



SEGUNDO ADITAMENTO AO CONTRATO-PROGRAMA

Entre a:

Área Metropolitana de Lisboa, com sede na Rua Cruz de Santa Apolónia, n.º 23, 25 e 25A, 1100-187 Lisboa, freguesia de São Vicente, concelho de Lisboa, NIPC 502 826 126, neste ato representada por Carlos Humberto Palácios Pinheiro de Carvalho, na qualidade de Primeiro Secretário Metropolitano, com poderes para o ato nos termos do disposto no n.º 3 do artigo 76.º do Anexo I da Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro, na redação vigente, adiante designada abreviadamente por "AML",

e

TML – Transportes Metropolitanos de Lisboa, E.M.T., S.A., com sede na Rua Cruz de Santa Apolónia, n.º 23, 25 e 25A, 1100-187 Lisboa, freguesia de São Vicente, concelho de Lisboa, NIPC 516 150 359, representada por Faustino José Couto e Guedes Gomes, na qualidade de Presidente do Conselho de Administração, e por Rui Pedro Gaspar Lopo e Sónia Cristina Mourão Alegre, ambos Vogais do Conselho de Administração, com plenos poderes para o ato, adiante designada por "TML",

Em conjunto, designadas por "Partes"

Considerando que:

- A. A TML é uma pessoa coletiva de direito privado sob a forma de sociedade anónima de capitais exclusivamente públicos, constituída com efeitos a 17 de fevereiro de 2021 pela AML, de responsabilidade limitada, com a natureza de empresa metropolitana de mobilidade e transportes, que goza de personalidade jurídica e é dotada de autonomia administrativa, financeira e patrimonial;
- B. A TML se rege pelo disposto no Decreto-Lei n.º 121/2019, de 22 de agosto, nos respetivos Estatutos e, subsidiariamente, pela Lei n.º 50/2012, de 31 de agosto, que aprovou o Regime Jurídico da Atividade Empresarial Local e das Participações Locais, pela lei comercial e pelo regime do setor empresarial do Estado;
- C. Nos termos do artigo 24.º dos seus Estatutos, a gestão da TML se deve articular com os objetivos e princípios orientadores e orientações estratégicas definidos pela AML, visando, no âmbito do seu objeto, a satisfação das necessidades de interesse geral, assegurar a universalidade e continuidade dos serviços prestados, a satisfação das necessidades da população, reforçar a coesão económica e social e a proteção dos utentes do sistema de transportes da AML, sem

- prejuízo da eficiência económica, da sua viabilidade económica e equilíbrio financeiro, no respeito dos princípios da não discriminação e da transparência;
- D. Em 24 de março de 2021, a Comissão Executiva Metropolitana de Lisboa ("CEML") aprovou, através da proposta n.º 81/CEML/2021, submeter as Orientações Estratégicas da TML à autorização do Conselho Metropolitano de Lisboa, que as autorizou mediante deliberação adotada em 25 de março de 2021;
- E. Nos termos previstos no artigo 8.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 121/2019, de 22 de agosto, e no artigo 5.º, n.º 1, dos Estatutos da TML, para o exercício das atividades que lhe competem, a TML deve celebrar com a AML contratos-programa, nos termos e de acordo com o disposto no artigo 47.º do Regime Jurídico da Atividade Empresarial Local e das Participações Locais;
- F. O Regime Jurídico da Atividade Empresarial Local e das Participações Locais dispõe, no seu artigo 47.º, n.º 2, que os contratos-programa devem definir detalhadamente o fundamento da necessidade do estabelecimento da relação contratual, a finalidade desta, os montantes dos subsídios à exploração, assim como a eficácia e a eficiência que se pretende atingir com a mesma, concretizando um conjunto de indicadores ou referenciais que permitam medir a realização dos objetivos setoriais;
- G. A AML e a TML celebraram, em 29 de março e em 10 de agosto de 2021, um Contrato-Programa e respetivo Aditamento para vigorar no quadriénio 2021-2024, ambos autorizados por deliberações do Conselho Metropolitano de 25 de março e de 20 de julho de 2021, adotadas sobre as Propostas n.º 081/CEML/2021 e n.º 161/CEML/2021, respetivamente, tendo em vista permitir à TML desenvolver as suas atividades e assegurar à TML os apoios financeiros necessários para cobertura do défice de exploração resultante, entre outros aspetos, da prossecução de um conjunto de atividades que não têm natureza mercantil, da exploração do serviço público de transporte rodoviário de passageiros em obediência ao regime tarifário definido pela AML no Regulamento da AML n.º 278-A/2019, de 19 de março de 2019, na sua redação atual, e dos efeitos sobre a procura decorrentes da pandemia de COVID-19;
- H. Nos termos da alínea a) do n.º 1 da Cláusula 5.ª do Contrato-Programa, na redação resultante do Aditamento, "A AML assegura a atribuição à TML de subsídios à exploração no valor global de € 205.020.172,00 (...) a que acresce o IVA legalmente aplicável, (...) de acordo com a seguinte repartição anual de encargos: a) Em 2021, um montante até €3.550.000,00 (...) não sujeito a IVA; b) Em 2022, um montante até € 65.202.059,00 (...); c) Em 2023, um montante até € 70.541.132,00 (...); d) Em 2024, um montante até € 66.676.981,00 (...);"
- I. Conforme previsto no n.º 3 da mesma Cláusula 5.ª do Contrato-Programa, na redação resultante do Aditamento, "O valor do subsídio à exploração devido nos anos de 2022 a 2024 será transferido para a TML de acordo com o calendário anual de pagamentos a acordar entre a AML e a TML até 31 de dezembro do ano anterior a que aqueles subsídios respeitam";

a. . .

