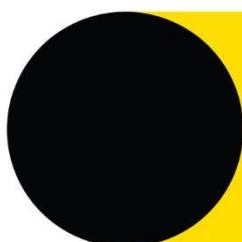


Relatório de Atividades e Contas 2023



[página intencionalmente deixada em branco]



Índice

Mensagem do Conselho de Administração	8
<hr/>	
1. Breve Apresentação da TML	11
2. A TML, Autoridade de Transportes	15
2.1. Evolução da oferta de transporte público	16
2.2. Evolução da procura de transporte público	18
2.3. Evolução das receitas do sistema de transportes	20
2.4. Iniciativas de promoção da mobilidade e transportes	22
3. A TML, Autoridade do Sistema de Bilhética	31
3.1. Evolução das receitas dos canais geridos pela TML	31
3.2. Iniciativas de promoção do navegante®	34
3.3. Iniciativas de capacitação tecnológica do sistema	39
4. A TML, Gestora da Carris Metropolitana	46
4.1. Evolução da oferta e da procura	46
4.2. Dados do apoio ao passageiro	48
4.3. Gestão dos contratos da Carris Metropolitana	49
5. Avaliação de Desempenho de 2023	57
6. Suporte ao Negócio da TML	64
6.1. Proteção de dados e segurança da informação	64
6.2. Atividade de contratação pública	64
6.3. Evolução dos recursos humanos	67
6.4. Situação económico-financeira	71
7. Notas Finais ao Relatório	81
7.1. Governo societário	81
7.2. Eventos subsequentes	81
7.3. Proposta de aplicação de resultados	82
Demonstrações Financeiras e Anexo	84

Índice de siglas e abreviaturas

AML	Área Metropolitana de Lisboa
AMT	Autoridade da Mobilidade e dos Transportes
ATM	<i>Automated Teller Machine</i>
CE	Parlamento Europeu e Conselho
CIM	Comunidade Intermunicipal
COP28	<i>United Nations Climate Change Conference – United Arab Emirates</i>
CRM	<i>Customer Relationship Management</i>
CUT	<i>Cashless Universal Token</i>
DMC	Departamento de Marketing e Cliente
ENCM	Espaços navegante® Carris Metropolitana
FCT	Fundo de Compensação do Trabalho
FGCT	Fundo de Garantia de Compensação do Trabalho
GTFS	<i>General Transit Feed Specification</i>
I&D	Investigação e desenvolvimento
IMT	Instituto da Mobilidade e dos Transportes
INE	Instituto Nacional de Estatística
ITS	Departamento de Sistemas Inteligentes de Transportes
JMJ	Jornada Mundial da Juventude
lkm	lugares.quilómetro
NaaS	Navegante® <i>as a Service</i>
PAC	Passe do Antigo Combatente
PART	Programa de Apoio à Redução Tarifária nos Transportes Públicos
PCGI	Plataforma Central de Gestão Integrada
PIPs	Painéis de Informação ao Público
pkm	passageiros.quilómetro
PMMUS	Plano Metropolitano de Mobilidade Urbana Sustentável
PROTransP	Programa de Apoio à Densificação e Reforço da Oferta de Transporte Público
RJSPTP	Regime Jurídico do Serviço Público de Transporte de Passageiros
SIG	Sistema de Informação Geográfica
SDK	<i>Software Development Kit</i>
TML	Transportes Metropolitanos de Lisboa, EMT, SA
vkm	veículos.quilómetro

Índice de tabelas

1	Dados dos Censos 2021 sobre a área metropolitana de Lisboa.....	15
2	Operadores/gestores de contratos de serviço público de transporte na área metropolitana de Lisboa em 2023.....	15
3	Nº de circulações de transporte público na área metropolitana de Lisboa (2019-2023).....	16
4	Produção em veículos.kilómetro na área metropolitana de Lisboa (2019-2023).....	17
5	Quantidade de lugares.kilómetro oferecidos na área metropolitana de Lisboa (2019-2023).....	17
6	Nº de passageiros transportados na área metropolitana de Lisboa (2019-2023).....	18
7	Nº de passes carregados na área metropolitana de Lisboa (2019-2023).....	20
8	Receita tarifária na área metropolitana de Lisboa (2018-2023).....	21
9	Receita tarifária e compensações auferidas na área metropolitana de Lisboa (2018-2023).....	21
10	Resumo da execução das ações estruturantes em 2023.....	58
11	Nº de procedimentos lançados pela TML (2022-2023).....	65
12	Valores contratualizados pela TML (2022-2023).....	66
13	Rendimentos operacionais da TML em 2023.....	72
14	Receitas da bilhética da TML em 2023.....	73
15	Compensações tarifárias recebidas pela TML em 2023.....	73
16	Subsídios à exploração recebidos pela TML em 2023.....	74
17	Gastos operacionais da TML em 2023.....	75
18	Subcontratos da Carris Metropolitana em 2023.....	76
19	Gastos com o pessoal da TML em 2023.....	76
20	Depreciações e amortizações da TML em 2023.....	77
21	Execução do plano de investimentos da TML em 2023.....	77
22	Principais rácios da TML em 2023.....	78

Índice de gráficos

1	Evolução das circulações de transporte público na área metropolitana de Lisboa (2019-2023).....	16
2	Evolução da produção em veículos.kilómetro na área metropolitana de Lisboa (2019-2023).....	17
3	Evolução do nº de lugares.kilómetro oferecidos na área metropolitana de Lisboa (2019-2023)....	18
4	Evolução do nº de passageiros transportados na área metropolitana de Lisboa (2019-2023).....	19
5	Evolução mensal do nº de passageiros transportados na área metropolitana de Lisboa (2018-2023)	19
6	Evolução do nº de passes carregados na área metropolitana de Lisboa (2019-2023)	20
7	Evolução da receita tarifária na área metropolitana de Lisboa (2018-2023)	21
8	Evolução da receita tarifária e compensações auferidas na área metropolitana de Lisboa (2018-2023)	22
9	Distribuição das receitas por canal de venda gerido pela TML em 2023.....	31
10	Evolução das receitas dos canais geridos pela TML (2022-2023).....	31
11	Evolução das receitas nos Espaços navegante® Carris Metropolitana (2022-2023).....	32
12	Evolução das receitas dos pontos navegante® (2022-2023)	32
13	Evolução das receitas da rede de agentes Payshop da TML (2022-2023).....	33
14	Emissão de cartões navegante por operador de transportes em 2023.....	33
15	Distribuição mensal dos contactos e reclamações relacionados com o sistema de bilhética em 2023	34
16	Evolução da procura na Carris Metropolitana desde junho de 2022.....	47
17	Distribuição dos clientes atendidos por Espaço navegante® da Carris Metropolitana em 2023....	48
18	Distribuição mensal dos contactos e reclamações relacionados com a Carris Metropolitana em 2023	49
19	Evolução do nº de procedimentos lançados por tipo de procedimento (2021-2023).....	65
20	Evolução dos valores contratualizados por tipo de procedimento (2021-2023).....	66
21	Peso relativo de cada tipo de procedimento na TML em 2023.....	67
22	Evolução do quadro pessoal da TML (2021-2023).....	68
23	Distribuição do quadro de pessoal por departamento no final de 2023.....	68
24	Distribuição do quadro de pessoal da TML por tipo de vínculo e categoria profissional.....	69
25	Distribuição do quadro de pessoal da TML por género e idade.....	69
26	Distribuição do quadro de pessoal da TML por grau académico	70

Índice de figuras

1	Organograma da TML.....	13
2	Acolhimento do City Leadership Forum on Mobility.....	28
3	Assinatura do protocolo de cooperação com a ENBI, em Luanda.....	28
4	Participação da TML em painel promovido pelo IMT na COP28.....	29
5	Campanha navegante® não aumenta.....	35
6	Campanha navegante® no verão.....	36
7	Campanha da Semana Europeia da Mobilidade.....	36
8	Participação no evento Portugal Smart Cities Summit.....	37
9	Campanha desconto 4_18 navegante® +ágil.....	37
10	Campanha navegante® empresas.....	38
11	Sistema navegante®.....	39
12	API APEX em todos os operadores da área metropolitana de Lisboa.....	40
13	Lançamento da integração navegante® Gira.....	41
14	Oferta da Carris Metropolitana em dezembro de 2023.....	46
15	Distribuição da procura na Carris Metropolitana, por município em 2023.....	47
16	Software de definição de rede da Carris Metropolitana.....	50
17	Base de dados de paragens partilhada com os municípios.....	50
18	Painel de informação ao público (PIP).....	52
19	Campanhas da Carris Metropolitana veiculadas nas redes sociais, website e autocarros.....	53
20	Material da campanha de arranque do ano escolar 2023/2024 na Carris Metropolitana.....	53
21	Ferramentas de consulta em tempo real da Carris Metropolitana, por localidade e paragem.....	54
22	Campanha de recrutamento de motoristas para a Carris Metropolitana.....	54
23	Maquete da aplicação móvel da Carris Metropolitana.....	55

[página intencionalmente deixada em branco]

Mensagem do Conselho de Administração

2023 foi um **ano muito exigente** para a TML.

Esta exigência decorreu de ter sido o ano de arranque da operação na margem norte do Tejo, garantindo-se ao mesmo tempo a estabilização e melhoria consistente do funcionamento na margem sul, garantindo-se cumulativamente, o funcionamento de todo o sistema de bilhética metropolitana e a evolução da sua infraestrutura, o início do amplo processo de planeamento do Plano Metropolitano de Mobilidade Urbana Sustentável e a continuidade da execução das funções de Autoridade de Transportes, nas quais se destaca a preparação para a entrada em funcionamento do novo mecanismo de repartição de receita (para todos os operadores da área metropolitana de Lisboa) e a intervenção proativa na redefinição em processos como a gratuidade dos passes dos estudantes ou do novo mecanismo de reforço de financiamento (Incentiva + TP).

No que à **Carris Metropolitana** respeita, após um período de *ramp-up*, a oferta de transporte público rodoviário, no final de 2023 já tinha superado o referencial de 100% do valor contratado, com mais de 21 mil serviços diários, a que correspondeu um aumento gradual e significativo da procura, tendo-se registado vários dias com cerca de 575 a 580 mil passageiros em dia útil, totalizando mais de 141 milhões de passageiros transportados, no ano.

O arranque da margem norte, que corresponde a dois terços da dimensão operacional da Carris Metropolitana, deu-se com a necessária (mas indesejada) estabilização gradual do processo de contratação de recursos humanos da responsabilidade dos prestadores de serviços, no mesmo ano em que se realizou a Jornada Mundial da Juventude, ou as obras na linha de Cascais, eventos com uma forte dimensão de planeamento e oferta aos quais correspondemos.

Foram também asseguradas todas as tarefas de suporte necessárias ao seu normal funcionamento, nomeadamente a constante avaliação e melhoria continua da rede oferecida, a monitorização e fiscalização da execução do serviço de transporte, a avaliação da remuneração dos operadores, a correta execução financeira dos contratos, e a consolidação e capitalização de diversas ferramentas de comunicação e informação ao público. Deram-se passos importantes para continuar a melhorar significativamente em 2024.

Relativamente ao **sistema navegante®** que compreende o tarifário e suporte ao funcionamento do ecossistema que envolve todos os operadores da área metropolitana de Lisboa, para além de um amplo e continuado processo de melhoria das plataformas tecnológicas herdadas / compradas no contexto OTLIS e que constituem os alicerces do sistema, evoluiu-se em processos de permitem desenvolver mecanismos de simplificação e desmaterialização / digitalização, nomeadamente no que se refere a jovens e a diferentes gratuidades, bem como a possibilidade de começar a interagir com modos de micromobilidade (como já acontece com as GIRA em Lisboa ou com o BICIPARQUE em Setúbal, etc.).

Foram também várias as iniciativas de promoção do navegante®, algumas reforçando aspetos transversais a todos (como a campanha destinada a reforçar o esforço na manutenção do seu valor facial de custo, a campanha de incentivo à utilização do transporte público, ou a campanha do navegante® +ágil destinada a informar sobre os processos de simplificação no carregamento e uso),

e outras dirigidas a segmentos de procura (como a campanha da utilização do navegante® durante o verão, ou o lançamento do produto navegante® empresas destinado às organizações comprometidas com a sustentabilidade ambiental e a mobilidade dos seus trabalhadores). A tudo isto juntaram-se ações associadas a eventos de mobilidade, como a Semana Europeia da Mobilidade e Portugal Smart Cities Summit.

No que às outras **funções de Autoridade de Transportes** respeita, importa dar nota do proativo papel no desenvolvimento de propostas em torno do redesenho do mecanismo de financiamento das autoridades de transportes “Incentiva+TP”, programa que reforça montantes, medidas e políticas, consignando receitas do fundo de carbono à mobilidade, definindo a fórmula de atualização do montante e de revisão do instrumento, permitindo às autoridades de transportes contar com um financiamento mais equilibrado, estável e previsível.

Também se considera de sublinhar na atividade de 2023, a alteração ao Regulamento Tarifário, que enquadra a repartição entre operadores de receitas e de compensações tarifárias, que passa a ser realizada em função de um indicador misto de procura (o passageiro transportado) e a respetiva utilização de transporte (distância percorrida em cada modo).

Igualmente desafiante em 2023 foi o contexto da Jornada Mundial da Juventude, sobre a qual foi necessário planear e executar a logística de quase três centenas de milhares de cartões de transporte, com diferentes tarifários para peregrinos e voluntários, tarifários que sob coordenação da TML foram acordados entre os vários operadores de transporte da área metropolitana de Lisboa, assim como repartida a sua receita.

A afirmação da TML como autoridade de transportes, passou também pela participação em vários projetos de I&D, pela participação em reuniões internacionais com entidades congéneres, pela celebração de um protocolo de cooperação com a ENBI – Empresa Nacional de Bilhética Integrada, de Angola, ou pela presença em múltiplos seminários e eventos.

Vários são os projetos que se iniciaram em 2023 e que terão conclusão em 2024. Todos estes projetos estão em linha com o desenvolvimento e melhoria global do ecossistema de transportes e passam por facilitar a utilização do sistema.

Todas estas múltiplas atividades sustentam-se num forte **suporte ao negócio da TML**, no respeito intransigente da proteção de dados e segurança de informação, no cumprimento escrupuloso das regras de contratação pública, numa política inclusiva de recursos humanos e numa **gestão equilibrada da situação económico-financeira**, traduzida em rácios de desempenho dentro do expectável para empresas com o mesmo perfil, no cumprimento de todos os rácios legais.

Finalmente, realça-se que o **apoio da AML**, institucional e pessoal, o **compromisso das equipas** e o **empenho dos nossos parceiros** foram e são fundamentais para a afirmação da TML, e sabemos que com eles podemos contar.

O foco mantém-se e manter-se-á: trabalhar para as pessoas e sua qualidade de vida, como primeiro e último objetivo da TML.

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 constituição da TML – Transportes Metropolitanos de Lisboa, EMT, SA (TML) foi realizada ao abrigo do enquadramento normativo constante do Decreto-Lei n.º 121/2019, de 22 de agosto, que veio habilitar as Áreas Metropolitanas de Lisboa e do Porto a constituírem empresas locais de natureza metropolitana, tendo em vista 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 nas respetivas áreas geográficas, bem como 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.

A criação de uma empresa metropolitana de mobilidade e transportes surgiu, assim, no contexto do significativo alargamento de competências da Área Metropolitana de Lisboa (AML) nesse domínio, operado, desde logo, pelo Regime Jurídico do Serviço Público de Transporte de Passageiros, aprovado pela Lei n.º 52/2015, de 9 de junho (RJSPTP), que conferiu um amplo acervo de novas competências no domínio dos serviços públicos de transporte de passageiros e impôs a necessidade de contratualização do serviço público de transporte rodoviário de passageiros na área metropolitana, em linha com o regime previsto no Regulamento (CE) n.º 1370/2007 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2007, relativo aos serviços públicos de transporte ferroviário e rodoviário de passageiros.

Adicionalmente, a criação da TML decorreu das conclusões aprovadas na 1.ª Cimeira das Áreas Metropolitanas de Lisboa e do Porto, realizada em 20 de março de 2018, nas quais foi sublinhada a importância da transferência para as Áreas Metropolitanas das funções de regulação, gestão e direção dos meios de transporte de passageiros de âmbito metropolitano e municipal, destacando-se, em especial, a função de gestão da bilhética, com vista a assegurar o desenvolvimento dos sistemas de bilhética intermodal e o controlo dos diversos fluxos financeiros e de informação envolvidos nesses sistemas.

Num contexto mais amplo, a criação de uma empresa metropolitana de mobilidade e transportes enquadra-se no compromisso assumido pelo Estado português para com o objetivo da neutralidade carbónica, mediante, entre outras coisas, a promoção do aumento da utilização dos transportes coletivos. Este compromisso materializou-se num conjunto de medidas públicas, de entre as quais se destaca o Programa de Apoio à Redução Tarifária nos Transportes Públicos (PART), criado através da Lei n.º 71/2018, de 31 de dezembro, que aprovou o Orçamento do Estado para 2019, e posteriormente regulado e continuado para o ano de 2020 pelo Decreto-Lei n.º 1-A/2020, de 3 de janeiro. No âmbito deste programa, que *“tem por objetivo combater as externalidades negativas associadas à mobilidade, nomeadamente a exclusão social, a emissão de gases de efeito de estufa, a poluição atmosférica, a sinistralidade, o congestionamento, o ruído e o consumo de energia”*, atribuiu-se às Áreas Metropolitanas um papel determinante na gestão e alocação de verbas, o que reforça, outrossim, a necessidade e conveniência de a AML se dotar de um veículo empresarial que lhe permita desempenhar estas atividades, visando a melhor prossecução do interesse público.

A TML iniciou, assim, a sua atividade a 17 de fevereiro de 2021, enquanto pessoa coletiva de direito privado sob a forma de sociedade anónima de capitais exclusivamente públicos, de responsabilidade limitada, que goza de personalidade jurídica e é dotada de autonomia administrativa, financeira e patrimonial, competindo-lhe, entre outras coisas, no âmbito do desenvolvimento da sua atividade:

- 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 transporte das compensações devidas pelo cumprimento de obrigações de serviço público definidas no âmbito do sistema tarifário;
- Desenvolver uma plataforma integradora dos serviços e sistemas inteligentes de transportes com vista a promover as soluções numa ótica de mobilidade como um 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 lhe 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 transporte 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 dedicadas 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 lhe sejam atribuídos na área da mobilidade;
- Desenvolver e promover iniciativas de incentivo à mobilidade sustentável.

No contexto das competências que lhe foram atribuídas e da responsabilidade social que assumiu desde a sua criação, a TML mantém-se comprometida 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 de apoio e estímulo à economia e ao emprego, seja nas práticas de movimentação pendular, seja no turismo e 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 TML tem como órgãos sociais a Assembleia Geral, o Conselho de Administração e o Fiscal Único, dispondo ainda de dois órgãos consultivos designados Conselho de Mobilidade Metropolitana e Conselho Consultivo das Tecnologias para a Mobilidade. O Conselho de Administração nomeado para o quadriénio 2021-2024 é composto pelos seguintes elementos:

Presidente: Faustino José Couto e Guedes Gomes

Vogais: Rui Pedro Gaspar Lopo

Sónia Cristina Mourão Alegre

A atual estrutura interna da TML, aprovada em 14 de março de 2023, inclui sete departamentos e duas funções autónomas, conforme o organograma que se segue:

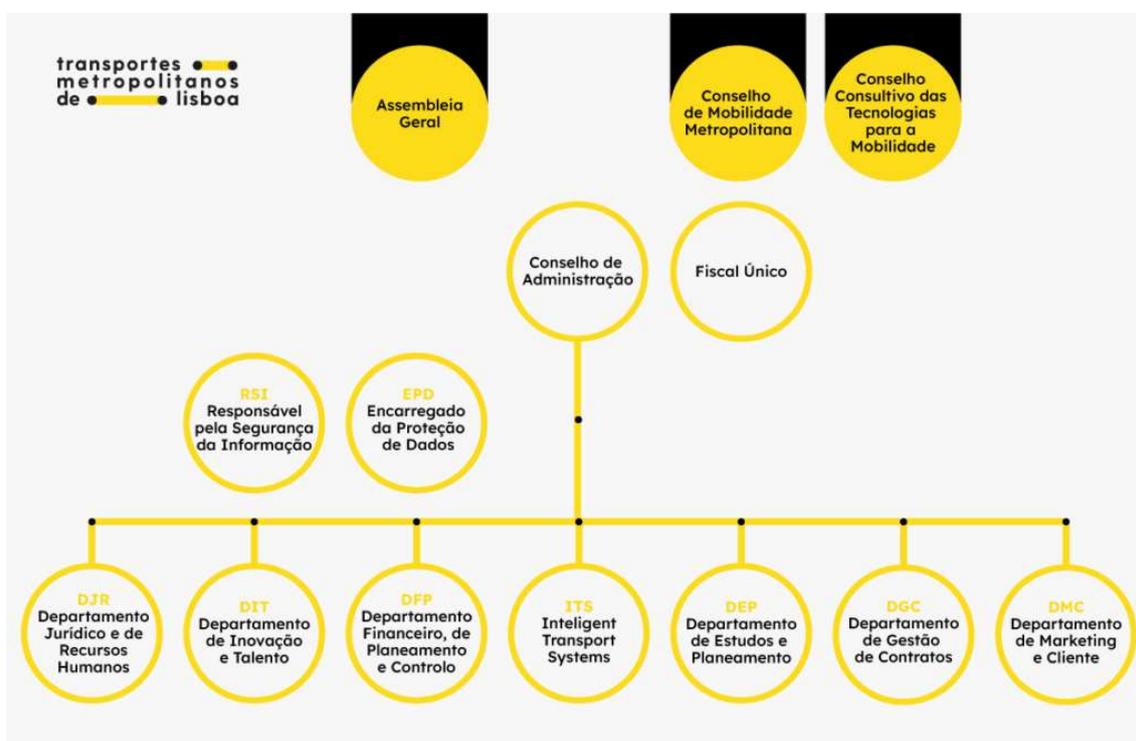


Figura 1 - Organograma da TML

2

A TML, Autoridade de Transportes



2. A TML, Autoridade de Transportes

O Contrato Interadministrativo de Delegação e Subdelegação de Competências celebrado entre a AML e a TML em 3 de março de 2021, na sua versão atual, incumbe a TML de 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 na área metropolitana de Lisboa em 2023, não obstante alguns dados ainda serem provisórios à data de aprovação deste relatório. Note-se que a informação utilizada é a fornecida 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 3 015 km². Segundo os Censos 2021, 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 maior crescimento tem sido registado na margem sul, com um aumento de 3,7% de residentes.

Área metropolitana de Lisboa	Área (Km ²)	População		
		2011	2021	Variação
Margem norte	1 391	2 042 477	2 062 306	1,0%
Margem sul	1 624	779 399	807 902	3,7%
Total	3 015	2 821 876	2 870 208	1,7%

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

O serviço de transporte público de passageiros na área metropolitana de Lisboa é explorado no modo ferroviário, metropolitano, fluvial e rodoviário, pelos seguintes operadores/gestores de contratos:

Tipo	Modo	Designação social
Público (Estado)	Ferrovário	Comboios de Portugal EPE
	Metropolitano	Metropolitano de Lisboa EPE
	Fluvial	Soflusa – Sociedade Fluvial de Transportes SA
Transtejo – Transportes do Tejo SA		
Público (Municípios)	Rodoviário	Companhia de Carris de Ferro de Lisboa, EM, SA
		Cascais Próxima, EM, SA e Câmara Municipal de Cascais
		Serviços Municipalizados de Transportes Coletivos do Barreiro
		TML – Transportes Metropolitanos de Lisboa, EMT, SA
Privado	Ferrovário	Fertagus – Travessia do Tejo, Transportes SA
	Metro de superfície	MTS – Metro Transportes do Sul, SA
	Rodoviário	Barraqueiro Transportes, SA (inter-regional)
		Rodoviária do Alentejo, SA (inter-regional)
		Scotturb – Transportes Urbanos, Lda
		Ribatejana Verde, Transporte Rodoviário de Passageiros, Unipessoal, Lda (inter-regional)
		Rodolezíria – Transportes Rodoviários de Passageiros, Unipessoal, Lda (inter-regional)
Rodoviária do Oeste, Lda (inter-regional)		

Tabela 2 - Operadores/gestores de contratos de serviço público de transporte na área metropolitana de Lisboa em 2023

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. Adicionalmente e atendendo ao início dos contratos da Carris Metropolitana, em 2023 a Scotturb operou na região com base em duas autorizações provisórias de âmbito municipal, prorrogadas até à conclusão do concurso promovido pelo município de Sintra. É de realçar, também, que as empresas Transtejo e Soflusa concluíram o seu processo de fusão, passando a designar-se TTSL – Transtejo Soflusa, com efeitos a partir de 1 de janeiro de 2024.

2.1. Dados sobre a oferta de transporte

Apesar do impacto da pandemia COVID-19 nos anos de 2020 e 2021, a oferta de transporte público manteve o número de circulações relativamente estável ao longo dos anos, conforme se observa na tabela e gráfico seguintes. Adicionalmente, a entrada em funcionamento da Carris Metropolitana conduziu a um ligeiro aumento do modo rodoviário em 2022, que se reforçou em 2023 com o alargamento da operação a todos os municípios da região. Realça-se, ainda, que o modo rodoviário representa cerca de 90,4% das circulações de transporte público na área metropolitana de Lisboa.

(em milhares)							
Circulações	2019	2020	2021	2022	2023	Var 23/22	Var 23/19
Ferroviário	253	241	248	245	236	-3,6%	-6,2%
Metropolitano	678	648	660	660	707	7,1%	4,3%
Fluvial	133	125	125	125	125	0,3%	-5,8%
Rodoviário	8 170	7 702	8 491	8 901	10 106	13,5%	23,7%
Total	9 233	8 716	9 524	9 931	11 174	12,5%	21,0%

Tabela 3 - Nº de circulações de transporte público na área metropolitana de Lisboa (2019-2023)

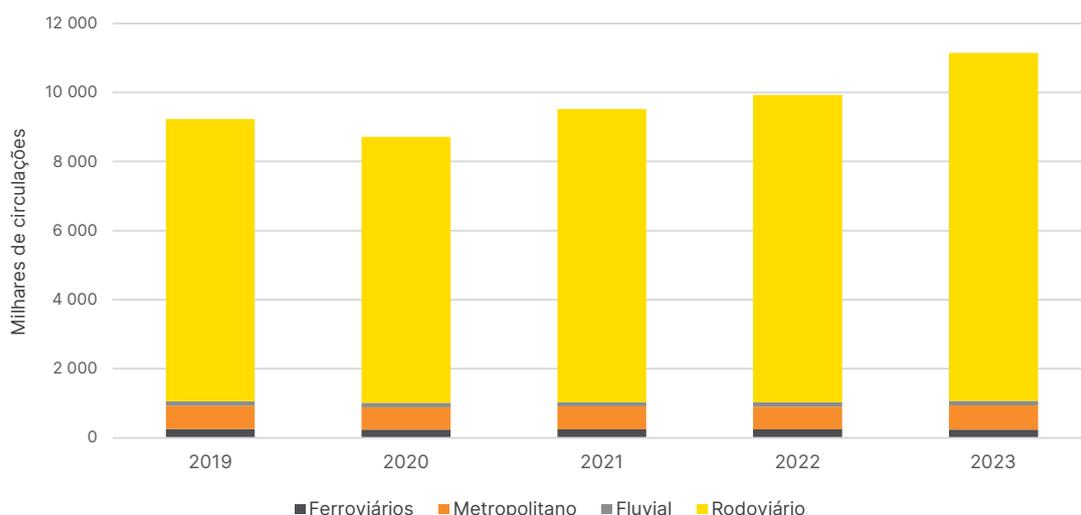


Gráfico 1 - Evolução das circulações de transporte público na área metropolitana de Lisboa (2019-2023)

Durante o ano de 2023 foram produzidos cerca de 148 milhões de veículos.kilómetro (vkm) na área metropolitana de Lisboa, registando-se um crescimento de 17,0% relativamente ao ano anterior devido,

essencialmente, ao aumento de 19,4% na oferta do modo rodoviário, o que coincide com a expansão do serviço da Carris Metropolitana, nomeadamente o arranque da sua operação na área da Grande Lisboa. Note-se que, da mesma forma que nas circulações, o modo rodoviário foi responsável por 89,7% dos vkm produzidos na região.

(em milhares)							
Veículos.kilómetro	2019	2020	2021	2022	2023	Var 23/22	Var 23/19
Ferroviário	8 789	8 619	8 634	8 340	8 033	-3,7%	-8,6%
Metropolitano	6 420	6 181	6 254	6 207	6 424	3,5%	0,1%
Fluvial	888	845	839	833	855	2,7%	-3,7%
Rodoviário	105 384	95 900	106 223	111 135	132 653	19,4%	25,9%
Total	121 481	111 545	121 950	126 515	147 965	17,0%	21,8%

Tabela 4 - Produção em veículos.kilómetro na área metropolitana de Lisboa (2019-2023)

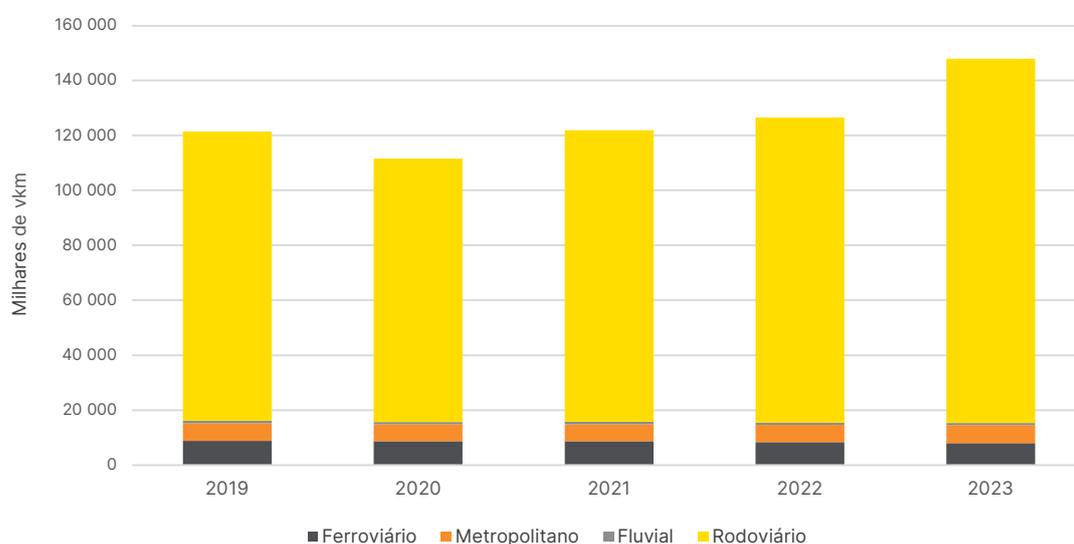


Gráfico 2 - Evolução da produção em veículos.kilómetro na área metropolitana de Lisboa (2019-2023)

No que diz respeito à oferta de transporte, medida em lugares.kilómetro (lkm), no decorrer de 2023 foram disponibilizados mais de 23 mil milhões de lugares, um acréscimo de 11,5% relativamente ao ano anterior que se deveu, sobretudo, ao aumento da oferta dos modos metropolitano e rodoviário, este último motivado, como se referiu anteriormente, pela operação da Carris Metropolitana. É de realçar que o modo rodoviário foi responsável, em 2023, por 45,9% dos lkm oferecidos na região, seguido do modo ferroviário com 34,8% e do modo metropolitano com 17,2%.

(em milhares)							
Lugares.kilómetro	2019	2020	2021	2022	2023	Var 23/22	Var 23/19
Ferroviário	8 355 128	8 415 421	8 569 083	8 464 332	8 137 606	-3,9%	-2,6%
Metropolitano	3 850 194	3 666 530	3 438 872	3 881 734	4 019 916	3,6%	4,4%
Fluvial	467 196	315 753	425 059	427 732	489 027	14,3%	4,7%
Rodoviário	7 231 452	6 675 770	7 590 293	8 200 937	10 739 511	31,0%	48,5%
Total	19 903 971	19 073 474	20 023 307	20 974 736	23 386 060	11,5%	17,5%

Tabela 5 - Quantidade de lugares.kilómetro oferecidos na área metropolitana de Lisboa (2019-2023)

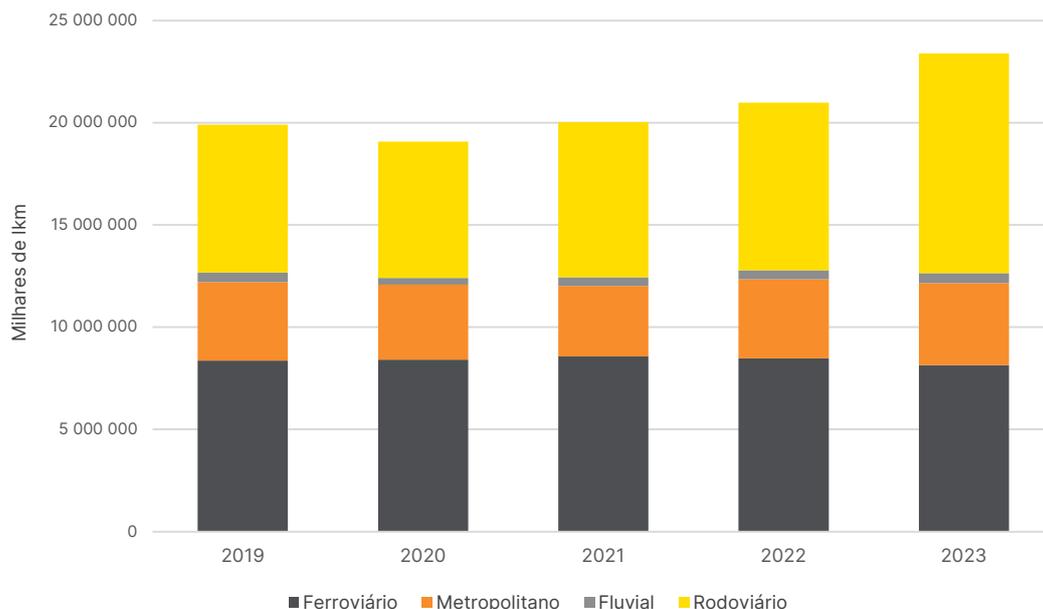


Gráfico 3 - Evolução do nº de lugares.kilómetro oferecidos na área metropolitana de Lisboa (2019-2023)

2.2. Dados sobre a procura de transporte

De acordo com a informação disponibilizada pelos operadores até à presente data e considerando que alguns valores ainda não são os finais, podemos concluir que foram transportados, durante o ano de 2023, cerca de 608,5 milhões de passageiros na área metropolitana de Lisboa, o que representa um aumento de dois dígitos na utilização dos serviços de transporte público na região, ou seja, um crescimento de 13,6% relativamente a 2022, tendo-se atingido, finalmente, um valor próximo do de 2019 (-0,9%) – ano da implementação do passe navegante®. Este aumento é particularmente visível nos modos fluvial (+24,5%), metropolitano (+19,9%) e rodoviário (+12,9%). Nota-se, contudo, que os modos de transporte não estão todos a recuperar da mesma forma relativamente a 2019, ano anterior à pandemia COVID-19, com os modos metropolitano e ferroviário ainda abaixo desses valores – (-2,8%) e (-1,1%), respetivamente –, ao contrário dos modos fluvial e rodoviário, cujos valores já são superiores – (+1,7%) e (+0,1%), respetivamente.

