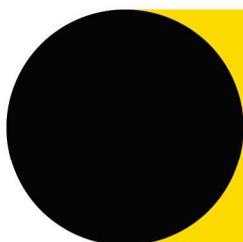


# Relatório de Atividades e Contas 2024



[página intencionalmente deixada em branco]



# Índice

Mensagem do Conselho de Administração	11
<hr/>	
<b>1. Breve Apresentação da TML</b>	<b>14</b>
<b>2. A TML, Autoridade de Transportes</b>	<b>18</b>
2.1. Dados sobre a oferta de transporte	19
2.2. Dados sobre a procura de transporte	21
2.3. Dados sobre as receitas do sistema de transportes	24
2.4. Iniciativas de promoção da mobilidade e transportes	25
<b>3. A TML, Autoridade do Sistema de Bihética</b>	<b>37</b>
3.1. Dados sobre as receitas dos canais TML	37
3.2. Apoio aos utilizadores do navegante®	44
3.3. Iniciativas de promoção do navegante®	46
3.4. Iniciativas de capacitação tecnológica	52
<b>4. A TML, Gestora da Carris Metropolitana</b>	<b>60</b>
4.1. Evolução dos passageiros transportados	60
4.2. Evolução da Oferta	62
4.3. Apoio ao passageiro da Carris Metropolitana	63
4.4. Gestão dos contratos de serviço público	65
4.5. Modificações objetivas dos contratos	78
<b>5. Avaliação de Desempenho de 2024</b>	<b>82</b>
<b>6. Suporte ao Negócio da TML</b>	<b>90</b>
6.1. Proteção de dados e segurança da informação	90
6.2. Procedimentos de contratação pública	91
6.3. Evolução dos recursos humanos	93
6.4. Situação económico-financeira	99
<b>7. Notas Finais ao Relatório</b>	<b>110</b>
7.1. Governo societário	110
7.2. Eventos subsequentes	110
7.3. Perspetivas futuras	110
7.4. Proposta de aplicação de resultados	110
<b>Demonstrações Financeiras e Anexo</b>	<b>112</b>

## Índice de siglas e abreviaturas

---

AML	Área Metropolitana de Lisboa
AMT	Autoridade da Mobilidade e dos Transportes
ANAC	Autoridade Nacional de Aviação Civil
ANSR	Autoridade Nacional de Segurança Rodoviária
APA	Agência Portuguesa do Ambiente
ARS-LVT	Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo
ATM	<i>Automated Teller Machine</i>
CCDR-LVT	Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional de Lisboa e Vale do Tejo
CE	Parlamento Europeu e Conselho
CIM	Comunidade Intermunicipal
COP28	<i>United Nations Climate Change Conference – United Arab Emirates</i>
CP	Comboios de Portugal
CRM	<i>Customer Relationship Management</i>
CUT	<i>Cashless Universal Token</i>
DGEG	Direção-Geral de Energia e Geologia
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>
ICNF	Instituto da Conservação da Natureza e das Florestas
I&D	Investigação e desenvolvimento
IMT	Instituto da Mobilidade e dos Transportes
Incentiva +TP	Programa de Incentivo ao Transporte Público Coletivo de Passageiros
INE	Instituto Nacional de Estatística
IP	Infraestruturas de Portugal
ITS	Departamento de Sistemas Inteligentes de Transportes
JMJ	Jornada Mundial da Juventude
lkm	lugares.kilómetro
MTS	Metro Transportes do Sul
NaaS	Navegante® <i>as a Service</i>

PAC	Passe do Antigo Combatente
PAO	Plano de Atividades e Orçamento
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
PlanAPP	Centro de Planeamento e Avaliação de Políticas Públicas
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>
TAT	Taxa de Atualização Tarifária
TCB	Transportes Coletivos do Barreiro
TML	Transportes Metropolitanos de Lisboa, EMT, SA
TTSL	Transtejo Soflusa
vkm	veículos.quilómetro

## Índice de tabelas

---

Tabela 1 – Dados dos Censos 2011 e 2021 sobre a área metropolitana de Lisboa.....	18
Tabela 2 – Operadores/gestores de contratos de serviço público de transporte na área metropolitana de Lisboa em 2024.....	18 <b>Erro! Marcador não definido.</b>
Tabela 3 – N.º de circulações (10 <sup>3</sup> ) de transporte público na área metropolitana de Lisboa (2019-2024).....	19
Tabela 4 – Produção em vkm (10 <sup>3</sup> ) na área metropolitana de Lisboa (2019-2024).....	20
Tabela 5 – Quantidade de lugares.kilómetro (10 <sup>3</sup> ) oferecidos na área metropolitana de Lisboa (2019 a 2024).....	20
Tabela 6 – Passageiros transportados (10 <sup>3</sup> ) na área metropolitana de Lisboa (2019-2024) conforme operadores.....	21
Tabela 7 – N.º de passes carregados na área metropolitana de Lisboa (2019-2024).....	23
Tabela 8 – Receita tarifária estimada (10 <sup>3</sup> euros) na área metropolitana de Lisboa (2018-2024).....	24
Tabela 9 – Compensações auferidas na área metropolitana de Lisboa, em milhares de euros (2018-2024).....	25
Tabela 10 – Compensação expectável pelas modificações objetivas dos contratos e revisão de preço de 2024.....	80
Tabela 11 – Resumo da execução das ações estruturantes em 2024.....	84
Tabela 12 - Procedimentos lançados (2023-2024).....	92
Tabela 13 – Valores contratualizados pela TML (2023-2024).....	92
Tabela 14 – Evolução do quadro pessoal da TML nos períodos 2023-2024.....	95
Tabela 15 – Tipo de vínculo laboral.....	95
Tabela 16 – Distribuição do número de trabalhadores(as) por área.....	95
Tabela 17 – Distribuição do número de trabalhadores(as) por carreira.....	95
Tabela 18 – Distribuição de efetivos por departamento e género.....	96
Tabela 19 - Distribuição por faixa etária.....	96
Tabela 20 – Distribuição por habilitações académicas.....	96
Tabela 21 – Motivos de saída.....	97
Tabela 22 – Distribuição do número de horas por área de formação.....	97
Tabela 23 – Rendimentos operacionais da TML em 2024.....	100
Tabela 24 – Receitas da bilhética da TML em 2024.....	101
Tabela 25 – Compensações tarifárias recebidas pela TML em 2024.....	101
Tabela 26 – Subsídios à exploração da TML em 2024.....	102
Tabela 27 – Gastos operacionais da TML em 2024.....	103
Tabela 28 – Subcontratos da Carris Metropolitana em 2024.....	104
Tabela 29 - Gastos com o pessoal da TML em 2024.....	105
Tabela 30 – Depreciações e amortizações da TML em 2024.....	105
Tabela 31 – Resultados financeiros da TML em 2024.....	106
Tabela 32 – Execução do plano de investimentos da TML em 2024.....	106
Tabela 33 – Principais rácios da TML em 2024.....	107

## Índice de gráficos

---

Gráfico 1 – Evolução das circulações de transporte público na área metropolitana de Lisboa (2019-2024).....	19
Gráfico 2 – Evolução da produção em vkm na área metropolitana de Lisboa (2019-2024).....	20
Gráfico 3 – Evolução do n.º de lugares.kilómetro oferecidos na área metropolitana de Lisboa (2019-2024).....	21
Gráfico 4 – Evolução do n.º de passageiros transportados na área metropolitana de Lisboa (2019-2024).....	22
Gráfico 5 – Evolução mensal do n.º de passageiros transportados na área metropolitana de Lisboa (2018-2024).....	22
Gráfico 6 – Evolução do n.º de passes carregados na área metropolitana de Lisboa (2019-2024).....	23
Gráfico 7 – Evolução da receita tarifária (10 <sup>3</sup> euros) e compensações auferidas na área metropolitana de Lisboa (2018-2024).....	25
Gráfico 8 – Evolução das receitas dos canais geridos pela TML (2022-2024).....	38
Gráfico 9 – Distribuição das receitas pelos canais de venda geridos pela TML em 2024.....	38
Gráfico 10 – Distribuição mensal das operações realizadas nos canais de venda geridos pela TML em 2024.....	39
Gráfico 11 – Evolução das receitas nos Espaços navegante® (2022-2024).....	39
Gráfico 12 – Distribuição da origem das receitas nos Espaços navegante® (2024).....	40
Gráfico 13 – Evolução das receitas dos pontos navegante® (2022-2024).....	40
Gráfico 14 – Evolução das receitas da rede de agentes da TML (2022-2024).....	41
Gráfico 15 – Quantidade mensal de carregamentos realizados via navegante® empresas 2024.....	41
Gráfico 16 – Evolução da receita no Portal navegante® empresas em 2024.....	41
Gráfico 17 – Evolução do número de empresas aderentes ao navegante® empresas em 2024.....	42
Gráfico 18 – Distribuição mensal das operações de carregamento realizadas na app navegante® 2024.....	42
Gráfico 19 – Distribuição mensal da receita app navegante® 2024.....	42
Gráfico 20 – Evolução mensal em quantidade de carregamentos de passes mensais nos canais TML 2024.....	43
Gráfico 21 – Emissão de cartões navegante® por operador de transportes em 2024.....	44
Gráfico 22 – Emissão de cartões navegante por operador de transportes em 2023 vs 2024.....	44
Gráfico 23 – Distribuição mensal dos contactos e reclamações relacionados com o sistema de bilhética em 2024.....	45
Gráfico 24 – Evolução de passageiros transportados (validações) por mês (2023 e 2024).....	60
Gráfico 25 - Evolução da média de passageiros transportados (validações) por dia tipo (2023 e 2024).....	61
Gráfico 26- Distribuição dos clientes atendidos por Espaço navegante® da Carris Metropolitana em 2024.....	63
Gráfico 27 - Distribuição mensal dos contactos e reclamações relacionados com a Carris Metropolitana em 2024.....	64
Gráfico 28– Evolução do n.º de procedimentos lançados por tipo de procedimento (2021-2024).....	92
Gráfico 29 – Evolução dos valores contratualizados por tipo de procedimento (2021-2024).....	93
Gráfico 30 – Peso relativo de cada tipo de procedimento em 2024.....	93

## Índice de figuras

---

Figura 1 – Organograma da TML.....	16
Figura 2 – Campanha PMMUS.....	28
Figura 3 – Newsletters PMMUS.....	28
Figura 4 – Projeto plano de acessibilidade e transporte de pessoas com deficiência.....	29
Figura 5 – Projeto Life Moonset.....	32
Figura 6 – Participação no evento Portugal Smart Cities Summit.....	34
Figura 7 – Mostra dos Fundos Europeus.....	35
Figura 8 – Piloto do cartão escolar de Oeiras.....	43
Figura 9 – Campanha App navegante®.....	47
Figura 10 – Campanha gratuidade jovem.....	48
Figura 11 – Cartão navegante® comemorativo.....	48
Figura 12 – Loja navegante®.....	49
Figura 13 – Campanha navegante® empresas.....	49
Figura 14 – Parceria Meo Kalorama.....	50
Figura 15 – Campanha Parques navegante®.....	51
Figura 16 – Prémio Nacional de Sustentabilidade.....	52
Figura 17 – App navegante®.....	53
Figura 18 – Projeto Cashless Universal Token.....	55
Figura 19 – Ponto navegante® assistido.....	57
Figura 20 - Plataforma Central de Gestão Integrada.....	58
Figura 21 – Distribuição da procura na Carris Metropolitana, por município em 2024.....	62
Figura 22 - Oferta planeada no final de 2024.....	62
Figura 23 - Oferta realizada no final de 2024.....	63
Figura 24 – Esquema de geração de planos de oferta/operação e respetiva divulgação.....	66
Figura 25 – Ferramenta Remix.....	66
Figura 26 – Imagens captadas durante as auditorias no terreno.....	67
Figura 27- Dashboard de monitorização da operação para consulta na TML.....	68
Figura 28 – Dashboard de indicadores da operação.....	68
Figura 29 – Gestor de Oferta (GO) - monitorização do tempo real e base de dados de paragens.....	70
Figura 30- Painel de informação ao público (PIP).....	71
Figura 31 – Tempo real disponível.....	71
Figura 32 – Campanha "É de todos".....	72
Figura 33 – Campanha 2 anos.....	72
Figura 34 – Campanha mini-passageiros.....	73
Figura 35 – Campanha regresso às aulas.....	73
Figura 36 -Lançamento da App.....	74
Figura 37 – Lançamento do site Carris.Metropolitana.....	74
Figura 38 – Inquérito de satisfação.....	76
Figura 39 - Parceria com Universidade da Flórida, EUA.....	77
Figura 40 – Metodologia kaizen aplicada à gestão da Carris Metropolitana.....	78

[página intencionalmente deixada em branco]

## Mensagem do Conselho de Administração

---

2024, ano de consolidação.

Se 2023 foi um ano muito desafiante porque foi o primeiro ano em que a totalidade da oferta da Carris Metropolitana esteve ao serviço, 2024 manteve esse nível de exigência e de desafio porque foi necessário continuar a entregar um bom serviço de transportes, melhorando-o e adaptando-o às novas necessidades que foram sendo detetadas.

2024 permitiu consolidar a ideia de que a procura potencial (e real) de transporte público existe, e que as pessoas correspondem, utilizando as novas e melhores ofertas de transporte. Isto é tão mais verdade no caso da Carris Metropolitana em que se verificou um crescimento da procura de cerca de 24% quando comparamos os anos de 2024 e 2023, o que permitiu terminar o ano de 2024 com mais de 174 milhões de passageiros transportados, com vários dias úteis em período escolar a rondar os 680 mil passageiros. Verificou-se também um crescimento significativo de procura aos sábados e domingos, o que valida a opção estratégica feita de reforço da oferta nestes dias, em que o transporte público serve para apoiar as viagens regulares, mas tem um papel importante nas viagens de lazer e motivos pessoais. E fica o sentimento positivo que esta tendência global de crescimento da procura é para continuar, o que os primeiros dois meses de 2025 permitem confirmar. Possa a TML corresponder, o que faz parte do nosso compromisso.

Para garantir estes níveis de oferta e responder a essa procura crescente foi necessário continuar a trabalhar, numa base quase diária, com os prestadores de serviço da Carris Metropolitana para garantir a fiabilidade que as pessoas nos pedem, com os municípios no afinar da oferta quer em percursos quer em horários, com os diferentes canais disponíveis na TML para ouvir os seus utilizadores e agir em função desse retorno. Foram também dados passos muito importantes na informação ao público, quer através da disponibilização na App Carris Metropolitana de todos os serviços da CM em tempo real, com informação da hora de passagem em cada uma das suas mais 12.600 paragens, quer através na disponibilização de informação sobre os níveis de serviço praticado em cada linha e globalmente, como seja o número de serviços realizados (e não realizado) ou o cumprimento de horários. Também se realizou em 2024 parte importante do trabalho que em 2025 levará à revisão dos contratos através da sua modificação objetiva por alteração de circunstâncias, quer procurando o seu melhor equilíbrio financeiro que importa a todos porque só isso assegura uma oferta sem disrupção, quer introduzindo as alterações que permitam uma maior eficiência na utilização de recursos e de gestão.

Se a face mais visível do trabalho entregue pela TML é a oferta da Carris Metropolitana, foi feito muito trabalho também na simplificação do acesso ao sistema, nomeadamente quer na introdução de ferramentas de acesso ao navegante como seja o carregamento do passe ou a entrega de documentos através da App navegante, quer na melhoria da informação em tempo real, na app e na página web. A penetração da App e das lojas navegante geridas pela TML foi um sucesso, sendo que hoje representam os principais e mais procurados canais de interação com o público. Esse

trabalho permitiu, por exemplo, responder sem rutura à introdução da gratuidade a todos os jovens até aos 23 anos.

Igualmente se continuou a trabalhar no planeamento da mobilidade e dos transportes, em que o trabalho de maior fôlego é o Plano Metropolitano de Mobilidade Urbana Sustentável, no que representa de compromisso com as pessoas da entrega de uma mobilidade mais sustentável. Nesse sentido o Plano está a ser muito participado, com múltiplas sessões de participação ao público em geral e com várias interações com as entidades que podem contribuir para o seu sucesso. Mas paralelamente estão a ser realizados estudos que irão informar e enriquecer este Plano, como são os estudos associados às necessidades de mobilidade para pessoas com deficiência e, numa abrangência mais lata, o estudo das interfaces como peças chave da integração de todos os modos, motorizados ou não motorizados, com particular relevo para os modos ativos. Igualmente é importante salientar a preocupação de fazer acompanhar o Plano de uma Avaliação Ambiental Estratégica, que permite que as opções e alternativas sejam validadas numa lógica de melhor servir os objetivos e metas que se preconiza para o Plano e que, o seu atingimento, será um contributo importante da estratégia nacional de convergência ambiental.

E se é verdade que a TML tem tido a possibilidade de desenvolver trabalho que consideramos relevante, também é importante referir que este trabalho tem sido partilhado com as outras autoridades de transporte e com entidades congéneres com a TML, como o TIP ou o AGIT.

Sabemos que as tarefas da TML nunca estarão totalmente concluídas e estarão sempre em melhoria contínua, mas temos a certeza de que o trabalho realizado em 2024 permite partir de uma base melhor e mais próxima do que se pretende que a TML possa representar e realizar. Para esta melhoria muito contribuíram as diferentes equipas com que interagimos, sejam as dos municípios, sejam as dos nossos prestadores de serviços e dos outros operadores de transportes nossos parceiros, sejam as diferentes entidades que contribuem para o sistema de transportes. Mas merece também destaque todo o esforço e dedicação das nossas equipas internas que tudo fazem para tornar o serviço que entregamos às pessoas um melhor serviço. Não podemos também esquecer o nosso acionista, a Área Metropolitana de Lisboa (AML), que através dos seus diferentes órgãos sempre nos foi dando o apoio necessário à prossecução de uma empreitada tão exigente, mas tão recompensadora pelo que entrega às pessoas que são a razão da nossa existência.

A todos o nosso muito obrigado,

Faustino Gomes / Rui Lopo / Paula Castro

[página intencionalmente deixada em branco]

1

## Breve Apresentação da TML



## 1. Breve Apresentação da TML

---

A TML – Transportes Metropolitanos de Lisboa, EMT, SA (TML) foi constituída 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 enquadrou-se no compromisso assumido pelo Estado português para com o objetivo da neutralidade carbónica, mediante, entre outros aspetos, 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 -, programa revogado, substituído e ampliado em 2024 através do Programa Incentiva +TP, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 21/2024, de 19 de março. O Incentiva +TP, enquanto programa de financiamento das competências das autoridades de transportes e das obrigações de serviço público dos operadores de transportes públicos, assumiu como objetivos a manutenção do anteriores PART e Programa de Apoio à Densificação e Reforço da Oferta de Transporte Público (PROTransP) *“em termos que permitam às autoridades de transporte (AT) uma maior previsibilidade, equidade e autonomia no desenvolvimento das medidas indutoras da utilização do transporte público, seja por*

*via do preço dos títulos de transporte, seja através da melhoria da oferta ou de outras iniciativas que promovam a utilização do transporte público” e assegurar “o financiamento para o sistema de transportes públicos de forma mais robusta, eliminando as condições que atualmente existem, as quais balizam as verbas a afetar a reduções tarifárias e à promoção da oferta do serviço, e que nem sempre se ajustam às necessidades específicas de cada território”.* O Incentiva +TP, mantendo a centralidade das Áreas Metropolitanas no ecossistema da mobilidade, reconheceu a possibilidade de as verbas do programa serem recebidas diretamente pelas empresas constituídas pelas Áreas Metropolitanas para o exercício delegado de parte ou da totalidade das suas competências de autoridade de transporte, reforçando, outrossim, a relevância do papel da TML na gestão e alocação das mesmas, visando a melhor prossecução do interesse público.

Neste enquadramento, a TML iniciou 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 missões, 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 é atualmente composto pelos seguintes elementos, eleitos para o mandato 2021-2024:

Presidente: Faustino José Couto e Guedes Gomes

Vogais: Rui Pedro Gaspar Lopo

Paula Cristina de Jesus dos Santos e Castro

A atual estrutura interna da TML, aprovada em 1 de setembro de 2024, inclui oito departamentos e duas funções autónomas, conforme o organograma que se segue:

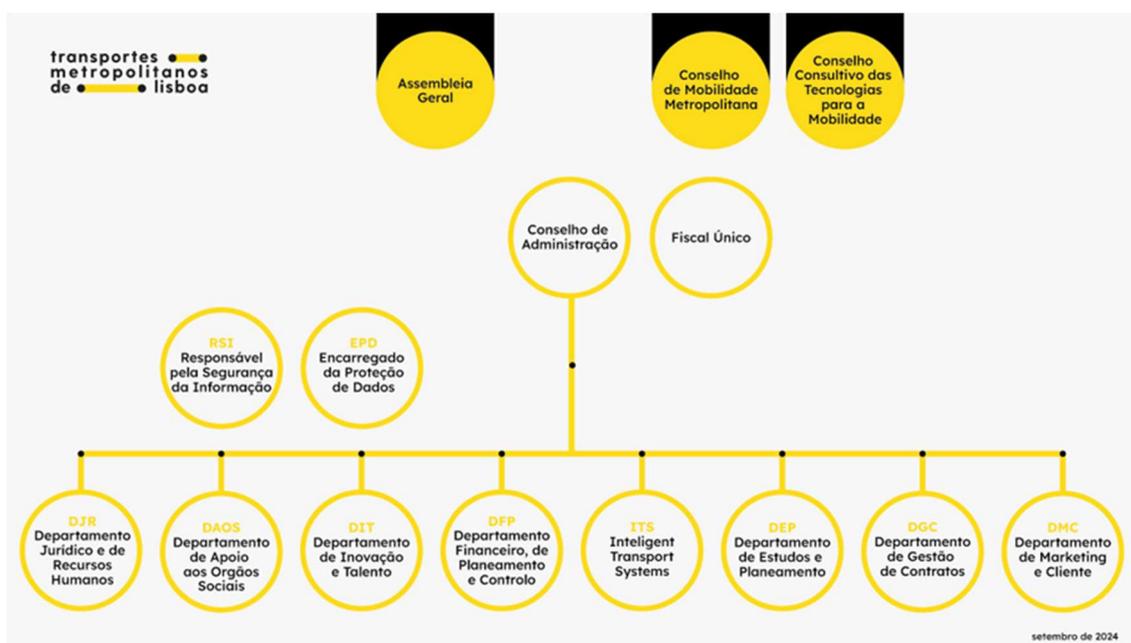


Figura 1 – Organograma da TML

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, bem como 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. Este capítulo apresenta um breve resumo da informação mais relevante sobre o serviço público de transporte de passageiros na área metropolitana de Lisboa em 2024, sendo a informação utilizada 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 km<sup>2</sup>. 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 <sup>2</sup> )	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%
<b>Total</b>	<b>3 015</b>	<b>2 821 876</b>	<b>2 870 208</b>	<b>1,7%</b>

Tabela 1 – Dados dos Censos 2011 e 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	Abreviação
Público (Estado)	Ferrovário	Comboios de Portugal E.P.E.	CP
	Metropolitano	Metropolitano de Lisboa E.P.E.	Metropolitano de Lisboa
	Fluvial	Transtejo Sofusa - Transportes do Tejo S.A.	TTSL
Público (Municípios)	Rodoviário	Companhia de Carris de Ferro de Lisboa, E.M., S.A.	Carris
		Cascais Próxima, E.M., S. A. E Contrato Câmara Municipal de Cascais	MobiCascais
		Serviços Municipalizados de Transportes Coletivos do Barreiro	TCB
		TML – Transportes Metropolitanos de Lisboa, E.M.T., S.A.	Carris Metropolitana
Privado	Ferrovário	Fertagus - Travessia do Tejo, Transportes S.A.	Fertagus
	Metro de superfície	MTS – Metro Transportes do Sul, S.A.	MTS
	Rodoviário	Barraqueiro Transportes, S.A (inter-regional)	BT
		Rodoviária do Alentejo, S.A. (inter-regional)	RA
		Scotturb – Transportes Urbanos, Lda.	Scotturb
		Ribatejana Verde, Transporte Rodoviário de passageiros Unipessoal, Lda. (inter-regional)	Ribatejana
		Rodolezília – Transportes Rodoviários de Passageiros, Unipessoal, Lda. (inter-regional)	Rodolezília
		Rodoviária do Oeste, Lda. (inter-regional)	RDO

Tabela 2 – Operadores/gestores de contratos de serviço público de transporte na área metropolitana de Lisboa em 2024

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 de transportes, 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 2024 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 de COVID-19 nos últimos anos, é possível observar pela tabela seguinte que a oferta de transporte público em número de circulações se manteve relativamente estável ao longo dos anos, mas registou em 2024 um aumento substancial face a 2019, com +25,4% de circulações, o que reflete o aumento do modo rodoviário, com um crescimento de 3,9% face a 2023 e de 28,9% face a 2019, devido à expansão da operação da Carris Metropolitana a todos os municípios da área metropolitana de Lisboa, a partir de 2023. Realça-se que o modo rodoviário representa 91% das circulações de transporte público na região.

Circulações (10 <sup>3</sup> )	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Δ 2024/2019	Δ 2024/2023
Ferroviário	253	241	248	245	236	237	-5,7%	0,5%
Metropolitano	678	648	660	660	707	682	0,6%	-3,5%
Fluvial	133	125	125	125	125	126	-5,4%	0,4%
Rodoviário	8 170	7 702	8 491	8 870	10 106	10 504	28,9%	3,9%
<b>Total</b>	<b>9 233</b>	<b>8 716</b>	<b>9 524</b>	<b>9 900</b>	<b>11 174</b>	<b>11 549</b>	<b>25,4%</b>	<b>3,3%</b>

Tabela 3 – N.º de circulações (10<sup>3</sup>) de transporte público na área metropolitana de Lisboa (2019-2024)

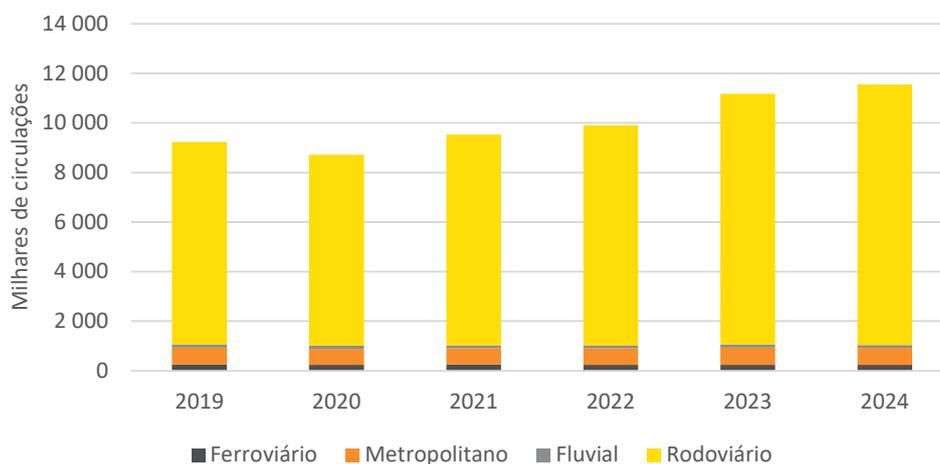


Gráfico 1 – Evolução das circulações de transporte público na área metropolitana de Lisboa (2019-2024)

No ano de 2024, foram produzidos cerca de 156 milhões de veículos.quilómetro (vkm) na área metropolitana de Lisboa, registando-se um aumento de 5,9% relativamente ao ano anterior, para o que muito influenciou o incremento de 6,2% na oferta do modo rodoviário e de 6,0% do modo ferroviário. Quando comparamos com o período pré-pandemia, o aumento de vkm face a 2019 é de +28,5%, com destaque para o modo rodoviário, que incrementa +33,1%. Note-se que o modo rodoviário foi responsável por 90% dos vkm produzidos na região.

Veículos.km (10 <sup>3</sup> )	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Δ 2024/2019	Δ 2024/2023
Ferroviário	8 789	8 619	8 634	8 340	8 033	8 515	-3,1%	6,0%
Metropolitano	6 420	6 181	6 254	6 207	6 424	6 405	-0,2%	-0,3%
Fluvial	888	845	839	833	855	870	-2,1%	1,7%
Rodoviário	105 384	95 900	106 223	110 622	132 079	140 261	33,1%	6,2%
<b>Total</b>	<b>121 481</b>	<b>111 545</b>	<b>121 950</b>	<b>126 002</b>	<b>147 391</b>	<b>156 051</b>	<b>28,5%</b>	<b>5,9%</b>

Tabela 4 – Produção em vkm (10<sup>3</sup>) na área metropolitana de Lisboa (2019-2024)

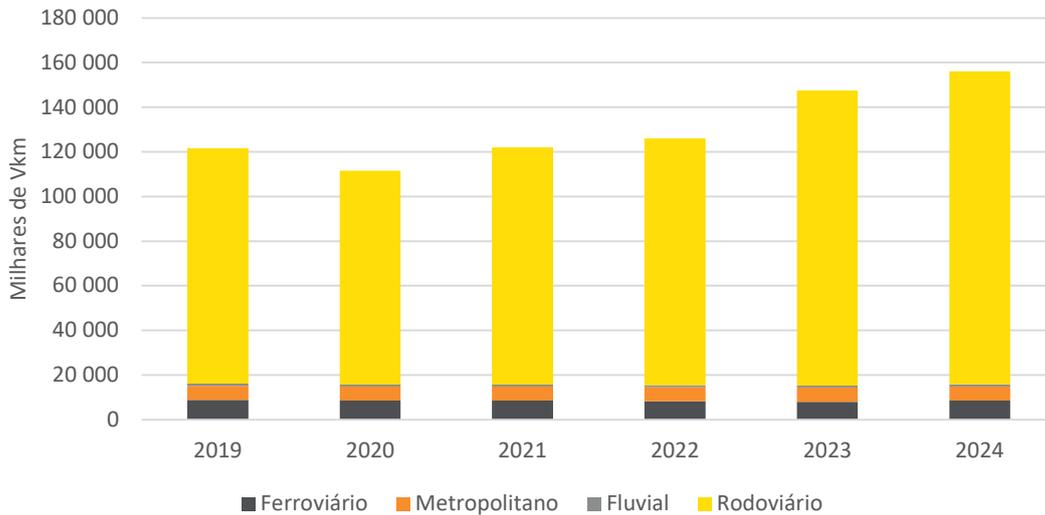


Gráfico 2 – Evolução da produção em vkm na área metropolitana de Lisboa (2019-2024)

No que diz respeito à oferta medida em lugares.kilómetro (Lkm), foram disponibilizados cerca de 25 mil milhões de lugares.km durante o ano de 2024, um acréscimo de 5,6% face a 2023, que se deveu ao aumento da oferta de todos os modos de transporte, em especial dos modos ferroviário e rodoviário, com +7,7% e +4,9%, respetivamente. Comparando com 2019, o aumento de lugares.km na área metropolitana é de +25,1%, registando só o modo rodoviário um incremento de +63%, este último motivado, como se referiu anteriormente, pela operação da Carris Metropolitana. Neste caso, o modo rodoviário é responsável por 47% dos Lkm, seguido do ferroviário com 34%.

Lugares.km (10 <sup>3</sup> )	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Δ 2024/2019	Δ 2024/2023
Ferrovário	8 355 128	8 415 421	8 569 083	8 464 332	8 137 611	8 533 684	2,1%	4,9%
Metropolitano	3 850 194	3 666 530	3 438 872	3 881 734	4 019 916	4 081 402	6,0%	1,5%
Fluvial	467 196	315 753	425 059	427 732	489 027	499 749	7,0%	2,2%
Rodoviário	7 231 452	6 675 770	7 590 293	8 211 558	10 947 213	11 788 402	63,0%	7,7%
<b>Total</b>	<b>19 903 971</b>	<b>19 073 474</b>	<b>20 023 307</b>	<b>20 985 367</b>	<b>23 593 766</b>	<b>24 903 236</b>	<b>25,1%</b>	<b>5,6%</b>

Tabela 5 – Quantidade de lugares.kilómetro (10<sup>3</sup>) oferecidos na área metropolitana de Lisboa (2019 a 2024)

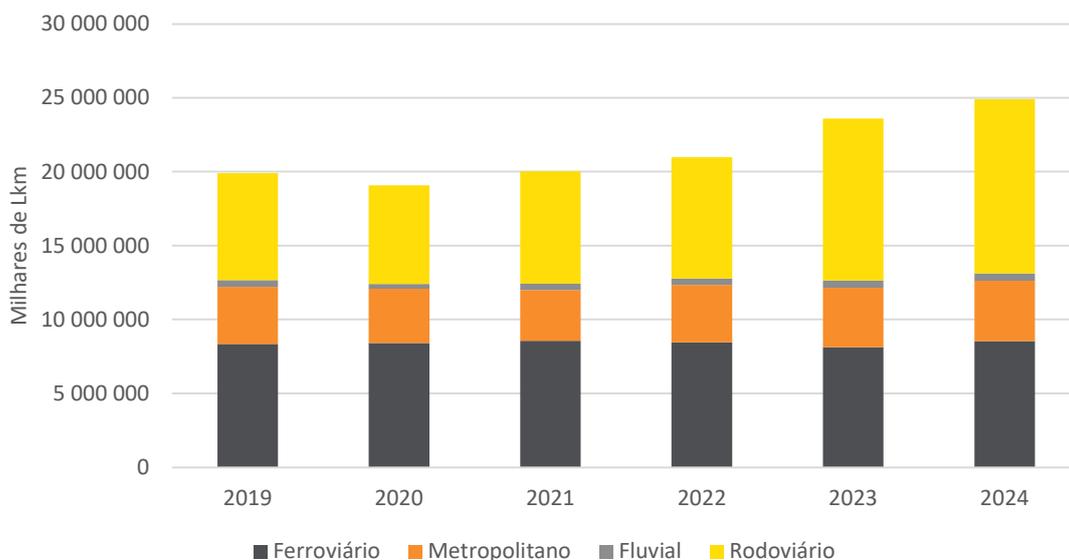


Gráfico 3 – Evolução do n.º de lugares.quilómetro oferecidos na área metropolitana de Lisboa (2019-2024)

## 2.2. Dados sobre a procura de transporte

De acordo com a informação disponibilizada pelos operadores à data de fecho do presente relatório, foram transportados cerca de 670 milhões de passageiros na área metropolitana de Lisboa durante o ano de 2024, o que representa um aumento na utilização dos serviços de transporte público na região, com um crescimento de +10% face ao ano anterior e de +9% face a 2019, tendo-se atingido o maior valor de passageiros transportados desde 2011. Este aumento é global a todos os modos, particularmente visível face ao ano anterior nos modos ferroviário (+14%) e rodoviário (+11%).

Passageiros (10 <sup>3</sup> )	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Δ 2024/2019	Δ 2024/2023
Ferrovário	118 643	71 314	75 076	111 548	117 376	133 461	12,5%	13,7%
Metropolitano	182 561	92 944	91 184	147 962	177 432	189 686	3,9%	6,9%
Fluvial	18 986	10 603	10 478	15 502	19 303	20 814	9,6%	7,8%
Rodoviário	294 024	173 658	197 948	260 674	294 406	326 179	11,0%	10,8%
<b>Total</b>	<b>614 214</b>	<b>348 520</b>	<b>374 686</b>	<b>535 685</b>	<b>608 517</b>	<b>670 141</b>	<b>9,1%</b>	<b>10,1%</b>

Tabela 6 – Passageiros transportados (10<sup>3</sup>) na área metropolitana de Lisboa (2019-2024) conforme operadores

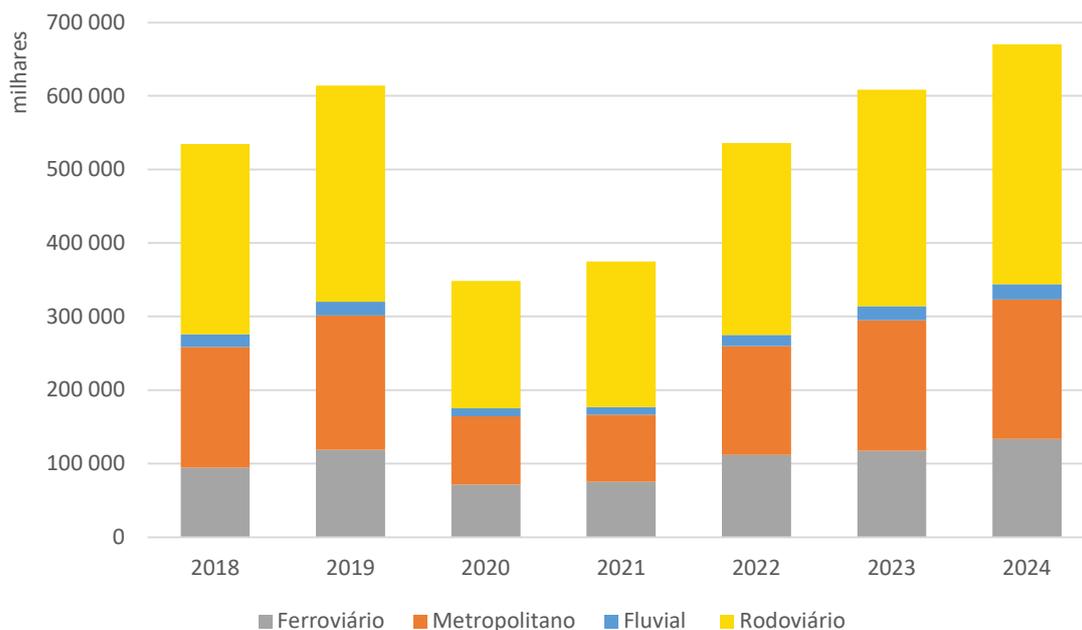


Gráfico 4 – Evolução do n.º de passageiros transportados na área metropolitana de Lisboa (2019-2024)

O gráfico seguinte apresenta a evolução mensal do número de passageiros transportados, de 2018 a 2024, sendo possível observar: o crescimento da procura durante o ano de 2019; o impacto da pandemia e das restrições impostas especialmente em 2020 e 2021; a recuperação a partir do final de 2021 até 2023, a recuperação visível no ano de 2024, sendo aquele em que o número de passageiros transportados supera os valores registados no final de 2019.

