



Relatório n.º 4.TML.2023

Relatório do desempenho sumário relativo ao Serviço Público  
de Transporte Passageiros na Área Metropolitana de Lisboa  
de 2022 ao abrigo do Regulamento (CE) n.º 1370/2007



DEP

TML-2023-REL-00004-EP

junho.2023

## 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

Com a colaboração de:

Ana Fernandes Rosado

Camila Garcia

Lisboa, 30 de junho de 2023

## Índice

1. Enquadramento.....	11
2. Caracterização Sumária da AT.....	15
2.1. Competências.....	15
2.2. Área e População.....	20
2.3. Transporte Público e Rede Viária.....	23
2.4. Evolução da oferta e da procura de transporte público.....	26
2.4.1. Oferta.....	26
2.4.2. Procura.....	29
3. Indicadores do Regulamento (CE) n.º 1370/2007.....	33
3.1. Identificação dos operadores e das autorizações emitidas.....	33
3.1.1. Designações sociais e marcas dos operadores de serviço público.....	33
3.1.2. Formas de exploração do serviço público e de contratação.....	35
3.1.3. Natureza das autorizações emitidas.....	38
3.1.4. Caracterização das autorizações.....	38
3.1.5. Lista das linhas com autorização emitida pela AML e contratos da TML.....	39
3.1.6. Desenho das linhas autorizadas por município.....	47
3.2. Oferta.....	49
3.2.1. Linhas exploradas.....	49
3.2.2. Circulações.....	50
3.2.3. População servida por transportes públicos rodoviários.....	52
3.2.4. Veículos.Quilómetro produzidos.....	53
3.2.5. Lugares.Quilómetro produzidos.....	55
3.2.6. Títulos de transporte.....	57
3.3. Procura.....	59
3.3.1. Número de passageiros transportados.....	59
3.3.2. Número de passageiros.km transportados.....	61
3.3.3. Taxa de ocupação média anual da frota.....	62
3.3.4. Taxa de fraude detetada.....	63
3.4. Material circulante.....	64
3.4.1. Idade média da frota.....	65
3.4.2. Tipo de combustível.....	67
3.4.3. Norma ambiental Euro.....	69
3.4.4. Acessibilidade a Pessoas com Mobilidade Reduzida.....	74
3.4.5. Lotação.....	77

3.4.6. Tipologia.....	78
3.5. Indicadores Económico-Financeiros.....	80
3.5.1. Receitas tarifárias anuais por título de transporte.....	81
3.5.2. Gastos totais da autoridade de transporte com o SPTP.....	83
3.5.3. Valor do investimento da Autoridade de Transporte no âmbito do SPTP.....	90
3.6. Qualidade e segurança.....	91
3.6.1. Índice de regularidade.....	92
3.6.2. Índice de pontualidade.....	92
3.6.3. Inquéritos de Satisfação.....	93
3.6.4. Reclamações.....	94
3.6.4.1 AML e TML.....	95
3.6.4.2 Operadores de transporte.....	97
3.6.5. Atendimento ao público.....	102
3.6.5.1 AML e TML.....	102
3.6.5.2 Operadores de Transporte.....	103
3.6.6. Acidentes de viação.....	108
3.6.7. Incidentes de segurança.....	110
3.7. Sustentabilidade.....	110
3.7.1. Emissão de gases com efeito de estufa.....	110
3.7.2. Consumo anual de energia.....	112
4. Considerações Finais.....	114



## Índice de Figuras

Figura 2.2-1 – Densidade populacional por freguesia em 2021 (Fonte: TML com base INE- Censos 2021 e BGRI).....	21
Figura 2.2-2 – População residente por lugar com mais de 1.000 habitantes em 2021 .....	22
Figura 2.3-1 – Operadores e rede de transporte público de passageiros em dezembro de 2022 (Fonte: TML, STePP, 2022) .....	23
Figura 2.3-2 – Rede viária da área metropolitana de Lisboa.....	25
Figura 2.4.1-1 – Evolução da oferta (circulações), por modo e por ano, na área metropolitana de Lisboa .....	27
Figura 2.4.1-2 – Evolução da produção de transporte em veículos.km, por modo e por ano, na área metropolitana de Lisboa.....	28
Figura 2.4.2-1 – Evolução do número de passes carregados, por tipo de título e por ano, na área metropolitana de Lisboa.....	30
Figura 2.4.2-2 – Evolução do número de passageiros transportados, por modo e por ano, na área metropolitana de Lisboa.....	31
Figura 2.4.2-3 – Evolução da procura mensal, desde janeiro de 2019 a dezembro de 2022, em todos os operadores da área metropolitana, por modo. (Fonte: TML) .....	32
Figura 3.1.5-1 – Número de linhas municipais por município em 2022 (Fonte: TML/ IMT- STePP) .....	46
Figura 3.1.5-2 – Linhas autorizadas (AP) e contratadas (contratos Carris Metropolitana) em 2022 por operador - Depois TML-CM .....	47
Figura 3.1.6-1 – Linhas autorizadas (AP) e contratadas (Contratos Carris Metropolitana) na área metropolitana de Lisboa (Fonte: TML/ IMT- STePP).....	48
Figura 3.2.2-1 – Número total de circulações (Fonte: Operadores).....	52
Figura 3.2.4-1 – Número de veículos.km produzidos por ano ( $10^3$ V.km) (Fonte: Operadores)..	55
Figura 3.2.5-1 – Número de lugares.km produzidos ( $10^6$ L.Km) (Fonte: Operadores).....	56
Figura 3.2.6-1 – Número de títulos existentes em 2022, por classificação (Fonte: TML) .....	59
Figura 3.3.1-1 – Número de passageiros transportados (Fonte: Operadores).....	61
Figura 3.4.1-1 – Idade média da frota (anos) antes da entrada em operação da TML – Carris Metropolitana (Fonte: Operadores) .....	66
Figura 3.4.1-2 – Idade média da frota (anos) depois da entrada em operação da TML – Carris Metropolitana (Fonte: Operadores) .....	66
Figura 3.4.2-1 – Número de veículos por tipo de combustível antes da entrada em operação da TM –CM – Gasóleo [Unidades] (Fonte: Operadores).....	68
Figura 3.4.2-2 – Número de veículos por tipo de combustível após a entrada em operação da TML–CM – Gasóleo [Unidades] (Fonte: Operadores) .....	69
Figura 3.4.3-1 – Número de veículos por Norma Ambiental EURO (Fonte: Operadores) .....	70
Figura 3.4.3-2 – Número de veículos de cada operador por Norma Ambiental EURO em 2022 (Fonte: Operador).....	74
Figura 3.4.4-1 – N.º de veículos da frota com APMR, antes da entrada em operação da TML - CM (Fonte: Operadores) .....	75
Figura 3.4.4-2 – N.º de veículos da frota com APMR, após a entrada em operação da TML-CM (Fonte: Operadores) .....	76
Figura 3.4.4-3 – Percentagem de veículos da frota com e sem APMR, antes e após a entrada em operação da TML-CM (Fonte: Operadores).....	77
Figura 3.4.5-1 – Número de veículos por classes de lotação (Fonte: Operadores).....	78

Figura 3.4.6-1 – Número de veículos da frota por tipologia (Fonte: Operadores) .....	79
Figura 3.5.1-1 – Receitas tarifárias anuais do operador (10 <sup>3</sup> euro) sem IVA – 2022 (Fonte: Operadores) .....	83
Figura 3.6.4.1-1 - Percentagem de reclamações reportadas à AML/TML, por assunto (Fonte: TML).....	97
Figura 3.6.4.2-1 – Número de reclamações reportadas ao operador, por operador (Fonte: Operadores) .....	100
Figura 3.6.4.2-2 – Percentagem de reclamações reportadas ao operador, por assunto (Fonte: Operadores) .....	101
Figura 3.6.4.2-3 – Reclamações de não cumprimento, por motivo (Fonte: Operadores) .....	102
Figura 3.6.5.2-1 – N.º de pontos de atendimento presencial do operador, por concelho em 2022 (Fonte: Operadores) .....	108
Figura 3.6.6-1 – Número de acidentes (Fonte: Operadores) .....	109
Figura 3.7.1-1 – Emissão de gases com efeito de estufa (GEE) [tCO <sub>2</sub> eq] (Fonte: Operadores)...	111

## Índice de Tabelas

Tabela 2.2-1 – Área, População residente em 2011 e em 2021 de acordo com os resultados dos Censos e Densidade populacional, por Município (Fonte: TML com base nos dados do INE, janeiro 2023).....	20
Tabela 2.3-1 – Operadores de transporte público de passageiros (Fonte: TML).....	24
Tabela 2.4.1-1 – Número de circulações, por modo e por ano, na área metropolitana de Lisboa (Fonte TML e operadores) .....	27
Tabela 2.4.1-2 – Veículos.km produzidos, por modo na área metropolitana de Lisboa de 2019 a 2022 (Fonte TML e operadores).....	28
Tabela 2.4.1-3 – Lugares.km, por modo, na área metropolitana de Lisboa de 2019 a 2022 (Fonte: TML e operadores) .....	29
Tabela 2.4.2-1 – Número de passes carregados por tipo de passe por ano (Fonte: TML) .....	30
Tabela 2.4.2-2 –Passageiros transportados, por modo e por ano, na área metropolitana de Lisboa (Fonte: Operadores e TML) .....	31
Tabela 3.1.1-1 – Operadores ou gestores de contratos de serviço público de transporte rodoviário na área metropolitana de Lisboa (Fonte: TML).....	34
Tabela 3.1.2-1 – Operadores de transporte público rodoviário de passageiros com autorizações provisórias da competência da TML, e distribuição por n.º AP em 2022, termo da AP, Contrato Carris Metropolitana e território (Fonte: TML) .....	37
Tabela 3.1.5-1 – Resumo das linhas constantes no Anexo II – BT (Fonte: TML/ IMT- STePP) .	40
Tabela 3.1.5-2 – Resumo das linhas constantes no Anexo II – HLM (Fonte: TML/ IMT- STePP) .....	40
Tabela 3.1.5-3 – Resumo das linhas constantes no Anexo II – ID (Fonte: TML/ IMT- STePP) ..	41
Tabela 3.1.5-4 – Resumo das linhas constantes no Anexo II – JJSA (Fonte: TML/ IMT-STePP) .....	41
Tabela 3.1.5-5 – Resumo das linhas constantes no Anexo II – RA (Fonte: TML/ IMT-STePP)...	41
Tabela 3.1.5-6 – Resumo das linhas constantes no Anexo II – RL (Fonte: TML/ IMT- -STePP)	42
Tabela 3.1.5-7 – Resumo das linhas constantes no Anexo II – Scotturb (Fonte: TML/ IMT- STePP) .....	42
Tabela 3.1.5-8 – Resumo das linhas constantes no Anexo II – TML-CM3 (Fonte: TML/ IMT-STePP).....	43