. . m. área
. l. . metropolitana
de lisboa

transportes ●●
metropolitanos
de ●● lisboa



- J. O Plano de Atividades e Orçamento da TML para o ano 2022, reportado ao quadriénio de 2022-2025 ("PAO 2022"), aprovado na Assembleia Geral da TML em 22 de fevereiro de 2022 evidencia que as necessidades de subsidiação da exploração da TML nos anos de 2022 a 2024 serão previsivelmente inferiores às estabelecidas na Cláusula 5.ª do Contrato-Programa, na redação resultante do Aditamento, resultando daquele PAO, outrossim, a necessidade de financiamento da exploração da TML no ano de 2025;
- K. O atual contexto de elevada incerteza decorrente da pandemia de COVID-19 impactou a execução financeira de algumas das ações planeadas pela TML para o ano de 2021, nomeadamente as relacionadas com a execução de estudos técnicos e investimentos, assim como com a execução de obras de melhoramento na sede da TML, os quais foram, assim, reprogramados para 2022, conforme evidenciado no PAO 2022;
- L. Em face desta circunstância, os relatórios de execução orçamental trimestral da TML, apresentados à AML ao longo do ano de 2021 nos termos previstos no artigo 42.º, n.º 1, alínea e), do Regime Jurídico da Atividade Empresarial Local e das Participações Locais, evidenciam que as necessidades de financiamento da TML por via de subsídios à exploração ficaram, no ano de 2021, aquém das previstas no Contrato-Programa e respetivo Aditamento;
- M. À luz do referido, importa proceder a novo aditamento ao Contrato-Programa celebrado entre a AML e a TML, tendo em vista ajustar o valor dos subsídios à exploração para 2022-2024 às necessidades evidenciadas no PAO 2022, estabelecer o calendário de pagamentos para o ano de 2022, acautelar o financiamento da TML em 2025 e, bem assim, permitir adequar o valor dos subsídios atribuídos pela AML em 2021 à real execução orçamental da TML no ano em questão;
- N. Nos termos do artigo 47.º, n.ºs 5 e 7, do Regime Jurídico da Atividade Empresarial Local e das Participações Locais, os contratos-programa são aprovados pelo órgão deliberativo da entidade pública participante, sob proposta do respetivo órgão executivo, devendo ser enviados à Inspeção-geral de Finanças e ao Tribunal de Contas, quando não estejam sujeitos a fiscalização prévia;
- O. Os contratos-programa, acordos e/ou contratos de delegação de competências, e respetivos atos de execução, celebrados entre autarquias locais, bem como entre uma autarquia local e uma entidade do setor empresarial local, por via dos quais sejam transferidas competências, constituído mandato para a sua prossecução ou assumido o compromisso de execução de determinadas atividades ou tarefas, encontram-se isentos de fiscalização prévia, conforme previsto no artigo 47.º, n.º 1, alínea h), da Lei n.º 98/97, de 26 de agosto, que aprovou a Lei de Organização e Processo do Tribunal de Contas;
- P. Em cumprimento do disposto na alínea c) do n.º 6 do artigo 25.º do Regime Jurídico da Atividade Empresarial Local e das Participações Locais, a minuta do Segundo Aditamento ao Contrato-Programa foi objeto de parecer prévio favorável por parte do Fiscal Único da TML;

a. . .

. . m. área
. l. . metropolitana
de lisboa

transportes ●●
metropolitanos
de ●● lisboa

Q. O presente Segundo Aditamento ao Contrato-Programa foi aprovado em minuta pelo Conselho Metropolitano de Lisboa na sua reunião de 27 de janeiro de 2022, através da deliberação adotada sobre a Proposta da Comissão Executiva Metropolitana com o n.º 14/CEML/2022, em 25 de janeiro de 2022 pelo Conselho de Administração da TML, no exercício das suas competências estatutárias;

É celebrado o Segundo Aditamento ao Contrato-Programa ("Segundo Aditamento"), em observância do disposto no artigo 8.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 121/2019, de 22 de agosto, no artigo 47.º da Lei n.º 50/2012, de 31 de agosto, e no artigo 5.º, n.º 1, dos Estatutos da TML, que se rege pelo disposto nas seguintes cláusulas:

Cláusula 1.ª

(Alterações)

Através do Segundo Aditamento, as Partes acordam alterar as Cláusulas 1.ª, 2.ª, 3.ª, 4.ª, 5.ª e 7.ª do Contrato-Programa celebrado em 29 de março de 2021, na versão resultante do Aditamento de 10 de agosto de 2021, que passam a ter a seguinte redação:

"Cláusula 1.ª

(Objeto)

1. O Contrato tem como objeto regular a prossecução pela TML das atividades compreendidas no seu objeto estatutário, de acordo com as Orientações Estratégicas definidas pela AML e com o plano de atividades em vigor.
2. (...).

Cláusula 2.ª

(Finalidade e fundamento)

1. (...).
2. O fundamento da necessidade do estabelecimento da presente relação contratual decorre do cumprimento do previsto no artigo 8.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 121/2019, de 22 de agosto, e da necessidade de assegurar à TML os meios financeiros que permitam a prossecução dos objetivos que presidiram à sua constituição e o cumprimento do plano de atividades em vigor.

Cláusula 3.ª

(Responsabilidades da TML)

No âmbito do presente Contrato, incumbe à TML o desenvolvimento de 5 (cinco) Eixos de Atuação ("EA") e das respetivas Ações-chave:



EA.1 - Preparação da entrada em funcionamento e gestão dos “Contratos para Aquisição do Serviço Público de Transporte Rodoviário de Passageiros na Área Metropolitana e Lisboa”

Ações-chave:

- Garantir as atividades que contratualmente incumbem ao Contraente Público na fase de transição para a operação ao abrigo da marca Carris Metropolitana, nomeada mas não exclusivamente, emitir orientações, disponibilizar peças contratuais como as referentes à identidade da CARRIS Metropolitana, verificar a aplicação do disposto relativamente aos recursos humanos dos operadores, apoiar na definição e garantir a implementação das ferramentas tecnológicas de gestão e planeamento e definir o primeiro Plano de Oferta Anual;
- Garantir as atividades que contratualmente incumbem ao Contraente Público na fase de operação ao abrigo da marca Carris Metropolitana, nomeada mas não exclusivamente, garantir a disponibilidade por parte dos operadores dos bens necessários à prestação de serviços no termos contratados, garantir o cumprimento do plano de frota e sua adequação às exigências ambientais e energéticas estabelecidas, definir o tarifário, dirigir e fiscalizar os contratos, avaliar através de indicadores de desempenho, reporte e monitorização e da qualidade de serviço e apurar penalidades por incumprimento, estabelecer procedimentos de proteção da receita, apurar atempadamente os pagamentos devidos, bem como elaborar o plano de oferta e verificar a conformidade dos Planos de Operação anuais e mensais;

EA.2 - Sistema de Bilhética Integrada

Ações-chave:

- Manter o fornecimento de cartões (personalizados e ocasionais), os canais de vendas partilhados e os serviços de carregamentos remotos;
- Garantir a manutenção e evolução do Sistema de Informação Intermodal de Transportes (SIIT), com a geração e disponibilização dos mapas de repartição de receitas relacionados com bilhética e a garantir a sua evolução contemplando a integração dos cálculos das compensações de responsabilidade prévia da AML (PART, Social+ e Passe Antigos Combatentes);
- Garantir a uniformização de Interfaces de Programação de Aplicações (API), através da criação de uma API Embarcada, a instalar nos validadores dos sistemas de bilhética de cada um dos operadores e que permita a obtenção da informação necessária para a gestão central do sistema;
- Criar as condições técnicas para que outros providers possam configurar-se como parceiros, regulado por um quadro de referência que garanta a livre concorrência e um modelo de negócio que garanta à TML uma remuneração justa;

EA.3 - Capacitação Tecnológica, de suporte à atividade

a. . .

