



Relatório n.º 8.TML.2022

Relatório do desempenho sumário relativo ao Serviço Público de
Transporte Passageiros na Área Metropolitana de Lisboa de 2021
ao abrigo do Regulamento (CE) n.º 1370/2007



DEP

TML-2022-REL-00008-EP

junho.2022



Ficha Técnica

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

Coordenação

Presidente do Conselho de Administração

Faustino Guedes Gomes

Departamento de Estudos e Planeamento

António Sérgio Manso Pinheiro (diretor de departamento)

Catarina Tavares Marcelino (coordenadora)

Equipa Técnica

Conceição Bandarrinha

Luísa Nogueira

Sónia Galiau

Com a colaboração de:

Ana Fernandes Rosado

Lisboa, 30 de junho de 2022

Índice

1. Enquadramento	9
2. Caracterização Sumária da AML	13
2.1. Competências	13
2.2. Área e População	16
2.3. Transporte Público e Rede Viária	20
2.4. Evolução da procura e da oferta de transporte público	22
2.4.1. Oferta	22
2.4.2. Procura	23
3. Indicadores do Regulamento 1370	27
3.1. Identificação dos operadores e das autorizações emitidas	27
3.1.1. Designações sociais e marcas dos operadores de serviço público	27
3.1.2. Formas de exploração do serviço público e de contratação	29
3.1.3. Natureza das autorizações emitidas	30
3.1.4. Caracterização das autorizações	31
3.1.5. Lista das linhas com autorização emitida pela AML	32
3.1.6. Desenho das linhas autorizadas por município	37
3.2. Oferta	38
3.2.1. Linhas exploradas	38
3.2.2. Circulações	40
3.2.3. População servida por transportes públicos rodoviários	41
3.2.4. Veículos.Quilómetro produzidos	42
3.2.5. Lugares.Quilómetro produzidos	43
3.2.6. Títulos de transporte	44
3.3. Procura	46
3.3.1. Número de passageiros transportados	46

3.3.2. Número de passageiros.km transportados.....	47
3.3.3. Taxa de ocupação média anual da frota	48
3.3.4. Taxa de fraude detetada.....	48
3.4. Material circulante	49
3.4.1. Idade média da frota.....	49
3.4.2. Tipo de combustível	50
3.4.3. Norma ambiental Euro.....	51
3.4.4. Acessibilidade a Pessoas com Mobilidade Reduzida	55
3.4.5. Lotação.....	56
3.4.6. Tipologia	57
3.5. Indicadores Económico-Financeiros.....	58
3.5.1. Receitas tarifárias anuais por título de transporte	58
3.5.2. Gastos totais da Autoridade de Transporte com o SPTP	60
3.5.3. Valor do investimento da Autoridade de Transporte no âmbito do SPTP	63
3.6. Qualidade e segurança	64
3.6.1. Índice de regularidade	64
3.6.2. Índice de pontualidade.....	65
3.6.3. Inquéritos de Satisfação.....	65
3.6.4. Reclamações.....	66
3.6.4.1 AML.....	67
3.6.4.2 Operadores de transporte.....	69
3.6.5. Atendimento ao público.....	73
3.6.5.1 AML.....	73
3.6.5.2 Operadores de Transporte.....	73
3.6.6. Acidentes de viação.....	76
3.6.7. Incidentes de segurança.....	77
3.7. Sustentabilidade	78



3.7.1. Emissão de gases com efeito de estufa	78
3.7.2. Consumo anual de energia	79
4. Considerações Finais.....	81

Índice de Figuras

Figura 2.2-1 – Densidade populacional (Fonte: AML com base nos dados do INE)	17
Figura 2.2-2 – População residente por lugar (mais de 1.000 habitantes)	18
Figura 2.3-1 – Operadores e rede de transporte público de passageiros (Fonte: AML)	19
Figura 2.3-2 – Rede viária (Fonte: “Estudo sobre a evolução da logística na área metropolitana de Lisboa e soluções a promover, TML, 2021)	21
Figura 2.4.1-1 – Evolução da oferta (V.km) por operador do ano de 2021 (Fonte: TML)	23
Figura 2.4.2-1 – N.º de passes carregados em 2021 (dados provisórios) e relação com o período homólogo pré-pandemia (Fonte: TML)	24
No final do ano assistiu-se a novo decréscimo na procura, terminando o ano com níveis de retoma, no número de passageiros transportados, de 70% quando comparada com valores de 2019. O gráfico da Figura 2.4.2-2 mostra a evolução da procura durante o ano de 2021, refletindo o número de passageiros transportados registados no sistema de bilhética.	24
Figura 2.4.2-3 – Evolução da procura total e por operador, de janeiro a dezembro de 2021 (Fonte: TML)	25
Figura 2.4.2-4 – Evolução da procura mensal, desde março de 2020 a dezembro de 2021, em todos os operadores da área metropolitana (Fonte: TML)	26
Figura 3.1.5-1 – Linhas Autorizadas em 2021 por abrangência territorial (Fonte: TML/ IMT- STePP)	37
Figura 3.1.5-2 – Número de linhas municipais por município em 2021 (Fonte: TML/ IMT- STePP)	37
Figura 3.1.6-1 – Linhas autorizadas na área metropolitana de Lisboa (Fonte: TML/ IMT- STePP)	38
Figura 3.2.2-1 – Número total de circulações (Fonte: Operadores)	42
Figura 3.2.4-1 – Número de veículos.km produzidos (103 V.km) (Fonte: Operadores)	44
Figura 3.2.5-1 – Número de lugares.km produzidos (106 L. Km) (Fonte: Operadores)	45
Figura 3.2.6-1 – Número de títulos existentes em 2021, por classificação (Fonte: TML)	47
Figura 3.3.1-1 – Número de passageiros transportados (Fonte: Operadores)	49
Figura 3.4.1-1 – Idade média da frota (anos) (Fonte: Operadores)	52
Figura 3.4.2-1 – Número de veículos por tipo de combustível – Gasóleo [Unidades] (Fonte: Operadores)	54
Figura 3.4.3-1 – Número de veículos por Norma Ambiental EURO (Fonte: Operadores)	55
Figura 3.4.4-1 – N.º de veículos da frota com APMR (Fonte: Operadores)	58
Figura 3.4.5-1 – Número de veículos por classes de lotação (Fonte: Operadores)	59
Figura 3.4.6-1 – Número de veículos da frota por tipologia (Fonte: Operadores)	60
Figura 3.5.1-1 – Receitas tarifárias anuais do operador (103 euro) sem IVA – 2021 (Fonte: Operadores)	62
Figura 3.6.4.1-1 – Percentagem de reclamações por motivo – AML (Fonte: TML)	73
Figura 3.6.4.2-1 – Número de reclamações (Fonte: Operadores)	75
Figura 3.6.4.2-2 – Reclamações por motivo (Fonte: Operadores)	76
Figura 3.6.4.2-3 – Reclamações de não cumprimento por motivo (Fonte: Operadores)	76

Figura 3.6.5.21 – N.º de pontos de atendimento presencial do operador, por concelho em 2021 (Fonte: Operadores).....	80
Figura 3.6.6-1 – Número de acidentes (Fonte: Operadores).....	81
Figura 3.7.1-1 – Emissão de gases com efeito de estufa (GEE) [tCO2 eq] (Fonte: Operadores).....	83

Índice de Tabelas

Tabela 2.2-1 – Área, População residente em 2011 e em 2021 de acordo com os resultados provisórios dos Censos 2021 e Densidade, por Município (Fonte: TML com base nos dados do INE).....	17
Tabela 2.3-1 – Operadores de transporte público de passageiros (Fonte: TML).....	20
Tabela 3.1.1-1 – Operadores de transporte público de passageiros da área metropolitana de Lisboa que disponibilizam o passe intermodal Navegante (Fonte: TML).....	28
Tabela 3.1.5-1 – Resumo das linhas constantes no Anexo II – BT (Fonte: TML/ IMT- STePP).....	33
Tabela 3.1.5-2 – Resumo das linhas constantes no Anexo II – HLM (Fonte: TML/ IMT- STePP).....	33
Tabela 3.1.5-3 – Resumo das linhas constantes no Anexo II – ID (Fonte: TML/ IMT- STePP).....	33
Tabela 3.1.5-4 – Resumo das linhas constantes no Anexo II – JJSA (Fonte: TML/ IMT-STePP).....	34
Tabela 3.1.5-5 – Resumo das linhas constantes no Anexo II – RA (Fonte: TML/ IMT-STePP).....	34
Tabela 3.1.5-6 – Resumo das linhas constantes no Anexo II – RL (Fonte: TML/ IMT- -STePP).....	35
Tabela 3.1.5-7 – Resumo das linhas constantes no Anexo II – Scotturb (Fonte: TML/ IMT- STePP).....	35
Tabela 3.1.5-8 – Resumo das linhas constantes no Anexo II – TST (Fonte: TML/ IMT- STePP).....	35
Tabela 3.1.5-9 – Resumo das linhas constantes no Anexo II – Vimeca (Fonte: TML/ IMT- STePP).....	36
Tabela 3.1.5-10 – Total das linhas constantes no Anexo II – por tipo de linha/serviço (Fonte: TML/ IMT- STePP).....	36
Tabela 3.1.5-11 – Total das linhas constantes no Anexo II – por operador (Fonte: TML/ IMT- STePP).....	36
Tabela 3.1.6-1 – Operadores por Município (Fonte: TML).....	39
Tabela 3.2.1-1 – Número e extensão das linhas contratadas de transporte regular (Fonte: AML/ IMT- STePP).....	40
Tabela 3.2.1-2 – Número e extensão das linhas contratadas de transporte flexível por operador (Fonte: AML/ IMT- STePP).....	40
Tabela 3.2.2-1 – Circulações anuais por operador (Fonte: Operadores).....	41
Tabela 3.2.3-1 – População servida por transporte público de passageiros por município.....	43
Tabela 3.2.4-1 – Veículos.km produzidos (Fonte: Operadores).....	43
Tabela 3.2.5-1 – Número de lugares.km produzidos (Fonte: Operadores).....	45
Tabela 3.2.6-1 – Número de títulos existentes na área metropolitana de Lisboa por operador (Fonte: TML).....	47
Tabela 3.3.1-1 – Número de passageiros transportados (Fonte: Operadores/ TML).....	48
Tabela 3.3.2-1 – Número de passageiros.km transportados (Fonte: Operadores).....	49
Tabela 3.3.3-1 – Taxa de ocupação média da frota (Fonte: Operadores).....	50
Tabela 3.3.4-1 – Taxa de fraude detetada (Fonte: Operadores).....	51

Tabela 3.4-1 – Número de veículos por operador e por ano (Fonte: Operadores).....	51
Tabela 3.4.1-1 – Idade média da frota (Fonte: Operadores).....	52
Tabela 3.4.2-1 – Número de veículos por tipo de combustível (Fonte: Operadores).....	53
Tabela 3.4.2-2 – Número de veículos por tipo de combustível – Gasóleo (Fonte: Operadores).....	53
Tabela 3.4.3-1 – Número de veículos e percentagem por Norma Ambiental EURO (Fonte: Operadores).....	54
Tabela 3.4.3-2 – Número de veículos por Norma Ambiental EURO – BT (Fonte: Operador).....	55
Tabela 3.4.3-3 – Número de veículos por Norma Ambiental EURO – HLM, ID, JJSA (Fonte: Operadores).....	56
Tabela 3.4.3-4 – Número de veículos por Norma Ambiental EURO – RA (Fonte: Operador).....	56
Tabela 3.4.3-5 – Número de veículos por Norma Ambiental EURO – RL (Fonte: Operador).....	56
Tabela 3.4.3-6 – Número de veículos por Norma Ambiental EURO – Scotturb (Fonte: Operador).....	56
Tabela 3.4.3-7 – Número de veículos por Norma Ambiental EURO – TST (Fonte: Operador).....	57
Tabela 3.4.3-8 – Número de veículos por Norma Ambiental EURO – Vimeca (Fonte: Operador).....	57
Tabela 3.4.4-1 – N.º de veículos e percentagem da frota com APMR (Fonte: Operadores).....	58
Tabela 3.4.5-1 – Número de veículos por classes de lotação (Fonte: Operadores).....	59
Tabela 3.4.6-1 – Número de veículos da frota por tipologia (Fonte: Operadores).....	60
Tabela 3.5.1-1 – Receitas tarifárias anuais do operador – 2021 (Fonte: Operadores).....	61
Tabela 3.5.1-2 – Receitas tarifárias anuais do operador, por título de transporte (Fonte: Operadores).....	62
Tabela 3.5.2-2 – Gastos anuais de compensação financeira do sistema tarifário realizados pela AML (Fonte: TML).....	63
Tabela 3.5.2-3 – Gastos anuais apurados pela AML – Social+ (Fonte: TML).....	65
Tabela 3.5.2-4 – Gastos anuais da AT – 4_18 e sub 23 (Fonte: TML).....	65
Tabela 3.5.2-4 – Gastos anuais da AT – Passe Antigo Combatente (Fonte: TML).....	66
Tabela 3.5.3-1 – Investimento da AML no âmbito do SPTP (Fonte: TML).....	67
Tabela 3.6.1-1 – Índice de Regularidade (Fonte: Operadores).....	68
Tabela 3.6.2-1 – Índice de pontualidade (Fonte: Operadores).....	69
Tabela 3.6.3-1 – Inquérito de satisfação 2021 – Scotturb (Fonte: Operador).....	69
Tabela 3.6.4.1-1 – Número de reclamações por motivo (Fonte: TML).....	72
Tabela 3.6.4.2-1 – Número de reclamações por motivo – Operadores (Fonte: AML).....	74
Tabela 3.6.5.2-1 – Atendimento ao público (Fonte: Operadores).....	79
Tabela 3.6.6-1 – Número de acidentes de viação (Fonte: Operadores).....	80
Tabela 3.6.7-1 – Número de incidentes de segurança (Fonte: Operadores).....	82
Tabela 3.7.1-1 – Emissão de gases com efeito de estufa (GEE) (Fonte: Operadores).....	82
Tabela 3.7.2-1 – Consumo anual de energia – Gasóleo (Fonte: Operadores).....	84
Em Tabela 3.7.2-2 – Consumo anual de energia – Gás natural (Fonte: Operador).....	84
Em Tabela 3.7.2-3 – Consumo anual de energia – Eletricidade (Fonte: Operador).....	84

Lista de acrónimos

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

1. Enquadramento

O presente relatório pretende caracterizar o desempenho sumário relativo ao serviço público de transporte rodoviário de passageiros em 2021 na área metropolitana de Lisboa.

De relevar que durante o ano de 2021 entrou em funções a TML – Transportes Metropolitanos de Lisboa, que assumiu as competências da Área Metropolitana de Lisboa nas matérias de mobilidade e transportes, como se explanará no próximo capítulo.

O relatório tem como objetivo o cumprimento no disposto no n.º 1 do artigo 7.º do Regulamento (CE) n.º 1370/2007¹ e no n.º 7 do artigo 18.º do Regulamento n.º 430/2019 da Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT), publicado no Diário da República, 2.ª série, n.º 94, de 16 de maio de 2019, na redação que lhe é dada pelo Regulamento n.º 273/2021 da AMT, de 23 de março de 2021.

Neste contexto, e na sequência do relatório anual produzido em 2021 pela TML ao abrigo do Regulamento (CE) n.º 1370/2007 – Relatório n.º 10/AML/2021 do desempenho sumário relativo ao Serviço Público de Transporte de Passageiros na Área Metropolitana de Lisboa em 2020, no presente relatório anual são reportadas as obrigações de serviço público da competência da TML, os operadores de serviço público e as compensações e os direitos exclusivos que lhes são concedidos como contrapartida, e os demais dados que permitem o controlo e a avaliação dos desempenhos, da qualidade e do financiamento da rede de transportes públicos, no ano de 2021.

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

No ano em análise, referem-se importantes etapas, trabalhos e ações desenvolvidas pela AML e TML

- (1) Entrada em funcionamento da TML;
- (2) O visto do Tribunal de Contas, emitido em 17 de agosto de 2021, permitiu a entrada em vigor dos contratos de Serviço Público de Transporte Rodoviário de Passageiros da área metropolitana de Lisboa, que serão geridos pela Carris Metropolitana, dando início ao

¹ 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.”.



processo de transição e de implementação da nova operação, de 4 lotes, o que consubstancia uma melhoria da rede e da qualidade do serviço de transporte público prestado;

- (3) Desenvolvimento dos Planos de oferta de cada um dos Contratos supracitados a considerar no início das respetivas operações de transporte;
- (4) Conclusão do estudo para a logística, “Estudo sobre a evolução da logística na área metropolitana de Lisboa e soluções a promover”, que teve início em junho de 2020 e conclusão em outubro de 2021.
- (5) Desenvolvimento do estudo «Rede ciclável metropolitana – Estudo, modelação e ferramenta de apoio ao planeamento e decisão», que teve início em novembro de 2021, prevendo-se a sua conclusão em novembro de 2022.
- (6) Início da Operação da Plataforma Central de Gestão Integrada, plataforma de integração tecnológica de apoio ao planeamento e ajustamento do serviço de transportes prestado pela Carris Metropolitana às necessidades existentes, com vista à promoção da pontualidade, regularidade, confiabilidade do sistema e maior simplificação das redes e serviços a prestar;

O ano de 2021, como o ano anterior, ficou marcado pela situação epidemiológica provocada pelo coronavírus SARS-CoV-2, responsável pela doença COVID-19, com efeitos significativos no sistema de transportes da área metropolitana de Lisboa, na sequência das medidas adotadas com a declaração dos sucessivos estados de exceção:

- Estado de emergência que vigorava desde 24 de novembro de 2020 até 30 de abril de 2021;
- Situação de calamidade a partir de 1 de maio de 2021 até 22 de agosto de 2021;
- Situação de contingência a partir de 23 de agosto de 2021 até 30 de setembro de 2021;
- Situação de alerta a partir de 1 de outubro de 2021 até 30 de novembro de 2021;
- Situação de contingência a partir de 1 de dezembro de 2021 até 18 de fevereiro de 2022.

Esta situação excecional exigiu, logo em 2020, a aplicação de medidas extraordinárias e de caráter urgente com relevantes impactos na economia nacional e no sistema de transportes, pelas restrições ao exercício de determinadas atividades e à mobilidade dos cidadãos.

A AML e a TML, em colaboração com os municípios e os operadores, estabeleceram um conjunto de medidas para fazer face a esta situação, tendo sempre em consideração o impacto nas receitas dos operadores e a garantia dos serviços de transporte mínimos, essenciais para assegurar a



mobilidade. Estas medidas, desenhadas com o objetivo da salvaguarda da saúde pública e proteção de funcionários e utilizadores, incluíram alterações à operação e de procedimentos, designadamente a redução de níveis de utilização, limitando inicialmente a ocupação máxima da capacidade dos veículos e a venda e validação de títulos de transportes a bordo, para além da recomendação de implementação de medidas de higienização e de segurança de passageiros e motoristas. Em cumprimento das orientações da Direção-Geral da Saúde (DGS), todos os operadores tiveram de proceder à definição e implementação de Planos de Contingência e foi determinada a obrigatoriedade de utilização de máscara nos transportes públicos.

As restrições à mobilidade e medidas de distanciamento levaram a quebras substanciais da procura e das receitas com agravamento do défice de exploração dos serviços de transporte, tendo o Decreto-Lei n.º 14-C/2020, de 7 de abril, definido os procedimentos inerentes ao Programa de Apoio à Redução Tarifária (PART) e ao Programa de Apoio à Densificação e Reforço da Oferta de Transporte Público (PROTransP), como forma de apoio aos serviços de transportes públicos essenciais.

As sucessivas prorrogações daquele diploma, pelos Decreto-Lei n.º 39-A/2020, de 2 de julho e Decreto-Lei n.º 6-B/2021, de 15 de janeiro, e o reforço significativo das verbas dos Orçamentos de Estado de 2020 e de 2021, conforme Lei n.º 27-A/2020, de 24 de julho e Lei n.º 75-B/2020, de 31 de dezembro, com a transferência, a título excecional de verbas para a AML destinadas à reposição da oferta de transportes públicos, permitindo assegurar, a partir de 1 de julho de 2020, 90% das receitas aos operadores de transporte e a partir de abril de 2021, 100% das receitas aos operadores de transportes públicos rodoviários com autorizações provisórias emitidas pela AML, tendo como referencial a receita de 2019, devendo os operadores garantir um nível oferta equivalente ao prestado antes da pandemia, ou seja, a oferta realizada entre abril e dezembro de 2019.

Consequentemente, apesar das quebras da receita, foi possível garantir o reforço da oferta de transporte público rodoviário de passageiros para um nível equivalente, relativamente à oferta existente no período pré-pandémico.

Foi definido um conjunto de princípios relacionados com a oferta dos serviços de transporte, que foram comunicados aos operadores, designadamente: a adaptação à procura, respondendo aos períodos de início e fim dos serviços anteriormente vigentes, de forma a corresponder aos horários laborais e, particularmente, dos utentes; garantia de serviços em todas as localidades, com especial atenção para aquelas sem outras alternativas de transporte fora do período escolar; garantia de serviços aos equipamentos de saúde, junto aos hospitais, entre outros.

Assim, de forma a responder às diferentes restrições e oscilações da procura, foi necessário proceder a inúmeros ajustes da oferta dos serviços prestados, que tiveram também como consequência muitas reclamações.



Entre maio de 2020 e setembro de 2021, foram solicitados, pelo Ministério do Ambiente e da Ação Climática - Secretaria de Estado da Mobilidade, relatórios quinzenais ou mensais com o balanço sobre o funcionamento do transporte público da competência da AML e, posteriormente da TML, nos quais se reportaram as flutuações da oferta e da procura no sistema de transportes públicos da área metropolitana de Lisboa.

O presente relatório, abrange os nove operadores relativamente aos quais a AML é autoridade de transportes ao abrigo do estabelecido no RJSTP e dos contratos interadministrativos em vigor. Aborda também, de acordo com contratos interadministrativos de delegação de competências para o efeito, 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.

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

Anexo I – Autorizações emitidas;

Anexo II – Linhas com autorização emitida;

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.

2. Caracterização Sumária da AML

2.1. Competências

A Área Metropolitana de Lisboa foi criada em 1991, como uma entidade de natureza associativa. 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 AML 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 passou a deter a competência de autoridade de transportes.

Em março de 2021 entrou em funções a TML – Transportes Metropolitanos de Lisboa, E.M.T, S.A (TML), empresa local de natureza metropolitana de mobilidade e transportes detida a 100% pela AML que assumiu as competências da Área Metropolitana de Lisboa (AML) nos domínios da mobilidade e transportes, designadamente as de autoridade de transportes relativamente aos serviços públicos de transporte de passageiros na área metropolitana de Lisboa, estabelecidas no Regime Jurídico do Serviço Público do Transporte de Passageiros aprovado pela Lei n.º 52/2015 de 9 de junho (RJSPTP), incluindo a gestão dos contratos de serviço público de transporte rodoviário de passageiros de âmbito intermunicipal e municipal, bem como de outras atribuições conexas de apoio à AML.

Para o efeito, foi celebrado no dia 3 de março de 2021 um Contrato Interadministrativo de Delegação e Subdelegação de competências entre a AML e a TML, e posterior Adenda a 30 de junho de 2021, publicados no site do Instituto da Mobilidade e dos transportes (I.P.).

Foi também integrada na TML as funções de gestão do sistema de bilhética metropolitano antes exercida pela OTLIS.

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 este 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, e agora a TML, são, 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, em 30 de junho de 2016 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 conforme 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, 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, 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 sítio de internet da TML² e do Instituto da Mobilidade e dos Transportes, I.P. (IMT)³).

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 sítio de internet da AML e do IMT).

Estes contratos vieram permitir a implementação na região metropolitana de Lisboa, em abril de 2019, do novo sistema tarifário através do Regulamento n.º 278-A/2019⁴, 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 celebrados dois contratos interadministrativos com as comunidades intermunicipais confinantes ainda em 2019, a saber:

²[Contratos interadministrativos no sítio de internet da TML](#)

³[Contratos interadministrativos no sítio de internet do IMT](#)

⁴Ao 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.

- Comunidade Intermunicipal do Oeste (relativo ao Programa de Apoio à Redução Tarifária nos Transportes Públicos (PART⁵)), em 29 de novembro de 2019, com adenda em 1 de abril de 2020;
- Comunidade Intermunicipal da Lezíria do Tejo (relativo ao PART), em 30 de abril de 2019.

Em 2019 e 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;
- 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.

Finalmente, conforme referido, em 3 de março de 2021 a AML celebrou o contrato interadministrativo de delegação e subdelegação de competências, aditado⁶ a 30 de junho de 2021, com a TML – Transportes Metropolitanos de Lisboa, E.M.T, S.A., tendo a AML delegado na TML as suas competências próprias quanto aos serviços públicos de transporte de passageiros intermunicipais que se desenvolvam integral ou maioritariamente na respetiva área geográfica, e subdelegou-lhe as competências que lhe tinham sido delegadas pelos municípios quanto aos serviços públicos de transporte de passageiros municipais .

⁵ 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.

⁶ Contrato e aditamento devidamente publicitados no site de internet do IMT.