Tabela 3.1.5-9 – Resumo das linhas constantes no Anexo II – TML-CM4 (Fonte: TML/ IMT- STePP).....	43
Tabela 3.1.5-10 – Resumo das linhas constantes no Anexo II – TST (Fonte: TML/ IMT- STePP) .....	44
Tabela 3.1.5-11 – Resumo das linhas constantes no Anexo II – Vimeca (Fonte: TML/ IMT- STePP) .....	44
Tabela 3.1.5-12 – Total das linhas constantes no Anexo II – por tipo de linha/serviço (Fonte: TML/ IMT- STePP) .....	45
Tabela 3.1.5-13 – Total das linhas constantes no Anexo II – por operador (Fonte: TML/ IMT- STePP).....	46
Tabela 3.1.6-1 – Operadores por Município (Fonte: TML) .....	49
Tabela 3.2.1-1 – Número e extensão das linhas contratadas de transporte regular (Fonte: AML/ IMT- STePP) .....	50
Tabela 3.2.2-1 – Circulações anuais por operador (Fonte: Operadores) .....	51
Tabela 3.2.3-1 – População servida por transporte público de passageiros por município .....	53
Tabela 3.2.4-1 – Veículos.km produzidos (Fonte: Operadores) .....	54
Tabela 3.2.5-1 – Número de Lugares.km produzidos (Fonte: Operadores) .....	56
Tabela 3.2.6-1 – Número de títulos existentes na área metropolitana de Lisboa por operador (Fonte: TML).....	59
Tabela 3.3.1-1 – Número de passageiros transportados (Fonte: Operadores/ TML).....	60
Tabela 3.3.2-1 – Número de passageiros.km transportados (Fonte: Operadores).....	62
Tabela 3.3.3-1 – Taxa de ocupação média da frota (Fonte: Operadores).....	63
Tabela 3.3.4-1 – Taxa de fraude detetada (Fonte: Operadores) .....	63
Tabela 3.4-1 – Número de veículos por operador e por ano (Fonte: Operadores) .....	64
Tabela 3.4.1-1 – Idade média da frota em 2022(Fonte: Operadores) .....	65
Tabela 3.4.2-1 – Número de veículos por tipo de combustível – 2022 (Fonte: Operadores) .....	67
Tabela 3.4.2-2 – Número de veículos por tipo de combustível – Gasóleo (Fonte: Operadores) .....	68
Tabela 3.4.3-1 – Número de veículos e percentagem por Norma Ambiental EURO (Fonte: Operadores) .....	70
Tabela 3.4.3-2 – Número de veículos por Norma Ambiental EURO – BT (Fonte: Operador).....	71
Tabela 3.4.3-3 – Número de veículos por Norma Ambiental EURO – HLM, ID, JJSA (Fonte: Operadores) .....	71
Tabela 3.4.3-4 – Número de veículos por Norma Ambiental EURO – RA (Fonte: Operador) ....	71
Tabela 3.4.3-5 – Número de veículos por Norma Ambiental EURO – RL (Fonte: Operador).....	72
Tabela 3.4.3-6 – Número de veículos por Norma Ambiental EURO – Scotturb (Fonte: Operador) .....	72
Tabela 3.4.3-7 – Número de veículos por Norma Ambiental EURO – Scotturb (Fonte: Operador) .....	72
Tabela 3.4.3-8 – Número de veículos por Norma Ambiental EURO – Scotturb (Fonte: Operador) .....	72
Tabela 3.4.3-9 – Número de veículos por Norma Ambiental EURO – TST (Fonte: Operador)...	73
Tabela 3.4.3-10 – Número de veículos por Norma Ambiental EURO – Vimeca em 2022 (Fonte: Operador).....	73
Tabela 3.4.4-1 – N.º de veículos e percentagem da frota com APMR (Fonte: Operadores) .....	75
Tabela 3.4.4-2 – N.º de veículos e da frota com APMR, por tipologia de sistema (Fonte: Operadores) .....	76
Tabela 3.4.5-1 – Número de veículos por classes de lotação (Fonte: Operadores) .....	78
Tabela 3.4.6-1 – Número de veículos da frota por tipologia e variação (Fonte: Operadores) .....	79

Tabela 3.5.1-1 – Receitas tarifárias anuais do operador – 2019 a 2022 (Fonte: Operadores).....	82
Tabela 3.5.1-2 – Receitas tarifárias anuais do operador, por título de transporte (Fonte: Operadores) .....	83
Tabela 3.5.2-1 – Gastos anuais de compensação financeira do sistema tarifário realizados pela AML/TML (Fonte: TML) .....	86
Tabela 3.5.2-2 – Gastos anuais apurados pela AT relativos a compensação financeira, Social+ (Fonte: TML).....	87
Tabela 3.5.2-3 – Gastos apurados pela AT relativos a compensação financeira, 4_18 e sub 23 (Fonte: TML).....	88
Tabela 3.5.2-4 – Gastos anuais pagos pela AT relativos a compensação financeira PAC (Fonte: TML).....	89
Tabela 3.5.2-5 – Gastos anuais pagos pela AT relativos a compensação financeira Gratuidade Lisboa (Fonte: TML).....	90
Tabela 3.5.3-1 – Investimento da AT no âmbito do SPTP (Fonte: TML) .....	91
Tabela 3.6.1-1 – Índice de Regularidade (Fonte: Operadores) .....	92
Tabela 3.6.2-1 – Índice de pontualidade (Fonte: Operadores) .....	93
Tabela 3.6.3-1 – Inquérito de satisfação 2022 – Scotturb (Fonte: Operador).....	94
Tabela 3.6.4.1-1 – Número de reclamações reportadas à AML/TML, por motivo (Fonte: TML) 96	
Tabela 3.6.4.2-1 – Número de reclamações reportadas ao operador, por motivo – Operadores (Fonte: AML) .....	99
Tabela 3.6.5.2-1 – Atendimento ao público (Fonte: Operadores e TML) .....	106
Tabela 3.6.6-1 – Número de acidentes de viação (Fonte: Operadores).....	108
Tabela 3.6.7-1 – Número de incidentes de segurança (Fonte: Operadores) .....	110
Tabela 3.7.1-1 – Emissão de gases com efeito de estufa (Fonte: Operadores) .....	111
Tabela 3.7.2-1 – Consumo anual de energia – Gasóleo (Fonte: Operadores).....	113
Em Tabela 3.7.2-2 – Consumo anual de energia – Gás natural (Fonte: Operador).....	113
Em Tabela 3.7.2-3 – Consumo anual de energia – Eletricidade (Fonte: Operador) .....	113

## Lista de acrónimos

<b>Alsa Todi</b>	Alsa Todi Metropolitana de Lisboa, Lda.
<b>AML</b>	Área Metropolitana de Lisboa
<b>AMT</b>	Autoridade da Mobilidade e dos Transportes
<b>AP</b>	Autorizações provisórias para manutenção da exploração de serviços públicos de transporte rodoviário de passageiros emitidas ao abrigo do RJSPTP aprovado pela Lei nº 52/2015 de 9 de junho
<b>APMR</b>	Acessibilidade a Pessoas com Mobilidade Reduzida
<b>AT</b>	Autoridade de Transportes
<b>AF</b>	Atlantic Ferries – Tráfego Local Fluvial e Marítimo, S.A.
<b>BT / Barraqueiro</b>	Barraqueiro Transportes, S.A.
<b>Carris</b>	CCFL - Companhia de Carris de Ferro de Lisboa, E.M., S.A.
<b>CIM</b>	Comunidade Intermunicipal
<b>CM</b>	Carris Metropolitana
<b>CP</b>	CP - Comboios de Portugal, E.P.E.
<b>DGS</b>	Direção-Geral da Saúde.
<b>Fertagus</b>	Fertagus – Travessia do Tejo, Transportes S.A., incluindo serviços rodoviários da Sulfertagus
<b>HLM</b>	Henrique Leonardo da Mota, Lda.
<b>GEE</b>	Gases com efeito de estufa
<b>ID</b>	Isidoro Duarte, S.A.
<b>IMT</b>	Instituto da Mobilidade e dos Transportes, I.P.
<b>INE</b>	Instituto Nacional de Estatística
<b>JJSA</b>	J.J. Santo António - Transporte Rodoviário de Passageiros Unipessoal, Lda.
<b>Lugares.km ou Lkm</b>	Soma dos resultados obtidos pela multiplicação da lotação de cada viatura pela distância total efetivamente percorrida por esta
<b>ML</b>	Metropolitano de Lisboa, E.P.E.
<b>MobiCascais</b>	Cascais Próxima, E.M., S.A.
<b>MTS</b>	MTS - Metro Transportes do Sul, S.A.
<b>OTLIS</b>	Operadores de Transportes da Região de Lisboa, A. C. E.
<b>OSP</b>	Obrigações de Serviço Público
<b>PAC</b>	Passe Antigo Combatente
<b>PART</b>	Programa de Apoio à Redução Tarifária
<b>Passageiro.km ou P.km</b>	Unidade de medida correspondente ao transporte de um passageiro na distância de um quilómetro
<b>PMR</b>	Pessoa com mobilidade reduzida
<b>PROTransP</b>	Programa de Apoio à Densificação e Reforço da Oferta de Transporte Público
<b>RJSPTP</b>	Regime jurídico do serviço público de transporte de passageiros
<b>RA</b>	Rodoviária do Alentejo, S.A.
<b>RL</b>	Rodoviária de Lisboa, S.A.

<b>RTA</b>	Regulamento de Transportes Automóveis
<b>Scotturb</b>	Scotturb – Transportes Urbanos, Lda.
<b>SL</b>	Soflusa – Sociedade Fluvial de Transportes, S.A.
<b>SPTP</b>	Serviço Público de Transporte de Passageiros
<b>SPTRP</b>	Serviço Público de Transporte Rodoviário de Passageiros
<b>Sulfertagus</b>	Sulfertagus / Fertagus – Travessia do Tejo, Transportes S.A.
<b>TAT</b>	Taxa de Atualização Tarifária
<b>TCB</b>	Serviços Municipais de Transportes Coletivos do Barreiro
<b>TML</b>	Transportes Metropolitanos de Lisboa, E.M.T., S.A.
<b>TML–CM</b>	TML – Contratos Carris Metropolitana
<b>TML–CMI</b>	TML – Contrato Carris Metropolitana n.º 24/2020 (Lote 1)
<b>TML–CM2</b>	TML – Contrato Carris Metropolitana n.º 25/2020 (Lote 2)
<b>TML–CM3</b>	TML – Contrato Carris Metropolitana n.º 26/2020 (Lote 3)
<b>TML–CM4</b>	TML – Contrato Carris Metropolitana n.º 27/2020 (Lote 4)
<b>TP</b>	Transporte Público
<b>TST</b>	TST - Transportes Sul do Tejo, S.A.
<b>TT</b>	Transtejo – Transportes do Tejo, S.A.
<b>Veiculo.km ou V.km</b>	Veículos. Quilómetro – Unidade de medida que representa o movimento de um veículo ao longo de um quilómetro
<b>Vimeca</b>	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 2022 na área metropolitana de Lisboa.

De relevar que durante o ano de 2022 entrou em operação a Carris Metropolitana, marca detida pela TML – Transportes Metropolitanos de Lisboa, E.M.T., S.A. (TML), que unifica o sistema rodoviário de transporte público da área metropolitana de Lisboa. Entraram em operação os serviços prestados no âmbito dos contratos de Serviço Público de Transporte Rodoviário de Passageiros (SPTRP) da área metropolitana de Lisboa celebrados entre a Área Metropolitana de Lisboa (AML) e os operadores T.S.T. – Transportes Sul do Tejo, S.A., (TST) – Contrato n.º 26/2020 – e Alsa Todi Metropolitana de Lisboa, Lda. (Alsa Todi) – Contrato n.º 27/2020 –, relativos, respetivamente, aos Lotes 3 e 4, como se explanará nos próximos capítulos.




O relatório tem como objetivo o cumprimento no disposto no n.º 1 do artigo 7.º do Regulamento (CE) n.º 1370/2007<sup>1</sup>, e no n.º 1 do artigo 18.º-A do Regulamento n.º 430/2019 da Autoridade da Mobilidade e dos Transportes, publicado no Diário da República, 2.ª série, n.º 94, de 16 de maio de 2019, 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 circunstanciado produzido, em 2022, pela TML – Relatório n.º 8/AML/2022 do desempenho sumário relativo ao Serviço Público de Transporte de Passageiros na Área Metropolitana de Lisboa em 2021, no presente documento são reportadas as obrigações de serviço público da competência da TML, os operadores de serviço público, compensações e 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 2022.