Passageiros	(em milhares)						
	2019	2020	2021	2022	2023	Var 23/22	Var 23/19
Ferroviário	118 643	71 314	75 076	111 548	117 376	5,2%	-1,1%
Metropolitano	182 561	92 944	91 184	147 962	177 432	19,9%	-2,8%
Fluvial	18 986	10 603	10 478	15 502	19 303	24,5%	1,7%
Rodoviário	294 024	173 658	197 948	260 674	294 406	12,9%	0,1%
Total	614 214	348 520	374 686	535 685	608 517	13,6%	-0,9%

Tabela 6 - Nº de passageiros transportados na área metropolitana de Lisboa (2019-2023)

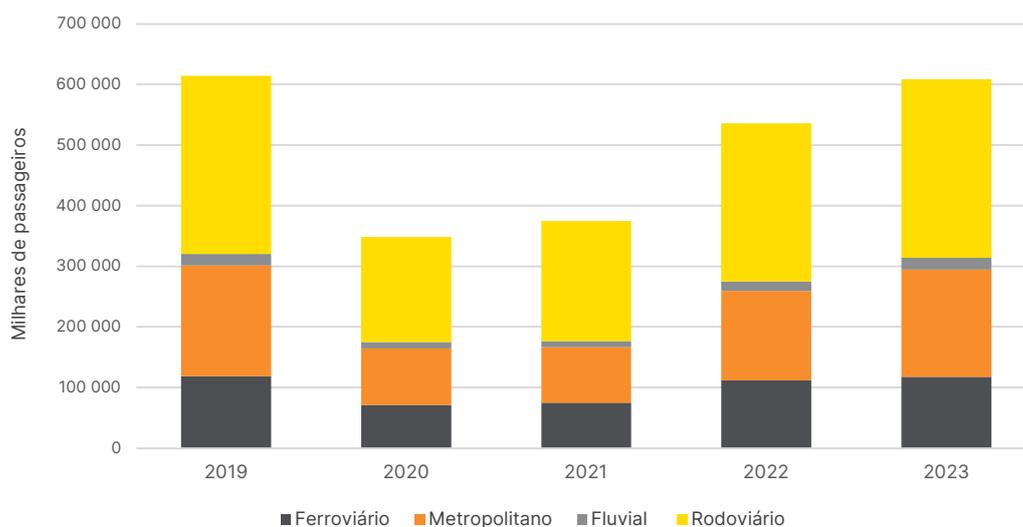


Gráfico 4 - Evolução do nº de passageiros transportados na área metropolitana de Lisboa (2019-2023)

O gráfico seguinte apresenta a evolução mensal do número de passageiros transportados entre 2018 e 2023, sendo possível observar, entre outras coisas: i) o crescimento da procura durante o ano de 2019 – ano da implementação do passe navegante®; ii) o impacto da pandemia COVID-19 e das restrições impostas, especialmente em 2020 e 2021; e iii) a lenta recuperação a partir do final de 2021 até 2023, mas com valores ainda aquém dos atingidos em 2019. A título de exemplo, utilizando o mês de outubro como referência, em 2023 foram transportados cerca de 56 milhões de passageiros na área metropolitana de Lisboa, valor acima dos anos anteriores – 34 milhões em 2020, 43 milhões em 2021 e 50 milhões em 2022 –, mas ainda abaixo dos cerca de 62 milhões de 2019.

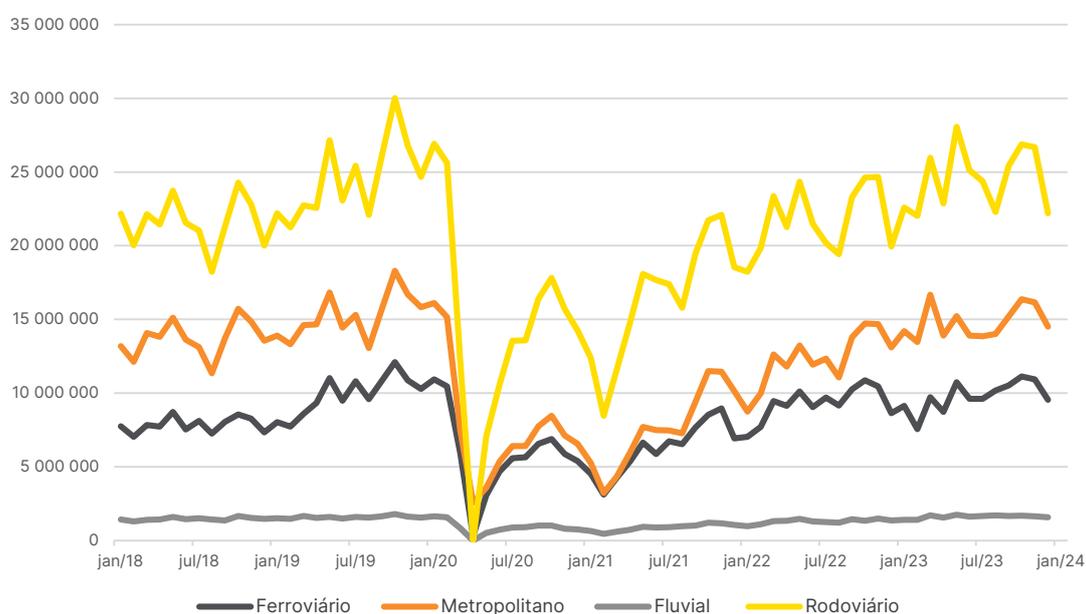


Gráfico 5 - Evolução mensal do nº de passageiros transportados na área metropolitana de Lisboa (2018-2023)

O total de passes mensais carregados durante o ano de 2023 na área metropolitana de Lisboa ascendeu a mais de 9,3 milhões, o que representa um aumento de 14,3% relativamente a 2022 e de 14,8% quando comparado com 2019.

Tipo de passe	2019	2020	2021	2022	2023	Var 23/22	Var 23/19
Navegante Metropolitano	3 765 386	3 386 783	3 375 812	4 932 313	5 592 578	13,4%	48,5%
Navegante Municipal	1 033 881	829 591	790 928	1 077 924	1 122 985	4,2%	8,6%
Navegante +65	832 773	754 359	728 944	906 295	998 877	10,2%	19,9%
Navegante 7 dias	73 906	0	0	0	0	-	-
Navegante Família	93 100	199 006	200 011	314 952	363 357	15,4%	290,3%
Navegante PAC	0	0	27 192	339 293	433 658	27,8%	-
Outros passes	2 212 095	334 339	329 798	541 134	747 761	38,2%	-66,2%
Navegante 12	115 309	31 903	35 237	46 393	66 010	42,3%	-42,8%
TOTAL	8 126 450	5 535 981	5 487 922	8 158 304	9 325 226	14,3%	14,8%

Tabela 7 - Nº de passes carregados na área metropolitana de Lisboa (2019-2023)

O passe navegante® metropolitano representa, atualmente, cerca de 60,0% dos títulos mensais carregados na região, sendo também de salientar o crescimento dos passes que beneficiam de compensações, nomeadamente o Antigo Combatente (PAC) e os “outros passes”, onde se inclui o navegante® urbano 3ª idade, que beneficia, desde agosto de 2022, da gratuidade concedida pelo município de Lisboa.

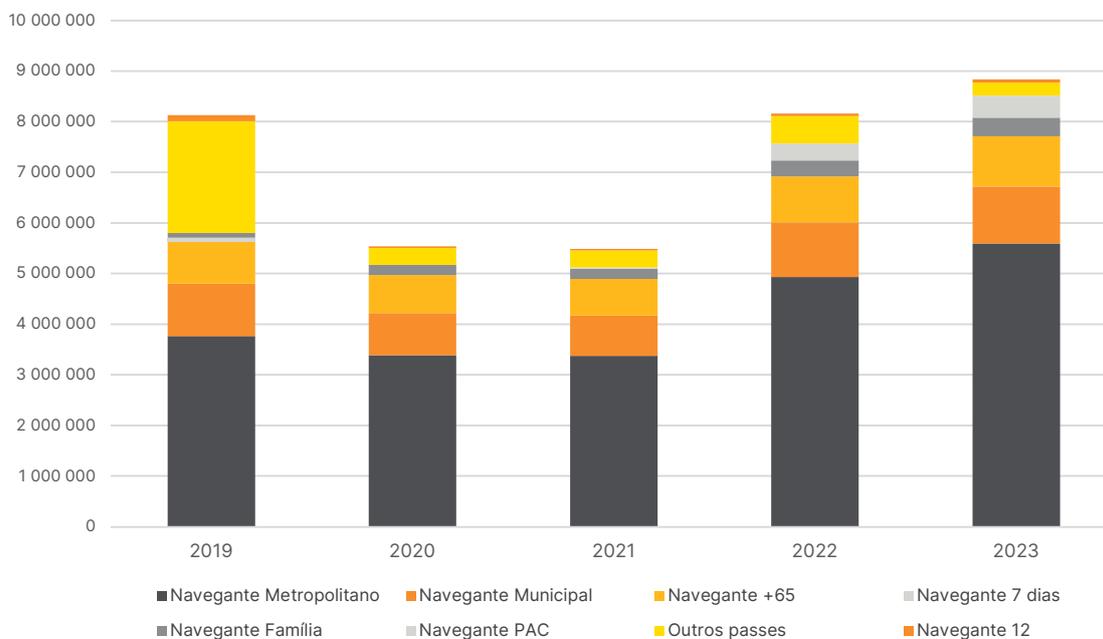


Gráfico 6 - Evolução do nº de passes carregados na área metropolitana de Lisboa (2019-2023)

2.3. Dados sobre a receita do sistema

Não obstante os valores de 2023 ainda serem provisórios, estima-se que a receita tarifária proveniente da venda de títulos de transporte na área metropolitana de Lisboa tenha sido de aproximadamente 409 milhões de euros, ou seja, cerca de 41 milhões de euros acima das receitas do ano anterior. A venda de passes mensais representou 66,8% do total das receitas do sistema, continuando a observar-se, igualmente, uma recuperação na venda de títulos mensais e ocasionais, após a quebra ocorrida no período da pandemia COVID-19.

(em milhares de euros)						
Receita tarifária	2018	2019	2020	2021	2022	2023*
Títulos mensais	274 390	272 412	176 132	172 334	241 822	273 375
Títulos ocasionais	205 665	174 402	65 754	77 148	126 362	135 638
Total	480 054	446 814	241 886	249 482	368 184	409 013
% Passes	57,2%	61,0%	72,8%	69,1%	65,7%	66,8%
% Ocasionais	42,8%	39,0%	27,2%	30,9%	34,3%	33,2%

Tabela 8 - Receita tarifária na área metropolitana de Lisboa (2018-2023)

* Os dados de 2023 são provisórios

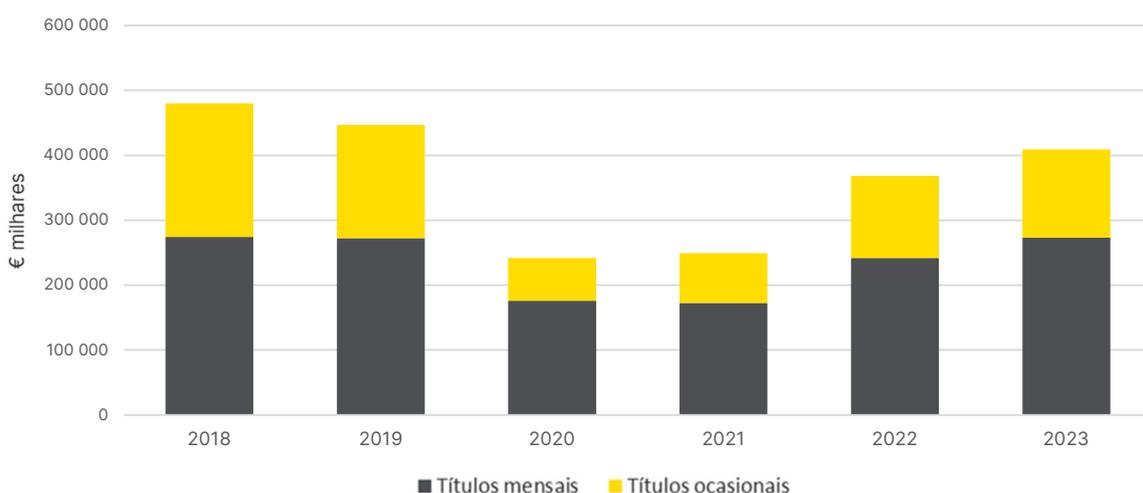


Gráfico 7 - Evolução da receita tarifária na área metropolitana de Lisboa (2018-2023)

Mantendo a ressalva sobre o carácter provisório dos valores relativos a 2023, estima-se que a receita total auferida pelo sistema de transporte público de passageiros na área metropolitana de Lisboa tenha atingido cerca de 558 milhões de euros. Um crescimento de 4,5%, essencialmente motivado pelo aumento de 11,1% da receita tarifária face a 2022, o que também contribuiu para um menor financiamento por via do PART. Apesar disso, o valor da receita tarifária ainda continua ligeiramente abaixo dos cerca de 447 milhões de euros de 2019 (-8,5%).

(em milhares de euros)							
Tipo	Descrição	2018	2019	2020	2021	2022	2023*
Receita	Receita tarifária	480 054	446 814	241 886	249 482	368 184	409 013
	4-18 e Sub_23	11 118	11 434	11 067	11 434	11 434	11 434
	Social+	4 896	3 929	3 603	3 929	3 929	3 929
Compensações	PAC	-	-	-	483	6 815	8 465
	Municípios	-	-	-	-	3 033	10 799
	Intermodal	9 862	2 568	-	-	-	-
	PART	-	70 082	172 352	232 351	140 320	114 357
Total		505 931	534 828	428 908	497 680	533 714	558 000
% Receita tarifária		95%	84%	56%	50%	69%	73%

Tabela 9 - Receita tarifária e compensações auferidas na área metropolitana de Lisboa (2018-2023)

* Os dados de 2023 são provisórios

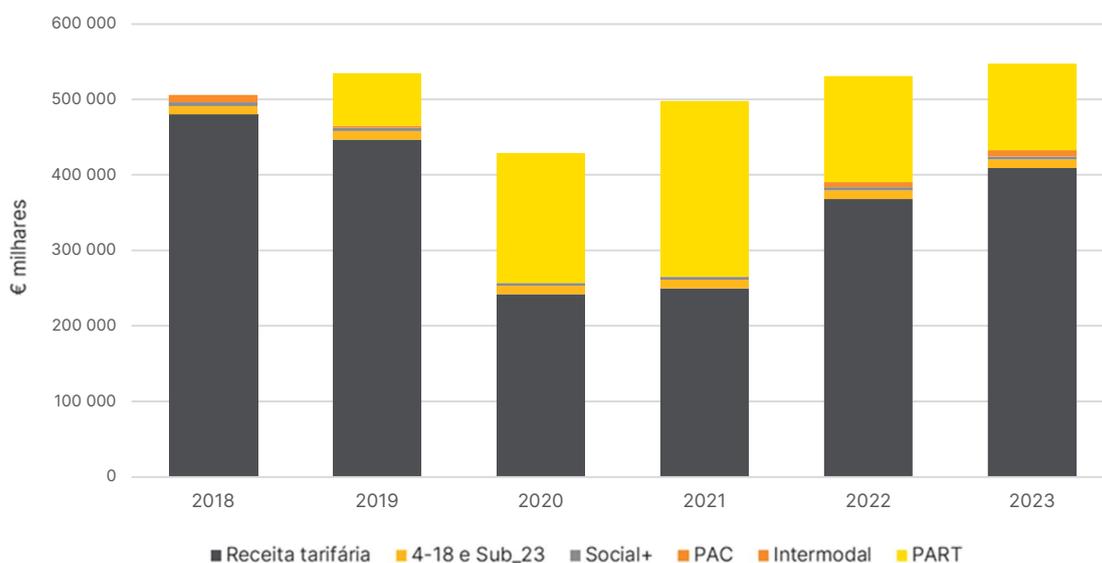


Gráfico 8 - Evolução da receita tarifária e compensações auferidas na área metropolitana de Lisboa (2018-2023)

Relativamente às compensações PART recebidas 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, elas ascenderam em 2023 a pouco mais de 114 milhões de euros, valores ainda superiores aos de 2019 mas menores do que os auferidos nos anos pós-pandemia.

Recorda-se que, no final de 2021, o Ministério da Defesa criou o Passe do Antigo Combatente (PAC), cuja compensação para a região se prevê que seja perto de 8,5 milhões de euros em 2023. Mais recentemente, no verão de 2022, o município de Lisboa concedeu aos residentes maiores de 65 anos e aos jovens estudantes com passes 4_18 e Sub23 a gratuitidade nos títulos de âmbito municipal, cabendo-lhe compensar os operadores de transporte envolvidos. Estima-se que, para o ano de 2023, as referidas compensações totalizem cerca de 10,3 milhões de euros. Já no início de 2023, o município de Setúbal aprovou um desconto de 10 euros por cada passe navegante® municipal vendido, uma medida que motivou uma compensação de aproximadamente 390 mil euros em 2023.

O peso da receita tarifária proveniente da venda de títulos representou, em 2023, 73% das receitas totais do sistema de transporte público de passageiros na área metropolitana de Lisboa, continuando a tendência de inversão iniciada em 2022, mas ainda distante dos 95% de 2018.

2.4. Iniciativas de promoção da mobilidade e transportes

O sucesso de uma mobilidade sustentável exige a consolidação de uma abordagem sistémica, multimodal e de complementaridade de soluções e ofertas, que reforce a qualidade e atratividade do transporte público, com um tarifário integrado e de baixo custo e uma frota segura, confortável e amiga do ambiente, e que considere os serviços associados e a acessibilidade aos mesmos, com soluções que os priorizem, assegurando tempos de percurso competitivos e deslocações eficientes, contribuindo, assim, de forma decisiva para a qualidade de vida, o ambiente e a valorização do território.

Em 2023, por iniciativa da TML e no seguimento de um processo de estudo de alternativas, avaliação de cenários e estimativa de impactos, deu-se início a duas alterações de relevo para o sistema de transportes da área metropolitana de Lisboa, que, em articulação com o Governo e as autoridades e operadores de transporte, se vieram a materializar a partir de 1 de janeiro de 2024, a saber:

- Adoção do novo Programa Incentiva +TP para o financiamento das autoridades de transporte, em substituição dos anteriores PART e PROTransP. O novo programa reforça montantes, medidas e políticas abrangidas, consignando verbas das receitas de carbono e critérios de atualização anual, que asseguram um financiamento mais equilibrado, estável e previsível, permitindo, assim, o planeamento de medidas a médio e longo prazo por parte das autoridades de transporte;
- Alteração ao Regulamento n.º 278-A/2019 da AML, de 19 de março, para introduzir o indicador passageiro.kilómetro (pkm) na repartição de receitas do tarifário navegante® e das respetivas compensações aos operadores pela obrigação de serviço público tarifário. Com esta alteração, as receitas passam a estar relacionadas com os passageiros efetivamente transportados e as características da oferta de cada operador, constituindo, portanto, um incentivo à melhoria do serviço de transporte público de passageiros.

Para suportar a alteração referida ao Regulamento n.º 278-A/2019, a TML desenvolveu um estudo de inferência dos quilómetros percorridos em 2022 pelos passageiros de transportes públicos, avaliando as distâncias médias por título e operador na área metropolitana de Lisboa a partir dos dados das validações de títulos e vendas a bordo. Este estudo veio a mostrar-se indispensável para a definição, calibração e estimativa de resultados da nova metodologia de repartição de receitas e compensações dos títulos navegante®.

Ainda no âmbito tarifário e para incentivar a utilização do transporte público na área metropolitana de Lisboa durante a Jornada Mundial da Juventude (JMJ), a TML promoveu uma solução técnica, em conjunto com os operadores e as autoridades de transporte da região, para a criação de títulos de viagens ilimitadas num período definido, pré-carregados em cartão de forma a evitar a sobrecarga da rede de vendas, e destinados aos peregrinos inscritos na JMJ.

Em articulação com o Comité Organizador Local, o Grupo de Projeto e o Governo, a TML dinamizou a celebração de um compromisso de entendimento para a criação destes títulos ocasionais de duração limitada ao evento, com regras de funcionamento e de distribuição da receita comuns, conforme consta dos termos e respetivo aditamento apresentados a parecer prévio da AMT. Neste âmbito, a TML assegurou, posteriormente, a produção de 437 mil cartões carregados com títulos JMJ, tendo sido efetivamente adquiridos 389 977, o que correspondeu a uma receita tarifária de cerca de 8,1 milhões de euros.

Estes títulos permitiram aumentar a atratividade e melhorar a operação do sistema de transportes, assim como garantiram uma solução de financiamento equilibrada para reforço da oferta e do serviço prestado pelos operadores de transporte, elemento indispensável ao sucesso deste evento de grande escala realizado na área metropolitana de Lisboa.

i. Gestão do sistema tarifário e captação do financiamento disponível

Considerando que o PART e o Decreto-Lei n.º 14-C/2020, de 21 de janeiro, se mantiveram em vigor durante todo o ano de 2023, coube à TML, no âmbito das suas competências, assegurar a respetiva

gestão e a candidatura a financiamentos do sistema multimodal, bem como cumprir as responsabilidades de reporte para aceder a esses recursos.

Além das verbas disponíveis no PART, cujo acesso decorre da apresentação de um plano anual para a aplicação dos montantes, a publicação do Decreto-Lei n.º 14-C/2020 criou um regime excecional para resposta aos impactos da pandemia COVID-19 na procura de transporte, passando a existir uma verba extraordinária (Extra-PART) em que os montantes a atribuir dependem da apresentação de candidaturas trimestrais, fundamentando-se as necessidades de financiamento adicional para os níveis de serviço de transporte público indispensáveis e atendendo, igualmente, ao aumento da oferta disponibilizada pelos operadores rodoviários. Neste sentido, a TML apresentou, em 2023, candidaturas relativas ao 4º trimestre de 2022 e aos três primeiros trimestres de 2023 (a candidatura do 4º trimestre de 2023 é apresentada em 2024, de acordo com o cronograma estabelecido para estes apoios), cumprindo os prazos estabelecidos pelas entidades gestoras desses instrumentos de financiamento.

Conforme previsto no Regulamento n.º 278-A/2019 da AML, de 19 de março, a TML apresentou atempadamente todos os cálculos dos pagamentos por conta aos operadores de transporte. Porém, considerando os atrasos na transferência das verbas do PART e Extra-PART, nem sempre foi possível efetuar os respetivos pagamentos tempestivamente. A este respeito, salienta-se que a TML também assegura uma gestão permanente dos pagamentos por conta no âmbito do sistema tarifário, incluindo o cálculo das compensações e o reporte às entidades competentes relativas aos passes Social+ e Antigo Combatente, bem como a integração das compensações 4_18 e Sub23.

Ainda no que diz respeito ao PART e ao abrigo dos contratos inter-regionais com as Comunidades Intermunicipais (CIM) confinantes, nomeadamente a CIM Lezíria do Tejo e a CIM Oeste, a TML procedeu à análise dos dados e ao cálculo das compensações devidas referentes a 2023 e ao fecho de 2022. No caso da CIM Oeste, procedeu-se à aprovação de um novo contrato para a aplicação do PART, com o conseqüente apuramento dos valores relativos a 2020 e 2021.

Em 2023 e no seguimento do que foi realizado nos anos anteriores, a TML cumpriu as obrigações de reporte definidas no Regulamento n.º 430/2019 da AMT, de 16 de maio, e no Regulamento (CE) n.º 1370/2000, com a publicação do relatório relativo a 2022, incluindo elementos para o Observatório da Mobilidade e dos Transportes. Assegurou, ainda, a transmissão da informação referente a 2022 para o StePP – Sistema de Informação de Transporte Público de Passageiros, a apresentação do Inquérito do Transporte Rodoviário de Passageiros ao INE e o reporte anual ao IMT, ao abrigo do artigo 22.º da Lei n.º 52/2015, de 9 de junho. Adotou, também, os procedimentos de definição, articulação e validação da atualização tarifária para 2024 e posterior submissão às entidades competentes, tendo sido decidido não efetuar qualquer aumento no tarifário ocasional da Carris Metropolitana.

ii. Capacitação para a definição e execução de medidas de mobilidade e transportes

Dando continuidade aos objetivos de dotar a TML e a AML de instrumentos de planeamento, bem como 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, o ano de 2023 ficou marcado por diversos desenvolvimentos, dos quais se destacam os seguintes:

- Plano Metropolitano de Mobilidade Urbana Sustentável (PMMUS)

Este projeto representa um pilar fundamental de planeamento estratégico a desenvolver pela TML,

para identificar prioridades, medidas e potenciais fontes de financiamento, que permitirão estruturar a mobilidade da área metropolitana de Lisboa nos próximos anos. No seguimento da preparação das especificações técnicas para a elaboração do PMMUS e dos contactos com a JASPERS – Joint Assistance to Support Projects in European Regions, foi decidido incluir neste trabalho um processo de avaliação ambiental estratégica, numa metodologia que é absolutamente inédita em Portugal e também inovadora na Europa. A avaliação ambiental estratégica vai iniciar-se de imediato, com o arranque da Fase I de enquadramento e diagnóstico, para identificar os fatores críticos da decisão, bem como o quadro de referência e as principais questões, de forma que isso esteja consolidado na Fase II de desenvolvimento da visão estratégica e na Fase III de definição do programa de medidas. O objetivo é o de promover, desde o início, uma reflexão sobre esses fatores críticos e a participação das Entidades com Responsabilidades Ambientais Específicas (ERAE), permitindo dispor da sua avaliação e orientações no início da Fase II.

Em paralelo, a TML procedeu à elaboração de uma proposta de revisão do Plano de Ação de Mobilidade Urbana Sustentável (PAMUS), que mereceu a aprovação do Conselho Metropolitano de Lisboa, no sentido de acautelar a inclusão dos projetos e medidas da TML, da AML e dos municípios no período que medeia até à aprovação do PMMUS.

– Modelo Global de Transportes da área metropolitana de Lisboa

O Modelo Global de Transportes está a ser desenvolvido em *software* Visum e consiste num modelo estratégico de quatro passos, que abrange a oferta e a procura de transporte público e de transporte individual para toda a área metropolitana de Lisboa. Ele tem como referência o ano de 2023 e integra e atualiza o modelo de transportes públicos que foi previamente construído para dar suporte ao desenvolvimento do primeiro plano de oferta da Carris Metropolitana. O modelo vai contemplar os submodelos de geração, distribuição, repartição e afetação de viagens e vai fazer uso dos dados de validação do sistema navegante®, assim como dos dados censitários e socioeconómicos, das contagens de tráfego, entre outros.

Com o desenvolvimento deste modelo, a TML fica dotada de uma ferramenta fundamental de apoio à gestão e à decisão, que vai contribuir para a avaliação da oferta de transportes e a coerência da rede, bem como para a elaboração do PMMUS, permitindo apoiar não só as análises da Fase I de enquadramento e diagnóstico, mas também a validação de cenários e soluções a serem propostos na Fase III de definição do programa de medidas. O modelo permitirá, também, o desenvolvimento de diversos estudos, nomeadamente sobre as externalidades do sistema de mobilidade e transportes da área metropolitana de Lisboa e sobre novos serviços de transporte em sítio próprio.

– Estudos de caracterização e evolução da mobilidade

A TML iniciou em 2023 a realização de um conjunto de estudos que permitem reforçar o conhecimento sobre a evolução da mobilidade na área metropolitana de Lisboa e contribuir para os diversos instrumentos de planeamento e suporte à decisão da TML, da AML e dos municípios. Neste sentido, foram elaborados relatórios de apresentação dos seguintes trabalhos:

- Monitorização das externalidades da atividade de transporte de passageiros na área metropolitana de Lisboa;
- Análise dos Censos 2021;

- Análise combinada dos resultados dos Censos 2021 e do IMob2017;
- Caracterização dos padrões de utilização dos títulos de transporte público na área metropolitana de Lisboa, 2018 a 2021;
- Serviços de transporte escolar na área metropolitana de Lisboa – 2016/17 a 2021/22.

Foram, ainda, desenvolvidos outros trabalhos que se destinaram a dotar a TML de ferramentas para estruturar medidas e ações futuras, em particular os seguintes:

- Proposta de indicadores para a monitorização do sistema de mobilidade e transportes na área metropolitana de Lisboa, tendo sido selecionados vinte indicadores principais, dos quais seis de divulgação pública, que deverão permitir avaliar a evolução da mobilidade na região;
- Análise aplicacional SIG da TML, um trabalho que também envolveu a AML e diversos municípios e visou identificar alternativas para a implementação de um sistema de informação geográfica (SIG), que permita a partilha de informação georreferenciada entre a TML, a AML e os municípios.

iii. Participação em projetos europeus de inovação e desenvolvimento

Ao nível da União Europeia, existem diversos programas e projetos de financiamento na área dos transportes, para iniciativas de desenvolvimento, inovação, soluções-piloto e partilha de experiências entre países, regiões e cidades, que podem envolver entidades distintas (autoridades, operadores, academia, etc.) e cuja participação se concretiza através da apresentação de candidaturas com objetivos e projetos específicos, em consórcios internacionais e com participantes de diferentes países e características. A integração nestes consórcios resulta, sobretudo, do valor acrescentado que uma entidade representa para o projeto e que decorre do seu contributo para uma maior diversidade da proposta, bem como do reconhecimento da mais-valia que ela pode aportar.

Nesta área, a TML tem vindo a suscitar um interesse crescente por parte de vários consórcios, quer pela afirmação internacional do projeto em curso na área metropolitana de Lisboa e do modelo institucional da TML, no seu papel de autoridade de transportes, autoridade tarifária e do sistema de bilhética e gestora do serviço de transporte rodoviário de passageiros, quer pelo reconhecimento técnico dos seus contributos nas candidaturas apresentadas e nos estudos e soluções de mobilidade e transportes desenvolvidos.

Em 2023, a TML integrou sete candidaturas, uma das quais em substituição de outra entidade num projeto já em curso, o que constitui um potencial de financiamento superior a 1,4 milhões de euros. Das candidaturas submetidas, duas delas ainda se encontram em processo de avaliação. Os projetos aprovados que se iniciaram no ano passado são os seguintes:

- UPPER, para a definição de um conjunto de medidas *push & pull* com o duplo objetivo de aumentar a utilização dos transportes públicos e a satisfação dos utilizadores. No âmbito do UPPER, a TML está a estudar com a Transtejo Soflusa a possibilidade de se implementarem estacionamentos seguros para bicicletas, com acesso via cartão navegante®, em algumas estações fluviais;
- ArtMED, para o estudo e desenho de soluções de transporte flexível e avaliação custo-benefício de se lançar um serviço com veículos autónomos;

- DeployEMDS, para o estudo da adequação da oferta real da Carris Metropolitana à oferta planeada, identificando pontos críticos, com velocidades particularmente baixas, e posterior implementação de medidas ao nível das infraestruturas;
- Rural Mobility, para o estudo e desenho de soluções de transporte flexível, a pedido, em territórios de baixa densidade;
- C-Streets, projeto integrado por substituição da Transporlis, para desenvolver o modelo global de transportes, o sistema de informação geográfica (SIG) metropolitano, módulos do Navegante® *as a Service* (NaaS) e o sistema iMultiMobil – projeto de informação multimodal ao público e partilha de dados de todos os operadores da área metropolitana de Lisboa.

Para além das candidaturas aprovadas em 2023, a TML também deu continuidade aos projetos que já se encontravam em curso de anos anteriores, nomeadamente:

- Data4PT, para definição de modelos e *standards* de partilha de dados multimodais de transporte e informação de viagem, com destaque para o NeTEx;
- Mobil.T, para reforço das capacidades dos sistemas de bilhética da área metropolitana de Lisboa, num projeto liderado pela TML e que inclui vários operadores da região;
- VoxPop, para análise de indicadores de mobilidade e transportes, com vista à criação de novas soluções na área dos serviços e sistemas inteligentes de transporte – projeto encerrado com a elaboração do “Relatório de Caracterização dos Padrões de Utilização dos Títulos de Transporte Público na Área Metropolitana de Lisboa, 2018 a 2021”;
- SmartHubs, que permitiu a instalação de um bicicletário e outros equipamentos de apoio à utilização de bicicletas no novo terminal rodoviário de Setúbal – projeto concluído com o relatório de avaliação do impacto da medida.

iv. Atividade desenvolvida de âmbito internacional

A nível internacional, a TML tem reforçado o seu envolvimento e participação nas associações de que é associada, designadamente a UITP – Union Internationale des Transports Publics, a EMTA – European Metropolitan Transport Authorities e a CNA – Calypso Networks Association, integrando e acompanhando diversos comités e fóruns, partilhando informação sobre políticas e medidas na área dos transportes públicos e contribuindo para a criação de consórcios para candidaturas a projetos europeus. Note-se que, no âmbito desta participação, o Presidente do Conselho de Administração da TML, Eng. Faustino Gomes, foi eleito em 2023 para o cargo de Vice-Presidente da EMTA.

