



Relatório n.º 11/TML/2021

Relatório do desempenho sumário relativo ao Serviço Público de  
Transporte Passageiros na Área Metropolitana de Lisboa dos anos de  
2016 a 2019 ao abrigo do Regulamento (CE) n.º 1370/2007

*Versão revista do Relatório n.º 25/AML/2020*



DEP

TML.R.2021.11

agosto.2021

## Ficha Técnica

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

### Coordenação

Presidente do Conselho de Administração

Faustino Gomes

### Departamento de Estudos e Planeamento

António Sérgio Manso Pinheiro (diretor de departamento)

### Equipa Técnica

Catarina Tavares Marcelino (coordenadora)

Conceição Bandarrinha

Luísa Nogueira

Sónia Galiau

*Com a colaboração de:*

Alexandre Lavado

Anabela Fernandes

Ana Fernandes Rosado

Camila Garcia

João Seguro

Nuno Cavaco

Lisboa, 23 de agosto de 2021

## Índice

1. Enquadramento .....	9
2. Objetivos e Organização .....	12
3. Caracterização Sumária da AML .....	15
3.1. Competências .....	15
3.2. Área e População.....	18
3.3. Transporte Público e Rede Viária.....	22
3.4. Inquérito à Mobilidade.....	24
4. Indicadores do Regulamento 1370.....	27
4.1. Identificação dos operadores e das autorizações emitidas.....	27
4.1.1. Designações sociais e marcas dos operadores de serviço público .....	27
4.1.2. Formas de exploração do serviço público e de contratação.....	28
4.1.3. Natureza das autorizações emitidas .....	30
4.1.4. Caracterização das autorizações .....	31
4.1.5. Lista das linhas com autorização emitida pela AML .....	33
4.1.6. Desenho das linhas autorizadas por município.....	41
4.2. Oferta.....	42
4.2.1. Linhas exploradas .....	42
4.2.2. Circulações .....	44
4.2.3. População servida por transportes públicos rodoviários.....	46
4.2.4. Veículos.Quilómetro produzidos.....	47
4.2.5. Lugares.Quilómetro produzidos.....	49
4.2.6. Títulos de transporte.....	50
4.3. Procura.....	53
4.3.1. Número de passageiros transportados.....	53
4.3.2. Número de passageiros.km transportados.....	54
4.3.3. Taxa de ocupação média anual da frota.....	55
4.3.4. Taxa de fraude detetada .....	55
4.4. Material circulante .....	56
4.4.1. Idade média da frota.....	57
4.4.2. Tipo de combustível.....	58
4.4.3. Norma ambiental Euro .....	59

4.4.4. Acessibilidade a Pessoas com Mobilidade Reduzida .....	63
4.4.5. Lotação .....	63
4.4.6. Tipologia .....	64
4.5. Indicadores Económico-Financeiros .....	64
4.5.1. Receitas tarifárias anuais por título de transporte .....	65
4.5.2. Gastos totais da Autoridade de Transporte com o SPTP .....	66
4.5.3. Valor do investimento da Autoridade de Transporte no âmbito do SPTP .....	69
4.6. Qualidade e segurança.....	70
4.6.1. Índice de regularidade .....	71
4.6.2. Índice de pontualidade.....	71
4.6.3. Inquéritos de Satisfação.....	72
4.6.3.1. AML.....	72
4.6.3.2. Operadores de transporte .....	74
4.6.4. Reclamações.....	77
4.6.4.1. AML.....	78
4.6.4.2. Operadores.....	80
4.6.5. Atendimento ao público .....	88
4.6.5.1. AML.....	88
4.6.5.2. Operadores de Transporte .....	90
4.6.6. Acidentes de viação .....	94
4.6.7. Incidentes de segurança.....	96
4.7. Sustentabilidade.....	97
4.7.1. Emissão de gases com efeito de estufa.....	97
4.7.2. Consumo anual de energia.....	98
5. Considerações Finais.....	99

## Índice de Figuras

Figura 3.2-1 – Densidade populacional.....	20
Figura 3.2-2 – População residente por lugar (mais de 1.000 habitantes).....	21
Figura 3.3-1 – Operadores e rede de transporte público de passageiros na área metropolitana de Lisboa .....	22
Figura 3.3-2 – Rede viária .....	24
Figura 3.4-1 – Repartição Modal na área metropolitana de Lisboa.....	25
Figura 3.4-2 – Repartição Modal na área metropolitana de Lisboa.....	25
Figura 3.4-3 – Principal motivo das deslocações na área metropolitana de Lisboa.....	26
Figura 3.4-4 – Repartição das deslocações ao longo do dia na área metropolitana de Lisboa.....	26
Figura 4.1.5-1 – Classificação das Linhas Autorizadas pela AML em 2019.....	40
Figura 4.1.5-2 – Número de linhas municipais por município em 2019.....	40
Figura 4.1.6-1 – Linhas autorizadas na área metropolitana de Lisboa.....	41
Figura 4.2.2-1 – Número total de circulações.....	46
Figura 4.2.4-1 – Número de veículos.km produzidos.....	48
Figura 4.2.5-1 – Número de lugares.km produzidos.....	49
Figura 4.3.1-1 – Número de passageiros transportados.....	54
Figura 4.4.1-1 – Idade média da frota– revisto em agosto 2021.....	58
Figura 4.6.3.1-1 – Avaliação dos transportes públicos por critério.....	73
Figura 4.6.3.1-2 – Razões declaradas para utilização do transporte público.....	73
Figura 4.6.4.2-1 – Número de reclamações.....	87
Figura 4.6.4.2-2 – Reclamações por tipologia.....	88
Figura 4.6.5.1-1 – Chamadas recebidas de 27 de março a 15 de abril 2019.....	89
Figura 4.6.5.1-2 – Questões colocadas de 27 de março a 15 de abril 2019.....	89
Figura 4.6.5.1-3 – Contactos recebidos de 18 de julho a 15 de novembro 2019.....	90
Figura 4.6.6-1 – Número de acidentes.....	95

## Índice de Tabelas

Tabela 3.2-1 – População, densidade populacional e taxa de atividade por Município.....	19
Tabela 3.3-1 – Operadores de transporte público de passageiros .....	23
Tabela 4.1.1-1 – Operadores de transporte público de passageiros da área metropolitana de Lisboa que disponibilizam o passe intermodal Navegante.....	28
Tabela 4.1.5-1 – Resumo das linhas constantes no Anexo II – BT.....	34

Tabela 4.1.5-2 – Resumo das linhas constantes no Anexo II – Carris.....	34
Tabela 4.1.5-3 – Resumo das linhas constantes no Anexo II – HLM.....	35
Tabela 4.1.5-4 – Resumo das linhas constantes no Anexo II – ID .....	35
Tabela 4.1.5-5 – Resumo das linhas constantes no Anexo II – JJSA .....	36
Tabela 4.1.5-6 – Resumo das linhas constantes no Anexo II – RA.....	36
Tabela 4.1.5-7 – Resumo das linhas constantes no Anexo II – RL .....	37
Tabela 4.1.5-8 – Resumo das linhas constantes no Anexo II – Scotturb.....	37
Tabela 4.1.5-9 – Resumo das linhas constantes no Anexo II – TST.....	38
Tabela 4.1.5-10 – Resumo das linhas constantes no Anexo II – Vimeca .....	38
Tabela 4.1.5-11 – Resumo das linhas constantes no Anexo II – por tipo de linha/serviço.....	39
Tabela 4.1.5-12 – Resumo das linhas constantes no Anexo II – por operador .....	39
Tabela 4.1.6-1 – Operadores por Município.....	42
Tabela 4.2.1-1 – Número e extensão das linhas contratadas de transporte regular.....	43
Tabela 4.2.1-2 – Número e extensão das linhas contratadas de transporte flexível.....	44
Tabela 4.2.2-1 – Número de circulações.....	45
Tabela 4.2.3-1 – População servida por transporte público de passageiros por município.....	47
Tabela 4.2.4-1 – Veículos.km produzidos.....	48
Tabela 4.2.5-1 – Número de lugares.km produzidos.....	49
Tabela 4.2.6-1 – Número de títulos existentes na área metropolitana de Lisboa.....	50
Tabela 4.3.1-1 – Número de passageiros transportados .....	53
Tabela 4.3.2-1 – Número de passageiros.km transportados.....	55
Tabela 4.3.3-1 – Taxa de ocupação média da frota .....	55
Tabela 4.3.4-1 – Taxa de fraude detetada .....	56
Tabela 4.4-1 – Número de veículos por operador e por ano.....	57
Tabela 4.4.1-1 – Idade média da frota – revisto em agosto 2021.....	58
Tabela 4.4.2-1 – Número de veículos por tipo de combustível – Gasóleo.....	59
Tabela 4.4.2-2 – Número de veículos por tipo de combustível – Gás natural.....	59
Tabela 4.4.3-1 – Número de veículos e percentagem por Norma Ambiental EURO .....	60
Tabela 4.4.3-2 – Número de veículos por Norma Ambiental EURO – BT.....	60
Tabela 4.4.3-3 – Número de veículos por Norma Ambiental EURO – HLM .....	60
Tabela 4.4.3-4 – Número de veículos por Norma Ambiental EURO – ID .....	61
Tabela 4.4.3-5 – Número de veículos por Norma Ambiental EURO – JJSA.....	61

Tabela 4.4.3-6 – Número de veículos por Norma Ambiental EURO – RA.....	61
Tabela 4.4.3-7 – Número de veículos por Norma Ambiental EURO – RL.....	62
Tabela 4.4.3-8 – Número de veículos por Norma Ambiental EURO – Scotturb.....	62
Tabela 4.4.3-9 – Número de veículos por Norma Ambiental EURO – TST.....	62
Tabela 4.4.3-10 – Número de veículos por Norma Ambiental EURO – Vimeca.....	63
Tabela 4.4.4-1 – Percentagem da frota com APMR.....	63
Tabela 4.4.5-1 – Número de veículos por classes de lotação.....	64
Tabela 4.4.6-1 – Número de veículos da frota por tipologia.....	64
Tabela 4.5.1-1 – Receitas tarifárias anuais do operador de 2016 a 2019, com IVA.....	65
Tabela 4.5.2-1 – Gastos anuais de compensação financeira do sistema tarifário intermodal apurados pela AML, com IVA.....	66
Tabela 4.5.2-2 – Gastos anuais de compensação financeira do sistema tarifário realizados em 2019 com IVA.....	67
Tabela 4.5.2-3 – Gastos anuais apurados pela AML em Social+ com IVA.....	68
Tabela 4.5.2-4 – Gastos anuais em 4_18 e Sub_23 em 2018 e 2019 com IVA.....	69
Tabela 4.5.3-1 – Investimento da AML no âmbito do SPTP.....	70
Tabela 4.6.1-1 – Índice de Regularidade.....	71
Tabela 4.6.2-1 – Índice de pontualidade.....	72
Tabela 4.6.3.2-1 – Inquérito de satisfação – BT.....	74
Tabela 4.6.3.2-2 – Inquérito de satisfação – RL.....	75
Tabela 4.6.3.2-3 – Inquérito de satisfação – Scotturb.....	76
Tabela 4.6.3.2-4 – Inquérito de satisfação – TST.....	77
Tabela 4.6.4.1-1 – Número de reclamações por motivo.....	79
Tabela 4.6.4.2-1 – Número de reclamações por motivo – BT.....	81
Tabela 4.6.4.2-2 – Número de reclamações por motivo – RL.....	83
Tabela 4.6.4.2-3 – Número de reclamações por motivo – Scotturb.....	84
Tabela 4.6.4.2-4 – Número de reclamações por motivo – TST.....	85
Tabela 4.6.4.2-5 – Número de reclamações por motivo – Vimeca.....	87
Tabela 4.6.5.1-1 – Número de contactos por motivo – AML.....	90
Tabela 4.6.5.2-1 – Atendimento ao público – BT.....	91
Tabela 4.6.5.2-2 – Atendimento ao público – HLM.....	91
Tabela 4.6.5.2-3 – Atendimento ao público – ID.....	92
Tabela 4.6.5.2-4 – Atendimento ao público – JJSA.....	92

Tabela 4.6.5.2-5 – Atendimento ao público – RA.....	92
Tabela 4.6.5.2-6 – Atendimento ao público – RL.....	93
Tabela 4.6.5.2-7 – Atendimento ao público – Scotturb.....	93
Tabela 4.6.5.2-8 – Atendimento ao público – TST.....	94
Tabela 4.6.5.2-9 – Atendimento ao público – Vimeca.....	94
Tabela 4.6.6-1 – Número de acidentes de viação – RA.....	95
Tabela 4.6.6-2 – Número de acidentes de viação – RL.....	95
Tabela 4.6.6-3 – Número de acidentes de viação – Scotturb.....	96
Tabela 4.6.6-4 – Número de acidentes de viação – TST.....	96
Tabela 4.6.6-5 – Número de acidentes de viação – Vimeca.....	96
Tabela 4.6.7-1 – Número de incidentes de segurança.....	97
Tabela 4.7.1-1 – Emissão de gases com efeito de estufa (GEE).....	98
Tabela 4.7.2-1 – Consumo anual de energia – Gasóleo.....	98
Tabela 4.7.2-2 – Consumo anual de energia – Gás natural.....	98

## Lista de acrónimos

<b>AML</b>	Área Metropolitana de Lisboa
<b>AMT</b>	Autoridade da Mobilidade e dos Transportes
<b>AT</b>	Autoridade de Transportes
<b>AF</b>	Atlantic Ferries – Tráfego Local Fluvial e Marítimo, S.A.
<b>BT / Barraqueiro</b>	Barraqueiro Transportes, S.A.
<b>Carris</b>	CCFL - Companhia de Carris de Ferro de Lisboa, E.M., S.A.
<b>CP</b>	CP - Comboios de Portugal, E.P.E.
<b>DGS</b>	Direção-Geral da Saúde.
<b>Fertagus</b>	Fertagus – Travessia do Tejo, Transportes S.A., incluindo serviços rodoviários da Sulfertagus
<b>HLM</b>	Henrique Leonardo da Mota, Lda.
<b>ID</b>	Isidoro Duarte, S.A.
<b>IMT</b>	Instituto da Mobilidade e dos Transportes, I.P.
<b>INE</b>	Instituto Nacional de Estatística
<b>JJSA</b>	J.J. Santo António - Transporte Rodoviário de Passageiros Unipessoal, Lda.
<b>ML</b>	Metropolitano de Lisboa, E.P.E.
<b>Mobi</b>	Cascais Próxima, E.M., S.A.
<b>MTS</b>	MTS - Metro Transportes do Sul, S.A.
<b>OTLIS</b>	Operadores de Transportes da Região de Lisboa, A. C. E.
<b>OSP</b>	Obrigações de Serviço Público
<b>PART</b>	Programa de Apoio à Redução Tarifária
<b>PMR</b>	Pessoa com mobilidade reduzida
<b>PROTransP</b>	Programa de Apoio à Densificação e Reforço da Oferta de Transporte Público
<b>RJSPTP</b>	Regime jurídico do serviço público de transporte de passageiros
<b>RA</b>	Rodoviária do Alentejo, S.A.
<b>RL</b>	Rodoviária de Lisboa, S.A.
<b>RTA</b>	Regulamento de Transportes Automóveis
<b>Scotturb</b>	Scotturb – Transportes Urbanos, Lda.
<b>SL</b>	Soflusa – Sociedade Fluvial de Transportes, S.A.
<b>SPTP</b>	Serviço Público de Transporte de Passageiros
<b>TCB</b>	Serviços Municipais de Transportes Coletivos do Barreiro
<b>TML</b>	Transportes Metropolitanos de Lisboa, E.M.T., S.A.
<b>TP</b>	Transporte Público
<b>TST</b>	TST - Transportes Sul do Tejo, S.A.
<b>TT</b>	Transtejo – Transportes do Tejo, S.A.
<b>Vimeca</b>	Vimeca Transportes – Viação Mecânica de Carnaxide, Lda.

## 1. Enquadramento

A entrada em vigor do Regulamento (CE) n.º 1370/2007, do Parlamento Europeu e do Conselho, em 23 de outubro de 2007, vem alterar significativamente o enquadramento jurídico relativo aos serviços públicos de transporte de passageiros da União Europeia. Em 2015, a entrada em vigor da Lei n.º 52/2015, de 9 de junho, assegura a execução na ordem jurídica interna das obrigações decorrentes do Regulamento n.º 1370/2007, aprova o Regime Jurídico do Serviço Público de Transporte de Passageiros (RJSPTP), que revoga o antigo Regulamento de Transportes Automóvel (RTA) datado de 1948, e, simultaneamente, determina como novas autoridades de transportes, para além do Estado, as áreas metropolitanas e comunidades intermunicipais, assim como os municípios.

A Área Metropolitana de Lisboa (AML) passou a dispor, no domínio do transporte público de passageiros, das atribuições e competências estabelecidas no RJSPTP, enquanto autoridade de transportes competente quanto aos serviços públicos de transporte de passageiros intermunicipais que se desenvolvam integral ou maioritariamente na respetiva área geográfica e por competência delegada de 15 dos 18 municípios, e, posteriormente, também dos restantes municípios e do Estado para a implementação do novo sistema tarifário.

Para melhor exercer as suas competências a AML promoveu um conjunto de estudos e planos com o objetivo de obter uma base de suporte à tomada de decisão e às ações e opções que exerce enquanto autoridade de transportes.

Em 2016 a AML aprovou o Plano de Ação para a Mobilidade Urbana Sustentável da Área Metropolitana de Lisboa (PAMUS), cujos objetivos estão em linha com os objetivos estratégicos enunciados pela União Europeia para a mobilidade e transportes, e, especificamente, com a política de transportes públicos dos Estados-Membros.

O PAMUS-AML resultou da necessidade de elaborar uma estratégia de intervenção coerente à escala metropolitana para o período de vigência do Quadro Comunitário de Apoio, enquadrando os projetos no domínio da mobilidade urbana sustentável que os Municípios da AML apresentaram a candidaturas no âmbito do Portugal 2020, bem como outros projetos de carácter metropolitano e municipal com relevância para a promoção de padrões de mobilidade mais sustentáveis.

Em 2017 em resultado da cooperação interinstitucional entre as áreas metropolitanas de Lisboa, do Porto e do Instituto Nacional de Estatística e Eurostat foi realizado o Inquérito à Mobilidade (IMob) que se constituiu igualmente como um instrumento essencial para o conhecimento do território da área metropolitana, dos movimentos que nela ocorrem e dos fatores que determinam as escolhas.

Os seus resultados foram fundamentais no suporte à decisão no âmbito do sistema de transportes, nomeadamente na avaliação e projeção das políticas públicas de mobilidade e transportes, no suporte ao planeamento e na capacidade de decisão fundamentada de propostas de melhoria das redes de transportes ou dos sistemas tarifários.

Já em 2018 foram elaborados internamente dois estudos com o objetivo de disponibilizar uma primeira base de informação alargada sobre o sistema de transportes coletivos associado ao serviço público, que permitisse conhecer e avaliar o impacto das políticas de transportes preconizadas para a área metropolitana de Lisboa, principalmente no que respeita à implementação do Passe Único Metropolitano e a sua operacionalização em termos de financiamento: a “Caraterização do Sistema de Transporte Coletivo em 2016 e Avaliação Sumária dos Impactes da Introdução do Passe Único na Área Metropolitana de Lisboa” e o estudo “Passe Único na Área Metropolitana de Lisboa - Análise de Cenários e Estimativas de Financiamento”.

Parte da informação sistematizada nestes estudos permitiu não apenas fundamentar as opções tomadas no âmbito da contratualização do serviço público de transporte rodoviário de passageiros da ÁML, como igualmente sustentar as peças do procedimento de concurso que está em curso.

Por último, é de referir ainda o importante trabalho de estudo da rede que opera na sua área geográfica, que a AML contratualizou com o objetivo de sustentar a construção da proposta de rede a levar a concurso. Este estudo de “Preparação dos Procedimentos Concurrais do Serviço Público de Transporte Rodoviário de Passageiros para a Área Geográfica da AML” centrou-se fundamentalmente na análise, sistematização e quantificação da oferta, na construção e avaliação de cenários diferenciados, levando em conta distintas perspetivas de desenvolvimento de rede, bem como na ponderação das características dos diferentes cenários, considerando os recursos a envolver e os benefícios esperados, por forma a definir os serviços que integrarão a rede, estimando os recursos inerentes à sua concretização e os níveis de procura potenciais.

De referir que, ainda em 2016, a AML, enquanto autoridade de transporte com competências próprias e delegadas, procedeu à emissão das primeiras autorizações provisórias para a manutenção da exploração de serviços públicos de transporte rodoviário regular de passageiros na sua área geográfica. De 2017 a 2019 continuaram a ser emitidas autorizações, onde se incluem autorizações para a prestação de serviços públicos de transporte rodoviário de passageiros flexível.

Outro marco fundamental foi o assumir de competências por parte da AML para o sistema tarifário em 2019, com a implementação do novo sistema tarifário na área metropolitana de Lisboa em 1 de abril de 2019, abrangendo todos os operadores de serviço público, independentemente do modo e serviços prestados.

Assim, no âmbito das suas competências e para o exercício das suas funções na área dos transportes, a AML aprovou os seguintes regulamentos, disponíveis no seu site<sup>1</sup>:

- Regulamento n.º 1003/2016 – Regulamento de Procedimentos para Ajustamentos das Condições de Exploração do Serviço Público de Transporte de Passageiros, de 21 de outubro, onde são estabelecidas as normas e procedimentos relativos ao ajustamento das condições de exploração do serviço público de transporte rodoviário de passageiros, previsto no n.º 3 do artigo 12.º da Lei n.º 52/2015, de 9 de junho;
- Regulamento n.º 390/2018 – Regulamento dos Procedimentos para Autorização de Exploração Conjunta de Serviços Públicos de Transporte Rodoviário de Passageiros, de 7 de maio, onde são estabelecidas as normas e procedimentos relativos ao pedido de autorização de exploração conjunta de serviços públicos de transporte rodoviário de passageiros, prevista nos n.os 2 a 5 do artigo 32.º do RJSPTP e que se aplica aos operadores de transportes que, cumulativamente, explorem o serviço público de transporte rodoviário de passageiros concedido pela AML, ao abrigo das normas previstas na Lei n.º 52/2015, de 9 de junho, e no RJSPTP e que operem em zonas geográficas adjacentes ou em percursos ou horários total ou parcialmente coincidentes; e
- Regulamento n.º 278-A/2019 – Regulamento Metropolitano das Regras Gerais para a implementação do Sistema Tarifário Metropolitano, de 19 de março, com as alterações

1

<https://www.aml.pt/index.php?cMILID=SUS57DC1057764E8&cMILL=3&mIID=SUS57DC103EE9002&mIN=Regulamentos&mILA=&cMILID1=SUS5787A25518AED&mIID1=3&mIN1=Mobilidade%20e%20transportes&cMILID2=SUS57DBF0991E0D&mIID2=SUS57DBF8B408358&mIN2=Autoridade%20de%20transportes&cMILID3=SUS57DC1057764E8&mIID3=SUS57DC103EE9002&mIN3=Regulamentos#>



introduzidas pelo Regulamento n.º 717/2019 de 31 de julho, pelo Regulamento n.º 131/2020, de 20 de dezembro de 2019 e pelo Regulamento n.º 320/2020, de 17 de fevereiro de 2020, que procede à implementação na área metropolitana de Lisboa, a partir de 1 de abril de 2019, no quadro de um novo sistema tarifário metropolitano, de passes municipais e de um passe metropolitano com valor acessível, bem como de passes com as modalidades criança, família e terceira idade e reformado/pensionista que beneficiam de tarifa reduzida, válidos nas redes dos operadores de serviço público de transporte regular de passageiros da área metropolitana de Lisboa (Operadores); à criação, durante o mês de abril e de forma transitória, de um passe com âmbito geográfico equivalente ao do passe metropolitano, com a validade de sete dias, para assegurar o acesso ao sistema de transportes no período de transição da implementação do novo sistema tarifário metropolitano, nos termos previstos no artigo 24.º; e que regula os passes de âmbito municipal e metropolitano criados pela AML, as condições de disponibilização destes títulos de transporte na área metropolitana de Lisboa, as regras relativas à atribuição da respetiva compensação financeira, de natureza tarifária, aos Operadores, bem como a participação da OTLIS – Operadores de Transportes da Região de Lisboa, A. C. E. (OTLIS) no âmbito do novo sistema tarifário metropolitano.

O presente relatório, para além dos 9 operadores relativamente aos quais a AML é autoridade de transportes ao abrigo do estabelecido no RJSTP e dos contratos interadministrativos em vigor, abrange também os operadores de serviço público que prestam serviço na área metropolitana de Lisboa e que integram o sistema tarifário implementado em 2019, mesmo que com autoridades distintas, de acordo com contratos interadministrativos de delegação de competências para o efeito.

Sublinhe-se a colaboração fundamental dos operadores de transporte público, dos quais dependem a maioria dos dados aqui reportados, atendendo à atual natureza das autorizações existentes. No entanto, tratando-se de um primeiro relatório, houve alguma dificuldade na recolha de informação junto dos operadores, tendo em conta a disparidade de estruturas e formas de organização dos dados de que dispõem.

Atendendo ao fecho de contas do ano de 2019 e à correção de alguns valores inscritos no Relatório n.º 25/AML/2020 na sequência, designadamente, da elaboração do Relatório relativo ao serviço público de transporte de passageiros para o ano de 2020, procedeu-se à revisão do presente Relatório em agosto de 2021. Atendendo às competências delegadas e subdelegadas, no âmbito de contrato interadministrativo em vigor, pela AML na TML – Transportes Metropolitanos de Lisboa, E.M.T, S.A., empresa local de natureza metropolitana de mobilidade e transportes detida a 100% pela AML, nomeadamente as competências de autoridade de transportes relativamente aos serviços públicos de transporte de passageiros na área metropolitana de Lisboa, a revisão deste Relatório já é apresentada pela TML.

## 2. Objetivos e Organização

O presente relatório pretende caracterizar o desempenho sumário relativo ao serviço público de transporte rodoviário de passageiros, desde o momento em que a AML passou a dispor, no domínio do transporte público de passageiros, das atribuições e competências estabelecidas no RJSPTP, enquanto autoridade de transportes. Reportando aos anos de 2016, 2017, 2018 e 2019, o relatório tem como objetivo o cumprimento no disposto no n.º 1 do artigo 7.º do Regulamento (CE) n.º 1370/2007<sup>2</sup> e no n.º 7 do artigo 18.º do Regulamento n.º 430/2019 da Autoridade da Mobilidade e dos Transportes, publicado no Diário da República, 2.ª série, n.º 94, de 16 de maio de 2019. Por ser o primeiro, decidiu-se realizar um relatório único, identificando sempre os anos de referência de cada um dos dados.

De sublinhar que em 27 de abril de 2020, a Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT) emitiu orientações onde – na sequência das introduzidas pela declaração do Estado de Emergência ocasionada pelo vírus SARS-COV-2, responsável pela doença COVID-19, designadamente as previstas no Decreto-Lei n.º 14-C/2020, de 14 de abril, que criou mecanismos de financiamento e compensações aos operadores de transportes essenciais, para a execução de serviços mínimos de transporte público de passageiros – estabelece obrigações de execução e reporte de informação à AMT até 31 de julho de 2020. Atenta o quadro descrito, considerou a AMT ser de prorrogar o prazo de execução do relatório previsto no Regulamento (CE) n.º 1370/2007, até 1 de outubro de 2020, data esta posteriormente prorrogada novamente no próprio dia 1 de outubro, para 20 de novembro de 2020, de acordo com comunicação enviada às autoridades.

Para a sua elaboração foi considerada a tabela com a informação mínima definida nas Orientações emitidas pela AMT a 6 de setembro de 2019, relativas às Obrigações de Reporte e Publicitação, complementada com elementos adicionais considerados relevantes por parte da AML.

O relatório encontra-se organizado da seguinte forma:

- Corpo do relatório:
  - Competências da AML e enquadramento geral sobre o território da área metropolitana de Lisboa, em termos de população e redes de transporte;
  - Identificação, nos anos de 2016, 2017, 2018 e 2019, dos operadores e respetivas autorizações de serviço público de transporte de passageiros emitidas pela AML. Como forma de controlo e avaliação do desempenho, da qualidade e do financiamento da rede de transportes públicos, para cada operador é apresentada a oferta, a procura, o material circulante, os indicadores económico-financeiros, a qualidade e segurança e a sustentabilidade.
- Anexos:

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

  - Anexo I – Lista das autorizações vigentes;
  - Anexo II – Linhas com autorização emitida;

2

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

- Anexo III – Mapas de cada um dos 18 municípios com as linhas autorizadas;
- Anexo IV – Títulos de transporte;
- Anexo V – Número de veículos por lotação total;
- Anexo VI – Receitas tarifárias anuais por título de transporte;
- Anexo VII – Atendimento ao público.

Sempre que se verifica a ausência total ou parcial da informação ou ausência da desagregação referida, é apresentada a respetiva justificação.

Assim, conforme orientações da AMT, para cada um dos operadores que prestam serviço público de transporte de passageiros, e para os anos de 2016, 2017, 2018 e 2019, os indicadores são detalhados como se apresenta:

- **Identificação dos operadores e respetivas autorizações de serviço público:**
  - Designação Social do operador de serviço público e marca com que opera;
  - Forma de exploração do serviço público de transporte de passageiros<sup>3</sup>;
  - Natureza da autorização emitida;
  - Caracterização da autorização: (i) Designação da autorização; (ii) Identificação da autoridade de transportes concedente; (iii) Vigência da autorização (datas de início e de fim); (iv) Estão definidas obrigações de serviço público (S/N); (v) Estão definidas compensações financeiras (S/N); (vi) Está definido o regime de incentivos e penalidades associado ao desempenho (S/N); (vii) É atribuída exclusividade (S/N); (viii) modos de transporte;
  - Lista das rotas (linhas) contratadas divididas por: (i) Transporte municipal, intermunicipal e inter-regional; (ii) Transporte regular e transporte flexível;
  - Mapa do município com o desenho das rotas (linhas) autorizadas e identificação das povoações com mais de 40 habitantes.
- **Oferta:**
  - Número de linhas exploradas e respetiva extensão<sup>4</sup> – [Unidades];
  - Número de circulações: (i) Totais anuais; (ii) Média diária nos dias úteis; (iii) Média diária nos fins de semana e feriados – [Unidades];
  - Percentagem da população do município servida por transportes públicos – [%];
  - Número de veículos.km<sup>5</sup> produzidos – [10<sup>3</sup> V.km];
  - Número de lugares.km<sup>6</sup> produzidos: (i) Por linha; (ii) Tipo de dia; (iii) Período do dia – [10<sup>3</sup> L.km];
  - Indicação das opções disponíveis em termos de títulos de transporte, designadamente o preço: (i) Títulos ocasionais; (ii) Títulos monomodais; (iii) Títulos intermodais e/ou assinaturas;
- **Procura:**
  - Número de passageiros transportados<sup>7</sup> – [Unidades];

<sup>3</sup> De acordo com os artigos 16.º e 19.º do RJSPTP.

<sup>4</sup> Inclui as variantes, as parcelares e as noturnas.

<sup>5</sup> «Veículo.km»: Unidade de medida que representa o movimento de um veículo ao longo de um quilómetro (INE).

<sup>6</sup> «Lugares.km»: Soma dos resultados obtidos pela multiplicação da lotação de cada viatura pela distância total efetivamente percorrida por esta (INE).

<sup>7</sup> «Passageiro transportado»: Corresponde a uma pessoa física transportada em todo o percurso ou parte dele (exclui o pessoal afeto ao serviço do veículo) (INE).