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 e o Anexo I ao Regulamento n.º 430/2019, na nova redação, complementados com elementos adicionais considerados relevantes por parte da TML.

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

<sup>1</sup> 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.”.

- 
- 
- 
- (1) Entrada em operação da Carris Metropolitana, no âmbito dos contratos de Serviço Público de Transporte Rodoviário de Passageiros da área metropolitana de Lisboa, n.º 26/2020 e n.º 27/2020, referentes aos lotes 3 e 4, respetivamente;
  - (2) Adequação dos planos de oferta de cada um dos contratos supracitados, considerando as necessárias adaptações da oferta à procura no início das respetivas operações de transporte;
  - (3) Conclusão do estudo “Rede ciclável metropolitana – Estudo, modelação e ferramenta de apoio ao planeamento e decisão” que teve início em novembro de 2021 e conclusão em dezembro de 2022;
  - (4) Evolução do desenvolvimento da Plataforma Central de Gestão Integrada, plataforma 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;
  - (5) Evolução do desenvolvimento da Plataforma CRM (Gestão de Relacionamento com o Cliente), plataforma que permite gerir, de forma integrada, a relação com o cliente;
  - (6) Evolução da API embarcada do sistema de bilhética, componente a instalar nos equipamentos dos operadores e que permite uniformizar as regras de negócio, simplificar a obtenção de informação e incrementar o nível de segurança e rastreabilidade na obtenção de dados do sistema;
  - (7) Aquisição e disponibilização de soluções tecnológicas que permitem emitir cartões e vender títulos (de forma autónoma e/ou assistida) a partir da leitura do cartão de cidadão, em linha com o objetivo estratégico de modernização e desburocratização do acesso ao sistema de transportes, nomeadamente nos Pontos Navegante assistidos e nos Espaços Navegante Carris Metropolitana.

O ano de 2022, embora menos que nos anos anteriores, ficou ainda marcado pela situação epidemiológica provocada pelo coronavírus SARS-CoV-2, responsável pela pandemia COVID-19, com efeitos no sistema de transportes da área metropolitana de Lisboa, na sequência das medidas adotadas com a declaração do seguinte estado de exceção:

- Situação de calamidade a partir de 1 de dezembro de 2021 até 18 de fevereiro de 2022;
- Situação de alerta de 19 de fevereiro de 2022 até 30 de setembro de 2022.



A situação em que o País se encontrava permitiu que a partir de 18 de fevereiro de 2022 fosse declarada a situação de alerta para todo o território nacional continental, com o levantamento da maior parte das medidas de contenção vigentes, de que se destaca o fim da recomendação de teletrabalho.

Verificando-se que a situação epidemiológica se desenvolveu num sentido positivo, no dia 25 de outubro de 2022 entrou em vigor a Resolução do Conselho de Ministros (RCM) n.º 96/2022, que determinou a cessação de vigência de RCM publicadas no âmbito da pandemia da doença COVID-19, a última das quais, a RCM n.º 67-A/2022, de 29 de julho, tinha prorrogado a declaração da situação de alerta até ao dia 31 de agosto de 2022. O Decreto-Lei n.º 66-A/2022, de 30 de setembro, determinou a cessação de vigência de decretos-leis publicados, no âmbito da pandemia da doença COVID-19.

Em 2022 manteve-se em vigor o Decreto-Lei n.º 14-C/2020, de 7 de abril, e sucessivas prorrogações, estabelecendo e adaptando medidas especiais de apoio aos serviços de transportes público face à quebra da procura e, conseqüentemente, da receita, de forma a garantir a prestação da oferta aos utilizadores e a compensação das empresas.

O presente relatório abrange os operadores relativamente aos quais a AML/TML é autoridade de transportes ao abrigo do estabelecido no RJSPTP e dos contratos interadministrativos em vigor. Aborda, também, os operadores de serviço público que prestam serviço na área metropolitana de Lisboa e que integram o sistema tarifário implementado em 2019, de acordo com os contratos interadministrativos de delegação de competências para o efeito, mesmo que com autoridades de transporte 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 provisórias emitidas pela AML e linhas base associadas aos contratos Carris Metropolitana n.º 26/2020 (Lote 3) e n.º 27/2020 (Lote 4);

Anexo II – Linhas com autorização provisória emitida pela AML e linhas associadas aos contratos Carris Metropolitana n.º 26/2020 (Lote 3) e n.º 27/2020 (Lote 4);

Anexo III – Mapas de cada um dos 18 municípios com as linhas autorizadas no âmbito das autorizações provisórias e dos contratos Carris Metropolitana n.º 26/2020 (Lote 3) e n.º 27/2020 (Lote 4);

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 AT

### 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 Regime Jurídico de Serviço Público de Transporte de Passageiros, 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., empresa local de natureza metropolitana de mobilidade e transportes detida a 100% pela AML que assumiu as competências da Área Metropolitana de Lisboa 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, 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 a função de gestão do sistema de bilhética metropolitano antes exercida pela OTLIS.

Constituem, assim, de acordo com o RJSPTP, 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 Automóveis (aprovado pelo Decreto 372878 de 31 de dezembro de 1948), na área geográfica metropolitana conforme prazo estabelecido na Lei n.º 52/2015. A emissão destas AP envolveu um 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 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 rede de transportes públicos e à preparação dos contratos números 24/2020, 25/2020, 26/2020 e 27/2020, celebrados em 2021, relativos aos serviços prestados sob a marca Carris Metropolitana, de acordo com o Regulamento (CE) n.º 1370/2007, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro, na redação atual.

Os 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 TML<sup>2</sup> e do Instituto da Mobilidade e dos Transportes, I.P.<sup>3</sup>).

Também em março de 2019, o Estado celebrou um contrato interadministrativo de delegação e partilha de competências com a AML, através do qual delegou nesta entidade intermunicipal um

---

<sup>2</sup>[Contratos interadministrativos no sítio de internet da TML](#)

<sup>3</sup>[Contratos interadministrativos no sítio de internet do IMT](#)

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 [TML](#), da [AML](#) e do IMT).

Estes contratos vieram permitir a implementação na área metropolitana de Lisboa, em abril de 2019, do novo sistema tarifário através do Regulamento n.º 278-A/2019<sup>4</sup>, de 19 de março - Regulamento Metropolitano das Regras Gerais para a implementação do Sistema Tarifário Metropolitano - publicado no Diário da República, 2.ª série, n.º 61, de 27 de março de 2019.

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

- Comunidade Intermunicipal do Oeste (relativo ao Programa de Apoio à Redução Tarifária nos Transportes Públicos (PART<sup>5</sup>)), em 29 de novembro de 2019, com adenda em 1 de abril de 2020 (em revisão);
- 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.

<sup>4</sup> Ao Regulamento n.º 278-A/2019, de 19 de março, foram introduzidas alterações: pelo Regulamento n.º 717/2019 de 31 de julho; pelo Regulamento n.º 131/2020, de 20 de dezembro de 2019; e pelo Regulamento n.º 320/2020, de 17 de fevereiro de 2020.

<sup>5</sup> Nos termos do artigo 234.º da Lei n.º 71/2018, de 31 de dezembro, que aprovou o Orçamento do Estado para 2019, previu-se o financiamento do Programa de Apoio à Redução Tarifária nos Transportes Públicos (PART), com o objetivo de combater as externalidades negativas associadas à mobilidade, nomeadamente a exclusão social, a emissão de gases de efeito de estufa, a poluição atmosférica, o congestionamento, o ruído e o consumo de energia. O PART visa atrair passageiros para o transporte coletivo, apoiando as autoridades de transporte com uma verba anual, que lhes permita operar um criterioso ajustamento tarifário e da oferta, no quadro das competências que lhes são atribuídas pela Lei n.º 52/2015, de 9 de junho, na sua redação atual. O Despacho n.º 1234-A/2019, de 4 de fevereiro, veio regular o PART, cuja continuidade foi assegurada em 2020 pelo Decreto-Lei n.º 1-A/2020, de 3 de janeiro.

Em 2020 a AML, com o objetivo de, enquanto autoridade de transportes desde 9 de agosto de 2015, data de entrada em vigor da Lei n.º 52/2015, por delegação da AML, começar a explorar diretamente o serviço público de transporte de passageiros, celebrou os contratos de Serviço Público de Transporte Rodoviário de Passageiros da área metropolitana de Lisboa, a operar sob a marca Carris Metropolitana, com os operadores:

- Viação Alvorada, Lda., a operar no Lote 1 no âmbito do Contrato n.º 24/2020;
- RL, a operar no Lote 2 no âmbito do Contrato n.º 25/2020;
- TST, a operar no Lote 3 no âmbito do Contrato n.º 26/2020; e
- Alsa Todí, a operar no Lote 4 no âmbito do Contrato n.º 27/2020.

A 3 de março de 2021 celebrou-se o contrato interadministrativo de delegação e subdelegação de competências, aditado<sup>6</sup> a 30 de junho de 2021, entre a AML e a TML – Transportes Metropolitanos de Lisboa, E.M.T, S.A., tendo a primeira delegado na segunda 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.

Assim, o ano de 2022 ficou marcado, em termos de operação, por 3 momentos:

- Início da operação dos serviços da marca Carris Metropolitana no âmbito do contrato n.º 27/2020, na margem sul da área metropolitana de Lisboa, a 1 de junho de 2022;
- Início da operação dos serviços da marca Carris Metropolitana no âmbito do contrato n.º 26/2020, no restante território da margem sul da área metropolitana de Lisboa, a 1 de julho de 2022;
- Término, a 31 de dezembro de 2022, todas as autorizações provisórias em vigor da margem norte da área metropolitana de Lisboa, à exceção de duas relativas a serviços prestados pela Scotturb no município de Sintra, antecipando o início da operação dos serviços da marca Carris Metropolitana no âmbito dos contratos n.º 24/2020 e n.º 25/2020.

Assim, em janeiro 2022 estavam em vigor 496 autorizações provisórias emitidas pela AML que, face ao início dos Contratos da Carris Metropolitana, tiveram termo a 31 de maio, 30 de junho e a 31 de dezembro, sendo este ano aquele em que tiveram termo todas as autorizações provisórias para a exploração de serviço público de transporte rodoviário de passageiros na área metropolitana de

<sup>6</sup> Contrato e aditamento devidamente publicitados no site de internet do IMT.

Lisboa, emitidas ao abrigo do RJSPTP aprovado pela Lei nº 52/2015 de 9 de junho, exceto as duas da Scotturb referidas.

## 2.2. Área e População

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

Na Tabela 2.2-1 apresenta-se informação sobre a população dos municípios da área metropolitana de Lisboa, de acordo os dados dos Censos de 2021.