Nos dias 1 e 2 de março de 2023, a TML e a Câmara Municipal de Lisboa foram anfitriãs de um fórum internacional do Cities Today Institute dedicado à mobilidade urbana, projetado para discutir soluções e estratégias rumo à sustentabilidade. O City Leadership Forum on Mobility reúne entidades municipais, autoridades da mobilidade e empresas de todo o mundo desde 2015. Neste evento marcaram presença autarcas das câmaras municipais da Amadora, Antuérpia, Braga, Funchal, Oslo, Schaarbeek, Tampere e Vilnius, assim como diretores municipais nas áreas da mobilidade e transportes das cidades de Coimbra, Dublin, Genova, Graz, Helsínquia, Madrid, Riga, Sevilha, Turku, Zagreb e Zurich e responsáveis de empresas internacionais ligadas à mobilidade.



Figura 2 - Acolhimento do City Leadership Forum on Mobility

Em junho de 2023, a TML celebrou um protocolo de cooperação com a ENBI – Empresa Nacional de Bilhética Integrada, uma nova empresa angolana do setor público, responsável pela implementação e gestão do sistema nacional de bilhética para passes sociais e regulares dos transportes públicos coletivos de passageiros. Este protocolo visa desenvolver a cooperação técnica, científica e humana entre as partes, para partilha de conhecimento e criação de sinergias no domínio da mobilidade urbana, à semelhança do que também foi assinado com a TIP – Transportes Intermodais do Porto, ACE.



Figura 3 - Assinatura do protocolo de cooperação com a ENBI, em Luanda

Em outubro de 2023, a TML participou na receção a uma delegação do IHedM – Institut des Hautes Etudes des Métropoles, um instituto francês que pretende ser um espaço de formação, encontro e reflexão, com a ambição de ajudar os executivos metropolitanos, tanto no setor público como no privado, a compreender os desafios essenciais e os motores destas regiões, para que cada um possa responder da melhor forma possível às expectativas. Esta receção foi articulada com a AML, tendo decorrido nas instalações da CCDR-LVT – Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional de Lisboa e Vale do Tejo, IP.

Salienta-se ainda que, por solicitação da AMT, a TML realizou uma apresentação sobre o modelo de organização da autoridade metropolitana de transportes e a solução institucional adotada, bem como sobre a estratégia, políticas e medidas em curso na região de Lisboa, no âmbito das visitas efetuadas pela Agência Metropolitana de Transportes de Maputo, de Moçambique, e pela Agência Nacional de Transportes Terrestres, do Brasil.

Em dezembro, a TML marcou presença no Pavilhão de Portugal da COP28, no Dubai, num painel promovido pelo IMT e dedicado ao tema “Public Transport: Steering Portugal Towards Carbon Neutrality”, que contou com a participação do Secretário de Estado da Mobilidade Urbana Jorge Delgado, do Secretário-Geral da ITF – International Transport Forum Young Tae Kim e do Presidente do Conselho de Administração da TML Faustino Gomes, entre outros.



Figura 4 - Participação da TML em painel promovido pelo IMT na COP28

v. Envolvimento da TML noutros estudos e projetos

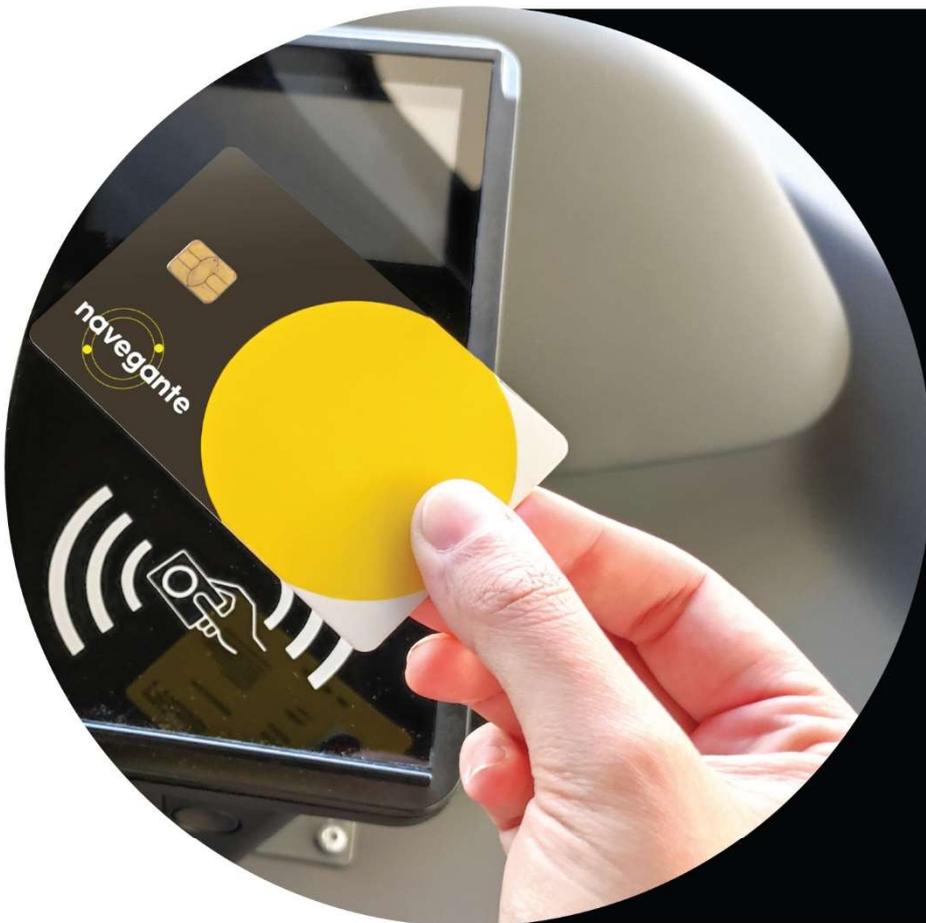
A TML celebrou, em 2023, um acordo com o BEI – Banco Europeu de Investimentos para a realização de um estudo sobre as interfaces, enquanto elementos fundamentais num sistema metropolitano de transportes, em particular numa rede multimodal, com o objetivo de hierarquizar prioridades e definir as funções a integrar, bem como o nível e a qualidade dos serviços a prestar, fatores determinantes para a sua atratividade e para a melhoria do sistema. Deste estudo decorrerá, já em 2024, a identificação de problemas tipo, uma proposta de soluções em três cenários distintos e os respetivos planos de investimento, que permitam clarificar a forma como os proprietários e os gestores das infraestruturas podem avançar na aplicação de medidas concretas de intervenção.

A TML acompanhou e pronunciou-se, em sede de consulta pública, sobre o projeto de Transporte Coletivo em Sítio Próprio nos municípios de Loures e Odivelas – Linha Violeta. Foram, igualmente, iniciados os trabalhos conducentes à realização de um estudo de avaliação da solução de transporte em sítio próprio relativo à ligação de Sesimbra ao sistema de transportes pesado (no caso, o comboio), conforme documento “Propostas e reivindicações para a acessibilidade, a mobilidade e os transportes na área metropolitana: identificação das mais prementes e estruturantes”, analisado em 2018 pelo Conselho Metropolitano de Lisboa, no âmbito de um trabalho de consensualização sobre projetos e medidas de serviços de transporte e infraestruturas, efetuado pelo Grupo de Trabalho da Mobilidade e Transportes da AML.

No seguimento da apresentação do Estudo de Definição da Rede Ciclável Metropolitana, em 2022, e do desenvolvimento da ferramenta biclaR, que ficou disponível para utilização em 2023, realizou-se um *workshop* de formação em que participaram todos os municípios da área metropolitana de Lisboa, garantindo a sua capacitação para tirar o máximo proveito desta nova ferramenta.

3

A TML, Autoridade do Sistema de Bilhética



3. A TML, Autoridade do Sistema de Bilhética

Na qualidade de autoridade do sistema de bilhética, que a empresa assume desde a sua constituição, nos termos 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 e a gerir o sistema de bilhética integrado para todos os operadores de serviço público de transporte de passageiros na área metropolitana de Lisboa. Este capítulo pretende dar nota do que foi realizado em 2023 relativamente ao sistema de bilhética navegante®, introduzido em abril de 2019 na região de Lisboa, quer em termos dos resultados alcançados nos canais de venda geridos pela TML, quer da promoção da marca e dos serviços prestados, quer, também, da sua evolução tecnológica.

3.1. Evolução das receitas dos canais geridos pela TML

Os canais de venda de títulos de transporte geridos pela TML apresentam um crescimento generalizado das receitas em 2023, nomeadamente nos Espaços navegante® Carris Metropolitana e na rede de agentes da TML. Para além disso, também se verificou uma dispersão maior no contributo de cada canal para as receitas totais, ao contrário da maior concentração verificada em anos anteriores nas receitas provenientes da rede ATM, não obstante continuar a ser este o principal canal de venda.

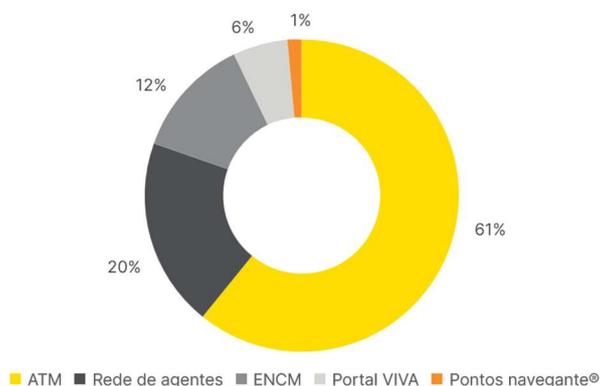


Gráfico 9 - Distribuição das receitas por canal de venda gerido pela TML em 2023

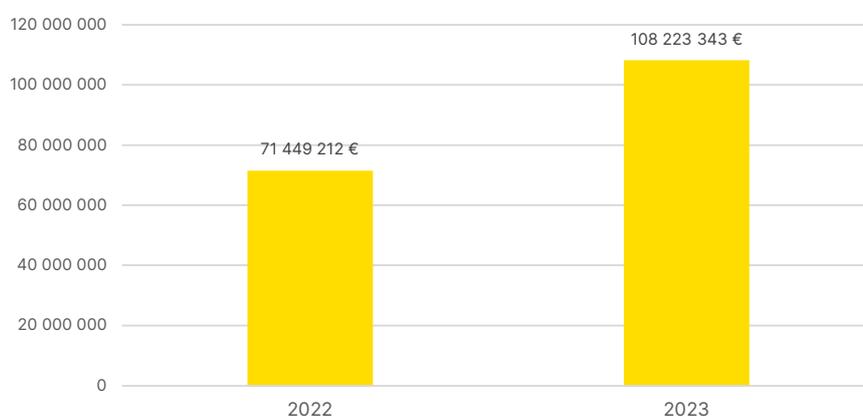


Gráfico 10 - Evolução das receitas dos canais geridos pela TML (2022-2023)

O início do ano de 2023 ficou marcado pelo arranque da operação da Carris Metropolitana nas Áreas 1 e 2, na margem norte, e pelo início da atividade de mais quinze novos Espaços navegante® Carris Metropolitana, que concluíram a instalação desta rede de lojas de atendimento ao público num total de 26. Em resultado da expansão desta rede comercial, o volume de receitas gerado em 2023 aumentou muito significativamente face ao ano anterior, conforme se verifica no gráfico seguinte.

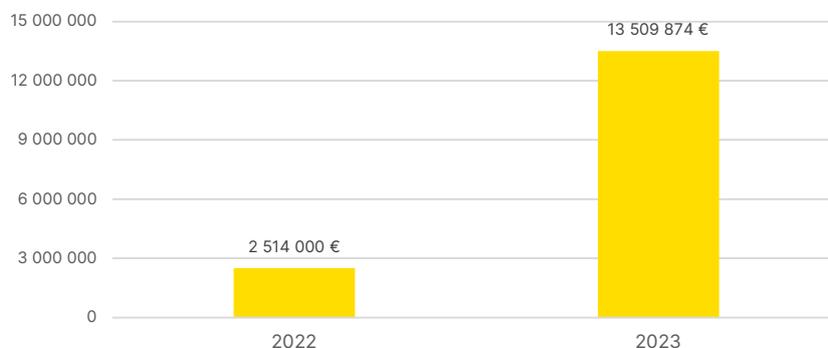


Gráfico II - Evolução das receitas nos Espaços navegante® Carris Metropolitana (2022-2023)

A rede de pontos navegante® foi alargada com a instalação de projetos-piloto de pontos assistidos em vários municípios, de modo a aumentar a capilaridade desta rede comercial da TML para zonas geograficamente mais distantes dos locais de atendimento habituais. Estes pontos navegante® assistidos também permitem imprimir cartões personalizados e realizar pedidos ou renovações de perfis bonificados, que conferem descontos na aquisição de títulos de transporte, mas necessitam de validação documental. Em conjunto com a rede de pontos navegante® autónomos já existente, esta rede comercial também apresentou uma evolução positiva no volume de receitas gerado em 2023, evidenciada no gráfico abaixo.

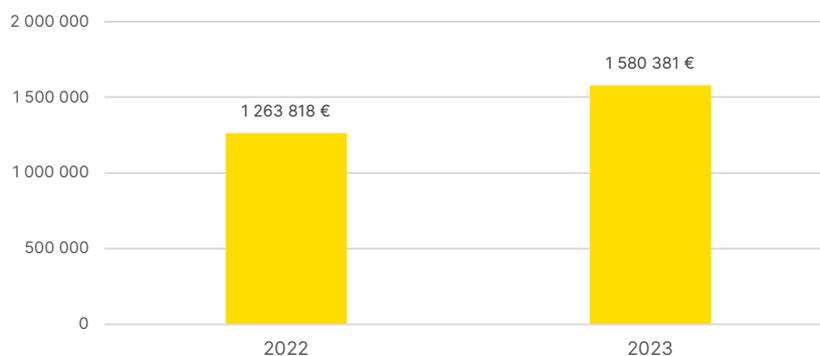


Gráfico 12 - Evolução das receitas dos pontos navegante® (2022-2023)

A TML acordou com a Payshop a adesão, em 2023, a uma nova rede de agentes, com o objetivo de permitir que o maior número de habitantes da área metropolitana de Lisboa tivesse, na proximidade da sua residência ou local de trabalho, um estabelecimento comercial onde fosse possível adquirir títulos de transporte. A nova rede de agentes navegante® passou, assim, dos cerca de 400 locais de venda para os 900, com uma expectativa de crescimento até aos 1 500 estabelecimentos em 2024. A alteração da rede de agentes implicou o lançamento de uma campanha de comunicação, que contemplou a inserção de informação a bordo dos autocarros da Carris e da Carris Metropolitana e nos locais de venda Payshop e CTT – Correios de Portugal, SA, assim como em diversos *websites* e nas redes sociais. Os ganhos obtidos nesta mudança são apresentados no gráfico seguinte.

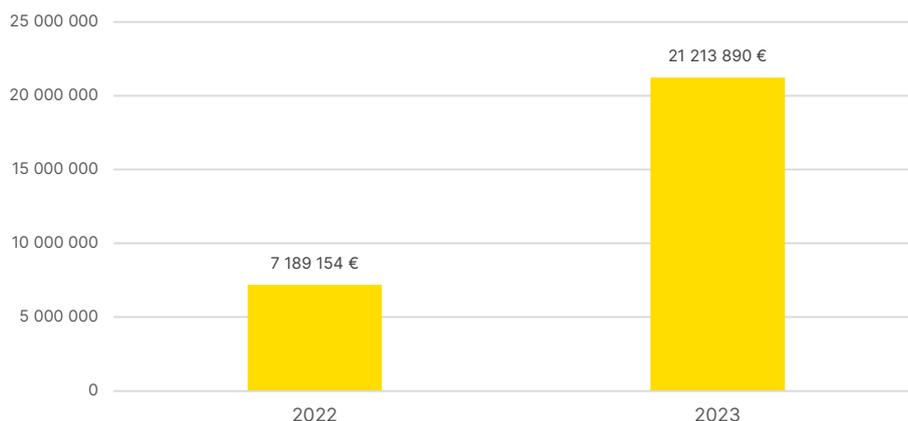


Gráfico 13 - Evolução das receitas da rede de agentes Payshop da TML (2022-2023)

Dando continuidade às suas obrigações enquanto entidade responsável pela aquisição dos suportes navegante®, a TML lançou e adjudicou, em 2023, o concurso para a aquisição de até 1 250 000 cartões personalizados e avançou com um procedimento para a celebração de um acordo-quadro para a aquisição de até 60 000 000 de cartões ocasionais, assegurando *stock* para os próximos 4 anos.

No que diz respeito à emissão de cartões navegante® personalizados, o ano de 2023 consolidou a posição da TML enquanto principal *player* neste segmento. Uma liderança que se fica a dever à capacidade de, quer os Espaços navegante® Caris Metropolitana, quer os pontos navegante®, poderem emitir este tipo de títulos na hora, com todas as vantagens que isto traz à vida de clientes e passageiros dos transportes públicos.

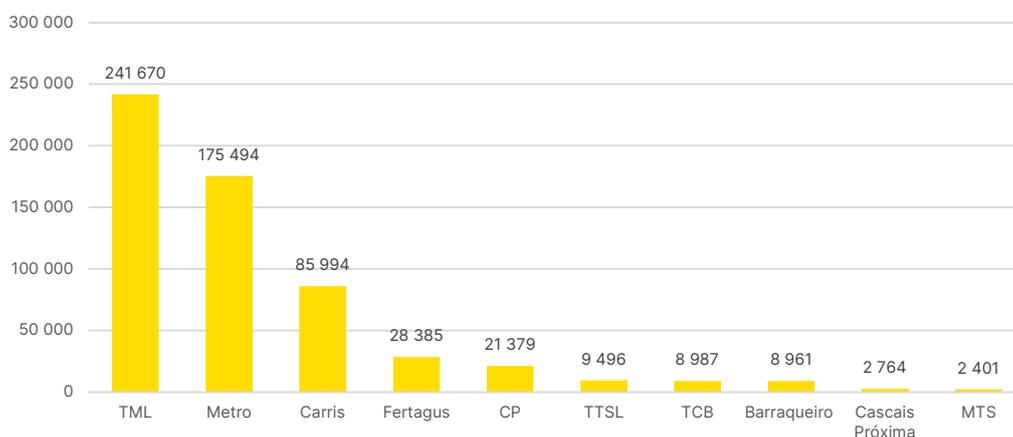


Gráfico 14 - Emissão de cartões navegante por operador de transportes em 2023

Relativamente aos canais de contacto telefónico e escrito de suporte ao sistema de bilhética, a TML tem procurado uniformizar os registos por tipologia de contacto, através da introdução gradual do CRM nos centros de suporte internos e nos que se encontram externalizados. Estes canais são utilizados pelos passageiros para apoio pós-venda, assim como para esclarecimento de dúvidas sobre o sistema de bilhética, ou a disponibilidade dos pontos navegante® autónomos de produção de cartões. Com o objetivo de dar uma resposta mais eficaz a todos os utilizadores de transportes

públicos da área metropolitana de Lisboa, a TML externalizou o serviço da sua linha de contacto telefónico em agosto de 2023.

Durante o ano de 2023 e no que diz respeito ao sistema de bilhética, foram recebidos e tratados nestes canais 23 645 contactos, dos quais 4 337 eram relativos a reclamações, ou seja, cerca de 18,3% do total. A distribuição mensal dos contactos recebidos é apresentada no gráfico seguinte, onde se percebe o impacto da externalização do canal de contacto telefónico a partir do mês de agosto. É de realçar que os meses de setembro e outubro são tradicionalmente mais intensos devido à necessidade de suporte na renovação dos passes dos estudantes.

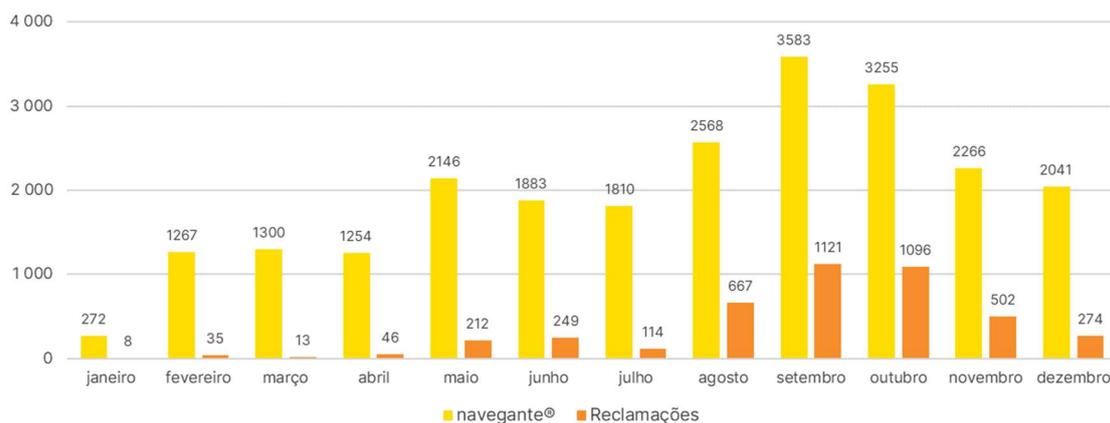


Gráfico 15 - Distribuição mensal dos contactos e reclamações relacionados com o sistema de bilhética em 2023

3.2. Iniciativas de promoção do navegante®

As principais linhas de comunicação da TML em 2023 tiveram como objetivo promover as suas competências enquanto autoridade da bilhética e gestora do sistema navegante®, consolidando a sua presença junto de todos os *stakeholders*, em particular, operadores de transporte e passageiros.

O navegante® tem como missão aumentar a utilização do transporte público no atual quadro de desafio energético, climático e social. Nesse sentido, a TML continuou a realizar campanhas e ações de ativação da marca, que visaram potenciar ainda mais uma mudança de mentalidades, através do maior reconhecimento sobre as vantagens da utilização do transporte público e de uma mobilidade mais sustentáveis na área metropolitana de Lisboa.

i. Campanha navegante® não aumenta

Em janeiro de 2023, a campanha integrada na estratégia de promoção e incentivo à utilização do transporte público pretendeu evidenciar as desvantagens financeiras associadas à utilização do transporte individual. A estratégia focou-se no aumento dos custos dos combustíveis, das portagens e da inspeção automóvel, em contradição com a manutenção dos preços dos passes navegante® na área metropolitana de Lisboa. A estabilidade tarifária foi enfatizada de modo a incentivar à utilização do transporte público, considerando-o uma opção económica mais vantajosa quando comparada com as despesas associadas ao uso de viatura própria.

Esta campanha marcou presença nos diversos meios digitais da TML, nos autocarros da Carris Metropolitana, nos veículos de outros operadores de transporte e na rede Multibanco, visando criar uma perceção positiva em relação ao transporte público e influenciar a decisão dos potenciais utilizadores do **navegante®**.



Figura 5 - Campanha **navegante®** não aumenta

ii. Campanha de incentivo à utilização do transporte público

A Campanha “Elogio do carro”, lançada pela TML ao longo de 2023 com o objetivo de promover e incentivar o uso do transporte público, procurou interpelar as pessoas que têm um apego exagerado ao automóvel sobre algumas ‘falsas’ vantagens da sua utilização, recordando que existem outras opções para nos deslocarmos nas cidades, mais práticas e menos onerosas e stressantes. A campanha foi lançada em duas versões, uma destinada às pessoas que viajam de automóvel e outra aos passageiros dos transportes públicos, elogiando a sua opção de viagem.

A campanha teve divulgação nos canais de televisão generalistas com três spots publicitários, na rádio com seis spots publicitários, no Multibanco e em *outdoors* e mobiliário urbano localizados nos diversos municípios da área metropolitana de Lisboa. Em termos de canais digitais, também esteve presente nas redes sociais, no Youtube e na Rede de Display da Google.

Realça-se que a campanha obteve uma boa relação custo-benefício, tendo-se destacado pela eficácia, alcance e adaptabilidade relativamente ao impacto que pode ter noutras campanhas a médio e longo prazo. Atingiu-se o objetivo de aumentar a consciencialização sobre os benefícios da utilização dos transportes públicos e a escalabilidade foi evidente na adaptação a diferentes contextos e na ampla cobertura geográfica. A campanha procurou promover não apenas uma mudança momentânea, mas uma reflexão sobre as várias escolhas de mobilidade sustentável.

iii. **navegante®** no verão

Em julho de 2023, a TML lançou uma nova campanha com diversas ações de ativação da marca **navegante®** nas praias da área metropolitana de Lisboa, premiando os utilizadores de transporte

público e apresentando aos condutores de transporte individual uma alternativa mais sustentável. Estas ações decorreram nos municípios de Almada, Mafra, Oeiras, Setúbal e Sintra e contaram com a participação de milhares de pessoas, tendo sido lançado o primeiro guia de praias da região, incluindo as fluviais, com indicação dos acessos em todos os modos de transporte. O navegante® também marcou presença aérea nas praias de Lisboa e em algumas do Algarve.

A campanha gerou uma identificação muito positiva com a marca nas redes sociais, tendo recebido mais de quatro mil participações ativas. O número de seguidores no Instagram aumentou 441% e no Facebook 229%, o que garante às redes navegante® um maior alcance.



Figura 6 - Campanha navegante® no verão

iv. Semana Europeia da Mobilidade

Como já vem sendo hábito, a TML associou-se à Semana Europeia da Mobilidade, que decorreu em setembro, promovendo eventos ligados à mobilidade ativa – um modo livre de emissões que contribui para a redução do consumo de energia, hábitos de vida saudáveis e um dia a dia com maior qualidade de vida nas cidades. Estas iniciativas agregaram os diferentes municípios da região de Lisboa através de passeios de bicicleta. Em dois dias distintos, o navegante® ligou o transporte público e a mobilidade ativa nos vários municípios de cada uma das margens do rio Tejo, convergindo diversos itinerários para dois destinos comuns, um na margem sul e outro na margem norte.

Na margem sul foram promovidos passeios com partidas em quase todos os municípios e com chegada a Sesimbra, onde foi feita a receção dos participantes e organizadas aulas de bicicleta para quem estivesse interessado. Na margem norte, o passeio contou com a participação da maioria dos municípios e teve como ponto de chegada Lisboa, onde o evento se associou à Feira da Mobilidade, na Praça do Comércio, que contou com uma ação de promoção da marca navegante®.



Figura 7 - Campanha da Semana Europeia da Mobilidade

v. Portugal Smart Cities Summit

A TML participou novamente no Portugal Smart Cities Summit, um evento anual organizado pela Fundação AIP que envolve autarquias, entidades públicas e empresas nacionais e internacionais, com o objetivo de debater a implementação de estratégias mais sustentáveis que melhorem o quotidiano das pessoas que vivem nas cidades. No âmbito das conferências em que interveio durante o evento, a TML focou-se sobretudo na mobilidade urbana sustentável através do uso do transporte público em detrimento do transporte individual, apresentando um conjunto de soluções que promovem a qualidade, a cobertura e a fiabilidade dos serviços prestados.



Figura 8 - Participação no evento Portugal Smart Cities Summit

vi. navegante® +ágil

O navegante® +ágil foi um selo de comunicação criado em 2023 para associar o navegante® à simplificação do acesso dos utilizadores ao sistema de transportes públicos, através da implementação de processos cada vez mais simples, próximos, digitais e desburocratizados. O conceito destaca a agilização e transformação digital de processos, com vista a uma maior simplificação da vida das pessoas e a um acesso mais fácil ao transporte público. Todos os novos desenvolvimentos criados com este propósito vão passar a incorporar o selo navegante® +ágil.

No âmbito desta iniciativa, foi possível concluir, antes do início do ano letivo 2023/24, o processo de desmaterialização do acesso ao desconto atribuído aos passes 4_18, através da importação de dados disponibilizados pelo ministério da educação, acabando, assim, a obrigatoriedade de entrega de uma declaração em papel que atestasse o direito a esse desconto.



Figura 9 - Campanha desconto 4_18 navegante® +ágil

vii. navegante® empresas

O produto navegante® empresas foi criado a pensar nas organizações comprometidas com a sustentabilidade ambiental e a mobilidade dos seus trabalhadores. Este produto inovador é uma declaração de compromisso com a mobilidade urbana e o ambiente, tendo sido desenvolvido para simplificar o acesso ao passe social e revolucionar a forma como as empresas encaram a mobilidade na área metropolitana de Lisboa. Contribuir para a mobilidade sustentável, alinhar-se com as métricas europeias de descarbonização e fomentar o uso do transporte público tornam-se benefícios tangíveis ao aderir a esta iniciativa da TML.

O navegante® empresas foi pensado em torno de uma estratégia de comunicação concebida para oferecer às empresas formas de compensação de um investimento totalmente recuperável, proporcionando ainda benefícios financeiros adicionais. Ao mesmo tempo, o conceito de comunicação do produto foi pensado para destacar positivamente as empresas navegante®, conferindo-lhes um selo distintivo de mobilidade sustentável, que permita a promoção das práticas ESG (*Environmental, Social and Governance*) e a adoção de soluções alinhadas com alguns dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável definidos na Agenda 2030 da ONU – Organização das Nações Unidas.

Desde o lançamento do navegante® empresas, em outubro de 2023, mais de 300 entidades demonstraram interesse em aderir a este produto, estando atualmente cerca de 50 a realizar carregamentos de títulos mensais para um total aproximado de 500 pessoas.

O banner principal apresenta o logótipo 'navegante Empresas' sobre um fundo de relva verde. Abaixo dele, o slogan 'A pensar no futuro.' em amarelo, seguido do texto: 'A mobilidade sustentável e as políticas urbanas inteligentes fazem parte dos objetivos de desenvolvimento sustentável para a redução de emissões.'

Os três painéis de conteúdo são:

- Temos um compromisso com a sustentabilidade.** Apresenta o logótipo 'empresa navegante' e ícones dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável 11 (Cidades e Comunidades Sustentáveis), 13 (Ação Climática), 17 (Parcerias para Desenvolvimento Sustentável) e 18 (Energia Sustentável e Limpa).
- Agir em modo navegante® é...** Apresenta três ícones: 1. Adotar e cumprir métricas ESG; 2. Contribuir para descarbonizar as cidades até 2050; 3. Criar valor para as empresas e territórios.
- Somos...** Apresenta o logótipo 'empresa navegante' e o logótipo 'navegante Empresas' da TML (Transportes Metropolitanos de Lisboa).

Figura 10 - Campanha navegante® empresas

3.4. Iniciativas de capacitação tecnológica

No que diz respeito às iniciativas levadas a cabo para a capacitação dos sistemas da TML e com vista à promoção e melhoria dos serviços prestados, ocorreram durante o ano de 2023 um conjunto significativo de ações, cuja execução terá continuidade em 2024.



Figura II - Sistema navegante®

i. Plataforma Central de Gestão Integrada (PCGI)

A PCGI começou a ser desenvolvida no segundo semestre de 2021, tendo entrado em funcionamento a 26 de maio de 2022, com o início da operação da Área 4 da Carris Metropolitana. A 1 de janeiro de 2023 conclui-se a implementação desta nova plataforma tecnológica, com o início da operação das Áreas 1 e 2, cumprindo-se assim o principal objetivo que levou à sua criação – a gestão dos contratos da Carris Metropolitana. Não obstante, durante o ano de 2023 foram efetuadas várias adaptações e introduzidas novas funcionalidades identificadas no decorrer da operação, evidenciando-se de seguida algumas das ações mais relevantes:

- Automatização da integração de planos de oferta e de operação;
- Integração de ocorrências dos operadores;
- Integração de eventos em tempo real dos operadores e registo dos serviços e desvios detetados;
- Integração de transações de bilhética e confirmação automatizada do processamento;
- Disponibilização aos municípios dos dados de procura da Carris Metropolitana;
- Desenvolvimento de interfaces para suporte de serviços de carregamentos remotos (através da API APEX), nomeadamente Payshop, ATM e *Mobile*, embora ainda se encontrem em fase de conclusão do lado dos parceiros;
- Visualização em mapa e comparação do serviço realizado com os planos de operação na consola de gestão;

- Desenvolvimento dos serviços de carregamento por autorizações;
- Disponibilização de dados em tempo real e estimativas para *websites* e plataformas de terceiros;
- Melhorias de desempenho e de usabilidade, bem como adaptações decorrentes de alterações às regras comerciais;
- Desenvolvimento de aplicações para facilitar o apoio ao cliente em contactos telefónicos ou email.

ii. Interface de Programação de Aplicativos Embarcada de Bilhética (API APEX)

A API APEX – uma biblioteca de *software* que implementa toda a lógica de negócio associada às operações de personalização, venda, validação e fiscalização de cartões e produtos de bilhética – também incorporou algumas evoluções para permitir um melhor controlo da operação, bem como adaptar-se às alterações ao regulamento tarifário da AML, que entrou em vigor a 1 de janeiro de 2024, das quais se destacam:

- Novas transações de localização que permitem verificar a operacionalidade de todos os equipamentos de validação;
- Início da integração nos operadores de transportes com operação na área metropolitana de Lisboa – Carris, Metropolitano de Lisboa, CP, Transtejo Soflusa, Fertagus, Metro Transportes do Sul, Transportes Coletivos do Barreiro, Cascais Próxima, Rodoviária do Tejo e Barraqueiro Oeste;
- Implementação de novos algoritmos de recolha, processamento e tratamento de dados das vendas e validação dos títulos navegante®, incluindo a emissão de recibos com indicação dos dados considerados nas repartições mensais;
- Apoio na integração à Horários do Funchal – Transportes Públicos, SA;
- Suporte ao cartão e modelo de dados do andante®;
- Início da integração com a AMA – Agência para a Modernização Administrativa, IP para a utilização do novo cartão do cidadão sem contacto e da aplicação id.gov.pt.