2.2. Área e População

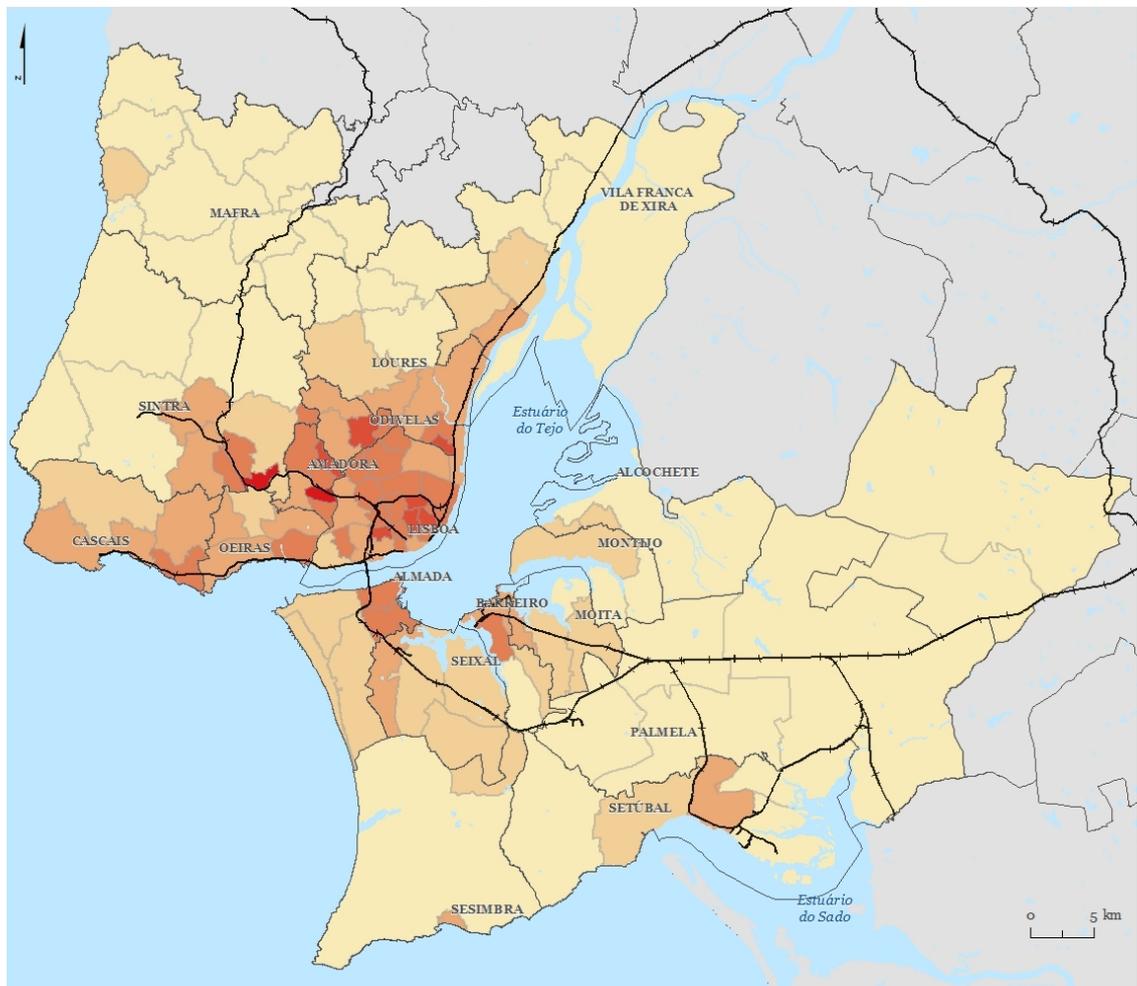
A área metropolitana de Lisboa engloba 18 municípios da Grande Lisboa (AML Norte) e da Península e Setúbal (AML Sul), numa área total de 3 002 km². Segundo os resultados provisórios dos Censos2021, residem na AML 2 870 779 habitantes, o que corresponde a um acréscimo de 1,7% face a 2011, concentrando a AML Norte, Grande Lisboa, 72% da população. O crescimento da população foi superior na margem Sul, onde houve um acréscimo de +3,7% dos residentes. Nas figuras seguintes, Figura 2.2-1 e Figura 2.2-2, encontra-se informação sobre a população dos municípios da AML, de acordo com aqueles dados.

Município	Área (km2)	População residente (N.º e variação 2021/2011)			Densidade populacional (hab./km ²) 2021*	População residente (% relativa) 2021*
		2011	2021*	Var.		
AML	3002	2 821 876	2 870 779	1,7%	956	100%
AML Norte	1377	2 042 477	2 062 762	1,0%	1 498	72%
Amadora	24	175 136	171 500	-2,1%	7 146	6%
Cascais	97	206 479	214 158	3,7%	2 208	7%
Lisboa	85	552 700	545 932	-1,2%	6 423	20%
Loures	169	199 494	201 632	1,1%	1 193	7%
Mafra	292	76 685	86 521	12,8%	296	3%
Odivelas	26	145 142	148 058	2,0%	5 695	5%
Oeiras	46	172 120	171 767	-0,2%	3 734	6%
Sintra	319	377 835	385 654	2,1%	1 209	13%
V. F. Xira	318	136 886	137 540	0,5%	433	5%
AML Sul	1625	779 399	808 017	3,7%	497	28%
Alcochete	128	17 569	19 145	9,0%	150	1%
Almada	70	174 030	177 268	1,9%	2 532	6%
Barreiro	36	78 764	78 359	-0,5%	2 177	3%
Moita	55	66 029	66 262	0,4%	1 205	2%
Montijo	349	51 222	55 689	8,7%	160	2%
Palmela	465	62 831	68 856	9,6%	148	2%
Seixal	96	158 269	166 525	5,2%	1 735	6%
Sesimbra	195	49 500	52 394	5,8%	269	2%
Setúbal	230	121 185	123 519	1,9%	537	4%

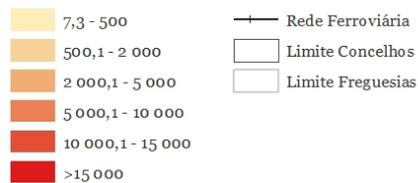
* Resultados provisórios

Tabela 2.2-1 – Área, População residente em 2011 e em 2021 de acordo com os resultados provisórios dos Censos 2021 e Densidade, por Município (Fonte: TML com base nos dados do INE)

Em complemento, apresentam-se abaixo figuras com a densidade populacional e com a distribuição da população por lugar, elaboradas com base nos resultados provisórios dos Censos de 2021.



DENSIDADE POPULACIONAL 2021 (hab/km²)



**transportes
metropolitanos
de lisboa**

Data: junho de 2021

Fonte: INE, 2021

Figura 2.2-1 – Densidade populacional (Fonte: AML com base nos dados do INE)

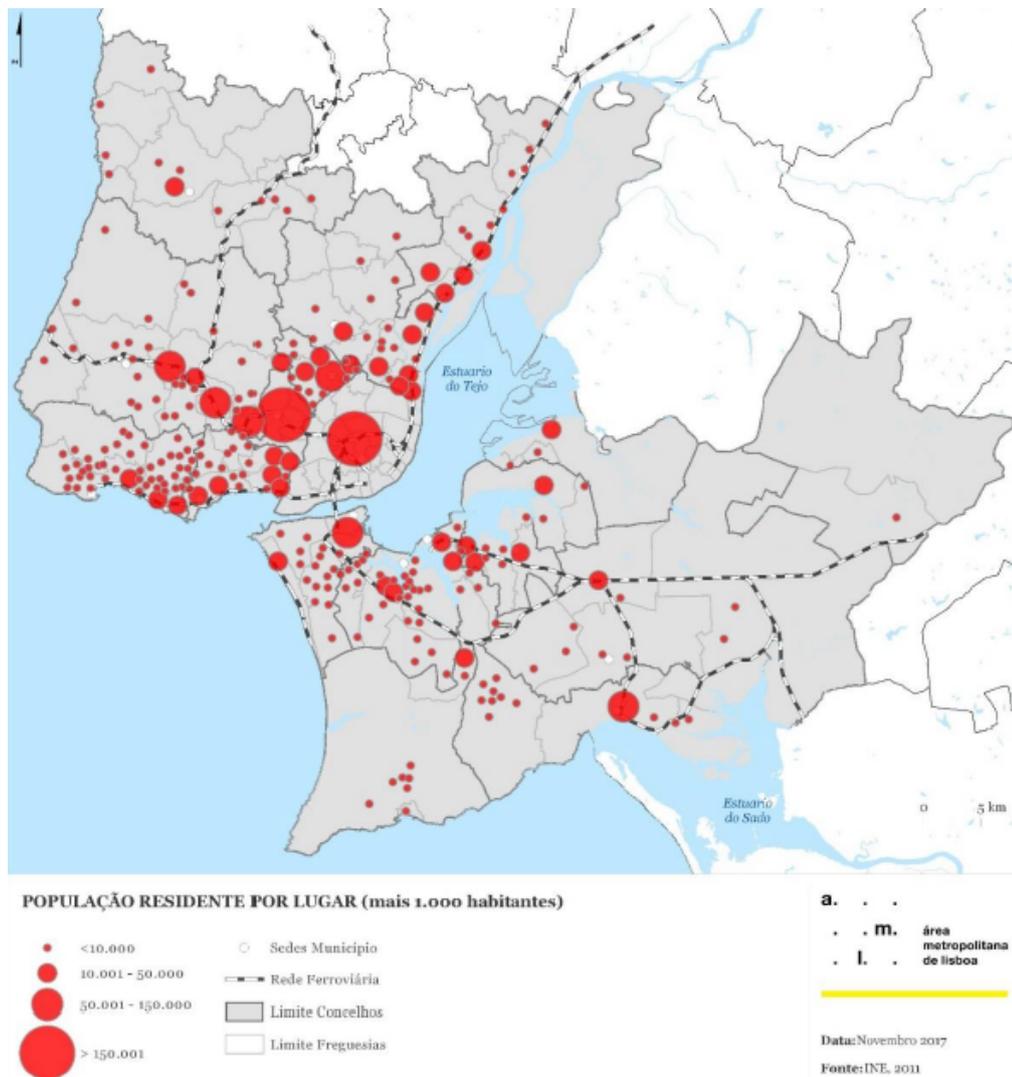


Figura 2.2-2 – População residente por lugar (mais de 1.000 habitantes)

(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 que a envolve (constituída pelos municípios de Odivelas, Amadora e a parte dos territórios de Oeiras, Loures, Sintra, Cascais – a norte, e 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 rodoviários.

2.3. 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.

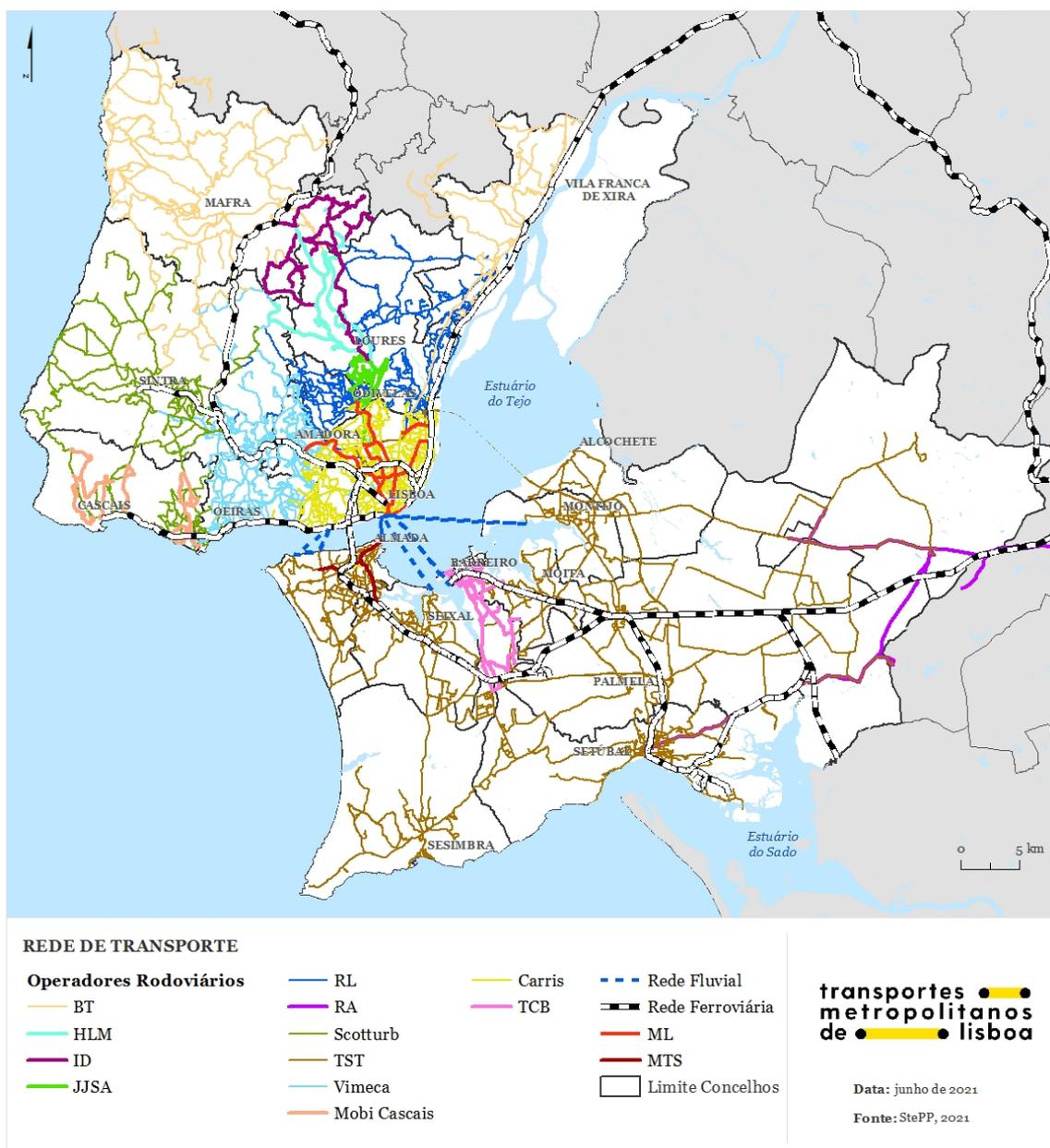


Figura 2.3-1 – Operadores e rede de transporte público de passageiros (Fonte: AML)

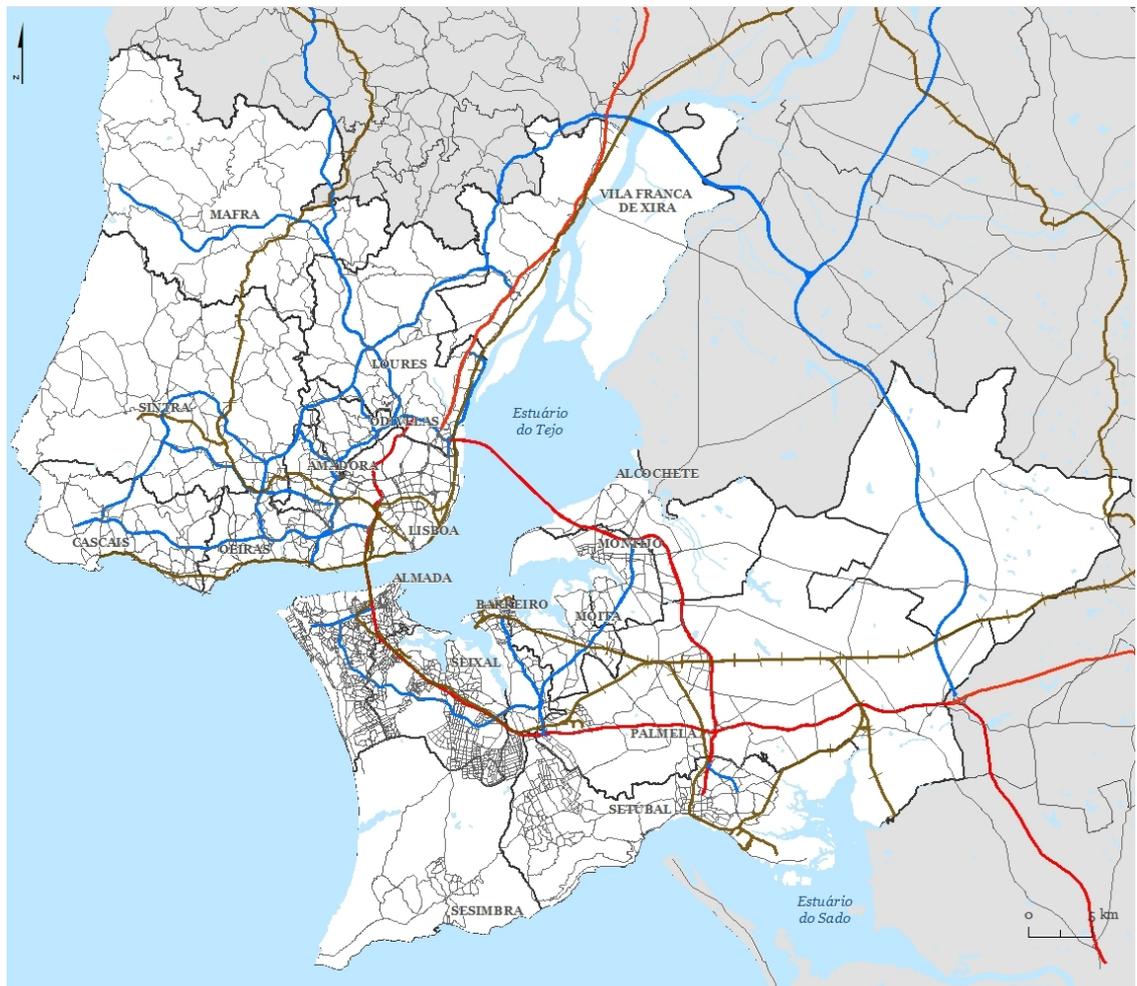
Modo	Operador	Municípios e Comunidades Intermunicipais abrangidos
Ferroviário	CP – Comboios de Portugal, E.P.E.	Amadora, Barreiro, Cascais, Lisboa, Loures, Moita, Montijo, Oeiras, Palmela, Setúbal, Sintra, Vila Franca de Xira e CIM confinantes
	FT – Fertagus - Travessia do Tejo, Transportes S.A.	Almada, 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
	JJSA – 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 2.3-1 – Operadores de transporte público de passageiros (Fonte: TML)

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



REDE RODOVIÁRIA

Classificação

- Itinerário Principal
- Itinerário Complementar
- Outras Estradas

- Rede Ferroviária
- Limite Concelhos

transportes metropolitanos de lisboa

Data: junho de 2021

Fonte: Estudo Logística, 2021

Figura 2.3-2 – Rede viária (Fonte: “Estudo sobre a evolução da logística na área metropolitana de Lisboa e soluções a promover, TML, 2021)

2.4. Evolução da procura e da oferta de transporte público

Neste ponto analisa-se a evolução da procura e da oferta disponibilizada pelos operadores de transporte público durante o ano 2021, não apenas dos nove operadores⁷ relativamente aos quais a TML, com competências delegadas e subdelegadas pela AML, é autoridade de transportes ao abrigo do estabelecido no RJSPPT e dos contratos interadministrativos em vigor, mas também dos

⁷ A saber: Barraqueiro Transportes, Henrique Leonardo da Mota, Isidoro Duarte, J.J. Santo António, Rodoviária do Alentejo, Rodoviária de Lisboa, Scotturb, TST e Vimeca

operadores de serviço público que prestam serviço na área metropolitana de Lisboa e que integram o sistema tarifário implementado em 2019.

2.4.1. Oferta

No ano de 2021 ainda foi marcado pela crise pandémica provocada pela doença Covid-19, cujos efeitos foram substanciais no ano de 2020. ,

Um novo pico da doença levou à imposição de regras de circulação mais restritivas pelo Governo no período de feriados e de férias escolares no final do ano de 2020 e início de 2021 com alguma diminuição da oferta em praticamente todos os operadores. que se prolongou até inícios de 2021.

A evolução da pandemia obrigou a um confinamento mais restrito e ao encerramento das escolas devido à evolução da pandemia, a partir de 25 de janeiro de 2021, o que determinou uma redução da oferta de serviços de transporte público por parte dos operadores, com especial impacto nos serviços rodoviários, que se acentuou no mês de fevereiro.

A partir de março recuperou-se alguma da estabilidade, sendo que as oscilações que se registaram até ao final do ano de 2021 são motivadas pela sazonalidade característica de cada mês, agravadas, contudo, pelo impacto de algumas greves dos trabalhadores das empresas de transporte público de passageiros, com especial impacto no serviço ferroviário e fluvial.

De referir que a AML decidiu a partir do mês de fevereiro garantir uma receita de 90% a todos os operadores, podendo estes ajustar a oferta garantindo a realização de serviços nos períodos de maior procura, em todas as localidades, com especial atenção para aquelas sem outras alternativas de transporte fora do período escolar e aos equipamentos de saúde, designadamente junto dos hospitais. No entanto, a partir de 19 de abril, a garantia de receita passou a ser de 90% para os operadores ferroviários, metropolitanos e fluviais público e contratos com o estado e de 100% para os operadores rodoviários municipais e privados, com o compromisso de a oferta ser ajustada em conformidade.

A **Error! Reference source not found.** espelha a evolução da oferta realizada por todos os operadores de transportes públicos de passageiros do território da área metropolitana de Lisboa durante o ano de 2021, de acordo com os dados enviados por estes no âmbito do reporte de dados definido pelo Decreto-Lei n.º 14-C/2020 na sua última redação, do Decreto-Lei n.º 6-B/2021, bem como do Despacho n.º 3515-A/2021

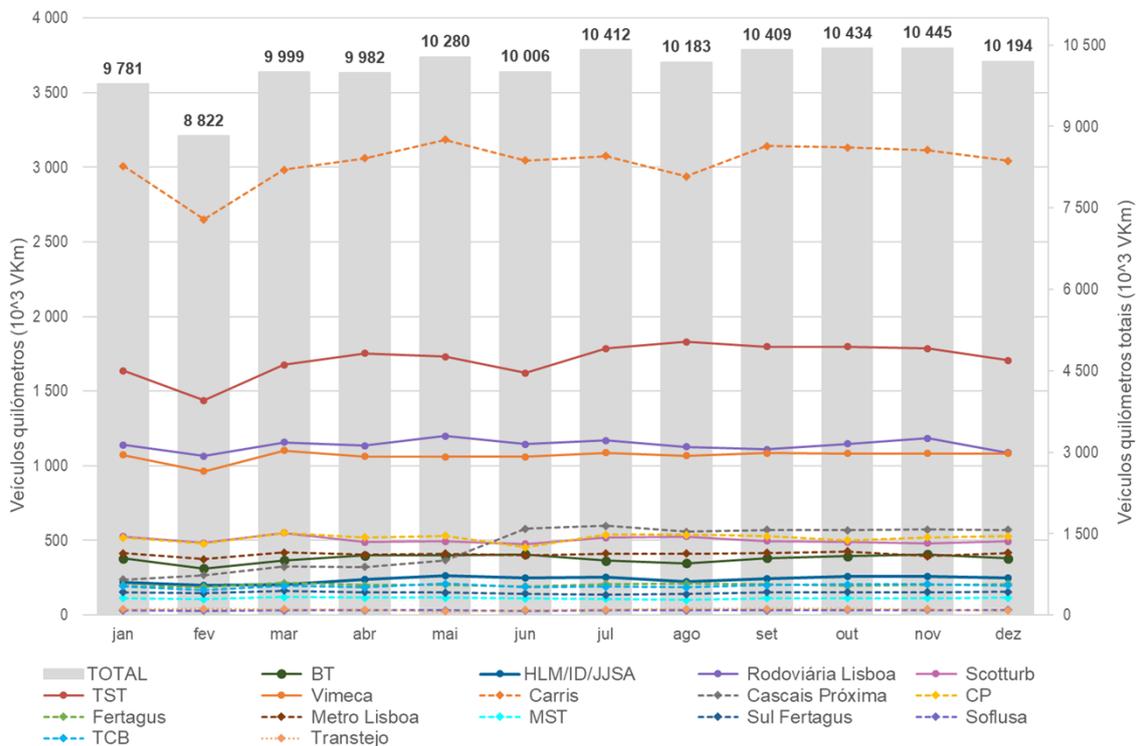


Figura 2.4.1-1 – Evolução da oferta (V.km) por operador do ano de 2021 (Fonte: TML)

2.4.2. Procura

A pandemia provocou quebras significativas na procura na área metropolitana de Lisboa, refletida quer em número de passes vendidos, quer em termos de passageiros transportados, com especial impacto nos dois períodos em que vigorou o Estado de Emergência, com a imposição de confinamento e severas restrições à circulação da população, um logo a 19 de março de 2020 que durou até 2 de maio de 2020 e outro que vigorou desde 24 de novembro de 2020 até 30 de abril de 2021.

Com o final do 2.º confinamento e, principalmente, após setembro, com o regresso do período laboral e escolar, registou-se uma evolução mais significativa da procura que, contudo, ficou aquém do que seria esperado. No último trimestre de 2021 houve uma retoma da procura de transporte público em sequência de um alívio das medidas de confinamento, à semelhança do que se verificou noutros países europeus, aumentando a venda de passes e o número de passageiros transportados, principalmente durante os meses de outubro e novembro.

Nos quadros e figuras seguintes são resumidos alguns dados provisórios de vendas e de passageiros transportados, registados no sistema de bilhética em 2021.

A **Error! Reference source not found.** representa a evolução do número de passes carregados no ano de 2021, com base nos dados de vendas disponibilizados à TML pelos operadores.