Município	Área (km <sup>2</sup> )	População residente (N.º e variação 2021/2011)			Densidade populacional (hab./km <sup>2</sup> )	População residente (% relativa)	Agregados Domésticos Privados	
		2011	2021	Var. 2021/2011	2021	2021	2021	Var. 2021/2011
<b>AML</b>	<b>3002</b>	<b>2 821 876</b>	<b>2 870 208</b>	<b>1,7%</b>	<b>956</b>	<b>100%</b>	1 192 984	4%
<b>AML Norte</b>	<b>1377</b>	<b>2 042 477</b>	<b>2 062 306</b>	<b>1,0%</b>	<b>1 498</b>	<b>71,9%</b>	859 588	
Amadora	24	175 136	171 454	-2,1%	<b>7 144</b>	<b>6,0%</b>	73 539	0%
Cascais	97	206 479	214 124	3,7%	<b>2 207</b>	<b>7,5%</b>	86 484	5%
Lisboa	85	552 700	545 796	-1,2%	<b>6 421</b>	<b>19,0%</b>	242 571	-1%
Loures	169	199 494	201 590	1,1%	<b>1 193</b>	<b>7,0%</b>	81 702	4%
Mafra	292	76 685	86 515	12,8%	<b>296</b>	<b>3,0%</b>	33 209	15%
Odivelas	26	145 142	148 034	2,0%	<b>5 694</b>	<b>5,2%</b>	60 139	4%
Oeiras	46	172 120	171 658	-0,3%	<b>3 732</b>	<b>6,0%</b>	73 026	2%
Sintra	319	377 835	385 606	2,1%	<b>1 209</b>	<b>13,4%</b>	153 222	6%
V. F. Xira	318	136 886	137 529	0,5%	<b>432</b>	<b>4,8%</b>	55 696	4%
<b>AML Sul</b>	<b>1625</b>	<b>779 399</b>	<b>807 902</b>	<b>3,7%</b>	<b>497</b>	<b>28,1%</b>	333 396	
Alcochete	128	17 569	19 143	9,0%	<b>150</b>	<b>0,7%</b>	7 437	9%
Almada	70	174 030	177 238	1,8%	<b>2 532</b>	<b>6,2%</b>	75 692	5%
Barreiro	36	78 764	78 345	-0,5%	<b>2 176</b>	<b>2,7%</b>	34 366	4%
Moita	55	66 029	66 255	0,3%	<b>1 205</b>	<b>2,3%</b>	27 506	5%
Montijo	349	51 222	55 682	8,7%	<b>160</b>	<b>1,9%</b>	22 155	8%
Palmela	465	62 831	68 852	9,6%	<b>148</b>	<b>2,4%</b>	26 778	13%
Seixal	96	158 269	166 507	5,2%	<b>1 734</b>	<b>5,8%</b>	67 669	9%
Sesimbra	195	49 500	52 384	5,8%	<b>269</b>	<b>1,8%</b>	20 564	7%
Setúbal	230	121 185	123 496	1,9%	<b>537</b>	<b>4,3%</b>	51 229	6%

Tabela 2.2-1 – Área, População residente em 2011 e em 2021 de acordo com os resultados dos Censos e Densidade populacional, por Município (Fonte: TML com base nos dados do INE, janeiro 2023)

Segundo estes resultados, residem na área metropolitana de Lisboa 2 870 208 habitantes e 1 192 984 agregados familiares, o que corresponde a um acréscimo de 1,7% no número de habitantes e de



4,0% no número de agregados, face a 2011. A área metropolitana de Lisboa Norte, concentra o maior número de indivíduos, com 72% da população desta região. Por outro lado, o crescimento da população foi superior na área metropolitana de Lisboa Sul, onde houve um acréscimo de 3,7% dos residentes.

Os dados definitivos dos Censos 2021 mantêm, de forma genérica, as variações referidas no relatório do ano anterior no que se refere ao incremento da população com mais de 65 anos, ao aumento do nível de escolarização, à diminuição da dimensão média dos agregados familiares e ao aumento da proporção da população estrangeira residente na área metropolitana de Lisboa.

Nas figuras, Figura 2.2-1 e Figura 2.2-2, apresenta-se informação sobre a população dos municípios da área metropolitana de Lisboa, de acordo os dados dos Censos de 2021.

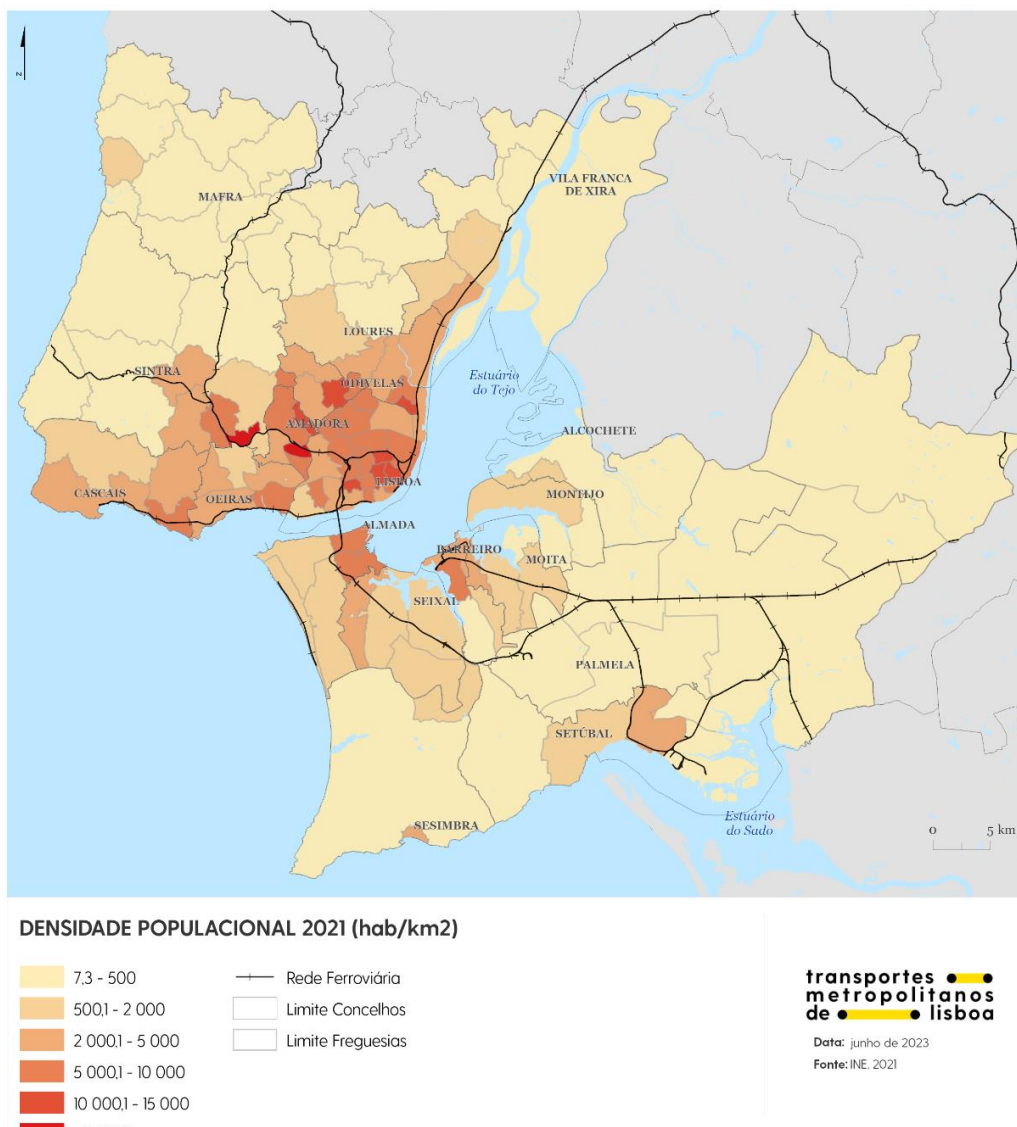
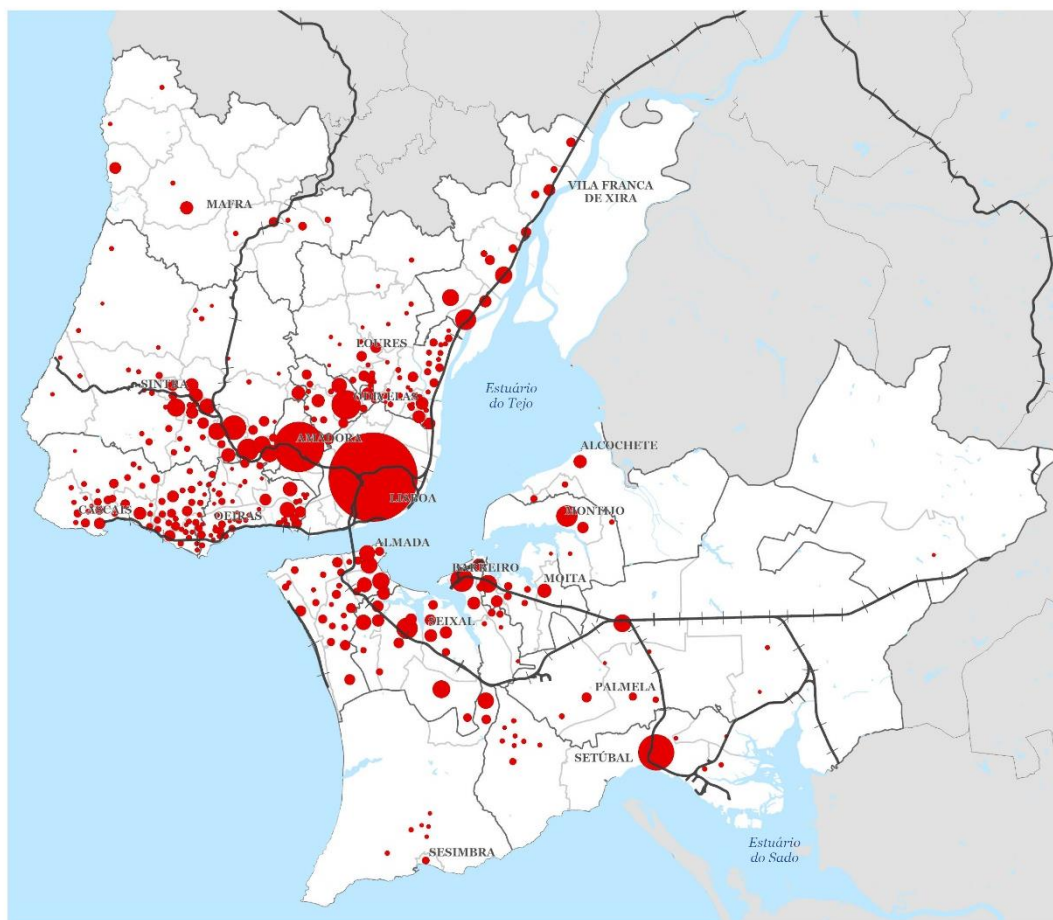


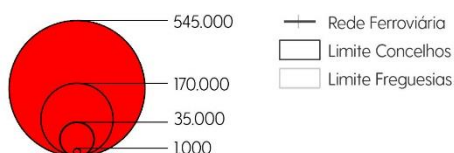
Figura 2.2-1 – Densidade populacional por freguesia em 2021 (Fonte: TML com base INE- Censos 2021 e BGRI)

Na Figura 2.2-1 apresenta-se a densidade populacional nesta região, elaborada com base nos resultados disponíveis dos Censos de 2021.

De assinalar que é na cidade de Lisboa e numa 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) que correspondem densidades populacionais relativamente elevadas, contrastando com o restante território metropolitano onde predominam densidades inferiores, com exceção de Setúbal.



**POPULAÇÃO RESIDENTE POR LUGAR (mais 1000 habitantes)**



**transportes metropolitanos de lisboa**

Data: junho de 2023  
Fonte: INE, 2021

Figura 2.2-2 – População residente por lugar com mais de 1.000 habitantes em 2021

Fonte: TML com base INE- Censos 2021 e BGRI )

Por outro lado, através da Figura 2.2-2 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, foi assegurado por 19 empresas, conforme tabela e figura seguintes, até 1 de junho de 2022, data do início da operação da Carris Metropolitana. A partir daquela data a área metropolitana de Lisboa passou a contar com mais um operador, a Alsa Todí, que no âmbito do Contrato n.º 27/2020 da Carris Metropolitana, opera no território abrangido pelo Lote 4. A estas acrescem, ainda, 5 empresas responsáveis pela produção do transporte inter-regional.

