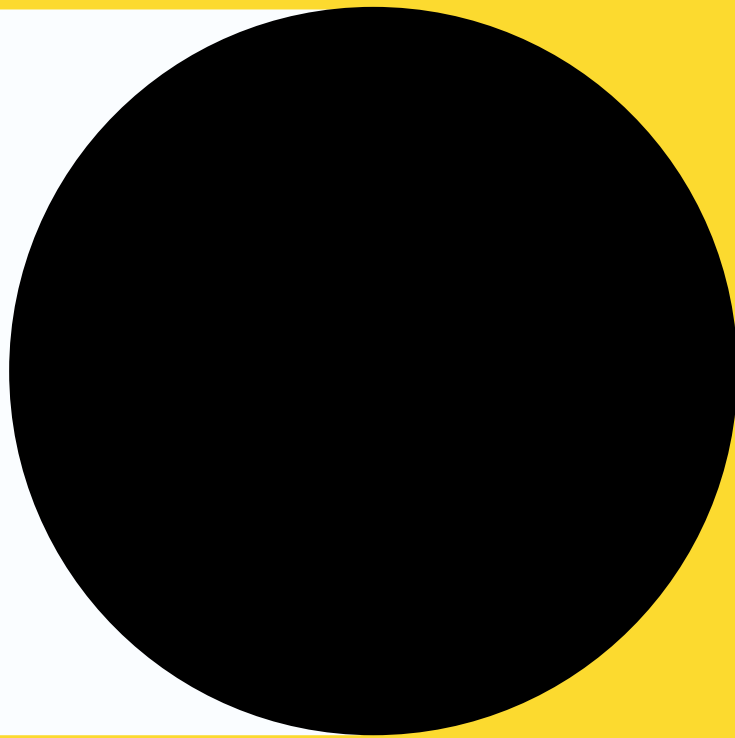


transportes ● — ●
metropolitanos
de ● — ● lisboa

Relatório de Atividades e Contas 2022



[página intencionalmente deixada em branco]



Índice

Mensagem do Conselho de Administração da TML	9
<hr/>	
1. Breve Apresentação da TML	13
2. A TML na função de Autoridade de Transportes	17
2.1. Dados sobre a oferta de transporte	19
2.2. Dados sobre a procura de transporte	21
2.3. Dados sobre a receita do sistema	23
3. A TML enquanto gestora da Carris Metropolitana	27
3.1. Dados sobre o serviço de apoio aos passageiros	29
3.2. Etapas da comunicação aos passageiros	31
4. A TML na função de Autoridade do Sistema de Bilhética	43
5. A TML e as ações estruturantes de 2022	46
5.1. Preparação e gestão dos contratos	48
5.2. Sistema de bilhética integrada	52
5.3. Capacitação tecnológica	56
5.4. Estudos e planeamento	59
5.5. Marketing, comercial e passageiro	65
6. Suporte prestado à atividade da TML	71
6.1. Proteção de dados e segurança da informação	71
6.2. Atividade de contratação pública	71
6.3. Gestão dos recursos humanos	74
6.4. Situação económico-financeira	78
7. Notas finais ao relatório	87
7.1. Governo societário	87
7.2. Factos relevantes sujeitos a relato	87
7.3. Proposta de aplicação de resultados	87
Demonstrações financeiras e Anexo	89

Índice de siglas e abreviaturas

AML	Área Metropolitana de Lisboa
AMT	Autoridade da Mobilidade e dos Transportes
API	<i>Application Programming Interface</i>
CA	Conselho de Administração
CCDR-LVT	Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional de Lisboa e Vale do Tejo
CE	Parlamento Europeu e Conselho
CM	Carris Metropolitana
CRM	<i>Customer Relationship Management</i>
DL	Decreto-Lei
EPD	Encarregado de Proteção de Dados
GTFS	<i>General Transit Feed Specification</i>
IMT	Instituto da Mobilidade e dos Transportes, I.P.
ISO	International Organization for Standardization
OTLIS	Operadores de Transportes da Região de Lisboa, A.C.E.
PAC	Passe de Antigo Combatente
PAMUS	Plano de Ação de Mobilidade Urbana Sustentável
PART	Programa de Apoio à Redução Tarifária
PCGI	Plataforma Central de Gestão Integrada
PIPs	Painéis de Informação ao Público
PMMUS	Plano Metropolitano de Mobilidade Urbana Sustentável
SAE	Sistema de Apoio à Exploração
SAMs	<i>Secure Access Module</i>
SIBS	Sociedade Interbancária de Serviços
SIG	Sistema de Informação Geográfica
SIIT	Sistema de Informação Intermodal de Transportes
STePP	Sistema de Informação de Transporte Público de Passageiros
TML	Transportes Metropolitanos de Lisboa

Índice de tabelas

1	Dados dos Censos 2021 sobre a área metropolitana de Lisboa	17
2	Operadores/gestores de contratos de serviço público de transporte na área metropolitana de Lisboa.....	18
3	Nº de circulações de transporte público na área metropolitana de Lisboa (2019-2022).....	19
4	Produção em veículos.kilómetro na área metropolitana de Lisboa (2019-2022).....	19
5	Quantidade de lugares.kilómetro oferecidos na área metropolitana de Lisboa (2019 a 2022).....	20
6	Nº de passageiros transportados na área metropolitana de Lisboa (2018-2022).....	21
7	Nº de passes carregados na área metropolitana de Lisboa (2019-2022).....	22
8	Receita tarifária (€) na área metropolitana de Lisboa (2018-2022).....	23
9	Receita tarifária e compensações auferidas na área metropolitana de Lisboa (2018-2022).....	24
10	Quadro-resumo da execução das ações estruturantes em 2022.....	47
11	Volume de cartões comprados e vendidos (2021-2022).....	53
12	Atividade dos canais de venda geridos pela TML (2021-2022).....	55
13	Atividade dos pontos navegante autónomos da TML (2021-2022).....	57
14	Nº de procedimentos lançados pela TML (2021-2022).....	72
15	Valores contratualizados pela TML (2021-2022).....	73
16	Horas e participantes do plano de formação da TML em 2022.....	76
17	Rendimentos operacionais da TML em 2022.....	78
18	Receitas da bilhética da TML em 2022.....	79
19	Compensações tarifárias recebidas pela TML em 2022.....	79
20	Subsídios à exploração recebidos pela TML em 2022.....	80
21	Gastos operacionais da TML em 2022.....	81
22	Subcontratos da Carris Metropolitana em 2022.....	82
23	Gastos com o pessoal da TML em 2022.....	83
24	Depreciações e amortizações da TML em 2022.....	83
25	Execução do plano de investimentos da TML em 2022.....	84
26	Principais rácios da TML em 2022.....	85

Índice de gráficos

1	Âmbito geográfico do serviço público de transporte de passageiros na área metropolitana de Lisboa.....	18
2	Evolução das circulações de transporte público na área metropolitana de Lisboa (2019-2022).....	19
3	Evolução da produção em veículos.quilómetro na área metropolitana de Lisboa (2019-2022).....	20
4	Evolução do nº de lugares.quilómetro oferecidos na área metropolitana de Lisboa (2019-2022).....	20
5	Evolução do nº de passageiros transportados na área metropolitana de Lisboa (2018-2022).....	21
6	Evolução mensal do nº de passageiros transportados na área metropolitana de Lisboa (2018-2022).....	22
7	Evolução do nº de passes carregados na área metropolitana de Lisboa (2019-2022).....	23
8	Evolução da receita tarifária (€) na área metropolitana de Lisboa (2018-2022).....	23
9	Evolução da receita tarifária e compensações auferidas na área metropolitana de Lisboa (2018-2022).....	24
10	Nº de passageiros transportados pela Carris Metropolitana em 2022.....	28
11	Evolução do nº de passageiros transportados pela Carris Metropolitana em 2022.....	29
12	Evolução dos contactos recebidos pela Carris Metropolitana (setembro-dezembro 2022).....	30
13	Motivo dos contactos recebidos (setembro-dezembro 2022).....	31
14	Evolução do nº de procedimentos lançados, por tipo de procedimento (2021-2022).....	72
15	Evolução dos valores contratualizados, por tipo de procedimento (2021-2022).....	73
16	Peso relativo de cada tipo de procedimento na TML, em 2022.....	73
17	Evolução do quadro de pessoal da TML (2021-2022).....	74
18	Distribuição do quadro de pessoal da TML por tipo de vínculo laboral.....	75
19	Distribuição do quadro de pessoal da TML por género e por idade.....	75
20	Distribuição do quadro de pessoal da TML por nacionalidade e por grau académico.....	76
21	Nº de efetivos por departamento/área e por categoria profissional.....	76
22	Total de horas de formação vs. Média de horas por trabalhador, por departamento/área (2022).....	77

Índice de figuras

1	Organograma da TML, aprovado em 15 de junho de 2022.....	15
2	Nº de circulações da Carris Metropolitana em 2022.....	27
3	Produção de transporte em veículos.kilómetro da Carris Metropolitana em 2022.....	28
4	Dados globais da oferta e da procura da Carris Metropolitana.....	29
5	Nº de contactos recebidos por canal e por área da Carris Metropolitana (setembro-dezembro 2022).....	30
6	Diagrama de rede da Carris Metropolitana no município de Setúbal.....	32
7	Postaletes e formatação de horários e diagramas da Carris Metropolitana.....	32
8	<i>Layout</i> exterior de um autocarro da Carris Metropolitana.....	33
9	Cronograma inicial da comunicação sobre o arranque da Carris Metropolitana.....	33
10	Comunicação do arranque da Carris Metropolitana.....	34
11	Comunicação da nova numeração e linhas da Carris Metropolitana.....	34
12	Exemplo de informação disponibilizada por outros operadores de transporte (Fertagus).....	35
13	Campanha inserida nos multibancos do município de Alcochete.....	35
14	Publicidade inserida nos meios de comunicação locais.....	36
15	Comunicação sobre ajustamentos no serviço de transporte da área 4.....	36
16	Ferramenta de consulta de horários por linha, com mapa.....	37
17	Disponibilização da rede da Carris Metropolitana no Google Maps.....	37
18	Comunicação sobre ajustamentos no serviço de transporte da área 3.....	38
19	Folhetos com informação de apoio ao início do ano escolar.....	38
20	<i>Website</i> da Carris Metropolitana com a consulta de avisos e alertas na página principal.....	39
21	<i>Website</i> da Carris Metropolitana com a funcionalidade de consulta por paragem.....	39
22	Comunicação das linhas rápidas para Lisboa e linhas novas com percurso em mapa.....	40
23	Comunicação das conversões múltiplas e fichas de identificação de linhas com percurso em mapa.....	40
24	Publicidade inserida nos meios de comunicação locais.....	41
25	Tarifário ocasional da Carris Metropolitana, em vigor.....	60
26	Projeto da plataforma integradora de informação ao público.....	66
27	Publicidade à manutenção do preço do tarifário navegante.....	67
28	Evento de comemoração do 3º aniversário do navegante.....	68

[página intencionalmente deixada em branco]

Mensagem do Conselho de Administração da TML

Se fosse possível descrever 2022 com uma palavra, elegeríamos **desafio** como palavra do ano. Porque foi um ano em constante **desafio**, quer de contexto exterior, desde o recrudescimento da pandemia no final de 2021, que obrigou a confinamentos na primeira quinzena de janeiro de 2022, passando pelas dificuldades das cadeias de abastecimento e o conflito Rússia – Ucrânia com implicações em prazos, fornecimentos e preços associados a algumas das nossas atividades (diretas e indiretas) e conseqüentemente com implicações em todas as ações necessárias à entrada em funcionamento da Carris Metropolitana (CM), quer de contexto interno, com especial ênfase para a necessidade de preparar e executar ações como:

- **Novo sistema de bilhética** que integra os quatro operadores da CM e a TML;
- **Novo sistema / plataforma de gestão dos contratos** que normaliza processos e procedimentos das várias operações existentes em métricas de sistemas de informação novos e nunca testados nesta dimensão;
- Preparação do planeamento de todas as ações necessárias para a **entrada em funcionamento da Carris Metropolitana**, das quais se destaca:
 - i. Assegurar **questões operacionais** como imagem (autocarros – interior e exterior - e lojas), características técnicas de viaturas, uniformização do *layout* de horários (até à CM existia uma diversidade de tipos de horário por operador), normalização da informação ao público, o novo tarifário ocasional, entre outras;
 - ii. Migração de todas as **operações comerciais para a TML**, como os carregamentos escolares (existentes em todos os concelhos e muitas escolas da área operacional da CM), os canais de agentes, procedimentos de migração tarifária (nomeadamente de sistemas antigos que foi necessário compatibilizar com novos sistemas, minorando o impacto da mudança), entre outras;
 - iii. **Assegurar a existência de uma assistência ao cliente** condizente com a dimensão e escala da operação (não testado até então), procurando garantir a existência de canais de contacto para prestar informações sobre a operação, reclamações e outros temas, adequados ao número de utilizadores de uma operação da dimensão da CM.

É impossível ignorar as dificuldades sentidas na entrada ao serviço da área 4 (a 01.06.2022), com o operador que presta o serviço, ALSA TODI, a evidenciar problemas operacionais relacionados com o dimensionamento do seu quadro de pessoal para executar a operação, a incapacidade de responder à exigente informação ao público e com sistemas de informação impreparados para o exigente nível de serviço imposto contratualmente.

Dificuldades também sentidas aquando da entrada em funcionamento da área 3 (a 01.07.2022), após o operador TST indicar que teria um número de recursos humanos abaixo

do necessário para a entrada da rede inicialmente definida, o que levou à necessidade de acordar um faseamento de entrada ao serviço. Todo o processo de correção e mitigação dos impactos junto das populações obrigou a desafios suplementares para toda a equipa, identificando-se onde estavam as situações que era preciso corrigir, trabalhar com o operador para as correções, informar as pessoas, articular de forma rigorosa com as autarquias, assumir a liderança dos processos.

Os operadores prestadores do serviço na área 1 (Viação Alvorada) e área 2 (Rodoviária de Lisboa), também a três semanas da agendada entrada em operação, já com informação ao público distribuída sobre linhas e sobre a mudança, informaram que não estavam em condições de entrar em operação na data contratualmente definida por ausência de viaturas suficientes e sistemas ainda não operacionais, a que acresceu a ausência de recursos humanos em quantidade suficiente. Foi, assim, necessário reprogramar toda a entrada ao serviço para uma data em que a operação pudesse iniciar-se da forma inicialmente programada (o que veio a acontecer a 01.01.2023).

Perante estes cenários muito desafiantes, que geraram efeitos profundamente perturbadores em tudo o que estava planeado, a resiliência e capacidade técnica das equipas foi posta à prova e os processos foram gradualmente regularizados até final de 2022 e trabalhou-se para a entrada das áreas 1 e 2 em janeiro de 2023 da melhor e mais preparada forma possível.

Inegável, observando a esta data, a menor preparação dos operadores para a dimensão e exigência deste procedimento contratual, sobretudo sobre a capacidade de dimensionarem as equipas e o material circulante para as operações previstas, assim como o menor nível de desenvolvimento de ferramentas técnicas e tecnológicas (tal como exigido). O faseamento da entrada em serviço das diferentes áreas, em vez de uma entrada simultânea das quatro áreas, atendendo à sua grande dimensão e complexidade, revelou-se de extrema importância para a consistência do projeto, em todas as áreas do contrato.

Em paralelo, muitas outras ações foram concretizadas.

Implementámos o processo de gratuidade promovido pela Câmara Municipal de Lisboa e preparámos os descontos que a Câmara Municipal de Setúbal implementou a 1 de janeiro de 2023.

Continuámos a trabalhar em comunicação em torno do navegante, do sistema de transportes para promover a sua utilização e importância, com presenças significativas nas redes sociais, jornais locais, regionais e nacionais, rede multibanco, etc.

Trabalhámos projetos piloto de integração de soluções de micromobilidade, fizemos estudos e trabalhámos ferramentas ligadas ao modo ciclável, preparámos e em alguns casos lançámos concursos fundamentais para o futuro.

Concretizámos reflexões sobre questões fundamentais como o financiamento do sistema e com a ajuda dos nossos parceiros e acionistas, temos desenvolvido contactos com o Governo para garantir uma maior estabilidade para o ecossistema de transportes.

E se alguns outros projetos e iniciativas não viram a sua completa concretização em 2022, podemos dizer que tiveram evolução. Parte dos projetos tecnológicos de suporte à operação rodoviária estão em desenvolvimento, nomeadamente os associados ao tratamento de dados em tempo real, com o que se pretende a concretização de uma mais eficiente informação ao público. Também os novos processos de bilhética assim como a desmaterialização dos procedimentos, particularmente aqueles que estão desenhados para os utilizadores do sistema, foram iniciados. Em desenvolvimento está um CRM, ferramenta que nos permitirá conhecer melhor o nosso cliente. Dentro da lógica de desmaterialização, também se trabalhou os procedimentos para uma progressiva menor dependência do cartão de transporte, passando por lógicas de utilização de telefones móveis e cartões bancários. Todos estes projetos verão a sua concretização em 2023.

O ano de 2022 foi também a prova que a TML está focada nas pessoas, quer pela atenção que deu ao lançamento da Carris Metropolitana, quer pelo cuidado, exaustivo, que teve na deteção, análise e atuação nos pontos relevantes para melhorar a oferta de transporte.

É importante também reconhecer que, o apoio da AML, institucional e pessoal, o compromisso das equipas e o empenho dos nossos parceiros, são fundamentais para energizar este projeto muito importante para as pessoas e sua qualidade de vida, cuja melhoria é o nosso primeiro e último objetivo.

A todos, muito obrigado pelo apoio nesta caminhada.

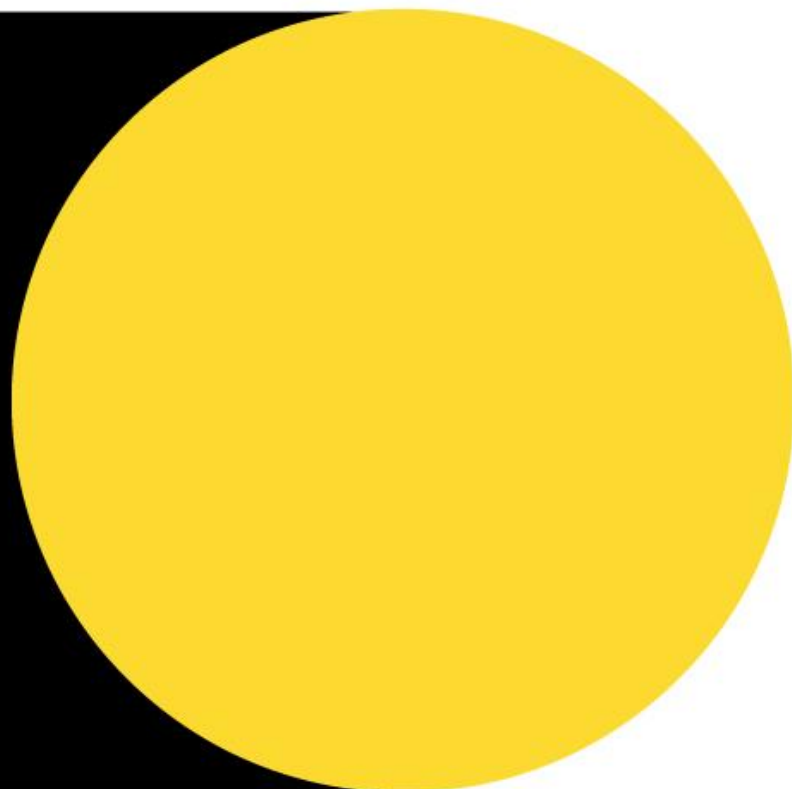
Faustino Gomes

Rui Lopo

Sónia Alegre



1. Breve apresentação da TML



1. Breve apresentação da TML

A TML – Transportes Metropolitanos de Lisboa, EMT, SA (TML) é uma pessoa coletiva de direito privado sob a forma de sociedade anónima de capitais exclusivamente públicos, de responsabilidade limitada, com a natureza de empresa local metropolitana de mobilidade e transportes, que goza de personalidade jurídica e é dotada de autonomia administrativa, financeira e patrimonial, tendo sido constituída pela Área Metropolitana de Lisboa (AML), sua acionista única, com efeitos a 17 de fevereiro de 2021, ao abrigo do Decreto-Lei n.º 121/2019, de 22 de agosto.

A TML visa a prossecução de competências próprias e delegadas nos domínios da mobilidade e transportes, designadamente das competências de autoridade de transportes relativamente aos serviços públicos de transporte de passageiros explorados na área metropolitana de Lisboa e de competências conexas na área da mobilidade e transportes, incluindo a prestação de serviços de interesse geral no âmbito do desenvolvimento, gestão e exploração de estacionamento e soluções de mobilidade urbana.

No âmbito do desenvolvimento das suas atividades, compete à TML, entre outras coisas:

- disponibilizar uma plataforma tecnológica de bilhética comum a todos os operadores do serviço público de transporte de passageiros no âmbito da área metropolitana de Lisboa;
- emitir e gerir os cartões de suporte à bilhética e a respetiva base de clientes;
- realizar o tratamento da informação dos sistemas de bilhética interoperável;
- gerir o financiamento dos sistemas de bilhética interoperável e dos pagamentos aos operadores de transportes das compensações devidas pelo cumprimento de obrigações de serviço público, definidos no âmbito do sistema tarifário;
- desenvolver uma plataforma integradora dos serviços e sistemas inteligentes de transportes com vista a promover as soluções numa ótica da mobilidade como serviço, potenciando a criação e disponibilização aos utentes de uma conta da mobilidade;
- assegurar a adaptação contínua do sistema de bilhética às novas necessidades;
- gerir processos administrativos no âmbito das competências que lhes sejam atribuídas;
- apoiar a AML na definição dos regimes tarifários;
- apoiar a AML na 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;
- apoiar a AML na implementação e operacionalização de serviços de transportes flexíveis, através da adoção de instrumentos de planeamento, organização e gestão destes serviços;

- apoiar a AML na definição, promoção e execução de investimentos nas redes, infra-estruturas e equipamentos dedicados ao serviço público de transporte de passageiros;
- apoiar a AML no desenvolvimento e adoção de instrumentos de planeamento de mobilidade e transportes;
- apoiar a AML no desenvolvimento e implementação de medidas e políticas de mobilidade e transportes;
- desenvolver as ferramentas e mecanismos para a recolha e tratamento da informação sobre mobilidade e transportes, tendo em vista a promoção de um observatório da mobilidade e transportes;
- desenvolver ferramentas e mecanismos de suporte à gestão administrativa de processos que lhes sejam atribuídos na área da mobilidade;
- desenvolver e promover iniciativas de incentivo à mobilidade sustentável.

A TML tem jurisdição no território dos municípios abrangidos pela AML, sem prejuízo da possibilidade da prossecução conjunta de atividades com as autoridades de transportes e operadores dos territórios confinantes, nos termos do Regime Jurídico do Serviço Público de Transporte de Passageiros, aprovado pela Lei n.º 52/2015, de 9 de junho. A TML pode, ainda, no âmbito da sua atividade e mediante autorização do órgão titular da função acionista, constituir ou participar no capital social de quaisquer outras sociedades, bem como participar em associações, agrupamentos complementares de empresas, agrupamentos europeus de interesse económico, consórcios e associações, desde que as participações em causa tenham uma relação de afinidade funcional com o seu objeto.

O capital social da TML é de 25 milhões de euros e foi totalmente subscrito e realizado pela AML no ato de constituição da empresa, correspondendo a 25 mil ações ordinárias e nominativas, sob a forma escritural, com o valor nominal de mil euros cada.

A par da responsabilidade de garantir, com a extinção da OTLIS, o funcionamento estável e sem interrupções do sistema de bilhética interoperável, a TML assumiu-se também, desde o início, como o instrumento da AML para responder aos desafios da gestão dos quatro contratos de aquisição de serviços de transporte rodoviário de passageiros, que iniciaram a operação na área metropolitana de Lisboa sob a marca Carris Metropolitana.

A TML também tem vindo a dotar-se dos meios que a capacitem, não só para dar resposta aos atuais desafios do sistema de transportes, como também para desenvolver esse mesmo sistema, através da realização de experiências inovadoras na área da mobilidade e transportes, que possam conferir maior competitividade ao transporte público e endereçar o tema urgente da sustentabilidade ambiental.

O envolvimento dos dezoito municípios que compõem a AML, e que participam a título individual no Conselho da Mobilidade Metropolitana – órgão consultivo da TML –, tem permitido um processo de tomada de decisão mais eficiente e uma maior promoção da coesão territorial, desincentivando, assim, a criação de diferentes estratégias locais de mobilidade.

É neste contexto que a TML se encontra comprometida, perante todos os seus *stakeholders*, com três políticas estruturantes:

- Colocar no centro das políticas públicas as pessoas, o serviço que lhes é prestado e a melhoria da qualidade de vida dos cidadãos e dos seus núcleos populacionais, procurando reduzir assimetrias territoriais, económicas e sociais e garantindo a todos a acessibilidade financeira e geográfica ao transporte coletivo;
- Contribuir ativamente para a criação de condições para o apoio e estímulo à economia e ao emprego, seja nas práticas de movimentação pendular, seja no turismo ou lazer, seja na logística e no incremento de postos de trabalho no setor;
- Integrar a agenda ambiental em todas as suas práticas, nomeadamente atendendo aos desafios e compromissos energéticos e de adaptação às alterações climáticas.

A estrutura interna da TML, aprovada após a constituição da empresa, em 18 de fevereiro de 2021, veio a sofrer ajustamentos durante o ano de 2022, para dar uma resposta proporcional à crescente dimensão e complexidade do negócio. Assim, em 21 de fevereiro de 2022, foi decidido internalizar a função do Encarregado de Proteção de Dados (EPD), até então assegurada por contratação externa. Posteriormente, a 15 de junho de 2022, o CA aprovou uma nova estrutura interna, que passou a incluir cinco departamentos e uma área funcional transversal, separando-se o anterior Departamento de Serviços de Suporte em dois novos departamentos: Departamento Financeiro, de Planeamento e Controlo e Departamento Jurídico e de Recursos Humanos. Esta alteração na organização da TML permite uma alocação mais eficiente dos recursos humanos disponíveis, atendendo às competências demonstradas, e garante a implementação de um sistema de controlo interno mais adequado e eficaz. O organograma em vigor no final do ano de 2022 é o que se apresenta abaixo:

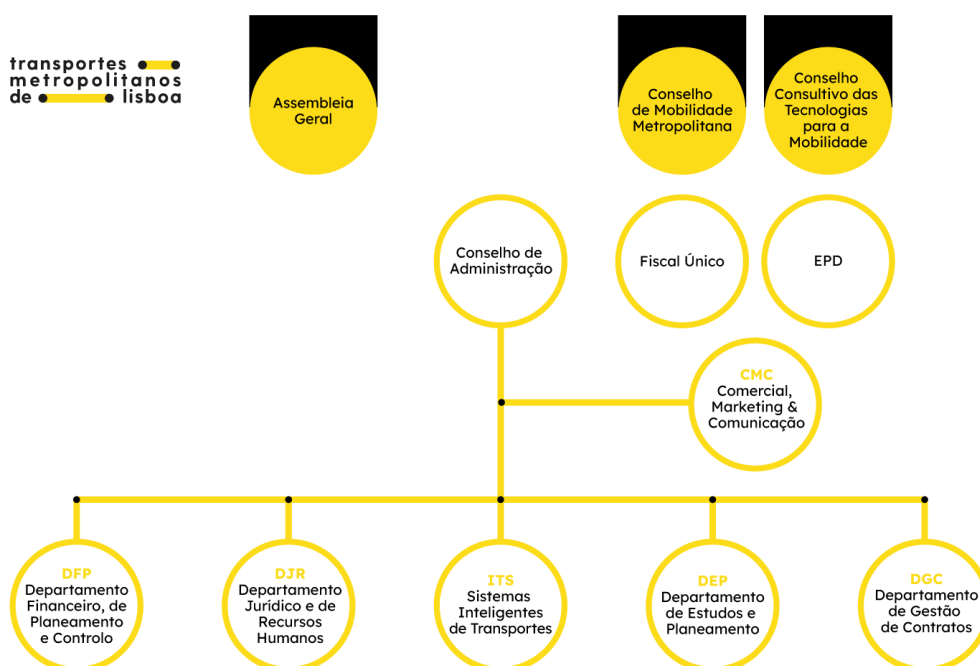
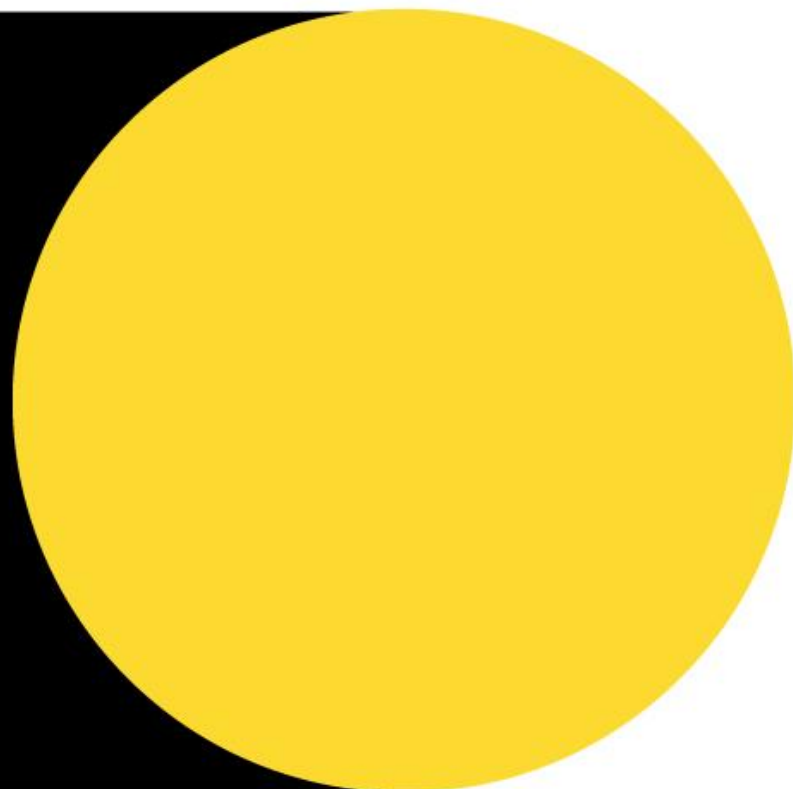


Figura 1 - Organograma da TML, aprovado em 15 de junho de 2022



2. A TML na função de Autoridade de Transportes



2. A TML na função de Autoridade de Transportes

Conforme se referiu anteriormente, e de acordo com o que está definido no Contrato Interadministrativo de Delegação e Subdelegação de competências assinado a 3 de março de 2021, na sua versão atual, cabe à TML exercer, em nome e por conta da AML, as suas competências próprias de autoridade de transportes e as competências que lhe foram delegadas pelos municípios e pelo Estado relativamente ao serviço público de transporte de passageiros intermunicipal e municipal na área metropolitana de Lisboa. Sem prejuízo do relatório de desempenho, mais completo e detalhado, emitido ao abrigo do Regulamento (CE) n.º 1370/2007, que será divulgado em junho próximo, este capítulo apresenta um breve resumo da informação mais relevante sobre o serviço público de transporte de passageiros em 2022, não obstante alguns dados relativos ao ano transato ainda serem provisórios, à data de aprovação deste relatório. Note-se que os dados utilizados são os fornecidos pelos operadores de transporte e pelo sistema de bilhética da TML.

A área metropolitana de Lisboa engloba dezoito municípios de duas zonas distintas – a Grande Lisboa (margem norte) e a Península de Setúbal (margem sul) –, numa área total de 3 002 km². Segundo o resultado dos Censos 2021, publicados em 2022, residem nesta região 2 870 208 habitantes, o que corresponde a um acréscimo de 1,7% face a 2011. A margem norte concentra o maior número de indivíduos, com 72% da população, mas o crescimento tem sido superior na margem sul, com um aumento de 3,7% de residentes.

Área metropolitana de Lisboa	Área (Km ²)	População		
		2011	2021	Varição
Margem norte	1 377	2 042 477	2 062 306	1,00%
Margem sul	1 625	779 399	807 902	3,70%
Total	3 002	2 821 876	2 870 208	1,70%

Tabela 1 - Dados dos Censos 2021 sobre a área metropolitana de Lisboa

Na área metropolitana de Lisboa, exploram serviços de transporte público de passageiros, nos modos ferroviário, metropolitano, fluvial e rodoviário, os seguintes operadores/gestores de contratos:

Tipo	Modo	Designação Social	Abreviação
Público (Estado)	Ferrovário	Comboios de Portugal, E.P.E.	CP
	Metropolitano	Metropolitano de Lisboa, E.P.E.	Metropolitano de Lisboa
	Fluvial	Soflusa – Sociedade Fluvial de Transportes, S.A.	Soflusa
Transtejo – Transportes do Tejo, S.A.		Transtejo	
Público (Municípios)	Rodoviário	Companhia Carris de Ferro de Lisboa, E.M., S.A.	Carris
		Cascais Próxima, E.M., S. A. e Câmara Municipal de Cascais	MobiCascais
		Serviços Municipalizados de Transportes Coletivos do Barreiro	TCB
		TML – Transportes Metropolitanos de Lisboa, E.M.T., S.A.	Carris Metropolitana

Tipo	Modo	Designação Social	Abreviação	
Privado	Ferroviário	Fertagus – Travessia do Tejo, Transportes, S.A.	Fertagus	
	Metro superfície	MTS – Metro Transportes do Sul, S.A.	MTS	
	Rodoviário		Barraqueiro Transportes, S.A.	BT
			Henrique Leonardo da Mota, Lda.	HLM
			Isidoro Duarte, S.A.	ID
			JJ Santo António – Transporte Rodoviário de Passageiros, Unipessoal, Lda.	JJSA
			Rodoviária do Alentejo, S.A.	RA
			Rodoviária de Lisboa, S.A.	RL
			Scotturb - Transportes Urbanos, Lda.	Scotturb
			SulFertagus / Fertagus - Travessia do Tejo, Transportes, S.A.	Sulfertagus
			T.S.T. - Transportes Sul do Tejo, S.A.	TST
			Vimeca Transportes - Viação Mecânica de Carnaxide, Lda.	Vimeca
			Ribatejana Verde – Transportes Rodoviários de Passageiros, Unipessoal, Lda.	Ribatejana
			Rodolezíria – Transportes Rodoviários de Passageiros, Unipessoal, Lda.	Rodolezíria
			Rodoviária da Beira Interior, Lda.	RBI
	RDO Rodoviária do Oeste, Lda.	RDO		

Tabela 2 - Operadores/gestores de contratos de serviço público de transporte na área metropolitana de Lisboa

Note-se que algumas destas empresas prestam serviços inter-regionais, com paragens na área metropolitana de Lisboa, sendo os mesmos da competência de outras autoridades, como o Estado ou as comunidades intermunicipais confinantes (Oeste, Lezíria do Tejo, Médio Tejo, Alto Alentejo, Alentejo Central e Alentejo Litoral).

Dos operadores rodoviários referidos acima, operaram na área metropolitana de Lisboa em 2022, sob as competências delegadas na TML, nove empresas de transporte público de passageiros (v.g. BT, HLM, ID, JJ, RA, RL, Scotturb, TST e Vimeca), com base em 496 autorizações provisórias emitidas.

Em termos de âmbito geográfico, a maioria desses serviços é de índole intermunicipal, seguindo-se o municipal e, numa dimensão mais reduzida, o inter-regional, conforme se pode observar na figura seguinte:

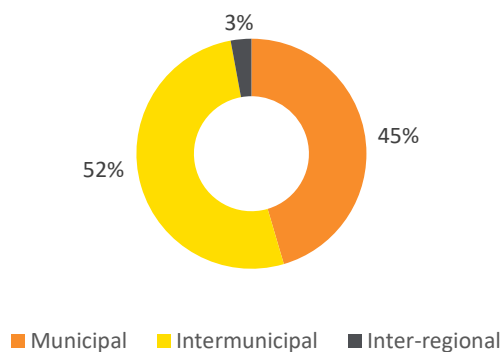


Gráfico 1 - Âmbito geográfico do serviço público de transporte de passageiros na área metropolitana de Lisboa

No que diz respeito ao transporte flexível, não houve emissão de autorizações em 2022 ao abrigo do Decreto-Lei n.º 60/2016, de 8 de setembro, tendo a maioria destes serviços sido integrada nos contratos da Carris Metropolitana.

2.1. Dados sobre a oferta de transporte

Apesar do impacto da pandemia, é possível observar pela tabela seguinte que a oferta de transporte público em número de circulações se manteve, de certa forma, estável ao longo dos anos, com um ligeiro aumento do modo rodoviário em 2022, devido ao arranque da operação da Carris Metropolitana. Realça-se que o modo rodoviário representa 90% das circulações de transporte público na região.

Circulações	2019	2020	2021	2022	Varição 21/22
Ferroviário	251 985	241 453	247 631	244 882	-1,1%
Metropolitano	677 672	648 020	659 795	659 870	0,0%
Fluvial	133 189	125 064	124 686	125 046	0,3%
Rodoviário	8 107 092	7 572 673	8 491 467	8 890 215	4,7%
Total	9 169 938	8 587 210	9 523 579	9 920 013	4,2%

Tabela 3 - Nº de circulações de transporte público na área metropolitana de Lisboa (2019-2022)

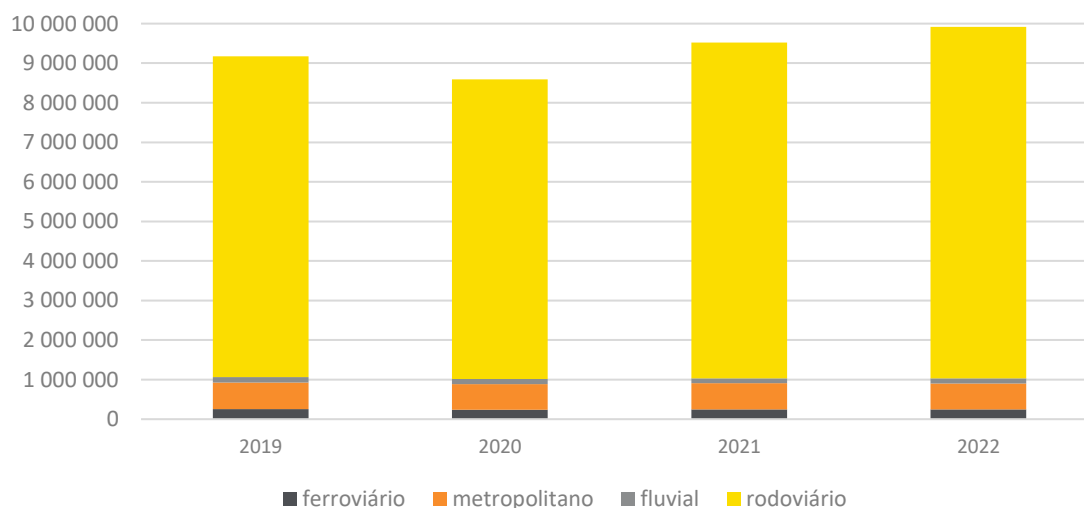


Gráfico 2 - Evolução das circulações de transporte público na área metropolitana de Lisboa (2019-2022)

No ano de 2022, foram produzidos cerca de 126 milhões de veículos.kilómetro na área metropolitana de Lisboa, registando-se um aumento de 3,6% relativamente ao ano anterior, devido ao incremento de 4,4% na oferta do modo rodoviário, que coincide com a entrada em operação da Carris Metropolitana. Note-se que o modo rodoviário é responsável por 88% dos veículos.kilómetro produzidos na região.