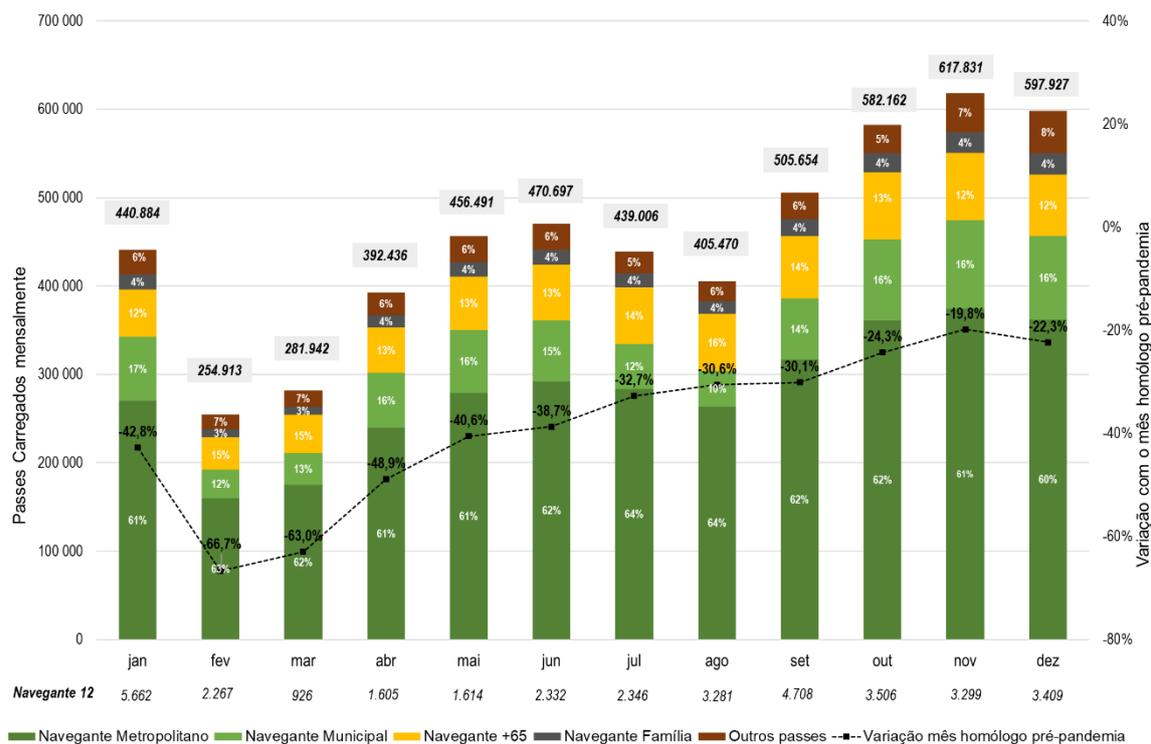


Figura 2.4.2-1 – N.º de passes carregados em 2021 (dados provisórios) e relação com o período homólogo pré-pandemia (Fonte: TML)

Comparando os valores registados mensalmente com o período homólogo pré-pandemia, em fevereiro o número de passes carregados correspondia a 33% dos valores registados antes da pandemia, evoluindo até 80% em novembro. O ano termina, contudo com um decréscimo na venda de passes, mas que se justifica, essencialmente, pela sazonalidade.

Do lado da procura, foram notórias oscilações coincidentes com as diferentes fases de confinamento e desconfinamento impostas pelo Governo. No mês de fevereiro no qual vigoraram fortes obrigações de confinamento com restrições à mobilidade e encerramento total de estabelecimentos escolares o número de passageiros registados no sistema atingiu um mínimo de 15,25 milhões correspondente 28% no valor registado em fevereiro de 2020, ainda antes da crise pandémica. Porém, o desconfinamento gradual que ocorreu a partir de meados de março trouxe alguma recuperação que teve o seu pico em novembro atingindo valores próximos de 78 % da procura registada em período homólogo antes da pandemia.

No final do ano assistiu-se a novo decréscimo na procura, terminando o ano com níveis de retoma, no número de passageiros transportados, de 70% quando comparada com valores de 2019. O gráfico da Figura 2.4.2-2 mostra a evolução da procura durante o ano de 2021, refletindo o número de passageiros transportados registados no sistema de bilhética.

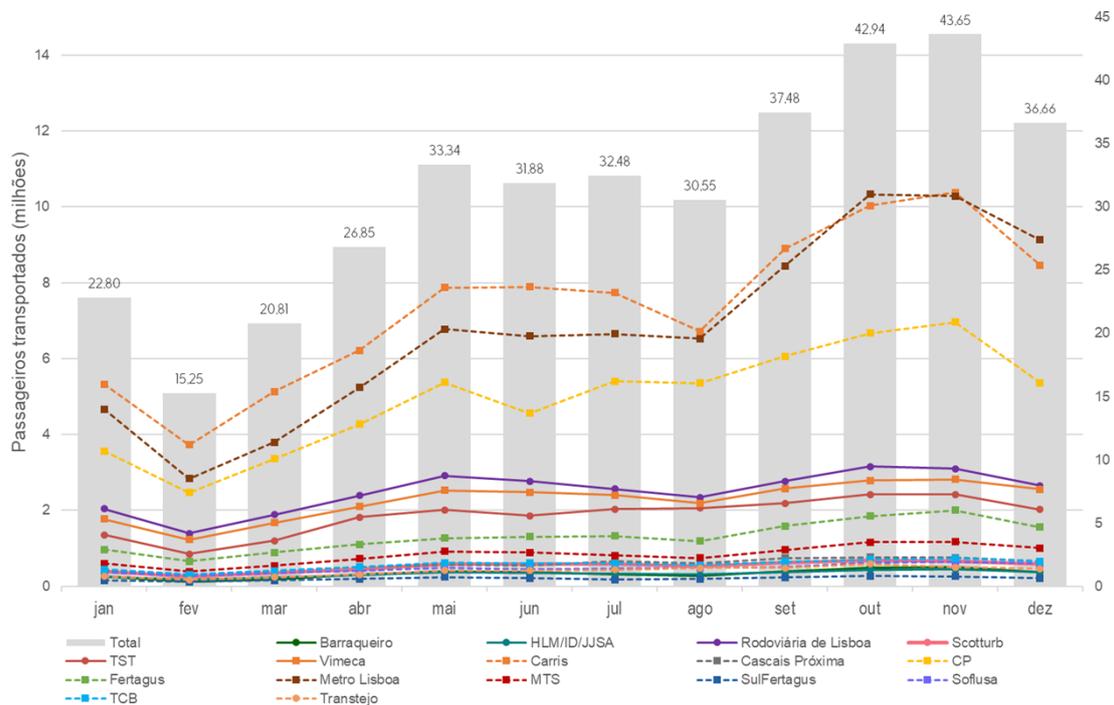


Figura 2.4.2-3 – Evolução da procura total e por operador, de janeiro a dezembro de 2021 (Fonte: TML)

De acordo com as validações do sistema de bilhética, no ano de 2021 foram transportados 375 milhões de passageiros. Este número representa uma subida de 8% face a 2020 que tinha registado cerca de 349 milhões de passageiros, mas face aos 614 milhões de passageiros registados em 2019, representa um decréscimo de -39%.

Olhando para a evolução da procura, entre janeiro e dezembro de 2021, verifica-se que as maiores variações e quebra de passageiros, ocorreram na Carris, CP e Metropolitano de Lisboa. Não obstante, foram estes três operadores que transportaram mais passageiros – Carris com 88,4 milhões, Metropolitano de Lisboa com 81,3 milhões e CP com 59,4 milhões. Quando comparados os diferentes operadores, regista-se uma maior quebra do Metropolitano de Lisboa, que mostrou mais dificuldade em recuperar passageiros perdidos ao longo do ano.

Como referido anteriormente, o ano de 2021 ficou ainda marcado pela ocorrência de greves de trabalhadores das empresas de transporte público de passageiros, o que teve igualmente reflexo na recuperação do número de passageiros transportados na área metropolitana de Lisboa.

A **Error! Reference source not found.** retrata a flutuação mensal da procura em todos os operadores da área metropolitana, de março de 2020 a dezembro de 2021, onde é evidente a forte queda causada pela pandemia em dois momentos. Com o final do 1.º desconfinamento houve uma retoma na procura, cujo pico aconteceu em meados de outubro.

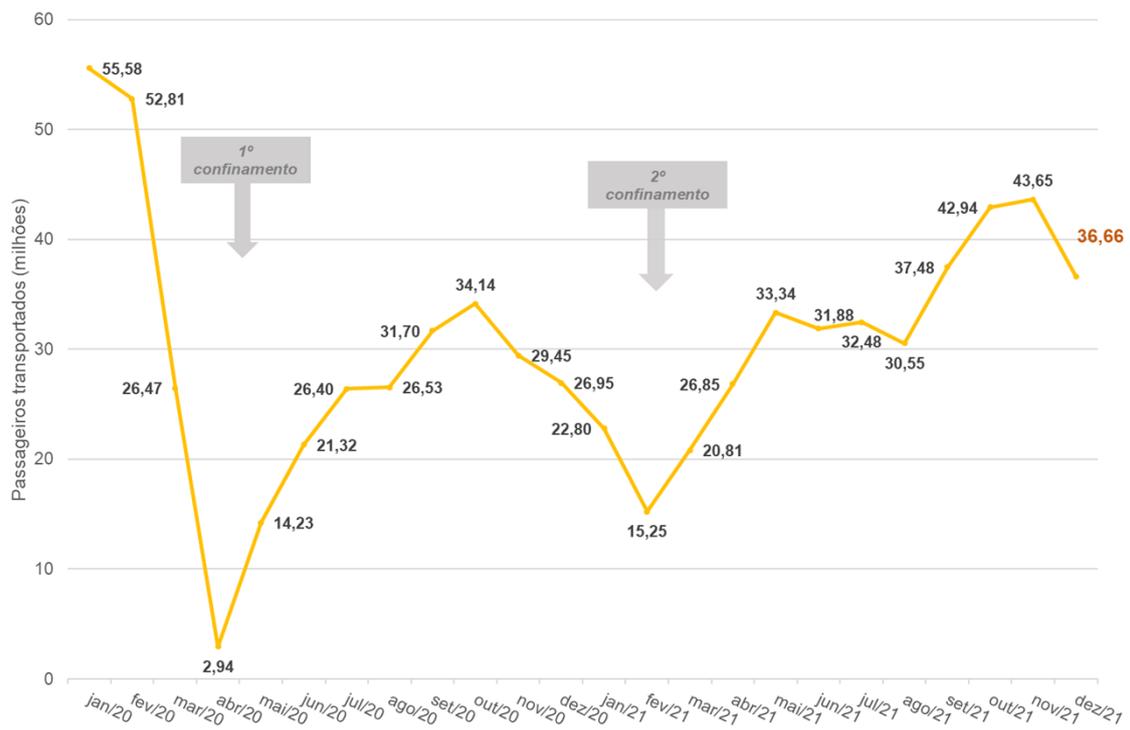


Figura 2.4.2-4 – Evolução da procura mensal, desde março de 2020 a dezembro de 2021, em todos os operadores da área metropolitana (Fonte: TML)

3. Indicadores do Regulamento 1370

3.1. 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.º 52/2015.

3.1.1. 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 operam⁸. 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 2020 e 2021, 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.

⁸ 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
Público (Estado)	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
Público (Municípios)	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
Privado	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 3.1.1-1 – Operadores de transporte público de passageiros da área metropolitana de Lisboa que disponibilizam o passe intermodal Navegante (Fonte: TML)

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.

3.1.2. 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.

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 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), e 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.

Atendendo a que a prestação de serviço de transporte público rodoviário de passageiros (SPTRP) ao abrigo dos Contratos de SPTRP apenas se iniciará, previsivelmente, a julho de 2022, houve a necessidade de garantir ininterruptamente a prestação destes serviços à população, evitando a interrupção a partir de 3 de dezembro de 2021, inclusive, evitando situações de rotura de serviços. Assim, por deliberação do Conselho de Administração da TML, de 29 de novembro de 2021, no exercício das competências delegadas e subdelegadas pela AML, foi aprovada a manutenção em vigor das Autorizações Provisórias atualmente em vigor até ao dia 30 de junho de 2022, inclusive, último dia antes da data prevista para o início da exploração da operação do serviço de transporte rodoviário de passageiros ao abrigo dos Contratos de SPTRP. As referidas Autorizações Provisórias caducarão antes da data de 30 de junho de 2022, caso seja antecipada a data de início da operação ao abrigo dos Contratos de SPTRP.

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 imposta 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 SIGGESC⁹);
- 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;

⁹ Sistema de Informação Geográfica de Gestão de Carreiras, sistema de informação, de âmbito nacional cuja gestão é da responsabilidade do IMT., nos termos do n.º 1 do art.º 22.º do RJSPTP, e que foi substituído em 08.01.2021 pelo STePP (Sistema de Informação de Transporte Público de Passageiros), em que são alargados os modos de transporte e os módulos disponíveis, para providenciar uma melhor e mais ampla resposta àquele artigo do RJSPTP.

- c) O operador deixar de reunir os requisitos e/ou as condições de concessão da autorização.

3.1.3. 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 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.

3.1.4. Caracterização das autorizações

Em 2021 encontravam-se vigentes 503 autorizações, das quais:

- 498, 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. Em 2020 e em 2021 não foram atribuídas novas autorizações;
- 5, para a prestação de serviço público de transporte rodoviário de passageiros flexível ao abrigo do Decreto-Lei n.º 60/2016 (sendo 4 do operador TST e uma da BT), tendo sido atribuídas mais 3 autorizações do que em 2020.

As autorizações provisórias¹⁰ emitidas pela AML, 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 flexível¹¹ emitidas ao abrigo do Decreto-Lei n.º 60/2016, podem ser consultadas no sítio de internet da AML.

Nas autorizações provisórias emitidas constam as seguintes indicações:

- 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;

¹⁰ [Autorizações provisórias no sítio de internet da AML](#)

¹¹ [Autorizações para a prestação serviço de transporte flexível no sítio de internet da AML](#)

(iii) *Vigência da autorização*: Em cada uma das tabelas do Anexo I, relativas a cada um dos operadores;

(iv) *Estão definidas obrigações de serviço público*: Sim;

(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.

No Anexo I ao presente relatório, apresentam-se as listas das autorizações emitidas pela AML vigentes nos anos de 2020 e 2021 (serviços públicos de transporte regular e de transporte flexível), em tabelas, com referência a cada operador, em que, para cada autorização, é apresentado o respetivo número da autorização emitida, o número comercial da carreira, a designação da autorização e a sua vigência.

Como nota refere-se que, tendo sido atribuída numeração a partir do número 1, tanto para as autorizações de serviço público de transporte regular como para as de serviço público de transporte flexível, para a sua distinção nas tabelas do Anexo I optou-se por acrescentar a expressão “(TPF)” à numeração destas.

3.1.5. 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 associada 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 2020 e 2021, são apresentadas no Anexo II ao presente relatório, com indicação de: número da autorização emitida; número comercial da carreira; designação; distinguindo se se trata de uma base (B), variante (V) ou parcelar (P); e classificando, de acordo com a abrangência territorial e 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 os anos de 2020 e 2021, um breve resumo nas tabelas seguintes.

- Barraqueiro Transportes

BT	N.º de Linhas autorizadas segundo as suas características [Unidades]	
	2020	2021
Bases	51	55
Parcelares	100	94
Variantes	59	59
Municipais	159	157
Intermunicipais	26	26
Inter-regionais	25	25
Transporte regular	209	207
Transporte flexível	1	1
N.º Total de Linhas	210	208

Tabela 3.1.5-1 – Resumo das linhas constantes no Anexo II – BT (Fonte: TML/ IMT- STePP)

Na BT houve alterações no total das linhas, devido ao ajustamento da carreira 206, em que duas parcelares foram eliminadas. Existiu ainda alterações de percurso, de numeração e de designação nas APs 504 a 507, em que as linhas passaram a ser bases.

- Henrique Leonardo Mota

HLM	N.º de Linhas autorizadas segundo as suas características [Unidades]	
	2020 e 2021	
Bases	14	
Parcelares	8	
Variantes	10	
Municipais	7	
Intermunicipais	25	
Transporte regular	32	
Transporte flexível	0	
N.º Total de Linhas	32	

Tabela 3.1.5-2 – Resumo das linhas constantes no Anexo II – HLM (Fonte: TML/ IMT- STePP)

- Isidoro Duarte

ID	N.º de Linhas autorizadas segundo as suas características [Unidades]	
	2020 e 2021	
Bases	7	
Parcelares	5	
Variantes	10	
Municipais	11	
Intermunicipais	8	
Inter-regionais	3	
Transporte regular	22	

ID	N.º de Linhas autorizadas segundo as suas características [Unidades]
	2020 e 2021
Transporte flexível	0
N.º Total de Linhas	22

Tabela 3.1.5-3 – Resumo das linhas constantes no Anexo II – ID (Fonte: TML/ IMT- StePP)

- JJ Santo António

JJSA	N.º de Linhas autorizadas segundo as suas características [Unidades]
	2020 e 2021
Bases	11
Parcelares	3
Variantes	8
Municipais	8
Intermunicipais	14
Transporte regular	22
Transporte flexível	0
N.º Total de Linhas	22

Tabela 3.1.5-4 – Resumo das linhas constantes no Anexo II – JJSA (Fonte: TML/ IMT-StePP)

Relativamente aos operadores ID, HLM e JJSA, não houve alterações ao número total de linhas, no entanto, aquando da prorrogação das Autorizações Provisórias em novembro de 2021, foi corrigida a numeração comercial e a designação das linhas, uma vez que tinham sido detetados, erros de carregamento no StePP.

- Rodoviária do Alentejo

RA	N.º de Linhas autorizadas segundo as suas características [Unidades]
	2020 e 2021
Bases	1
Parcelares	2
Inter-regionais	3
Transporte regular	3
Transporte flexível	0
N.º Total de Linhas	3

Tabela 3.1.5-5 – Resumo das linhas constantes no Anexo II – RA (Fonte: TML/ IMT-StePP)

Apesar de várias insistências, o operador RA apresentou indicadores apenas para uma das autorizações (AP n.º 496/AML/2019, carreira 8080, designação Faias - Vendas Nova). Relativamente à falta de informação sobre as restantes autorizações (AP n.º 497/AML/2019, carreira 8902, Vendas Novas - Setúbal e AP n.º 498/AML/2019, carreira 8902, Pegões - Landeira), a empresa alegou que não conseguia desagregar a informação de carreira base da CIM Alentejo Central.

- Rodoviária de Lisboa

RL	N.º de Linhas autorizadas segundo as suas características [Unidades]	
	2020 e 2021	
Bases	117	
Parcelares	164	
Variantes	27	
Municipais	95	
Intermunicipais	213	
Transporte regular	308	
Transporte flexível	0	
N.º Total de Linhas	308	

Tabela 3.1.5-6 – Resumo das linhas constantes no Anexo II – RL (Fonte: TML/ IMT- -STePP)

Na RL, importa referir que as carreiras comumente designadas como Rodinhas (303, 710 e 711) e Voltas (237, 240) têm autorização emitida e estão contabilizadas nas linhas contratadas, apesar de se realizarem ao abrigo de contratos com os municípios de Loures e Odivelas, respetivamente.

- Scotturb - Transportes Urbanos

Scotturb	N.º de Linhas autorizadas segundo as suas características [Unidades]	
	2020 e 2021	
Bases	29	
Parcelares	45	
Variantes	71	
Municipais	86	
Intermunicipais	59	
Transporte regular	145	
Transporte flexível	0	
N.º Total de Linhas	145	

Tabela 3.1.5-7 – Resumo das linhas constantes no Anexo II – Scotturb (Fonte: TML/ IMT- STePP)

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

TST	N.º de Linhas autorizadas segundo as suas características [Unidades]	
	2020	2021
Bases	186	189
Parcelares	201	201
Variantes	45	45
Municipais	230	233
Intermunicipais	200	200
Inter-regionais	2	2
Transporte regular	431	431
Transporte flexível	1	4
N.º Total de Linhas	432	435

Tabela 3.1.5-8 – Resumo das linhas constantes no Anexo II – TST (Fonte: TML/ IMT- STePP)

Nos TST, em comparação com o ano de 2021, houve emissão de mais 3 Autorizações de Transporte Flexível, correspondentes ao serviço das praias da Arrábida (sendo todas linhas bases e municipais de Setúbal). É de referir que nestas autorizações estão incluídos um serviço com contrato com o município de Almada (Bus Saúde) e os serviços da Sulfertagus, que fazem parte do contrato da Fertagus, que subcontrata os TST para o efeito.

- Vimeca Transportes.

Vimeca	N.º de Linhas autorizadas segundo as suas características [Unidades]	
	2020 e 2021	
Bases	77	
Parcelares	76	
Variantes	78	
Municipais	108	
Intermunicipais	123	
Transporte regular	231	
Transporte flexível	0	
N.º Total de Linhas	231	

Tabela 3.1.5-9 – Resumo das linhas constantes no Anexo II– Vimeca (Fonte: TML/ IMT- STePP)

- Todos os operadores

Todos os operadores	N.º de Linhas autorizadas [Unidades]	
	2020	2021
Bases	493	500
Parcelares	604	598
Variantes	308	308
Municipais	704	705
Intermunicipais	668	668
Inter-regionais	33	33
Transporte regular	1 403	1 401
Transporte flexível	2	5
N.º Total de Linhas	1 405	1 406

Tabela 3.1.5-10 – Total das linhas constantes no Anexo II – por tipo de linha/serviço (Fonte: TML/ IMT- STePP)

Operador	N.º de Linhas autorizadas [Unidades]	
	2020	2021
BT	210	208
HLM	32	32
ID	22	22
JJSA	22	22
RA	3	3
RL	308	308

Operador	N.º de Linhas autorizadas [Unidades]	
	2020	2021
Scotturb	145	145
TST	432	435
Vimeca	231	231
N.º Total de Linhas	1 405	1 406

Tabela 3.1.5-11 – Total das linhas constantes no Anexo II – por operador (Fonte: TML/ IMT- STePP)

Da análise das tabelas anteriores, verifica-se que, face a 2020, há mais uma linha, sendo que das 1406 linhas autorizadas, os operadores TST, RL e Vimeca são os que detêm maior número de serviços, 435, 308 e 231, respetivamente. Os operadores com menor número de linhas são a RA, a JJSA e a ID.

Relativamente ao tipo de linha e serviço, existem mais linhas parcelares do que linhas base e linhas variantes. Quanto à abrangência territorial, do total de linhas da competência da TML, 50% são municipais, 48% intermunicipais e apenas 2% inter-regionais.

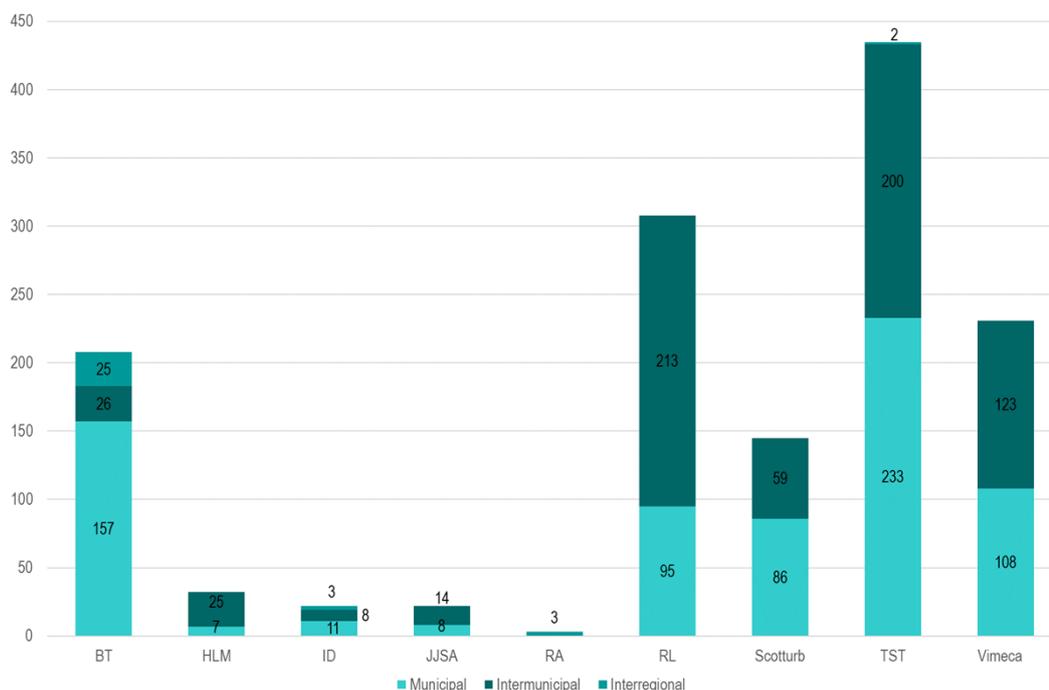


Figura 3.1.5-1 – Linhas Autorizadas em 2021 por abrangência territorial (Fonte: TML/ IMT- STePP)

Da análise da figura seguinte, verifica-se que Alcochete é o único município que não tem linhas municipais sendo apenas servido por serviços intermunicipais com ligação na sua maioria ao Montijo. Os municípios de Sintra, Mafra, Setúbal e Vila Franca de Xira são os que apresentam um maior número de linhas municipais autorizadas pela AML.