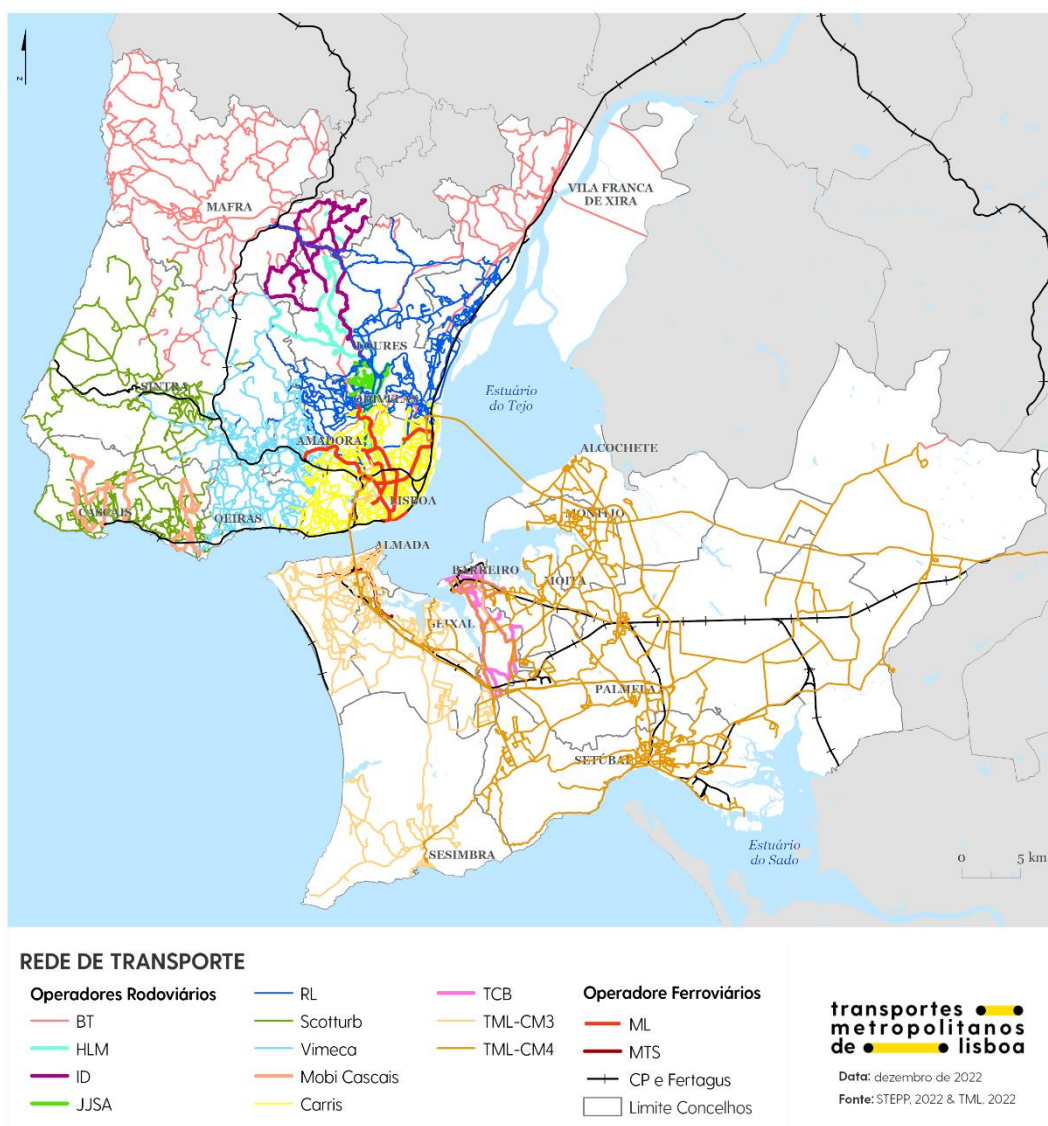


Figura 2.3-1 – Operadores e rede de transporte público de passageiros em dezembro de 2022 (Fonte: TML, STEPP, 2022)

Modo	Tipo	Operador	Municípios e Comunidades Intermunicipais abrangidos
<b>Ferroviário</b>	Público Estado	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
	Privado, com contrato Estado	FT – Fertagus - Travessia do Tejo, Transportes S.A. – Inclui serviço rodoviário Sulfertagus (SFT)	Almada, Barreiro, Lisboa, Palmela, Seixal, Setúbal (FT) Almada, Barreiro, Seixal, Sesimbra, Setúbal (SFT)
	Público Estado	ML – Metropolitano de Lisboa, E.P.E.	Amadora, Lisboa, Loures, Odivelas
	Privado, com contrato Estado	MTS – Metro Transportes do Sul, S.A.	Almada, Seixal
<b>Fluvial</b>	Privado	AF – Atlantic Ferries - Tráfego Local Fluvial e Marítimo, S.A.	Setúbal, CIM Alentejo Litoral
	Público Estado	SL – Soflusa - Sociedade Fluvial de Transportes, S.A.	Barreiro, Lisboa
	Público Estado	TT – Transtejo - Transportes do Tejo, S.A.	Almada, Lisboa, Montijo, Seixal
<b>Rodoviário</b>	Público Município	Carris – CCFL - Companhia de Carris de Ferro de Lisboa, E.M., S.A.	Almada, Amadora, Lisboa, Loures, Odivelas, Oeiras
	Público Município	MobiCascais - Cascais Próxima, E.M., S.A. e Câmara Municipal de Cascais conforme contrato em vigor com a empresa Martin	Cascais
	Público Município	TCB – Serviços Municipalizados de Transportes Coletivos do Barreiro	Barreiro
	Público Municipal	TML – Transportes Metropolitanos de Lisboa, E.M.T., S.A. – Contratos Carris Metropolitana n.º 26/2020 com TST, e n.º 27/2020 com Alsa Todí	Alcochete, Almada, Moita, Montijo, Palmela, Seixal, Sesimbra, Setúbal, Barreiro e Lisboa
	Privado	BT – Barraqueiro Transportes, S.A – marcas Mafrense, Boa Viagem (1), Barraqueiro Oeste (2)	Lisboa, Loures, Mafra, Odivelas, Sintra, Vila Franca de Xira, CIM Oeste
	Privado	HLM – Henrique Leonardo da Mota, Lda. (1)	Lisboa, Loures, Mafra, Odivelas, Sintra
	Privado	ID – Isidoro Duarte, S.A. (1)	Loures, Mafra
	Privado	JJSa – JJ Santo António - Transporte Rodoviário de Passageiros Unipessoal, Lda. (1)	Lisboa, Loures, Odivelas
	Privado	RA – Rodoviária do Alentejo, S.A. (1) (2)	Lisboa, Montijo, Palmela, Setúbal, CIM Alentejo Central, CIM Alto Alentejo, CIM Baixo Alentejo, CIM Alentejo Litoral
	Privado	RL – Rodoviária de Lisboa, S.A. (1) (2)	Almada, Amadora, Lisboa, Loures, Odivelas, Sintra, Vila Franca de Xira, CIM Oeste
	Privado	Scotturb – Transportes Urbanos, Lda. (1)	Cascais, Mafra, Oeiras, Sintra
	Privado	TST – Transportes Sul do Tejo, S.A. (1)	Alcochete, Almada, Barreiro, Lisboa, Moita, Montijo, Palmela, Seixal, Setúbal, Sesimbra
	Privado	VT – Vimeca Transportes - Viação Mecânica de Carnaxide, Lda. (1)	Amadora, Cascais, Lisboa, Oeiras, Sintra
	Privado	Ribatejana Verde, Transporte Rodoviário de passageiros Unipessoal, Lda. (3) (2)	Lisboa, Vila Franca de Xira, Montijo, CIM Lezíria Tejo
	Privado	RODOLEZÍRIA – Transportes Rodoviários de Passageiros, Unipessoal, Lda. (2) (5)	CIM Lezíria do Tejo, CIM Médio Tejo, Lisboa
Privado	RDO Rodoviária do Oeste, Lda. (2) (5)	Lisboa CIM Oeste	

(1) Operadores com autorizações provisórias emitidas pela AML.

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

(3) Autonomizada da Barraqueiro Transportes, S.A.

(4) Os serviços da TML - Carris Metropolitana são operados pelas empresas Alsa Todí Metropolitana de Lisboa e TST e

(5) Assumem o serviço da Rodoviária do Tejo, S.A.

Tabela 2.3-1 – Operadores de transporte público de passageiros (Fonte: TML)



Também é de referir que até abril de 2021 a prestação de serviço de transporte público no município de Cascais, da competência do município, era explorada pela Scotturb, primeiro através de autorizações provisórias, depois por ajuste direto com o município, e pela MobiCascais, empresa municipal, e a partir dessa data, passou a ser assumida pelo município, conforme concurso internacional e Contrato com a empresa Martin para o efeito. A figura 2-3-1, referente a dezembro de 2021, só inclui a rede da MobiCascais, por não existirem dados sobre a restante rede.

Em termos de redes de transportes na área metropolitana, apresenta-se na Figura 2.3-2, em destaque, a rede rodoviária principal.

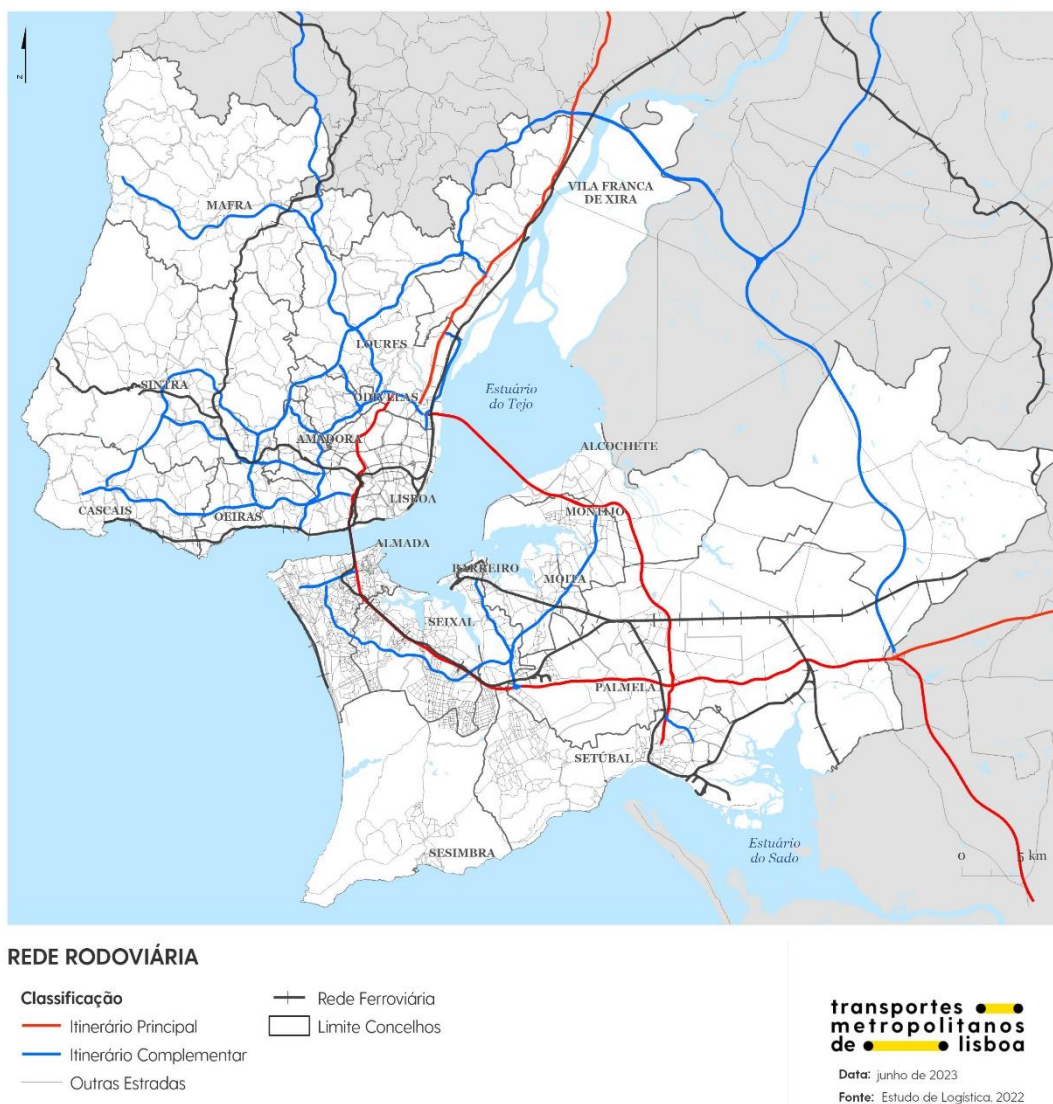


Figura 2.3-2 – Rede viária da área metropolitana de Lisboa

(Fonte: “Estudo sobre a evolução da logística na área metropolitana de Lisboa e soluções a promover”, TML, 2022)