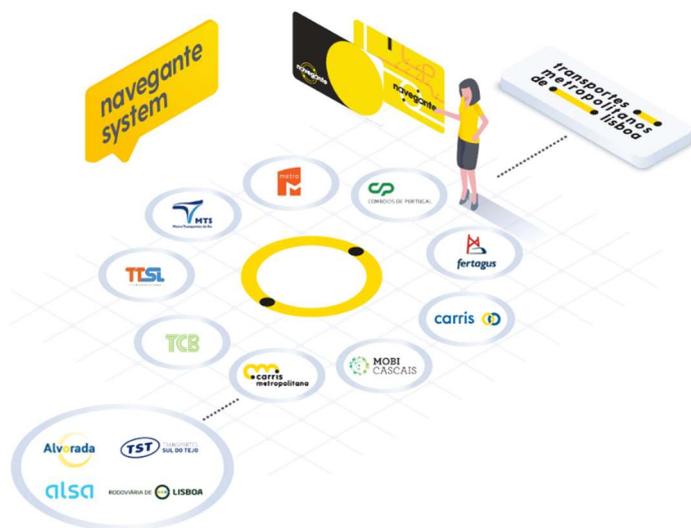


Figura 12 - API APEX em todos os operadores da área metropolitana de Lisboa

A API APEX é um elemento central do projeto IBilhete.pt, que resulta de um protocolo assinado a 10 de fevereiro de 2023 entre IMT, TML e TIP, visando a difusão de uma biblioteca única de suporte à utilização de cartões de uma região noutra região do país. O IBilhete.pt é um projeto de âmbito nacional supervisionado pelo IMT, que consiste na criação de uma plataforma tecnológica de bilhética intermodal para permitir a interoperabilidade entre os sistemas existentes, bem como a introdução de novos sistemas de bilhética, e cujo desenvolvimento está a cargo da TML e da TIP. Neste âmbito, foram iniciados os desenvolvimentos para que a API APEX permita, desde já, disponibilizar o suporte aos cartões andante® do Porto, para além do funcionamento dos cartões navegante® em Lisboa.

iii. Sistema de Informação Intermodal de Transportes (SIIT)

No que diz respeito ao SIIT, em 2023 foram efetuados vários desenvolvimentos com vista a acompanhar a evolução das novas regras comerciais e incorporar diversas iniciativas introduzidas no decorrer do ano, nomeadamente:

- Integração navegante/Gira, em parceria com a EMEL – Empresa de Mobilidade e Estacionamento de Lisboa, EM, SA, para permitir a utilização gratuita das bicicletas Gira a quem resida em Lisboa e tenha um passe navegante® válido;



Figura 13 - Lançamento da integração navegante® Gira

- Automatização da importação da informação relativa aos alunos inscritos nas escolas dos 18 municípios da área metropolitana de Lisboa, recolhida através do portal das matrículas do Ministério da Educação, para efeitos de renovação do perfil;
- Adaptações necessárias à implementação do carregamento anual da gratuitidade de Lisboa;
- Adaptações necessárias à implementação da gratuitidade 4_18 e Sub23, em particular a definição dos procedimentos e regras de verificação a implementar pelos operadores e os desenvolvimentos no sistema de emissão para suportar as alterações identificadas;
- Desenvolvimentos para assegurar a integração com escolas de vários municípios na obtenção do cartão de transporte/cartão do aluno.

iv. Telecomunicações e sistemas

A TML concluiu em 2023 um procedimento de concurso público através de leilão eletrónico para o suporte de todas as suas plataformas e comunicações. O concurso foi lançado em dois lotes, nomeadamente: i) alojamento e gestão de infraestruturas das suas plataformas; e ii) comunicações empresariais e de todos os elementos expostos ao público que necessitam de comunicação com as plataformas da TML. À semelhança de outros projetos, este procedimento também requereu visto prévio do Tribunal de Contas, tendo-se dado início, em setembro último, aos processos de transição, migração e estabilização dos respetivos sistemas e comunicações.

Os sistemas geridos pela TML são, efetivamente, centralizadores de informação da bilhética de todos os operadores, com um volume muito considerável de dados processados diariamente através de algoritmos complexos em constante execução. Para efetuar a migração destes sistemas para a nova infraestruturas e *datacenter* foi necessário fazer um planeamento cuidadoso, de modo a garantir a máxima segurança e a proteção dos dados, mas também o mínimo impacto na operação diária da empresa e dos restantes operadores e parceiros que utilizam essas plataformas, trabalho que perdurará em 2024.

Em paralelo a esta migração, estão a ser implementados novos processos de monitorização e alarmística sobre os sistemas, com vista a minimizar qualquer indisponibilidade que possa ocorrer, assim como adotar um sistema de *helpdesk*, baseado em *IT service management* (ITSM) que facilite a implementação de processos *IT infrastructure library* (ITIL) para a gestão do ciclo de vida das plataformas da TML.

v. Pontos navegante® autónomos e assistidos

Os pontos navegante® são equipamentos capazes de realizar a emissão de cartões personalizados e efetuar o carregamento de títulos de transporte com recurso a meios de pagamento eletrónicos. Para 2023 foram definidos três vetores críticos de desenvolvimento dos pontos navegante®, a saber:

- Estabilização dos pontos navegante® autónomos, que funcionam num modelo *self-service* e sem apoio local ao cliente, através da internalização do suporte e da implementação de mecanismos de monitorização e resposta rápida a incidentes, o que se traduziu numa visível melhoria da disponibilidade dos equipamentos;
- Ativação dos pontos navegante® assistidos, através da instalação e início da operação (piloto) em vários municípios e Espaços navegante® Carris Metropolitana, facilitado por ações de formação aos elementos dos municípios/juntas de freguesia que trabalham com estes equipamentos;
- Lançamento de um procedimento para o desenvolvimento de *software* uniforme para os vários pontos navegante®, prevendo a integração na PCGI e a introdução de novas funcionalidades, sobretudo ao nível da desmaterialização de processos de adesão.

vi. navegante.pt

No ano de 2023 foi lançado ao público o *website* navegante.pt, com conteúdos informativos sobre o sistema de bilhética e o tarifário em vigor na área metropolitana de Lisboa. Os desenvolvimentos tiveram um grande foco na disponibilização da componente privada do *website*, que irá permitir, no

decurso de 2024, o carregamento de títulos, a gestão de dados do cliente, a digitalização dos processos de adesão e renovação. A aplicação navegante®, que vai incluir funcionalidades semelhantes, será lançada no início de 2024.

Em complemento, foi também operacionalizada a utilização de uma primeira versão da plataforma de CRM da TML, para já nos canais de suporte em *call center* e por email, com vista a garantir qualidade no atendimento ao cliente. Tanto o CRM como o navegante.pt interagem com a PCGI e com o SIIT para a realização das operações de bilhética associadas.

vii. Cashless Universal Token (CUT)

O projeto CUT visa alargar os meios de acesso ao sistema de transportes, introduzindo uma nova modalidade de validação com recurso à tecnologia *contactless* EMV¹, que permite a integração com diversos sistemas de pagamento através da validação de *tokens* bancários (ex. cartões da rede Visa ou Mastercard, GooglePay, ApplePay, etc.), efetuando-se o débito do título de transporte diretamente na conta bancária. Esta funcionalidade também dá a possibilidade de definir pacotes de mobilidade integrados e intermodais associados à utilização desses *tokens* bancários, nomeadamente a configuração de tarifas de viagem diárias ou outras. A utilização de um cartão bancário *contactless* no sistema de transportes vai estar disponível para qualquer utilizador, mediante a apresentação do respetivo cartão no validador do meio de transporte, ao invés de um cartão navegante®, facilitando, assim, o acesso de um passageiro ocasional ao sistema de transportes.

O concurso foi lançado e adjudicado em 2023, mas requereu visto prévio do Tribunal de Contas, emitido em fevereiro de 2024, o que implicou um atraso no arranque do projeto.

viii. Software Development Kit (SDK)

O projeto SDK engloba duas vertentes distintas. O SDK para *mobile NFC*, que permite a leitura e escrita de cartões personalizados através da interface NFC dos telemóveis, tem vindo a ser desenvolvido pela TIP – Transportes Intermodais do Porto, ACE com o contributo da TML, no âmbito do projeto IBilhete.pt. Este componente está a ser concluído para ser incorporado na aplicação navegante® para Android e IOS, a lançar durante o ano de 2024, garantindo-se, assim, a possibilidade de carregar títulos de transporte e renovar perfis e descontos sobre cartões elegíveis.

Por outro lado, o SDK para cartões virtuais permite que um telemóvel emule a função de cartão, podendo passar a usar-se o telemóvel para todas as interações com o sistema de bilhética, ao invés de o utilizador apresentar um cartão junto do validador. Não obstante, este componente apresenta um constrangimento maior à sua implementação, uma vez que o uso da respetiva funcionalidade é livre para o Android mas é regulada para o IOS, sendo necessário um conjunto de protocolos e procedimentos impostos pela Apple para a disponibilização desta função. À semelhança do SDK para *mobile NFC*, o SDK para cartões virtuais também nasceu de uma parceria com a TIP, baseada no projeto IBilhete.pt, e será incorporado em 2024 na aplicação navegante®.

ix. Suporte a grandes eventos

O ano de 2023 também ficou marcado pelo suporte prestado às condições de transporte acordadas com as diversas entidades envolvidas na organização da Jornada Mundial da Juventude, bem como

¹ Europay, Mastercard e Visa

à assistência habitualmente garantida ao Web Summit. Relativamente a estes dois grandes eventos, foi necessário desenvolver um conjunto significativo de ações de facilitação na utilização do transporte público, das quais se destacam:

Jornada Mundial da Juventude

- Definição e criação de produtos específicos para a JMJ e implementação dos meios de suporte ao cliente disponibilizados a todos os operadores;
- Aquisição de cartões ocasionais específicos para o evento, pré-carregados para facilitar o processo de distribuição pelos peregrinos;
- Coordenação e teste da solução desenvolvida em todos os operadores;
- Recolha de dados e processamento das transações para repartição de receitas e elaboração do reporte.

Web Summit

- Disponibilização de *vouchers* de transporte através das plataformas da TML, para emissão de cartão ocasional com título(s) carregado(s);
- Repartição das vendas realizadas pelos operadores envolvidos.

4

A TML, Gestora da Carris Metropolitana



4. A TML, Gestora da Carris Metropolitana

A TML assumiu, desde sempre, 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. O presente capítulo apresenta um resumo da atividade mais relevante desenvolvida no âmbito da operação da Carris Metropolitana durante o ano de 2023, bem como das competências que cabem à TML na gestão dos respetivos contratos.

No dia 1 de janeiro de 2023, a Carris Metropolitana passou a operar em todas as quatro áreas geográficas da região de Lisboa, cumprindo-se, assim, um desígnio há muito aguardado pelas mais diversas entidades com responsabilidade na definição das políticas públicas de mobilidade e transportes e pelas pessoas que vivem, estudam e trabalham na área metropolitana de Lisboa. Realça-se que a Área 1 é operada pela Viação Alvorada nos municípios de Amadora, Oeiras e Sintra, assegurando também as ligações intermunicipais com Cascais e Lisboa, a Área 2 é operada pela Rodoviária de Lisboa nos municípios de Loures, Mafra, Odivelas e Vila Franca de Xira, a Área 3 é operada pela TST – Transportes Sul do Tejo nos municípios de Almada, Seixal e Sesimbra e a Área 4 é operada pela ALSA Todi nos municípios de Alcochete, Moita, Montijo, Palmela e Setúbal, assegurando também as ligações intermunicipais com o Barreiro.

4.1. Evolução da oferta e da procura

O ano de 2023 fica marcado por uma evolução significativa da Carris Metropolitana no sentido da consolidação da sua operação rodoviária. Fruto do arranque das Áreas 1 e 2 no início do ano, a produção quilométrica, medida em veículos.kilómetro (vkm), mais do que triplicou relativamente a 2022. É de realçar que, no final de 2023, a Carris Metropolitana já apresentava uma oferta planeada acima da referência contratual. A figura abaixo compara a produção quilométrica prevista nos planos de operação apresentados pelos operadores da Carris Metropolitana com o intervalo mínimo e máximo inicialmente contratado.

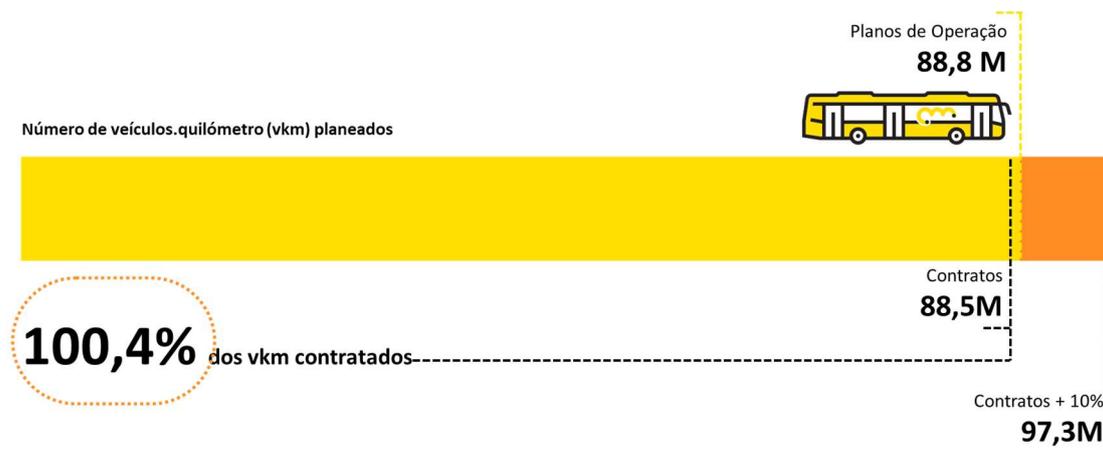


Figura 14 - Oferta da Carris Metropolitana em dezembro de 2023

Como consequência do aumento generalizado da oferta e da posterior estabilização do serviço prestado, assistiu-se também a um significativo crescimento da procura de transporte público, que vem acontecendo desde junho de 2022, data do início da operação da Carris Metropolitana conforme se pode ver no gráfico seguinte.

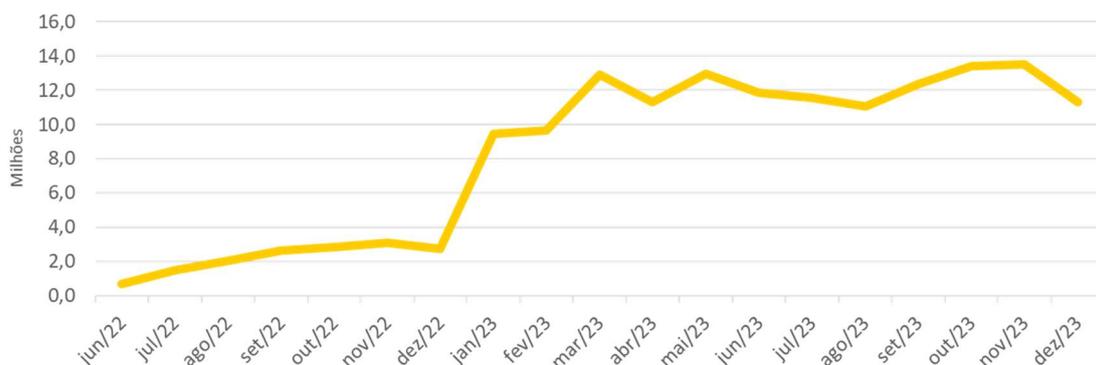


Gráfico 16 - Evolução da procura na Carris Metropolitana desde junho de 2022

Não obstante os registos terem sido perturbados por problemas nos sistemas e equipamentos tecnológicos dos operadores das Áreas 1 e 2 durante os dois primeiros meses do ano, 2023 fica marcado por terem sido continuamente batidos máximos de passageiros transportados pela Carris Metropolitana. A título exemplificativo, os valores diários mais elevados, conforme os dias da semana, foram de 584 mil em dia útil, 304 mil num sábado e 239 mil num domingo.

Os mais de 141 milhões de passageiros transportados em 2023 tiveram a distribuição geográfica pelos dezoito municípios da área metropolitana de Lisboa evidenciada na figura abaixo.

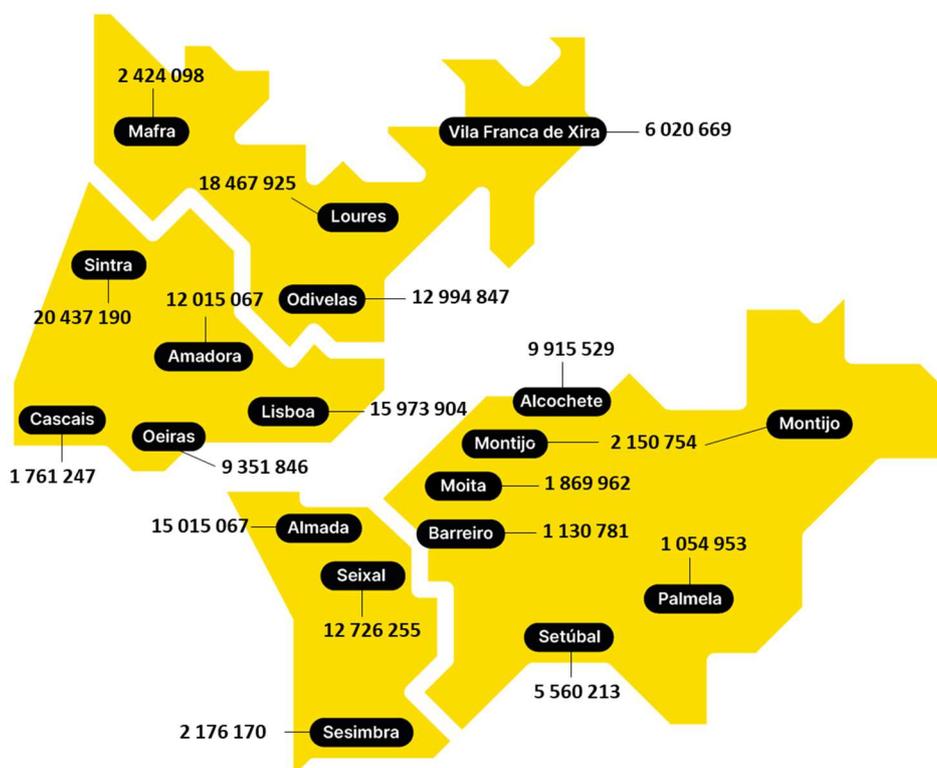


Figura 15 - Distribuição da procura na Carris Metropolitana, por município em 2023

4.2. Dados do apoio ao passageiro

A par da conclusão da entrada em operação da Carris Metropolitana em todas as áreas da região de Lisboa, a TML também iniciou um processo de estabilização da atividade de suporte a clientes e passageiros, seja através da rede de atendimento presencial garantida pelos Espaços navegante® Carris Metropolitana, seja com os canais de contacto à distância, nomeadamente, as linhas telefónicas e os vários canais escritos – formulário do *website*, email e redes sociais.

Paralelamente, em abril de 2023, a TML colocou em funcionamento um sistema de gestão do atendimento nos Espaços navegante® Carris Metropolitana, que permite monitorizar os tempos de espera e as interações realizadas em cada uma das lojas. Desde abril a dezembro de 2023 foram atendidos nestes espaços 511 237 clientes, que efetuaram operações de compra de títulos e de cartões personalizados e ocasionais, assim como de assistência pré e pós-venda, pedidos de informação e perdidos e achados.

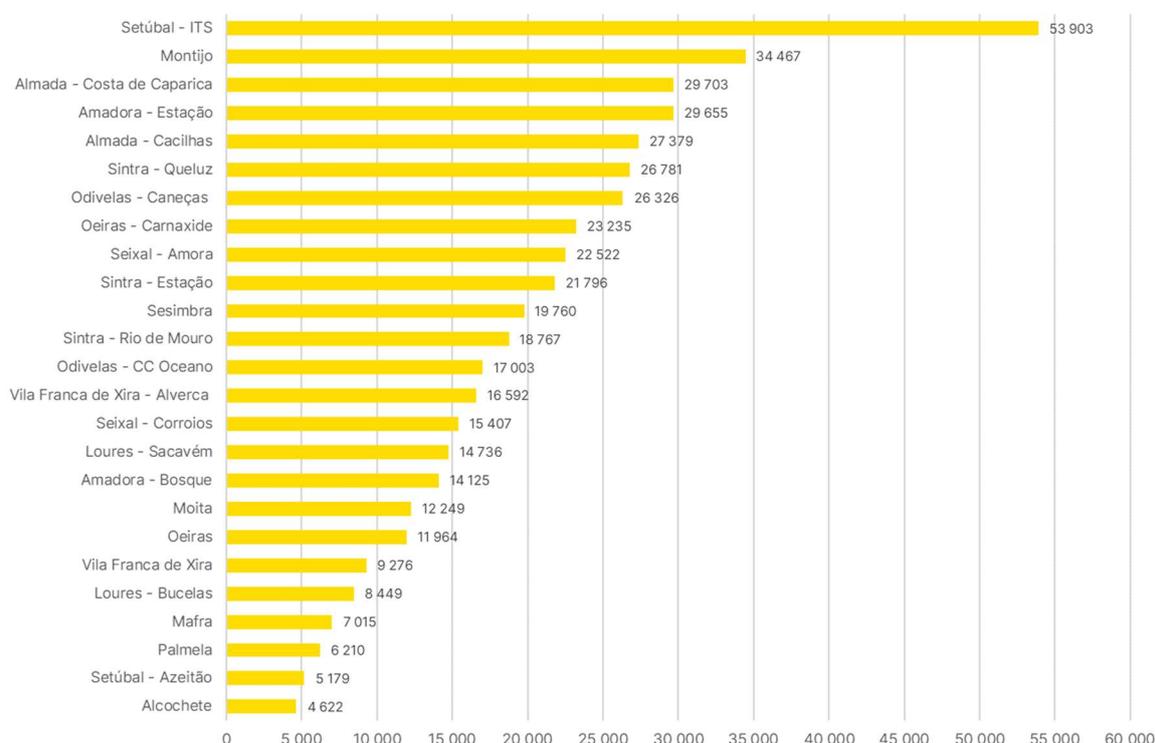


Gráfico 17 - Distribuição dos clientes atendidos por Espaço navegante® da Carris Metropolitana em 2023

Relativamente aos canais de contacto telefónico e escrito de suporte à Carris Metropolitana, a TML tem procurado uniformizar os registos por tipologia de contacto, através da introdução gradual do CRM nos centros de suporte internos e nos que se encontram externalizados. Em 2023 e no que diz respeito à Carris Metropolitana, foram recebidos e tratados nestes canais 78 363 contactos, dos quais 20 950 eram relativos a reclamações, ou seja, cerca de 26,7% do total. Note-se que o rácio de reclamações recebidas por passageiros transportados é de apenas 0,016%. A distribuição mensal dos contactos recebidos é apresentada no gráfico seguinte.



Gráfico 18 - Distribuição mensal dos contactos e reclamações relacionados com a Carris Metropolitana em 2023

4.3. Gestão dos contratos da Carris Metropolitana

No âmbito da gestão dos contratos de serviço público de transporte rodoviário de passageiros prestado pelos operadores da Carris Metropolitana, a TML deu prioridade, em 2023, às seguintes áreas: i) rede, planos de oferta, planos de operação e base de dados de paragens; ii) monitorização da execução do serviço de transporte, da bilhética e da fiscalização; iii) remuneração dos operadores; iv) execução financeira dos contratos; v) análise do reporte financeiro e não financeiro; vi) sistemas e equipamentos tecnológicos; e vii) comunicação e informação ao público.

i. Rede, planos de oferta, planos de operação e base de dados de paragens

Seguindo uma ótica de melhoria contínua do serviço prestado, a TML procedeu ao ajustamento da oferta de transporte da Carris Metropolitana, com o objetivo de harmonizar e otimizar o planeamento do serviço a nível metropolitano. Este processo complexo e exigente abrangeu as múltiplas componentes da rede (ex. *shapefiles*, paragens, frequências, calendários aplicáveis, etc.) e implicou uma intensa interação com os operadores e municípios, a par de uma reflexão em várias dimensões, desde a avaliação técnica à análise das reclamações e sugestões.

A operacionalização destes ajustamentos conduziu, igualmente, ao desenvolvimento de *software* próprio, bem como à necessidade de incorporação das alterações nos diversos sistemas (por exemplo, desenvolver e apreciar os 48 GTFS dos planos de oferta e de operação) e à consequente difusão da rede atualizada, seja para os operadores, seja nas diferentes plataformas digitais em que a Carris Metropolitana está presente – *website*, Moovit, Citymapper, Google Maps, X (ex-Twitter), WhatsApp, etc..

Adicionalmente, a TML continuou a comunicar os condicionamentos na rede e a inviabilização de paragens e percursos (por motivo de obras, realização de eventos culturais ou desportivos, etc.), incluindo a colocação de avisos nas paragens e nas plataformas digitais. É de realçar que, em 2023, foram publicados no *website* da Carris Metropolitana um total de 1 118 avisos relativos a ajustamentos na rede. Salienta-se, ainda, que o processo de ajustamento da rede foi fortemente condicionado nos primeiros meses do ano, devido à insuficiência de motoristas sentida em ambos os operadores após o arranque das Áreas 1 e 2.

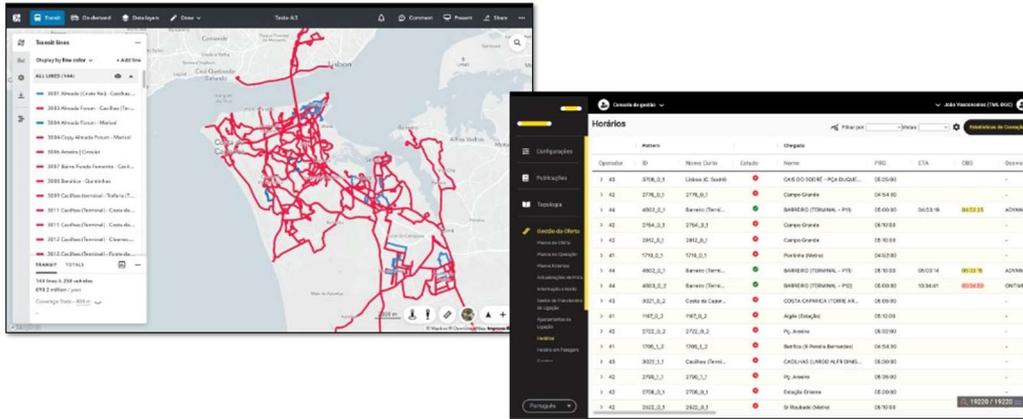


Figura 16 - Software de definição de rede da Carris Metropolitana

Ainda a propósito da rede, a TML concluiu no ano passado a implementação de uma base de dados georreferenciada de paragens, partilhada com os municípios, que permite a visualização e a edição das principais características das mais de 12 500 paragens da Carris Metropolitana, designadamente no que diz respeito a:

- Localização e designação;
- Estado das infraestruturas (postes, postaletes, abrigos, etc.);
- Condições de acessibilidade (tipos de acesso, estado das passadeiras, etc.);
- Associação a informação ao público (horários, PIPs, mupis, etc.);
- Equipamentos servidos (escolares, de saúde, de segurança social, etc.);
- Ligações intermodais (metropolitano, comboio, mobilidade suave, etc.).

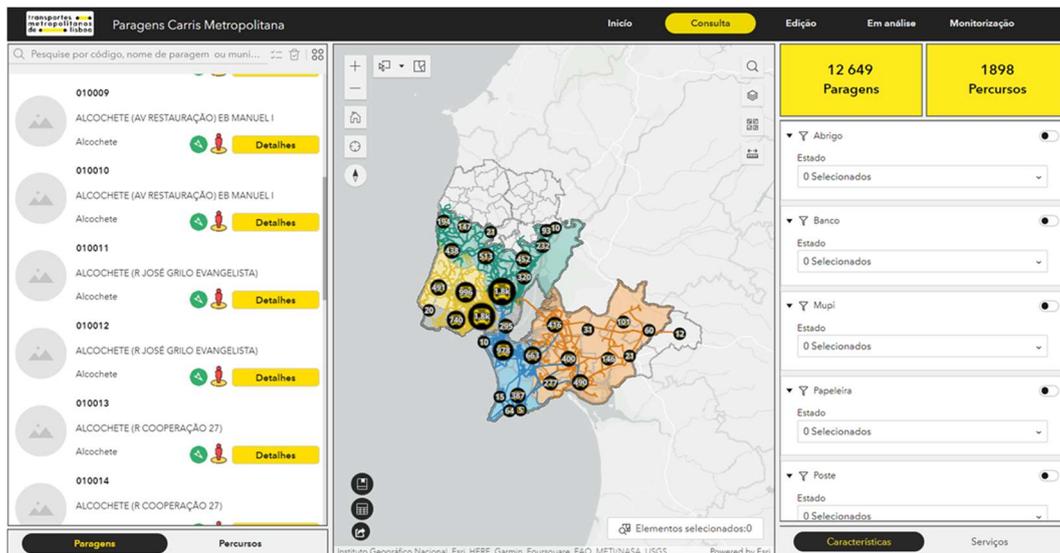


Figura 17 - Base de dados de paragens partilhada com os municípios

Note-se que a referida base de dados veio a constituir uma ferramenta indispensável de planeamento da rede e de priorização das intervenções dos municípios nas paragens sob a sua jurisdição.

ii. Monitorização da execução do serviço de transporte, da bilhética e da fiscalização

No decorrer de 2023, a TML monitorizou diariamente a execução dos quatro contratos de serviço público de transporte rodoviário de passageiros em vigor, de modo a garantir que a oferta planeada correspondesse, o mais possível, à efetivamente realizada, que as vendas dos operadores e as validações dos passageiros assegurassem a receita de bilhética aplicável e que a fiscalização dos títulos de transporte fosse devidamente assegurada pelos operadores, nos termos contratuais. Para esse efeito, a empresa recorreu à análise dos dados registados na PCGI e a uma interação constante com todos os operadores, para implementar as medidas de mitigação e correção necessárias, partilhando-se, também, o acesso aos dados de procura com todos os intervenientes no processo – municípios e operadores.

A monitorização dos dados foi acompanhada por ações de auditoria no terreno, com o objetivo de cobrir as várias vertentes da operação, nomeadamente a conformidade dos bens disponibilizados pelos operadores relativamente ao manual de identidade e imagem e às especificações técnicas, assim como o cumprimento do serviço, a informação em tempo real, a bilhética, a informação ao público e a qualidade do atendimento nos Espaços navegante® Carris Metropolitana, entre outros. Os resultados das diversas ações de auditoria foram comunicados aos operadores, no âmbito daquilo que está definido nos respetivos contratos, aplicando-se as advertências ou sanções previstas sempre que se considerou adequado.

iii. Remuneração dos operadores

O apuramento da remuneração dos operadores da Carris Metropolitana tem subjacente um processo de ajustamento trimestral, realizado com base nos dados recebidos da produção quilométrica (vkm) efetivamente realizada e na avaliação de desempenho e da qualidade do serviço prestado, em termos de regularidade, pontualidade, reclamações dos passageiros, fraudes detetadas e aumento da procura. Neste sentido, e na medida da informação reportada pelos operadores e disponibilizada na PCGI, a TML elaborou os respetivos relatórios trimestrais para cada uma das quatro áreas, conforme previsto nos contratos, num processo bastante complexo, moroso e litigante, mas sempre focado na condição de remunerar apenas a produção quilométrica objetivamente demonstrada. Salienta-se que, para fazer face às falhas de informação identificadas na PCGI, foi necessário definir *workarounds* metodológicos, que não estavam pensados no início do processo da Carris Metropolitana e que conduziram à necessidade de recolher e analisar uma elevada quantidade de dados dos operadores, bem como realizar auditorias presenciais para testar a fiabilidade dos seus sistemas tecnológicos.

iv. Execução financeira dos contratos

Durante o ano de 2023, a TML continuou a monitorizar os custos e as receitas associados à Carris Metropolitana, nomeadamente, em termos de custos, a remuneração dos operadores e as comissões bancárias sobre pagamentos eletrónicos, e em termos de receitas, a contrapartida contratual e as vendas a bordo e nos Espaços navegante® Carris Metropolitana.