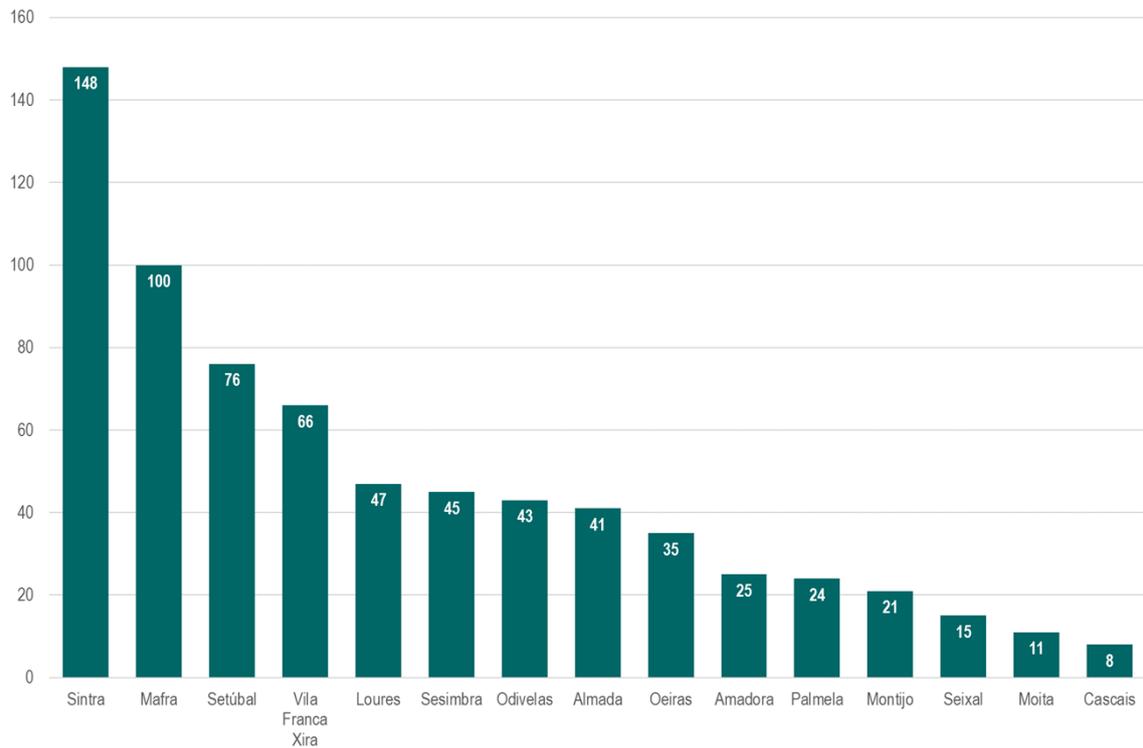
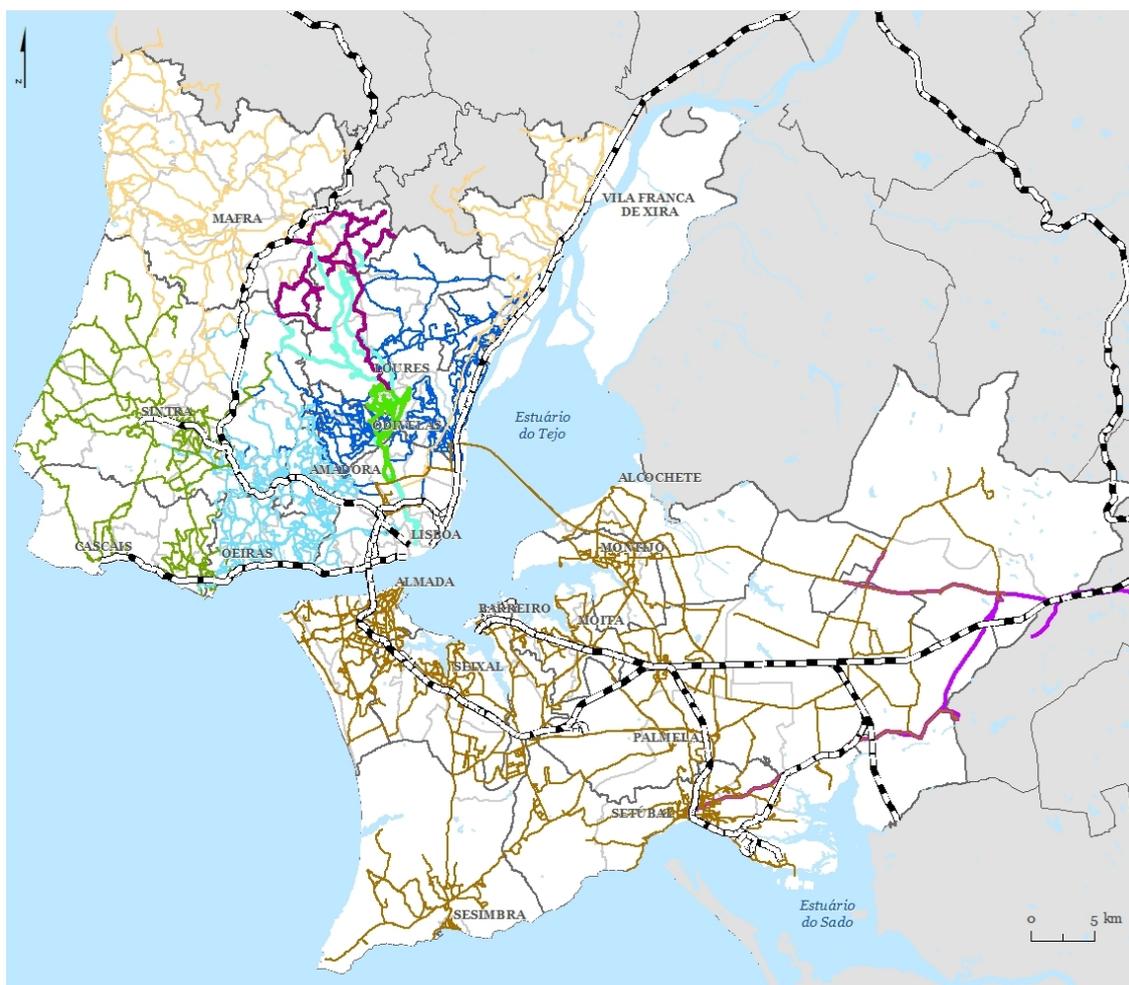


Figura 3.1.5-2 – Número de linhas municipais por município em 2021 (Fonte: TML/ IMT- STePP)

3.1.6. Desenho das linhas autorizadas por município

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



OPERADORES RODOVIÁRIOS

- | | | |
|------|----------|-------------------|
| BT | RA | Rede Ferroviária |
| HLM | Scotturb | Limite Freguesias |
| ID | TST | Limite Concelhos |
| JJSA | Vimeca | |
| RL | | |

transportes metropolitanos de lisboa

Data: junho de 2021

Fonte: StePP, 2021

Figura 3.16-1 – 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 que foram 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. Quando, no início de 2020, estava a decorrer o processo de correção da BT, este foi suspenso devido à alteração de serviços verificada em resultado da pandemia causada pelo vírus SARS-COV-2.

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

Tabela 3.1.6-1 – Operadores por Município (Fonte: TML)

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.

3.2. Oferta

3.2.1. Linhas exploradas

Para cada um dos operadores de serviço público, e para os anos 2020 e 2021, apresenta-se o número de linhas exploradas, em unidades, e respetiva extensão total, em quilómetros, estando nelas incluídas as bases, variantes e parcelares.

Operador transporte regular	2020		2021	
	N.º de linhas	Extensão [km]	N.º de linhas	Extensão [km]
BT	209	6 475,3	207	6 547,1
HLM	32	1 281,3	32	1 281,3
ID	22	564,1	22	564,1
JJSA	22	369,8	22	369,8
RA	3	131,2	3	131,2
RL	308	5 398,5	308	5 398,5
Scotturb	145	3 487,7	145	3 487,7
TST	431	10 665,9	431	10 665,9
Vimeca	231	5 241,1	231	5 241,1
Total	1 403	33 614,8	1 401	33 686,6

Tabela 3.2.1-1 – Número e extensão das linhas contratadas de transporte regular (Fonte: AML/ IMT- StePP)

Dos valores apresentados, para os operadores RL e TST, tal como já referido no ponto 3.1.5., estão incluídas na extensão total as carreiras Rodinhas e Voltas¹², no caso da RL, e o Circuito da Saúde, no caso dos TST, todos com contratos com os respetivos municípios.

Relativamente aos serviços de transporte flexível, foram emitidas 5 autorizações de transporte flexível em 2021. Muitos destes pedidos estão relacionados com eventos específicos, quase inexistentes devido à situação pandémica, ainda assim verificou-se um aumento face ao ano anterior. Por outro lado, devido à alteração do terminal da Ericeira, houve necessidade de criar um serviço de vaivém para esta interface.

Operador transporte flexível	2020		2021	
	N.º de linhas	Extensão [km]	N.º de linhas	Extensão [km]
BT	1	4,4	1	4,4
Carris	0	0	0	0
HLM	0	0	0	0
ID	0	0	0	0
JJSA	0	0	0	0
RA	0	0	0	0
RL	0	0	0	0
Scotturb	0	0	0	0
TST	1	40,9	4	108,6
Vimeca	0	0	0	0
Total	2	45,3	5	113,0

Tabela 3.2.1-2 – Número e extensão das linhas contratadas de transporte flexível por operador (Fonte: AML/ IMT- StePP)

¹² Excluindo a carreira 241 - Voltas Ramada, a única à qual não foi atribuída AP pela AML, que iniciou o serviço a 14 de setembro de 2020, de acordo com comunicado publicado no sítio de internet da Câmara Municipal de Odivelas.

3.2.2. Circulações

Para cada um dos operadores, e para os anos de 2020 e 2021, 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.

Operador	Circulações [Unidades]	2020	2021
BT	Totais anuais	137 868	177 271
	Média diária nos dias úteis	485	662
	Média diária nos fins de semana e feriados	138	142
HLM, ID, JISA	Totais anuais	187 524	194 635
	Média diária nos dias úteis	584	n.d.
	Média diária nos fins de semana e feriados	340	n.d.
RA	Totais anuais	232	385
	Média diária nos dias úteis	2	2
	Média diária nos fins de semana e feriados	0	0
RL	Totais anuais	1 016 370	1 071 863
	Média diária nos dias úteis	3 383	n.d.
	Média diária nos fins de semana e feriados	1 408	n.d.
Scotturb	Totais anuais	334 987	365 887
	Média diária nos dias úteis	1 031	1 077
	Média diária nos fins de semana e feriados	673	755
TST	Totais anuais	1 061 919	1 143 565
	Média diária nos dias úteis	3 369	3 694
	Média diária nos fins de semana e feriados	1 854	1 866
Vimeca	Totais anuais	1 040 002	1 130 104
	Média diária nos dias úteis	3 398	3 686
	Média diária nos fins de semana e feriados	1 876	1 875

Tabela 3.2.2-1 – Circulações anuais por operador (Fonte: Operadores)

A figura seguinte mostra a evolução do número de circulações nos anos 2019, 2020 e 2021, por operador, onde se constata que após uma diminuição em 2020, com a realização de apenas 87% das circulações efetuadas em 2019, no último ano houve algum incremento nos serviços, realizando-se cerca de 94% das circulações relativamente a 2019.

Em 2021 foram realizadas 4 083 711 circulações de serviço público de transporte rodoviário de passageiros na área metropolitana.

Os operadores TST, Vimeca e RL foram os operadores com mais circulações, com 1,14 milhões, 1,13 milhões e 1,07 milhões de circulações, respetivamente. Por oposição, a Rodoviária do Alentejo (apenas com um serviço) e a Barraqueiro, são as empresas com menor número de circulações.

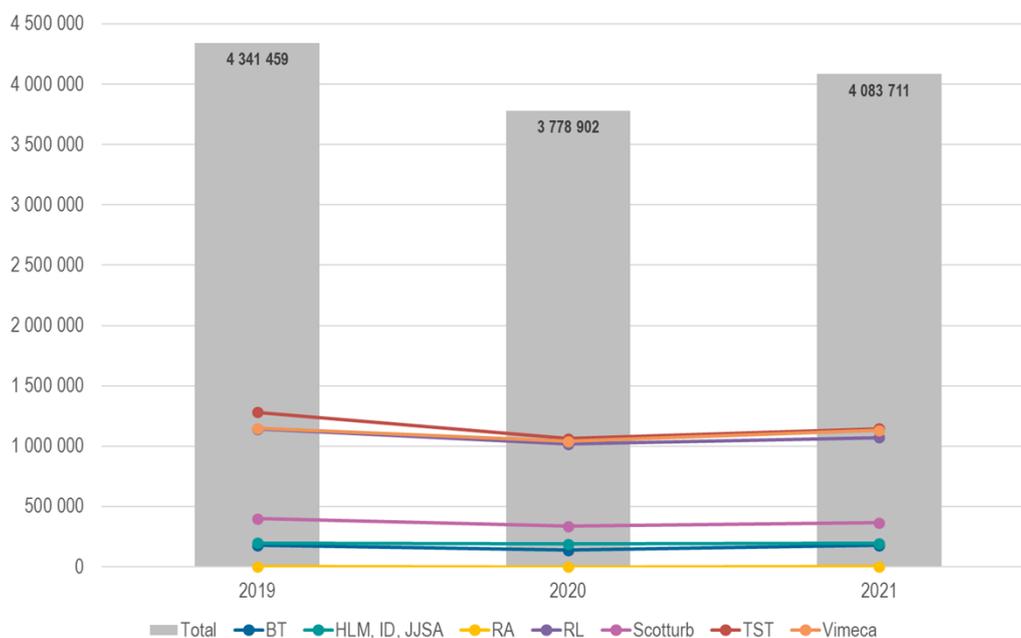


Figura 3.2.2-1 – Número total de circulações (Fonte: Operadores)

3.2.3. População servida por transportes públicos rodoviários

Para cada um dos municípios da área metropolitana de Lisboa e para os anos de 2020 e 2021, apresenta-se a percentagem da população servida por transporte público rodoviário de passageiros, da competência da TML e dos municípios do Barreiro, Cascais e Lisboa. Para este apuramento foram utilizados os dados provisórios de população da BGRI13 de 2021 e os dados de paragens de transporte público do SIGGESC, considerando uma área de influência de 400 metros a cada paragem.

Em 2021, 98,8% da população da AML estava servida por transporte público rodoviário de passageiros, os municípios da Amadora e Lisboa mantiveram uma cobertura de 100%, e o Barreiro

¹³ A BGRI (Base Geográfica de Referência de Informação) é um sistema de referência 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.

passou a ter também uma cobertura total, apesar de não ter existido alterações nas paragens, a população residente do Barreiro sofreu um ligeiro decréscimo. Os municípios de Odivelas, Palmela, Seixal, Sesimbra e Setúbal têm uma percentagem de população servida ligeiramente inferior ao ano anterior porque houve um aumento significativo da população residente que não se foi acompanhada por um aumento do número de paragens existentes no território.

Município	População Total	Percentagem da população servida por TP rodoviário [%]	
	Censos 2021 (Provisórios)	2020	2021
Alcochete	19 145	95,74%	97,21%
Almada	177 268	97,22%	98,51%
Amadora	171 500	100,00%	100,00%
Barreiro	78 359	99,88%	100,00%
Cascais	214 158	99,53%	99,53%
Lisboa	545 932	100,00%	100,00%
Loures	201 632	96,42%	99,68%
Mafra	86 521	97,06%	97,56%
Moita	66 262	98,30%	98,36%
Montijo	55 689	95,45%	97,16%
Odivelas	148 058	100,00%	99,94%
Oeiras	171 767	99,12%	99,14%
Palmela	68 856	86,70%	85,87%
Seixal	166 525	98,87%	98,38%
Sesimbra	52 394	96,93%	95,53%
Setúbal	123 519	96,19%	96,14%
Sintra	385 654	99,26%	99,35%
Vila Franca de Xira	137 540	99,77%	99,83%
Total	2 870 779	98,58%	98,83%

Tabela 3.2.3-1 – População servida por transporte público de passageiros por município

(Fonte: TML com base nos dados do IMT- STePP e INE-BGRI)

3.2.4. Veículos.Quilómetro produzidos

Para cada um dos operadores, e para os anos de 2020 e 2021, apresenta-se o número de veículos.km¹⁴ produzidos, em 10³ V.Km.

¹⁴ «Veículo.km»: Unidade de medida que representa o movimento de um veículo ao longo de um quilómetro (INE).

Operador	Veículos.km produzidos [10 ³ V. Km]		
	2020	2021	variação 2021/2020
BT	2 716	3 344	23%
HLM, ID, JJSA	2 467	2 872	16%
RA	8	13	53%
RL	12 527	13 662	9%
Scotturb	5 529	6 025	9%
TST	17 840	20 556	15%
Vimeca	11 928	12 511	5%
Total	53 015	58 984	11%

Tabela 3.2.4-1 – Veículos.km produzidos (Fonte: Operadores)

O efeito da pandemia também se fez notar na produção de serviços de transporte com uma redução, em 2020, nos veículos.kilómetro produzidos de cerca de 16% face a 2019. Em 2021, apesar dos veículos.kilómetros totais apenas representarem 94% dos produzidos em 2019, atingiram-se quase 59 milhões de V.Km, o que corresponde a um acréscimo de 11% face ao ano anterior.

De notar que a BT e TST, foram as empresas que apresentaram aumentos superior na produção em 2021, face a 2020 (23% e 15%, respetivamente). No entanto, se a comparação for efetuada com o ano de 2019, ano de referência, constata-se uma redução do serviço.

A TST manteve-se como a empresa com maior produção em veículos.kilómetro, com 20,56 milhões em 2021, seguida da RL e da Vimeca com cerca de 13,66 e 12,51 milhões de V.Km, respetivamente.

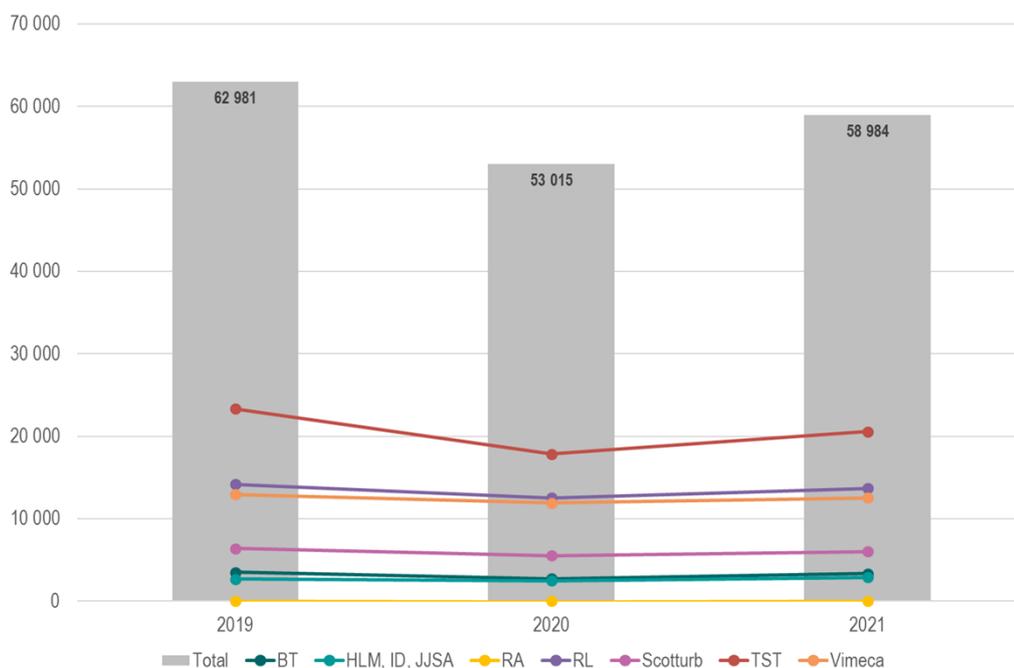


Figura 3.2.4-1 – Número de veículos.km produzidos (10³ V.km) (Fonte: Operadores)

3.2.5. Lugares.Quilómetro produzidos

Para cada um dos operadores, e para os anos de 2020 e 2021, apresenta-se o número de lugares.km¹⁵ produzidos, em 10⁶ L.Km.

Operador	Lugares.Km produzidos [10 ⁶ L. Km]		
	2020	2021	variação 2021/2020
BT	141,14	178,59	27%
HLM, ID, JJSA	197,77	224,89	14%
RA	0,42	0,65	53%
RL	966,91	1072,46	11%
Scotturb	437,02	441,54	1%
TST	1 102,01	1519,44	38%
Vimeca	962,90	1023,47	6%
Total	3 826,03	4 461,04	17%

Tabela 3.2.5-1 – Número de lugares.km produzidos (Fonte: Operadores)

A figura seguinte mostra a evolução do número de lugares.Km produzidos nos anos 2019, 2020 e 2021, por operador, onde se constata que em 2021 houve um aumento de 17% face aos lugares.km oferecidos em 2020 e de 4% face a 2019.

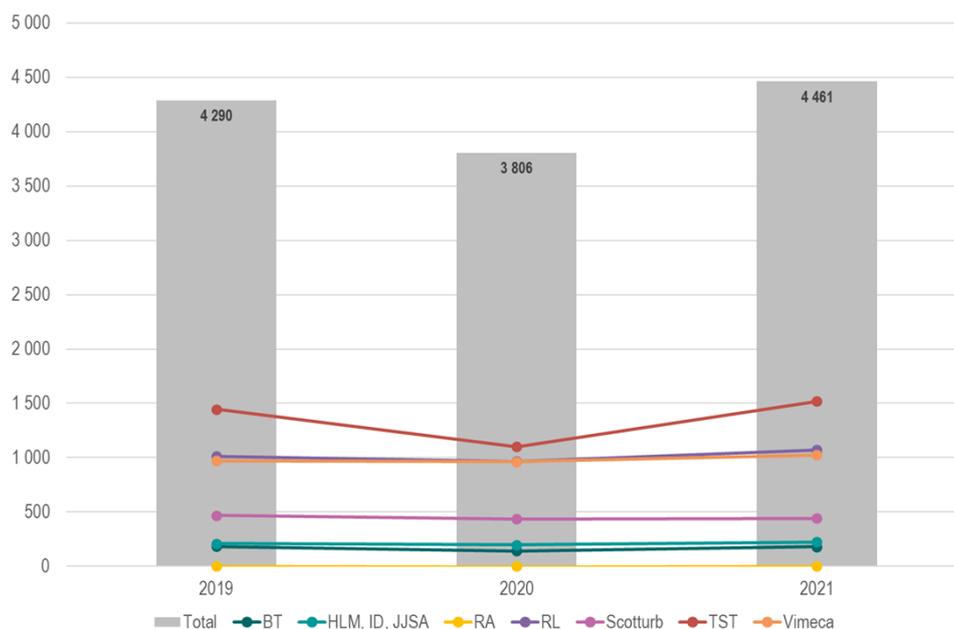


Figura 3.2.5-1 – Número de lugares.km produzidos (10⁶ L. Km) (Fonte: Operadores)

¹⁵ «Lugares.km»: Soma dos resultados obtidos pela multiplicação da lotação de cada viatura pela distância total efetivamente percorrida por esta (INE).

3.2.6. 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.

Recorde-se que em 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, com redução do número de títulos, simplificação e diminuição das tarifas praticadas. Estas medidas foram concretizadas através do Programa de Apoio à Redução Tarifária (PART), que permitiu a compensação tarifária da obrigação de serviço público da disponibilização dos novos títulos implementados ao abrigo do Regulamento n.º 278-A/2019, de 19 de março, “Regulamento Metropolitano das Regras Gerais para a Implementação do Sistema Tarifário na Área Metropolitana de Lisboa”, na sua redação atual, introduzindo os seguintes títulos de transporte (passes), de âmbito metropolitano e municipal: Passe Navegante Metropolitano (40€), Passe Navegante Municipal (30€), Passe Navegante Família, de âmbito metropolitano ou municipal, (80€ / 60€), Passe Navegante +65 (20€), Passe Navegante 12 (Gratuito).

No final do ano de 2020, a AMT nos termos do n.º 2 do artigo 6.º, do n.º 1 do artigo 7.º e do artigo 14.º, todos da suprarreferida Portaria n.º 298/2018, e dos artigos 8.º e 9.º do Regulamento n.º 430/2019, publicado no Diário da República, 2.ª série, n.º 94, de 16 de maio de 2019, divulgou que “a taxa de atualização tarifária no âmbito da atualização tarifária regular para o transporte público coletivo de passageiros, a vigorar a partir de 1 de janeiro de 2021 (...) é de 0%”;

A AML, conforme determinado pela AMT, aprovou o valor da Taxa de Atualização Tarifária (“TAT”) a vigorar para o ano de 2021 para todos os títulos de transporte em uso nos serviços públicos de transporte de passageiros da competência da Área Metropolitana de Lisboa, de 0,00%, tendo em consideração a atual situação pandémica e o excecional enquadramento legislativo que assegura que o Estado e as Autoridades de transportes estejam a assegurar níveis de receita aos operadores de forma a que estes mantenham níveis de oferta independentemente das suas receitas tarifárias, fundamenta igualmente a não alteração tarifária, pelo menos até alteração da atual situação.

O Estatuto do Antigo Combatente (EAC), aprovado pela Lei n.º 46/2020, de 20 de agosto, que definiu deveriam ser adotadas medidas necessárias a assegurar a gratuitidade do passe intermodal para todos detentores do cartão de antigo combatente, bem como para os viúvos de antigo combatente.

Em conformidade com o definido na Portaria n.º 198/2021, de 21 de setembro, que define as condições de atribuição do Passe de Antigo Combatente e os procedimentos relativos à sua operacionalização, na área metropolitana de Lisboa foram criadas as seguintes modalidades tarifárias para os Antigos Combatentes, que entraram em vigor a 1 de novembro de 2021:

- Para Antigos Combatentes com idade superior ou igual a 65 anos:
- PAC Navegante + 65, de valor igual a 0€ (zero euros), cujo título de referência é o Navegante + 65, de valor igual a 20€ (vinte euros);
- Para Antigos Combatentes com idade inferior a 65 anos:
- PAC Navegante Municipal “Município”, de valor igual a 0€ (zero euros), cujo título de referência é o Navegante Municipal, de valor igual a 30€ (trinta euros);
- PAC Navegante Metropolitano, de valor igual a 10€ (dez euros), cujo título de referência é o Navegante Metropolitano, de valor igual a 40€ (quarenta euros).