## 2.4. Evolução da oferta e da procura de transporte público

Neste ponto apresenta-se uma breve panorâmica sobre a evolução da oferta e da procura, disponibilizada pelos operadores de transporte público, durante o ano 2022, não apenas dos operadores rodoviários relativamente aos quais a TML, com competências delegadas e subdelegadas pela AML, é autoridade de transportes ao abrigo do estabelecido no RJSTP, e dos contratos interadministrativos em vigor, mas também dos operadores de serviço público que prestam serviço na área metropolitana de Lisboa e que integram o sistema tarifário implementado em 2019.

Os dados expressos no presente relatório referem-se aos seguintes operadores, para os seguintes períodos, territórios e âmbitos da operação:

- BT (AML), HLM, ID, JJSA, RL, Scotturb e Vimeca: ao longo de todo o ano de 2022, na margem norte da área metropolitana de Lisboa, no âmbito das autorizações provisórias emitidas pela AML;
- TST: de 1 de janeiro a 31 de maio de 2022, no âmbito das autorizações provisórias emitidas pela AML, no território que passou a ser abrangido pelo Contrato n.º 27/2020, Lote 4;
- TST: de 1 de janeiro a 30 de junho de 2022 no âmbito das autorizações provisórias emitidas pela AML, no território que passou a ser abrangido pelo Contrato n.º 26/2020, Lote 3;
- RA: de 1 de janeiro a 31 de maio de 2022, no âmbito das autorizações provisórias emitidas pela AML no território que passou a ser abrangido pelo Contrato n.º 27/2020, Lote 4;
- TML, no âmbito do Contrato Carris Metropolitana n.º 27/2020, desde 1 de junho de 2022, no território abrangido pelo Lote 4, sendo o prestador de serviços a empresa Alsa Todí;
- TML, no âmbito do Contrato Carris Metropolitana n.º 26/2020, desde 1 de julho de 2022, no território abrangido pelo Lote 3, sendo o prestador de serviços a empresa TST.

### 2.4.1. Oferta

Conforme referido, o ano de 2022, embora menos que nos anos anteriores, ficou marcado pela crise pandémica provocada pelo coronavírus SARS-CoV-2, responsável pela pandemia COVID-19, com efeitos no sistema de transportes da área metropolitana de Lisboa.

Nos quadros e figuras seguintes espelha-se a evolução da oferta realizada entre 2019 e 2022, por modo, por todos os operadores de transportes públicos de passageiros do território da área metropolitana de Lisboa, de acordo com os dados enviados por estes no âmbito do reporte de dados definido pelo Decreto-Lei n.º 14-C/2020 na redação atualizada.

É possível observar que, apesar do impacto da pandemia, a oferta de transporte público em número de circulações se manteve estável ao longo dos anos, com um ligeiro aumento do modo rodoviário

em 2022, relacionado com o início da operação da Carris Metropolitana, nos municípios da área metropolitana de Lisboa Sul,

O modo rodoviário representa 89% das circulações de transporte público da região.

Modo	Circulações [unidades]				
	2019	2020	2021	2022	variação 2021/2022
<b>Ferroviário</b>	251 985	241 453	247 631	244 882	-1%
<b>Metropolitano</b>	677 672	648 020	659 795	659 870	0%
<b>Fluvial</b>	133 189	125 064	124 686	125 046	0%
<b>Rodoviário</b>	8 107 092	7 572 673	8 059 235	8 295 748	3%
<b>Total</b>	<b>9 169 938</b>	<b>8 587 210</b>	<b>9 091 347</b>	<b>9 325 546</b>	<b>3%</b>

Tabela 2.4.1-1 – Número de circulações, por modo e por ano, na área metropolitana de Lisboa (Fonte TML e operadores)

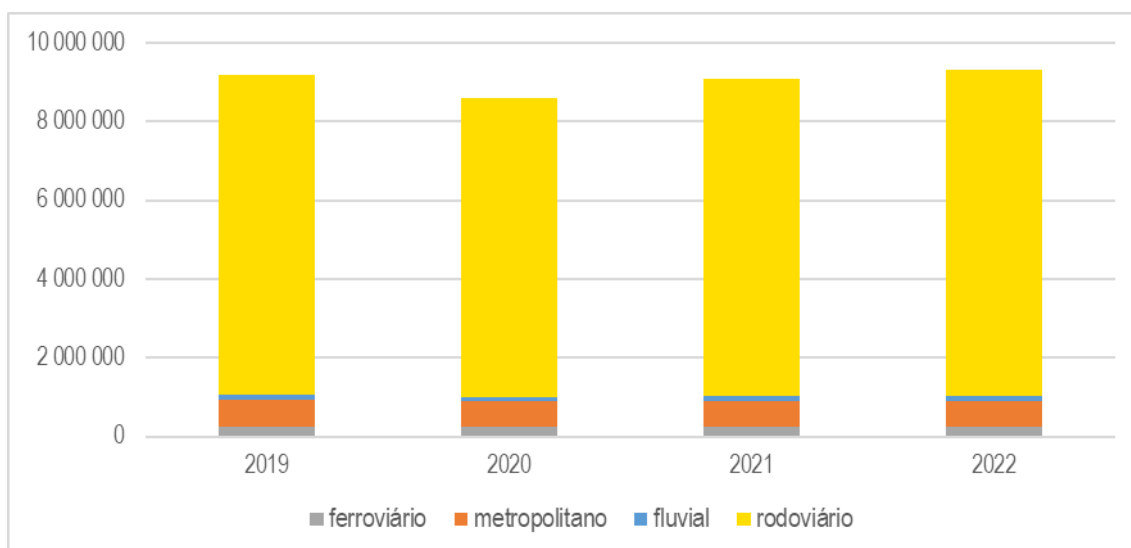


Figura 2.4.1-1 – Evolução da oferta (circulações), por modo e por ano, na área metropolitana de Lisboa

Analisando a oferta de transporte, em veículos.km, em 2022 foram produzidos quase 127 milhões de veículos quilómetro na área metropolitana, registando-se um aumento de +3,8%, quando comparado com 2021, devido ao incremento de 4,7% da oferta do modo rodoviário o que coincide com a entrada em operação de duas áreas da Carris Metropolitana.

A análise baseada na produção de transporte mostra, como esperado, que o modo rodoviário é responsável pelo maior número de veículos.km produzidos na área metropolitana, representando 88% do total.

Modo	Veículos.km produzidos por modo de transporte e ano [10 <sup>3</sup> V.Km]					
	2019	2020	2021	2022	Varição 2022/2019	Varição 2022/2021
<b>Ferroviário</b>	8 789	8 619	8 634	8 340	-5,1%	-3,4%
<b>Metropolitano</b>	6 420	6 181	6 254	6 206	-3,3%	-0,8%
<b>Fluvial</b>	888	846	839	833	-6,2%	-0,7%
<b>Rodoviário</b>	104 801	95 659	106 477	111 482	6,4%	4,7%
<b>Total</b>	<b>120 898</b>	<b>111 304</b>	<b>122 204</b>	<b>126 862</b>	<b>4,9%</b>	<b>3,8%</b>

Tabela 2.4.1-2 – Veículos.km produzidos, por modo na área metropolitana de Lisboa de 2019 a 2022 (Fonte TML e operadores)

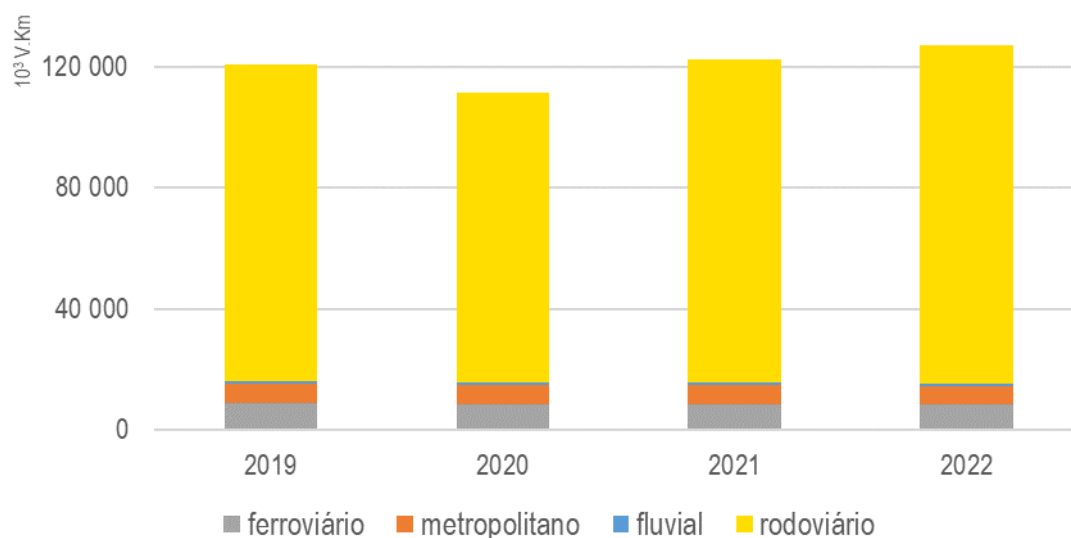


Figura 2.4.1-2 – Evolução da produção de transporte em veículos.km, por modo e por ano, na área metropolitana de Lisboa

A evolução dos lugares.kilómetros oferecidos na área metropolitana de Lisboa nos últimos anos, é apresentada no quadro e figura seguintes.

Em 2022 foram oferecidos 20,65 milhões de lugares.km, o que representa um aumento de 5% face a 2021. Este incremento deve-se ao aumento da oferta de lugares do serviço metropolitano e do modo rodoviário, com a entrada de parte da operação da Carris Metropolitana.

Os modos de transporte que mais lugares.km oferecem são o ferroviário, responsável por 41% dos lugares.km da amL, seguido do rodoviário com 39%.