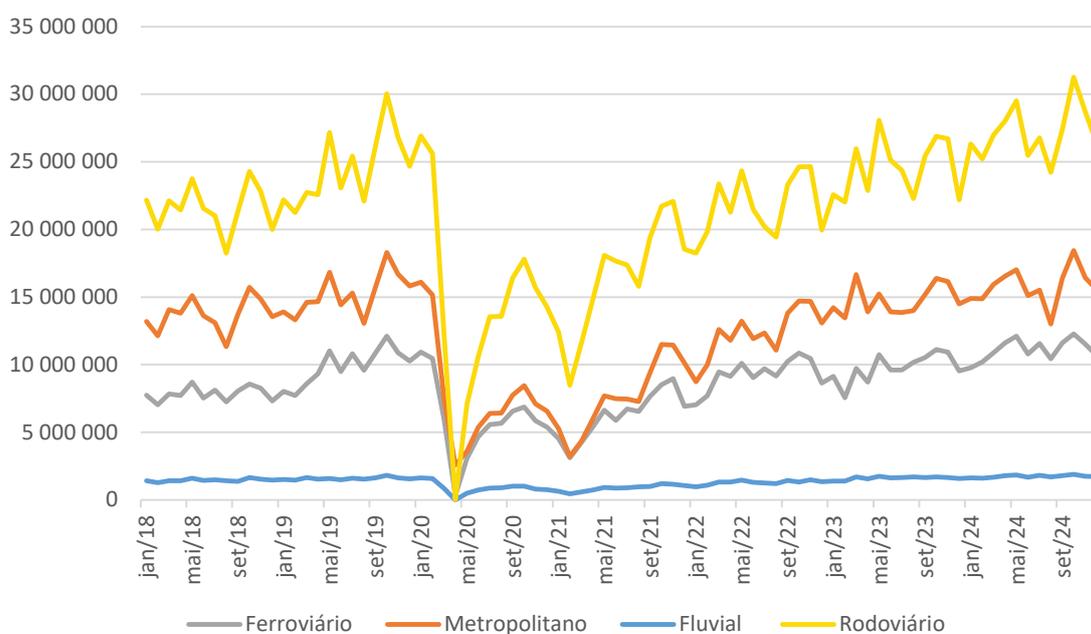


Gráfico 5 – Evolução mensal do n.º de passageiros transportados na área metropolitana de Lisboa (2018-2024)

Em 2024, o total de passes navegante® carregados ascendeu a cerca de 11,2 milhões, superando em cerca de 9,0% as vendas do ano anterior.

Tipo de passe (10 <sup>3</sup> )	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Navegante Metropolitano	3 765 386	3 386 783	3 375 812	4 856 321	5 592 578	5 063 510
Navegante Municipal*	1 033 881	829 591	790 807	1 152 614	1 385 958	887 190
Navegante +65	832 773	754 359	728 944	906 295	998 877	1 103 782
Navegante 7 dias	73 906	-	-	-	-	-
Navegante Família	93 100	199 006	200 011	314 952	363 357	243 784
Navegante PAC	0	0	27 192	339 293	433 658	476 255
Outros passes	2 212 095	334 339	329 798	541 134	747 761	n.d.
Navegante 12	545 601	516 475	542 693	673 408	757 699	-
Nav. Metrop. Gratuito Jovem	-	-	-	-	-	3 425 013
<b>Total</b>	<b>8 556 742</b>	<b>6 020 553</b>	<b>5 995 257</b>	<b>8 784 017</b>	<b>10 279 888</b>	<b>11 199 534</b>

\*Inclui gratuidade de Lisboa Jovem

n.d. dados não disponíveis

Dados de 2023 e 2024 não são finais e serão sujeitos a audiência de interessados

Tabela 7 – N.º de passes carregados na área metropolitana de Lisboa (2019-2024)

A atribuição de gratuidade a jovens estudantes ao abrigo da Portaria n.º 7-A/2024, de 5 de janeiro, com início em janeiro de 2024, teve impacto significativo na venda de alguns títulos de transporte. Os passes escolares, os passes navegante® 12 e as modalidades 418, sub23 dos passes navegante® metropolitano e navegante® municipal migraram para os novos passes gratuitos jovem estudante, de âmbito metropolitano. Também o passe navegante® família sofreu perdas com a atribuição desta gratuidade. Atualmente, o passe gratuito jovem estudante já representa cerca de 30% dos títulos navegante® carregados. Igualmente relevante, os passes de abrangência metropolitana representam cerca de 92% dos títulos carregados na área metropolitana de Lisboa.

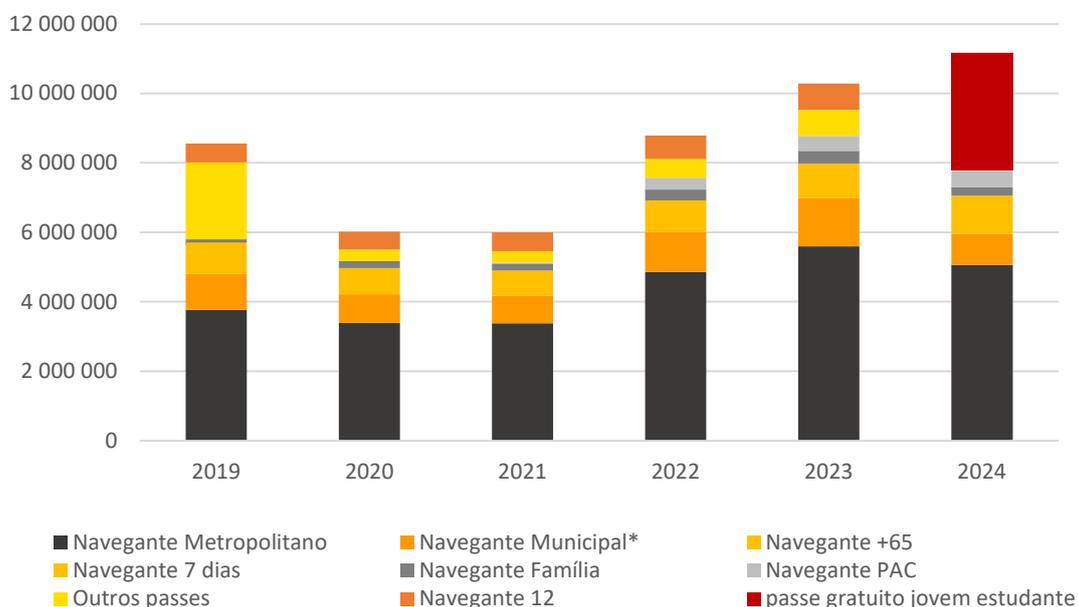


Gráfico 6 – Evolução do n.º de passes carregados na área metropolitana de Lisboa (2019-2024)

### 2.3. Dados sobre as receitas do sistema de transportes

Não obstante os dados de 2023 estarem ainda sujeitos a audiência de interessados e os de 2024 serem provisórios e estarem incompletos, a sua atual completude permite já estimar que, principalmente devido à implementação da gratuidade dos passes jovem estudante, as receitas tarifárias de passes provenientes da venda de títulos na área metropolitana de Lisboa tenham sofrido uma quebra de 7% em relação às do ano anterior.

Receita Tarifária	2018	2019	2020	2021	2022	2023*	2024*
Títulos passes	274 390	272 412	176 132	172 334	241 822	273 375	254 582
Títulos ocasionais	205 665	174 402	65 754	77 148	126 362	135 638	136 482
Total	480 054	446 814	241 886	249 482	368 184	409 013	391 064
% Passes	57,2%	61,0%	72,8%	69,1%	65,7%	66,8%	65,1%
% Ocasionais	42,8%	39,0%	27,2%	30,9%	34,3%	33,2%	34,9%

\* Dados de 2023 e 2024 não são finais e serão sujeitos a audiência de interessados

Tabela 8 – Receita tarifária estimada (103 euros) na área metropolitana de Lisboa (2018-2024)

Em 2024 os descontos tarifários ao abrigo do Regulamento n.º 278-A/2019, na sua redação atual, passaram a ser assegurados pelo Programa Incentiva +TP, que substituiu o PART e passou a financiar outro tipo de medidas de promoção do transporte público coletivo, para além do tarifário e da oferta, nomeadamente investimentos em sistemas de bilhética, na modernização e melhoria dos transportes, na informação ao público, no apoio a estudos e outros serviços essenciais no âmbito das competências das Autoridades de Transporte.

No final de 2021, o Ministério da Defesa criou o desconto do Passe de Antigo Combatente (PAC), cuja compensação tem vindo a crescer desde a sua criação. Em 2022 foi concedida aos residentes do município de Lisboa a gratuidade nos títulos de âmbito municipal, desde agosto para os maiores de 65 anos, e setembro, para os jovens estudantes com passes 4\_18 e Sub23, cabendo ao Município de Lisboa compensar os operadores de transporte. Com a entrada em vigor do passe gratuito jovem em 2024, os descontos promovidos pelo Município de Lisboa passaram a cingir-se aos maiores de 65.

Desde 2023 que o Município de Setúbal aplica um desconto de 10€ por cada passe navegante® municipal Setúbal vendido.

Mantendo a ressalva do caráter provisório dos dados relativos a 2023 e 2024, estima-se que as compensações totais auferidas pelo sistema de transporte público de passageiros na área metropolitana de Lisboa tenham atingido, no ano de 2024, cerca de 263 milhões de euros. Este valor representa um crescimento de 73% face a 2023, essencialmente motivado pela implementação da gratuidade a todos os jovens estudantes, uma vez que estas compensações passaram de um total anual de 11,24 milhões para cerca de 99,2 milhões de 2023 para 2024. Também a compensação pela disponibilização do passe navegante® registou um aumento significativo, dado que incluiu a compensação pela manutenção dos preços dos passes navegante®, imposta pela Lei do Orçamento do Estado para 2024.

Tipo (euros 10 <sup>3</sup> )	Descrição	2018	2019	2020	2021	2022	2023*	2024*
Compensações	4_18 e Sub23	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	2 772
	PAC	-	-	-	483	6 815	8 745	9 673
	Municípios	-	-	-	-	3 033	12 457	7 935
	Intermodal	9 862	2 568	-	-	-	-	-
	Jovem	-	-	-	-	-	-	99 199
	PART	-	70 082	172 352	232 351	140 324	115 115	-
Incentiva +TP	-	-	-	-	-	-	143 290	
<b>Total</b>		<b>25 876</b>	<b>88 013</b>	<b>187 022</b>	<b>248 197</b>	<b>165 535</b>	<b>151 680</b>	<b>262 869</b>

\* Dados de 2023 e 2024 não são finais e serão sujeitos a audiência de interessados

Tabela 9 – Compensações auferidas na área metropolitana de Lisboa, em milhares de euros (2018-2024)

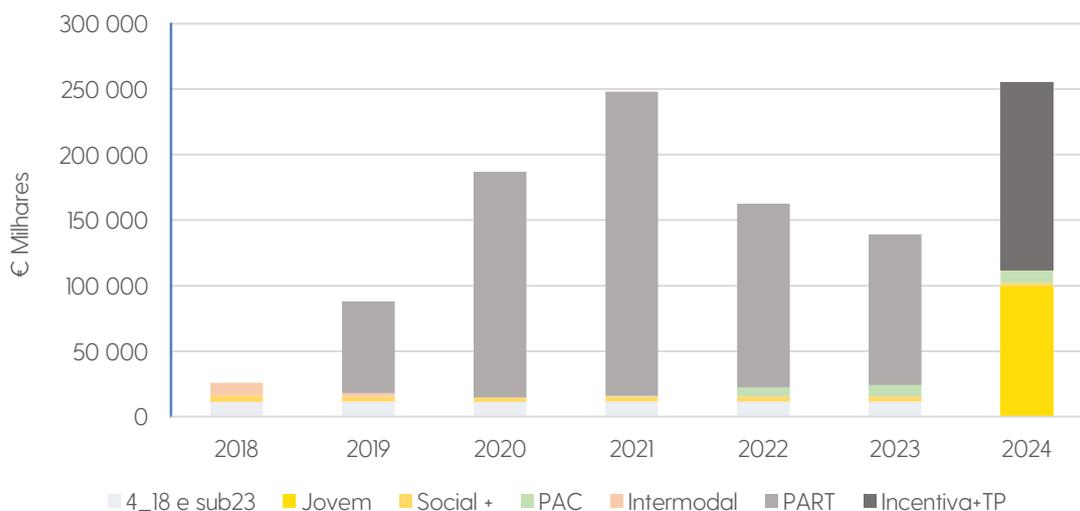


Gráfico 7 – Evolução da receita tarifária (10<sup>3</sup> euros) e compensações auferidas na área metropolitana de Lisboa (2018-2024)

## 2.4. Iniciativas de promoção da mobilidade e transportes

No ano de 2024, em particular para os residentes na aML, as alterações mais visíveis e relevantes no sistema de transportes foram:

- O reforço significativo da oferta do serviço de transporte, transversal à generalidade dos operadores da aML;
- A manutenção do preço do tarifário navegante®, que se mantém inalterado desde a sua criação em 2019. A aplicação composta das taxas de atualização tarifária (TAT) anuais definidas pela AMT (16,31%<sup>1</sup>) significaria que, em 2025, o navegante® metropolitano teria um preço de 46,50 €/mês e o navegante® municipal seria de 34,90 €/mês (aplicando as regras de arredondamento definidas para os títulos de transporte);
- O alargamento da gratuidade até aos 23 anos (Portaria n.º 7-A/2024, de 5 de janeiro) para os passes metropolitanos;

<sup>1</sup> TAT 2020 (0,38%); TAT 2021 (0,00%); TAT 2022 (0,57%); TAT 2023 (6,11%); TAT 2024 (6,43%); TAT 2025 (2,02%)

- Embora já no final do ano (pelo que o seu impacto deverá ocorrer já no ano de 2025) a substituição do antigo Social+ pelo novo Programa Circula PT (Portaria n.º 322-A/2024/1, de 10 de dezembro), que alarga os beneficiários antes existentes para passar a incluir os cidadãos com um grau de incapacidade igual ou superior a 60 % e os desempregados de longa duração.

No entanto, ainda que sem a visibilidade pública das anteriores medidas, com o início do ano de 2024 concretizaram-se adicionalmente duas alterações estruturantes para o sistema de mobilidade e transportes:

- O início da vigência do novo Programa Incentiva +TP, para cuja formulação a TML participou ativamente, representou um reforço muito significativo da capacidade financeira e de ação das Autoridades de Transportes em todo o país e também da TML, sublinhando-se igualmente a estabilidade do Programa a prazo, o que é decisivo para a definição das medidas e projetos na área da acessibilidade, mobilidade e transportes, sectores em que o estudo, definição e implementação das mesmas assume em muitos casos uma dimensão plurianual;
- As alterações ao Regulamento Tarifário navegante (Regulamento Metropolitano das Regras Gerais para a Implementação do Sistema Tarifário na Área Metropolitana de Lisboa, aprovado pelo Regulamento da AML n.º 278-A/2019, de 19 de março), em particular a alteração da forma de apuramento da repartição de receitas e determinação das compensações aos operadores que passa a ser feito, no essencial, em função dos passageiros quilómetro, o que constitui não só uma solução técnica mais robusta, como também promotora do reforço da oferta e da captação de passageiros por parte de todos os operadores, promovendo assim a melhoria da oferta e da qualidade dos serviços na aML.

Ainda no âmbito tarifário, refira-se que, no contexto da realização em Lisboa da 24.ª edição da Conferência Internacional Walk21, principal evento global inteiramente dedicado à mobilidade pedonal, o conjunto dos operadores de transportes da aML assumiu a iniciativa de, no seguimento da experiência aquando da Jornada Mundial da Juventude em 2023, criação de um título de transporte de utilização ocasional, válido no período do evento, dirigidos a uma categoria determinada de passageiros.

#### **i. Gestão e financiamento do sistema tarifário**

Com o fim do PART e a sua substituição pelo Incentiva +TP, o financiamento das autoridades de transportes para efeitos de redução dos custos de transporte para os passageiros deixou de estar condicionado à apresentação prévia de um Plano de Aplicação do PART.

Por outro lado, o Decreto-Lei n.º 14-C/2020, de 7 de abril, que estabelecia “a definição de procedimentos de atribuição de financiamento e compensações aos operadores de transportes essenciais, no âmbito da pandemia COVID-19”, vigorou até dezembro de 2023. Nesse âmbito, entre 2020 e 2023, a AML/TML concorreram trimestralmente, através da demonstração de impactos na procura e nas receitas, ao apoio financeiro das verbas do Extra-PART.

Em 2024 foram asseguradas as obrigações de reporte decorrentes do Decreto-Lei nº 14-C/2020 e do programa PART, com submissão de relatórios ao Fundo Ambiental.

Com o Incentiva +TP e o fim do Extra-PART, o financiamento do sistema tarifário deixou assim de ser objeto de candidaturas e apresentação de Planos para a sua aplicação. A TML prossegue a gestão permanente dos pagamentos por conta no âmbito do sistema tarifário, incluindo o cálculo da repartição de receitas e das compensações, tendo sido definida a automação para esses cálculos (conforme previsto na ação estruturante relativa à implementação da gestão do Regulamento tarifário), bem como o apuramento e reporte às entidades competentes relativas aos passes Jovens e estudantes, Social + e Antigo Combatente.

Mantiveram-se válidos os contratos inter-regionais com as Comunidades Intermunicipais (CIM) confinantes, nomeadamente a CIM Lezíria do Tejo e a CIM Oeste, tendo a TML procedido à análise dos dados e ao cálculo das compensações devidas referentes a 2024 e ao fecho de 2023.

Em 2024 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 1370/200, com a publicação do relatório relativo a 2023, incluindo elementos para o Observatório da Mobilidade e dos Transportes da AMT. Assegurou, ainda, em articulação com o IMT, a transmissão da informação referente a 2023 para o StePP – Sistema de Informação de Transporte Público de Passageiros para o reporte anual, ao abrigo do artigo 22.º da Lei n.º 52/2015, de 9 de junho, e a apresentação do Inquérito do Transporte Rodoviário de Passageiros ao INE. Adotou, também, os procedimentos de definição, articulação e validação da atualização tarifária para 2025 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**

No âmbito das competências da TML de estudo e planeamento da mobilidade na aml, e dando continuidade aos objetivos de capacitação da TML, AML e municípios da aml, de atualização do conhecimento, de definição de objetivos e medidas e de identificação de soluções inovadoras, o ano de 2024 ficou marcado pelos seguintes desenvolvimentos:

### **• PMMUS – Plano Metropolitano de Mobilidade Urbana Sustentável**

No ano de 2024 foram desenvolvidos e disponibilizados os seguintes documentos (tendo-se incluído nesses trabalhos inquéritos para a atualização do IMob2017 e contagens de tráfego em alguns pontos da aml, para além de toda a recolha e tratamento de informação):

- Relatório Técnico de Caracterização e Diagnóstico (Fase I do PMMUS);
- Relatório de Cenarização, Visão Estratégica, Metas e Indicadores (Fase II do PMMUS).

Estes documentos foram remetidos para pronúncia do conjunto dos municípios e da AML (que integram o GTT18+1), das entidades que compõem a Comissão de Acompanhamento do Plano - CAP (composta pela Secretaria de Estado da Mobilidade, a CCDR-LVT, o IMT, a AMT, a ANSR, a ANAC, a DGEG, a IP e o PLANAPP) e as Entidades com Responsabilidades Ambientais Específicas (onde se incluem a APA, o ICNF e a ARS LVT, para além da AML, do IMT e da AMT que participam também na CAP).

O Relatório de Cenarização, Visão Estratégica, Metas e Indicadores foi posteriormente analisado e consensualizado em sede do Conselho de Mobilidade Metropolitana.

Foi ainda apresentado e disponibilizado o Relatório de Participação Pública – Fase I.

No âmbito do processo de auscultação e participação de outras entidades e cidadãos, que prevê a realização de eventos em todos os municípios da AML, foram, em 2024, realizadas sessões em Almada, Amadora, Barreiro, Cascais, Moita, Montijo, Odivelas, Palmela e Sintra, tendo-se realizado 3 outras reuniões no auditório da AML.

No âmbito do desenvolvimento do Plano foi ainda criada uma imagem e linha de comunicação, com lançamento de *website* dedicado e iniciada comunicação periódica, com produção e envio de *newsletters* do projeto.



Figura 2 – Campanha PMMUS



Junho 2024

Maio 2024

Setembro 2024

Novembro 2024

Figura 3 – Newsletters PMMUS

- **Plano de Acessibilidade e Transporte de Pessoas com Deficiência**

O Plano de Acessibilidade e Transportes de Pessoas com Deficiência na aML teve início em setembro de 2024 e tem como objetivos aprofundar o conhecimento, definir prioridades e medidas que contribuam para o reforço da inclusão das pessoas com deficiência nos serviços de transporte do território da área metropolitana de Lisboa, sendo realizado em articulação com o Instituto Nacional para a Reabilitação.

Do Plano, que será concluído durante o ano de 2025 e decorrerá em paralelo com o PMMUS, resultará uma caracterização e diagnóstico detalhado da acessibilidade de pessoas com deficiência na área metropolitana, a cenarização, visão estratégica e metas e um programa de medidas e ações. Em 2024 foi concluído um guião de avaliação das condições de acessibilidade a interfaces e que dará origem a um guião de tipologias de intervenção em interfaces e paragens de transporte público, para melhoria da acessibilidade a pessoas com deficiência e mobilidade condicionada, bem como a uma ferramenta de reporte de problemas de acesso aos transportes.



Figura 4 – Projeto plano de acessibilidade e transporte de pessoas com deficiência

Ainda em 2024 decorreu uma primeira sessão de auscultação com atores relevantes como associações de pessoas com deficiência, operadores de transporte e gestores de infraestruturas, municípios e AML, tendo sido lançado um inquérito para operadores e gestores de infraestruturas, bem como um Inquérito sobre o acesso ao sistema de mobilidade e transporte por pessoas com deficiência, com ampla divulgação. Foi criada uma imagem para o projeto.

- ***Lisbon metropolitan area transport interchanges***

Com o estudo “Interfaces de Transporte da AML”, financiado pelo Banco Europeu de Investimento (BEI) e desenvolvido ao abrigo do programa InvestEU da União Europeia, a TML deverá ficar capacitada para aprofundar as opções para uma renovação geral das interfaces de transporte da aML a partir da análise dos problemas existentes, alternativas de melhoria e sua viabilidade, bem como necessidades de financiamento. A TML pretende identificar igualmente a viabilidade de futuras interfaces de transporte multimodal, bem como estimar necessidades de investimento e oportunidades de financiamento, aproveitando a atual expansão de várias redes de transporte na área metropolitana.

Assim, o estudo tem como propósito facultar à TML uma caracterização sumária da rede de interfaces da aML, uma identificação dos principais problemas e possibilidades de melhoria, bem

como, fornecer suporte técnico que permita estimar os investimentos nas interfaces de transporte público existentes e futuras.

No decurso dos trabalhos desenvolvidos em 2024, foram já concluídos os seguintes Relatórios:

- D2 - AML Interchange database – Base de dados consolidada com informação sobre as interfaces de passageiros da aML, por tipo, localização, entidade responsável, modos servidos, equipamentos, passageiros servidos, entre outros;
- D3 - *Database report* – Relatório apresentando as principais conclusões sobre o trabalho desenvolvido para a base de dados consolidada, e propondo opções de melhoria;
- D4 - *Sample Selection* – Lista que identifica as interfaces a serem incluídas na amostra selecionada para caracterização de interfaces tipo, o que permitirá estimar os custos a suportar pelas ações de melhoria;
- D5 - *Scenarios and quality standards per type of existing interface* – Fichas normalizadas com a definição detalhada de três cenários / padrões de qualidade a atingir pelos diferentes tipos de interfaces incluídas na amostra definida no relatório D4;
- D6 - *Investment needs for existing interchanges* – Ferramenta Excel associada à base de dados (desenvolvida em D2) e que quantifica as necessidades de investimento para as interfaces de transporte da aML;
- D7 - *Analysis of investment opportunities in future intermodal interchanges* – Documento onde se identificam potenciais novas interfaces de transporte intermodais (4 a 5) e que recolhe dados detalhados (sobre localização, modos de transporte integrados, passageiros servidos, etc.), dessas interfaces a construir no futuro;
- D8 - *Estimation of potential investment needs for future intermodal interchanges* – Ferramenta Excel que fornece estimativas dos custos do ciclo de vida para as 4 ou 5 potenciais novas grandes interfaces de transporte selecionados no relatório D7.

Os desenvolvimentos e Relatórios concluídos, em particular, no âmbito destes estudos e Plano, assim como o estudo de modelação da aML, permitiram por um lado concretizar a ação estruturante relativa ao “Desenvolvimento de estudos”, como por outro, consolidar informação georreferenciada relativamente ao ordenamento e gestão do território, equipamentos e infraestruturas e à mobilidade e transportes e ter disponível um número muito alargado de *layers* temáticos disponíveis para partilhar com a AML e os municípios, cumprindo igualmente a ação estruturante relativa ao “SIG Metropolitano”.

- **Arco Ribeirinho Sul e Estudo de expansão do Metro Sul do Tejo à Trafaria**

Em 15 de julho de 2024 foi outorgado o Protocolo de Colaboração para o Estudo, Planeamento e Concretização do Projeto da Extensão do Metro Sul do Tejo: Almada (Universidade) – Costa da Caparica (Trafaria), entre a TML, o Município de Almada e o Metropolitano de Lisboa (ML), no âmbito do qual foi constituído um Grupo de Trabalho, que garante o acompanhamento permanente do desenvolvimento do Projeto.

No âmbito da atividade do referido Grupo de Trabalho foram realizadas reuniões regulares com vista à preparação dos estudos preliminares até à fase de Estudo Prévio, cujo trabalho deverá ficar concluído até ao final de 2026, conforme definido na Portaria n.º 410/2024/2, de 21 de março.

Os trabalhos realizados em 2024 incidiram na identificação de variantes ao traçado de referência, na identificação das suas principais condicionantes, na preparação da informação para o lançamento de procedimentos de contratação externa (p. ex.: estudo de procura), bem como na preparação de sessões de participação pública, a realizar no primeiro trimestre de 2025, com o objetivo de antecipar e conhecer as principais preocupações da população servida pelo projeto.

- **Sessões de capacitação**

No âmbito das iniciativas de capacitação (interna e para as equipas técnicas dos municípios da aML e da própria AML), a TML promoveu duas sessões técnicas de formação, informação e sensibilização:

- “Bicicletas partilhadas, a experiência das GIRA, de Lisboa,” promovida em parceria com a EMEL;
- “Espaço público de qualidade, circulação sem barreiras”, realizada na sede da Ordem dos Arquitetos (OA), numa sessão desenhada em parceria entre a OA e a TML.

### **iii. Participação em projetos europeus**

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.

A inovação e desenvolvimento e teste de soluções específicas merecem diversos Programas da União Europeia, desenhados de forma a apoiar a formação de consórcios para objetivos identificados, que agreguem entidades e especialistas de diversos países e competências (academia, empresarial, Autoridades e operadores de transporte, consultoria, etc.). Estes projetos, submetidos a candidatura de mérito, constituem uma oportunidade não só de desenvolver e aprofundar soluções inovadoras como promovem uma troca de conhecimento e circulação de ideias em toda a Europa.

O reconhecimento das transformações promovidas ao nível da mobilidade e dos transportes na área metropolitana de Lisboa, a sua capacidade técnica e a participação em diversas associações e projetos internacionais têm posicionado a TML como um parceiro interessante para a participação nestes consórcios, mantendo um nível elevado de projetos aprovados e apresentação anualmente de novas candidaturas.

De facto, 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.

A participação e divulgação de atividade da TML em projetos europeus foi também uma constante ao longo de todo o ano 2024, destacando-se o projeto Life Moonset, no qual a TML assume a coordenação da comunicação, tendo desenvolvido a identidade e linha de comunicação para o projeto e realizado o lançamento do *website*, bem como o projeto MOBILT - Mobility and Ticketing for Multimodal Transport in Lisbon, concluído no final de 2024, com marcas positivas e fundamentais nos sistemas de bilhética dos operadores de transportes e mobilidade da aML, tendo a TML, enquanto entidade coordenadora, realizado juntamente com os restantes parceiros do projeto, um evento de encerramento aberto ao público.

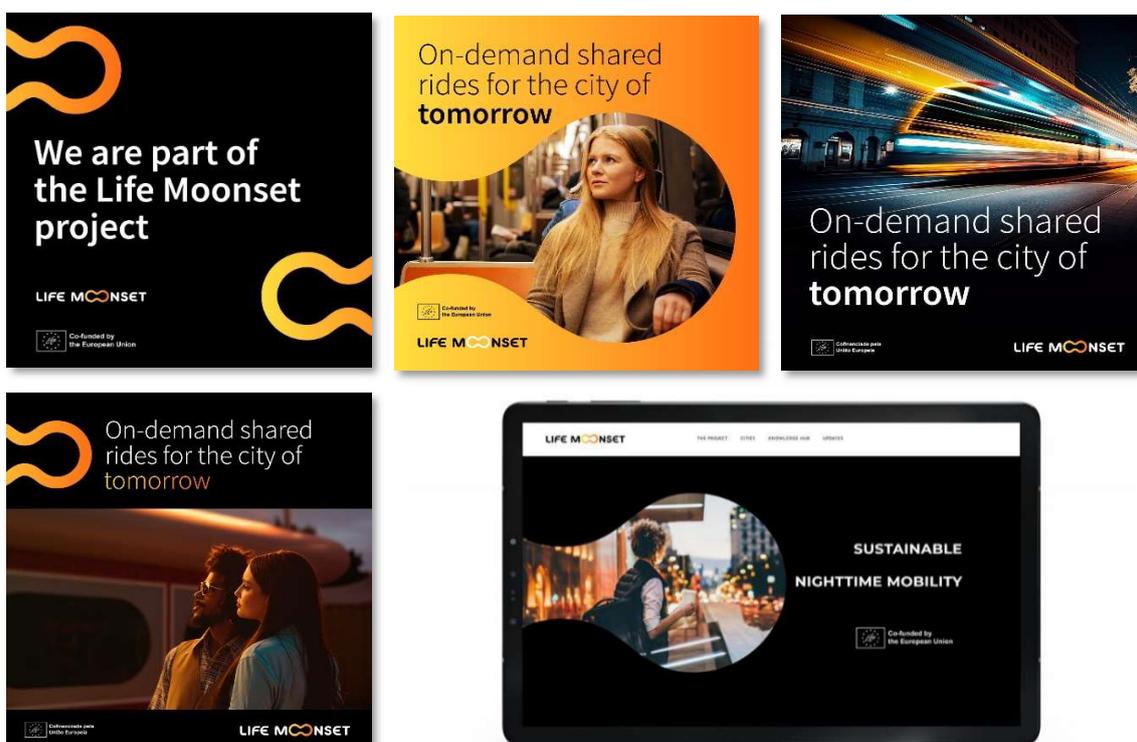


Figura 5 – Projeto Life Moonset

Sumariamente durante o ano de 2024, a TML participou e desenvolveu ações nos seguintes projetos:

- Life Moonset » o consórcio constituído no âmbito do projeto (candidatura aprovada em 2024), delineou o estudo e teste de um piloto associado a serviços a pedido durante o período noturno visando dar resposta à procura de transporte de pessoas com atividade laboral nesse período de menor densidade (ou mesmo inexistente) de oferta de transporte; o público alvo do piloto em Lisboa correspondente, especialmente, em pessoas que trabalham em aeroportos. Pretende-se promover um serviço de transporte flexível noturno para os trabalhadores do Aeroporto Humberto Delgado, de Lisboa, que trabalhando por turnos necessitam de aceder ao aeroporto em horários em que não há serviços de transporte regular;
- UPPER » projeto associado à Missão “100 Cidades com Impacto Neutro no Clima e Inteligentes até 2030”, da Comissão Europeia, que visa a demonstração de uma série de medidas com o objetivo de aumentar a utilização dos transportes públicos e a satisfação dos utilizadores;
- C-Streets » projeto que visa implementar pilotos no âmbito dos serviços cooperativos de sistemas de transporte inteligentes (C-ITS) em várias áreas urbanas e metropolitanas que

alimentam a rede transeuropeia de transportes (TEN-T), dando continuidade ao âmbito do projeto C-Roads Portugal. O projeto C-Roads Portugal, por sua vez, visa a implementação harmonizada dos serviços C-ITS, em várias seções da rede core nacional, bem como nos seus dois nós urbanos - Lisboa e Porto. O C-Streets está integrado na Plataforma Europeia C-ROADS. No âmbito deste projeto, que encerrou no final de 2024, foram promovidos o modelo de transportes da aML e a definição da arquitetura da IDE/SIG da aML;

- deployEMDS » o espaço comum europeu de dados sobre a mobilidade (EMDS) visa facilitar o acesso, a agregação e a partilha de dados para um transporte mais eficiente, seguro, sustentável e resiliente. Alinhado com a estratégia europeia em matéria de dados e com a estratégia de mobilidade sustentável e inteligente, o projeto deployEMDS, cofinanciado no âmbito do programa Europa Digital da UE, apoia a elaboração de políticas, permitindo a partilha e reutilização de dados para uma mobilidade multimodal e uma gestão do tráfego eficientes, bem como na medição dos progressos da mobilidade urbana sustentável em toda a Europa. Ao basear-se no PrepDSpace4Mobility, em conformidade com a mesma arquitetura de requisitos, permitirá testar um conjunto alargado de casos de uso reais em nove cidades e regiões: Barcelona, Île-de-France, Milão, Lisboa, Flandres, Sofia, Estocolmo, Tampere e Budapeste. Neste âmbito, encontra-se em desenvolvimento um programa para identificação de pontos de incumprimento de horários do transporte público de forma a serem estudadas soluções correção desses fatores ou de prioridade ao transporte público, para melhorar a fiabilidade, eficiência e atratividade do mesmo;
- ArtMED » projeto que visa transferir conhecimento da École Centrale de Lyon, adquirido no Projeto AVENUE (cofinanciado pela Comissão Europeia) e da CARNET, adquirido no Projeto MultiDEPART (cofinanciado pela Comissão Europeia) para autoridades de transporte na Eslovênia, Portugal (TML), Itália e Grécia, otimizando modelos de análise sobre Demand Responsive Transit e Automated Vehicles já desenvolvidos nesses projetos, aplicando-os aos territórios ArtMED. Neste âmbito, definem-se e avaliam-se soluções de transporte flexível, e numa fase posterior, como poderiam ser estas soluções caso fosse feito recurso a veículos autónomos;
- Rural Mobility » projeto que visa partilhar experiências e boas práticas relacionadas com transporte a pedido em zonas rurais, seguindo uma metodologia que inclui: definição de políticas inovadoras, desenvolvimento de soluções apropriadas, implementação e teste das soluções de transporte flexível e monitorização e avaliação. Paralelamente encontram-se em estudo os modelos de negócio e formas de financiamento de soluções de transporte a pedido em zonas rurais, a sua escalabilidade e replicabilidade, e a influência de políticas locais, regionais, nacionais e europeias a partir dos resultados obtidos;
- BiciSchools » projeto que permite o desenvolvimento de um planeador de "comboios de bicicletas" para acesso a escolas, que se desenvolverá no âmbito da ferramenta de modelação de infraestrutura ciclável "biclaR" já disponibilizada pela TML.

Em 2024 ano realizaram-se reuniões em Lisboa dos consórcios UPPER e a conferência de fecho do projeto Mobil.T.

A TML integrou ainda o consórcio RapidSCALE, apresentando uma candidatura ao Programa Horizonte Europa, que se encontra ainda em fase de avaliação. Este projeto visa preparar os telemóveis para comunicarem entre si em situação de catástrofe (terramoto, tsunamis...) suprimindo o eventual colapso dos sistemas de comunicação normais / centralizados; pretende-se criar uma rede

/ malha a partir dos telemóveis, que comunicam entre si na proximidade, enviando mensagens de uns para os outros. Esta rede "alternativa" poderá igualmente ser aplicada para comunicar com os passageiros de serviços de transporte para informações em situações de emergência e catástrofe.

#### iv. Participação em eventos institucionais

O investimento contínuo da TML em estratégias de comunicação que aproximam as suas marcas das pessoas, fortalecendo vínculos e construindo uma reputação positiva, tem sido uma constante desde a sua constituição. Entre as várias iniciativas realizadas em 2024 que visaram reafirmar as competências da TML na gestão e operação de soluções de mobilidade urbana e incentivar o uso do transporte público, destacando a sua importância como opção preferencial de deslocação, é de realçar a representação em eventos institucionais de relevância para o setor da mobilidade.

- Portugal Smart Cities Summit



Figura 6 – Participação no evento Portugal Smart Cities Summit

A TML marcou presença no Portugal Smart Cities Summit com promoção das suas marcas e iniciativas, disponibilizando a centenas de pessoas informações sobre os seus novos produtos e serviços. Estudantes dos ensinos secundário e universitário, utilizadores do passe navegante®, utilizadores ocasionais e empresas, viram as suas dúvidas esclarecidas sobre os diferentes temas da mobilidade do dia-a-dia das pessoas. A TML foi também palco de encontros com autarquias e entidades, que quiseram reforçar a confiança no trabalho desenvolvido e semear novas parcerias para o futuro.

- **Mostra dos Fundos Europeus**

Ainda em 2024, a TML participou, em apoio à AML, na Mostra dos Fundos Europeus, realizada na Alfândega do Porto, destacando alguns dos seus projetos e conquistas alcançadas na área da mobilidade, com apresentação da Plataforma Integradora de Serviços e Sistemas Inteligentes de Transporte.



Figura 7 – Mostra dos Fundos Europeus

- **8.º Encontro Anual das Autoridades de Transportes**

Em dezembro de 2024, a TML participou no 8.º Encontro Anual das Autoridades de Transportes, coorganizado pelo Fundo de Transportes/IMT e pelo Município de Braga. Esta participação da TML teve particular relevância porque em boa parte se consubstanciou no trabalho que a TML iniciou em 2024 de promoção dos Encontros informais de Autoridades de Transportes Intermunicipais (ATI) com o objetivo de fazer reuniões de partilha de informação e de definição de posicionamento comum, na perspetiva que existem desafios que a todos importam ainda que a escalas diferentes. Desta dinamização da TML resultaram, em 2024, cinco encontros (AML (abril), Coimbra (maio), Alto Minho (julho), AMAL (outubro) e Alto Alentejo (novembro) onde foi possível discutir temas tão diversos com a gratuidade de jovens e estudantes e seu financiamento, a gestão de contratos quer numa lógica dos mecanismos de controlo, quer na lógica da gestão dos pedidos de reequilíbrio financeiro, a criação de documentos de posicionamento sobre a multiplicidade de reportes para várias entidades ou a criação de um documento partilhado de boas práticas sobre transportes flexíveis. Esta lógica de partilha e trabalho conjunto manter-se-á enquanto as ATI reconhecerem nela vantagens.

3

## A TML, Autoridade do Sistema de Bilhética



### 3. A TML, Autoridade do Sistema de Bilhética®

---

Na qualidade de autoridade do sistema de bilhética, 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 2024 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.