- Número de passageiros.km transportados<sup>8</sup>, desagregado: (i) Por título de transporte; (ii) Por linha; (iii) Tipo de dia; (iv) Período do dia – [10<sup>3</sup> P.km];
- Taxa de ocupação média anual da frota – [%];
- Taxa de fraude detetada – [%];
- **Material circulante:**
  - Idade média da frota – [Anos];
  - Número de veículos da frota, discriminado por: (i) Tipo de combustível; (ii) Norma ambiental Euro; (iii) Com e sem acessibilidade a pessoas com mobilidade reduzida; (iv) Lotação; (v) Tipologia – [Unidades];
- **Indicadores Económico-Financeiros:**
  - Receitas tarifárias anuais por título de transporte – [10<sup>3</sup> € (euro)];
  - Gastos totais da Autoridade de Transporte<sup>9</sup> com o serviço público de transporte de passageiros, discriminando a seguinte informação: (i) Compensações por obrigações de serviço público; (ii) Compensações tarifárias (por ex. 4\_18, Sub\_23, Social+); (iii) Outros subsídios à exploração – [10<sup>3</sup> € (euro)];
  - Valor do investimento da Autoridade de Transporte no âmbito do serviço público de transporte de passageiros: (i) Em material circulante; (ii) Outros investimentos – [10<sup>3</sup> € (euro)];
- **Qualidade e segurança:**
  - Índice de regularidade (IR<sup>10</sup>) – [%];
  - Índice de pontualidade (IPS<sup>11</sup>) – [%];
  - Resumo dos resultados do último inquérito de satisfação realizado aos passageiros e potenciais passageiros;
  - Número de reclamações por motivo – [Unidades];
  - Atendimento ao público: formas e locais de atendimento (físicos, telefónicos, online); pontos de vendas de bilhetes; aplicações informáticas;
  - Número de acidentes de viação (safety), por tipo de acidente – [Unidades];
  - Número de incidentes de segurança (security) – [Unidades];
- **Sustentabilidade:**
  - Emissão de gases com efeito de estufa (GEE) associado à prestação do serviço de transporte de passageiros – [tCO<sub>2</sub> eq];
  - Consumo anual de energia, por fonte de energia (gasóleo, GPL, gás natural, eletricidade e outros) – [L, kWh, m<sup>3</sup>].

<sup>8</sup> «Passageiro.km transportado»: Unidade de medida correspondente ao transporte de um passageiro na distância de um quilómetro (INE).

<sup>9</sup> A remuneração pela prestação de serviço público não se aplica, no caso dos serviços autorizados pela AML

<sup>10</sup> IR = (n.º de serviços suprimidos)/(n.º total de serviços programados).

<sup>11</sup> IPS = (n.º de serviços com atraso menor ou igual a 5 minutos no destino)/(n.º total de serviços).

### 3. Caracterização Sumária da AML

#### 3.1. Competências

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

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

Com a entrada em vigor do RJSPTP aprovado em anexo à Lei n.º 52/2015, de 9 de junho, a AML passa a deter a competência de autoridade de transportes.

Simultaneamente, a supra referida Lei n.º 52/2015, procede à extinção da Autoridade Metropolitana de Transportes de Lisboa (artigo 3.º), sucedendo-lhe a Área Metropolitana de Lisboa que assume a titularidade de todos os direitos, obrigações e posições jurídicas, independentemente da sua fonte ou natureza, que se encontrem afetos ou sejam necessários ao exercício das suas atribuições e competências, bem como a universalidade dos bens e a titularidade dos direitos patrimoniais e contratuais que integram a esfera jurídica da mesma.

Constituem, assim, de acordo com o diploma supracitado, atribuições das Autoridades de Transportes a definição dos objetivos estratégicos do sistema de mobilidade, o planeamento, a organização, a operação, a atribuição, a fiscalização, o investimento, o financiamento, a divulgação e o desenvolvimento do serviço público de transporte de passageiros.

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

- a) Organização, planeamento, desenvolvimento e articulação das redes e linhas do serviço público de transporte de passageiros, bem como dos equipamentos e infraestruturas a ele dedicados;
- b) Exploração através de meios próprios e ou da atribuição a operadores de serviço público, por meio da celebração de contratos de serviço público ou mera autorização do serviço público de transporte de passageiros;
- c) Determinação de obrigações de serviço público;
- d) Investimento nas redes, equipamentos e infraestruturas dedicados ao serviço público de transporte de passageiros, sem prejuízo do investimento a realizar pelos operadores de serviço público;
- e) Financiamento do serviço público de transporte de passageiros, bem como das redes, equipamentos e infraestruturas a estes dedicados, e financiamento das obrigações de

- serviço público e das compensações pela disponibilização de tarifários sociais bonificados determinados pela autoridade de transportes;
- f) Determinação e aprovação dos regimes tarifários a vigorar no âmbito do serviço público de transporte de passageiros;
  - g) Recebimento de contrapartidas pelo direito de exploração de serviço público de transporte de passageiros;
  - h) Fiscalização e monitorização da exploração do serviço público de transporte de passageiros;
  - i) Realização de inquéritos à mobilidade no âmbito da respetiva área geográfica;
  - j) Promoção da adoção de instrumentos de planeamento de transportes na respetiva área geográfica;
  - k) Divulgação do serviço público de transporte de passageiros.

A Área Metropolitana de Lisboa é, por força do estatuído no artigo 8.º, conjugado com os artigos 5.º, 6.º, 7.º e 10.º do RJSPTP, a autoridade de transportes competente quanto aos serviços públicos de transporte de passageiros intermunicipais que se desenvolvam integral ou maioritariamente na sua área geográfica, bem como de outros que lhe foram delegados no âmbito de contratos interadministrativos.

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

Foram assim emitidas autorizações provisórias (AP) para manutenção da exploração de serviços públicos de transporte rodoviário de passageiros previamente existentes, ao abrigo de Alvarás emitidos no âmbito do Regulamento de Transporte em Automóvel (RTA), na área geográfica metropolitana em 30 de junho de 2016, dentro do prazo estabelecido na Lei n.º 52/2015. A emissão destas AP culminou num processo intenso de análise técnica e interação com todos os municípios e com cada um dos operadores de transporte. Neste trabalho, mais de metade dos serviços inicialmente apresentados pelos operadores mereceram correções, melhorando significativamente o conhecimento sobre a real oferta de transporte público rodoviário na área metropolitana.

A emissão das autorizações permitiu igualmente iniciar um processo de análise e negociação tendo em vista melhorar a oferta e qualidade do serviço público de transporte rodoviário de passageiros na área metropolitana de Lisboa, aumentando a sua atratividade, respondendo melhor às necessidades das populações e promovendo a mobilidade sustentável, e serviu de base ao planeamento da futura rede de transportes públicos e à preparação dos futuros contratos a celebrar de acordo com o Regulamento (CE) n.º 1370/2007, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro, na redação atual.

Esses contratos interadministrativos celebrados em maio de 2016 foram revogados em março de 2019 pelos contratos interadministrativos de partilha e delegação de competências de autoridades de transportes, que abrangem um amplo conjunto de competências relativas à gestão de sistemas

de informação, bilhética e tarifários e, à exceção dos contratos celebrados pelos municípios do Barreiro, Cascais e Lisboa, também as competências relativas à organização, planeamento, desenvolvimento e articulação das redes e linhas do serviço público de transporte de passageiros e dos respetivos equipamentos e infraestruturas, bem como a exploração dos serviços através de meios próprios ou operadores de serviço público (cf. contratos publicados no site da AML<sup>12</sup> e do Instituto da Mobilidade e dos Transportes, I.P. (IMT)<sup>13</sup>).

Também em março de 2019, o Estado celebrou um contrato interadministrativo de delegação e partilha de competências com a AML, através do qual delegou nesta entidade intermunicipal um conjunto de competências relativas à gestão de sistemas de informação, bilhética e tarifários no âmbito dos serviços públicos de transporte de passageiros, relativamente aos quais o Estado é a autoridade de transportes (cf. contrato publicado no site da AML e do IMT).

Estes contratos interadministrativos vieram permitir a implementação na região metropolitana de Lisboa, em abril de 2019, do novo sistema tarifário através do Regulamento n.º 278-A/2019<sup>14</sup>, de 19 de março - Regulamento Metropolitano das Regras Gerais para a implementação do Sistema Tarifário Metropolitano, publicado no Diário da República, 2.ª série, n.º 61, de 27 de março de 2019.

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

- Comunidade Intermunicipal do Oeste (relativo ao Programa de Apoio à Redução Tarifária nos Transportes Públicos (PART<sup>15</sup>)), em 29 de novembro de 2019, com adenda em 31 de março de 2020;
- Comunidade Intermunicipal da Lezíria do Tejo (relativo ao PART), em 30 de abril de 2019.

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

- Comunidade Intermunicipal do Alentejo Litoral, em 22 de agosto de 2019;
- Comunidade Intermunicipal da Lezíria do Tejo, em 12 de novembro de 2019;
- Comunidade Intermunicipal do Alto Alentejo, em 22 de novembro de 2019;
- Comunidade Intermunicipal do Alentejo Central, em 28 de novembro de 2019 com delegação de serviços na AML;

<sup>12</sup>

<https://www.aml.pt/index.php?cMILID=SUS57DC0E48A49C6&cMILL=3&mIID=SUS57DC0E373E757&mIN=Compet%EAncias%20delegadas&mILA=&cMILID1=SUS5787A25518AED&mIID1=3&mIN1=Mobilidade%20e%20transportes&cMILID2=SUS57DBFB0991E0D&mIID2=SUS57DBF8B408358&mIN2=Autoridade%20de%20transportes&cMILID3=SUS57DC0E48A49C6&mIID3=SUS57DC0E373E757&mIN3=Compet%EAncias%20delegadas>

<sup>13</sup> <http://www.imt-ip.pt/sites/IMTT/Portugues/TransportesRodoviaros/RJSPTP/Paginas/RJSPTP.aspx>

<sup>14</sup> Ao Regulamento n.º 278-A/2019, de 19 de março, foram introduzidas alterações: pelo Regulamento n.º 717/2019 de 31 de julho; pelo Regulamento n.º 131/2020, de 20 de dezembro de 2019; e pelo Regulamento n.º 320/2020, de 17 de fevereiro de 2020.

<sup>15</sup> Nos termos do artigo 234.º da Lei n.º 71/2018, de 31 de dezembro, que aprovou o Orçamento do Estado para 2019, previu-se o financiamento do Programa de Apoio à Redução Tarifária nos Transportes Públicos (PART), com o objetivo de combater as externalidades negativas associadas à mobilidade, nomeadamente a exclusão social, a emissão de gases de efeito de estufa, a poluição atmosférica, o congestionamento, o ruído e o consumo de energia. O PART visa atrair passageiros para o transporte coletivo, apoiando as autoridades de transporte com uma verba anual, que lhes permita operar um criterioso ajustamento tarifário e da oferta, no quadro das competências que lhes são atribuídas pela Lei n.º 52/2015, de 9 de junho, na sua redação atual. O Despacho n.º 1234-A/2019, de 4 de fevereiro, veio regular o PART, cuja continuidade foi assegurada em 2020 pelo Decreto-Lei n.º 1-A/2020, de 3 de janeiro.

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

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

De referir ainda que, antes de 3 dezembro de 2019, a AML iniciou os procedimentos pré-contratuais de seleção de operadores de serviço público ou de contratualização de serviços públicos de transportes através da submissão das peças de procedimento a parecer da Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT), nos termos na alínea b) do n.º 2 do artigo 34.º do Decreto-Lei n.º 78/2014, de 14 de maio, na sua redação atual, e ao abrigo do Decreto-Lei n.º 169-A/2019, de 29 de novembro, (diploma que procede à segunda alteração à Lei n.º 52/2015, de 9 de junho, alterada pela Lei n.º 7-A/2016, de 30 de março, que aprovou o Regime Jurídico do Serviço Público de Transporte de Passageiros), determinou a prorrogação das autorizações provisórias em vigor, até à conclusão dos mesmos procedimentos e não excedendo o prazo máximo de dois anos, de forma a assegurar a manutenção do serviço público de transporte de passageiros, sem risco de interrupção ou interrupção efetiva.

### **3.2. Área e População**

A área metropolitana de Lisboa engloba 18 municípios da Grande Lisboa e da Península e Setúbal, numa área total de 3 002 km<sup>2</sup>.

Segundo os últimos Censos (2011), residiam na AML 2 821 876 habitantes, concentrando a AML Norte, Grande Lisboa, mais de 70% da população. Na Tabela 3.2-1 e nas figuras seguintes, Figura 3.2-1 e Figura 3.2-2, encontra-se informação sobre a área a população dos municípios da AML, de acordo com aqueles dados.

Município	Área (km <sup>2</sup> )	População residente (N.º e % hab.)		População residente ativa (N.º e % hab.)		Densidade populacional (N.º hab./km <sup>2</sup> )	Taxa de atividade (pop.ativa/pop. residente, %)
		N.º	%	N.º	%		
<b>AML</b>	<b>3 002</b>	<b>2 821 876</b>	<b>100%</b>	<b>1 405 058</b>	<b>100%</b>	<b>940</b>	<b>50%</b>
<b>AML Norte</b>	<b>1 377</b>	<b>2 042 477</b>	<b>72%</b>	<b>1 024 519</b>	<b>73%</b>	<b>1 484</b>	<b>50%</b>
Amadora	24	175 136	6%	86 631	6%	7 365	49%
Cascais	97	206 479	7%	102 258	7%	2 120	50%
Lisboa	85	552 700	20%	260 405	19%	6 505	47%
Loures	169	199 494	7%	103 154	7%	1 178	52%
Mafra	292	76 685	3%	39 532	3%	263	52%
Odivelas	26	145 142	5%	75 838	5%	5 506	52%
Oeiras	46	172 120	6%	85 959	6%	3 752	50%
Sintra	319	377 835	13%	196 852	14%	1 184	52%
V. F. Xira	318	136 886	5%	73 890	5%	430	54%
<b>AML Sul</b>	<b>1 625</b>	<b>779 399</b>	<b>28%</b>	<b>380 539</b>	<b>27%</b>	<b>480</b>	<b>49%</b>
Alcochete	128	17 569	1%	9 109	1%	137	52%
Almada	70	174 030	6%	82 691	6%	2 479	48%
Barreiro	36	78 764	3%	36 504	3%	2 164	46%
Moita	55	66 029	2%	31 425	2%	1 195	48%
Montijo	349	51 222	2%	26 312	2%	147	51%
Palmela	465	62 831	2%	30 883	2%	135	49%
Seixal	96	158 269	6%	80 139	6%	1 657	51%
Sesimbra	195	49 500	2%	24 962	2%	253	50%
Setúbal	230	121 185	4%	58 514	4%	526	48%

Tabela 3.2-1 – População, densidade populacional e taxa de atividade por Município

(Fonte: AML com base nos dados do INE)

Em complemento à tabela supra, apresenta-se seguidamente uma figura com a densidade populacional e outra figura com a distribuição da população por lugar.

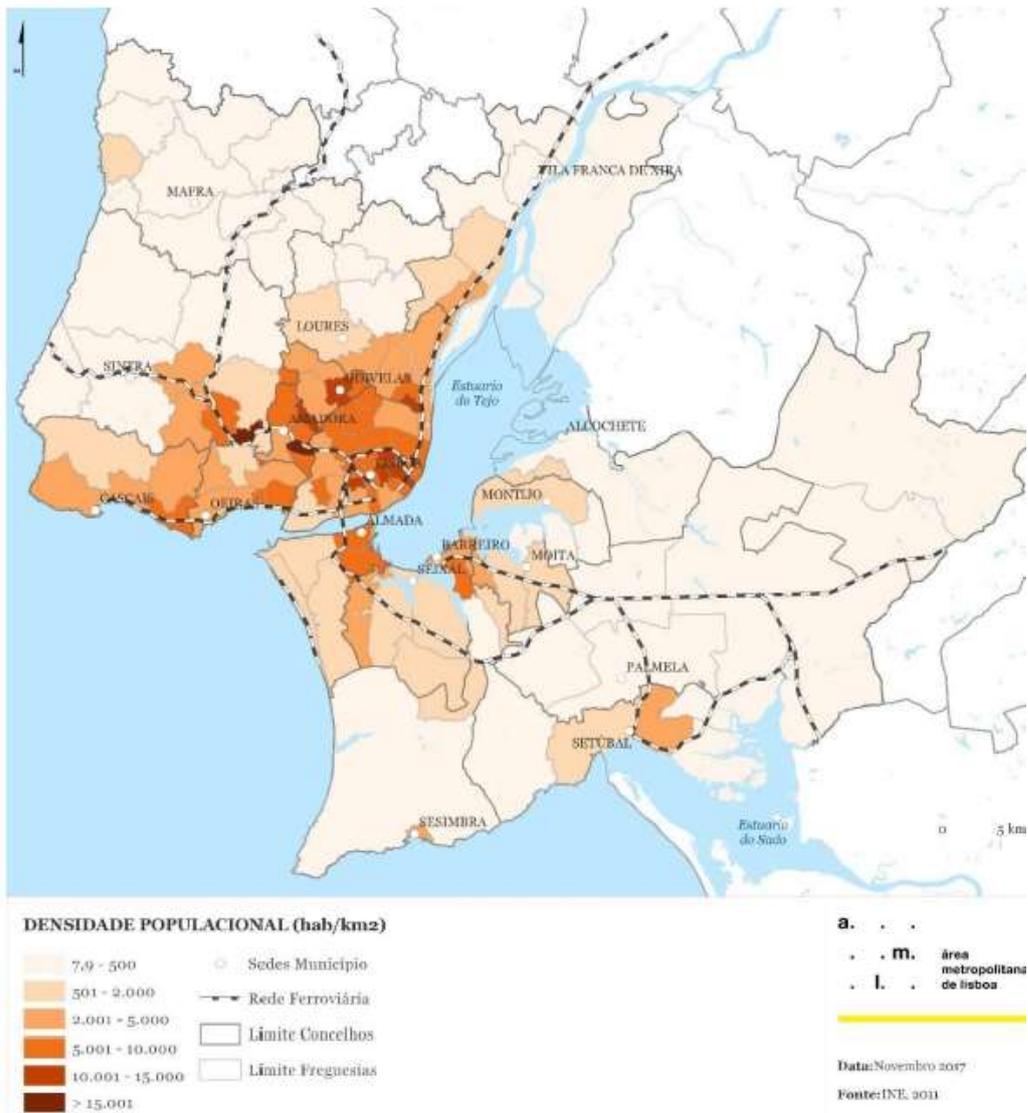


Figura 3.2-1 – Densidade populacional  
(Fonte: AML com base nos dados do INE)

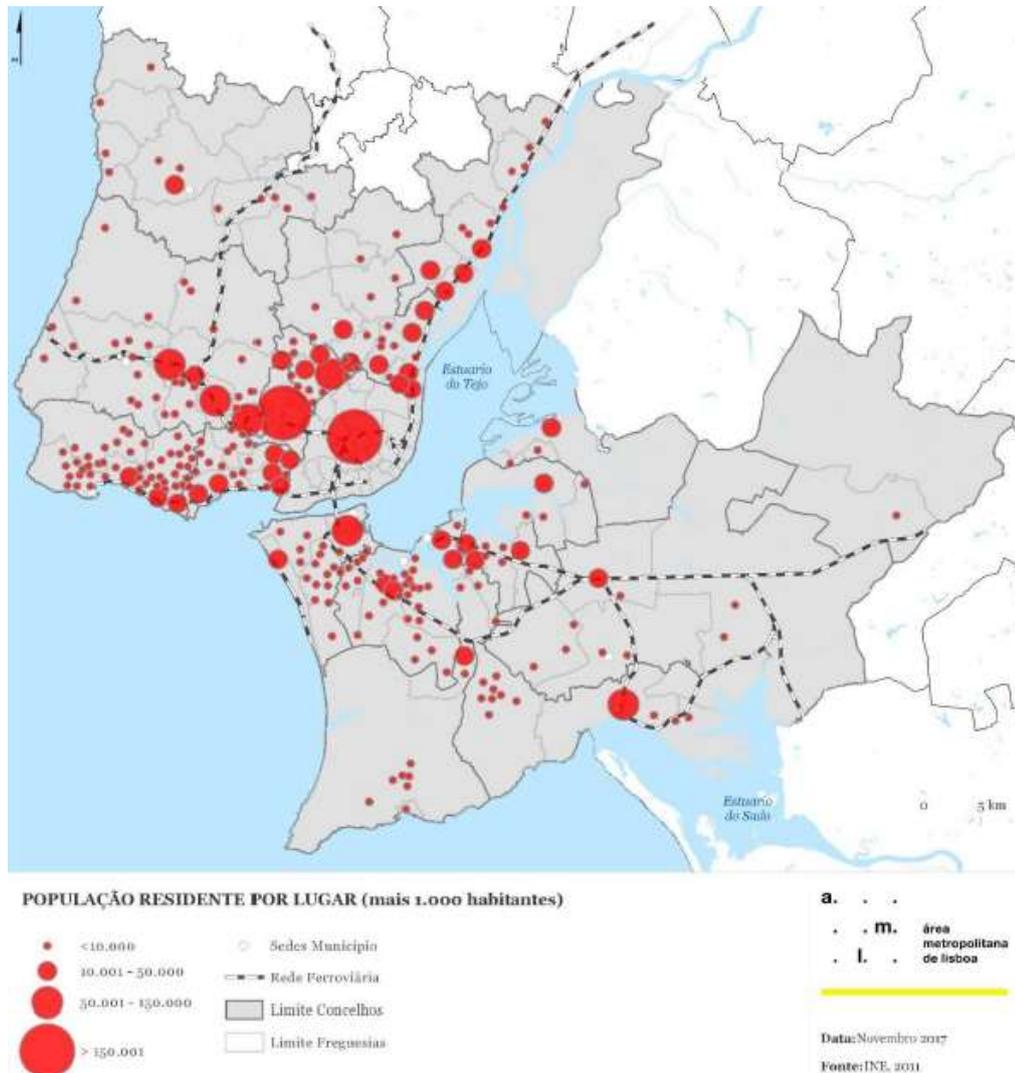


Figura 3.2-2 – População residente por lugar (mais de 1.000 habitantes)

(Fonte: AML com base nos dados do INE)

A análise da densidade populacional permite detetar alguns contrastes existentes no território metropolitano. À cidade de Lisboa e a uma primeira coroa envolvente a esta cidade (constituída pelos municípios de Odivelas, Amadora e a parte dos territórios de Oeiras, Loures, Sintra, Cascais – a norte, Almada, Seixal, Barreiro e Moita – a sul) correspondem densidades populacionais relativamente elevadas, contrastando com o restante território metropolitano onde predominam densidades inferiores.

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

### 3.3. Transporte Público e Rede Viária

O transporte público de passageiros na área metropolitana de Lisboa, nos diferentes modos, é assegurado por 19 empresas, conforme tabela e figura seguintes. A estas acrescem, ainda, 3 empresas responsáveis pela produção do transporte inter-regional.

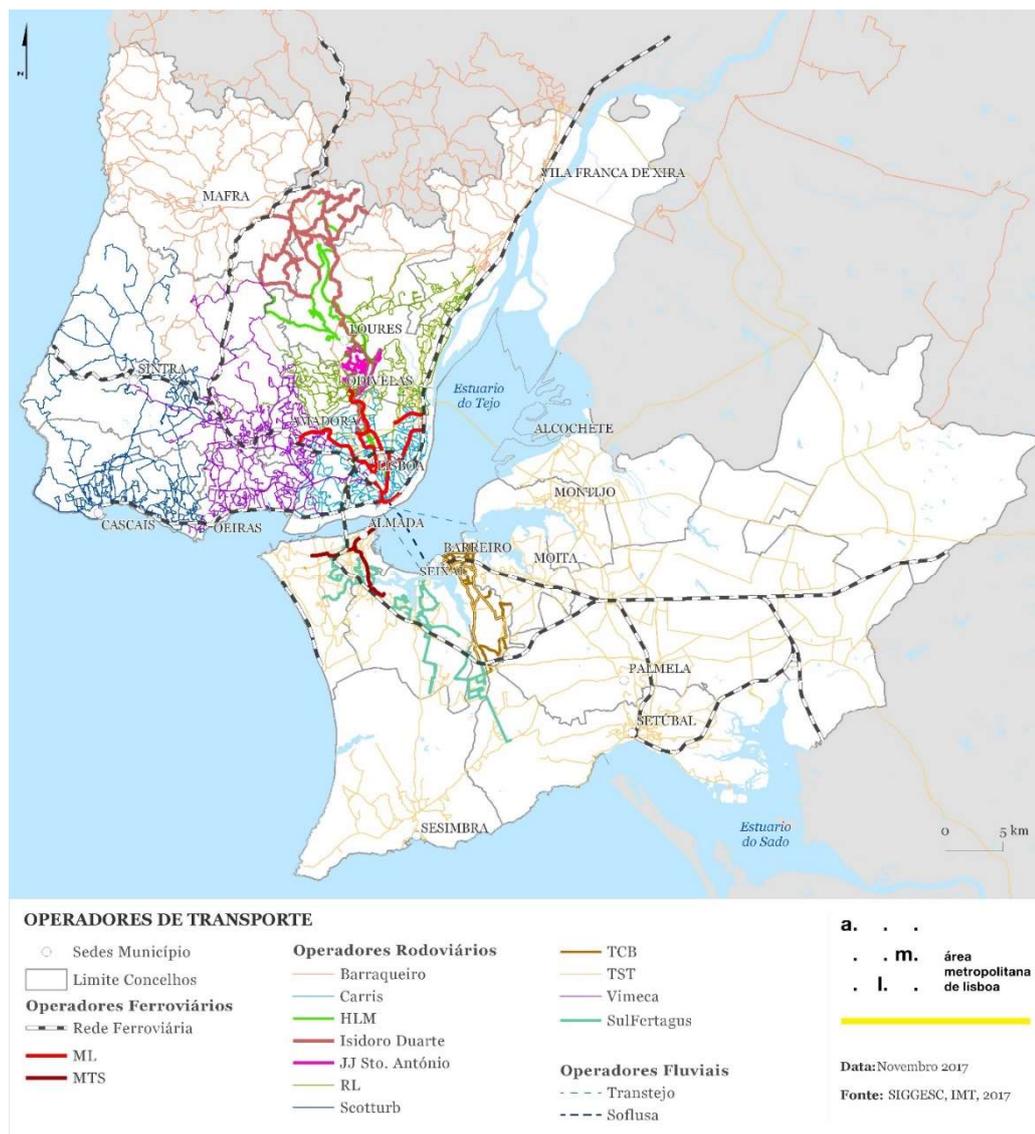


Figura 3.3-1 – Operadores e rede de transporte público de passageiros na área metropolitana de Lisboa

(Fonte: AML)

Modo	Operador	Municípios e Comunidades Intermunicipais abrangidos
Ferroviário	CP – Comboios de Portugal, E.P.E.	Amadora, Barreiro, Cascais, Lisboa, Loures, Moita, Montijo, Oeiras, Palmela, Setúbal, Sintra, Vila Franca de Xira e CIM confinantes
	FT – Fertagus - Travessia do Tejo, Transportes S.A.	Almada, Barreiro, Lisboa, Palmela, Seixal, Setúbal
	ML – Metropolitano de Lisboa, E.P.E.	Amadora, Lisboa, Loures, Odivelas
	MTS – Metro Transportes do Sul, S.A.	Almada, Seixal
Fluvial	AF – Atlantic Ferries - Tráfego Local Fluvial e Marítimo, S.A. (1)	Setúbal, CIM Alentejo Litoral
	SL – Soflusa - Sociedade Fluvial de Transportes, S.A.	Barreiro, Lisboa
	TT – Transtejo - Transportes do Tejo, S.A.	Almada, Lisboa, Montijo, Seixal
Rodoviário	BT – Barraqueiro Transportes, S.A.	Lisboa, Loures, Mafra, Sintra, Vila Franca de Xira, CIM Oeste, CIM Lezíria Tejo
	Carris – CCFL - Companhia de Carris de Ferro de Lisboa, E.M., S.A.	Almada, Amadora, Lisboa, Loures, Odivelas, Oeiras
	Mobi – Cascais Próxima, E.M., S.A.	Cascais
	HLM – Henrique Leonardo da Mota, Lda.	Lisboa, Loures, Odivelas, Sintra, Mafra
	ID – Isidoro Duarte, S.A.	Loures, Mafra
	JJA – JJ Santo António - Transporte Rodoviário de Passageiros Unipessoal, Lda.	Lisboa, Loures, Odivelas
	RA – Rodoviária do Alentejo, S.A. (1)	Lisboa, Montijo, Palmela, Setúbal, CIM Alentejo Central, CIM Alto Alentejo, CIM Baixo Alentejo, CIM Alentejo Litoral
	RL – Rodoviária de Lisboa, S.A.	Almada, Amadora, Lisboa, Loures, Odivelas, Sintra, Vila Franca de Xira, CIM Oeste
	SF – Sulfertagus (Fertagus)	Almada, Barreiro, Seixal, Sesimbra
	ST – Scotturb – Transportes Urbanos, Lda.	Cascais, Mafra, Oeiras, Sintra
	TCB – Serviços Municipais de Transportes Coletivos do Barreiro	Barreiro
	TST – Transportes Sul do Tejo, S.A.	Alcochete, Almada, Barreiro, Lisboa, Moita, Montijo, Palmela, Seixal, Setúbal, Sesimbra
	VT – Vimeca Transportes - Viação Mecânica de Carnaxide, Lda.	Amadora, Cascais, Lisboa, Oeiras, Sintra
	Rodoviária da Beira Interior (2)	Lisboa, CIM Médio Tejo, CIM Beira Baixa
	Rodoviária do Tejo (2)	Lisboa, CIM Lezíria do Tejo, CIM Médio Tejo, CIM Oeste

(1) Operadores de serviços inter-regionais com autorizações provisórias emitidas pela AML.

(2) Operadores de serviços inter-regionais sem autorizações provisórias emitidas pela AML.

Tabela 3.3-1 – Operadores de transporte público de passageiros

(Fonte: AML/TML, revisto em agosto 2021)

Em termos de redes de transportes na área metropolitana, apresenta-se na figura seguinte, em destaque, a rede rodoviária principal.

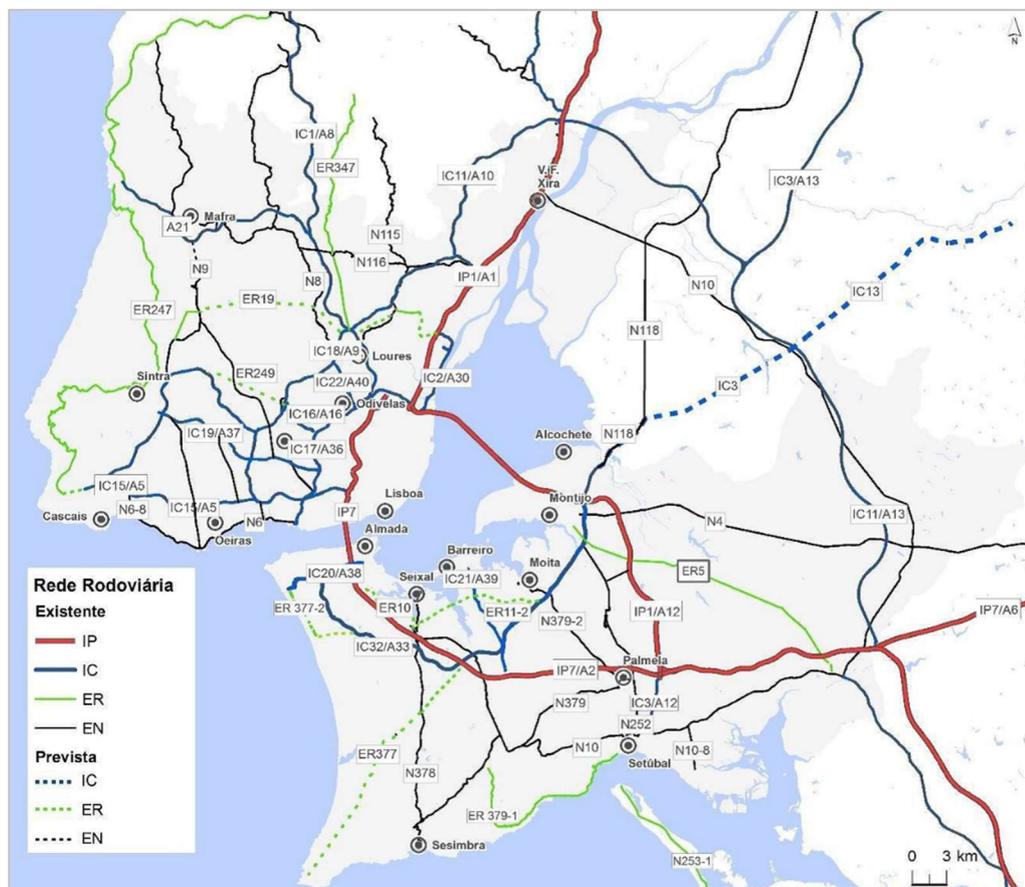


Figura 3.3-2 – Rede viária  
(Fonte: PAMUS AML, 2016)

### 3.4. Inquérito à Mobilidade

A transferência das funções de regulação, gestão e direção dos diversos meios de transporte de âmbito metropolitano para as Áreas Metropolitanas, determinou a necessidade de obtenção de uma visão integrada do sistema de transportes metropolitano. Assim, no dia 21 de julho de 2017, a AML, a Área Metropolitana do Porto e o Instituto Nacional de Estatística (INE) celebraram um Acordo de Cooperação, com vista ao desenvolvimento de inquéritos à mobilidade nas áreas geográficas das respetivas áreas metropolitanas, tendo em vista conhecer a população móvel, caracterizar padrões de mobilidade da população residente nos territórios abrangidos e conhecer as motivações para as diferentes opções de transporte.