. . m. área
. l. . metropolitana
de lisboa

transportes ●●●
metropolitanos
de ●●● lisboa



Ações-chave:

- Criar uma Plataforma Tecnológica integradora de serviços e sistemas inteligentes de transportes, que habilite a TML para o exercício das suas funções de autoridade de transporte, o desempenho de funções de entidade gestora do sistema tarifário integrado, as obrigações e objetivos de entidade contratante do serviço de transporte público rodoviário de passageiros, a promoção e disponibilização de serviços ao passageiro e a criação de condições para um ambiente inovador de prestação de serviços de mobilidade e desenvolvimento de potenciais soluções de modelo de negócio associados a distintos providers;
- Criar uma plataforma de gestão (CRM) que estabeleça a relação com o passageiro, suportada num Portal do Passageiro e que faça a gestão do passageiro em matérias como as reclamações, listas negras e verdes. A plataforma deve estar pensada para permitir o desenvolvimento de uma "conta da mobilidade" e soluções do tipo MaaS (mobility as a service);
- Criar os canais de interação e informação ao público, seja através de quiosques de emissão de cartões e venda de títulos de transporte, seja através de painéis para colocação em paragens e interfaces, assentes, preferencialmente, em informação em tempo real e na funcionalidade de emissão de mensagens variáveis;
- Manter uma atividade consequente de inovação para assegurar à TML a melhoria contínua dos seus sistemas de suporte tecnológico;

EA.4 - Estudos e Projetos de Suporte à Atividade, de Apoio a Investimentos e à Investigação

Ações-chave:

- Elaboração de um conjunto de estudos de suporte que permitam criar condições para a melhoria contínua da atividade da TML, nomeada mas não exclusivamente, o estudo sobre potencial de receitas da TML e novas fontes de financiamento, a elaboração da revisão da rede concursada e definição do plano de oferta (a realizar anualmente) e a revisão do sistema tarifário;
- Manutenção e alargamento da participação da TML em estudos de investigação e desenvolvimento, bem como estudos de caso e ações de inovação, que permitam criar conhecimento sobre boas práticas em temas como, nomeada mas não exclusivamente, partilha de dados, auscultação do passageiro e participação pública;

EA.5 – Marketing, Comercial e Passageiro

Ações-chave:

- Afirmação das marcas TML, Navegante e Carris Metropolitana, através de um plano estruturado de criação de documentos de identidade, criação de formas de comunicação institucional e eventos públicos de divulgação de datas e elementos estruturantes da relação entre o passageiro e o sistema de transportes;



- Comunicar práticas de mobilidade sustentável e de incentivo à utilização dos transportes coletivos, através de campanhas, tendo em vista gerar a perceção de segurança na utilização do transporte coletivo no contexto COVID-19, associar a utilização do transporte público a práticas de mobilidade sustentável, à melhoria de indicadores ambientais e a comportamentos ambientalmente responsáveis e associar o transporte coletivo ao direito à mobilidade, ao lazer e ao turismo;
- Promover uma cultura TML que potencie o apoio e a cooperação com os Municípios e a AML em matéria de mobilidade e transportes e mantenha e melhore a relação com os operadores de transporte, através da criação de processos regulares de comunicação;
- Criar uma ligação forte com o passageiro através de ferramentas como o Portal do Passageiro, bem como pelo estabelecimento de um conjunto de procedimentos comerciais internos que permitam a gestão dessa relação.

Cláusula 4.ª

(Indicadores de realização)

1. A AML monitorizará anualmente o cabal cumprimento pela TML da sua missão e responsabilidades previstas no presente Contrato-Programa, através de indicadores de desempenho consignados nos termos dos números seguintes.
2. Para o ano de 2022, são fixados os seguintes indicadores para aferição da eficácia e da eficiência da ação desenvolvida pela TML ao abrigo do Contrato-Programa:
 - a) Eficácia:

Eficácia na concretização das Ações Estruturantes que concretizam as Ações-Chave do conjunto dos Eixos de Atuação identificados na Cláusula 3.ª [(número de ações concretizadas/número de ações planeadas nos 5 eixos de atuação) * 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;
 - b) Eficiência
Eficiência na utilização de recursos financeiros
 - Muito eficiente: atuação "eficaz" ou "muito eficaz", com custos de exploração inferiores a 90% do valor orçamentado;
 - Eficiente: atuação "eficaz" ou "muito eficaz", com custos de exploração entre 90% e 102% do valor orçamentado;
 - Pouco eficiente: atuação "eficaz" e "muito eficaz", com custos de exploração superiores a 102% do valor orçamentado ou atuação "pouco eficaz".

a. . .

. . m. área
. l. . metropolitana
de lisboa

transportes ●●
metropolitanos
de ●● lisboa



3. Não serão consideradas, para efeitos de monitorização dos indicadores acima indicados, e para efeitos de aferição da eficiência e eficácia, as Ações Estruturantes cuja execução não se revele fundamentalmente possível por causas externas não imputáveis à TML.
4. Para efeitos de monitorização, as Partes fixam anualmente os indicadores de eficácia e eficiência aplicáveis e o elenco das Ações Estruturantes que concretizam as Ações-Chave de cada um dos Eixos de Atuação, a considerar para o efeito.
5. O elenco das Ações Estruturantes para o ano de 2022 consta em Anexo ao presente Contrato.
6. Em caso de alteração significativa das circunstâncias consideradas na elaboração do plano de atividades e orçamento anual da TML e do elenco de Ações Estruturantes, as Partes devem promover a revisão destes instrumentos, de forma a adequá-los às circunstâncias da sua efetiva execução.

Cláusula 5.ª

(Subsídios à Exploração)

1. A AML assegura a atribuição à TML de subsídios à exploração nos termos e com a finalidade indicados na Cláusula 1.ª, n.º 1.
2. Para o período entre 2022 e 2025, a AML assegura à TML subsídios à exploração nos seguintes montantes anuais, sobre os quais incide IVA na parcela respeitante à participação de preço:
 - a) 2022 - até € 39.055.223,00 (trinta e nove milhões, cinquenta e cinco mil, duzentos e vinte e três euros), a que acresce o IVA legalmente devido, sendo o valor total com IVA de € 39.944.508,19 (trinta e nove milhões, novecentos e quarenta e quatro mil, quinhentos e oito euros e dezanove cêntimos);
 - b) 2023 - até € 54.717.955,00 (cinquenta e quatro milhões, setecentos e dezassete mil, novecentos e cinquenta e cinco euros), a que acresce o IVA legalmente devido, sendo o valor total com IVA de € 56.157.884,00 (cinquenta e seis milhões, cento e cinquenta e sete mil, oitocentos e oitenta e quatro euros);
 - c) 2024 - até € 53.572.989,00 (cinquenta e três milhões, quinhentos e setenta e dois mil, novecentos e oitenta e nove euros), a que acresce o IVA legalmente devido, sendo o valor total com IVA de € 54.972.665,00 (cinquenta e quatro milhões, novecentos e setenta e dois mil, seiscentos e sessenta e cinco euros);
 - d) 2025 - até € 53.572.989,00 (cinquenta e três milhões, quinhentos e setenta e dois mil, novecentos e oitenta e nove euros), a que acresce o IVA legalmente devido, sendo o valor total com IVA de € 54.972.665,00 (cinquenta e quatro milhões, novecentos e setenta e dois mil, seiscentos e sessenta e cinco euros).