Veículos.kilómetro	2019	2020	2021	2022	Varição 19/22	Varição 21/22
Ferrovário	8 788 786	8 618 806	8 634 085	8 340 010	-5,1%	-3,4%
Metropolitano	6 420 191	6 180 720	6 253 785	6 206 712	-3,3%	-0,8%
Fluvial	888 159	845 591	838 632	833 017	-6,2%	-0,7%
Rodoviário	104 800 783	95 658 634	106 214 573	110 910 813	5,8%	4,4%
Total	120 897 919	111 303 751	121 941 075	126 290 552	4,5%	3,6%

Tabela 4 - Produção em veículos.kilómetro na área metropolitana de Lisboa (2019-2022)

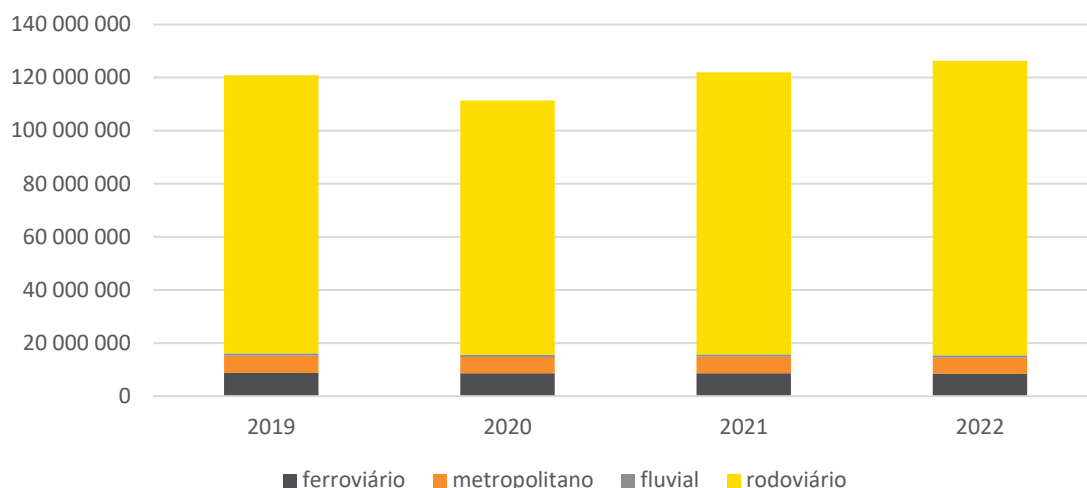


Gráfico 3 - Evolução da produção em veículosquilómetro na área metropolitana de Lisboa (2019-2022)

No que diz respeito à oferta medida em lugares.kilómetro, foram disponibilizados cerca de 21 mil milhões de lugares durante o ano de 2022, um acréscimo de 4,7% face a 2021, que se deveu ao aumento da oferta dos modos metropolitano e rodoviário, este último motivado, como se referiu anteriormente, pelo início da operação da Carris Metropolitana. Neste caso, o modo ferroviário é responsável por 40% dos lugares.kilómetro, seguido do rodoviário com 39%.

Lugares.kilómetro	(em milhares)				
	2019	2020	2021	2022	Varição 21/22
Ferrovário	8 355 128	8 415 421	8 569 083	8 465 218	-12%
Metropolitano	3 850 194	3 666 530	3 438 872	3 881 734	12,9%
Fluvial	467 196	315 753	425 059	427 882	0,7%
Rodoviário	7 110 128	6 556 066	7 590 293	8 181 998	7,8%
Total	19 782 646	18 953 770	20 023 307	20 956 832	4,7%

Tabela 5 - Quantidade de lugares.kilómetro oferecidos na área metropolitana de Lisboa (2019 a 2022)

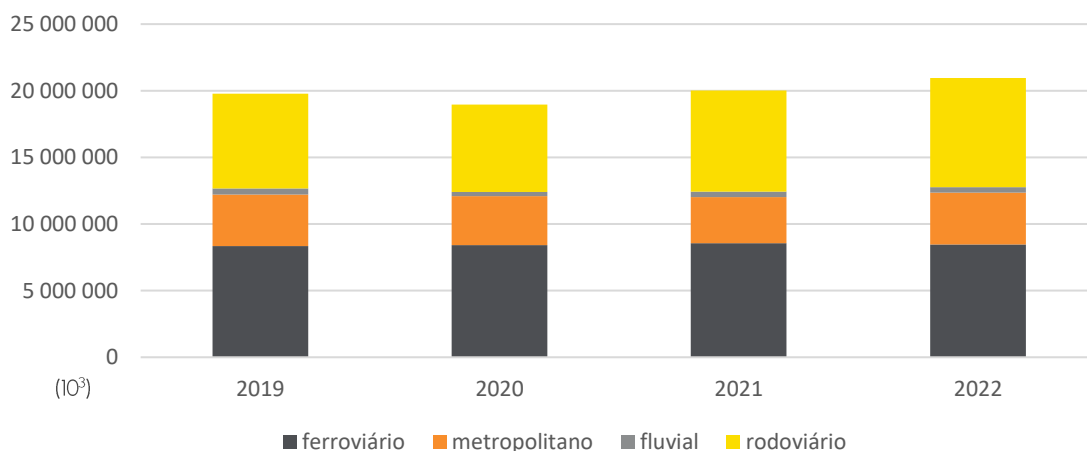


Gráfico 4 - Evolução do nº de lugares.kilómetro oferecidos na área metropolitana de Lisboa (2019-2022)

2.2. Dados sobre a procura de transporte

De acordo com a informação disponível à data, uma vez que os dados de 2022 ainda não são finais, é possível concluir que foram transportados cerca de 535 milhões de passageiros na área metropolitana de Lisboa durante o ano transato, o que representa um aumento substancial na utilização dos serviços de transporte público na região, com um crescimento de 43% face a 2021, tendo-se atingido um valor ligeiramente acima de 2018 – ano anterior à implementação do passe navegante. Este aumento é particularmente visível no modo metropolitano, com mais 62% de passageiros, o modo que também registou a maior queda em tempo de pandemia. No entanto, o número de passageiros continua aquém dos valores anteriores à pandemia, havendo ainda menos 13% do que em 2019, ano que registou um aumento gradual do número de passageiros a partir do segundo trimestre devido à introdução do passe navegante. Nota-se, no entanto, que os modos de transporte não estão todos a recuperar da mesma forma relativamente a 2019, com o ferroviário e o rodoviário 6% e 11% abaixo, mas o fluvial e o metropolitano ainda 18% e 19% abaixo.

Passageiros	2018	2019	2020	2021	2022*	Varição 21/22
Ferrovário	94 131 023	118 643 372	71 314 488	75 076 468	111 542 406	48,6%
Metropolitano	164 206 154	182 560 610	92 944 279	91 183 645	147 961 929	62,3%
Fluvial	17 492 605	18 986 264	10 602 995	10 478 187	15 501 754	47,9%
Rodoviário	258 713 293	294 024 199	173 658 462	197 947 669	260 453 307	31,6%
Total	534 543 075	614 214 445	348 520 224	374 685 969	535 459 396	42,9%

Tabela 6 - Nº de passageiros transportados na área metropolitana de Lisboa (2018-2022)

*Os dados de 2022 são provisórios

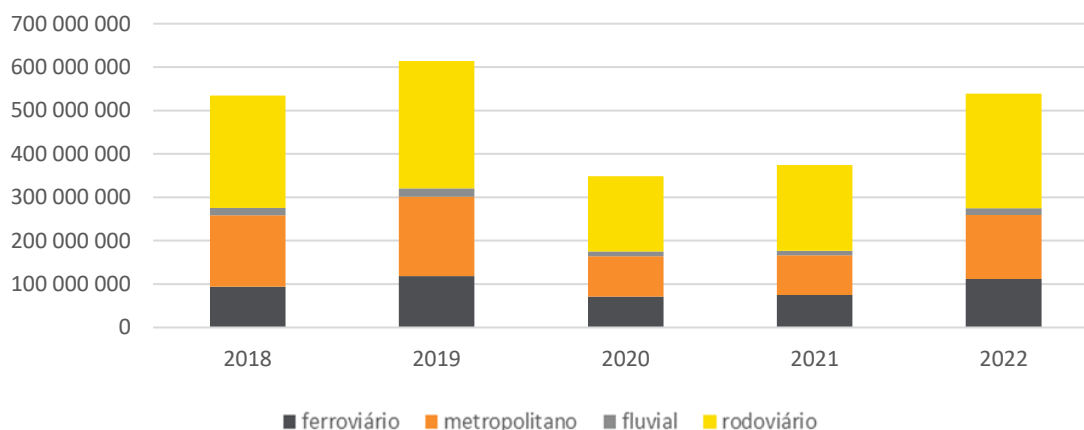


Gráfico 5 - Evolução do nº de passageiros transportados na área metropolitana de Lisboa (2018-2022)

O gráfico seguinte apresenta a evolução mensal do número de passageiros transportados, de 2018 a 2022, sendo possível observar, em primeiro lugar, o crescimento da procura durante o ano de 2019, em segundo lugar, o impacto da pandemia e das restrições impostas em 2020 e 2021, e, finalmente, a lenta recuperação a partir do final de 2021, mas ainda aquém dos valores atingidos em 2019. A título de exemplo, utilizando o mês de outubro como

referência, em 2022 foram transportados 50 milhões de passageiros na área metropolitana de Lisboa, valor equivalente a 2018 e acima dos anos da pandemia (34 e 43 milhões de passageiros em 2020 e 2021, respetivamente), mas ainda abaixo dos 62 milhões de 2019.

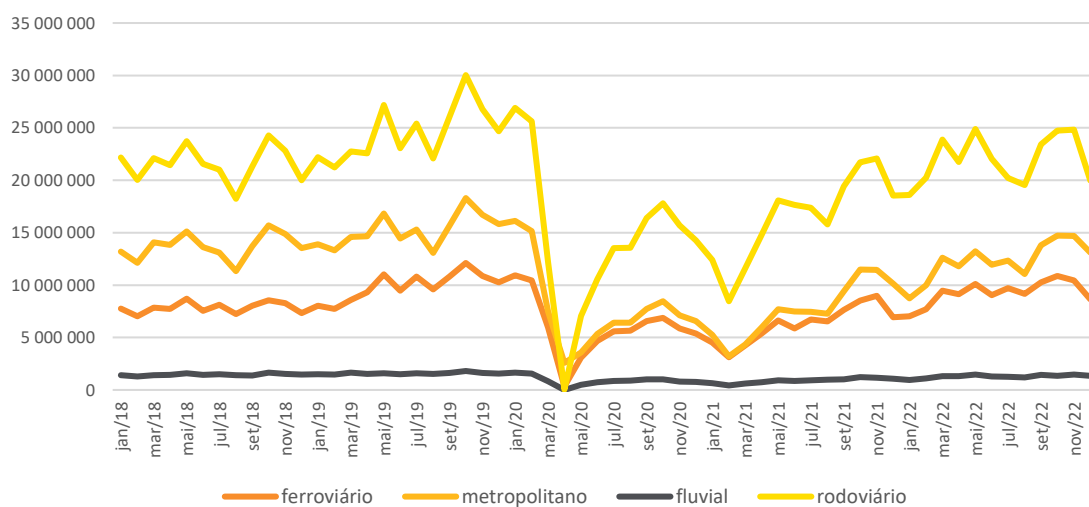


Gráfico 6 - Evolução mensal do nº de passageiros transportados na área metropolitana de Lisboa (2018-2022)

O total de passes carregados em 2022 na área metropolitana de Lisboa ascendeu a cerca de 8 milhões, o que representa um aumento de 48,5% face a 2021, tendo-se atingido um valor equivalente ao de 2019.

Tipo de passe	2019	2020	2021	2022	Varição 19/22	Varição 21/22
Navegante Metropolitano	3 765 386	3 386 783	3 375 812	4 927 265	30,9%	46,0%
Navegante Municipal	1 033 881	829 591	790 928	1 077 458	4,2%	36,2%
Navegante +65	832 773	754 359	728 944	904 261	8,6%	24,1%
Navegante 7 dias	73 906	0	0	0	-	-
Navegante Família	93 100	199 006	200 011	314 952	238,3%	57,5%
Navegante PAC	0	0	27 192	338 324	-	1144,2%
Outros passes	2 212 095	334 339	329 798	541 134	-75,5%	64,1%
Navegante 12	115 309	31 903	35 237	46 389	-59,8%	31,6%
Total	8 126 450	5 535 981	5 487 922	8 149 783	0,3%	48,5%

Tabela 7 - Nº de passes carregados na área metropolitana de Lisboa (2019-2022)

O passe navegante metropolitano representa, atualmente, cerca de 60% dos títulos carregados, sendo também de salientar o crescimento recente dos títulos que beneficiam de compensações, nomeadamente o Passe de Antigo Combatente (PAC) e os “outros passes”, onde se inclui o navegante urbano 3ª idade, que passou a beneficiar da gratuidade concedida pelo município de Lisboa. Note-se que os “outros passes” tinham diminuído muito significativamente em 2020 com a entrada do tarifário navegante, em abril de 2019.

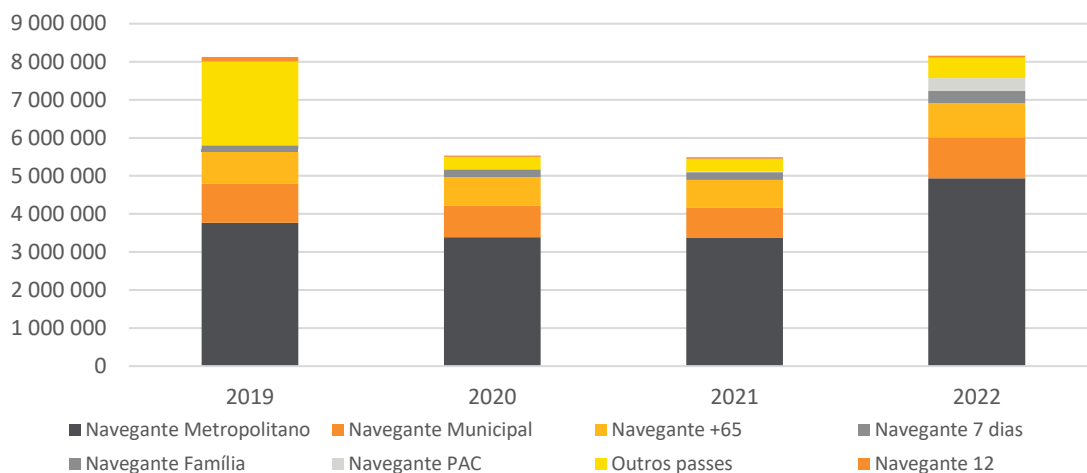


Gráfico 7 - Evolução do nº de passes carregados na área metropolitana de Lisboa (2019-2022)

2.3. Dados sobre a receita do sistema

Não obstante os dados de 2022 ainda serem provisórios, estima-se que as receitas tarifárias provenientes da venda de títulos na área metropolitana de Lisboa tenha sido, no ano que findou, de aproximadamente 368 milhões de euros. A venda de passes representou 65,7% do total de receitas do sistema, já sendo possível, também, observar uma recuperação da venda de títulos ocasionais, após a quebra ocorrida no período da pandemia.

Receita tarifária	2018	2019	2020	2021	2022*
Títulos passes	274 389 682	272 412 076	176 131 833	172 846 762	241 786 996
Títulos ocasionais	205 664 612	174 402 263	65 753 936	76 635 418	126 203 079
Total	480 054 293	446 814 339	241 885 769	249 482 180	367 990 075
% Passes	57,2%	61,0%	72,8%	69,3%	65,7%
% Ocasionais	42,8%	39,0%	27,2%	30,7%	34,3%

Tabela 8 - Receita tarifária (€) na área metropolitana de Lisboa (2018-2022)

* Os dados de 2022 são provisórios

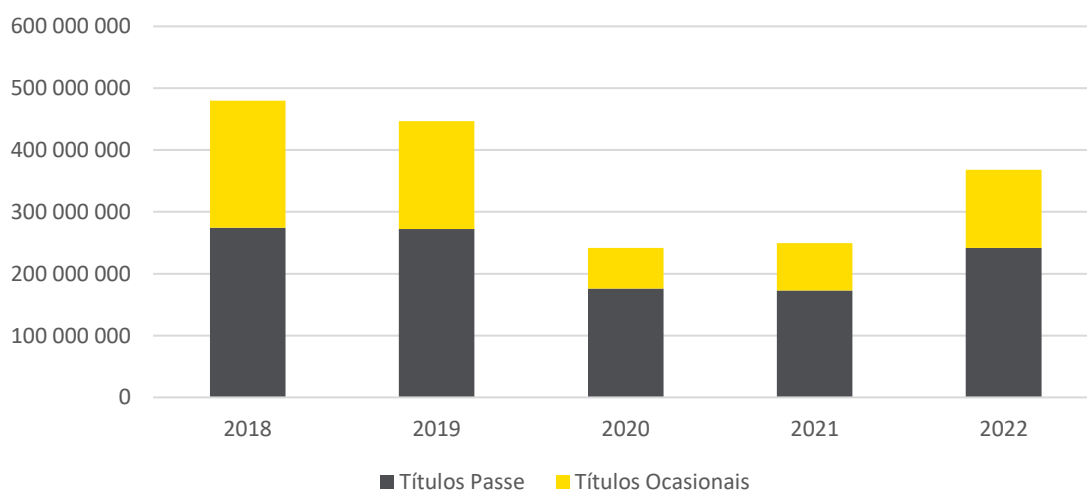


Gráfico 8 - Evolução da receita tarifária (€) na área metropolitana de Lisboa (2018-2022)

Mantendo a mesma ressalva sobre o carácter provisório dos dados relativos a 2022, estima-se que a receita total auferida pelo sistema de transporte público de passageiros na área metropolitana de Lisboa tenha atingido, no ano transato, cerca de 535 milhões de euros. Um crescimento de 7,6%, essencialmente motivado pelo aumento de 48% das receitas tarifárias face a 2021, que também conduziu a uma menor necessidade de financiamento do PART. Apesar disso, o valor obtido de receitas tarifárias em 2022 ainda está significativamente abaixo dos 447 milhões de euros de 2019, isto é, menos 17,6%.

Tipo	Descrição	2018	2019	2020	2021*	2022*
Receita	Receita tarifária	480 054 293	446 814 339	241 885 769	249 482 180	367 990 075
	4_18 e Sub23	11 118 344	11 433 845	11 067 384	11 433 845	11 433 845
	Social +	4 896 341	3 929 391	3 602 678	3 929 391	3 929 391
Compensações	PAC	0	0	0	483 100	6 816 640
	Municípios	0	0	0	0	3 044 750
	Intermodal	9 861 847	2 568 332	0	0	0
	PART	0	70 082 348	172 352 058	231 852 377	141 795 140
Total		505 930 825	534 828 255	428 907 889	497 180 894	535 009 841
% Receita tarifária		95%	84%	56%	50%	69%

Tabela 9 - Receita tarifária e compensações auferidas na área metropolitana de Lisboa (2018-2022)

* Alguns dados de 2021 e 2022 são provisórios

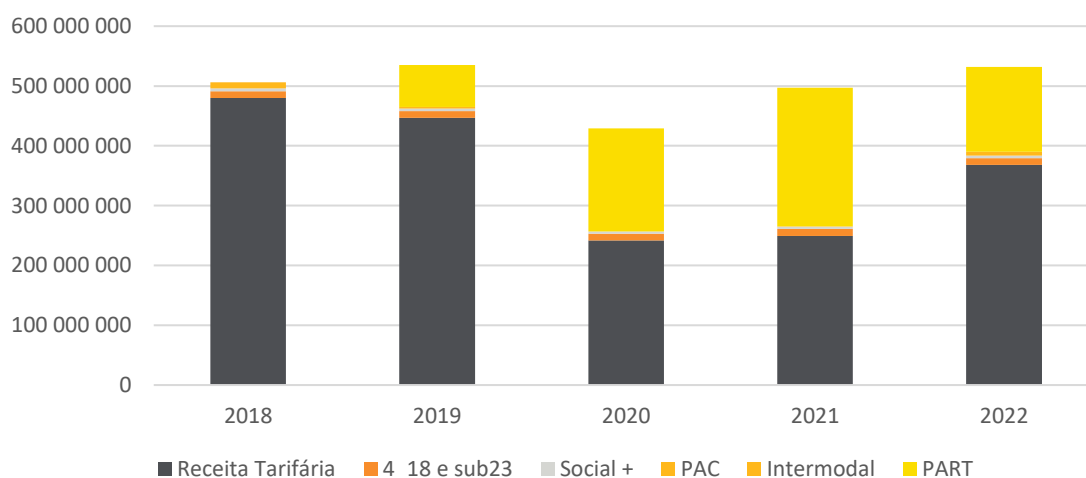


Gráfico 9 - Evolução da receita tarifária e compensações auferidas na área metropolitana de Lisboa (2018-2022)

Relativamente às participações do PART, atribuídas ao abrigo do Decreto-Lei n.º 14-C/2020, de 7 de abril, na sua redação atual, e às verbas disponibilizadas pelo Fundo Ambiental para fazer face ao impacto da pandemia no sistema de transportes, regista-se que as mesmas ascenderam a cerca de 142 milhões de euros em 2022, valores muito superiores a 2019, mas menores do que os 232 milhões de euros auferidos em 2021.

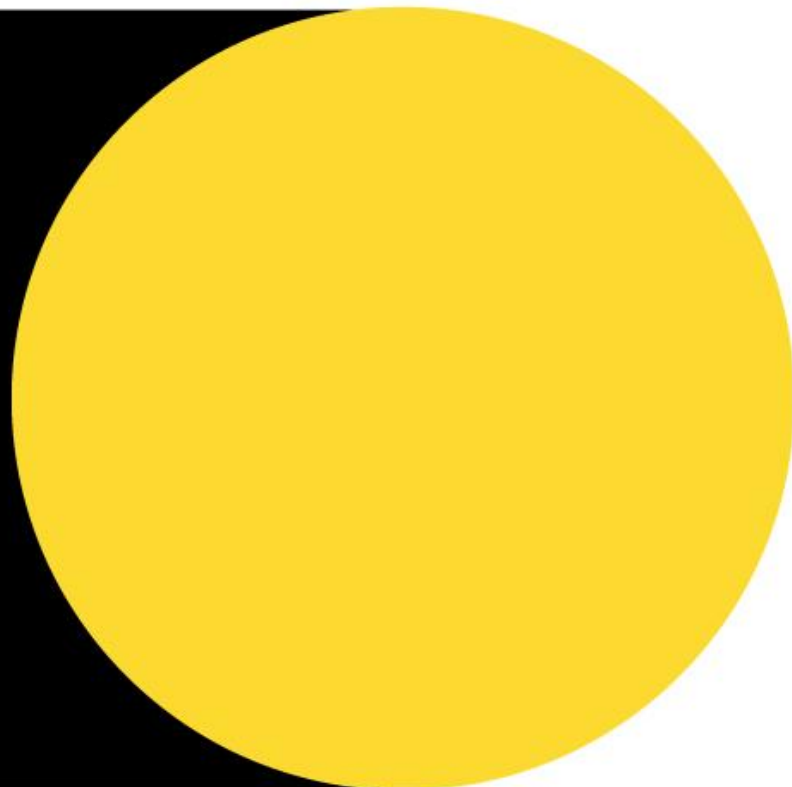
Realça-se que no final de 2021, o Ministério da Defesa criou o desconto do Passe de Antigo Combatente (PAC), cuja compensação se prevê que seja, em 2022, na área metropolitana

de Lisboa, de cerca de 6,8 milhões de euros, embora o processo de apuramento ainda não tenha terminado. Além disso, desde o final de julho de 2022, para os residentes de Lisboa com mais de 65 anos, e o final de setembro, para os jovens estudantes destinatários dos passes 4_18 e o Sub23, foi concedida a possibilidade de adquirirem gratuitamente os respetivos títulos de âmbito municipal, cabendo ao município de Lisboa compensar os operadores de transporte que disponibilizam estes serviços. Estima-se que, para o ano de 2022, as referidas compensações totalizem cerca de 3 milhões de euros.

Por fim, sublinha-se que a proporção da receita tarifária proveniente da venda de títulos passou a representar, em 2022, 69% das receitas totais do sistema de transporte público de passageiros na área metropolitana de Lisboa, invertendo a tendência de descida verificada desde 2019, com a entrada em vigor do PART, mas ainda distante dos 95% de 2018.



3. A TML enquanto gestora da Carris Metropolitana



3. A TML enquanto gestora da Carris Metropolitana

Conforme referido no início, a TML assumiu, desde a sua criação, o desafio da gestão dos quatro contratos de serviço público de transporte rodoviário de passageiros, que iniciaram a operação na área metropolitana de Lisboa sob a marca Carris Metropolitana, através da transferência da respetiva titularidade por parte da AML. Não obstante alguns dados ainda serem provisórios, este capítulo apresenta um resumo da atividade mais relevante desenvolvida no âmbito da operação da Carris Metropolitana durante o ano de 2022 e das competências de gestão da TML a esse respeito. Note-se que os dados aqui disponibilizados são provenientes dos planos de oferta e operação e do sistema de bilhética.

No dia 1 de junho de 2022, a Carris Metropolitana iniciou a sua operação com a entrada em funcionamento da área 4, que é operada pela empresa ALSA Todi e inclui os municípios de Alcochete, Moita, Montijo, Palmela e Setúbal, e as ligações intermunicipais com o Barreiro. Passado um mês, no dia 1 de julho de 2022, entrou em funcionamento, de forma faseada, a área 3, efetuada pelo operador TST – Transportes Sul do Tejo e que abrange os municípios de Almada, Seixal e Sesimbra. O arranque da Carris Metropolitana na margem norte foi adiado para 1 de janeiro de 2023, por razões que se detalham mais adiante, sendo a operação, na área 1, efetuada pela Viação Alvorada nos municípios de Amadora, Oeiras e Sintra, e assegurando as ligações intermunicipais com Cascais e Lisboa, e na área 2, efetuada pela Rodoviária de Lisboa nos municípios de Loures, Mafra, Odivelas e Vila Franca de Xira.

Apesar das dificuldades evidenciadas pelos operadores relativamente ao cumprimento das suas obrigações contratuais, em particular as associadas aos sistemas e equipamentos tecnológicos, foi, ainda assim, possível obter alguns indicadores de oferta quilométrica e de procura do serviço de transporte, tendo-se concluído que, entre junho e dezembro de 2022, se realizaram cerca de 950 mil circulações, ou seja, 95% das cerca de um milhão previstas nos planos de operação das áreas 3 e 4, o que representa mais 58% do que as circulações realizadas antes da entrada em funcionamento da Carris Metropolitana.

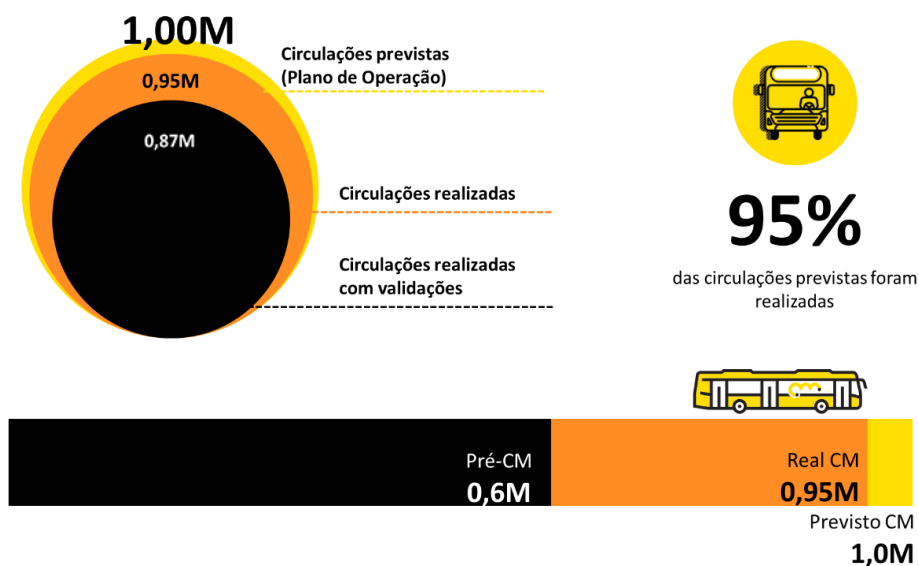


Figura 2 - Nº de circulações da Carris Metropolitana em 2022

Realça-se que a diferença entre o número de circulações realizadas e o de circulações com validações de títulos de transporte é justificada pelas supressões ocorridas, essencialmente por falta de motoristas, e pelos problemas de natureza tecnológica com que os operadores das áreas 3 e 4 arrancaram e que impactaram negativamente o número de validações, essencialmente nos primeiros três meses de operação.

A figura abaixo compara a proporção de circulações e veículos.kilómetro prevista nos dois planos de operação da margem sul, com o que foi efetivamente realizado e com o que foi posteriormente confirmado na plataforma da TML, através das validações de títulos. Salienta-se que, durante o período de operação da Carris Metropolitana, foram realizados cerca de 14,2 milhões de veículos.kilómetro, o que significa um aumento de 30% da oferta, por comparação com o que existia anteriormente.

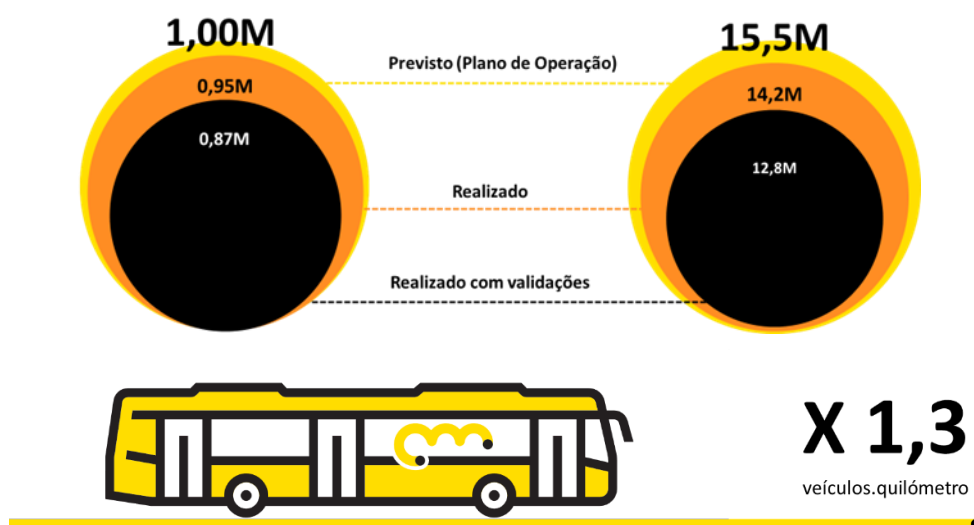


Figura 3 - Produção de transporte em veículos.kilómetro da Carris Metropolitana em 2022

De sublinhar que, embora os dados relativos às validações sejam provisórios e o número de validações tenha sido afetado negativamente pelos problemas de natureza tecnológica sentidos no arranque da operação importa referir, que no período em análise, foram transportados cerca de 15,7 milhões de passageiros, tendo-se atingido o pico mensal de procura no mês de novembro, com mais de 3 milhões de passageiros transportados.

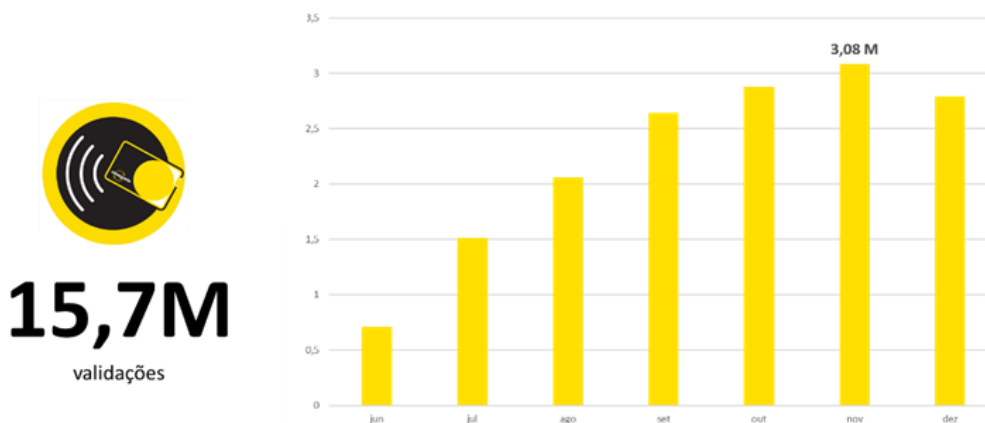


Gráfico 10 - Nº de passageiros transportados pela Carris Metropolitana em 2022

No gráfico seguinte pode verificar-se a evolução do número de passageiros transportados durante os primeiros sete meses de operação da Carris Metropolitana, por comparação com as projeções iniciais do estudo de procura realizado na fase de arranque do projeto e as estimativas inscritas no Plano de Atividades e Orçamento de 2022. A inexistência dos dados de junho no estudo de procura deve-se ao facto de a data inicialmente prevista para o arranque global da operação ter sido 1 de julho de 2022.

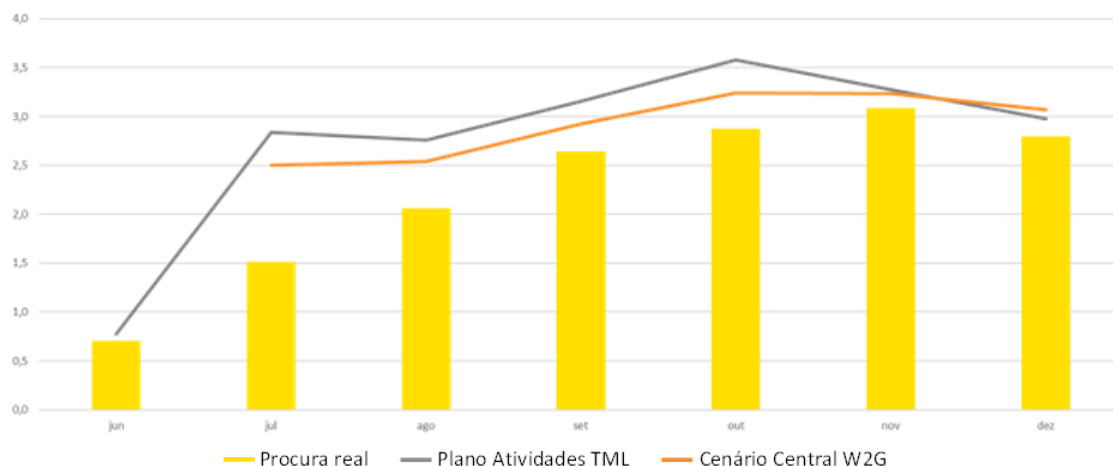


Gráfico II - Evolução do nº de passageiros transportados pela Carris Metropolitana em 2022

Em suma, considerando os indicadores globais de oferta e procura da Carris Metropolitana e conforme se apresenta na figura seguinte, verifica-se que a média diária de passageiros transportados se encontra aquém do estudo de procura, com cerca de 101 mil/dia, enquanto o número de circulações e de produção quilométrica está acima dos valores de referência dos operadores, antes da Carris Metropolitana, com cerca de 5 mil e 97 mil, respetivamente.



Figura 4 - Dados globais da oferta e da procura da Carris Metropolitana

3.1. Dados sobre o serviço de apoio aos passageiros

Para dar apoio ao cliente no âmbito da entrada em funcionamento da Carris Metropolitana, a TML disponibilizou um serviço de *call center* e um endereço de email. Entre setembro e dezembro de 2022, a utilização destes canais de suporte registou um total de 17 571 contactos, discriminados por área conforme se identifica na figura seguinte. Note-se que houve 5 510 contactos relativamente aos quais não foi possível identificar a que área de operação da Carris Metropolitana se reportavam.

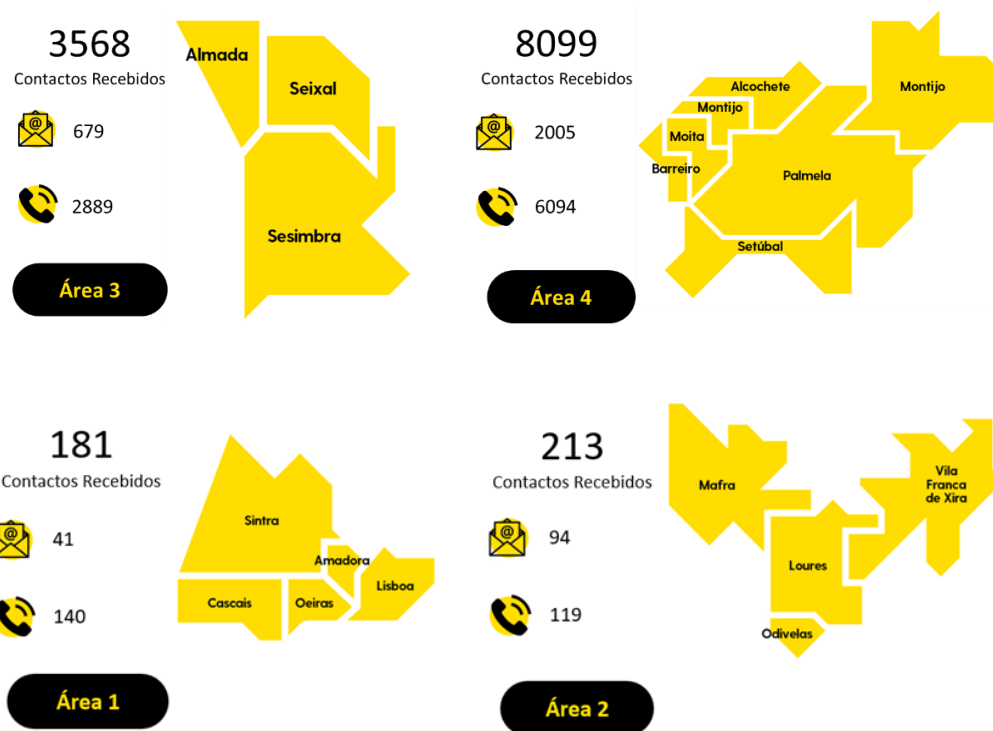


Figura 5 - Nº de contactos recebidos por canal e por área da Carris Metropolitana (setembro-dezembro 2022)

Não obstante o total de contactos ter sido elevado durante os últimos quatro meses do ano, assistiu-se a uma redução da sua frequência ao longo do tempo de disponibilização deste serviço, tendo-se passado de um valor mensal de 6 422 contactos em setembro para 3 113 e 3 018 contactos em novembro e dezembro, respetivamente, o que indicia uma certa estabilização do serviço de transporte público prestado pela Carris Metropolitana nas duas áreas da margem sul.