A TML gere as operações de venda de títulos de transporte e cartões navegante® numa rede composta por 26 espaços navegante® Carris Metropolitana, 22 Pontos navegante®, 854 agentes de venda, 11.271 terminais multibanco, a App navegante® e o canal de carregamentos empresariais (composto pela App navegante® empresas e pelo portal navegante® empresas).

#### 3.1. Evolução das receitas dos canais geridos pela TML

O ano de 2024 foi de grandes mudanças, tendo vários fatores alterado significativamente a dinâmica da rede comercial de carregamento de títulos e venda cartões navegante® gerida pela TML. Com o lançamento de um novo canal, a App navegante®, a TML disponibilizou aos seus clientes e utentes do transporte público a possibilidade de realizar operações que anteriormente apenas podiam ser realizadas em canais aos quais tinha necessidade de se deslocar presencialmente, em linha com o estabelecido no “EA5.34 Desmaterialização: Dar continuidade ao processo de desmaterialização com a implementação de, pelo menos, mais um processo digital”. Através da App navegante® o cliente passou a poder realizar operações de carregamento de títulos mensais e ocasionais no cartão navegante® personalizado, a realizar todo o processo de adesão à gratuidade para jovens, e passou também a poder fazer o carregamento do título gratuito de validade prolongada, igualmente em linha com o “EA5.33 Facilitação: Iniciar a implementação de sistemas que permitam a compra/carregamento de títulos de transporte numa lógica omnicanal”. Através da App navegante® o cliente passou a ter a possibilidade de solicitar o seu cartão navegante® personalizado a partir de qualquer local, recebendo-o comodamente no local escolhido por si.

Como estabelecido no “EA5.39 Facilitação: Dar continuidade ao processo de revisão de procedimentos comerciais e de cliente do sistema navegante®”, foi realizada uma revisão às Condições Gerais de Emissão e Utilização do Cartão navegante®, a qual introduziu a obrigatoriedade de cada cliente poder ter apenas um cartão navegante®, uniformizou o prazo de validade do cartão navegante® para 5 anos, em linha com a validade do documento identificação.

O canal de carregamentos empresariais também conheceu uma nova dinâmica principalmente desde o lançamento de uma *app* dedicada, que permite que os carregamentos realizados através desde canal sejam autorizados no portal de gestão (navegante® empresas) e descarregados para o cartão navegante® através de um qualquer telemóvel através da *app* navegante® empresas. O lançamento da App navegante® empresas eliminou um dos principais constrangimentos deste produto, que obrigava à utilização de um leitor de *smart card* para o carregamento dos títulos de transporte. A possibilidade de os carregamentos poderem ser realizados através da App navegante®

empresas instalada em qualquer telemóvel com NFC veio alavancar significativamente a adesão a este produto dedicado ao segmento empresarial.

A generalidade das alterações anteriormente indicadas foram maioritariamente introduzidas de forma massificada no início do segundo semestre de 2024, tendo o seu impacto na rede comercial sido mais significativo durante o quarto trimestre do ano.

O gráfico seguinte evidencia a evolução do valor das vendas no conjunto dos canais geridos pela TML, sendo possível identificar o efeito da gratuidade para jovens menores de 24 anos (medida introduzida pela Lei do Orçamento do Estado para 2024, que entrou em vigor no dia 1 de janeiro de 2024), no valor das vendas dos canais geridos pela TML. A introdução desta gratuidade provocou uma diminuição no valor das vendas realizadas na rede comercial, que será compensada pelo mecanismo criado para o efeito através da Portaria nº 7-A/2024/1 de 28 de novembro.

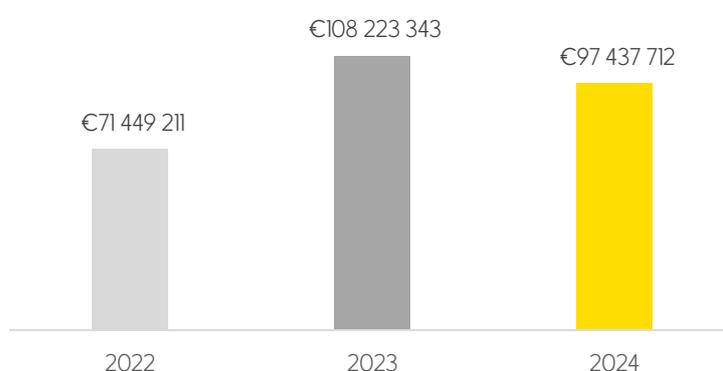


Gráfico 8 – Evolução das receitas dos canais geridos pela TML (2022-2024)

À semelhança do que se verificou em 2023, o canal de vendas da TML que gera maior volume de vendas continua a ser a rede ATM, seguida da rede de agentes e dos espaços navegante.

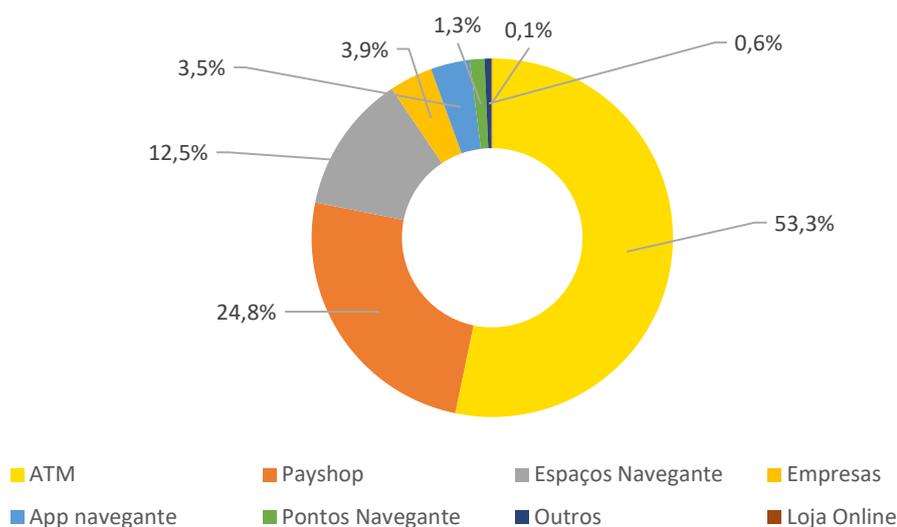


Gráfico 9 – Distribuição das receitas pelos canais de venda geridos pela TML em 2024

O comportamento de cada um dos canais de venda da TML não foi uniforme ao longo de 2024, sendo notórios a diminuição a quantidade de operações realizadas na rede ATM e nos Espaços navegante®, a estabilização da quantidade de operações realizada na rede de agentes e o crescimento dos canais App navegante® e do navegante® empresas.

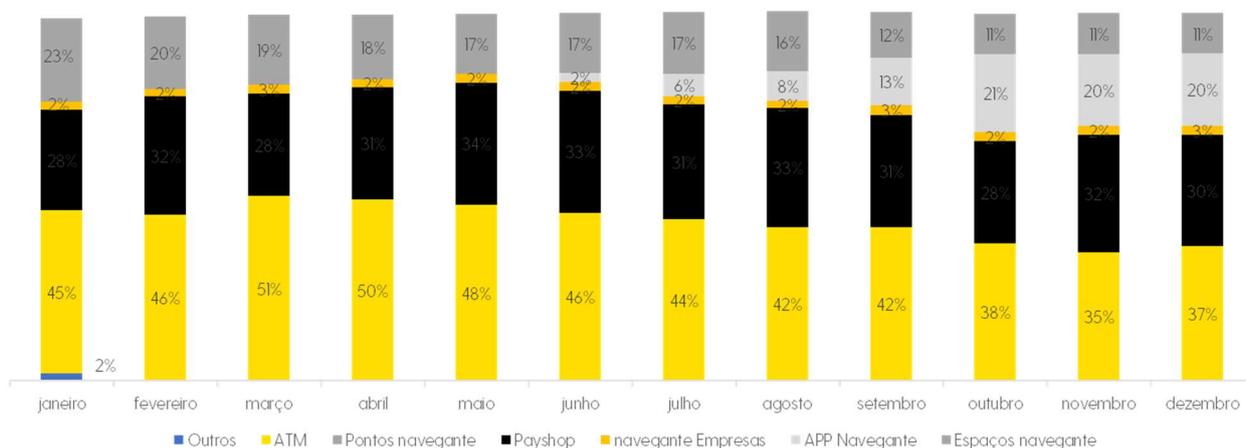


Gráfico 10 – Distribuição mensal das operações realizadas nos canais de venda geridos pela TML em 2024

Apesar da redução no peso relativo das operações realizadas nos Espaços navegante®, 2024 foi um ano de consolidação dos espaços navegante® como local privilegiado para realização de operações de venda e pós-venda, com mais de 872 000 clientes atendidos. Durante 2024 nos Espaços navegante® foram carregados mais de 677 000 títulos de transporte, impressos mais de 269 000 cartões navegante® personalizado e vendidos mais de 27 000 cartões navegante® ocasional. Como mencionado anteriormente, houve um decréscimo na receita direta destes espaços devido à disponibilização da gratuidade e à possibilidade de realização deste carregamento na App navegante®.



Gráfico 11 – Evolução das receitas nos Espaços navegante® (2022-2024)

A maior fatia da receita dos Espaços navegante® é proveniente do carregamento de passes mensais e de cartões personalizados.

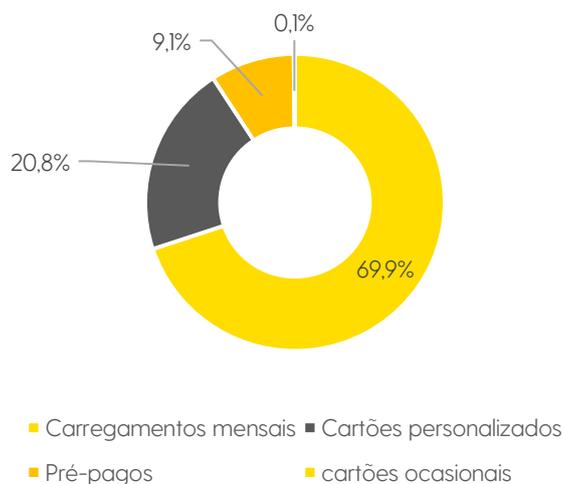


Gráfico 12 – Distribuição da origem das receitas nos Espaços navegante® (2024)

A rede de Pontos navegante® autónomos produziu mais de 53 900 cartões navegante® personalizado e carregou mais de 17 000 passes. Como se referiu, a redução da receita pode ser explicada pelo alargamento da gratuidade jovem, que induziu menor procura nos Pontos navegante® assistido devido à impossibilidade de aqui ser adquirido o cartão com desconto e realizados carregamentos gratuitos.

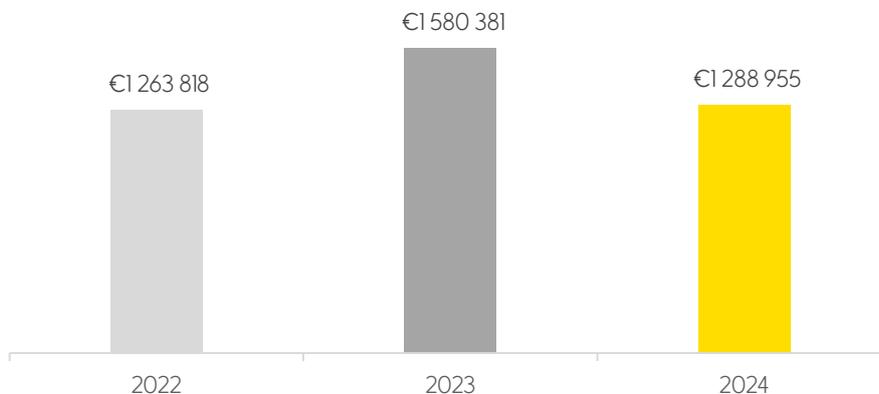


Gráfico 13 – Evolução das receitas dos pontos navegante® (2022-2024)

Na sequência do acordo com a Payshop, em 2023, de adesão a uma nova rede de agentes, a receita da rede concessionada à Payshop continuou a evoluir de forma positiva. Este canal foi o que menos impacto teve com a introdução da App navegante® mantendo-se relativamente estável ao longo de 2024.

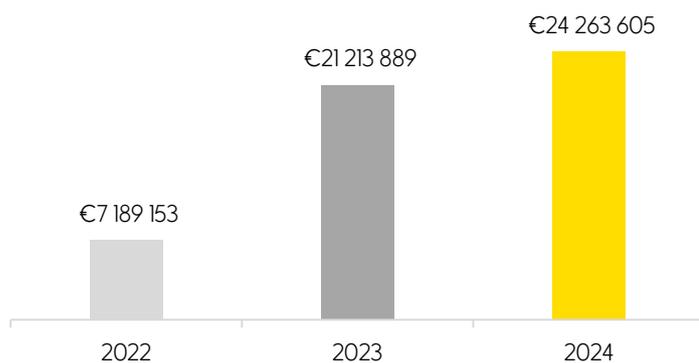


Gráfico 14 – Evolução das receitas da rede de agentes da TML (2022-2024)

O produto dirigido ao segmento empresarial obteve em 2024 um grande crescimento. Tal como referido anteriormente, este crescimento deve-se em parte à facilitação do carregamento através de uma *app* dedicada, ao invés do tradicional leitor de *smart card*.

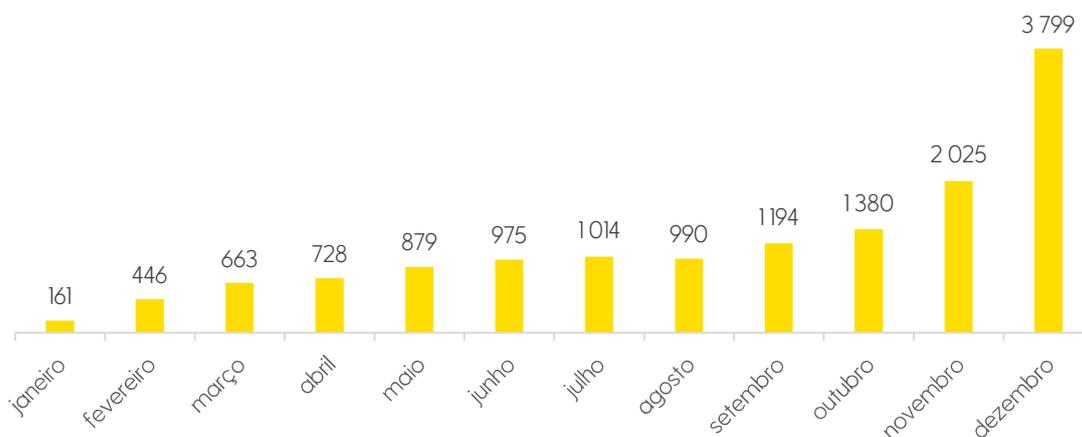


Gráfico 15 – Quantidade mensal de carregamentos realizados via navegante® empresas 2024

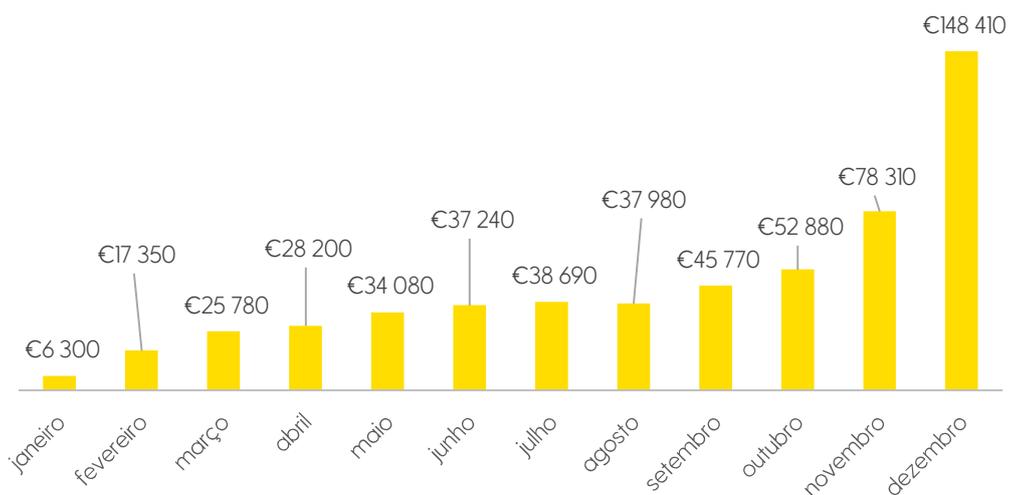


Gráfico 16 – Evolução da receita no Portal navegante® empresas em 2024

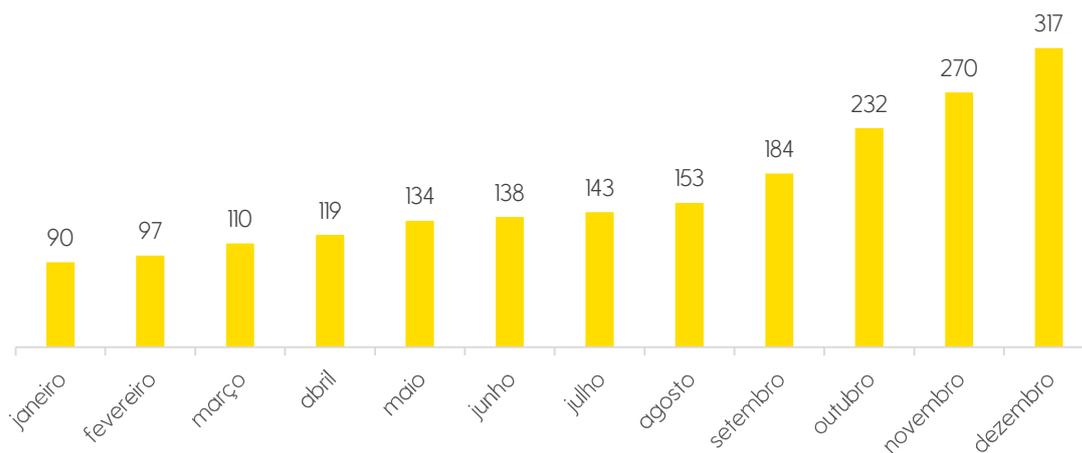


Gráfico 17 – Evolução do número de empresas aderentes ao navegante® empresas em 2024

A App navegante® foi o canal que mais impacto causou na rede comercial em 2024. Este canal tem vindo a estabilizar, quer no número de operações realizadas mensalmente, quer na receita obtida.

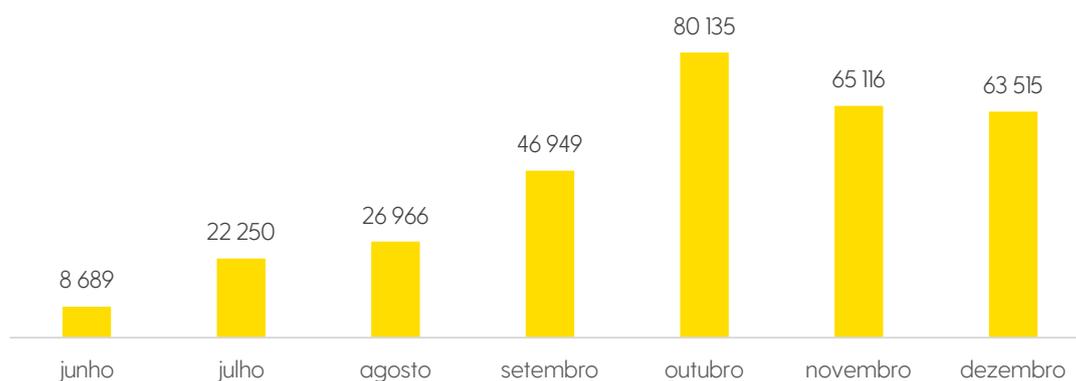


Gráfico 19 – Distribuição mensal das operações de carregamento realizadas na app navegante® 2024

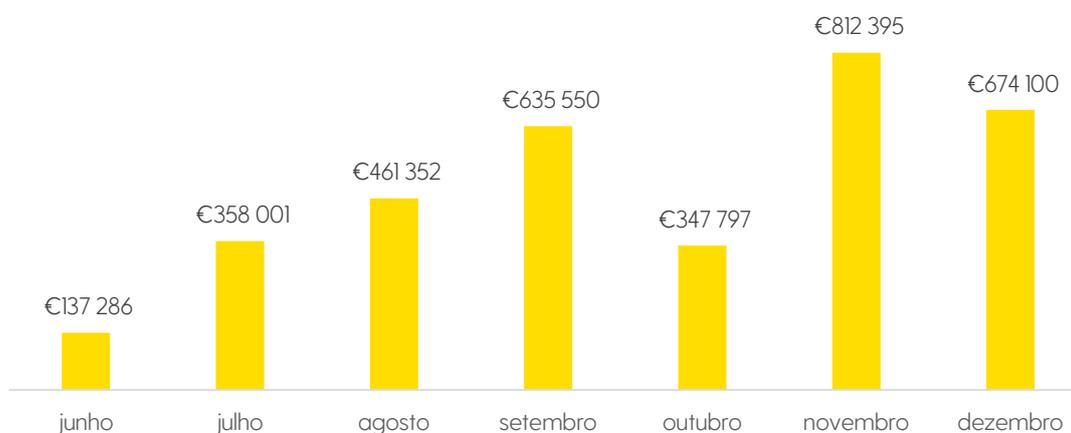


Gráfico 18 – Distribuição mensal da receita app navegante® 2024

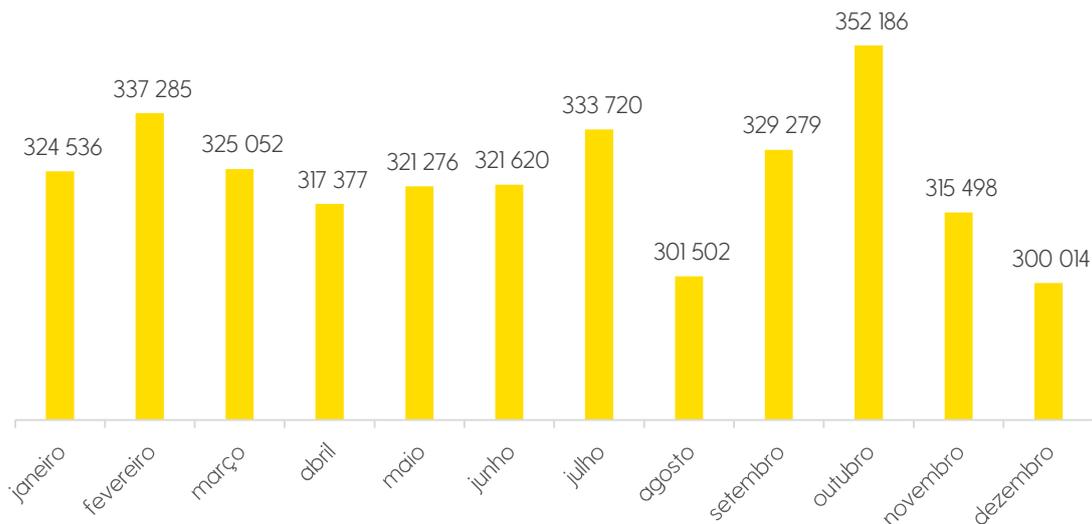


Gráfico 20 – Evolução mensal em quantidade de carregamentos de passes mensais nos canais TML 2024

Durante o ano de 2024 iniciaram-se os desenvolvimentos e foi operacionalizado o primeiro piloto do cartão escolar de Oeiras. Esta parceria entre a TML e Município de Oeiras permitiu que alguns dos alunos do agrupamento de escolas de Carnaxide utilizassem um cartão navegante® com um *layout* gráfico próprio, que permite o acesso à rede de transportes, mas também a todas as funcionalidades do cartão escolar. Este projeto está alinhado com o “EA5.38 Facilitação: Fomentar o alargamento do programa navegante® escola”.



Figura 8 – Piloto do cartão escolar de Oeiras

No que diz respeito à emissão de cartões navegante® personalizados, a TML continuou a ser, no ano de 2024, o principal produtor de cartões navegante®, acentuando a tendência já registada em 2023. É de assinalar que 95% dos cartões navegante® emitidos pelos Espaços navegante® foram emitidos no momento.

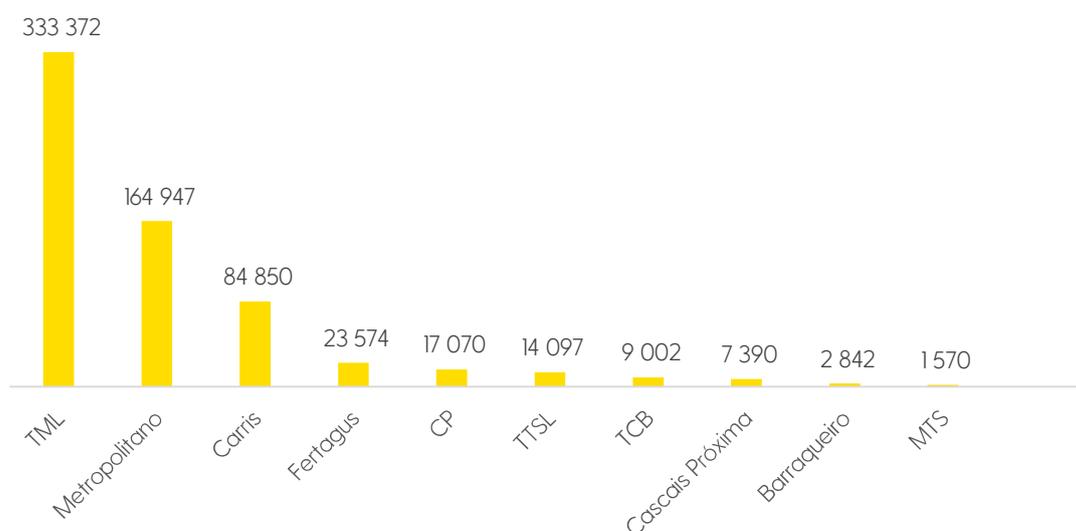


Gráfico 21 – Emissão de cartões navegante® por operador de transportes em 2024

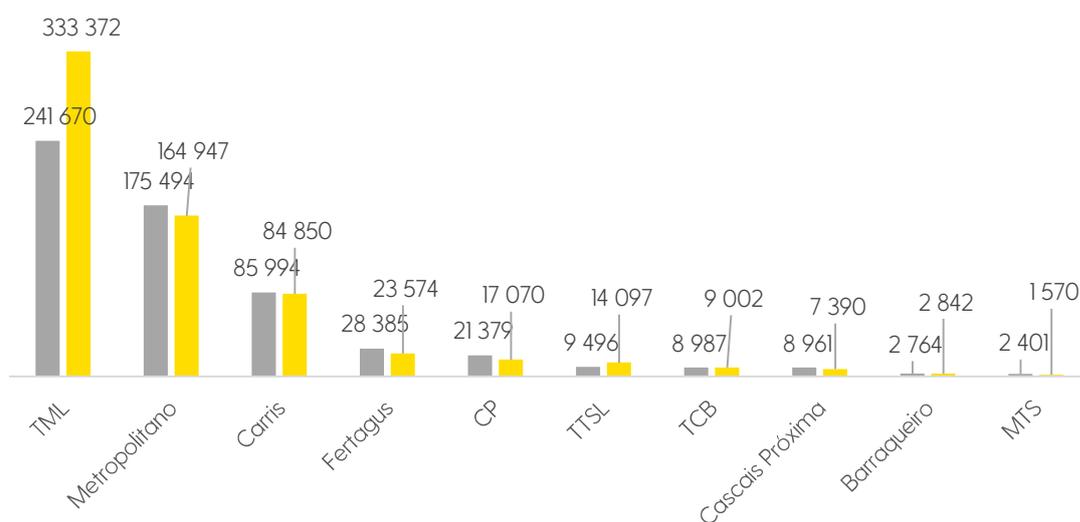


Gráfico 22 – Emissão de cartões navegante por operador de transportes em 2023 vs 2024

### 3.2. Apoio aos utilizadores do navegante®

Relativamente aos canais de contacto telefónico e escrito de suporte ao sistema de bilhética, durante o ano de 2024, foram recebidos e tratados pela TML nestes canais 154 254 contactos, dos quais 63 128 foram classificados como reclamações, ou seja, cerca de 41% do total.

Como um cliente pode fazer vários contactos sobre um mesmo assunto, ao agrupar os contactos em casos únicos, temos um total de 53 723 casos únicos dos quais 18 332 são reclamações, que representam 34,12% da totalidade dos casos únicos recebidos de âmbito navegante.

O aumento da quantidade de contactos está relacionado com três fatores, a saber, a disponibilização da App navegante®, a adesão/renovação da gratuidade para jovens estudantes e do carregamento de títulos de validade prolongada de forma autónoma através da App navegante® e o pedido de cartão *online* também através da App navegante®.

Conjuntamente, estes três fatores deram uma enorme autonomia ao cliente, mas também transferiram e aumentaram significativamente a carga sobre os canais remotos de suporte ao passageiro da TML. Em simultâneo, diminuíram de forma significativa a pressão sobre a rede comercial de atendimento presencial, exceto no período de indisponibilidade da App navegante® devido a uma conjugação de fatores externos, em que se registou um aumento significativo da pressão sobre todos os canais de atendimento. De referir que, de acordo com o estabelecido nas ações “EA5.35 Monitorização: Implementar um método de avaliação das respostas ao cliente em pelo menos mais um canal” e “EA5.36 Monitorização: iniciar o processo de avaliação do suporte pelo cliente”, foram implementadas metodologias que permitiram realizar as avaliações supramencionadas, a primeira através de questionário após contacto telefónico e a segunda através de monitorização/avaliação interna das respostas a cliente.

No gráfico seguinte está representada a distribuição mensal dos contactos recebidos, onde se percebe o crescimento dos contactos, em especial a partir do mês de junho, período em que se iniciou a renovação de descontos para cerca de 350 000 jovens estudantes que necessitavam de renovar a gratuidade, e para os quais foi criado um canal de contacto dedicado que permitiu dar suporte a todos aqueles que necessitavam de aderir ou renovar a gratuidade jovem. Excepcionalmente, prolongaram-se estas renovações para os meses de outubro e novembro, de forma a melhor responder à procura registada. Em dezembro houve uma nova alteração legislativa, que consistiu no alargamento da gratuidade a todos os jovens com idade inferior a 24 anos, que ajudaram a manter estes números elevados durante todo o último trimestre de 2024.

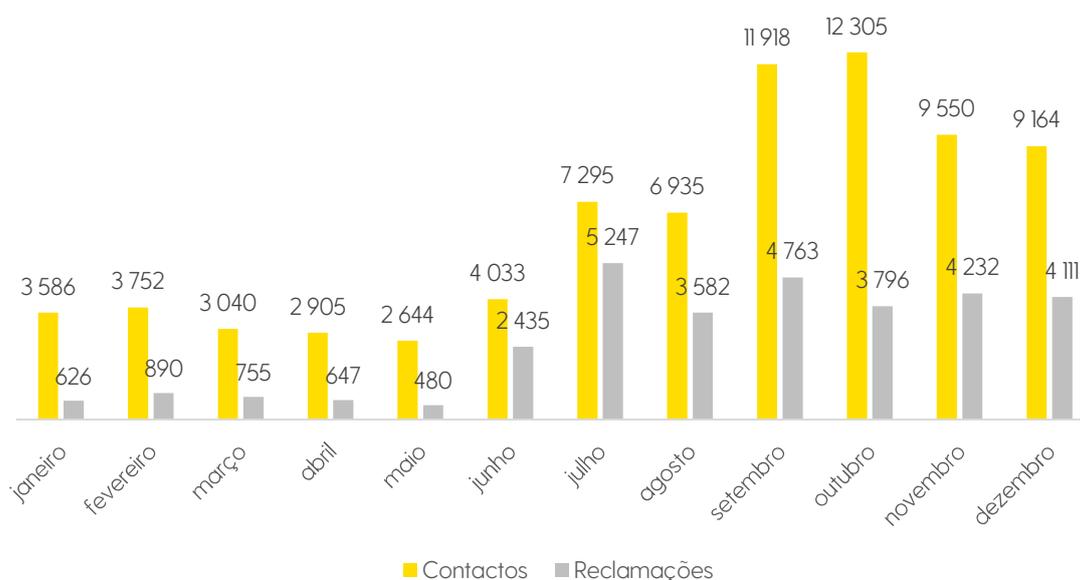


Gráfico 23 – Distribuição mensal dos contactos e reclamações relacionados com o sistema de bilhética em 2024

### 3.3. Iniciativas de promoção do navegante®

As principais linhas de comunicação da TML em 2024 mantiveram como objetivos a promoção das 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 aML.

Em 2024, a TML focou-se no lançamento de novos produtos navegante® e no desenvolvimento e promoção de soluções que simplificam e agilizam o acesso à mobilidade. Com uma abordagem centrada nas pessoas, a marca navegante® destacou-se ao comunicar de forma clara e eficaz, reforçando o seu posicionamento como pioneira em inovação e facilitadora de uma mobilidade mais interligada, desmaterializada e acessível a todos. Através de campanhas criativas e mensagens impactantes, a TML não só apresentou as suas novidades para o sistema navegante®, como também reforçou o seu compromisso com a excelência e a inovação, garantindo que as suas soluções respondem às necessidades reais dos utilizadores.

#### i. Campanhas App navegante®

O conceito de 'navegante enquanto serviço' tem vindo a ser cada vez mais afirmado e interiorizado pela TML. O ano 2024 veio corporizar este conceito com o lançamento da primeira plataforma de MaaS (*mobility as a service*), a App navegante®.

Direcionada ao passageiro, a App foi lançada ao público em junho de 2024 e contou com uma campanha projetada em diferentes fases. A App navegante® foi evoluindo com as pessoas, desde o seu momento zero, ainda em fase de pré-lançamento com envolvimento de cerca de 1000 *beta testers* que participaram no processo de desenvolvimento e puderam partilhar os seus contributos. Mais tarde, após o lançamento oficial da aplicação, foi realizada uma sessão de *Design Thinking* com utilizadores da App por forma a definir novos passos de evolução e implementação de melhorias em linha com as reais necessidades das pessoas.

A campanha de comunicação veio refletir diferentes fases de evolução da App. Iniciou com a funcionalidade de carregamento, evoluindo para a possibilidade de ativação de desconto, foi incorporando novas valências e no final do ano a App já funcionava como um pequeno Espaço navegante®, de apoio ao passageiro, possibilitando o acesso a novos serviços e dispensando a deslocação ao espaço físico de atendimento.

Durante a campanha foi lançado um concurso publicitário para todos os utilizadores da App que decorreu entre junho e dezembro de 2024.



Figura 9 – Campanha App navegante®

## ii. navegante® + ágil

O selo navegante® + ágil tem assinado toda a comunicação de produtos e serviços navegante® que permitem o acesso fácil e rápido à mobilidade.

## iii. Campanha gratuidade jovem estudante

Em 2024, a TML implementou o acesso fácil ao desconto que conferia a gratuidade para jovens estudantes, dispensando a deslocação a um espaço físico de atendimento ao passageiro. Em agosto de 2024, foi lançada uma campanha de comunicação com o objetivo de incentivar o maior número possível de estudantes a ativar o desconto de forma rápida e a evitar o habitual congestionamento nos espaços cliente no início do período escolar. Com a nova funcionalidade disponibilizada através da App navegante®, todos os jovens estudantes até aos 23 anos de idade puderam fazer essa ativação do desconto de forma simples e rápida.

Para comunicar estas novas funcionalidades, simplificar e agilizar o acesso à mobilidade, a TML lançou uma campanha de promoção desta nova medida.

A campanha, desenvolveu-se à volta de cinco filmes, captando a atenção pelo humor e incorporando um *call to action* imediato possibilitando aceder ao desconto através da App e através de uma linha telefónica dedicada. A campanha esteve presente no DOOH (*Digital Out Of Home*) e alcançou milhares de pessoas.



Figura 10 – Campanha gratuidade jovem

#### iv. Cartão comemorativo 5 anos navegante®

O ano de 2024 veio assinalar um marco de cinco anos para o navegante®. Para assinalar este marco histórico, a TML lançou uma edição comemorativa do cartão que serve todos os municípios e todos os transportes da aml, com o cunho “5 anos no coração da mobilidade”.

O novo cartão navegante®, produzido em plástico reciclado, teve uma edição limitada a 5000 exemplares.



Figura 11 – Cartão navegante® comemorativo

## v. Lançamento da Loja navegante®

Com o lançamento da edição comemorativa do cartão navegante® foi lançada uma loja *online* que possibilitou a venda desta edição e em agosto de 2024 a venda do cartão online foi alargada, permitindo ao utilizador adquirir a versão oficial do cartão online com entrega em casa deixando de ser necessário deslocar-se para receber o seu cartão.

A nova loja online navegante® segue o propósito da marca de tornar a mobilidade urbana na área metropolitana de Lisboa mais ágil, mais fácil e mais acessível.



Figura 12 – Loja navegante®

## vi. navegante® empresas

A mobilidade corporativa deu um salto significativo com o lançamento da App navegante® Empresas, uma ferramenta que simplifica o acesso à mobilidade sustentável para empresas e seus trabalhadores, com carregamento do passe de transporte diretamente na aplicação. Para promover o lançamento do produto foram realizadas duas campanhas de comunicação multimeios que resultaram em mais de 200 adesões de empresas e em cerca de 15 mil carregamentos de passes navegante®, promovendo uma mobilidade mais sustentável e descarbonizada. Esta iniciativa está alinhada com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e as métricas *Environmental Social and Governance*, (ESG) que visam um futuro mais verde e responsável.



Figura 13 – Campanha navegante® empresas

## vii. Jornadas navegante®

Em 2024, a TML afirmou-se enquanto autoridade do Sistema de Bilhética da AML, concretizando a sua primeira iniciativa de âmbito mais alargado que visou promover o debate e a reflexão sobre os temas da mobilidade não só à escala metropolitana, mas a uma escala nacional. O evento, de participação pública, reuniu os principais *stakeholders* dos transportes e da mobilidade (autoridades, operadores, entidades, especialistas e técnicos), com a ambição de recolher contributos que pudessem ser relevantes para continuar a trilhar um caminho de mobilidade mais sustentável.

## viii. Parcerias

A comunicação, o *marketing* e a priorização ao cliente são elementos-chave na prestação de serviços, sobretudo no setor de mobilidade e transportes, que impacta diariamente milhões de pessoas. Garantir acesso à informação e a correta compreensão das mensagens é crucial para melhorar a qualidade dos serviços, fomentar a adesão ao transporte público, promover a transferência modal e incentivar uma mobilidade mais sustentável.

A realização de parcerias que premeiem e incentivem a utilização do transporte é benéfica para o sistema e aproxima o passageiro da marca navegante®.

### • Festivais

Em 2024 os passageiros navegante® foram ao festival Meo Kalorama com acesso a descontos especiais na aquisição do bilhete. Todos os utilizadores de transportes públicos com passe navegante® acederam a um *voucher* que lhes possibilitou um desconto imediato na bilheteira *online*.