3. As verbas referidas no número anterior da presente cláusula são alocadas para os efeitos previstos em Anexo ao Contrato.
4. O valor do subsídio à exploração devido em cada ano será transferido para a TML de acordo com o calendário anual de pagamentos a acordar entre a AML e a TML, devendo este calendário ser aprovado, preferencialmente, até 31 de dezembro do ano anterior ao ano a que aqueles subsídios respeitam.
5. O valor do subsídio à exploração pode ser objeto de redução, na devida proporção, em caso de obtenção pela TML de apoios financeiros no âmbito de qualquer programa nacional ou europeu ou, por acordo entre as Partes, em caso de demonstração da sua desnecessidade para financiamento da atividade da TML, conforme evidenciado nos instrumentos de reporte à AML, designadamente dos relatórios de execução orçamental periódicos.
6. A aprovação pela AML do acordo de redução dos valores de subsídio à exploração referido no número anterior compete à respetiva Comissão Executiva Metropolitana de Lisboa.
7. O encargo financeiro previsto do presente Segundo Aditamento ao Contrato-Programa tem enquadramento orçamental na rubrica 0501010102 do orçamento da AML vigente, com inscrição na ação PAM 2021/A/50 e tem o compromisso sequencial n.º 2021/87 para 2022, com registo em sistema contabilístico dos compromissos plurianuais para anos seguintes."

Cláusula 2.ª (Aditamento)

As Partes acordam ainda aditar as seguintes cláusulas ao Contrato-Programa celebrado em 29 de março de 2021, na redação resultante do Aditamento de 10 de agosto de 2021:

"Cláusula 7.ª

Acerto de valores relativos ao ano de 2021

1. As Partes comprometem-se a, até à aprovação do Relatório e Contas da TML relativo ao exercício de 2021 e com base nos dados de execução orçamental da TML, acordar o acerto dos valores dos subsídios à exploração devidos pela AML à TML por referência a esse período, por forma a que a TML devolva à AML os valores de financiamento não utilizados.
2. A aprovação pela AML do acordo de redução dos valores de subsídio à exploração referentes ao ano de 2021 compete à respetiva Comissão Executiva Metropolitana de Lisboa.

Cláusula 8.ª

Calendário de pagamentos para 2022

O subsídio à exploração a entregar pela AML à TML no ano de 2022 será liquidado por transferência bancária, faseadamente, da seguinte forma:

a. . .

. . m. área
. l. . metropolitana
de lisboa

transportes ●●
metropolitanos
de ●● lisboa



- a) € 13.018.407,67 (Treze milhões, dezoito mil, quatrocentos e sete euros e sessenta e sete cêntimos), a que acresce IVA no valor de € 296.428,38 (duzentos e noventa e seis mil, quatrocentos e vinte e oito euros e trinta e oito cêntimos), até 31 de março de 2022;
- b) € 9.763.805,75 (nove milhões, setecentos e sessenta e três mil, oitocentos e seis euros), a que acresce IVA no valor de € 222.321,29 (duzentos e vinte e dois mil, trezentos e vinte e um euros e vinte e nove cêntimos), até 30 de junho de 2022;
- c) € 3.254.601,92 (três milhões, duzentos e cinquenta e quatro mil, seiscentos e um euros e noventa e dois cêntimos) a que acresce IVA no valor de € 74.107,10 (setenta e quatro mil cento e sete euros e dez cêntimos), até 31 de julho de 2022;
- d) € 3.254.601,92 (três milhões, duzentos e cinquenta e quatro mil, seiscentos e um euros e noventa e dois cêntimos) a que acresce IVA no valor de € 74.107,10 (setenta e quatro mil cento e sete euros e dez cêntimos), até 31 de agosto de 2022.
- e) € 3.254.601,92 (três milhões, duzentos e cinquenta e quatro mil, seiscentos e um euros e noventa e dois cêntimos) a que acresce IVA no valor de € 74.107,10 (setenta e quatro mil cento e sete euros e dez cêntimos), até 30 de setembro de 2022.
- f) € 3.254.601,92 (três milhões, duzentos e cinquenta e quatro mil, seiscentos e um euros e noventa e dois cêntimos) a que acresce IVA no valor de € 74.107,10 (setenta e quatro mil cento e sete euros e dez cêntimos), até 31 de outubro de 2022.
- g) € 3.254.601,92 (três milhões, duzentos e cinquenta e quatro mil, seiscentos e um euros e noventa e dois cêntimos) a que acresce IVA no valor de € 74.107,10 (setenta e quatro mil cento e sete euros e dez cêntimos), até 30 de novembro de 2022.

Cláusula 3.ª

(Alteração e renumeração)

Através do Segundo Aditamento, as Partes acordam, por último, alterar e renumerar as cláusulas 7.ª, 8.ª, 9.ª e 10.ª ao Contrato-Programa celebrado em 29 de março de 2021, na versão resultante do Aditamento de 10 de agosto de 2021, que passam, respetivamente, a cláusulas 9.ª, 10.ª, 11.ª e 12.ª, com a seguinte redação:

"Cláusula 9.ª

(Entrada em Vigor e Duração)

O presente Contrato produz efeitos a partir da data da sua assinatura e vigora até 31 de dezembro de 2025."

Cláusula 10.ª

(Foro competente)

Para dirimir qualquer litígio emergente do presente Contrato, será competente o Tribunal de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.

Cláusula 11.ª

(Disposições finais)

Em tudo o que não esteja expressamente previsto no presente Contrato, aplicam-se as disposições do Decreto-Lei n.º 121/2019, de 22 de agosto, e da Lei n.º 50/2012, de 31 de agosto."

Cláusula 4.ª

(Revogação)

As Partes acordam revogar a Cláusula 10.ª do Contrato-Programa celebrado em 29 de março de 2021, na versão resultante do Aditamento de 10 de agosto de 2021.

Cláusula 5.ª

(Produção de efeitos e regime)

1. O presente Segundo Aditamento produz efeitos a partir da data da sua assinatura.
2. Em tudo o mais, aplica-se o previsto no Contrato-Programa celebrado entre as Partes em 29 de março de 2021, na versão resultante do Aditamento de 10 de agosto de 2021.

Cláusula 6.ª

(Versão consolidada e anexos)

1. As Partes aprovam a versão consolidada do Contrato-Programa, com a redação resultante do presente Segundo Aditamento, e que constitui o Anexo I ao presente instrumento.
2. Constituem ainda anexos ao presente Segundo Aditamento, dele fazendo parte integrante:
 - a) Anexo II – Ações estruturantes para 2022;
 - b) Anexo III – Alocação do subsídio à exploração;
 - c) Anexo III – PAO 2022 da TML;
 - d) Anexo IV – Parecer do Fiscal Único.

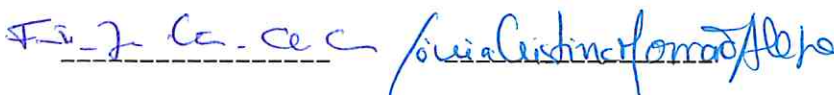
O Segundo Aditamento é feito em duplicado, ficando um exemplar na posse de cada uma das Partes, e vai ser assinado em:

Lisboa aos 22 dias do mês de fevereiro de 2022.