Na tabela seguinte apresenta-se o número de títulos existentes por operador, no total, em 2021, existiam 1203 títulos (sem repetições) incluindo os 136 títulos intermodais Navegante, ou seja, mais 20 títulos que em 2020, tal como referido acima, são os títulos dos Antigos Combatentes.

Assinala-se que o operador com maior número de títulos de transporte em 2021, foi a TST, com um total de 647 títulos distintos, dos quais 146 eram títulos intermodais (136 Navegante e 10 combinados). Por contraste, os operadores HLM, Isidoro Duarte e JJSA, apresentaram menos títulos de transporte, sendo 171 comuns aos três operadores e 1 exclusivo do operador JJSA.

De referir que os 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, Sub23 e Social+, este apenas aplicável aos intermodais.

Operador	N.º Títulos existentes [Unidades]	
	2020*	2021
BT	230	250
HLM	151	171
ID	151	171
JJSA	152	172
RA a)	155	155
RL	196	216
Scotturb	162	182
TST b)	627	647
Vimeca	171	191
Intermodais (L e Navegante)	116	136
Total d)	1 183	1 203

- a) Títulos que podem ser utilizados nos serviços com autorizações provisórias emitidas pela AML.
 - b) Inclui títulos da Sulfertagus operada pelos TST
 - c) Os títulos intermodais repetem-se em vários operadores, tendo sido feita a correção para garantir a não repetição.
- *valores corrigidos em relação ao relatório anterior, porque estavam em falta o Navegante Criança e Família

Tabela 3.2.6-1 – Número de títulos existentes na área metropolitana de Lisboa por operador (Fonte: TML)

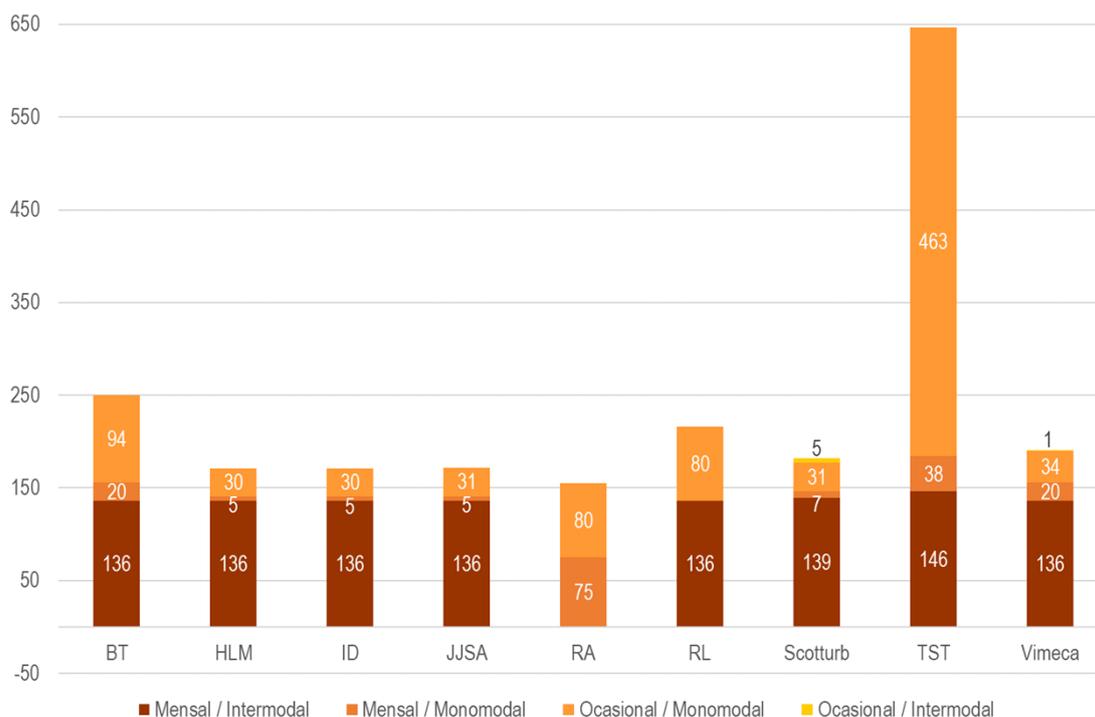


Figura 3.2.6-1 – Número de títulos existentes em 2021, por classificação (Fonte: TML)

3.3. Procura

3.3.1. Número de passageiros transportados

Para cada um dos operadores, e para cada um dos anos de 2020 e 2021, apresenta-se o número de passageiros transportados¹⁶, em unidades.

Operador	N.º de Passageiros Transportados [Unidades]		
	2020	2021	variação 2021/2020
BT	2 717 158	3 156 611	16%
HLM, ID, JJSA	3 595 730	3 959 467	10%
RA	1 062	1 116	5%
RL	26 968 546	28 749 283	7%

¹⁶ «Passageiro transportado»: Corresponde a uma pessoa física transportada em todo o percurso ou parte dele (exclui o pessoal afeto ao serviço do veículo) (INE).

Operador	N.º de Passageiros Transportados [Unidades]		
	2020	2021	variação 2021/2020
Scotturb	6 623 375	5 564 495	-16%
TST	20 434 468	22 244 672	9%
Vimeca	23 636 198	26 994 636	14%
Total	83 976 537	90 670 280	8%

Tabela 3.3.1-1 – Número de passageiros transportados (Fonte: Operadores/ TML)

Apesar de em 2019 ter havido uma evolução positiva do número de passageiros transportados na área metropolitana, fruto da implementação do novo sistema tarifário, com mais de 140 milhões de passageiros nos serviços públicos de transporte rodoviário da competência da AML, o impacto da pandemia em 2020 inverteu esta progressão registando-se uma diminuição de cerca de 56 milhões de passageiros que correspondeu a menos 40% de passageiros transportados.

No ano de 2021 as restrições à circulação da população não foram tão acentuadas, o que resultou em alguma recuperação na procura, registando-se um aumento de cerca de 8% de passageiros no sistema face a 2020. Face a 2019, contudo, ainda se regista uma quebra de 35% de passageiros transportados.

No gráfico seguinte apresenta-se o número de passageiros transportados em 2019, 2020 e 2021, sendo possível observar que a RL foi o operador com maior número de passageiros, seguido da Vimeca e TST.

A Scotturb é a única empresa que regista um decréscimo de passageiros relativamente a 2020, cerca de -16%, que poderá estar diretamente relacionado com a gratuidade nos transportes rodoviários da competência dos operadores internos do Município de Cascais, pela sobreposição de percursos entre a rede existente e a nova rede do município.

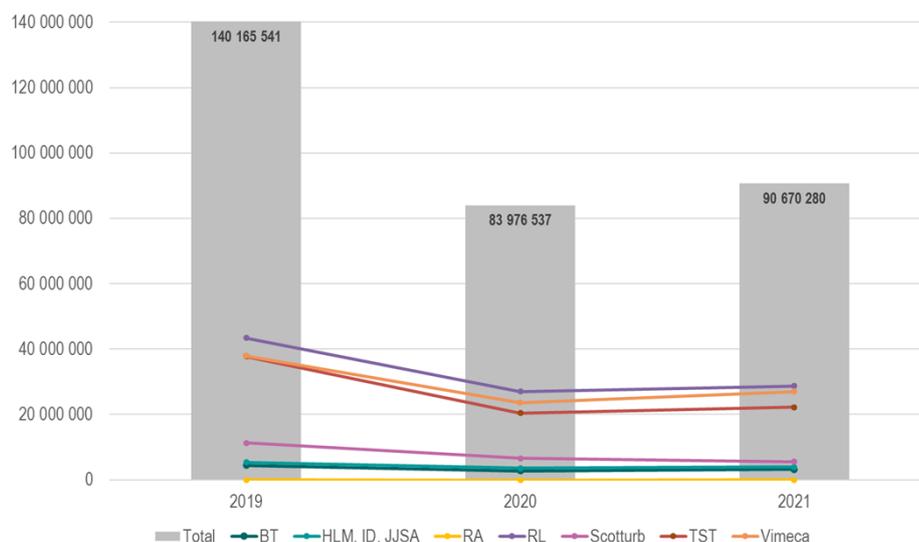


Figura 3.3.1-1 – Número de passageiros transportados (Fonte: Operadores)

3.3.2. Número de passageiros.km transportados

Para cada um dos operadores, e para 2020 e 2021, apresenta-se o número de passageiros.km transportados¹⁷, em 10³ P.Km.

Operador	Passageiros.km transportados [10 ³ P. Km]		
	2020	2021	variação 2021/2020
BT	55 939	66 381	19%
HLM, ID, JJSA	13 860 a)	21 777	11% a)
RA	17 832	18 721	5%
RL	148 783	158 121	6%
Scotturb	78 681	67 419	-14%
TST	165 603	180 565	9%
Vimeca	101 591	115 919	14%
Total	582 289	628 904	5%

a) Valor estimado, apenas relativo ao operador JJSA.

Tabela 3.3.2-1 – Número de passageiros.km transportados (Fonte: Operadores)

O valor de passageiros.km transportados em 2021 foi de 628,9 milhões de P. Km, o que corresponde a um aumento de 5% face ao ano anterior, mas apenas 64% do valor apurado em 2019. No caso dos TST essa diminuição ultrapassou os 50%. A menor recuperação verificou-se nos serviços dos

¹⁷ «Passageiro.km transportado»: Unidade de medida correspondente ao transporte de um passageiro na distância de um quilómetro (INE).

operadores RL e TST, com 5% e 6% de aumento face aos valores de 2020, ao passo que a Scotturb, pelos motivos já invocados, regista uma perda de 14% face ao ana anterior.

3.3.3. Taxa de ocupação média anual da frota

Para cada um dos operadores, e para anos de 2020 a 2021, apresenta-se a taxa de ocupação média da frota, em percentagem.

A taxa de ocupação média da frota baixou em todos os operadores em 2020, devido à diminuição da procura e aos limites à lotação impostos como medida de minimização da situação epidemiológica. Apesar da recuperação na procura o fim das restrições à lotação ocorreu de forma mais gradual, pelo que a taxa de ocupação média da frota, em 2021, foi ainda menor (15,4%), o que pode estar relacionado com a realização de um maior número de desdobramentos de carreiras para responder àquelas restrições na lotação.

A RA é o operador com menor taxa de ocupação, 2,9%, e a BT o que apresenta maior taxa de ocupação, 38,1%.

Operador	Taxa de ocupação média da frota [%]	
	2020	2021
BT	40,29	38,11
HLM, ID, JISA	15,39	13,81
RA	2,80	2,90
RL	15,39	13,81
Scotturb	18,00	15,37
TST	15,03	12,50
Vimeca	10,56	11,33
Média	16,68	15,40

Tabela 3.3.3-1 – Taxa de ocupação média da frota (Fonte: Operadores)

3.3.4. Taxa de fraude detetada

Para cada um dos operadores, e para os anos de 2020 e 2021, apresenta-se a taxa de fraude detetada, em percentagem.

Os operadores BT e Scotturb não enviaram informação sobre as taxas de fraude para os anos em análise. Os restantes operadores apresentaram valores para o ano de 2021 que variam entre 0,84%, no caso da RL, e 0% no caso da RA, valores considerados baixos e que decresceram face a 2020.

Operador	Taxa de fraude detetada [%]		
	2020	2021	variação 2021/2020
BT	a)	a)	-
HLM, ID, JJSA	1,080	0,2969	-73%
RA	0	0	-
RL	1,080	0,8361	-23%
Scotturb	b)	b)	-
TST	0,190	0,1200	-37%
Vimeca	0,002	0,0003	-82%

a) O operador não enviou dados.

b) O operador informou que não dispõe da informação.

Tabela 3.3.4-1 – Taxa de fraude detetada (Fonte: Operadores)

3.4. Material circulante

Para cada um dos operadores, e para 2020 e 2021, 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]		
	2020	2021	variação 2021/2020
BT	135	137	1%
HLM, ID, JJSA	73	71	-3%
RA	1	1	0%
RL	343	337	-2%
Scotturb	129	115	-11%
TST	439	415	-5%
Vimeca	233	239	3%
Total	1 353	1 315	-3%

Tabela 3.4-1 – Número de veículos por operador e por ano (Fonte: Operadores)

Em 2021 houve uma diminuição de 38 veículos no total da frota dos operadores, correspondendo a uma variação de -3%. A Scotturb foi o operador que registou o maior decréscimo, com ~11% de veículos.

As empresas Vimeca e BT aumentaram ligeiramente a sua frota no ano de em 2021, com a aquisição de 6 e de 2 veículos, respetivamente.

3.4.1. Idade média da frota

Para cada um dos operadores, e para os anos de 2020 e 2021, apresenta-se, na tabela e no gráfico seguintes, a idade média da frota, em anos.

É possível verificar um ligeiro aumento da idade média da frota. No período em análise, passou de 14,0 anos em 2020 para 14,8 em 2021.

A empresa Scotturb é a que possui uma frota idade média menor, com 6,7 anos. Os restantes operadores reportam uma média de idades compreendida entre 14,9 e 17,4 anos, no caso do grupo HLM/ID/JJSA. A Rodoviária do Alentejo mantem, em 2021, afeto ao serviço na área metropolitana de Lisboa um único autocarro com 24 anos.

Operador	Idade média da frota [Anos]	
	2020	2021
BT	16,2	16,9
HLM, ID, JJSA	16,3	17,6
RA	23,0	24,0
RL	14,6	15,4
Scotturb	6,4	6,7
TST	16,8	17,4
Vimeca	14,0	14,9
Média	14,0	14,8

Tabela 3.4.1-1 – Idade média da frota (Fonte: Operadores)

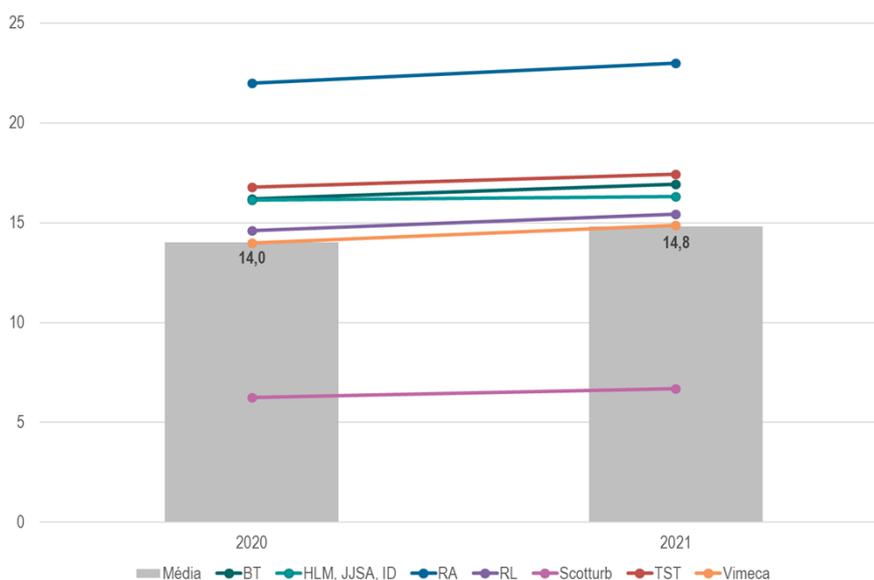


Figura 3.4.1-1 – Idade média da frota (anos) (Fonte: Operadores)

3.4.2. Tipo de combustível

Foi apresentada uma frota composta, quase na sua totalidade, por veículos a gasóleo, embora em 2021 tenha havido um decréscimo de 35 veículos deste tipo. Apenas os operadores JJSA e RL referem a existência de veículos a gás natural, mantendo se o número (4 no total) de 2020 para 2021.

As empresas RL e Scotturb em 2021 acrescentaram à sua frota um veículo movido a eletricidade respetivamente.

Nas tabelas e figura seguintes apresentam-se os números de veículos por tipo de combustível e a variação ocorrida entre 2020 e 2021 nas frotas movidas a gasóleo.

Operador	Número de veículos por tipo de combustível – 2021 [Unidades]		
	Gasóleo	Gás natural	Eletricidade
BT	137		
HLM, ID, JJSA	68	3	
RA	1		
RL	335	1	1
Scotturb	114		1
TST	415		
Vimeca	239		
Total	1309	4	2

Tabela 3.4.2-1 – Número de veículos por tipo de combustível (Fonte: Operadores)

Operador	Número de veículos por tipo de combustível – Gasóleo [Unidades]		
	2020	2021	Taxa crescimento 2021/2020 (%)
BT	135	137	1%
HLM, ID, JJSA	70	68	-3%
RA	1	1	0%
RL	342	335	-2%
Scotturb	129	114	-12%
TST	439	415	-5%
Vimeca	233	239	3%
Total	1 349	1309	-3%

Tabela 3.4.2-2 – Número de veículos por tipo de combustível – Gasóleo (Fonte: Operadores)

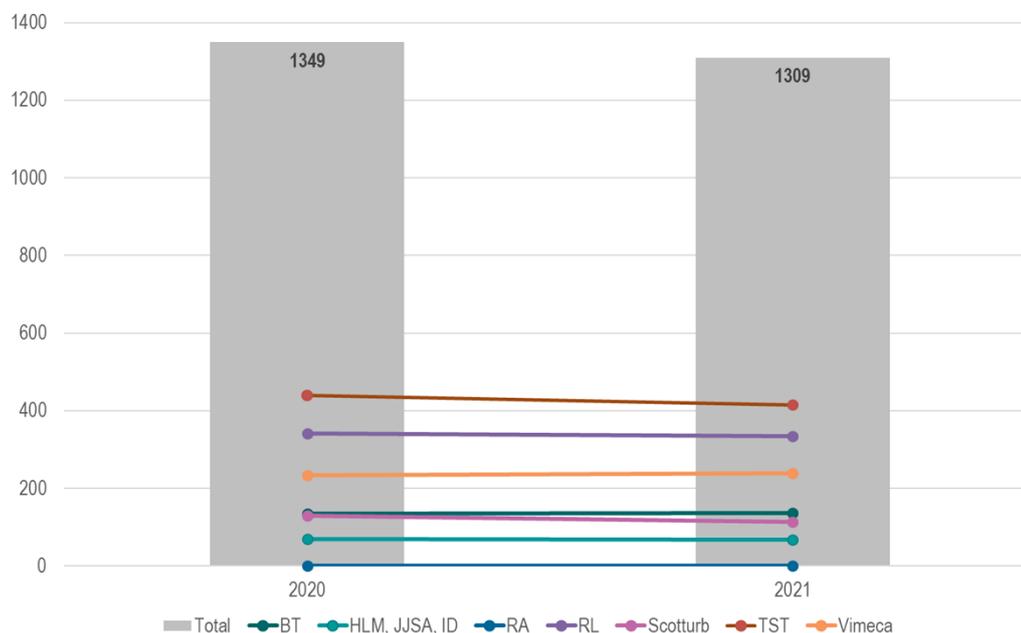


Figura 3.4.2-1 – Número de veículos por tipo de combustível – Gasóleo [Unidades] (Fonte: Operadores)

3.4.3. Norma ambiental Euro

Na tabela e figura seguintes, para os anos de 2020 e 2021, apresenta-se o número de veículos da frota por Norma Ambiental Euro¹⁸ e a respetiva percentagem por ano.

Em qualquer dos anos é prevalente o número de veículos com norma ambiental Euro III, cuja percentagem em 2021 que corresponde a 37% do total da frota. Os veículos com norma ambiental inferior (Euro I e Euro II) representam 19% dos veículos e os veículos com norma ambiental superior (Euro IV, Euro V e Euro VI) representam 45% do total, o que é um sinal muito positivo em termos ambientais.

O decréscimo no número de veículos com norma ambiental Euro V ocorreu principalmente na frota do operador Scotturb, como demonstram as tabelas do ponto seguinte.

Norma Ambiental	Número de veículos e percentagem por Norma Ambiental EURO (N.A.) [Unidades e %]	
	2020	2021
Euro I	27 (02%)	33 (03%)
Euro II	236 (17%)	218 (17%)

¹⁸As normas europeias de emissões (Normas Euro) são regulamentos da União Europeia que estabelecem os limites máximos de emissão de poluentes para veículos em estrada. O número que integra a sigla identifica o nível de exigência - quanto maior o número, menos poluente é o veículo. Uma vez em vigor a norma atualizada, os fabricantes devem descontinuar todos os veículos fabricados em conformidade com os padrões anteriores. Desde 1988 foram implementadas as normas EURO I, II, III, IV, V e VI, sendo esta última a atual, aplicada em Janeiro de 2014 a veículos pesados e ligeiros.

Norma Ambiental	Número de veículos e percentagem por Norma Ambiental EURO (N.A.) [Unidades e %]	
	2020	2021
Euro III	488 (36%)	480 (37%)
Euro IV	280 (21%)	285 (22%)
Euro V	156 (12%)	132 (10%)
Euro VI	163 (12%)	166 (13%)
Sem N. A.	3 (00%)	0 (00%)
Total	1 353	1318

Tabela 3.4.3-1 – Número de veículos e percentagem por Norma Ambiental EURO (Fonte: Operadores)

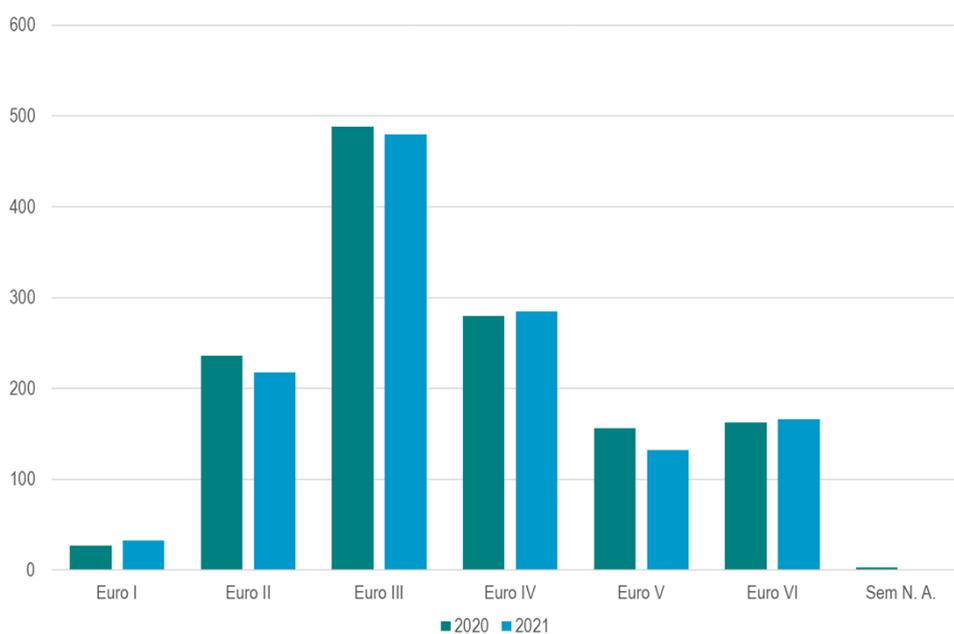


Figura 3.4.3-1 – Número de veículos por Norma Ambiental EURO (Fonte: Operadores)

Nas tabelas seguintes apresenta-se o número de veículos da frota por Norma Ambiental Euro, para cada operador.

- Barraqueiro Transportes

BT	Número de veículos por Norma Ambiental EURO (N.A.) [Unidades]	
	2020	2021
Euro I	5	5
Euro II	24	24
Euro III	44	44
Euro IV	54	56
Euro V	3	3
Euro VI	5	5
Sem N. A.	0	0

BT	Número de veículos por Norma Ambiental EURO (N.A.) [Unidades]	
	2020	2021
Total	135	137

Tabela 3.4.3-2 – Número de veículos por Norma Ambiental EURO – BT (Fonte: Operador)

- Henrique Leonardo Mota, Isidoro Duarte. e JJ Santo António

HLM, ID, JJS	Número de veículos por Norma Ambiental EURO (N.A.) [Unidades]	
	2020	2021
Euro I	1	1
Euro II	19	13
Euro III	17	21
Euro IV	29	30
Euro V	3	2
Euro VI	3	3
Sem N. A.	1	1
Total	73	71

Tabela 3.4.3-3 – Número de veículos por Norma Ambiental EURO – HLM, ID, JJS (Fonte: Operadores)

- Rodoviária do Alentejo

A RA apenas enviou informação relativa a 1 veículo, associado a 1 linha.