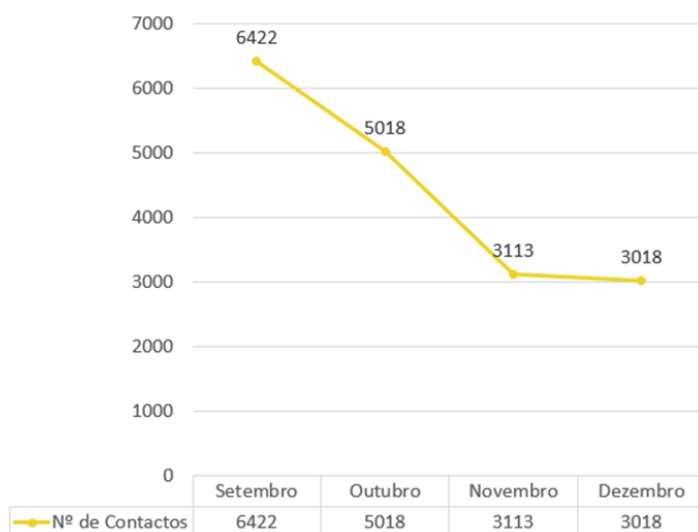


Gráfico 12 - Evolução dos contactos recebidos pela Carris Metropolitana (setembro-dezembro 2022)

No que diz respeito aos motivos que despoletaram os 17 571 contactos registados, foi possível identificar um total de 27 pedidos de documentos, 1 846 pedidos de informação, 2 situações de perdidos e achados, 15 195 reclamações, 17 sugestões e 484 situações insuscetíveis de classificação, em mais de 11,2 milhões de passageiros transportados durante o último quadrimestre de 2022.

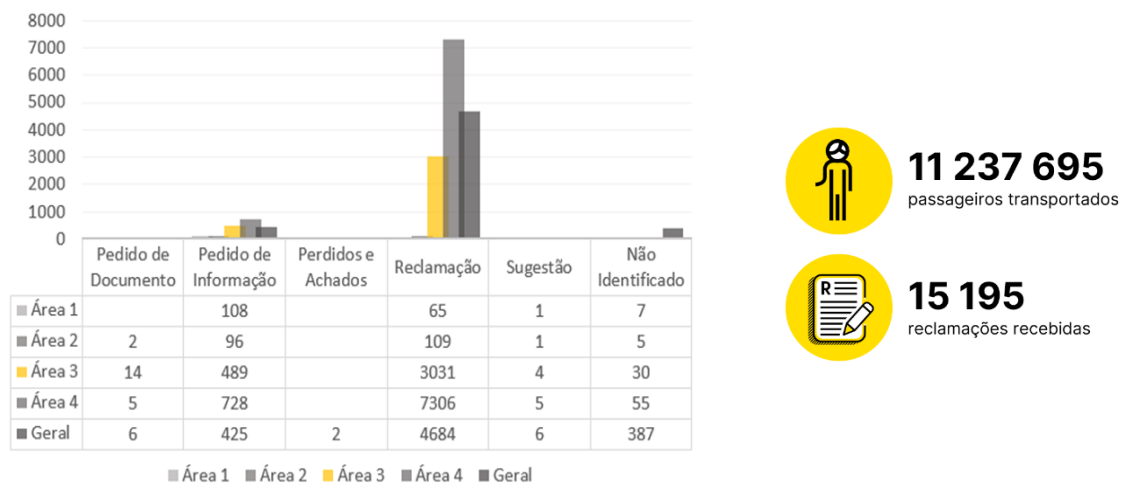


Gráfico 13 - Motivo dos contactos recebidos (setembro-dezembro 2022)

3.2. Etapas da comunicação aos passageiros

A informação destinada aos passageiros foi sendo disponibilizada em diversos formatos e canais, durante as várias fases de lançamento do projeto Carris Metropolitana. O primeiro semestre de 2022 ficou marcado pela preparação da entrada em operação das quatro áreas, mas o adiamento do arranque das áreas 1 e 2 implicou um replaneamento das ações previstas para o segundo semestre do ano.

Durante o primeiro trimestre de 2022, as ações de comunicação estiveram centradas na elaboração das linhas de orientação para o desenho dos materiais de apoio ao lançamento da Carris Metropolitana, tendo-se desenvolvido um plano de comunicação que contemplava todas as ações e elementos gráficos necessários para informar as pessoas a respeito do novo serviço de transporte público rodoviário de passageiros, bem como toda a lógica de sinalética e orientação a adotar na operação, nomeadamente: i) tipologia de linhas, cores e tarifário; ii) construção do diagrama de redes e iii) diretrizes para o desenvolvimento de postales, mapas de horários e diagramas.

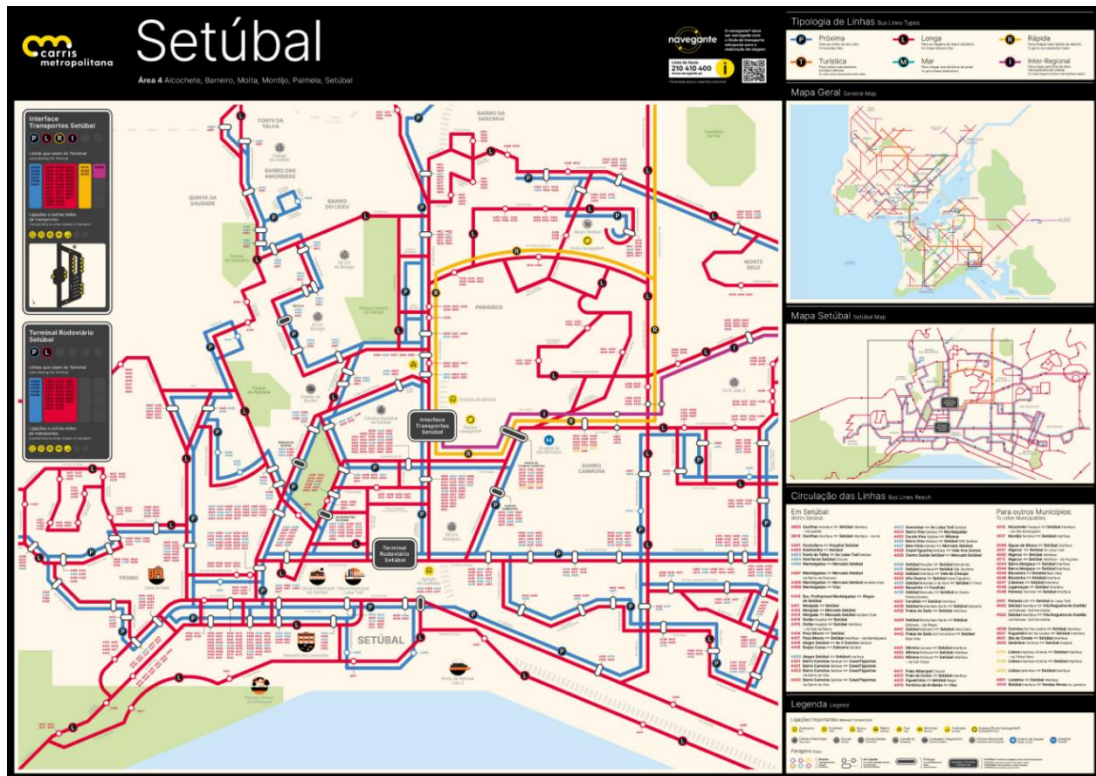


Figura 6 - Diagrama de rede da Carris Metropolitana no município de Setúbal

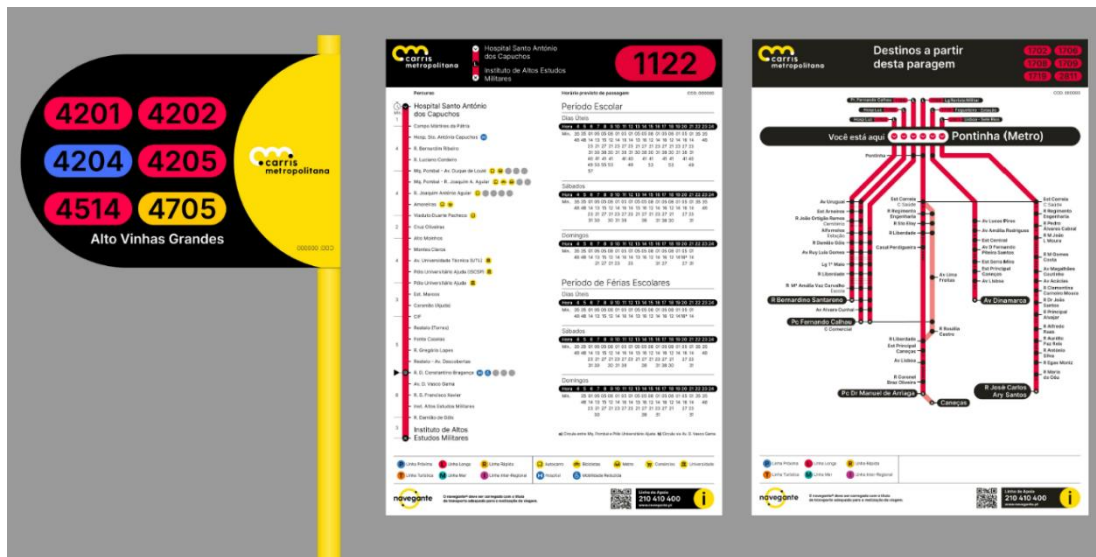


Figura 7 - Postaletes e formatação de horários e diagramas da Carris Metropolitana

Foi, ainda, desenhado o *layout* interior e exterior dos diversos modelos de viatura de cada operador, incluindo vinis externos, posicionamento dos logotipos do operador e da Carris Metropolitana, sinalética interna, tapa-pernas, estofos, etc., assim como foi desenvolvido o *layout* interior e exterior dos espaços navegante Carris Metropolitana, tendo sido necessário coordenar a sua adaptação às características de cada espaço físico, por forma a que tudo estivesse pronto na data prevista de entrada ao serviço.

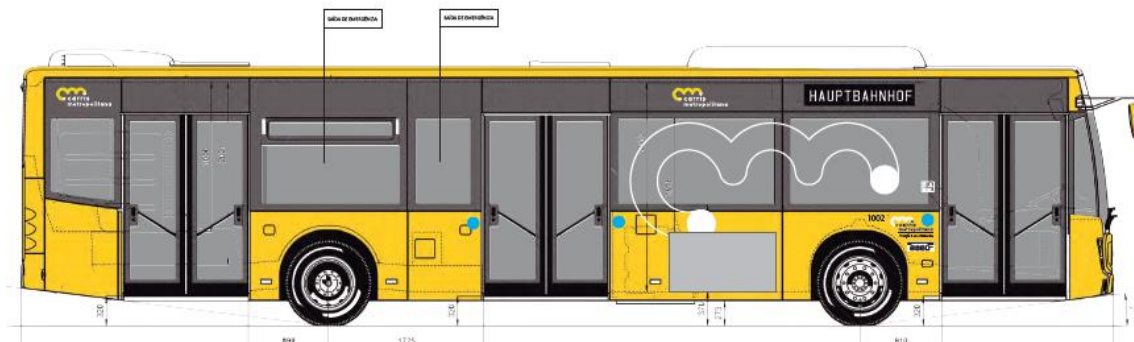


Figura 8 - Layout exterior de um autocarro da Carris Metropolitana

No dia 1 de Abril, aproveitou-se o evento da celebração do 3º aniversário do navegante, para fazer o lançamento da marca Carris Metropolitana, tendo sido preparado um conjunto de vídeos explicativos do projeto, bem como uma peça impressa para os municípios com um calendário das fases de comunicação antes e após o arranque da operação.

O SUCESSO DA CARRIS METROPOLITANA DEPENDE DE TODOS OS MUNICÍPIOS DA AML



A comunicação da Carris Metropolitana a todos os cidadãos da Área Metropolitana de Lisboa será integrada e coerente entre todos os agentes envolvidos, dos Municípios aos Operadores.

O objetivo é apresentar a Carris Metropolitana aos atuais utilizadores dos Transportes públicos rodoviários, comunicando as alterações e também chegar a pessoas que ainda não usam este meio de transporte, apelando a uma mudança de comportamento no que diz respeito à sua mobilidade urbana.

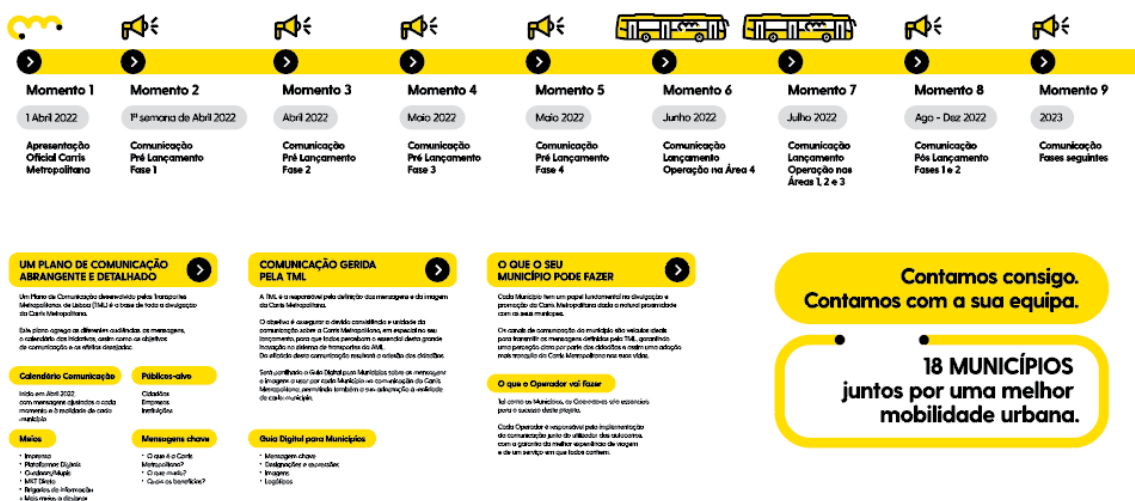


Figura 9 - Cronograma inicial da comunicação sobre o arranque da Carris Metropolitana

O segundo trimestre de 2022 foi marcado pela entrada em operação da Carris Metropolitana na área 4. A comunicação estava a ser desenvolvida de forma abrangente, mas, com o adiamento das áreas 1 e 2, foi dada maior ênfase à preparação da margem sul.

A implementação do plano de comunicação nas áreas 3 e 4 passou pela distribuição física das peças produzidas anteriormente, bem como pela sua disponibilização em formato digital, disseminado através dos *websites* da Carris Metropolitana e dos municípios, das redes sociais e dos ecrãs dos autocarros. Estas peças incluíam: i) folhetos com a explicação da tipologia de linhas, numeração e tarifário; ii) conversores da numeração antiga para a

nova; iii) chapas dos motoristas com explicação das alterações nas linhas adaptadas; iv) kits para os motoristas; v) folhetos navegante com informação sobre os espaços de cada município; vi) folhetos das linhas novas com o percurso em mapa e a lista de paragens; vii) livretos de horários (versão digital) com a divisão por tipologia de linha; viii) kits para as juntas de freguesia e ix) *mupis* e *outdoors* com diferentes versões para cada município.

Viaje com o seu navegante®

Ligue-se a todos os municípios e aos outros modos de transporte.

Utilize o seu navegante® nos nossos autocarros, independentemente do tipo de viagens que costuma realizar.

Compare os preços e veja qual o navegante® ideal para si:

Tarifa	viagens ocasionais		viagens frequentes	
	navegante® a bordo	navegante® pré-pago	navegante® Municipal	navegante® Metropolitana
Tarifa 1	1,25€	0,85€	30€/mês*	40€/mês*
Tarifa 2	2,60€	1,55€		
Tarifa 3	4,50€	3,10€	30€/mês* + 20€	40€/mês* + 20€
Tarifa 4	2,60€ + 1€ fora da a.m.L.	-		

*Os descontos navegante® +65, Família, 12 anos, 4-18, sub23 e Social+ mantêm-se.

O que acontece com o saldo Zapping existente?
O saldo carregado nos cartões vai manter-se, continue a utilizá-lo nos autocarros da Carris Metropolitana, assim como nos outros operadores de transporte.

Os autocarros amarelos estão a chegar.

A Carris Metropolitana está a chegar.

Vem aí a rede de autocarros de nova geração que liga os municípios de Alcochete, Barreiro, Moita, Montijo, Palmela e Setúbal entre si e a todos os restantes municípios da área metropolitana de Lisboa (a.m.L.).

1
junho

- Autocarros mais modernos**
Mais acessíveis, com maior conforto, conectividade e segurança.
- Maior oferta**
Mais linhas, mais horários e cobertura alargada.
- Melhor ligação**
Integração com outros modos de transporte, com o seu navegante® de sempre.

Sabe mais em:
20 418 800
carrismetropolitana.pt | instagram.com/carrismetropolitana
Espaços navegante® Carris Metropolitana, Câmara Municipal ou Junta de Freguesia.

carrismetropolitana.pt

Figura 10 - Comunicação do arranque da Carris Metropolitana

Nova numeração de Linhas Palmela

Número atual	Novo número		Número atual	Novo número	
257	→ 4580	Cabanas - Vila Nogueira de Azêvedo	446	→ 4581	Falés - Pinhal Novo
257	→ 4581	Cabanas - Vila Nogueira de Azêvedo via Quinta do Picão	446	→ 4582	Falés - Póceirão
305	→ 4610	Bairro dos Marujinhos - Barreiro (Terminal)	447	→ 4583	Brejo do Assa - Palmela (Terminal)
311 (Atenuado)	→ 4611	Penafra - Moita (Esp. Secundária)	447	→ 4582	Palmela (Terminal) - Pegões (Terminal)
313 (Atenuado)	→ 4532	Moita - Quatro Marcos	448	→ 4582	Pinhal Novo - Rio Frio
326 (Atenuado)	→ 4531	Moita - Palmela (Terminal)	449	→ 4520	Pinhal Novo Circular
413	→ 4512	Alcochete (Freeport) - Setúbal (ITS) via Alto Estanqueiro	449	→ 4521	Pinhal Novo - Oia do Anjo
413	→ 4513	Alcochete (Freeport) - Pinhal Novo	451	→ 4530	Bairro Vila Morena - Pinhal Novo
413	→ 4517	Montijo (Terminal Rodoviário) - Setúbal (ITS)	454	→ 4502	Palmela (Estação) - Palmela (Terminal)
413	→ 4522	Montijo (Terminal Rodoviário) - Pinhal Novo	454	→ 4507	Loja Nova - Palmela (Terminal)
414 (Atenuado)	→ 4514	Cadua - Montijo (Terminal Rodoviário) via Pegões	455	→ 4511	Asselceira - Póceirão
416 (Atenuado)	→ 4513	Cadua - Montijo (Terminal Rodoviário) via Pegões	563	→ 4715	Lihoa (Oriente) - Setúbal (ITS) via Pinhal Novo
416	→ 4516	Montijo (Terminal Rodoviário) - Pegões	565	→ 4710	Lihoa (Oriente) - Palmela (Terminal)
426	→ 4510	Montijo (Terminal Rodoviário) - Rio Frio	565	→ 4711	Lihoa (Oriente) - Pinhal Novo
444	→ 4520	Falés - Pegões	604	→ 4581	Palmela (EST) - Setúbal (Av. Luísa Todi)

As linhas com um número atual 'atenuado' apresentam percursos/paragens otimizados.
* Circulação mão-se-a-partir de 1 julho.

P Linha Próxima
L Linha Longa
R Linha Rápida
I Linha Inter-Regional
M Linha Mar
T Linha Turística

navegante® deve ser carregado com o título de transporte adequado para a realização de viagens.

Linhas de Apoio: 210 418 800 | carrismetropolitana.pt

Figura 11 - Comunicação da nova numeração e linhas da Carris Metropolitana

Os quatro operadores da Carris Metropolitana também implementaram um plano de comunicação específico, para expandir o alcance da informação destinada aos passageiros. De igual modo, foi realizado o desenvolvimento de suportes comunicacionais, físicos e digitais, em coordenação com outros operadores de transporte, nomeadamente ferroviários e fluviais. Além disso, o *website* da Carris Metropolitana passou a disponibilizar informações, notícias e outras funcionalidades.

A Fertagus informa CARRIS METROPOLITANA

Por motivos de entrada em funcionamento no dia 1 de julho de 2022, nos concelhos de Almada, Seixal e Sesimbra do novo operador Carris Metropolitana, o serviço da Sulfertagus da responsabilidade da Fertagus, termina no dia 30 de junho. A responsabilidade dos novos horários e percursos são da Carris Metropolitana, pelo que qualquer questão relativa a este novo serviço rodoviário deve ser dirigida a esta nova entidade:

www.carrismetropolitana.pt - E-mail: contacto@carrismetropolitana.pt - Call Center: 210 418 800

Número atual	Novo número
1P	3027
1C	3516
2C	3506
3C	3517
1A	3101
2A	3108
1F	3112
2F	3113
3F	3105
4F	3109
1N	3520
2N	3525
2N curta	3543

● Linha Pidalma
● Linha Longa

Tarifa	viagens ocasionais		viagens frequentes	
	navegante® a bordo	navegante® pré-pago	navegante® Municipal	navegante® Metropolitano
Tarifa 1	125€	0,85€		
Tarifa 2	2,60€	1,55€	30€/mês*	40€/mês*
Tarifa 3	4,50€	3,00€		
Tarifa 4	2,60€ + 0,5€ fora do amt.	-	30€/mês* + 20€	40€/mês* + 20€
Tarifa 4	2,60€ - 1€ fora do amt.	-		

*Os descontos navegante® «65, Família, 12 anos, 4-18, sub23 e Social» mantêm-se.

Agradecemos a sua compreensão
Apoio ao Cliente 211 066 363 | fertagus.pt



Figura 12 – Exemplo de informação disponibilizada por outros operadores de transporte (Fertagus)

Durante este período foram, ainda, lançadas campanhas na rede de multibancos da margem sul, personalizadas por município, bem como foram colocadas publicações em jornais locais sobre a chegada da Carris Metropolitana, com detalhes a respeito da operação.



Figura 13 - Campanha inserida nos multibancos do município de Alcochete



Figura 14 - Publicidade inserida nos meios de comunicação locais

Após o arranque da área 4, houve a necessidade de desenvolver alguma comunicação personalizada, para responder aos diversos ajustamentos efetuados em termos de horários, linhas, percursos e paragens.

Alteração de Paragem

A partir do dia 1 de Julho, a paragem de **Pinheirinhos** será suprimida. A nova paragem encontra-se na **Praça José Maria Santos 42**.

Saídas da linha 4720

Saídas de Setúbal (Interface ITS)
Origem: Setúbal ITS | Destino: Lisboa Oriente (Estação)

Período de Verão

Dias Úteis

Hora	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
Min.	15	15	00	15	45	00	00	00	00	00	00	00	00	30	15	00					
			05		45	45	45	45	45	15	30										

Sábados

Hora	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
Min.	00*				45	45	45	45	45	45	00										
					40*																

Domingos

Hora	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
Min.	30*				45	45	45	45	45	00											

Saídas da Várzea
Origem: Parque Urbano da Várzea | Destino: Lisboa Oriente (Estação)

Período de Verão

Dias Úteis

Hora	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
Min.	15	00	15	45																	
			30	45																	

Sábados

Hora	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
Min.	15			45																	

Domingos

Hora	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
Min.	30	45	45																		

Figura 15 - Comunicação sobre ajustamentos no serviço de transporte da área 4

No terceiro trimestre de 2022, a Carris Metropolitana concluiu o arranque da sua operação na margem sul, com a entrada em funcionamento da área 3, em 1 de julho. Este período ficou marcado, não apenas pela necessidade de continuar a dar resposta aos ajustamentos feitos em ambas as áreas, mas também pelo reforço da quantidade e qualidade de ferramentas disponíveis para apoiar os passageiros, nomeadamente a disponibilização de mapas por linha na ferramenta de horários e a ligação aos planeadores de viagem das plataformas Moovit e Citymapper, com notificações sobre as alterações de rede.

Como se referiu, foi realizado um novo lançamento da ferramenta de consulta de horários por linha, com recurso a mapas, para proporcionar uma melhor visualização dos locais servidos aos utilizadores. Iniciou-se, ainda, a introdução dos dados da rede na plataforma Google, com ajustamentos sucessivos para compatibilizar as alterações com as regras da plataforma.

36

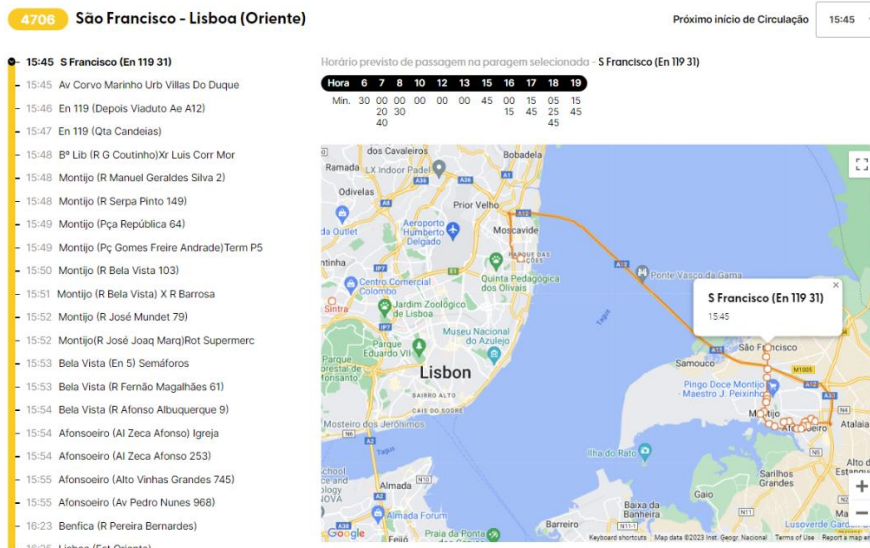


Figura 16 - Ferramenta de consulta de horários por linha, com mapa

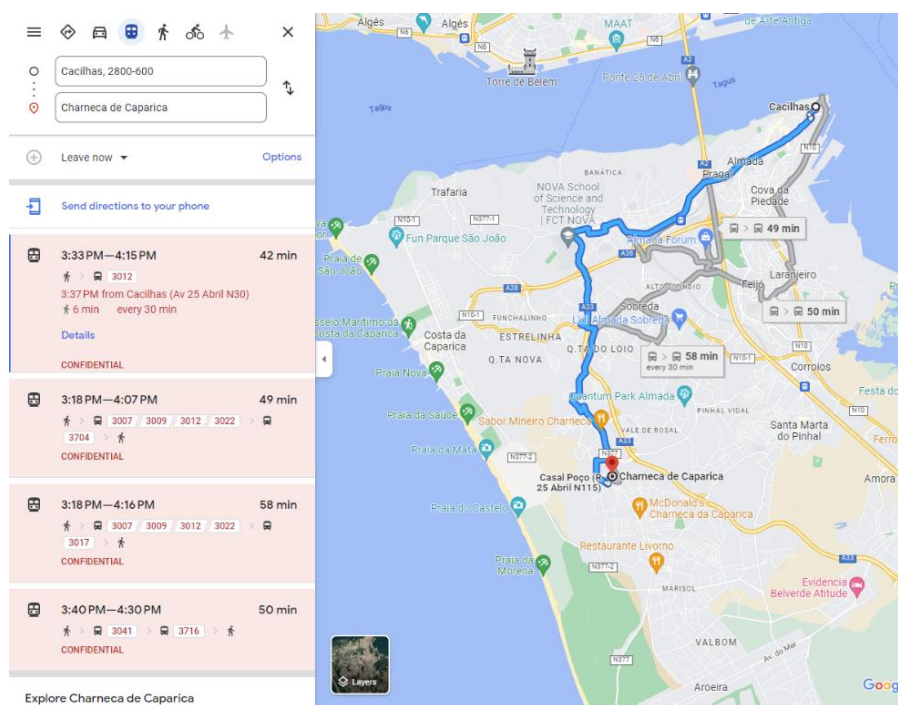


Figura 17 - Disponibilização da rede da Carris Metropolitana no Google Maps

Tal como no trimestre anterior, houve a necessidade de desenvolver uma comunicação personalizada para a área 3, de modo a dar resposta às diversas alterações de horários, linhas, percursos e paragens, nomeadamente devido à entrada faseada da operação.

3017
 Pragal (Estação) – Charneca da Caparica

Sentido: Pragal (Estação) - Charneca da Caparica

As partidas passarão a fazer-se às **21:50, 22:40, 23:10 e 23:40** substituindo-se as circulações das 21:40, 22:30, 23:00 e 23:30

Sincronizadas com os horários dos comboios da Fertagus.

13

A partir do dia 13 de agosto, a linha 3022 terá o **percurso prolongado até Cacilhas (Terminal)**

A linha terá ainda o **horário reforçado**

- 95** circulações aos dias úteis
- 74** circulações aos sábados
- 74** circulações aos domingos

Figura 18 - Comunicação sobre ajustamentos no serviço de transporte da área 3

O início do ano escolar trouxe consigo o desafio de comunicar a entrada dos novos horários da Carris Metropolitana, uma vez que a operação se iniciou no verão, num trabalho que foi realizado em conjunto com os municípios e as escolas. A campanha de início do ano letivo contou, ainda, com uma linha telefónica dedicada e um endereço de email, para dar apoio à população escolar.

Sabias que tens 16 linhas da Carris Metropolitana a passar pela Escola Profissional de Almada?

Cacilhas (Terminal) - Píscos

3009	3510
Alameda Fátima - Cacilhas (Terminal)	Cacilhas (Terminal) - Píscos
3017	3511
Sanjo André Convento - Cacilhas (Terminal)	Cacilhas (Terminal) - Píscos
3011	3512
Cacilhas (Terminal) - Costa da Caparica	Cacilhas (Terminal) - Quinta Pequena
3013	3513
Cacilhas (Terminal) - Mata da Caparica	Cacilhas (Terminal) - Santo Matias do Pinhal
3026	3514
Cova da Piedade - Hospital Garcia de Orta	Cacilhas (Terminal) - Vais de Miãoças
3506	3535
Cacilhas (Terminal) - Caneças (Estação) via Montijo	Cacilhas (Terminal) - Quinta do Conde
3508	3536
Cacilhas (Terminal) - Póvoa (Carris)	Cacilhas (Terminal) - Seixal (Terminal)
3509	3505
Cacilhas (Terminal) - Póvoa (Carris) via Amora e Caneças (Estação)	Cacilhas (Terminal) - Setúbal (ST) via Alentejo

Mais informações em: comunidade@carriismetropolitana.pt ou pelo número 221 20 20 20 (de 9h às 18h30h) ou pelo site www.carriismetropolitana.pt

CMA **carris metropolitana**

Alteração de percurso

(A partir de 13 de Setembro de 2022)

3524 Pragal (FGO - Terminal) Marisol

ALTERAÇÕES:
 Esta linha deixa de atravessar a Mata dos Medos, sendo essa parte do percurso efetuada pela área urbanizada (via Tremocera e Charneca Central). O novo percurso é semelhante ao da anterior linha **3523**.

PERCURSO:

- PRAGAL (HOSPITAL O ORTAL TERMINAL)
- PRAGAL (AV TOMBOADO 30 AV ESTACAO)
- Bº F FOMENTON BELA VISTA DO R ALCANÇA
- Bº F FOMENTON BELA VISTA 18
- AV TOMBOADO DA SELVA BOA ESPERANCA
- ALTO INDO (OTA PERFORME) R PADRE BOB SEG
- SOBRADA ENDO (S) 202 TRONCO BOTUMBA
- SOBRADA ENDO-1 e R QTA FRANCISA 4
- LAZARIM ENDO (S) 10 VILEI REDEIRA
- LAZARIM R S MACARÃO 77207A S FRANCISCO
- LAZARIM R S MACARÃO 35 R 1008 MADEIRA
- LAZARIM (OTA NEGATELA 115)
- BOTTEGALA R BOTTEGALA 8728
- REAL DA BELA VISTA 12
- CH CAPARICA R ELIAS GARCIA MONSERRATE
- CH CAPARICA R VILHENA FIELDO SERRA
- CH CAPARICA R DE OLIVEIRA FELICIBOTI
- CH CAPARICA AL AMALIA RODRIGUES (SOT)
- CASAL POÇO R 25 ABRIL 164
- CASAL POÇO R 25 ABRIL 1175
- CASAL POÇO R JOSÉ ESTEVÃO 141
- CH CAPARICA R ANTONIO ANDRADE CENTRO
- CH CAPARICA R ANTONIO ANDRADE MEDONAL 13
- CH CAPARICA R ANTONIO ANDRADE PRONAL MARI
- CH CAP R ANT ANDRADE 01 000 PINHEIRAL
- CH CAPARICA R PEDRO COSTA 11 ESCOLAS
- CH CAPARICA R PEDRO COSTA 1284 VL BEM
- CH CAPARICA R PEDRO COSTA TRABACUSIA
- MARISOL R ANTONIO SOARES 110
- MARISOL R ANTONIO SOARES 104
- MARISOL R SOARES NEB (X) R D. JOÃO 8
- MARISOL R LOBOS 871
- MARISOL R MANUEL ESTEVÃO 163
- MARISOL (AV FONTE TELHA 114)
- MARISOL (AV FONTE TELHA 11)
- MARISOL (R VIEIRA LUSITANO 34) TERMINAL

Mais informações em: comunidade@carriismetropolitana.pt ou pelo número 221 20 20 20 (de 9h às 18h30h) ou pelo site www.carriismetropolitana.pt

CMA **carris metropolitana**

Figura 19 - Folhetos com informação de apoio ao início do ano escolar

O quarto trimestre de 2022 foi quase inteiramente dedicado a preparar a comunicação sobre o arranque da operação nas áreas 1 e 2. Algumas peças usadas na margem sul sofreram ajustamentos para proporcionar melhor informação aos passageiros e a quantidade de impressões também foi superior às anteriores. Disponibilizaram-se, ainda, novas ferramentas digitais através da atualização do *website* da Carris Metropolitana, para proporcionar uma navegação mais intuitiva ao utilizador, nomeadamente a consulta de avisos e alertas, com filtro de pesquisa por linha, município ou tipo de aviso, bem como a consulta de linhas por paragem, com ligação à consulta de horários e a possibilidade de navegação entre ambas. Foram ainda preparadas curtas animações para as redes sociais da Carris Metropolitana e dos municípios, num formato que garante melhor desempenho neste tipo de canal.

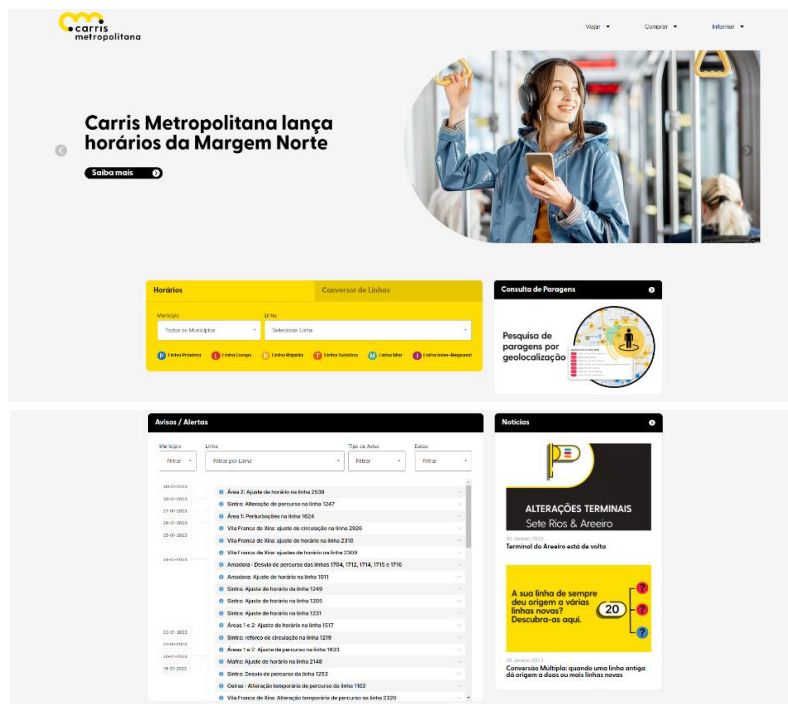


Figura 20 - Website da Carris Metropolitana com a consulta de avisos e alertas na página principal

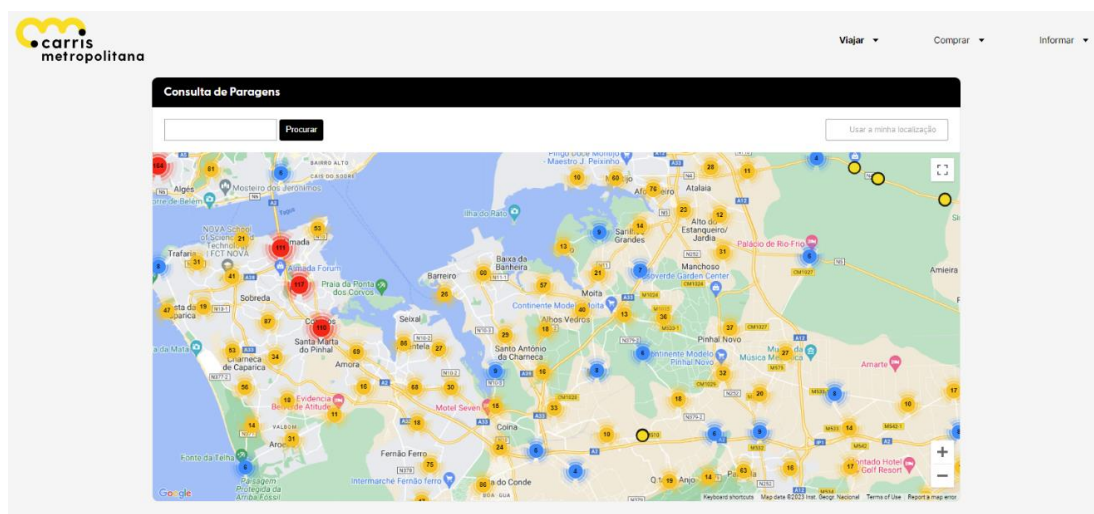


Figura 21 - Website da Carris Metropolitana com a funcionalidade de consulta por paragem

A implementação do plano de comunicação nas áreas 1 e 2 teve como objetivo informar os passageiros da margem norte sobre as características da nova operação através de diversos formatos e canais, nomeadamente: i) folhetos com a explicação da tipologia de linhas, numeração e tarifário; ii) conversores da numeração antiga para a nova; iii) folhetos navegante com informação sobre os espaços de cada município; iv) folhetos das novas linhas com o percurso em mapa e a lista de paragens; v) *mupis* e *outdoors* com diferentes versões para cada município; vi) folhetos com a lista de linhas rápidas para Lisboa; vii) folhetos com a explicação do desdobramento das linhas antigas em duas ou mais linhas novas da Carris Metropolitana e viii) fichas de identificação de cada linha com informação sobre o percurso, tipologia de linha, tarifário, conversão e equipamentos servidos.