Pela AML



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



Anexo I - Versão consolidada do Contrato-Programa

Cláusula 1.ª

(Objeto)

1. O Contrato tem como objeto regular a prossecução pela TML das atividades compreendidas no seu objeto estatutário, de acordo com as Orientações Estratégicas definidas pela AML e com o plano de atividades em vigor.
2. Para que a TML disponha dos meios financeiros para o desenvolvimento das atividades identificadas no número anterior, a AML atribui-lhe, a título de apoio financeiro e nos termos previstos nos artigos 32.º, n.º 3, e 47.º, n.ºs 1 e 2, da Lei n.º 50/2012, de 31 de agosto, os subsídios à exploração previstos na Cláusula 5.ª do presente Contrato.

Cláusula 2.ª

(Finalidade e fundamento)

1. O presente Contrato tem como finalidade a criação das condições necessárias para que a TML prossiga, de formal cabal e nos termos dos seus Estatutos, competências 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, bem como de competências conexas na área da mobilidade e transportes.
2. O fundamento da necessidade do estabelecimento da presente relação contratual decorre do cumprimento do previsto no artigo 8.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 121/2019, de 22 de agosto, e da necessidade de assegurar à TML os meios financeiros que permitam a prossecução dos objetivos que presidiram à sua constituição e o cumprimento do plano de atividades em vigor.

Cláusula 3.ª

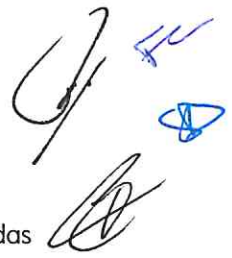
(Responsabilidades da TML)

No âmbito do presente Contrato, incumbe à TML o desenvolvimento de 5 (cinco) Eixos de Atuação ("EA") e das respetivas Ações-chave:

EA.1 - Preparação da entrada em funcionamento e gestão dos "Contratos para Aquisição do Serviço Público de Transporte Rodoviário de Passageiros na Área Metropolitana e Lisboa"

Ações-chave:

- Garantir as atividades que contratualmente incumbem ao Contraente Público na fase de transição para a operação ao abrigo da marca Carris Metropolitana, nomeada mas não exclusivamente, emitir orientações, disponibilizar peças contratuais como as referentes à identidade da CARRIS Metropolitana, verificar a aplicação do disposto relativamente aos



recursos humanos dos operadores, apoiar na definição e garantir a implementação das ferramentas tecnológicas de gestão e planeamento e definir o primeiro Plano de Oferta Anual;

- Garantir as atividades que contratualmente incumbem ao Contraente Público na fase de operação ao abrigo da marca Carris Metropolitana, nomeada mas não exclusivamente, garantir a disponibilidade por parte dos operadores dos bens necessários à prestação de serviços no termos contratados, garantir o cumprimento do plano de frota e sua adequação às exigências ambientais e energéticas estabelecidas, definir o tarifário, dirigir e fiscalizar os contratos, avaliar através de indicadores de desempenho, reporte e monitorização e da qualidade de serviço e apurar penalidades por incumprimento, estabelecer procedimentos de proteção da receita, apurar atempadamente os pagamentos devidos, bem como elaborar o plano de oferta e verificar a conformidade dos Planos de Operação anuais e mensais;

EA.2 - Sistema de Bihética Integrada

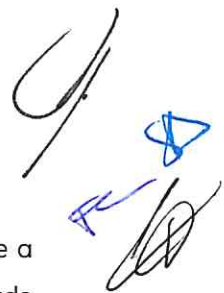
Ações-chave:

- Manter o fornecimento de cartões (personalizados e ocasionais), os canais de vendas partilhados e os serviços de carregamentos remotos;
- Garantir a manutenção e evolução do Sistema de Informação Intermodal de Transportes (SIIT), com a geração e disponibilização dos mapas de repartição de receitas relacionados com bilhética e a garantir a sua evolução contemplando a integração dos cálculos das compensações de responsabilidade prévia da AML (PART, Social+ e Passe Antigos Combatentes);
- Garantir a uniformização de Interfaces de Programação de Aplicações (API), através da criação de uma API Embarcada, a instalar nos validadores dos sistemas de bilhética de cada um dos operadores e que permita a obtenção da informação necessária para a gestão central do sistema;
- Criar as condições técnicas para que outros *providers* possam configurar-se como parceiros, regulado por um quadro de referência que garanta a livre concorrência e um modelo de negócio que garanta à TML uma remuneração justa;

EA.3 - Capacitação Tecnológica, de suporte à atividade

Ações-chave:

- Criar uma Plataforma Tecnológica integradora de serviços e sistemas inteligentes de transportes, que habilite a TML para o exercício das suas funções de autoridade de transporte, o desempenho de funções de entidade gestora do sistema tarifário integrado, as obrigações e objetivos de entidade contratante do serviço de transporte público



rodoviário de passageiros, a promoção e disponibilização de serviços ao passageiro e a criação de condições para um ambiente inovador de prestação de serviços de mobilidade e desenvolvimento de potenciais soluções de modelo de negócio associados a distintos *providers*;

- Criar uma plataforma de gestão (CRM) que estabeleça a relação com o passageiro, suportada num Portal do Passageiro e que faça a gestão do passageiro em matérias como as reclamações, listas negras e verdes. A plataforma deve estar pensada para permitir o desenvolvimento de uma "conta da mobilidade" e soluções do tipo MaaS, (*mobility as a service*);
- Criar os canais de interação e informação ao público, seja através de quiosques de emissão de cartões e venda de títulos de transporte, seja através de painéis para colocação em paragens e interfaces, assentes, preferencialmente, em informação em tempo real e na funcionalidade de emissão de mensagens variáveis;
- Manter uma atividade consequente de inovação para assegurar à TML a melhoria contínua dos seus sistemas de suporte tecnológico;

EA.4 - Estudos e Projetos de Suporte à Atividade, de Apoio a Investimentos e à Investigação

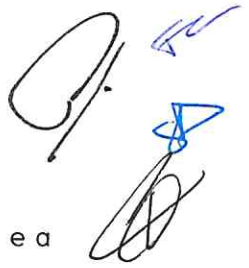
Ações-chave:

- Elaboração de um conjunto de estudos de suporte que permitam criar condições para a melhoria contínua da atividade da TML, nomeada mas não exclusivamente, o estudo sobre potencial de receitas da TML e novas fontes de financiamento, a elaboração da revisão da rede concursada e definição do plano de oferta (a realizar anualmente) e a revisão do sistema tarifário;
- Manutenção e alargamento da participação da TML em estudos de investigação e desenvolvimento, bem como estudos de caso e ações de inovação, que permitam criar conhecimento sobre boas práticas em temas como, nomeada mas não exclusivamente, partilha de dados, auscultação do passageiro e participação pública;

EA.5 – Marketing, Comercial e Passageiro

Ações-chave:

- Afirmação das marcas TML, Navegante e Carris Metropolitana, através de um plano estruturado de criação de documentos de identidade, criação de formas de comunicação institucional e eventos públicos de divulgação de datas e elementos estruturantes da relação entre o passageiro e o sistema de transportes;
- Comunicar práticas de mobilidade sustentável e de incentivo à utilização dos transportes coletivos, através de campanhas, tendo em vista gerar a perceção de segurança na utilização do transporte coletivo no contexto COVID-19, associar a utilização do transporte



público a práticas de mobilidade sustentável, à melhoria de indicadores ambientais e a comportamentos ambientalmente responsáveis e associar o transporte coletivo ao direito à mobilidade, ao lazer e ao turismo;

- Promover uma cultura TML que potencie o apoio e a cooperação com os Municípios e a AML em matéria de mobilidade e transportes e mantenha e melhore a relação com os operadores de transporte, através da criação de processos regulares de comunicação;
- Criar uma ligação forte com o passageiro através de ferramentas como o Portal do Passageiro, bem como pelo estabelecimento de um conjunto de procedimentos comerciais internos que permitam a gestão dessa relação.