RA	Número de veículos por Norma Ambiental EURO (N.A.) [Unidades]	
	2020	2021
Euro II	1	1
Total	1	1

Tabela 3.4.3-4 – Número de veículos por Norma Ambiental EURO – RA (Fonte: Operador)

- Rodoviária de Lisboa

RL	Número de veículos por Norma Ambiental EURO (N.A.) [Unidades]	
	2020	2021
Euro I	4	10
Euro II	53	47
Euro III	115	136
Euro IV	82	65
Euro V	40	31
Euro VI	49	48
Total	343	337

Tabela 3.4.3-5 – Número de veículos por Norma Ambiental EURO – RL (Fonte: Operador)

- Scotturb - Transportes Urbanos

Scotturb	Número de veículos por Norma Ambiental EURO (N.A.) [Unidades]	
	2020	2021
Euro IV	28	28
Euro V	30	15
Euro VI	71	72
Total	129	115

Tabela 3.4.3-6 – Número de veículos por Norma Ambiental EURO – Scotturb (Fonte: Operador)

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

TST	Número de veículos por Norma Ambiental EURO (N.A.) [Unidades]	
	2020	2021
Euro I	17	17
Euro II	83	78
Euro III	240	210
Euro IV	37	48
Euro V	55	56
Euro VI	5	6
Sem N. A.	2	0
Total	439	415

Tabela 3.4.3-7 – Número de veículos por Norma Ambiental EURO – TST (Fonte: Operador)

- Vimeca Transportes - Viação Mecânica de Carnaxide

Vimeca	Número de veículos por Norma Ambiental EURO [Unidades]	
	2020	2021
Euro II	56	55
Euro III	72	69
Euro IV	50	60
Euro V	25	25
Euro VI	30	30
Total	233	239

Tabela 3.4.3-8 – Número de veículos por Norma Ambiental EURO – Vimeca (Fonte: Operador)

3.4.4. 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 de 2020 para 2021 de 44% para 52%.

Em 2021, os operadores com maior proporção de autocarros acessíveis foram a Scotturb, com 96%, e a Vimeca, com 76%. A BT destaca-se por ter frotas menos acessíveis, com apenas 3%. A RA apenas reportou 1 veículo associado a uma única linha que não tem AMPR.

Importa destacar o operador TST que, relativamente ao ano anterior, apresentou um crescimento significativo no número de veículos acessíveis de 95 veículos em 2020 para 191 em 2021, apesar destes só representarem 46% da frota.

Na empresa Vimeca o número de veículos acessíveis também aumentou neste último ano, acompanhando as orientações sobre esta matéria.

Operador	Número e percentagem de veículos da frota com Acessibilidade a Pessoas com Mobilidade Reduzida (APMR) [Unidade e %]	
	2020	2021
BT	4 (03%)	4 (03%)
HLM, ID, JJS	23 (32%)	27 (38%)
RA	0 (00%)	0 (00%)
RL	180 (52%)	179 (53%)
Scotturb	125 (96%)	110 (96%)
TST	95 (22%)	191 (46%)
Vimeca	172 (74%)	182 (76%)
Total	599 (44%)	689 (52%)

Tabela 3.4.4-1 – N.º de veículos e percentagem da frota com APMR (Fonte: Operadores)

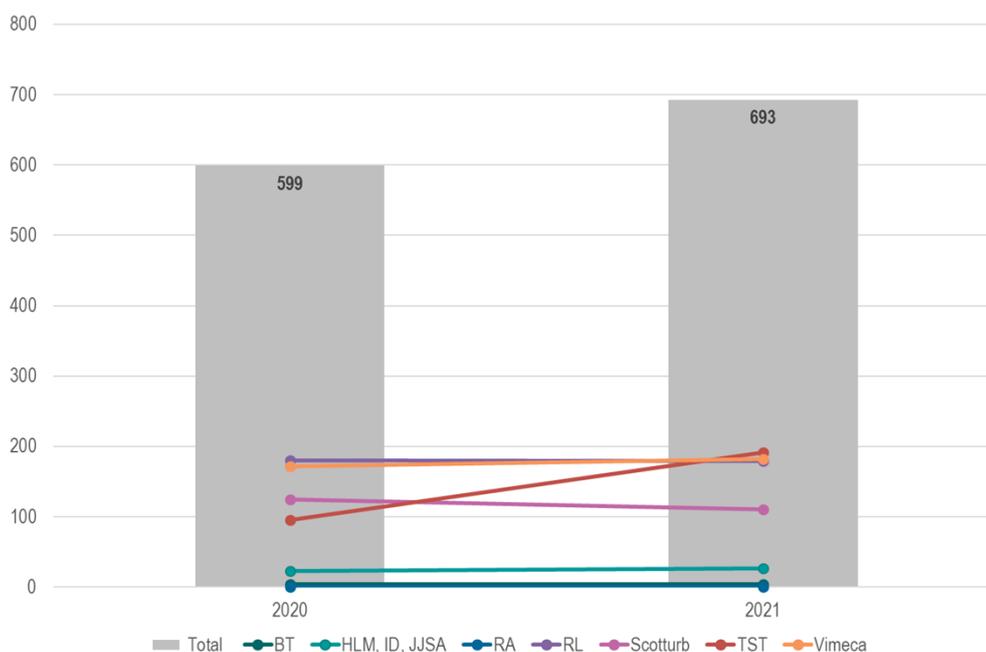


Figura 3.4.4-1 – N.º de veículos da frota com APMR (Fonte: Operadores)

3.4.5. Lotação

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

Na tabela e figura seguintes apresenta-se o número de veículos, de todos os operadores, por classes de lotação, nos anos de 2020 e 2021.

Da tabela observa-se que a classe de lotação 71-100 é a mais expressiva, representando 60% da frota nos dois anos em análise. Segue-se a classe 51-70, que representava 25% da frota em 2020 e 26% em 2021.

Nos anos em análise, a classe de lotação 8-50 e a classe 101-151 representam 8% e 6% da frota, respetivamente.

Classes de lotação	N.º de veículos por classes de lotação [Unidade]		
	2020	2021	variação 2021/2020
8-50	110	107	-3%
51-70	343	337	-2%
71-100	815	789	-3%
101-151	85	82	-4%
Total	1 353	1 315	-3%

Tabela 3.4.5-1 – Número de veículos por classes de lotação (Fonte: Operadores)

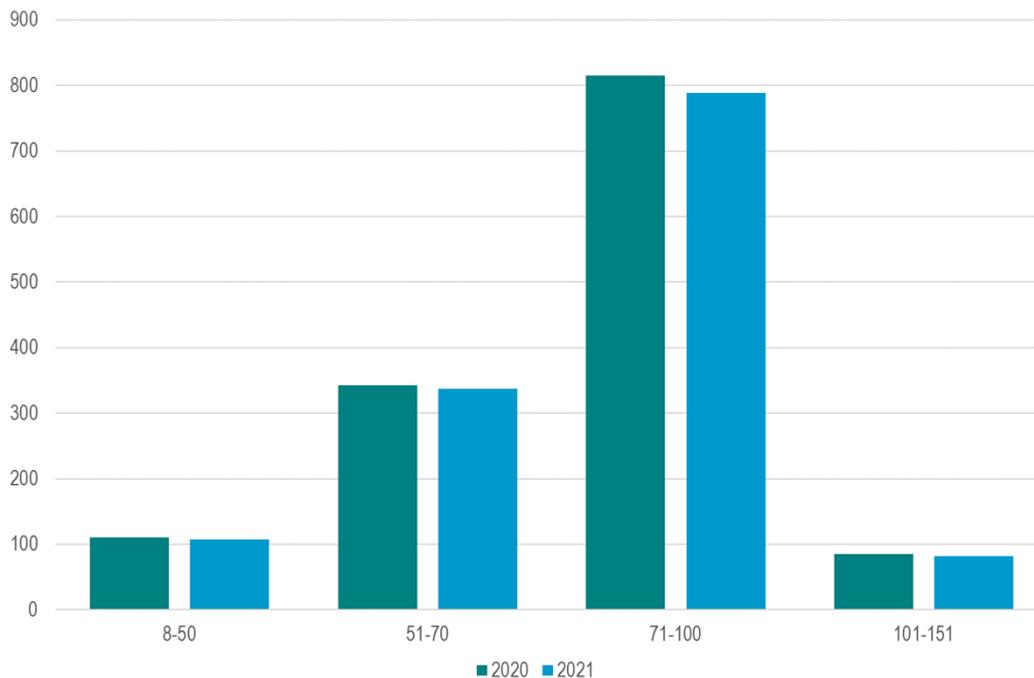


Figura 3.4.5-1 – Número de veículos por classes de lotação (Fonte: Operadores)

3.4.6. Tipologia

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

Os veículos da tipologia Urbano – Standard são os mais utilizados no serviço de transportes da área metropolitana, representando cerca de 64% da frota, tendo o número de veículos desta tipologia variado, nos anos de 2020 e 2021, de 895 para 844 (-6%). Segue-se a tipologia Interurbano – Standard, cujo número de veículos, no mesmo período, variou de 184 para 194 (+5%), representando cerca de 15% da frota global.

Tipologia do veículo	N.º de veículos por Tipologia		
	2020	2021	variação 2021/2020
Urbano – Midi	80	81	1%
Urbano – Mini	89	84	-6%
Urbano – Standard	895	844	-6%
Urbano ou Interurbano – Articulado	32	30	-6%
Interurbano – Midi	2	3	50%
Interurbano – Mini	9	6	-33%
Interurbano – Standard	184	194	5%
Turismo	62	73	18%

Tipologia do veículo	N.º de veículos por Tipologia		
	2020	2021	variação 2021/2020
Total	1 353	1 315	-3%

Tabela 3.4.6-1 – Número de veículos da frota por tipologia (Fonte: Operadores)

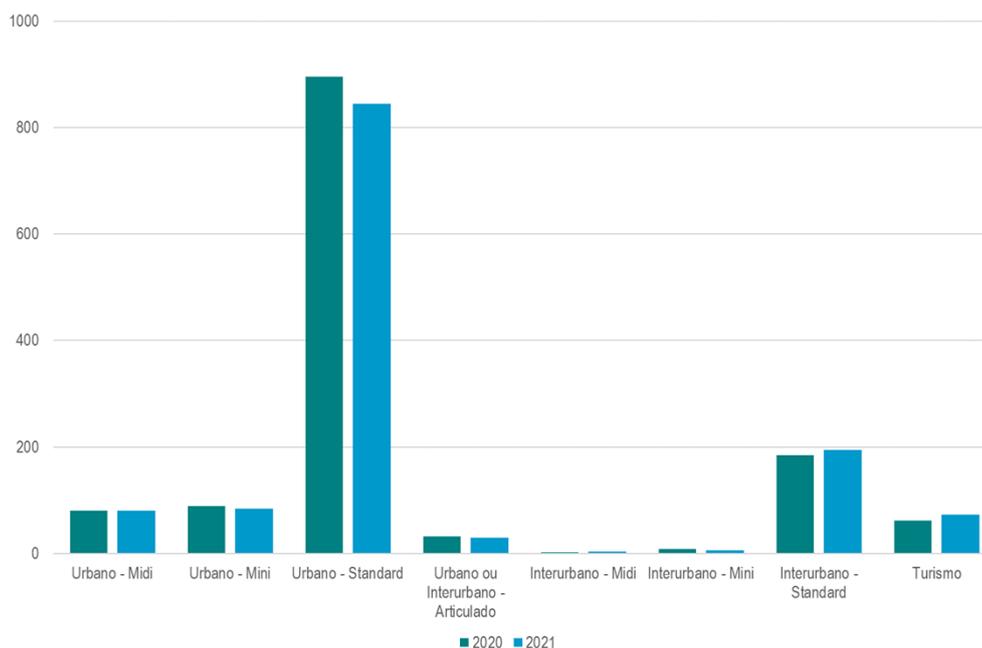


Figura 3.4.6-1 – Número de veículos da frota por tipologia (Fonte: Operadores)

3.5. Indicadores Económico-Financeiros

De acordo com o esclarecimento prestado pela AMT, no âmbito das obrigações de reporte e publicitação - Regulamento n.º 430/2019 e Regulamento (CE) 1370/2017, a TML, 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.

Importa ainda referir que, no ano de 2021, os pagamentos de compensações financeiras aos operadores de serviço público de transporte de passageiros que operam na área metropolitana de Lisboa, respeitantes não apenas ao cumprimento das obrigações de serviço público tarifárias, mas

também à cobertura de défices de exploração ao abrigo do Decreto-Lei n.º 14-C/2020, e posteriores alterações, estiveram a cargo da AML até à entrada em vigor do Aditamento ao Contrato Interadministrativo de delegação e subdelegação de competências celebrado com a TML, passando posteriormente a ser realizados por esta entidade.

Montantes pagos por outras entidades, cujos cálculos para pagamento foram efetuados pela AML/TML, devem, igualmente, ser incluídos no presente relatório.

Em sequência, 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.

3.5.1. Receitas tarifárias anuais por título de transporte

Para cada um dos operadores, e para os anos de 2020 e 2021, apresentam-se no Anexo VI ao presente relatório todas as receitas tarifárias anuais, por título de transporte, valores sem IVA, em 103 € (euro).

Na tabela seguinte são apresentados os valores totais das receitas tarifárias anuais, por operador. Alerta-se, no entanto, que estas podem ser distintas das apuradas no âmbito do Regulamento 278-A/2019.

Operador	Receitas tarifárias anuais por operador de transporte [10 ³ €(euro)] sem IVA		
	2020	2021	variação 2021/2020
BT	2 508,90	2 575,18	3%
HLM/ID/JJSA	2 291,28	1 732,91	-24%
RA	2,32	2,34	1%
RL	15 784,05	14 060,19	-11%
Scotturb	7 094,27	5 574,75	-21%
TST	16 505,00	16 596,27	1%
Vimeca	11 487,39	11 360,00	-1%
Total	57 991,11	54 247,55	-6%

Tabela 3.5.1-1 – Receitas tarifárias anuais do operador – 2021 (Fonte: Operadores)

O impacto que a situação pandémica provocou no sistema de transportes públicos rodoviários de passageiros, resultou numa forte quebra nas receitas tarifárias (-47%) em 2020 face a 2019. O ano de 2021 não trouxe recuperação, a nível de receitas tarifárias, aos operadores de serviços inter-regionais com autorizações provisórias emitidas pela AML. Verifica-se até um decréscimo de -6% nas receitas tarifárias anuais que passam de 57,99 para 54,23 milhões de euros, que, contudo, este decréscimo não é de valorizar pois não no ano de 2020 os feitos da pandemia só se fizeram sentir em parte do ano. Se a análise incidisse sobre um período igual este decréscimo não se não se não se confirmaria.

Operador	Receitas tarifárias anuais por título de transporte [10 ³ €(euro)] sem IVA				
	2020	2021			
	Total	Total	Títulos tipo passe/assinatura	Títulos simples	Suportes de Títulos
BT	2 508,90	2 575,18	1 592,2	956,8	26,2
HLM/ID/JJSA		1 732,91	1 312,7	420,2	
RA	2,32	2,34	2,14	0,20	0,0
RL	15 784,05	14 060,19	11 232,6	2 827,6	
Scotturb	7 094,27	5 574,75	4 180,7	1 361,99	32,11
TST	16 505,00	16 596,27	11 012,7	5 354,2	229,4
Vimeca	11 487,39	11 360,00	9 005,0	2 097,0	258,0
Total	57 991,11	54 247,55	40 482,90	13 219,09	545,71

Tabela 3.5.1-2 – Receitas tarifárias anuais do operador, por título de transporte (Fonte: Operadores)

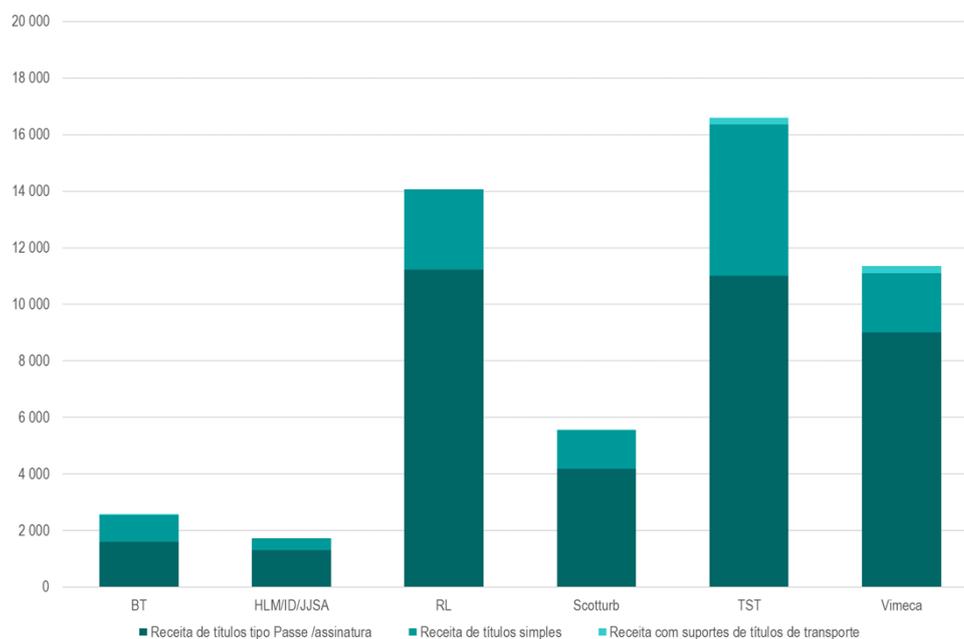


Figura 3.5.1-1 – Receitas tarifárias anuais do operador (10³ euro) sem IVA – 2021 (Fonte: Operadores)

3.5.2. 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 os anos de 2020 e 2021, apresentam-se os gastos totais da Autoridade de Transporte com o serviço público de transporte de passageiros, valores sem IVA, em 10³ € (euro), discriminados por:

- (i) Compensações por obrigações de serviço público;

- (ii) Compensações tarifárias (por ex. 4_18, Sub23, social+, Passe Antigo Combatente);
- (iii) Outros subsídios à exploração.

Os gastos da autoridade metropolitana de transportes dizem essencialmente respeito às compensações financeiras pela prestação de obrigações de serviço público de âmbito tarifário, de acordo com o Regulamento n.º 278-A/2019 e conforme o Decreto-Lei n.º 14-C/2020, de 7 de abril e posterior atualização.

PART	Gastos anuais com compensação financeira realizados pela AT sem IVA [10 ³ € (euro)]	
	2020	2021
BT	3 357,78	4 278,00
Carris	42 151,43	54 228,75
Mobi	82,97	43,10
CP	20 069,56	23 997,56
FT+ SFT	11 477,08	10 105,54
HLM / ID / JJS*	2 181,94	3 526,84
MST	10,91	-
ML	28 202,33	36 204,27
RL	13 361,11	16 780,83
Scotturb	3 749,72	5 338,63
SL	3 560,18	3 144,66
TCB	1 681,37	2 077,94 €
TT	2 391,10	21 426,29 €
TST	15 426,05	3 062,69 €
VT	11 637,54	14 804,79 €
Total	159 341,09	199 019,89 €

* Os valores de compensação das empresas HLM, ID e JJS foram agregados devido à forma de funcionamento destas, em regime de exploração conjunta, conforme comunicado pelos operadores.

Tabela 3.5.2-1 – Gastos anuais de compensação financeira do sistema tarifário realizados pela AML (Fonte: TML)

De frisar que, de acordo com o Regulamento n.º 278-A/2019 e o Decreto-Lei n.º 14-C/2020, a TML ainda está neste momento a fechar os apuramentos e pagamentos referentes ao sistema Navegante, pelo que no quadro anterior se apresentam, relativamente a 2020, os valores finais correspondentes aos valores apurados no acerto final de contas, validados pela AMT, onde se incluem os pagamentos por conta realizados durante o ano de 2020, os acertos desses pagamentos efetuados em 2021 e os acertos finais ainda a efetuar em 2022, mas referentes a 2020.

Para o ano de 2021 consideraram-se os valores efetivamente pagos (210, 96 milhões de euros, com IVA de 6%), faltando ainda apurar os valores correspondentes ao acerto final de contas de 2021, uma vez que se aguarda o resultado da última candidatura submetida ao Fundo Ambiental a 31 de janeiro de 2022, no âmbito do Despacho n.º 3515-A/2021, dos Gabinetes do Ministro de Estado e das Finanças e do Secretário de Estado da Mobilidade.

Por insuficiência de disponibilização de verbas por parte do Fundo Ambiental, quer devido a atrasos na sua transferência, quer por falta de definição dos valores a atribuir correspondentes aos montantes extra definidos no n.º 3 do artigo 305.º da Lei n.º 75-B/2020, de 31 de dezembro, do Orçamento de Estado (“LOE 2021”), a AML/TML suspendeu, a partir de fevereiro de 2021, com conhecimento do governo, os pagamentos aos operadores públicos e operadores com contratos com o Estado, após partilha da situação com o governo, tendo informado a SEMob desta decisão. Desde agosto, alguns desses pagamentos foram retomados, tendo sido já efetuados os pagamentos até agosto aos referidos operadores.

A AML/TML reteve ainda os pagamentos aos operadores Metro Sul do Tejo (por indicação do IMT) e também à Fertagus, enquanto aguardava resposta ao pedido de esclarecimentos endereçados aos Ministérios das Finanças, das Infraestruturas e da Habitação e do Ambiente e Ação Climática sobre a aplicabilidade do Decreto-Lei n.º 14-C/2020 e do Decreto-Lei n.º 19-A/2020 a operadores privados de transportes públicos que exploram serviços na área metropolitana de Lisboa em regime de concessão atribuída pelo Estado. Durante o mês de outubro, após esclarecimento da Jurisapp – Centro de Competências Jurídicas do Estado, a TML retomou os pagamentos ao operador Fertagus até ao mês de agosto, como aos restantes operadores não rodoviários. A TML encontra-se ainda a aguardar indicação do IMT sobre os pagamentos ao Metro Sul do Tejo.

Salienta-se, ainda, que a TML recebeu do Município de Cascais, no dia 4 de dezembro de 2021, concordância à proposta de avaliação do impacto financeiro no sistema tarifário da área metropolitana de Lisboa decorrente da decisão de gratuidade do Município de Cascais.

Assim, uma vez que o Decreto-Lei n.º 14-C/2020 estabelece a definição de procedimentos de atribuição de financiamento e compensações aos operadores de transportes essenciais, no âmbito da pandemia COVID-19, e não a autoridades de transportes, foram excluídos das compensações no âmbito deste Decreto-Lei, os serviços de transporte público rodoviário de passageiros para os quais a AT de Cascais é a Autoridade competente, incluindo o operador Cascais Próxima, cujas receitas passaram a estar incluídas, a partir de abril de 2020, nas receitas desta Autoridade. Desta forma, está previsto que os pagamentos ao operador Cascais Próxima sejam devolvidos no âmbito do fecho final de contas.

No que toca às compensações financeiras pela disponibilização de títulos de tarifa reduzida, o citado Decreto-Lei n.º 14-C/2020 define que os valores de compensação a partir do 2º trimestre de 2020 se devem basear no histórico de cada operador para o ano de 2019, havendo, assim, apenas variação no 1º trimestre. O cálculo de valores a pagar aos operadores no ano de 2021 cumpriu, igualmente a indicação do Decreto-Lei n.º 14-C/2020, pelo que da compensação financeira pela disponibilização dos passes Social+, 4_18 e sub23 apurada em 2021 é superior à apurada em 2020.

Social +	Gastos anuais apurados pela AML sem IVA [10 ³ € (euro)]	
	2020	2021
BT	19,29	14,40
Carris	716,67	858,91
Mobi	0,23	0,18
CP	778,94	835,78
FT+SFT	120,35	85,09
HLM*	1,67	1,17
ID*	6,35	4,87
JJSA*	13,63	9,86
MTS	34,41	21,55
ML	833,68	912,09
RL	250,56	277,64
Scotturb	39,80	31,71
SL	82,03	104,43
TCB	42,42	45,15
TST	212,97	222,65
TT	71,92	80,90
VT	160,34	190,38
Total	3385,24	3696,76

* Os valores de compensação das empresas HLM, ID e JJSA estão afetos à empresa JJSA devido à forma de funcionamento destas, em regime de exploração conjunta, conforme comunicado pelos operadores.

Tabela 3.5.2-2 – Gastos anuais apurados pela AML – Social+ (Fonte: TML)

Recorde-se que a 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 sub23, 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, é apurada pelo IMT19, e transmitida à AML, conforme tabela seguinte.

4_18 e Sub23	Gastos anuais sem IVA [10 ³ € (euro)]	
	2020	2021
BT	251,62	289,92
Carris	1 494,05	1 767,44
Mobi	1,00	0,67
CP	1 784,80	1 708,14
FT+SFT	922,45	995,35
HLM / ID / JJSA*	105,98	174,97
MTS	171,41	163,67
ML	2 621,90	2 579,30

¹⁹ 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 TML procedeu ao apuramento dos valores respeitantes à área metropolitana de Lisboa, com base nas vendas registadas no sistema de bilhética.

4_18 e Sub23	Gastos anuais sem IVA [10 ³ € (euro)]	
	2020	2021
RL	764,91	780,49
Scotturb	294,41	258,54
SL	166,39	177,27
TCB	202,18	221,70
TST	789,96	848,02
TT	98,52	109,92
VT	705,88	711,23
Total	10 375,47	10 786,65

* Os valores de compensação das empresas HLM, ID e JJSA foram agregados devido à forma de funcionamento destas, em regime de exploração conjunta, conforme comunicado pelos operadores.

Tabela 3.5.2-3 – Gastos anuais da AT – 4_18 e sub 23 (Fonte: TML)

Em 2021, foi publicada a Portaria n.º 198/2021, 21 de setembro que define as condições de atribuição do Passe Antigo Combatente e os procedimentos relativos à sua operacionalização.

O Passe de Antigo Combatente (“PAC”) é uma modalidade tarifária que confere uma isenção do pagamento do título mensal ou de utilização de 30 dias consecutivos, intermodal ou monomodal, vigentes nos serviços de transporte público de passageiros da Área Metropolitana ou Comunidade Intermunicipal (“CIM”) do concelho de residência habitual do beneficiário.

A implementação do Passe de Antigo Combatente é da competência da Áreas Metropolitana de Lisboa na respetiva área geográfica. A entidade responsável pelo financiamento da medida é a Direção Geral de Recursos da Defesa Nacional (DGRDN), que recebe transferência de verbas da Direção-Geral do Tesouro e Finanças (“DGTF”) e as transfere posteriormente para a TML para esta as distribuir pelos operadores que disponibilizam aqueles títulos de transporte.