Figura 14 – Parceria Meo Kalorama

### • Parques navegante®

Através de uma iniciativa promovida pela Câmara Municipal de Lisboa e pela Emel – Empresa de Mobilidade e Estacionamento de Lisboa, em união com o navegante®, os utilizadores de transportes públicos com passe navegante® carregado passaram a poder estacionar gratuitamente em três Parques navegante® da Emel

Com o objetivo de se conseguir a neutralidade em carbono até 2030 para a cidade de Lisboa, foi lançada uma nova medida promotora de sustentabilidade com o cartão navegante® que visou premiar os utilizadores de transporte público, oferecendo-lhes estacionamento gratuito em Parques

navegante® situados nas portas de Lisboa, para que pudessem realizar o resto do percurso dentro da cidade em transporte público.

Para lançar esta medida foi realizada uma campanha de comunicação multimeios na cidade de Lisboa.



Figura 15 – Campanha Parques navegante®

#### ix. Ações de Ativação de Marca

- Promotores navegante®

Ao longo do ano e durante vários dias foram várias as ações levadas a cabo em nome de navegante®, resultando em maior envolvimento e identificação com a marca.

Ao longo de 2024, a TML realizou diversas ações de ativação para promover a App navegante®, facilitando o seu uso e incentivando a adesão do público. Essas iniciativas visaram não apenas divulgar as funcionalidades da aplicação, mas também reduzir a necessidade de atendimento presencial, capacitando os utilizadores a explorar todas as suas valências. Durante o ano, foram realizadas várias campanhas em nome do navegante®, aumentando o envolvimento do público e fortalecendo a identificação com a marca.

- Gestão de Redes Sociais

Em 2024, o navegante® expandiu a sua presença digital ao entrar no TikTok, consolidando-se em mais uma plataforma de *social media* e ampliando a sua proximidade com o público. Foram criados e publicados inúmeros conteúdos estratégicos, reforçando a comunicação da marca e a interação com os utilizadores.

- Gestão de *influencers*

A aposta na colaboração com influenciadores digitais desempenhou um papel essencial na promoção das Apps navegante® e navegante® Empresas. Estes criadores de conteúdo atuaram como embaixadores da marca, impulsionando o alcance, a adesão e a credibilidade das aplicações junto aos seus seguidores.

## x. Prémios

No Prémio Nacional de Sustentabilidade, os projetos e iniciativas navegante® e a campanha de comunicação “Elogio do Carro”, foram reconhecidos, respetivamente com um primeiro prémio na categoria “Mobilidade Sustentável” e com uma menção honrosa na categoria “Comunicação de Sustentabilidade”.



Figura 16 – Prémio Nacional de Sustentabilidade

### 3.4. Iniciativas de capacitação tecnológica

Na componente de capacitação tecnológica e de evolução das aplicações da TML foram executadas várias ações, com vários projetos completados em 2024 e ações iniciadas para completar em 2025 e anos seguintes.

- **App navegante®**

O lançamento da aplicação navegante®, em maio de 2024, resultou da integração de um componente de software (SDK) para interação com cartões físicos através de um telemóvel e os sistemas centrais da TML, tendo sido progressivamente atualizada para introdução de novas funcionalidades.



Figura 17 – App navegante®

Num primeiro momento, a aplicação permitia o carregamento de títulos de transporte em cartões navegante® personalizados, estando disponíveis as variantes existentes dos títulos navegante, incluindo gratuitos, mas também o navegante® pré-pago (ou zapping).

Pouco depois foi introduzida a possibilidade de renovar os perfis (418 e sub23), com o objetivo de que estas operações fossem realizadas remotamente removendo a necessidade de comparecer num Gabinete de Apoio ao Cliente para proceder à atualização do seu cartão, permitindo que, quando necessário, o cliente pudesse enviar documentos via email ou via app.

Em 2024 foram iniciadas as seguintes funcionalidades, previstas terminar em 2025:

- Cartão Virtual –permitirá a utilização de um equipamento Android ou IOS, que suporte NFC, como cartão físico perante um validador. Ou seja, a aplicação navegante® ficará dotada da possibilidade de validar o telefone no validador de bordo. Para concluir esta tarefa será incluída outra aplicação na app;
- Pedido de cartão - funcionalidade implementada no *site* navegante.pt com integração com fornecedor externo, permitindo a um utilizador fazer a encomenda e compra do seu cartão navegante®, independentemente do tipo de desconto associado, através de uma página web dedicada. Como melhoria, pretende-se passar a permitir que este tipo de pedidos seja disponibilizado também através da aplicação navegante, aumentando a facilidade de adesão ao sistema e aquisição de cartões;
- Conta navegante® - será disponibilizado para o cliente final um conjunto de funcionalidades associadas à identificação do cliente, permitindo o acesso a informação e funcionalidades disponíveis apenas para clientes identificados.

- **navegante® Empresas**

No ano de 2024, foi feito um esforço grande de promoção do serviço e de transição das empresas existentes do Portal Viva Empresas para o navegante® Empresas.

De modo a facilitar todo o processo de carregamento e permitir chegar a mais empresas foi desenvolvida uma aplicação móvel dedicada para o serviço navegante® Empresas. Através desta aplicação os utilizadores podem fazer o carregamento de cartões previamente autorizados sem necessidade de fazer qualquer seleção. Através da apresentação do cartão o sistema identifica a empresa e a autorização dada para aquele cartão e efetua o carregamento correspondente.

Para facilitar todo o processo de faturação foram também disponibilizadas no *site* o acesso às faturas mensais e a informação sobre o estado do pagamento dessa mesma fatura, para que as empresas tenham total visibilidade sobre a componente financeira.

Foram ainda iniciados em 2024, cujo desenvolvimento ainda não se encontra concluído:

- A introdução da possibilidade de realizar copagamento dos títulos, de modo a permitir cenários onde a empresa paga o navegante® municipal, mas o trabalhador pode, pagando a diferença, carregar o navegante metropolitano. Esta opção introduz algumas complexidades do ponto de vista da contabilização, já que a faturação tem de ser separada (parte em nome da empresa e parte em nome do trabalhador), sendo a repartição das receitas efetuada pela totalidade;
- O desenvolvimento do Radar navegante® Empresa que vai permitir a apresentação de um ranking entre empresas, através de indicadores como o número de trabalhadores, de autorizações e de carregamentos efetuados. Como evoluções para este ranking estão também os indicadores sobre as validações e a produção de CO2 associada às deslocações dos trabalhadores.

- **CUT – *Cashless Universal Token***

O projeto CUT visa alargar os meios de acesso ao sistema de transportes, introduzindo uma nova modalidade de validação com recurso à tecnologia *contactless* EMV, 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.



Figura 18 – Projeto Cashless Universal Token

Este projeto foi lançado em 2023, tendo o contrato celebrado para o seu desenvolvimento obtido visto prévio do Tribunal de Contas apenas em 2024. O projeto tem uma complexidade considerável, já que implica fazer alterações nos validadores instalados a bordo dos veículos da Carris Metropolitana, quer ao nível de *hardware*, quer ao nível de *software* com requisitos de segurança muito apertados na componente bancária e necessidade de certificação.

Os trabalhos decorreram ao longo de 2024, prevendo-se que em 2025 ocorra o arranque em produção do projeto. Para a execução e integração do projeto nas plataformas da TML, foi também necessário fazer um conjunto de adaptações para garantir que todas as informações sobre validações, cobranças e faturação são consolidadas nos sistemas da TML e que está garantida a capacidade de tratar estes dados em conjunto e em separado com todos os outros dados de bilhética tratados. De entre as alterações necessárias, destacam-se:

- Adaptações da API APEX de modo a garantir que para além da transação bancária também são geradas transações de bilhética com toda a informação necessária de localização e em vista a que a implementação seja compatível com os vários projetos já ativos na aML para que toda a informação de utilização e receita seja consolidada na Plataforma Central de Gestão Integrada da TML;
- Definição de regras e tarifários a implementar e aplicar no Fare Engine, peça de software a ser entregue no âmbito do projeto, mas que irá guiar o modelo de cobrança ao cliente, por viagem, por dia, ou outro período;
- Definição da informação e operações a disponibilizar no Portal do Comerciante, peça de *software* a ser entregue no âmbito do projeto, e que irá permitir prestar apoio ao cliente, contendo a informação de validações e cobranças efetuadas, bem como as faturas emitidas. Permitirá também explorar alguma situação de erro detetada pelos sistemas, permitindo que o apoio ao cliente seja feito com uma qualidade elevada;
- Implementação no navegante.pt do módulo de consulta e faturação direcionado para o passageiro que tenha utilizado o cartão bancário para a sua deslocação. Este módulo irá cumprir com os requisitos da norma PCI-DSS para que dados bancários não fiquem registados do lado da TML, utilizando ferramentas próprias do fornecedor para identificar os clientes e as transações de validação associadas.

- **Reforço de Infraestrutura**

A contínua evolução dos sistemas da TML, da sua criticidade e requisitos de segurança, cada vez mais reforçam a necessidade de a infraestrutura de suporte estar corretamente capacitada para responder aos designios da TML. Com o aumento do número de serviços a recorrer aos sistemas da TML torna-se cada vez mais premente garantir que, para os serviços críticos, existe um plano de continuidade de negócio e que a sua ativação é expedita e capaz.

Neste sentido a TML tem vindo a reforçar a sua infraestrutura, através da contratação de alojamento em Centros de Dados separados em Portugal, mas também pela utilização de *clouds* públicas, tirando o partido das características de cada ambiente e garantindo que a redundância dos sistemas, aplicações e dados ficam asseguradas.

Durante 2024 foram adquiridos um conjunto de novos servidores, que foram instalados nos Centros de Dados contratados em Picoas e Covilhã. Foi também adquirido *software* dedicado para assegurar que a replicação e ativação de dados e aplicações entre os centros de dados ocorre de um modo transparente, sem ser necessário rever as configurações das aplicações, assim possibilitando progredir para um cenário em que ambos os centros de dados são funcionais e não apenas um backup em caso de falha do primeiro centro de dados.

Do ponto de vista de segurança, e na sequência de auditoria realizada no âmbito da segurança da informação, foram iniciadas as implementações de vários pontos identificados pela auditoria, com vista a manter os sistemas da TML seguros e resilientes a ataques, num mundo em que a tecnologia evolui muito rapidamente e do mesmo modo estabelecendo novos métodos de atacar os sistemas.

- **API APEX**

No âmbito da API APEX, a biblioteca de *software* que implementa toda a lógica de negócio de bilhética para todos os equipamentos, foram implementadas várias ações, para além das já referidas acima no âmbito do Aplicação navegante® (Cartão Virtual) e CUT.

Com o mesmo foco da segurança, mas também o aumento de funcionalidades para o cliente, foi implementado dentro da API APEX o suporte a um novo tipo de cartão ocasional, Calypso Basic, que permite ter um nível de segurança mais elevado e permite também ser lido por um telemóvel com NFC.

Com vista a permitir ter integrações mais fáceis com novos leitores, cartões e sistemas operativos, foi também efetuada a integração com o Eclipse Keyple, ferramenta que permite uma utilização em múltiplos sistemas operativos diferentes, quer sejam de computadores pessoais, servidores ou dispositivos móveis. Com esta integração, as ferramentas disponibilizadas em ambiente web vão passar a poder ser utilizadas em ambientes como Linux ou MacOS, e vão também permitir a utilização de telefones de mercado para controlo de todos os suportes utilizados no sistema de bilhética.

Através da participação da TML na Calypso Networks Association, onde assume uma posição de membro do Conselho de Administração, a TML tem acompanhado e aproveitado esta participação para introduzir novas evoluções da tecnologia Calypso.

Associada à participação no projeto 1Bilhete, onde a API APEX é uma peça central e que está a ser difundida por várias regiões do país, a TML tem vindo a cooperar com a adoção da API APEX em várias regiões do país. Dentro da aML, o trabalho de difusão e incorporação da API APEX nos sistemas de todos os operadores de transportes foi iniciado, conforme referido no regulamento tarifário de 2024, tendo sido feitas várias adaptações à API APEX e sistemas centrais da TML para facilitar a integração e acomodar especificidades de cada um dos operadores.

- **Pontos navegante®**

Para os pontos navegante®, foram implementadas alterações em ambos os tipos: assistido e autónomo. Nos pontos navegante® assistidos, foi disponibilizada a função de renovação de perfil e carregamento de títulos gratuitos de longa duração. Nos autónomos, foram introduzidas funcionalidades como o suporte à nova versão do Cartão do Cidadão sem contacto, bem como várias melhorias operacionais de modo a garantir a operacionalidade dos equipamentos



Figura 19 – Ponto navegante® assistido

- **Cartões escolares**

No que toca a iniciativas para a introdução de cartões de transporte em meio escolar, de modo a permitir que o mesmo cartão seja utilizado nos dois ambientes, tanto para controlo de acessos na escola como para o acesso ao transporte, foram desenvolvidas duas integrações com os municípios de Oeiras e Cascais, de modo a permitir a emissão dos cartões de transporte com um layout gráfico próprio e a garantir que o cartão emitido fica também registado no sistema escolar. Estes trabalhos vão continuar para expandir estas iniciativas a mais escolas nos municípios, mas também na expansão para mais municípios.

- **Evoluções PCGI**

A Plataforma Central de Gestão Integrada (PCGI) da TML, iniciada em 2021, está em constante evolução, de modo a responder às necessidades existentes, mas também, para introduzir evoluções e melhorias para o cliente, operacionais, de segurança, de eficiência e resiliência:

- Portal do Operador – este Portal, utilizado nos espaços navegante®, permite realizar as operações de bilheteira (venda de títulos, cartões e merchandising das marcas da TML). Com o intuito de ter apenas uma aplicação para todas as operações, estão a ser migradas para este portal todas as operações de personalização de cartões, transferência de títulos, anulação de vendas de canais externos, mas também melhorar controlo de stocks e relatórios de operação;
- Localização API APEX – na PCGI são integradas as novas versões da API APEX, não apenas para introdução de novas funcionalidades ao nível do Portal do Operador e Apps, mas também para suportar as alterações que são difundidas para os validadores a bordo dos autocarros, com novas tipologias de transações e alterações aos ficheiros de configuração.
- navegante® Empresas – divide-se em 2 componentes: (i) o site que permite fazer toda a gestão da empresa, subentidades, utilizadores, autorizações, relatórios e faturação das empresas; (ii) a app móvel dedicada para as empresas que permite fazer o carregamento do cartão dos trabalhadores, desenvolvida durante este ano. Iniciou-se em 2024, o desenvolvimento do copagamento de títulos, permitindo que a empresa pague uma parte e o trabalhador outra parte do passe;
- Motor de Carregamentos – Para servir as Apps móveis navegante® e navegante® Empresas, foi desenvolvido um motor de carregamentos remoto, que permitirá também a utilização por outros canais, como comissionistas, kiosks, e outras apps externas se aplicável.

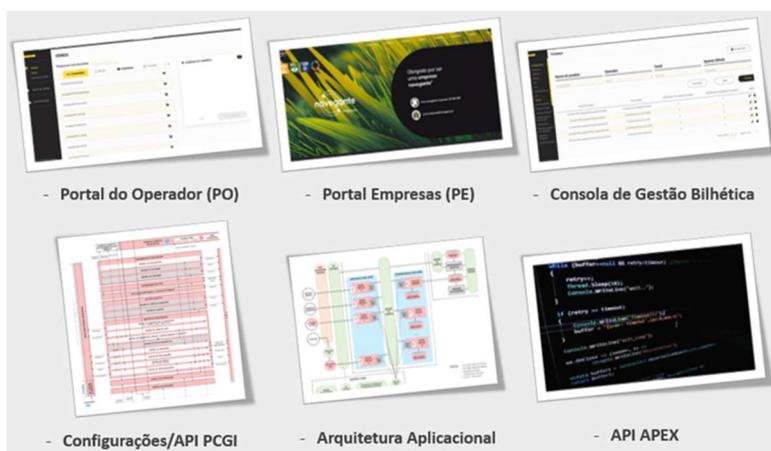


Figura 20 - Plataforma Central de Gestão Integrada

4

## A TML, Gestora da Carris Metropolitana



## 4. A TML, Gestora da Carris Metropolitana

A TML assumiu, desde a sua criação, o desafio da gestão dos quatro contratos de serviço público de transporte rodoviário de passageiros, que iniciaram a operação na aML 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 gestão da Carris Metropolitana durante o ano de 2024, bem como das competências que cabem à TML na gestão dos respetivos contratos.

### 4.1. Evolução dos passageiros transportados

O ano de 2024 ficou marcado por um crescimento expressivo dos passageiros transportados na Carris Metropolitana. Face ao ano de 2023, foram transportados mais cerca de 24% de passageiros, atingindo-se um total de mais de 174 milhões de passageiros em 2024. O mês de outubro destacou-se como o período de maior movimento, com um total de 17 milhões de passageiros, atingindo no dia 10 de outubro o máximo, com 688 mil passageiros transportados em 24 horas. Entre outubro de 2023 e 2024, o crescimento ascendeu a 27%.

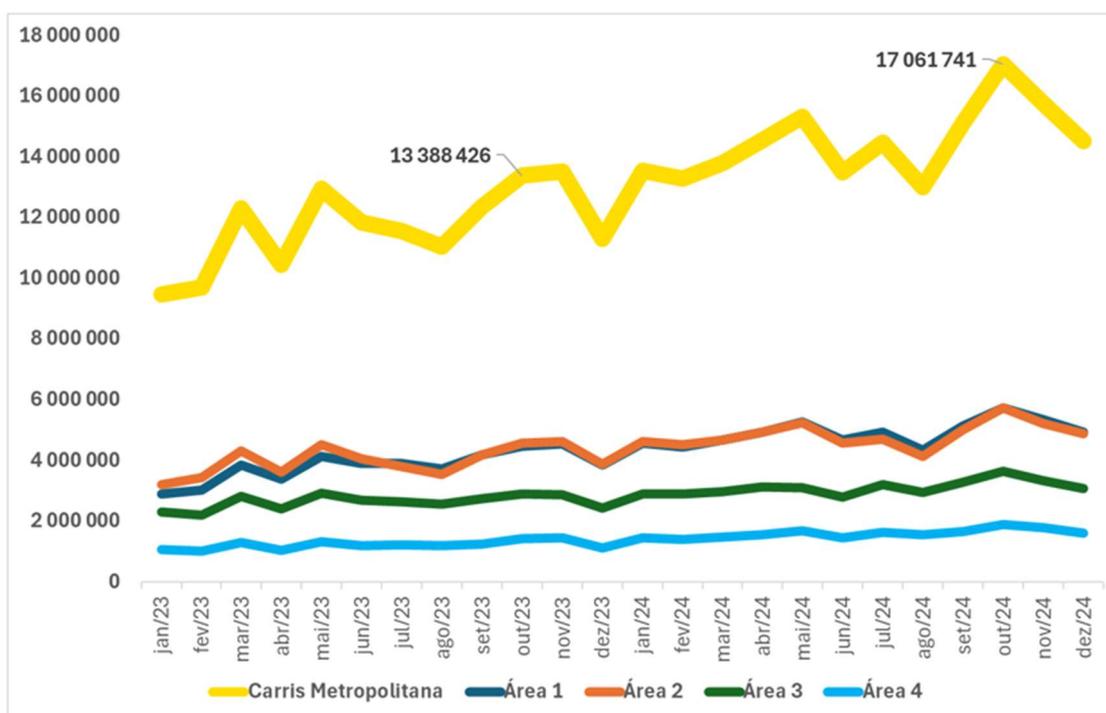


Gráfico 24 – Evolução de passageiros transportados (validações) por mês (2023 e 2024)

A média diária de passageiros transportados, entre outubro de 2023 e outubro de 2024, cresceu mais de 20% nos dias úteis escolares, 19% aos sábados e 32% nos domingos.

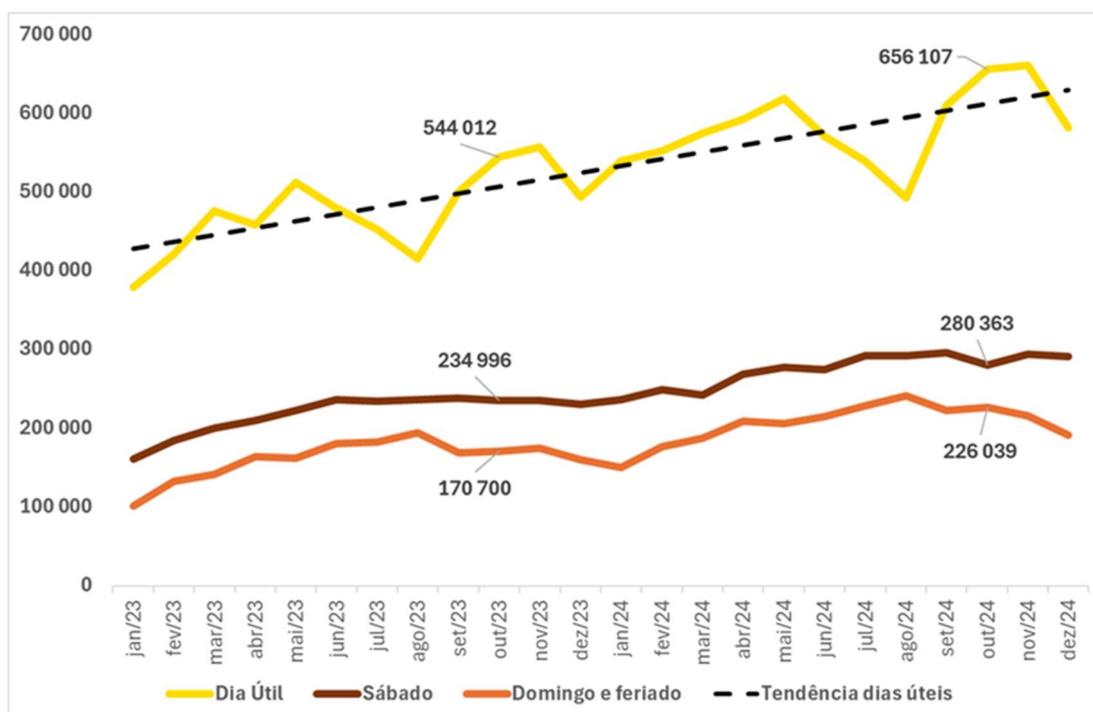


Gráfico 25 - Evolução da média de passageiros transportados (validações) por dia tipo (2023 e 2024)

A distribuição dos passageiros pelas diferentes áreas de operação foi a seguinte:

- Área 1: Amadora, Cascais, Lisboa, Oeiras e Sintra – mais de 59 milhões de passageiros;
- Área 2: Loures, Mafra, Odivelas e Vila Franca de Xira – mais de 58 milhões de passageiros;
- Área 3: Almada, Seixal e Sesimbra – mais de 37 milhões de passageiros;
- Área 4: Alcochete, Moita, Montijo, Palmela, Setúbal e Barreiro – mais de 19 milhões de passageiros.

O crescimento verificou-se em todos os municípios da área metropolitana de Lisboa, com destaque em termos de crescimento percentual para os seguintes:

- Moita: aumento de 42%, correspondendo a mais 789.413 passageiros;
- Montijo: crescimento de 35%, com mais 742.358 passageiros;
- Vila Franca de Xira: incremento de 34%, representando mais 2.038.390 passageiros;
- Setúbal: subida de 33%, com um acréscimo de 1.810.770 passageiros.

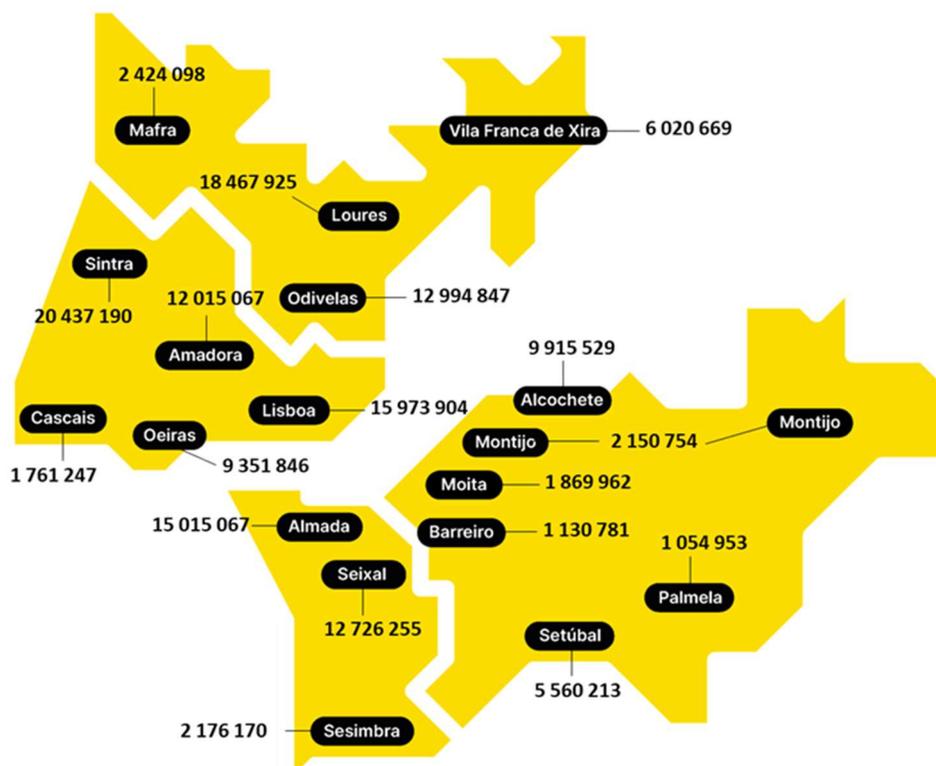


Figura 21 - Distribuição da procura na Carris Metropolitana, por município em 2024

## 4.2. Evolução da Oferta

O ano de 2024 ficou igualmente marcado por uma evolução significativa na oferta planeada e realizada na Carris Metropolitana. No final de 2024, a Carris Metropolitana já apresentava uma oferta planeada acima da referência contratual em cerca de 106%, que compara com os 100% de 2023. Na realidade, fruto da crescente procura que se verificou no decorrer de 2024, foi necessário implementar várias melhorias, reforços e otimizações na rede que se traduziram no incremento de oferta.



Figura 22 - Oferta planeada no final de 2024

Ademais, em 2024, intensificou-se a monitorização do nível de serviço da operação, podendo-se afirmar que o ano terminou com mais de 97% das circulações planeadas a servir os passageiros.



Figura 23 - Oferta realizada no final de 2024

### 4.3. Apoio ao passageiro da Carris Metropolitana

A atividade de suporte a clientes e passageiros da Carris Metropolitana tem um papel fundamental na sua diferenciação e na sua missão de colocar o passageiro no centro das suas operações, quer seja através da rede de atendimento presencial garantida pelos Espaços navegante® Carris Metropolitana, quer seja com os canais de contacto à distância, nomeadamente, as linhas telefónicas e os canais escritos.

Em 2024 os espaços navegante® Carris Metropolitana, realizaram 872 256 atendimentos presenciais. Estes atendimentos materializaram-se em 981 449 operações de compra de títulos, cartões personalizados e ocasionais e assistência pré e pós-venda, e perdidos e achados.

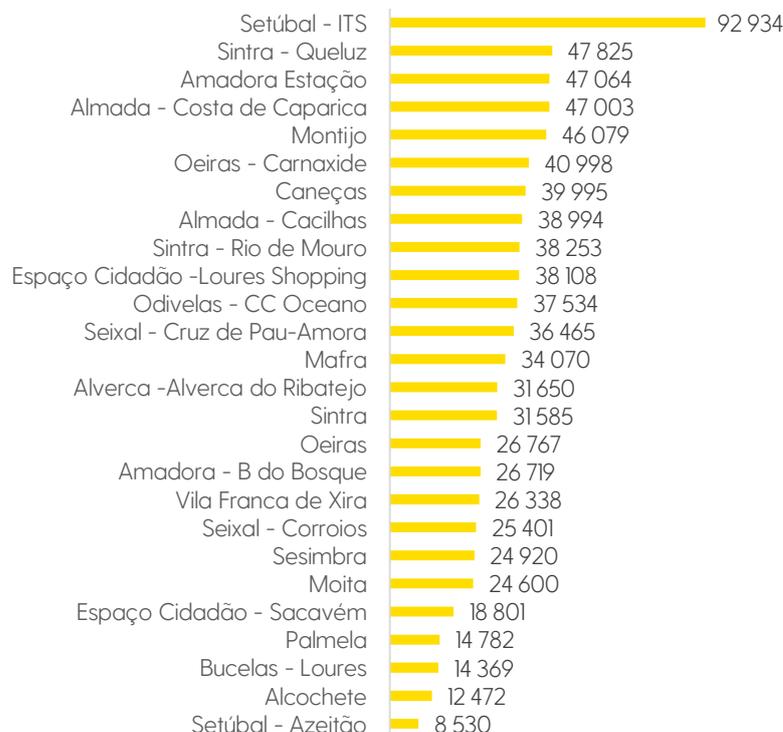


Gráfico 26- Distribuição dos clientes atendidos por Espaço navegante® da Carris Metropolitana em 2024

Relativamente aos canais de atendimento não presencial (telefónico e escrito) de suporte à Carris Metropolitana, de forma a aumentar a capacidade resposta a picos de procura, iniciou-se em 2024 a externalização do suporte escrito (à semelhança do que já acontecia com o telefónico). Foi também iniciada a utilização do CRM pelo prestador de serviços de *contact center*, que veio facilitar e agilizar o tratamento de contactos recebidos, principalmente de reclamações que passaram a ser registadas através de contacto telefónico, ao invés de apenas por contacto escrito, como acontecera até então. Em 2024, no que diz respeito à Carris Metropolitana, foram recebidos e tratados nos canais da TML 57 047 contactos, representando uma redução de 27% relativamente ao ano anterior. Os contactos relacionados com reclamações totalizaram 24 038, correspondendo a um aumento de 17% relativamente ao volume recebido em 2023. Este aumento pode ser explicado pelo aumento de 23% no número de passageiros transportados e pela facilitação do registo e tratamento das reclamações recebidas através de contacto telefónico. O rácio de contactos relacionados com reclamações recebidas por passageiros transportados passou de 0,016% em 2023 para 0,014% em 2024.

Como um cliente pode fazer vários contactos sobre um mesmo assunto, se agruparmos os contactos em casos únicos, temos um total de 44 981 contactos, dos quais 13 472 reclamações, as quais representam, assim, apenas 29,95% da totalidade dos casos únicos recebidos pela Carris Metropolitana.

A distribuição mensal dos contactos recebidos é apresentada no gráfico seguinte.

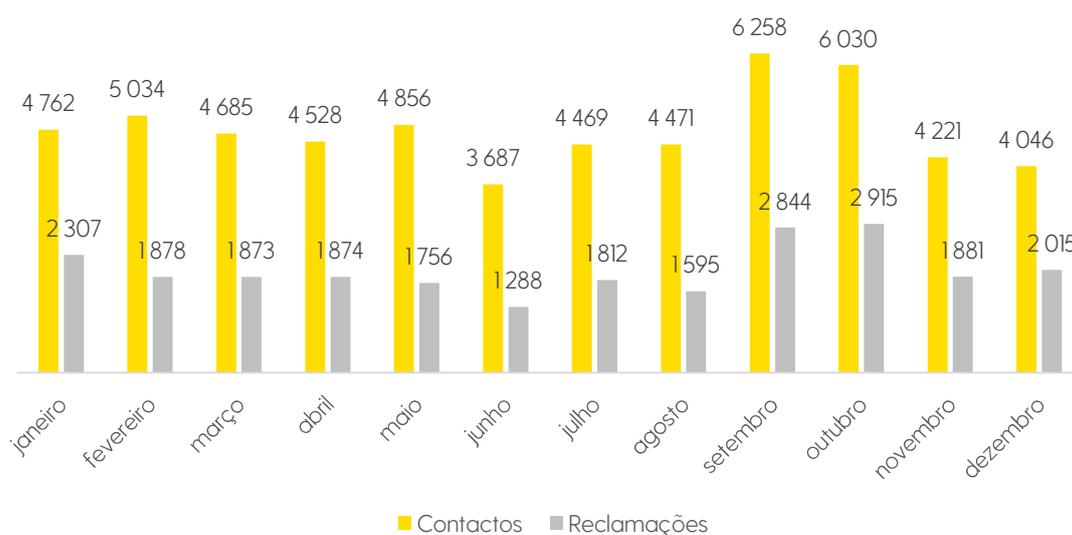


Gráfico 27 - Distribuição mensal dos contactos e reclamações relacionados com a Carris Metropolitana em 2024

## 4.4. 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 2024, às seguintes áreas de atuação: i) planeamento e operação da rede; ii) gestão diária da operação; iii) monitorização da execução do serviço de transporte, da bilhética e da fiscalização; iv) remuneração dos operadores; v) execução financeira dos contratos; vi) análise do reporte financeiro e não financeiro; vii) ferramentas de desenvolvimento próprio e sistemas e equipamentos tecnológicos; viii) informação ao público e comunicação; ix) outros projetos relacionados com a Carris Metropolitana e x) modificações objetivas dos contratos..

### i. Planeamento e operação da rede

Ao longo de 2024, a oferta da Carris Metropolitana foi sendo ajustada em articulação com os municípios da área metropolitana de Lisboa e os operadores de transporte, mediante a análise dos dados da situação à data de cada avaliação, dos *inputs* recebidos por parte dos municípios e operadores, da informação recolhida junto dos passageiros (reclamações ou recomendações) e das auditorias realizadas. Estas interações envolveram múltiplas reuniões e troca de informação entre as diversas equipas da TML, dos municípios e dos operadores.

Após a conclusão da definição da oferta, processualmente, o plano de oferta foi comunicado aos operadores em formato GTFS – *General Transit Feed Specification*. O plano de oferta inclui o desenho das rotas, horários pretendidos, caracterização das paragens da rede, caracterização dos calendários em vigor, e configuração dos títulos de bilhética permitidos em cada paragem de cada percurso da rede. Com base no plano de oferta, os operadores procederam ao planeamento operacional, que inclui a organização dos recursos necessários para cumprir a oferta planeada, que resulta na definição do plano de operação, no mesmo formato. O plano de operação inclui, para além do conteúdo do plano de oferta, a informação sobre o escalamento de motoristas e viaturas a cada circulação, e listagem de veículos em operação. A comunicação entre a TML e os operadores é feita através de *webhooks*, permitindo a atualização automática e integração dos planos de oferta/operação nos sistemas tecnológicos das duas partes de forma ágil. Os planos de oferta e de operação são definidos anualmente com a informação base, sendo depois trabalhados mensalmente para incluir os ajustamentos e otimizações necessárias à rede ao longo do ano. Em 2024 foram executados todos os planos de oferta mensais, fazendo pelo menos uma proposta de otimização e simplificação da rede, e apreciados todos os planos de operação apresentados pelos Operadores, dentro dos prazos contratuais.



evolução, de modo a garantir a adaptação às necessidades de planeamento, de monitorização da operação e de gestão dos quatro contratos.

## ii. Gestão diária da operação

A TML realizou quotidianamente um vasto conjunto de tarefas que visam assegurar o cumprimento por parte dos operadores das obrigações definidas contratualmente, com o objetivo de garantir um elevado nível de satisfação dos passageiros, destacando-se, pela sua relevância, as seguintes:

- Análise e comunicação de desvios e interrupções na rede viária enviadas por outras entidades. Em 2024 contabilizaram-se cerca de 80 condicionamentos recebidos por mês;
- Comunicação de todas as alterações de rede e horários permanentes, por eventos pontuais, acidentes ou condicionamentos com impacto na operação. Em 2024 foram colocados mais de 950 avisos no *site*, igualmente visíveis em planeadores de viagens;
- Acompanhamento das reclamações e sugestões recebidas através do CRM – ferramenta de gestão de clientes – da TML e dos relatórios mensais de reclamações enviados pelos quatro operadores;
- Gestão do contrato interadministrativo de cooperação entre a TML e a CP, para a substituição dos serviços urbanos de transporte ferroviário por serviços intermunicipais de transporte rodoviário durante a execução das obras na linha de Cascais;
- Planeamento das auditorias no terreno, de verificação do cumprimento das exigências contratuais sobre a qualidade dos serviços prestados (por ex., cumprimento de horários, informação e atendimento ao público, imagem, etc.). Em 2024 foram realizadas mais de 8.000 auditorias/verificações no terreno, pela equipa de auditores, superando, deste modo, a execução de pelo menos uma ação mensal por cada um dos contratos da Carris Metropolitana prevista nas ações estruturantes definidas para a TML em 2024.



Figura 26 – Imagens captadas durante as auditorias no terreno

## iii. Monitorização da execução do serviço de transporte, da bilhética, da fiscalização e dos contratos

Em 2024, procedeu-se ao controlo e reporte diário de fatores como procura, oferta realizada, custos e receitas, com o intuito de acompanhar o desempenho da rede e a evolução financeira dos contratos. Neste ano, foram otimizados os sistemas tecnológicos para maior qualidade dos dados comunicados e elaboraram-se diversos *dashboards* de visualização de dados, com indicadores de qualidade de serviço para partilha interna e externa, permitindo a monitorização diária da qualidade de serviço.



Figura 2728- Dashboard de monitorização da operação para consulta na TML

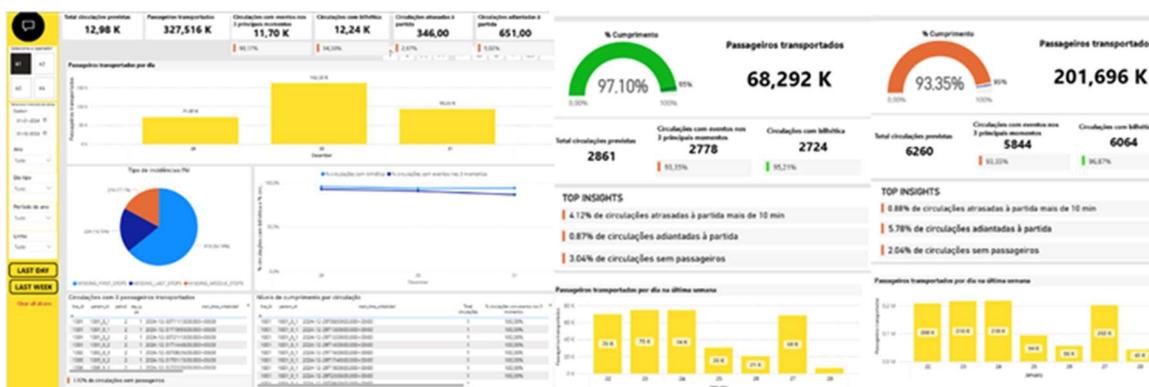


Figura 27 28 – Dashboard de indicadores da operação

A esta semelhança, foi também garantida a recolha de dados do serviço público de transporte rodoviário de passageiros na aML para reporte da informação necessária à submissão dos relatórios que a TML, na qualidade de autoridade de transporte com poderes delegados e subdelegados, e no âmbito da legislação em vigor, está obrigada a enviar periodicamente ao INE, ao IMT e à AMT.