Cláusula 4.ª

(Indicadores de realização)

1. A AML monitorizará anualmente o cabal cumprimento pela TML da sua missão e responsabilidades previstas no presente Contrato-Programa, através de indicadores de desempenho consignados nos termos dos números seguintes.

2. Para o ano de 2022, são fixados os seguintes indicadores para aferição da eficácia e da eficiência da ação desenvolvida pela TML ao abrigo do Contrato-Programa:

a) Eficácia:

Eficácia na concretização das Ações Estruturantes que concretizam as Ações-Chave do conjunto dos Eixos de Atuação identificados na Cláusula 3.ª [(número de ações concretizadas/número de ações planeadas nos 5 eixos de atuação) * 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;

b) Eficiência

Eficiência na utilização de recursos financeiros

- Muito eficiente: atuação "eficaz" ou "muito eficaz", com custos de exploração inferiores a 90% do valor orçamentado;
- Eficiente: atuação "eficaz" ou "muito eficaz", com custos de exploração entre 90% e 102% do valor orçamentado;
- Pouco eficiente: atuação "eficaz" e "muito eficaz", com custos de exploração superiores a 102% do valor orçamentado ou atuação "pouco eficaz".

3. Não serão consideradas, para efeitos de monitorização dos indicadores acima indicados, e para efeitos de aferição da eficiência e eficácia, as Ações Estruturantes cuja execução não se revele fundamentamente possível por causas externas não imputáveis à TML.

a. . .

. . m. área
. . l. metropolitana
de lisboa

transportes ●●●
metropolitanos
de ●●● lisboa

4. Para efeitos de monitorização, as Partes fixam anualmente os indicadores de eficácia e eficiência aplicáveis e o elenco das Ações Estruturantes que concretizam as Ações-Chave de cada um dos Eixos de Atuação, a considerar para o efeito.
5. O elenco das Ações Estruturantes para o ano de 2022 consta em Anexo ao presente Contrato.
6. Em caso de alteração significativa das circunstâncias consideradas na elaboração do plano de atividades e orçamento anual da TML e do elenco de Ações Estruturantes, as Partes devem promover a revisão destes instrumentos, de forma a adequá-los às circunstâncias da sua efetiva execução.

Cláusula 5.ª

(Subsídios à Exploração)

1. A AML assegura a atribuição à TML de subsídios à exploração nos termos e com a finalidade indicados na Cláusula 1.ª, n.º 1.
2. Para o período entre 2022 e 2025, a AML assegura à TML subsídios à exploração nos seguintes montantes anuais, sobre os quais incide IVA na parcela respeitante à comparticipação de preço:
 - a) 2022 - até € 39.055.223,00 (trinta e nove milhões, cinquenta e cinco mil, duzentos e vinte e três euros), a que acresce o IVA legalmente devido, sendo o valor total com IVA de € 39.944.508,19 (trinta e nove milhões, novecentos e quarenta e quatro mil, quinhentos e oito euros e dezanove cêntimos);
 - b) 2023 - até € 54.717.955,00 (cinquenta e quatro milhões, setecentos e dezassete mil, novecentos e cinquenta e cinco euros), a que acresce o IVA legalmente devido, sendo o valor total com IVA de € 56.157.884,00 (cinquenta e seis milhões, cento e cinquenta e sete mil, oitocentos e oitenta e quatro euros);
 - c) 2024 - até € 53.572.989,00 (cinquenta e três milhões, quinhentos e setenta e dois mil, novecentos e oitenta e nove euros), a que acresce o IVA legalmente devido, sendo o valor total com IVA de € 54.972.665,00 (cinquenta e quatro milhões, novecentos e setenta e dois mil, seiscentos e sessenta e cinco euros);
 - d) 2025 - até € 53.572.989,00 (cinquenta e três milhões, quinhentos e setenta e dois mil, novecentos e oitenta e nove euros), a que acresce o IVA legalmente devido, sendo o valor total com IVA de € 54.972.665,00 (cinquenta e quatro milhões, novecentos e setenta e dois mil, seiscentos e sessenta e cinco euros).
3. As verbas referidas no número anterior da presente cláusula são alocadas para os efeitos previstos em Anexo ao Contrato.
4. O valor do subsídio à exploração devido em cada ano será transferido para a TML de acordo com o calendário anual de pagamentos a acordar entre a AML e a TML, devendo este

calendário ser aprovado, preferencialmente, até 31 de dezembro do ano anterior ao ano a que aqueles subsídios respeitam.

5. O valor do subsídio à exploração pode ser objeto de redução, na devida proporção, em caso de obtenção pela TML de apoios financeiros no âmbito de qualquer programa nacional ou europeia ou, por acordo entre as Partes, em caso de demonstração da sua desnecessidade para financiamento da atividade da TML, conforme evidenciado nos instrumentos de reporte à AML, designadamente dos relatórios de execução orçamental periódicos.

6. A aprovação pela AML do acordo de redução dos valores de subsídio à exploração referido no número anterior compete à respetiva Comissão Executiva Metropolitana de Lisboa.

7. O encargo financeiro previsto do presente Segundo Aditamento ao Contrato-Programa tem enquadramento orçamental na rubrica [·] euros ([·] euros) do orçamento da AML vigente, com inscrição na ação do [·] euros ([·] euros), e tem o compromisso sequencial n.º [XX] para 2022, com registo em sistema contabilístico dos compromissos plurianuais para anos seguintes.

Cláusula 6.ª (Obrigações da TML)

Constituem obrigações da TML:

- a) Desenvolver as atividades objeto do presente Contrato e garantir perante a AML o cumprimento das obrigações assumidas no presente Contrato;
- b) Apresentar candidaturas elegíveis para cofinanciamento das ações previstas no presente Contrato por programas de apoio de natureza nacional ou europeia, quando estes estejam disponíveis;
- c) Comunicar à AML qualquer alteração ou ocorrência que ponha em causa os objetivos do Contrato com a devida justificação e proposta de atuação subsequente;
- d) Organizar o dossier das ações objeto do presente Contrato de acordo com as normas definidas pela AML, o qual integrará toda a documentação técnica, contabilística e financeira devidamente identificada com a respetiva referência conforme ao objeto deste Contrato que comprove a respetiva execução material e financeira;
- e) Manter regularizada a sua situação contributiva e fiscal;
- f) Cumprir todas as disposições legais e regulamentares que forem aplicáveis às ações objeto do presente Contrato.