Ainda no âmbito das receitas, foi realizado um acompanhamento regular das compensações tarifárias relativas ao PART e das participações sobre os títulos de transporte subsidiados, em particular, os passes 4_18, Sub23, Social+ e Antigo Combatente. Adicionalmente, manteve-se a supervisão financeira dos acordos de redução tarifária outorgados com os municípios de Loures, Odivelas e Sesimbra.

v. Análise do reporte financeiro e não financeiro

Em 2023, a TML deu, igualmente, continuidade à recolha e análise dos relatórios financeiros (Anexo IX dos contratos), bem como dos documentos de prestação de contas (finais e intercalares) e dos orçamentos de exploração e de investimento, todos de entrega obrigatória por parte dos operadores. Para além disso, foi levada a cabo a avaliação e acompanhamento da execução anual de diversos planos e relatórios, designadamente o plano de eco-condução, o plano de proteção e segurança, o plano de sustentabilidade ambiental e o plano de certificações, entre outros.

vi. Sistemas e equipamentos tecnológicos

No seguimento do que já vinha sendo realizado em 2022, a consola de gestão foi configurada e monitorizada continuamente nas vertentes de rotas, horários, tempo real, controlo da operação, visualização em SIG, informação ao público e gestão de incidentes e ocorrências. Adicionalmente, foi necessário continuar a estabilizar os processos e procedimentos do lado dos operadores, de modo a garantir a compatibilidade com a PCGI em termos do sistema de apoio à exploração, da bilhética e do gestor de oferta, que permite a análise e a comparação entre os planos de oferta gerados pela TML e os planos de operação da autoria dos operadores.

vii. Comunicação e informação ao público

O ano de 2023 evidenciou uma trajetória de consolidação e capitalização das diversas ferramentas de comunicação e informação ao público, que têm vindo a ser introduzidas desde o início da operação da Carris Metropolitana, nomeadamente nos aspetos que a seguir se destacam:

- Instalação dos primeiros 180 painéis de informação ao público (PIPs), num total de 420 disponíveis, e preparação dos processos que antecedem a instalação dos 65 mupis recentemente adquiridos pela TML, não obstante em ambos os casos haver um forte condicionamento devido à necessidade de definição da localização dos equipamentos e obtenção dos respetivos licenciamentos por parte de entidades externas, nomeadamente os municípios, mas também a IP – Infraestruturas de Portugal, Transtejo Soflusa, Metropolitano de Lisboa e E-Redes. No contexto deste processo de instalação, foi preciso garantir a compatibilidade dos sistemas tecnológicos e da informação em tempo real com a PCGI e as consolas de gestão, assim como definir os conteúdos a apresentar nesses equipamentos;



Figura 18 - Painel de informação ao público (PIP)

- Execução de um plano global de comunicação para a Carris Metropolitana, dando ênfase, entre outras, às vertentes de posicionamento da marca, projetos com impacto local e segmentação por município, utilizando, para esse efeito, os diversos canais disponíveis, nomeadamente as plataformas e equipamentos próprios da TML, os meios de comunicação social e os espaços dos municípios e juntas de freguesia;



Figura 19 - Campanhas da Carris Metropolitana veiculadas nas redes sociais, *website* e autocarros

- Implementação de uma campanha de promoção da Carris Metropolitana associada ao arranque do ano escolar, através da criação de um *website* dedicado, da divulgação de publicações nas redes sociais e nos ecrãs dos autocarros e da colocação de pendurantes nos autocarros, entre outras iniciativas;



Figura 20 - Material da campanha de arranque do ano escolar 2023/2024 na Carris Metropolitana

- Execução e manutenção dos diagramas de rede nos formatos analógico e digital e implementação de uma plataforma de extração de horários e livretos de horários em formato pdf;
- Gestão da comunicação relativa ao reforço de linhas e horários associado à organização de grandes eventos, musicais e não só;
- Realização de discussões regulares com grupos focais para identificar oportunidades de melhoria na operação e na comunicação da Carris Metropolitana;

- Evolução do *website* da Carris Metropolitana, com a integração de novos desenvolvimentos e a manutenção da informação sobre horários, paragens, itinerários, planeador de viagens, títulos de transporte e tarifário, pesquisa de paragens por georreferenciação e linhas, notícias, avisos e alertas, destacando-se, sobretudo, as ferramentas de consulta em tempo real. É de realçar que, em 2023, o *website* da Carris Metropolitana teve mais de 450 mil acessos por mês;

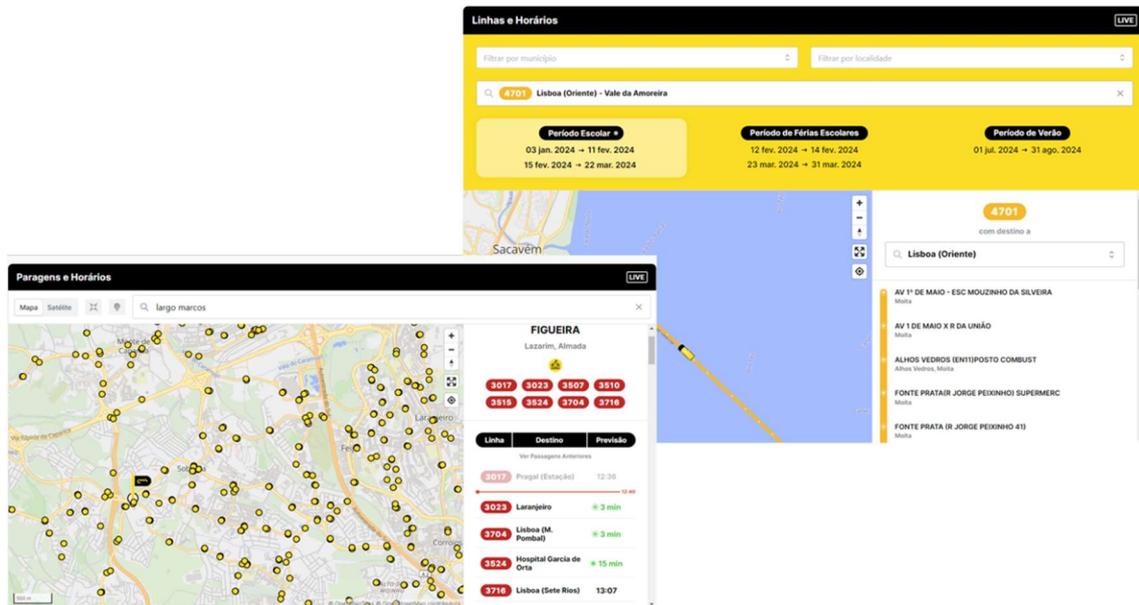


Figura 21 - Ferramentas de consulta em tempo real da Carris Metropolitana, por localidade e paragem

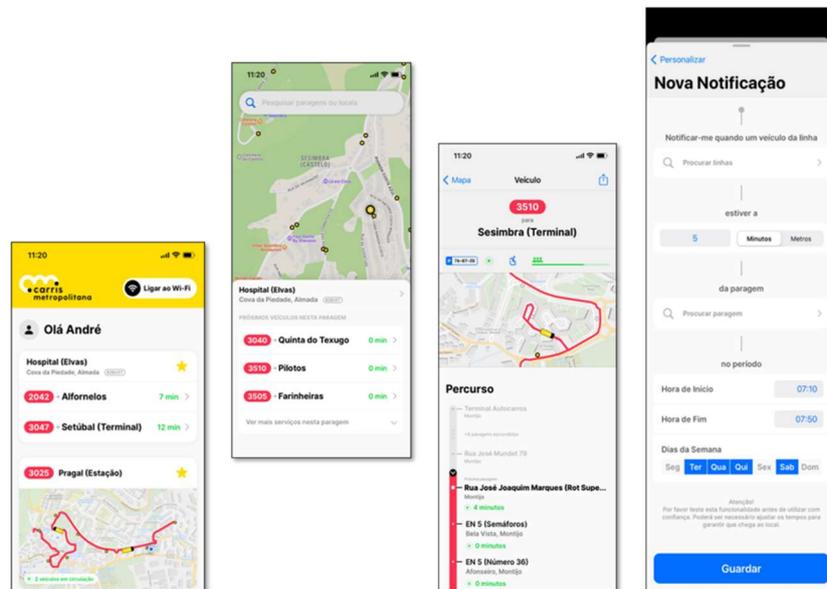
- Implementação da informação em tempo real sobre a operação da Carris Metropolitana nas aplicações Google Maps, Moovit e Citymapper;
- Consolidação da presença da Carris Metropolitana nas redes sociais Instagram, Facebook e X (ex-Twitter) e criação de um canal oficial no WhatsApp que, em finais de 2023, já se aproximava dos 2 000 subscritores;
- Criação de uma campanha de recrutamento de motoristas através da criação de um *website* dedicado, com o objetivo de auxiliar os operadores da Carris Metropolitana;



Figura 22 - Campanha de recrutamento de motoristas para a Carris Metropolitana

- Monitorização da evolução e funcionamento da aplicação móvel da Carris Metropolitana, em termos da sua operabilidade, usabilidade e compatibilidade com outros sistemas tecnológicos e

desenvolvimento de um gestor de utilizadores para envio em massa de notificações normais e



inteligentes, bem como de uma valência de realidade aumentada.

Figura 23 - Maquete da aplicação móvel da Carris Metropolitana

8. Outras ações relevantes

Ainda no âmbito da gestão da Carris Metropolitana, a TML assegurou, no decorrer de 2023, um conjunto de dossiers indispensáveis à adequada execução dos contratos de serviço público de transporte rodoviário de passageiros, designadamente:

- Administração do requerimento de modificação contratual e pedido de compensação financeira, apresentado pelo operador da Área 3 em 26/10/2023;
- Gestão do serviço de transporte de substituição da CP – Comboios de Portugal no percurso entre o Cais do Sodré e Algés;
- Elaboração dos estudos, consultas de mercado e documentos concursais relativos à fiscalização dos títulos de transporte pela TML, aos inquéritos de satisfação a passageiros e à exploração da publicidade nos autocarros da Carris Metropolitana – iniciativas que serão concretizadas durante o ano de 2024.



5

Avaliação de Desempenho de 2023



5. Avaliação de Desempenho de 2023

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 nos Planos de Atividades e Orçamentos da TML.

Neste sentido e dando seguimento ao estatuído no número 4 da cláusula 4.ª do referido contrato-programa, a TML foi incumbida de realizar um conjunto de ações estruturantes durante o ano de 2023, definidas com o objetivo de continuar a desenvolver as ações-chave associadas aos cinco eixos de atuação identificados na tabela abaixo. As ações estruturantes previstas realizar em 2023 e incluídas no Plano de Atividades e Orçamento para 2023, foram aprovadas pela AML em 24 de novembro de 2022 e posteriormente vertidas no terceiro aditamento ao contrato-programa, assinado em 31 de julho de 2023.

De acordo com o que está estabelecido no referido contrato-programa, a AML monitoriza o cumprimento anual 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 2023 traduz-se no nível de concretização das ações estruturantes apresentado na tabela seguinte:

Ações estruturantes previstas no contrato-programa para 2023		
Ref.	Descrição das ações estruturantes	Status
EA 1	Gestão dos Contratos da Carris Metropolitana	
1	Instalar os Painéis de Informação ao Público (PIPs) em tempo real	Em progresso
2	Lançar o procedimento relativo à exploração da publicidade na frota	Concluído
3	Realizar, pelo menos, uma campanha de promoção da Carris Metropolitana	Concluído
4	Lançar a app Carris Metropolitana	Concluído
5	Iniciar a operação da Carris Metropolitana nos timings contratualizados	Concluído
6	Realizar um inquérito aos passageiros	Em progresso
7	Executar, pelo menos, duas ações trimestrais de fiscalização/inspeção/auditoria por contrato	Concluído
8	Elaborar os relatórios trimestrais de acerto de remuneração dos operadores dentro dos prazos contratuais	Concluído
9	Executar os planos de oferta e apreciar os planos de operação apresentados pelos operadores	Concluído
EA 2	Sistema de Bilhética Integrada	
10	Elaborar as especificações e lançar um novo procedimento para a aquisição de cartões navegante personalizados	Concluído
11	Concluir a operação da Plataforma Central de Gestão Integrada em todos os operadores da Carris Metropolitana	Concluído
12	Concluir a operação da API embarcada do sistema de bilhética em todos os operadores da Carris Metropolitana	Concluído
13	Desenvolver a integração de tokens universais de pagamentos no sistema de bilhética e lançar os primeiros projetos-piloto	Em progresso
14	Desenvolver e lançar um projeto piloto para a utilização de cartões virtuais em aplicações móveis	Em progresso
EA 3	Capacitação Tecnológica	
15	Iniciar a operação da infraestrutura própria de suporte aos sistemas tecnológicos da TML	Concluído
16	Concluir a entrada em operação dos terminais de fiscalização para utilização nos operadores da Carris Metropolitana	Concluído
17	Concluir a entrada em operação da plataforma CRM em todos os operadores da Carris Metropolitana	Em progresso
18	Colocar em operação a aplicação mobile navegante	Em progresso
19	Colocar em operação os websites da marca navegante	Concluído
20	Iniciar a operação dos pontos navegante assistidos	Concluído
21	Iniciar a operação das novas funcionalidades nos pontos navegante autónomos	Em progresso
22	Desenvolver especificações e lançar procedimento para o desenvolvimento de soluções para transporte a pedido	Em progresso
EA 4	Estudos e Projetos	
23	Rever o Regulamento do Sistema Tarifário em vigor na área metropolitana de Lisboa, determinando as formas de compensação financeira pelas obrigações tarifárias de serviço público, a aplicar após a revogação do mecanismo de resposta à situação pandémica definido pelo Decreto-Lei n.º 14-C/2020, na sua redação atual	Concluído
24	Assegurar a gestão do PART, incluindo o plano de aplicação inicial e o relatório de avaliação, garantir a apresentação de candidaturas ao Fundo Ambiental, para financiamento, nos prazos estabelecidos e assegurar o cumprimento dos reportes obrigatórios à AMT, ao abrigo do Decreto-Lei n.º 14-C/2020, na sua redação atual	Concluído
25	Efetuar os cálculos dos pagamentos por conta aos operadores, até, no máximo, ao dia 25 do mês subsequente àquele a que respeitam	Concluído
26	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 2022, incluindo elementos para o Observatório da AMT	Concluído
27	Iniciar os trabalhos para a elaboração do Plano Metropolitano para a Mobilidade Urbana Sustentável (revisão do PAMUS)	Concluído
28	Iniciar e/ou acompanhar, pelo menos, um estudo relativo a um projeto para a expansão ou novo serviço de transporte em sítio próprio na área metropolitana de Lisboa	Concluído
29	Garantir o cumprimento dos projetos internacionais em que a TML participa, e que se encontram aprovados no âmbito dos Avisos para financiamento, assegurando a execução das ações e a utilização dos recursos aí definidos (incluindo as que resultarem de alterações assumidas e aceites no âmbito da gestão do projeto)	Concluído
30	Promover a participação em, pelo menos, um consórcio para a apresentação de uma candidatura a Avisos, caso sejam abertos para projetos em temas da competência da TML	Concluído

Tabela 10 - Resumo da execução das ações estruturantes em 2023 (continua)

Ações estruturantes previstas no contrato-programa para 2023		
Ref.	Descrição das ações estruturantes	Status
EA 4 Estudos e Projetos		
31	Concretizar a modelação das externalidades do sistema de transportes e mobilidade, dotando a TML de uma ferramenta capaz de avaliar a sua evolução e suportar os cálculos dos impactos de medidas a implementar	Concluído
32	Desenvolver, em articulação com os municípios da área metropolitana de Lisboa, um sistema de informação geográfica, que integre a ocupação e uso do solo, bem como os instrumentos de planeamento em vigor, e que permita articular com as infraestruturas e serviços de transporte existentes, tendo em vista possibilitar a definição de políticas metropolitanas de ordenamento do território, para além da oferta e infraestruturas de transportes e mobilidade	Em progresso
EA 5 Marketing, Comercial e Passageiro		
33	Continuar a afirmar o conceito NaaS (conta da mobilidade, plataforma integradora de comunicação ao público, etc.) na área metropolitana de Lisboa, promovendo ou participando em, pelo menos, uma ação neste âmbito	Concluído
34	Concretizar a definição/execução de um programa promotor da utilização do transporte público numa vertente corporativa	Concluído
35	Realizar, pelo menos, uma campanha de incentivo à utilização do transporte público	Concluído
36	Concretizar o desenvolvimento e a apresentação de indicadores de mobilidade para consulta dos cidadãos	Em progresso
37	Concretizar o lançamento de uma publicação periódica sobre mobilidade	Concluído
38	Aumentar a funcionalidade dos espaços navegante da Carris Metropolitana, melhorando a gestão de fluxos das pessoas nas lojas e as marcações de atendimento, através da implementação de um sistema de gestão de filas e atendimento personalizado	Concluído
39	Rever as regras comerciais dos títulos navegante	Concluído
40	Restruturar acordos de adesão ao sistema navegante	Em progresso
41	Concretizar a digitalização/desmaterialização de, pelo menos, um procedimento que tenha impacto positivo no cliente	Concluído
42	Concretizar o desenvolvimento do Portal do Passageiro	Em progresso
43	Concretizar o desenvolvimento do navegante empresas, através do Portal do Parceiro	Concluído
44	Implementar ferramentas que permitam efetuar o suporte ao cliente, independentes do canal de contacto	Em progresso
45	Implementar um novo canal de contacto direto com o cliente	Concluído
46	Implementar um método de avaliação das respostas ao cliente em pelo menos um canal	Concluído
		Eficácia 72%
		Rating Eficaz
		Eficiência 93%
		Rating Eficiente

Tabela 10 - Resumo da execução das ações estruturantes em 2023 (continuação)

Da aplicação do rácio associado ao indicador de eficácia, ou seja, a quantidade de ações estruturantes concluídas (33) no total inicialmente programado (46), podemos verificar que o nível de concretização da TML atingiu os 72%, considerando-se, portanto, que desempenhou a sua atividade de forma eficaz. Este nível de concretização das ações estruturantes foi alcançado através da execução de um total de custos de exploração de cerca de 186 milhões de euros, o que representa 93% do valor estimado no Plano de Atividades e Orçamento para 2023 – 199,6 milhões de euros –, resultando daí a conclusão de que a atuação da TML foi eficiente.

No que diz respeito às ações estruturantes que ficaram “em progresso” no final de 2023, detalha-se de seguida o que foi feito e o que ainda está por fazer relativamente a cada uma delas:

- Instalar os Painéis de Informação ao Público (PIPs) em tempo real

A concretização desta ação estruturante foi prejudicada pela necessidade de acordar com os

municípios a localização dos PIPs, assim como de obter os licenciamentos necessários à instalação dos equipamentos, em particular dos municípios, IP – Infraestruturas de Portugal, Transtejo Soflusa, Metropolitano de Lisboa e E-Redes. Este processo já foi concluído e os PIPs encontram-se, agora, em fase de instalação por todo o território da área metropolitana de Lisboa.

- Realizar um inquérito aos passageiros da Carris Metropolitana

Os contratos de prestação de serviço público de transporte rodoviário de passageiros da Carris Metropolitana preveem que a TML realize inquéritos de satisfação aos passageiros. Não obstante, devido à complexidade da operação e ao início desfasado nas diferentes áreas, foi decidido fazer anteceder esses inquéritos por um projeto-piloto, de modo a testar a estrutura do questionário e o método de amostragem, o que tornou o processo mais demorado.

- Desenvolver a integração de *tokens* universais de pagamentos no sistema de bilhética e lançar os primeiros projetos-piloto

O adiamento do início da operação nas Áreas 1 e 2 da Carris Metropolitana e a integração dos novos sistemas nos respetivos operadores teve impacto no desenvolvimento de outros projetos, nomeadamente a integração de *tokens* universais de pagamentos no sistema de bilhética, que implica evoluções significativas ao nível dos operadores de transporte e da TML. Esta funcionalidade, cujo concurso se realizou em 2023, visa permitir a utilização de cartões bancários diretamente no sistema de transportes, evitando a necessidade de aquisição prévia de títulos. O procedimento tramitou no Tribunal de Contas durante o ano de 2023, tendo já obtido o respetivo visto prévio.

- Desenvolver e lançar um projeto piloto para a utilização de cartões virtuais em aplicações móveis

A elaboração das especificações técnicas necessárias para o lançamento desta ação estruturante foi iniciada, mas, dada a sua complexidade e por ser um desenvolvimento com enfoque no projeto |Bilhete.pt, as sinergias que se podem obter pela interligação com outras regiões atrasou ligeiramente a concretização desta solução, estando a mesma prevista para lançamento durante o ano de 2024, englobada na aplicação navegante®.

- Concluir a entrada em operação da plataforma CRM em todos os operadores da Carris Metropolitana

Na sua versão inicial, o CRM foi estruturado para se ligar aos sistemas tecnológicos dos operadores de transporte. Não obstante, em 2023 houve uma revisão desta funcionalidade, passando os operadores da Carris Metropolitana a trabalhar diretamente na plataforma da TML, o que obrigou a desenvolvimentos estruturais e à criação de grupos de utilizadores com visibilidade limitada aos seus pedidos de suporte. Esta alteração impediu a concretização da ação estruturante no prazo definido, mas vai trazer ganhos no futuro, uma vez que também permite aos municípios e outras entidades a possibilidade de trabalhar diretamente numa única ferramenta de gestão de contactos com os passageiros.

- Colocar em operação a aplicação *mobile* navegante®

As dificuldades que se têm vindo a sentir na contratação de recursos especializados para as equipas tecnológicas da TML justifica a não concretização desta ação em 2023. A introdução das novas plataformas, que expandiram o número de serviços e aplicações disponibilizados internamente e a

terceiros, aumentou consideravelmente a complexidade tecnológica, tornando mais específicos os perfis necessários e reduzindo o espectro de recursos humanos compatíveis com essas exigências, razão pela qual, em grande medida, alguns projetos previstos para 2023 ainda não tenham sido concluídos, dos quais este.

- Iniciar a operação das novas funcionalidades nos pontos navegante autónomos

Foram elaboradas as especificações técnicas e lançado o procedimento para a implementação de novas funcionalidades dos pontos navegante, não tendo, porém, sido recebida qualquer proposta válida a este respeito.

- Desenvolver especificações e lançar procedimento para o desenvolvimento de soluções para transporte a pedido

Tal como já foi referido acima, esta ação estruturante também foi impactada pela complexidade verificada no arranque da Carris Metropolitana e pela necessidade de evoluir os desenvolvimentos tecnológicos das plataformas dos quatro operadores. Era intenção da TML dar início à elaboração das especificações técnicas necessárias ao lançamento do procedimento concursal para a aquisição de uma solução deste tipo em 2023, mas isso acabou por não se verificar.

- Desenvolver, em articulação com os municípios da área metropolitana de Lisboa, um sistema de informação geográfica (SIG), que integre a ocupação e uso do solo, bem como os instrumentos de planeamento em vigor, e que permita articular com as infraestruturas e serviços de transporte existentes, tendo em vista possibilitar a definição de políticas metropolitanas de ordenamento do território, para além da oferta e infraestruturas de transportes e mobilidade

O desenvolvimento do SIG está intimamente ligado à consolidação de uma estrutura de dados georreferenciáveis com proveniências distintas, sendo necessário garantir que há coerência nessa estrutura. O projeto arrancou em 2023 com o envolvimento da AML e de diversos municípios, tendo já sido realizado um estudo para definir indicadores com relevância para a mobilidade e transportes. No ano de 2024, a par da consolidação da PCGI e dos dados que dela são gerados, deverá ser possível proceder-se ao desenvolvimento e implementação do SIG da área metropolitana de Lisboa, que permitirá a partilha da informação disponibilizada com a AML e todos os municípios.

- Concretizar o desenvolvimento e a apresentação de indicadores de mobilidade para consulta dos cidadãos

A realização desta ação estruturante ficou prejudicada pelo reduzido número de elementos da equipa de *marketing* da TML, o que dificultou a capacidade de resposta a todos os desafios que foram sendo colocados ao longo do ano de 2023. Não obstante o compromisso e a dedicação evidenciados, este projeto teve de ser adiado para um momento posterior ao reforço do quadro de pessoal do Departamento de Marketing e Cliente, que viria a ocorrer no início de 2024.

- Reestruturar acordos de adesão ao sistema navegante

A TML tem vindo a efetuar uma revisão abrangente dos contratos expirados, no sentido de preparar uma base sólida para acordos futuros, capaz de assegurar uma maior adesão à realidade dos serviços prestados a estas entidades. Contudo, a conclusão deste projeto está condicionada à expiração dos contratos que ainda se encontram em vigor.

- Concretizar o desenvolvimento do Portal do Passageiro

A área pública do Portal do Passageiro foi concluída em 2023. No entanto, a necessidade de evoluir para novas integrações com a plataforma de bilhética e na componente de ligação ao CRM, que ainda se encontram em fase de desenvolvimento, adiou para 2024 a disponibilização de uma conta individual da mobilidade na área privada do portal. A TML considera que este elemento é essencial para o sucesso do projeto, justificando-se, assim, a extensão do seu prazo de execução, de modo a oferecer uma solução mais robusta e eficaz para as pessoas.

- Implementar ferramentas que permitam efetuar o suporte ao cliente, independentes do canal de contacto

A concretização desta ação estruturante está diretamente relacionada com o desenvolvimento do CRM. Atualmente, o módulo de suporte ao cliente é utilizado pela equipa da TML e pelo *contact center* externo, mas, para se implementar um modo de atendimento omnicanal, é necessário que se concluam os desenvolvimentos em curso, que vão permitir a utilização do CRM pelos diversos operadores de transporte, assim como por outras entidades. A reformulação das necessidades de evolução da plataforma para a entrada em operação nos operadores da Carris Metropolitana também impactou na conclusão deste objetivo.

6

Suporte ao Negócio da TML



6. Suporte ao Negócio da TML

6.1. Proteção de dados e segurança da informação

Reforçando o compromisso com a segurança da sua informação e a proteção de dados pessoais, a TML decidiu, durante o ano de 2023, implementar um Sistema de Gestão de Segurança da Informação e Privacidade, com base nos padrões de referência emanados das Normas ISO/IEC 27001:2022, ISO/IEC 27701:2019, DNP TS 4577-1:2021 e Quadro Nacional de Referência para a Cibersegurança do Centro Nacional de Cibersegurança, após ter aprovado, em 2022, a definição de uma estrutura de governação e de um conjunto de políticas, bem como a nomeação do Encarregado de Proteção de Dados e do Responsável de Segurança da Informação.

Este trabalho foi desenvolvido em várias etapas e consistiu numa avaliação exaustiva das práticas seguidas em matéria de segurança da informação e privacidade, na definição de uma metodologia de avaliação do risco e na identificação dos principais processos de negócio e dos ativos de informação que os suportam. Com base nos riscos identificados, passou-se, então, para a definição do plano estratégico da empresa em matéria de segurança da informação e privacidade.

O ano de 2023 ficou, ainda, marcado pelo reforço das ferramentas de segurança da informação da TML, aportando-se novas valências e possibilidades de controlo da proteção das suas redes e sistemas, com recursos avançados contra ameaças digitais, a proteção contra *Phishing* e *Malware*, o controlo de acessos e autenticação por múltiplo fator e as ferramentas de conformidade e gestão da informação confidencial para garantia da segurança dos dados.

Por outro lado e com o objetivo de tornar os seus recursos humanos mais conscientes e resilientes face às várias ameaças que podem comprometer a segurança da informação e a proteção dos dados pessoais, reforçaram-se as ações de formação e sensibilização, de modo a garantir que todos os colaboradores pudessem receber os elementos indispensáveis para saberem como atuar em situações concretas relacionados com a segurança da informação e privacidade.

6.2. Atividade 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 fixadas pelo seu acionista – a AML. Volvidos que estão os dois primeiros anos de existência da TML, em que houve a necessidade de contratar bens e serviços essenciais ao início do funcionamento da empresa e à sua sustentação operacional, o ano de 2023 caracterizou-se por um processo de estabilização ao nível dos procedimentos de contratação pública, pese embora não se ter atingido, ainda, o nível de consolidação desejado.

O ano de 2023 registou um aumento do número de procedimentos, não obstante os valores contratualizados terem sido inferiores aos de 2022. 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.

No ano passado foram tramitados 348 procedimentos de contratação pública, o que representa um aumento de 9,1% relativamente a 2022.

Procedimentos lançados	2023	2022	Varição 23/22
Ajustes diretos simplificados (ADS)	238	230	3,5%
Ajustes diretos (AD)	57	41	39,0%
Consultas prévias (CP)	25	12	108,3%
Concursos públicos (CPN+CPI)	9	9	0,0%
Setor especial dos transportes (SET)	19	22	-13,6%
Acordos-quadro (AQ)	0	5	-100,0%
Total	348	319	9,1%

Tabela 11 - Nº de procedimentos lançados pela TML (2022-2023)

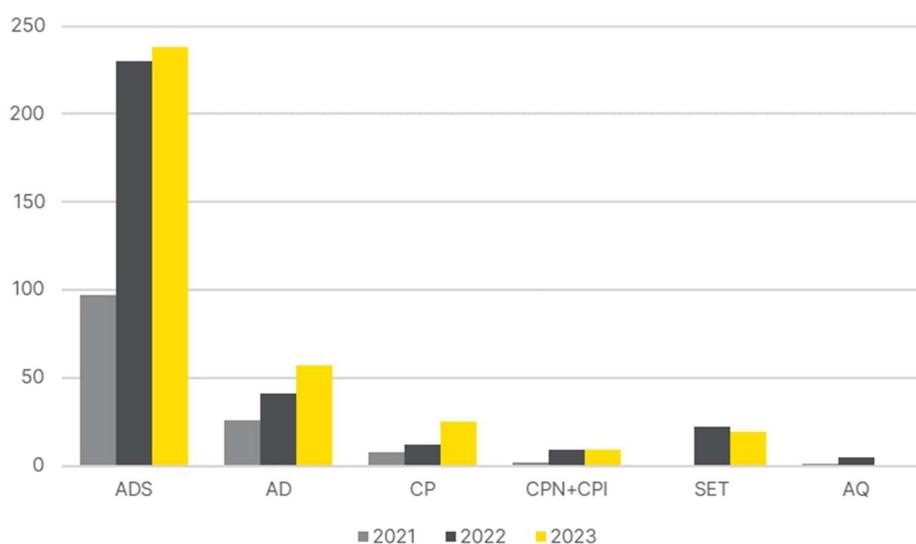


Gráfico 19 - Evolução do nº de procedimentos lançados por tipo de procedimento (2021-2023)

Salienta-se que o número total de ajustes diretos (simplificados e normais) ascendeu a 295, o que representa, em conjunto, cerca de 85% dos procedimentos lançados pela TML durante o ano de 2023. As consultas prévias também apresentaram um crescimento para 25 procedimentos, o que significa cerca de 7% do total lançado.

Em 2023 foram contratualizados, através dos procedimentos lançados, 8,5 milhões de euros, o que representa um decréscimo de 26% comparativamente a 2022, ano em que foram contratualizados cerca de 11,5 milhões de euros.

Valores contratualizados	2023	2022	Varição 23/22
Ajustes diretos simplificados (ADS)	349 110	238 370	46,5%
Ajustes diretos (AD)	1 121 223	733 232	52,9%
Consultas prévias (CP)	1 371 039	650 578	110,7%
Concursos públicos (CPN+CPI)	3 261 874	5 598 714	-41,7%
Setor especial dos transportes (SET)	2 404 368	2 625 703	-8,4%
Acordos-quadro (AQ)	0	1 647 976	-100,0%
Total	8 507 614	11 494 573	-26,0%

Tabela 12 - Valores contratualizados pela TML (2022-2023)

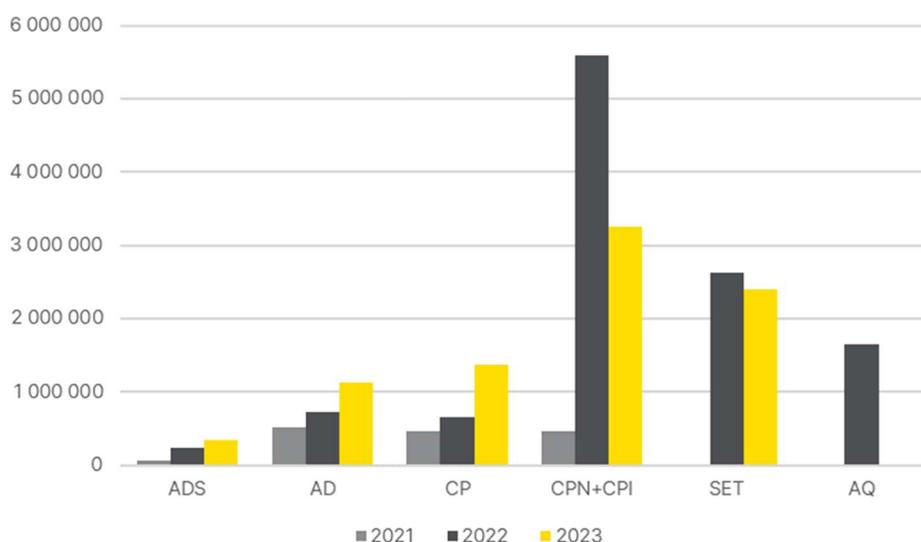


Gráfico 20 - Evolução dos valores contratualizados por tipo de procedimento (2021-2023)

Pese embora se mantenha a preponderância dos ajustes diretos (simplificados e normais) no total de procedimentos lançados (84,8%), em termos de valores adjudicados, o que se destaca é o peso dos concursos públicos (nacionais e internacionais) que representaram 38,3% do valor despendido em 2023, seguido dos procedimentos ao abrigo do setor especial dos transportes, com um peso de 28,3% no total.

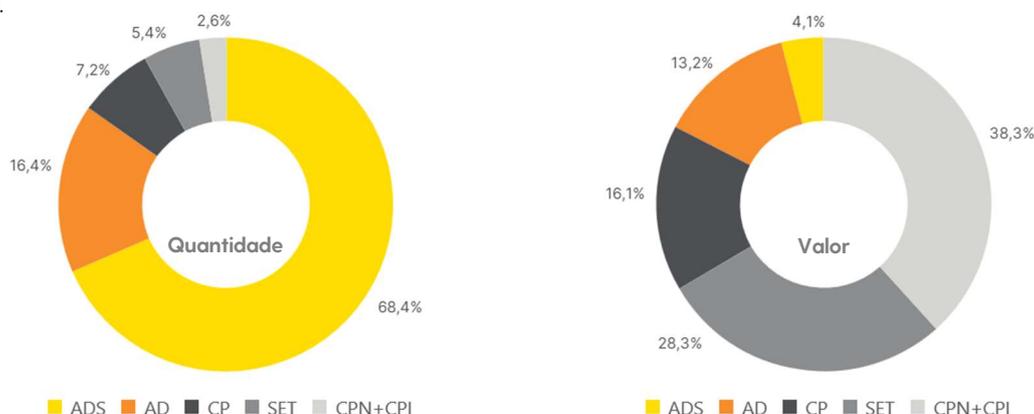


Gráfico 21 - Peso relativo de cada tipo de procedimento na TML em 2023

6.3. Evolução dos recursos humanos

No que diz respeito à gestão dos recursos humanos e considerando que o principal ativo da TML são os seus trabalhadores, o ano de 2023 voltou a representar um grande desafio nos mais variados planos de atuação, tal como no ano anterior, destacando-se a seguir os mais relevantes:

- Prossecução da estratégia de atração, captação e fidelização de talento, mediante o recrutamento de perfis com elevadas especificidades técnicas, fundamentais para o desenvolvimento dos projetos e o cumprimento dos objetivos da TML;
- Reorganização da estrutura interna, através da promoção da área Comercial, Marketing e Cliente (CMC) a Departamento de Marketing e Cliente (DMC), da autonomização da área de segurança da informação e designação de um Responsável de Segurança da Informação (RSI) e da criação do Departamento de Inovação e Talento (DIT), criado com o intuito de gerir e acompanhar os projetos transversais que visem a inovação, tão necessária à prossecução dos objetivos da empresa. Esta última foi uma medida estratégica, essencial à adaptação aos novos desafios e ao robustecimento da capacidade interna, para dar resposta à evolução constante e manter a empresa numa posição de liderança no setor do transporte rodoviário de passageiros;
- Início da vigência do Regulamento de Carreiras e Avaliação de Desempenho, que implicou a organização do trabalho por objetivos, representando um esforço das direções e coordenações da empresa e da equipa de recursos humanos, com vista à sua definição e acompanhamento, tendo como propósito uma orientação cada vez maior para os resultados;
- Aposta na formação dos líderes de equipas, de modo a capacitá-los para os atuais e futuros desafios da TML, através da criação de um Programa de Liderança desenhado à medida das necessidades da empresa;
- Criação da política de estágios, corporizada numa norma interna específica que regula a realização de estágios curriculares e profissionais na TML, tendo como objetivo permitir a aquisição das necessárias competências técnicas e humanas por parte dos estagiários, em proveito e no interesse da empresa;
- Adesão ao Pacto para a Saúde Mental em ambientes de trabalho criado pelo *Center for Responsible Business & Leadership*, da Católica Lisbon School of Business & Economics, no âmbito de um envolvimento crescente da empresa em ações de responsabilidade social. Com esta adesão, a TML assume a responsabilidade de promover uma maior consciencialização para o problema da saúde mental no trabalho e criar um contexto mais propício à valorização do bem-estar mental, capacitando os seus trabalhadores para a prevenção da sua própria saúde;
- Reestruturação e comunicação do Plano de Igualdade de Género, um instrumento que permite a implementação, de forma transversal, da igualdade de género em contexto empresarial. O plano considera um conjunto de objetivos e metas, alguns já adotados e outros a adotar em 2024, com vista a orientar e a definir a posição da empresa enquanto entidade promotora da igualdade de tratamento e de oportunidades entre mulheres e homens, bem como a conciliar a atividade profissional e a vida pessoal e familiar. A TML tem a firme convicção de que, mais do que o cumprimento de uma obrigação legal, promover medidas que garantam, de facto, a igualdade entre mulheres e homens é um desígnio maior de uma gestão socialmente responsável e contribui, sem dúvida, para a atração, retenção e desenvolvimento do capital humano;

- Promoção de uma cultura de partilha do conhecimento e de maior envolvimento e compromisso da equipa TML, através da criação, entre outras iniciativas, de pequenos encontros mensais de todos os trabalhadores para apresentação dos projetos em curso nos diversos departamentos da empresa, denominados TML *Talks*.

i. Quadro de pessoal

A TML concluiu o ano de 2023 com um quadro de pessoal de 88 trabalhadores, verificando-se um crescimento de cerca de 22%, ou seja, mais 16 efetivos do que em 2022. No entanto, considerando que o Plano de Atividade e Orçamento 2023-2026 tinha fixado um máximo de 92 trabalhadores, a não recuperação total das cessações de contratos de trabalho entretanto ocorridas, conforme se detalha mais abaixo, implicou que se terminasse o ano com menos 4 elementos do que o previsto. Durante o ano passado registaram-se 24 novas admissões e 14 cessações de contratos.