Da recolha de informação, realizada de outubro a dezembro de 2017, apresentam-se os principais resultados, tendo como fonte o Inquérito à Mobilidade nas Áreas Metropolitanas do Porto e de Lisboa (IMob), edição de 2017:

- População móvel, considerando o intervalo etário 6-84 anos: 80,4% (municípios com percentagens de população móvel mais expressivas: Amadora (87,7%), Odivelas (84,6%) e Sesimbra (83,9%)).

- Repartição modal, com forte dependência do automóvel que é o principal meio de transporte em 59% das deslocações:

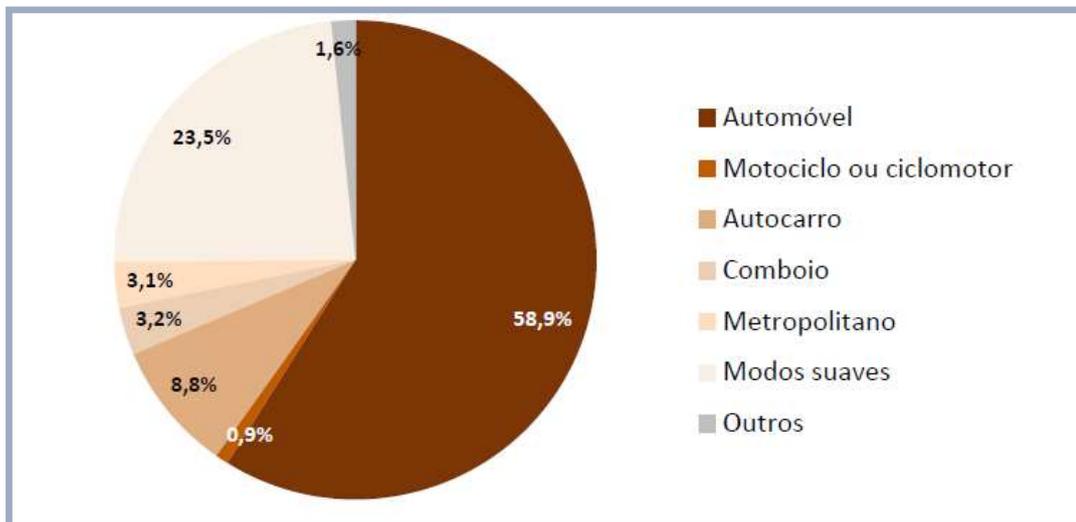


Figura 3.4-1 – Repartição Modal na área metropolitana de Lisboa  
(Fonte: IMob, 2017)

- Taxa de ocupação dos automóveis: 1,60 pessoas.
- Utilização dos transportes públicos e/ou coletivos: 15,8% das deslocações, sendo o autocarro o modo mais usado (8,8%), seguido do comboio e do metropolitano (3,1% e 3,2%).
- Deslocações por dia: 5,4 milhões de deslocações (das quais, 65,4% são intrametropolitanas).
- Deslocações por dia e pessoa móvel: 2,60 deslocações.
- Principal motivo das deslocações efetuadas, excluindo o motivo “regresso a casa”: o “trabalho” (30,8%), seguido de “compras” (19,8%), e vários outros motivos ligados a atividades não obrigatórias; os motivos clássicos “trabalho” e “estudo” já constituem menos de metade dos motivos de deslocação (41,3%):



Figura 3.4-2 – Repartição Modal na área metropolitana de Lisboa  
(Fonte: IMob, 2017)

- Tempo despendido por dia em deslocações, em média: 72,5 minutos (76,3 minutos nos dias úteis; 61,9 minutos nos dias não úteis), registando-se diferenças substanciais entre concelhos, com Alcochete a apresentar o maior tempo médio de deslocação e Mafra o menor.

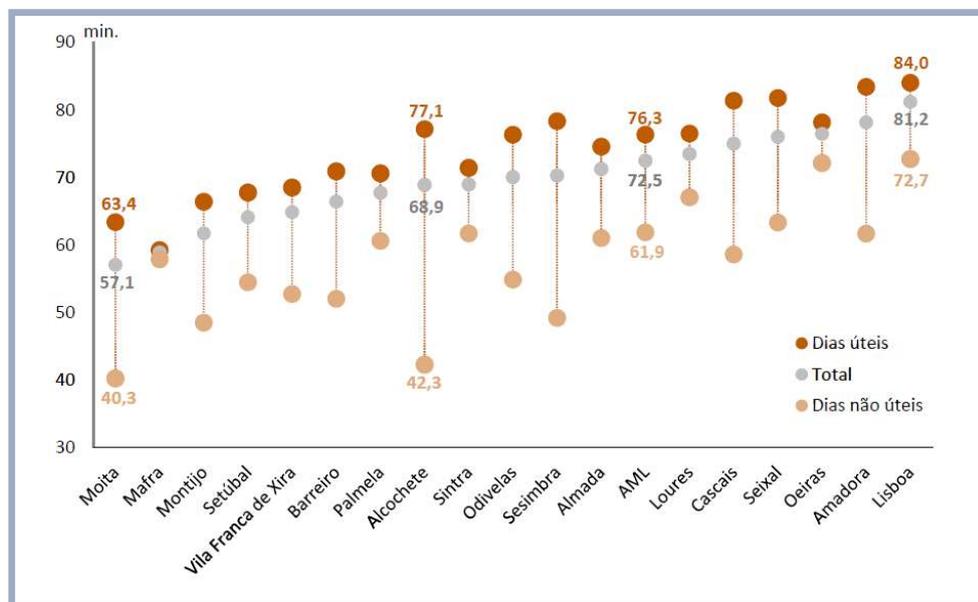


Figura 3.4-3 – Principal motivo das deslocações na área metropolitana de Lisboa  
(Fonte: IMob, INE, 2017)

- Tempo médio das deslocações: 24,5 minutos.
- Distância média percorrida: 11,0 km.
- Repartição das deslocações ao longo do dia, com maior concentração da hora de ponta da manhã, e alguma distribuição do período da tarde:

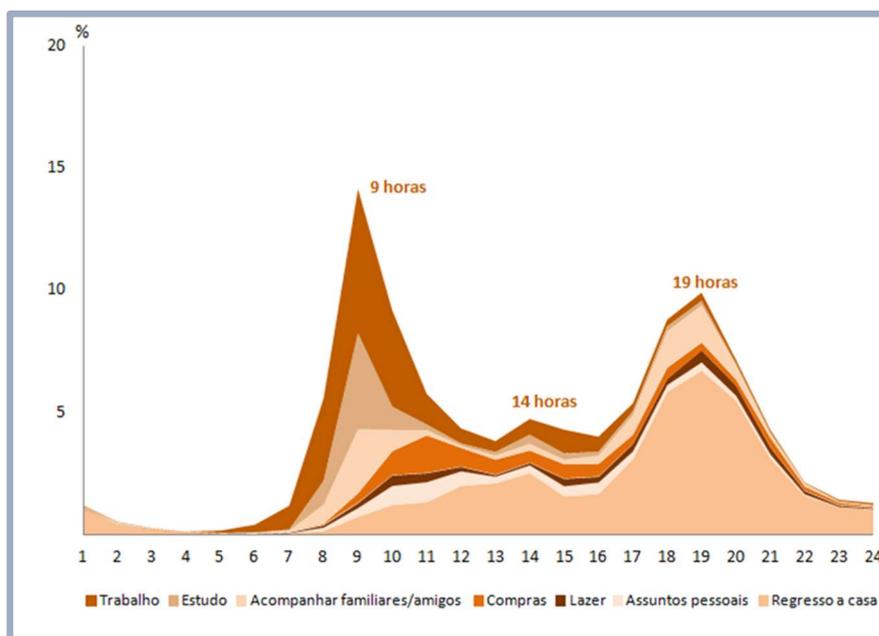


Figura 3.4-4 – Repartição das deslocações ao longo do dia na área metropolitana de Lisboa  
(Fonte: IMob, INE, 2017)

## 4. Indicadores do Regulamento 1370

### 4.1. Identificação dos operadores e das autorizações emitidas

O presente capítulo identifica os operadores de serviço público titulados por autorizações emitidas pela Área Metropolitana de Lisboa ao abrigo do RJSTP, nos termos da Lei n. 52/2015.

#### 4.1.1. Designações sociais e marcas dos operadores de serviço público

Na tabela seguinte identificam-se os operadores de serviço público que operam na área metropolitana de Lisboa, constando a designação social e as marcas com que operam<sup>16</sup>. Destes, os que prestaram serviço público de transporte rodoviário de passageiros na área metropolitana de Lisboa com autorizações emitidas pela AML, ao abrigo da Lei n.º 52/2015, nos anos de 2019 e 2020, estão identificados como os operadores privados rodoviários, excluindo a SulFertagus / Fertagus - Travessia do Tejo, Transportes S.A., cujo serviço criado pela Fertagus e contratado à TST alimenta os serviços da Fertagus.

<sup>16</sup> De referir que à Carris, operador interno município de Lisboa, foi atribuída uma autorização de serviço público de transporte flexível, pelo que não são apresentados os indicadores relativos à oferta, procura, material circulante, qualidade e segurança, económico-financeiros e de sustentabilidade.

Tipo	Modo	Designação Social do operador	Designação abreviada	Marca com que opera
<b>Público (Estado)</b>	Ferroviário	Comboios de Portugal, E.P.E.	CP	A mesma
	Ferroviário - Metropolitano	Metropolitano de Lisboa, E.P.E.	Metropolitano de Lisboa	A mesma
	Fluvial	Soflusa – Sociedade Fluvial de Transportes, S.A.	Soflusa	A mesma
		Transtejo – Transportes do Tejo, S.A.	Transtejo	A mesma
<b>Público (Municípios)</b>	Rodoviário	Companhia Carris de Ferro de Lisboa, E.M., S.A.	Carris	A mesma
		Cascais Próxima, E.M., S.A.	Cascais Próxima/ CAP/ Mobi	A mesma
		Serviços Municipalizados de Transportes Coletivos do Barreiro	TCB	A mesma
<b>Privado</b>	Ferroviário	Fertagus – Travessia do Tejo, Transportes S.A.	Fertagus	A mesma
	Ferroviário – Metro ligeiro de superfície	MTS – Metro Transportes do Sul, S.A.	MTS	A mesma
	Rodoviário	Barraqueiro Transportes, S.A.	BT	Barraqueiro Oeste; Mafrense; Boa Viagem
		Henrique Leonardo Mota Lda.	HLM	A mesma
		Isidoro Duarte S.A.	ID	A mesma
		JJ Santo António - Transporte Rodoviário de Passageiros, Unipessoal Lda.	JJSA	A mesma
		Rodoviária do Alentejo, S.A.	RA	A mesma
		Rodoviária de Lisboa, S.A.	RL	A mesma
		Scotturb – Transportes Urbanos Lda.	Scotturb	A mesma
		SulFertagus / Fertagus - Travessia do Tejo, Transportes S.A.	Sulfertagus	A mesma
		T.S.T. – Transportes Sul do Tejo S.A.	TST	A mesma
Vimeca Transportes – Viação Mecânica de Carnaxide Lda.	Vimeca	Vimeca; Lisboa Transportes		

Tabela 4.1.1-1 – Operadores de transporte público de passageiros da área metropolitana de Lisboa que disponibilizam o passe intermodal Navegante

(Fonte: AML - revisto em agosto 2021)

Todos os operadores referidos disponibilizam o passe intermodal no território da área metropolitana de Lisboa, primeiro por força da Portaria n.º 241-A/2013 e desde 2019 ao abrigo do Regulamento n.º 278-A/2019 e relativamente aos quais a AML procede ao cálculo e ao pagamento das respetivas compensações financeiras, tratados em capítulos específicos, designadamente no ponto referente aos indicadores económico-financeiros.

#### 4.1.2. Formas de exploração do serviço público e de contratação

A AML, enquanto autoridade de transportes desde 9 de agosto de 2015, data de entrada em vigor da Lei n.º 52/2015, não explorou nem explora diretamente qualquer serviço público de transporte de passageiros.

Em 30 de junho de 2016, no âmbito das suas competências próprias e delegadas, nos termos do previsto nos artigos 10.º a 12.º da Lei n.º 52/2015, de 9 de junho, a AML procedeu à atribuição de autorizações para a exploração de serviço público de transporte rodoviário de passageiros, a título provisório, aos operadores de serviço público da área metropolitana, excluindo os operadores internos (Carris), bem como os serviços públicos de transporte rodoviário de passageiros municipalizados (TCB - Transportes Coletivos do Barreiro) e os serviços municipais de Cascais, por este município ter assumido as respetivas competências. De acordo com o legalmente estabelecido, estas autorizações provisórias eram válidas até 3 de dezembro de 2019.

Em 29 de novembro de 2019, foi publicado o Decreto-Lei n.º 169-A/2019, de 29 de novembro, que alterou o artigo 10.º da Lei n.º 52/2015, de 9 de junho, permitindo que as Autoridades de Transportes procedessem à prorrogação das autorizações provisórias em vigor, desde que tivessem sido, comprovadamente, iniciados os procedimentos pré-contratuais de seleção de operadores de serviço público ou de contratualização de serviços públicos de transportes, através da submissão das peças de procedimento a parecer da AMT, nos termos na alínea b) do n.º 2 do artigo 34.º do Decreto -Lei n.º 78/2014, de 14 de maio, na sua redação atual.

Em sequência, a AML procedeu à prorrogação das autorizações provisórias através da aprovação, por unanimidade na reunião da Comissão Executiva Metropolitana de 2 de dezembro de 2019, da Proposta n.º 277/CEML/2019, mantendo-se as mesmas em vigor até à conclusão dos referidos procedimentos pré-contratuais de seleção de operadores de serviço público, e, não excedendo o prazo máximo de dois anos, de forma a assegurar a manutenção do serviço público de transporte de passageiros, sem risco de interrupção ou interrupção efetiva.

Nas referidas autorizações provisórias é estabelecido que:

- 1) Os operadores de serviço público de transporte de passageiros ficaram obrigados a respeitar os seguintes requisitos e condições de exploração:
  - a) Assegurar e gerir o serviço público de transporte rodoviário de passageiros previsto na presente autorização, satisfazendo condições de pontualidade, regularidade, continuidade, eficiência, atualidade, segurança, conforto, higiene e cortesia;
  - b) A exploração do serviço público de transporte rodoviário de passageiros conferido pela presente autorização provisória depende da posse do alvará/licença comunitária válido;
  - c) Surgindo necessidades anormais de tráfego ou os transportes existentes sejam insuficientes para ocorrer às necessidades, pode ser imposto a realização de serviços de transporte em razão do essencial interesse de determinadas carreiras, ou tendo em vista a realização de uma eficiente política de coordenação dos transportes públicos, poderá impor-se o estabelecimento, manutenção ou o prolongamento de determinadas carreiras;
  - d) O sistema de cobrança a utilizar tem de estar inserido no sistema de bilhética comum em uso na Área Metropolitana de Lisboa;
  - e) A autorização provisória não confere ao operador um direito exclusivo na linha em causa;
  - f) A autorização provisória é intransmissível, não podendo ser cedida ou utilizada por outrem, a qualquer título;

g) Sem prejuízo do estabelecido no n.º 4 do artigo 22.º do RJSPTP, transmitir à Área Metropolitana de Lisboa, até 16 de junho de 2019, relativamente ao período compreendido entre 1 de janeiro e 31 de dezembro de 2018, a seguinte informação:

- I. Dados geográficos e alfanuméricos de caracterização da linha e paragens, horários e tarifários (de acordo com o registado no SIGGESC<sup>17</sup>);
- II. Número de veículos.km produzidos;
- III. Número de lugares.km produzidos;
- IV. Número de passageiros transportados;
- V. Número de passageiros.km transportados;
- VI. Número de lugares.km oferecidos;
- VII. Receitas e vendas tarifárias anuais;
- VIII. Custos diretos e indiretos da operação, de acordo com as normas contabilísticas em vigor;
- IX. Velocidade comercial média à hora de ponta e fora da hora de ponta;
- X. Tipologia de veículo utilizado, incluindo a capacidade, o tipo de combustível e o consumo médio por km.

2) Ficaram expressos os seguintes direitos dos operadores:

- a) Explorar, em regime de exploração provisória, a carreira em causa;
- b) Os fixados na legislação aplicável, designadamente no Decreto-Lei n.º 9/2015, de 15 de janeiro;
- c) Promover publicidade, tanto nos veículos como nas suas instalações, à exceção dos abrigos das paragens, de acordo com a legislação em vigor.

3) Ficaram expressas as condições em que as autorizações provisórias podem ser revogadas:

- a) Em caso de violação grave ou reiterada de normas legais, regulamentares, e/ou administrativas em vigor, nomeadamente em matéria de transporte de passageiros, o interesse público ou a defesa do mercado o justificar;
- b) Se tiverem sido obtidas com recurso a falsas informações ou a qualquer outro meio irregular;
- c) O operador deixar de reunir os requisitos e/ou as condições de concessão da autorização.

#### **4.1.3. Natureza das autorizações emitidas**

Todas as autorizações para a exploração de serviço público de transporte rodoviário de passageiros, a título provisório, emitidas pela AML aos operadores de serviço público, identificam a obrigação de explorar o serviço público de transporte de passageiros, em condições e período determinados pela autoridade de transportes competente, em nome próprio e sob sua

<sup>17</sup> Sistema de Informação Geográfica de Gestão de Carreiras - sistema de informação, de âmbito nacional cuja gestão, da responsabilidade do IMT, I. P., nos termos do n.º 1 do artigo. 22.º do RJSPTP.

responsabilidade, sendo remunerados, total ou parcialmente, pelas tarifas cobradas aos passageiros.

As autorizações relacionadas com o serviço público de transporte rodoviário regular de passageiros são emitidas a título provisório, o que não acontece com as relacionadas com o transporte flexível.

#### 4.1.4. Caracterização das autorizações

Até ao final de 2019, a AML atribuiu um total de 547 autorizações, das quais:

- 516, para a manutenção da exploração, a título provisório, de serviço público de transporte rodoviário regular de passageiros ao abrigo do artigo 10.º da Lei n.º 52/2015, tendo sido atribuídas 486 em 2016 e 30 em 2019.
- 31, para a prestação de serviço público de transporte rodoviário de passageiros flexível ao abrigo do Decreto-Lei n.º 60/2016, tendo sido atribuídas 8 em 2017, 12 em 2018 e 11 em 2019.

Para o serviço público de transporte rodoviário regular de passageiros, as 516 autorizações provisórias foram emitidas nas seguintes datas:

- 30 de junho de 2016 – emitidas 474 autorizações para a manutenção da exploração, a título provisório, dos serviços públicos de transporte rodoviário de passageiros da sua competência, própria ou delegada (conforme estabelecido no RJSPTP);
- 30 de dezembro de 2016 – emitidas 12 autorizações provisórias (de acordo com a Proposta n.º 188/CEML/2016, aprovada por unanimidade pela Comissão Executiva Metropolitana (CEML) na sua reunião de 21 de dezembro de 2016), relativas aos serviços públicos de transporte rodoviário de passageiros municipais do município da Amadora, por não ter sido concretizada, em tempo, a delegação de competências deste município na AML;
- 6 de março de 2019 – emitidas 5 autorizações provisórias (de acordo com a Proposta n.º 47/CEML/2019, aprovada por unanimidade em reunião da CEML em 6 de março de 2019), de acordo com serviço efetivamente realizado pela empresa Rodoviária de Lisboa S.A, na sequência de solicitação de regularização de “um erro de carregamento no SIGGESC detetado nos percursos atribuídos à Rodoviária de Lisboa e à Barraqueiro de Transportes S.A” , por parte da Rodoviária de Lisboa S.A. e da Barraqueiro Transportes S.A.<sup>18</sup>;
- 15 de março de 2019 – emitidas 4 autorizações provisórias (de acordo com a Proposta n.º 59/CEML/2019, aprovada por unanimidade em reunião da CEML de 15 de março de 2019, com o acordo das Comunidades Intermunicipais do Oeste (CIM Oeste) e do Alentejo Central (CIMAC) por, no âmbito da concretização da implementação do PART, ter-se constatado

---

<sup>18</sup> Da regularização do referido erro resultou: A revogação de 14 autorizações provisórias emitidas à Barraqueiro Transportes, por se constatar que o serviço não era efetuado por este operador; a alteração de percurso de 9 autorizações provisórias emitidas à Rodoviária de Lisboa, com prolongamento do serviço já autorizado de acordo com o efetivamente praticado; a emissão de 5 novas autorizações provisórias à Rodoviária de Lisboa, conforme efetivamente realizado; e a correção no SIGGESC do serviço inter-regional partilhado entre a AML e a Comunidade Intermunicipal do Oeste, que passará da Barraqueiro Transportes para a Rodoviária de Lisboa, por ser esta empresa a explorar o mesmo.

existirem 4 serviços desenvolvidos maioritariamente dentro da área geográfica da AML, para os quais não tinha sido emitida a respetiva autorização provisória;

- 2 de dezembro de 2019 – emitidas 21 autorizações provisórias (de acordo com a Proposta n.º 276/CEML/2019, aprovada por unanimidade pela CEML em 2 de dezembro de 2019), ao abrigo dos contratos administrativos celebrados entre a AML e CIMAC e a AML e a CIM Oeste, por ter a AML assumido os serviços inter-regionais que servem na maioria a população da AML, nas suas deslocações.

Ainda para o serviço público de transporte rodoviário regular de passageiros, das 516 autorizações provisórias:

- A cada uma das 495 autorizações atribuídas até ao dia 2 de dezembro de 2019 correspondeu uma linha denominada “carreira base”, com uma codificação atribuída, podendo estar-lhe associada uma ou várias “carreiras variantes” e/ou “carreiras parcelares”. Assim, até àquela data, a cada autorização correspondeu uma “carreira base” e um conjunto de linhas parcelares e variantes;
- Às 21 autorizações atribuídas no dia 2 de dezembro de 2019 ao abrigo dos contratos interadministrativos celebrados entre a AML e duas comunidades intermunicipais, CIMAC e CIM Oeste, devido à sua especificidade e distinta abrangência territorial verificada entre carreiras base, variantes e parcelares, 4 corresponderam a “carreiras base”, 16 a “carreiras parcelares” e 1 a “carreira variante”.

As autorizações provisórias emitidas pela AML<sup>19</sup>, para o serviço público de transporte rodoviário regular de passageiros, ao abrigo da Lei n.º 52/2015, na redação atual, bem como para as autorizações para a prestação serviço de transporte flexível emitidas ao abrigo do Decreto-Lei n.º 60/2016, podem ser consultadas no site da AML<sup>20</sup>.

Para cada operador de serviço público apresenta-se a caracterização das autorizações provisórias emitidas pela AML. Conforme elencado no anexo às orientações emitidas pela AMT em 6 de setembro de 2019, a referida caracterização conta com os seguintes pontos, que se apresentam:

- Designação da autorização:* Apresentada em cada uma das tabelas do Anexo I, relativas a cada um dos operadores;
- Identificação da autoridade de transportes concedente:* AML;
- Vigência da autorização:* em cada uma das tabelas do Anexo I, relativas a cada um dos operadores;
- Estão definidas obrigações de serviço público:* Sim;

19

<https://www.aml.pt/index.php?cMILID=SUS57DC0FD5C7647&cMILL=3&mIID=SUS5798900304F1F&mIN=autORIZA%E7%F5es%20provis%F3rias&mILA=&cMILID1=SUS5787A25518AED&mIID1=3&mIN1=Mobilidade%20e%20transportes&cMILID2=SUS57DBFB0991E0D&mIID2=SUS57DBF8B408358&mIN2=Autoridade%20de%20transportes&cMILID3=SUS57DC0FD5C7647&mIID3=SUS5798900304F1F&mIN3=autORIZA%E7%F5es%20provis%F3rias#>

20

<https://www.aml.pt/index.php?cMILID=SUS5947A2E6B5D3A&cMILL=3&mIID=SUS5947A2A12877E&mIN=Transporte%20Flex%EDvel&mILA=&cMILID1=SUS5787A25518AED&mIID1=3&mIN1=Mobilidade%20e%20transportes&cMILID2=SUS57DBFB0991E0D&mIID2=SUS57DBF8B408358&mIN2=Autoridade%20de%20transportes&cMILID3=SUS5947A2E6B5D3A&mIID3=SUS5947A2A12877E&mIN3=Transporte%20Flex%EDvel#>

- (v) *Estão definidas compensações financeiras:* Não estão definidas/não se aplica;
- (vi) *Está definido o regime de incentivos e penalidades associado ao desempenho:* Não está definido/não se aplica;
- (vii) *É atribuída exclusividade:* Não é atribuída exclusividade. Sendo referido na autorização “*não confere ao operador um direito exclusivo na linha em causa*”;
- (viii) *Modos de transporte:* Modo rodoviário.

Assim, e uma vez referidas as características comuns a todas as autorizações emitidas aos operadores de serviço público de transporte, nas tabelas seguintes, com referência a cada operador, apresenta-se no Anexo I, para cada autorização, o respetivo número da autorização emitida, o número comercial da carreira, a designação da autorização e a sua vigência.

Tendo sido atribuída numeração a partir do número 1 tanto para as autorizações de serviço público de transporte regular – para as quais foram emitidas autorizações provisórias – como para as de serviço público de transporte flexível, para a sua distinção nas tabelas seguintes optou-se por, à numeração das autorizações de serviço de público de transporte flexível, acrescentar ao número a expressão “(TPF)”.

#### **4.1.5. Lista das linhas com autorização emitida pela AML**

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

Assim, e dada a sua longa extensão, as listagens das linhas com autorizações, por cada um dos operadores, nos anos de 2016 a 2019, são apresentadas no Anexo II ao presente relatório, com indicação do número da autorização emitida, do número comercial da carreira, da sua designação e da indicação:

- Se se trata de uma base (B), variante (V) ou parcelar (P); e
- Da sua classificação, de acordo com a sua abrangência territorial e o tipo de serviço realizado:
  - (i) Transporte municipal (M), intermunicipal (IM) e inter-regional (IR);
  - (ii) Transporte regular (TR) e transporte flexível (TPF).

Para os serviços de transporte regular são apresentadas as linhas que se encontravam autorizadas em dezembro de cada ano. Dada a exiguidade temporal da vigência das linhas de transporte flexível, para estas são apresentadas todas as autorizadas em cada ano.

Encontrando-se as listagens das linhas no Anexo II ao presente relatório, apresenta-se, para cada operador e para cada um dos anos, de 2016 a 2019, um breve resumo de caracterização das linhas, indicando o número de linhas bases, parcelares e variantes, o número de linhas municipais, intermunicipais e inter-regionais e o número de linhas que correspondem a serviços de transporte regular e de transporte flexível.

- Barraqueiro Transportes, S.A.

BT	N.º de Linhas autorizadas segundo as suas características [Unidades]			
	2016	2017	2018	2019
Bases	59	59	59	51
Parcelares	78	76	76	103
Variantes	56	56	56	56
Municipais	154	152	152	153
Intermunicipais	27	27	27	27
Inter-regionais	12	12	12	30
Transporte regular	193	191	191	209
Transporte flexível	0	0	0	1
<b>N.º Total de Linhas</b>	<b>193</b>	<b>191</b>	<b>191</b>	<b>210</b>

Tabela 4.1.5-1 – Resumo das linhas constantes no Anexo II – BT

(Fonte: AML/ IMT- SIGGESC)

O operador entre o ano de 2016 e 2018 não teve alterações significativas nas suas linhas contratadas, enquanto que entre o ano de 2018 e 2019 houve um crescimento significativo do número de linhas contratadas, devido à emissão de 20 novas autorizações de carreiras inter-regionais. Neste mesmo ano, destaca-se também o processo de regularização das carreiras da BT e da RL, que se concretizou e levou à eliminação de 14 autorizações na BT e à criação de 5 novas autorizações no operador RL.

- Companhia de Carris de Ferro de Lisboa, S.A.

Carris	N.º de Linhas autorizadas segundo as suas características [Unidades]			
	2016	2017	2018	2019
Bases	a)	1	a)	a)
Intermunicipais	a)	1	a)	a)
Transporte flexível	a)	1	a)	a)
<b>N.º Total de Linhas</b>	<b>a)</b>	<b>1</b>	<b>a)</b>	<b>a)</b>

a) Operador a quem a AML autorizou a explorar, em regime provisório, apenas uma linha de transporte flexível, em 2017.

Tabela 4.1.5-2 – Resumo das linhas constantes no Anexo II – Carris

(Fonte: AML/ IMT- SIGGESC)

No ano de 2017 foi transferida a titularidade da Carris para a Câmara Municipal de Lisboa. Assim, a empresa não tem nenhuma autorização provisória emitida pela AML, foi apenas emitida no ano de 2017, a autorização de transporte flexível I/TPF - Praça dos Restauradores (Lisboa) – Estado Nacional (Oeiras), válida para o dia 28/05/2017, dia do jogo da Taça de Portugal.

- Henrique Leonardo Mota Lda.

HLM	N.º de Linhas autorizadas segundo as suas características [Unidades]			
	2016	2017	2018	2019
Bases	14	15	15	14
Parcelares	8	8	8	8
Variantes	10	10	10	10
Municipais	7	7	7	7
Intermunicipais	25	26	26	25
Transporte regular	32	32	32	32
Transporte flexível	0	1	1	0
<b>N.º Total de Linhas</b>	<b>32</b>	<b>33</b>	<b>33</b>	<b>32</b>

Tabela 4.1.5-3 – Resumo das linhas constantes no Anexo II – HLM

(Fonte: AML/ IMT- SIGGESC)

- Isidoro Duarte S.A.

ID	N.º de Linhas autorizadas segundo as suas características [Unidades]			
	2016	2017	2018	2019
Bases	7	7	7	7
Parcelares	0	0	0	5
Variantes	0	1	1	10
Municipais	2	3	3	11
Intermunicipais	4	4	4	8
Inter-regionais	1	1	1	3
Transporte regular	7	8	8	22
<b>N.º Total de Linhas</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>22</b>

Tabela 4.1.5-4 – Resumo das linhas constantes no Anexo II – ID

(Fonte: AML/ IMT- SIGGESC)

Entre o ano de 2018 e 2019, verifica-se uma alteração significativa no número das linhas contratadas no operador ID, porque foram identificadas 3 carreiras (n.º 3309, 2 e 3) que continham erros de carregamento no SIGGESC, as quais foram corrigidas no decorrer do ano de 2019.

- JJ Santo António - Transporte Rodoviário de Passageiros, Unipessoal Lda.

JISA	N.º de Linhas autorizadas segundo as suas características [Unidades]			
	2016	2017	2018	2019
Bases	11	12	12	11
Parcelares	3	3	3	3
Variantes	8	8	8	8
Municipais	8	8	8	8
Intermunicipais	14	15	15	14
Transporte regular	22	22	22	22
Transporte flexível	0	1	1	0
<b>N.º Total de Linhas</b>	<b>22</b>	<b>23</b>	<b>23</b>	<b>22</b>

Tabela 4.1.5-5 – Resumo das linhas constantes no Anexo II – JISA  
(Fonte: AML/ IMT- SIGGESC)

- Rodoviária do Alentejo, S.A.

RA	N.º de Linhas autorizadas segundo as suas características [Unidades]			
	2016	2017	2018	2019
Bases	a)	a)	a)	1
Parcelares	a)	a)	a)	2
Inter-regionais	a)	a)	a)	3
Transporte regular	a)	a)	a)	3
<b>N.º Total de Linhas</b>	<b>a)</b>	<b>a)</b>	<b>a)</b>	<b>3</b>

- a) A AML apenas emitiu autorizações provisórias à RA em 2019, embora o serviço tivesse sido praticado nos anos anteriores.