Cláusula 7.ª Acerto de valores relativos ao ano de 2021

1. As Partes comprometem-se a, até à aprovação do Relatório e Contas da TML relativo ao exercício de 2021 e com base nos dados de execução orçamental da TML, acordar o acerto dos

valores dos subsídios à exploração devidos pela AML à TML por referência a esse período, por forma a que a TML devolva à AML os valores de financiamento não utilizados.

2. A aprovação pela AML do acordo de redução dos valores de subsídio à exploração referentes ao ano de 2021 compete à respetiva Comissão Executiva Metropolitana de Lisboa.

Cláusula 8.ª

Calendário de pagamentos para 2022

O subsídio à exploração a entregar pela AML à TML no ano de 2022 será liquidado por transferência bancária, faseadamente, da seguinte forma:

- a) € 13.018.407,67 (Treze milhões, dezoito mil, quatrocentos e sete euros e sessenta e sete cêntimos), a que acresce IVA no valor de € 296.428,38 (duzentos e noventa e seis mil, quatrocentos e vinte e oito euros e trinta e oito cêntimos), até 31 de março de 2022;
- b) € 9.763.805,75 (nove milhões, setecentos e sessenta e três mil, oitocentos e seis euros), a que acresce IVA no valor de € 222.321,29 (duzentos e vinte e dois mil, trezentos e vinte e um euros e vinte e nove cêntimos), até 30 de junho de 2022;
- c) € 3.254.601,92 (três milhões, duzentos e cinquenta e quatro mil, seiscentos e um euros e noventa e dois cêntimos) a que acresce IVA no valor de € 74.107,10 (setenta e quatro mil cento e sete euros e dez cêntimos), até 31 de julho de 2022;
- d) € 3.254.601,92 (três milhões, duzentos e cinquenta e quatro mil, seiscentos e um euros e noventa e dois cêntimos) a que acresce IVA no valor de € 74.107,10 (setenta e quatro mil cento e sete euros e dez cêntimos), até 31 de agosto de 2022;
- e) € 3.254.601,92 (três milhões, duzentos e cinquenta e quatro mil, seiscentos e um euros e noventa e dois cêntimos) a que acresce IVA no valor de € 74.107,10 (setenta e quatro mil cento e sete euros e dez cêntimos), até 30 de setembro de 2022;
- f) € 3.254.601,92 (três milhões, duzentos e cinquenta e quatro mil, seiscentos e um euros e noventa e dois cêntimos) a que acresce IVA no valor de € 74.107,10 (setenta e quatro mil cento e sete euros e dez cêntimos), até 31 de outubro de 2022;
- g) € 3.254.601,92 (três milhões, duzentos e cinquenta e quatro mil, seiscentos e um euros e noventa e dois cêntimos) a que acresce IVA no valor de € 74.107,10 (setenta e quatro mil cento e sete euros e dez cêntimos), até 30 de novembro de 2022.

Cláusula 9.ª

(Entrada em Vigor e Duração)

O presente Contrato produz efeitos a partir da data da sua assinatura e vigora até 31 de dezembro de 2025.



Cláusula 10.ª

(Foro competente)

Para dirimir qualquer litígio emergente do presente Contrato, será competente o Tribunal de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.

Cláusula 11.ª

(Disposições finais)

Em tudo o que não esteja expressamente previsto no presente Contrato, aplicam-se as disposições do Decreto-Lei n.º 121/2019, de 22 de agosto, e da Lei n.º 50/2012, de 31 de agosto.



a. . .

. . m. área metropolitana de lisboa
. l. .

transportes metropolitanos de lisboa

Anexo II – Ações Estruturantes para 2022

Ações chave		Ações Estruturantes para 2022		Observações
EA	<p>Garantir as atividades que contratualmente incumbem ao Contraente Público na fase de transição para a operação ao abrigo da marca Carris Metropolitana, nomeada mas não exclusivamente, emitir orientações, disponibilizar peças contratuais como as referentes à identidade da CARRIS Metropolitana, verificar a aplicação do disposto relativamente aos recursos humanos dos operadores, apoiar na definição e garantir a implementação das ferramentas tecnológicas de gestão e planeamento e definir o primeiro Plano de Oferta Anual</p>		<p>Promover pelo menos 20 sessões anuais de esclarecimento junto dos operadores, no que respeita ao desenvolvimento da oferta, às características técnicas dos veículos, ao manual de identidade da marca Carris Metropolitana e aos pontos de integração entre os sistemas e equipamentos tecnológicos do operador com a plataforma integrada da TML</p> <p>Definir os procedimentos de venda de títulos, faturação, recolha de valores e respetiva entrega à TML</p> <p>Disponibilizar os 4 Planos de Oferta de cada Lote nos timings contratualizados</p> <p>Instalar pelo menos 80% dos Painéis de Informação ao Público em tempo real</p> <p>Elaborar as condições gerais de transporte em matéria tarifária e de relação com o passageiro</p>	
EA:1	<p>Garantir as atividades que contratualmente incumbem ao Contraente Público na fase de operação ao abrigo da marca Carris Metropolitana, nomeada mas não exclusivamente, garantir a disponibilidade por parte dos operadores dos bens necessários à prestação de serviços no termos contratados, garantir o cumprimento do plano de frota e sua adequação às exigências ambientais e energéticas estabelecidas, definir o tarifário, dirigir e fiscalizar os contratos, avaliar através de indicadores de desempenho, reporte e monitorização e da qualidade de serviço e apurar penalidades por incumprimento, estabelecer procedimentos de proteção da receita, apurar atempadamente os pagamentos</p>		<p>Iniciar a operação da Carris Metropolitana nos timings contratualizados</p> <p>Avaliar os 4 Planos de Operação Anual de cada Lote nos timings contratualizados</p>	


20


	devidos, bem como elaborar o plano de oferta e verificar a conformidade dos Planos de Operação anuais e mensais		
	Manter o fornecimento de cartões (personalizados e ocasionais), os canais de vendas partilhados e os serviços de carregamentos remotos	Elaborar especificações e lançar novo procedimento para criação de Acordo Quadro para a aquisição de Cartões Navegante Ocasional	
	Garantir a manutenção e evolução do Sistema de Informação Intermodal de Transportes (SIIT), com a geração e disponibilização dos mapas de repartição de receitas relacionados com bilhética e a garantir a sua evolução contemplando a integração dos cálculos das compensações de responsabilidade prévia da AML (PART, Social+ e Passe Antigos Combatentes)	Elaborar especificações e lançar novo procedimento para a aquisição de Cartões Navegante Personalizados	Ação Estruturante também considerada no EA.3
EA.2	Garantir a uniformização de Interfaces de Programação de Aplicações (API), através da criação de uma API Embarcada, a instalar nos validadores dos sistemas de bilhética de cada um dos operadores e que permita a obtenção da informação necessária para a gestão central do sistema	Iniciar a Operação da Plataforma Central de Gestão Integrada	
	Criar as condições técnicas para que outros <i>providers</i> possam configurar-se como parceiros, regulado por um quadro de referência que garanta a livre concorrência e um modelo de negócio que garanta à TML uma remuneração justa	Desenvolver especificações e lançar procedimento para a integração de <i>Tokens</i> Universais de Pagamentos no sistema de bilhética	Ação Estruturante também considerada no EA.3
EA.3	Criar uma Plataforma Tecnológica integradora de serviços e sistemas inteligentes de transportes, que habilite a TML para o exercício das suas funções de autoridade de transporte, o desempenho de funções de entidade gestora do sistema tarifário integrado, as obrigações e objetivos de entidade contratante do serviço de transporte público	Iniciar a Operação da Plataforma Central de Gestão Integrada	Ação Estruturante também considerada no EA.2