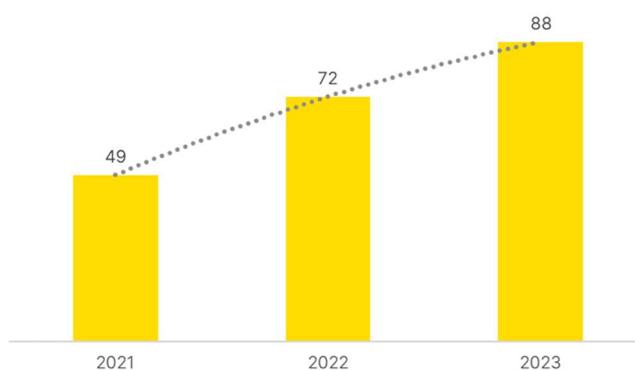


Gráfico 22 - Evolução do quadro pessoal da TML (2021-2023)

Se atentarmos à distribuição do número de trabalhadores pelos departamentos da TML, notamos que o Departamento de Gestão de Contratos concentra 28,4% do total, seguindo-se os Departamentos de Marketing e Cliente e ITS, ambos com 19,3% cada.

Realça-se, assim, que 67% dos trabalhadores da TML se concentra nos departamentos responsáveis pela gestão da operação da Carris Metropolitana, gestão do sistema de bilhética da área metropolitana de Lisboa e apoio aos clientes e passageiros do sistema navegante®, o que também justifica o reforço destas equipas em 2023 face ao quadro de pessoal anterior.

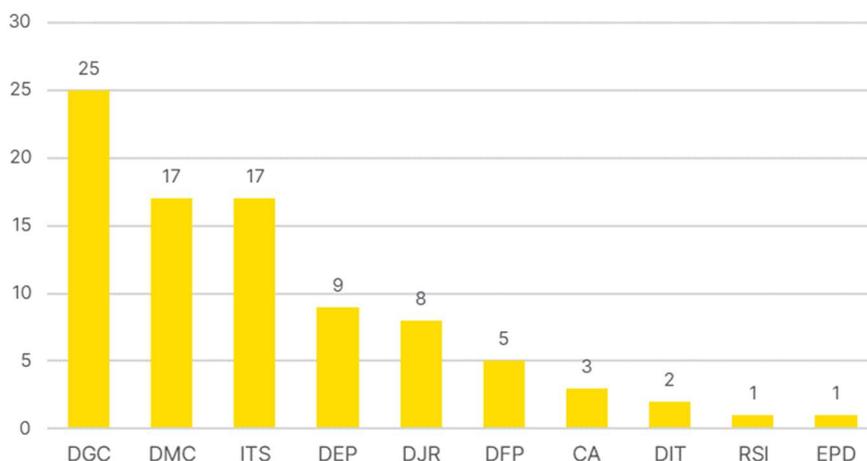


Gráfico 23 - Distribuição do quadro de pessoal por departamento no final de 2023

Do total de 88 trabalhadores, 84,1% tem contrato individual de trabalho com a TML e os restantes dividem-se entre acordos de cedência de interesse público 9,1%, comissões de serviço 3,4% e contratos de gestor público 3,4%. Não obstante não integrar o quadro de pessoal, salienta-se a existência de 1 contrato de estágio profissional em vigor no final de 2023, enquadrado na política de estágios acima referida.

Por outro lado, a carreira de técnico superior prevalece, representando 52,7% do total, seguindo-se a carreira de técnico com 30,7%, as funções de coordenação e de direção com 10,2% e as de administração com 3,4%.

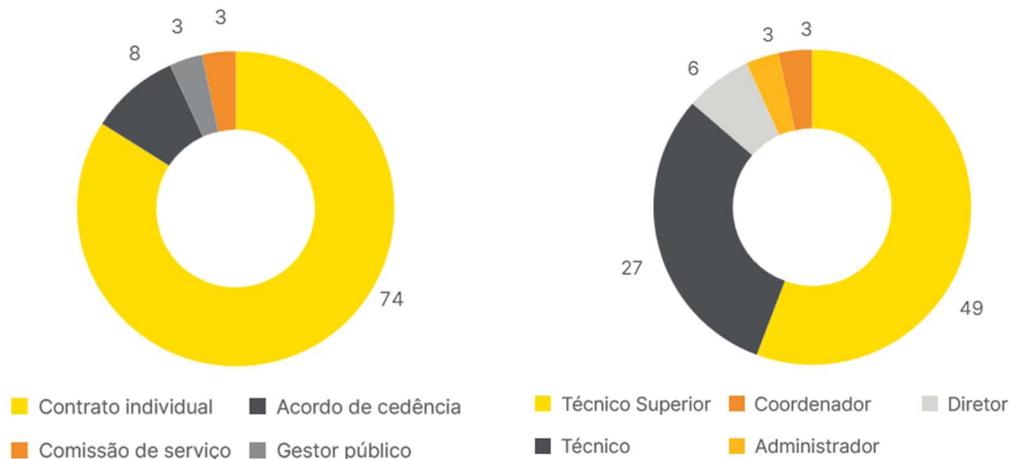


Gráfico 24 - Distribuição do quadro de pessoal da TML por tipo de vínculo e categoria profissional

Em termos da caracterização geral do quadro de pessoal da TML, destaca-se que, em 2023, o género feminino continuou a ser maioritário, representando 52,3% (46) do total. A idade média dos trabalhadores da empresa é de cerca de 40 anos e, no que diz respeito às habilitações académicas, a estrutura de pessoal apresenta elevados índices de formação, uma vez que a licenciatura (51,1%) e o mestrado (22,7%) são os graus académicos mais representativos. O nível de senioridade e de especialização técnica verificados vai ao encontro das exigências necessárias para levar a cabo um projeto com objetivos tão ambiciosos como são os da TML.

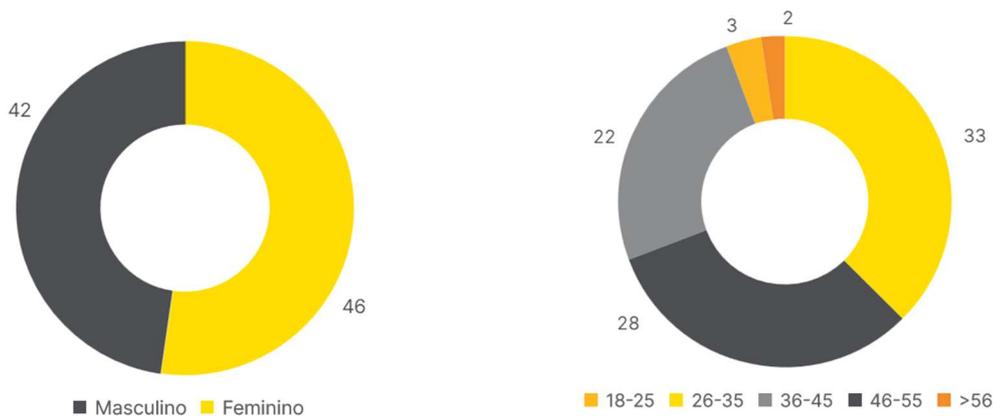


Gráfico 25 - Distribuição do quadro de pessoal da TML por género e idade

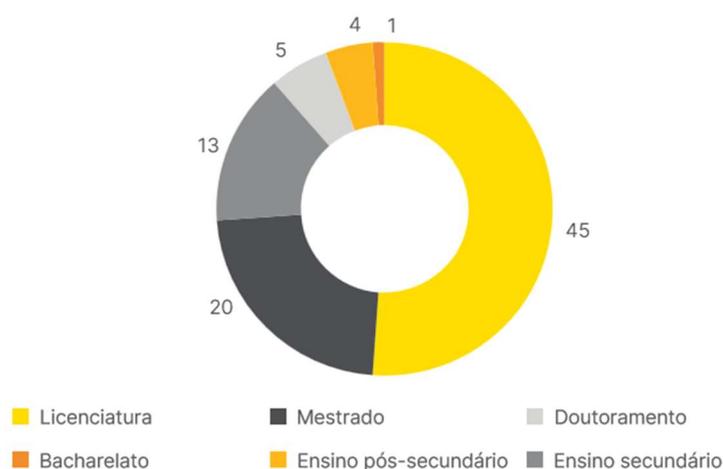


Gráfico 26 - Distribuição do quadro de pessoal da TML por grau académico

A taxa de absentismo registada no ano de 2023 foi de 2,9%, muito relacionado com situações específicas de baixa médica prolongada e gozo de direitos de parentalidade.

As cessações da relação laboral ocorreram maioritariamente por iniciativa do trabalhador (50%), sobretudo para abraçarem outros projetos profissionais. Por este motivo, a TML implementou uma política de entrevistas de saída, com o objetivo de identificar pontos de melhoria e medidas a adotar para reduzir o *turnover* e reter o talento.

ii. Recrutamento, seleção e acolhimento

O processo de recrutamento seguiu o plano anual elaborado em colaboração com os diversos departamentos da TML, tendo sido concretizado através da publicitação de anúncios de vagas em diversos meios e, nalguns casos, por recurso à contratação de empresas especializadas, nomeadamente para apoio na seleção de candidatos com perfis mais exigentes, em particular os relacionados com as tecnologias de informação, mas não só.

Neste sentido, foram realizadas 155 entrevistas a 109 pessoas diferentes, relativamente aos 17 processos de recrutamento interno concluídos pela área de Recursos Humanos.

iii. Política remuneratória

Em 2023, a TML seguiu a política de atualização remuneratória aprovada para a função pública, ou seja, aumentou os salários dos seus trabalhadores em 3%, num mínimo de 52 euros para os níveis mais baixos. O subsídio de alimentação também seguiu idêntico procedimento, atualizando-se o seu valor para os 6 euros.

iv. Formação e desenvolvimento

Durante o ano de 2023, a TML continuou a realizar um investimento significativo na formação dos seus trabalhadores. No total, foram realizadas 22 ações de formação, sendo que das cerca de 1 125 horas de formação acumuladas ao longo do ano, 77% diziam respeito a ações de teor técnico e 23% a ações de teor comportamental.

v. Avaliação de desempenho

Na sequência da entrada em vigor do Regulamento de Carreiras e Avaliação de Desempenho, o ano de 2023 foi aquele em que ocorreu o primeiro ciclo anual completo deste processo, que se iniciou com ações de formação e sensibilização, com vista a capacitar avaliadores e avaliados e facilitar o trabalho em termos das competências e das ferramentas necessárias para a definição dos objetivos e a avaliação das equipas.

Os prazos para a definição dos objetivos anuais foram cumpridos, num trabalho que envolveu a área de Recursos Humanos e os diversos avaliadores. Posteriormente, foram sendo recolhidos elementos e sistematizada a informação, no âmbito do processo de monitorização regular previsto no regulamento, incentivando-se a promoção de *feedback* informal e o acompanhamento dos desempenhos individuais dos avaliados.

vi. Procedimentos internos

A TML não deixa de assegurar todo o expediente de uma área de recursos humanos, nomeadamente, a disponibilização de informação obrigatória a trabalhadores e entidades oficiais, de que são exemplo a informação interna de direitos da parentalidade e a elaboração do Relatório Único.

A atualização dos normativos internos, tais como o Código de Conduta, Manual de Acolhimento e normas internas de exclusividade, assiduidade, pontualidade, férias e faltas, também ocupam o tempo da área de recursos humanos, assim como o processamento salarial mensal, que implica a verificação de todos os eventos que devem ser tidos em conta – absentismo, deslocações em serviço e outros – e o posterior cumprimento de um conjunto de obrigações declarativas.

6.4. Situação económico-financeira

O exercício económico de 2023 ficou marcado pela conclusão, a 1 de janeiro, da entrada em operação da Carris Metropolitana em todas as quatro áreas geográficas da região de Lisboa e pela gradual estabilização do serviço prestado pelos respetivos operadores, no âmbito dos contratos de serviço público de transporte rodoviário de passageiros, que impactou muito significativamente no aumento da conta de exploração da TML, quer em termos das receitas de bilhética e das compensações tarifárias arrecadadas, quer em termos dos custos incorridos com os subcontratos associados à operação da Carris Metropolitana, conforme se detalha nas análises que se seguem. Note-se que a TML obteve, em 2023, um resultado líquido positivo de cerca de 108 mil euros, o que representa um crescimento substancial face ao resultado obtido no ano anterior – 21 mil euros –, não obstante ser ligeiramente inferior aos cerca de 137 mil euros previstos no Plano de Atividades e Orçamento para 2023. O resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos (EBITDA) ficou acima dos 1,3 milhões de euros em 2023.

i. Rendimentos operacionais

No seguimento do que foi exposto anteriormente sobre a Carris Metropolitana, a TML registou durante o ano de 2023 rendimentos operacionais de cerca de 186 milhões de euros. Para este valor contribuíram, essencialmente: i) as vendas de títulos de transporte e outros equipamentos de suporte à bilhética (6,8 milhões de euros); ii) as receitas da bilhética da Carris Metropolitana (70,4 milhões de euros); iii) as

compensações tarifárias provenientes do PART (61,3 milhões de euros) e dos outros títulos de transporte subsidiados – passes 4_18, Sub23, Social+ e Antigo Combatente, entre outros (5,9 milhões de euros); iv) as comissões cobradas nos canais partilhados de venda de títulos de transporte, nomeadamente ATM, portal VIVA e pontos navegante® (1,5 milhões de euros); v) a comissão de gestão de 1% sobre o valor da remuneração anual relativa aos contratos de serviço público de transporte rodoviário de passageiros (1,9 milhões de euros); e vi) os subsídios à exploração recebidos da AML no âmbito do contrato-programa em vigor (37,1 milhões de euros). A tabela abaixo apresenta os rendimentos auferidos no ano de 2023, comparando-os com o orçamento inicial e com a informação financeira de 2022.

(valores em euros)

Rendimentos operacionais	2023 Real	2023 Orç.	2022 Real	Δ% Real/Orç.	Δ% 23/22
Vendas	6 766 323	7 434 712	4 384 753	-9,0%	54,3%
Prestação de serviços	141 810 020	137 127 170	11 268 632	3,4%	1 158,4%
Receitas da bilhética	70 433 587	70 885 786	8 331 809	-0,6%	745,4%
Compensações tarifárias	67 215 330	58 083 234	869 387	15,7%	7 631,4%
Contratos de mandato	750 888	4 630 138	91 728	-83,8%	718,6%
Comissões canais de venda	1 537 608	933 789	1 491 740	64,7%	3,1%
Receitas publicitárias	0	681 600	0	-100,0%	--
Outras prestações de serviços	1 872 606	1 912 623	483 969	-2,1%	286,9%
Subsídios à exploração	37 072 462	54 717 955	20 435 618	-32,2%	81,4%
Outros rendimentos	407 171	467 131	55 904	-12,8%	628,3%
Total	186 055 976	199 746 969	36 144 906	-6,9%	414,8%

Tabela 13 - Rendimentos operacionais da TML em 2023

As vendas da TML refletem a comercialização de cartões navegante® personalizados e ocasionais, bem como de outros equipamentos de suporte à bilhética da área metropolitana de Lisboa. Em 2023, verificou-se um aumento significativo (+54,3%) nas vendas de cartões relativamente ao ano anterior, justificado pela necessidade de renovação dos títulos personalizados, com prazo de validade limitado, bem como pela disponibilização de títulos ocasionais para utilização dos peregrinos durante a JMJ, que decorreu em Lisboa no mês de agosto. Não obstante, as vendas ficaram ligeiramente aquém do previsto (-9,0%), porque se esperava um maior número de renovações de cartões personalizados do que efetivamente veio a ocorrer.

Com o início da operação da Carris Metropolitana, a TML passou a ser titular das receitas tarifárias geradas pelo serviço de transporte público rodoviário de passageiros, nomeadamente as vendas de passes e tarifas de bordo, bem como os títulos de transporte navegante® escola. O ano de 2023 apresenta um crescimento muito significativo das receitas da bilhética face ao ano anterior, o que se justifica, como já se referiu, pela extensão da operação da Carris Metropolitana a toda a região de Lisboa a partir do dia 1 de janeiro. Note-se que, em 2022, a operação incidiu apenas sobre as Áreas 3 e 4, na margem sul, e só durante o segundo semestre do ano. Apesar de as receitas da bilhética estarem em linha com os valores estimados no Plano de Atividades e Orçamento para 2023 (-0,6%), é de realçar que a venda de títulos de transporte nos Espaços navegante® Carris Metropolitana ficou acima do esperado (+9,0%), ao invés do que aconteceu sobretudo com as receitas provenientes das tarifas vendidas a bordo dos autocarros (-27,8%).

(valores em euros)

Receitas da bilhética	2023 Real	2023 Orç.	2022 Real	Δ% Real/Orç.	Δ% 23/22
Venda de passes	54 800 080	51 335 486	5 591 182	6,7%	880,1%
Tarifas de bordo	12 908 628	16 275 376	2 207 882	-20,7%	484,7%
Navegante escolas	2 724 879	3 274 923	532 744	-16,8%	411,5%
Sub-total	70 433 587	70 885 786	8 331 809	-0,6%	745,4%

Tabela 14 - Receitas da bilhética da TML em 2023

As compensações tarifárias são atribuídas pelo Estado no seguimento de decisões suas de apoio financeiro a medidas de redução tarifária e aumento da oferta de transporte público, como é o caso do PART, bem como de bonificação de determinados títulos de transporte, nomeadamente os passes 4_18, Sub23, Social+ e Antigo Combatente.

As compensações PART dizem respeito a verbas atribuídas à Carris Metropolitana para compensação tarifária pela fixação do preço dos passes definida no Regulamento n.º 278-A/2019 da AML, de 19 de março. Em 2023, a TML procedeu a uma alteração dos critérios de contabilização destes valores, uma vez que eles não correspondem, efetivamente, a um subsídio à exploração. Não obstante, se considerarmos os valores orçamentados de compensações PART e de subsídios ao preço constantes na tabela seguinte, verificamos um desvio de cerca de menos 13,5 milhões de euros, que resulta de uma menor necessidade de compensar a quantidade de passageiros transportados pela Carris Metropolitana face aos que eram inicialmente esperados para 2023.

(valores em euros)

Compensações tarifárias	2023 Real	2023 Orç.	2022 Real	Δ% Real/Orç.	Δ% 23/22
Compensações PART	61 288 037	50 767 534	0	20,7%	--
Passes 4_18 e Sub23	3 041 525	4 064 600	462 080	-25,2%	558,2%
Passe Social+	749 076	697 600	130 467	7,4%	474,2%
Passe Antigo Combatente	1 986 670	2 553 500	276 840	-22,2%	617,6%
Outras compensações tarifárias	150 021	0	0	--	--
Sub-total	67 215 330	58 083 234	869 387	15,7%	7 631,4%

Tabela 15 - Compensações tarifárias recebidas pela TML em 2023

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 2023:

- Os contratos de mandato, assinados entre a TML e a AML em 22 de fevereiro de 2022, atribuíram à TML a responsabilidade de desenvolver diversos projetos financiados pela AML até ao final de 2024, nas áreas do planeamento da mobilidade e transportes, da promoção da mobilidade sustentável e da implementação do Navegante® *as a Service (NaaS)*.
- As comissões dos canais de venda, com proveitos de cerca de 1,5 milhões de euros em 2023, advêm dos valores cobradas aos operadores de transporte pelo serviço de carregamento dos títulos de transporte mensais nos canais disponibilizados pela TML, nomeadamente ATM, portal VIVA e pontos navegante®;

- As receitas publicitárias, provenientes da afixação de anúncios em espaços da Carris Metropolitana (ex. autocarros, Espaços navegante® Carris Metropolitana e painéis interativos de informação), não tiveram execução em 2023 devido aos atrasos verificados nos procedimentos concursais;
- 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, bem como à comissão de 1% relativa à manutenção dos contratos de serviço público de transporte rodoviário de passageiros da Carris Metropolitana. O aumento dos proveitos verificado em 2023 é justificado pela execução integral dos referidos contratos desde o início do ano.

Conforme previsto no contrato-programa celebrado com a AML, a TML recebe um conjunto de verbas anuais, a título de subsídios à exploração, para financiar a sua atividade corrente e o aumento da oferta e expansão da rede promovido pela Carris Metropolitana, que ainda é afetado pelos efeitos da perda de procura decorrente da pandemia (vide capítulo 2.2. deste relatório). O desvio de cerca de mais 6,3 milhões de euros é explicado pela necessidade de cobrir o défice gerado pela produção quilométrica da Carris Metropolitana, que superou as expectativas iniciais, tendo sido incluído nas candidaturas trimestrais às verbas Extra-PART de 2023. A alteração dos critérios contabilísticos referida anteriormente levou a que não se considerasse a comparticipação do preço para efeitos de subsídios à exploração.

(valores em euros)

Subsídios à exploração	2023 Real	2023 Orç.	2022 Real	Δ% Real/Orç.	Δ% 23/22
Despesas de funcionamento	13 760 000	13 760 000	3 523 334	0,0%	290,5%
Comparticipação preço	0	23 998 802	9 880 946	-100,0%	-100,0%
Aumento da oferta	23 251 537	16 959 153	6 982 535	37,1%	233,0%
Outros subsídios à exploração	60 926	0	48 802	--	24,8%
Sub-total	37 072 462	54 717 955	20 435 618	-32,2%	81,4%

Tabela 16 - Subsídios à exploração recebidos pela TML em 2023

Os outros rendimentos da TML, num total de cerca de 0,4 milhões de euros em 2023, correspondem, sobretudo, à imputação anual de subsídios ao investimento obtidos no âmbito de uma candidatura promovida pela AML ao Programa Operacional Regional de Lisboa 2014-2020 da CCDR-LVT, inserido no Portugal 2020. A TML foi, posteriormente, incumbida de executar esse programa, que atribuía um financiamento de 50% dos investimentos realizados e terminou no final de 2023. Tratando-se de subsídios não reembolsáveis, o reconhecimento é feito na devida proporção das depreciações e amortizações anuais associadas aos investimentos realizados nos ativos fixos tangíveis e intangíveis incluídos no programa. É de realçar que a TML submeteu para financiamento cerca de 5,9 milhões de euros de um total aceite em sede de reprogramação de 7 milhões de euros, ou seja, um nível de execução de cerca de 85%.

ii. Gastos operacionais

Com a conclusão da entrada em operação da Carris Metropolitana em todas as quatro áreas geográficas da região de Lisboa a 1 de janeiro de 2023, os gastos operacionais da TML atingiram os 186 milhões de euros, um crescimento muito significativo face aos cerca de 36 milhões de euros registados em 2022. Para este acréscimo contribuíram, em grande medida: i) o custo das mercadorias vendidas (1,8 milhões de euros); ii) os fornecimentos e serviços externos (178,9 milhões de euros), dos

quais se destacam os subcontratos da Carris Metropolitana (173,1 milhões de euros); e iii) os gastos com o pessoal (3,9 milhões de euros). Não obstante o crescimento evidenciado, o total de gastos operacionais ficou aquém do valor estimado no Plano de Atividades e Orçamento para 2023 (-6,8%), por razões que se explicam nos parágrafos seguintes. A tabela abaixo apresenta os gastos incorridos no ano de 2023, comparando-os com o orçamento inicial e com a informação financeira de 2022.

(valores em euros)

Gastos operacionais	2023 Real	2023 Orç.	2022 Real	Δ% Real/Orç.	Δ% 23/22
Custo da mercadoria vendida	1 785 872	2 251 734	847 455	-20,7%	110,7%
Fornecimentos e serviços externos	178 916 975	191 215 230	31 362 244	-6,4%	470,5%
Subcontratos	173 128 817	177 912 432	27 667 646	-2,7%	525,7%
Serviços de suporte especializado	2 809 783	9 258 683	1 793 030	-69,7%	56,7%
Comissões - mercado nacional	1 222 679	1 107 884	756 503	10,4%	61,6%
Conservação e reparação	571 651	933 899	538	-38,8%	106 204,1%
Serviços bancários	12 652	12 699	6 001	-0,4%	110,8%
Materiais	21 849	210 318	28 934	-89,6%	-24,5%
Deslocações, estadas e transportes	34 113	55 921	35 015	-39,0%	-2,6%
Rendas e alugueres	280 178	249 606	179 270	12,2%	56,3%
Comunicação	61 132	302 066	30 767	-79,8%	98,7%
Seguros	24 547	5 044	2 749	386,7%	793,1%
Contencioso e notariado	1 895	17 516	1 985	-89,2%	-4,5%
Limpeza, higiene e conforto	13 489	14 180	5 064	-4,9%	166,4%
Outros serviços	734 190	1 134 982	854 742	-35,3%	-14,1%
Gastos com o pessoal	3 916 618	4 265 586	3 008 395	-8,2%	30,2%
Outros gastos	1 351 114	1 883 494	904 297	-28,3%	49,4%
Total	185 970 579	199 616 044	36 122 391	-6,8%	414,8%

Tabela 17 - Gastos operacionais da TML em 2023

A evolução do custo das mercadorias vendidas está diretamente relacionada com o aumento das vendas de cartões navegante® personalizados e ocasionais ocorrido em 2023, já anteriormente explicado, e cujo preço de aquisição continuou influenciado pela conjuntura económico-social internacional, marcada pela escassez de componentes e uma elevada taxa de inflação.

Os fornecimentos e serviços externos atingiram o montante de 178,9 milhões de euros em 2023, valor muito superior aos cerca de 31,4 milhões de euros verificados em 2022, apesar de uma execução inferior (-6,4%) ao estimado no Plano de Atividades e Orçamento para 2023. Detalham-se de seguida as rubricas com maior contributo para os gastos em fornecimentos e serviços externos:

- Os subcontratos associados ao serviço público de transporte rodoviário de passageiros sob a marca Carris Metropolitana atingiram, em 2023, cerca de 173,1 milhões de euros, correspondentes à operação completa durante todo o ano nas quatro áreas geográficas da área metropolitana de Lisboa. Relativamente ao orçamento inicial verificou-se, no entanto, um ligeiro desvio (-2,7%), devido a uma menor produção quilométrica face ao planeado na Área 2 e à atualização do preço das Áreas 3 e 4 ocorrer apenas no final do primeiro ano contratual e não no início do ano civil (como foi orçamentado);

(valores em euros)

Subcontratos	2023 Real	2023 Orç.	2022 Real	Δ% Real/Orç.	Δ% 23/22
Área 1	59 364 384	58 150 841	0	2,1%	--
Área 2	50 981 746	53 601 644	0	-4,9%	--
Área 3	36 350 646	38 684 158	13 916 732	-6,0%	161,2%
Área 4	26 432 041	27 475 789	13 750 914	-3,8%	92,2%
Sub-total	173 128 817	177 912 432	27 667 646	-2,7%	525,7%

Tabela 18 - Subcontratos da Carris Metropolitana em 2023

- Os trabalhos especializados incluem, sobretudo, os gastos com publicidade, consultoria, suporte técnico e outros trabalhos, tendo registado um total de cerca de 2,8 milhões de euros em 2023, ou seja, muito aquém do valor estimado inicialmente (-69,7%), explicado por diversos atrasos registados na execução de projetos, como detalhado no capítulo 5;
- As comissões dizem respeito ao valor pago pela TML a entidades bancárias, Payshop (Portugal), SA e SIBS – Forward Payment Solutions, SA pelos serviços disponibilizados através dos canais partilhados de venda de títulos de transporte (ATM, Portal VIVA e pontos navegante®). Em 2023, o valor das comissões ascendeu a cerca de 1,2 milhões de euros, um crescimento de 61,6% face a 2022, em linha com o aumento das vendas proveniente dos carregamentos de passes verificado nestes canais e que também se repercutiu nas comissões cobradas aos operadores de transportes (+64,7%) pela disponibilização deste serviço (cf. Tabela 13);
- Nas outras componentes da rubrica de fornecimentos e serviços externos, destacam-se as de conservação e reparação, que incluem as obras de renovação da sede da TML durante o ano de 2023, e de outros serviços, cujo montante diz respeito aos custos com a personalização dos cartões navegante® emitidos pelos operadores não rodoviários e rodoviários municipais.

Os gastos com o pessoal da TML ascenderam, em 2023, a cerca de 3,9 milhões de euros, um aumento de 30,2% face ao verificado no ano anterior, mas inferior ao previsto no Plano de Atividades e Orçamento para 2023 (-8,2%). Os desvios referidos são justificados, essencialmente, pelo crescimento do quadro de pessoal de 72 para 88 efetivos, tendo, ainda assim, ficado abaixo dos 92 aprovados. Não obstante, a remuneração média anual continuou a trajetória descendente que se verifica desde 2022, conforme demonstrado no quadro de indicadores de desempenho abaixo.

(valores em euros)

Gastos com o pessoal	2023 Real	2023 Orç.	2022 Real	Δ% Real/Orç.	Δ% 23/22
Remunerações	3 092 325	3 314 279	2 422 274	-6,7%	27,7%
Remunerações órgãos sociais	233 001	234 864	230 649	-0,8%	1,0%
Remunerações pessoal	2 859 325	3 079 415	2 191 625	-7,1%	30,5%
Encargos sobre remunerações	699 134	757 519	554 329	-7,7%	26,1%
Seguro de acidentes de trabalho	19 140	29 970	8 590	-36,1%	122,8%
Outros gastos com pessoal	106 019	163 818	23 203	-35,3%	356,9%
Sub-total	3 916 618	4 265 586	3 008 395	-8,2%	30,2%

Tabela 19 - Gastos com o pessoal da TML em 2023

Na rúbrica de outros gastos operacionais destacam-se as depreciações e amortizações do exercício, que totalizaram um gasto de quase 1,3 milhões de euros em 2023, ou seja, um aumento de 53,5% face a 2022, em resultado dos diversos investimentos realizados com o apoio do Programa Operacional Regional de Lisboa 2014-2020 da CCDR-LVT, inserido no Portugal 2020. Apesar disso, os gastos com depreciações e amortizações ficaram 31,6% abaixo do estimado no Plano de Atividades e Orçamento para 2023, uma vez que não foi possível concluir até ao final do ano todos os investimentos previstos em equipamentos e novos desenvolvimentos tecnológicos, estando os mesmos considerados como imobilizado em curso, conforme se detalha mais à frente na execução do plano de investimentos.

(valores em euros)

Depreciações e amortizações	2023 Real	2023 Orç.	2022 Real	Δ% Real/Orç.	Δ% 23/22
Ativos tangíveis	350 220	585 566	113 537	-40,2%	208,5%
Ativos intangíveis	417 419	762 603	215 914	-45,3%	93,3%
Goodwill (OTLIS)	489 608	489 608	489 608	-0,0%	0,0%
Sub-total	1 257 248	1 837 777	819 060	-31,6%	53,5%

Tabela 20 - Depreciações e amortizações da TML em 2023

iii. Execução do plano de investimentos

O investimento realizado durante o ano de 2023 foi de cerca de 2,4 milhões de euros, o que representa uma variação de -13,3% face a 2022 e -54% quando comparado com o valor previsto no Plano de Atividades e Orçamento para 2023 (menos cerca de 2,9 milhões de euros). Os principais projetos da TML que sofreram atrasos em 2023 e foram reprogramados para 2024 dizem respeito à aquisição de mupis interativos e equipamentos adicionais à infraestrutura tecnológica, no caso dos ativos tangíveis, e ao desenvolvimento do SDK, do CUT e do transporte a pedido, no caso dos ativos intangíveis.

(valores em euros)

Investimentos	2023 Real	2023 Orç.	2022 Real	Δ% Real/Orç.	Δ% 23/22
Ativos tangíveis	1 560 591	2 946 069	1 730 438	-47,0%	-9,8%
Equipamento básico	6 877	1 874 330	16 853	-99,6%	-59,2%
Equipamento administrativo	209 934	258 759	204 378	-18,9%	2,7%
Outros ativos tangíveis	4 959	812 980	138	--	--
Imobilizado em curso	1 338 820	0	1 509 069	--	--
Ativos intangíveis	889 596	2 375 066	1 096 189	-62,5%	-18,8%
Projetos de desenvolvimento	499 760	1 132 066	760 074	-55,9%	-34,2%
Programas de computador	0	0	24 339	--	-100,0%
Outros ativos intangíveis	0	1 243 000	1 571	--	--
Imobilizado em curso	389 836	0	310 205	--	25,7%
Total	2 450 187	5 321 135	2 826 627	-54,0%	-13,3%

Tabela 21 - Execução do plano de investimentos da TML em 2023

O investimento em ativos tangíveis ascendeu a 1,6 milhões de euros, tendo sido realizado, sobretudo, em: i) computadores portáteis, monitores e mobiliário de escritório; ii) infraestrutura tecnológica de suporte à plataforma central de gestão integrada da bilhética; iii) equipamento para os pontos

navegante® assistidos; e iv) equipamento de suporte à solução de gestão de filas dos Espaços navegante® Carris Metropolitana. Em curso permanecem, essencialmente, os PIPs, que deverão ser gradualmente instalados nas paragens e interfaces de transportes ao longo de 2024.