Tabela 4.1.5-6 – Resumo das linhas constantes no Anexo II – RA  
(Fonte: AML/ IMT- SIGGESC)

- Rodoviária de Lisboa, S.A.

RL	N.º de Linhas autorizadas segundo as suas características [Unidades]			
	2016	2017	2018	2019
<b>Bases</b>	101	101	103	117
<b>Parcelares</b>	109	111	111	164
<b>Variantes</b>	31	30	45	28
<b>Parcelares e Variantes</b>	18	17	2	0
<b>Municipais</b>	95	93	93	95
<b>Intermunicipais</b>	164	166	168	214
<b>Transporte regular</b>	259	259	259	309
<b>Transporte flexível</b>	0	0	2	0
<b>N.º Total de Linhas</b>	<b>259</b>	<b>259</b>	<b>261</b>	<b>309</b>

Tabela 4.1.5-7 – Resumo das linhas constantes no Anexo II – RL

(Fonte: AML/ IMT- SIGGESC)

Entre o ano de 2018 e 2019, destaca-se, tal como já foi referido, o processo de regularização das carreiras da BT e da RL, que se concretizou e levou à eliminação de 20 autorizações na BT e à criação de 5 novas autorizações no operador RL.

Na RL, importa referir que as carreiras comumente designadas como Rodinhas (303, 710 e 711) e do Voltas (237, 240) têm autorização emitida e que estão contabilizadas nas linhas contratadas, no entanto são carreiras que estão ao abrigo de contratos com as câmaras municipais de Loures e Odivelas, respetivamente.

- Scotturb - Transportes Urbanos Lda.

Scotturb	N.º de Linhas autorizadas segundo as suas características [Unidades]			
	2016	2017	2018	2019
<b>Bases</b>	29	29	29	29
<b>Parcelares</b>	36	36	36	45
<b>Variantes</b>	64	64	64	66
<b>Municipais</b>	74	74	74	81
<b>Intermunicipais</b>	55	55	55	59
<b>Transporte regular</b>	129	129	129	140
<b>N.º Total de Linhas</b>	<b>129</b>	<b>129</b>	<b>129</b>	<b>140</b>

Tabela 4.1.5-8 – Resumo das linhas constantes no Anexo II – Scotturb

(Fonte: AML/ IMT- SIGGESC)

- T.S.T. - Transportes Sul do Tejo S.A.

TST	N.º de Linhas autorizadas segundo as suas características [Unidades]			
	2016	2017	2018	2019
Bases	188	193	193	195
Parcelares	174	176	185	195
Variantes	28	34	51	50
Parcelares e Variantes	17	24	0	0
Municipais	215	228	231	237
Intermunicipais	192	199	198	201
Inter-regionais	0	0	0	2
Transporte regular	407	22	421	430
Transporte flexível	0	5	8	10
<b>N.º Total de Linhas</b>	<b>407</b>	<b>427</b>	<b>429</b>	<b>440</b>

Tabela 4.1.5-9 – Resumo das linhas constantes no Anexo II – TST

(Fonte: AML/ IMT- SIGGESC)

No caso dos TST, ocorreram algumas variações do número de serviços, pois no ano de 2017 procedeu-se à regularização de informação no SIGGESC, por terem sido detetados vários erros de carregamento na plataforma, e, já no ano de 2018, houve um processo de reestruturação da empresa, que levou à eliminação de algumas carreiras, nomeadamente nos municípios do Montijo e de Sesimbra.

No ano de 2019, o circuito da saúde, com contrato com o município de Almada, foi integrado como variante na autorização provisória emitida pela AML para a carreira 182 a pedido do município e do operador, sendo o mesmo contabilizado nas linhas contratadas.

No ano de 2019, foi também emitida uma nova autorização referente a um serviço inter-regional.

- Vimeca Transportes - Viação Mecânica de Carnaxide Lda.

Vimeca	N.º de Linhas autorizadas segundo as suas características [Unidades]			
	2016	2017	2018	2019
Bases	77	77	77	77
Parcelares	72	72	76	76
Variantes	72	74	75	75
Municipais	102	103	108	108
Intermunicipais	119	120	120	120
Transporte regular	221	223	228	228
<b>N.º Total de Linhas</b>	<b>221</b>	<b>223</b>	<b>228</b>	<b>228</b>

Tabela 4.1.5-10 – Resumo das linhas constantes no Anexo II – Vimeca

(Fonte: AML/ IMT- SIGGESC)

- Todos os operadores

De todos os operadores	N.º de Linhas autorizadas [Unidades]			
	2016	2017	2018	2019
Bases	487	495	496	502
Parcelares	480	482	495	601
Variantes	269	277	310	303
Parcelares e Variantes	35	39	2	0
Municipais	657	668	676	700
Intermunicipais	600	613	613	668
Inter-regionais	14	14	14	38
Transporte regular	1271	1287	1291	1395
Transporte flexível	0	8	12	11
<b>N.º Total de Linhas</b>	<b>1 271</b>	<b>1 295</b>	<b>1 303</b>	<b>1 406</b>

Tabela 4.1.5-11 – Resumo das linhas constantes no Anexo II – por tipo de linha/serviço  
(Fonte: AML/ IMT- SIGGESC – revisto em agosto 2021)

Por operador	N.º de Linhas autorizadas [Unidades]			
	2016	2017	2018	2019
BT	193	191	191	210
Carris	0	1	0	0
HLM	32	33	33	32
ID	8	9	9	22
JJSA	22	23	23	22
RA	0	0	0	3
RL	259	259	261	309
Scotturb	129	129	129	140
TST	407	427	429	440
Vimeca	221	223	228	228
<b>N.º Total de Linhas</b>	<b>1 271</b>	<b>1 295</b>	<b>1 303</b>	<b>1 406</b>

Tabela 4.1.5-12 – Resumo das linhas constantes no Anexo II – por operador  
(Fonte: AML/ IMT- SIGGESC – revisto em agosto 2021)

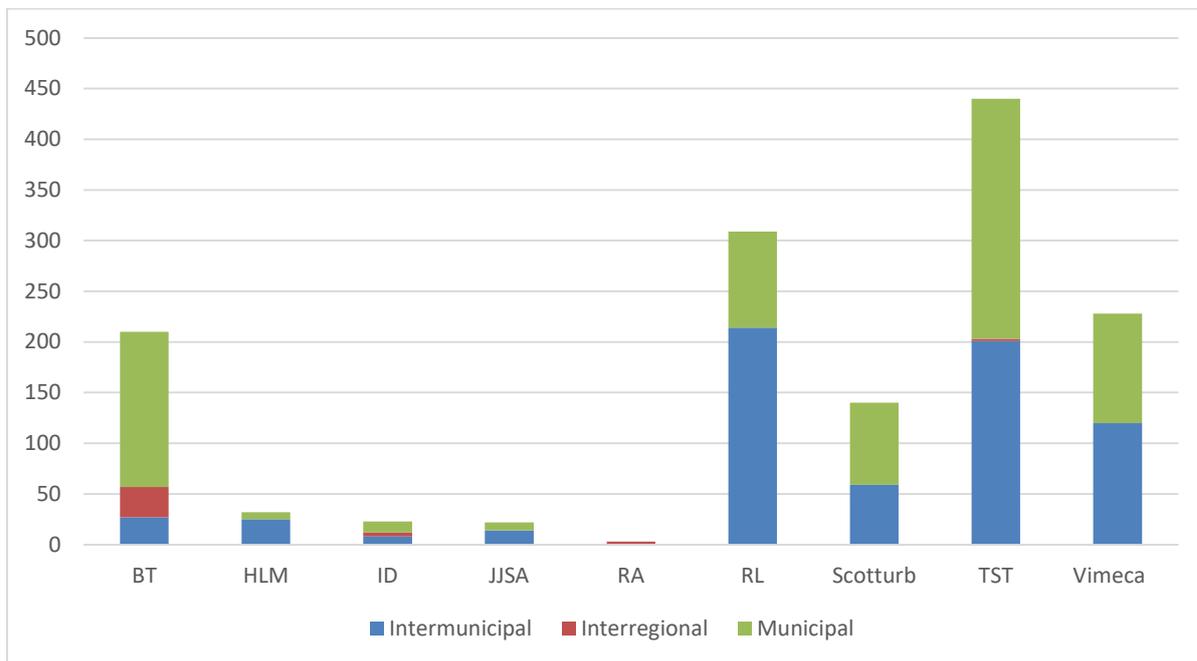


Figura 4.1.5-1 – Classificação das Linhas Autorizadas pela AML em 2019  
(Fonte: AML/ IMT- SIGGESC – revisto em agosto 2021)

Da análise da figura seguinte, verifica-se que o único município que não tem linhas municipais é o de Alcochete. Os municípios do Barreiro e Lisboa têm linhas municipais, mas não são da competência da AML e por esse motivo não estão representadas.

Os municípios de Sintra, Mafra, Setúbal e Vila Franca de Xira são os que apresentam um maior número de linhas municipais autorizadas pela AML.

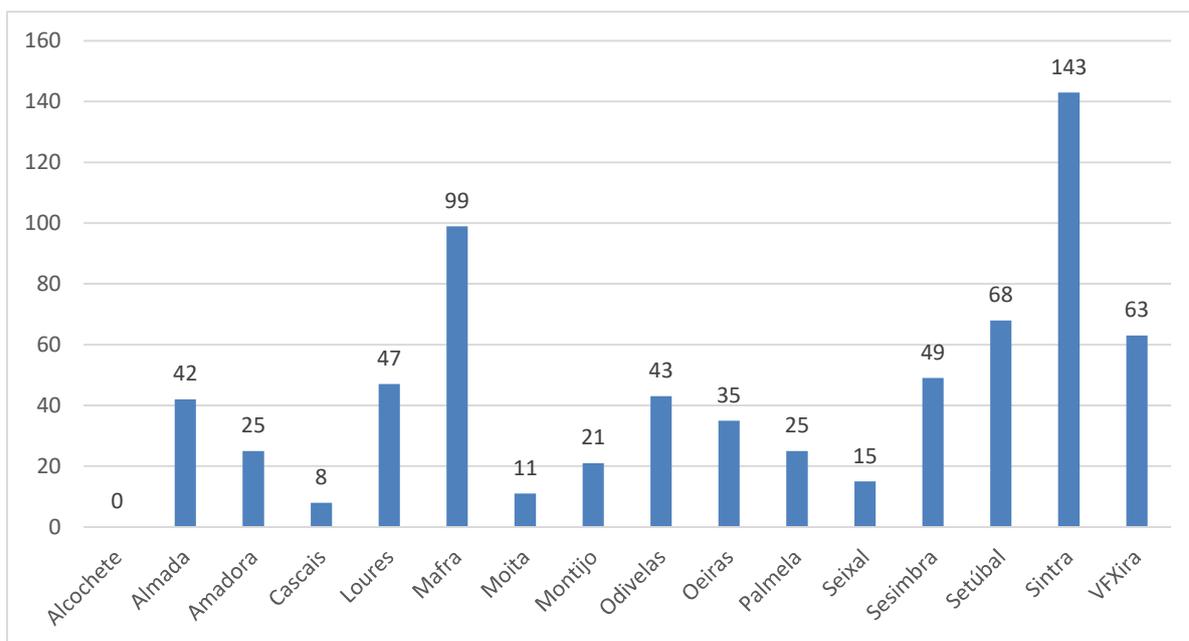


Figura 4.1.5-2 – Número de linhas municipais por município em 2019  
(Fonte: AML/ IMT- SIGGESC – revisto em agosto 2021)

#### 4.1.6. Desenho das linhas autorizadas por município

Apresenta-se o mapa síntese das linhas autorizadas na AML.

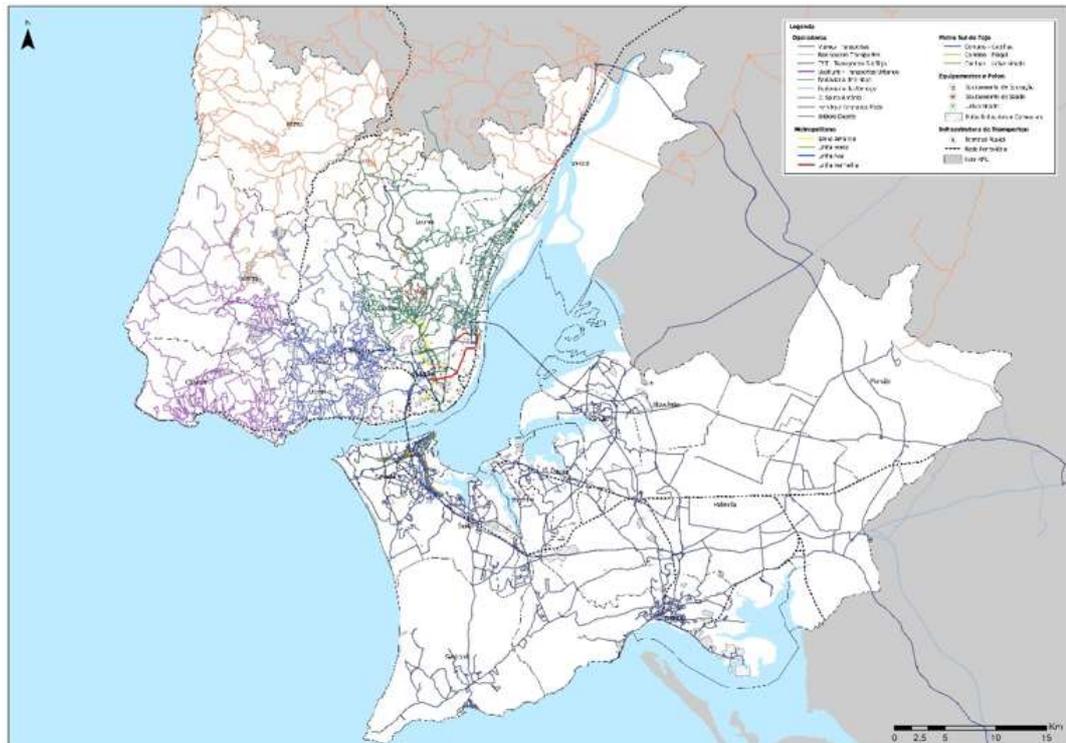


Figura 4.1.6-1 – Linhas autorizadas na área metropolitana de Lisboa

(Fonte: TML/ IMT- STePP)

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

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

Há, no entanto, a assinalar que:

- A AML, em conjunto com alguns operadores, com a entrada em vigor da Lei n.º 52/2015 e desde a emissão das autorizações provisórias, tem procedido à correção de erros detetados nos dados carregados no SIGGESC em 2016. Alguns destes erros obrigaram à alteração substancial da rede carregada por alguns operadores, como foi o caso da TST e da RL, estando no início de 2020 a decorrer o processo de correção da BT, suspenso, entretanto, com a alteração de serviços verificada em resultado da pandemia causada pelo Covid-19;
- Dado que na representação gráfica das redes operadas em cada um dos anos de 2016 a 2019, em mapas, não seriam perceptíveis as respetivas diferenças, optou-se apenas pela apresentação da rede referente ao ano de 2019.

<b>Operador</b>	<b>Municípios onde opera</b>
<b>BT</b>	Lisboa, Loures, Mafra, Sintra e Vila Franca de Xira
<b>HLM</b>	Lisboa, Loures, Mafra, Odivelas e Sintra
<b>ID</b>	Loures e Mafra
<b>JJSA</b>	Lisboa, Loures e Odivelas
<b>RA</b>	Montijo, Palmela e Setúbal
<b>RL</b>	Almada, Amadora, Lisboa, Loures, Odivelas e Vila Franca de Xira
<b>Scotturb</b>	Cascais, Mafra, Oeiras e Sintra
<b>TST</b>	Alcochete, Almada, Barreiro, Lisboa, Moita, Montijo, Palmela, Seixal, Sesimbra e Setúbal
<b>Vimeca</b>	Amadora, Cascais, Lisboa, Oeiras e Sintra

Tabela 4.1.6-1 – Operadores por Município  
(Fonte: AML)

Previamente à apresentação dos indicadores relativos à oferta, procura, material circulante e qualidade e segurança, dá-se a nota de que há situações em que se fazem análises conjuntas para os operadores HLM, ID e JJSA, na sequência do acordo de exploração conjunta celebrado entre estes, segundo indicação por eles prestada.

Importa também referir que existem 12 linhas da empresa TST que têm AP emitida, cujo serviço foi criado pela Fertagus e contratado à TST para alimentar as estações ferroviárias da Fertagus, sendo operada pela Sulfertagus. No presente relatório, a informação das 12 linhas pertencentes à Sulfertagus não está contabilizada nos indicadores de caracterização.

## **4.2. Oferta**

### **4.2.1. Linhas exploradas**

Para cada um dos operadores de serviço público, e para os anos 2016 a 2019, apresenta-se o número de linhas exploradas, em unidades, e respetiva extensão total, em quilómetros, estando nelas incluídas as bases, variantes e parcelares.

Operador	2016		2017		2018		2019	
	N.º de linhas	Extensão [km]						
BT	193	5 661,5	192	5 641,4	191	5 641,4	209	6 448,3
HLM	32	1 281,3	32	1 281,3	32	1 281,3	32	1 281,3
ID	7	260,0	8	283,4	8	283,4	22	564,1
JJSA	22	370,2	22	370,2	22	370,2	22	369,8
RA	0	a)	0	a)	0	a)	3	131,2
RL	259	4 339,2	259	4 341,9	259	4 340,8	309	5 437,7
Scotturb	129	3 318,9	129	3 322,3	129	3 322,3	140	3 431,9
TST	407	10 197,5	422	10 370,1	421	10 299,2	430	10 525,1
Vimeca	221	5 014,0	223	5 056,0	228	5 153,0	228	5 153,0
<b>Total</b>	<b>1 271</b>	<b>30 502,6</b>	<b>1 287</b>	<b>30 666,6</b>	<b>1 291</b>	<b>30 691,6</b>	<b>1 395</b>	<b>33 342,6</b>

a) A AML apenas emitiu autorizações provisórias à RA em 2019, embora o serviço tivesse sido praticado nos anos anteriores.

Tabela 4.2.1-1 – Número e extensão das linhas contratadas de transporte regular

(Fonte: AML/ IMT- SIGGESC– revisto em agosto 2021)

Em 2016 existiam 1 271 linhas. Este número sofreu algumas variações nos anos seguintes, sempre no sentido do seu crescimento, fruto de processos de ajustamento das respetivas condições de exploração dos serviços, bem como da assunção, por parte da AML, de serviços de transporte público rodoviário de passageiros inter-regional, que obrigou à emissão de novas autorizações provisórias. Entre o ano de 2018 e 2019, verifica-se uma alteração significativa na extensão das linhas contratadas no operador ID, porque foram identificadas 3 carreiras (n.º 3309, 2 e 3) que continham erros de carregamento no SIGGESC, as quais foram corrigidas no decorrer do ano de 2019, assim, a extensão total das carreiras em 2018 era de 87,1 km e com as devidas correções passou a 367,8 km.

Nos operadores RL e TST, tal como já referido no ponto 4.1.5., estão incluídas na extensão total as carreiras Rodinhas e Voltas (cerca de 51 km nos anos de 2016 a 2018 e 57 km no ano de 2019), no caso da RL, e o circuito da saúde (cerca de 14 km no ano de 2019), no caso dos TST, todos com contratos com os municípios.

Importa destacar que no ano de 2019 foram emitidas 29 novas AP, 20 das quais no operador BT (carreiras inter-regionais), 5 na RL (processo de regularização BT/RL), 3 na RA (carreiras inter-regionais), e 1 nos TST.

Assim, em 2019, na AML contavam-se 1395 linhas em transporte regular.

Relativamente às autorizações de transporte flexível, foram emitidas em 2017, 8 autorizações, em 2018, 12 autorizações e em 2019, 11 autorizações. O operador com mais autorizações de transporte flexível é a empresa TST, designadamente no âmbito de eventos anuais ou para dar resposta ao acesso à praia (ex.: Arrábida, Festa do Avante, Feira de Santiago em Setúbal, Festival Sol da Caparica).

Operador	2016		2017		2018		2019	
	N.º de linhas	Extensão [km]						
BT	0	0	0	0	0	0	1	91,7
Carris	0	0	1	-	0	0	0	0
HLM	0	0	1	64,4	1	64,8	0	0
ID	0	0	0	0	0	0	0	0
JJSA	0	0	1	61,7	1	62,6	0	0
RA	0	0	0	0	0	0	0	0
RL	0	0	0	0	2	287,5	0	0
Scotturb	0	0	0	0	0	0	0	0
TST	0	0	5	108,2	8	157,4	10	319,0
Vimeca	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>234,2</b>	<b>12</b>	<b>572,3</b>	<b>11</b>	<b>410,7</b>

Nota 1: A AML apenas emitiu autorizações provisórias à RA em 2019, embora o serviço tivesse sido praticado nos anos anteriores

Nota 2: Em 2017 foi autorizada uma AP para a Carris, no entanto, no quadro falta a extensão da carreira Estádio Nacional - Lisboa Restauradores, por não terem sido enviados dados em SICO.

Tabela 4.2.1-2 – Número e extensão das linhas contratadas de transporte flexível

(Fonte: AML/ IMT- SIGGESC)

#### 4.2.2. Circulações

Para cada um dos operadores, e para os anos de 2016 e 2019, apresenta-se o número de circulações, em unidades, divididas por:

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

A figura seguinte mostra a evolução do número de circulações nos anos 2016 e 2019, por operador.

Operador	Indicadores	N.º de Circulações [Unidades]			
		2016	2017	2018	2019
BT	Totais anuais	144 327	147 358	160 740	176 377
	Média diária nos dias úteis	520	531	579	611
	Média diária nos fins de semana e feriados	125	128	140	155
HLM	Totais anuais	a)	a)	a)	59 679
	Média diária nos dias úteis	b)	b)	b)	186
	Média diária nos fins de semana e feriados	b)	b)	b)	115
ID	Totais anuais	a)	a)	a)	6 488
	Média diária nos dias úteis	b)	b)	b)	26
	Média diária nos fins de semana e feriados	b)	b)	b)	0
JJA	Totais anuais	a)	a)	131 169	131 178
	Média diária nos dias úteis	b)	b)	b)	412
	Média diária nos fins de semana e feriados	b)	b)	b)	232
RA	Totais anuais	c)	c)	c)	391
	Média diária nos dias úteis	c)	c)	c)	2
	Média diária nos fins de semana e feriados	c)	c)	c)	0
RL	Totais anuais	1 110 786	1 118 587	1 134 350	1 141 423
	Média diária nos dias úteis	b)	b)	b)	3 783
	Média diária nos fins de semana e feriados	b)	b)	b)	1 579
Scotturb	Totais anuais	366 643	366 679	398 754	398 339
	Média diária nos dias úteis	1 147	1 170	1 253	1 278
	Média diária nos fins de semana e feriados	647	680	749	783
TST	Totais anuais	1 255 532	1 290 781	1 314 285	1 280 763
	Média diária nos dias úteis	4 079	4 206	4 260	4 147
	Média diária nos fins de semana e feriados	2 050	2 100	2 150	2 105
Vimeca	Totais anuais	1 176 349	1 136 766	1 138 211	1 146 821
	Média diária nos dias úteis	3 768	3 668	3 679	3 712
	Média diária nos fins de semana e feriados	1 953	1 840	1 857	1 899

- a) O operador não tem dados consolidados e validados.  
b) O operador não enviou dados.  
c) A AML apenas emitiu autorizações provisórias à RA em 2019, embora o serviço tivesse sido praticado nos anos anteriores.

Tabela 4.2.2-1 – Número de circulações  
(Fonte: Operadores– revisto em agosto 2021)

A figura seguinte mostra a evolução do número de circulações entre os anos 2016 e 2019, por operador, onde se constata um acréscimo de circulações de ano para ano. Em 2019 foram realizadas 4 341 459 circulações de serviço público de transporte rodoviário de passageiros na AML.

Os operadores TST, Vimeca e RL são os que realizaram, em 2019, mais circulações (1,28, 1,15 e 1,14 milhões, respetivamente), apesar da ligeira quebra da TST (-3%), fruto da reestruturação realizada pela empresa em alguns serviços em 2018, designadamente nos municípios de Montijo e Sesimbra.

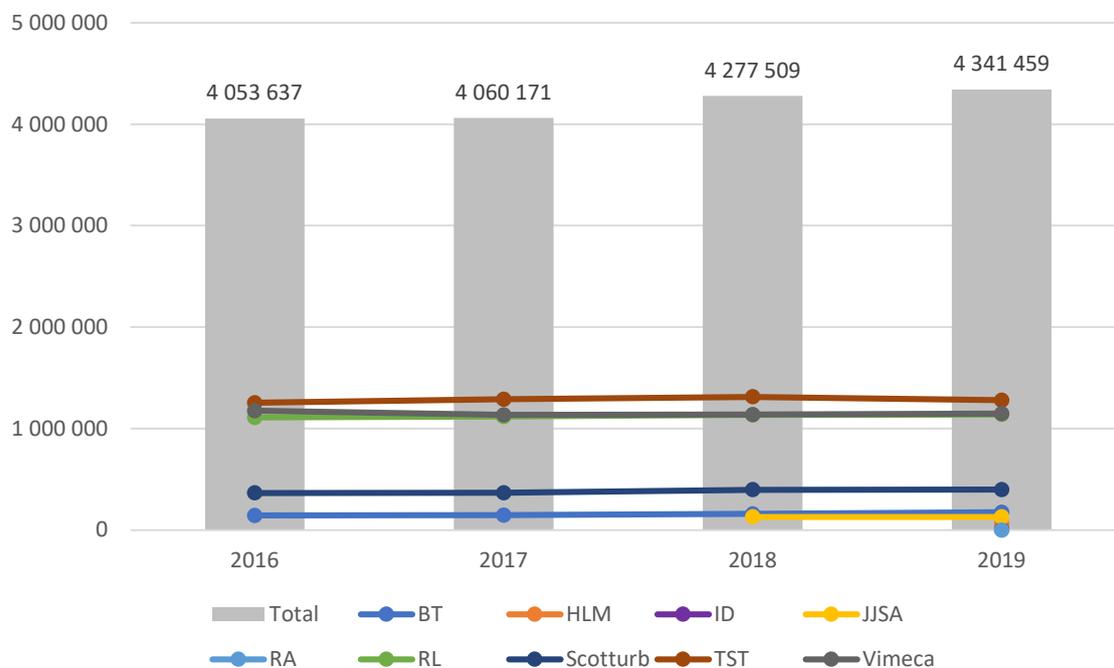


Figura 4.2.2-1 – Número total de circulações  
(Fonte: Operadores– revisto em agosto 2021)

### 4.2.3. População servida por transportes públicos rodoviários

Para cada um dos municípios da área metropolitana de Lisboa e para o ano de 2019, apresenta-se a percentagem da população servida por transportes públicos rodoviários de passageiros da competência da AML e dos municípios do Barreiro, de Cascais e de Lisboa. Para este apuramento foram utilizados os dados de população da BGRI<sup>21</sup> de 2011 e os dados de paragens de transporte público do SIGGESC, considerando uma área de influência de 400 metros de cada paragem.

Conforme é possível verificar, 98,5% da população da AML é servida por transportes públicos, apresentando os municípios de Amadora e Lisboa o valor de 100%. Palmela, por outro lado, apresenta o valor mais baixo com apenas 86,5% da população servida por serviços de transporte público.

Relativamente aos outros anos de análise, foi calculada a percentagem da população, mas verificou-se que em diversas situações havia maior percentagem de população servida do que no ano de 2019, porque nos anos transatos existiam erros de carregamento no SIGGESC, que tem vindo a ser corrigidos. Optou-se, assim, por apresentar apenas o indicador para o ano de 2019.

<sup>21</sup> A BGRI (Base Geográfica de Referenciação de Informação) é um sistema de referenciação geográfica, apoiado em ortofotocartografia sob a forma digital, resultado da divisão da área das freguesias em pequenas unidades territoriais estatísticas, denominadas Secção Estatística, Subsecção Estatística e Lugar.

Município	População Total (Censos 2011) [Unidades]	Percentagem da população servida por TP rodoviário [%]
		2019
Alcochete	17 569	95,7%
Almada	174 030	97,2%
Amadora	175 136	100,0%
Barreiro	78 764	99,6%
Cascais	206 479	99,5%
Lisboa	547 733	100,0%
Loures	205 054	96,4%
Mafra	76 685	97,1%
Moita	66 029	97,7%
Montijo	51 222	95,5%
Odivelas	144 549	99,9%
Oeiras	172 120	99,1%
Palmela	62 831	86,5%
Seixal	158 269	98,8%
Sesimbra	49 500	96,9%
Setúbal	121 185	96,2%
Sintra	377 835	99,3%
Vila Franca de Xira	136 886	99,8%
<b>Total</b>	<b>2 821 876</b>	<b>98,5%</b>

Tabela 4.2.3-1 – População servida por transporte público de passageiros por município  
(Fonte: AML com base nos dados do IMT/ SIGGESC e INE/ BGRI)

#### 4.2.4. Veículos.Quilómetro produzidos

Para cada um dos operadores, e para os anos de 2016 a 2019, apresenta-se o número de veículos.km produzidos em 10<sup>3</sup> V.km.

Operador	Veículos.km produzidos [10 <sup>3</sup> V.Km]			
	2016	2017	2018	2019
BT	3 073	3 006	3 106	3 486
HLM	a)	a)	a)	1 128
ID	a)	a)	a)	79
JJSA	a)	a)	1 456	1 431
RA	b)	b)	b)	13
RL	13 461	13 412	14 022	14 162
Scotturb	6 502	6 481	5 727	6 372
TST	22 369	23 147	22 087	23 305
Vimeca	12 551	12 589	12 770	12 959
<b>Total</b>	<b>57 956</b>	<b>58 635</b>	<b>59 168</b>	<b>62 936</b>

a) O operador não tem dados consolidados e validados.

b) A AML apenas emitiu autorizações provisórias à RA em 2019, embora o serviço tivesse sido praticado nos anos anteriores.

Tabela 4.2.4-1 – Veículos.km produzidos

(Fonte: operadores – revisto em agosto 2021)

Verifica-se uma evolução positiva da produção de serviços de transporte na AML entre 2016 e 2019, atingindo, em 2019, 62,9 milhões de veículos.kilómetro produzidos, um aumento de 9% face a 2016.

A BT é a empresa com maior aumento, de 13%, e a Scotturb apresenta uma redução de 2% dos veículos.kilómetro. Nos quatro anos em análise a TST é o operador com maior produção.

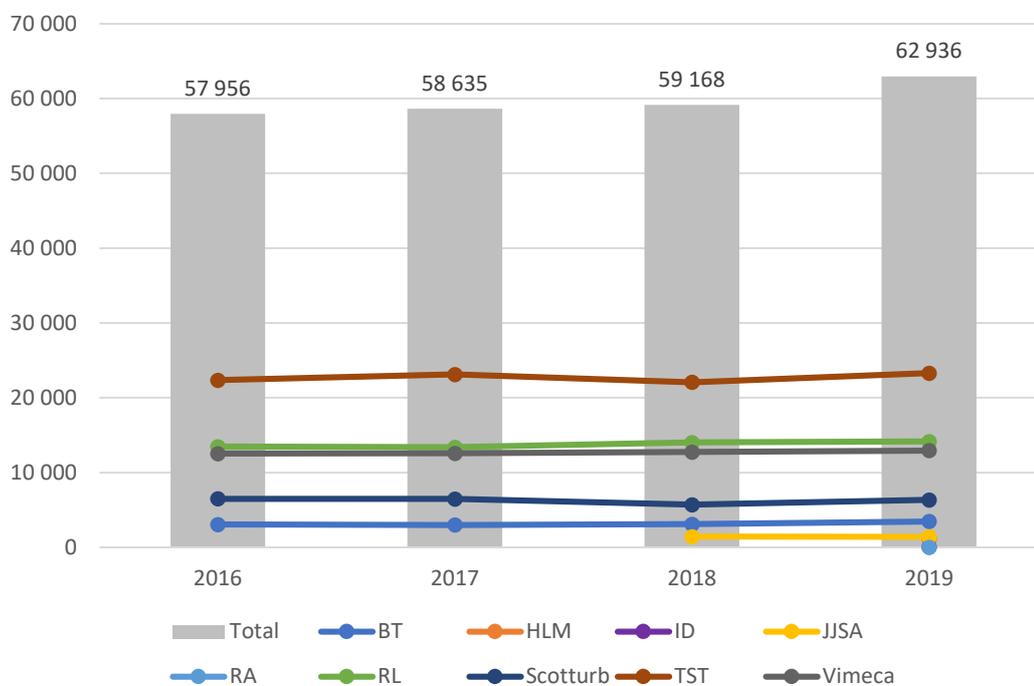


Figura 4.2.4-1 – Número de veículos.km produzidos

(Fonte: Operadores– revisto em agosto 2021)

#### 4.2.5. Lugares.Quilómetro produzidos

Para cada um dos operadores, e para os anos de 2016 a 2019, apresenta-se o número de lugares.km<sup>22</sup> produzidos, em 10<sup>6</sup> L.Km. Regista-se um aumento de 3% de 2019 face a 2016, sendo a BT o operador com maior aumento de 15%.