Na tabela 3.5.2 – 5 apresentam-se os valores pagos aos operadores pela disponibilização do PAC. Dá -se nota que estes pagamentos só ocorreram a partir de novembro de 2021, após a definição dos procedimentos para atribuição do passe e das condições que condicionam a sua atribuição.

PAC	Gastos anuais sem IVA [10 ³ € (euro)]
	2021
BT	-
Carris	92,62
Mobi	1,78
CP	38,18
FT+SFT	37,06
HLM / ID / JJSA*	4,75
MTS	18,26
ML	92,16

PAC	Gastos anuais sem IVA [10 ³ € (euro)]
	2021
RL	47,05
Scotturb	4,48
SL	1,71
TCB	25,08
TST	43,75
TT	2,03
VT	40,69
Total	449,59

Tabela 3.5.2-4 – Gastos anuais da AT – Passe Antigo Combatente (Fonte: TML)

3.5.3. Valor do investimento da Autoridade de Transporte no âmbito do SPTP

Para cada um dos operadores, e para os anos de 2020 e 2021, apresenta-se o valor do investimento da Autoridade de Transporte no âmbito do serviço público de transporte de passageiros, líquidos de IVA à taxa legal aplicável, em 103 € (euro), discriminados por:

- (i) Em material circulante;
- (ii) Sistemas de Bilhética;
- (iii) Outros investimentos.

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

Relativamente a investimento em sistemas de bilhética (ii), é de referir que a AML apresentou uma candidatura no âmbito do Plano Estratégico de Desenvolvimento Urbano para “Plataforma de gestão bilhética integrada e de informação ao público”, composta por diferentes componentes de prestação de serviços avançados de bilhética e de informação ao público. Durante o ano de 2020 foram definidos requisitos e lançados procedimentos concursais de que se destacam:

- Aquisição de Quiosques de Emissão de Cartões e Venda de Títulos de Transporte
- Aquisição de Plataforma Central de Gestão Integrada para a Área Metropolitana de Lisboa
- Aquisição de API Embarcada do Sistema de Bilhética para a área metropolitana de Lisboa

Destes, apenas o primeiro registou despesas ainda no ano de 2020 num total de 55,80 mil euros.

Em 2021 foi realizado um investimento de 865,18 mil euros que, em grande parte, recaiu na aquisição do SIIT, resultante do acordo de transmissão do património da OTLIS, registando-se ainda despesas nas restantes componentes da referida Plataforma.

Relativamente a outros investimentos, (iii), no ano de 2021 os valores apresentados na tabela infra estão relacionados com a aquisição de Quiosques de Emissão de Cartões e Venda de Títulos de Transporte de 1º e 2º geração e de equipamento administrativo que permite o funcionamento estrutural da TML como sejam sistemas de gestão documental e controlo financeiro, bem como a construção de websites.

	Investimento da AT no âmbito do SPTP [10 ³ € (euro)]	
	2020 Investimento AML	2021 Investimento TML
Sistema de Bilhética	55,80	865,18
Outros investimentos	-	395,84
Total	55,80	1 261,03

Tabela 3.5.3-1 – Investimento da AML no âmbito do SPTP (Fonte: TML)

3.6. 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 que já se encontra devidamente acautelada nos contratos de serviço público de transporte rodoviário de passageiros, outorgados pela AML.

3.6.1. Índice de regularidade

Para cada um dos operadores, e para os anos de 2020 e 2021, apresenta-se o Índice de regularidade, em percentagem.

Alerta-se para alguma confusão na interpretação do indicador, que de acordo com orientações do Regulamento n.º 1370/2007 deverá ser apurado de acordo com a fórmula: IR = (n.º de serviços suprimidos) / (n.º total de serviços programados).

Operador	Índice de Regularidade (IR) [%]	
	2020	2021
BT	a)	a)
HLM, ID, JISA	b)	0,98
RA	b)	b)
RL	0,40	0,98
Scotturb	0,22	0,20
TST	20,23	6,03

Operador	Índice de Regularidade (IR) [%]	
	2020	2021
Vimeca	0,01	0,81

- a) O operador não enviou dados.
b) O operador indicou 100%, considerando o “Cumprimento do serviço (n.º circulações realizadas/n.º circulações programadas)”.

Tabela 3.6.1-1 – Índice de Regularidade (Fonte: Operadores)

O operador TST comunicou que o elevado valor em 2020 neste índice se deveu a motivos relacionados com a pandemia, nomeadamente, infeções, isolamentos profiláticos, acompanhamento de menores de 12 anos, os quais originaram o absentismo de motoristas.

3.6.2. Índice de pontualidade

Para cada um dos operadores, e para os anos de 2020 e 2021, apresenta-se o Índice de pontualidade, em percentagem.

Alerta-se para a possibilidade de ter havido alguma confusão na interpretação do indicador (cuja fórmula é $PS = (n.º \text{ de serviços com atraso menor ou igual a 5 minutos no destino}) / (n.º \text{ total de serviços})$).

Operador	Índice de Pontualidade (IPS) [%]	
	2020	2021
BT	a)	a)
HLM, ID, JJSA	100 c)	98 c)
RA	100 c)	100 c)
RL	100 c)	98 c)
Scotturb	b)	
TST	88,7	88,5
Vimeca	b)	

- a) O operador não enviou dados.
b) O operador informou que não possui SAE, por isso não ser possível calcular o índice de pontualidade.
c) O operador apesar de referir não ter SAE, mas indicou um valor.

Tabela 3.6.2-1 – Índice de pontualidade (Fonte: Operadores)

3.6.3. Inquéritos de Satisfação

A maioria dos operadores informou não ter realizado inquéritos de avaliação de satisfação dos clientes em 2021 atendendo ao cenário de pandemia à semelhança do que haviam afirmado em 2020. Apenas as empresas Scotturb e Vimeca apresentaram resumos dos principais resultados do inquérito de satisfação realizado aos passageiros e potenciais passageiros.

Scotturb	Inquérito de satisfação – 2021
Método utilizado	Inquérito de Avaliação de Satisfação de Cliente enviado por e-mail para a base de dados de clientes da Scotturb. O inquérito continha questões relacionadas com a Relação com o Cliente, com a Confiabilidade e Segurança e com a Avaliação

Scotturb	Inquérito de satisfação – 2021
	Global do Serviço. Tinha também um campo aberto para sugestões e comentários.
Resumo dos principais resultados (ex.: valor global da avaliação e a respetiva escala, bem como as avaliações parciais de todos os critérios/indicadores considerados no método de avaliação adotado)	Escala de avaliação: Muito Satisfeito (pontuação 5) Bastante Satisfeito (pontuação 4) Satisfeito (pontuação 3) Pouco Satisfeito (pontuação 2) Nada Satisfeito (pontuação 1) Taxa de resposta 10% Índice de Satisfação de Cliente (ISC) = 59% Pontuação média 3 (Satisfeito)
N.º Inquiridos (amostra)	66 (clientes que responderam ao inquérito)
Caraterização – amostra (perfil)	Título Transporte 55% Navegante metropolitano 9% Navegante municipal 18% Viver Cascais 8% Bilhetes a bordo 10% Outros Títulos de Transporte Tipo de Cliente 68% Cliente Frequente (diário) 15% Clientes Ocasional (semanal) 17% Cliente Pontual Idade 44% 46 a 65 anos 42% 24 a 45 anos 6% > 65 anos 5% < 18 anos 3% 18 a 23
Escala de avaliação	escala de 1 a 5 (1- Nada Satisfeito; 2- Pouco Satisfeito; 3- Satisfeito, 4- Bastante Satisfeito; 5- Muito Satisfeito)
Avaliação – Informação disponível	61% dos manifestam satisfação (Satisfeito, Bastante Satisfeito, Muito Satisfeito)
Avaliação – Atendimento	"59% dos clientes manifestam satisfação (Satisfeito, Bastante Satisfeito, Muito Satisfeito)
Avaliação – Qualidade do Serviço	18% dos clientes nunca recorreram ao atendimento na rede de vendas
Avaliação – Apreciação Global / índice de Satisfação Global	"ISC- Índice de Satisfação do Cliente = 59%

Tabela 3.6.3-1 – Inquérito de satisfação 2021 – Scotturb (Fonte: Operador)

Vimeca	Inquérito de satisfação – 2021
Método utilizado	Inquérito online
Resumo dos principais resultados (ex.: valor global da avaliação e a respetiva escala, bem como as avaliações parciais de todos os critérios/indicadores considerados no método de avaliação adotado)	O inquérito disponibilizado online, no site da Vimeca, registou em 2021 uma participação total de 157 passageiros, dos quais, 93% tem entre 24 e 65 anos, 94,9% utilizam o serviço pelo menos 5 vezes por semana e 80,3% utiliza o título Navegante Metropolitano. Relativamente à informação disponível nos Pontos de Venda 76,4% dos participantes avaliaram este item como Bom ou Adequado; a mesma avaliação relativamente ao site passa para 78,3%. Quanto ao Tempo de atendimento, 81,5% dos participantes avaliaram de forma positiva, como Bom ou Adequado. Quanto à Qualidade do Atendimento, 82,2% dos participantes avaliaram de forma positiva, como Bom ou Adequado. Relativamente ao serviço prestado, 17,8% avaliaram como Bom ou Adequado o cumprimento horário, sendo este o item com avaliação mais baixa, e 43,3% dos participantes avaliaram como Bom ou Adequado as Condições de limpeza, conforto e segurança. Nesse sentido, globalmente, 58,3% dos participantes avaliaram como Bom ou Adequado o conjunto dos itens disponibilizados no inquérito.
N.º Inquiridos (amostra)	157

Vimeca	Inquérito de satisfação – 2021
Caraterização – amostra (perfil)	93% tem entre 24 e 65 anos, 94,9% utilizam o serviço pelo menos 5 vezes por semana e 80,3% utiliza o título Navegante Metropolitano.
Escala de avaliação	escala de 1 a 4 (1-mau; 2-insuficiente; 3-suficiente, 4-bom)
Avaliação – Informação disponível	2 - Adequado
Avaliação – Atendimento	2 - Adequado
Avaliação – Qualidade do Serviço	3 - Mau
Avaliação – Apreciação Global / índice de Satisfação Global	3 - Mau

Tabela 3.6.3-2 – Inquérito de satisfação 2021 – Vimeca (Fonte: Operador)

3.6.4. 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, 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 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.

3.6.4.1 AML e TML

A



Assunto	Motivo	N.º de reclamações por ano e operador														
		2020							2021							
		BT			HLM /ID/	R L	Scot turb	T S T	Vi me ca	A M L	B T	HLM /ID/ JISA	R L	Scot turb	T S T	Vim eca
		Boa Viagem	Mafr ense	Oes te												
Atendimento	Agressividade do colaborador /motorista														1	
	Atendimento sem qualidade /demorado															
	Crítica à conduta de funcionário /colaborador						1	1	1							
	Discriminação															
	Falta de assistência a pessoas de mobilidade reduzida /recusa de prioridade															
	Recusa de emissão de documento comprovativo de atraso						1									
Cláusulas contratuais/ Alteração cláusulas contratuais	Cláusulas contratuais gerais abusivas ou desconformes com a legislação em vigor															
Cumprimento defeituoso/ não conforme contrato/ incumprimento	Baixa frequência do transporte	3	164		3	10	25	78	9		4	3	15	1	8	2
	Cancelamento de serviço /supressão	7	29	2		6	12	98	13		1	4	3	6	2	1
	Excesso de lotação de veículos	4	2			14	9	9	4		2	2	2		8	
	Incumprimento de paragem /tempo insuficiente para entrada ou saída						2	2	1			1		2	2	
	Incumprimento do horário		3			3	8	37	5						1	4
	Percurso/paragem alterados		2				1	3	3							
	Recusa de transporte de animais /bicicletas /outros						1									
Exercício da atividade	Condições de transporte		1			1	3	7	3							2
	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					1	3	2					1	1		
	Falta de condições de segurança					1	2	1	1							
Horários de	Incumprimento de horários nos locais de atendimento															

funcionamento	Serviço urgente indisponível																		
Informação/ Informação pré-contratual	Falta /erro de informação por funcionário					1					2							1	
	Falta /erro na informação afixada	1	1			1	5	7	1									3	
Infraestruturas	Infraestruturas auxiliares (rampas /escadas /elevadores /outros)																		
	Infraestruturas inexistentes /fora de serviço /com pagamento																	1	
	Não disponibilização de meios a pessoas com deficiência /mobilidade reduzida																	1	
Irregularidades no Livro de Reclamações	Falta de resposta do operador						1												
	Reclamação anulada																		
Meio ambiente	Recusa de Livro de Reclamações /Não disponibilização dos elementos de identificação																	2	
	Poluição de veículos /ruído							1					1					1	1
Pagamentos/ Títulos/	Máquinas de venda de títulos /compras online /multibanco /validadores /outros																		
Bilhetes	Pagamentos																		
	Pedido de reembolso /Indemnização							2			12								
	Substituição de título de transporte sem custos																		
	Títulos de transporte /todos os tipos de passe /multas																	2	
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								1										1
	Greves																		
	Objetos perdidos /danificados /roubo																		
Subtotal por operador		15	202	2	3	38	74	248	42	12	9	10	21	10	6	9	7		
TOTAL		636										126							



Tabela 3.6.4.1-1 apresenta a síntese das reclamações recebidas na AML20 e na TML nos anos 2020 e 2021.

Da análise das reclamações enviadas conclui-se que o principal motivo de reclamação está relacionado com os serviços de transporte prestados, designadamente “Cumprimento defeituoso/ não conforme o contrato/ incumprimento” (baixa frequência, cancelamento ou supressão de carreiras e incumprimento de horários), como ilustra a Figura 3.6.4.1-1.

Destacam-se, em 2021, a TST e a RL como as empresas relativamente às quais foram apresentadas mais reclamações. Em 2021 houve uma redução de reclamações relativamente a 2020, ano em que tiveram um aumento acentuado não só motivado pelos constrangimentos provocados pela situação pandémica, mas também por alterações de oferta que ocorreram logo desde 6 de janeiro de 2020.

Importa referir que com a implementação do novo sistema tarifário na área metropolitana, e assumindo a AML a responsabilidade pelo mesmo, esta autoridade tomou um conjunto de medidas de apoio ao cliente, descritas no capítulo seguinte.

²⁰ Reclamações que foram apresentadas diretamente à AML ou junto de outras entidades públicas, tendo sido posteriormente encaminhadas para esta Autoridade.

Assunto	Motivo	N.º de reclamações por ano e operador														
		2020									2021					
		BT			HLM/ID	RL	Scotturb	TST	Vimeca	AML	BT	HLM/ID /JISA	RL	Scotturb	TST	Vimeca
		Boa Viagem	Mafrens e	Oeste												
Atendimento	Agressividade do colaborador /motorista														1	
	Atendimento sem qualidade /demorado															
	Crítica à conduta de funcionário /colaborador						1	1	1							
	Discriminação															
	Falta de assistência a pessoas de mobilidade reduzida /recusa de prioridade															
	Recusa de emissão de documento comprovativo de atraso							1								
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	3	164		3	10	25	78	9		4	3	15	1	8	2
	Cancelamento de serviço /supressão	7	29	2		6	12	98	13		1	4	3	6	24	1
	Excesso de lotação de veículos	4	2			14	9	9	4		2	2	2		8	
	Incumprimento de paragem /tempo insuficiente para entrada ou saída						2	2	1			1		2	2	
	Incumprimento do horário		3			3	8	37	5						14	
	Percurso/paragem alterados		2					1	3	3						
	Recusa de transporte de animais /bicicletas /outros							1								
Exercício da atividade	Condições de transporte		1			1	3	7	3							2
	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						1	3	2					1	1	
	Falta de condições de segurança						1	2	1	1						
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários nos locais de atendimento															
	Serviço urgente indisponível															
Informação/ Informação pré-contratual	Falta /erro de informação por funcionário						1				2				1	
	Falta /erro na informação afixada	1	1			1	5	7	1						3	
Infraestruturas	Infraestruturas auxiliares (rampas /escadas /elevadores /outros)															
	Infraestruturas inexistentes /fora de serviço /com pagamento															1
	Não disponibilização de meios a pessoas com deficiência /mobilidade reduzida															1
Irregularidades no Livro de Reclamações	Falta de resposta do operador							1								
	Reclamação anulada															
	Recusa de Livro de Reclamações /Não disponibilização dos elementos de identificação														2	
Meio ambiente	Poluição de veículos /ruído												1	1	1	
Pagamentos/ Títulos/	Máquinas de venda de títulos /compras online /multibanco /validadores /outros															
Bilheteiras	Pagamentos															
	Pedido de reembolso /Indemnização								2		12					
	Substituição de título de transporte sem custos															
	Títulos de transporte /todos os tipos de passe /multas														2	
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								1						1	
	Greves															
	Objetos perdidos /danificados /roubo															
Subtotal por operador		15	202	2	3	38	74	248	42	12	9	10	21	10	69	7
TOTAL		636									126					

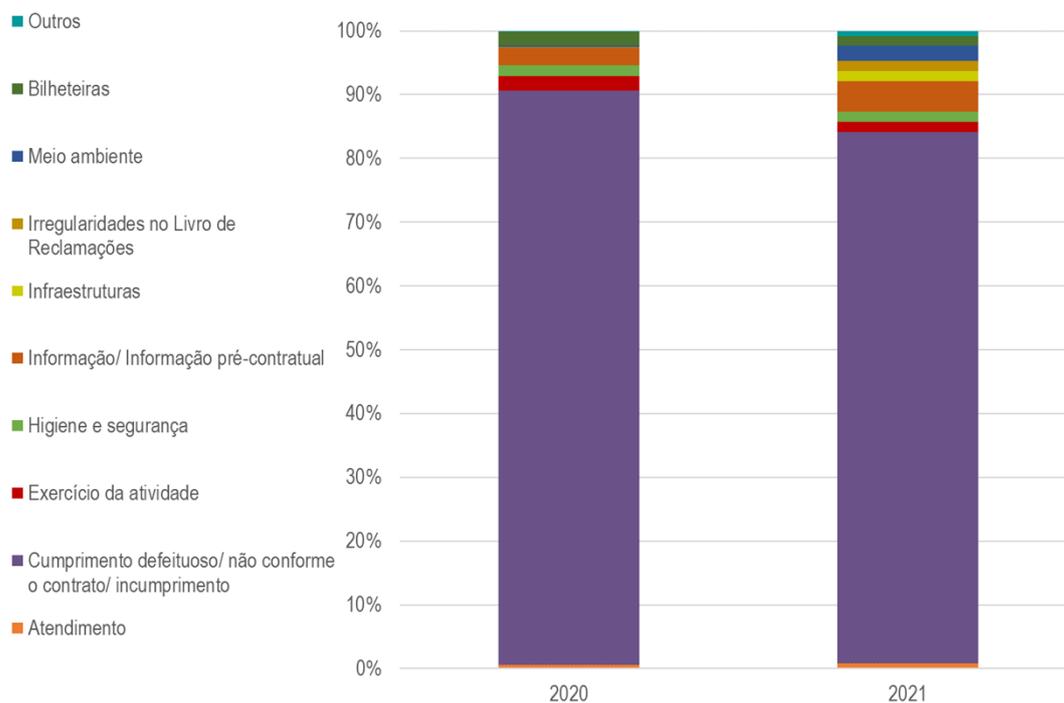


Figura 3.6.4.1-1 - Percentagem de reclamações por motivo – AML (Fonte: TML)

3.6.4.2 Operadores de transporte

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

A Tabela 3.6.4.2-1 apresenta para cada um dos operadores, e para os anos de 2020 e 2021, o número de reclamações, em unidades, por motivo.

Em 2021, operadores HLM, ID, JJSA e RL enviaram apenas os números totais de reclamações. Em 2020, os operadores HLM, ID e JJSA também enviaram apenas os números totais de reclamações.

O operador RA indicou que no ano de 2021, assim como em 2020, não teve nenhuma reclamação na única linha para a qual enviou informação.

Assunto	Motivo	N.º de reclamações															
		BT		Scotturb		TST		Vimeca		RL		JISA		ID		HLM	
		2020	2021	2020	2021	2019	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Atendimento	Agressividade do colaborador/motorista			1				642									
	Atendimento sem qualidade/demorado	-		6		207		35		45							
	Crítica à conduta de funcionário/colaborador	4		89		194		310		45							
	Discriminação							2									
	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	15		0		998		231		259							
	Cancelamento de serviço/supressão			79		1495		1242		206							
	Excesso de lotação de veículos			16		513		127		172							
	Incumprimento de paragem/tempo insuficiente para entrada ou saída			12		181		35		124							
	Incumprimento do horário	4		235		311		512		256							
	Percurso/paragem alterados	1		16		92		78		39							
	Recusa de transporte de animais/bicicletas/outros	1						1									
Exercício da atividade	Condições de transporte					350		3		59							
	Exercício da atividade sem licença					112				2							
Faturação/faturação incorreta	Faturação incorreta							1									
	Não emissão de fatura/recibo no ato da venda do título					2		1									
Higiene e segurança	Acidentes pessoais de utentes			2				4		8							
	Falta de condições de higiene			1		8		17		4							
	Falta de condições de segurança			39		8		51									
Horários de Funcionamento	Incumprimento de horários nos locais de atendimento					56		4									
	Serviço urgente indisponível					9											
Informação/Informação pré-contratual	Falta/erro de informação por funcionário																
	Falta/erro na informação afixada	1				15		2		3							
Infraestruturas	Infraestruturas auxiliares (rampas/escadas/elevadores/outros)					19											
	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			4		14											
	Recusa de Livro de Reclamações/Não disponibilização dos elementos de identificação																
Meio ambiente	Poluição de veículos/ruído							2									
Pagamentos/Títulos/Bilhetes	Máquinas de venda de títulos/compras online/multibanco/validadores/outros	4		1													
	Pagamentos	1		9		13		18									
	Pedido de reembolso/Indemnização			7				2									
	Substituição de título de transporte sem custos			2													
	Títulos de transporte/todos os tipos de passe/multas	2		17				59		63							
Proteção de dados pessoais	Problemas com documentação/fotocópias/fotografias																
	Utilização indevida de dados pessoais					88											
Práticas comerciais/Publicidade	Publicidade Enganosa					47											
Tarifário	Tarifário			2				1									
Outros	Falta de urbanidade/agressividade de passageiros																
	Greves																
	Objetos perdidos/danificados/roubo					2											
	Outros									122							
TOTAL		34		538		4734		3380		1285			70		64		34

Tabela 3.6.4.2-1 – Número de reclamações por motivo – Operadores (Fonte: AML)

Na figura seguinte é possível constatar que em 2021, apesar das alterações à oferta, consequência das diferentes fases de confinamento e desconfinamento associadas à situação pandémica, os operadores, excetuando a BT e a Scotturb, reportaram um menor número de reclamações do que em 2020. A TST foi a empresa que recebeu o maior número de reclamações em 2021, seguida da Vimeca.

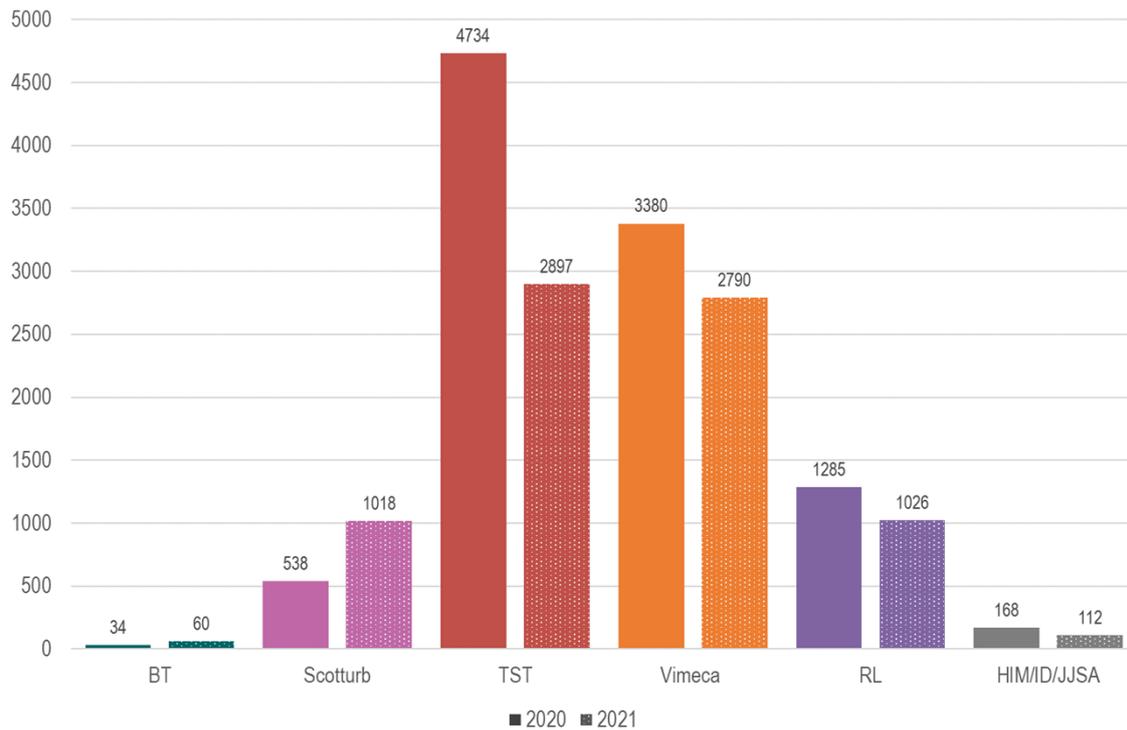


Figura 3.6.4.2-1 – Número de reclamações (Fonte: Operadores)

Quanto aos motivos de reclamação, conforme pode ser observado nos gráficos seguintes, destaca-se como o principal motivo o cumprimento defeituoso ou não cumprimento do contrato, relacionado com a prestação do serviço de transportes. O segundo motivo evocado é o “Atendimento”.