	<p>rodoviário de passageiros, a promoção e disponibilização de serviços ao passageiro e a criação de condições para um ambiente inovador de prestação de serviços de mobilidade e desenvolvimento de potenciais soluções de modelo de negócio associados a distintos providers</p>	<p>Desenvolver especificações e lançar procedimento para a aquisição da infraestrutura própria de suporte aos sistemas tecnológicos da TML</p>	
<p>Criar uma plataforma de gestão (CRM) que estabeleça a relação com o passageiro, suportada num Portal do Passageiro e que faça a gestão do passageiro em matérias como as reclamações, listas negras e verdes. A plataforma deve estar pensada para permitir o desenvolvimento de uma "conta da mobilidade" e soluções do tipo MaaS (<i>mobility as a service</i>)</p>	<p>Iniciar a Operação dos Terminais de Fiscalização</p> <p>Iniciar a Operação da Plataforma CRM</p> <p>Colocar em operação aplicação <i>mobile</i> Navegante</p> <p>Colocar em operação os websites da TML, Navegante, Carris Metropolitana</p>	<p>Ação Estruturante também contemplada no EA.5</p> <p>Ação Estruturante também contemplada no EA.5</p>	
<p>Criar os canais de interação e informação ao público, seja através de quiosques de emissão de cartões e venda de títulos de transporte, seja através de painéis para colocação em paragens e interfaces, assentes, preferencialmente, em informação em tempo real e na funcionalidade de emissão de mensagens variáveis;</p>	<p>Desenvolver novos Pontos Navegante assistidos</p>		
<p>Manter uma atividade consequente de inovação para assegurar à TML a melhoria contínua dos seus sistemas de suporte tecnológico</p>	<p>Desenvolver especificações e lançar procedimento para a integração de Tokens Universais de Pagamentos no sistema de bilhética</p> <p>Desenvolver especificações e lançar procedimento para o desenvolvimento de soluções para Transporte a Pedido</p>	<p>Ação Estruturante também considerada no EA.2</p>	



EA.4	<p>Elaboração de um conjunto de estudos de suporte que permitam criar condições para a melhoria contínua da atividade da TML, nomeada mas não exclusivamente, o estudo sobre potencial de receitas da TML e novas fontes de financiamento, a elaboração da revisão da rede concursada e definição do plano de oferta (a realizar anualmente) e a revisão do sistema tarifário</p>	<p>Concluir e submeter superiormente as conclusões e propostas do estudo sobre formas alternativas de financiamento</p> <p>Concluir o estudo de definição dos títulos ocasionais a aplicar na Carris Metropolitana e avaliação dos seus impactos financeiros</p> <p>Rever o Regulamento do Sistema Tarifário em vigor na AML determinando as formas de compensação financeira pelas obrigações de serviço público tarifárias, a aplicar após a vigência do regime do mecanismo de resposta à situação pandémica definido pelo DL n.º 14-C/2020, na sua redação atual</p> <p>Assegurar a gestão do PART, garantindo a apresentação das candidaturas ao Fundo Ambiental para o seu financiamento, nos prazos estabelecidos para as diversas componentes definidas no Orçamento do Estado</p> <p>Efetuar os cálculos dos pagamentos por conta aos operadores, até, no máximo, ao dia 25 do mês subsequente a que respeitam</p> <p>Cumprir as obrigações de reporte definidas pelo Regulamento n.º 430/2019 da AMT e pelo Regulamento n.º 1370/2007 da CE, com resposta a AMT e publicação do Relatório relativo ao ano de 2021</p>
EA.5	<p>Manutenção e alargamento da participação da TML em estudos de investigação e desenvolvimento, bem como estudos de caso e ações de inovação, que permitam criar conhecimento sobre boas práticas em temas como, nomeada mas não exclusivamente, partilha de dados, auscultação do passageiro e participação pública</p> <p>Afirmação das marcas TML, Navegante e Carris Metropolitana, através de um plano estruturado de criação de documentos de identidade, criação de formas de comunicação institucional e eventos públicos de divulgação de datas e elementos estruturantes da relação entre o passageiro e o sistema de transportes</p>	<p>Concluir o estudo de definição da rede ciclável metropolitana</p> <p>Colocar em operação os websites da TML, Navegante, Carris Metropolitana</p> <p>Ação Estruturante também contemplada no EA.3</p>

23

		Colocar em operação os websites do Parceiro e iniciar processo de captação de empresas para solução		Ação Estruturante também contemplada no EA.3
		Colocar em operação aplicação <i>mobile</i> Navegante		
	Comunicar práticas de mobilidade sustentável e de incentivo à utilização dos transportes coletivos, através de campanhas, tendo em vista gerar a percepção de segurança na utilização do transporte coletivo no contexto COVID-19, associar a utilização do transporte público a práticas de mobilidade sustentável, à melhoria de indicadores ambientais e a comportamentos ambientalmente responsáveis e associar o transporte coletivo ao direito à mobilidade, ao lazer e ao turismo	Executar uma campanha de comunicação sobre mobilidade e transportes		
	Promover uma cultura TML que potencie o apoio e a cooperação com os Municípios e a AML em matéria de mobilidade e transportes e mantenha e melhore a relação com os operadores de transporte, através da criação de processos regulares de comunicação	Participar em pelo menos um evento internacional em que se faça a apresentação da TML		
	Criar uma ligação forte com o passageiro através de ferramentas como o Portal do Passageiro, bem como pelo estabelecimento de um conjunto de procedimentos comerciais internos que permitam a gestão dessa relação.	Iniciar a operação de centro de suporte (<i>contact center</i>) ao passageiro Concretizar a implementação de uma intranet procedimental de partilha de acesso à informação necessária (processos e procedimentos) do sistema navegante		

24

Anexo III – Alocação do subsídio à exploração

Un: EUR

Subsídios à exploração	2022	2023	2024	2025
Contrato-programa ¹	39 055 223	54 717 955	53 572 989	53 572 989
<i>Despesas de funcionamento²</i>	13 760 000	13 760 000	13 760 000	13 760 000
<i>Contratação – aumento oferta²</i>	10 473 803	16 959 153	16 485 066	16 485 066
<i>Contratação – participação do preço²</i>	14 821 419	23 998 802	23 327 923	23 327 923
IVA – participação do preço ³	889 285	1 439 928	1 399 675	1 399 675
Total contrato-programa com IVA	39 944 508	56 157 883	54 972 664	54 972 664

¹ Valor total do contrato-programa sem IVA

² Valores parciais do contrato-programa sem IVA

³ IVA calculado à taxa legal de 6%