Modos	Lugares.Km produzidos [10 <sup>6</sup> L.Km]				
	2019	2020	2021	2022	variação 2022/2021
Ferrovário	8 355	8 415	8 569	8 465	-1%
Metropolitano	3 850	3 667	3 439	3 882	13%
Fluvial	467	316	425	428	1%
Rodoviário	7 110	6 556	7 457	8 066	8%
<b>Total</b>	<b>19 783</b>	<b>18 954</b>	<b>19 890</b>	<b>20 841</b>	<b>5%</b>

Tabela 2.4.1-3 – Lugares.km, por modo, na área metropolitana de Lisboa de 2019 a 2022 (Fonte: TML e operadores)

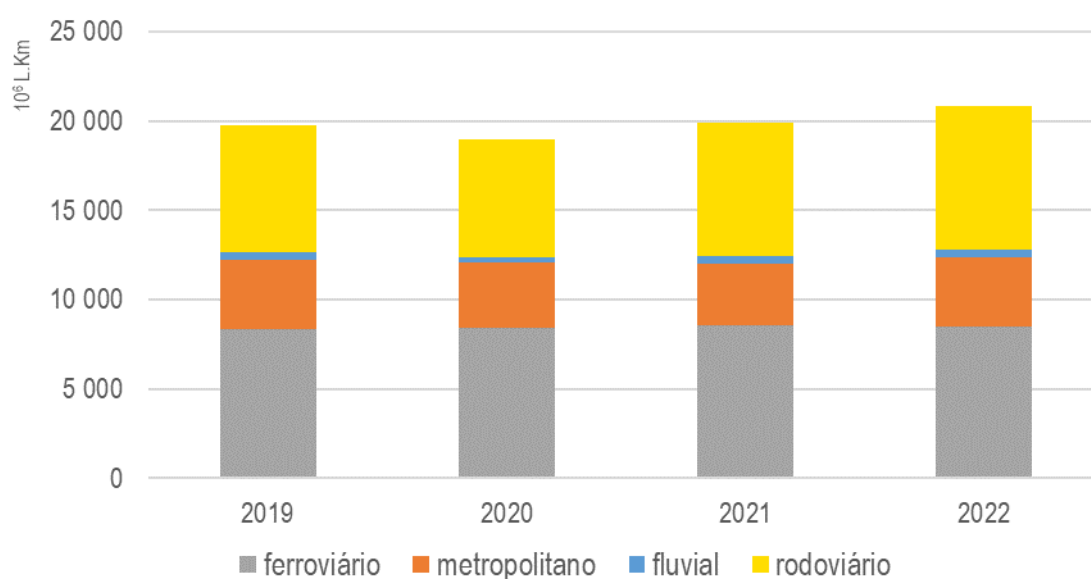


Figura 2.4.1.1 – Evolução de lugares.km, por modo e ano, na área metropolitana de Lisboa (10<sup>6</sup> L. Km)

## 2.4.2. Procura

No ano de 2022 já se assistiu a alguma recuperação na procura nos transportes na área metropolitana de Lisboa, refletida quer em número de passes vendidos, quer em termos de passageiros transportados, apesar ainda serem notório alguns efeitos da pandemia da doença COVID-19 nos padrões de mobilidade da população.

Nos quadros e figuras seguintes são resumidos alguns dados de vendas e de passageiros transportados, na área metropolitana de Lisboa, de 2019 a 2022, por modo de transporte, registados no sistema de bilhética, que ilustram as variações de procura nos últimos anos.

Tipo de passe	Passes carregados por tipo de passe (unidades)					
	Total 2019	Total 2020	Total 2021	Total 2022	Varição 2022/2019	Varição 2022/2021
Navegante Metropolitano	3 765 386	3 386 783	3 375 812	4 927 265	30,9%	46,0%
Navegante Municipal	1 033 881	829 591	790 928	1 077 458	4,2%	36,2%
Navegante +65	832 773	754 359	728 944	904 261	8,6%	24,1%
Navegante 7 dias	73 906	-	-	-	-	-
Navegante Família	93 100	199 006	200 011	314 952	238,3%	57,5%
Navegante PAC	-	-	27 192	338 324	-	1144,2%
Outros passes	2 212 095	334 339	329 798	541 134	-75,5%	64,1%
<b>Total parcial</b>	<b>8 011 141</b>	<b>5 504 078</b>	<b>5 452 685</b>	<b>8 103 394</b>	<b>1,2%</b>	<b>48,6%</b>
Navegante 12	115 309	31 903	35 237	46 389	-59,8%	31,6%
<b>Total</b>	<b>8 126 450</b>	<b>5 535 981</b>	<b>5 487 922</b>	<b>8 149 783</b>	<b>0,3%</b>	<b>48,5%</b>

Tabela 2.4.2-1 – Número de passes carregados por tipo de passe por ano (Fonte: TML)

A Erro! A origem da referência não foi encontrada. representa a evolução do número de passes carregados, com base nos dados de vendas disponibilizados à TML pelos operadores.

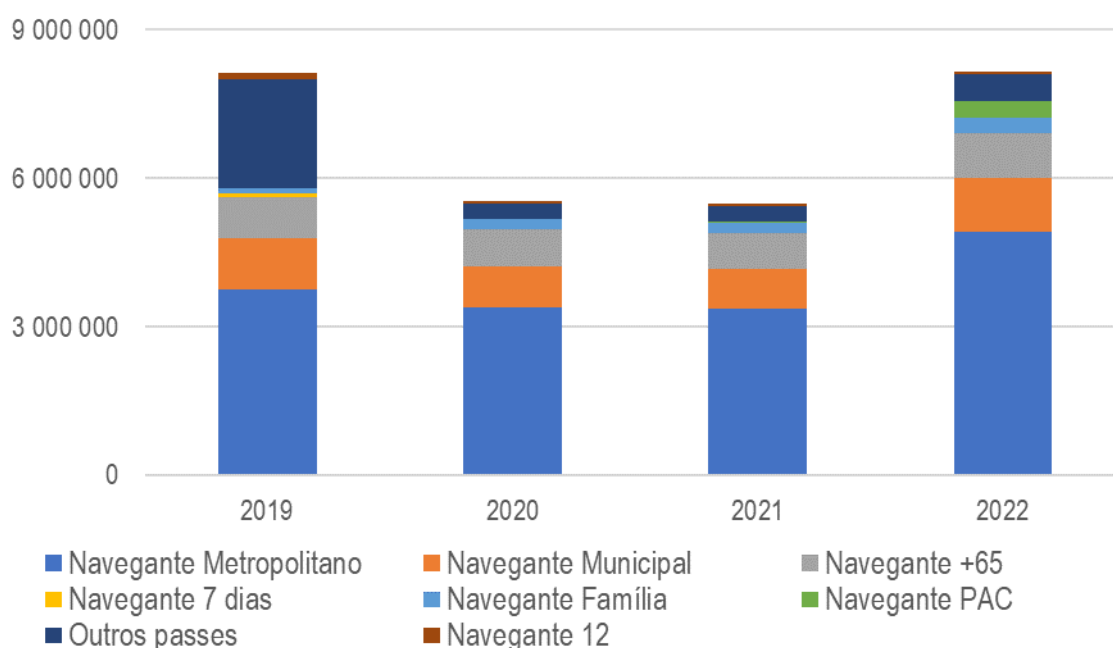


Figura 2.4.2-1 – Evolução do número de passes carregados, por tipo de título e por ano, na área metropolitana de Lisboa

Em 2022, regista-se um total de 8,150 milhões de passes carregados na área metropolitana de Lisboa, o que representou um aumento de +48,5% face a 2021, com valores totais equivalentes ao ano de 2019. Os passes metropolitanos representam hoje 60% dos passes carregados. É, no entanto, visível o aumento dos “Outros passes” (+64%) e dos passes com outras compensações, devido à

implementação de outros descontos, como da gratuidade no município de Lisboa para algumas faixas etárias e do Passe Antigo Combatente.

De acordo com as validações do sistema de bilhética, no ano de 2022 foram transportados 535 milhões de passageiros. Este número representa uma subida de 43% comparando com 2021, que tinha registado cerca de 375 milhões de passageiros. Este aumento é particularmente visível no modo metropolitano, com mais 62% de passageiros, o modo que também registou a maior queda em tempo de pandemia.

No entanto, o número de passageiros continua aquém dos valores anteriores à pandemia, havendo ainda menos 13% do que em 2019, ano que evidenciou um aumento gradual do número de passageiros a partir do segundo trimestre devido à introdução do passe navegante. Ainda assim, alguns modos de transporte estão a recuperar melhor que outros relativamente a 2019, com o ferroviário 6% abaixo, o rodoviário 11%, o fluvial 18% e o metropolitano 19%.

Modo	Passageiros transportados (10 <sup>3</sup> )					
	2019	2020	2021	2022	Varição 2022/2019	Varição 2022/2021
Ferroviário	118 643	71 314	75 076	111 548	-6%	49%
Metropolitano	182 560	92 944	91 184	147 962	79%	62%
Fluvial	18 986	10 603	10 478	15 502	-18%	48%
Rodoviário	294 024	173 658	197 948	260 647	-11%	32%
<b>Total</b>	<b>614 214</b>	<b>348 520</b>	<b>374 686</b>	<b>535 659</b>	<b>-13%</b>	<b>43%</b>

Tabela 2.4.2-2 –Passageiros transportados, por modo e por ano, na área metropolitana de Lisboa (Fonte: Operadores e TML)

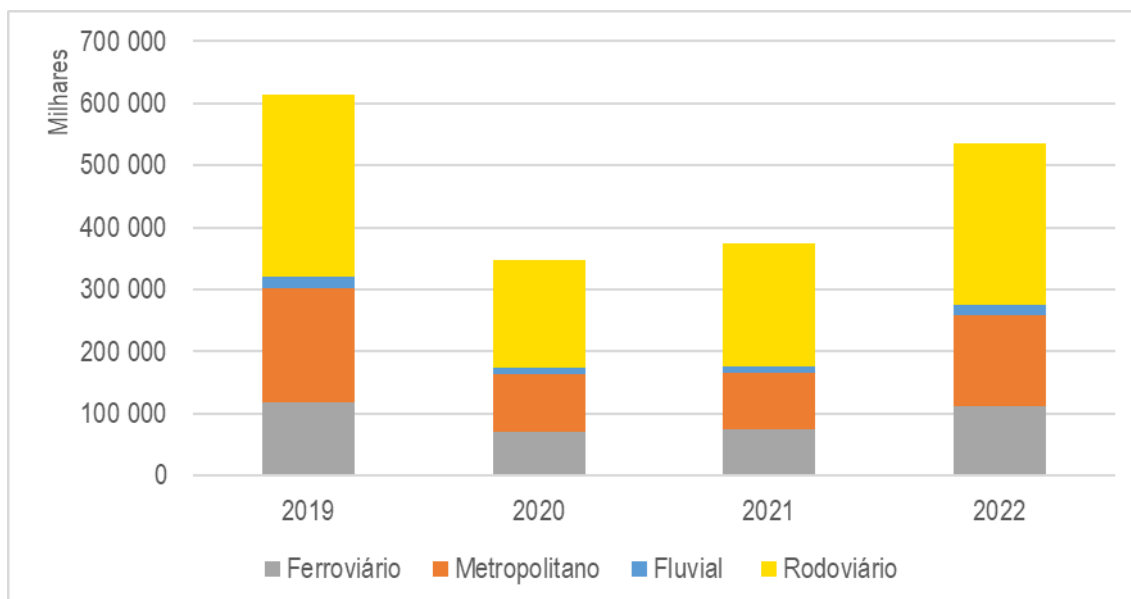


Figura 2.4.2-2 – Evolução do número de passageiros transportados, por modo e por ano, na área metropolitana de Lisboa

A Figura 2.4.2-3 retrata a flutuação mensal da procura, por modo, em todos os operadores da área metropolitana, de janeiro de 2019 a dezembro de 2022, onde é evidente a forte quebra causada pela pandemia a partir de março de 2020 e, novamente, em fevereiro de 2021. Com o final do desconfinamento houve uma retoma gradual na procura, sendo notórias as oscilações coincidentes com as diferentes fases de confinamento impostas pelo Governo. Em dezembro de 2022, contudo, o número de passageiros transportados correspondia ainda a 82% da procura no mês homólogo de 2019.