Figura 22 - Comunicação das linhas rápidas para Lisboa e linhas novas com percurso em mapa



Figura 23 - Comunicação das conversões múltiplas e fichas de identificação de linhas com percurso em mapa

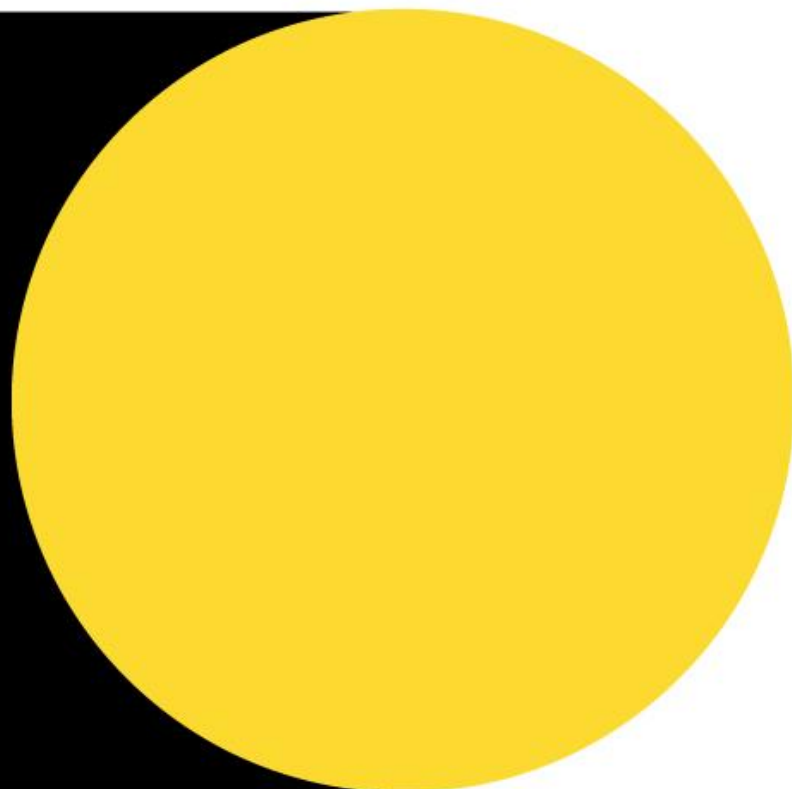
No final do ano foram, ainda, lançadas campanhas na rede de multibancos da margem norte, personalizadas por município, bem como foram colocadas publicações em jornais locais sobre a chegada da Carris Metropolitana, com detalhes a respeito da operação.



Figura 24 - Publicidade inserida nos meios de comunicação locais



4. A TML na função de Autoridade do Sistema de Bilhética



4. A TML na função de Autoridade do Sistema de Bilhética

Na qualidade de Autoridade do Sistema de Bilhética, papel que a TML assumiu desde a sua constituição, nos termos dos seus Estatutos e do Contrato Interadministrativo de Delegação e Subdelegação de competências, assinado com a AML em 3 de março de 2021, na sua redação atual, a TML tem vindo a desenvolver, disponibilizar e gerir o sistema de bilhética integrado para todos os operadores de serviço público de transporte de passageiros na área metropolitana de Lisboa.

Neste papel, e em linha com o disposto no artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 121/2019, de 22 de agosto, a TML tem, particularmente, as seguintes atribuições:

- disponibilizar uma plataforma tecnológica de bilhética comum a todos os operadores do serviço público de transporte de passageiros no âmbito da área metropolitana de Lisboa;
- assegurar a adaptação contínua do sistema de bilhética às novas necessidades;
- assegurar o tratamento da informação dos sistemas de bilhética interoperável, designadamente a informação sobre as vendas e validações dos operadores e a informação aos passageiros;
- gerir o financiamento dos sistemas de bilhética interoperável e gerir os pagamentos aos operadores de transporte das compensações devidas pelo cumprimento de obrigações de serviço público, definidos no âmbito do sistema tarifário;
- realizar o tratamento de informação dos sistemas de bilhética interoperável;
- emitir e gerir os cartões de suporte à bilhética e a respetiva base de clientes.

Relativamente a 2022, embora o foco tenha sido o desenvolvimento e integração dos sistemas da TML com os operadores Carris Metropolitana, a TML continuou a consolidar a gestão dos sistemas utilizados pelos restantes operadores de transporte, nomeadamente o Sistema de Informação Intermodal de Transportes (SIIT), e a manter o suporte à API Viva, bem como a realizar evoluções para agilizar mudanças nos equipamentos e suportar novas funcionalidades. Importa referir, que o objetivo é que os desenvolvimentos realizados, no âmbito da Plataforma Central de Gestão Integrada (PCGI) e da API APEX, sejam disponibilizados a todos os operadores, tendo em vista promover a integração e a disponibilização de novos serviços ao passageiro.

Adicionalmente a TML manteve o suporte aos operadores em todos os processos assentes em serviços seus, nomeadamente, na consolidação de dados para a realização das repartições de títulos, de que são exemplo: i) o *zapping*, onde é efetuada uma distribuição dinâmica das vendas consoante as validações; ii) os títulos combinados, onde são efetuadas repartições pelas quotas fixas definidas nos acordos entre os operadores e iii) a receita dos canais partilhados, de títulos próprios ou intermodais, baseado em quotas fixas que foram sendo revistas ao longo do ano, com a entrada em funcionamento da Carris Metropolitana.

A TML continuou a disponibilizar os serviços de *vouchers* para o Websummit e o Rock In Rio, de modo a facilitar a utilização dos transportes públicos em eventos de massas, sendo, neste caso, responsável pela venda e repartição de todos os produtos vendidos através dos *vouchers* associados a estes eventos.

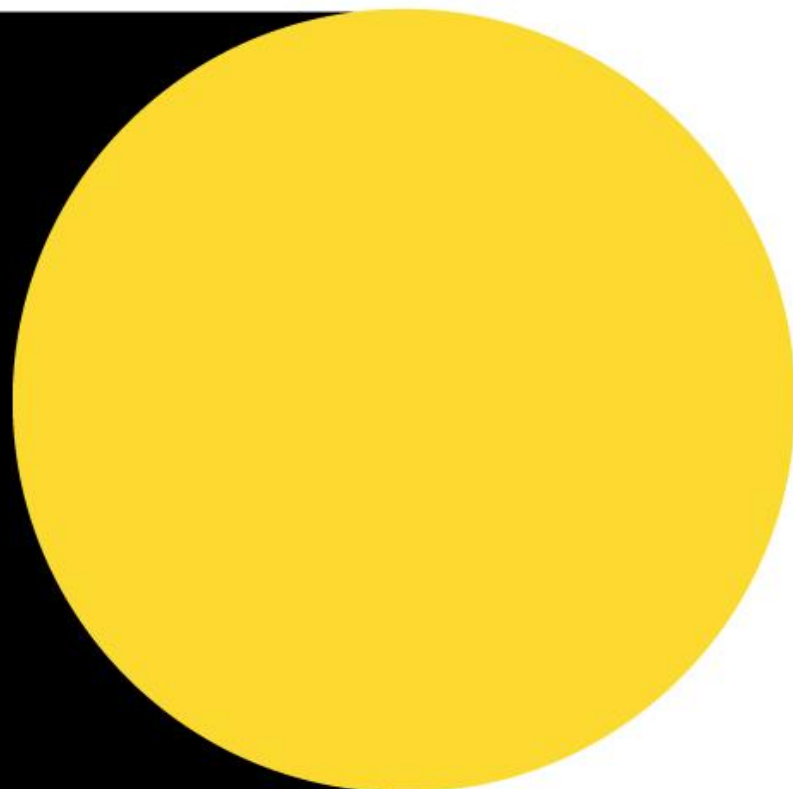
Durante o ano de 2022, a TML deu, ainda, continuidade à gestão dos canais partilhados de venda de títulos de transporte e à disponibilização dos serviços de carregamentos remotos aos operadores. Foi, também, assegurado o suporte necessário às funções de repartição de receitas da bilhética e de gestão da informação que está na base da bilhética intermodal e do cálculo das compensações públicas aos operadores de transporte no âmbito do PART e da pandemia, bem como dos tarifários bonificados definidos pelo Estado e municípios.

Relativamente aos cartões de suporte e bilhética, tema mais detalhado no capítulo 5.2, a TML continuou a assegurar o fornecimento de cartões e SAMs aos operadores, componentes essenciais de interação com o sistema de bilhética e a disponibilização de serviços partilhados para todos os operadores.

Tal como previsto nos seus Estatutos, a TML reuniu o Conselho Consultivo para as Tecnologias da Mobilidade duas vezes (maio e outubro) durante o ano de 2022. Nestas reuniões de partilha e reflexão, onde estiveram presentes os representantes de cada um dos operadores de transportes públicos da área metropolitana de Lisboa, foram apresentados os principais projetos em curso (v.g. API APEX, PCGI, SDK Mobile e *Cashless Universal Token*), bem como debatidas outras iniciativas (v.g. projeto iMultiMobil) e interesses comuns.



5. A TML e as ações estruturantes de 2022



5. A TML e as ações estruturantes de 2022

Em 29 de março de 2021, a AML e a TML celebraram um contrato-programa com a finalidade de criar as condições necessárias para que a TML pudesse prosseguir, de forma cabal e nos termos dos seus Estatutos, competências nos domínios da mobilidade e transportes, designadamente as competências de autoridade de transportes relativamente aos serviços públicos de transporte de passageiros explorados na área metropolitana de Lisboa, bem como as competências conexas na área da mobilidade e transportes, cabendo à AML assegurar os meios financeiros que permitissem o cumprimento das orientações estratégicas e dos objetivos estabelecidos no Plano de Atividades e Orçamento para o quadriénio 2021-2024.

Dando seguimento ao previsto no número 3 da cláusula 4.ª do referido contrato-programa, em 22 de fevereiro de 2022, foi assinado um segundo aditamento ao mesmo, tendo a TML sido incumbida de desenvolver um conjunto de ações estruturantes durante o ano de 2022, que garantissem a concretização das ações-chave previstas nesse documento e que estão associadas aos cinco eixos de atuação identificados no quadro abaixo, definidos para dar resposta às orientações estratégicas aprovadas pelo acionista.

Ainda de acordo com o que está estabelecido no contrato-programa, a AML monitoriza anualmente o cumprimento das ações estruturantes acordadas, através da avaliação de indicadores de desempenho, conforme se descreve a seguir:

1) Eficácia na concretização das ações estruturantes:

$[(n^\circ \text{ de ações concretizadas} / n^\circ \text{ de ações planeadas}) * 100]$

- Muito eficaz – concretização de mais de 80% das ações estruturantes;
- Eficaz – concretização entre 70% e 80% das ações estruturantes;
- Pouco eficaz – concretização de menos de 70% das ações estruturantes.

2) Eficiência na utilização de recursos financeiros:

- Muito eficiente – atuação “eficaz” ou “muito eficaz”, com custos de exploração inferiores a 90% do orçamento;
- Eficiente – atuação “eficaz” ou “muito eficaz”, com custos de exploração entre 90% e 102% do orçamento;
- Pouco eficiente – atuação “eficaz” e “muito eficaz”, com custos de exploração superiores a 102% do orçamento, ou atuação “pouco eficaz”.

A atividade da TML relativamente aos objetivos traçados para o exercício de 2022 traduz-se, em termos de concretização das ações estruturantes, no quadro seguinte:

Ações estruturantes previstas no contrato-programa para 2022		
Ref.	Descrição das ações estruturantes	Status
EA.1 Preparação e Gestão dos Contratos		
1	Promover pelo menos vinte sessões anuais de esclarecimento junto dos operadores, no que respeita ao desenvolvimento da oferta, às características técnicas dos veículos, ao manual de identidade da marca Carris Metropolitana e aos pontos de integração entre os sistemas e equipamentos tecnológicos do operador e a plataforma integrada da TML	Concluído
2	Definir os procedimentos de venda de títulos, faturação, recolha de valores e respetiva entrega à TML	Concluído
3	Disponibilizar os quatro planos de oferta de cada lote nos prazos contratualizados	Concluído
5	Elaborar as condições gerais de transporte em matéria tarifária e de relação com o passageiro	Concluído
6	Iniciar a operação da Carris Metropolitana nos prazos contratualizados	Em progresso
7	Avaliar os quatro planos de operação anual de cada lote nos prazos contratualizados	Concluído
EA.2 Sistema de Bilhética Integrada		
8	Elaborar especificações e lançar novo procedimento para criação de acordo-quadro para a aquisição de cartões navegante ocasional	Concluído
9	Elaborar especificações e lançar novo procedimento para a aquisição de cartões navegante personalizados	Concluído
10	Iniciar a operação da Plataforma Central de Gestão Integrada	Concluído
11	Iniciar a operação da API embarcada do sistema de bilhética nos operadores da Carris Metropolitana	Concluído
EA.3 Capacitação Tecnológica		
14	Desenvolver especificações e lançar procedimento para a aquisição da infraestrutura própria de suporte aos sistemas tecnológicos da TML	Concluído
15	Iniciar a operação dos terminais de fiscalização	Em progresso
16	Iniciar a operação da plataforma CRM	Em progresso
19	Desenvolver novos pontos navegante assistidos	Concluído
20	Desenvolver especificações e lançar procedimento para a integração de <i>tokens</i> universais de pagamentos no sistema de bilhética	Em progresso
21	Desenvolver especificações e lançar procedimento para o desenvolvimento de soluções para Transporte a Pedido	Não Iniciado
EA.4 Estudos e Projetos		
22	Concluir e submeter superiormente as conclusões e propostas do estudo sobre formas alternativas de financiamento	Concluído
23	Concluir o estudo de definição dos títulos ocasionais a aplicar na Carris Metropolitana e avaliação dos seus impactos financeiros	Concluído
24	Rever o Regulamento do Sistema Tarifário em vigor na AML determinando as formas de compensação financeira pelas obrigações de serviço público tarifárias, a aplicar após a vigência do regime do mecanismo de resposta à situação pandémica definido pelo DL n.º 14-C/2020, na sua redação atual	Concluído
25	Assegurar a gestão do PART, garantindo a apresentação das candidaturas ao Fundo Ambiental para o seu financiamento, nos prazos estabelecidos para as diversas componentes definidas no Orçamento do Estado	Concluído
26	Efetuar os cálculos dos pagamentos por conta aos operadores, até, no máximo, ao dia 25 do mês subsequente àquele a que respeitam	Concluído
27	Cumprir as obrigações de reporte definidas pelo Regulamento n.º 430/2019 da AMT e pelo Regulamento (CE) n.º 1370/2007, com resposta à AMT e publicação do relatório relativo ao ano de 2021	Concluído
28	Concluir o estudo de definição da rede ciclável metropolitana	Concluído
EA.5 Comercial, Marketing e Passageiro		
29	Colocar em operação os <i>websites</i> da TML, navegante e Carris Metropolitana	Concluído
30	Colocar em operação o <i>website</i> do Parceiro e iniciar o processo de captação de empresas para a solução	Em progresso
31	Colocar em operação a aplicação mobile navegante	Em progresso
32	Executar uma campanha de comunicação sobre mobilidade e transportes	Concluído
33	Participar em, pelo menos, um evento internacional em que se faça a apresentação da TML	Concluído
34	Iniciar a operação do centro de suporte (<i>contact center</i>) ao passageiro	Concluído
35	Concretizar a implementação de uma <i>intranet</i> procedimental de partilha de acesso à informação necessária (processos e procedimentos) do sistema navegante	Concluído
Eficácia		77%
Rating		Eficaz
Eficiência		37%
Rating		Muito Eficiente

Tabela 10 - Quadro-resumo da execução das ações estruturantes em 2022

Da aplicação do rácio associado ao indicador de eficácia podemos concluir que o nível de concretização das ações estruturantes por parte da TML atingiu os 77%, uma melhoria face ao resultado do ano anterior, que se tinha cifrado nos 72%, considerando-se, portanto, que desempenhou a sua atividade de forma eficaz. Note-se que as ações estruturantes 12, 13, 17 e 18, pelo seu caráter transversal, estavam consideradas em diferentes eixos de atuação no segundo aditamento ao contrato-programa, tendo sido desconsideradas no apuramento para evitar distorções no cálculo do rácio. Adicionalmente, a ação estruturante 4, relacionada com a instalação dos Painéis de Informação ao Público (PIPs), não foi considerada para efeito de cálculo atendendo a que os fatores que presidiram à sua não realização, foram alheios à TML. Com efeito, apesar de se terem cumprido todas as atividades relativas ao contrato de aquisição, fornecimento e instalação dos painéis, incluindo as componentes de *software*, esta ação foi fortemente prejudicada, essencialmente, pelos seguintes aspetos: i) a necessidade de licenciamento para a sua instalação no terreno, por parte dos municípios e da IP – Infraestruturas de Portugal; ii) o adiamento da entrada em operação das áreas 1 e 2 e iii) a incapacidade dos operadores das áreas 3 e 4 para disponibilizar dados das respetivas operações em tempo real, críticas para a geração de informação relevante para os painéis. Espera-se, no entanto, que fique concluída durante o ano de 2023.

Este nível de concretização das ações estruturantes foi obtido com um total de custos de exploração de cerca de 31,6 milhões de euros, o que representa 37% do valor orçamentado – cerca de 96,7 milhões de euros –, resultando daí a conclusão de que a atuação da TML foi muito eficiente. Note-se que a execução orçamental é significativamente baixa em 2022, porque o planeamento financeiro da empresa foi elaborado no pressuposto de que a operação da Carris Metropolitana iniciaria, em todas as áreas, em 1 de julho de 2022.

Identificam-se a seguir, com maior detalhe, as principais atividades realizadas pela TML no ano de 2022, enquadradas nos cinco eixos de atuação acima referidos.

5.1. Preparação e gestão dos contratos (EA.1)

Em 2022, a atuação da TML na preparação e gestão dos contratos teve como foco os objetivos estratégicos definidos no Plano de Atividades, designadamente: i) a implementação, com sucesso, dos contratos a operar sob a marca Carris Metropolitana; ii) o aumento progressivo da oferta de transporte público rodoviário; iii) a melhoria na qualidade do serviço prestado aos passageiros e iv) o aumento da procura no transporte público rodoviário, contribuindo para a melhoria dos indicadores ambientais na área metropolitana de Lisboa e, conseqüentemente, da qualidade de vida dos cidadãos.

De modo a atingir os objetivos referidos, a TML desenvolveu diversas atividades ao longo do ano, enquadradas no seguinte conjunto de linhas de ação:

- Preparar e executar de forma eficaz e eficiente a gestão dos contratos de serviço público rodoviário, garantindo o cumprimento dos objetivos, a repartição dos riscos previstos nos contratos e o equilíbrio orçamental;

- Otimizar a rede de serviços de transporte público rodoviário, tendo subjacente um ajustamento do serviço às necessidades identificadas pelos vários *stakeholders* (municípios, passageiros, operadores e outros), garantindo, ao mesmo tempo, o cumprimento deste serviço por parte dos operadores;
- Atingir o salto qualitativo esperado na prestação de serviços aos passageiros, incluindo a disponibilização de equipamentos afetos ao serviço com a qualidade e o desempenho ambiental exigidos contratualmente e a prestação de um serviço com foco nos passageiros;
- Atrair novos passageiros para o transporte público rodoviário, por via das ações já mencionadas e do lançamento de campanhas de comunicação e *marketing*, com informação qualificada para o público, alinhando os interesses da TML e dos operadores.

Relativamente à Carris Metropolitana, o ano de 2022 divide-se em dois períodos distintos: o primeiro, marcado pelas atividades preparatórias necessárias à fase de transição para a operação sob a marca da Carris Metropolitana, e o segundo, que se inicia com a exploração do serviço público de transporte rodoviário de passageiros.

A entrada em funcionamento da Carris Metropolitana iniciou-se com a operação antecipada da área 4, a 1 de junho de 2022, e, posteriormente, da área 3, a 1 de julho. Com esse arranque, a TML passou a ser titular das receitas tarifárias do transporte público rodoviário de passageiros, e os operadores incumbentes passaram a ser remunerados de acordo com o contrato celebrado e o desempenho alcançado.

Deve referir-se que o cumprimento deste marco, aguardado com elevada expectativa por todos os intervenientes neste processo, apenas foi possível pela estreita colaboração entre todos os *stakeholders* e pelo empenho dos vários departamentos da TML. A alocação dos recursos humanos com as valências necessárias, bem como a contratação de assessorias específicas, garantiram o *know-how* necessário à preparação e gestão dos contratos de serviço público rodoviário e ao desenvolvimento e implementação de novas ferramentas tecnológicas.

Assim, o ano de 2022 ficou marcado, não apenas pelo cumprimento das várias obrigações previstas nos contratos, como, igualmente, pela reação ao incumprimento de algumas das obrigações contratuais por parte dos operadores, sendo de sublinhar que foram várias as vezes em que a TML, substituindo-se aos operadores, assumiu atividades que contratualmente não lhe estavam alocadas.

Destacam-se, de seguida, as principais atividades levadas a cabo no período de transição, essencial para garantir que a operação da Carris Metropolitana se iniciasse da melhor forma possível:

- Promoção de sessões de esclarecimento sobre questões de âmbito técnico colocadas pelos operadores, designadamente no que respeita ao desenvolvimento da oferta, às características técnicas dos veículos, ao manual de identidade da marca Carris Metropolitana e aos pontos de integração entre os sistemas do operador e a

plataforma de gestão integrada da TML, em particular, as API centrais (Oferta/SAE e Bilhética) e a API APEX;

- Promoção e participação em reuniões e sessões de esclarecimento com Juntas de Freguesia, Assembleias de Freguesia, Câmaras Municipais e Assembleias Municipais;
- Implementação da plataforma de gestão integrada e do sistema de informação ao público, assim como definição das especificações técnicas dos sistemas e dos equipamentos tecnológicos a disponibilizar aos operadores, designadamente as especificações técnicas operacionais e *stubs* das API centrais e embarcada, portal e agente cartões;
- Desenho do processo da atividade publicitária na frota e elaboração das peças procedimentais do concurso para a respetiva exploração comercial;
- Disponibilização aos operadores de modelos de peças de informação ao público, de acordo com as normas aplicáveis;
- Definição dos primeiros planos de oferta anual, revisão da rede e emissão de pronúncia sobre a conformidade dos primeiros planos de operação anuais, incluindo a definição das especificações dos planos e da operação em GTFS (*General Transit Feed Specification*) estático e em tempo real;
- Elaboração das condições gerais de transporte em matéria tarifária e de relação com o passageiro, contemplando informação sobre os títulos (suportes, títulos e modalidades), canais de venda, tarifários, descontos e condições de reembolso;
- Definição dos procedimentos de venda e de verificação do respetivo cumprimento por parte dos operadores, bem como de organização, gestão e manutenção dos dispositivos de venda de títulos e dos procedimentos de entrega da receita tarifária, garantindo o início atempado da venda de títulos por parte dos operadores;
- Acompanhamento da realização dos testes ao sistema de bilhética e aos sistemas de apoio à exploração dos operadores;
- Análise da documentação remetida pelos operadores ao abrigo dos contratos, designadamente, do manual de qualidade ISO 9001 ou equivalente, do manual do motorista, dos pedidos de subcontratação, da lista de recursos humanos, dos documentos comprovativos das apólices de seguros, do plano de manutenção dos equipamentos que fazem parte dos contratos, dos planos de limpeza e higienização da frota, das instalações e dos equipamentos a utilizar pelo público, dos procedimentos de prevenção e gestão de riscos, dos planos de proteção, segurança e emergência, do plano de formação, plano de sustentabilidade ambiental, plano para a implementação de medidas de eco-condução e dos documentos de reporte financeiro;
- Apuramento do valor mensal do pagamento especial por conta, nos termos dos contratos;

- Elaboração de um plano de comunicação e preparação de uma campanha de divulgação ao público dos serviços de transporte da Carris Metropolitana;
- Desenvolvimento de um sistema de sinalização e orientação para a Carris Metropolitana.

No que diz respeito ao período seguinte, de início da operação da Carris Metropolitana nas áreas 3 e 4, respetivamente em junho e julho de 2022, destacam-se como principais atividades desenvolvidas pela TML, no seu papel de contraente público:

- Promoção da garantia de disponibilidade, por parte dos operadores, dos equipamentos necessários à prestação de serviços nos termos contratados (frota, parques de máquinas e oficinas, espaços navegante Carris Metropolitana e elementos de sinalização das paragens, nomeadamente postes, postaletes, bandeiras e suportes rotativos de informação);
- Verificação da conformidade dos planos de operação mensais;
- Realização de ajustamentos à rede, decorrentes da procura, da otimização de recursos e da adaptação aos horários escolares e à intermodalidade;
- Fiscalização do cumprimento e da divulgação do tarifário por parte dos operadores;
- Disponibilização dos sistemas e equipamentos tecnológicos (plataforma de gestão integrada e sistema de informação ao público);
- Fiscalização dos contratos, mediante inspeções e auditorias no terreno;
- Avaliação dos indicadores de desempenho e da qualidade do serviço (regularidade dos serviços, pontualidade, reclamações, fraude e satisfação dos passageiros);
- Apuramento das penalidades resultantes da avaliação de desempenho e da prévia remuneração dos operadores;
- Desencadeamento dos procedimentos necessários à aplicação de sanções;
- Controlo das vendas de títulos (receitas) a bordo da frota e nos espaços navegante Carris Metropolitana e da fiscalização da utilização dos títulos de transporte;
- Fiscalização do cumprimento das obrigações perante os passageiros, incluindo as de informação ao público;
- Monitorização do reporte de diversos indicadores (v.g. circulações, lotação, velocidade, passageiros transportados, conforto, segurança, limpeza da frota, características dos veículos, acessibilidade, energia, emissões, imobilização e recursos humanos);
- Manutenção de uma estreita colaboração com os operadores e os municípios em todas as matérias que se revelaram necessárias.

Os parágrafos seguintes descrevem o cumprimento das ações estruturantes previstas para este eixo de atuação.

No seguimento do que já havia sido feito no ano anterior, 2022 também se pautou pela realização de um vasto conjunto de reuniões com os operadores, no sentido de assegurar a colaboração entre as partes nas mais diversas matérias ligadas à preparação da operação, arranque, operação e gestão contratual da Carris Metropolitana.

No início de março de 2022, a TML, em colaboração com os municípios da área metropolitana de Lisboa, concluiu com sucesso uma das mais relevantes obrigações contratuais – a remessa aos operadores dos quatro planos de oferta, documentos estratégicos de planeamento da prestação de serviços –, que determinaram os requisitos de transporte que os operadores deveriam garantir, em termos de linhas, percursos e frequências. Adicionalmente, os planos de operação elaborados pelos operadores também foram avaliados dentro dos prazos contratualizados.

Ainda no âmbito das suas obrigações contratuais, a TML implementou um manual de procedimentos de vendas e de gestão dos fluxos financeiros associados à venda, faturação, recolha de valores, gestão de stocks de *security access modules* (SAMs) e de suportes de títulos e respetiva entrega da receita tarifária à TML. Note-se que os operadores da Carris Metropolitana são responsáveis pela venda dos títulos de transporte, por conta da TML, a bordo da frota e nos espaços navegante Carris Metropolitana, recaindo sobre eles as obrigações de fiscalização quanto ao cumprimento, pelos passageiros, das condições de utilização dos transportes coletivos constantes da legislação, cabendo-lhes aplicar as coimas e transferir esses montantes para a TML. Foram, também, elaboradas, atempadamente, as condições gerais de transporte em matéria tarifária e de relação com o passageiro, contemplando a informação sobre títulos, canais de venda, tarifários, descontos, condições de reembolso, direitos e deveres dos passageiros, obrigações dos operadores, transporte de passageiros de mobilidade reduzida e perdidos e achados.

O início da operação nas áreas 1 e 2 apenas aconteceu a 1 de janeiro de 2023, tendo os respetivos operadores informado a TML que não reuniam as condições para iniciar a operação nos prazos contratualizados, essencialmente por não disporem do número de veículos necessário e dos equipamentos embarcados exigidos. Embora a falta de recursos humanos, nomeadamente de motoristas, não tenha sido oficialmente sinalizada, objetivamente ela existia, o que levou a que, durante o segundo semestre, ocorresse um recrutamento massivo de motoristas estrangeiros, principalmente oriundos do Brasil, tendo a TML e a AML sido fundamentais para a agilização do processo administrativo do seu reconhecimento para o exercício da profissão.

5.2. Sistema de bilhética integrada (EA.2)

As atividades compreendidas neste eixo de atuação foram prosseguidas em linha com o previsto no Plano de Atividades de 2022, garantindo a continuidade do sistema de bilhética e introduzindo-lhe, também, alguma inovação.

Enquanto autoridade para o sistema de bilhética, cabe à TML assegurar o fornecimento de cartões sem contacto a todos os operadores de transporte da área metropolitana de Lisboa. Nesse contexto, a TML procedeu ao lançamento de dois procedimentos distintos: um

concurso público para a aquisição de 1,25 milhões de cartões personalizados e um acordo-quadro que prevê a aquisição de até 60 milhões de cartões ocasionais nos próximos quatro anos. Importa referir, atendendo ao esforço subjacente, que a tramitação destes procedimentos inclui a realização, pela TML, de uma bateria de testes aos cartões (v.g. imagem, durabilidade, conformidade elétrica), que é complementado por testes funcionais nos sistemas dos operadores.

Ainda neste âmbito, é importante assinalar que se mantêm as dificuldades nas cadeias globais de abastecimento e na produção de semicondutores, induzidas pela pandemia e agravadas pelo conflito armado na Ucrânia, com potenciais impactos quer nos prazos de entrega previstos, quer nos custos de produção.

Em termos de vendas de cartões, o ano transato registou uma melhoria muito significativa que se traduziu na duplicação das vendas de cartões personalizados (111%) e na triplicação das vendas de cartões ocasionais (191%) face a 2021, corolário da recuperação pós pandemia COVID-19 que o setor do transporte público experimentou na área metropolitana de Lisboa, em 2022. Note-se que a quantidade de cartões ocasionais adquiridos, já no final do ano, visou começar a assegurar *stock* para os grandes eventos que vão ocorrer, na zona da Grande Lisboa, em 2023.

Cartão	2021		2022		Variação	
	Compras	Vendas	Compras	Vendas	Compras	Vendas
Personalizado	359 350	266 525	550 320	561 805	53%	111%
Ocasional	1 580 700	1 580 700	7 853 426	4 598 951	397%	191%

Tabela II - Volume de cartões comprados e vendidos (2021-2022)

Associado aos cartões navegante personalizado e ocasional referidos anteriormente, a TML, enquanto responsável pelo sistema de bilhética, também procede à aquisição e atualização dos SAMs, que garantem comunicações seguras com os cartões e operações auditáveis a nível central. No decorrer de 2022, a TML lançou dois concursos para a aquisição de SAMs, baseado nas necessidades da Carris Metropolitana e do conjunto dos operadores de transporte do sistema navegante, tendo sido incorporadas as adaptações necessárias para permitir a introdução de outros suportes e tecnologias no sistema de bilhética, com vista a facilitar a implementação futura de novas funcionalidades para todos os operadores e, assim, melhorar o serviço ao cliente.

Em 2022, a TML consolidou a gestão dos sistemas utilizados pelos operadores de transporte, nomeadamente o Sistema de Informação Intermodal de Transportes (SIIT), e realizou o *kick off* de componentes da Plataforma Central de Gestão Integrada (PCGI) essenciais ao arranque da operação da Carris Metropolitana. A PCGI representa uma evolução considerável relativamente aos sistemas existentes, porque tem uma maior abrangência de informação, deixando de se focar apenas sobre a bilhética e passando a entrar no domínio da informação ao público e do apoio à exploração e controlo da operação.

Importa sublinhar, pelo esforço que representou para as equipas da TML, que para atingir o objetivo de alinhar o lançamento da PCGI com o início da operação da Carris Metropolitana,

foram realizadas diversas reuniões com o fornecedor e com os operadores, de modo a definir os requisitos e interfaces a desenvolver e a disponibilizar aos operadores, preparar os documentos com as especificações técnicas e funcionais sobre os múltiplos componentes da plataforma e agilizar a integração dos operadores com a PCGI.

Aliado ao início de operação da PCGI, concluiu-se, também, a implementação da nova API embarcada (API APEX) nos operadores da Carris Metropolitana. A API APEX, expande as funções da API embarcada anterior (API VIVA), que ainda se encontra em utilização nos restantes operadores de transporte, visando melhorar a qualidade e a segurança da informação recebida, bem como agilizar a introdução futura de novas funcionalidades do sistema de bilhética a todos os que a integrem (seja no tempo de desenvolvimento necessário, seja no respetivo custo), permitindo aos operadores não ficarem tão dependentes dos integradores para evoluir o seu sistema.

No que diz respeito à PCGI e à API APEX, foram realizadas as seguintes tarefas específicas:

- Entrega das especificações técnicas e funcionais das interfaces dos sistemas da TML;
- Realização de *workshops* com os vários integradores dos operadores da Carris Metropolitana, para agilizar a integração das várias interfaces e componentes com a API APEX, a PCGI – API Central de Bilhética (responsável pela receção de todas as transações de bilhética e pela difusão de novas configurações para os operadores), a PCGI – API Central de Oferta e Informação ao Público (responsável, em particular, pela troca automatizada de planos de oferta e de operação e pela informação, em tempo real, de veículos e incidentes) e a plataforma CRM – API Central de Ocorrências (responsável pela troca de reclamações, sugestões e outras informações entre os sistemas de relação com o cliente dos operadores e da TML);
- Realização de *workshops* com os restantes operadores de transporte da área metropolitana de Lisboa, para agilizar a integração das várias interfaces e componentes com a API APEX e a PCGI – API Central de Bilhética;
- Revisão das especificações para responder às necessidades comunicadas pelos operadores, de modo a facilitar a integração dos sistemas;
- Realização de reuniões de acompanhamento para resolver as situações identificadas a partir do início da operação da Carris Metropolitana, tanto ao nível dos sistemas embarcados de bilhética como dos sistemas de apoio à exploração;
- Formação de futuros utilizadores do novo portal do operador, que efetua a venda de títulos e suportes, e do SIIT, que emite os cartões e realiza operações de apoio ao cliente (perda de cartão, anulação de títulos, etc.);
- Mapeamento de todos os títulos de transporte e outros meios de validação a utilizar na Carris Metropolitana, nomeadamente gratuitidades;
- Geração de inúmeras atualizações às configurações da API APEX, de modo a refletir as alterações efetuados, desde o início da operação da Carris Metropolitana, às linhas, percursos, horários e paragens;

- Mapeamento dos títulos e topologia de rede da Rodoviária de Lisboa e da Viação Alvorada, de modo a realizar uma entrada em funcionamento mais célere da API APEX nas áreas 1 e 2, permitindo, aos operadores, efetuar uma substituição faseada dos equipamentos de bilhética, antes do arranque da operação.

Durante o ano de 2022, a TML deu, ainda, continuidade à gestão dos canais partilhados de venda de títulos de transporte e à disponibilização dos serviços de carregamento remoto aos operadores. Mantiveram-se, assim, em funcionamento os canais de venda já existentes, quer através da rede ATM, gerida pela SIBS, quer através do Portal VIVA. No decorrer de 2023, prevê-se o lançamento dos novos portais do passageiro e do parceiro, focados, respetivamente, no cliente particular e no cliente empresa, bem como a expansão da rede de comissionistas para melhor cobrir a área metropolitana de Lisboa e aproximar os pontos de venda dos passageiros.

Os dois principais canais de vendas geridos pela TML asseguraram, no ano que terminou, um volume de transações e de receita que é espelhado na tabela seguinte:

Canal	2021		2022		Variação	
	Transações	Receita	Transações	Receita	Transações	Receita
Portal VIVA	368 964	8 327 760	543 628	13 244 071	47%	59%
ATM/SIBS	1 129 751	39 291 209	1 623 258	56 842 039	44%	45%

Tabela 12 - Atividade dos canais de venda geridos pela TML (2021-2022)

Em termos globais, a receita obtida nos canais de venda geridos pela TML, e repartida pelos operadores de transporte, registou, no ano de 2022, a mesma tendência de melhoria demonstrada na venda de cartões, com crescimentos de 59% no Portal VIVA e 45% no ATM, face a 2021. Não obstante, a futura desmaterialização da bilhética poderá ter impacto nesta atividade, devendo fazer-se repercutir esses riscos no modelo de negócio.

5.3. Capacitação tecnológica (EA.3)

A atividade desenvolvida pela TML, em 2022, manteve forte incidência sobre o eixo de atuação da capacitação tecnológica, não só pela incorporação de novos sistemas, como também na evolução da tecnologia já existente. A TML está cada vez mais focada no objetivo de trazer melhor qualidade de serviço aos passageiros, quer disponibilizando novas ferramentas e meios, quer melhorando a análise da informação recolhida para responder às novas necessidades de mobilidade e transportes. Note-se que os investimentos que têm vindo a ser efetuados nesta e noutras áreas da TML tem beneficiado do apoio financeiro concedido pela Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional de Lisboa e Vale do Tejo (CCDR-LVT).

Os desenvolvimentos tecnológicos em curso abrangem as necessidades da TML nas suas múltiplas facetas: i) de autoridade de transportes, para melhorar e qualificar o transporte público; ii) de gestor de contratos, para aumentar a capacidade de gerir de forma eficaz e

eficiente o serviço público de transporte rodoviário de passageiros e iii) de parceiro dos operadores de transporte, para disponibilizar novos produtos a todos.

O ano de 2022 ficou marcado pela necessidade de concluir as atividades essenciais ao arranque da Carris Metropolitana, nomeadamente o desenvolvimento da PCGI e da API APEX, a aquisição, em simultâneo, de uma infraestrutura própria para alojar os sistemas da TML e o arranque de diversos projetos de gestão da relação com o cliente, como é o caso da plataforma CRM, adjudicada no final de 2021 e que entrará em produção em 2023. O esforço de capacitação tecnológica continuará nos próximos anos, embora numa vertente de melhoria contínua, seja adaptando os sistemas a novas tecnologias e métodos, seja incorporando novas funcionalidades e serviços, sempre numa lógica de trazer mais eficiência aos processos internos da TML e aumentar, a vários níveis, a capacitação das diferentes áreas e departamentos da empresa.

2022 foi um ano desafiante. Desde logo com a necessidade de integração do sistema da TML, que estava em desenvolvimento, com os sistemas dos quatro operadores da Carris Metropolitana, também em desenvolvimento. Mas também, o adiamento do início da operação na margem norte e o foco necessário para resolver os desafios tecnológicos que surgiram com o arranque na margem sul tiveram impacto na concretização de alguns dos projetos planeados, nomeadamente, a integração de *tokens* universais de pagamentos no sistema de bilhética e o início da operação dos terminais de fiscalização.

A integração de *tokens* universais de pagamentos, cujo concurso devia ter sido lançado no segundo semestre de 2022, mas que só o será em 2023, visa permitir a utilização de cartões bancários diretamente no sistema de transportes, evitando, assim, a necessidade de aquisição prévia de títulos. Após a sua implementação, ficará também disponível a possibilidade de definir pacotes de mobilidade integrados e intermodais associados à utilização desses *tokens*.

Relativamente aos terminais de fiscalização e atendendo à evolução tecnológica ocorrida entre o momento da adjudicação e a presente data, entendeu-se conveniente fazer um *upgrade* dos equipamentos adquiridos, desde logo, compatibilizando-os em termos funcionais para que respondam à necessidade de fiscalizar a utilização do cartão bancário nos veículos a operar sobre a marca Carris Metropolitana. É expectável que estes equipamentos sejam entregues na primeira metade de 2023.