#### iv. Remuneração dos operadores

O apuramento da remuneração dos operadores da Carris Metropolitana tem subjacente um processo de ajustamento trimestral, realizado com base nos dados 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, fraude detetada na utilização do título de transporte e aumento da procura. Neste sentido, e na medida da informação reportada pelos operadores e disponibilizada na PCGI, a TML teve em curso 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 trabalhar com *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. Devido à complexidade inerente ao tema e à dificuldade de compatibilização dos dados fornecidos com os dados rececionados através dos sistemas tecnológicos nos anos 2022 e 2023, o fecho dos 20 relatórios de remuneração finais correspondentes a esses anos ocorreu em 2024.

#### **v. Execução financeira dos contratos**

Durante o ano de 2024, 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 também realizado um acompanhamento regular das compensações tarifárias relativas ao PART e Incentiva + TP e das comparticipações sobre os títulos de transporte subsidiados, em particular, os passes para jovens estudantes, Social+ e Antigo Combatente. Adicionalmente, manteve-se a supervisão financeira dos acordos de redução tarifária outorgados com os Municípios de Loures, Odivelas e Sesimbra.

#### **vi. Análise do reporte financeiro e não financeiro**

Em 2024, 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 dos operadores, todos de entrega obrigatória. Para além disso, foi levada a cabo a avaliação e o acompanhamento da execução anual de diversos planos e relatórios, designadamente do plano de eco-condução, do plano de proteção e segurança, do plano de sustentabilidade ambiental e do plano de certificações, entre outros.

#### **vii. Ferramentas de desenvolvimento próprio e sistemas e equipamentos tecnológicos**

Os desenvolvimentos realizados na ferramenta de planeamento e controlo da operação GO permitiram uma maior facilidade no ajuste de calendários, correção de paragens, associação de títulos de transporte admissíveis em cada paragem para *output* dos ficheiros de configuração a enviar aos operadores e outras funções de monitorização, utilizadas diariamente.

Ao longo de 2024 foram realizados desenvolvimentos contínuos na ferramenta GO, com inclusão de calendários, mais de 12600 paragens e todos os horários e que atualmente permite também a monitorização de dados em tempo real.

Em paralelo, procedeu-se à definição e implementação de novos processos, ferramentas e requisitos, garantindo que todas as aplicações respondem eficazmente às necessidades operacionais e proporcionam melhorias contínuas na monitorização e controlo da operação, com o objetivo de ter

uma plataforma de gestão centralizada capaz de integrar a informação de forma eficiente e apoiar no acompanhamento da operação, otimizando a resposta e a eficácia global.

Adicionalmente, deu-se continuidade à manutenção da plataforma de gestão colaborativa de paragens da Carris Metropolitana partilhada com os municípios, que permite a visualização e edição da base de dados de paragens e da base de dados de equipamentos da área metropolitana de Lisboa, incluindo escolas, hospitais, centros de saúde e serviços públicos de atendimento à população, que apoiam as alterações realizadas à oferta de transporte da Carris Metropolitana.

A TML deu ainda continuidade ao acompanhamento para uma melhoria contínua dos sistemas e equipamentos tecnológicos dos Operadores, obrigatórios ao abrigo dos contratos Carris Metropolitana, designadamente o SAE (Sistema de Apoio à Exploração), o sistema de bilhética, o *wifi* a bordo, o sistema de contagem de passageiros e o sistema de videovigilância.

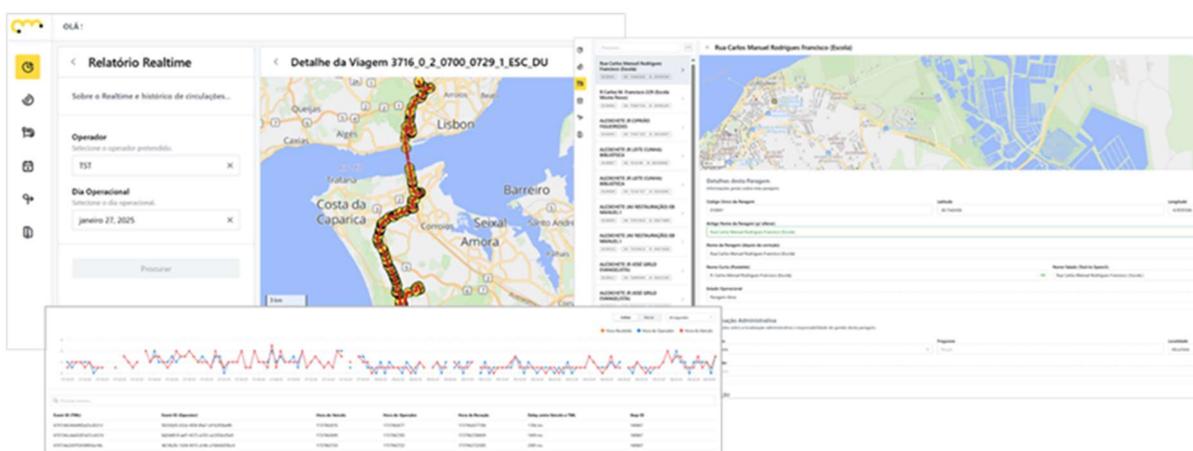


Figura 29 – Gestor de Oferta (GO) - monitorização do tempo real e base de dados de paragens

### viii. Comunicação e informação ao público

O ano de 2024 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.

Em 2024, procedeu-se à instalação de mais de 20 painéis de informação ao público (PIPs), totalizando mais de 200 dos 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 à respetiva concretização, 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 e E-Redes. No contexto destes processos 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 30- Painel de informação ao público (PIP)

Em paralelo, executou-se um plano global de comunicação para a Carris Metropolitana, dando ênfase, entre outras, às vertentes de posicionamento da marca, através de 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. Abaixo, é apresentada uma *timeline* com alguns exemplos de campanhas desenvolvidas ao longo de 2024.

- **Tempo real disponível**

Em janeiro de 2024, lançou-se a informação em tempo real na consulta de horários por linha, no *site* Carris Metropolitana. Através desta funcionalidade, tornou-se possível apresentar a localização aproximada de cada autocarro, permitindo que o passageiro acompanhe a trajetória dos veículos e ajuste os seus planos de acordo com as condições atuais de trânsito. Ao longo de 2024, este tipo de consulta passou a estar disponível em diferentes plataformas parceiras de planeamento de viagens, como o *Citymapper*, *Google Maps*, *Moovit*, *Transit* e, mais recentemente, *Apple Maps*.



Figura 31 – Tempo real disponível

- Campanha “É de todos”

Em março de 2024, deu-se o lançamento de uma campanha de comunicação intitulada “É de Todos”, que demonstrava o balanço de 2023 da Carris Metropolitana, com a divulgação de números da operação. No âmbito deste projeto, foi disponibilizada uma página dedicada com filtros por área, artes diferenciadas por município, e uma comunicação global, com materiais físicos, como pendurantes e cartazes, e em todos os canais, como o *Instagram*, *Facebook*, *Whatsapp*, *Twitter* e *Site*.



Figura 32 – Campanha “É de todos”

- Campanha de 2 anos

Em junho de 2024, marcou-se o mês com a celebração do segundo aniversário da Carris Metropolitana, através da divulgação de uma campanha de comunicação abrangente. Foi reforçada a mensagem da inovação da Carris Metropolitana e do seu papel na mobilidade através da assinatura “Estamos a dar a volta à mobilidade”, destacando o aumento do serviço trazido pela marca, os recordes quebrados e o papel dos municípios, motoristas e passageiros para o sucesso da operação.



Figura 33 – Campanha 2 anos

- **Campanha “mini-passageiros”**

Ainda em junho de 2024, a Carris Metropolitana centrou a sua atenção na comunicação voltada para o público infantil, no contexto do Dia da Criança. Foram criados materiais de diferentes tipologias, com um fluxo interativo que envolvia o público-alvo. A campanha teve início com pendurantes e comunicação *online*, divulgando a celebração do Dia da Criança através de uma imagem própria. Este primeiro contacto com a campanha direcionava os participantes para uma página dedicada, onde podiam encontrar um conjunto de atividades alusivas à história da Carris Metropolitana.



Figura 34 – Campanha mini-passageiros

- **Campanha “Regresso às aulas”**

Tal como em anos anteriores, em setembro de 2024 teve início do período escolar. Neste contexto, foi desenvolvida uma estratégia de comunicação próxima das escolas, com a divulgação da plataforma de pesquisa de linhas que servem as escolas. Aproveitou-se ainda este momento para comunicar as alterações de horários características da mudança de período. Toda a comunicação foi realizada tanto de forma digital, como através da disponibilização de materiais de impressão enviados diretamente para as escolas.



Figura 35 – Campanha regresso às aulas

- Lançamento da App

Ainda em setembro, com o impulso do período escolar, a Carris Metropolitana aproveitou para comunicar o lançamento da sua nova App. Esta campanha foi composta por duas fases, uma primeira que procurou aumentar a expectativa do passageiro, e uma segunda com a revelação da nova App. Para garantir uma otimização do alcance desta comunicação, foi feito um evento com a imprensa, foram desenvolvidos vídeos promocionais, divulgados em diferentes canais e disponibilizou-se informação em formato físico em diferentes lugares da área metropolitana de Lisboa.



Figura 36 -Lançamento da App

- Lançamento do novo site

Em novembro de 2024, a Carris Metropolitana disponibilizou uma nova versão do seu site, com novas formas de consulta de horários e linhas, e uma navegação simplificada para o passageiro. Neste sentido, foi desenvolvida uma comunicação que procurasse informar sobre a nova ferramenta e as suas novidades, que incluíam a funcionalidade de adicionar linhas e paragens aos favoritos, dados da operação em tempo real e uma nova pesquisa de avisos e alertas. À semelhança da App, esta campanha teve duas fases. Assim, uma primeira mostrou o site a um grupo reservado de passageiros inscritos na nossa página Participe. Dessa fase, foi recolhido *feedback* necessário para ajustar o site às necessidades encontradas. Numa segunda fase, o site foi divulgado para o público geral.



Figura 37 – Lançamento do site Carris.Metropolitana

Para além das campanhas referidas, ao longo do ano de 2024 também foram realizadas as seguintes ações:

- #Metropolitaners: ações de promoção da App, em diversos terminais e locais da aML, com promotores que auxiliaram os passageiros a instalar e utilizar a App;
- Festivais: apoio a 6 festivais de verão, reforçando e ajustando os horários e percursos das linhas que os servem, de forma a facilitar o acesso de todos a estes eventos;
- Campanha Praias: lançamento de 4 páginas dedicadas, uma a cada área, com informações detalhadas de horários, paragens, tarifas e mapas das mais de 70 linhas e 84 praias servidas pela rede da Carris Metropolitana;
- Estudo de Caso - Loures: realização, em colaboração com a Câmara Municipal de Loures, de uma reestruturação significativa na rede de transportes do município, com mais de 60 alterações nas linhas que o servem, e elaboração de um Caso de Estudo acerca do processo;
- Parcerias com polos empresariais: com a mudança do Novo Banco para o Taguspark, foram realizados, juntamente com o Município de Oeiras, estudos detalhados da rede para aplicar alterações a horários e paragens que servem este centro. Foi também desenvolvida uma parceria com o World Trade Center Lisboa, em Carnaxide, para garantir um serviço completo e eficaz ao polo;
- Campanha de Natal: em dezembro, foi desenvolvida uma campanha de Natal em vários locais da aML, composta por um *stand* personalizado com um promotor e um Pai Natal da Carris Metropolitana, contando com um cenário para fotos e distribuição de cartões postais. No plano digital, foi criado um Calendário do Advento *online*.

#### ix. Outros projetos relacionados com a Carris Metropolitana

- **Inquérito de satisfação dos passageiros**

Em cumprimento da obrigação contratual de avaliação da qualidade do serviço prestado pelos operadores, que recai sobre a TML, realizou-se entre 29 de abril e 12 de julho de 2024 o primeiro inquérito presencial anual de Satisfação dos passageiros da Carris Metropolitana. Os resultados obtidos no inquérito impactam na vertente de avaliação de desempenho da remuneração dos operadores.

O inquérito foi realizado em simultâneo nas 4 áreas geográficas de toda a aML, avaliando os domínios de rapidez, pontualidade, regularidade, atendimento, conforto, limpeza e conservação, segurança, informação ao público e apoio ao cliente.

O plano amostral contemplou, além da segmentação pelos 4 operadores, os diferentes tipos de linhas com base no volume de procura, no tipo de dia (útil/ não-útil) e em 6 períodos do dia (entre as 6h da manhã e as 4h da manhã). Esta segmentação totalizou 192 classes amostrais. Foram amostradas 219 linhas sorteadas aleatoriamente com base nessas classes.

Foi perguntado a cada entrevistado o seu grau de satisfação numa escala de 0 a 10 (sendo 0= 'nada satisfeito', 10 = 'totalmente satisfeito') quanto a cada um de 33 indicadores (23 estabelecidos em

contrato e 10 indicadores extra). Foi também perguntado, numa escala de 0 a 10, quanto recomendaria a Carris Metropolitana a um amigo ou familiar.

A realização do inquérito foi comunicada previamente aos operadores, tendo também sido anunciada aos passageiros no *site* da Carris Metropolitana e nos ecrãs dos autocarros.

Realizaram-se 3 259 entrevistas, a bordo dos veículos, por uma equipa de 55 entrevistadores em campo, devidamente identificados e equipados com meios de registo digital. No final das entrevistas foi entregue um folheto para mais informações ou sugestões sobre a Carris Metropolitana. Os trabalhos foram acompanhados de controlo de qualidade com gravação áudio das entrevistas, escuta de 5%, auditorias presenciais e relatórios de controlo de qualidade.

Os resultados obtidos são representativos das 4 áreas, com uma margem de erro inferior a 5% para um intervalo de confiança superior a 95%



Figura 38 – Inquérito de satisfação

O Índice Global de Satisfação dos passageiros da Carris Metropolitana obtido para os 23 indicadores previstos nos contratos foi de 7.24, sendo que as Áreas 1, 2, 3 e 4 obtiveram os seguintes Índices de Satisfação respetivamente: 7.20, 7.20, 7.32, 7.24.

O Índice Médio de Recomendação obtido para o total da Carris Metropolitana foi de 7.9, numa escala de 0 a 10. O *Net Promoter Score* (NPS) foi de 22, numa escala de -100 a +100, com 41% de passageiros promotores, 40% passivos e 19% detratores.

No global, tanto em Satisfação como em Recomendação, a Carris Metropolitana obteve uma classificação de Bom.

Os resultados foram apresentados aos operadores, à AML, à imprensa e aos municípios (câmaras municipais e às juntas de freguesia), tendo ainda sido divulgados no *site* da Carris Metropolitana e impressos em brochura. Foi também realizada uma reflexão e levantamento das ações e resultados da equipa de operação em 2024 no âmbito dos indicadores avaliados.

- **Projeto-piloto de transporte flexível**

No decorrer de 2024 foi preparado o arranque da implementação do projeto-piloto de transporte flexível integrado na rede de transporte regular, prevendo o desenvolvimento de uma ferramenta de gestão de rotas que permita um planeamento dinâmico de acordo com a procura, garantindo uma resposta rápida às necessidades dos utilizadores. Também foi contemplado um módulo de gestão do transporte flexível para integrar nas ferramentas existentes de gestão da operação do serviço regular da Carris Metropolitana;

O arranque ficou marcado pela contratação do prestador de serviços que irá fornecer a solução, incluindo equipamentos embarcados e as ferramentas acima mencionadas.

- **Fiscalização dos títulos de transporte e terminais de fiscalização**

Nesta vertente, o ano de 2024 foi dedicado ao planeamento de todo o procedimento de fiscalização de títulos de transporte.

Após uma série de interações, foi aprovado o auto de notícia desmaterializado pela Autoridade Tributária, tendo-se iniciado conversações com o IMT de modo a integrar a TML na interface PST-OPERADORES, que deverá ser utilizada para comunicar ao IMT todos os autos de notícia lavrados.

Do mesmo modo, e dada a forte componente tecnológica desta atividade, foram realizadas melhorias nos sistemas e equipamentos tecnológicos envolvidos, preparando e adaptando toda a infraestrutura de comunicação e gestão de reclamações às coimas pela TML.

- **Exploração publicitária**

Na sequência da decisão proferida no âmbito do processo que correu termos no Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa, em 16 de outubro de 2024, deu-se início à execução do contrato de gestão e exploração da publicidade exterior nos veículos da Carris Metropolitana. Até ao final do ano, foi concluído o levantamento das molduras instaladas nos veículos dos quatro operadores, bem como aprovados três dos quatro manuais de procedimentos que regulam, entre outros, a atividade de colocação e remoção dos painéis publicitários por parte do prestador de serviços na frota dos operadores.

Em paralelo, foi gerida a exploração da publicidade no interior dos autocarros, designadamente ao nível dos ecrãs / monitores.

De salientar que a exploração publicitária exigiu um grande trabalho de concertação com os operadores, os municípios da aML, os clientes e o fornecedor de publicidade exterior.

- **Parceria com Universidade da Flórida, EUA**

A parceria que a TML desenvolveu com a Universidade da Flórida visou o desenho de estratégias para abordar a problemática da (não) validação dos títulos de transporte na Carris Metropolitana. Envolveu a disponibilização por parte da TML de um vasto conjunto de dados relativos a validações de bilhética e foram realizadas várias reuniões presenciais que aproveitaram a estadia de uma semana dos estudantes universitários na região de Lisboa.



Figura 39 - Parceria com Universidade da Flórida, EUA

- Metodologia *kaizen* aplicada à gestão da Carris Metropolitana

O ano de 2024 foi ainda marcado por um processo de diagnóstico e de desenvolvimento de um piloto de trabalho com a metodologia *kaizen*, no sentido da melhoria contínua e gestão de processos na Carris Metropolitana, nomeadamente na construção de relatórios de gestão com indicadores de planeamento da oferta, gestão da operação, avaliação financeira da rede e monitorização dos contratos em geral.

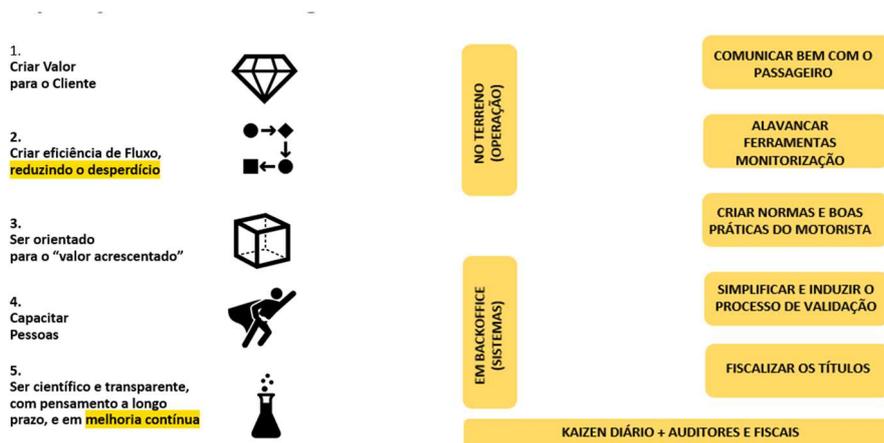


Figura 40 – Metodologia kaizen aplicada à gestão da Carris Metropolitana

#### 4.5. Modificações objetivas dos contratos

No decurso do ano de 2023, e atendendo ao contexto económico adverso em que a operação da Carris Metropolitana se vinha a desenrolar, marcado pelas consequências da pandemia da COVID-19, da guerra na Ucrânia e das alterações nas condições laborais, os operadores comunicaram à TML, no âmbito do acompanhamento regular da execução dos contratos, que consideravam gravemente prejudicado o equilíbrio financeiro da operação.

Em concreto, no decurso desse ano, os operadores informaram a TML que consideravam verificar-se uma alteração significativa e inesperada dos pressupostos económicos, financeiros e operacionais em que haviam assentado as respetivas propostas e decisões de contratar, com impacto negativo nos seus custos de produção que, no limite, poderia conduzir à inviabilização da operação da Carris Metropolitana.

Em face deste cenário, os operadores suscitaram junto da TML a atribuição de compensações financeiras e a revisão do preço contratual, pelo que a TML promoveu, ao longo do ano de 2024, um conjunto de diligências, com o intuito de aferir preliminarmente (i) o enquadramento legal e contratual aplicável às suas pretensões, (ii) a verificação efetiva do invocado agravamento de custos e os respetivos impactos sobre a operação da Carris Metropolitana e (iii) a viabilidade financeira da

eventual partilha entre as partes daqueles impactos negativos, tendo em vista a continuidade da prestação do serviço público.

Neste contexto, em 2024 os operadores formalizaram junto da TML requerimentos de atribuição de compensação financeira e modificação dos contratos para aquisição do serviço público de transporte rodoviário de passageiros na aML, nos seguintes termos

- O operador da Área 1 – Viação Alvorada – requereu o pagamento de uma compensação relativa ao ano de 2023 no montante de 8,025 milhões de euros, bem como a alteração do preço-quilómetro a pagar pela TML a partir do ano de 2024;
- O operador da Área 2 – Rodoviária de Lisboa – requereu o pagamento de uma compensação relativa ao ano de 2023 no montante de 23,75 milhões de euros, bem como a alteração do preço-quilómetro a pagar pela TML a partir do ano de 2024;
- O operador da Área 3 – TST – requereu o pagamento de uma compensação relativa aos anos de 2022 e 2023 no montante de 20,8 milhões de euros, bem como a alteração do preço-quilómetro a pagar pela TML a partir do ano de 2024;
- O operador da Área 4 – Alsa Todi – requereu o pagamento de uma compensação relativa aos anos de 2022 e 2023 no montante de 9,633 milhões de euros, bem como a alteração do preço-quilómetro a pagar pela TML a partir de 2024.

Na sequência daqueles pedidos, os serviços da TML, em estreita colaboração com consultores financeiros e jurídicos externos, prepararam, no último trimestre de 2024, um relatório que teve por objeto a análise preliminar, nas vertentes jurídica e financeira, dos requerimentos suprarreferidos.

A análise (que englobou mais de mil documentos) visou estabelecer diretrizes que permitissem estimar, com o maior grau possível de razoabilidade e fiabilidade e considerando as informações e dados disponíveis até àquele momento, o impacto financeiro futuro resultante da eventual procedência dos requerimentos em causa, tendo em vista a sua inscrição e orçamentação nos instrumentos de gestão previsional da TML para o quadriénio 2025-2028 – o que ocorreu.

Em face da análise desenvolvida até ao momento da elaboração do presente relatório, deverá haver lugar a modificações objetivas dos contratos de serviço público, que se traduzirão, previsivelmente: (i) na atribuição de compensações financeiras relativamente aos anos de 2022 e 2023 e numa revisão do preço contratual aplicável ao período remanescente de execução desses contratos, incluindo o ano de 2024; e (ii) simultaneamente numa redução do objeto dos contratos, abrangendo algumas atividades atualmente a cargo dos operadores, designadamente as relativas aos sistemas e equipamentos tecnológicos, bem como à gestão dos pontos de venda e atendimento ao público, ao apoio telefónico ao passageiro, à disponibilização da informação ao público e ao exercício da atividade de fiscalização dos títulos de transporte, as quais deverão passar a ser asseguradas pela TML. As modificações contratuais em causa, e a correspondente despesa, só produzirão efeitos após a formalização dos correspondentes acordos e subsequente obtenção de parecer da Autoridade da Mobilidade e dos Transportes e de visto do Tribunal de Contas. O quadro *infra* evidencia os valores

apurados para as referidas vertentes dos processos de modificação objetiva dos contratos, os quais são imputados como gastos deste exercício:

Conceito	2022	2023	2024
Valor expectável de compensação e de revisão de preço de 2024	6 620 989 €	39 026 604 €	46 200 229 €

Tabela 10 – Compensação expectável pelas modificações objetivas dos contratos e revisão de preço de 2024

# 5

## Avaliação de Desempenho de 2024



## 5. Avaliação de Desempenho de 2024

---

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. O contrato-programa foi sucessivamente revisto, através de seis Aditamentos, o último dos quais celebrado em 10 de dezembro de 2024, na sequência de deliberação aprovada pelo Conselho Metropolitano de Lisboa em 29 de novembro de 2024, que recaiu sobre a Proposta n.º 236/CEML/2024.

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 2024, 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 2024 e incluídas no Plano de Atividades e Orçamento para 2024 (PAO 2024), foram aprovadas pela AML em 20 de novembro de 2023 (deliberação adotada pelo Conselho Metropolitano de Lisboa sobre a Proposta n.º 158/CEML/2023).

De acordo com o contrato-programa, a AML monitoriza o cumprimento anual das ações estruturantes acordadas, através da avaliação dos seguintes indicadores de desempenho:

1) Eficácia na concretização das ações estruturantes:

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

- 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 2024 traduz-se no nível de concretização das ações estruturantes apresentado na tabela seguinte:

Ações estruturantes para 2024		
<b>EA.1 Gestão dos Contratos SPTRP</b>		
1	PIPs em tempo real: Instalar assim que obtidos os licenciamentos aplicáveis	Concluído
2	Publicidade na frota: Implementar a exploração da publicidade, até 90 dias após outorga do contrato de prestação de serviços	Concluído
3	Promoção da Carris Metropolitana: Realizar, pelo menos, uma campanha	Concluído
4	Promoção da Carris Metropolitana: Implementar uma ferramenta de divulgação de conteúdos junto das crianças	Concluído
5	Divulgação de conteúdos de formação para motoristas: Implementar pelo menos uma ferramenta	Em progresso
6	Fiscalização/Inspeção/Auditoria: Executar, pelo menos, uma ação mensal por cada um dos quatro contratos da Carris Metropolitana	Concluído
7	Relatórios trimestrais: Elaborar relatórios de acerto de remuneração dos operadores dentro dos prazos contratuais e criar mecanismos de fecho financeiro célere da remuneração efetiva	Em progresso
8	Planos de Oferta: Executar os planos de oferta mensais dentro dos prazos contratuais, fazendo pelo menos uma proposta de otimização e simplificação da rede	Concluído
9	Planos de Operação: Apreçar os planos de operação mensais apresentados pelos operadores dentro dos prazos contratuais	Concluído
<b>EA.2 Sistema de Bilhética Integrada</b>		
10	navegante® Empresas: Implementar pelo menos um modelo de pagamento partilhado entre empresas e trabalhador	Em progresso
11	navegante® +ágil: Iniciar o carregamento de títulos mensais pré-autorizados a bordo dos autocarros da Carris Metropolitana	Em progresso
12	Utilização de tokens universais de pagamento no sistema de bilhética: Lançar um projeto piloto	Em progresso
13	Utilização de cartões virtuais (através de aplicações móveis) no sistema de bilhética: Lançar um projeto piloto	Em progresso
14	Sistema de gestão de segurança da informação e privacidade: Iniciar a sua implementação	Concluído
15	Infraestrutura informática: Adquirir infraestrutura adicional para reforçar sistema de bilhética integrada	Concluído
16	Cartão ocasional: Introduzir o suporte a um novo tipo de cartão ocasional mais robusto ao nível da API APEX	Concluído
<b>EA.3 Capacitação Tecnológica</b>		
17	Pontos navegante® autónomos e assistidos: Expandir as funcionalidades disponibilizadas nestes pontos - pelo menos mais três funcionalidades	Em progresso
18	Transporte Flexível: Iniciar o desenvolvimento de uma solução integrada com a PCGI que permita responder à necessidade de disponibilizar soluções de transporte flexível	Concluído
19	Pontos navegante®: Lançar procedimento para aquisição de unidades adicionais	Em progresso
<b>EA.4 Estudos e Projetos</b>		
20	Regulamento Tarifário: Implementar o Regulamento do Sistema Tarifário revisto, assegurando não só o período transitório, mas desenvolvendo a automatização dos procedimentos de cálculo da chave de repartição e apuramento dos montantes devidos a cada operador. Garantir que até 31.12.2024 todos os procedimentos de automação estão definidos	Concluído
21	Incentiva +TP: Garantir que os procedimentos que vierem a ser definidos no diploma são cumpridos no calendário al imposto	Concluído
22	Pagamento aos operadores: Garantir que os cálculos dos pagamentos aos operadores são realizados atempadamente, de acordo com o estabelecido no Regulamento Tarifário	Concluído
23	Obrigações de reporte: 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 2023, incluindo elementos para o Observatório da AMT. Cumprir os prazos estabelecidos para estas obrigações de reporte	Concluído
24	PMMUS: Prosseguir os trabalhos de desenvolvimento do PMMUS e garantir a conclusão da Fase 1 "Enquadramento e Diagnóstico", nomeadamente a receção e comentários aos entregáveis P1, P2 e P3	Concluído
25	TCSP: Acompanhar os estudos relativos à expansão ou um novo serviço de transporte coletivo em sítio próprio na área metropolitana de Lisboa. Acompanhar pelo menos um estudo	Concluído
26	Candidaturas internacionais: Participar em consórcios para a apresentação de uma candidatura a Avisos de projetos de I&D. Caso sejam abertas calls em temas da competência da TML, participar em pelo menos um consórcio	Concluído

Ações estruturantes para 2024		
Ref.	Descrição das ações estruturantes	Status
27	SIG Metropolitano: Desenvolver, em articulação com os municípios, 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. Disponibilizar pelo menos três layers temáticos	Concluído
28	Desenvolvimento de Estudos: Desenvolver os estudos de modelação do sistema de transportes, de transporte de pessoas com deficiência e de interfaces de transportes. Concluir pelo menos dois e garantir a execução do terceiro estudo a pelo menos 50%	Concluído
29	Melhoria de condições de operação de transporte público: Desenhar e testar soluções de melhoria de condições de operação de transporte público. Assegurar o teste de pelo menos uma solução	Concluído
30	Capacitação de municípios: Promover ações de formação e capacitação dos municípios nas áreas de acessibilidades, mobilidade e transportes. Assegurar a realização de pelo menos duas ações	Concluído
31	Mobilidade ciclável: Desenvolver uma rede de bicicletários na área metropolitana de Lisboa. Apoiar a criação e/ou ligação do acesso com o navegante® de, pelo menos, dois bicicletários	Não Iniciado
<b>EA.5</b>	<b>Marketing, Comercial e Passageiro</b>	
32	Facilitação: Aumentar a funcionalidade dos Espaços navegante® Carris Metropolitana, através de melhorias no sistema de gestão de filas. Assegurar a possibilidade de marcação remota de atendimento	Em progresso
33	Facilitação: Iniciar a implementação de sistemas que permitam a compra/carregamento de títulos de transporte numa lógica omnicanal	Concluído
34	Desmaterialização: Dar continuidade ao processo de desmaterialização com a implementação de, pelo menos, mais um processo digital	Concluído
35	Monitorização: Implementar um método de avaliação das respostas ao cliente em pelo menos mais um canal	Concluído
36	Monitorização: Iniciar o processo de avaliação do suporte pelo cliente	Concluído
37	Comunicação: Implementar a disseminação de Indicadores das operações na rede comercial da TML de forma periódica	Concluído
38	Facilitação: Fomentar o alargamento do programa navegante® escola	Concluído
39	Facilitação: Dar continuidade ao processo de revisão de procedimentos comerciais e de cliente do sistema navegante®	Concluído
40	Comunicação: Realizar, pelo menos, uma campanha de incentivo à utilização do transporte público	Concluído
41	Comunicação: Continuar a promover o navegante® Empresas e a dinamizar o transporte público numa vertente corporativa com a concretização de, pelo menos uma campanha de comunicação	Concluído
42	Monitorização: Desenvolver e lançar métricas de avaliação para o radar das empresas navegante®	Em progresso
43	Comunicação: Realizar pelo menos um evento público institucional de promoção do Transporte Público	Concluído
44	Comunicação: Garantir a participação da TML em pelo menos um evento público de mobilidade	Concluído
45	Facilitação: Concretizar o lançamento e promoção da conta da mobilidade e app navegante®	Em progresso
46	Comunicação: Concretizar o desenvolvimento e a apresentação de indicadores de mobilidade para consulta dos cidadãos	Concluído
47	Comunicação: 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
48	Comunicação: Dar continuidade ao boletim navegante® com alargamento da distribuição	Concluído
49	Comunicação: Concretizar um estudo de mercado com publicação de dados de mobilidade navegante®	Em progresso
	<b>Eficácia</b>	<b>73,47%</b>
	<b>Rating</b>	<b>Eficaz</b>
	<b>Eficiência</b>	<b>89,21%</b>
	<b>Rating</b>	<b>Muito eficiente</b>

Tabela II – Resumo da execução das ações estruturantes em 2024

Da aplicação do rácio associado ao indicador de eficácia, ou seja, a quantidade de ações estruturantes concluídas (36) no total inicialmente programado (49), podemos verificar que o nível de concretização da TML atingiu os 73,47%, 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 216,0 milhões de euros, o que representa 89,21% do valor estimado no PAO 2024 – 242 milhões de euros. Deve-se notar que o cálculo do indicador de eficiência não considera os gastos relativos aos processos de modificação objetiva dos contratos de aquisição do serviço público de transporte rodoviário de passageiros Carris Metropolitana (relativos aos anos de 2022, 2023 e 2024), no valor global de 91.847.822 euros. Estes gastos, como se referiu, são imputados ao exercício de 2024, apesar de as correspondentes modificações contratuais e despesa dependerem da formalização dos acordos modificativos e da subsequente obtenção de parecer da Autoridade da Mobilidade e dos Transportes e de visto do Tribunal de Contas, que ainda não ocorreram. Estando em causa gastos não antecipados aquando da elaboração e aprovação do PAO 2024, imprevisíveis a essa data e não imputáveis à TML, a aferição do desempenho da empresa não os deve considerar.

No que diz respeito às ações estruturantes que não foram concluídas no final de 2024, detalha-se de seguida o que foi feito e o que ainda está por fazer relativamente a cada uma delas:

- Divulgação de conteúdos de formação para motoristas: Implementar pelo menos uma ferramenta

O projeto da ferramenta (plataforma) de formação dos motoristas não foi concluído em 2024 devido à complexidade dos processos envolvidos e à necessidade de articulação com múltiplos intervenientes.

Considerando que os motoristas são responsabilidade dos operadores Carris Metropolitana e não da TML, foi essencial envolver os quatro operadores desde o início da estruturação do projeto. Esse envolvimento exigiu a realização de reuniões para a recolha de *feedback*, que, por sua vez, resultaram em ajustes recorrentes na estrutura do projeto. Esse processo foi fundamental para garantir a elaboração de um caderno de encargos completo e alinhado às necessidades operacionais para concretização da ferramenta.

Acresce que, devido à existência de diversas ferramentas já desenvolvidas ou geridas internamente pela TML para a Carris Metropolitana, foi necessário garantir a compatibilidade e a integração das linguagens de programação quer com o já desenvolvido, quer com os novos desenvolvimentos planeados em 2024 e para 2025.

De acordo com o cronograma do projeto, a ferramenta será concluída em meados de 2025.

- Relatórios trimestrais: Elaborar relatórios de acerto de remuneração dos operadores dentro dos prazos contratuais e criar mecanismos de fecho financeiro célere da remuneração efetiva

Apesar de criados os mecanismos de fecho financeiro célere da remuneração dos operadores Carris Metropolitana, com a monitorização diária das circulações (não) realizadas, não foi possível concluir todos os relatórios trimestrais de remuneração referentes ao ano de 2024.

Na realidade, o fecho destes relatórios foi prejudicado pela necessidade de concluir previamente os processos de remuneração dos operadores nos anos de 2022 e 2023.

Devido aos problemas iniciais de implementação dos sistemas tecnológicos dos operadores e de respetiva integração com a plataforma tecnológica da TML, foi necessário implementar um procedimento alternativo de auditoria e verificação das circulações efetivamente realizadas e, conseqüentemente, o desvio da produção quilométrica (veíc.km), de modo a aferir o ajustamento trimestral à remuneração dos operadores em 2022 e 2023.

O preenchimento e verificação dos ficheiros subjacentes a este procedimento é uma operação de extrema complexidade, obrigando a inúmeras interações com os operadores, troca de ficheiros, correções e, mesmo, diversas reuniões técnicas, que levaram a sucessivos pedidos de prorrogação dos prazos de entrega por parte dos operadores.

Faz-se notar que, para cada um dos relatórios trimestrais, o número de circulações (viagens) que a TML verifica pode ultrapassar as 500 mil circulações.

De facto, a aferição da produção quilométrica passa pela validação da realização ou não de cada uma das circulações planeadas, motivo pelo qual o grau de detalhe de cada análise deve ser minucioso e munido de verificação de redundâncias e contra-análises, de modo a que a produção quilométrica real se encontre demonstrada, assim assegurando a observância dos princípios da transparência, boa-fé e legalidade, uma vez que qualquer disrupção entre a produção real e a aferida pode resultar em prejuízos financeiros para os operadores e, assim, para o regular cumprimento dos contratos, com sérios prejuízos para o serviço público de transporte rodoviário de passageiros.

- navegante® empresas: Implementar pelo menos um modelo de pagamento partilhado entre empresas e trabalhador

Apesar de terem sido elaboradas as especificações necessárias para o lançamento desta funcionalidade, os esforços de desenvolvimento focaram-se no lançamento de uma App dedicada aos carregamentos empresariais, o que se revelou ter sido o caminho acertado pois induziu a procura neste canal de carregamento.

- navegante® +ágil: Iniciar o carregamento de títulos mensais pré-autorizados a bordo dos autocarros da Carris Metropolitana

Apesar de alguns desenvolvimentos iniciais, a funcionalidade de carregamento de títulos mensais pré-autorizados foi adiada para um momento posterior, em que esta possa estar disponível na generalidade dos operadores de transporte e não restrita aos validadores da Carris Metropolitana. Os esforços de desenvolvimento foram direcionados para a App navegante® empresas, o que veio agilizar muito a dinâmica dos carregamentos empresariais.

- Utilização de *tokens* universais de pagamento no sistema de bilhética: Lançar um projeto piloto

Este projeto implica a alteração de *software* em todos os operadores da Carris Metropolitana e também alterações ou intervenções ao nível do *hardware*. O projeto tem vindo a evoluir com algum atraso introduzido por riscos e dificuldades identificadas por terem de ser feitas as alterações

mantendo toda a operação da Carris Metropolitana sem alterações. No entanto, já no início de 2025 irão ser lançados pilotos em parte dos operadores da Carris Metropolitana, com uma rápida expansão para todos os operadores.