Operador	Lugares.Km produzidos [10 <sup>6</sup> L.Km]			
	2016	2017	2018	2019
BT	158	154	159	182
HLM	a)	a)	a)	78
ID	a)	a)	a)	4
JJSA	a)	a)	118	126
RA	b)	b)	b)	1
RL	986	805	999	1 013
Scotturb	490	504	427	469
TST	1 519	1 547	1 491	1 446
Vimeca	1 007	1 005	998	971
<b>Total</b>	<b>4 160</b>	<b>4 016</b>	<b>4 192</b>	<b>4 290</b>

- a) O operador não tem dados consolidados e validados.  
b) A AML apenas emitiu autorizações provisórias à RA em 2019, embora o serviço tivesse sido praticado nos anos anteriores.

Tabela 4.2.5-1 – Número de lugares.km produzidos

(Fonte: Operadores – revisto em agosto 2021)

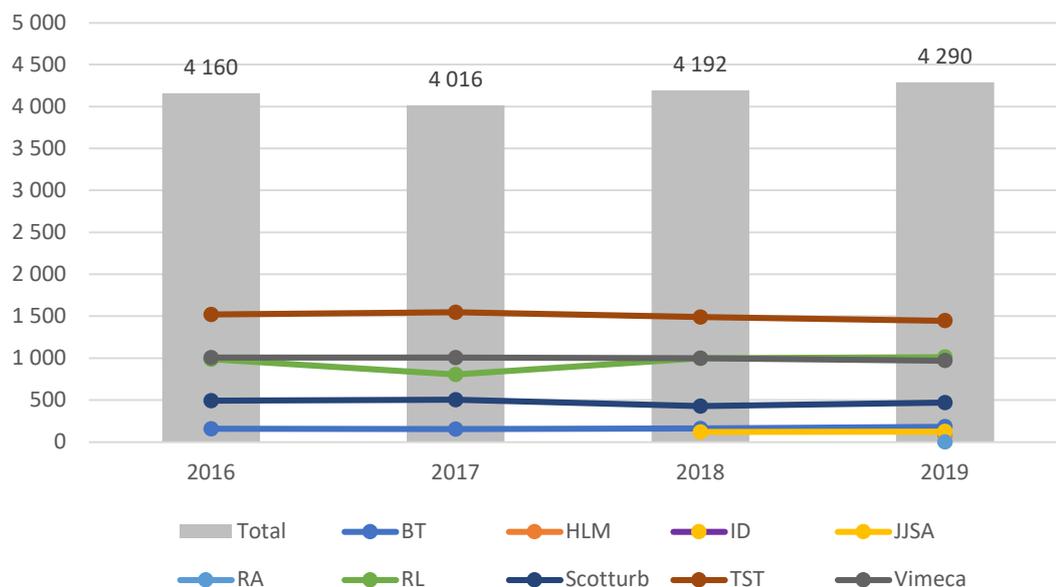


Figura 4.2.5-1 – Número de lugares.km produzidos

(Fonte: Operadores– revisto em agosto 2021)

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

#### 4.2.6. Títulos de transporte

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

- (i) Títulos ocasionais;
- (ii) Títulos monomodais;
- (iii) Títulos intermodais e/ou assinaturas.

Previamente, informa-se que a AML criou e verificou a lista de títulos em 2017, 2018 e 2019. Apenas a lista de títulos de 2016 não foi completamente validada pela AML.

Na tabela seguinte apresenta-se o número de títulos existentes por operador, nos anos de 2016 a 2019.

Operador	N.º Títulos Existentes [Unidades]				
	2016	2017	2018	2019 jan-mar	2019 abr-dez
BT	387	387	387	812 a)	210
HLM	90	90	90	90	131
ID	90	90	90	90	131
JJSA	91	91	91	91	132
RA	a)	a)	a)	95	155
RL	284	257	257	243	176
Scotturb	170	180	179	178	142
TST	1 367	1 367	1 367	2 119 b)	607
Vimeca	297	300	300	302	151
Intermodais (L ou Navegante)	70	70	70	70	96
<b>Total c)</b>	<b>2 566</b>	<b>2 552</b>	<b>2 551</b>	<b>3 810</b>	<b>1 163</b>

a) Inclui os títulos combinados com a CP.

b) Inclui títulos com a Sulfertagus.

c) Os títulos intermodais repetem-se em vários operadores, tendo sido feita a correção para garantir a não repetição (até e março de 2019 na RL, Scotturb, TST, Vimeca, a partir de abril de 2019, em todos os operadores Navegantes, exceto RA)

Tabela 4.2.6-1 – Número de títulos existentes na área metropolitana de Lisboa

(Fonte: Operadores – revisto em agosto 2021)

Os valores apresentados correspondem à contagem dos títulos de transporte aprovados a 1 de janeiro de cada ano.

No total, em janeiro de 2016, existiam 2 566 títulos (sem repetições) na AML, tendo esse valor atingindo 3 810 títulos em 2019 (entre janeiro e março, antes da entrada em funcionamento dos passes Navegantes), incluindo os 70 títulos intermodais.

Assinala-se que o operador com maior número de títulos de transporte em 2019 (janeiro-março), era a TST, com um total de 2 119 títulos distintos, dos quais 1 137 eram títulos intermodais. Por contraste, os

operadores HLM, Isidoro Duarte, JJSA, apresentaram menos títulos de transporte, sendo 90 comuns aos três operadores e 1 exclusivo do operador JJSA.

De referir que aos títulos de transporte do tipo normal podem incidir bonificações e descontos tarifários determinados por opção do operador, da respetiva tutela ou contrato, e definidos pelo Estado, designadamente os Passes 4\_18, Sub\_23 e Social+, este apenas aplicável aos títulos intermodais.

Até abril de 2019, existiam também títulos intermodais (passes mensais) na área metropolitana criados em 1977 e disponibilizados ao abrigo da Portaria n.º 241-A/2013 num conjunto de 10 operadores (os operadores tutelados pelo Estado - CP, ML, Soflusa e Transtejo, os operadores internos/serviços municipalizados - TCB e Carris, e os operadores privados - RL, Scotturb, TST e Vimeca), com base num sistema de coroas, a saber: Navegante Urbano, Navegante Rede, L1, L12, L123, O12, O23 e O123, e respetivas modalidades.

No entanto, o sistema tarifário era complexo e estavam excluídos do título intermodal parte dos operadores e dos serviços de transporte que serviam cerca de dois terços do território da região.

O valor médio dos títulos de transporte era excessivamente alto: de acordo com dados para os 18 operadores da área metropolitana, em média, um utilizador de passe pagava 40,7 €; se fosse um utilizador de tarifa normal, a média situava-se nos 46,7 €, se fosse um utilizador de tarifa reduzida, o valor era de 32,7 € para os títulos 4\_18, Sub\_23 e Social+ e de 22,5 € para os outros títulos com desconto.

Em 1 de abril de 2019 foi implementado no território da área metropolitana de Lisboa um novo sistema tarifário que levou a uma alteração substancial do modelo até aí vigente, e consequentemente dos títulos disponibilizados.

Em 31 de dezembro de 2018, a Lei n.º 71/2018 que aprovou o Orçamento do Estado para 2019 ("LOE 2019"), veio, no respetivo artigo 234.º, colocar à disposição das autoridades de transporte do país, por via das áreas metropolitanas e das comunidades intermunicipais, financiamento para a concretização da redução das tarifas dos transportes públicos, através do Programa de Apoio à Redução Tarifária (PART). Nos termos da LOE 2019, a fixação dos tarifários, incorporando o financiamento do PART, é da competência das autoridades de transportes de cada área metropolitana e comunidade intermunicipal.

Assim, a partir de abril de 2019, a obrigação de disponibilização do passe intermodal na área metropolitana de Lisboa e a respetiva compensação financeira prevista na Portaria n.º 241 -A/2013 passaria a caber à AML, que implementaria um novo sistema tarifário ao abrigo do Regulamento n.º 278-A/2019, de 19 de março, publicado no Diário da República, 2.ª série, n.º 61, de 27 de março de 2019, "Regulamento Metropolitano das Regras Gerais para a Implementação do Sistema Tarifário na Área Metropolitana de Lisboa", com os seguintes objetivos gerais:

- apoiar as famílias, promovendo a universalidade na igualdade de oportunidades no acesso ao serviço e a acessibilidade aos serviços públicos de transporte de passageiros;
- eliminar as assimetrias existentes no território, fomentando, assim, a coesão social, territorial e económica da área metropolitana;
- simplificar os tarifários disponibilizados neste território, com transparência nas tarifas fixadas e clareza das diferentes opções tarifárias apresentadas aos utilizadores do serviço público;

- promover a intermodalidade, com a articulação intermodal entre todos os operadores, através da integração tarifária;
- alterar os padrões de mobilidade da população da área metropolitana de Lisboa, tendo como objetivo combater as externalidades negativas associadas à mobilidade, nomeadamente o congestionamento, a emissão de gases de efeito de estufa, a poluição atmosférica, o ruído, o consumo de energia e a exclusão social;
- definir um método de compensação justo, objetivo e claro, que incentive a manutenção e o desenvolvimento de uma gestão eficiente e eficaz por parte do operador, que possa incentivar uma prestação de serviços de transporte de passageiros com um nível de qualidade elevado;
- compatibilidade com os atuais sistemas de bilhética dos operadores e da área metropolitana, minimizando os custos e a complexidade de alteração dos sistemas instalados, quer quanto ao sistema de vendas, de validações ou de cartões.

São introduzidos os seguintes títulos de transporte (passes):

- Passe Navegante Metropolitano (40 euros), de âmbito metropolitano, aceite como título de transporte válido para as deslocações em serviços maioritariamente realizados na área metropolitana de Lisboa, por qualquer operador;
- Passe Navegante Municipal (30 euros), de âmbito municipal e com a designação de cada um dos 18 municípios que integram a AML, aceite como título de transporte válido para deslocações em serviços realizados por qualquer operador no interior do respetivo município e nas respetivas zonas de fronteira;
- Passe Navegante Família (80€ ou 60€), de âmbito metropolitano ou municipal, é um título que habilita todos os membros de um agregado familiar, com domicílio fiscal na AML, a realizar as deslocações através do Passe Navegante Metropolitano Família, ou com o Passe Navegante Municipal Família para cada um dos 18 municípios da AML.
- Passe Navegante +65 (20 €), um título que habilita qualquer pessoa com idade superior a 65 anos ou reformada ou pensionista, a realizar deslocações abrangidas pelo passe Metropolitano.
- Passe Navegante 12 (Gratuito), é um título que habilita qualquer criança com idade inferior a 13 anos, a realizar deslocações abrangidas pelo passe Metropolitano.

Simultaneamente, por opção dos operadores e em articulação com a AML, todos os passes cujo valor base fosse superior a 40 euros deixaram de ser comercializados, bem como alguns títulos com preço base inferior a 40 euros.

Com exceção dos passes Navegante Urbano 3.ª idade e Navegante Urbano Reformado/Pensionista, também os passes intermodais criados ao abrigo da antiga Portaria n.º 241 -A/2013, de 31 de julho, foram descontinuados, independentemente do seu valor.

A lista de passes que permaneceram à venda no sistema tarifário metropolitano, para viagens com origem e destino dentro da AML, encontra-se no anexo ao Regulamento n.º 278-A/2019, da AML, supracitado.

### 4.3. Procura

#### 4.3.1. Número de passageiros transportados

Para cada um dos operadores, e para cada um dos anos de 2016 a 2019, apresenta-se o número de passageiros transportados<sup>23</sup>, em unidades.

Operador	N.º de Passageiros Transportados [Unidades]			
	2016	2017	2018	2019
BT	2 601 534	3 344 361	3 442 633	4 443 039
HLM a)	1 102 419	1 092 487	496 605	755 178
ID a)	49 201	64 039	716 281	873 986
JJSA	2 687 137	2 722 706	2 782 596	3 736 944
RA	b)	b)	b)	1 264
RL	36 343 000	36 565 000	37 424 000	43 374 000
Scotturb	8 829 604	9 001 533	9 220 853	11 256 100
TST	32 334 746	32 769 471	33 243 942	37 794 043
Vimeca	33 192 865	33 290 004	32 684 623	37 930 987
<b>Total</b>	<b>117 140 507</b>	<b>118 849 601</b>	<b>120 011 533</b>	<b>140 165 541</b>

a) O operador não tem dados consolidados e validados.

b) A AML apenas emitiu autorizações provisórias à RA em 2019, embora o serviço tivesse sido praticado nos anos anteriores.

Tabela 4.3.1-1 – Número de passageiros transportados

(Fonte: Operadores – revisto em agosto 2021)

É possível observar no gráfico seguinte uma evolução positiva do número de passageiros transportados na área metropolitana, com destaque para o ano de 2019, em que foram transportados mais de 140 milhões de passageiros nos serviços públicos de transporte rodoviário de passageiros da competência da AML, um aumento de 14% relativamente ao ano anterior, fruto essencialmente da implementação do novo sistema tarifário.

A RL foi o operador com maior número de passageiros, seguido da Vimeca e TST.

<sup>23</sup> «Passageiro transportado»: Corresponde a uma pessoa física transportada em todo o percurso ou parte dele (exclui o pessoal afeto ao serviço do veículo) (INE).

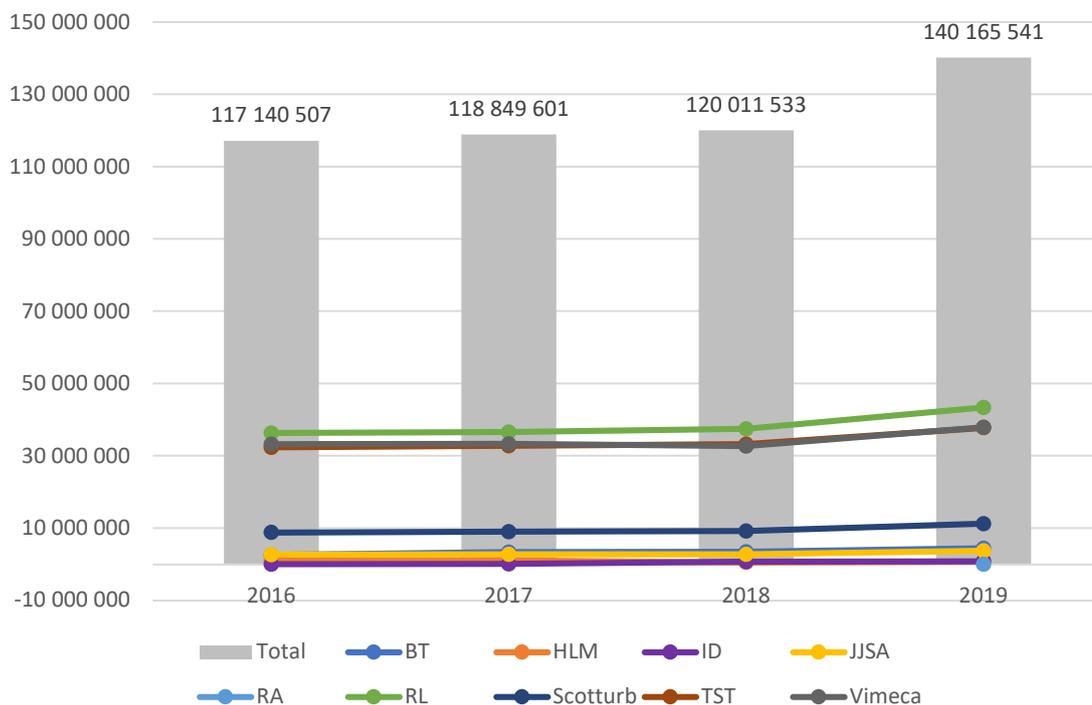


Figura 4.3.1-1 – Número de passageiros transportados

(Fonte: Operadores – revisto em agosto 2021)

#### 4.3.2. Número de passageiros.km transportados

Para cada um dos operadores, e para cada um dos anos de 2016 a 2019, apresenta-se o número de passageiros.km transportados<sup>24</sup>, em 10<sup>3</sup> P.Km.

Tal como no número de passageiros transportados, verifica-se uma estabilização do número de passageiros.km no período de 2016 a 2018 e um crescimento muito acentuado de 2018 a 2019, fruto da alteração tarifária ocorrida em abril de 2019.

Operador	Passageiros.km transportados [10 <sup>3</sup> P.Km]			
	2016	2017	2018	2019
BT	49 747	49 713	55 120	92 706
HLM	b)	b)	b)	b)
ID	b)	b)	b)	b)
JJSa	b)	b)	b)	b)
RA	c)	c)	c)	21 204
RL	200 008	198 688	205 888	237 678
Scotturb	103 639	105 676	108 440	131 913

<sup>24</sup> «Passageiro.km transportado»: Unidade de medida correspondente ao transporte de um passageiro na distância de um quilómetro (INE).

Operador	Passageiros.km transportados [10 <sup>3</sup> P.Km]			
	2016	2017	2018	2019
TST	295 592	281 279	296 809	335 675
Vimeca	155 753	155 753	155 753	165 597
<b>Total</b>	<b>754 992</b>	<b>741 396</b>	<b>766 890</b>	<b>891 067</b>

- a) O operador não tem dados consolidados e validados.  
b) O operador não enviou dados.  
c) A AML apenas emitiu autorizações provisórias à RA em 2019, embora o serviço tivesse sido praticado nos anos anteriores.

Tabela 4.3.2-1 – Número de passageiros.km transportados

(Fonte: Operadores– revisto em agosto 2021)

### 4.3.3. Taxa de ocupação média anual da frota

Para cada um dos operadores, e para cada um dos anos de 2016 a 2019, apresenta-se a taxa de ocupação média da frota, em percentagem.

As taxas de ocupação média da frota apresentam em todos os operadores uma variação positiva no período em análise, registando, no ano de 2019, um valor máximo na BT de 51,0% e mínimo na Rodoviária do Alentejo, de 3,2%, com a RL, a ID, HLM e a TST a apresentarem cerca de 23%.

As empresas JJSA e Scotturb não responderam.

Operador	Taxa de ocupação média da frota [%]			
	2016	2017	2018	2019
BT	31,5	32,2	34,6	51,0
HLM	20,2	20,2	20,5	23,5
ID	20,2	20,2	20,5	23,5
JJSA	a)	a)	a)	a)
RA	b)	b)	b)	3,2
RL	20,3	20,2	20,6	23,5
Scotturb	c)	c)	c)	28,1
TST	19,5	18,2	18,9	23,2
Vimeca	15,5	15,5	15,6	17,1

- a) O operador não enviou dados.  
b) A AML apenas emitiu autorizações provisórias à RA em 2019, embora o serviço tivesse sido praticado nos anos anteriores.  
c) O operador informou que não dispõe da informação.

Tabela 4.3.3-1 – Taxa de ocupação média da frota

(Fonte: Operadores)

### 4.3.4. Taxa de fraude detetada

Para cada um dos operadores, e para cada um dos anos de 2016 a 2019, apresenta-se a taxa de fraude detetada, em percentagem.

Os operadores BT, JJSA e Scotturb não enviaram informação das taxas de fraude para os quatro anos em análise. Os restantes operadores, apresentaram para o ano de 2019 valores que variam entre 0,8% (nos casos da RL, HLM, ID e RA) e 0,1% (no caso dos TST) valores considerados baixos.

Operador	Taxa de fraude detetada [%]			
	2016	2017	2018	2019
BT	a)	a)	a)	a)
HLM	0,500	0,500	0,500	0,800
ID	0,500	0,500	0,500	0,800
JJSA	b)	b)	b)	b)
RA	c)	c)	c)	0
RL	0,400	0,400	0,200	0,800
Scotturb	b)	b)	b)	b)
TST	0,100	0,100	0,100	0,100
Vimeca	0,004	0,002	0,002	0,002

a) O operador não enviou dados.

b) O operador informou que não dispõe da informação.

c) A AML apenas emitiu autorizações provisórias à RA em 2019, embora o serviço tivesse sido praticado nos anos anteriores.

Tabela 4.3.4-1 – Taxa de fraude detetada

(Fonte: Operadores – revisto em agosto 2021)

#### 4.4. Material circulante

Todos os dados apresentados, relacionados com o material circulante, têm como fonte os respetivos operadores.

Para cada um dos operadores, e para cada um dos anos de 2016 a 2019, apresenta-se a idade média da frota, em anos, e o número de veículos da frota, em unidades, discriminado por:

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

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

Operador	N.º de veículos da frota [Unidades]			
	2016	2017	2018	2019
BT	127	135	139	143
HLM	19	19	19	19
ID	18	18	18	18
JJSA	39	39	39	40
RA	a)	a)	a)	1
RL	355	363	361	351
Scotturb	129	131	145	159
TST	464	469	482	490
Vimeca	230	230	230	228
<b>Total</b>	<b>1 381</b>	<b>1 404</b>	<b>1 433</b>	<b>1 449</b>

a) A AML apenas emitiu autorizações provisórias à RA em 2019, embora o serviço tivesse sido praticado nos anos anteriores.

Tabela 4.4-1 – Número de veículos por operador e por ano – revisto em agosto 2021

Regista-se um aumento do número de veículos disponibilizados no serviço público de transportes pelos operadores, de 1 381 veículos em 2016 para 1 449 em 2019, registando-se um maior aumento na Scotturb (+23%).

#### 4.4.1. Idade média da frota

Para cada um dos operadores, e para cada um dos anos de 2016 a 2019, apresenta-se na tabela e no gráfico seguintes a idade média da frota, em anos.

É possível verificar um ligeiro aumento da mesma no período em análise: de 12,7 anos de idade média em 2016 passou a 13,2 nos anos seguintes.

O operador com a menor idade média de frota é a Scotturb, com 7 anos em 2019, sendo o que apresenta maior idade média a Rodoviária do Alentejo, que, com apenas 1 autocarro, tem uma idade de 22 anos. Os operadores ID, BT, JJSA e TST, destacam-se por apresentarem idades médias entre os 16 e os 18 anos (em 2019), e pela evolução negativa da mesma no período em análise, o que é reflexo de uma menor renovação da frota.

Operador	Idade média da frota [Anos]			
	2016	2017	2018	2019
BT	14	14	15	16
HLM	12	13	14	15
ID	15	16	17	18
JJSA	13	14	15	16
RA	a)	a)	a)	22
RL	16	16	16	15
Scotturb	9	10	8	7
TST	15	15	15	16
Vimeca	10	11	12	13
<b>Média</b>	<b>12,7</b>	<b>13,2</b>	<b>13,2</b>	<b>13,2</b>

a) A AML apenas emitiu autorizações provisórias à RA em 2019, embora o serviço tivesse sido praticado nos anos anteriores.

Tabela 4.4.1-1 – Idade média da frota – revisto em agosto 2021

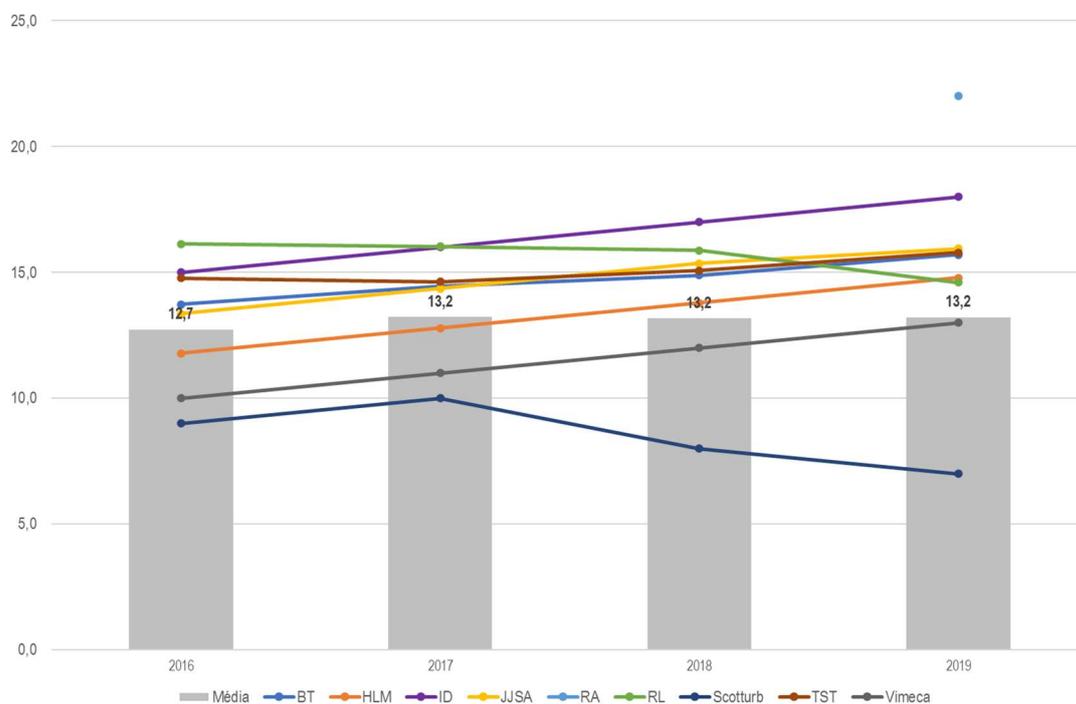


Figura 4.4.1-1 – Idade média da frota– revisto em agosto 2021

#### 4.4.2. Tipo de combustível

Os operadores apresentaram uma frota composta, quase na sua totalidade, por veículos a gasóleo. Apenas, o operador JJSA, apresentou em 2019, um veículo a gás natural.

Nas tabelas seguintes apresentam-se os números de veículos a gasóleo e a gás natural.

Operadores	Número de veículos por tipo de combustível – Gasóleo [Unidades]			
	2016	2017	2018	2019
<b>BT</b>	127	135	139	143
<b>HLM</b>	19	19	19	19
<b>ID</b>	18	18	18	18
<b>JJSA</b>	39	39	39	39
<b>RA</b>	a)	a)	a)	1
<b>RL</b>	355	363	361	351
<b>Scotturb</b>	129	131	145	159
<b>TST</b>	464	469	482	490
<b>Vimeca</b>	230	230	230	228
<b>Total</b>	<b>1 381</b>	<b>1 404</b>	<b>1 433</b>	<b>1 448</b>

a) A AML apenas emitiu autorizações provisórias à RA em 2019, embora o serviço tivesse sido praticado nos anos anteriores.

Tabela 4.4.2-1 – Número de veículos por tipo de combustível – Gasóleo – revisto em agosto 2021

Operadores	Número de veículos por tipo de combustível – Gás natural [Unidades]			
	2016	2017	2018	2019
<b>JJSA</b>	0	0	0	1

Tabela 4.4.2-2 – Número de veículos por tipo de combustível – Gás natural

#### 4.4.3. Norma ambiental Euro

Na tabela seguinte, para cada um dos anos de 2016 a 2019, apresenta-se o número de veículos da frota por Norma Ambiental Euro e a respetiva percentagem por ano.

Observa-se que ao longo dos anos foi decrescente o número de veículos com normas ambientais Euro I e Euro II, tendência oposta à que se verifica para as normas ambientais Euro III, Euro IV, Euro V e Euro VI, com um número crescente de veículos de 2016 a 2019 e que é residual o número de veículos sem norma ambiental Euro como forma de classificar as suas emissões.

Em qualquer dos anos é prevalente o número de veículos com norma ambiental Euro III, cujas percentagens variam, em cada ano, entre 40% e 43%. No ano de 2019, os veículos com norma ambiental Euro III representavam 40% dos veículos; os veículos com norma ambiental inferior (Euro I e Euro II) representavam 19% dos veículos; os veículos com norma ambiental superior (Euro IV, Euro V e Euro VI) representavam 40% dos veículos; e os veículos sem norma ambiental Euro representavam 1% dos veículos.

Norma Ambiental	Número de veículos e percentagem por Norma Ambiental EURO (N.A.) [Unidades e %]			
	2016	2017	2018	2019
Euro I	166 (12%)	121 (8%)	84 (6%)	46 (3%)
Euro II	291 (21%)	281 (20%)	256 (18%)	238 (16%)
Euro III	575 (42%)	598 (43%)	611 (43%)	576 (40%)
Euro IV	211 (15%)	238 (17%)	266 (19%)	298 (21%)
Euro V	71 (5%)	106 (8%)	120 (8%)	147 (10%)
Euro VI	47 (3%)	52 (4%)	89 (6%)	136 (9%)
Sem N. A.	20 (1%)	8 (1%)	7 (0%)	8 (1%)
<b>Total</b>	<b>1 381</b>	<b>1 404</b>	<b>1 433</b>	<b>1 449</b>

Tabela 4.4.3-1 – Número de veículos e percentagem por Norma Ambiental EURO– revisto em agosto 2021

Para cada um dos operadores, e para cada um dos anos de 2016 a 2019, apresenta-se o número de veículos da frota por Norma Ambiental Euro.

- Barraqueiro Transportes

BT	Número de veículos por Norma Ambiental EURO (N.A.) [Unidades]			
	2016	2017	2018	2019
Euro I	5	5	5	5
Euro II	25	25	25	24
Euro III	55	57	52	53
Euro IV	38	44	54	58
Euro V	1	1	1	1
Euro VI	2	2	2	2
Sem N. A.	1	1	0	0
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>135</b>	<b>139</b>	<b>143</b>

Tabela 4.4.3-2 – Número de veículos por Norma Ambiental EURO – BT

- Henrique Leonardo Mota

HLM	Número de veículos por Norma Ambiental EURO (N.A.) [Unidades]			
	2016	2017	2018	2019
Euro II	3	3	3	3
Euro III	5	5	5	5
Euro IV	9	9	9	9
Euro V	2	2	2	2
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>19</b>

Tabela 4.4.3-3 – Número de veículos por Norma Ambiental EURO – HLM

- Isidoro Duarte

ID	Número de veículos por Norma Ambiental EURO (N.A.) [Unidades]			
	2016	2017	2018	2019
Euro I	1	1	1	1
Euro II	5	5	5	5
Euro III	3	3	3	3
Euro IV	7	7	7	7
Sem N. A.	2	2	2	2
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>18</b>

Tabela 4.4.3-4 – Número de veículos por Norma Ambiental EURO – ID

- JJ Santo António - Transporte Rodoviário de Passageiros, Unipessoal

JJSA	Número de veículos por Norma Ambiental EURO (N.A.) [Unidades]			
	2016	2017	2018	2019
Euro I	2	2	2	2
Euro II	9	9	9	9
Euro III	10	10	10	10
Euro IV	16	16	16	16
Euro V	1	1	1	1
Sem N. A.	1	1	1	2
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>39</b>	<b>39</b>	<b>40</b>

Tabela 4.4.3-5 – Número de veículos por Norma Ambiental EURO – JJSA

- Rodoviária do Alentejo

RA	Número de veículos por Norma Ambiental EURO (N.A.) [Unidades]			
	2016	2017	2018	2019
Euro II	a)	a)	a)	1
<b>Total</b>	a)	a)	a)	1

a) A AML apenas emitiu autorizações provisórias à RA em 2019, embora o serviço tivesse sido praticado nos anos anteriores.