Além dos projetos já referidos, a TML manteve em funcionamento os vinte e dois pontos navegante autónomos, instalados nos dezoito municípios da área metropolitana de Lisboa, que disponibilizam as funções de emissão de cartões navegante personalizados, através da leitura de dados do cartão de cidadão, e de carregamentos de títulos de transporte. Estes pontos *self-service*, permitem a emissão de um cartão em menos de cinco minutos, mas requerem supervisão constante, de modo a garantir o seu correto funcionamento. Em 2022, os equipamentos foram alvo de algumas mudanças ao nível do *hardware* e do *software*, para garantir maior estabilidade à solução. Foram, ainda, efetuadas mudanças nos locais de instalação, visando assegurar um posicionamento mais próximo das pessoas e um horário de acesso mais alargado. Durante o ano transato, os pontos navegante autónomos

produziram mais de 58 mil cartões e realizaram mais de 17 mil carregamentos, tendo a receita total associada a estes equipamentos sido de cerca de 1,3 milhões de euros.

Cartão	2021		2022		Variação	
	Transações	Receita	Transações	Receita	Transações	Receita
Cartões	31 378	376 536	58 553	702 636	87%	87%
Carregamentos	643	21 330	17 119	583 014	2562%	2633%

Tabela 13 - Atividade dos pontos navegante autónomos da TML (2021-2022)

A TML avançou, também, com o desenho e concretização dos pontos navegante assistidos, para expandir e capitalizar a solução implementada nos pontos navegante autónomos, com o objetivo de disponibilizar as funções típicas de apoio ao cliente em espaços de maior proximidade. Para o efeito, foram lançados e adjudicados vários concursos de aquisição de equipamentos para os setenta e cinco pontos que se pretende instalar, colocando este serviço em espaços previamente acordados com os municípios e juntas de freguesia. A instalação destes equipamentos irá decorrer ao longo de 2023, com os primeiros pilotos lançados já durante o mês de fevereiro. As funcionalidades a disponibilizar são a emissão de cartões navegante personalizados, com digitalização da documentação necessária para a atribuição do cartão, e o carregamento de títulos de transporte, sendo posteriormente adicionadas novas funcionalidades, com o objetivo de permitir uma maior abrangência dos serviços prestados, de acordo com as necessidades do cliente.

Conforme já se referiu, no final de 2021, a TML adjudicou o desenvolvimento da plataforma CRM para a gestão da relação com o cliente, que contém, também, duas outras componentes: i) o portal do passageiro e ii) a aplicação móvel navegante. Este projeto tem uma grande interligação com os sistemas internos da TML, mas também disponibiliza aos operadores uma interface para a receção e publicação de ocorrências associadas aos clientes, podendo ser atribuída a responsabilidade de resposta a ocorrências recebidas pelos diversos canais. Através deste sistema será possível, ainda, lançar inquéritos *online*, bem como ações de comunicação ou *marketing* direto. O novo portal do passageiro passará a assumir as vertentes informacionais e de serviço a utilizadores particulares, atualmente garantidas pelo Portal VIVA, havendo a necessidade de realizar diversas integrações com a PCGI e com o SIIT, também elas a sofrer adaptações específicas para suportar as funcionalidades do CRM, sendo o seu lançamento previsto para o final do primeiro semestre de 2023.

Associado à aplicação móvel navegante, a TML iniciou já a elaboração das especificações para o lançamento de um concurso para a aquisição de uma componente de *software* para ambientes móveis e o correspondente *software* de gestão central, de modo a permitir o carregamento de títulos de transporte em cartões navegante personalizados e, numa fase posterior, introduzir a funcionalidade de utilização do telemóvel como cartão, através da geração de um cartão virtual e do carregamento de títulos de transporte no mesmo. O lançamento deste concurso deverá ocorrer no primeiro quadrimestre de 2023 e dará a possibilidade de utilização pela aplicação móvel navegante e por qualquer outra aplicação dos operadores de transporte ou de terceiros.

A ação estruturante relacionada com o transporte a pedido não se iniciou em 2022, devido à complexidade inerente ao arranque da Carris Metropolitana, nomeadamente o adiamento do início da operação na margem norte, e ao estado relativamente atrasado em que se encontravam os desenvolvimentos tecnológicos dos operadores. Em 2023, irá dar-se início à elaboração das especificações necessárias ao lançamento do procedimento concursal para a aquisição de uma solução dentro deste conceito.

No que diz respeito à cibersegurança e à resiliência dos sistemas, a TML é responsável por um conjunto cada vez maior de sistemas críticos para o ecossistema dos transportes, tendo, por isso, lançado um concurso para a prestação de serviços de suporte à infraestrutura tecnológica e de telecomunicações empresariais. Associado a este procedimento, a TML adquiriu, em 2022, uma infraestrutura física para alojamento e gestão dos seus sistemas internos que tenham requisitos de segurança mais apertados, sendo a mesma dividida em dois centros de dados com uma distância mínima, entre eles, de cem quilómetros, mantendo-se em *cloud* pública contratada todos os sistemas direcionados ao cliente final e que precisem de uma interface com o público.

Com o objetivo de promover uma partilha mais rápida entre os municípios e a TML no que toca à informação de paragens e linhas da Carris Metropolitana, a TML desenvolveu, ainda, uma base de dados assente num Sistema de Informação Geográfica (SIG), de modo a garantir acesso rápido a esse tipo de dados e maior facilidade de comunicação quanto à introdução de alterações nos percursos, fazendo-as refletir diretamente na PCGI, com posterior publicação aos operadores. O sistema irá entrar em funcionamento já em 2023, estando, neste momento, a ser realizados testes com os vários municípios, para validação final da solução desenvolvida.

Sobre este eixo de atuação importa, por último, destacar a atividade da TML relativamente ao SIIT, que registou várias evoluções no ano de 2022, nomeadamente: i) desenvolvimentos necessários para incorporação com a PCGI; ii) introdução da gratuidade de Lisboa e iii) introdução de descontos nos passes municipais de Setúbal. Não pode, no entanto, deixar de se registar a dificuldade que se tem vindo a sentir na contratação de recursos especializados para as equipas mais tecnológicas da TML. A introdução das novas plataformas, que expandiram o número de serviços e aplicações disponibilizadas internamente ou a terceiros, aumentou consideravelmente o nível tecnológico, tornando mais específicos os perfis necessários e reduzindo o espectro de recursos humanos compatíveis com essas exigências, razão pela qual, em grande medida, alguns dos projetos previstos serem concretizados em 2022 só é expectável que venham a ocorrer no decurso de 2023.

5.4. Estudos e planeamento (EA.4)

Conforme já foi referido anteriormente, o início da operação da Carris Metropolitana, em 2022, impôs duas prioridades com elevada exigência técnica, nomeadamente:

- Preparação e atualização de cada um dos quatro planos de oferta, obrigatoriamente apresentados a cada um dos operadores da Carris Metropolitana com 90 dias de antecedência, o que, tendo em conta o tempo decorrido desde a definição e

aprovação, em 2019, da rede do serviço de transporte rodoviário de passageiros submetida a concurso e a obrigatoriedade estabelecida pelos próprios contratos, de apresentação anual dos planos de oferta e das alterações à procura decorrentes da pandemia, representou um importante trabalho de revisão da modelação da rede e de atualização e análise das propostas de alteração, em conjunto com os municípios, num processo que se prolongou por cerca de um ano;

- Proposta de um tarifário para títulos ocasionais da Carris Metropolitana, que foi aprovada pelo Conselho Metropolitano em 31 de março de 2022 e submetida à aprovação da Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT), ao abrigo do Regulamento n.º 430/2019, através do Relatório n.º 5/2022 de fundamentação da proposta e avaliação dos impactos financeiros para a operação e para os passageiros.

Esta proposta de tarifário ocasional constitui, em linha com o que aconteceu no tarifário navegante, uma solução disruptiva face à diversidade de tarifários anteriormente praticados pelos operadores privados, com autorizações provisórias emitidas pela AML, representando a eliminação de 897 diferentes títulos de transporte ocasionais e dando lugar a 3 tarifários, com preços distintos a bordo ou em pré-comprados (tendo sido criado um complemento para serviços inter-regionais):

Tarifa	viagens ocasionais		viagens frequentes	
	navegante® a bordo	navegante® pré-pago	navegante® Municipal	navegante® Metropolitano
Tarifa 1 <small>dias 1, 2, 3 e 4</small>	1,25€	0,85€	30€/mês*	40€/mês*
Tarifa 2 <small>dias 1, 2, 3 e 4</small>	2,60€	1,55€		
Tarifa 3 <small>dias 1, 2, 3 e 4</small>	4,50€	3,10€		
Tarifa 4 <small>serviço 3000 2</small>	2,60€ + 0,5€ fora da aml	-	30€/mês* + 20€	40€/mês* + 20€
Tarifa 4 <small>serviço 3000 4</small>	2,60€ + 1€ fora da aml	-		

*Os descontos navegante® +65, Família, 12 anos, 4-18, sub23 e Social+ mantêm-se.

Figura 25 - Tarifário ocasional da Carris Metropolitana, em vigor

O tarifário adotado representa uma simplificação do sistema, com tarifas planas associadas a tipologias diferenciadas de serviço, de simples perceção e comunicação e de fácil implementação tecnológica e fiscalização. Ele é, também, promotor da intermodalidade, ao utilizar o sistema *zapping* de unidades de transporte, e indutor da boa prática de pré-comprado, porquanto permite reduzir as transações em dinheiro a bordo e aumentar a velocidade comercial, tendo sido desenhado de forma a garantir a receita pré-existente do sistema e minimizando o impacto da alteração tarifária para os passageiros.

Procura de um sistema financeiramente sustentável, estável e confiável

Paralelamente, e no âmbito deste eixo de atuação, foram desenvolvidos e/ou concluídos diversos outros estudos e projetos, que capacitam a TML no desempenho das suas funções e na interlocução junto de outras entidades, com o objetivo de definir medidas, instrumentos ou políticas para a mobilidade e transportes, sendo disso exemplo os seguintes trabalhos:

- Realização do estudo para a identificação de propostas sobre formas alternativas de financiamento das Autoridades de Transporte e das políticas de mobilidade;

Foram analisadas, identificadas e quantificadas diversas alternativas para o financiamento das Autoridades de Transporte, numa lógica de um sistema integrado, que inclui a substituição ou alteração do atual Programa de Apoio à Redução Tarifária nos Transportes Públicos (PART) e que visa assegurar uma solução coerente, confiável, com fontes próprias e não sujeito a alterações da conjuntura, pensando também na diversidade de fontes associadas às suas funções de entidade promotora de soluções *Mobility as a Service* (MaaS). Naturalmente, o estudo está condicionado, na sua formulação final, à concordância e disponibilidade do Governo para integrar essas propostas, bem como as soluções para a sua concretização. Nesse sentido, os resultados do estudo e as respetivas propostas foram, desde logo, partilhadas e apresentadas ao Governo, tendo o mesmo dado indicação da sua disponibilidade para discutir o assunto em 2023. A TML consolidou, posteriormente, as propostas a apresentar, de acordo com as orientações recebidas nas primeiras reuniões, e elaborou, em conformidade, uma minuta de um diploma legal.

- Início dos estudos para a definição do modelo de negócio da TML, em particular, relativamente às funções de entidade gestora do sistema de bilhética e de autoridade e entidade gestora do sistema tarifário da área metropolitana de Lisboa;
- Revisão do Regulamento do Sistema Tarifário em vigor na AML, determinando as formas de compensação financeira pelas obrigações de serviço público tarifárias, a aplicar após a vigência do mecanismo de resposta à situação pandémica definido pelo Decreto-Lei n.º 14-C/2020, de 7 de abril, na sua redação atual.

Foram realizados os estudos e apresentada uma proposta de metodologia para a revisão do Regulamento Tarifário, incluindo análises de fundamentação sobre a inferência dos quilómetros percorridos pelos passageiros dos transportes públicos da área metropolitana de Lisboa, a partir dos dados das validações dos títulos e das vendas a bordo.

Tendo presente que a definição e gestão do sistema tarifário está subdelegada na TML, quer pelo Estado – relativamente aos operadores internos e serviços vinculados a si – quer pelos municípios – com operadores internos e serviços próprios, que delegaram o conjunto de competências de Autoridade –, a revisão do Regulamento Tarifário e a definição da metodologia de compensações pela definição das obrigações de serviço público tarifárias obriga à articulação com as Autoridades que delegaram essa competência. Nesse sentido, foi apresentada ao Governo uma proposta com os pressupostos, metodologia e avaliação dos impactos para os

operadores, de forma a poder ser obtida uma concordância de princípio. Face à incerteza relativamente à recuperação das consequências da pandemia na procura dos serviços de transporte público de passageiros, bem como à forma de limitar a inflação nos tarifários de transportes, foi decidido pelo Governo prorrogar o Decreto-Lei n.º 14-C/2020, tendo sido igualmente solicitado à TML que se aprofundasse o assunto no primeiro trimestre de 2023.

Definição e concretização de medidas de mobilidade e transportes

Dando, ainda, continuidade aos objetivos da TML de dotar a AML de instrumentos de planeamento, de estudos de caracterização e diagnóstico, de medidas coerentes, robustas e fundamentadas e de ferramentas de apoio à decisão para a promoção da mobilidade sustentável, destacam-se os seguintes desenvolvimentos ocorridos em 2022:

1. Conclusão do estudo de definição da rede ciclável metropolitana, cujo projeto incluiu diferentes componentes:
 - Desenvolvimento do modelo da rede ciclável e de uma ferramenta (BiclaR) para a construção e avaliação de diferentes cenários da rede ciclável na área metropolitana de Lisboa, nomeadamente:
 - i. Atingir as metas definidas pela Estratégia Nacional de Mobilidade Ativa Ciclável (ENMAC), 2020-2030, de 4% de viagens nas cidades, em 2025, e 10% de viagens, em 2030, serem realizadas em bicicleta, resultando diretamente na redução da utilização do transporte automóvel privado;
 - ii. Utilizar a bicicleta como complemento a viagens em transporte público, sobretudo em viagens de maior duração, em que a bicicleta pode servir a “primeira e última milhas”;
 - iii. Utilizar bicicletas elétricas (*e-bikes*), quer porque permitem viagens com distâncias maiores e ultrapassagem facilitada de declives, quer pela abrangência de um maior leque de idades dos utilizadores;
 - Levantamento e registo da rede ciclável existente na área metropolitana de Lisboa em *OpenStreetMap* (Sistema de Informação Geográfica em *software* aberto);
 - Elaboração do relatório “Proposta de instrumentos de planeamento e monitorização da mobilidade ativa ciclável”, que contempla: i) as bases para elaboração do plano de mobilidade ciclável; ii) a modelação das formas de utilização da bicicleta e a avaliação da capacidade de captação de novos segmentos de utilizadores da rede ciclável; iii) a modelação da rede ciclável da área metropolitana de Lisboa; iv) as orientações para o desenvolvimento de uma ferramenta para a construção e avaliação de diferentes cenários da rede ciclável na área metropolitana de Lisboa; v) a definição de métodos de participação, incluindo ações de formação de técnicos e ações de sensibilização da população para diferentes públicos e vi) as orientações para a monitorização do plano e da rede ciclável metropolitana;

- Promoção de um *workshop* inicial para os municípios sobre políticas e medidas de mobilidade ciclável e sobre o próprio projeto;
 - Realização de ações de formação, participação e sensibilização, no âmbito do modelo e ferramenta referidos e na área da mobilidade ativa ciclável, com sessões específicas em: i) *OpenStreetMap*; ii) *HEAT* para ciclismo e iii) *BiclaR* – ferramenta de apoio ao planeamento da rede ciclável na área metropolitana de Lisboa;
 - Criação de um Conselho Consultivo para acompanhamento do projeto, integrando diversas entidades e personalidades com envolvimento e interesse nesta matéria.
2. Elaboração das peças para o procedimento de desenvolvimento do PMMUS – Plano Metropolitano de Mobilidade Urbana Sustentável, que procederá à revisão do PAMUS;

O novo PMMUS é, como aconteceu em 2016 com o PAMUS, um plano fundamental, não só para o conhecimento e definição de prioridades e medidas para a mobilidade e transportes, como também para o sucesso de candidaturas a programas e captação de financiamento, incluindo, desde logo, o próprio PACTO e o próximo quadro comunitário de apoio.

O PMMUS será um documento significativamente mais robusto e desenvolvido de acordo com a metodologia definida pela União Europeia para os SUMP – *Sustainable Urban Mobility Plan*, assim como com o guia para a elaboração de Planos de Mobilidade e Transportes do Instituto da Mobilidade e dos Transportes (IMT), entre outros, integrando os diversos estudos, planos e ferramentas que se encontram em fase de consolidação (v.g. modelo de transportes, “estudo sobre a evolução da logística na área metropolitana de Lisboa e soluções a promover”, “estudo de definição da rede ciclável metropolitana”, Inquérito à Mobilidade (IMob2017), definição das “prioridades e reivindicações de infraestruturas e transportes em sítio própria da AML”, entre outros).

Para assegurar a qualidade deste plano e a confiança da União Europeia relativamente à coerência e robustez das propostas e medidas que daí resultarão, a TML assumiu a iniciativa de promover reuniões de articulação com a JASPERS – entidade consultora da Comissão Europeia que apoia tecnicamente a elaboração do caderno de encargos e as especificações técnicas – para apreciação e melhoria dos documentos elaborados. O lançamento do procedimento ficou apenas condicionado à definição de potenciais fontes de financiamento do processo.

3. Consórcios e candidaturas a projetos de inovação e desenvolvimento.

Dando continuidade à prática anterior, a TML reforçou o seu envolvimento em consórcios, com entidades nacionais e internacionais, que estruturam e promovem candidaturas a programas de financiamento nas áreas da mobilidade e transportes.

Estes projetos constituem uma fonte de financiamento da TML e uma oportunidade de estudo e implementação de novas medidas de mobilidade e transporte, com benefícios para o sistema metropolitano e para cada um dos municípios. Eles representam, em simultâneo, a afirmação e credibilização da TML, bem como o reforço da sua capacitação

técnica, através do conhecimento e da partilha de informação e experiências no espaço europeu, com potencial de replicação nos municípios da nossa área metropolitana.

Assim, em 2022, a participação da TML em candidaturas e projetos permitiu atingir, com maior relevância, os seguintes resultados:

- Foi dada continuidade aos quatro projetos aprovados em anos anteriores:
 - i. Data4PT – definição de modelos e *standards* de partilha de dados multimodais de transporte e informação de viagem;
 - ii. VoxPop – identificação e análise de variáveis e indicadores de mobilidade e transporte no sentido da sua disponibilização para a criação de novas soluções e ferramentas na área dos serviços e sistemas inteligentes de transporte;
 - iii. Mobil.T – reforço das capacidades dos sistemas de bilhética nos operadores da área metropolitana de Lisboa;
 - iv. SmartHubs – implementação de equipamentos e avaliação de soluções de integração da mobilidade ciclável em interfaces de transporte (que se encontra em fase de encerramento);
- Foi aprovada a candidatura ao projeto UPPER, que será iniciado em 2023 e se centra na definição de um conjunto de medidas “*push&pull*”, com o duplo objetivo de aumentar a utilização dos transportes públicos e da mobilidade suave, bem como a satisfação dos respetivos utilizadores.

Paralelamente, a TML tem reforçado o seu envolvimento e participação nas associações internacionais de que é associada, nomeadamente a UITP – *Union Internationale des Transports Publics* e a EMTA – *European Metropolitan Transport Authorities*, integrando diversos comités e fóruns, solicitando informação sobre políticas, medidas e a evolução do transporte público e contribuindo na construção de consórcios para projetos e candidaturas.

Neste âmbito, realizou-se em Lisboa, em maio de 2022, o EMTA *47th General Meeting*, com a participação de cidades e áreas metropolitanas de 17 países, para além de representantes da Comissão Europeia e da própria EMTA. A TML participou, igualmente, no Fórum «*Cities Today*», que decorreu em Madrid, um evento que se irá realizar em Lisboa, em 2023.

Gestão do sistema tarifário e captação de financiamento

Com a implementação do sistema tarifário navegante na área metropolitana de Lisboa, em 2019, e na sequência da delegação de competências das Autoridades de Transporte com tutela sobre os operadores que prestam serviço neste território, a TML passou a assumir a responsabilidade de gerir e procurar assegurar todos os potenciais financiamentos do sistema multimodal, bem como de cumprir com as responsabilidades de reporte que dão acesso a esses recursos financeiros, destacando-se, em particular:

- Assegurar a gestão do PART, que provém integralmente das verbas do Orçamento

de Estado, garantindo a apresentação das candidaturas ao Fundo Ambiental nos prazos estabelecidos para as diversas componentes;

Para além das verbas do PART, em que o acesso decorre da apresentação de um plano anual de aplicação desse montante, a situação pandémica e a subsequente publicação do Decreto-Lei n.º 14-C/2020 veio a atribuir uma verba extraordinária (extra PART), em que o acesso e montante estão dependentes da apresentação de candidaturas trimestrais, justificando as necessidades de financiamento adicional para os níveis de serviço de transporte público indispensáveis. Em 2022, a TML apresentou candidaturas fundamentadas das necessidades de financiamento para todos os serviços de todos os operadores da área metropolitana de Lisboa, cumprindo os prazos e assegurando a totalidade das verbas necessárias.

- Efetuar os cálculos dos pagamentos por conta aos operadores, até, no máximo, ao dia 25 do mês subsequente àquele a que respeitam, de acordo com o previsto no Regulamento n.º 278-A/2019 da AML, visando responder às suas preocupações de tesouraria e assegurar o acompanhamento e monitorização do sistema tarifário;

Deve realçar-se que é efetuada a gestão permanente dos pagamentos por conta no âmbito do sistema tarifário, incluindo o cálculo das compensações do Passe Social+ e do Passe de Antigo Combatente, bem como a integração das compensações 4_18 e Sub23. Com o início da operação da Carris Metropolitana, procedeu-se à adesão da TML ao contrato-programa dos passes 4_18 e Sub23, assegurando a respetiva compensação, em igualdade de circunstâncias com os demais operadores.

Nesta matéria, a TML conseguiu apresentar os cálculos dos pagamentos por conta relativos às compensações devidas a cada operador até ao dia 20 do mês subsequente, superando o objetivo definido para esta ação estruturante.

- Cumprir as obrigações de reporte definidas pelo Regulamento n.º 430/2019 da AMT e pelo Regulamento (CE) n.º 1370/2007, com resposta à AMT e publicação do Relatório relativo ao ano de 2021;

A TML assegurou o cumprimento de todas as obrigações de informação e reporte identificadas na ação estruturante e, ainda, as decorrentes do Decreto-Lei n.º 14-C/2020, na sua redação atual, bem como as exigidas pelo STePP.

A este respeito, a TML também deu apoio técnico na preparação de contratos, na fundamentação à AMT e na estimativa dos impactos, a todas as iniciativas dos municípios para a atribuição de gratuidade ou a aplicação de descontos. Na execução dos contratos e nas bonificações dadas pelo Estado, a TML faz a gestão dos títulos gratuitos e de tarifa reduzida, designadamente no que respeita aos cálculos e distribuição das receitas tarifárias. Adicionalmente, é feita uma monitorização permanente da evolução da procura, das receitas, da sua comparação e recuperação com a situação pré-pandémica e da estimativa dos impactos e necessidades de recursos financeiros para o sistema.

Devido às sucessivas alterações aos serviços e operadores e à progressiva entrada em funcionamento da Carris Metropolitana, foi necessário proceder à redefinição das quotas

de repartição das receitas tarifárias, tendo em conta os critérios definidos no Regulamento n.º 278-A/2019 da AML.

5.5. Marketing, comercial e passageiro (EA.5)

As iniciativas de comunicação da TML foram desenvolvidas com base nas linhas de atuação previstas no Plano de Atividades de 2022, nomeadamente:

- Afirmar as marcas TML, navegante e Carris Metropolitana;
- Comunicar práticas de mobilidade sustentável e incentivar a utilização dos transportes coletivos;
- Potenciar o apoio e cooperação entre os diferentes *stakeholders* da TML (AML, municípios, operadores, autoridades e parceiros);
- Desenvolver uma área comercial e de desenvolvimento do negócio dedicada aos operadores e parceiros do sistema navegante;
- Continuar o desenvolvimento da área dedicada aos passageiros;
- Afirmar a abrangência institucional da TML em áreas como a logística e os modos suaves de mobilidade, nomeadamente na rede ciclável metropolitana;
- Definir e desenvolver políticas e práticas de responsabilidade social e corporativa.

Conforme se detalhou anteriormente, a operação da Carris Metropolitana exigiu um foco muito grande e uma dedicação quase exclusiva em diferentes momentos do ano, seja antes da sua entrada em funcionamento, com o levantamento e desenho das diferentes necessidades de comunicação e de suporte comercial e a construção e planeamento da campanha de comunicação, seja durante o arranque da nova operação, primeiro na margem sul e depois na margem norte, com um elevado esforço de comunicação e a exigência de resposta imediata com informação atualizada diariamente.

Ainda assim, foi possível dar um contributo significativo nas vertentes da comunicação institucional e da promoção do sistema navegante, bem como em vários projetos na área de cliente.

No primeiro trimestre de 2022 foi lançado mais um serviço navegante – a BiciBox, instalada no novo interface de transportes de Setúbal e totalmente integrada com o cartão navegante. Este serviço nasceu no âmbito do projeto europeu Smarthubs, em parceria com a TML e o município de Setúbal, visando combinar o transporte público e a mobilidade suave.

O conceito de *Navegante as a Service* (NaaS) foi abordado em algumas apresentações institucionais, em particular num *workshop* que envolveu as áreas de comunicação e de tecnologias da informação dos diferentes operadores e entidades na área da mobilidade, apresentando-se o conceito e o desenho do projeto de execução de uma plataforma integradora de informação ao público, que está nos objetivos estratégicos da TML até 2026 e que deverá ser gerido de forma integrada com os diferentes operadores de transporte.

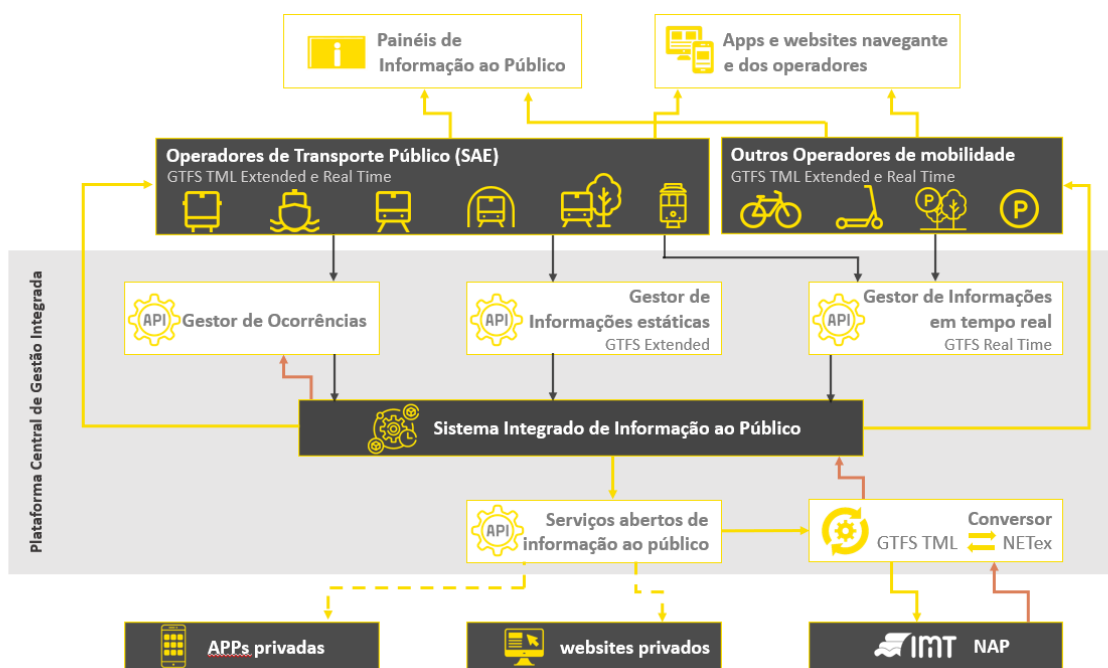


Figura 26 - Projeto da plataforma integradora de informação ao público

Em 2022, iniciou-se o desenvolvimento de dois projetos navegante: i) a plataforma corporativa, dedicada às empresas e que possibilitará o carregamento de títulos de transporte aos seus colaboradores, fomentando a utilização do transporte no percurso casa-trabalho (a concluir durante o primeiro quadrimestre de 2023) e ii) a app navegante, cujas especificações foram iniciadas em 2022, estando a sua conclusão prevista para o final de 2023. Foi necessário alargar o prazo de desenvolvimento tecnológico para a concretização destes dois projetos, uma vez que, com a entrada em operação da Carris Metropolitana, as prioridades, tanto da equipa interna, como dos diferentes fornecedores, foram alteradas para dar resposta imediata às urgências entretanto suscitadas.

Ao longo do ano foram realizadas diferentes ações de promoção e incentivo à utilização do transporte público, entre as quais se conta a campanha promovida pelo IMT, em parceria com a TML e alguns operadores de transporte, destacando-se o contributo dado para uma maior inclusividade da campanha, através da sua tradução para linguagem gestual e do alargamento a mais operadores de transporte. Já na semana da mobilidade, a TML optou por marcar presença com conteúdos gráficos e de vídeo, ao contrário das ações de ativação realizadas no ano anterior, uma vez que os esforços de comunicação estavam concentrados na entrada em operação da Carris Metropolitana na margem norte.

O navegante marcou presença na semana de acolhimento aos novos alunos da FCT – Nova School of Science and Technology, para promover uma forma mais sustentável de viajar. Durante essa semana, os alunos tiveram a oportunidade de emitir o seu cartão na hora e aceder ao desconto Sub23, num evento que promoveu, também, um acesso mais próximo à informação e sessões de esclarecimento sobre a operação da Carris Metropolitana na margem sul.

No final do ano, após a decisão de manutenção do tarifário navegante, foi realizada uma campanha de comunicação com o objetivo de informar sobre o não aumento de preços em 2023, não obstante a pressão inflacionista sobre o custo dos bens e serviços.

A imagem é uma faixa publicitária de fundo amarelo. No lado esquerdo, há um círculo branco com um ponto preto, seguido pelo texto "Em 2023 o preço do navegante não altera!". Abaixo disso, um cartão "navegante" é exibido. O texto "18 municípios = todos os transportes = 40€" está abaixo do cartão. No lado direito, há um círculo branco com um ponto preto, seguido pelo texto "Tarifário navegante:". Abaixo, listam-se as tarifas: "1 pessoa - 30€ ou 40€", "1 família - 60€ ou 80€", "Crianças até aos 12 - gratuito", e "+ de 65 anos - 20€". À direita, há um círculo branco com um ponto preto, seguido pelo texto "Em 2023 use os transportes públicos.". Abaixo, o logo "navegante" e o slogan "Compartilhamento Sustentável" são exibidos. O fundo amarelo contém repetidamente o logo "navegante" e o slogan "Compartilhamento Sustentável" em menor escala.

Figura 27 - Publicidade à manutenção do preço do tarifário navegante

Em 2022, iniciou-se um estudo de avaliação qualitativa sobre o nível de satisfação dos passageiros, que incluiu dezoito *focus groups* e permitiu receber informação sobre as expectativas relativamente aos serviços e produtos atualmente disponíveis, bem como aos que possam ser lançados no futuro, de acordo com as necessidades dos diferentes segmentos de mercado a quem os serviços de transporte se dirigem (passageiros frequentes, ocasionais e não utilizadores).

Com o carimbo da mobilidade sustentável e com foco na promoção da utilização do transporte público, a TML esteve presente no Hospital da Bonecada, em Vila Franca de Xira, numa ação integrada no subtema "Cuida do teu planeta", que veio lançar o desafio, a crianças e pais, de testar o seu conhecimento do navegante e avaliar a sustentabilidade das deslocações das crianças no percurso casa-escola, visando, também, informar os munícipes sobre a nova operação da Carris Metropolitana. No âmbito desse evento, foi lançado um *quizz* navegante, que permitiu concluir que o carro dos pais continua a ser o meio de transporte mais utilizado pelos mais novos para chegar à escola, com mais de metade das crianças a responder nesse sentido.

No primeiro trimestre do ano foi lançado o *website* institucional da TML e no dia 1 de abril foi celebrado o 3º aniversário do navegante, tendo sido aproveitada a oportunidade para apresentar aos órgãos de comunicação social a Carris Metropolitana – o projeto e os seus enormes desafios –, tendo o evento sido concluído com um desfile de apresentação do novo fardamento da marca, concebido pelo designer de moda Nuno Gama.



Figura 28 - Evento de comemoração do 3º aniversário do navegante

A TML lançou, ainda, o *website* da Carris Metropolitana, que foi tendo melhorias significativas ao longo do ano, com a integração de informação útil, uma área de perguntas frequentes, um conversor de linhas, a consulta dos respetivos horários e um planeador da Moovit, no âmbito de um conjunto de parcerias que também permitiram disponibilizar os horários em outras aplicações como a Citymapper.

Em 2022, a TML concluiu o desenvolvimento de uma *intranet* procedimental, dando acesso a um vasto conjunto de informação, nomeadamente a processos e procedimentos partilhados por todos os operadores de transporte no âmbito do sistema navegante, e cujo lançamento terá lugar no primeiro trimestre de 2023. Foi, ainda, concluído o processo de revisão da requisição de acesso ao cartão navegante, que permite a digitalização de um documento que, antes, obrigava ao seu preenchimento e assinatura em papel, passando a requisição a estar disponível *online*, nos *websites* da TML e dos diferentes operadores de transporte.

Com o objetivo de dar suporte à entrada em operação da Carris Metropolitana, a TML contratou serviços externos de *call center* para uma linha telefónica informativa de apoio ao cliente e a cidadãos em geral. Nos meses de junho e julho, com o arranque das áreas 4 e 3, respetivamente, registou-se um acréscimo substancial na utilização da linha telefónica, para

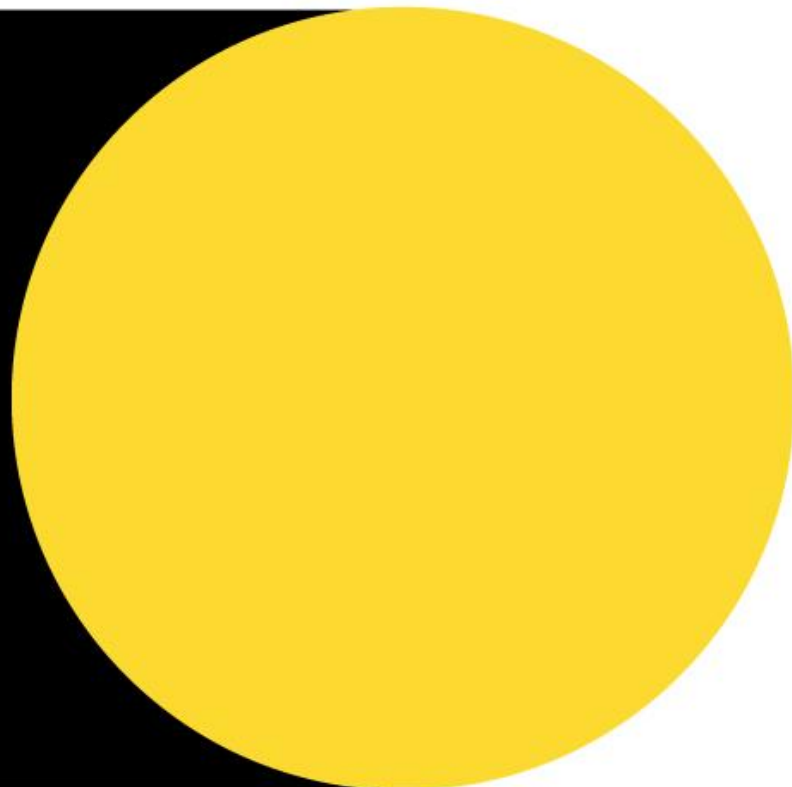
cerca de mil chamadas/dia, tendo este número estabilizado posteriormente, atingindo-se um valor médio anual de cerca de duzentas chamadas/dia. Por outro lado, a empresa optou por não externalizar o suporte ao cliente via email, de modo a garantir um maior cuidado na atenção e na resposta ao cliente, bem como na recolha de informação, para garantir uma atuação mais célere sobre as situações identificadas pelos passageiros. Durante o ano de 2022, foram recebidos pela TML um total de 17 098 emails.

Ao longo do ano, conforme foi avançando a entrada em funcionamento da Carris Metropolitana, foram sendo disponibilizados os carregamentos de passes aos alunos abrangidos pelo transporte escolar. Para esse efeito, realizou-se a migração de um serviço que era prestado aos municípios pelos diferentes operadores de transporte, passando o mesmo a estar internalizado na TML, que assegurou o carregamento do passe navegante aos alunos de doze municípios da área metropolitana de Lisboa. Adicionalmente, foram alargados os carregamentos desses passes a dois municípios confinantes, num processo que, globalmente, implicou várias sessões de formação para agilizar a utilização da plataforma nas diferentes escolas, tendo, também, sido criado um canal telefónico e de email para dar apoio específico a esse serviço.

Com o início da operação da Carris Metropolitana na área 4, alargou-se a rede de vendas às juntas de freguesia dos municípios de Palmela e Montijo e promoveu-se, também, o crescimento da rede de vendas dos agentes Pagaqui. Para informar os passageiros e tornar o processo de mudança mais simples, a TML desenvolveu uma aplicação que realiza a conversão das linhas antigas nas novas linhas, tendo sido disponibilizada *online* antes da entrada em operação da Carris Metropolitana. Além disso, desenvolveu-se uma ferramenta, disponibilizada antes da entrada em operação da área 4, que permitiu aos passageiros, com antecedência, consultar os novos horários.



6. Suporte prestado à atividade da TML



6. Suporte prestado à atividade da TML

6.1. Proteção de dados e segurança da informação

O ano de 2022 foi de clara afirmação do compromisso da TML para com a segurança da sua informação e a proteção de dados pessoais, tendo sido definida e implementada uma estrutura de governação em que, numa perspetiva de *"tone at the top"*, o CA se assume como órgão decisório máximo. Para apoiar o CA na sua missão, bem como acompanhar a conformidade das operações associadas a estes temas, foi criado um Conselho de Proteção e Segurança dos Dados, no qual estão representados, para além do Encarregado de Proteção de Dados e do Responsável de Segurança da Informação, todos os departamentos/áreas da empresa, de modo a torná-lo mais versátil, assertivo e próximo de toda a atividade desenvolvida.

Com o objetivo de dar uma resposta mais robusta aos desafios do atual enquadramento legal em matéria de cibersegurança e proteção de dados pessoais, a TML decidiu, também, internalizar as funções de Responsável de Segurança da Informação e de Encarregado de Proteção de Dados (EPD) e integrá-las no seu modelo de governação, para acompanharem e aconselharem sobre as obrigações da empresa em matéria de segurança e tratamento de dados pessoais.