- Utilização de cartões virtuais (através de aplicações móveis) no sistema de bilhética: Lançar um projeto piloto

A utilização de cartões virtuais (através da App navegante®) revelou-se mais complexa do que inicialmente prevista, tendo sido adiada para 2025. Em 2024 o foco foi dotar a aplicação navegante® de mais funcionalidades como a possibilidade de realizar a renovação à gratuidade jovem e o carregamento prolongado destes títulos.

- Pontos navegante® autónomos e assistidos: Expandir as funcionalidades disponibilizadas nestes pontos - pelo menos mais três funcionalidades

Nos Pontos navegante® foi adicionado o suporte ao novo cartão de cidadão sem contacto entretanto lançado, tendo-se verificado, após lançamento, a necessidade de monitorização e correção para reduzir constrangimentos verificados na utilização. Apesar deste redireccionamento de recursos, foi ainda possível adicionar as funcionalidades de carregamento de passe família e de renovação de perfis.

- Pontos navegante®: Lançar procedimento para aquisição de unidades adicionais

Foi lançado um procedimento que ficou deserto, tendo sido nesse seguimento efetuadas várias consultas ao mercado para identificação dos motivos da não obtenção de propostas válidas e foram reformuladas as peças do concurso. O procedimento será lançado no início de 2025.

- Mobilidade ciclável: Desenvolver uma rede de bicicletários na área metropolitana de Lisboa. Apoiar a criação e/ou ligação do acesso com o navegante® de, pelo menos, dois bicicletários

A TML propôs à Transtejo Soflusa a implementação de soluções de estacionamento seguro, e coberto, de bicicletas no interior de estações fluviais, em que o acesso a esses espaços reservados se fizesse através do cartão navegante®.

Para esse efeito, a TML incluiu esse projeto no âmbito do projeto UPPER, o qual é financiado pelo Programa Horizonte Europa, com uma taxa de financiamento de 70%, tendo assegurado que a implementação poderia ser efetuada pelo operador e gestor daquelas infraestruturas. Foram efetuadas visitas conjuntas da TML e TTSL a algumas estações fluviais para avaliar da localização das 2 intervenções prioritárias. Ainda que tendo merecido a concordância e interesse da TTSL, não foi, no entanto, possível à TTSL concretizar ainda em 2024 este projeto, prevendo-se que o mesmo possa ocorrer em 2025.

- Facilitação: Aumentar a funcionalidade dos Espaços navegante® Carris Metropolitana, através de melhorias no sistema de gestão de filas. Assegurar a possibilidade de marcação remota de atendimento

A realização desta Ação Estruturante foi adiada para 2025, uma vez que o foco da área Comercial

e de Cliente foi melhorar e facilitar a desmaterialização da adesão / renovação da gratuidade jovem e a possibilidade de pedido do cartão navegante através da app navegante®, porquanto se entendeu que permitiria reduzir significativamente o número de clientes que obrigatoriamente teria de se deslocar às lojas para tratar deste processo.

- Monitorização: Desenvolver e lançar métricas de avaliação para o radar das empresas navegante®

O desenho conceptual da evolução do produto navegante® empresas, incluindo a integração de métricas de utilização, foi desenvolvido e concluído em 2024. A fase de testes e o lançamento do radar estão previstos para 2025, garantindo uma implementação alinhada com as necessidades do produto.

- Facilitação: Concretizar o lançamento e promoção da conta da mobilidade e App navegante®

Previamente ao lançamento da App navegante® foi avaliada a necessidade da criação de um registo de utilizador para realizar o carregamento de títulos de transporte, tendo sido tomada a decisão de simplificar o processo de carregamento e dispensar esse registo. O processo de registo e criação de conta da mobilidade ocorrerá aquando da introdução do cartão virtual na App navegante®.

- Comunicação: Concretizar um estudo de mercado com publicação de dados de mobilidade navegante®

Foi realizado o levantamento de necessidades e requisitos para a execução do estudo de mercado, bem como a implementação de uma parte desse estudo. Tendo sido necessário o desenvolvimento de outros projetos não previstos e prioritários, a ação acabou por não ser concluída na sua totalidade.

6

## Suporte ao Negócio da TML



## 6. Suporte ao Negócio da TML

---

### 6.1. Proteção de dados e segurança da informação

Em 2024, a TML continuou a demonstrar o seu compromisso com a segurança da informação e a proteção de dados pessoais através de várias iniciativas importantes, como a continuidade da implementação do Sistema de Gestão de Segurança da Informação e Privacidade, alinhado com as normas ISO/IEC 27001:2022 e ISO/IEC 27701:2019, garantindo a conformidade com os mais altos padrões internacionais, assim como o reforço na confidencialidade, integridade e disponibilidade da informação.

Uma das principais ações desenvolvidas em 2024 neste âmbito foi a realização de testes de penetração (*pentesting*), que permitiram identificar e corrigir vulnerabilidades nos sistemas de informação, fortalecendo a segurança contra possíveis ataques. Além disso, houve um reforço significativo na segurança física, com a implementação de novos controles de acesso e melhoria contínua das instalações.

A segurança humana também foi uma prioridade, com a intensificação das ações de formação e sensibilização dos colaboradores. Através de uma plataforma de *e-learning*, todos os funcionários têm acesso a formação específica sobre segurança da informação e privacidade, aumentando a consciencialização sobre estas matérias e a resiliência da organização.

No âmbito da segurança dos sistemas, a TML investiu em tecnologias avançadas para proteção e detenção contra *Phishing* e *Malware*, para além de aprimorar os mecanismos de controle de acessos e autenticação por múltiplo fator. Estas medidas garantem uma camada adicional de proteção para os dados e sistemas da empresa.

Além disso, a cadeia de abastecimento foi fortalecida através da regulamentação dos contratos, assegurando que todos os fornecedores e parceiros cumpram rigorosos requisitos de segurança dos equipamentos ao serviço da TML.

Por fim, a aprovação da Política de Segurança da Informação (PSI) consolidou as diretrizes e procedimentos a serem seguidos por todos os colaboradores, assegurando uma abordagem uniforme e eficaz na gestão da segurança da informação e privacidade. Essas iniciativas reforçam o compromisso da TML com a proteção dos seus dados e da sua privacidade, assim como dos seus clientes e parceiros.

De destacar que a indisponibilidade da App navegante®, ocorrida no final de setembro, apesar de ter afetado transitariamente a capacidade de carregamento de títulos e de renovação de perfis por parte dos clientes, não colocou em causa o serviço prestado, uma vez que se mantiveram disponíveis várias alternativas para a realização de operações, como sejam a rede dos operadores e outros canais da TML.

Ressalta-se, ainda, que não houve impacto na confidencialidade e integridade dos dados da TML ou dos clientes. Houve adicionalmente um esforço significativo da TML e parceiros para a reposição da App no menor tempo possível.

Durante todo o incidente, a TML manteve estreito contato e colaboração com o Centro Nacional de Cibersegurança (CNCS), cumprindo todas as disposições legais aplicáveis., tendo existido um reforço pós-incidente nos sistemas e *software* que suportam a App navegante®, tornando-a mais resiliente.

## **6.2. Procedimentos de contratação pública**

A contratação pública, enquanto atividade central das entidades adjudicantes na prossecução do interesse público, assume um papel fundamental na concretização das suas atribuições e competências, garantindo que as normas constantes do Código dos Contratos Públicos (CCP) e os princípios basilares nele previstos – nomeadamente a transparência e a publicidade, a concorrência, a imparcialidade e a legalidade – sejam integralmente cumpridos. No contexto da TML, essa função revela-se essencial para viabilizar e sustentar a estratégia adotada, assegurando que a sua atuação esteja alinhada com as diretrizes estabelecidas pelo seu acionista, a AML.

Nos dois primeiros anos de existência da TML, 2021 e 2022, o foco da contratação pública esteve voltado para a aquisição de bens e serviços indispensáveis ao arranque da empresa e à consolidação das suas operações. Esse período foi marcado por desafios significativos, nomeadamente a necessidade de estabelecer processos eficientes, garantir o cumprimento normativo e responder a exigências operacionais num contexto de crescimento e estruturação interna. No ano de 2023, observou-se uma transição para uma fase de maior estabilização dos procedimentos de contratação pública.

Em 2024 registaram-se progressos na consolidação dos processos e no reforço da eficiência administrativa, persistindo ainda, tal como em 2023, a necessidade de continuar a aprimorar e otimizar os mecanismos internos, de forma a garantir um nível de maturidade organizacional que já começa a maximizar a eficácia das aquisições públicas e assegurar uma gestão rigorosa dos recursos disponíveis. A evolução contínua nesta área foi, é e será determinante para que a TML possa responder de forma cada vez mais ágil e eficiente às exigências, promovendo a inovação, a sustentabilidade e a qualidade dos serviços prestados, a bem do serviço público de transporte na área metropolitana de Lisboa.

O ano de 2024 registou um aumento significativo do número de procedimentos, tendo os valores contratualizados acompanhado essa tendência, ultrapassando os valores de 2023.

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 420 procedimentos de contratação pública, o que representa um aumento de 20,7% relativamente a 2023.

Procedimentos lançados	2024	2023	Δ 24/23
Ajustes diretos simplificados (ADS)	309	238	29,8%
Ajustes diretos (AD)	53	57	-7,0%
Consultas prévias (CP)	17	25	-32,0%
Concursos públicos (CPN+CPI)	4	9	-44,4%
Setor especial dos transportes (SET)	32	19	68,4%
Acordos-quadro (AQ)	5	0	100,0%
<b>Total</b>	<b>420</b>	<b>348</b>	<b>20,7%</b>

Tabela 12 - Procedimentos lançados (2023-2024)

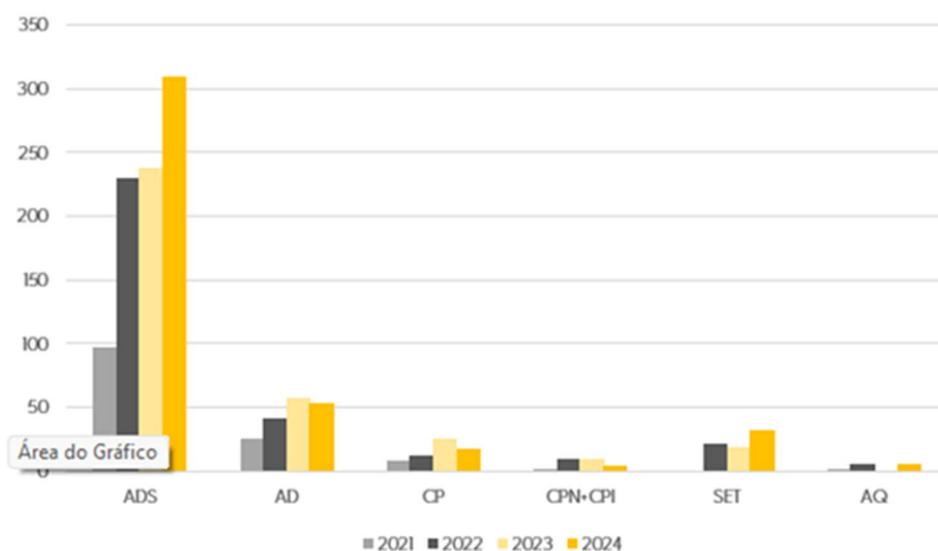


Gráfico 28– Evolução do nº de procedimentos lançados por tipo de procedimento (2021-2024)

Evidencia-se que o número total de ajustes diretos (simplificados e normais) ascendeu a 362, o que representa, em conjunto, cerca de 86% dos procedimentos lançados pela TML durante o ano de 2024, numa tendência de continuidade relativamente a 2023. As consultas prévias, por outro lado, apresentaram um decréscimo para 17 procedimentos, menos 8 que no período homólogo de 2023, o que significa cerca de 4% do total lançado.

Em 2024 foram contratualizados, através dos procedimentos lançados, 10,28 milhões de euros, o que representa um crescimento de 25,7% comparativamente a 2023, ano em que foram contratualizados cerca de 8,5 milhões de euros.

Valores contratualizados	2024	2023	Δ 24/23
Ajustes diretos simplificados (ADS)	510 129	349 110	46,1%
Ajustes diretos (AD)	1 044 134	1 121 223	-6,9%
Consultas prévias (CP)	1 037 666	1 371 039	-24,3%
Concursos públicos (CPN+CPI)	2 082 204	3 261 874	-36,2%
Setor especial dos transportes (SET)	4 237 325	2 404 368	76,2%
Acordos-quadro (AQ)	1 370 212	0	100,0%
<b>Total</b>	<b>10 281 672</b>	<b>8 507 614</b>	<b>25,7%</b>

Tabela 13 – Valores contratualizados pela TML (2023-2024)

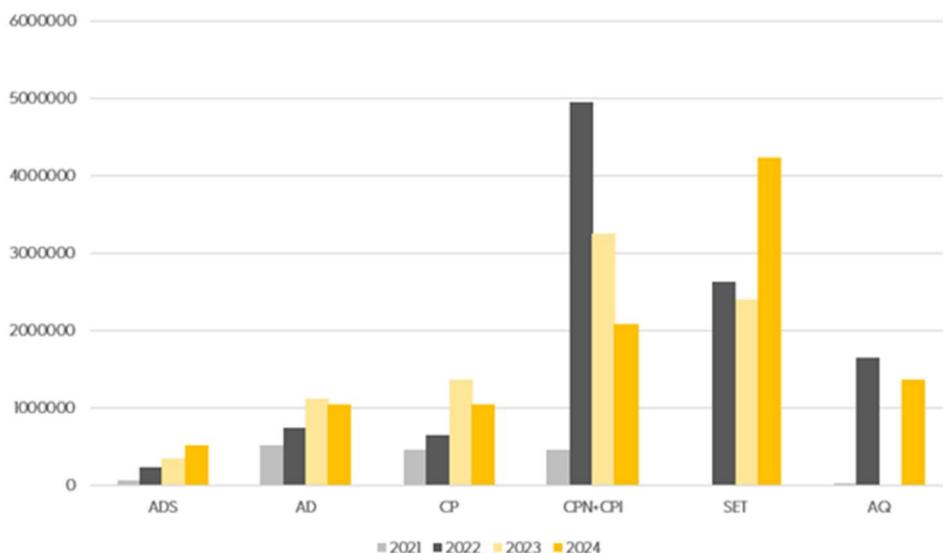


Gráfico 29 – Evolução dos valores contratualizados por tipo de procedimento (2021-2024)

Conquanto é evidente que se mantém a preeminência dos ajustes diretos (simplificados e normais) no total de procedimentos lançados (86%), em termos de valores adjudicados, o que se destaca é o valor efetivo dos concursos públicos (nacionais e internacionais) e dos procedimentos ao abrigo do setor especial dos transportes, que representaram 20% e 41% respectivamente, do valor despendido em 2024, seguido dos procedimentos ao abrigo dos acordos-quadro, com um peso de 14% no total.

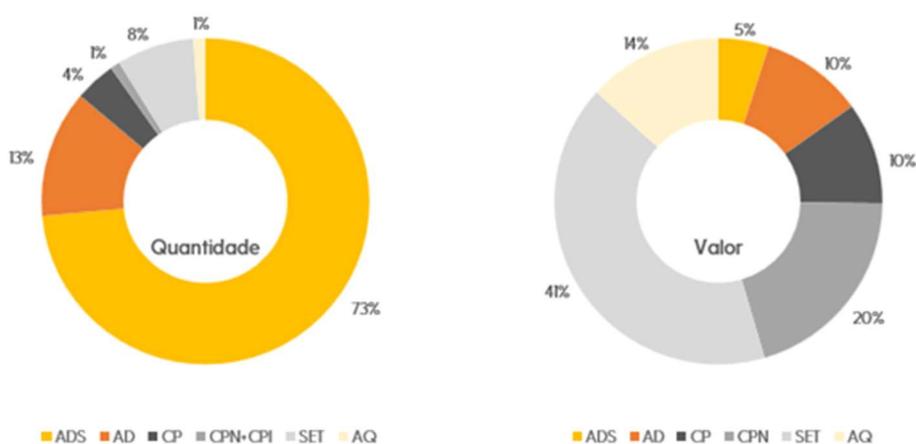


Gráfico 30 – Peso relativo de cada tipo de procedimento em 2024

### 6.3. Evolução dos recursos humanos

Quanto à área dos recursos humanos, destaca-se, pela sua relevância no ano de 2024, a:

- Continuidade da aposta na **estratégia de atração e angariação**, através do recrutamento de perfis com elevadas especificidades técnicas, fulcrais para o progresso dos projetos e para levar a cabo as atividades estatutárias da TML, não esquecendo a continuidade de ações necessárias para manter a fidelização de talentos;

- **Instalação dos serviços da TML na sua sede** , após mais de um ano em local provisório, renovada e com condições de trabalho muito apropriadas, caracterizada por espaços amplos, funcionais e simultaneamente agradáveis, onde se consagraram locais onde é possível a realização de refeições, quer internamente que ao ar livre, no logradouro;
- **Reestruturação do organograma** , através da criação de um novo departamento - Departamento de Apoio aos Órgãos Sociais (DAOS). O DAOS foi criado com o intuito de fornecer apoio aos órgãos sociais da TML, Assembleia Geral, Conselho de Administração e Fiscal Único, no desempenho das suas atividades, planeando, organizando e gerindo as suas necessidades, dando provimento a todos os assuntos transversais da empresa, em cooperação com a restante estrutura hierárquica;
- Continuação da aposta na **formação das lideranças** , através de um Programa de Liderança das segundas linhas de chefia, desenhado à medida das nossas necessidades, de modo a capacitá-las para os atuais e futuros desafios da TML, tendo como foco principal, em 2024, as lideranças emergentes das equipas;
- **A manutenção e a formação sobre o Plano de Igualdade de Género** para 2025. O Plano para a Igualdade constitui um instrumento que permite a implementação e operacionalização, de forma transversal, da igualdade de género em contexto empresarial;
- **A continuação das atividades de cultura e partilha de conhecimento** das várias áreas da empresa, mantendo-se a realização de sessões denominadas *TML TALKS* e ainda a realização de 4 atividades de *teambuilding* no decurso do ano, que visaram o envolvimento, a motivação e o compromisso das equipas;
- **A execução quase total do Plano de Formação** aprovado;
- **A participação da TML no programa Upskilling** , destinado a profissionais de recursos humanos das empresas de mobilidade e transportes, que visa a partilha de informação, experiência e boas práticas de gestão de pessoas e a atualização e desenvolvimento de competências profissionais;
- No final do ano a **concretização da aquisição de novas ferramentas de gestão de recursos humanos e de avaliação de desempenho** com o objetivo de autonomização de processos.

#### i. Quadro de Pessoal

A TML terminou o ano de 2024 com 110 trabalhadores(as), verificando-se um crescimento de 25% do quadro de pessoal, ou seja, mais 22 trabalhadores(as) do que em 2023. Porém, tendo presente que o Plano de Atividade e Orçamento 2024-2027 estabeleceu um quadro de pessoal com 118 pessoas, verificou-se a não reposição total das cessações/suspensões de vínculos ocorridas, que *infra* melhor se explicitam, resultando em menos 8 trabalhadores(as) face ao previsto.

Durante o ano de 2024 registaram-se 28 novas admissões e 13 cessações ou suspensões de vínculos contratuais.

Ano	2023	2024
Total de trabalhadores(as)	88	110

Tabela 14 – Evolução do quadro pessoal da TML nos períodos 2023-2024

Do total dos 110 trabalhadores(as), 87,3% (96) tem um contrato individual de trabalho diretamente com a TML, os restantes dividem-se entre acordo de cedência de interesse público 7,3% (8), comissão de serviço 2,7% (3) e gestor público 2,7% (3).

Vínculo Contratual	Número de trabalhadores(as)	% do vínculo laboral
Contrato individual de trabalho	96	87,3%
Acordo de cedência de interesse público	8	7,3%
Contrato de trabalho em comissão de serviço	3	2,7%
Gestor público	3	2,7%

Tabela 15 – Tipo de vínculo laboral

Não contabilizado como *headcount*, salientamos ainda a existência de dois contratos de estágio profissional enquadrado na Política de Estágios adotada na empresa.

Referente à distribuição do número de trabalhadores(as) pelos departamentos e áreas, o DGC é o departamento com maior necessidade, representando 31,82% (35) do total dos 110, seguindo-se o DMC com 19,09% (21) e o ITS com 14,55% (16).

Departamento	Número de trabalhadores(as)	% do Efetivo
DGC	35	31,8%
DMC	21	19,1%
ITS	16	14,6%
DEP	10	9,1%
DJR	10	9,1%
DFP	7	6,4%
DAOS	4	3,6%
CA	3	2,7%
DIT	3	2,7%
RSI	1	0,9%
EPD	0	0,0%

Tabela 16 – Distribuição do número de trabalhadores(as) por área

Atente-se ao facto de 65% dos trabalhadores(as) estarem concentrados nos departamentos DGC, DMC e ITS. Estes são os departamentos responsáveis pela realização das ações estruturantes que concretizam as ações-chave associadas aos Eixos de Atuação e que permitem a concretização dos objetivos estratégicos da empresa. Concretizando, estes departamentos gerem toda a operação da Carris Metropolitana, o sistema de bilhética da AML e o apoio ao cliente, estando assim justificado o seu maior incremento em 2024.

A carreira Técnica Superior prevalece como a maioritária, representando 51,82% (57) seguindo-se carreira Técnica com 36,36% (40).

Carreira	Número de trabalhadores(as)	% por carreira
Técnica Superior	57	51,8%
Técnica	40	36,4%
Direção	7	6,4%
Coordenação	3	2,7%
Administração	3	2,7%

Tabela 17 – Distribuição do número de trabalhadores(as) por carreira

A caracterização geral do quadro do pessoal da TML em 2024, no que à distribuição de género diz respeito, destaca o género feminino que continua a ter a maioria com 55,45% (61). A idade média é de 39 anos. No que concerne às habilitações académicas, a estrutura da TML apresenta elevados índices de formação uma vez que a Licenciatura (50,91%) e o Mestrado (23,64%) são os graus académicos com maior representatividade.

O nível de senioridade e de especialização técnica aqui explanado vai ao encontro das exigências técnicas e comportamentais necessárias para levar a cabo os objetivos traçados.

Departamento	Número de trabalhadores(as)	Homens	Mulheres
DGC	35	15	20
DMC	21	5	16
ITS	16	14	2
DEP	10	4	6
DJR	10	4	6
DFP	7	2	5
DAOS	4	1	3
CA	3	2	1
DIT	3	1	2
RSI	1	1	0
EPD	0	0	0

Tabela 21 – Distribuição de efetivos por departamento e género

Faixa Etária	Número de trabalhadores(as)
18-25	4
25-29	24
30-34	19
35-39	9
40-44	16
45-49	19
50-54	14
55-59	3
>60	2

Tabela 19 --20 Distribuição por faixa etária

Habilitações	Número de trabalhadores(as)
Doutoramento	3
Mestrado	26
Licenciatura	56
Bacharelato	1
Ensino pós-secundário	1
Ensino secundário	22
Ensino básico	1

Tabela 18 – Distribuição por habilitações académicas

As cessações e suspensões de contratos de trabalho ocorreram maioritariamente (63%) por iniciativa do(a) trabalhador(a), porque entenderam abraçar outros projetos profissionais. Por este motivo, continuámos a apostar na política interna de entrevistas de saída, com o objetivo de identificar pontos de melhoria e/ou que medidas devemos adotar tendo em vista reduzir o *turnover* e fidelizar o talento.

Motivo	Número de cessações
Demissão por iniciativa do(a) trabalhador(a)	7
Cessaçao de contrato a termo pela empresa	0
Denúncia da empresa durante o período experimental	1
Fim do Acordo de Cedência - regresso à entidade de origem	1
Cedência Ocasional a outra entidade	3

Tabela 22 – Motivos de saída

## ii. Formação e Desenvolvimento

Durante o ano de 2024 a TML continuou o investimento na área da formação dos trabalhadores(as).

Foram, no total, levadas a cabo 39 ações de formação de vários tipos, com diferentes cargas horárias, tendo havido um crescimento de 44%, em comparação com 2023. Estas formações foram identificadas no levantamento de necessidades de formação ocorrido junto de cada área, totalizando 3212 horas de formação acumuladas no ano de 2024.

O Plano de Formação de 2024 foi planeado e executado em 96%. No que diz respeito ao tipo de formação, 85% das formações foram realizadas externamente e 15% internamente. Por fim, a área de formação com maior peso sobre o total de horas fornecidas é a Informática (57,2%), seguida do Desenvolvimento pessoal (17,3%) e do Direito (14,4%).

Área de formação	Número de horas	% de horas por Área
Informática	1 836	57,2%
Desenvolvimento pessoal	557	17,3%
Direito	463	14,4%
Marketing	165	5,1%
Finanças	66	2,1%
Contabilidade e fiscalidade	75	2,3%
Compliance	50	1,6%
<b>Total</b>	<b>3 212</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 23 – Distribuição do número de horas por área de formação

## iii. Política remuneratória

No ano de 2024 a TML seguiu a política de atualização da remuneração implementada pelo Estado, logo, aumentou os trabalhadores(as) com níveis de remuneração até €1.754,49 em €52,63 e com níveis de remuneração de valor igual ou superior a €1.754,50, em 3%.

No que respeita ao subsídio de refeição, o valor manteve-se em 6€.

#### **iv. Avaliação de desempenho**

No ano de 2024, com o Regulamento de Carreiras e Avaliação de Desempenho em vigor, decorreu um ciclo anual de avaliação de desempenho, cuja duração foi ajustada, tendo terminado em dezembro deste ano.

Foi reforçado o processo formativo de sensibilização, conhecimento e facilitação do processo, com o objetivo de fomentar as capacidades de definição de objetivos com vista à avaliação de equipas.

No final do ano, procedeu-se a uma revisão do referido Regulamento, que incidiu em particular sobre o processo de avaliação e o respetivo calendário. Assim, na sequência da experiência obtida com o processo de avaliação conduzido no ano de 2023/2024, entendeu-se que o tempo de aplicação do ciclo de avaliação deve coincidir com o ano civil, período com referência ao qual são também fixadas as ações estruturantes da TML, que influenciam diretamente o trabalho das equipas e que se encontram estreita e diretamente relacionadas com os objetivos a estabelecer no contexto das avaliações individuais de desempenho. Por outro lado, o número de objetivos individuais que devem ser determinados foram reduzidos, com o propósito de agilizar a metodologia da sua fixação, atenta a dificuldade sentida na prática, tendo em conta que de os objetivos devem ser SMART, em particular em equipas com funções de estudo ou planeamento.

No que respeita às carreiras na TML, propõe-se permitir a constituição de equipas de projeto, multidisciplinares ou não, lideradas por um Chefe de Equipa. As equipas a constituir nestes moldes podem abranger todos os trabalhadores de determinada área, mas têm obrigatoriamente duração limitada e visam a realização de projetos específicos.

Neste contexto, foi ainda reforçado o processo formativo de sensibilização, conhecimento e facilitação do processo, com o propósito de fomentar as capacidades de definição de objetivos com vista à avaliação de equipas.

Assim, no final do ano, foi alvitada a revisão do Regulamento já citado, aproveitando para melhorar outras questões também identificadas. No início de 2025 entrou em vigor uma revisão do Regulamento de Carreiras e Avaliação de Desempenho.

#### **v. Recrutamento, Seleção e Acolhimento**

Após a elaboração do plano de recrutamento anual com cada direção, pôs-se em marcha a concretização dos processos, iniciando-se pelo anúncio das vagas e, em alguns casos, a contratação, através de procedimentos de contratação pública, de empresas de recrutamento especializado, para escolha de candidatos com perfis mais desafiantes, exemplificativamente de tecnologias de informação, entre outros.

O processo segue através da organização e primeira triagem de currículos e agendamento de entrevistas. Assim, foram realizadas ao longo do ano 138 entrevistas para 13 processos, conhecendo 86 pessoas. Nesta sequência foram selecionados os candidatos.

Seguidamente o processo de acolhimento *onboarding* destes novos quadros implica toda a parte administrativa de *backoffice* (elaboração de contratos, notificações, carregamento nas aplicações, alocação de equipamentos), a que se segue uma receção de boas vindas e integração, que implica

um conjunto de tarefas de coordenação e acolhimento de cada novo trabalhador ou trabalhadora, para que comece a inteirar-se das atividades desenvolvidas, a entrega do *kit* de acolhimento e, por último, uma apresentação da empresa, missão, valores, história da TML e organigrama.

#### **6.4. Situação económico-financeira**

Em 2024, a TML obteve um resultado líquido positivo de aproximadamente 65 mil euros, o que representa uma ligeira redução face ao valor registado no ano anterior (108 mil euros), embora supere a estimativa inscrita no Plano de Atividades e Orçamento para 2024 (PAO 2024), que previa cerca de 26 mil euros. O resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos (EBITDA) ultrapassou os 1,6 milhões de euros no mesmo período.

##### **i. Rendimentos operacionais**

A TML registou, em 2024, rendimentos operacionais de aproximadamente 308 milhões de euros. Este valor resultou, essencialmente, das seguintes fontes de receita:

- Venda de títulos de transporte e outros equipamentos de suporte à bilhética – 6,8 milhões de euros;
- Receitas da bilhética da Carris Metropolitana – 90,0 milhões de euros;
- Compensações tarifárias provenientes do programa Incentiva +TP (43,0 milhões de euros) e de outros títulos de transporte subsidiados, nomeadamente o passe Jovem (37,8 milhões de euros), Social+ e Antigo Combatente (3,6 milhões de euros), entre outros;
- Comissões associadas aos canais partilhados de venda de títulos de transporte, incluindo ATM, portal VIVA e pontos navegante® (1,2 milhões de euros);
- Comissão de gestão de 1% sobre a remuneração anual dos contratos de serviço público de transporte rodoviário de passageiros, acrescida das penalizações aplicadas por incumprimento contratual (3,6 milhões de euros);
- Subsídios à exploração com origem na AML (81,0 milhões de euros), no âmbito do contrato-programa em vigor e subsídios à exploração ao abrigo do programa Incentiva +TP (36,3 milhões de euros).

A tabela abaixo apresenta os rendimentos auferidos em 2024, comparando-os com o orçamento previsto e com a informação financeira do ano transato:

(valores em euros)

<b>Rendimentos operacionais</b>	<b>2024 Real</b>	<b>2024 Orç.</b>	<b>2023 Real</b>	<b>Δ% Real/ Orç. 24</b>	<b>Δ% 24/23</b>
Vendas	6 820 644	6 498 996	6 766 323	4,9%	0,8%
Prestação de serviços	182 757 111	142 625 832	141 810 020	28,1%	28,9%
Receitas da bilhética	89 974 182	90 002 117	70 433 587	-0,0%	27,7%
Compensações tarifárias	86 013 841	40 440 874	67 215 330	112,7%	28,0%
Contratos de mandato	772 747	8 235 002	750 888	-90,6%	2,9%
Comissões canais de venda	1 246 179	988 674	1 537 608	26,0%	-19,0%
Receitas publicitárias	0	681 600	0	-100,0%	--
Outras prestações de serviços	4 750 162	1 912 623	1 872 606	148,4%	153,7%
Subsídios à exploração	117 609 975	92 895 541	37 072 462	26,6%	217,2%
Outros rendimentos	857 103	300 327	407 171	185,4%	110,5%
<b>Total</b>	<b>308 044 832</b>	<b>242 320 696</b>	<b>186 055 976</b>	<b>27,1%</b>	<b>65,6%</b>

Tabela 24 – Rendimentos operacionais da TML em 2024

As vendas da TML correspondem à comercialização de cartões navegante® personalizados e ocasionais, bem como de outros equipamentos de suporte à bilhética na área metropolitana de Lisboa. Em 2024 registou-se um ligeiro aumento de 0,8% face ao ano anterior, importando, no entanto, destacar um crescimento face ao PAO 2024 (+4,9%), em resultado de um número de renovações de cartões personalizados superior ao esperado.

Com a introdução do programa Incentiva +TP, destinado a financiar as competências das autoridades de transporte e as obrigações de serviço público dos operadores de transportes públicos, e com a implementação do transporte gratuito para jovens estudantes prevista na Portaria n.º 307-A/2024/1, de 28 de novembro, registaram-se alterações nos pressupostos da alocação e distribuição das receitas.

No caso das receitas da bilhética associadas à Carris Metropolitana, em 2024, foi implementada uma nova quota de repartição das mesmas no âmbito do sistema de transportes públicos da amL, com impacto direto nas verbas associadas aos vários operadores. Esta redefinição decorre da aplicação de um novo modelo de distribuição, previsto no Regulamento n.º 278-A/2019 da AML, de 27 de março, na sua versão atual, que passou a considerar critérios como o número de validações e a distância média percorrida. Este novo método, aliado ao crescimento tanto da oferta como da procura, conduziu a um reforço do peso da Carris Metropolitana no sistema e, por consequência, a um incremento das receitas a si atribuídas. Destaca-se ainda o desempenho nas vendas de passes, cuja receita cresceu 42,6% face ao ano anterior, ultrapassando a estimativa orçamental em 13,6%.

Relativamente às tarifas de bordo, que correspondem às receitas provenientes da venda direta de bilhetes pelos operadores da Carris Metropolitana (em loja ou a bordo), verificou-se uma redução nos dois cenários analisados. Este decréscimo reflete, eventualmente, uma mudança no comportamento dos passageiros, que passaram a privilegiar a aquisição do passe navegante®.

(valores em euros)

Receitas da bilhética	2024 Real	2024 Orç.	2023 Real	Δ% Real/ Orç. 24	Δ% 24/23
Venda de passes	79 773 040	70 231 636	55 953 069	13,6%	42,6%
Tarifas de bordo	10 201 142	15 270 375	11 755 639	-33,2%	-13,2%
Navegante escolas	0	4 500 106	2 724 879	-100,0%	-100,0%
Sub-total	89 974 182	90 002 117	70 433 587	-0,0%	27,7%

Tabela 25 – Receitas da bilhética da TML em 2024

No que respeita às compensações tarifárias atribuídas pelo Estado como apoio financeiro a medidas de redução tarifária e aumento da oferta de transporte público, entre outras, destaca-se a introdução em 2024 do Programa Incentiva +TP, que substituiu o PART, bem como a bonificação de determinados títulos de transporte, nomeadamente e como referido, os passes para jovens estudantes e os passes Social+ e Antigo Combatente.

Paralelamente, o novo regime de passes gratuitos para jovens estudantes, que garante transporte público gratuito a todas as crianças e jovens dos 4 aos 18 anos (inclusive), bem como aos estudantes do ensino superior até aos 23 anos (inclusive), divulgado já após a elaboração do PAO 2024, motivou uma variação da receita proveniente do navegante® Escolas face aos dois cenários em análise, já o serviço passou a ser financiado através do novo programa, deixando de gerar receita em 2024.

Ainda relativamente às compensações tarifárias, verificou-se um incremento de 33,5% nas compensações do Incentiva +TP face aos valores previstos no PAO 2024, uma vez que a compensação associada ao número de passageiros transportados pela Carris Metropolitana superou as previsões iniciais para o exercício em análise. Adicionalmente, o montante relativo aos passes para jovens estudantes é substancialmente superior ao esperado, dado que a portaria que estabeleceu os valores a distribuir foi conhecida, como se referiu, após a elaboração do PAO 2024, tendo este sido preparado com base na alocação de verbas do programa anteriormente em vigor.

(valores em euros)

Compensações tarifárias	2024 Real	2024 Orç.	2023 Real	Δ% Real/ Orç. 24	Δ% 24/23
Compensações PART	348 326	0	61 288 037	-	-99,4%
Compensações Incentiva +TP	42 988 505	32 210 430	0	33,5%	--
Passes gratuitos para jovens	37 841 325	4 731 724	3 041 525	699,7%	1144,2%
Passe Social+	858 135	601 273	749 076	42,7%	14,6%
Passe Antigo Combatente	3 586 258	2 487 045	1 986 670	44,2%	80,5%
Outras compensações tarifárias	391 293	410 401	150 021	-4,7%	160,8%
Sub-total	86 013 841	40 440 874	67 215 330	112,7%	28,0%

Tabela 26 – Compensações tarifárias recebidas pela TML em 2024

Relativamente às outras componentes da rubrica de prestação de serviços, apresenta-se abaixo uma breve descrição do seu conteúdo e da respetiva execução financeira em 2024:

- Contratos de mandato – assinados entre a TML e a AML em 22 de fevereiro de 2022, atribuíram à TML a responsabilidade pelo desenvolvimento de diversos projetos financiados pela AML, com término previsto para o presente exercício. Estes projetos abrangem áreas como o planeamento da mobilidade e transportes, a promoção da mobilidade sustentável e

a implementação do Navegante® as a Service (NaaS). Contudo, registou-se uma elevada variação em relação ao previsto, devido à reduzida taxa de concretização dos estudos inicialmente definidos;

- Comissões dos canais de venda – os proveitos desta componente, que totalizaram cerca de 1,2 milhões de euros em 2024, resultam dos valores cobrados 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®. Este valor foi inferior ao registado no período homólogo, devido à revisão das quotas associadas aos vários operadores de transporte;
- Receitas publicitárias – as receitas provenientes da afixação de anúncios em espaços da Carris Metropolitana (ex.: autocarros, Espaços navegante® Carris Metropolitana e painéis interativos de informação) não tiveram qualquer execução em 2024, em consequência dos atrasos verificados nos procedimentos concursais;
- Outras prestações de serviços – inclui mensalidades de dispositivos e produtos solicitados pelos operadores de transporte para garantir uma ligação segura ao sistema de bilhética do navegante® no total de 308 mil euros, à comissão de 1% relativa à manutenção dos contratos de serviço público de transporte rodoviário de passageiros da Carris Metropolitana e a penalizações aplicadas por incumprimentos de condições associadas a estes contratos no valor de 3,6 milhões de euros. Refira-se ainda que no decurso de 2024 se obtiveram proveitos no valor de 812 mil euros, resultantes da realização de um serviço rodoviário de substituição da linha de comboios da CP entre as estações de Cascais e Oeiras, durante parte deste exercício contabilístico.

Nos termos do contrato-programa celebrado com a AML, a TML recebe anualmente um conjunto de verbas a título de subsídios à exploração, destinadas a:

- Financiamento da atividade corrente no valor de 11,9 milhões de euros, cobrindo despesas operacionais, sendo que a redução verificada entre exercícios já era expectável;
- Apoio à subsidiação tarifária e ao aumento da oferta e expansão da rede promovida pela Carris Metropolitana, através de programas de incentivo ao transporte público. No exercício de 2024, foram mobilizados, aproximadamente, 69,0 milhões de euros provenientes de verbas destinados a compensar o aumento da oferta registado em 2024 e as modificações objetivas aos contratos da Carris Metropolitana. Adicionalmente, foram ainda utilizados 36,3 milhões de euros ao abrigo do programa Incentiva +TP, com o objetivo de suportar modificações contratuais e atender a pedidos de compensação financeira apresentados pelos operadores das diferentes áreas da Carris Metropolitana.