O investimento em ativos intangíveis totalizou cerca de 0,9 milhões de euros, incluindo, principalmente, os seguintes projetos: i) evolução da plataforma central de gestão integrada da bilhética; ii) desenvolvimento dos portais de apoio a escolas, municípios e operadores da Carris Metropolitana; iii) implementação de uma plataforma de gestão de contratos e projetos; e iv) adoção de um *software* de gestão de filas nos Espaços navegante® Carris Metropolitana. Em curso continuam alguns novos desenvolvimentos na plataforma central de gestão integrada da bilhética e a conclusão de diversos módulos da plataforma CRM.

iv. Indicadores económico-financeiros

No que diz respeito aos rácios de desempenho económico-financeiro da TML referentes ao ano de 2023, apresenta-se de seguida uma tabela resumo por tipo de indicador e algumas notas explicativas das evoluções mais relevantes.

Rácios	2023 Real	2023 Orç.	2022 Real
Rendibilidade			
Rendibilidade financeira	0,4%	0,5%	0,1%
Rendibilidade económica	0,2%	0,2%	0,0%
Rendibilidade Vendas + Prestações de Serviços	0,1%	0,1%	0,1%
Estrutura			
Solvabilidade	136,0%	128,7%	157,3%
Autonomia financeira	35,0%	31,7%	44,9%
Endividamento	65,0%	68,3%	55,1%
Liquidez			
Liquidez geral	1,36	1,29	1,57
Liquidez reduzida	1,34	1,28	1,56
Liquidez imediata	0,24	1,05	1,29
Funcionamento			
Rotação do ativo	192,8%	172,8%	27,2%
Rotação de inventários	155,8%	599,9%	177,0%
Prazo médio de pagamentos	33	26	25
Prazo médio de recebimentos	58	21	30
Pessoal			
Gastos com o pessoal nos gastos totais	2,1%	2,1%	8,3%
Remuneração média anual	34 920	33 626	36 127
Legais			
Lei 50/2012, Art. 62º, nº 1, alínea a)	79,9%	72,4%	43,3%
Lei 50/2012, Art. 62º, nº 1, alínea b)	19,9%	27,4%	56,5%
Lei 50/2012, Art. 62º, nº 1, alínea c)	1 342 645	1 968 701	841 575
Lei 50/2012, Art. 62º, nº 1, alínea d)	108 376	136 912	21 110
Código das Sociedades Comerciais, Art. 35º	185,2%	231,2%	200,8%

Tabela 22 - Principais rácios da TML em 2023

Os rácios de rendibilidade apresentam valores historicamente baixos porque o modelo de negócio da TML, que visa a melhor prossecução do interesse público na oferta de serviços de mobilidade e

transportes, pressupõe a utilização das verbas estritamente necessárias ao cumprimento das suas obrigações legais e contratuais. Os montantes remanescentes, caso existam, devem ser devolvidos à AML, conforme está previsto no contrato-programa celebrado entre as partes.

Os rácios de estrutura, liquidez e funcionamento denotam uma situação económico-financeira e de tesouraria da TML que é equilibrada e sustentável, garantindo capacidade para satisfazer quer os compromissos mais imediatos e de curto-prazo quer as responsabilidades de médio e longo prazo. A evolução destes rácios seguiu, naturalmente, o crescimento do volume de negócios da empresa, pelas razões anteriormente expostas. Note-se que a redução verificada no rácio de liquidez imediata resulta do facto de as verbas atribuídas no âmbito das candidaturas trimestrais ao Extra-PART, relativas ao primeiro semestre de 2023 e no montante de 11,8 milhões de euros, apenas terem sido disponibilizadas à TML no dia 2 de janeiro de 2024, não obstante o reconhecimento desse direito ter sido devidamente contabilizado no ano a que dizia respeito.

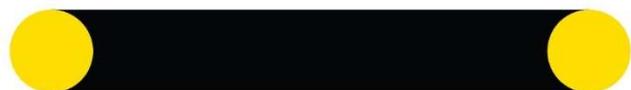
Relativamente aos rácios de pessoal importa referir, por um lado, a redução significativa do peso dos gastos com o pessoal nos gastos totais da TML devido ao crescimento dos custos associados aos subcontratos da Carris Metropolitana, a operar em pleno desde o início de 2023, e, por outro lado, a tendência evidenciada desde 2022 de redução da remuneração média anual por trabalhador motivada pela contratação de novos trabalhadores para categorias profissionais cuja remuneração mensal é inferior à média da empresa.

Além dos tradicionais rácios económico-financeiros acima apresentados, a TML é obrigada, enquanto empresa pública metropolitana sujeita à Lei n.º 50/2012, de 31 de agosto, ao cumprimento de um conjunto de rácios específicos, nomeadamente os que estão previstos no número 1 do seu artigo 62.º, que determinam as condições de dissolução das empresas abrangidas. Os indicadores apresentados em 2023 sobre estes requisitos legais mostram um elevado nível de robustez, concluindo-se que o risco de dissolução da TML se encontra significativamente mitigado.



7

Notas Finais ao Relatório



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, 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 legal, a TML elabora o Relatório de Governo Societário relativo ao ano de 2023 em documento autónomo, que estará disponível para consulta no website da empresa.

7.2. Eventos subsequentes

Os operadores de transporte que operam a marca Carris Metropolitana na região de Lisboa fizeram chegar à TML, entidade gestora dos contratos de serviço público de transporte rodoviário de passageiros, quatro pedidos de modificação dos contratos que, muito resumidamente, consistem no seguinte:

- Área 1 (Viação Alvorada, Lda.) – pedido recebido a 31 de janeiro de 2024, com referência a um prejuízo real de 8,7 milhões de euros em 2023;
- Área 2 (Rodoviária de Lisboa, SA) – pedido recebido a 31 de janeiro de 2024, com referência a um prejuízo real de 23,7 milhões de euros em 2023;
- Área 3 (TST – Transportes Sul do Tejo, SA) – pedido recebido a 26 de outubro de 2023, no valor de cerca de 15,6 milhões de euros (acrescido de IVA à taxa legal em vigor) referente ao período de julho de 2022 a junho de 2023 e de um preço unitário de 3,31 €/vkm (acrescido de IVA) a partir de julho de 2023, ao contrário do atual valor contratado de 2,04 €/vkm (a que acresce IVA). É solicitada, também: i) a alteração da fórmula de indexação do preço e a sua aplicação a partir de janeiro de cada ano civil, em vez de julho, propondo que a nova fórmula seja polinomial, incluindo, pelo menos, três parcelas: pessoal, combustíveis e outros custos (estes últimos indexados à inflação); ii) a atualização do número de passageiros de referência para o primeiro ano contratual, antes do cálculo do bônus por incremento do número de passageiros; e iii) a alteração do número máximo de reclamações por milhão de passageiros considerado contratualmente, para efeitos da avaliação de desempenho. Adicionalmente, requer um adiantamento por conta extraordinário de 5 milhões de euro (acrescido de IVA), enquanto decorre o processo de negociação e a aprovação do requerimento de compensação;
- Área 4 (Alsa Todi Metropolitana de Lisboa, Lda.) – pedido recebido a 25 de julho de 2023, referenciando um prejuízo no valor de 3 397 551 euros entre 1 de janeiro e 30 de maio de 2023 e propondo a revisão do preço unitário de remuneração a partir de junho de 2023 para 2,25 €/vkm (acrescido de IVA à taxa legal em vigor), ao contrário do atual valor de 1,82 €/vkm (a que acresce IVA). Também é solicitada a revisão do mecanismo de atualização anual do preço unitário de

remuneração, propondo uma fórmula que pondere a variação dos custos salariais, dos custos com combustíveis e da taxa de variação homóloga do Índice de Preços no Consumidor.

O fundamento destes pedidos assenta no aumento anormal, imprevisto e excecional dos custos de produção, com destaque para os gastos com pessoal, combustíveis e outros relativos à aquisição de bens e serviços, que ocorreu entre os anos de 2020 (data de apresentação das propostas ao concurso público internacional) e 2023, decorrentes de eventos como a pandemia COVID-19, a guerra na Ucrânia e o aumento da inflação, o que conduziu a um desequilíbrio financeiro dos contratos.

À data de elaboração deste Relatório, ainda não é possível apurar o valor a atribuir a cada um dos operadores a título de compensação, por ainda se encontrarem a decorrer as negociações. Salienta-se que as reuniões entre os operadores e a TML têm o intuito de apurar os valores de compensação que, podendo considerar-se elegíveis à luz dos contratos visados, vão ser assumidos por ambas as partes numa lógica de partilha de risco.

Após concluída esta fase, dar-se-á início ao processo formal de submissão das modificações dos contratos ao Tribunal de Contas, sendo expectável que a sua conclusão ocorra até ao final do ano de 2024.

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 2023, no montante de 108 376,31 euros, tenha a seguinte aplicação:

- 5 500,00 euros para reserva legal;
- 102 876,31 euros para incorporação em resultados transitados.

Lisboa, 10 de abril de 2024

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., sn=Couto e Guedes Gomes, givenName=Faustino José, cn=Faustino Guedes Gomes
Dados: 2024.04.10 21:27:11 +01'00'

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., sn=Gaspar Lopo, givenName=Rui Pedro, cn=Rui Pedro Gaspar Lopo
2024.04.11 20:55:52 +01'00'

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., sn=Mourão Alegre, givenName=Sónia Cristina, cn=Sónia Mourão Alegre
Date: 2024.04.10 19:32:47 +01'00'

Sónia Cristina Mourão Alegre
Vogal



Demonstrações Financeiras e Anexos



TML – TRANSPORTES METROPOLITANOS DE LISBOA, EMT, SA
RELATÓRIO E CONTAS DE 2023

BALANÇO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2023
(Montantes expressos em euros)

ATIVO	Notas	31-12-2023	31-12-2022
ATIVO NÃO CORRENTE:			
Ativos fixos tangíveis	7	3 130 281,67	1 920 086,01
Goodwill	8	3 468 059,24	3 957 667,60
Ativos Intangíveis	6	2 166 795,10	1 694 618,42
Outros Investimentos financeiros	9	23 328,45	21 379,79
Ativos por impostos diferidos	24	160 652,92	105 571,96
Total do ativo não corrente		8 949 117,38	7 699 323,78
ATIVO CORRENTE:			
Inventários	10	1 145 945,38	478 726,17
Cientes	11	17 912 451,01	1 305 089,13
Estado e outros entes públicos	15	4 618 064,39	1 500 925,47
Outros créditos a receber	11	29 126 384,36	5 597 299,92
Diferimentos	12	3 277 679,40	21 833,59
Caixa e depósitos bancários	4	12 046 297,22	40 931 568,50
Total do ativo corrente		68 126 821,76	49 835 442,78
Total do ativo		77 075 939,14	57 534 766,56
CAPITAL PRÓPRIO E PASSIVO			
CAPITAL PRÓPRIO:			
Capital subscrito	13	25 000 000,00	25 000 000,00
Reservas legais	13	2 500,00	1 250,00
Resultados transitados	13	(16 486,70)	13 337,79
Ajustamentos/Outras variações de capital próprio	13	1 897 306,18	819 806,85
		26 883 319,48	25 834 394,64
Resultado líquido do período		108 376,31	21 109,62
Total do capital próprio		26 991 695,79	25 855 504,26
PASSIVO:			
PASSIVO CORRENTE:			
Fornecedores	14	2 184 703,16	4 847 153,32
Estado e outros entes públicos	15	167 614,33	186 778,04
Outras dívidas a pagar	14	12 574 680,56	17 178 673,09
Diferimentos	12	35 157 245,30	9 466 644,36
Total do passivo corrente		50 084 243,35	31 679 262,30
Total do passivo		50 084 243,35	31 679 262,30
Total do capital próprio e do passivo		77 075 939,14	57 534 766,56

O anexo faz parte integrante do balanço em 31 de Dezembro de 2023.

Contabilista Certificado

O Conselho de Administração





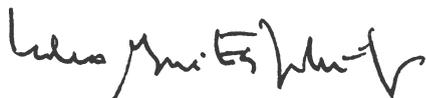

TML – TRANSPORTES METROPOLITANOS DE LISBOA, EMT, SA
RELATÓRIO E CONTAS DE 2023

DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS POR NATUREZAS
DO EXERCÍCIO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2023
(Montantes expressos em euros)

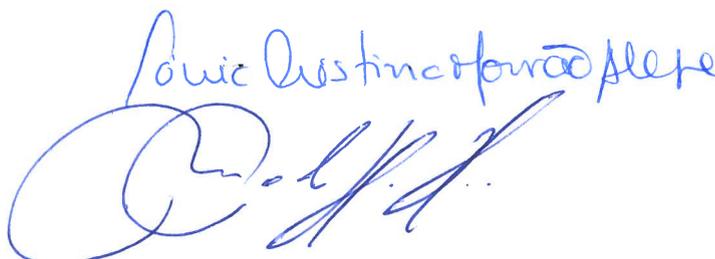
RENDIMENTOS E GASTOS	Notas	2023	2022
Vendas e serviços prestados	16	148 576 343,16	15 653 384,86
Subsídios à exploração	22	37 072 462,25	20 435 617,75
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	10	(1 785 872,32)	(847 455,10)
Fornecimentos e serviços externos	17	(178 916 974,89)	(31 362 243,85)
Gastos com pessoal	18	(3 916 618,04)	(3 008 394,92)
Outros rendimentos	19	407 170,65	55 903,60
Outros gastos	19	(93 865,93)	(85 237,24)
Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos		1 342 644,88	841 575,10
Gastos / reversões de depreciação e de amortização	20	(1 257 247,63)	(819 059,94)
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)		85 397,25	22 515,16
Juros e rendimentos similares obtidos		-	-
Juros e gastos similares suportados	21	-	(1,00)
Resultado antes de impostos		85 397,25	22 514,16
Impostos sobre o rendimento do período	24	22 979,06	(1 404,54)
Resultado líquido do período		108 376,31	21 109,62

O anexo faz parte integrante da demonstração dos resultados por naturezas do exercício findo em 31 de Dezembro de 2023.

Contabilista Certificado



O Conselho de Administração

TML – TRANSPORTES METROPOLITANOS DE LISBOA, EMT, SA
RELATÓRIO E CONTAS DE 2023

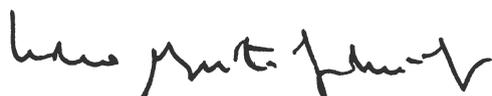
*DEMONSTRAÇÃO DAS ALTERAÇÕES NO CAPITAL PRÓPRIO
 NOS PERÍODOS DE 2022 E 2023
 (Montantes expressos em euros)*

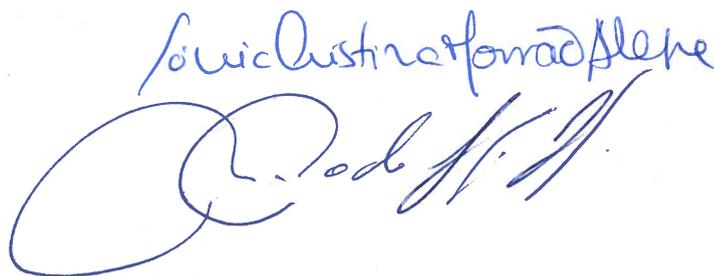
Notas	Capital subscrito	Reservas Legais	Resultados transitados	Ajustamentos e outras variações no capital próprio	Resultado líquido do período	Total do capital próprio	
Posição no início do período 2022	25 000 000,00	-	(287,00)	81 320,66	24 952,12	25 105 985,78	
Alterações no período 2022:							
Ajustamentos por impostos diferidos	-	-	(10 077,33)	(84 278,57)	-	(94 044,00)	
Subsídios	-	-	-	822 764,76	-	822 452,86	
Aplicações dos resultados de exercícios anteriores	-	1 250,00	23 702,12	-	(24 952,12)	-	
	25 000 000,00	1 250,00	13 337,79	819 806,85	(0,00)	728 408,86	
Resultado líquido do período 2022					21 109,62	21 109,62	
Resultado integral 2022					21 109,62	749 518,48	
Posição no fim do período 2022	13 25 000 000,00	1 250,00	13 337,79	819 806,85	21 109,62	25 855 504,26	
Posição no início do período 2023	13 25 000 000,00	1 250,00	13 337,79	819 806,85	21 109,62	25 855 504,26	
Alterações no período 2023:							
Ajustamentos por impostos diferidos	-	-	(49 684,11)	(128 805,95)	-	(178 490,06)	
Subsídios	-	-	-	1 206 305,28	-	1 206 305,28	
Aplicação dos resultados de exercícios anteriores	-	1 250,00	19 859,62	-	(21 109,62)	-	
	25 000 000,00	2 500,00	(16 486,70)	1 897 306,18	(0,00)	1 027 815,22	
Resultado líquido do período 2023					108 376,31	108 376,31	
Resultado integral 2023	13				108 376,31	1 136 191,53	
Posição no fim do período 2023	13	25 000 000,00	2 500,00	(16 486,70)	1 897 306,18	108 376,31	26 991 695,79

O anexo faz parte integrante da demonstração das alterações no capital próprio do exercício findo em 31 de Dezembro de 2023.

Contabilista Certificado

O Conselho de Administração





TML – TRANSPORTES METROPOLITANOS DE LISBOA, EMT, SA
RELATÓRIO E CONTAS DE 2023

DEMONSTRAÇÃO DOS FLUXOS DE CAIXA
DO EXERCÍCIO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2023
(Montantes expressos em euros)

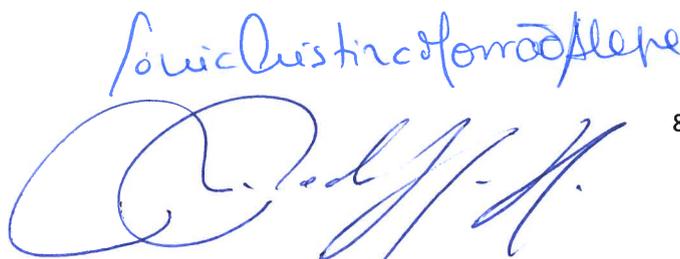
	Notas	2023	2022
FLUXOS DE CAIXA DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS:			
Recebimentos de clientes		231 378 998,91	196 358 843,26
Pagamentos a fornecedores		(338 963 307,13)	(261 901 890,00)
Pagamentos ao pessoal		(3 676 413,50)	(2 836 696,41)
Caixa gerada pelas operações		(111 260 721,72)	(68 379 743,15)
Pagamento / recebimento do imposto sobre o rendimento		(69 166,83)	111 136,10
Outros recebimentos / pagamentos		83 969 971,17	62 802 852,98
Fluxos das atividades operacionais [1]		(27 359 917,38)	(5 465 754,07)
FLUXOS DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTO:			
Pagamentos respeitantes a:			
Ativos fixos tangíveis		(1 944 723,93)	(1 730 438,44)
Ativos intangíveis		(1 104 866,42)	(1 096 189,16)
Investimentos financeiros		(5 083,45)	(10 844,39)
Recebimentos provenientes de:			
Investimentos financeiros		1 922,54	219,90
Subsídios ao investimento		1 527 397,36	866 839,21
Fluxos das atividades de investimento [2]		(1 525 353,90)	(1 970 412,88)
FLUXOS DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO:			
Pagamentos respeitantes a:			
Juros e gastos similares		-	(1,00)
Fluxos das atividades de financiamento [3]		-	(1,00)
Varição de caixa e seus equivalentes [4]=[1]+[2]+[3]		(28 885 271,28)	(7 436 167,95)
Caixa e seus equivalentes no início do período	4	40 931 568,50	48 367 736,45
Caixa e seus equivalentes no fim do período	4	12 046 297,22	40 931 568,50

O anexo faz parte integrante da demonstração dos fluxos de caixa do exercício findo em 31 de Dezembro de 2023.

Contabilista Certificado

O Conselho de Administração





**Anexo às Demonstrações Financeiras
de 31 de dezembro de 2023**

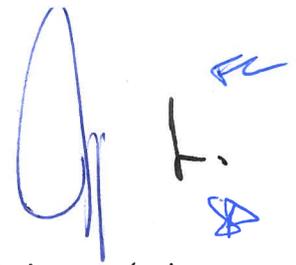


1. NOTA INTRODUTÓRIA

A TML – Transportes Metropolitanos de Lisboa, EMT, SA (adiante designada 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 (adiante designada 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 referido Decreto-Lei n.º 121/2019, na data de constituição e registo comercial da TML, a OTLIS – Operadores de Transportes da Região de Lisboa, ACE (adiante designada 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 transporte 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 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 lhe 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 transporte 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 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 lhe 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 área metropolitana de Lisboa, 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, e pode 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.

A TML tem sede social 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 é 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 2023 foram aprovadas pelo Conselho de Administração em 10 de abril de 2024, 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 o espelho do primeiro ano completo de atividade da Carris Metropolitana de Lisboa, os valores dos anos anteriores, nomeadamente de 2022, não se traduzem em valores comparativos, dado que, para além de ter sido o primeiro ano de operação integral do serviço de transporte, o ano de 2022 ainda foi penalizado pelo contexto da pandemia causada pela COVID-19. Em 2022, a atividade da Carris Metropolitana ocorreu apenas durante metade do ano e apenas na margem sul da área metropolitana de Lisboa.



2. REFERENCIAL CONTABILÍSTICO DE PREPARAÇÃO DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

As demonstrações financeiras anexas foram preparadas no quadro das disposições vigentes 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 conceptual, normas contabilísticas e de relato financeiro (“NCRF”) e normas interpretativas aplicáveis ao exercício findo em 31 de dezembro de 2023 e na informação comparativa apresentada nestas demonstrações financeiras para o período findo a 31 de dezembro de 2022.

Na preparação das demonstrações financeiras tomou-se como base os seguintes pressupostos:

Pressuposto da continuidade

As demonstrações financeiras foram preparadas no pressuposto da continuidade das operações e a partir dos livros e registos contabilísticos da entidade, os quais são mantidos de acordo com os princípios contabilísticos geralmente aceites em Portugal.

Regime da periodização económica (acrécimo)

A Entidade reconhece os rendimentos e ganhos à medida que são gerados, independentemente do momento do seu recebimento ou pagamento. As quantias de rendimentos atribuíveis ao período e ainda não recebidos ou liquidados são reconhecidas em “Devedores por acréscimos de rendimento”; por sua vez, as quantias de gastos atribuíveis ao período e ainda não pagos ou liquidados são reconhecidas em “Credores por acréscimos de gastos”.

Materialidade e agregação

As linhas de itens que não sejam materialmente relevantes são agregadas a outros itens das demonstrações financeiras. A Entidade não definiu qualquer critério de materialidade para efeito de apresentação das demonstrações financeiras.

Compensação

Os ativos e os passivos, os rendimentos e os gastos foram relatados separadamente nos respetivos itens de balanço e da demonstração dos resultados, pelo que nenhum ativo foi compensado por qualquer passivo, nem nenhum gasto por qualquer rendimento e vice-versa.

Comparabilidade

As políticas contabilísticas e os critérios de mensuração adotados a 31 de dezembro de 2023 são comparáveis com os utilizados na preparação das demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2022.

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 foram registados ao custo de aquisição ou de produção, acrescidos de quaisquer outros custos diretamente atribuíveis às atividades necessárias para colocar os ativos na localização e na condição necessária para operarem da forma pretendida.

Os encargos decorrentes da manutenção e reparação dos ativos fixos tangíveis são registados como custo no exercício em que ocorrem. As beneficiações que aumentem o período de vida útil estimado, ou das quais se espera um acréscimo material dos benefícios futuros daí decorrentes, são incluídas no custo desse ativo.

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

As amortizações são calculadas numa base constante, após o momento em que o bem se encontra em condições de ser utilizado, 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 estimados:

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, que inclui o valor de compra e quaisquer custos diretamente atribuíveis às atividades necessárias para o seu desenvolvimento.

TML – TRANSPORTES METROPOLITANOS DE LISBOA, EMT, SA RELATÓRIO E CONTAS DE 2023



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 em 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.

Cientes 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.

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.

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.

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 na direta proporção da depreciação dos ativos a que estão associados.

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.

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, incluem-se em caixa e seus equivalentes os depósitos bancários imediatamente mobilizáveis.

A 31 de dezembro de 2023, a rubrica “Caixa e depósitos bancários” apresentava a seguinte decomposição:

Caixa e depósitos bancários	2023	2022
Numerário	174	153
Depósitos bancários imediatamente mobilizáveis	12 045 889	40 931 181
Outros depósitos bancários	235	235
Total	12 046 297	40 931 569

5. GESTÃO DO RISCO FINANCEIRO

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

- Limitar o crédito concedido a clientes, considerando o respetivo perfil e a antiguidade do crédito;
- 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 2023, o movimento ocorrido na rubrica “Ativos intangíveis”, bem como nas respetivas amortizações acumuladas e perdas por imparidade, foi o seguinte:

Ativos intangíveis	2023				Total
	Projetos de desenvolvimento	Programas de computador	Outros ativos intangíveis	Ativos intangíveis em curso	
Ativos					
Saldo inicial	1 629 980	57 013	1 571	310 205	1 998 768
Aquisições	131 800	-	-	757 796	889 596
Transferências	586 173	(2 209)	-	(583 964)	-
Saldo final	2 347 952	54 804	1 571	484 036	2 888 364
Amortizações acumuladas e perdas por imparidade					
Saldo inicial	285 769	18 223	157	-	304 149
Amortizações do exercício	400 068	17 194	157	-	417 419
Saldo final	685 837	35 418	314	-	721 569
Total	1 662 116	19 387	1 257	484 036	2 166 795

Ativos intangíveis	2022				Total
	Projetos de desenvolvimento	Programas de computador	Outros ativos intangíveis	Ativos intangíveis em curso	
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

A 31 de dezembro de 2023, os ativos intangíveis em curso, no montante de 484 036 euros, respeitavam ao desenvolvimento da plataforma de informação em tempo real da Carris Metropolitana e da plataforma CRM da TML, que se encontra em curso desde 2022. O projeto CRM foi objeto de novos desenvolvimentos em termos da sua estrutura conceptual, para permitir aos operadores da Carris Metropolitana, bem como aos municípios e outras entidades, trabalharem diretamente nesta plataforma da TML, acedendo a uma única ferramenta de gestão de contactos com os passageiros, o que atrasou a sua implementação integral em 2023.

Relativamente ao período homólogo, os ativos intangíveis que se encontravam em curso, no montante de 310 205 euros, respeitavam ao desenvolvimento da plataforma central de gestão integrada, bem como ao desenvolvimento da intranet procedimental e a evoluções no ERP Primavera, tendo todos estes ativos entrado em funcionamento em 2023.

7. ATIVOS FIXOS TANGÍVEIS

Durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2023, o movimento ocorrido na rubrica “Ativos fixos tangíveis”, bem como nas respetivas depreciações acumuladas e perdas por imparidade, foi o seguinte:

TML – TRANSPORTES METROPOLITANOS DE LISBOA, EMT, SA
RELATÓRIO E CONTAS DE 2023

2023					
Ativos fixos tangíveis	Equipamento básico	Equipamento administrativo	Outros ativos fixos tangíveis	Ativos fixos tangíveis em curso	Total
Ativos					
Saldo inicial	287 848	291 831	138	1 509 069	2 088 886
Aquisições	6 877	209 934	4 959	1 338 820	1 560 591
Transferências	804 868	-	-	(804 868)	-
Abates	-	(410)	-	-	(410)
Saldo final	1 099 594	501 355	5 097	2 043 021	3 649 067
Amortizações acumuladas e perdas por imparidade					
Saldo inicial	87 167	81 517	115	-	168 800
Amortizações do exercício	116 391	228 612	4 982	-	349 985
Saldo final	203 558	310 129	5 097	-	518 785
Total	896 036	191 225	(0)	2 043 021	3 130 282

2022					
Ativos fixos tangíveis	Equipamento básico	Equipamento administrativo	Outros ativos fixos tangíveis	Ativos fixos tangíveis em curso	Total
Ativos					
Saldo inicial	270 995	87 452	-	-	358 447
Aquisições	16 953	204 278	138	1 509 069	1 730 438
Transferências	(100)	100	-	-	-
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

A 31 de dezembro de 2023, os ativos fixos tangíveis em curso, no montante de 2 043 021 euros, incluíam os terminais de fiscalização de títulos de transporte, que aguardam licença do regulador para poderem ser utilizados, bem como 33 Pontos navegante® Assistidos e 390 Painéis de Informação ao Público, cuja instalação deverá estar concluída durante o ano de 2024.

Relativamente ao período homólogo, os ativos fixos tangíveis que se encontravam em curso, no montante de 1 509 069 euros, correspondiam à infraestrutura tecnológica de suporte à plataforma central de gestão integrada, bem como aos Painéis de Informação ao Público e aos Pontos navegante® Assistidos. Estes dois últimos equipamentos começaram a ser disponibilizados ao público em 2023 e deverão estar totalmente instalados nos locais previamente autorizados, como foi referido, em 2024.

8. GOODWILL

O saldo a 31 de dezembro de 2023 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, tendo sido transmitido para a TML o seu património global, mediante acordo entre a AML e os membros da OTLIS sobre a contrapartida financeira 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

TML – TRANSPORTES METROPOLITANOS DE LISBOA, EMT, SA RELATÓRIO E CONTAS DE 2023

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 a 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 desse acordo, a TML procedeu ao pagamento da contrapartida, no valor de 5 594 051 euros, aos membros da OTLIS. O imobilizado envolvido na integração era constituído, maioritariamente, pelo Sistema de Informação Intermodal de Transportes, 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 3 e 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, estando o mesmo a ser amortizado por um período de 10 anos.

A amortização do exercício é registada na rubrica “Gastos/Reversão de depreciação e de amortização”.

O movimento ocorrido na rubrica “Goodwill” até 31 de dezembro de 2023 foi o seguinte:

<i>Goodwill</i>	2023	2022
Ativo bruto		
Saldo inicial	4 896 084	4 896 084
Saldo final	4 896 084	4 896 084
Amortizações acumuladas		
Saldo inicial	938 416	-
Amortizações do exercício	489 608	489 608
Saldo final	1 428 024	489 608
Total	3 468 059	3 957 668

9. OUTROS INVESTIMENTOS FINANCEIROS

A 31 de dezembro de 2023, os outros investimentos financeiros, no montante de 23 328 euros, respeitavam aos valores transferidos para os Fundos de Compensação do Trabalho.

Até 30 de abril de 2023, as empresas estavam obrigadas, por força da Lei n.º 70/2013, de 30 de agosto, a inscrever os trabalhadores contratados ao abrigo do Código do Trabalho no Fundo de Compensação do Trabalho (FCT) e no Fundo de Garantia de Compensação do Trabalho (FGCT). A partir de 1 de maio de 2023, com a entrada em vigor da norma transitória prevista no artigo 32.º da Lei n.º 13/2023, de 3 de abril, as contribuições para o FCT terminaram e para o FGCT ficaram suspensas, já não sendo necessário liquidar as contribuições relativas ao mês de abril.

Posteriormente, o Decreto-lei n.º 115/2023, de 15 de dezembro, veio alterar definitivamente o regime jurídico do FCT e do FGCT, modificando a respetiva natureza e finalidade, destacando-se, em particular, a possibilidade de resgatar as contribuições efetuadas anteriormente para os fins específicos tipificados na lei, nomeadamente financiar a qualificação e a formação certificada dos trabalhadores.

10. INVENTÁRIOS

A 31 de dezembro de 2023, os inventários da Empresa, no montante de 1 145 945 euros, apresentavam a seguinte decomposição:

Inventário	2023	2022
Navegante ocasional	569 142	290 620
Navegante personalizado	523 713	106 525
Leitores	45 429	58 971
Outros produtos	7 661	22 610
Total	1 145 945	478 726

Custo das Mercadorias Vendidas e das Matérias Consumidas

O custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas reconhecido no exercício findo a 31 de dezembro de 2023 é detalhado como se segue:

Custo das mercadorias vendidas	2023	2022
Saldo inicial	478 726	240 832
Compras	2 458 252	1 133 829
Regularizações	(5 160)	(48 480)
Saldo final	(1 145 945)	(478 726)
Total	1 785 872	847 455

11. CLIENTES E OUTROS CRÉDITOS A RECEBER

A 31 de dezembro de 2023, as rubricas “Clientes” e “Outros créditos a receber” apresentavam o seguinte detalhe:

Contas a receber	2023	2022
Correntes		
Clientes c/corrente	17 912 451	1 305 089
Outros créditos a receber		
Adiantamentos a fornecedores	291 122	1 082 003
Acréscimos de rendimentos	21 580 523	3 691 807
Outros devedores	7 254 739	823 490
Sub-total	29 126 384	5 597 300
Total	47 038 835	6 902 389

A TML emitiu diversas faturas de montantes consideráveis no final do mês de dezembro de 2023, que foram regularizadas pelos respetivos clientes no início do ano subsequente.

Na rubrica outros devedores incluem-se, entre outros valores com menor expressão, as verbas por liquidar relativas à bonificação dos passes 4_18, Sub23 e Social+ (1 221 892 euros), à bonificação do passe Antigo Combatente (1 744 390 euros) e à gratuidade atribuída pela Câmara Municipal de Lisboa sobre as vendas realizadas em ATM (3 109 643 euros).

TML – TRANSPORTES METROPOLITANOS DE LISBOA, EMT, SA
RELATÓRIO E CONTAS DE 2023

Os acréscimos de rendimento a 31 de dezembro de 2023 apresentavam o seguinte detalhe:

Acréscimos de rendimento	2023	2022
Subcontratos Carris Metropolitana	5 359 955	3 628 667
Desconto em comissões bancárias	55 000	55 000
Vendas	-	3 945
Prestações de serviços	4 714 024	4 194
Subsídios à exploração	11 451 544	-
Total	21 580 523	3 691 807

O valor dos subsídios à exploração registado a 31 de dezembro de 2023, no montante de 11 451 544 euros, diz respeito a uma estimativa de compensação calculada com base nas candidaturas apresentadas às verbas disponíveis no âmbito do Extra-PART relativamente ao terceiro e quarto trimestres de 2023 e que apenas deverão ser objeto de decisão por parte do IMT no decorrer do ano de 2024.