A evidente aposta no reforço de uma estrutura interna mais qualificada não dispensa, nem inviabiliza, no entanto, a necessidade de recorrer a assessorias externas especializadas, para colaborar na realização de projetos estruturantes para a TML (auditorias, certificações, formações, etc.) e para implementar as melhores práticas nesta matéria.

Durante o ano de 2022 foram elaboradas as políticas de segurança da informação, de tratamento de dados pessoais e de utilização aceitável dos recursos tecnológicos, bem como foram revistos/melhorados os procedimentos de resposta aos titulares dos dados no que diz respeito ao exercício de seus direitos em matéria de tratamento de dados pessoais.

Para reforçar os três pilares de apoio às políticas de segurança (pessoas, processos e tecnologia), foi, por fim, efetuado um forte investimento em (in)formação e sensibilização dos recursos humanos da TML, de modo a torná-los mais conscientes e resilientes face às várias ameaças que podem comprometer a segurança da informação.

6.2. Procedimentos de contratação pública

A contratação pública, enquanto atividade quotidiana das entidades adjudicantes na prossecução do interesse público e no cumprimento do espírito dos princípios consagrados no respetivo código, nomeadamente os da transparência, concorrência, igualdade de tratamento e boa-fé, é essencial para sustentar a realização das ações estruturantes da TML, contribuindo, de modo transversal, para que o desempenho apresentado neste relatório vá ao encontro das orientações estratégicas e dos eixos de atuação fixadas pela AML.

Volvido o ano de 2021, em que houve a necessidade de contratar bens e serviços essenciais ao início de funcionamento da TML, o ano de 2022 foi caracterizado pela aquisição de bens e serviços mais direcionados à sustentação operacional da empresa, ainda que não se tenha atingido a desejada estabilização ao nível dos procedimentos de contratação pública.

O ano de 2022 registou um incremento muito significativo do número de procedimentos, mas, sobretudo, dos valores contratualizados. Apresenta-se de seguida, com maior detalhe, a distribuição das aquisições de bens, serviços e empreitadas que a TML realizou, pelos vários tipos de procedimentos previstos na lei.

Em 2022, foram tramitados 319 procedimentos de contratação pública, o que representa um aumento de 138,1% face a 2021.

Procedimentos lançados	2022	2021	Variação 22/21
Ajustes diretos simplificados (ADS)	230	97	137,1%
Ajustes diretos (AD)	41	26	57,7%
Consulta prévia (CP)	12	8	50,0%
Concursos públicos (CPN+CPI)	9	2	350,0%
Setor especial dos transportes (SET)	22	0	-
Acordos-quadro (AQ)	5	1	400,0%
Total	319	134	138,1%

Tabela 14 - Nº de procedimentos lançados pela TML (2021-2022)

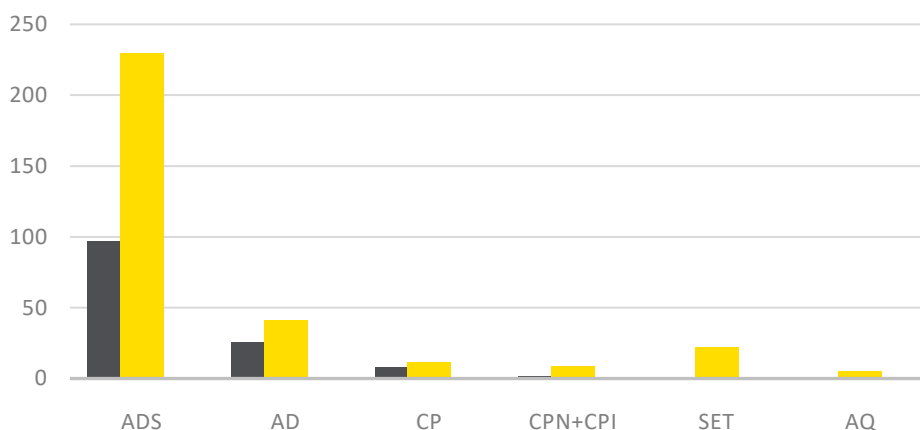


Gráfico 14 - Evolução do nº de procedimentos lançados, por tipo de procedimento (2021-2022)

Salienta-se que o número total de ajustes diretos (simplificados e normais), ascendeu a 271, representando, em conjunto, cerca de 85% do total de procedimentos lançados pela TML no decorrer de 2022.

Em 2022, foram contratualizados, através dos procedimentos lançados, 11,5 milhões de euros, o que representa um aumento de 659,8% comparativamente a 2021, ano em que foram contratualizados cerca de 1,5 milhões de euros.

Valores contratualizados	2022	2021	Variação 22/21
Ajustes diretos simplificados (ADS)	238 370	64 677	268,6%
Ajustes diretos (AD)	733 232	520 650	40,8%
Consulta prévia (CP)	650 578	466 723	39,4%
Concursos públicos (CPN+CPI)	5 598 714	455 353	1129,5%
Setor especial dos transportes (SET)	2 625 703	0	-
Acordos-quadro (AQ)	1 647 976	5 395	30446,4%
Total	11 494 573	1 512 798	659,8%

Tabela 15 - Valores contratualizados pela TML (2021-2022)

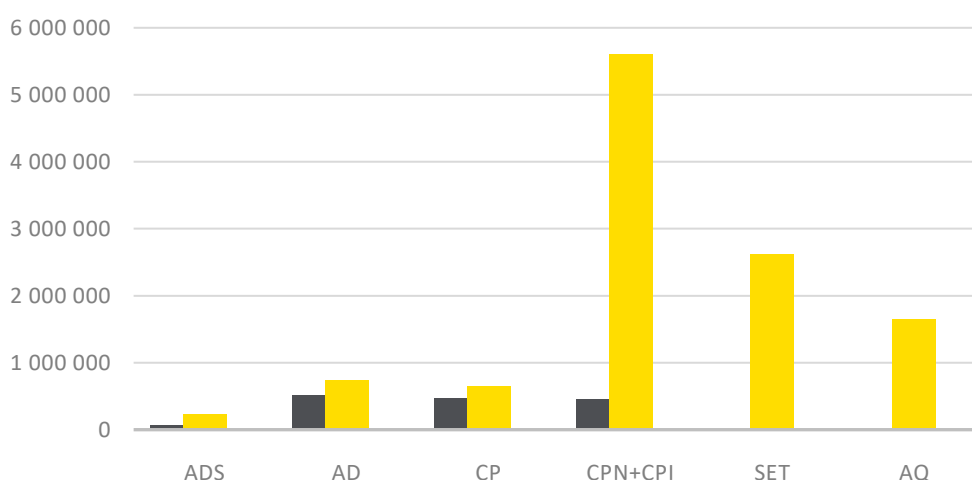


Gráfico 15 - Evolução dos valores contratualizados, por tipo de procedimento (2021-2022)

Não obstante a preponderância dos ajustes diretos, simplificados e normais, no número de procedimentos lançados (85%), em termos de valores adjudicados, destaca-se o peso dos concursos públicos, nacionais e internacionais, que representaram 49% do total despendido.

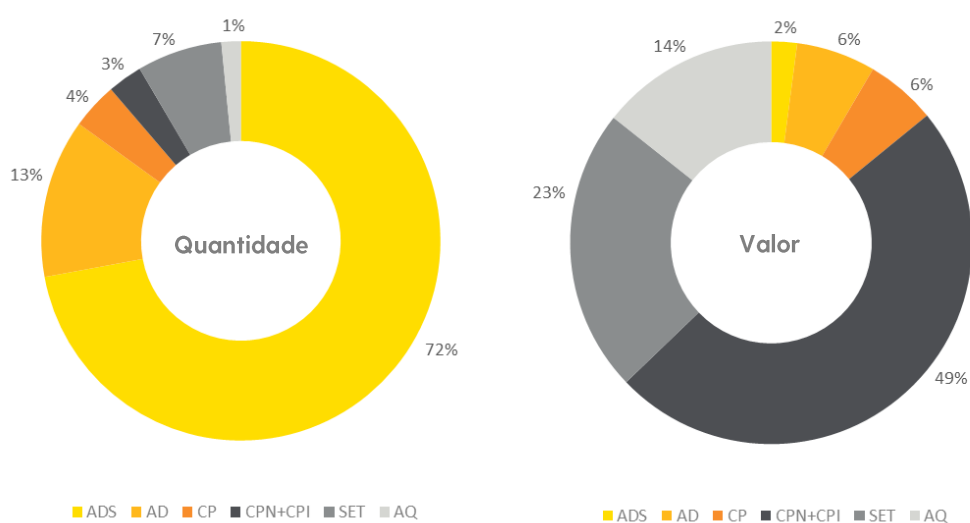


Gráfico 16 - Peso relativo de cada tipo de procedimento na TML, em 2022

6.3. Gestão dos recursos humanos

Desde que foi constituída, em 2021, a TML considera que os seus trabalhadores são o seu principal ativo, tendo, por isso, desenvolvido várias iniciativas e projetos ao longo do ano de 2022, considerados da máxima relevância na gestão dos recursos humanos. Neste contexto, destacam-se: i) a implementação do plano de formação e desenvolvimento profissional de todos os trabalhadores; ii) os processos de seleção e recrutamento de novos recursos, parte deles altamente especializados; iii) a criação de um regulamento de carreiras e avaliação de desempenho e iv) a evolução de trabalhadores com elevado potencial para funções de maior responsabilidade.

Em fevereiro de 2021, a TML iniciou funções com um quadro de pessoal constituído por 37 trabalhadores (incluindo órgãos sociais), vindos, sobretudo, da estrutura da OTLIS (14) e da área de mobilidade e transportes da AML (14), havendo a expectativa de que ascendesse a 69 trabalhadores até ao final de 2024, de acordo com o estudo de viabilidade económico-financeira, submetido a visto prévio do Tribunal de Contas. Porém, quando esse estudo foi realizado e se estimou o quadro de pessoal da TML, não foram tidas em consideração algumas das tarefas que, por força das suas obrigações contratuais, a empresa, entretanto, teve de assumir, designadamente:

- A gestão do atendimento ao passageiro/cliente e o conseqüente apetrechamento da equipa comercial para que esta tarefa se tornasse efetiva e responsiva;
- A criação de uma equipa de fiscalização do serviço público de transporte rodoviário de passageiros da Carris Metropolitana, conforme está previsto nos contratos com os operadores.

Por outro lado, a assunção, pela TML, de responsabilidades enquanto autoridade do sistema de bilhética, autoridade de transportes e gestora dos contratos de serviço público de transporte de passageiros da área metropolitana de Lisboa, requer, para além de um significativo investimento na melhoria da infraestrutura tecnológica, uma equipa com competências necessárias para responder a uma mudança de paradigma face às tarefas anteriormente realizadas.

Posto isto, foi aprovado um novo quadro de pessoal no Plano de Atividades e Orçamento para o quadriénio 2023-2026, que prevê um total de 92 trabalhadores em 2023 e 98 em 2024. A TML terminou o ano de 2022 com um quadro de pessoal de 72 trabalhadores, o que representa um crescimento de 46,9% (mais 23 efetivos) face aos 49 do final de 2021.

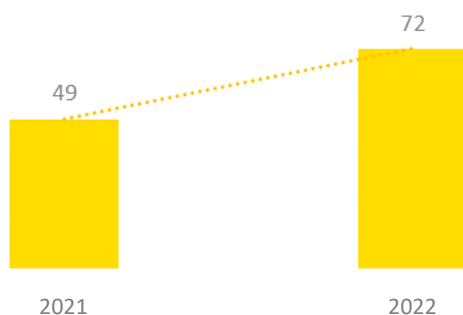


Gráfico 17 - Evolução do quadro de pessoal da TML (2021-2022)

Para responder às necessidades de recrutamento de 2022, a TML recebeu e analisou 678 candidaturas, tendo realizado um total de 200 entrevistas, das quais se selecionaram 95 candidatos, para um total de 16 contratações ao longo do ano. Além disso, e no sentido de otimizar o potencial dos seus trabalhadores, concretizaram-se 3 processos de mobilidade funcional para o desempenho de funções de coordenação de equipas, assim como 4 processos de mudança de departamento/área.

Em termos de caracterização do quadro de pessoal da TML, encontramos a seguinte distribuição em termos de tipologia de vínculo: 55 contratos individuais de trabalho (76%), 9 cedências de interesse público (13%), 3 gestores públicos (4%), 3 mobilidades funcionais (4%) e 2 comissões de serviço para funções de direção (3%).

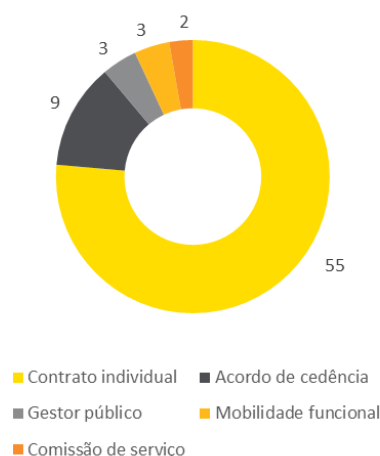


Gráfico 18 - Distribuição do quadro de pessoal da TML por tipo de vinculação

Num breve sumário do balanço social da TML, no final do exercício económico de 2022: i) 59,7% dos trabalhadores da empresa eram do género feminino e 40,3% do género masculino; ii) 93,1% dos trabalhadores são de nacionalidade portuguesas e iii) a média de idades é, atualmente, de 40 anos. Os trabalhadores da TML possuem um grau de qualificação académica elevado, sendo que 54,2% dos trabalhadores têm licenciatura, 23,6% mestrado e 6,9% doutoramento. Os gráficos que se seguem apresentam, com mais detalhe, as principais características dos trabalhadores da TML, no final do ano:

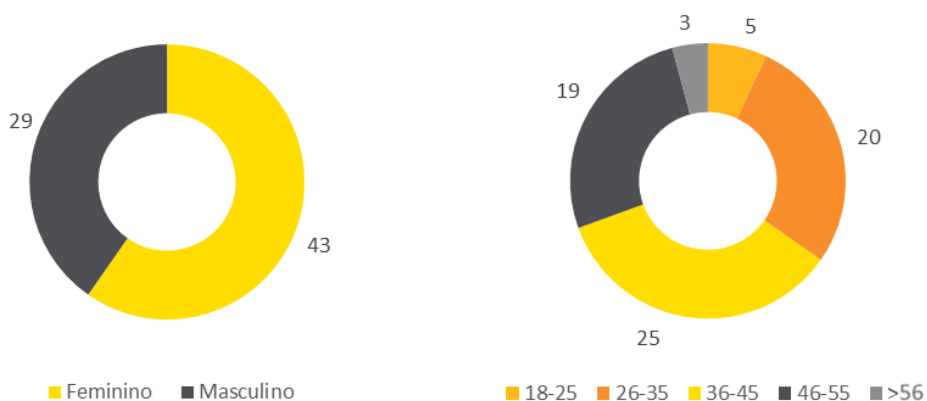


Gráfico 19 - Distribuição do quadro de pessoal da TML por género e por idade

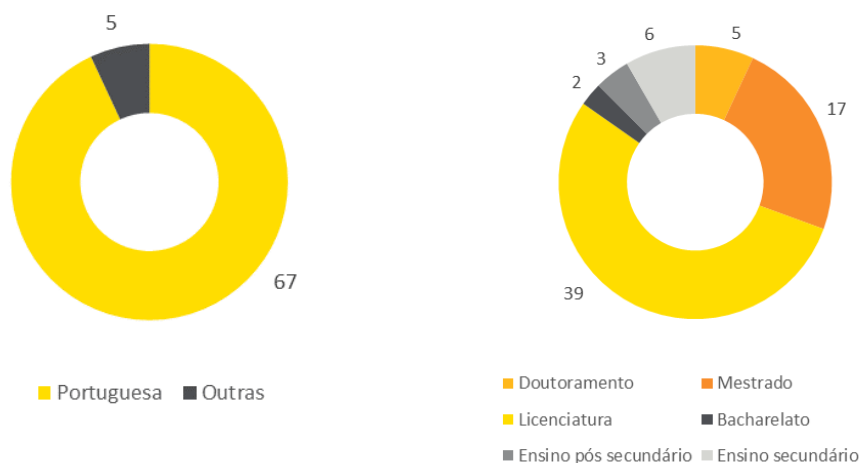


Gráfico 20 - Distribuição do quadro de pessoal da TML por nacionalidade e por grau académico

No que diz respeito à distribuição do número de efetivos pelas diferentes áreas da TML, os departamentos de Gestão de Contratos (DGC) e de Sistemas Inteligentes de Transportes (ITS) são os que, à data, tinham um maior número de recursos, respetivamente, 16 e 15 elementos, numa estrutura com 62,5% de trabalhadores na categoria de Técnico(a) Superior. Mostra-se a seguir a distribuição do número de efetivos por departamento/área da empresa e por categoria profissional, no final do ano de 2022:

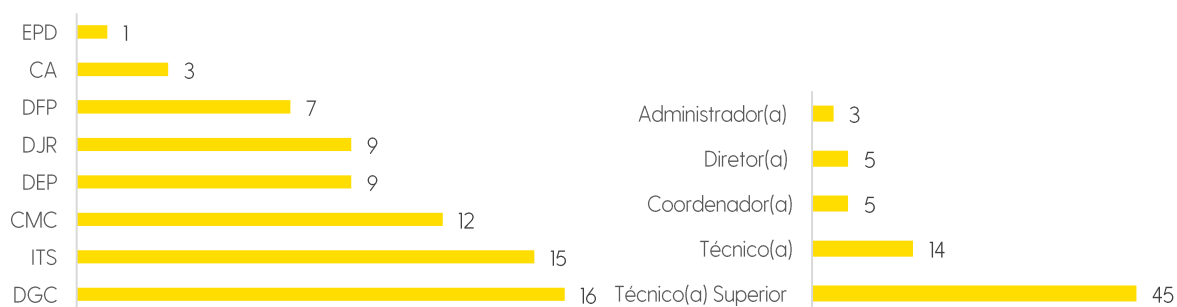


Gráfico 21 - Nº de efetivos por departamento/área e por categoria profissional

A taxa de absentismo da TML, em 2022, situou-se nos 0,61%, ficando ligeiramente acima da apurada em 2021 (0,34%). As ausências ocorreram, essencialmente, por motivo de baixa médica.

Durante o ano de 2022, a TML reforçou o investimento na formação dos seus trabalhadores, assumindo-se como uma empresa que pretende atrair e reter talento e que reconhece as vantagens da formação contínua enquanto estímulo para a produtividade, criatividade e inovação, não se limitando, neste aspeto, a cumprir as obrigações legais.

Formação	2021	2022
Número de horas	564	1520
Participantes	46	72

Tabela 16 - Horas e participantes do plano de formação da TML em 2022

O plano de formação foi elaborado mediante o levantamento das necessidades junto de cada departamento/área da empresa, tendo sido definidas prioridades em função do orçamento disponível, assegurando-se, contudo, através de um *mix* de ações internas e externas, que todos os trabalhadores pudessem usufruir de, pelo menos, uma formação. O número total de horas assistidas em 2022 foi de 1520, o que representa um crescimento de 169,5% face a 2021. Identifica-se abaixo a distribuição do total de horas de formação e da respetiva média por trabalhador, relativamente a cada um dos departamentos/áreas da TML:

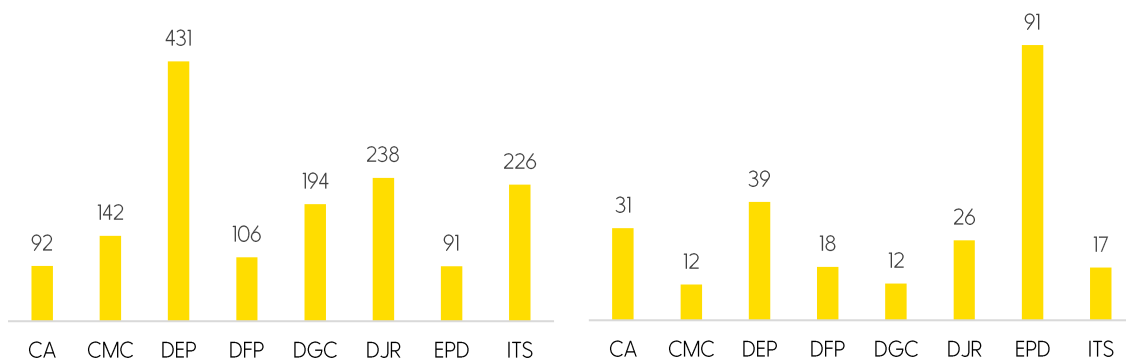


Gráfico 22 - Total de horas de formação e média de horas por trabalhador, por departamento/área (2022)

No final do ano foi, ainda, concluído e aprovado o Regulamento de Carreiras e Avaliação de Desempenho, corolário de um processo longo em que todos os trabalhadores tiveram oportunidade de participar e dar o seu contributo. 2023 será, portanto, o seu primeiro ano de implementação.

O Regulamento estabelece as regras aplicáveis aos processos associados a uma política de recursos humanos, nomeadamente em termos de admissão e recrutamento, ingresso nas carreiras profissionais existentes, evolução profissional, mobilidade interna, remuneração, premiação do mérito e avaliação de desempenho. Em particular, este instrumento visa:

- Atrair, reter e desenvolver recursos qualificados, garantindo que os mesmos possuem o perfil adequado e as competências técnico-profissionais necessárias;
- Suportar e reforçar uma cultura de meritocracia;
- Enquadrar e clarificar as perspetivas e critérios de evolução profissional, garantindo transparência, objetividade e equidade do processo;
- Potenciar o desenvolvimento profissional dos trabalhadores, alinhando as expectativas de evolução individual com as oportunidades e necessidades da TML;
- Valorizar o desempenho individual e coletivo, bem como os conhecimentos e competências demonstradas pelos trabalhadores;
- Incentivar o compromisso e empenho dos trabalhadores no cumprimento dos objetivos da empresa e reconhecer o contributo individual e coletivo na respetiva realização;
- Assegurar um ambiente na empresa alicerçado em valores humanistas, promover o espírito de equipa e o trabalho conjunto e a colaboração ativa entre todas as áreas funcionais da empresa.

6.4. Situação económico-financeira

O exercício económico de 2022 ficou, acima de tudo, marcado pelo arranque do serviço público de transporte rodoviário de passageiros na margem sul da área metropolitana de Lisboa, sob a marca da Carris Metropolitana, mas também pelo adiamento da entrada em operação da margem norte, o que teve um elevado impacto nas contas da TML, cujos valores de rendimentos e gastos dispararam, quando comparados com os de 2021, mas aquém do orçamentado. Não obstante, houve, ainda, dois outros acontecimentos com influência na atividade desenvolvida, nomeadamente o fim das restrições à mobilidade das pessoas devido à pandemia COVID-19 e a subida gradual do índice de preços no consumidor, que atingiu, em dezembro, um valor médio anual de 7,8%.

Em 2022, a TML obteve um **resultado líquido do exercício** positivo de cerca de 21 mil euros, representando uma redução de 15,4% relativamente ao ano transato, pese embora tenha sido ligeiramente superior aos cerca de 18 mil euros previstos no Plano de Atividades de 2022. O resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos (EBITDA) ascendeu a cerca de 842 mil euros.

Rendimentos operacionais

Em consequência das suas atividades de exploração e desenvolvimento, a TML registou em 2022 um rendimento operacional de cerca de 36 milhões de euros. Para este resultado contribuíram, essencialmente: i) as vendas de títulos de transporte e de outros suporte de apoio à mobilidade (4,4 milhões de euros); ii) as comissões sobre os canais de venda geridos pela TML (1,5 milhões de euros); iii) a receita da bilhética da Carris Metropolitana (8,3 milhões de euros); iv) as compensações relativas aos títulos de transporte subsidiados (passes 4_18, Sub23, Social+ e Antigo Combatente) (869 mil euros) e v) os subsídios à exploração recebidos da AML no âmbito do contrato-programa em vigor (20,4 milhões de euros). A tabela abaixo apresenta os rendimentos auferidos no ano de 2022, comparando-os com o orçamento inicial e com os dados de 2021.

Rendimentos operacionais	2022 Real	2022 Orç.	2021 Real	Δ% Real/Orç.	Δ% 22/21
Vendas	4 384 753	3 378 575	2 266 516	29,8%	93,5%
Prestação de serviços	11 268 632	53 439 532	1 137 400	-78,9%	890,7%
Receitas da bilhética	8 331 809	44 977 100	0	-81,5%	-
Compensações tarifárias	869 387	1 899 906	0	-54,2%	-
Contratos de Mandato	91 728	3 350 000	0	-97,3%	-
Comissões canais de venda	1 491 740	1 518 637	948 680	-18%	57,2%
Receitas publicitárias	0	874 020	0	-100,0%	-
Outras prestações de serviços	483 969	819 868	188 720	-41,0%	156,4%
Subsídios à exploração	20 435 618	39 516 428	1 711 612	-48,3%	1093,9%
Outros rendimentos	55 904	367 637	2 452	-84,8%	2179,5%
Total	36 144 906	96 702 171	5 117 981	-62,6%	606,2%

Tabela 17 - Rendimentos operacionais da TML em 2022

As vendas refletem a comercialização dos cartões navegante personalizados e ocasionais, bem como outros suportes de apoio à mobilidade dos passageiros na área metropolitana de Lisboa. Em 2022, verificou-se um aumento muito significativo (93,5%) na venda dos cartões navegante relativamente a 2021, mas também relativamente ao valor orçamentado (29,8%). Este acréscimo é explicado pelo fim das restrições sanitárias e da maior circulação de pessoas, o que levou a um aumento na procura de títulos de transporte

Com o arranque da Carris Metropolitana na margem sul da área metropolitana de Lisboa, a TML passou a ser titular das receitas tarifárias do transporte público rodoviário de passageiros nessas áreas, nomeadamente, a venda de passes e tarifas de bordo, com uma contribuição adicional, mas em menor escala, do serviço de transporte escolar.

Receitas da bilhética	2022 Real	2022 Orç.	2021 Real	Δ% Real/Orç.	Δ% 22/21
Venda de passes	5 591 182	44 977 100	0	-87,6%	-
Tarifas de bordo	2 207 882	0	0	-	-
Navegante escolas	532 744	0	0	-	-
Total	8 331 809	44 977 100	0	-81,5%	-

Tabela 18 - Receitas da bilhética da TML em 2022

O Plano de Atividades de 2022 previa a entrada em operação de todas as áreas da Carris Metropolitana no início do mês de julho, conforme estabelecido nos respetivos contratos, mas o adiamento do arranque das áreas 1 e 2, para 1 de janeiro de 2023, implicou um desvio muito significativo entre os valores orçamentados e os realizados. Note-se que o valor orçamentado de cerca de 45 milhões de euros englobava as diversas tipologias de receita da bilhética, por não haver, à data, informação suficiente para proceder à sua discriminação.

As compensações tarifárias são atribuídas pelo Estado no seguimento de decisões suas de bonificação de determinados títulos de transporte, nomeadamente os passes 4_18, Sub23, Social+ e Antigo Combatente.

Compensações tarifárias	2022 Real	2022 Orç.	2021 Real	Δ% Real/Orç.	Δ% 22/21
Passes 4_18 e Sub23	462 080	1 899 906	0	-75,7%	-
Passes Social+	130 467	0	0	-	-
Passes Antigo Combatente	276 840	0	0	-	-
Total	869 387	1 899 906	0	-54,2%	-

Tabela 19 - Compensações tarifárias recebidas pela TML em 2022

Realça-se que, tal como nas receitas da bilhética, o desvio para o Plano de Atividades de 2022 resulta do adiamento da entrada em operação das áreas 1 e 2 da Carris Metropolitana. O valor estimado de cerca de 1,9 milhões de euros englobava, também, os diferentes tipos de passes, por não haver, à data, informação suficiente para proceder à sua discriminação.

Relativamente às outras componentes da rubrica de prestação de serviços, apresenta-se de seguida uma breve descrição do seu conteúdo e da respetiva execução financeira em 2022:

- Os contratos de mandato, assinados entre a TML e a AML em 22 de fevereiro de 2022, atribuem à TML a responsabilidade de desenvolver diversos projetos financiados pela AML, até 2024, nas áreas do planeamento da mobilidade e transportes, da promoção da mobilidade sustentável e do desenvolvimento e implementação do *Navegante as a Service*, na área metropolitana de Lisboa. Não obstante, a execução destes contratos registou um atraso, justificado pela necessidade de submissão dos mesmos a visto prévio do Tribunal de Contas (complexidade e morosidade), e que foi posteriormente agravado pelo adiamento da entrada em operação da Carris Metropolitana das áreas 1 e 2 (reafecção de esforço);
- As comissões dos canais de venda, no valor de cerca de 1,5 milhões de euros em 2022, advêm de comissões cobradas pelos carregamentos dos títulos de transporte mensais nos canais disponibilizados pela TML, nomeadamente a rede ATM e o Portal VIVA;
- As outras prestações de serviços dizem respeito às mensalidades dos dispositivos e produtos solicitados pelos operadores de transporte para garantir uma ligação segura ao sistema VIVA (SAMs), bem como à comissão de 1% pela manutenção dos contratos de serviço público de transporte rodoviário de passageiros relacionados com a Carris Metropolitana, tendo esta última sido responsável por uma execução de apenas 41% do valor previsto de cerca de 820 mil euros, pelas razões já aduzidas.

Embora em sede do Plano de Atividades para 2022 estivessem previstas receitas publicitárias, provenientes da afixação de anúncios nas molduras exteriores dos autocarros da Carris Metropolitana e da passagem de *spots* publicitários nos seus ecrãs, estas não tiveram execução neste exercício, em grande parte explicado pelo adiamento da entrada em operação das áreas 1 e 2, que obrigou a uma reafecção de esforços em outras áreas mais prioritárias e com impacto nos passageiros.

Ao abrigo do contrato-programa celebrado com a AML são realizadas transferências entre a AML e a TML, com a natureza de subsídios à exploração, que têm, entre outros, o objetivo de assegurar o financiamento necessário da Carris Metropolitana, na componente que, mercê da política tarifária definida, não se encontra assegurada pela receita tarifária (comparticipação do preço).

Subsídios à exploração	2022 Real	2022 Orç.	2021 Real	Δ% Real/Orç.	Δ% 22/21
Despesas de funcionamento	3 523 334	13 760 000	1 650 000	-74,4%	113,5%
Aumento da oferta	6 982 535	10 473 803	0	-33,3%	-
Comparticipação do preço	9 880 946	14 821 419	0	-33,3%	-
Outros subsídios à exploração	48 802	461 205	61 612	-89,4%	-20,8%
Total	20 435 618	39 516 428	1 711 612	-48,3%	1093,9%

Tabela 20 - Subsídios à exploração recebidos pela TML em 2022

Em 2022, a TML faturou à AML um total de 26,6 milhões de euros (IVA incluído à taxa legal em vigor) de subsídios à exploração. No entanto, apenas 20,4 milhões de euros foram considerados como proveito do período, a que acresceu IVA no montante de 600 mil euros. Estimou-se, portanto, uma devolução de 5,7 milhões de euros à AML. O Plano de Atividades de 2022 previa a atribuição de 39,5 milhões de euros de subsídios à exploração, e estes

visavam dotar a TML dos meios financeiros necessários ao cumprimento das orientações estratégicas e dos objetivos anuais. Contudo, com o adiamento da entrada de funcionamento da Carris Metropolitana na margem norte da área metropolitana de Lisboa, o montante total estimado não foi necessário.

Relativamente aos outros rendimentos (aproximadamente de 55,9 mil euros), correspondem essencialmente à imputação do subsídio ao investimento, atribuído pela CCDR-LVT, na proporção de aproximadamente 50% dos investimentos realizados. Estes são reconhecidos aquando do seu recebimento, e como são subsídios não reembolsáveis, obtidos pelo investimento em ativos fixos tangíveis e intangíveis, são reconhecidos como rendimento na devida proporção da depreciação ou amortização do ativo a que está associado.

Gastos operacionais

Os gastos operacionais da TML atingiram, em 2022, 36,1 milhões de euros, um aumento muito significativo (722,5%) face ao exercício de 2021, embora aquém do valor orçamentado (62,6%). Para este acréscimo contribuíram, em grande medida: i) o custo das mercadorias vendidas (847,5 mil euros); ii) os fornecimentos e serviços externos (31,4 milhões de euros), dos quais se destacam os subcontratos associados à operação da Carris Metropolitana (27,7 milhões de euros) e iii) os gastos com o pessoal (3 milhões de euros). A tabela abaixo apresenta os gastos incorridos no ano de 2022, comparando-os com o orçamento inicial e com os dados de 2021.

Gastos operacionais	2022 Real	2022 Orç.	2021 Real	Δ% Real/Orç.	Δ% 22/21
Custo da mercadoria vendida	847 455	514 954	386 595	64,6%	119,2%
Fornecimentos e serviços externos	31 362 244	91 347 538	1 270 613	-65,7%	2368,3%
Subcontratos	27 667 646	81 986 843	0	-66,3%	-
Trabalhos especializados	1 793 030	6 824 849	76 945	-73,7%	2230,3%
Comissões - mercado nacional	756 503	824 402	482 396	-8,2%	56,8%
Conservação e reparação	538	400 500	14 432	-99,9%	-96,3%
Serviços bancários	6 001	4 500	2 652	33,4%	126,3%
Materiais	28 934	29 500	6 747	-1,9%	328,9%
Energia e fluidos	1 845	10 800	1 975	-82,9%	-6,6%
Deslocações, estadas e transportes	35 015	27 415	9 002	27,7%	289,0%
Rendas e alugueres	179 270	209 768	86 676	-14,5%	106,8%
Comunicação	30 767	116 260	16 947	-73,5%	81,6%
Seguros	2 749	3 080	971	-10,8%	183,1%
Contencioso e notariado	1 985	1 600	1 490	24,1%	33,3%
Limpeza, higiene e conforto	5 064	8 000	1 132	-36,7%	347,2%
Outros serviços	852 897	900 023	569 248	-5,2%	49,8%
Gastos com o pessoal	3 008 395	3 241 496	2 136 984	-7,2%	40,8%
Outros gastos	904 298	1 589 059	597 720	-43,1%	51,3%
Total	36 122 392	96 693 047	4 391 912	-62,6%	722,5%

Tabela 21 - Gastos operacionais da TML em 2022

O aumento nos gastos operacionais face a 2021 (perto de 32 milhões de euros) é essencialmente explicado pelo arranque da operação da Carris Metropolitana, nas áreas 3 e 4. Contudo, o adiamento da entrada em funcionamento das áreas 1 e 2, motivou a execução abaixo do previsto (menos cerca de 36,5 milhões de euros).

A evolução no custo das mercadorias vendidas está diretamente relacionada com o aumento das vendas de cartões personalizados e ocasionais, relativamente a 2021. Adicionalmente, o aumento registado no preço de aquisição dos cartões navegante, resultado da conjuntura económico-social internacional, fortemente caracterizada pela inflação e escassez de componentes, impactou fortemente esta rubrica, consequência do conflito armado na Ucrânia.

Os fornecimentos e serviços externos atingiram o montante de 31,4 milhões de euros em 2022, valor muito superior ao verificado em 2021 em 30,1 milhões de euros (incremento de 2.368,3%), sendo, no entanto, inferior em cerca de 59,9 milhões de euros (menos 65,7%) face ao estimado no Plano de Atividades.

Subcontratos	2022 Real	2022 Orç.	2021 Real	Δ% Real/Orç.	Δ% 22/21
Área 1	0	26 294 657	0	-100,0%	-
Área 2	0	24 268 088	0	-100,0%	-
Área 3	13 916 732	17 157 649	0	-18,9%	-
Área 4	13 750 914	14 266 449	0	-3,6%	-
Total	27 667 646	81 986 843	0	-66,3%	-

Tabela 22 - Subcontratos da Carris Metropolitana em 2022

A rubrica de subcontratos atingiu 27,7 milhões de euros, destacando-se pelo elevado desvio, quando comparada com o ano anterior (acréscimo) ou mesmo com o previsto no Plano de Atividades (diminuição). Esta rubrica é composta pela remuneração dos operadores prestadores de serviços da Carris Metropolitana, cuja operação teve o seu início em junho de 2022, motivo pelo qual não tem qualquer valor em 2021. No que respeita à variação face ao orçamento, esta advém, conforme suprarreferido, do adiamento da entrada em operação das áreas 1 e 2 (margem norte da área metropolitana de Lisboa) para janeiro de 2023. Estava previsto que todas as áreas estivessem em pleno funcionamento desde julho 2022, contudo somente duas áreas iniciaram operação em 2022.

Os trabalhos especializados dizem, sobretudo, respeito aos serviços contratualizados pela TML nas áreas tecnológica, jurídica e de *marketing* e comunicação. No ano de 2022, esta rúbrica registou um gasto de cerca de 1,8 milhões de euros, tendo ficado muito aquém do valor estimado (menos 73,7%) devido à reduzida execução dos contratos de mandato, conforme exposto atrás.

A rúbrica de comissões reflete os valores cobrados pelas entidades bancárias e pela SIBS relativamente aos serviços prestados aos canais de venda partilhados. Em 2022, o valor pago de comissões ascendeu a cerca de 757 mil euros, um aumento de 56,8% face a 2021, que está em linha com o crescimento das receitas arrecadadas através do Portal VIVA (59%) e do ATM (45%), referidas em capítulo anterior deste relatório.

Relativamente às outras componentes da rubrica de fornecimentos e serviços externos, destacam-se as de conservação e reparação, cujo montante previsto não foi executado devido ao atraso nas obras de renovação da sede da TML, que só arrancaram no início de 2023, e a de outros serviços, cujo montante diz, essencialmente, respeito ao valor pago aos operadores de transporte pela personalização dos cartões navegante, num montante que ascendeu, em 2022, a cerca de 820 mil euros.

Os gastos com o pessoal da TML ascenderam, em 2022, a cerca de 3 milhões de euros, um aumento de 40,8% face aos gastos verificados no ano anterior, mas, ainda assim, inferiores ao previsto no Plano de Atividades de 2022, tendo-se aí obtido uma poupança de 7,2%

Gastos com o pessoal	2022 Real	2022 Orç.	2021 Real	Δ% Real/Orç.	Δ% 22/21
Remunerações	2 422 274	2 578 885	1 708 713	-6,1%	41,8%
Remunerações órgãos sociais	230 649	254 305	225 251	-9,3%	2,4%
Remunerações pessoal	2 185 740	2 324 579	1 483 462	-6,0%	47,3%
Encargos sobre remunerações	554 329	573 573	389 793	-3,4%	42,2%
Seguro de acidentes de trabalho	8 590	19 860	12 531	-56,7%	-31,5%
Outros gastos com o pessoal	23 203	69 179	25 947	-66,5%	-10,6%
Total	3 008 395	3 241 496	2 136 984	-7,2%	40,8%

Tabela 23 - Gastos com o pessoal da TML em 2022

O crescimento dos gastos com o pessoal é justificado pelo aumento do número de trabalhadores da empresa, não obstante o seu peso nos gastos totais se ter reduzido substancialmente face a 2021. O reforço das equipas na generalidade dos departamentos e áreas da TML ocorreu em linha com a evolução do quadro de pessoal aprovado e resultou do maior volume e nível de complexidade das atividades assumidas ao longo de 2022, seja enquanto autoridade de transportes, seja, sobretudo, na componente comercial e de gestão dos contratos de serviço público de transporte rodoviário de passageiros da Carris Metropolitana.