(valores em euros)

Subsídios à exploração	2024 Real	2024 Orç.	2023 Real	Δ% Real/ Orç. 24	Δ% 24/23
Despesas de funcionamento	11 935 885	11 935 885	13 760 000	0,0%	-13,3%
Programas de promoção do transporte público	105 368 980	80 959 656	23 251 537	30,1%	353,2%
Outros subsídios à exploração	305 110	0	60 926	--	400,8%
<b>Sub-total</b>	<b>117 609 975</b>	<b>92 895 541</b>	<b>37 072 462</b>	<b>26,6%</b>	<b>217,2%</b>

Tabela 27 – Subsídios à exploração da TML em 2024

Os outros rendimentos da TML totalizaram, aproximadamente, 857 mil euros no ano 2024. Deste total, destacam-se o serviço rodoviário de substituição da linha de comboios, realizado em 2023, no valor de 161 mil euros, registado apenas no exercício de 2024, e acertos nos valores provenientes dos canais de venda, num montante de 72 mil euros.

O montante remanescente diz respeito, 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, gerido pela Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional de Lisboa e Vale do Tejo (CCDR-LVT), no quadro do Portugal 2020. A TML foi, posteriormente, incumbida da execução deste programa, que previa um financiamento de 50% dos investimentos realizados e que terminou no final de 2023. Sendo subsídios não reembolsáveis, o seu reconhecimento contabilístico é efetuado proporcionalmente às depreciações e amortizações anuais associadas aos investimentos realizados em ativos fixos tangíveis e intangíveis abrangidos pelo programa.

## ii. Gastos operacionais

Os gastos operacionais da TML ascenderam a 308 milhões de euros, representando um aumento significativo face aos cerca de 186 milhões de euros registados em 2023. Grande parte deste acréscimo já se encontrava prevista no PAO 2024, tendo-se, contudo, verificado um incremento adicional nos gastos inicialmente estimados, no montante de 65,8 milhões de euros.

As razões subjacentes a estas variações serão detalhadas nos parágrafos seguintes. A tabela abaixo apresenta a distribuição dos gastos incorridos em 2024, permitindo a comparação com o orçamento inicial e com a informação financeira relativa ao exercício de 2023.

(valores em euros)

Gastos operacionais	2024 Real	2024 Orç.	2023 Real	Δ% Real/ Orç. 24	Δ% 24/23
Custo da mercadoria vendida	1 957 124	2 597 100	1 785 872	-24,6%	9,6%
Fornecimentos e serviços externos	298 421 009	232 103 497	178 916 975	28,6%	66,8%
Subcontratos	291 352 749	213 040 881	173 128 817	36,8%	68,3%
Serviços de suporte especializado	4 426 161	13 624 380	2 809 783	-67,5%	57,5%
Comissões - mercado nacional	1 213 089	2 616 236	1 222 679	-53,6%	-0,8%
Conservação e reparação	256 218	186 296	571 651	37,5%	-55,2%
Serviços bancários	10 050	19 971	12 652	-49,7%	-20,6%
Materiais	38 468	268 519	21 849	-85,7%	76,1%
Deslocações, estadas e transportes	26 933	89 022	34 113	-69,7%	-21,0%
Rendas e alugueres	263 984	318 911	280 178	-17,2%	-5,8%
Comunicação	123 581	156 000	61 132	-20,8%	102,2%
Seguros	63 658	16 180	24 547	293,4%	159,3%
Contencioso e notariado	1 831	4 059	1 895	-54,9%	-3,4%
Limpeza, higiene e conforto	32 440	38 149	13 489	-15,0%	140,5%
Outros serviços	611 847	1 724 894	734 190	-64,5%	-16,7%
Gastos com o pessoal	4 807 739	5 582 630	3 916 618	-13,9%	22,8%
Outros gastos	2 750 573	1 819 456	1 351 114	51,2%	103,6%
<b>Total</b>	<b>3 079 364 444</b>	<b>2 421 102 683</b>	<b>1 859 970 579</b>	<b>27,2%</b>	<b>65,6%</b>

Tabela 28 – Gastos operacionais da TML em 2024

A evolução do custo das mercadorias vendidas está diretamente correlacionada com o preço de aquisição, o qual continuou a ser impactado pelo contexto económico-social internacional, caracterizado pela escassez de componentes e por níveis de inflação significativos. No entanto, apesar das expectativas de um aumento mais expressivo, o incremento registado foi inferior ao previsto no PAO 2024, uma vez que o custo estimado inicialmente superava o valor efetivamente verificado.

Os fornecimentos e serviços externos atingiram um montante de 298,4 milhões de euros em 2024, representando um aumento significativo face aos cerca de 178,9 milhões de euros registados em 2023. Este valor foi igualmente superior à estimativa prevista no PAO 2024, que apontava para um montante na ordem dos 213,0 milhões de euros. Apresentam-se, de seguida, as principais rubricas que contribuíram para os gastos em fornecimentos e serviços externos:

Os subcontratos associados à prestação do serviço público de transporte rodoviário de passageiros, sob a marca Carris Metropolitana, atingiram aproximadamente 291,3 milhões de euros em 2024. De entre montante, cerca de 91,8 milhões de euros dizem respeito a compensações financeiras e à revisão de preço a atribuir aos operadores no âmbito dos processos de modificação objetiva dos contratos Carris Metropolitana, nos termos detalhados no ponto 4.5 (Modificações Objetivas dos Contratos). Adicionalmente, 10,4 milhões de euros referem-se a acertos de remuneração e bonificações. Esta situação foi determinante para a variação orçamental registada na rubrica em análise, uma vez que, na ausência deste fator, o valor apurado teria sido inferior ao inicialmente previsto, em virtude de uma produção quilométrica inferior à orçamentada nas diferentes áreas.

(valores em euros)

Subcontratos	2024 Real	2024 Orç.	2023 Real	Δ% Real/ Orç. 24	Δ% 24/23
Área 1	75 184 498	70 783 361	59 364 384	6,2%	26,6%
Área 2	102 639 192	65 327 979	50 981 746	57,1%	101,3%
Área 3	67 597 415	44 793 569	36 350 646	50,9%	86,0%
Área 4	45 931 644	32 135 971	26 432 041	42,9%	73,8%
Sub-total	291 352 749	213 040 881	173 128 817	36,8%	68,3%

Tabela 29 – Subcontratos da Carris Metropolitana em 2024

Os trabalhos especializados incluem, essencialmente, despesas com publicidade, consultoria, suporte técnico e outros serviços especializados, totalizando aproximadamente 4,4 milhões de euros em 2024. Este montante ficou significativamente abaixo do valor inicialmente estimado (-67,5%), devido à não realização ou execução parcial de alguns projetos e adiamento de outros, conforme previamente contextualizado.

As comissões referem-se aos montantes pagos pela TML a entidades bancárias, à Payshop (Portugal), S.A., e à SIBS – Forward Payment Solutions, S.A., pelos serviços disponibilizados através dos canais partilhados de venda de títulos de transporte, nomeadamente o ATM, o Portal VIVA e os pontos navegante®. Em 2024, o valor das comissões ascendeu aproximadamente a 1,2 milhões de euros, mantendo-se em linha com o montante registado no exercício anterior e abaixo do previsto no PAO 2024. Isto deve-se ao facto de se esperar um valor superior, considerando a expectativa de implementação de novos meios de pagamento, o que não se concretizou.

Nos restantes componentes da rubrica de fornecimentos e serviços externos, destacam-se os gastos com conservação e reparação, que incluem as obras de renovação da sede da TML ao longo de 2024, bem como outros serviços, cujo montante diz respeito aos custos com a personalização dos cartões navegante® emitidos pelos operadores não rodoviários e pelos rodoviários municipais.

Em 2024, os gastos com pessoal da TML atingiram aproximadamente 4,8 milhões de euros, representando um aumento de 22,8% face ao ano anterior. No entanto, este valor ficou 13,9% abaixo do previsto no PAO 2024. O desvio deve-se, sobretudo, ao crescimento do quadro de pessoal, que passou de 89 para 110 efetivos, mantendo-se, ainda assim, abaixo dos 118 aprovados. Apesar deste aumento, a remuneração média anual manteve a tendência de descida iniciada em 2023, conforme demonstrado no quadro de indicadores de desempenho abaixo.

(valores em euros)

Gastos com o pessoal	2024 Real	2024 Orç.	2023 Real	Δ% Real/Orç. 24	Δ% 24/23
Remunerações	3 853 453	4 285 716	3 092 325	-10,1%	24,6%
Remunerações órgãos sociais	245 296	254 763	233 001	-3,7%	5,3%
Remunerações pessoal	3 608 156	4 030 953	2 859 325	-10,5%	26,2%
Encargos sobre remunerações	839 858	974 012	699 134	-13,8%	20,1%
Seguro de acidentes de trabalho	18 553	38 637	19 140	-52,0%	-3,1%
Outros gastos com pessoal	95 875	284 266	106 019	-66,3%	-9,6%
Sub-total	4 807 739	5 582 630	3 916 618	-13,9%	22,8%

Tabela 30 - Gastos com o pessoal da TML em 2024

Entre os outros gastos, destacam-se as depreciações e amortizações, que em 2024 totalizaram cerca de 1,5 milhões de euros, representando um aumento de 21,9% face a 2023. Apesar deste crescimento, o valor registado ficou 12,9% abaixo do previsto no PAO 2024, devido à não concretização total dos investimentos planeados em equipamentos e novos desenvolvimentos tecnológicos até ao final do ano. A execução detalhada do plano de investimentos é apresentada mais adiante.

(valores em euros)

Depreciações e amortizações	2024 Real	2024 Orç.	2023 Real	Δ% Real/Orç. 24	Δ% 24/23
Ativos tangíveis	509 493	339 423	350 220	50,1%	45,5%
Ativos intangíveis	533 449	930 774	417 419	-42,7%	27,8%
Goodwill (OTLIS)	489 608	489 608	489 608	-0,0%	0,0%
Sub-total	1 532 550	1 759 805	1 257 248	-12,9%	21,9%

Tabela 31 – Depreciações e amortizações da TML em 2024

Ainda no âmbito de outros gastos, registou-se um montante de 1,0 milhões de euros em correções relativas a exercícios anteriores. Este valor resulta, essencialmente, dos acertos realizados às vendas a bordo e em espaços navegante® Carris Metropolitana dos anos 2022 e 2023, no valor de 0,4 milhões de euros, decorrentes dos apuramentos realizados com os operadores; das faturas de fornecedores recebidas em 2024, no valor de 0,3 milhões de euros, referentes a 2023; e das correções de proveitos respeitantes a canais de venda e zapping.

Relativamente aos resultados financeiros, estes totalizaram 285 mil euros. Importa salientar que uma parte significativa destes proveitos teve origem na cobrança de juros a fornecedores, decorrente do

pagamento antecipado de faturas antes da respetiva data de vencimento, conforme previsto nos acordos contratuais estabelecidos.

(valores em euros)

Resultados Financeiros	2024 Real	2024 Orç.	2023 Real	Δ% Real/ Orç. 24	Δ% 24/23
Juros e rendimentos similares obtidos	303 386	-	-	-	-
Juros e gastos similares suportados	(18 063)	(125 439)	(4 471)	(85,6%)	304,0%
<b>Total</b>	<b>285 322</b>	<b>-125 439</b>	<b>-4 471</b>	<b>327,5%</b>	<b>6 481,2%</b>

Tabela 32 – Resultados financeiros da TML em 2024

### iii. Execução do plano de investimentos

O investimento realizado em 2024 totalizou cerca de 353 mil euros, representando uma redução de 85,6%, face a 2023, e de 94,8%, em relação ao valor previsto no PAO 2024, ficando aproximadamente 6,4 milhões de euros abaixo do estimado. Esta variação deve-se essencialmente ao adiamento de projetos inicialmente previstos para desenvolvimento e conclusão em 2024, que foram reprogramados para os anos seguintes. Entre os investimentos adiados, destacam-se, no âmbito dos ativos tangíveis, a aquisição de mupis interativos e de equipamentos adicionais para a infraestrutura tecnológica. Nos ativos intangíveis, incluem-se o desenvolvimento do SDK, do CUT, do sistema de transporte a pedido, do iMultimobil, da Plataforma de Gestão Geográfica e da Plataforma de Informação da Carris Metropolitana.

(valores em euros)

Investimentos	2024 Real	2024 Orç.	2023 Real	Δ% Real/ Orç. 24	Δ% 24/23
<b>Ativos tangíveis</b>	<b>321 046</b>	<b>1 724 558</b>	<b>1 560 591</b>	<b>-81,4%</b>	<b>-79,4%</b>
Equipamento básico	2 707	860 000	6 877	-99,7%	-60,6%
Equipamento administrativo	190 510	222 058	209 934	-14,2%	-9,3%
Outros ativos tangíveis	33 823	642 500	4 959	--	--
Imobilizado em curso	94 006	0	1 338 820	--	--
<b>Ativos intangíveis</b>	<b>32 263</b>	<b>5 048 000</b>	<b>889 596</b>	<b>-99,4%</b>	<b>-96,4%</b>
Projetos de desenvolvimento	5 000	1 640 000	499 760	-99,7%	-99,0%
Programas de computador	27 263	0	0	--	--
Outros ativos intangíveis	0	3 408 000	0	--	--
Imobilizado em curso	0	0	389 836	--	-100,0%
<b>Total</b>	<b>353 309</b>	<b>6 772 558</b>	<b>2 450 187</b>	<b>-94,8%</b>	<b>-85,6%</b>

Tabela 33 – Execução do plano de investimentos da TML em 2024

O investimento em ativos tangíveis ascendeu a 321 mil euros, sendo aplicado principalmente na aquisição de computadores portáteis e monitores, na infraestrutura tecnológica de suporte à plataforma central de gestão integrada da bilhética, em equipamentos associados aos PIPs, bem como em mobiliário de escritório e filas dos Espaços navegante® Carris Metropolitana. Adicionalmente, verificou-se a transferência de parte dos PIPs de imobilizado em curso para equipamento básico, uma vez que esses equipamentos foram instalados em paragens e interfaces de transportes ao longo do exercício.

O investimento em ativos intangíveis totalizou aproximadamente 32 mil euros, resultando sobretudo da aquisição de licenças informáticas. Durante o ano de 2024, foram concluídos e efetivados desenvolvimentos na plataforma central de gestão integrada da bilhética, bem como diversos módulos da plataforma CRM, deixando estes de estar classificados como imobilizado em curso.

#### iv. Indicadores económico-financeiros

No que respeita aos rácios de desempenho económico-financeiro da TML relativos ao exercício de 2024, apresenta-se seguidamente um quadro resumo por tipo de indicador, acompanhado de notas explicativas sobre as principais variações verificadas.

Rácios	2024 Real	2024 Orç.	2023 Real
<b>Rendibilidade</b>			
Rendibilidade financeira	0,2%	0,1%	0,4%
Rendibilidade económica	0,0%	0,1%	0,2%
Rendibilidade Vendas + Prestações de Serviço:	0,0%	0,0%	0,1%
<b>Estrutura</b>			
Solvabilidade	107,9%	166,0%	136,0%
Autonomia financeira	10,1%	56,1%	35,0%
Endividamento	89,9%	43,9%	65,0%
<b>Liquidez</b>			
Liquidez geral	1,08	1,66	1,36
Liquidez reduzida	1,07	1,64	1,34
Liquidez imediata	0,54	1,07	0,24
<b>Funcionamento</b>			
Rotação do ativo	71,6%	297,2%	192,8%
Rotação de inventários	182,5%	601,3%	155,8%
Prazo médio de pagamentos	19	26	33
Prazo médio de recebimentos	43	19	58
<b>Pessoal</b>			
Gastos com o pessoal nos gastos totais	1,6%	2,3%	2,1%
Remuneração média anual	34 001	36 320	34 920
<b>Legais</b>			
Lei 50/2012, Art. 62º, nº 1, alínea a)	61,6%	61,6%	79,9%
Lei 50/2012, Art. 62º, nº 1, alínea b)	38,1%	38,3%	19,9%
Lei 50/2012, Art. 62º, nº 1, alínea c)	1 659 002	1 977 818	1 347 116
Lei 50/2012, Art. 62º, nº 1, alínea d)	65 431	25 547	108 376
Código das Sociedades Comerciais, Art. 35º	187,5%	231,2%	200,8%

Tabela 34 – Principais rácios da TML em 2024

Os rácios de rendibilidade registam valores historicamente reduzidos, o que se justifica pela natureza do modelo de negócio da TML, concebido para maximizar o interesse público na prestação de serviços de mobilidade e transportes. Este modelo baseia-se na alocação rigorosa dos recursos estritamente necessários ao cumprimento das obrigações legais e contratuais. Eventuais excedentes não são acumulados, mas devolvidos à AML, nos termos previstos no contrato-programa celebrado entre as partes.

Os rácios de estrutura, liquidez e funcionamento evidenciam uma situação económico-financeira e de tesouraria equilibrada e sustentável por parte da TML, assegurando a capacidade de cumprimento dos compromissos de curto prazo, bem como das responsabilidades de médio e longo prazo. A evolução desses indicadores acompanhou, de forma consistente, o crescimento do volume de negócios da empresa, em conformidade com os fatores anteriormente apresentados.

Relativamente aos rácios de pessoal, destaca-se a redução expressiva do peso dos gastos com pessoal no total das despesas da TML. Esta diminuição resulta, essencialmente, do impacto dos custos associados aos contratos da Carris Metropolitana. Adicionalmente, no presente exercício, esses rácios foram também influenciados pelos pedidos de compensação financeira, conforme já anteriormente referido.

Para além dos rácios económico-financeiros tradicionais, importa salientar que, enquanto empresa pública metropolitana sujeita ao regime da Lei n.º 50/2012, de 31 de agosto, a TML está obrigada ao cumprimento de um conjunto de rácios específicos, nomeadamente os previstos no n.º 1 do artigo 62.º, que definem as condições para a dissolução das entidades abrangidas. Os indicadores reportados em 2024 demonstram um elevado grau de robustez, evidenciando 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 2024 em documento autónomo, que estará disponível para consulta no *site* da empresa.

### 7.2. Eventos subsequentes

De acordo com o artigo 66.º do Código das Sociedades Comerciais, informa-se que não ocorreram factos relevantes após o termo do exercício e até à data deste relatório.

### 7.3. Perspetivas futuras

2025 continuará a ser um ano de grandes desafios, uma vez que será necessário continuar o processo de consolidação das diferentes tarefas da TML, nomeadamente da oferta da Carris Metropolitana e das novas funcionalidades do navegante®, a par do fecho das modificações objetivas dos contratos que trarão, por um lado, maior sustentabilidade à oferta da CM, e por outro, a internalização de tarefas a realizar pelos prestadores de serviços tendente a garantir que instrumentos de gestão da operação e de validação passam para o controlo da TML, melhorando o seu desempenho operacional e gestão.

2025 será o ano da CM continuar a crescer em procura e oferta e ultrapassar e os 190 milhões de passageiros anuais.

2025 será marcado pelo desenvolvimento das medidas e ações do PMMUS, o que condicionará a evolução futura da mobilidade na aML. Igualmente será o ano de concretização de parcerias com várias entidades, através de acordos e protocolos, visando encontrar as pontes para a realização de estudos e ações que a TML, por si só, não terá capacidade de assumir.

2025 será também marcado pela partilha de conhecimento e experiências com outras autoridades de transporte e entidades congéneres à TML.

Em resumo, 2025 continuará a ser um ano em que a TML, passo a passo, vai cumprindo paulatinamente os objetivos para que foi criada.

### 7.4. Proposta de aplicação de resultados

Nos termos da alínea f) do n.º 5 do artigo 66.º do Código das Sociedades Comerciais e da alínea g) do n.º 1 do artigo 32.º dos Estatutos da TML, o Conselho de Administração propõe que o resultado líquido do exercício de 2024, no montante de 65.431,42 euros, tenha a seguinte aplicação:

- 3.500,00 euros para reserva legal;

- 61.931,42 euros para incorporação em resultados transitados.

Lisboa, 31 de março de 2025



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: 2025.03.31 18:07:22 +01'00'

Faustino José Couto e Guedes Gomes

Presidente



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  
2025.03.31 18:27:21 +01'00'

Rui Pedro Gaspar Lopo

Vogal

Assinado por: **Paula Cristina de Jesus dos Santos e Castro**

Num. de Identificação: 09546620  
Data: 2025.03.31 18:13:09+01'00'



Paula Cristina de Jesus dos Santos e Castro

## Demonstrações Financeiras e Anexos



**TML – TRANSPORTES METROPOLITANOS DE LISBOA, EMT, SA**  
**RELATÓRIO E CONTAS DE 2024**

*BALANÇO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2024*  
*(Montantes expressos em euros)*

ATIVO	Notas	31-12-2024	31-12-2023
<b>ATIVO NÃO CORRENTE:</b>			
Ativos fixos tangíveis	7	2 941 834,95	3 130 281,67
Goodwill	8	2 978 450,88	3 468 059,24
Ativos Intangíveis	6	1 665 608,95	2 166 795,10
Outros Investimentos financeiros	9	0,00	23 328,45
Ativos por impostos diferidos	24	215 733,88	160 652,92
<b>Total do ativo não corrente</b>		<b>7 801 628,66</b>	<b>8 949 117,38</b>
<b>ATIVO CORRENTE:</b>			
Inventários	10	1 072 671,89	1 145 945,38
Clientes	11	4 772 140,36	17 912 451,01
Estado e outros entes públicos	15	11 230 327,85	4 618 064,39
Outros créditos a receber	11	77 354 426,07	29 126 384,36
Diferimentos	12	34 547 856,19	3 277 679,40
Caixa e depósitos bancários	4	127 925 198,98	12 046 297,22
<b>Total do ativo corrente</b>		<b>256 902 621,34</b>	<b>68 126 821,76</b>
<b>Total do ativo</b>		<b>264 704 250,00</b>	<b>77 075 939,14</b>
<b>CAPITAL PRÓPRIO E PASSIVO</b>			
<b>CAPITAL PRÓPRIO:</b>			
Capital subscrito	13	25 000 000,00	25 000 000,00
Reservas legais	13	8 000,00	2 500,00
Resultados transitados	13	86 389,61	(16 486,70)
Ajustamentos/Outras variações de capital próprio	13	1 511 298,70	1 897 306,18
		26 605 688,31	26 883 319,48
Resultado líquido do período		65 431,42	108 376,31
<b>Total do capital próprio</b>		<b>26 671 119,73</b>	<b>26 991 695,79</b>
<b>PASSIVO:</b>			
<b>PASSIVO CORRENTE:</b>			
Fornecedores	14	3 787 348,20	2 184 703,16
Estado e outros entes públicos	15	490 551,66	167 614,33
Outras dívidas a pagar	14	200 320 543,55	12 574 680,56
Diferimentos	12	33 434 686,86	35 157 245,30
<b>Total do passivo corrente</b>		<b>238 033 130,27</b>	<b>50 084 243,35</b>
<b>Total do passivo</b>		<b>238 033 130,27</b>	<b>50 084 243,35</b>
<b>Total do capital próprio e do passivo</b>		<b>264 704 250,00</b>	<b>77 075 939,14</b>

*O anexo faz parte integrante do balanço em 31 de Dezembro de 2024.*

Contabilista Certificado

O Conselho de Administração

**TML – TRANSPORTES METROPOLITANOS DE LISBOA, EMT, SA**  
**RELATÓRIO E CONTAS DE 2024**

*DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS POR NATUREZAS*  
*DO EXERCÍCIO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2024*  
*(Montantes expressos em euros)*

<b>RENDIMENTOS E GASTOS</b>	Notas	2024	2023
Vendas e serviços prestados	16	189 577 754,26	148 576 343,16
Subsídios à exploração	22	117 609 974,88	37 072 462,25
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	10	(1 957 123,79)	(1 785 872,32)
Fornecimentos e serviços externos	17	(298 421 008,70)	(178 916 974,89)
Gastos com pessoal	18	(4 807 738,90)	(3 916 618,04)
Outros rendimentos	19	857 103,34	407 170,65
Outros gastos	19	(1 199 959,57)	(89 394,61)
<b>Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos</b>		<b>1 659 001,52</b>	<b>1 347 116,20</b>
Gastos / reversões de depreciação e de amortização	20	(1 532 550,26)	(1 257 247,63)
<b>Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)</b>		<b>126 451,26</b>	<b>89 868,57</b>
Juros e rendimentos similares obtidos	21	303 385,57	-
Juros e gastos similares suportados	21	(18 063,24)	(4 471,32)
<b>Resultado antes de impostos</b>		<b>411 773,59</b>	<b>85 397,25</b>
Impostos sobre o rendimento do período	24	(346 342,17)	22 979,06
<b>Resultado líquido do período</b>		<b>65 431,42</b>	<b>108 376,31</b>

*O anexo faz parte integrante da demonstração dos resultados por naturezas do exercício findo em 31 de Dezembro de 2024.*

O Contabilista Certificado

O Conselho de Administração

**TML – TRANSPORTES METROPOLITANOS DE LISBOA, EMT, SA**  
**RELATÓRIO E CONTAS DE 2024**

*DEMONSTRAÇÃO DAS ALTERAÇÕES NO CAPITAL PRÓPRIO*  
*NOS PERÍODOS DE 2023 E 2024*  
*(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	
<b>Posição no início do período 2023</b>	25 000 000,00	1 250,00	13 337,79	819 806,85	21 109,62	25 855 504,26	
<b>Alterações no período 2023:</b>						-	
Ajustamentos por impostos diferidos	-	-	(49 684,11)	(128 805,95)	-	(178 490,06)	
Subsídios	-	-	-	1 206 305,28	-	1 206 305,28	
Aplicações 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	-	1 027 815,22	
<b>Resultado líquido do período 2023</b>					108 376,31	108 376,31	
<b>Resultado integral 2023</b>					<u>108 376,31</u>	<u>1 136 191,53</u>	
<b>Posição no fim do período 2023</b>	13 25 000 000,00	2 500,00	(16 486,70)	1 897 306,18	108 376,31	26 991 695,79	
<b>Posição no início do período 2024</b>	13 25 000 000,00	2 500,00	(16 486,70)	1 897 306,18	108 376,31	26 991 695,79	
<b>Alterações no período 2024:</b>						-	
Ajustamentos por impostos diferidos	-	-	-	(54 062,04)	-	(54 062,04)	
Subsídios	-	-	-	(331 945,44)	-	(331 945,44)	
Aplicação dos resultados de exercícios anteriores	-	5 500,00	102 876,31	-	(108 376,31)	-	
	25 000 000,00	8 000,00	86 389,61	1 511 298,70	-	(386 007,48)	
<b>Resultado líquido do período 2024</b>					65 431,42	65 431,42	
<b>Resultado integral 2024</b>	13				<u>65 431,42</u>	<u>(320 576,06)</u>	
<b>Posição no fim do período 2024</b>	13	25 000 000,00	8 000,00	86 389,61	1 511 298,70	65 431,42	26 671 119,73

*O anexo faz parte integrante da demonstração das alterações no capital próprio do exercício findo em 31 de Dezembro de 2024.*

Contabilista Certificado

O Conselho de Administração

**TML – TRANSPORTES METROPOLITANOS DE LISBOA, EMT, SA**  
**RELATÓRIO E CONTAS DE 2024**

*DEMONSTRAÇÃO DOS FLUXOS DE CAIXA*  
*DO EXERCÍCIO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2024*  
*(Montantes expressos em euros)*

	Notas	2024	2023
<b>FLUXOS DE CAIXA DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS:</b>			
Recebimentos de clientes		148 893 250,15	231 378 998,91
Pagamentos a fornecedores		(400 495 644,68)	(338 963 307,13)
Pagamentos ao pessoal		(4 528 525,11)	(3 676 413,50)
<b>Caixa gerada pelas operações</b>		<b>(256 130 919,64)</b>	<b>(111 260 721,72)</b>
Pagamento / recebimento do imposto sobre o rendimento		(94 164,01)	(69 166,83)
Outros recebimentos / pagamentos		372 410 661,82	83 974 442,49
<b>Fluxos das atividades operacionais [1]</b>		<b>116 185 578,17</b>	<b>(27 355 446,06)</b>
<b>FLUXOS DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTO:</b>			
<b>Pagamentos respeitantes a:</b>			
Ativos fixos tangíveis		(388 959,98)	(1 944 723,93)
Ativos intangíveis		(34 168,34)	(1 104 866,42)
Investimentos financeiros		-	(5 083,45)
<b>Recebimentos provenientes de:</b>			
Investimentos financeiros		23 328,45	1 922,54
Subsídios ao investimento		111 186,70	1 527 397,36
<b>Fluxos das atividades de investimento [2]</b>		<b>(288 613,17)</b>	<b>(1 525 353,90)</b>
<b>FLUXOS DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO:</b>			
<b>Pagamentos respeitantes a:</b>			
Juros e gastos similares		(18 063,24)	(4 471,32)
<b>Fluxos das atividades de financiamento [3]</b>		<b>(18 063,24)</b>	<b>(4 471,32)</b>
<b>Varição de caixa e seus equivalentes [4]=[1]+[2]+[3]</b>		<b>115 878 901,76</b>	<b>(28 885 271,28)</b>
Caixa e seus equivalentes no início do período	4	12 046 297,22	40 931 568,50
Caixa e seus equivalentes no fim do período	4	127 925 198,98	12 046 297,22

*O anexo faz parte integrante da demonstração dos fluxos de caixa do exercício findo em 31 de Dezembro de 2024.*

Contabilista Certificado

O Conselho de Administração

## **Anexo às Demonstrações Financeiras**

### **de 31 de dezembro de 2024**

#### **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;

## **TML – TRANSPORTES METROPOLITANOS DE LISBOA, EMT, SA RELATÓRIO E CONTAS DE 2024**

- 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 2024 foram aprovadas pelo Conselho de Administração em 31 de março de 2025, 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.

## **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 2024 e na informação comparativa apresentada nestas demonstrações financeiras para o período findo a 31 de dezembro de 2023.

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 2024 são comparáveis com os utilizados na preparação das demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2023. Contudo, no exercício de 2024, na rubrica de subcontratos, foram reconhecidas estimativas relativas às Modificações Objetivas aos Contratos (MOCs) de serviço público de transporte rodoviário de passageiros da Carris Metropolitana, respeitantes aos anos de 2022, 2023 e 2024, no montante de 91.847.822 euros. Adicionalmente, foram também contabilizados os acertos trimestrais à remuneração, incluindo as respetivas bonificações e penalizações previstas contratualmente, no valor de 10.390.708 euros, igualmente relativos ao período de 2022 a 2024.

Estes gastos foram “compensados”, na rubrica de subsídios à exploração, por apoios no montante de 81.947.822 euros, provenientes da Área Metropolitana de Lisboa (através de contrato-programa) e do programa Incentiva +TP.

Face ao exposto, e apesar da consistência nas políticas contabilísticas adotadas, os montantes expressivos

reconhecidos este ano relativos a exercícios anteriores afetam a comparabilidade das demonstrações financeiras entre os dois períodos.

### **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	Entre 3 e 8 anos
Equipamento básico	Entre 2 e 8 anos
Outros ativos fixos tangíveis	Entre 1 e 8 anos

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.

## TML – TRANSPORTES METROPOLITANOS DE LISBOA, EMT, SA RELATÓRIO E CONTAS DE 2024

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.

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.

## TML – TRANSPORTES METROPOLITANOS DE LISBOA, EMT, SA RELATÓRIO E CONTAS DE 2024

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*, avaliada anualmente com base na análise da continuidade operacional e da estabilidade da atividade da entidade, considerando a ausência de indícios de imparidade relevantes. Esta avaliação é suportada por evidência interna, nomeadamente a manutenção das condições de mercado, a inexistência de alterações adversas significativas no contexto económico e setorial, bem como a apresentação de resultados líquidos positivos de forma recorrente.

## 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 2024, a rubrica “Caixa e depósitos bancários” apresentava a seguinte decomposição:

Caixa e depósitos bancários	2024	2023
Numerário	164	174
Depósitos bancários imediatamente mobilizáveis	57 925 035	12 045 889
Outros depósitos bancários	70 000 000	235
<b>Total</b>	<b>127 925 199</b>	<b>12 046 297</b>

## 5. GESTÃO DO RISCO FINANCEIRO

A Empresa encontra-se essencialmente exposta ao risco de crédito, que está relacionado com os valores a

**TML – TRANSPORTES METROPOLITANOS DE LISBOA, EMT, SA**  
**RELATÓRIO E CONTAS DE 2024**

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 2024, o movimento ocorrido na rubrica “Ativos intangíveis”, bem como nas respetivas amortizações acumuladas e perdas por imparidade, foi o seguinte:

2024					
Ativos intangíveis	Projetos de desenvolvimento	Programas de computador	Outros ativos intangíveis	Ativos intangíveis em curso	Total
Ativos					
Saldo inicial	2 347 952	54 804	1 571	484 036	2 888 364
Aquisições	5 000	27 263	-	-	32 263
Transferências	484 036	-	-	(484 036)	-
Saldo final	2 836 989	82 067	1 571	(0)	2 920 627
Amortizações acumuladas e perdas por imparidade					
Saldo inicial	685 837	35 418	314	-	721 569
Amortizações do exercício	516 236	17 057	157	-	533 449
Saldo final	1 202 072	52 474	471	-	1 255 018
Total	1 634 916	29 593	1 100	(0)	1 665 609

2023					
Ativos intangíveis	Projetos de desenvolvimento	Programas de computador	Outros ativos intangíveis	Ativos intangíveis em curso	Total
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

A 31 de dezembro de 2024, a TML não dispunha de ativos intangíveis em curso, uma vez que entraram em

**TML – TRANSPORTES METROPOLITANOS DE LISBOA, EMT, SA**  
**RELATÓRIO E CONTAS DE 2024**

funcionamento definitivo as plataformas de informação em tempo real da Carris Metropolitana e a plataforma CRM da TML, que se encontravam em curso desde 2023 e 2022, respetivamente. Comparativamente com o período homólogo, a grande variação advém da transferência do montante de 484 036 euros da rubrica ativos intangíveis em curso para a rubrica Projetos de Desenvolvimento, resultado da entrada em funcionamento em 2024 destas plataformas.

**7. ATIVOS FIXOS TANGÍVEIS**

Durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2024, o movimento ocorrido na rubrica “Ativos fixos tangíveis”, bem como nas respetivas depreciações acumuladas e perdas por imparidade, foi o seguinte:

2024					
Ativos fixos tangíveis	Equipamento básico	Equipamento administrativo	Outros ativos fixos tangíveis	Ativos fixos tangíveis em curso	Total
Ativos					
Saldo inicial	1 099 594	500 079	5 097	2 043 021	3 647 791
Aquisições	2 707	190 510	33 823	94 006	321 046
Transferências	969 983	-	-	(969 983)	-
Abates	(667)	-	-	-	(667)
<b>Saldo final</b>	<b>2 071 617</b>	<b>690 589</b>	<b>38 920</b>	<b>1 167 044</b>	<b>3 968 169</b>
Amortizações acumuladas e perdas por imparidade					
Saldo inicial	203 558	308 853	5 097	-	517 509
Amortizações do exercício	367 177	139 288	2 360	-	508 826
<b>Saldo final</b>	<b>570 735</b>	<b>448 142</b>	<b>7 457</b>	<b>-</b>	<b>1 026 334</b>
<b>Total</b>	<b>1 500 882</b>	<b>242 447</b>	<b>31 463</b>	<b>1 167 044</b>	<b>2 941 835</b>

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	210 169	4 959	1 338 820	1 560 826
Transferências	804 868	-	-	(804 868)	-
Abates	-	(1 921)	-	-	(1 921)
<b>Saldo final</b>	<b>1 099 594</b>	<b>500 079</b>	<b>5 097</b>	<b>2 043 021</b>	<b>3 647 791</b>
Amortizações acumuladas e perdas por imparidade					
Saldo inicial	87 167	81 517	115	-	168 800
Amortizações do exercício	116 391	227 336	4 982	-	348 709
<b>Saldo final</b>	<b>203 558</b>	<b>308 853</b>	<b>5 097</b>	<b>-</b>	<b>517 509</b>
<b>Total</b>	<b>896 036</b>	<b>191 225</b>	<b>(0)</b>	<b>2 043 021</b>	<b>3 130 282</b>

A 31 de dezembro de 2024, os ativos fixos tangíveis em curso, no montante de 1 167 044 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 202 Painéis de Informação ao Público. 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.

**8. GOODWILL**

O saldo a 31 de dezembro de 2024 compreende o *goodwill* gerado no processo de integração do património

## TML – TRANSPORTES METROPOLITANOS DE LISBOA, EMT, SA RELATÓRIO E CONTAS DE 2024

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 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 2024 foi o seguinte:

<i>Goodwill</i>	2024	2023
Ativo bruto		
Saldo inicial	4 896 084	4 896 084
Saldo final	4 896 084	4 896 084
Amortizações acumuladas		
Saldo inicial	1 428 024	938 416
Amortizações do exercício	489 608	489 608
Saldo final	1 917 633	1 428 024
Total	2 978 451	3 468 059

### 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

## TML – TRANSPORTES METROPOLITANOS DE LISBOA, EMT, SA RELATÓRIO E CONTAS DE 2024

contribuições relativas ao mês de abril desse ano.

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.

No ano de 2024 foi efetuado o resgate dos saldos existentes, tendo sido recebido o montante de 23 328 euros em maio desse ano.

### 10. INVENTÁRIOS

A 31 de dezembro de 2024, os inventários da Empresa, no montante de 1 072 672 euros, apresentavam a seguinte decomposição:

Inventário	2024	2023
Navegante ocasional	621 975	569 142
Navegante personalizado	389 690	523 713
Leitores	40 386	45 429
Outros produtos	20 621	7 661
<b>Total</b>	<b>1 072 672</b>	<b>1 145 945</b>

### 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 2024 é detalhado como se segue:

Custo das mercadorias vendidas	2024	2023
Saldo inicial	1 145 945	478 726
Compras	1 905 100	2 458 252
Regularizações	(21 249)	(5 160)
Saldo final	(1 072 672)	(1 145 945)
<b>Total</b>	<b>1 957 124</b>	<b>1 785 872</b>

### 11. CLIENTES E OUTROS CRÉDITOS A RECEBER

A 31 de dezembro de 2024, as rubricas “Clientes” e “Outros créditos a receber” apresentavam o seguinte detalhe:

Contas a receber	2024	2023
Correntes		
Clientes c/corrente	4 772 140	17 912 451
	<b>4 772 140</b>	<b>17 912 451</b>
Outros créditos a receber		
Adiantamentos a fornecedores	294 344	291 122
Acréscimos de rendimentos	64 925 027	21 580 523
Outros devedores	12 135 056	7 254 739
Sub-total	<b>77 354 426</b>	<b>29 126 384</b>
<b>Total</b>	<b>82 126 566</b>	<b>47 038 835</b>

## TML – TRANSPORTES METROPOLITANOS DE LISBOA, EMT, SA RELATÓRIO E CONTAS DE 2024

Na rubrica outros devedores incluem-se, entre outros valores com menor expressão, as verbas por liquidar relativas à bonificação dos passes 4\_18, Sub23, referentes ao período de 2023, e Social+ referente ao período de 2023 e 2024, no montante de 832 256 euros; à bonificação do passe Antigo Combatente, no montante de 4 469 641 euros e à gratuidade atribuída pela Câmara Municipal de Lisboa sobre as vendas realizadas em ATM, no montante de 6 434 137 euros.