Tabela 4.4.3-6 – Número de veículos por Norma Ambiental EURO – RA

- Rodoviária de Lisboa

RL	Número de veículos por Norma Ambiental EURO (N.A.) [Unidades]			
	2016	2017	2018	2019
Euro I	110	83	49	15
Euro II	83	81	72	58
Euro III	98	118	145	138
Euro IV	38	55	67	85
Euro V	21	21	23	30

RL	Número de veículos por Norma Ambiental EURO (N.A.) [Unidades]			
	2016	2017	2018	2019
Euro VI	2	5	5	25
Sem N. A.	3	0	0	0
<b>Total</b>	<b>355</b>	<b>363</b>	<b>361</b>	<b>351</b>

Tabela 4.4.3-7 – Número de veículos por Norma Ambiental EURO – RL

- Scotturb - Transportes Urbanos

Scotturb	Número de veículos por Norma Ambiental EURO (N.A.) [Unidades]			
	2016	2017	2018	2019
Euro II	12	12	2	0
Euro III	58	58	51	26
Euro IV	31	31	31	30
Euro V	15	15	15	30
Euro VI	13	15	46	73
<b>Total</b>	<b>129</b>	<b>131</b>	<b>145</b>	<b>159</b>

Tabela 4.4.3-8 – Número de veículos por Norma Ambiental EURO – Scotturb

- T.S.T. - Transportes Sul do Tejo

TST	Número de veículos por Norma Ambiental EURO (N.A.) [Unidades]			
	2016	2017	2018	2019
Euro I	48	30	27	23
Euro II	102	94	88	86
Euro III	275	276	274	270
Euro IV	20	24	30	43
Euro V	6	41	53	58
Euro VI	0	0	6	6
Sem N. A.	13	4	4	4
<b>Total</b>	<b>464</b>	<b>469</b>	<b>482</b>	<b>490</b>

Tabela 4.4.3-9 – Número de veículos por Norma Ambiental EURO – TST (revisto em agosto 2021)

- Vimeca Transportes - Viação Mecânica de Carnaxide

Vimeca	Número de veículos por Norma Ambiental EURO (N.A.) [Unidades]			
	2016	2017	2018	2019
Euro II	52	52	52	52
Euro III	71	71	71	71
Euro IV	52	52	52	50
Euro V	25	25	25	25
Euro VI	30	30	30	30

Vimeca	Número de veículos por Norma Ambiental EURO (N.A.) [Unidades]			
	2016	2017	2018	2019
<b>Total</b>	<b>230</b>	<b>230</b>	<b>230</b>	<b>228</b>

Tabela 4.4.3-10 – Número de veículos por Norma Ambiental EURO – Vimeca

#### 4.4.4. Acessibilidade a Pessoas com Mobilidade Reduzida

Na tabela seguinte apresenta-se o número e a percentagem de veículos da frota com Acessibilidade a Pessoas com Mobilidade Reduzida (APMR). Verifica-se que a percentagem de autocarros com APMR na área metropolitana aumentou cerca de 18 pontos percentuais entre o ano de 2016 e 2019, passando de 26% para 44% de veículos com APMR.

Tomando como referência o ano de 2019, os operadores que dispõem de maior proporção de autocarros acessíveis, são a Scotturb, com aproximadamente 93% da frota acessível e a Vimeca, com 75%. A BT, destaca-se por ter uma frota menos acessível, com apenas cerca de 8% dos veículos acessíveis. Importa destacar o operador RL por ter feito um investimento ao longo dos anos, passando de 0% de veículos acessíveis no ano de 2016 para 53% em 2019, sendo a empresa com maior número de veículos acessíveis.

Operadores	Número e percentagem de veículo da frota com Acessibilidade a Pessoas com Mobilidade Reduzida (APMR) [Unidade e %]			
	2016	2017	2018	2019
<b>BT</b>	8 (6%)	10 (7%)	11 (8%)	11 (8%)
<b>HLM</b>	3 (16%)	3 (16%)	3 (16%)	3 (16%)
<b>ID</b>	4 (22%)	4 (22%)	4 (22%)	4 (22%)
<b>JJSA</b>	15 (39%)	15 (39%)	15 (39%)	15 (38%)
<b>RA</b>	a)	a)	a)	0 (0%)
<b>RL</b>	0 (0%)	0 (0%)	148 (41%)	187 (53%)
<b>Scotturb</b>	114 (88%)	116 (89%)	133 (92%)	147 (93%)
<b>TST</b>	41 (9%)	83 (18%)	92 (19%)	101 (21%)
<b>Vimeca</b>	172 (75%)	172 (75%)	172 (75%)	170 (75%)
<b>Total</b>	<b>357 (26%)</b>	<b>403 (29%)</b>	<b>578 (40%)</b>	<b>638 (44%)</b>

a) A AML apenas emitiu autorizações provisórias à RA em 2019, embora o serviço tivesse sido praticado nos anos anteriores.

Tabela 4.4.4-1 – Percentagem da frota com APMR – revisto em agosto 2021

#### 4.4.5. Lotação

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

Na tabela seguinte apresenta-se o número de veículos, de todos os operadores, por classes de lotação, no período de 2016 a 2019.

Da tabela observa-se que a classe de lotação 71-100 é a mais expressiva, representando 58% da frota nos anos 2016, 2017 e 2019 e 57% no ano 2018. Segue-se a classe 51-70, que representa 30% da frota nos anos 2017, 29% em 2016 e 2019, e 28% em 2019.

Nos quatro anos de análise, a classe de lotação 8-50 representa 8% da frota em 2016 e 2017, e 9% em 2018 e 2019, sendo a classe menos representada a classe 101-151, com 5% da frota nos anos de 2016 a 2018 e 6% em 2019.

Classes de lotação	N.º de veículos por classes de lotação [Unidade]			
	2016	2017	2018	2019
<b>8-50</b>	112	110	129	124
<b>51-70</b>	407	417	421	401
<b>71-100</b>	799	812	815	836
<b>101-151</b>	63	65	68	88
<b>Total</b>	<b>1 381</b>	<b>1 404</b>	<b>1 433</b>	<b>1 449</b>

Tabela 4.4.5-1 – Número de veículos por classes de lotação – revisto em agosto 2021

#### 4.4.6. Tipologia

Na tabela seguinte apresenta-se o número de veículos, por tipologia.

A tipologia de veículo prevalente no serviço de transportes da área metropolitana é a Urbano – Standard,

Tipologia do veículo	N.º de veículos por Tipologia			
	2016	2017	2018	2019
<b>Urbano - Mini</b>	70	68	88	82
<b>Urbano - Midi</b>	59	67	72	72
<b>Urbano - Standard</b>	913	936	940	958
<b>Urbano ou Interurbano - Articulado</b>	35	37	35	34
<b>Interurbano - Mini</b>	17	15	13	13
<b>Interurbano - Midi</b>	10	10	11	11
<b>Interurbano - Standard</b>	202	189	194	205
<b>Turismo</b>	75	82	80	74
<b>Total</b>	<b>1 381</b>	<b>1 404</b>	<b>1 433</b>	<b>1 449</b>

Tabela 4.4.6-1 – Número de veículos da frota por tipologia – revisto em agosto 2021

#### 4.5. Indicadores Económico-Financeiros

De acordo com o esclarecimento prestado pela Autoridade da Mobilidade e dos Transportes, no âmbito das obrigações de reporte e publicitação - Regulamento n.º 430/2019 e Regulamento CE 1370/2017, a AML, enquanto Autoridade de Transportes, deverá identificar todos os operadores sobre

a sua jurisdição e apresentar os montantes pagos para cada uma das rúbricas referidas na Dimensão “indicadores económico-financeiros”, constante do Anexo (informação mínima a constar no relatório anual relativo ao serviço público de transporte de passageiros previsto no artigo 7.º do Regulamento (CE) n.º 1370/2007).

Assim, tendo em conta o Regulamento n.º 278-A/2019 de 19 de março que estabelece obrigações de serviço público de âmbito tarifário, devem ser reportados no presente relatório os valores pagos no âmbito das respetivas competências, ainda que referentes a operadores que, nos termos do RJSPTP, aprovado pela Lei n.º 52/2015, de 9 de junho, não estejam referenciados como estando no seu âmbito de jurisdição.

Igualmente, montantes pagos por outras entidades, mas estando em causa cálculos efetuados pela AML, devem também ser incluídos no presente relatório.

Assim, os valores considerados no âmbito do novo sistema tarifário implementado a 1 de abril de 2019 para todos os operadores nele incluídos, serão incluídos no presente reporte.

#### 4.5.1. Receitas tarifárias anuais por título de transporte

Para cada um dos operadores, e para cada um dos anos de 2016 a 2019, apresentam-se no Anexo VI ao presente relatório todas as receitas tarifárias anuais, por título de transporte, em 10<sup>3</sup> € (euro).

Na tabela seguinte são apresentados os valores totais das receitas tarifárias anuais, por operador. Constata-se o seu aumento até 2018, e a diminuição em 2019, certamente devido à redução tarifária.

Operador	Receitas tarifárias anuais por título de transporte com IVA [10 <sup>3</sup> €(euro)]			
	2016	2017	2018	2019
BT	7 321,73	7 959,16	8 588,98	6 093,30
HLM	1 934,53	1 949,42	1 232,84	716,93
ID	169,54	161,14	1 743,48	1 742,72
JJSA	3 427,58	3 638,87	3 654,03	3 838,12
RA	a)	a)	a)	2 359,13
RL	27 010,95	27 095,99	27 363,36	25 089,30
Scotturb	18 069,00	19 296,00	21 640,00	21 120,00
TST	39 429,00	38 366,00	40 293,00	34 490,00
Vimeca	20 795,00	21 735,00	22 346,00	19 857,00
<b>Total</b>	<b>118 157,33</b>	<b>120 201,58</b>	<b>125 628,85</b>	<b>115 306,50</b>

a) A AML apenas emitiu autorizações provisórias à RA em 2019, embora o serviço tivesse sido praticado nos anos anteriores.

Tabela 4.5.1-1 – Receitas tarifárias anuais do operador de 2016 a 2019, com IVA

(Fonte: Operadores – revisto em agosto 2021)

#### 4.5.2. Gastos totais da Autoridade de Transporte com o SPTP

O apuramento dos gastos totais da Autoridade de Transporte com o serviço público de transporte de passageiros é efetuado por operador, de acordo com as regras especificadas na legislação, e não por contrato.

Considerando a nota anterior, para cada um dos operadores e para cada um dos anos de 2016 a 2019, apresentam-se os gastos totais da Autoridade de Transporte com o serviço público de transporte de passageiros, em 10<sup>3</sup> € (euro), discriminados por:

- (i) Compensações por obrigações de serviço público;
- (ii) Compensações tarifárias (por ex. 4\_18, Sub\_23, Social+);
- (iii) Outros subsídios à exploração.

De referir, em primeiro lugar, que os gastos da AML enquanto autoridade de transportes dizem respeito às compensações financeiras pela prestação de obrigações de serviço público de âmbito tarifário, que se concretiza em:

- até 31 de março de 2019 a AML procedeu ao apuramento dos valores de compensação dos operadores que disponibilizavam o Passe Intermodal ao abrigo do Decreto-Lei n.º 241-A/2013. Esses valores eram transmitidos à DGTF que procedia aos respetivos pagamentos;
- a partir de 1 de abril de 2019, ao abrigo do Regulamento n.º 278-A/2019, a AML procede aos apuramentos dos valores de compensação pela disponibilização do passe intermodal Navegante, efetuando também o seu pagamento no âmbito do PART (Programa de Apoio à Redução Tarifária);
- simultaneamente procedeu-se ao apuramento dos valores de compensação pela disponibilização do Passe Social+, nos termos da Portaria n.º 272/2011, de 23 de setembro, alterada pelas Portarias n.ºs 36/2012, de 8 de fevereiro, e 91-A/2019, de 26 de março, e de acordo com o Despacho n.º 14216/2011, de 13 de outubro de 2011, publicado no Diário da República, 2.ª série, n.º 202, de 20 de outubro de 2011, que se manteve com o novo sistema tarifário e foi estendido a todos os títulos e operadores da AML.

Intermodal	Gastos anuais com compensação financeira apurados pela AML com IVA [10 <sup>3</sup> € (euro)]			
	2016	2017	2018	2019 jan-mar *
Carris	-	1 474,24	1 669,03	473,24
TST	-	-	-	-
RL	1 654,63	4 303,83	4 668,24	1 308,12
Scotturb	207,86	263,32	223,29	67,97
TCB	11,35	5,08	-	3,96
VT	2 971,65	3 447,89	2 722,35	715,04
<b>Total</b>	<b>4 845 492,06</b>	<b>9 494,36</b>	<b>9 282,92</b>	<b>2 568,33</b>

\* Até março quando o Navegante começou a ser comercializado.

Tabela 4.5.2-1 – Gastos anuais de compensação financeira do sistema tarifário intermodal apurados pela AML, com IVA  
(Fonte: AML/TML – revisto em agosto 2021)

Como é visível no quadro anterior, durante a vigência do sistema intermodal existente ao abrigo da Portaria n.º 241-A/2019, o valor de compensação financeira variou entre 4,8 milhões de euros em

2016 e 9,5 milhões de euros em 2017. O apuramento do ano de 2019 só corresponde ao 1.º trimestre desse ano, após o qual entrou em vigor o novo sistema tarifário da AML. Estes valores só abrangiam os operadores do Estado ou municipais.

De notar que, no apuramento das compensações do intermodal, os operadores TST e TCB registaram, em alguns anos, receita em excedente: os TST em todos os anos e os TCB em 2018. Esse excedente foi redistribuído, no caso da TST, pelos operadores privados RL, Scotturb e Vimeca e, no caso dos TCB, pelo operador municipal Carris. Esta verba excedente não está incluída na Tabela 4.5.2-1.

Intermodal (jan-mar) e PART (abr-dez)	Gastos anuais com compensação financeira realizados em 2019, com IVA [10 <sup>3</sup> € (euro)]	
	2019 jan-mar*	2019 abr-dez**
BT	-	1 560,87
Carris	473,24	21 090,27
CAP/ Mobi	-	24,48
CP	-	6 676,57
FT + SFT	-	6 473,43
HLM	-	86,56
ID	-	317,93
JJSA	-	572,67
MST	-	56,13
ML	-	5 303,50
RL	1 308,12	7 334,65
Scotturb	67,97	3 064,49
SL	-	1 939,51
TCB	3,96	797,09
TT	-	745,20
TST	-	7 512,56
VT	715,04	6 526,45
<b>Total</b>	<b>2 568,33</b>	<b>70 082,35</b>
<b>Total 2019</b>	<b>72 650,68</b>	

\* Até março quando o Navegante começou a ser comercializado.

\*\* A partir de abril quando o Navegante começou a ser comercializado.

Tabela 4.5.2-2 – Gastos anuais de compensação financeira do sistema tarifário realizados em 2019 com IVA

(Fonte: AML/TML – revisto em agosto 2021)

O quadro anterior, relativo a 2019, apresenta na segunda coluna os valores finais apurados em 2021 com base em dados do sistema bilhética de acordo com o Regulamento n.º 278-A/2019, validados pela AMT, onde se incluem acertos só efetuados em 2020 e 2021, mas referentes a 2019, num total de 70,1 milhões de euros, realizados pela AML.

Em 2019, o esforço público na compensação de passes intermodais foi de 2 568,33 € de janeiro a março e de 70 082,35 € de abril a dezembro, perfazendo um total de 72 650,68 €.

Social+	Gastos anuais apurados pela AML com IVA [10 <sup>3</sup> € (euro)]			
	2016	2017	2018	2019
BT	-	-	-	15,27
Carris	1 428,56	1 412,39	1 389,56	910,45
CAP/ Mobi	-	-	-	0,19
CP	1 004,46	1 015,12	1 030,06	885,93
FT + SFT	-	-	-	90,20
HLM	-	-	-	1,24
ID	-	-	-	5,16
JISA	-	-	-	10,45
MTS	-	-	-	22,84
ML	1 213,79	1 204,35	1 188,63	966,82
RL	361,70	364,85	366,43	294,30
Scotturb	11,78	11,78	12,19	33,61
SL	172,96	177,35	182,74	110,69
TCB	55,56	56,52	58,53	47,86
TST	269,20	255,47	264,32	236,01
TT	114,52	103,60	106,71	85,76
VT	293,11	295,95	297,16	201,80
<b>Total</b>	<b>4 925,65</b>	<b>4 897,41</b>	<b>4 896,34</b>	<b>3 918,57</b>

Tabela 4.5.2-3 – Gastos anuais apurados pela AML em Social+ com IVA  
(Fonte: AML– revisto em agosto 2021)

A AML procede ainda ao apuramento da compensação financeira pela disponibilização do passe Social+ para os anos em análise. Os valores de compensação financeira do Social+ para os anos de 2016, 2017 e 2018 eram de aproximadamente 4,9 milhões de euros. Já em 2019 os valores baixaram substancialmente (para 3,9 milhões de euros), o que se deveu à entrada em vigor do novo sistema tarifário, que, apesar de abranger um universo maior de utilizadores por incluir todo o território da área metropolitana de Lisboa e todos os operadores (o passe Social+ estava restrito aos passes intermodais), apresenta preços de venda ao público menores, logo, com redução dos valores da comparticipação assumida pelo Estado. A implementação do Passe Navegante família em agosto de 2019 também se constituiu como uma alternativa para os agregados familiares.

Relativamente à compensação financeira do Passe 4\_18, ao abrigo da Portaria n.º 138/2009 e posteriores alterações, e Portaria n.º 249-A/2018, e do Passe Sub\_23, de acordo com o Decreto-Lei n.º 203/2009, de 31 de agosto, e alterações posteriores, e a Portaria n.º 249-A/2018, os valores de compensação são apurados pelo IMT<sup>25</sup>, e transmitidos à AML. Para efeitos de aplicação do Regulamento n.º 278-A/2019 a AML considera esses valores no apuramento dos valores de compensação, pelo que se apresentam os mesmos para os anos de 2018 e 2019, uma vez que em 2016 e 2017 a AML não fazia essa recolha.

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

4_18 e Sub_23	Gastos anuais com IVA [€ (euro)]			
	2016	2017	2018	2019
BT	-	-	407,31	307,32
Carris	-	-	2 420,99	1 873,49
Mobi	-	-	0,00	0,71
CP	-	-	1 527,90	1 810,63
FT + SFT	-	-	1 171,06	1 055,07
HLM	-	-	95,08	42,13
ID	-	-	60,55	57,00
JISA	-	-	0,00	86,34
MTS	-	-	132,90	173,49
ML	-	-	2 101,56	2 734,06
RL	-	-	753,09	827,32
Scotturb	-	-	246,33	274,05
SL	-	-	218,23	187,91
TCB	-	-	193,05	235,01
TST	-	-	1014,48	898,91
TT	-	-	115,00	116,52
VT	-	-	660,80	753,91
<b>Total</b>	-	-	<b>11 118,34</b>	<b>11 433,87</b>

Tabela 4.5.2-4 – Gastos anuais em 4\_18 e Sub\_23 em 2018 e 2019 com IVA  
(Fonte: AML/TML – revisto em agosto 2021)

#### 4.5.3. Valor do investimento da Autoridade de Transporte no âmbito do SPTP

Para cada um dos operadores, e para cada um dos anos de 2016 a 2019, apresenta-se o valor do investimento da Autoridade de Transporte no âmbito do serviço público de transporte de passageiros, em 10<sup>3</sup> € (euro), discriminados por:

- (i) Em material circulante;
- (ii) Outros investimentos.

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

Relativamente a outros investimentos (ii), é de mencionar que o artigo 17.º do Regulamento n.º 278-A/2019, de 19 de março, estabelece que a AML paga aos operadores pelo cumprimento das obrigações de serviço público nele previstas, incluindo a obrigação acessória de realização de investimento em sistemas de bilhética, as compensações financeiras previstas nos Anexos IV (Compensações pelo investimento nos sistemas de bilhética e na plataforma de gestão) e V (Compensações financeiras pela obrigação de disponibilização dos passes e partilha de benefícios) do mesmo. Assim, a OTLIS e operadores devem proceder ao desenvolvimento de soluções de bilhética e atualizações da plataforma eletrónica de suporte dos sistemas de bilhética necessários à implementação dos passes criados pelo Regulamento, devendo a AML proceder à sua

compensação até um máximo de 300 mil euros e ao limite de 50% dos custos de investimento de cada beneficiário, tendo em conta as condições estabelecidas no referido Regulamento. Conforme se pode verificar da tabela seguinte o apoio da AML correspondeu ao máximo de 300 mil euros.

(ii) Outros investimentos Sistema de Bilhética Regulamento 278-A/2019 Compensações pelo investimento nos sistemas de bilhética e na plataforma de gestão	Investimento da AT no âmbito do SPTP [10 <sup>3</sup> € (euro)]	
	2019 Investimento	2019 Compensação AML
CP	25,631	8,471
Metropolitano de Lisboa	66,924	22,119
Soflusa	15,722	7,861
Transtejo	29,198	9,650
Carris	121,307	40,094
TCB	96,980	32,053
Fertagus	172,249	56,930
MTS	142,360	47,052
Barraqueiro Transportes	149,168	49,302
Henrique Leonardo Mota	3,637	1,819
Isidoro Duarte	3,637	1,819
JJ-Santo António	3,637	1,819
Rodoviária de Lisboa	4,929	2,464
Scotturb	3,637	1,819
TST	3,637	1,819
Vimeca Transportes	5,359	2,680
OTLIS	37,004	12,230
<b>Total</b>	<b>885,019</b>	<b>300,000</b>

Tabela 4.5.3-1 – Investimento da AML no âmbito do SPTP  
(Fonte: AML)

#### 4.6. Qualidade e segurança

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

De sublinhar que o modelo de autorizações provisórias não permite, da parte da autoridade de transporte, uma monitorização e exigência aos operadores de cumprimento de um conjunto de critérios de qualidade, situação esta que já se encontra devidamente acautelada nos futuros contratos de serviço público de transporte rodoviário de passageiros.

#### 4.6.1. Índice de regularidade

Para cada um dos operadores, e para cada um dos anos de 2016 a 2019, apresenta-se o Índice de regularidade, em percentagem.

Alerta-se, no entanto, para alguma confusão na interpretação do indicador, que de acordo com orientações do Regulamento n.º 1370/2007 deverá ser apurado com base na expressão:  $IR = (\text{n.º de serviços suprimidos})/(\text{n.º total de serviços programados})$ .

Os operadores RL e TST enviaram, para este indicador, valores considerando o “Cumprimento do serviço (n.º circulações realizadas/n.º circulações programadas)”, tendo a AML procedido à respetiva adaptação.

Operador	Índice de Regularidade (IR) [%]			
	2016	2017	2018	2019
BT	a)	a)	a)	a)
HLM	b)	b)	b)	b)
ID	b)	b)	b)	b)
JJSA	b)	b)	b)	b)
RA	c)	c)	c)	b)
RL	0,1	0,3	0,4	0,4
Scotturb	b)	b)	b)	b)
TST	1,6	0,3	0,5	3,5
Vimeca	d)	d)	1,5	2,5

- a) O operador não enviou dados.
- b) O operador informou que não tem SAE.
- c) A AML apenas emitiu autorizações provisórias à RA em 2019, embora o serviço tivesse sido praticado nos anos anteriores.
- d) O operador informou que: “Dada a inexistência de SAE na Vimeca o índice de regularidade é registado pela contabilização das circulações não efetuadas, este registo é efetuado por comunicação do motorista. Este registo apenas foi iniciado em 2018”.

Tabela 4.6.1-1 – Índice de Regularidade

(Fonte: Operadores)

#### 4.6.2. Índice de pontualidade

Para cada um dos operadores, e para cada um dos anos de 2016 a 2019, apresenta-se o Índice de pontualidade, em percentagem.

Apenas a TST respondeu à solicitação, tendo os outros operadores indicado não ter esse valor disponível, designadamente pela inexistência de SAE. No entanto, alerta-se para alguma confusão na interpretação do indicador (cuja fórmula é  $PS = (\text{n.º de serviços com atraso menor ou igual a 5 minutos no destino})/(\text{n.º total de serviços})$ ).

Operador	Índice de Pontualidade (IPS) [%]			
	2016	2017	2018	2019
BT	a)	a)	a)	a)
HLM	b)	b)	b)	b)
ID	b)	b)	b)	b)
JJSA	b)	b)	b)	b)
RA	c)	c)	c)	b)
RL	b)	b)	b)	b)
Scotturb	b)	b)	b)	b)
TST	2,0	0,4	0,6	4,4
Vimeca	b)	b)	b)	b)

- a) O operador não enviou dados.  
b) O operador informou que não possui SAE, por isso não é possível calcularmos o índice de pontualidade.  
c) A AML apenas emitiu autorizações provisórias à RA em 2019, embora o serviço tivesse sido praticado nos anos anteriores.

Tabela 4.6.2-1 – Índice de pontualidade

(Fonte: Operadores)

### 4.6.3. Inquéritos de Satisfação

#### 4.6.3.1. AML

A AML desenvolveu no final de 2017 um Inquérito à Mobilidade com o Instituto Nacional de Estatística e a Área Metropolitana do Porto. A avaliação dos serviços de transporte público estava entre as questões colocadas por se entender ser importante.

De acordo com os dados do Inquérito à Mobilidade de 2017, os residentes na Área Metropolitana de Lisboa avaliaram mais positivamente a “proximidade à rede” (72% de pontuações 4 ou superior numa escala até 6). A “facilidade de transbordo” e a “rapidez” também foram realçadas positivamente, enquanto que a “lotação” nos serviços de transportes e o “acesso por pessoas portadoras de deficiência” foram os dois critérios avaliados mais negativamente. Já com relação às razões para utilização dos transportes públicos, os residentes indicaram como principais fatores “não conduzir/não ter transporte individual” (45%), “ausência de alternativa” (43%) e “preço/custo do transporte público” (37%). Os fatores menos citados foram a facilidade de “estacionamento junto ao transporte público” (5%), “qualidade do serviço” (6%) e “preocupações ambientais ou de saúde” (9%).

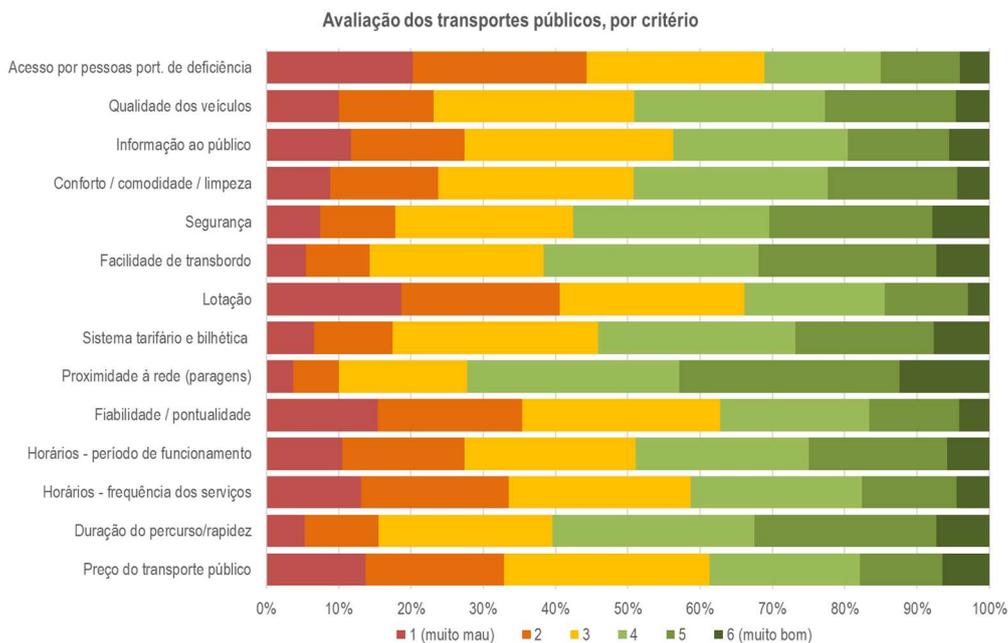


Figura 4.6.3.1-1 – Avaliação dos transportes públicos por critério

(Fonte: AML/ INE, 2017)

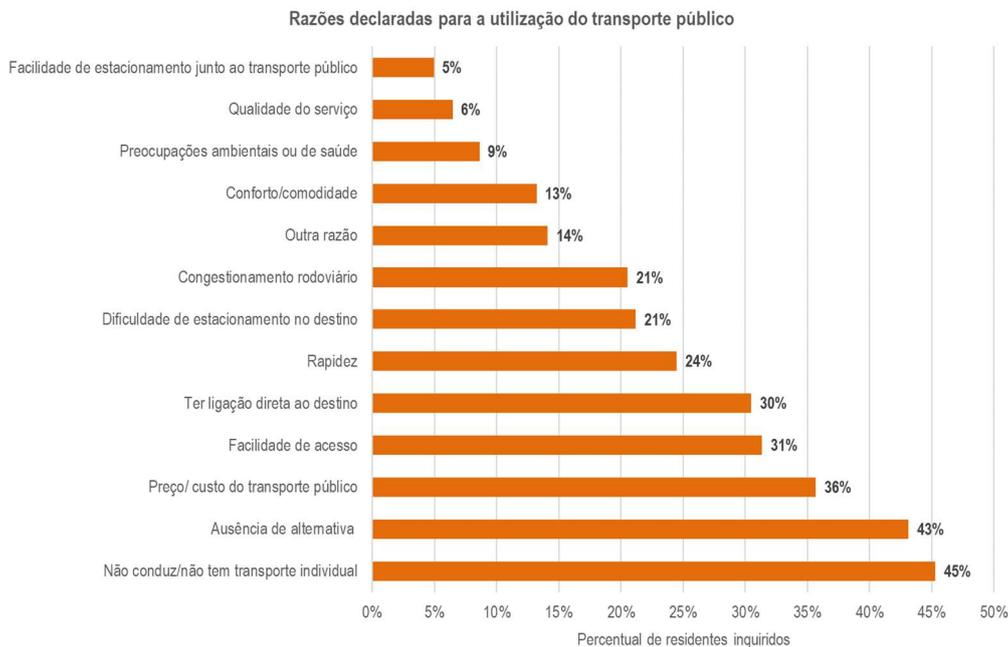


Figura 4.6.3.1-2 – Razões declaradas para utilização do transporte público

(Fonte: AML/ INE, 2017)

#### 4.6.3.2. Operadores de transporte

Para cada um dos operadores, e para cada um dos anos de 2016 a 2019, apresenta-se o resumo dos resultados do último inquérito de satisfação realizado aos passageiros e potenciais passageiros.

As empresas HLM, ID, JJSA, RA não responderam ao presente pedido. A Vimeca informou que não realizou inquéritos de satisfação ao cliente cuja amostra fosse significativa. Quanto aos restantes operadores apresentam-se nas tabelas seguintes as respostas apresentadas.

A TST enviou informação sobre a realização de inquéritos em todos os anos em análise.

- Barraqueiro Transportes, S.A.

BT	Inquérito de satisfação			
	2016	2017	2018	2019
Método utilizado			Preenchimento questionário, Escala 1-10	
N.º Inquiridos (amostra)				
Caraterização – amostra (perfil)				
Avaliação – Informação disponível			7,1	
Avaliação – Atendimento			8,0	
Avaliação – Qualidade do Serviço			7,0	
Avaliação – Apreciação Global / índice de Satisfação Global			7,5	
Conforto			7,2	
Segurança Pessoal			8,2	
Fidelização			8,6	

Tabela 4.6.3.2-1 – Inquérito de satisfação – BT  
(Fonte: BT)

- Rodoviária de Lisboa, S.A.

RL	Inquérito de satisfação			
	2016	2017	2018	2019
<b>Método utilizado</b>	a)	Não foi realizado	a)	Não foi realizado
<b>N.º Inquiridos (amostra)</b>	296	-	717	-
<b>Caraterização – amostra (perfil)</b>	-	-	-	-
<b>Escala de avaliação</b>	b)	-	b)	-
<b>Avaliação – Informação disponível</b>	5,0	-	5,0	-
<b>Avaliação – Atendimento</b>	-	-	-	-
<b>Avaliação – Qualidade do Serviço</b>	5,2	-	4,6	-
<b>Avaliação – Apreciação Global / índice de Satisfação Global</b>	-	-	-	-

a) Inquérito lançado a um painel de clientes regulares.

b) Escala de 1 (muito mau) a 10 (muito bom).

Tabela 4.6.3.2-2 – Inquérito de satisfação – RL

(Fonte: RL)

- Scotturb - Transportes Urbanos Lda.