As depreciações e amortizações registaram um gasto de cerca de 820 mil de euros em 2022, mais 38,2% do que em 2021, mas menos 47,2% face ao previsto, em virtude de uma parte dos investimentos em equipamentos e novos desenvolvimentos tecnológicos, que estavam planeados terminar durante o ano transato, ainda se encontrarem em curso.

Depreciações e amortizações	2022 Real	2022 Orç.	2021 Real	Δ% Real/Orç.	Δ% 22/21
Ativos tangíveis	113 537	651 876	55 722	-82,6%	103,8%
Ativos intangíveis	215 914	410 621	88 235	-47,4%	144,7%
Goodwill (OTLIS)	489 608	489 608	448 808	0,0%	9,1%
Total	819 060	1 552 106	592 765	-47,2%	38,2%

Tabela 24 - Depreciações e amortizações da TML em 2022

Execução do plano de investimentos

O valor de investimento realizado até final do ano de 2022 foi de 2,8 milhões de euros, o que representa um crescimento de 124,2% face a 2021, impulsionado pelo apoio financeiro recebido da CCDR-LVT. Comparativamente com o orçamentado, o investimento realizado foi inferior em cerca de 4,2 milhões de euros (menos 59,7%).

Investimentos	2022 Real	2022 Orç.	2021 Real	Δ% Real/Orç.	Δ% 22/21
Ativos tangíveis	1 730 438	3 386 010	358 447	-48,9%	382,8%
Equipamento básico	16 853	3 102 126	270 995	-99,5%	-93,8%
Equipamento administrativo	204 378	283 885	87 452	-28,0%	133,7%
Outros ativos tangíveis	138	0	0	-	-
Em curso	1 509 069	0	0	-	-
Ativos intangíveis	1 096 189	3 633 115	902 579	-69,8%	215%
Projetos de desenvolvimento	760 074	3 497 563	498 041	-78,3%	52,6%
Programas de computador	24 339	135 552	31 018	-82,0%	-215%
Outros ativos intangíveis	1 571	0	0	-	-
Em curso	310 205	0	373 519	-	-17,0%
Total	2 826 627	7 019 125	1 261 026	-59,7%	124,2%

Tabela 25 - Execução do plano de investimentos da TML em 2022

Os ativos tangíveis ascenderam a 1,7 milhões de euros, destacando-se a aquisição de diverso equipamento administrativo (portáteis e monitores) e ainda SAMs para a operação Carris Metropolitana. Relativamente aos investimentos em curso salientam-se: i) os PIPs que serão disponibilizados ao público em 2023 em paragens e interfaces de transporte; ii) a infraestrutura tecnológica de suporte à plataforma central de gestão integrada da bilhética e iii) o investimento relativo aos pontos navegante assistidos para a produção de cartões.

No que respeita aos ativos intangíveis, em 2022, atingiram 1,1 milhões de euros. Os valores apresentados referem-se: i) aos desenvolvimentos para a plataforma central de gestão integrada da bilhética; ii) ao sistema de informação geográfica e iii) à implementação dos *websites* Carris Metropolitana e TML. Relativamente aos ativos intangíveis em curso estes compreendem: i) os novos desenvolvimentos na plataforma central de gestão integrada da bilhética; ii) a construção de uma plataforma CRM e iii) o desenvolvimento de uma intranet procedimental. Importa referir que parte dos projetos que estavam previstos não se vieram a concretizar durante o ano de 2022, estando, no entanto, prevista a sua execução nos próximos anos, conforme perspectivado no Plano de Atividades e Orçamento da TML para o quadriénio 2023-2026, aprovado em novembro de 2022.

Indicadores económico-financeiros

Ao nível do desempenho financeiro, apresentam-se de seguida os principais indicadores para o ano de 2022:

Rácios	2022 Real	2022 Orç.	2021 Real
Rendibilidade			
Rendibilidade financeira	0,08%	0,01%	0,10%
Rendibilidade económica	0,04%	0,00%	0,04%
Rendibilidade Vendas + Prestações de Serviços	0,13%	0,01%	0,73%
Estrutura			
Solvabilidade	81,6%	60,6%	77,3%
Autonomia financeira	47,8%	33,5%	43,6%
Endividamento	52,2%	66,5%	56,4%
Liquidez			
Liquidez geral	1,64	1,60	1,30
Liquidez reduzida	1,56	1,58	1,59
Liquidez imediata	1,29	1,35	1,49
Funcionamento			
Rotação do ativo	27,2%	65,9%	5,9%
Rotação de inventários	177,0%	616,5%	160,5%
Prazo médio de pagamentos	55	10	25
Prazo médio de recebimentos	30	35	89
Pessoal			
Gastos com o pessoal nos gastos totais	8,3%	3,4%	42,0%
Remuneração média anual	27 847	28 973	26 719
Legais			
Lei 50/2012, Art. 62º, nº 1, alínea a)	43,3%	56,8%	67,0%
Lei 50/2012, Art. 62º, nº 1, alínea b)	56,5%	42,8%	32,2%
Lei 50/2012, Art. 62º, nº 1, alínea c)	841 575	9 124	33 803
Lei 50/2012, Art. 62º, nº 1, alínea d)	21 110	3 399	24 952
Código das Sociedades Comerciais, Art. 35º	206,8%	231,2%	200,8%

Tabela 26 - Principais rácios da TML em 2022

Os rácios de rendibilidade permitem relacionar o resultado com diversos indicadores patrimoniais. Estes apresentam, em todos os casos, valores muito reduzidos, na sequência da necessidade de devolução dos subsídios recebidos em excesso da AML para despesas de funcionamento, conforme previsto no contrato-programa.

Relativamente aos rácios de estrutura constata-se que a TML apresenta uma situação financeira sustentável com indicadores que exibem uma capacidade de satisfazer os compromissos financeiros assumidos de médio e longo prazo.

Comparativamente, os rácios de liquidez permitem avaliar a capacidade da TML em cumprir os compromissos mais imediatos. Estes demonstram uma adequada situação de tesouraria permitindo, desta forma satisfazer os montantes exigíveis a curto prazo.

Analisando os rácios de funcionamento, verifica-se um adequado grau de eficiência na gestão dos ativos da empresa, destacando-se uma apropriada rotação dos inventários.

Além dos indicadores acima apresentados, a TML é obrigada ao cumprimento de rácios específicos, que correspondem aos rácios legais referidos na tabela supra identificada e que regulamentam as condições que determinam a dissolução de uma empresa pública, conforme estipulado no n.º 1 do artigo 62.º da Lei n.º 50/2012, de 31 de agosto. No exercício de 2022, verificou-se o não cumprimento de dois desses rácios:

- As vendas e prestações de serviços realizados não cobrem, pelo menos, 50% dos gastos totais dos respetivos exercícios e
- O peso contributivo dos subsídios à exploração atribuídos pela entidade pública participante é superior a 50% das suas receitas.

Estes incumprimentos advêm, essencialmente, do peso dos subsídios à exploração, transferidos pela AML via contrato programa, nas receitas da TML.

Contudo parte das verbas recebidas por esta via são verbas PART que se destinam a financiar as medidas de apoio à redução tarifária e aumento da oferta de serviço e expensão da rede, verbas a que a TML tem direito enquanto titular da receita tarifária da Carris Metropolitana. Importa referir que as verbas PART que se destinam a compensar os restantes operadores são recebidas via contrato interadministrativo e não revestem a natureza de subsídio à exploração.

Tendo em vista ultrapassar esta questão, os instrumentos de gestão da TML, designadamente o Contrato-Programa e Contrato Interadministrativo de Delegação e Subdelegação de Competências, estão atualmente, a ser alvo de revisão.

Para este incumprimento também concorreu o adiamento da operação da Carris Metropolitana na zona norte da área metropolitana de Lisboa, tendo sido registadas receitas inferiores ao previsto e necessário, para o cumprimento dos rácios.

Nos restantes rácios, refira-se a redução no peso do custo de pessoal no total dos custos totais, em virtude da entrada em funcionamento da Carris Metropolitana e do conseqüente aumento de custos, em concreto nos subcontratos pela produção quilométrica efetuada pelos operadores do serviço público de transporte rodoviário de passageiros.

7. Notas finais ao relatório

7.1. Governo societário

Dando cumprimento ao disposto no artigo 54.º do Decreto-Lei n.º 133/2013, de 3 de outubro, que, conjugado com o artigo 67.º do mesmo, obriga as empresas do setor empresarial local a apresentar relatórios anuais de boas práticas de governo societário onde conste informação atual e completa sobre as matérias previstas no Capítulo II desse diploma, a TML elabora o Relatório de Governo Societário relativo ao ano de 2022 em documento autónomo, que estará disponível para consulta no *website* da empresa.

7.2. Factos relevantes sujeitos a relato

De acordo com o artigo 66.º do Código das Sociedades Comerciais, informa-se que não ocorreram factos relevantes após o termo do exercício e até à data deste relatório, não foram adquiridas ou alienadas ações próprias durante o exercício, nem existiram negócios entre a sociedade e os seus administradores.

7.3. Proposta de aplicação de resultados

Nos termos da alínea f) do número 5 do artigo 66.º do Código das Sociedades Comerciais e da alínea g) do número 1 do artigo 32.º dos Estatutos da TML, o Conselho de Administração propõe que o resultado líquido do exercício de 2022, no montante de 21 109,62 euros, tenha a seguinte aplicação:

- 1 250,00 euros para reserva legal;
- 19 859,62 euros para incorporação em resultados transitados.

Lisboa, 9 de março de 2023

transportes ● ●
metropolitanos
de ● ● **lisboa**

Assinado de forma digital por Faustino Guedes Gomes
DN: c=PT, title=Presidente do Conselho de Administração, o=TML Transportes Metropolitanos de Lisboa E.M.T. S.A., cn=Faustino Guedes Gomes
Dados: 2023.03.10 16:40:12 Z

Faustino José Couto e Guedes Gomes
Presidente

transportes ● ●
metropolitanos
de ● ● **lisboa**

Rui Pedro Gaspar Lopo
c=PT, title=Vogal do Conselho de Administração, o=TML Transportes Metropolitanos de Lisboa E.M.T. S.A., cn=Rui Pedro Gaspar Lopo
2023.03.10 19:42:16 Z

Rui Pedro Gaspar Lopo
Vogal

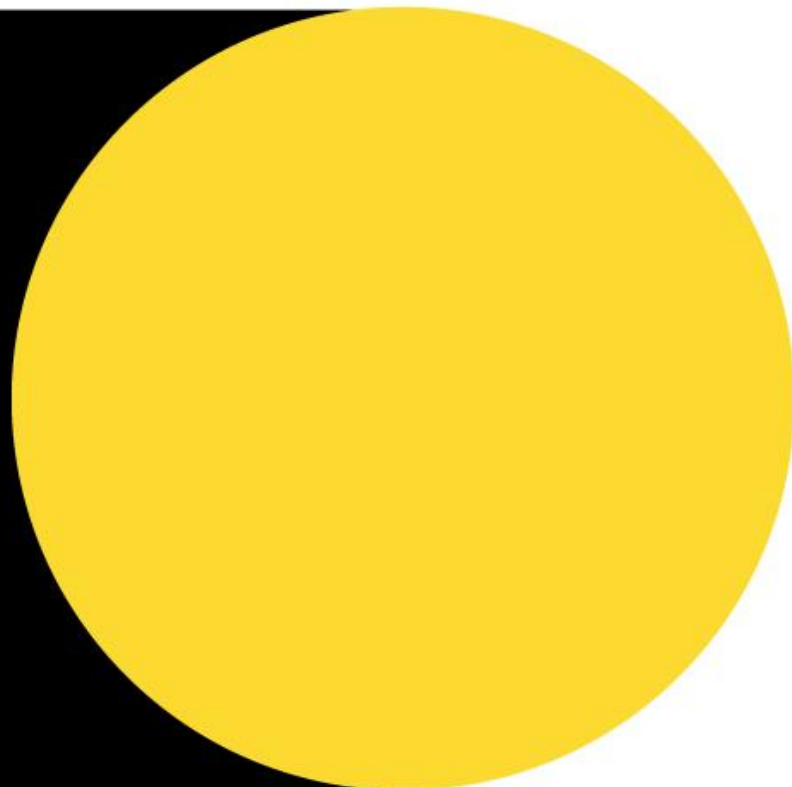
transportes ● ●
metropolitanos
de ● ● **lisboa**

Digitally signed by Sónia Mourão Alegre
DN: c=PT, title=Vogal do Conselho de Administração, o=TML Transportes Metropolitanos de Lisboa E.M.T. S.A., cn=Sónia Mourão Alegre
Date: 2023.03.10 15:55:27 Z

Sónia Cristina Mourão Alegre
Vogal



Demonstrações financeiras e Anexo



RELATÓRIO E CONTAS 2022 – TML
TML – TRANSPORTES METROPOLITANOS DE LISBOA, E.M.T., SA

TML- TRANSPORTES METROPOLITANOS DE LISBOA, EMT, SA

BALANÇO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2022

(Montantes expressos em euros)

ATIVO	Notas	31-12-2022	31-12-2021
ATIVO NÃO CORRENTE:			
Ativos fixos tangíveis	7	1 920 086	303 185
Goodwill	8	3 957 668	4 447 276
Ativos Intangíveis	6	1 694 618	814 344
Outros Investimentos financeiros	9	21 380	10 630
Ativos por impostos diferidos	24	105 572	50 491
Total do ativo não corrente		7 699 324	5 625 926
ATIVO CORRENTE:			
Inventários	10	478 726	240 832
Clientes	11	1 305 089	832 665
Estado e outros entes públicos	15	1 500 925	1 348 761
Outros créditos a receber	11	5 597 300	1 156 050
Diferimentos	12	21 834	21 528
Caixa e depósitos bancários	4	40 931 569	48 367 736
Total do ativo corrente		49 835 443	51 967 573
Total do ativo		57 534 767	57 593 499
CAPITAL PRÓPRIO E PASSIVO			
CAPITAL PRÓPRIO:			
Capital subscrito	13	25 000 000	25 000 000
Reservas legais	13	1 250	-
Resultados transitados	13	13 338	(287)
Ajust. / Outras variações de capital próprio	13	819 807	81 321
		25 834 395	25 081 034
Resultado líquido do período		21 110	24 952
Total do capital próprio		25 855 504	25 105 986
PASSIVO:			
PASSIVO CORRENTE:			
Fornecedores	14	4 847 153	6 249 841
Adiantamentos de clientes	14	13	-
Estado e outros entes públicos	15	186 778	150 182
Outras dívidas a pagar	14	17 178 673	26 044 317
Diferimentos	12	9 466 644	43 172
Total do passivo corrente		31 679 262	32 487 513
Total do passivo		31 679 262	32 487 513
Total do capital próprio e do passivo		57 534 767	57 593 499

O anexo faz parte integrante do balanço em 31 de Dezembro de 2022.

Contabilista Certificado
Hélia Lopez Marcelino Capor

O Conselho de Administração
[Assinatura]
[Assinatura]
[Assinatura]

RELATÓRIO E CONTAS 2022 – TML
TML – TRANSPORTES METROPOLITANOS DE LISBOA, E.M.T., SA

TML- TRANSPORTES METROPOLITANOS DE LISBOA, EMT, SA

DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS POR NATUREZAS

DO EXERCÍCIO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2022

(Montantes expressos em euros)

<u>RENDIMENTOS E GASTOS</u>	<u>Notas</u>	<u>2022</u>	<u>2021</u>
Vendas e serviços prestados	16	15 653 385	3 403 916
Subsídios à exploração	22	20 435 618	1 711 612
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	10	(847 455)	(386 595)
Fornecimentos e serviços externos	17	(31 362 244)	(1 962 878)
Gastos com pessoal	18	(3 008 395)	(2 136 984)
Outros rendimentos	19	55 904	2 452
Outros gastos	19	(85 237)	(4 955)
Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos		<u>841 575</u>	<u>626 568</u>
Gastos / reversões de depreciação e de amortização	20	(819 060)	(592 765)
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)		<u>22 515</u>	<u>33 803</u>
Juros e gastos similares suportados	21	(1)	-
Resultado antes de impostos		<u>22 514</u>	<u>33 803</u>
Impostos sobre o rendimento do período	24	(1 405)	(8 851)
Resultado líquido do período		<u>21 110</u>	<u>24 952</u>

O anexo faz parte integrante da demonstração dos resultados por naturezas do exercício findo em 31 de Dezembro de 2022.

Contabilista Certificado

Hélio Jorge Marcelino Caspar

O Conselho de Administração

F. A. A. A.
Luís António Fernandes

RELATÓRIO E CONTAS 2022 – TML
TML – TRANSPORTES METROPOLITANOS DE LISBOA, E.M.T., SA

TML - TRANSPORTES METROPOLITANOS DE LISBOA, EMT, SA

DEMONSTRAÇÃO DAS ALTERAÇÕES NO CAPITAL PRÓPRIO

NOS PERÍODOS DE 2021 E 2022

(Montantes expressos em euros)

Notas	Capital subscrito	Reservas Legais	Resultados transitados	Ajustamentos / Outras variações no capital próprio	Resultado líquido do período	Total do capital próprio
Posição no início do período 2021	-	-	-	-	-	-
Alterações no período 2021:						
Ajustamentos por impostos diferidos	-	-	(287)	(23 610)	-	(23 897)
Subsídios	-	-	-	104 931	-	104 931
	-	-	(287)	81 321	-	81 034
Resultado líquido do período 2021					24 952	24 952
Resultado integral 2021					24 952	105 986
Operações com detentores de capital no período 2021						
Realizações de capital	25 000 000	-	-	-	-	25 000 000
Posição no fim do período 2021	13 25 000 000	-	(287)	81 321	24 952	25 105 986
Posição no início do período 2022	13 25 000 000	-	(287)	81 321	24 952	25 105 986
Alterações no período 2022:						
Ajustamentos por impostos diferidos	-	-	(10 077)	(83 967)	-	(94 044)
Subsídios	-	-	-	822 453	-	822 453
Aplicação dos resultados de exercícios anteriores	-	1 250	23 702	-	(24 952)	-
	25 000 000	1 250	13 338	819 807	-	728 409
Resultado líquido do período 2022					21 110	21 110
Resultado integral 2022	13				21 110	749 519
Posição no fim do período 2022	13 25 000 000	1 250	13 338	819 807	21 110	25 855 505

O anexo faz parte integrante da demonstração das alterações no capital próprio do exercício findo em 31 de Dezembro de 2022.

Contabilista Certificado
 Hélio do Rio Marcelino Caspary
 O Conselho de Administração
 Francisco A. C. C.
 António J. J.
 António Luís de Almeida

RELATÓRIO E CONTAS 2022 – TML
TML – TRANSPORTES METROPOLITANOS DE LISBOA, E.M.T., SA

TML- TRANSPORTES METROPOLITANOS DE LISBOA, EMT, SA

DEMONSTRAÇÃO DOS FLUXOS DE CAIXA

DO EXERCÍCIO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2022

(Montantes expressos em euros)

	Notas	2022	2021
FLUXOS DE CAIXA DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS:			
Recebimentos de clientes		196 358 843	145 412 872
Pagamentos a fornecedores		(261 901 890)	(150 339 316)
Pagamentos ao pessoal		(2 836 696)	(970 305)
Caixa gerada pelas operações		(68 379 743)	(5 896 749)
Pagamento / recebimento do imposto sobre o rendimento		111 136	-
Outros recebimentos / pagamentos		62 802 852	29 163 728
Fluxos das atividades operacionais [1]		(5 465 754)	23 266 979
FLUXOS DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTO:			
Pagamentos respeitantes a:			
Ativos fixos tangíveis		(1 730 438)	-
Ativos intangíveis		(1 096 189)	-
Investimentos financeiros		(10 844)	(5 530)
Recebimentos provenientes de:			
Investimentos financeiros		220	80
Subsídios ao investimento		866 839	106 208
Fluxos das atividades de investimento [2]		(1 970 413)	100 757
FLUXOS DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO:			
Recebimentos provenientes de:			
Realizações de capital e de outros instrumentos de capital próprio			25 000 000
Pagamentos respeitantes a:			
Juros e gastos similares		(1)	-
Fluxos das atividades de financiamento [3]		(1)	25 000 000
Variação de caixa e seus equivalentes [4]=[1]+[2]+[3]		(7 436 168)	48 367 736
Efeito das diferenças de câmbio			-
Caixa e seus equivalentes no início do período	4	48 367 736	-
Caixa e seus equivalentes no fim do período	4	40 931 569	48 367 736

O anexo faz parte integrante da demonstração dos fluxos de caixa do exercício findo em 31 de Dezembro de 2022.

Contabilista Certificado
Hélio Jorge Marcelo Gaspar

O Conselho de Administração
F. I. - J. C. - C. - C.
[Assinatura]
Luís Cristiano Gonçalves

Anexo às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2022

1 NOTA INTRODUTÓRIA

A TML – Transportes Metropolitanos de Lisboa, E.M.T., SA (adiante designada por TML, Empresa ou Sociedade) é uma pessoa coletiva de direito privado sob a forma de sociedade anónima de capitais exclusivamente públicos, de responsabilidade limitada, com a natureza de empresa local metropolitana de mobilidade e transportes, que goza de personalidade jurídica e é dotada de autonomia administrativa, financeira e patrimonial, tendo sido constituída pela Área Metropolitana de Lisboa (“AML”), sua acionista única, com efeitos a 17 de fevereiro de 2021, ao abrigo do Decreto-Lei n.º 121/2019, de 22 de agosto. Por força do artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 121/2019, de 22 de agosto, na data de constituição e registo comercial da TML, a 17 de fevereiro de 2021, a OTLIS - Operadores de Transportes da Região de Lisboa, A. C. E. (“OTLIS”) foi dissolvida, sendo o seu património global transmitido, por força da lei, para a TML, na mesma data.

A TML visa a prossecução de competências próprias e delegadas pela AML nos domínios da mobilidade e transportes, designadamente das competências de autoridade de transportes relativamente aos serviços públicos de transporte de passageiros explorados na área metropolitana de Lisboa, incluindo a exploração do serviço público de transporte de passageiros, bem como competências conexas na área da mobilidade e transporte, incluindo a prestação de serviços de interesse geral no âmbito do desenvolvimento, gestão e exploração de estacionamento e soluções de mobilidade urbana. No âmbito do desenvolvimento das suas atividades, compete à TML, entre outras atividades:

- disponibilizar uma plataforma tecnológica de bilhética comum a todos os operadores do serviço público de transporte de passageiros no âmbito da área metropolitana de Lisboa;
- emitir e gerir os cartões de suporte à bilhética e a respetiva base de clientes;
- realizar o tratamento da informação dos sistemas de bilhética interoperável;
- gerir o financiamento dos sistemas de bilhética interoperável e dos pagamentos aos operadores de transportes das compensações devidas pelo cumprimento de obrigações de serviço público, definidos no âmbito do sistema tarifário;
- desenvolver uma plataforma integradora dos serviços e sistemas inteligentes de transportes com vista a promover as soluções numa ótica da mobilidade como um serviço, potenciando a criação e

RELATÓRIO E CONTAS 2022 – TML
TML – TRANSPORTES METROPOLITANOS DE LISBOA, E.M.T., SA

disponibilização aos utentes de uma conta da mobilidade;

- assegurar a adaptação contínua do sistema de bilhética às novas necessidades;
- gerir processos administrativos no âmbito das competências que lhes sejam atribuídas;
- apoiar a AML na definição dos regimes tarifários;
- apoiar a AML na 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;
- apoiar a AML na implementação e operacionalização de serviços de transportes flexíveis, através da adoção de instrumentos de planeamento, organização e gestão destes serviços;
- apoiar a AML na definição, promoção e execução de investimentos nas redes, equipamentos e infraestruturas dedicados ao serviço público de transporte de passageiros;
- apoiar a AML no desenvolvimento e adoção de instrumentos de planeamento de mobilidade e transportes;
- apoiar a AML no desenvolvimento e implementação de medidas e políticas de mobilidade e transportes;
- desenvolver as ferramentas e mecanismos para a recolha e tratamento de informação sobre mobilidade e transportes, tendo em vista a promoção de um observatório da mobilidade e transportes;
- desenvolver ferramentas e mecanismos de suporte à gestão administrativa de processos que lhes sejam atribuídos na área da mobilidade;
- desenvolver e promover iniciativas de incentivo à mobilidade sustentável.

A TML tem jurisdição no território dos municípios abrangidos pela AML, sem prejuízo da possibilidade da prossecução conjunta de atividades com as autoridades de transportes e operadores dos territórios confinantes, nos termos do Regime Jurídico do Serviço Público de Transporte de Passageiros, aprovado pela Lei n.º 52/2015, de 9 de junho (“RJSPTP”). A TML pode ainda, no âmbito da sua atividade e mediante autorização do órgão titular da função acionista, constituir ou participar no capital social de quaisquer outras sociedades, e pode participar em associações, agrupamentos complementares de empresas, agrupamentos

RELATÓRIO E CONTAS 2022 – TML
TML – TRANSPORTES METROPOLITANOS DE LISBOA, E.M.T., SA

européus de interesse económico, consórcios e associações, desde que as participações em causa tenham uma relação de afinidade funcional com o seu objeto.

A sua sede social é na Rua Cruz de Santa Apolónia, n.º 23, 25 e 25A, 1100-187 Lisboa, e está registada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa sob o número 516 150 359.

O seu Capital Social está representado por 25.000 ações, no valor nominal de 1.000 euros e natureza escritural e nominativa.

As demonstrações financeiras para o exercício findo em 31 de dezembro de 2022 foram aprovadas pelo Conselho de Administração em 9 de março de 2023, estando ainda sujeitas a aprovação na Assembleia Geral de Acionistas, nos termos da legislação comercial em vigor em Portugal.

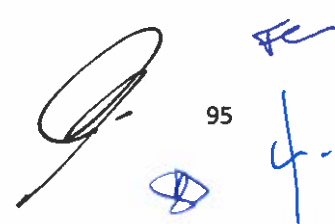
O Conselho de Administração entende que estas demonstrações financeiras refletem de forma verdadeira e apropriada as operações da Sociedade, bem como a sua posição e desempenho financeiros e fluxos de caixa.

As demonstrações financeiras anexas são apresentadas em euros (arredondadas às unidades), sendo esta a divisa utilizada pela Empresa nas suas operações e, como tal, considerada a moeda funcional.

Sendo as presentes demonstrações financeiras de primeiro ano completo de atividade da empresa, os valores de 2021 não se traduzem em valores comparativos, dado que para além de ter sido o primeiro ano de atividade este foi penalizado pelo contexto da pandemia causada pela COVID-19. Adicionalmente, o ano de 2022 ficou marcado pelo início da operação de Serviço Público de Transporte Rodoviário de Passageiros ("SPTRP") na margem Sul da área metropolitana de Lisboa, sob a marca Carris Metropolitana.

2 REFERENCIAL CONTABILÍSTICO DE PREPARAÇÃO DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

As demonstrações financeiras anexas foram preparadas no quadro das disposições em vigor em Portugal, em conformidade com o Decreto-Lei n.º 158/2009, de 13 de julho republicado pelo Decreto-Lei n.º 98/2015, de 2 de junho, e de acordo com a estrutura concetual, normas contabilísticas e de relato financeiro ("NCRF") e normas interpretativas aplicáveis ao exercício findo em 31 de dezembro de 2022.



95

3 PRINCIPAIS POLÍTICAS CONTABILÍSTICAS

As principais políticas contabilísticas adotadas na preparação das demonstrações financeiras anexas são as seguintes:

3.1 Bases de apresentação

As demonstrações financeiras anexas foram preparadas no pressuposto da continuidade das operações, a partir dos livros e registos contabilísticos da Sociedade, de acordo com as NCRF.

Na preparação das demonstrações financeiras, e em conformidade com as NCRF, o Conselho de Administração procedeu à avaliação da capacidade de a Empresa operar em continuidade, tendo por base toda a informação relevante, factos e circunstâncias, de natureza financeira, comercial e outra, e acontecimentos subsequentes à data de referência das demonstrações financeiras. Em resultado da avaliação efetuada, o Conselho de Administração concluiu que a Empresa dispõe de recursos adequados para manter as atividades, não havendo intenção de as cessar no curto prazo, pelo que se considerou adequado o uso do pressuposto de continuidade das operações na preparação das demonstrações financeiras.

3.2 Ativos fixos tangíveis

Os ativos fixos tangíveis adquiridos foram registados ao custo de aquisição ou produção, o qual inclui o custo de compra, quaisquer custos diretamente atribuíveis às atividades necessárias para colocar os ativos na localização e condição necessárias para operarem da forma pretendida.

Os encargos correntes com a manutenção e reparação são registados como custo no exercício em que decorrem. As beneficiações que aumentem o período de vida útil estimado, ou das quais se espera um aumento material nos benefícios futuros decorrentes da sua efetivação, são incluídas no custo do ativo.

Os ativos fixos tangíveis são apresentados ao valor da avaliação e/ou custo de aquisição, líquido das respetivas depreciações e perdas de imparidade acumuladas.

As amortizações são calculadas, após o momento em que o bem se encontra em condições de ser utilizado, numa base linear, em conformidade com o período de vida útil estimado para cada grupo de bens.

As taxas de amortização utilizadas correspondem aos seguintes períodos de vida útil estimada:

RELATÓRIO E CONTAS 2022 – TML

TML – TRANSPORTES METROPOLITANOS DE LISBOA, E.M.T., SA

Classe de bens	Anos
Equipamento administrativo	3 anos
Equipamento básico	Entre 2 e 8 anos
Outros ativos fixos tangíveis	1 ano

As vidas úteis e método de amortização dos vários bens são revistos anualmente. O efeito de alguma alteração a estas estimativas é reconhecido prospectivamente na demonstração dos resultados.

Sempre que existam indícios de perda de valor dos ativos fixos tangíveis são efetuados testes de imparidade, de forma a estimar o valor recuperável do ativo, e, quando necessário, registar uma perda por imparidade. Tendo em consideração as atividades desenvolvidas pela Empresa, e as suas atribuições referidas na Nota Introdutória, o valor recuperável é determinado como o valor de uso dos ativos, sendo este calculado com base no valor atual dos fluxos de caixa futuros estimados, decorrentes do uso continuado dos ativos afetos às atividades desenvolvidas pela Empresa.

O ganho (ou a perda) resultante da alienação ou abate de um ativo fixo tangível é determinado como a diferença entre o justo valor do montante recebido na transação ou a receber e a quantia líquida de amortizações acumuladas escriturada do ativo e é reconhecido em resultados no período em que ocorre o abate ou a alienação.

3.3 Ativos intangíveis

Os ativos intangíveis adquiridos foram registados ao custo de aquisição ou produção, o qual inclui o custo de compra e quaisquer custos diretamente atribuíveis às atividades necessárias para o desenvolvimento dos mesmos.

Os ativos intangíveis são apresentados ao valor da avaliação e/ou custo de aquisição, líquido das respetivas depreciações e perdas de imparidade acumuladas.

As amortizações de ativos intangíveis são reconhecidas numa base linear durante a sua vida útil estimada.

As taxas de amortização utilizadas correspondem aos seguintes períodos de vida útil estimada:

Classe de bens	Anos
Programas computador	Entre 3 e 8 anos
Projetos de desenvolvimento	Entre 3 e 6 anos
Outros ativos intangíveis	10 anos

As vidas úteis e método de amortização dos vários ativos intangíveis são revistos anualmente. O efeito de alguma alteração a estas estimativas é reconhecido na demonstração de resultados prospectivamente.

3.4 Goodwill

Por força do artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 121/2019, de 22 de agosto, na data de constituição e registo comercial da TML, a 17 de fevereiro de 2021, a OTLIS foi dissolvida, sendo o seu património global e contratos de trabalho transmitidos, por força da lei, para a TML, na mesma data. Nos termos da lei, a contrapartida pela referida transmissão, fixada por acordo, foi de 5.594.051 Euros.

Os ativos tangíveis e intangíveis envolvidos na integração da OTLIS foram registados pelo justo valor e o restante valor da compensação encontra-se registado como *goodwill* uma vez que, quer os ativos, quer os contratos de trabalho, em conjunto, configuram um negócio nos termos da NCRF 14, cuja amortização decorrerá por um período de 10 anos. A amortização do exercício é registada na rubrica “Gastos/(reversão) de depreciações e de amortização”.

3.5 Imparidade de ativos fixos tangíveis, intangíveis e goodwill

Em cada data de relato é efetuada uma revisão das quantias escrituradas dos ativos fixos tangíveis, intangíveis e *goodwill* da Empresa com vista a determinar se existe algum indicador de que os mesmos possam estar em imparidade. Se existir algum indicador, é estimada a quantia recuperável dos respetivos ativos (ou unidade geradora de caixa) a fim de determinar a extensão de perda por imparidade (se for o caso).

3.6 Inventários

Os inventários encontram-se registados ao menor valor de entre o custo e o valor líquido de realização. O custo inclui o custo de compra e eventuais despesas incorridas para os colocar em condições de poderem ser utilizados pela Empresa. O valor líquido de realização representa o preço de venda estimado deduzido de todos os custos estimados necessários para concluir os inventários e para efetuar a sua venda. Nas situações em que o valor de custo é superior ao valor líquido de realização, é registada uma perda por imparidade pela respetiva diferença, a qual é reduzida ou anulada quando deixarem de existir os motivos que a originaram. As variações do período nas perdas por imparidade de inventários são registadas na rubrica de resultados “Imparidade de inventários (perdas/reversões)”.

O método de custeio dos inventários adotado pela Empresa consiste no custo médio.

3.7 Ativos e passivos financeiros

Os ativos e os passivos financeiros são reconhecidos no balanço quando a Empresa se torna parte das correspondentes disposições contratuais, sendo utilizado para o efeito o previsto na NCRF 27 – Instrumentos financeiros.

a) Clientes e outras dívidas de terceiros

Os saldos de clientes e de outras dívidas de terceiros são registados ao custo amortizado deduzido de eventuais perdas por imparidade.

Os saldos de clientes e de outras dívidas de terceiros são sujeitos a testes de imparidade em cada data de relato. Tais ativos financeiros encontram-se em imparidade quando existe uma evidência objetiva de que, em resultado de um ou mais acontecimentos ocorridos após o seu reconhecimento inicial, os seus fluxos de caixa futuros estimados são afetados.

b) Caixa e depósitos bancários

Os montantes incluídos na rubrica de “Caixa e depósitos bancários” correspondem aos valores de caixa, depósitos bancários e depósitos a prazo e outras aplicações de tesouraria vencíveis a menos de três meses e para os quais o risco de alteração de valor é insignificante. Estes ativos são mensurados ao custo amortizado.

Os valores recebidos por conta de/transferidos para os operadores são apresentados na demonstração de fluxos de caixa ao nível de clientes/fornecedores. Adicionalmente, os valores recebidos por conta de/transferidos ao abrigo do Contrato-programa são igualmente apresentados na demonstração de fluxos de caixa ao nível das linhas de clientes/fornecedores.

c) Outros investimentos financeiros

Os outros investimentos financeiros, que incluem os valores transferidos para os Fundos de Compensação do Trabalho, são registados ao custo amortizado deduzido de eventuais perdas por imparidade.

d) Fornecedores e outras dívidas a pagar

Os saldos de fornecedores e de outras dívidas a pagar são registados ao custo amortizado.

3.8 Subsídios do Governo

A Empresa reconhece os subsídios do Estado Português, da União Europeia ou organismos semelhantes apenas quando existir segurança que a Empresa cumprirá com as condições inerentes à sua atribuição e que os subsídios serão recebidos.

Os subsídios ao investimento não reembolsáveis são reconhecidos inicialmente na rubrica de capital próprio “Outras variações no capital próprio”, sendo subsequentemente creditados na demonstração de resultados numa base pró-rata da depreciação dos ativos a que estão associados.

RELATÓRIO E CONTAS 2022 – TML
TML – TRANSPORTES METROPOLITANOS DE LISBOA, E.M.T., SA

Os subsídios à exploração são reconhecidos como rendimentos na demonstração dos resultados no mesmo período em que os gastos associados são incorridos e registados.

3.9 Rédito

O rédito é mensurado pelo justo valor da contraprestação recebida ou a receber. O rédito reconhecido está deduzido do montante de devoluções, descontos e outros abatimentos e não inclui IVA e outros impostos liquidados relacionados com a venda.

No que respeita às prestações de serviços referentes a operadores, a Empresa regista as mesmas pelo seu valor líquido na demonstração dos resultados, ou seja, o rédito corresponde à margem obtida com estas transações, uma vez que é entendido pela Empresa que a mesma atua como um agente nestas transações.

3.10 Imposto sobre o rendimento

O imposto sobre o rendimento do exercício registado na demonstração dos resultados corresponde à soma dos impostos correntes com os impostos diferidos. Os impostos correntes e os impostos diferidos são registados em resultados, salvo quando os impostos diferidos se relacionam com itens registados diretamente no capital próprio, caso em que são registados no capital próprio.

O imposto corrente a pagar é calculado com base no lucro tributável da Empresa. O lucro tributável difere do resultado contabilístico, uma vez que exclui diversos gastos e rendimentos que apenas serão dedutíveis ou tributáveis em outros exercícios, bem como gastos e rendimentos que nunca serão dedutíveis ou tributáveis.

Os impostos diferidos referem-se às diferenças temporárias entre os montantes dos ativos e passivos para efeitos de relato contabilístico e os respetivos montantes para efeitos de tributação bem como aos ativos por impostos diferidos relativos a prejuízos fiscais reportáveis e créditos fiscais não utilizados. Em cada data de relato é efetuada uma revisão dos ativos por impostos diferidos, sendo os mesmos ajustados em função das expectativas quanto à sua utilização futura.

3.11 Transações e saldos em moeda estrangeira

As transações em moeda estrangeira (moeda diferente da moeda funcional da Empresa) são registadas às taxas de câmbio das datas das transações. Em cada data de relato, as quantias escrituradas dos itens monetários denominados em moeda estrangeira são atualizadas às taxas de câmbio dessa data.



100

3.12 Provisões, passivos contingentes e ativos contingentes

As provisões são registadas quando a Empresa tem uma obrigação presente (legal ou implícita) resultante dum acontecimento passado, é provável que para a liquidação dessa obrigação ocorra uma saída de recursos e o montante da obrigação possa ser razoavelmente estimado.

O montante das provisões registadas consiste na melhor estimativa, na data de relato, dos recursos necessários para liquidar a obrigação. Tal estimativa, revista em cada data de relato, é determinada tendo em consideração os riscos e incertezas associados a cada obrigação.

Os passivos contingentes não são reconhecidos nas demonstrações financeiras, sendo divulgados sempre que a possibilidade de existir uma saída de recursos englobando benefícios económicos não seja remota. Os ativos contingentes não são reconhecidos nas demonstrações financeiras, sendo divulgados quando for provável a existência de um influxo económico futuro de recursos.

3.13 Juízos de valor críticos e principais fontes de incerteza associadas a estimativas

Na preparação das demonstrações financeiras foram efetuados juízos de valor e estimativas e utilizados diversos pressupostos que afetam as quantias relatadas de ativos e passivos, assim como as quantias relatadas de rendimentos e gastos do período.