As principais causas que, em 2021, motivaram a reclamação pelo não cumprimento do serviço de transporte foram o cancelamento de serviços (carreiras, percursos e/ou horários) e a baixa frequência dos serviços de transporte. Com a imposição pela DGS de limites à lotação dos veículos, o excesso de lotação dos mesmos foi também alvo de um número anormal de reclamações.

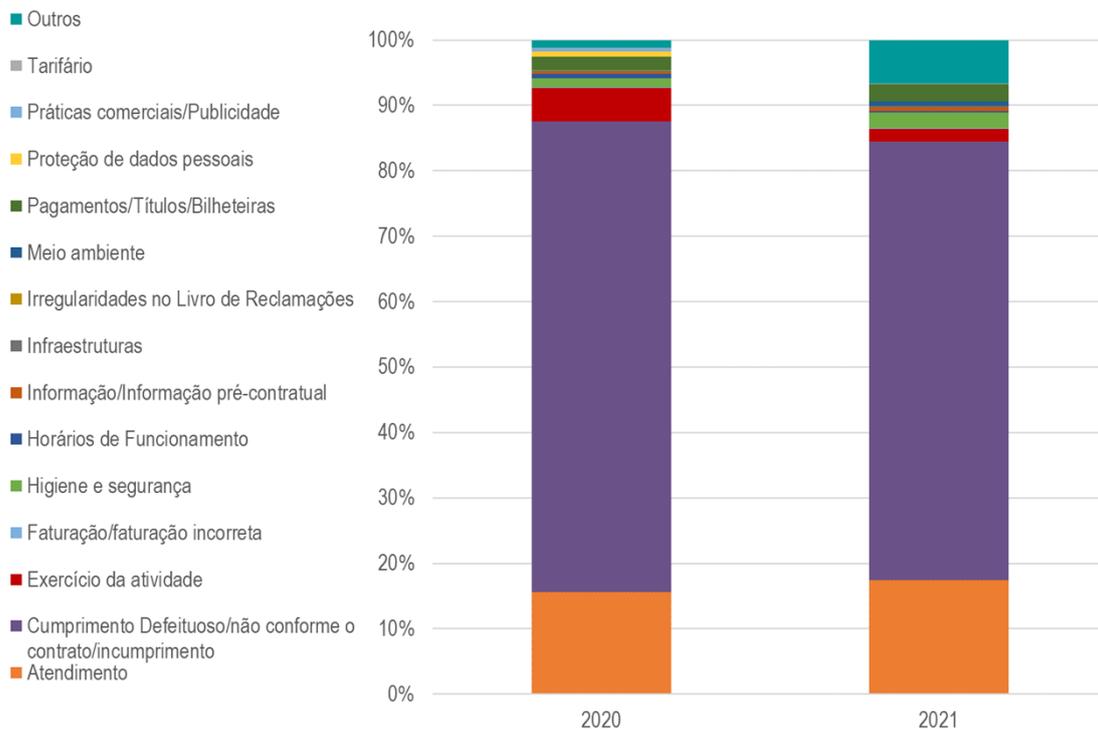


Figura 3.6.4.2-2 – Reclamações por motivo (Fonte: Operadores)

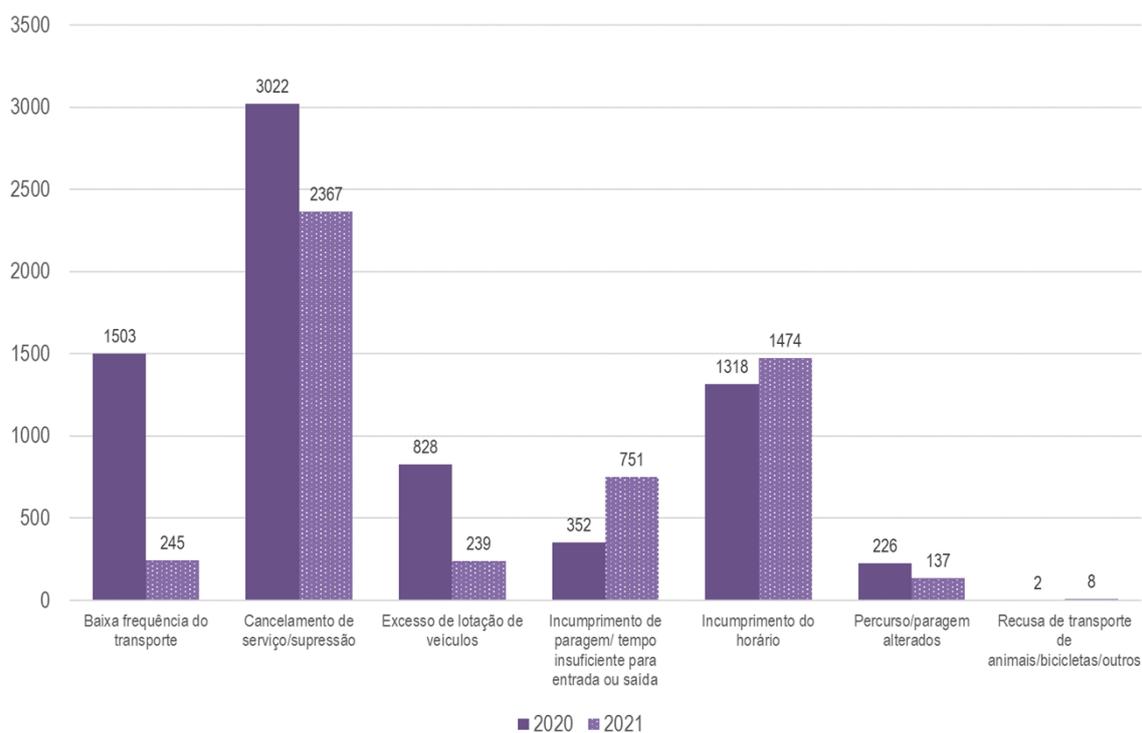


Figura 3.6.4.2-3 – Reclamações de não cumprimento por motivo (Fonte: Operadores)

3.6.5. Atendimento ao público

3.6.5.1 AML

A alteração tarifária introduzida na área metropolitana em 2019 com os novos passes Navegante levou à necessidade de criação de condições de atendimento e de tratamento específico de reclamações, tendo em conta o elevado volume de contactos telefónicos e por correio eletrónico rececionados.

Assim, conforme referido nos relatórios de anos anteriores, foi elaborado um conjunto de “perguntas frequentes” - F.A.Q. disponibilizados no site da AML, criado o endereço de correio eletrónico específico para o efeito novospasses@aml.pt e, devido ao elevado número de pedidos de contacto e à ausência de meios internos, recorreu-se aos serviços de um “*contact center*” externo, no momento inicial do novo sistema e depois, com a criação do passe família.

Durante o ano de 2020 manteve-se o atendimento na AML através do email e de telefone. Foram rececionados perto de 140 emails com pedidos de informação e esclarecimento de dúvidas sobre o passe Navegante, não havendo, contudo, registo do número de chamadas telefónicas recebidas.

3.6.5.2 Operadores de Transporte

Para cada um dos operadores, e para os anos de 2020 e 2021, apresentam-se 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 (Tabela 3.6.5.2-1).

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, nos anos de 2020e 2021.

Várias empresas têm aplicações informáticas próprias para a simulação de percurso e horários (“myMafrense”, para *smartphones*, e “myBV”, para computador; “MyRL”, “MyTST” e “Scotturb”).

Alguns operadores disponibilizam ainda informação sobre o serviço de transportes em sítios de internet abertos e desenvolvidos para o efeito, com destaque para o TRANSPORLIS²¹, criado em 1998.

²¹ O TRANSPORLIS (<https://www.transporlis.pt/>) é um sistema de informação multimodal da área metropolitana de Lisboa, da responsabilidade de uma parceria formada pela ANA, Carris, Câmara Municipal de Almada, Câmara Municipal do Barreiro/Transportes Coletivos do Barreiro, EMEL/Câmara Municipal de Lisboa, Fertagus, Metropolitano de Lisboa, Metro Transportes do Sul, Rodoviária de Lisboa, Transportes Sul do Tejo, Transtejo e Vimeca.



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

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.

- Henrique Leonardo Mota, Isidoro Duarte e JJ Santo António

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

- Rodoviária de Lisboa

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 3 pontos fundamentais da sua área de atuação operacional, a saber: Bucelas (Loures), Caneças (Odivelas) e Santa Iria (Loures). Para além disso, tem 34 pontos de venda e atendimento distribuídos em diversos agentes por todo o território de atuação.

- Rodoviária do Alentejo

O operador dispõe de 3 postos de atendimento presencial (gabinetes de apoio ao cliente) com todas as funcionalidades – pedido e produção de cartões, aquisição de títulos, etc., em 3 pontos da sua área de atuação, a saber: Évora, Montemor-o-Novo e Vendas Novas.

- Scotturb - Transportes Urbanos

O operador dispõe de 5 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 5 pontos da sua área de atuação, a saber: Adroana (Alcabideche), Cascais, Mem Martins, Portela de Sintra e Sintra.

A rede de pontos de venda é composta por 20 agentes disseminados no território de atuação.

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



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., um em cada 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”.

- Vimeca Transportes - Viação Mecânica de Carnaxide



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.

Operador		Pontos de atendimento presencial	Pontos de venda presencial	Aplicações informáticas	Contactos telefónicos	Endereços eletrónicos	Sítios da internet
BT	2020	6	6	a)	6	2	2
	2021	6	6	a)	6	2	2
HLM	2020	4	4	a)	2	a)	1
	2021	2	2	a)	2	a)	1
ID	2020	4	4	a)	2	1	1
	2021	2	2	a)	2	a)	1
JISA	2020	3	3	a)	2	a)	1
	2021	2	2	a)	2	a)	1
RA	2020	3	3	a)	3	2	1
	2021	3	3	a)	3	2	1
RL	2020	4	34	a)	1	1	1
	2021	3	33	3	1	1	1
Scotturb	2020	5	20	a)	20	16	1
	2021	5	22	1	17	16	1
TST	2020	3	51	2	1	1	1
	2021	3	48	2	1	1	1
Vimeca	2020	12	11	a)	12	12	1
	2021	12	11	a)	12	12	2

a) O operador não enviou dados.

Tabela 3.6.5.2-1 – Atendimento ao público (Fonte: Operadores)

Existem postos com atendimento presencial, do operador, em 12 dos 18 concelhos da área metropolitana de Lisboa, destacando-se Loures com 7 postos dos operadores (HLM, ID, JISA e RL), uma vez que também é o concelho com maior número de operadores no seu território. Por outro lado, 6 concelhos da margem sul (Alcochete, Barreiro, Moita, Palmela, Seixal e Sesimbra) não têm postos de atendimento presencial, pois a TST, que serve os 9 municípios, apenas tem três postos de atendimento localizados em Almada, Montijo e Setúbal. Nos concelhos sem os postos de atendimento presencial do operador, existem os convencionais agentes autorizados.

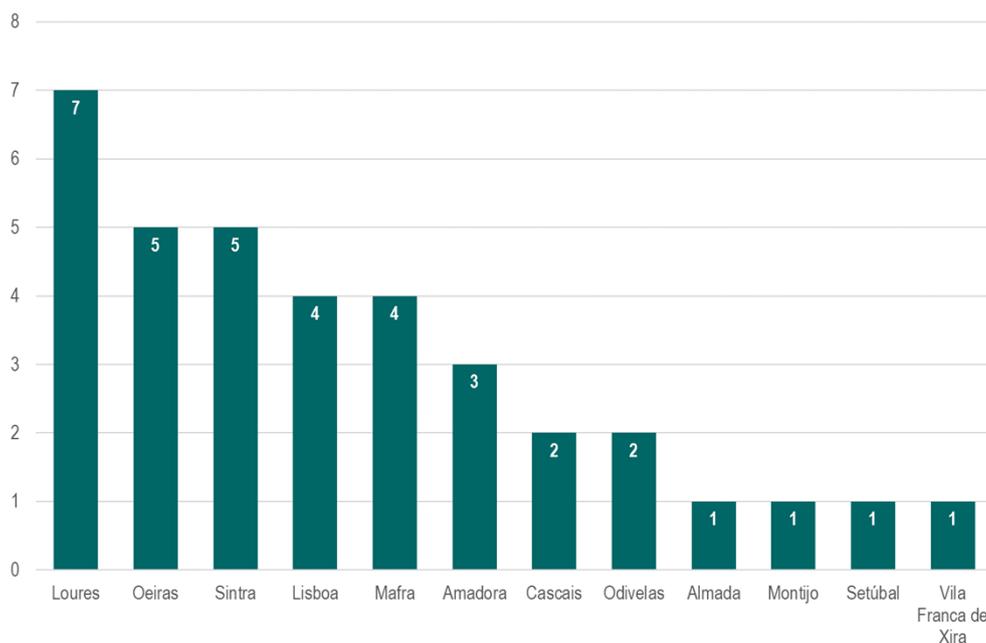


Figura 3.6.5.21 – N.º de pontos de atendimento presencial do operador, por concelho em 2021 (Fonte: Operadores)

3.6.6. Acidentes de viação

Para cada um dos operadores, e para os anos de 2020 e 2021, apresenta-se o número de acidentes de viação (safety), em unidades, por tipo de acidente.

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

Motivo	N.º de acidentes de viação [Unidades]								
	2020				2021				
	RL	Scotturb	TST	Vimeca	RL	Scotturb	TST	Vimeca	
Atropelamento	a)	1	7	4	3	2	0	3	
Colisão	a)	327	639	727	808	189	667	652	
Despiste	a)	0	1	0	2	1	1	0	
Outros	-	-	141	-	-	50	141	-	
Subtotal		824	328	788	731	813	242	809	655
TOTAL		2 671				2519			

a) O operador não enviou dados.

Tabela 3.6.6-1 – Número de acidentes de viação (Fonte: Operadores)

Na figura seguinte optou-se por apresentar o número de acidentes por operador não só nos anos de 2020 e 2021, mas também em 2019, e uma vez que só assim se ilustra a diminuição do número de acidentes nos anos em que a operação foi grandemente afetada pela situação epidemiológica. A relação evidente com a menor oferta prestada que se encontrava na comparação entre os dados de 2020 e 2019, não prevalece na análise realizada sobre os dados dos últimos dois anos.

Apesar de todas as empresas referirem um aumento na oferta disponibilizada em 2021, o número de acidentes face ao ano anterior diminuiu. Observando os totais anuais dos 4 operadores que enviaram dados de acidentes de viação em 2021, verifica-se uma redução de 6% do número de acidentes, face a 2020, tendo sido reportado um acréscimo de 10 % de Veículos.Km produzidos por estes operadores.

A RL é a empresa que apresenta maior registo de acidentes nos anos de 2020 e 2021, apresentando uma diminuição de 1% em 2021. A Scotturb destacou-se por ser a empresa, entre as que enviaram dados, com menor número de acidentes, com uma variação de -26%. Em contraciclo com os restantes operadores, a TST é a única que refere um aumento no número de acidentes desde 2019, reportando um aumento de 3% nos acidentes de viação no último ano.

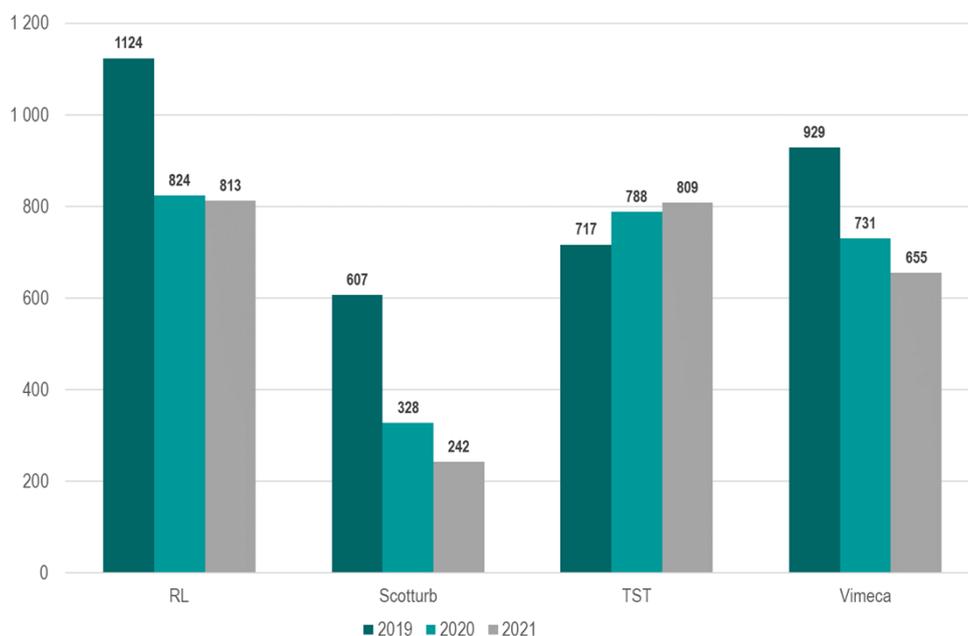


Figura 3.6.6-1 – Número de acidentes (Fonte: Operadores)

3.6.7. Incidentes de segurança

Para cada um dos operadores, e para os anos de 2020 e 2021, apresenta-se o número de incidentes de segurança (security), em unidades.

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 os acidentes de viação estão relacionados com o conceito de safety (ex.: impacto mecânico).

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

A constatação de que a diminuição do número de incidentes está diretamente relacionada com a redução dos serviços que resultou do relatório relativo ao ano de 2020, não se confirma em 2021. Na maioria dos operadores que enviaram dados os incidentes de segurança mantêm-se em níveis baixos apesar do nível de serviço ter crescido em 2021 face a 2020.

Em 2020, o operador TST havia comunicado que o decréscimo do número de incidentes, se deveu à redução de atividade devido à pandemia, contudo o baixo número de incidentes registado em 2021 não foi justificado e não corrobora aquele motivo.

Operador	N.º de incidentes de segurança [Unidades]	
	2020	2021
BT	a)	a)
HLM, ID, JJSA	a)	a)
RA	0	0
RL	98	a)
Scotturb	63	0
TST	3	4
Vimeca	30	26
Total	194	30

a) O operador não enviou dados.

Tabela 3.6.7-1 – Número de incidentes de segurança (Fonte: Operadores)

3.7. Sustentabilidade

3.7.1. Emissão de gases com efeito de estufa

Para cada um dos operadores, e para os anos de 2020 e 2021, apresenta-se a emissão de gases com efeito de estufa (GEE) associado à prestação do serviço de transporte de passageiros, em tCO₂ eq, permitindo verificar se está a ser dada resposta aos compromissos assumidos por Portugal no âmbito da Cimeira COP21 de Paris, a qual tem como ambição a diminuição das emissões de CO₂ e de outros poluentes atmosféricos do setor dos transportes.

Os operadores com valores mais elevados são RL, TST e Vimeca, que são também os que apresentam maior produção. Face a 2020, ano em que se registou uma diminuição de emissões que acompanhou a redução de oferta de serviços de transportes públicos de passageiros, registou-se, em 2021, um expectável aumento das emissões de mais 13,3%.

Operador	Emissão de gases com efeito de estufa (GEE) [tCO ₂ eq]	
	2020	2021
BT	2 794,4	3 412,3
HLM, ID e JISA	3 415,4	3 323,7
RA	a)	a)
RL	18 792,7	19 294,7
Scotturb	4 887,0	8 378,0
TST	18 716,8	21 726,6
Vimeca	15 728,0	16 778,0
TOTAL	64 334,3	72 913,4

a) O operador não enviou dados.

Tabela 3.7.1-1 – Emissão de gases com efeito de estufa (GEE) (Fonte: Operadores)

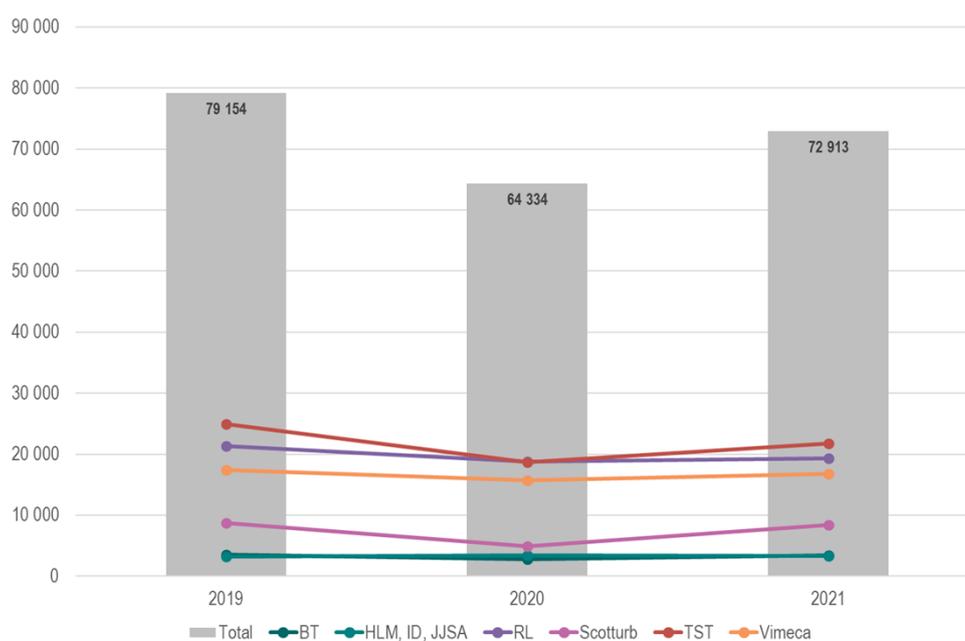


Figura 3.7.1-1 – Emissão de gases com efeito de estufa (GEE) [tCO₂ eq] (Fonte: Operadores)

3.7.2. Consumo anual de energia

Para cada um dos operadores de serviço público, e para os anos de 2020 e 2021, apresenta-se o consumo anual de energia, por tipo de fonte (gasóleo, GPL, gás natural, eletricidade e outros), em L, KWh, m³. Neste indicador, pretende-se o consumo de energia associado ao serviço público dos 9 operadores aos quais a AML emitiu autorizações., sendo relevante o que esteja diretamente relacionado com os veículos utilizados.

Em 2020 a maioria dos operadores possuía veículos movidos a gasóleo, sendo a exceção as empresas JJSA e RL que dispunham de veículos os movidos a gás natural. Em 2021 a RL e a Scotturb juntaram à sua frota um veículo movido a eletricidade, o que é um sinal muito positivo considerando a ambição de diminuição das emissões de CO2 e de outros poluentes atmosféricos do setor dos transportes.

Nas tabelas seguintes apresentam-se os respetivos consumos anuais por tipo de fonte de energia.

É possível ver que o operador com maior consumo é a TST, dado também este ser o operador que apresenta maior número de veículos.km. O aumento do consumo de gasóleo em 2021 reflete a reposição de oferta que ocorreu após a redução verificada em 2020. São exceção os operadores HLM/ID/JJSA que apresentam redução no consumo apesar do aumento de produção declarado o que pode estar relacionado com a redução de -3% na frota que utiliza este tipo de combustível.

Operador	Consumo anual energia por fonte: Gasóleo [L]	
	2020	2021
BT	1 054 477	1 287 662
HLM, ID, JJSA	1 261 675	1 222 726
RA	3 921	3 920
RL	7 084 367	7 249 549
Scotturb	2 774 912	3 099 188
TST	7 520 787	8 730 136
Vimeca	5 930 007	6 325 958
TOTAL	25 630 147	29 141 865

Tabela 3.7.2-1 – Consumo anual de energia – Gasóleo (Fonte: Operadores)

Operador	Consumo anual energia por fonte: Gás Natural [m ³]	
	2020	2021
JJSA	40 244	47 055
RL	1 998	39 223
TOTAL	42 242	86 278

Em Tabela 3.7.2-2 – Consumo anual de energia – Gás natural (Fonte: Operador)

Operador	Consumo anual energia por fonte: Eletricidade [KWh]	
	2020	2021
RL	-	68 286
Scotturb	-	60 907
TOTAL	-	129 193

Em Tabela 3.7.2-3 – Consumo anual de energia – Eletricidade (Fonte: Operador)





4. Considerações Finais

O ano de 2021, apesar de ter registado, de forma global, uma recuperação da procura dos serviços de transporte, foi afetado pelos efeitos da pandemia de COVID19, designadamente picos de situações de contágio e medidas de prevenção das mesmas.

Durante o ano de 2021 deram-se passos significativos no âmbito processo do concurso público internacional para aquisição de serviço público de transporte de passageiros regular por modo rodoviário na área metropolitana de Lisboa, com a provação dos contratos pelo Tribunal de Contas e o início do Período de Funcionamento Normal para a sua concretização no ano de 2022.

A nova rede de transportes da área metropolitana trará um impacto significativo na vida desta região, pelo alargamento da cobertura da atual rede, a melhoria da qualidade do serviço, a gestão centralizada e controle do sistema, e uma aposta clara no passageiro no centro do serviço, serão fatores fundamentais de uma mudança.

Para a produção do presente relatório, sublinha-se a colaboração fundamental dos operadores de transporte público, dos quais depende a maioria dos dados aqui reportados, atendendo à atual natureza das autorizações existentes.