Scotturb	Inquérito de satisfação			
	2016	2017	2018	2019
<b>Método utilizado</b>		Método: Estudo de opinião realizado em agosto de 2017, que se definiu válido para o período 2017 - 2020. Avaliação qualitativa, utilizando como técnica de recolha de informação Focus Group.		
<b>Resumo dos principais resultados</b>	Não disponível	Pontos a melhorar identificados: - Horários e Frequência dos autocarros - Condições/estado dos autocarros - Trajetos realizados - Títulos de transporte e Preço - Paragens - Motoristas: postura e profissionalismo - Website - Uso da tecnologia - Inovação	Não disponível	Não disponível
<b>N.º Inquiridos (amostra)</b>		63 (7 Focus Group)		
<b>Caraterização – amostra (perfil)</b>		Universo: - Indivíduos de ambos os géneros; - Com idades compreendidas entre os 15 e os 54 anos; - Utentes e Ex-utesentes da Scotturb; - Possuidores de Passes, Bilhetes e Pré-comprados; - Residentes e/ou com atividade profissional no concelho de Cascais.		
<b>Avaliação – Informação disponível</b>		Não disponível		

Scotturb	Inquérito de satisfação			
	2016	2017	2018	2019
Avaliação – Atendimento	Não disponível			
Avaliação – Qualidade do Serviço	Não disponível			
Avaliação – Apreciação Global / índice de Satisfação Global	Não disponível			

Tabela 4.6.3.2-3 – Inquérito de satisfação – Scotturb

(Fonte: Scotturb)

- T.S.T. - Transportes Sul do Tejo S.A.

TST	Inquérito de satisfação			
	2016	2017	2018	2019
Método utilizado	a)	a)	a)	a)
N.º Inquiridos (amostra)	289	186	207	198
Caraterização – amostra (perfil)	Sexo: Fem - 44,8% / Masc - 55,2%	Sexo: Fem - 52,2% / Masc - 47,8%	Sexo: Fem - 53,4% / Masc - 46,6%	Sexo: Fem - 50,5% / Masc - 49,5%
	Idade média: 36,15	Idade média: 38,55	Idade média: 39,59	Idade média: 40,39
	Profissão: Quadro superior - 19,3% Estudante - 17,9% Trab. Não Esp. - 14,5% Trab. Especializ. - 13,8% Quadro médio - 11,7% Desempregado - 9,0% Administrativo - 7,6% Ref./pensionista - 2,8% Militar - 2,1% Doméstica - ND N/R - 1,4%	Profissão: Quadro superior - 23,7% Estudante - 10,8% Trab. Não Esp. - 27,4% Trab. Especializ. - 12,4% Quadro médio - 5,9% Desempregado - 4,8% Administrativo - 9,1% Ref./pensionista - 2,7% Militar - 0,5% Doméstica - 1,6% N/R - 1,6%	Profissão: Quadro superior - 24,3% Estudante - 12,7% Trab. Não Esp. - 10,1% Trab. Especializ. - 15,3% Quadro médio - 18,0% Desempregado - 3,7% Administrativo - 9,5% Ref./pensionista - 4,8% Militar - 0,5% Doméstica - 0,5% N/R - 0,0%	Profissão: Quadro superior - 25,8% Estudante - 6,6% Trab. Não Esp. - 19,7% Trab. Especializ. - 9,1% Quadro médio - 16,7% Desempregado - 4,0% Administrativo - 12,1% Ref./pensionista - 3,5% Militar - 1,0% Doméstica - 0,5% N/R - 1,0%
	Escala de avaliação	b)	b)	b)
Avaliação – Informação disponível	Na paragem: 1 - 41,4% 2 - 18,6% 3 - 20,0% 4 - 19,3% N/R - 0,7%	Na paragem: 1 - 35,5% 2 - 24,7% 3 - 21,5% 4 - 17,7% N/R - 0,5%	Na paragem: 1 - 17,9% 2 - 35,8% 3 - 23,1% 4 - 23,2% N/R - 0,0%	Na paragem: 1 - 33,8% 2 - 21,2% 3 - 27,8% 4 - 14,6% N/R - 2,5%
	Pelos motoristas: 1 - 2,1% 2 - 4,8% 3 - 15,2% 4 - 32,4% N/R - 45,5%	Pelos motoristas: 1 - 3,2% 2 - 8,6% 3 - 16,7% 4 - 54,9% N/R - 16,7%	Pelos motoristas: 1 - 3,2% 2 - 10,1% 3 - 22,2% 4 - 49,2% N/R - 15,3%	Pelos motoristas: 1 - 3,0% 2 - 5,1% 3 - 20,7% 4 - 55,6% N/R - 15,7%
	Site: 1 - 5,5% 2 - 11,0% 3 - 38,6% 4 - 44,1% N/R - 0,7%	Site: 1 - 3,2% 2 - 5,4% 3 - 40,3% 4 - 50,0% N/R - 1,1%	Site: 1 - 1,1% 2 - 7,9% 3 - 41,8% 4 - 46,6% N/R - 2,6%	Site: 1 - 4,0% 2 - 9,1% 3 - 38,9% 4 - 47,5% N/R - 0,5%
	Nos veículos: 1 - 6,9% 2 - 10,3% 3 - 41,4%	Nos veículos: 1 - 7,5% 2 - 13,4% 3 - 34,4%	Nos veículos: 1 - 5,8% 2 - 16,4% 3 - 37,0%	Nos veículos: 1 - 8,6% 2 - 19,2% 3 - 37,4%

TST	Inquérito de satisfação			
	2016	2017	2018	2019
	4 - 39,3% N/R - 2,1%	4 - 43,6% N/R - 1,1%	4 - 40,2% N/R - 0,5%	4 - 32,8% N/R - 2,0%
<b>Avaliação – Atendimento</b>	Apoio ao cliente: 1 - 4,1% 2 - 11,7% 3 - 27,6% 4 - 55,2% N/R - 1,4%	Apoio ao cliente: 1 - 7,0% 2 - 11,3% 3 - 25,3% 4 - 54,9% N/R - 1,6%	Apoio ao cliente: 1 - 4,2% 2 - 15,9% 3 - 30,2% 4 - 48,7% N/R - 1,1%	Apoio ao cliente: 1 - 4,5% 2 - 9,1% 3 - 29,8% 4 - 55,0% N/R - 1,5%
<b>Avaliação – Qualidade do Serviço</b>	Negativa – 0,0% Suficiente - 25,0% Positiva – 75,0%	Negativa - 5,4% Suficiente - 22,6% Positiva – 72,0%	Negativa - 6,3% Suficiente - 22,2% Positiva - 71,4%	Negativa - 10,6% Suficiente - 16,2% Positiva - 73,2%
<b>Avaliação – Apreciação Global / índice de Satisfação Global</b>	3,1	3,05	2,95	3,05

- a) Questionário com perguntas abertas e fechadas, efetuado a clientes TST, através de preenchimento de questionário online.
- b) Escala de 1 a 4 (1-mau; 2-insuficiente; 3-suficiente, 4-bom).  
ND – Categoria Não Disponível ou sem respostas

Tabela 4.6.3.2-4 – Inquérito de satisfação – TST

(Fonte: TST)

#### 4.6.4. Reclamações

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

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

Importa salientar que, com a implementação do novo sistema tarifário metropolitano, de passes municipais e de um passe metropolitano, criado ao abrigo do Regulamento n.º 278-A/2019, publicado no Diário da República, 2.ª série, n.º 61, de 27 de março de 2019 - Regulamento Metropolitano das Regras Gerais para a Implementação do Sistema Tarifário na Área Metropolitana de Lisboa -, os operadores devem assegurar o tratamento e resposta célere de todas as reclamações recebidas

relativamente ao novo sistema tarifário metropolitano, devendo dar conhecimento das mesmas à AML (vd. artigo 21.º, n.º 3, e ponto 21 do Anexo II, ambos do Regulamento).

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

#### 4.6.4.1. AML

O quadro seguinte faz a síntese das reclamações recebidas na AML, entre 2016 e 2019. Frisa-se que até 2019 a AML, atendendo às competências da AMT em matérias de tratamento de reclamações, procedia ao reencaminhamento das mesmas para esta autoridade. Em 2019 com a alteração do sistema tarifário, foi necessário criar procedimentos para o tratamento de reclamações relacionadas com o novo passe Navegante.

Da análise das reclamações enviadas conclui-se que o principal motivo de reclamação está relacionado com os serviços de transporte prestados, designadamente baixa frequência e incumprimento de horários.

A Scotturb foi a empresa relativamente à qual foram apresentadas mais reclamações. 2019 foi o ano com mais reclamações. No entanto, releve-se que o número global de reclamações processadas pela AML foi muito pequeno.

Assunto	Motivo	N.º de reclamações por ano e operador							
		2016	2017	2018	2019				
					BT	RL	Scotturb	TST	Vimeca
Atendimento	Agressividade do colaborador /motorista	1							
	Atendimento sem qualidade /demorado			1					
	Crítica à conduta de funcionário /colaborador						2		
	Discriminação								
	Falta de assistência a pessoas de mobilidade reduzida /recusa de prioridade								
	Recusa de emissão de documento comprovativo de atraso								
Cláusulas contratuais /Alteração cláusulas contratuais	Cláusulas contratuais gerais abusivas ou desconformes com a legislação em vigor								
Cumprimento defeituoso /não conforme o contrato /incumprimento	Baixa frequência do transporte	2		1	2	2	7	4	7
	Cancelamento de serviço /supressão	3							
	Excesso de lotação de veículos			1					
	Incumprimento de paragem /tempo insuficiente para entrada ou saída								
	Incumprimento do horário	2	3	3					
	Percurso/paragem alterados								
Exercício da atividade	Recusa de transporte de animais /bicicletas /outros								
	Condições de transporte						4		
	Exercício da atividade sem licença								
	Faturação incorreta			1					

Assunto	Motivo	N.º de reclamações por ano e operador							
		2016	2017	2018	2019				
					BT	RL	Scotturb	TST	Vimeca
Faturação /faturação incorreta	Não emissão de fatura /recibo no ato da venda do título	1		1					
Higiene e segurança	Acidentes pessoais de utentes								
	Falta de condições de higiene								
	Falta de condições de segurança			1					
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários nos locais de atendimento								
	Serviço urgente indisponível								
Informação /Informação pré-contratual	Falta /erro de informação por funcionário	2							
	Falta /erro na informação afixada	3							
Infraestruturas	Infraestruturas auxiliares (rampas /escadas /elevadores /outros)								
	Infraestruturas inexistentes /fora de serviço /com pagamento								
	Não disponibilização de meios a pessoas com deficiência /mobilidade reduzida								
Irregularidades no Livro de Reclamações	Falta de resposta do operador								
	Reclamação anulada								
	Recusa de Livro de Reclamações /Não disponibilização dos elementos de identificação	1							
Meio ambiente	Poluição de veículos /ruído								
Pagamentos /Títulos /Bilhetes	Máquinas de venda de títulos /compras online /multibanco /validadores /outros	1	1	1					
	Pagamentos	4		1					
	Pedido de reembolso /Indemnização								
	Substituição de título de transporte sem custos								
	Títulos de transporte /todos os tipos de passe /multas								
Proteção de dados pessoais	Problemas com documentação /fotocópias /fotografias								
	Utilização indevida de dados pessoais								
Práticas comerciais /Publicidade	Publicidade Enganosa								
Tarifário	Tarifário								
Outros	Falta de urbanidade /agressividade de passageiros								
	Greves								
	Objetos perdidos /danificados /roubo								
<b>Subtotal por operador</b>					<b>2</b>	<b>2</b>	<b>13</b>	<b>4</b>	<b>7</b>
<b>TOTAL</b>		<b>20</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>28</b>				

Tabela 4.6.4.1-1 – Número de reclamações por motivo

(Fonte: AML)

De referir que com a implementação do novo sistema tarifário na área metropolitana, e assumindo a AML a responsabilidade pelo mesmo, houve um crescimento do número de contactos e solicitações sobre o sistema, tendo a área metropolitana tomado um conjunto de medidas de apoio

ao cliente, descritas no capítulo seguinte. Esses contactos não estão incluídos na presente descrição de reclamações.

#### 4.6.4.2. Operadores

Foi solicitado a cada um dos operadores com autorizações provisórias emitidas que identificassem as reclamações recebidas, por ano e assunto.

As tabelas seguintes apresentam para cada um dos operadores, e para cada um dos anos de 2016 a 2019, o número de reclamações, em unidades, por motivo.

Os operadores HLM, ID, JJSA não enviaram dados para nenhum ano. O operador RA indicou que no ano de 2019 não teve nenhuma reclamação na linha que tem autorização emitida pela AML.

- Barraqueiro Transportes, S.A.

Assunto	Motivo	N.º de reclamações – BT			
		2016	2017	2018	2019
Atendimento	Agressividade do colaborador /motorista				
	Atendimento sem qualidade /demorado	7	4	7	10
	Crítica à conduta de funcionário /colaborador	1		2	1
	Discriminação				
	Falta de assistência a pessoas de mobilidade reduzida /recusa de prioridade				
	Recusa de emissão de documento comprovativo de atraso				
Cláusulas contratuais /Alteração cláusulas contratuais	Cláusulas contratuais gerais abusivas ou desconformes com a legislação em vigor				
Cumprimento defeituoso /não conforme o contrato /incumprimento	Baixa frequência do transporte	1	1	0	20
	Cancelamento de serviço /supressão				
	Excesso de lotação de veículos	4	4	7	6
	Incumprimento de paragem /tempo insuficiente para entrada ou saída				
	Incumprimento do horário	6	7	10	6
	Percurso/paragem alterados				
	Recusa de transporte de animais /bicicletas /outros		1		
Exercício da atividade	Condições de transporte				
	Exercício da atividade sem licença				
Faturação /faturação incorreta	Faturação incorreta	2	3	1	2
	Não emissão de fatura /recibo no ato da venda do título				
Higiene e segurança	Acidentes pessoais de utentes			1	2
	Falta de condições de higiene	1		3	2
	Falta de condições de segurança				
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários nos locais de atendimento			1	1
	Serviço urgente indisponível				
	Falta /erro de informação por funcionário				

Assunto	Motivo	N.º de reclamações – BT			
		2016	2017	2018	2019
Informação /Informação pré-contratual	Falta /erro na informação afixada	1	1	2	3
Infraestruturas	Infraestruturas auxiliares (rampas /escadas /elevadores /outros)				
	Infraestruturas inexistentes /fora de serviço /com pagamento				
	Não disponibilização de meios a pessoas com deficiência /mobilidade reduzida				
Irregularidades no Livro de Reclamações	Falta de resposta do operador				
	Reclamação anulada	3	2	5	8
	Recusa de Livro de Reclamações /Não disponibilização dos elementos de identificação				
Meio ambiente	Poluição de veículos /ruído				
Pagamentos /Títulos /Bilhetes	Máquinas de venda de títulos /compras online /multibanco /validadores /outros	5	9	9	10
	Pagamentos	2		1	1
	Pedido de reembolso /Indemnização				
	Substituição de título de transporte sem custos				
	Títulos de transporte /todos os tipos de passe /multas	3	6	14	13
Proteção de dados pessoais	Problemas com documentação /fotocópias /fotografias				
	Utilização indevida de dados pessoais				
Práticas comerciais /Publicidade	Publicidade Enganosa				
Tarifário	Tarifário	1	1	2	10
Outros	Falta de urbanidade /agressividade de passageiros				
	Greves				
	Objetos perdidos /danificados /roubo				
<b>TOTAL</b>		<b>37</b>	<b>39</b>	<b>65</b>	<b>95</b>

Tabela 4.6.4.2-1 – Número de reclamações por motivo – BT

(Fonte: BT)

- Rodoviária de Lisboa, S.A.

Assunto	Motivo	N.º de reclamações - RL			
		2016	2017	2018	2019
Atendimento	Agressividade do colaborador /motorista	-	-	-	-
	Atendimento sem qualidade /demorado	43	68	72	213
	Crítica à conduta de funcionário /colaborador	73	127	112	262
	Discriminação	-	-	-	-
	Falta de assistência a pessoas de mobilidade reduzida /recusa de prioridade	-	-	-	-
	Recusa de emissão de documento comprovativo de atraso	-	-	-	-
Cláusulas contratuais /Alteração cláusulas contratuais	Cláusulas contratuais gerais abusivas ou desconformes com a legislação em vigor	-	-	-	-
Cumprimento defeituoso	Baixa frequência do transporte	100	103	49	74

Assunto	Motivo	N.º de reclamações - RL			
		2016	2017	2018	2019
/não conforme o contrato /incumprimento	Cancelamento de serviço /supressão	72	238	258	429
	Excesso de lotação de veículos	54	97	106	134
	Incumprimento de paragem /tempo insuficiente para entrada ou saída	75	137	144	83
	Incumprimento do horário	156	308	341	475
	Percurso/paragem alterados	32	48	34	40
	Recusa de transporte de animais /bicicletas /outros	-	-	-	-
Exercício da atividade	Condições de transporte	119	179	193	167
	Exercício da atividade sem licença	-	-	-	-
Faturação /faturação incorreta	Faturação incorreta	-	-	-	-
	Não emissão de fatura /recibo no ato da venda do título	24	5	7	9
Higiene e segurança	Acidentes pessoais de utentes	9	13	8	26
	Falta de condições de higiene	3	7	10	5
	Falta de condições de segurança	53	86	143	126
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários nos locais de atendimento	0	2	2	0
	Serviço urgente indisponível	-	-	-	-
Informação /Informação pré-contratual	Falta /erro de informação por funcionário	-	-	-	-
	Falta /erro na informação afixada	19	22	17	13
Infraestruturas	Infraestruturas auxiliares (rampas /escadas /elevadores /outros)	-	-	-	-
	Infraestruturas inexistentes /fora de serviço /com pagamento	-	-	-	-
	Não disponibilização de meios a pessoas com deficiência /mobilidade reduzida	-	-	-	-
Irregularidades no Livro de Reclamações	Falta de resposta do operador	-	-	-	-
	Reclamação anulada	-	-	-	-
	Recusa de Livro de Reclamações /Não disponibilização dos elementos de identificação	-	-	-	-
Meio ambiente	Poluição de veículos /ruído	2	2	0	2
Pagamentos /Títulos /Bilheteiras	Máquinas de venda de títulos /compras online /multibanco /validadores /outros	-	-	-	-
	Pagamentos	-	-	-	-
	Pedido de reembolso /Indemnização	-	-	-	-
	Substituição de título de transporte sem custos	-	-	-	-
	Títulos de transporte /todos os tipos de passe /multas	84	101	81	68
Proteção de dados pessoais	Problemas com documentação /fotocópias /fotografias	-	-	-	-
	Utilização indevida de dados pessoais	-	-	-	-
Práticas comerciais /Publicidade	Publicidade Enganosa	-	-	-	-
Tarifário	Tarifário	7	8	3	3
Outros	Falta de urbanidade /agressividade de passageiros	0	4	0	0

Assunto	Motivo	N.º de reclamações - RL			
		2016	2017	2018	2019
	Greves				
	Objetos perdidos /danificados /roubo				
	Outros	276	457	445	511
<b>TOTAL</b>		<b>1 201</b>	<b>2 012</b>	<b>2 025</b>	<b>2 640</b>

Tabela 4.6.4.2-2 – Número de reclamações por motivo – RL

(Fonte: RL)

- Scotturb - Transportes Urbanos Lda.

Assunto	Motivo	N.º de reclamações – Scotturb			
		2016	2017	2018	2019
Atendimento	Agressividade do colaborador /motorista		47	84	55
	Atendimento sem qualidade /demorado		10	6	12
	Crítica à conduta de funcionário /colaborador		6	43	37
	Discriminação				
	Falta de assistência a pessoas de mobilidade reduzida /recusa de prioridade				
	Recusa de emissão de documento comprovativo de atraso				
Cláusulas contratuais /Alteração cláusulas contratuais	Cláusulas contratuais gerais abusivas ou desconformes com a legislação em vigor				
Cumprimento defeituoso /não conforme o contrato /incumprimento	Baixa frequência do transporte			5	10
	Cancelamento de serviço /supressão			27	11
	Excesso de lotação de veículos				
	Incumprimento de paragem /tempo insuficiente para entrada ou saída		22	71	34
	Incumprimento do horário		59	214	144
	Percurso/paragem alterados		16	10	18
	Recusa de transporte de animais /bicicletas /outros				
Exercício da atividade	Condições de transporte			51	41
	Exercício da atividade sem licença				
Faturação /faturação incorreta	Faturação incorreta				
	Não emissão de fatura /recibo no ato da venda do título				
Higiene e segurança	Acidentes pessoais de utentes				
	Falta de condições de higiene				
	Falta de condições de segurança				
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários nos locais de atendimento				
	Serviço urgente indisponível				
Informação /Informação pré-contratual	Falta /erro de informação por funcionário				
	Falta /erro na informação afixada		1		
Infraestruturas	Infraestruturas auxiliares (rampas /escadas /elevadores /outros)				
	Infraestruturas inexistentes /fora de serviço /com pagamento				
	Não disponibilização de meios a pessoas com deficiência /mobilidade reduzida				

Assunto	Motivo	N.º de reclamações – Scotturb			
		2016	2017	2018	2019
Irregularidades no Livro de Reclamações	Falta de resposta do operador				
	Reclamação anulada				
	Recusa de Livro de Reclamações /Não disponibilização dos elementos de identificação				
Meio ambiente	Poluição de veículos /ruído				
Pagamentos /Títulos /Bilheteiras	Máquinas de venda de títulos /compras online /multibanco /validadores /outros		2	17	7
	Pagamentos			1	
	Pedido de reembolso /Indemnização				
	Substituição de título de transporte sem custos				
	Títulos de transporte /todos os tipos de passe /multas		4	22	69
Proteção de dados pessoais	Problemas com documentação /fotocópias /fotografias			1	
	Utilização indevida de dados pessoais				
Práticas comerciais /Publicidade	Publicidade Enganosa				
Tarifário	Tarifário		2		
Outros	Falta de urbanidade /agressividade de passageiros			12	5
	Greves				
	Objetos perdidos /danificados /roubo				
<b>TOTAL</b>			<b>169</b>	<b>564</b>	<b>443</b>

Tabela 4.6.4.2-3 – Número de reclamações por motivo – Scotturb  
(Fonte: Scotturb)

- T.S.T. - Transportes Sul do Tejo S.A.

Assunto	Motivo	N.º de reclamações – TST			
		2016	2017	2018	2019
Atendimento	Agressividade do colaborador /motorista	-	-	-	-
	Atendimento sem qualidade /demorado	337	331	444	539
	Crítica à conduta de funcionário /colaborador	101	87	96	102
	Discriminação	-	-	-	-
	Falta de assistência a pessoas de mobilidade reduzida /recusa de prioridade	-	-	-	-
	Recusa de emissão de documento comprovativo de atraso	-	-	-	-
Cláusulas contratuais /Alteração cláusulas contratuais	Cláusulas contratuais gerais abusivas ou desconformes com a legislação em vigor	-	-	-	-
Cumprimento defeituoso /não conforme o contrato /incumprimento	Baixa frequência do transporte	92	58	86	72
	Cancelamento de serviço /supressão	1 352	266	374	1 299
	Excesso de lotação de veículos	175	193	170	1 148
	Incumprimento de paragem /tempo insuficiente para entrada ou saída	-	-	-	-
	Incumprimento do horário	331	374	428	587
	Percurso/paragem alterados	17	11	15	27
	Recusa de transporte de animais /bicicletas /outros	-	-	1	-
Exercício da atividade	Condições de transporte	148	207	211	219

Assunto	Motivo	N.º de reclamações – TST			
		2016	2017	2018	2019
	Exercício da atividade sem licença				
Faturação /faturação incorreta	Faturação incorreta	73	62	31	31
	Não emissão de fatura /recibo no ato da venda do título	-	-	-	-
Higiene e segurança	Acidentes pessoais de utentes	4	3	12	10
	Falta de condições de higiene	8	7	2	4
	Falta de condições de segurança	57	64	52	60
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários nos locais de atendimento	12	13	16	46
	Serviço urgente indisponível	-	-	-	-
Informação /Informação pré-contratual	Falta /erro de informação por funcionário	-	-	-	-
	Falta /erro na informação afixada	23	16	28	24
Infraestruturas	Infraestruturas auxiliares (rampas /escadas /elevadores /outros)	-	-	-	-
	Infraestruturas inexistentes /fora de serviço /com pagamento	-	-	-	-
	Não disponibilização de meios a pessoas com deficiência /mobilidade reduzida	-	-	-	-
Irregularidades no Livro de Reclamações	Falta de resposta do operador	-	-	-	-
	Reclamação anulada	-	-	-	-
	Recusa de Livro de Reclamações /Não disponibilização dos elementos de identificação	-	1	-	-
Meio ambiente	Poluição de veículos /ruído	3	14	16	6
Pagamentos /Títulos /Bilheteiras	Máquinas de venda de títulos /compras online /multibanco /validadores /outros	23	43	45	41
	Pagamentos	-	-	-	-
	Pedido de reembolso /Indemnização	41	54	39	32
	Substituição de título de transporte sem custos	-	-	-	-
	Títulos de transporte /todos os tipos de passe /multas	-	-	-	-
Proteção de dados pessoais	Problemas com documentação /fotocópias /fotografias	-	-	-	-
	Utilização indevida de dados pessoais	-	-	-	-
Práticas comerciais /Publicidade	Publicidade Enganosa	-	-	-	-
Tarifário	Tarifário	32	23	15	13
Outros	Falta de urbanidade /agressividade de passageiros	-	-	-	-
	Greves	2	-	-	50
	Objetos perdidos /danificados /roubo	40	70	61	42
<b>TOTAL</b>		<b>2 871</b>	<b>1 897</b>	<b>2 142</b>	<b>4 352</b>

Tabela 4.6.4.2-4 – Número de reclamações por motivo – TST

(Fonte: TST)

- Vimeca Transportes - Viação Mecânica de Carnaxide Lda.

O operador informou que o registo das reclamações passou a ser efetuado apenas desde 2017.

Assunto	Motivo	N.º de reclamações – Vimeca			
		2016	2017	2018	2019
Atendimento	Agressividade do colaborador /motorista	-	82	244	568
	Atendimento sem qualidade /demorado	-	13	39	111
	Crítica à conduta de funcionário /colaborador	-	34	102	314
	Discriminação	-	0	0	0
	Falta de assistência a pessoas de mobilidade reduzida /recusa de prioridade	-	0	0	0
	Recusa de emissão de documento comprovativo de atraso	-	0	0	0
Cláusulas contratuais /Alteração cláusulas contratuais	Cláusulas contratuais gerais abusivas ou desconformes com a legislação em vigor	-	0	0	0
Cumprimento defeituoso /não conforme o contrato /incumprimento	Baixa frequência do transporte	-	32	96	222
	Cancelamento de serviço /supressão	-	257	761	1 734
	Excesso de lotação de veículos	-	13	38	82
	Incumprimento de paragem /tempo insuficiente para entrada ou saída	-	0	0	0
	Incumprimento do horário	-	442	1 307	1 064
	Percurso/paragem alterados	-	22	65	130
	Recusa de transporte de animais /bicicletas /outros	-	0	0	0
Exercício da atividade	Condições de transporte	-	0	0	0
	Exercício da atividade sem licença	-	0	0	0
Faturação /faturação incorreta	Faturação incorreta	-	0	0	0
	Não emissão de fatura /recibo no ato da venda do título	-	0	0	0
Higiene e segurança	Acidentes pessoais de utentes	-	0	0	0
	Falta de condições de higiene	-	10	29	8
	Falta de condições de segurança	-	4	13	38
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários nos locais de atendimento	-	2	7	15
	Serviço urgente indisponível	-	0	0	0
Informação /Informação pré-contratual	Falta /erro de informação por funcionário	-	0	0	0
	Falta /erro na informação afixada	-	0	0	0
Infraestruturas	Infraestruturas auxiliares (rampas /escadas /elevadores /outros)	-	0	0	0
	Infraestruturas inexistentes /fora de serviço /com pagamento	-	18	52	50
	Não disponibilização de meios a pessoas com deficiência /mobilidade reduzida	-	0	0	0
Irregularidades no Livro de Reclamações	Falta de resposta do operador	-	0	0	0
	Reclamação anulada	-	0	0	0
	Recusa de Livro de Reclamações /Não disponibilização dos elementos de identificação	-	0	0	0
Meio ambiente	Poluição de veículos /ruído	-	0	0	0
Pagamentos /Títulos /Bilheteiras	Máquinas de venda de títulos /compras online /multibanco /validadores /outros	-	0	0	3
	Pagamentos	-	6	19	49
	Pedido de reembolso /Indemnização	-	0	0	0
	Substituição de título de transporte sem custos	-	0	0	0

Assunto	Motivo	N.º de reclamações – Vimeca			
		2016	2017	2018	2019
	Títulos de transporte /todos os tipos de passe /multas	-	27	79	129
Proteção de dados pessoais	Problemas com documentação /fotocópias /fotografias	-	0	0	0
	Utilização indevida de dados pessoais	-	0	0	0
Práticas comerciais /Publicidade	Publicidade Enganosa	-	0	0	0
Tarifário	Tarifário	-	0	0	0
Outros	Falta de urbanidade /agressividade de passageiros	-	0	0	0
	Greves	-	0	0	0
	Objetos perdidos /danificados /roubo	-	0	0	0
<b>TOTAL</b>		-	<b>962</b>	<b>2 851</b>	<b>4 517</b>

Tabela 4.6.4.2-5 – Número de reclamações por motivo – Vimeca

(Fonte: Vimeca)

Na figura seguinte é possível constatar que 2019 foi o ano com mais reclamações, sendo a Vimeca o operador com maior número de reclamações num ano (2019). Para o total dos anos em análise, a TST foi quem apresentou mais reclamações.

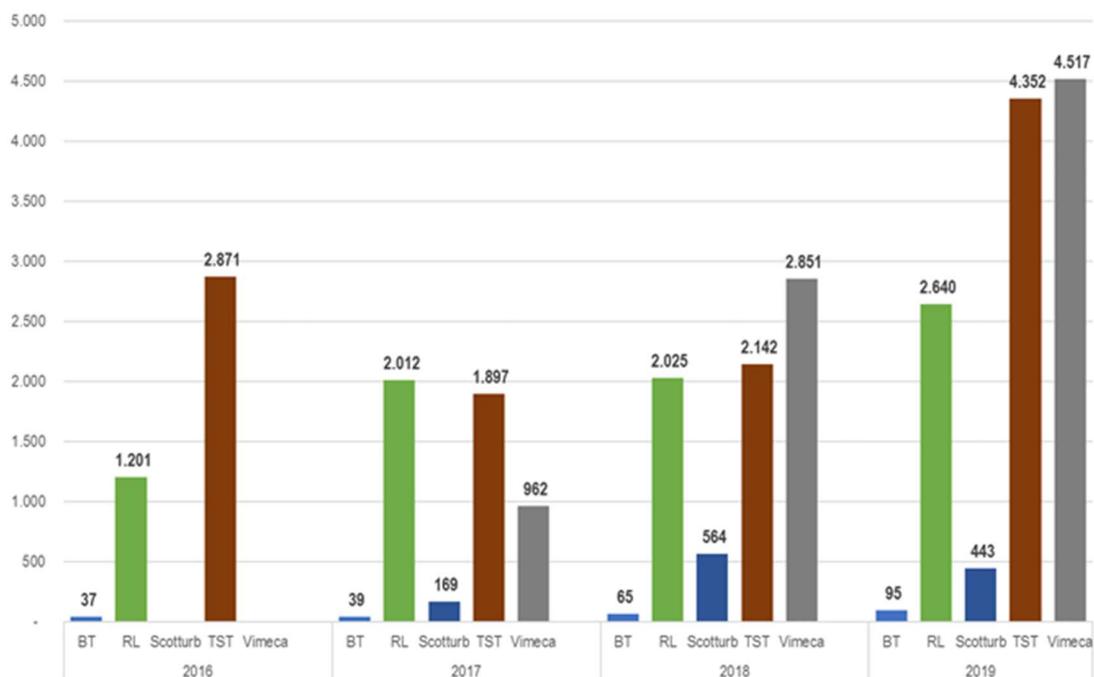


Figura 4.6.4.2-1 – Número de reclamações

(Fonte: Operadores)

Quanto aos motivos de reclamação, conforme pode ser observado na figura seguinte, destaca-se como o principal motivo, em todos os anos em análise, o cumprimento defeituoso ou não cumprimento do contrato, relacionado com a prestação do serviço de transportes (horários e serviços). O segundo motivo evocado é o "Atendimento".