Os contratos de serviço público de transporte rodoviário de passageiros preveem pagamentos mensais por conta aos operadores da Carris Metropolitana, estimados em função do valor de referência contratado ou dos planos de oferta aprovados, e subsequentes acertos trimestrais, assim como uma comissão de gestão de 1% a favor da TML relativa aos custos de manutenção desses contratos. O montante de 5 359 955 euros corresponde a acertos trimestrais e comissões de gestão não liquidadas até ao momento.

A Empresa emite a faturação relativa aos canais de venda de títulos de transporte geridos por si, sempre que possível, até ao último dia do mês a que as vendas dizem respeito. Não obstante, devido a problemas tecnológicos, não foi possível concluir esse procedimento em dezembro de 2023, tendo, por isso, sido realizado um acréscimo de 4 714 024 euros relativos ao período de 26 a 31 de dezembro de 2023.

12. DIFERIMENTOS

A 31 de dezembro de 2023, a rubrica de “Diferimentos” apresentava a seguinte decomposição:

Diferimentos	2023	2022
Gastos a reconhecer		
Licenças	42 551	20 096
Seguros	883	1 120
Rendas	9 768	-
Subcontratos Carris Metropolitana	3 217 967	-
Outros	6 510	618
Total	3 277 679	21 834
Rendimentos a reconhecer		
PART	26 330 128	-
Carris Metropolitana	380 956	347 985
Contratos de mandato	8 351 216	9 102 104
Outros rendimentos a reconhecer		
Subsídios	94 946	16 555
Total	35 157 245	9 466 644

A rubrica “Subcontratos Carris Metropolitana” inclui um montante de 3 217 967 euros, que corresponde ao adiantamento efetuado ao operador TST – Transportes Sul do Tejo, SA no mês de dezembro de 2023, relativo ao pagamento por conta previsto para janeiro de 2024.

TML – TRANSPORTES METROPOLITANOS DE LISBOA, EMT, SA RELATÓRIO E CONTAS DE 2023

O segundo aditamento ao contrato-programa celebrado entre a AML e a TML a 22 de fevereiro de 2022 previa a transferência de 40 957 955 euros para a TML durante o ano de 2023, a título de participação tarifária e aumento da oferta da Carris Metropolitana. Não obstante, parte dessas verbas, no montante de 26 330 128 euros, não pôde ser reconhecido como rendimentos do exercício por não haver mecanismo de distribuição das verbas sobranes do PART, após ter sido atribuída a compensação tarifária a todos os operadores de transporte da área metropolitana de Lisboa, conforme estabelecido no Regulamento n.º 278-A/2029 da AML, de 27 de março. A repartição dessas verbas carece de uma avaliação técnica que considere os diferentes níveis de oferta, bem como os impactos e défices gerados em cada operador e os mecanismos de financiamento e decisão próprios de cada operador e da respetiva Autoridade de Transportes, procurando-se acautelar a não sobrecompensação. Salienta-se que os gastos associados a estes rendimentos, em particular os que decorrem da operação da Carris Metropolitana e da eventual modificação dos contratos referida na Nota 23, também deverão ocorrer durante o ano de 2024.

Os Contratos-de mandato celebrados entre a AML e a TML em 22 de fevereiro de 2022 encarregaram a TML da realização de um conjunto de iniciativas identificadas nas áreas de planeamento da mobilidade e transportes, promoção da mobilidade sustentável e implementação do Navegante® *as a Service*. No final de 2022, a TML faturou à AML o valor previsto para o triénio 2022-2024 relativamente a esses três contratos, num total de 9 193 832 euros. Deste montante, foram considerados como rendimentos do exercício de 2023 um total de 750 888 euros, que corresponde à execução anual dos contratos de planeamento da mobilidade e transportes e promoção da mobilidade sustentável. Em 2022 tinham sido reconhecidos 91 728 euros de rendimentos do contrato de promoção da mobilidade sustentável.

13. INSTRUMENTOS DE CAPITAL PRÓPRIO

Capital Social

O capital da Empresa a 31 de dezembro de 2023, no montante de 25 000 000 euros, encontra-se totalmente subscrito e realizado, correspondendo a 25 000 ações ordinárias e nominativas, sob a forma escritural, com o valor nominal de 1 000 euros cada, sendo detido em 100% pela AML.

Subsídios de Entidades Públicas

Os subsídios de entidades públicas apenas são reconhecidos quando existe uma certeza razoável de que a Empresa irá cumprir as condições subjacentes à sua atribuição e os subsídios serão efetivamente recebidos.

Os subsídios de entidades públicas relativos à aquisição ou produção de ativos não correntes são reconhecidos inicialmente na rubrica “Outras variações no capital próprio”, sendo subsequentemente creditados na demonstração dos resultados na direta proporção da depreciação dos ativos a que estão associados. A rubrica de ajustamentos/outras variações no capital próprio, no montante de 1 897 306 euros, inclui rendimentos a reconhecer 2 133 689 euros, deduzidos de impostos diferidos de 236 383 euros.

Durante o exercício findo a 31 de dezembro de 2023, os subsídios de que a Empresa beneficiou foram os que a seguir se detalham:

Subsídios	2023	2022
Subsídios relacionados com ativos		
Ajustamentos	(128 806)	(84 279)
Montante atribuído/recebido no ano	1 427 123	867 151
Rédito do período	(220 818)	(44 386)
Total	1 077 499	738 486

**TML – TRANSPORTES METROPOLITANOS DE LISBOA, EMT, SA
RELATÓRIO E CONTAS DE 2023**

Subsídios ao investimento (CCDR)	Valor do subsídio				Rendimentos					
	2021	2022	2023	Total	2021	2022	2023		Total	Rendimentos futuros
							anos anteriores	ano corrente		
KIOSKS	61 294	30 841		92 135	1 277	8 750		12 016	22 043	70 092
API/APEX	44 914	7 308		52 222		3 984		6 578	10 562	41 661
Plataforma integrada		379 828	116 287	496 116		31 652		55 473	87 126	408 990
PIPs		401 109	469 100	870 209				647	646	869 562
CRM		47 753	142 131	189 883					-	189 883
Equipamento administrativo 2021			37 891	37 891			20 869	12 630	33 499	4 392
Equipamento administrativo 2022			175	175			175		175	-
Software ArcGIS e base de dados de paragens			51 428	51 428			8 420	16 014	24 434	26 993
Sistema de gestão de filas			108 014	108 014				30 001	30 001	78 013
Pontos navegante® assistidos			73 206	73 206				2 644	2 643	70 563
Equipamento administrativo 2023			37 661	37 661				15 021	15 021	22 641
Equipamento para solução de gestão de filas			22 198	22 198				8 558	8 558	13 641
Infraestrutura tecnológica			255 946	255 946				14 218	14 218	241 728
Programas de computador 2022			2 707	2 707			225	902	1 127	1 580
Website TML			7 201	7 201			2 200	2 400	4 600	2 601
Sistema de videowall			13 974	13 974				2 329	2 329	11 645
Terminais de fiscalização de títulos de transporte			32 576	32 576				-	-	32 576
Plataforma de informação em tempo real			18 632	18 632				-	-	18 632
Plataforma de gestão de contratos e projetos			37 996	37 996				9 498	9 498	28 498
Total	106 208	866 839	1 427 123	2 400 170	1 277	44 386	31 889	188 929	266 480	2 133 691

Reservas legais e resultados transitados

De acordo com o código das sociedades comerciais, devem ser constituídas, anualmente, reservas legais no valor de 5% dos lucros, até perfazer 20% do capital social da Empresa. Assim, tendo em conta que o valor do resultado líquido do exercício de 2022 ascendeu a 21 110 euros, foram imputados a reservas legais 1 250 euros, tendo o remanescente – 19 860 euros – sido contabilizado em resultados transitados.

A rubrica de resultados transitados também sofreu, no exercício de 2023, ajustamentos por impostos diferidos no montante de 49 684 euros.

14. FORNECEDORES E OUTRAS DÍVIDAS A PAGAR

A 31 de dezembro de 2023, as rubricas “Fornecedores” e “Outras dívidas a pagar” apresentavam a seguinte decomposição:

Contas a pagar	2023	2022
Fornecedores		
Fornecedores c/corrente	2 184 703	4 847 153
Adiantamentos de clientes		
Adiantamentos de clientes	-	(13)
Outras dívidas a pagar		
Remunerações a liquidar	547 301	453 846
Outros acréscimos de custos	34 891	233 953
Outros credores	869	5 650 291
Ajustamento em subsídios ao investimento	488 651	359 845
Regularizações da atividade	11 502 969	10 480 738
Saldo final	12 574 681	17 178 673
Total	14 759 384	22 025 813

A rubrica “Regularizações da atividade” inclui o montante de 5 055 411 euros relativo às transferências efetuadas pela AML ao abrigo do PART, previsto no Decreto-Lei n.º 14-C/2020, de 7 de abril, no âmbito das competências delegadas e subdelegadas à TML através do Contrato Interadministrativo de Delegação e Subdelegação de Competências, e que é distribuído aos operadores de transporte no período subsequente.

**TML – TRANSPORTES METROPOLITANOS DE LISBOA, EMT, SA
RELATÓRIO E CONTAS DE 2023**

A Empresa é responsável pela gestão de canais de venda de títulos de transporte, cuja receita é partilhada pelos diversos operadores da área metropolitana de Lisboa de acordo com uma quota de repartição previamente estabelecida. O pagamento é realizado no mês seguinte àquele a que as vendas dizem respeito, mediante a emissão das faturas pelos respetivos operadores. A rubrica “Regularizações da atividade” também inclui o montante de 6 434 693 euros correspondente às vendas de alguns títulos de transporte de dezembro de 2023, bem como às vendas de títulos de transporte de janeiro de 2024 realizadas no período de 26 a 31 de dezembro de 2023.

A rubrica “Regularizações da atividade” inclui, ainda, um montante de 12 865 euros referente às cauções prestadas pelos responsáveis da obra de reabilitação das instalações da sede da TML, que serão regularizadas no ano de 2024.

15. ESTADO E OUTROS ENTES PÚBLICOS

A 31 de dezembro de 2023, a rubrica “Estado e outros entes públicos” apresentava a seguinte decomposição:

Estado e outros entes públicos	2023		2022	
	Ativo	Passivo	Ativo	Passivo
Impostos sobre o rendimento				
Pagamentos por conta	-	-	51 507	-
Estimativa de imposto	-	27 675	-	66 563
Retenção de impostos sobre o rendimento				
Singulares	-	59 807	-	49 262
Coletivas	-	108	-	-
Imposto sobre o valor acrescentado	4 618 064	-	1 449 418	-
Contribuições para Segurança Social	-	80 025	-	70 953
Total	4 618 064	167 614	1 500 925	186 778

16. RÉDITO

O rédito reconhecido pela Empresa durante o exercício findo a 31 de dezembro de 2023 apresenta a seguinte decomposição:

Rédito	2023	2022
Venda de bens	6 766 323	4 384 753
Prestação de serviços		
Zapping	4 158 813	36 018
Tarifas de bordo	12 908 628	2 207 882
Passes navegante®	10 104 247	1 852 110
Bonificações 4_18, Sub23, Social+, PAC e Municípios	5 927 293	869 387
PART	61 288 037	-
Canais Partilhados	43 261 900	4 271 801
Comissões de canais de venda	1 537 608	1 455 737
Contratos de mandato	750 888	91 728
Outros serviços	1 872 606	483 969
Sub-total	141 810 020	11 268 632
Total	148 576 343	15 653 385

TML – TRANSPORTES METROPOLITANOS DE LISBOA, EMT, SA
RELATÓRIO E CONTAS DE 2023

Em 2023, a Empresa procedeu a uma alteração dos critérios de contabilização da verba relativa à compensação tarifária atribuída no âmbito do PART, uma vez que ela não constitui a natureza de subsídio à exploração porque “*não se destina a financiar, em geral, o custo da atividade da TML, sendo antes uma compensação financeira, de natureza tarifária, ligada à prestação (deficitária) de um serviço, correspondendo à remuneração deste e sendo calculada de acordo com o que seria o preço de mercado desse serviço se não existisse a imposição tarifária. (...) Na verdade, a TML recebe a verba em causa para remunerar os operadores de transporte que atuam sob a marca Carris Metropolitana, ao abrigo de contratos de prestação de serviços, não estando em causa uma falta de tendencial autossustentabilidade da TML*”, conforme é sustentado em parecer jurídico. No exercício de 2022, as compensações tarifárias, no montante de 9 880 946 euros, foram contabilizadas na rubrica “Subsídios à exploração”.

A partir de 2024, com a aprovação do novo programa Incentiva +TP, que vem substituir o PART, a TML pode receber verbas diretamente do Fundo Ambiental, desde que a AML, que delegou competências de autoridade de transportes, comunique previamente a proporção das dotações de que a Empresa deve ser destinatária.

17. FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS

No exercício findo a 31 de dezembro de 2023, a rubrica “Fornecimentos e serviços externos” é detalhada como se segue:

Fornecimentos e serviços externos	2023	2022
Subcontratos	173 128 817	27 667 646
Trabalhos especializados	1 982 290	1 620 702
Fees e cartões	686 272	821 887
Comissões	1 222 679	756 503
Rendas e alugueres	280 178	179 270
Publicidade e propaganda	697 166	155 619
Comunicação	61 132	30 787
Conservação e reparação	571 651	538
Despesas de representação	9 890	27 827
Deslocações e estadias	29 812	28 844
Ferramentas e utensílios de desgaste rápido	8 731	10 409
Material de escritório	13 118	14 811
Transportes de mercadorias	4 301	6 097
Serviços bancários	12 652	6 001
Honorários	130 327	16 709
Contencioso e notariado	1 895	1 985
Combustíveis	3 419	1 845
Limpeza, higiene e conforto	13 489	5 064
Seguros	24 547	2 749
Outros	34 608	6 950
Total	178 916 975	31 362 244

No exercício findo a 31 de dezembro de 2023, a rubrica “Subcontratos” apresentava a seguinte decomposição:

Subcontratos	2023	2022
Área 1	59 364 384	-
Área 2	50 981 746	-
Área 3	36 350 646	13 916 732
Área 4	26 432 041	13 750 914
Total	173 128 817	27 667 646

TML – TRANSPORTES METROPOLITANOS DE LISBOA, EMT, SA RELATÓRIO E CONTAS DE 2023

Em 2023, o valor dos subcontratos ascendeu a 173 128 817 euros, correspondendo à remuneração dos contratos de serviço público de transporte rodoviário de passageiros sob a marca Carris Metropolitana, pela produção quilométrica contratada com cada um dos quatro operadores. Mensalmente, são efetuados pagamentos por conta, estimados em função do valor de referência contratado ou dos planos de oferta aprovados. Trimestralmente, é apurada a produção quilométrica efetivamente realizada e calculados os respetivos acertos da remuneração. Não obstante, as limitações tecnológicas que ainda persistem na integração dos diversos sistemas e os atrasos na obtenção de informação complementar têm dificultado a implementação da metodologia de cálculo prevista nos contratos para os acertos trimestrais, não tendo sido dado como concluído, até à presente data, qualquer processo relativo aos anos de 2022 e 2023. O Conselho de Administração considera que a experiência dos cálculos provisórios dos acertos trimestrais, na sua maioria ainda não finalizados com os operadores, vai conduzir a um valor a devolver à TML. Contudo, em 2023 não foi contabilizada qualquer estimativa de reembolso, porque os dados disponíveis não apresentam, até à data, um nível de fiabilidade suficientemente robusto para se considerar que cumprem os requisitos de prudência exigidos. Acresce que não existe a expectativa de que os serviços contratados não tenham sido cumpridos e que levem a acertos materiais a favor da TML.

No exercício findo a 31 de dezembro de 2023, os gastos com trabalhos especializados apresentavam o detalhe que se segue:

Trabalhos especializados	2023	2022
Manutenção	880 482	323 315
Consultoria	434 090	854 927
Outros trabalhos especializados	267 535	228 144
Jurídico	188 387	81 306
Licenças IT	176 937	75 450
Suporte	34 860	57 561
Total	1 982 290	1 620 702

No exercício findo a 31 de dezembro de 2023, os gastos com comissões ascenderam a 1 222 679 euros, respeitantes aos valores cobrados por entidades bancárias, Payshop (Portugal), SA e SIBS – Forward Payment Solutions, SA relativamente aos serviços disponibilizados através dos canais partilhados de venda de títulos de transporte (ATM, Portal VIVA e pontos navegante®).

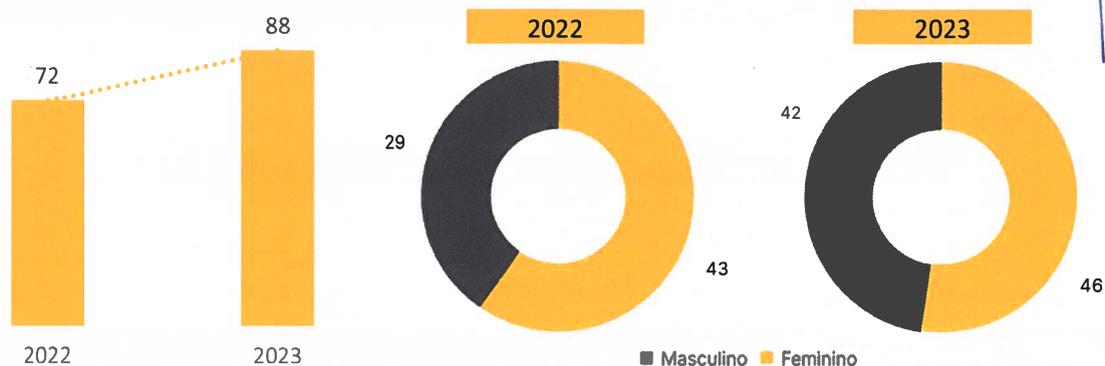
18. GASTOS COM O PESSOAL

No exercício findo a 31 de dezembro de 2023, a rubrica “Gastos com o pessoal” é detalhada como se segue:

Gastos com pessoal	2023	2022
Remunerações do pessoal	2 886 415	2 192 216
Remunerações dos órgãos sociais	233 001	230 649
Encargos sobre remunerações	699 134	554 329
Outros gastos	78 928	22 612
Seguros	19 140	8 590
Total	3 916 618	3 008 395

A 31 de dezembro de 2023, o quadro de pessoal da TML integrava 88 trabalhadores, o que representa um crescimento de 22,2% (mais 16 efetivos) face ao final de 2022. O género feminino continua a ser maioritário (52,3%) no total de trabalhadores, conforme se pode aferir nos gráficos abaixo:

**TML – TRANSPORTES METROPOLITANOS DE LISBOA, EMT, SA
RELATÓRIO E CONTAS DE 2023**



19. OUTROS GASTOS E OUTROS RENDIMENTOS

No exercício findo a 31 de dezembro de 2023, a rubrica “Outros gastos” é detalhada como se segue:

Outros gastos	2023	2022
Impostos e taxas	4 133	3 603
Quebras	34 210	7 562
Quotas	37 049	31 250
Outros	18 474	42 822
Total	93 866	85 237

No exercício findo a 31 de dezembro de 2023, a rubrica “Outros rendimentos” é detalhada como se segue:

Outros rendimentos	2023	2022
Ganhos em inventários	56 447	1 898
Correções de anos anteriores		
Subsídios ao investimento	31 889	-
Outras correções	110 030	1 373
Subsídios		
Subsídios ao investimento	188 929	44 386
Outros subsídios	17 865	-
Outros rendimentos	2 011	8 247
Total	407 171	55 904

Durante o exercício de 2023, a Empresa contabilizou a título de subsídios ao investimento o montante de 220 818 euros, dos quais 188 929 euros respeitantes a rendimentos desse período e 31 889 euros relativos a períodos anteriores.

20. GASTOS/REVERSÕES DE DEPRECIACÃO E DE AMORTIZACÃO

No exercício findo a 31 de dezembro de 2023, a decomposição da rubrica “Gastos/reversões de depreciação e de amortização” é a que se segue:

Depreciações e amortizações	2023	2022
Ativos fixos tangíveis (Nota 6)	350 220	113 537
Ativos intangíveis (Nota 5)	417 419	215 914
Goodwill (Nota 7)	489 608	489 608
Total	1 257 248	819 060

21. GASTOS E PERDAS DE FINANCIAMENTO

No exercício findo a 31 de dezembro de 2023, a rubrica “Gastos e perdas de financiamento” apresentava o seguinte detalhe:

Juros	2023	2022
Gastos e perdas de financiamento		
Juros de mora e compensatórios	-	1
Total	-	1

22. SUBSÍDIOS À EXPLORAÇÃO

Durante o exercício findo a 31 de dezembro de 2023, a Empresa beneficiou dos seguintes subsídios à exploração:

Subsídios à exploração	2023	2022
AML	37 011 537	20 386 815
IMT	-	5 950
EIT Urban Mobility	1 070	23 558
VoxPop	15 171	9 630
Mobil.T	3 589	8 833
DATA4PT	1 425	832
UPPER	37 328	-
DeployEMDS	2 343	-
Total	37 072 462	20 435 618

Os subsídios à exploração contabilizados durante o exercício de 2023, no montante de 37 011 537 euros, são recebidos do acionista no âmbito do terceiro aditamento ao contrato-programa celebrado entre a AML e a TML em 31 de julho de 2023. O referido contrato prevê a atribuição de verbas para financiar as despesas de funcionamento da Empresa até 13 760 000 euros, bem como das verbas que venham a ser recebidas do Fundo Ambiental a título de compensação pelo aumento da oferta de serviço e expansão da rede da Carris Metropolitana e da eventual perda de procura que ainda se faça sentir decorrente da pandemia de COVID-19. A 29 de novembro de 2023, os Despachos n.º 12221-B/2023 e n.º 12221-C/2023, atribuíram à AML uma compensação extraordinária de 13 142 466 euros relativa ao primeiro semestre do ano, cabendo à Carris Metropolitana o montante de 11 799 993 euros. A verba remanescente (11 451 544 euros) decorre da estimativa de compensação calculada com base nas candidaturas apresentadas às verbas disponíveis para o segundo semestre de 2023 e que apenas deverão ser objeto de decisão em 2024.

23. PARTES RELACIONADAS

No exercício findo a 31 de dezembro de 2023 ocorreram as seguintes transações com partes relacionadas:

2023	Serviços obtidos	Serviços prestados	Compensação tarifária	Subsídios à exploração
Empresa-mãe (AML)	148 132	750 888	59 378 089	37 011 537

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

TML – TRANSPORTES METROPOLITANOS DE LISBOA, EMT, SA RELATÓRIO E CONTAS DE 2023

Durante o exercício de 2023, a Empresa pagou 148 132 euros de rendas pelas instalações da sua sede e recebeu do seu acionista os montantes de 750 888 euros, 59 378 089 euros e 37 011 537 euros relativos a serviços prestados ao abrigo dos contratos de mandato, às compensações tarifárias e a subsídios à exploração, respetivamente.

No âmbito dos contratos de mandato, celebrados a 22 de fevereiro de 2022, foi imputado ao exercício de 2023, a título de rendimentos da Empresa, o montante de 750 888 euros, correspondente à taxa de execução dos contratos nesse período.

Contratos de mandato	2023		2022	
	Proveito	Diferimento	Proveito	Diferimento
Promoção da mobilidade sustentável	700 133	4 002 290	91 728	4 702 423
Planeamento da mobilidade e transportes	50 755	3 285 678	-	3 336 433
Desenvolvimento e implementação do Navegante as a Service	-	1 063 248	-	1 063 248
Total	750 888	8 351 216	91 728	9 102 104

As compensações tarifárias entregues pela AML referem-se a benefícios originados pelo facto de as receitas da Carris Metropolitana serem tituladas pela TML, sendo atribuídas no âmbito do PART, conforme previsto no Decreto-Lei n.º 14-C/2020, de 7 de abril, e no Regulamento n.º 278-A/2019 da AML, de 27 de março.

A 31 de dezembro de 2023, a Empresa apresentava os seguintes saldos com partes relacionadas:

2023	Contas a receber correntes	Contas a receber não correntes	Contas a pagar correntes	Contas a pagar não correntes
Empresa-mãe (AML)	24 594 010	-	-	-

2022	Contas a receber correntes	Contas a receber não correntes	Contas a pagar correntes	Contas a pagar não correntes
Empresa-mãe (AML)	-	-	5 650 000	-

24. IMPOSTOS SOBRE O RENDIMENTO

Impostos sobre o rendimento

De acordo com a legislação em vigor, as declarações fiscais estão sujeitas a revisão e correção por parte das autoridades durante um período de quatro anos (cinco anos para a Segurança Social), exceto quando haja prejuízos fiscais, sejam concedidos benefícios fiscais ou estejam em curso inspeções, reclamações ou impugnações, casos em que, dependendo das circunstâncias, os prazos são alargados ou suspensos. Deste modo, as declarações fiscais da Empresa relativas a 2023 ainda poderão ser sujeitas a revisão. O Conselho de Administração entende que as eventuais correções resultantes de revisões/inspeções, feitas por parte das autoridades fiscais às declarações de impostos, não terão um efeito significativo nas demonstrações financeiras de 31 de dezembro de 2023.

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

TML – TRANSPORTES METROPOLITANOS DE LISBOA, EMT, SA
RELATÓRIO E CONTAS DE 2023

O gasto com impostos sobre o rendimento a 31 de dezembro de 2023 tem a seguinte decomposição:

Impostos sobre o rendimento	2023	2022
Imposto corrente e ajustamentos		
Imposto corrente do período	81 786	66 563
Impostos diferidos		
Impostos diferidos relacionados com a origem/reversão de diferenças temporárias	(104 765)	(65 158)
Gasto com impostos sobre o rendimento	(22 979)	1 405

A reconciliação dos impostos sobre o rendimento do exercício de 2023 é o seguinte:

Reconciliação do imposto corrente	2023	2022
Resultado antes de impostos	85 397	22 514
Taxa de imposto sobre o rendimento	21%	21%
Gasto com impostos sobre o rendimento	17 933	4 728
Reconciliação		
Benefícios fiscais	(2 094)	(2 078)
Amortização do <i>goodwill</i>	51 409	51 409
Derrama	4 999	4 068
Tributação autónoma	6 799	5 536
Outros	2 739	2 900
Subtotal	63 853	61 835
Total	81 786	66 563

Impostos diferidos

O detalhe dos impostos diferidos a 31 de dezembro de 2023, de acordo com as diferenças temporárias que os geraram, é o seguinte:

Impostos diferidos	2023	2022
<i>Goodwill</i>	55 081	55 081
Subsídios ao investimento	49 684	10 077
Total	104 765	65 158

25. DIVULGAÇÕES EXIGIDAS POR DIPLOMAS LEGAIS

Honorários faturados pelo Revisor Oficial de Contas

Contratualmente, o Revisor Oficial de Contas tem direito a faturar 8 400 euros relativamente à revisão legal de contas de 2023. Adicionalmente, também tem direito a faturar 1 200 euros para efeitos de certificação de despesas do projeto VoxPop, financiado pela Comissão Europeia. Estes montantes são acrescidos de IVA à taxa legal em vigor.

Durante o exercício findo a 31 de dezembro de 2023, foi faturado o valor total devido pela revisão legal de contas de 2023 e metade do valor devido pela certificação de despesas do projeto VoxPop.



26. ATIVOS CONTINGENTES

Dando cumprimento ao que está previsto na cláusula 55.^a dos contratos de serviços público de transporte rodoviário de passageiros, a TML tem vindo a promover os esforços necessários para poder emitir os relatórios trimestrais de acerto da remuneração com base em informação real sobre a produção quilométrica, eventuais desvios e a respetiva aplicação de penalizações.

Conforme também está contratualmente estipulado, o operador deve pronunciar-se sobre esses relatórios num prazo previamente definido. Contudo, este processo tem sido objeto de interpretações distintas por parte da TML e dos operadores, que têm reportado valores muito díspares dos encontrados pela Empresa, em resultado das limitações tecnológicas que ainda persistem na integração dos diversos sistemas.

No seguimento do exposto, foram desencadeados diversos processos de auditoria para apuramento do valor dos desvios reportados, que resultaram num acordo entre as várias partes quanto à implementação de uma nova metodologia de recolha de informação e análise de dados e à subsequente emissão de novos relatórios de acertos trimestrais. Este processo continua em execução e ainda vai demorar alguns meses até que todos os relatórios em atraso estejam concluídos.

O Conselho de Administração considera que a experiência dos cálculos provisórios dos acertos trimestrais, na sua maioria ainda não finalizados com os operadores, vai conduzir a um valor a devolver à TML. Contudo, em 2023 não foi contabilizada qualquer estimativa de reembolso, porque os dados disponíveis não apresentam, até à data, um nível de fiabilidade suficientemente robusto para se considerar que cumprem os requisitos de prudência exigidos.

27. ACONTECIMENTOS APÓS A DATA DO BALANÇO

Os operadores de transporte que operam a marca Carris Metropolitana na região de Lisboa fizeram chegar à TML, entidade gestora dos contratos de serviço público de transporte rodoviário de passageiros, quatro pedidos de modificação dos contratos que, muito resumidamente, consistem no seguinte:

- Área 1 (Viação Alvorada, Lda.) – pedido recebido a 31 de janeiro de 2024, com referência a um prejuízo real de 8,7 milhões de euros em 2023;
- Área 2 (Rodoviária de Lisboa, SA) – pedido recebido a 31 de janeiro de 2024, com referência a um prejuízo real de 23,7 milhões de euros em 2023;
- Área 3 (TST – Transportes Sul do Tejo, SA) – pedido recebido a 26 de outubro de 2023, no valor de cerca de 15,6 milhões de euros (acrescido de IVA à taxa legal em vigor) referente ao período de julho de 2022 a junho de 2023 e de um preço unitário de 3,31 €/vkm (acrescido de IVA) a partir de julho de 2023, ao contrário do atual valor contratado de 2,04 €/vkm (a que acresce IVA). É solicitada, também: i) a alteração da fórmula de indexação do preço e a sua aplicação a partir de janeiro de cada ano civil, em vez de julho, propondo que a nova fórmula seja polinomial, incluindo, pelo menos, três parcelas: pessoal, combustíveis e outros custos (estes últimos indexados à inflação); ii) a atualização do número de passageiros de referência para o primeiro ano contratual, antes do cálculo do bônus por incremento do número de passageiros; e iii) a alteração do número máximo de reclamações por milhão de passageiros considerado contratualmente, para efeitos da avaliação de desempenho. Adicionalmente,

requer um adiantamento por conta extraordinário de 5 milhões de euro (acrescido de IVA), enquanto decorre o processo de negociação e a aprovação do requerimento de compensação;

- Área 4 (Alsa Todi Metropolitana de Lisboa, Lda.) – pedido recebido a 25 de julho de 2023, referenciando um prejuízo no valor de 3 397 551 euros entre 1 de janeiro e 30 de maio de 2023 e propondo a revisão do preço unitário de remuneração a partir de junho de 2023 para 2,25 €/vkm (acrescido de IVA à taxa legal em vigor), ao contrário do atual valor de 1,82 €/vkm (a que acresce IVA). Também é solicitada a revisão do mecanismo de atualização anual do preço unitário de remuneração, propondo uma fórmula que pondere a variação dos custos salariais, dos custos com combustíveis e da taxa de variação homóloga do Índice de Preços no Consumidor.

O fundamento destes pedidos assenta no aumento anormal, imprevisto e excecional dos custos de produção, com destaque para os gastos com pessoal, combustíveis e outros relativos à aquisição de bens e serviços, que ocorreu entre os anos de 2020 (data de apresentação das propostas ao concurso público internacional) e 2023, decorrentes de eventos como a pandemia COVID-19, a guerra na Ucrânia e o aumento da inflação, o que conduziu a um desequilíbrio financeiro dos contratos.

À data de elaboração deste Relatório, ainda não é possível apurar o valor a atribuir a cada um dos operadores a título de compensação, por ainda se encontrarem a decorrer as negociações. Salienta-se que as reuniões entre os operadores e a TML têm o intuito de apurar os valores de compensação que, podendo considerar-se elegíveis à luz dos contratos visados, vão ser assumidos por ambas as partes numa lógica de partilha de risco.

Após concluída esta fase, dar-se-á início ao processo formal de submissão das modificações dos contratos ao Tribunal de Contas, sendo expectável que a sua conclusão ocorra até ao final do ano de 2024.

28. 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 euros, ao abrigo do artigo 18.º do Regulamento n.º 278-A/2019 da AML, de 27 de março, na sua redação atual, com vista ao acerto de contas do valor das compensações financeiras, atendendo ao montante já recebido por conta durante aquele ano. Esta ação foi precedida de um procedimento cautelar, no qual a TML apresentou uma Resolução Fundamentada de levantamento do efeito suspensivo.

Tendo já sido proferida sentença, em 2023, pelo Tribunal Administrativo e Fiscal de Almada, no âmbito do Processo n.º 499/22.4BEALM, a qual foi inteiramente favorável à TML, na medida em que julgou totalmente improcedentes a ação administrativa e a providência cautelar propostas pelos TST, o operador interpôs recurso da sentença, encontrando-se o processo a correr termos na segunda instância, não tendo ainda sido proferido acórdão.

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 n.º 278-A/2019, de 27 de março, 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.

TML – TRANSPORTES METROPOLITANOS DE LISBOA, EMT, SA
RELATÓRIO E CONTAS DE 2023

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 operação do serviço público de transporte rodoviário de passageiros sob a marca Carris Metropolitana em todas as quatro áreas geográficas da região de Lisboa. Por este motivo, os valores relativos ao período homólogo não são comparáveis, uma vez que, em 2022, a Carris Metropolitana apenas iniciou a sua operação na margem sul e somente durante o segundo semestre do ano, nomeadamente a 1 de junho na Área 4 e a 1 de julho na Área 3.

CONTABILISTA CERTIFICADO

Luís Paulo Leal
CC 4019

O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

F. C. - J. C. - C. C.
Luís Cristóvão Fomão Aleje
Rodrigo