As estimativas e os pressupostos subjacentes foram determinados por referência à data de relato com base no melhor conhecimento existente à data de aprovação das demonstrações financeiras dos eventos e transações em curso, assim como na experiência de eventos passados e/ou correntes. Contudo, poderão ocorrer situações em períodos subsequentes que, não sendo previsíveis à data de aprovação das demonstrações financeiras, não foram consideradas nessas estimativas. As alterações às estimativas que ocorram posteriormente à data das demonstrações financeiras serão corrigidas de forma prospetiva. Por este motivo e dado o grau de incerteza associado, os resultados reais das transações em questão poderão diferir das correspondentes estimativas.

Os principais juízos de valor e estimativas efetuadas na preparação das demonstrações financeiras anexas foram os seguintes:

- Vidas úteis dos ativos fixos tangíveis e intangíveis;
- Recuperabilidade do *goodwill*, assente em projeções de fluxos de caixa descontados, que inclui um conjunto de estimativas quanto às taxas de crescimento e taxa de desconto.

4 FLUXOS DE CAIXA

Para efeitos da demonstração dos fluxos de caixa, caixa e seus equivalentes inclui depósitos bancários imediatamente mobilizáveis.

A rubrica “Caixa e depósitos bancários” tem a seguinte composição em 31 de dezembro de 2022:

Caixa e depósitos bancários	2022	2021
Numerário	153	-
Depósitos bancários imediatamente mobilizáveis	40 931 181	48 367 736
Outros depósitos bancários	235	-
Total	40 931 569	48 367 736

5 GESTÃO DO RISCO FINANCEIRO

A Empresa encontra-se exposta, essencialmente, ao risco de crédito. O risco de crédito está relacionado com os valores a receber resultantes das vendas e prestações de serviços. Este risco é monitorizado numa base regular com o objetivo de:

- Limitar o crédito concedido a clientes, considerando o respetivo perfil e antiguidade do crédito a receber;
- Acompanhar a evolução do nível de crédito concedido;
- Analisar, numa base regular, a recuperabilidade dos valores a receber.

As perdas de imparidade para os créditos a receber são calculadas considerando:

- A análise da antiguidade dos créditos a receber;
- O perfil de risco do cliente;
- As condições financeiras dos clientes.

6 ATIVOS INTANGÍVEIS

Durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2022, o movimento ocorrido na rubrica “Ativos intangíveis”, bem como nas respetivas amortizações acumuladas e perdas por imparidade, foi o seguinte:

RELATÓRIO E CONTAS 2022 – TML**TML – TRANSPORTES METROPOLITANOS DE LISBOA, E.M.T., SA**

2022					
Ativos Intangíveis	Projetos de desenvolv.	Programas computador	Outros ativos intangíveis	Ativos intangíveis em curso	Total
Ativos					
Saldo inicial	498 041	31 018	-	373 519	902 579
Aquisições	405 750	24 339	1 571	664 529	1 096 189
Transferências	726 189	1 655	-	(727 844)	-
Saldo final	1 629 980	57 013	1 571	310 205	1 998 768
Amortizações acumuladas e perdas por imparidade					
Saldo inicial	84 952	3 283	-	-	88 235
Amortizações do exercício	200 817	14 940	157	-	215 914
Saldo final	285 769	18 223	157	-	304 149
Total	1 344 211	38 789	1 414	310 205	1 694 618

2021					
Ativos Intangíveis	Projetos de desenvolv.	Programas computador	Outros ativos intangíveis	Ativos intangíveis em curso	Total
Ativos					
Aquisições	498 041	31 018	-	373 519	902 579
Saldo final	498 041	31 018	-	373 519	902 579
Amortizações acumuladas e perdas por imparidade					
Saldo inicial	-	-	-	-	-
Amortizações do exercício	84 952	3 283	-	-	88 235
Saldo final	84 952	3 283	-	-	88 235
Total	413 089	27 735	-	373 519	814 344

A 31 de dezembro de 2022, os ativos intangíveis em curso, no montante de 310.205 euros, respeitavam ao desenvolvimento da plataforma central de gestão integrada ("PCGI") e da plataforma de CRM, bem como ao desenvolvimento da intranet procedimental e a desenvolvimentos no ERP Primavera.

Relativamente aos valores apresentados em 2021, dá-se nota que, apesar dos valores totais se encontrarem iguais, houve uma realocação de rubricas.

7 ATIVOS FIXOS TANGÍVEIS

Durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2022, o movimento ocorrido na quantia escriturada dos ativos fixos tangíveis, bem como nas respetivas depreciações acumuladas e perdas por imparidade, foi o seguinte:



RELATÓRIO E CONTAS 2022 – TML
TML – TRANSPORTES METROPOLITANOS DE LISBOA, E.M.T., SA

2022					
Ativos fixos tangíveis	Equipam. básico	Equipam. administ.	Outros ativos fixos tangíveis	Ativos fixos tangíveis em curso	Total
Ativos					
Saldo inicial	270 995	87 452	-	-	358 447
Aquisições	16 853	204 378	138	1 509 069	1 730 438
Saldo final	287 848	291 831	138	1 509 069	2 088 886
Amortizações acumuladas e perdas por imparidade					
Saldo inicial	32 478	22 784	-	-	55 263
Amortizações do exercício	54 689	58 733	115	-	113 537
Saldo final	87 167	81 517	115	-	168 800
Total	200 681	210 313	23	1 509 069	1 920 086

2021					
Ativos fixos tangíveis	Equipam. básico	Equipam. administ.	Outros ativos fixos tangíveis	Ativos fixos tangíveis em curso	Total
Ativos					
Saldo inicial	-	-	-	-	-
Aquisições	80 227	87 452	-	190 768	358 447
Transferências	190 768	-	-	(190 768)	-
Saldo final	270 995	87 452	-	-	358 447
Amortizações acumuladas e perdas por imparidade					
Saldo inicial	-	-	-	-	-
Amortizações do exercício	32 478	22 784	-	-	55 263
Saldo final	32 478	22 784	-	-	55 263
Total	238 517	64 668	-	-	303 185

A 31 de dezembro de 2022, os ativos tangíveis em curso, no montante de 1.509.069 euros, correspondem aos Painéis de Informação ao Público (“PIPs”), que serão disponibilizados, em 2023, em paragens e interfaces de transporte; a uma infraestrutura tecnológica de suporte à PCGI e aos pontos navegante assistidos.

Relativamente aos valores apresentados em 2021, dá-se nota que, apesar dos valores totais se encontrarem iguais, houve uma realocação de rubricas.

8 GOODWILL

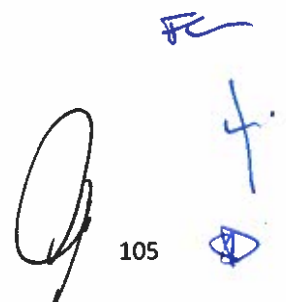
O saldo desta rubrica em 31 de dezembro de 2022 compreende o *goodwill* gerado no processo de integração do património da OTLIS na TML. Em concreto, por força do artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 121/2019, de 22 de agosto, na data de constituição e registo comercial da TML, a OTLIS foi dissolvida, sendo o seu património global transmitido, por força da lei, para a TML, tendo sido acordada entre a AML e os membros da OTLIS a contrapartida pela referida transmissão.

Neste contexto, em 24 de setembro de 2020, o Conselho Metropolitano, órgão deliberativo da AML, aprovou, entre outros aspetos, os termos de referência para o acordo relativo à contrapartida devida pela transmissão para a TML do património da OTLIS, mandatando a Comissão Executiva da AML para, em observância daqueles termos de referência, aprovar o clausulado da minuta do acordo quanto à contrapartida pela transmissão global do património da OTLIS (vd. Edital n.º 32/CML/2020, de 25 de setembro de 2020).

Na sequência da deliberação do Conselho Metropolitano, a AML e a OTLIS celebraram em 15 de fevereiro de 2021 o “Acordo base relativo à contrapartida pela transmissão global do património da OTLIS – OPERADORES DE TRANSPORTES DA REGIÃO DE LISBOA, A.C.E.” que, respeitando os termos de referência aprovados, fixou o valor da contrapartida e a posterior celebração de um acordo definitivo entre os membros da OTLIS e a TML. Nos termos deste acordo, a TML procedeu ao pagamento aos membros da OTLIS da referida contrapartida, que tem o valor de 5.594.051 euros. O imobilizado envolvido na integração da OTLIS era constituído maioritariamente pelo Sistema de Informação Intermodal de Transportes (“SIIT”), pelos *Kiosks* (solução tecnológica que permite, aos clientes, emitir cartões e comprar títulos de transporte de forma autónoma) e por outros equipamentos de menor dimensão e relevância. Estes ativos foram registados pelo justo valor e serão amortizados por um período entre os 3 e os 5 anos. O restante valor da compensação foi registado como *goodwill*, uma vez que, quer os ativos, quer os contratos de trabalho, em conjunto, configuram um negócio nos termos da NCRF 14, o qual se encontra a ser amortizado por um período de 10 anos.

A amortização do exercício é registada na rubrica Gastos/(reversão) de depreciações e de amortização.

O movimento da rubrica até 31 de dezembro de 2022 foi o seguinte:



105

RELATÓRIO E CONTAS 2022 – TML
TML – TRANSPORTES METROPOLITANOS DE LISBOA, E.M.T., SA

<i>Goodwill</i>	2022	2021
Ativo bruto:		
Saldo inicial	4 896 084	-
Aquisições	-	4 896 084
Saldo final	4 896 084	4 896 084
Amortizações acumuladas		
Saldo inicial	448 808	-
Amortizações do exercício	489 608	448 808
Saldo final	938 416	448 808
Total	3 957 668	4 447 276

9 OUTROS INVESTIMENTOS FINANCEIROS

Em 31 de dezembro de 2022, os outros investimentos financeiros, no montante de 21.380 euros, respeitam aos valores transferidos para os Fundos de Compensação do Trabalho.

10 INVENTÁRIOS

Em 31 de Dezembro de 2022, os inventários da Empresa, no montante de 478.726 euros, decompõem-se como se segue:

Inventário	2022	2021
Navegante Ocasional	290 620	6 387
Navegante Personalizado	106 525	139 561
Leitores	58 971	9 362
Outros Produtos (CSAM)	22 610	55 754
Cartões Coimbra	-	29 768
Total	478 726	240 832

10.1 Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas

O custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas reconhecido no exercício findo em 31 de dezembro de 2022 tem a seguinte composição:

RELATÓRIO E CONTAS 2022 – TML**TML – TRANSPORTES METROPOLITANOS DE LISBOA, E.M.T., SA**

Custo das mercadorias vendidas	2022	2021
Saldo inicial	240 832	-
Compras	1 133 829	600 266
Regularizações	(48 480)	27 162
Saldo final	(478 726)	(240 832)
Total	847 455	386 595

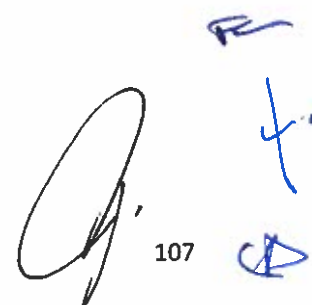
11 CLIENTES E OUTROS CRÉDITOS A RECEBER

No exercício findo em 31 de dezembro de 2022, a composição das rubricas “Clientes” e “Outros créditos a receber” é a seguinte:

Contas a receber	2022			2021		
	Montante bruto	Imparidade acumulada	Montante líquido	Montante bruto	Imparidade acumulada	Montante líquido
Correntes:						
Clientes c/c	1 305 089	-	1 305 089	832 665	-	832 665
	1 305 089	-	1 305 089	832 665	-	832 665
Outros créditos a receber						
Adiantamentos a fornecedores	1 082 003	-	1 082 003	1 086 605	-	1 086 605
Acréscimos de rendimentos	3 691 807	-	3 691 807	67 404	-	67 404
Outros devedores	823 490	-	823 490	2 041	-	2 041
	5 597 300	-	5 597 300	1 156 050	-	1 156 050
Total	6 902 389	-	6 902 389	1 988 715	-	1 988 715

A TML, nos seus canais de venda, nomeadamente no ATM e nos vários segmentos do Portal VIVA, vende títulos de transporte por conta dos operadores, repartindo a respetiva contrapartida da venda pelos operadores, de acordo com a quota-parte estabelecida. Para determinados canais de venda, a entrega dessa contrapartida é feita através de adiantamentos, sendo posteriormente regularizada com a emissão da fatura por parte do operador. Assim, a 31 de dezembro de 2022, o montante de 1.082.003 euros relativo a adiantamentos a fornecedores corresponde aos adiantamentos efetuados aos operadores, por conta das faturas a receber respeitantes ao período de 26 a 31 de dezembro.

Os acréscimos de rendimento a 31 de dezembro de 2022 detalham-se como segue:



107

RELATÓRIO E CONTAS 2022 – TML
TML – TRANSPORTES METROPOLITANOS DE LISBOA, E.M.T., SA

Acréscimos de rendimento	2022	2021
Subcontratos Carris Metropolitana	3 628 667	-
Desconto comissões bancárias	55 000	-
Vendas	3 945	55 438
Prestações de serviços	3 485	-
Outros	-	1 387
Subsídios à exploração	-	10 579
Total	3 691 097	67 404

Os contratos de SPTRP preveem, para efeitos de remuneração do operador, pagamentos mensais por conta, que correspondem ao valor anual de remuneração prevista nos planos de oferta e subsequentes acertos trimestrais, para ajustamentos da remuneração à produção quilométrica (veículos.kilómetro) efetivamente realizada. Estimaram-se acertos para os operadores das áreas 3 e 4 no montante de 3.628.667 euros.

12 DIFERIMENTOS

No exercício findo em 31 de dezembro de 2022, a composição da rubrica de “Diferimentos”, é a seguinte:

Diferimentos	2022	2021
Gastos a reconhecer:		
Licenças	20 096	19 419
Seguros	1 120	1 156
Outros	618	953
Total	21 834	21 528

Diferimentos	2022	2021
Rendimentos a reconhecer:		
Vendas CM 26 a 31	347 985	-
Contrato Mandato	9 102 104	-
Outros rendimentos a reconhecer:		
Subsídios	16 555	43 172
Total	9 466 644	43 172

No âmbito dos Contratos-Mandato, celebrados em 22 de fevereiro de 2022, a AML encarregou a TML da realização de um conjunto de iniciativas identificadas nas áreas de Planeamento e Mobilidade, Mobilidade Sustentável e *Navegante as a Service* (“NaaS”). Em 2022, foi faturado o valor total previsto em cada contrato para o triénio 2022-2024, ascendendo a 9.193.832 euros. Deste montante, 9.102.104 euros foram faturados a título de adiantamentos, tendo sido apenas considerados 91.728 euros como proveitos do exercício, correspondendo à taxa de execução para o exercício de 2022.

13 INSTRUMENTOS DE CAPITAL PRÓPRIO

13.1 Capital Social

Em 31 de dezembro de 2022, o capital da Empresa, no montante de 25.000.000 euros, subscrito e totalmente realizado, é correspondente a 25.000 ações ordinárias e nominativas com o valor nominal de 1.000 euros cada, detidas a 100% pela AML.

13.2 Subsídios do Governo

Os subsídios do Governo são reconhecidos apenas quando existe uma certeza razoável de que a Empresa cumprirá com as condições inerentes à sua atribuição e que os subsídios serão recebidos.

Os subsídios do Governo associados à aquisição ou produção de ativos não correntes são reconhecidos inicialmente na rubrica de capital próprio “Outras variações no capital próprio”, sendo subsequentemente creditados na demonstração dos resultados numa base pró-rata da depreciação dos ativos a que estão associados.

Durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2022 a Empresa beneficiou dos seguintes subsídios:

Subsídios	2022	2021
Subsídios relacionados com ativos:		
Montante atribuído/recebido no ano	867 151	106 208
Ajustamento	408	(23 610)
Rédito do período	(47 753)	(1 277)
Total	819 807	81 321

13.3 Reservas legais e resultados transitados

De acordo com o código das sociedades comerciais, devem ser constituídas reservas legais no valor de 5% dos lucros até perfazer 20% do capital social da Empresa. Assim, tendo em conta o valor do resultado líquido do período de 2021 no montante de 24.952 euros, foram considerados em reservas legais 1.250 euros, tendo o remanescente – 23.702 euros, sido levado a resultados transitados.

A rubrica de resultados transitados sofreu, no período de 2022, ajustamentos por impostos diferidos no montante de 10.077 euros, aos quais se acresceram 287 euros referentes ao período homólogo.

14 FORNECEDORES E OUTRAS DÍVIDAS A PAGAR

No exercício findo em 31 de dezembro de 2022, a composição das rubricas “Fornecedores” e “Outras dívidas a pagar” é a seguinte:

Contas a pagar	2022	2021
Fornecedores:		
Fornecedores c/c	4 847 153	6 249 841
Fornecedores, títulos a pagar	-	-
Fornecedores, fat. em receção e conferência	-	-
	<u>4 847 153</u>	<u>6 249 841</u>
Adiantamentos de clientes		
Adiantamentos de clientes	13	-
	<u>13</u>	<u>-</u>
Outras dívidas a pagar		-
Remunerações a liquidar	453 846	333 706
Outros acréscimos de custos	233 953	56 547
Outros credores	5 650 291	1 900 240
Ajustamento em subsídios ao investimento	359 845	23 610
Regularizações da atividade	10 480 738	23 730 214
	<u>17 178 673</u>	<u>26 044 317</u>
Total	<u>22 025 840</u>	<u>32 294 158</u>

Outros credores incluem o montante de 5.650.000 euros relativo aos subsídios à exploração pagos em 2022 e que serão devolvidos à AML em 2023 (Cf. Nota 22).

A rubrica “Regularizações da atividade” inclui o montante de 7.735.524 euros relativo às transferências recebidas da AML, por conta do Programa de Apoio à Redução Tarifária (“PART”) previsto no Decreto-Lei n.º 14-C/2020, na sua redação atual, e no Regulamento n.º 278-A/2019, no âmbito das competências delegadas e subdelegadas pela AML à TML através do Contrato Interadministrativo de Delegação e Subdelegação de Competências, sendo este montante pago aos operadores no período subsequente.

A TML vende títulos de transporte por conta dos operadores nos seus canais de venda, repartindo a respetiva contrapartida pelos operadores, de acordo com a quota-parte estabelecida. Essa entrega é compensada no mês seguinte àquele a que diz respeito, com a receção das faturas emitidas pelos operadores. Assim, as regularizações da atividade incluem, ainda, o montante de 2.745.214 euros relativo às vendas de títulos de transporte realizadas por conta dos operadores no período de 26 a 31 de dezembro, mas referentes a títulos do mês de janeiro de 2023.

RELATÓRIO E CONTAS 2022 – TML

TML – TRANSPORTES METROPOLITANOS DE LISBOA, E.M.T., SA

No que diz respeito a adiantamentos de clientes, em 31 de dezembro de 2022 estão registados 13 euros, correspondentes à comissão da TML relativa ao VIVA Go, que é regularizada no período subsequente.

15 ESTADO E OUTROS ENTES PÚBLICOS

No exercício findo em 31 de dezembro de 2022, a composição da rubrica “Estado e outros entes públicos” é detalhada como se segue:

Estado e Outros Entes Públicos	2022		2021	
	Ativo	Passivo	Ativo	Passivo
Imposto sobre o rendimento das pessoas coletivas	51 507	66 563	-	59 629
Pagamentos por conta	51 507	66 563	-	-
Estimativa de imposto	-	-	-	59 629
Imposto sobre o rendimento das pessoas singulares	-	49 262	-	41 822
Imposto sobre o valor acrescentado	1 449 418	-	1 348 761	-
Contribuições para Segurança Social	-	70 953	-	48 731
Total	1 500 925	186 778	1 348 761	150 182

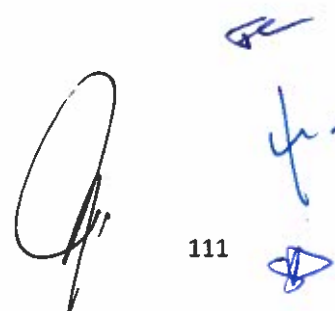
16 RÉDITO

O rédito reconhecido pela Empresa em 31 de dezembro de 2022 tem a seguinte composição:

Rédito	2022	2021
Venda de bens	4 384 753	2 266 516
Prestação de serviços	11 268 632	1 137 400
Total	15 653 385	3 403 916

17 FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS

No exercício findo em 31 de dezembro de 2022, a composição da rubrica “Fornecimentos e serviços externos” é detalhada como se segue:



RELATÓRIO E CONTAS 2022 – TML
TML – TRANSPORTES METROPOLITANOS DE LISBOA, E.M.T., SA

Fornecimentos e serviços externos	2022	2021
Subcontratos	27 667 646	-
Trabalhos especializados	1 620 702	692 266
Fees e cartões	821 887	559 736
Comissões	756 503	482 396
Rendas e Alugueres	179 270	86 052
Publicidade e propaganda	155 619	75 265
Comunicação	30 787	16 966
Conservação e reparação	538	14 432
Despesas de representação	27 827	8 055
Deslocações e estadias	28 844	6 296
Ferramentas e utensílios de desgaste rápido	10 409	3 618
Material de escritório	14 811	3 058
Transportes de mercadorias	6 097	2 666
Serviços bancários	6 001	2 652
Honorários	16 709	1 680
Contencioso e notariado	1 985	1 490
Combustíveis	1 845	1 975
Limpeza, higiene e conforto	5 064	1 132
Seguros	1 974	971
Outros	7 725	2 171
Total	31 362 244	1 962 879

Em 31 de dezembro de 2022, os subcontratos têm a seguinte composição:

Subcontratos	2022	2021
Subcontratos área 3	13 916 732	-
Subcontratos área 4	13 750 914	-
Total	27 667 646	-

A rubrica “Subcontratos” atingiu, em 2022, o valor de 27.667.646 euros, correspondente à remuneração dos operadores dos contratos de SPTRP, pela produção quilométrica realizada. Mensalmente, são efetuados pagamentos por conta, estimados em função do valor anual de remuneração prevista nos planos de oferta. Trimestralmente, é apurada a produção quilométrica e calculados os acertos da remuneração face ao que foi efetivamente realizado. Estimaram-se acertos para os operadores nas áreas 3 e 4 no montante de 3.628.667 euros.

Em 31 de dezembro de 2022, os custos com trabalhos especializados compõem-se como se segue:

RELATÓRIO E CONTAS 2022 – TML
TML – TRANSPORTES METROPOLITANOS DE LISBOA, E.M.T., SA

Trabalhos especializados	2022	2021
Consultoria	854 927	461 532
Manutenção (clouds e outros)	323 315	169 991
Outros trabalhos especializados	228 144	3 344
Jurídico	81 306	52 211
Licenças IT	75 450	1 100
Suporte	57 561	4 088
Total	1 620 702	692 266

Em 31 de dezembro de 2022, os custos com *fees* de personalização de cartões navegante perfizeram 821.887 euros.

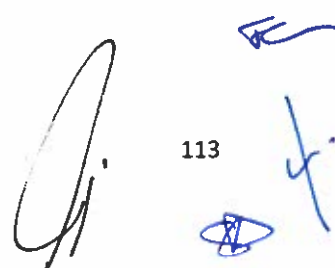
Em 31 de dezembro de 2022, os custos com comissões totalizaram 756.503 euros, respeitantes às comissões cobradas pela SIBS, entidades bancárias e rede de comissionistas, pela disponibilização dos títulos nos respetivos canais de venda.

18 GASTOS COM O PESSOAL

No exercício findo em 31 de dezembro de 2022, a composição da rubrica “Gastos com o pessoal” é detalhada como se segue:

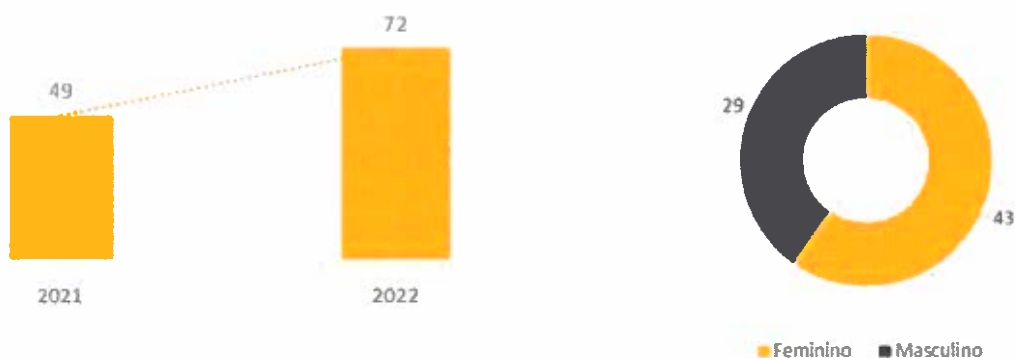
Gastos com pessoal	2022	2021
Remunerações do pessoal	2 192 216	1 483 462
Remunerações dos órgãos sociais	230 649	225 251
Encargos sobre remunerações	554 329	389 793
Outros Gastos	22 612	25 947
Seguros	8 590	12 531
Total	3 008 395	2 136 984

A 31 de dezembro de 2022, a TML detinha um quadro de pessoal composto por 72 trabalhadores, o que representa um crescimento de 46,9% (mais 23 efetivos) face ao final de 2021. Relativamente ao género, verifica-se uma predominância do género feminino (59,7%) no total de funcionários, conforme se pode aferir pelos gráficos abaixo:



113

RELATÓRIO E CONTAS 2022 – TML
TML – TRANSPORTES METROPOLITANOS DE LISBOA, E.M.T., SA



19 OUTROS GASTOS E OUTROS RENDIMENTOS

No exercício findo em 31 de dezembro de 2022, a composição da rubrica “Outros gastos” é detalhada como se segue:

Outros gastos	2022	2021
Impostos e taxas	3 603	241
Quebras	7 562	2 808
Donativos	-	1 906
Quotas	31 250	-
Outros	42 823	-
Total	85 238	4 955

Relativamente aos valores apresentados em 2021, dá-se nota que, apesar dos valores totais se encontrarem iguais, houve uma realocação de rubricas.

No exercício findo em 31 de dezembro de 2022, a composição da rubrica “Outros Rendimentos” é detalhada como se segue:

Outros rendimentos	2022	2021
Ganhos em inventários	1 898	-
Outros	54 006	2 452
Total	55 904	2 452

20 GASTOS/REVERSÕES DE DEPRECIACÃO E DE AMORTIZACÃO

No exercício findo em 31 de dezembro de 2022, a composição da rubrica “Gastos/reversões de depreciação e de amortização” é detalhada como se segue:

RELATÓRIO E CONTAS 2022 – TML
TML – TRANSPORTES METROPOLITANOS DE LISBOA, E.M.T., SA

Depreciações e amortizações	2022	2021
Ativos Fixos Tangíveis (Nota 6)	113 537	55 722
Ativos Intangíveis (Nota 5)	215 914	88 235
Goodwill (Nota 7)	489 608	448 808
Total	819 060	592 765

21 GASTOS E PERDAS DE FINANCIAMENTO

No exercício findo em 31 de dezembro de 2022, a composição da rubrica “Gastos e perdas de financiamento” é detalhada do seguinte modo:

Juros	2022	2021
Gastos e perdas de financiamento		
Juros suportados	-	-
Juros de mora e compensatórios	1	-
Total	1	-

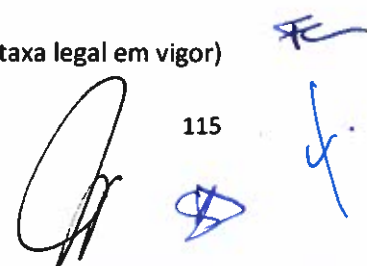
22 SUBSÍDIOS À EXPLORAÇÃO

Durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2022, a Empresa beneficiou dos seguintes subsídios à exploração:

Subsídios à exploração:	2022	2021
Subsídios à exploração:		
AML	20 386 815	1 650 000
EIT	23 558	14 679
IMT	5 950	29 050
Vox Pop	9 630	8 319
Mobil T	8 833	9 564
DATA4PT	832	-
Total	20 435 618	1 711 612

O contrato-programa celebrado com a AML prevê a realização de transferências entre a AML e a TML, com a natureza de subsídios à exploração, que têm, entre outros, o objetivo de assegurar o financiamento necessário da Carris Metropolitana, na componente que, mercê da política tarifária definida, não se encontra assegurada pela receita tarifária.

No exercício de 2022, a TML faturou à AML um total de 26.629.672 euros (IVA incluído à taxa legal em vigor)



RELATÓRIO E CONTAS 2022 – TML
TML – TRANSPORTES METROPOLITANOS DE LISBOA, E.M.T., SA

de subsídios à exploração. Deste valor, no entanto, apenas 20.386.815 euros foram considerados como proveito do exercício, ao qual acresceu IVA no montante de 592.857 euros. Estimou-se assim, uma devolução de 5.650.000 euros, dado que o montante necessário para dotar a TML dos meios financeiros necessários ao cumprimento das orientações estratégicas e dos objetivos anuais foi inferior ao previsto.

23 PARTES RELACIONADAS

No decurso do exercício findo em 31 de dezembro de 2022 ocorreram as seguintes transações com partes relacionadas:

2022	Serviços obtidos	Serviços prestados	Subsídios à exploração
Empresa-mãe (AML)	145 032	91 728	20 386 815
	145 032	91 728	20 386 815

2021	Serviços obtidos	Serviços prestados	Subsídios à exploração
Empresa-mãe (AML)	72 000	-	1 650 000
	72 000	-	1 650 000

Durante o exercício de 2022, a TML pagou 144.000 euros em arrendamento das instalações, 1.032 euros relativos à cedência de marcas, e recebeu da empresa-mãe os montantes de 91.728 euros e 20.386.815 euros, relativos a serviços prestados ao abrigo do Contrato-Mandato para Mobilidade Sustentável e subsídios à exploração, respetivamente.

Em 31 de dezembro de 2022, a Empresa apresentava os seguintes saldos com partes relacionadas:

Contas correntes a pagar	2022	2021
Empresa-mãe (AML)	5 650 000	1 900 000
Total	5 650 000	1 900 000

Em 31 de dezembro de 2022 as contas a pagar à empresa-mãe, no montante de 5.650.000 euros, respeitavam ao valor estimado a devolver à AML, de subsídios à exploração.

No âmbito dos Contratos-Mandato, celebrados em 22 de fevereiro de 2022, foram faturados a título de adiantamentos 9.102.104 euros e 91.728 euros como proveitos do exercício, correspondendo à taxa de execução no exercício de 2022.

RELATÓRIO E CONTAS 2022 – TML
TML – TRANSPORTES METROPOLITANOS DE LISBOA, E.M.T., SA

Contrato Mandato	Proveito	Diferimento
Contrato de promoção da mobilidade sustentável na AML	91 728	4 702 423
Contrato de planeamento da mobilidade e transportes	-	3 336 433
Contrato de desenvolvimento e implementação do navegante as a service	-	1 063 248
Total	91 728	9 102 104

24 IMPOSTOS SOBRE O RENDIMENTO

24.1 Impostos sobre o rendimento

De acordo com a legislação em vigor, as declarações fiscais estão sujeitas a revisão e correção por parte das autoridades fiscais durante um período de quatro anos (cinco anos para a Segurança Social), exceto quando tenha havido prejuízos fiscais, tenham sido concedidos benefícios fiscais, ou estejam em curso inspeções, reclamações ou impugnações, casos estes em que, dependendo das circunstâncias, os prazos são alargados ou suspensos. Deste modo, as declarações fiscais da Empresa do ano de 2022 ainda poderão vir a ser sujeitas a revisão.

A Empresa encontra-se sujeita ao Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Coletivas (IRC), aplicando uma taxa de 21% sobre a matéria coletável.

A Administração da Empresa entende que as eventuais correções resultantes de revisões/inspeções por parte das autoridades fiscais àquelas declarações de impostos não terão um efeito significativo nas demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2022.

O gasto com impostos sobre o rendimento em 31 de dezembro de 2022 tem a seguinte composição:

Imposto sobre o rendimento	2022	2021
Imposto corrente e ajustamentos:		
Imposto corrente do período	66 563	59 629
	66 563	59 629
Impostos diferidos:		
Impostos diferidos relacionados com a origem/reversão de dife	(65 158)	(50 778)
	(65 158)	(50 778)
Gasto com impostos sobre o rendimento	1 405	8 851

A reconciliação do imposto sobre rendimento do exercício de 2022 é o seguinte:

RELATÓRIO E CONTAS 2022 – TML**TML – TRANSPORTES METROPOLITANOS DE LISBOA, E.M.T., SA**

Reconciliação Imposto Corrente	2022	2021
Resultado antes de impostos	22 514	33 803
Taxa imposto sobre o rendimento	21%	21%
Gasto com impostos sobre o rendimento apurado à taxa de 21%	4 728	7 099
Reconciliação:		
Benefícios fiscais	(2 078)	(483)
Amortização goodwill	51 409	47 125
Derrama	4 068	3 873
Tributação autónoma	5 536	1 541
Outros	2 900	474
Subtotal	61 835	52 530
Total	66 563	59 629

24.2 Impostos diferidos

O detalhe dos ativos por impostos diferidos em 31 de dezembro de 2022, de acordo com as diferenças temporárias que os geraram é como se segue:

Ativos por impostos diferidos	2022	2021
Amortização de <i>Goodwill</i>	55 081	50 491
Total	55 081	50 491

25 ATIVOS CONTINGENTES

Nos termos da Cláusula 55.ª dos contratos de serviços público de transporte rodoviário de passageiros, a TML promoveu os necessários Relatórios Trimestrais, no que respeita aos contratos já em vigor - n.º 26/2020 e n.º 27/2020 - com informação sobre produção quilométrica, eventuais desvios e valores de acerto e aplicação de penalizações.

Conforme também contratualmente estipulado o operador deve pronunciar-se sobre o relatado. Aprovados estes relatórios, os operadores pronunciaram-se, reportando valores muito díspares dos encontrados pela TML, em face das dificuldades por ambos sentidas no que tange aos sistemas tecnológicos de reporte, que ainda não se encontram a funcionar cabalmente, conforme se atesta, aliás, pelos procedimentos de aplicação de sanções de incumprimento, fundados nos mesmos motivos, que ainda correm os seus termos.

Em face disso foram desencadeados processos de auditoria para apuramento do valor dos desvios



reportados, que ainda decorrem. No ínterim, a TML limitou-se a inscrever contabilisticamente os valores apurados pelos operadores, atento o facto de serem os que, até à conclusão destes processos de auditoria (dos quais podem resultar apuramentos diferentes), são consensuais entre as partes (cf. Nota 11). De acordo com estimativas mais recentes, realizadas com base em informação adicional entretanto recolhida no âmbito das auditorias em curso, é possível afirmar que tem havido uma aproximação aos valores reportados pelos operadores. Contudo, ainda existe uma divergência, que passou de 11.405.171 euros para 3.704.848 euros e que pode continuar a reduzir-se.

26 ACONTECIMENTOS APÓS A DATA DO BALANÇO

Desde 31 de Dezembro de 2022 e até esta data, não ocorreram quaisquer factos que não estejam já ajustados e/ou divulgados nas demonstrações financeiras.

O ano de 2022 ficou marcado pelo conflito armado entre a Rússia e a Ucrânia. Este conflito em solo europeu impacta fortemente na economia portuguesa, consequência da globalização. O aumento do preço dos produtos alimentares, do petróleo e da energia elétrica é uma das consequências mais sentidas após o início da guerra na Europa, que se traduziu no aumento da inflação. Com os impactos da guerra na exportação de matérias-primas necessárias para a produção de combustíveis e de alimentos, as consequências do conflito afetam necessariamente Portugal. A TML, em particular, registou um aumento substancial no preço de compra dos suportes (cartão navegante personalizado e ocasional), resultado da escassez de produtos na fabricação dos suportes, aumento da pasta de papel nos cartões ocasionais e dos *chips* nos cartões, vendo-se obrigada a procurar alternativas no mercado para fazer face às suas necessidades. Estima-se que esta situação perdure, pelo menos, durante o ano de 2023.

27 OUTRAS INFORMAÇÕES RELEVANTES

O operador TST – Transportes Sul do Tejo, S.A. interpôs uma ação contra a TML (processo n.º 499/22.4BEALM) em que solicita a nulidade /anulabilidade do ato administrativo do Conselho de Administração, de 27 de abril de 2022, de aprovação do valor das compensações financeiras devidas aos operadores de transporte, referente ao ano de 2020, que estipula a devolução por esta empresa de um valor de 1.108.734,15 (um milhão, cento e oito mil, setecentos e trinta e quatro euros e quinze cêntimos) ao abrigo do artigo 18.º do Regulamento, com vista ao acerto de contas do valor das compensações financeiras, atendendo ao valor já recebido por conta, durante aquele ano. Esta ação foi precedida de um procedimento

RELATÓRIO E CONTAS 2022 – TML
TML – TRANSPORTES METROPOLITANOS DE LISBOA, E.M.T., SA

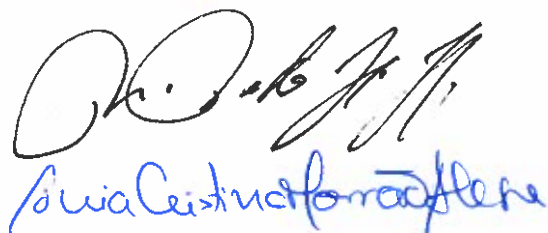
cautelar, no qual a TML apresentou uma Resolução Fundamentada de levantamento do efeito suspensivo.

Este processo corre os seus termos e à final, na eventualidade de ganho de causa do autor, a TML terá de promover novo ato administrativo de apuramento das compensações do ano de 2020, em nome e por conta da AML, porquanto, nos termos do artigo 17.º do Regulamento 278-A/2019, de 27 de março de 2019, na sua redação atual, os operadores têm direito ao pagamento de compensações financeiras pelo cumprimento das obrigações de serviço de público, calculadas nos termos do seu artigo 18.º. Não obstante, seja qual for o desfecho da ação interposta contra a TML, uma vez que ela diz respeito ao cálculo das compensações financeiras relativas ao ano de 2020, altura em que a TML ainda não tinha sido constituída sociedade, os fluxos financeiros de recebimento que venham a ocorrer no futuro, bem como a respetiva documentação de suporte, terá sempre como contraparte dos operadores de transporte a AML, uma vez que foi esta a entidade faturada àquela data.

As presentes demonstrações financeiras refletem o primeiro ano completo de atividade da Empresa, pelo que os valores referentes ao período homólogo não se traduzem em valores comparativos, por não terem sido referentes a um período completo. De notar ainda, que o ano de 2021 também foi caracterizado por uma forte incerteza, tendo sido penalizado pelo contexto da pandemia causada pela COVID-19.

Adicionalmente, o ano de 2022 ficou marcado pelo início da operação de serviço público de transporte rodoviário de passageiros na margem sul da área metropolitana de Lisboa, sob a marca Carris Metropolitana, cuja operação na área 4 teve início a 1 de junho de 2022 e na área 3 a 1 de julho de 2022, conforme previsto.

O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

F. J. C. C. C.

Sua Construção e Engenharia

O CONTABILISTA CERTIFICADO

Hélio António Marcelino Cardoso