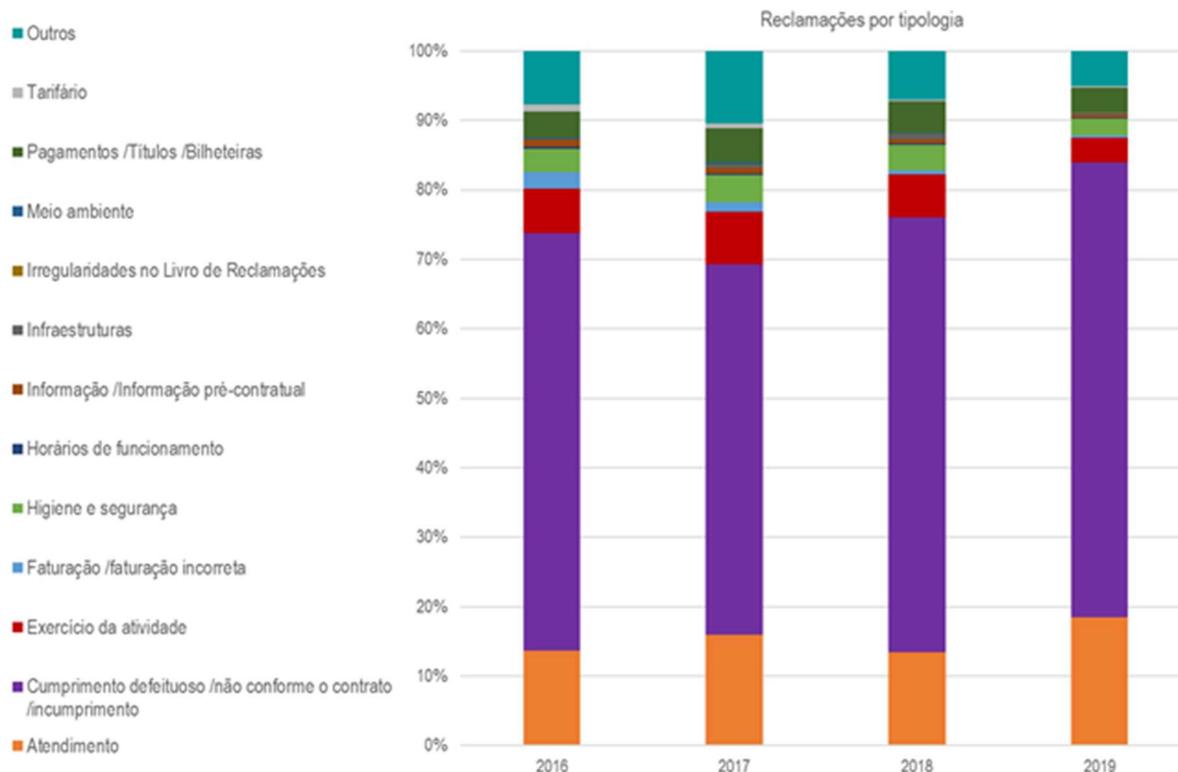


Figura 4.6.4.2-2 – Reclamações por tipologia

(Fonte: Operadores)

## 4.6.5. Atendimento ao público

### 4.6.5.1. AML

A profunda alteração tarifária que ocorreu na área metropolitana de Lisboa em abril de 2019 com a introdução dos novos passes Navegante levou à necessidade de criação de condições de atendimento e de tratamento específico de reclamações, atendendo ao elevado volume de chamadas e emails rececionados.

Assim, previamente à entrada em vigor destes títulos, foi elaborado um conjunto de “perguntas frequentes” (FAQ) com o objetivo de esclarecer os futuros utilizadores. Estas FAQ tiveram por base as normas publicadas no Regulamento (AML) n.º 278-A/2019, de 19 de março, que procedeu à implementação na área metropolitana de Lisboa do novo sistema tarifário a de 1 de abril de 2019.

De forma a direcionar e a segmentar as questões relacionadas com os novos títulos de transporte, os passes Navegante, foi criado o endereço de correio eletrónico específico para o efeito [novospasses@aml.pt](mailto:novospasses@aml.pt).

Devido ao elevado número de pedidos de contacto e à ausência de meios internos foi necessário recorrer aos serviços de um *contact center* externo, que esteve em funcionamento nos dias úteis desde 27 de março até 15 de abril de 2019 (inclusive) entre as 9h00 e as 20h00.

Durante este primeiro período de funcionamento foram tratados pelos operadores do *contact center*, 506 emails e 1 969 chamadas telefónicas.

A maioria das questões colocadas estavam relacionadas com o título Navegante Metropolitano, Carregamentos e Navegante +65.

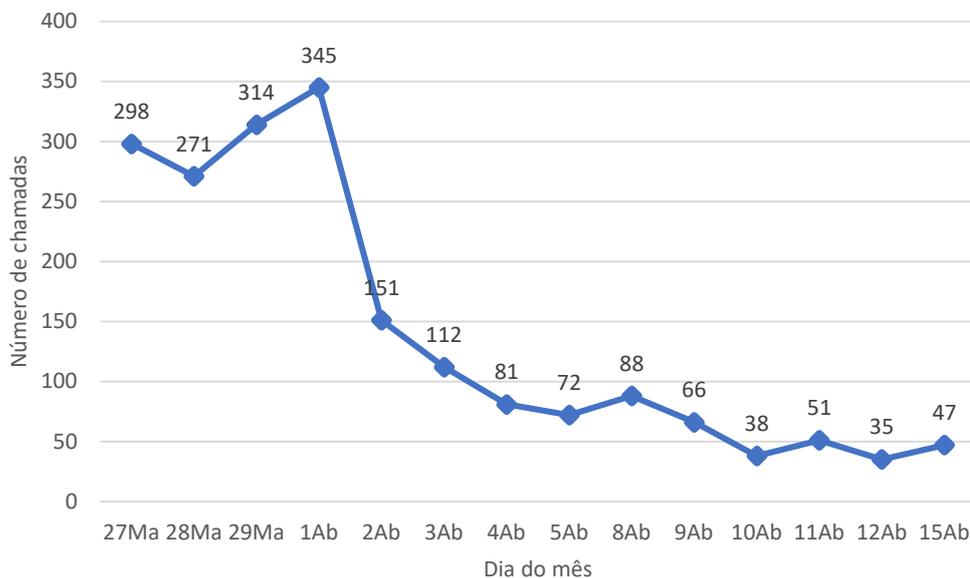


Figura 4.6.5.1-1 – Chamadas recebidas de 27 de março a 15 de abril 2019

(Fonte: AML)

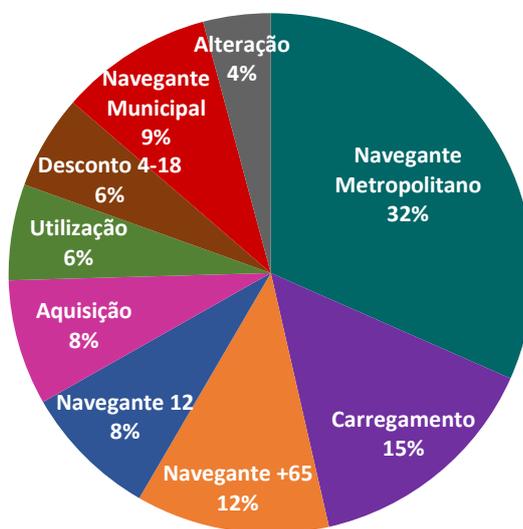


Figura 4.6.5.1-2 – Questões colocadas de 27 de março a 15 de abril 2019

(Fonte: AML)

Posteriormente, atendendo à entrada em funcionamento dos Passes Navegante Família a partir de agosto de 2019, foram criadas FAQ específicas para este título, que tiveram como base a instrução técnica de suporte.

Mais uma vez, foi necessário recorrer aos serviços de um *contact center* externo, para esclarecimento de questões relacionadas com o Passe Navegante Família e os restantes Passes Navegante (exceto Navegante Lisboa Reformado/Pensionista), cuja operação durou 120 dias, de 18 de julho de 2019 a 15 de novembro de 2019. Durante o funcionamento da linha de apoio foram recebidas um total de 5 699 chamadas e 373 emails.

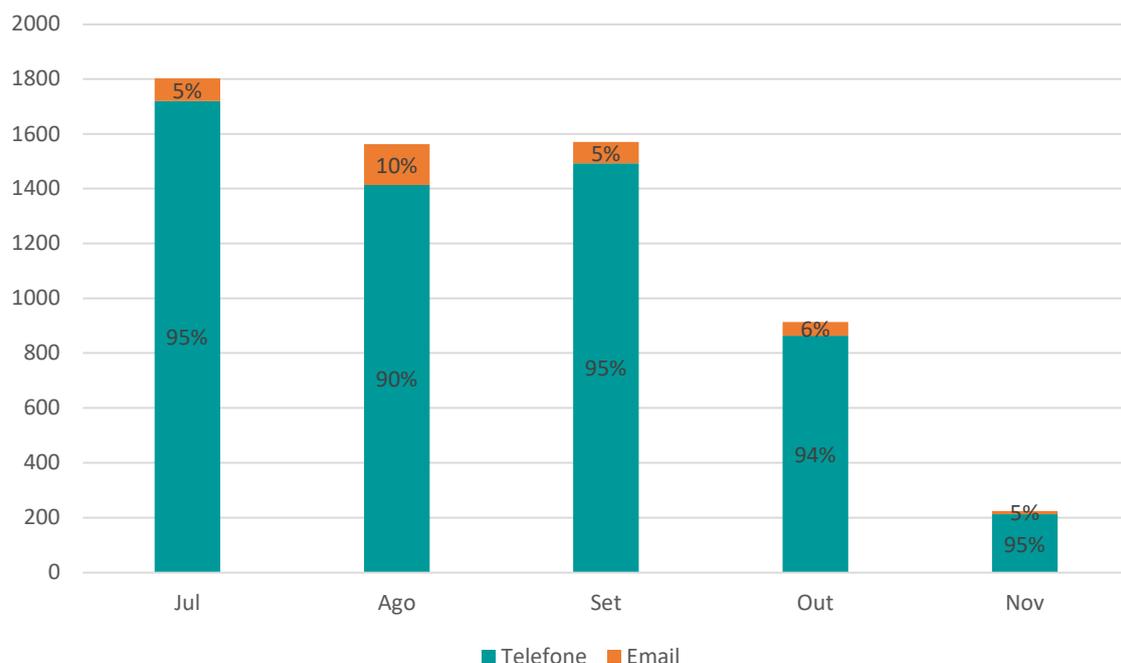


Figura 4.6.5.1-3 – Contactos recebidos de 18 de julho a 15 de novembro 2019

(Fonte: AML)

Assunto	Motivo	2019	
		emails	telefone
Tarifário	Implementação do Navegante (março a abril)	506	1 969
	Navegante Família (julho a novembro)	373	5 699
<b>TOTAL</b>		<b>879</b>	<b>7 668</b>

Tabela 4.6.5.1-1 – Número de contactos por motivo – AML

(Fonte: AML)

#### 4.6.5.2. Operadores de Transporte

Para cada um dos operadores, e para cada um dos anos de 2016 a 2019, apresentam-se em tabelas as formas de atendimento ao público, com indicação do número de pontos de atendimento presencial, pontos de venda presencial, aplicações informáticas, contactos telefónicos, endereços eletrónicos e sítios da internet.

No Anexo VII ao presente relatório, são apresentados todos os locais de atendimento físico, pontos de vendas de bilhetes, aplicações informáticas, contactos telefónicos, endereços eletrónicos e sítios da internet, para cada operador e em cada um dos anos de 2016 a 2019.

Várias empresas têm aplicações informáticas próprias de busca de horários e percurso. Alguns operadores disponibilizam ainda informação sobre o serviço de transportes em sites abertos e desenvolvidos para o efeito, com destaque para o TRANSPORTLIS, criado em 1998.

Atendendo às funções da AML enquanto responsável pelo sistema tarifário na área metropolitana desde abril de 2019, foi também nessa altura necessário rever a informação ao público sobre o novo sistema e sistematizar o apoio ao cliente dado pelas diferentes empresas que disponibilizam este tarifário, bem como proceder ao reforço dos meios de atendimento conforme referido no capítulo de “Reclamações”.

- Barraqueiro Transportes, S.A.

O operador dispõe de um gabinete de apoio ao cliente com todas as funcionalidades – pedido e produção de cartões, designadamente urgentes, aquisição de títulos, alterações de perfis, etc., localizado no município de Mafra. Apresenta ainda diversos agentes de vendas.

Para simulação de percurso e horários disponibiliza a aplicação para cálculo de percursos e de horários “myMafrense”, <https://myinfo.4cloud.pt/IP/MotorBusca/Mafrense/>, para smartphones, e “myBV”, <https://myinfo.4cloud.pt/IP/MotorBusca/BoaViagem/>, para computador.

BT	Atendimento ao público			
	2016	2017	2018	2019
Pontos de atendimento presencial	6	6	6	6
Pontos de venda presencial	6	6	6	6
Aplicações informáticas	a)	a)	a)	a)
Contactos telefónicos	6	6	6	6
Endereços eletrónicos	2	2	2	2
Sítios da internet	2	2	2	2

c) O operador não enviou dados.

Tabela 4.6.5.2-1 – Atendimento ao público – BT

(Fonte: BT)

- Henrique Leonardo Mota Lda.

Os operadores HLM, ID e JJSA disponibilizam aos clientes um gabinete de apoio ao cliente (conjunto) localizado em Frielas, Loures.

HLM	Atendimento ao público			
	2016	2017	2018	2019
Pontos de atendimento presencial	3	3	3	3
Pontos de venda presencial	3	3	3	3
Aplicações informáticas	a)	a)	a)	a)
Contactos telefónicos	2	2	2	2
Endereços eletrónicos	a)	a)	a)	a)
Sítios da internet	1	1	1	1

a) O operador não enviou dados.

Tabela 4.6.5.2-2 – Atendimento ao público – HLM

(Fonte: HLM)

- Isidoro Duarte S.A.

ID	Atendimento ao público			
	2016	2017	2018	2019
Pontos de atendimento presencial	3	3	3	3
Pontos de venda presencial	3	3	3	3
Aplicações informáticas	a)	a)	a)	a)
Contactos telefónicos	2	2	2	2
Endereços eletrónicos	1	1	1	1
Sítios da internet	1	1	1	1

a) O operador não enviou dados.

Tabela 4.6.5.2-3 – Atendimento ao público – ID

(Fonte: ID)

- JJ Santo António - Transporte Rodoviário de Passageiros, Unipessoal Lda.

JJSA	Atendimento ao público			
	2016	2017	2018	2019
Pontos de atendimento presencial	3	3	3	3
Pontos de venda presencial	3	3	3	3
Aplicações informáticas	a)	a)	a)	a)
Contactos telefónicos	2	2	2	2
Endereços eletrónicos	a)	a)	a)	a)
Sítios da internet	1	1	1	1

a) O operador não enviou dados.

Tabela 4.6.5.2-4 – Atendimento ao público – JJSA

(Fonte: JJSA)

- Rodoviária do Alentejo, S.A.

RA	Atendimento ao público			
	2016	2017	2018	2019
Pontos de atendimento presencial	a)	a)	a)	3
Pontos de venda presencial	a)	a)	a)	3
Aplicações informáticas	a)	a)	a)	3
Contactos telefónicos	a)	a)	a)	3
Endereços eletrónicos	a)	a)	a)	2
Sítios da internet	a)	a)	a)	1

a) A AML apenas emitiu autorizações provisórias à RA em 2019, embora o serviço tivesse sido praticado nos anos anteriores.

Tabela 4.6.5.2-5 – Atendimento ao público – RA

(Fonte: RA)

- Rodoviária de Lisboa, S.A.

O operador dispõe de 3 gabinetes de apoio ao cliente com todas as funcionalidades – pedido e produção de cartões, designadamente urgentes, aquisição de títulos, alterações de perfis, etc. –, em pontos fundamentais da sua área de atuação operacional, a saber: Bucelas (Loures), Caneças

(Odivelas) e Santa Iria (Loures). Para além disso, tem cerca de 35 pontos de venda e atendimento distribuídos em diversos agentes por todo o território de atuação.

Para além da página da internet, <https://www.rodoviariadelisboa.pt/>, a empresa disponibiliza aos utilizadores uma aplicação informática para busca de horários e percursos através do telemóvel, com informação em tempo real "MyRL".

RL	Atendimento ao público			
	2016	2017	2018	2019
Pontos de atendimento presencial	35	35	35	35
Pontos de venda presencial	35	35	35	35
Aplicações informáticas	a)	a)	1	1
Contactos telefónicos	1	1	1	1
Endereços eletrónicos	1	1	1	1
Sítios da internet	1	1	1	1

a) O operador não enviou dados.

Tabela 4.6.5.2-6 – Atendimento ao público – RL

(Fonte: RL)

- Scotturb - Transportes Urbanos Lda.

O operador dispõe de 3 postos de atendimento presencial (gabinetes de apoio ao cliente) com todas as funcionalidades – pedido e produção de cartões, designadamente urgentes, aquisição de títulos, alterações de perfis, etc. –, em pontos fundamentais da sua área de atuação, a saber: Adroana, Alcabideche (Cascais), Cascais e Sintra. Dispõe, igualmente, de um conjunto de agentes.

É também disponibilizada aos utilizadores aplicação informática para busca de horários e percursos "Scotturb".

Scotturb	Atendimento ao público			
	2016	2017	2018	2019
Pontos de atendimento presencial	a)	1	1	1
Pontos de venda presencial	a)	21	22	22
Aplicações informáticas	a)	a)	a)	a)
Contactos telefónicos	a)	14	15	15
Endereços eletrónicos	a)	1	1	1
Sítios da internet	a)	1	1	1

a) O operador não enviou dados.

Tabela 4.6.5.2-7 – Atendimento ao público – Scotturb

(Fonte: Scotturb)

- T.S.T. - Transportes Sul do Tejo S.A.

O operador dispõe de 3 postos de atendimento presencial (gabinetes de apoio ao cliente) com todas as funcionalidades – pedido e produção de cartões, designadamente urgentes, aquisição de títulos, alterações de perfis, etc. –, em pontos fundamentais da sua área de atuação, a saber: Cacilhas, Montijo e Setúbal. Dispõe igualmente de um conjunto de agentes disseminados no território de atuação.

A empresa disponibiliza aos utilizadores aplicação informática para busca de horários e percursos “myTST”.

TST	Atendimento ao público			
	2016	2017	2018	2019
Pontos de atendimento presencial	3	3	3	3
Pontos de venda presencial	59	59	54	51
Aplicações informáticas	1	1	1	2
Contactos telefónicos	1	1	1	1
Endereços eletrónicos	1	1	1	1
Sítios da internet	1	1	1	1

Tabela 4.6.5.2-8 – Atendimento ao público – TST

(Fonte: TST)

- Vimeca Transportes - Viação Mecânica de Carnaxide Lda.

O operador dispõe de um gabinete de apoio ao cliente com todas as funcionalidades – pedido e produção de cartões, designadamente urgentes, aquisição de títulos, alterações de perfis, etc. –, na sua sede em Queluz. A rede de vendas está disseminada por pontos de venda próprios e agentes.

Vimeca	Atendimento ao público			
	2016	2017	2018	2019
Pontos de atendimento presencial	23	22	23	23
Pontos de venda presencial	23	22	23	23
Aplicações informáticas	0	0	0	0
Contactos telefónicos	11	12	12	12
Contactos telefónicos	11	12	12	12
Sítios da internet	1	1	1	1

Tabela 4.6.5.2-9 – Atendimento ao público – Vimeca

(Fonte: Vimeca)

#### 4.6.6. Acidentes de viação

Para cada um dos operadores, e para cada um dos anos de 2016 a 2019, apresenta-se o número de acidentes de viação (*safety*), em unidades, por tipo de acidente.

Os operadores BT, HLM, ID, JJSA não enviaram dados.

Da observação da figura seguinte, que sintetiza o número de acidentes, por ano e operador, assinala-se que a RL é a empresa que apresenta maior registo de acidentes nos anos de 2017 a 2019, sendo a Vimeca a que apresentou maior número em 2016. Nota-se uma evolução crescente do número de acidentes registados nos serviços de transporte. Importa relevar que a produção de transporte também aumentou de 2016 para 2019, pelo que o índice de sinistralidade (global) não sofreu uma alteração tão expressiva.

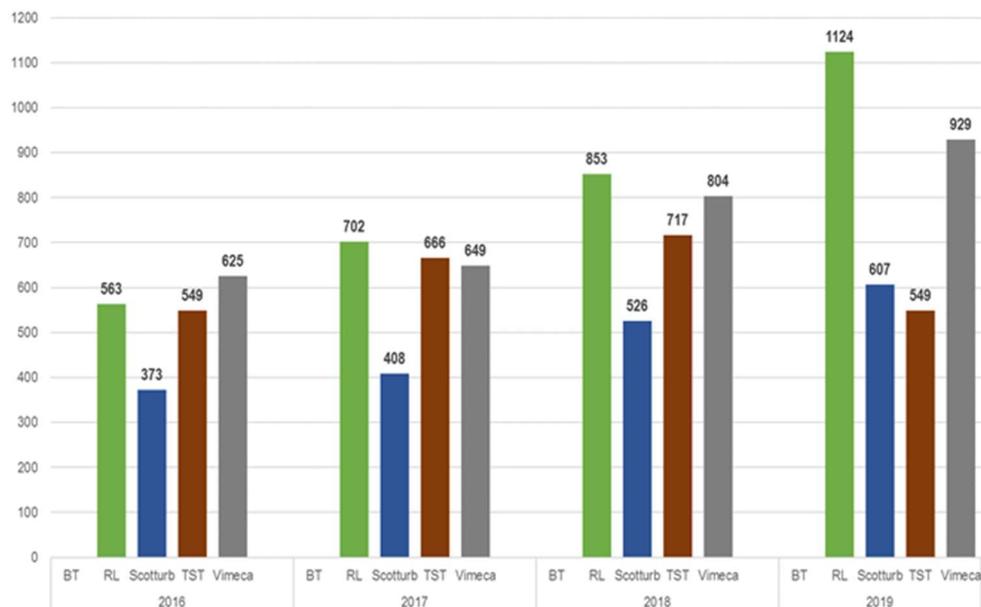


Figura 4.6.6-1 – Número de acidentes

(Fonte: Operadores)

RA	N.º de acidentes de viação [Unidades]			
	2016	2017	2018	2019
<b>TOTAL</b>	a)	a)	a)	0
<b>Atropelamento</b>	a)	a)	a)	0
<b>Colisão</b>	a)	a)	a)	0
<b>Despiste</b>	a)	a)	a)	0

a) A AML apenas emitiu autorizações provisórias à RA em 2019, embora o serviço tivesse sido praticado nos anos anteriores.

Tabela 4.6.6-1 – Número de acidentes de viação – RA

(Fonte: Operador)

RL	N.º de acidentes de viação [Unidades]			
	2016	2017	2018	2019
<b>TOTAL</b>	<b>563</b>	<b>702</b>	<b>853</b>	<b>1124</b>
<b>Atropelamento</b>	a)	a)	a)	a)
<b>Colisão</b>	a)	a)	a)	a)
<b>Despiste</b>	a)	a)	a)	a)

a) O operador não enviou dados.

Tabela 4.6.6-2 – Número de acidentes de viação – RL

(Fonte: Operador)

Scotturb	N.º de acidentes de viação [Unidades]			
	2016	2017	2018	2019
<b>TOTAL</b>	<b>373</b>	<b>408</b>	<b>526</b>	<b>607</b>
<b>Atropelamento</b>	2	2	1	6
<b>Colisão</b>	370	405	521	599

Scotturb	N.º de acidentes de viação [Unidades]			
	2016	2017	2018	2019
Despiste	1	1	4	2

Tabela 4.6.6-3 – Número de acidentes de viação – Scotturb  
(Fonte: Operador)

TST	N.º de acidentes de viação [Unidades]			
	2016	2017	2018	2019
<b>TOTAL</b>	<b>484</b>	<b>549</b>	<b>666</b>	<b>717</b>
<b>Atropelamento</b>	2	2	3	9
<b>Colisão</b>	286	329	411	420
<b>Despiste</b>	196	218	252	288

Tabela 4.6.6-4 – Número de acidentes de viação – TST  
(Fonte: Operador – revisto em agosto 2021)

Vimeca	N.º de acidentes de viação [Unidades]			
	2016	2017	2018	2019
<b>TOTAL</b>	<b>625</b>	<b>649</b>	<b>804</b>	<b>929</b>
<b>Atropelamento</b>	9	3	9	6
<b>Colisão</b>	616	646	795	923
<b>Despiste</b>	a)	a)	a)	a)

a) O operador não enviou dados.

Tabela 4.6.6-5 – Número de acidentes de viação – Vimeca  
(Fonte: Operador)

#### 4.6.7. Incidentes de segurança

Para cada um dos operadores, e para cada um dos anos de 2016 a 2019, apresenta-se o número de incidentes de segurança (*security*), em unidades.

Tendo em conta que os operadores comunicaram dúvidas quanto a este indicador e à sua definição, a AML esclareceu que os incidentes de segurança estão relacionados com o conceito de *security* (eventos não previsíveis que constituem obstruções ao normal e regular funcionamento do sistema, neste caso relacionados com a segurança do património e/ou das pessoas, cuja garantia poderá envolver forças de segurança, ex.: furto), enquanto que os acidentes de viação relacionados com o conceito de *safety* (ex.: impacto mecânico).

Registou-se um ligeiro aumento entre 2016 e 2019 do n.º de incidentes. O operador com maior número de incidentes reportados foi a RL, com 168 em 2019, enquanto a Vimeca apresenta 30 incidentes para o mesmo ano de análise.

Operador	N.º de incidentes de segurança [Unidades]			
	2016	2017	2018	2019
BT	a)	a)	a)	a)
HLM	a)	a)	a)	a)
ID	a)	a)	a)	a)
JJSA	a)	a)	a)	a)
RA	b)	b)	b)	0
RL	187	202	123	168
Scotturb	47	55	84	93
TST	27	20	24	45
Vimeca	45	31	32	30
<b>Total</b>	<b>306</b>	<b>308</b>	<b>263</b>	<b>336</b>

a) O operador não enviou dados.

b) A AML apenas emitiu autorizações provisórias à RA em 2019, embora o serviço tivesse sido praticado nos anos anteriores.

Tabela 4.6.7-1 – Número de incidentes de segurança  
(Fonte: Operadores)

## 4.7. Sustentabilidade

### 4.7.1. Emissão de gases com efeito de estufa

Para cada um dos operadores, e para cada um dos anos de 2016 a 2019, apresenta-se a emissão de gases com efeito de estufa (GEE) associado à prestação do serviço de transporte de passageiros, em tCO<sub>2</sub> eq.

Registou-se um ligeiro aumento dos gases emitidos com um incremento de 3,4% entre 2016 e 2019, ou de 2,1% se não for considerado o operador que só enviou dados para o último ano (e mantendo assim a comparação para o mesmo universo amostral). Os operadores com valores mais elevados são TST, RL e Vimeca, que são também os que apresentam maior produção. De registar o aumento de emissões da parte da BT (+19,0%) e a diminuição da RL (-8,5%). Alerta-se que este indicador deve ser lido tem em conta a produção de transporte.

Operador	Emissão de gases com efeito de estufa (GEE) [tCO <sub>2</sub> eq]			
	2016	2017	2018	2019
BT	2 993	2 963	3 103	3 561
HLM	a)	a)	a)	1 037
ID	a)	a)	a)	a)
JJSA	2 117	2 159	2 258	2 179
RA	b)	b)	b)	a)
RL	23 303	20 944	21 740	21 317
Scotturb	11 643	11 937	12 326	12 838
TST	23 631	24 857	24 172	24 888

Operador	Emissão de gases com efeito de estufa (GEE) [tCO2 eq]			
	2016	2017	2018	2019
Vimeca	16 822	17 108	16 972	17 404
<b>Total</b>	<b>80 509</b>	<b>79 968</b>	<b>80 571</b>	<b>83 224</b>

a) O operador não enviou dados.

b) A AML apenas emitiu autorizações provisórias à RA em 2019, embora o serviço tivesse sido praticado nos anos anteriores.

Tabela 4.7.1-1 – Emissão de gases com efeito de estufa (GEE)

(Fonte: Operadores – revisto em agosto 2021)

#### 4.7.2. Consumo anual de energia

Para cada um dos operadores de serviço público, e para cada um dos anos de 2016 a 2019, apresenta-se o consumo anual de energia, por fonte de energia (gasóleo, GPL, gás natural, eletricidade e outros), em L, KWh, m<sup>3</sup>. Neste indicador, pretende-se medir o consumo de energia associado ao serviço público, sendo relevante o que esteja diretamente relacionado com os veículos utilizados.

Dos operadores aos quais a AML emitiu autorizações, apenas a JJSA refere outra fonte de combustível que não o gasóleo, utilizando cerca de 11 060 m<sup>3</sup> de gás natural referente a um veículo, em 2019.

Apresentam-se na tabela seguinte os respetivos consumos anuais de gasóleo, onde é possível observar um aumento do consumo de energia de 3%, em 2019 face a 2018 (não considerando os valores das empresas que apenas enviaram dados de 2019), sendo a BT a empresa com maior aumento (+15%). A TST apresenta o maior consumo em quaisquer dos anos. Em 2019 o consumo de gasóleo ascendeu, considerando os dados enviados, a 32,2 milhões de litros.

Operador	Consumo anual energia por fonte: Gasóleo [L]			
	2016	2017	2018	2019
BT	1 129 272	1 118 252	1 171 100	1 343 644
HLM	a)	a)	a)	391 107
ID	a)	a)	a)	a)
JJSA	798 271	814 176	851 459	814 480
RA	b)	b)	b)	3 894
RL	7 575 889	7 814 742	8 111 832	8 327 248
Scotturb	4 352 700	4 462 575	4 607 744	4 799 221
TST	9 495 486	9 988 074	9 712 642	10 000 530
Vimeca	6 342 640	6 450 466	6 399 298	6 562 062
<b>Total</b>	<b>29 694 258</b>	<b>30 648 285</b>	<b>30 854 075</b>	<b>32 242 186</b>

a) O operador não enviou dados.

b) AML apenas emitiu autorizações provisórias à RA em 2019, embora o serviço tivesse sido praticado nos anos anteriores.

Tabela 4.7.2-1 – Consumo anual de energia – Gasóleo

(Fonte: operadores – revisto em agosto 2021)

Operador	Consumo anual energia por fonte: Gás Natural [m <sup>3</sup> ]			
	2016	2017	2018	2019
JJSA	-	-	-	11 060

Tabela 4.7.2-2 – Consumo anual de energia – Gás natural

(Fonte: operador)

## 5. Considerações Finais

O presente relatório é o primeiro produzido pela Área Metropolitana de Lisboa para dar cumprimento ao disposto no Regulamento (CE) n.º 1370/2007, desde que, em 2016, enfrentou o novo desafio de passar a dispor, no domínio do transporte público de passageiros, das atribuições e competências estabelecidas no RJSPTP, enquanto autoridade de transportes.

Alguns operadores revelaram dificuldades, designadamente no apuramento de indicadores para os anos de 2016 e 2017, por não disporem, na altura, de ferramentas para o efeito. Também as empresas cujos serviços são prestados em territórios que abrangem várias autoridades, manifestaram limitações na desagregação da informação, para a reportar às diferentes autoridades. Os operadores com SAE revelaram ter tido mais facilidade em responder ao solicitado.

Apesar da inicial dificuldade na recolha de informação junto dos operadores, dada a disparidade de estruturas e formas de organização dos dados e a necessidade de desagregação de informação pelos operadores que respondem a diferentes autoridades de transportes, a produção do relatório constituiu uma oportunidade de harmonizar procedimentos relacionados com esta recolha.

A AML anunciou, através do Anúncio de Procedimento n.º 1735/2020, publicado em 17 de fevereiro, o lançamento de um concurso público internacional para a celebração de um contrato de aquisição de serviço público de transporte de passageiros regular, por modo rodoviário, na área metropolitana de Lisboa.

Encontrando-se o procedimento concursal a decorrer, para além dos benefícios esperados da disponibilização de novos serviços de transporte a toda a população da área metropolitana de Lisboa, com alargamento da cobertura da atual rede e melhoria da qualidade do serviço a oferecer, a centralização da recolha de dados na AML constituirá um benefício relevante para a produção deste tipo de relatórios, de caracterização do desempenho sumário do serviço público de transporte rodoviário de passageiros.

Atendendo à retificação e atualização de alguns valores no momento de produção do relatório para o ano de 2020, houve necessidade de proceder à revisão do presente relatório, que agora se apresenta.