Os acréscimos de rendimento a 31 de dezembro de 2024 apresentavam o seguinte detalhe:

Acréscimos de rendimento	2024	2023
Subcontratos Carris Metropolitana	11 251 456	5 359 955
Desconto em comissões bancárias	-	55 000
Juros	25 890	-
Prestações de serviços	2 860 121	4 714 024
Novo Regulamento - Navegantes	17 536 852	-
Incentiva+TP	11 940 352	-
Social+	13 687	-
Passe Antigo Combatente	229 665	-
Bonificação Setúbal	235 624	-
Passes Gratuitos Jovem	20 831 380	-
Subsídios à exploração	-	11 451 544
<b>Total</b>	<b>64 925 027</b>	<b>21 580 523</b>

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 11 251 456 euros corresponde a acertos trimestrais e comissões de gestão ainda a faturar.

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 foi possível concluir em 2024 o cálculo das comissões a cobrar aos operadores de transporte pela disponibilização nos canais partilhados dos títulos Navegante, tendo sido assim estimados 1 163 716 euros. Adicionalmente, e relativamente à repartição do título Zapping, foram estimados proveitos no valor de 883 704 euros, relativamente ao período de novembro e dezembro de 2024. Para além do exposto, foram estimados outros serviços prestados relativos ao contrato celebrado com a CP, no montante de 812 701 euros, que serão faturados em 2025.

O Regulamento n.º 278-A/2019 da AML, de 27 de março, na sua versão atual, determina que a distribuição de valores referente aos títulos Navegante será apurada no período N+3 (sendo o N o mês em que ocorre a venda/validação). Deste modo, encontram-se estimados os rendimentos referentes aos meses de outubro, novembro e dezembro de 2024, no montante de 50 787 559 euros, resultantes da receita dos Navegante, congelamento do seu preço e compensações de Obrigações de Serviço Público (“OSP”) e dos Passes Social+, Antigo Combatente; Gratuitos para Jovens e da Bonificação de Setúbal, que serão apurados em 2025.

## 12. DIFERIMENTO

A 31 de dezembro de 2024, a rubrica de “Diferimentos” apresentava a seguinte decomposição:

Diferimentos	2024	2023
Gastos a reconhecer		
Licenças	30 177	42 551
Seguros	-	883
Rendas	-	9 768
Subcontratos Carris Metropolitana	34 232 765	3 217 967
Outros	30 847	6 510
Projetos	254 067	-
<b>Total</b>	<b>34 547 856</b>	<b>3 277 679</b>

A rubrica “Subcontratos Carris Metropolitana” inclui um montante de 34 232 765 euros, que corresponde aos adiantamentos efetuados aos operadores, Viação Alvorada, Lda, e Rodoviária de Lisboa, SA, no mês de dezembro, relativos aos pagamentos por conta previstos para janeiro e fevereiro de 2025, ao abrigo de aditamento aos respetivos contratos de serviço público de transporte rodoviário de passageiros. Relativamente ao operador TST – Transportes Sul do Tejo, SA, nos meses de outubro, novembro e dezembro de 2024, foram efetuados adiantamentos dos pagamentos por conta previstos para janeiro, fevereiro, março e abril de 2025, respetivamente, também ao abrigo de aditamento ao contrato de serviço público de transporte rodoviário de passageiros.

Diferimentos	2024	2023
Rendimentos a reconhecer		
Contrato Programa	32 986 429	26 330 128
Carris Metropolitana	357 533	380 956
Contrato de Mandato	-	8 351 216
Outros rendimentos a reconhecer		
Subsídios	90 725	94 946
<b>Total</b>	<b>33 434 687</b>	<b>35 157 245</b>

O sexto aditamento ao contrato-programa celebrado entre a AML e a TML em dezembro de 2024 previa a transferência de 56 283 169,62 euros para a TML até ao final do ano de 2024, correspondentes à verba da AML destinada às áreas da mobilidade e dos transportes, a qual pode ser alocada ao financiamento do processo de MOCs de serviço público de transporte rodoviário de passageiros, tendo sido determinada a sua afetação a compensações ou pagamentos referentes aos anos de 2022, 2023 e 2024 ou posteriores. Parte dessas verbas, no montante de 32 986 429 euros, não pode ser reconhecido como rendimentos do exercício, podendo vir a ser alocado ao financiamento do processo de modificação dos contratos de serviço público de transporte rodoviário de passageiros nos anos subsequentes.

Os valores estimados de MOCs para os anos de 2022 a 2024 ascendem a 91 847 822 euros, e conforme se pode aferir na tabela abaixo, são financiados da seguinte forma: i) para 2022, no valor de 6 620 989 euros, por via da verba proveniente do sexto aditamento ao contrato-programa; ii) para 2023, no valor de 39 026 604, o financiamento reparte-se pelas verbas sobranes do PART, no valor de 22 350 853 euros, sendo valor remanescente de 16 675 751 euros financiado por via das verbas do sexto aditamento ao contrato-programa; por fim, iii) para 2024, o financiamento das referidas modificações, que ascende a 36 300 229, é

**TML – TRANSPORTES METROPOLITANOS DE LISBOA, EMT, SA**  
**RELATÓRIO E CONTAS DE 2024**

assegurado por via do programa Incentiva +TP de 2024.

Anos	MOCs	Financiamento	Orçamento TML	Observações
2022	6 620 989	6 620 989	-	Verbas da Fatura FA 2024/792 à AML, conforme a n.º 9 da Cláusula 5ª, do sexto aditamento ao contrato-programa
2023	39 026 604	22 350 853	-	Verbas PART 2023 e saldos anteriores
		16 675 751		Verbas da Fatura FA 2024/792 à AML, conforme a n.º 9 da Cláusula 5ª, do sexto aditamento ao contrato-programa
2024	46 200 229	36 300 229	9 900 000	Verbas ao abrigo do programa Incentiva +TP
<b>Total</b>	<b>91 847 822</b>	<b>81 947 822</b>	<b>9 900 000</b>	

**13. INSTRUMENTOS DE CAPITAL PRÓPRIO**

**Capital Social**

O capital da Empresa a 31 de dezembro de 2024, 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 subseqüentemente 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 1 511 299 euros, inclui rendimentos a reconhecer 1 801 743 euros, deduzidos de impostos diferidos de 290 444 euros.

Durante o exercício findo a 31 de dezembro de 2024, os subsídios de que a Empresa beneficiou foram os que a seguir se detalham:

Subsídios	2024	2023
Subsídios relacionados com ativos		
Ajustamentos	(54 062)	(128 806)
Montante atribuído/recebido no ano	111 187	1 427 123
Rédito do período	(443 132)	(220 818)
<b>Total</b>	<b>(386 007)</b>	<b>1 077 499</b>

# TML – TRANSPORTES METROPOLITANOS DE LISBOA, EMT, SA

## RELATÓRIO E CONTAS DE 2024

Subsídios ao Investimento (CCDR)	Valor Subsídio					Rendimentos					Rendimentos Futuros	Efeito Impostos Diferidos	
	2021	2022	2023	2024	Total	2021	2022	2023	2024				Total
						Anos Anteriores		Ano Corrente					
KIOSKS	61 294	30 841			92 135	1 277	8 750	12 016	2 910	11 517	36 470	55 665	12 524
API	44 914	7 308			52 222		3 984	6 578	318	6 528	17 407	34 815	7 743
Plataforma Integrada		379 828	116 287		496 116		55 473			78 246	165 372	330 744	74 417
PIPs		401 109	469 100	27 802	898 010			647	4 229	58 243	63 119	834 891	87 873
CRM		47 753	142 131		189 883					47 471	47 471	142 413	32 043
Equipamento Administrativo 2021			37 891		37 891			33 499		4 392	37 891	-	-
Equipamento Administrativo 2022			175	40 228	40 403			175	23 466	13 409	37 050	3 352	754
Software ArtGIS e Base de dados													
Paragens			51 428		51 428			24 434		17 143	41 577	9 851	2 216
Gestão de filas - Software Gestão de Atendimento			108 014		108 014			30 001		36 001	66 002	42 012	9 453
Ponto Navegante Assistido (PNA)			73 206		73 206			2 644		7 931	10 574	62 631	6 543
Equipamento Administrativo 2023			37 661		37 661			15 021	2 468	12 553	25 105	12 556	2 825
Solução Gestão de filas_Equipamento			22 198		22 198			8 558	5 386	3 809	17 753	4 445	1 000
Aquisição Infraestrutura Tecnológica			255 946		255 946			14 218		85 307	99 525	156 421	35 195
Programas de Computador 2022			2 707		2 707			1 128		902	2 030	677	152
Website TML			7 201	2 400	9 601			4 600	1 533	3 200	9 333	268	60
Sistema de Videowall Edigma			13 974	3 494	17 468			2 329	291	5 822	8 442	9 026	2 031
Aquisição de terminais de fiscalização de títulos de transporte			32 576		32 576							32 576	-
Plataforma de informação em tempo real da Carris Metropolitana			18 632	37 264	55 895					2 329	2 329	53 566	12 052
Plataforma de Gestão de Contratos e Projetos_Safeminds			37 996		37 996			9 498		12 664	22 162	15 834	3 563
	106 208	866 839	1 427 123	111 187	2 511 357	1 277	44 386	220 818	35 665	407 467	709 613	1 801 743	290 445

### 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 2023 ascendeu a 108 376 euros, foram imputados a reservas legais 5 500 euros, tendo o remanescente – 102 876 euros – sido contabilizado em resultados transitados.

### 14. FORNECEDORES E OUTRAS DÍVIDAS A PAGAR

A 31 de dezembro de 2024, as rubricas “Fornecedores” e “Outras dívidas a pagar” apresentavam a seguinte decomposição:

Contas a pagar	2024	2023
Fornecedores		
Fornecedores c/corrente	3 787 348	2 184 703
Outras dívidas a pagar		-
Remunerações a liquidar	679 158	547 301
Outros acréscimos de custos	103 536 359	34 891
Outros credores	50 431	869
Ajustamento em subsídios ao investimento	290 445	488 651
Regularizações da atividade	95 764 151	11 502 969
Saldo final	200 320 544	12 574 681
Total	204 107 892	14 759 384

Relativamente aos “Outros acréscimos de custos” que atingiram em 2024, o montante de 103 536 359 euros, destacam-se os valores estimados de MOCs para os anos de 2022 a 2024 no total de 91 847 822 euros.

Entendem-se como “Regularizações da atividade” as verbas recebidas que serão transferidas nos períodos subsequentes, como explicadas abaixo e não correspondem, nesta data, a reconhecimento de réditos. Decorrem de obrigações da Empresa enquanto autoridade de transportes.

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 a quota de repartição estabelecida para cada título. O pagamento é realizado no mês seguinte àquele a que as vendas dizem respeito, no caso dos títulos não Navegante, para os títulos Navegante a distribuição das vendas ocorre no período N+3 (sendo o N o mês em que ocorre a venda/validação), mediante a emissão das faturas pelos respetivos operadores.

## TML – TRANSPORTES METROPOLITANOS DE LISBOA, EMT, SA RELATÓRIO E CONTAS DE 2024

A rubrica “Regularizações da atividade” inclui o montante de 1 185 532 euros correspondente às vendas de alguns títulos de transporte de 26 a 31 de dezembro de 2024 e que serão distribuídas em 2025. Ainda na sequência da atividade da TML, encontram-se por regularizar 6 217 644 euros referentes ao pagamento das compensações devidas aos operadores pela disponibilização em ATM dos títulos de transporte gratuitos no Município de Lisboa, que compete a este Município suportar e disponibilizar à TML, para distribuição aos operadores. A regularização da verba está pendente da aprovação de um aditamento ao acordo inicial celebrado entre a TML e aquele Município.

No que diz respeito à rubrica “Regularizações de Atividade”, encontram-se 20 230 010 euros referentes a adiantamentos prestados à Carris Metropolitana no âmbito do Regulamento n.º 278-A/2019 da AML, de 27 de março, na sua redação atual, bem como a montantes por distribuir de vendas dos períodos de 26 de setembro de 2024 a 25 de dezembro de 2024, estes valores serão regularizados nos primeiros três meses do ano de 2025. Em 2024, e ainda nesta rubrica, destaca-se o recebimento de 83 763 194 euros no âmbito do Programa Incentiva + TP de 2024, que não foi necessário alocar às compensações tarifárias previstas no Regulamento n.º 278-A/2019 da AML, de 27 de março. Deste montante, 36 300 229 euros foram alocados para financiamento das MOCs de serviço público de transporte rodoviário de passageiros da Carris Metropolitana, na vertente das finalidades do programa de apoio ao reforço ou expansão da oferta, podendo as verbas restantes, no valor de 47 462 965, ser utilizadas no ano de 2025.

A rubrica “Regularizações da atividade” inclui, ainda, um montante de 13 351 euros referente às cauções prestadas pelos responsáveis da obra de reabilitação das instalações da sede da TML, que serão regularizadas no ano de 2025.

### 15. ESTADO E OUTROS ENTES PÚBLICOS

A 31 de dezembro de 2024, a rubrica “Estado e outros entes públicos” apresentava a seguinte decomposição:

Estado e outros entes públicos	2024		2023	
	Ativo	Passivo	Ativo	Passivo
Impostos sobre o rendimento				
Estimativa de imposto	-	334 934	-	27 675
Retenção de impostos sobre o rendimento				
Singulares	-	58 692	-	59 807
Coletivas	-	-	-	108
Imposto sobre o valor acrescentado	11 230 328	-	4 618 064	-
Contribuições para Segurança Social	-	96 926	-	80 025
<b>Total</b>	<b>11 230 328</b>	<b>490 552</b>	<b>4 618 064</b>	<b>167 614</b>

No ano de 2024 foram solicitados dois reembolsos de IVA, um referente à declaração de IVA do mês de setembro do IVA acumulado, no valor de 7 764 189 euros e outro referente à declaração de IVA do mês de dezembro acumulado no valor de 3 604 728 euros. Ambos os reembolsos foram sujeitos a inspeção por parte da Autoridade Tributária, sendo que, à data destas demonstrações financeiras, o reembolso de IVA de setembro já foi diferido e recebido no dia 07/02/2025, sem qualquer correção, e o último ainda se encontra em curso.

**TML – TRANSPORTES METROPOLITANOS DE LISBOA, EMT, SA**  
**RELATÓRIO E CONTAS DE 2024**

**16. RÉDITO**

O rédito reconhecido pela Empresa durante o exercício findo a 31 de dezembro de 2024 apresenta a seguinte decomposição:

Rédito	2024	2023
Venda de bens	6 820 644	6 766 323
Prestação de serviços		
Zapping	5 921 352	4 158 813
Tarifas de bordo	10 201 142	12 908 628
Passes navegante <sup>®</sup>	8 100 653	10 104 247
Gratuidade	42 677 011	5 927 293
Incentiva + TP	42 988 505	-
PART	348 326	61 288 037
Receita de Bilhética	65 751 035	43 261 900
Comissões de canais de venda	1 246 179	1 537 608
Contratos de mandato	772 747	750 888
Outros serviços	4 750 162	1 872 606
<b>Total</b>	<b>189 577 754</b>	<b>148 576 343</b>

A partir de 2024, com a aprovação do novo programa Incentiva +TP, que veio substituir o PART, a TML começou a receber verbas diretamente do Fundo Ambiental, conforme previsto no Regulamento n.º 278-A/2019 da AML, de 27 de março, na sua versão atual e enquadradas no programa Incentiva +TP.

No que diz respeito à receita de bilhética, e ao abrigo do Regulamento n.º 278-A/2019 da AML, de 27 de março, na sua versão atual, o método de distribuição do valor a imputar sofreu alterações no ano de 2024, passando a ser utilizado o método de validações e distância média, o que, em resultado do aumento de oferta e da procura, se traduziu em maior peso da Carris Metropolitana no sistema e, conseqüentemente, num aumento da receita a seu favor, em comparação ao período homólogo. Acresce que, no caso das bonificações, a Portaria 7-A/2024, de 5 de janeiro, atualizada pela Portaria n.º 307-A/2024/1, de 28 de novembro, veio alterar a gratuidade dos jovens a nível nacional, aumentando a sua abrangência, para todos os jovens até aos 23 anos, o que impacta diretamente nos valores a imputar à Carris Metropolitana.

**17. FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS**

No exercício findo a 31 de dezembro de 2024, a rubrica “Fornecimentos e serviços externos” é detalhada como se segue:

Fornecimentos e serviços externos	2024	2023
Subcontratos	291 352 749	173 128 817
Trabalhos especializados	3 816 248	1 982 290
Fees e cartões	535 489	686 272
Comissões	1 213 089	1 222 679
Rendas e alugueres	263 984	280 178
Publicidade e propaganda	536 618	697 166
Comunicação	123 581	61 132
Conservação e reparação	256 218	571 651
Despesas de representação	35 401	9 890
Deslocações e estadias	23 859	29 812
Ferramentas e utensílios de desgaste rápido	14 741	8 731
Material de escritório	23 728	13 118
Transportes de mercadorias	3 073	4 301
Serviços bancários	10 050	12 652
Honorários	73 295	130 327
Contencioso e notariado	1 831	1 895
Combustíveis	93	3 419
Limpeza, higiene e conforto	32 440	13 489
Seguros	82 211	2 749
Outros	22 311	56 406
<b>Total</b>	<b>298 421 009</b>	<b>178 916 975</b>

**TML – TRANSPORTES METROPOLITANOS DE LISBOA, EMT, SA**  
**RELATÓRIO E CONTAS DE 2024**

No exercício findo a 31 de dezembro de 2024, a rubrica “Subcontratos” apresentava a seguinte decomposição:

Subcontratos	2024			2023
	Pagamento por Conta	MOCs	Acertos Trimestrais	Pagamento por Conta
Área 1	63 181 514	11 834 256	168 729	59 364 384
Área 2	57 298 982	40 501 840	4 838 370	50 981 746
Área 3	39 990 680	28 248 625	(641 889)	36 350 646
Área 4	28 643 043	11 263 102	6 025 499	26 432 041
<b>Total</b>	<b>189 114 219</b>	<b>91 847 822</b>	<b>10 390 708</b>	<b>173 128 817</b>

Em 2024, o valor dos subcontratos ascendeu a 291 352 749 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, estes ascenderam a 189 114 219 euros. Trimestralmente, é apurada a produção quilométrica efetivamente realizada e calculados os respetivos acertos da remuneração.

Para 2024 foram consideradas as estimativas das MOCs de serviço público de transporte rodoviário de passageiros da Carris Metropolitana para os anos de 2022, 2023 e 2024 no valor de 91 847 822 euros e ainda os acertos trimestrais à remuneração, bem com as respetivas bonificações e penalizações, previstas contratualmente no valor de 10 390 708 euros.

No exercício findo a 31 de dezembro de 2024, os gastos com trabalhos especializados apresentavam o detalhe que se segue:

Trabalhos especializados	2024	2023
Consultoria	845 018	434 090
ROC	9 800	9 000
Jurídico	68 134	188 387
Suporte	53 438	34 860
Licenças IT	129 167	176 937
Manutenção	920 595	880 482
Outros trabalhos especializados	334 500	146 801
Recrutamento e seleção	3 806	13 135
Outsourcing	1 451 790	98 599
<b>Total</b>	<b>3 816 248</b>	<b>1 982 290</b>

Em 2024, na TML foram terminados e entregues muitos projetos de sistemas críticos da TML. O Projeto da PCGI, o projeto do CRM, incluindo o desenvolvimento das funcionalidades da aplicação navegante, diversas alterações ao SIIT e aumento de necessidades de reporte com novas modalidades de títulos gratuitos, implementação de melhorias identificadas de cibersegurança e o aumento de resiliência e robustez dos sistemas, traduziram-se no aumento do departamento de ITS para acompanhamento destes desenvolvimentos, manutenção, infraestrutura e acompanhamento regular das plataformas da TML, facto que fez subir o valor de outsourcing em 2024.

No exercício findo a 31 de dezembro de 2024, os gastos com comissões ascenderam a 1 213 089 euros, respeitantes aos valores cobrados por entidades bancárias, relativamente aos serviços disponibilizados através dos canais partilhados de venda de títulos de transporte (ATM, Portal VIVA e pontos navegante®).

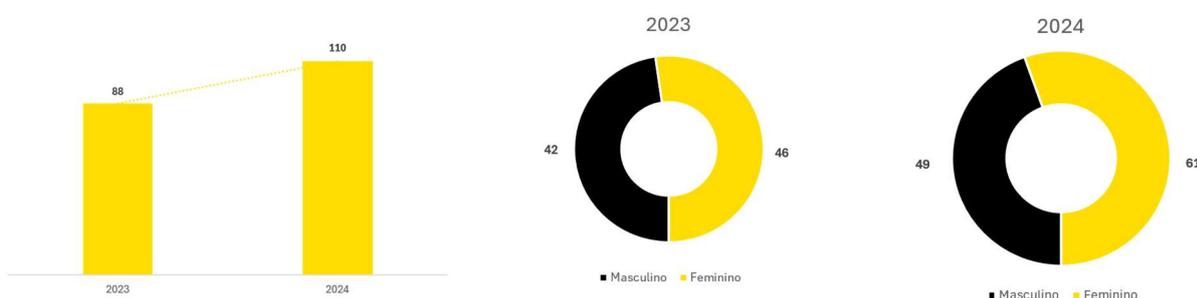
**18. GASTOS COM O PESSOAL**

No exercício findo a 31 de dezembro de 2024, a rubrica “Gastos com o pessoal” é detalhada como se segue:

**TML – TRANSPORTES METROPOLITANOS DE LISBOA, EMT, SA**  
**RELATÓRIO E CONTAS DE 2024**

Gastos com pessoal	2024	2023
Remunerações do pessoal	3 614 367	2 886 415
Remunerações dos órgãos sociais	242 105	233 001
Encargos sobre remunerações	839 858	699 134
Outros gastos	92 855	78 928
Seguros	18 553	19 140
<b>Total</b>	<b>4 807 739</b>	<b>3 916 618</b>

A 31 de dezembro de 2024, o quadro de pessoal da TML integrava 110 trabalhadores, o que representa um crescimento de 25% (mais 22 efetivos) face ao final de 2023. O género feminino continua a ser maioritário (55,5%) no total de trabalhadores, conforme se pode aferir nos gráficos abaixo:



## 19. OUTROS GASTOS E OUTROS RENDIMENTOS

No exercício findo a 31 de dezembro de 2024, a rubrica “Outros gastos” é detalhada como se segue:

Outros gastos	2024	2023
Impostos e taxas	32 446	4 133
Quebras	32 692	34 210
Quotas	35 250	37 049
Correções relativas a exercícios anteriores	1 029 399	4 265
Outros	70 172	9 739
<b>Total</b>	<b>1 199 960</b>	<b>89 395</b>

As correções relativas a exercícios anteriores ascenderam a 1 029 399 euros e respeitam a gastos apenas conhecidos em 2024, mas referentes a anos anteriores.

Contribuíram para este montante, os acertos realizados às vendas a bordo e em espaços navegante® Carris Metropolitana dos anos 2022, 2023, no valor de 401 478 euros, resultantes dos apuramentos realizados com os operadores; as faturas de fornecedores recebidas em 2024, no valor de 302 629 euros e ainda, correções a imputações de proveitos respeitantes ao título de transporte zapping no valor de 270 305 euros.

No exercício findo a 31 de dezembro de 2024, a rubrica “Outros rendimentos” é detalhada como se segue:

Outros rendimentos	2024	2023
Ganhos em inventários	15 122	56 447
Correções relativas a exercícios anteriores		
Subsídios ao Investimento	35 665	31 889
Outras correções	337 997	110 030
Subsídios		
Subsídios ao Investimento	407 467	188 929
Outros Subsídios	-	17 865
Outros	60 853	2 011
<b>Total</b>	<b>857 103</b>	<b>407 171</b>

## TML – TRANSPORTES METROPOLITANOS DE LISBOA, EMT, SA RELATÓRIO E CONTAS DE 2024

Durante o exercício de 2024, a Empresa contabilizou a título de subsídios ao investimento o montante de 443 132 euros, dos quais 407 467 euros respeitantes a rendimentos desse período e 35 665 euros relativos a períodos anteriores. Relativamente às correções relativas a exercícios anteriores, no valor de 337 997 euros, destacam-se 152 199 euros relativos a serviços prestados à CP em 2023, mas apenas faturados em 2024 e 106 017 euros atribuídos a título de subsídio pela CCDR referentes a anos anteriores.

### 20. GASTOS/REVERSÕES DE DEPRECIÇÃO E DE AMORTIZAÇÃO

No exercício findo a 31 de dezembro de 2024, a decomposição da rubrica “Gastos/reversões de depreciação e de amortização” é a que se segue:

Depreciações e amortizações	2024	2023
Ativos fixos tangíveis (Nota 6)	509 493	350 220
Ativos intangíveis (Nota 5)	533 449	417 419
Goodwill (Nota 7)	489 608	489 608
<b>Total</b>	<b>1 532 550</b>	<b>1 257 248</b>

### 21. JUROS

No exercício findo a 31 de dezembro de 2024, a rubrica “Juros e Rendimentos obtidos” apresentava o seguinte detalhe:

Juros e rendimentos similares obtidos	2024	2023
De depósitos	25 890	-
De outros financiamentos concedidos	277 495	-
<b>Total</b>	<b>303 385</b>	<b>-</b>

Em 2024, foram estimados juros de financiamento concedidos que resultam do benefício económico apurado pela Empresa, relativo aos adiantamentos efetuados aos operadores, Viação Alvorada, Lda, Rodoviária de Lisboa, SA, TST – Transportes Sul do Tejo, SA e Alsa Todi, Lda, ao abrigo dos respetivos aditamentos aos contratos de serviço público de transporte rodoviário de passageiros. O fluxo financeiro ocorreu apenas em 2025.

No exercício findo a 31 de dezembro de 2024, a rubrica “Juros e Gastos suportados” apresentava o seguinte detalhe:

Juros e gastos similares suportados	2024	2023
Leasing	18 063	4 471
<b>Total</b>	<b>18 063</b>	<b>4 471</b>

## 22. SUBSÍDIOS À EXPLORAÇÃO

Durante o exercício findo a 31 de dezembro de 2024, a Empresa beneficiou dos seguintes subsídios à exploração:

Subsídios à exploração	2024	2023
AML	81 004 636	37 011 537
Incentiva+TP	36 300 229	-
EIT Urban Mobility	-	1 070
VoxPop	-	15 171
Mobil.T	51 090	3 589
DATA4PT	432	1 425
UPPER	59 536	37 328
DeployEMDS	7 015	2 343
Rural Mobility	12 210	-
ArtMed	32 087	-
C-Streets	134 537	-
Life Moonset	8 204	-
<b>Total</b>	<b>117 609 975</b>	<b>37 072 462</b>

Os subsídios à exploração contabilizados durante o exercício de 2024, no montante de 117 609 975 euros, resultam maioritariamente das verbas recebidos do acionista no âmbito do contrato-programa celebrado entre a AML e a TML e das verbas enquadradas no programa Incentiva +TP.

No que se refere aos subsídios à exploração recebidos por via do contrato-programa, em 2024 foram recebidos 11 935 885 euros referentes a despesas de funcionamento da Empresa. Neste ano foram ainda contabilizados 56 956 701 euros de subsídios à exploração ao abrigo do contrato-programa, sendo 23 421 158 euros imputados ao aumento da oferta de serviço e expansão da rede da Carris Metropolitana, e 33 535 543 euros imputados ao financiamento das MOCs da Carris Metropolitana. Ao abrigo do previsto no sexto aditamento ao contrato-programa foram ainda utilizadas verbas no valor de 12 112 050 euros para financiamento das MOCs. Os valores oriundos da AML, via contrato-programa, e alocados ao financiamento das MOCS totalizam 45 647 593 euros, tendo origem em verbas do PART do ano de 2023 e anos anteriores.

As verbas oriundas do programa Incentiva +TP utilizadas para o financiamento das MOCs de 2024 ascenderam a 36 300 229 euros.

Anos	MOCs	Financiamento	Orçamento TML	Observações
2022	6 620 989	6 620 989	-	Verbas da Fatura FA 2024/792 à AML, conforme a n.º 9 da Cláusula 5ª, do sexto aditamento ao contrato-programa
2023	39 026 604	22 350 853	-	Verbas PART 2023 e saldos anteriores
		16 675 751		Verbas da Fatura FA 2024/792 à AML, conforme a n.º 9 da Cláusula 5ª, do sexto aditamento ao contrato-programa
2024	46 200 229	36 300 229	9 900 000	Verbas ao abrigo do programa Incentiva +TP
<b>Total</b>	<b>91 847 822</b>	<b>81 947 822</b>	<b>9 900 000</b>	

**TML – TRANSPORTES METROPOLITANOS DE LISBOA, EMT, SA**  
**RELATÓRIO E CONTAS DE 2024**

**23. PARTES RELACIONADAS**

No exercício findo a 31 de dezembro de 2024 ocorreram as seguintes transações com partes relacionadas:

2024	Serviços obtidos	Serviços prestados	Compensação tarifária	Subsídios à exploração	Rendimentos a reconhecer
Empresa-mãe (AML)	157 750	772 747	348 326	81 004 636	32 986 429

2023	Serviços obtidos	Serviços prestados	Compensação tarifária	Subsídios à exploração	Rendimentos a reconhecer
Empresa-mãe (AML)	148 132	750 888	61 288 037	37 011 537	34 681 343

Durante o exercício de 2024, a Empresa pagou 157 750 euros de rendas pelas instalações da sua sede e recebeu do seu acionista os montantes de 772 747 euros, 348 326 euros e 81 004 636 euros relativos a serviços prestados ao abrigo dos contratos de mandato, às compensações tarifárias e a subsídios à exploração, respetivamente. Adicionalmente, ficaram registados 32 986 429 euros referentes às verbas previstas no sexto aditamento do contrato-programa que serão para reconhecer durante o período de 2025 e anos subsequentes.

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 conforme previsto no Regulamento n.º 278-A/2019 da AML, de 27 de março, na sua versão atual e enquadradas no programa Incentiva +TP.

No âmbito dos contratos de mandato, celebrados a 22 de fevereiro de 2022, foi imputado ao exercício de 2024, a título de rendimentos da Empresa, o montante de 754 271 euros, correspondente à taxa de execução dos contratos nesse período. Sendo o último ano de execução destes contratos de mandato, o montante de 7 596 945 euros que não foi utilizado para a concretização destes serviços foi inteiramente devolvido à AML.

Contratos de mandato	2024			2023	
	Rédito	Devolução	Diferimento	Rédito	Diferimento
Promoção da mobilidade sustentável	487 766	(3 514 524)	-	700 133	4 002 290
Planeamento da mobilidade e transportes	266 505	(3 019 173)	-	50 755	3 285 678
Desenvolvimento e implementação do Navegante® <i>as a Service</i>	-	(1 063 248)	-	-	1 063 248
<b>Total</b>	<b>754 271</b>	<b>(7 596 945)</b>	<b>-</b>	<b>750 888</b>	<b>8 351 216</b>

A 31 de dezembro de 2024, a Empresa apresentava os seguintes saldos com partes relacionadas:

2024	Contas a receber correntes	Contas a receber não correntes	Contas a pagar correntes
Empresa-mãe (AML)	-	-	-

2023	Contas a receber correntes	Contas a receber não correntes	Contas a pagar correntes
Empresa-mãe (AML)	13 142 466	11 451 544	-

**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

**TML – TRANSPORTES METROPOLITANOS DE LISBOA, EMT, SA**  
**RELATÓRIO E CONTAS DE 2024**

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 2024 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 2024.

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

O gasto com impostos sobre o rendimento a 31 de dezembro de 2024 tem a seguinte decomposição:

Impostos sobre o rendimento	2024	2023
Imposto corrente e ajustamentos		
Imposto corrente do período	401 423	81 786
Impostos diferidos		
Impostos diferidos relacionados com a origem/reversão de diferenças temporárias	(55 081)	(104 765)
<b>Gasto com impostos sobre o rendimento</b>	<b>346 342</b>	<b>(22 979)</b>

A reconciliação dos impostos sobre o rendimento do exercício de 2024 é o seguinte:

Reconciliação do imposto corrente	2024	2023
Resultado antes de impostos	411 774	85 397
Taxa de imposto sobre o rendimento	21%	21%
<b>Gasto com impostos sobre o rendimento</b>	<b>86 472</b>	<b>17 933</b>
Reconciliação		
Benefícios fiscais	(3 913)	(2 094)
Amortização do <i>goodwill</i>	51 409	51 409
Derrama	25 593	4 999
Derrama Estadual	6 186	-
Tributação autónoma	11 341	6 799
Outros	224 335	2 739
<b>Subtotal</b>	<b>314 951</b>	<b>63 853</b>
<b>Total</b>	<b>401 423</b>	<b>81 786</b>

**Impostos diferidos**

O detalhe dos impostos diferidos a 31 de dezembro de 2024, de acordo com as diferenças temporárias que os geraram, é o seguinte:

Impostos diferidos	2024	2023
<i>Goodwill</i>	55 081	55 081
Subsídios ao investimento	-	49 684
<b>Total</b>	<b>55 081</b>	<b>104 765</b>

<i>Goodwill</i>	2024	2023	2022	2021
Ativos por impostos diferidos				
Saldo inicial	160 653	105 572	50 491	-
Valor do período	55 081	55 081	55 081	50 491
<b>Saldo final</b>	<b>215 734</b>	<b>160 653</b>	<b>105 572</b>	<b>50 491</b>

## **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 2024. Adicionalmente, também tem direito a faturar 1 400 euros para efeitos de certificação de despesas dos projetos VoxPop e Rural Mobility, financiados pela Comissão Europeia. Estes montantes são acrescidos de IVA à taxa legal em vigor.

Durante o exercício findo a 31 de dezembro de 2024, foi faturado o valor total devido pela revisão legal de contas de 2024, o devido pelo projeto Rural Mobility e o restante do valor devido pela certificação de despesas do projeto VoxPop.

## **26. 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 16 de setembro de 2024, de atribuição de compensação financeira, relativa ao ano de 2023 no montante de 8,025 milhões de euros, bem como a revisão do preço-quilómetro a pagar pela TML a partir de 2024;
- Área 2 (Rodoviária de Lisboa, SA) – pedido recebido a 16 de setembro de 2024, de atribuição de compensação financeira ao ano de 2023 no montante de 23,75 milhões de euros, bem como a revisão do preço-quilómetro a pagar pela TML a partir de 2024;
- Área 3 (TST – Transportes Sul do Tejo, SA) – pedido recebido a 29 de outubro de 2024, de atribuição de uma compensação relativa aos anos de 2022 e 2023 no montante de 20,8 milhões de euros, bem como a revisão do preço-quilómetro a pagar pela TML a partir de 2024;
- Área 4 (Alsa Todi Metropolitana de Lisboa, Lda.) – pedido recebido a 22 de agosto de 2024, de atribuição de uma compensação relativa aos anos de 2022 e 2023 no montante de 9,633 milhões de euros, bem como a revisão do preço-quilómetro a pagar pela TML.

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 desde 2020, data de apresentação das propostas ao concurso público internacional, 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.

Em resultado da análise destes pedidos já desenvolvida pela Empresa, foi estimado o valor a atribuir a cada um dos operadores a título de compensação e de revisão de preço em 2024, tendo sido considerado o gasto acrescido com estas modificações aos contratos, nas contas de 2024. Prevê-se que em 2025 se dará início ao processo formal de celebração e submissão das modificações dos contratos de aquisição do serviço público de transporte rodoviário de passageiros Carris Metropolitana à Autoridade da Mobilidade e dos Transportes e ao Tribunal de Contas, sendo expectável que a sua conclusão ocorra até ao final do ano de 2025.

## **TML – TRANSPORTES METROPOLITANOS DE LISBOA, EMT, SA RELATÓRIO E CONTAS DE 2024**

Dando cumprimento ao que está previsto na cláusula 55.<sup>a</sup> 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 distintos 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, prevendo-se que seja concluído nos próximos meses.

Os relatórios de acertos trimestrais relativos aos anos de 2022, 2023 e, no caso da área 4, os relatórios até maio de 2024 encontram-se apurados e estimados nas contas de 2024. Estes relatórios foram aprovados pelo Conselho de Administração em março de 2025.

No ano de 2024 foram solicitados dois reembolsos de IVA, um referente à declaração de IVA do mês de setembro no valor de 7 764 189 euros e outro referente à declaração de IVA do mês de dezembro no valor de 3 604 728 euros. Ambos os reembolsos foram sujeitos a inspeção por parte da Autoridade Tributária, sendo que, à data destas demonstrações financeiras, o reembolso de IVA de setembro já foi diferido e pago no dia 07/02/2025, sem qualquer correção, e o último ainda se encontra em curso.

### **27. OUTRAS INFORMAÇÕES RELEVANTES**

O Operador de Transporte TST – Transportes Sul do Tejo, S.A. (“TST”) interpôs ação administrativa contra a TML (Processo n.º 499/22.4BEALM, que correu termos no Tribunal Administrativo e Fiscal de Almada), pela qual requeria a impugnação 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, referentes ao ano de 2020, requerendo ainda a devolução pela TML de um valor de 1.108.734,00 € (um milhão, cento e oito mil, setecentos e trinta e quatro 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.

Por sentença daquele Tribunal Administrativo, foi julgada improcedente a ação administrativa, tendo, no entanto, os TST interposto recurso daquela decisão para o Tribunal Central Administrativo Sul, que tramita sob o Processo n.º 358/22.OBEALM. Em sede de Recurso, os TST, agora o Recorrente, requereu revogação da sentença proferida pelo TAF Almada, sendo substituída por acórdão contendo declaração de nulidade dos atos impugnados ou, subsidiariamente, a anulabilidade dos mesmos, e ainda a dispensa pagamento do remanescente de taxa de justiça.