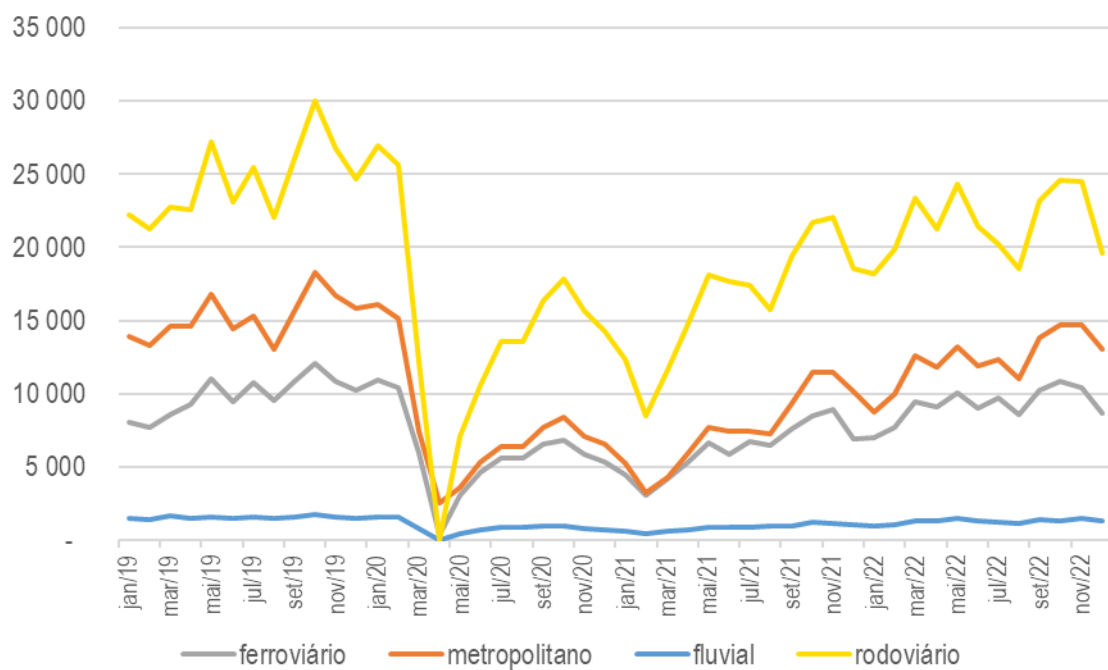


Figura 2.4.2-3 – Evolução da procura mensal, desde janeiro de 2019 a dezembro de 2022, em todos os operadores da área metropolitana, por modo. (Fonte: TML)

### 3. Indicadores do Regulamento (CE) n.º 1370/2007

#### 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 RJSPTP, nos termos da Lei n.º 52/2015, de 9 de junho, assim como o operador TML – Contratos Carris Metropolitana (TML–CM), na sequência dos contratos de Serviço Público de Transporte Rodoviário de Passageiros da área metropolitana de Lisboa celebrados pela AML: Contrato n.º 26/2020 (Lote 3), celebrado com a Alsa Todì, e Contrato n.º 27/2020 (Lote 4), celebrado com a TST.

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

Na tabela seguinte identificam-se os operadores ou gestores de contrato, públicos e privados, dos modos ferroviário, incluído o metropolitano, fluvial e rodoviário que operam na área metropolitana de Lisboa, constando a designação social e as marcas com que operam. Destes, os que no ano de 2022 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, estão identificados como os operadores privados rodoviários, excluídas: a Sulfertagus, cujo serviço criado pela Fertagus e contratado à TST alimentava os serviços da Fertagus; a Ribatejana Verde; a Rodolezíria; e a Rodoviária do Oeste.

A TST operou no âmbito das autorizações provisórias emitidas pela AML até 31/05/2022 no território abrangido pelo Lote 4 (Contrato Carris Metropolitana n.º 27/2020) e até 30/06/2022 no território abrangido pelo Lote 3 (Contrato Carris Metropolitana n.º 26/2020).

Desde 1/06/2022 a empresa Alsa Todì presta serviços à TML, no âmbito do Contrato Carris Metropolitana n.º 27/2020 (Lote 4), e desde 01/07/2022 a empresa TST passou a prestar serviços à TML no âmbito do Contrato Carris Metropolitana n.º 26/2020 (Lote 3).

De referir que algumas destas empresas prestam serviços inter-regionais, com paragens na área metropolitana, da competência de outras autoridades, como o Estado, ou as comunidades intermunicipais confinantes (Oeste, Lezíria do Tejo, Alto Alentejo, Alentejo Central e Alentejo Litoral).

Tipo	Modo	Designação Social do operador ou gestor de contrato	Designação abreviada	Marca com que opera
<b>Público (Estado)</b>	Ferroviário	Comboios de Portugal, E.P.E.	CP	A mesma
	Ferroviário - Metropolitano	Metropolitano de Lisboa, E.P.E.	Metropolitano de Lisboa	A mesma
	Fluvial	Soflusa – Sociedade Fluvial de Transportes, S.A.	Soflusa	A mesma
		Transtejo – Transportes do Tejo, S.A.	Transtejo	A mesma
<b>Público (Municípios)</b>	Rodoviário	Companhia Carris de Ferro de Lisboa, E.M., S.A.	Carris	A mesma
		Cascais Próxima, E.M., S. A. e Câmara Municipal de Cascais conforme contrato em vigor com a empresa Martin	Cascais Próxima/ MobiCascais	A mesma
		Serviços Municipalizados de Transportes Coletivos do Barreiro	TCB	A mesma
		TML – Transportes Metropolitanos de Lisboa, E.M.T., S.A. conforme contratos n.º 26/2020 com TST e n.º 27/2020 com Alsa Todi	CM	Carris Metropolitana
<b>Privado</b>	Ferroviário	Fertagus – Travessia do Tejo, Transportes S.A.	Fertagus	A mesma
	Ferroviário – Metro ligeiro de superfície	MTS – Metro Transportes do Sul, S.A.	MTS	A mesma
		Barraqueiro Transportes, S.A.	BT	Barraqueiro Oeste; Mafrense; Boa Viagem
		Henrique Leonardo da 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
		Ribatejana Verde – Transportes Rodoviários ed Passageiros, Unipessoal, Lda. (inter-regional)	Ribatejana	A mesma
		Rodolezéria – Transportes Rodoviários de Passageiros, Unipessoal, Lda. (inter-regional, substitui Rod. Tejo)	Rodolezéria	A mesma
RDO Rodoviária do Oeste, Lda. (inter-regional, substitui Rod. Tejo))	RDO	A mesma		

Tabela 3.1.1-1 – Operadores ou gestores de contratos de serviço público de transporte rodoviário na área metropolitana de Lisboa (Fonte: TML)

Todos os operadores referidos, exceto a Ribatejana Verde, Rodolezéria, Rodoviária do Alentejo e Rodoviária do Oeste, disponibilizam desde 2019 o passe intermodal Navegante no território da área metropolitana de Lisboa, relativamente aos quais a AML, e desde março de 2021 a TML, ao abrigo de contratos interadministrativos de delegação de competências do Estado e dos municípios, procede ao cálculo e ao pagamento das respetivas compensações financeiras, tratados em capítulos específicos deste relatório, designadamente nos referentes aos indicadores económico-financeiros. De referir que com a entrada em vigor dos Contratos da Carris Metropolitana que assumem as AP da Rodoviária do Alentejo, a população antes abrangida pelos serviços daquele operador dos municípios de Montijo, Palmela, Setúbal e área limite de Vendas Novas, passou também a poder usufruir do Passe Navegante nas suas deslocações, com melhoria das condições de mobilidade da mesma.

### **3.1.2. Formas de exploração do serviço público e de contratação**

O ano de 2022 seria marcado pela alteração da forma de exploração do serviço público de transporte rodoviário de passageiros na área metropolitana de Lisboa, com a concretização dos contratos Serviço Público de Transporte Rodoviário de Passageiros, celebrados em 2020, relativos aos serviços prestados sob a marca Carris Metropolitana, de acordo com o Regulamento (CE) n.º 1370/2007, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro, na redação atual, com os operadores:

- Viação Alvorada, Lda., a operar no Lote 1 no âmbito do Contrato n.º 24/2020;
- RL, a operar no Lote 2 no âmbito do Contrato n.º 25/2020;
- TST, a operar no Lote 3 no âmbito do Contrato n.º 26/2020; e
- Alsa Todì, a operar no Lote 4 no âmbito do Contrato n.º 27/2020.

No entanto, a TML, enquanto autoridade de transportes, por delegação da AML, apenas começou a explorar diretamente o serviço público de transporte de passageiros, no âmbito dos contratos celebrados, desde as seguintes datas:

- 01/06/2022 – Contrato Carris Metropolitana n.º 27/2020 (Lote 4);
- 01/07/2022 – Contrato Carris Metropolitana n.º 26/2020 (Lote 3).

A AML tinha procedido 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.

Atendendo a que a prestação de serviço de transporte público rodoviário de passageiros ao abrigo dos contratos de SPTRP tinha início previsto em 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, com rotura de serviços. Assim, por deliberação do Conselho de Administração da TML, de 29 de novembro de 2021, foi aprovada a manutenção em vigor das Autorizações Provisórias, 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, com a nota de que as referidas AP caducariam antes da data de 30 de junho de 2022, caso fosse antecipada a data de início da operação ao abrigo dos contratos de SPTRP.

Atendendo à antecipação do início da operação no Lote 4, serviço prestado no âmbito do Contrato Carris Metropolitana n.º 27/2020, para o dia 1 de junho de 2022, para este território, a TML tomou a decisão de pôr termo à manutenção da vigência de 87 autorizações para a exploração de serviço público de transporte rodoviário regular de passageiros na área metropolitana de Lisboa, a título provisório, no dia 31 de maio de 2022. A lista das autorizações provisórias que tiveram fim no dia operacional de 31 de maio de 2022 (mais concretamente às 3h59 do dia seguinte, conforme dia operacional) consta do Anexo I, sendo 84 exploradas pela empresa TST e 3 pela Rodoviária do Alentejo.

Com o início do serviço prestado no Lote 3 no dia 1 de julho de 2022, no âmbito do Contrato Carris Metropolitana n.º 26/2020, a TML tomou a decisão de pôr termo à manutenção da vigência das restantes autorizações para a manutenção do regime de exploração de serviço público de transporte rodoviário regular de passageiros na área metropolitana de Lisboa, a título provisório, exploradas pela empresa TST, no dia 30 de junho de 2022. A lista das autorizações provisórias cujo termo ocorreu no dia operacional de 30 de junho de 2022 (mais concretamente às 3h59 do dia seguinte, conforme dia operacional), consta do Anexo I, e são referentes à empresa TST.

Em 24 de junho de 2022 foi dada concordância à manutenção, a título provisório, da vigência das autorizações para a manutenção do regime de exploração de serviço público de transporte rodoviário regular de passageiros na área metropolitana de Lisboa das AP que operavam no território abrangido pelos Contratos n.ºs 24/2020 e 25/2020, Lotes 1 e 2, respetivamente.

No final do ano de 2022, tendo em conta o início da operação no dia 1 de janeiro de 2023 dos Contratos Carris Metropolitana n.º 24/2020 e n.º 25/2020, correspondentes aos Lotes 1 e 2, respetivamente, a TML tomou a decisão de pôr termo à vigência de 306 autorizações para a manutenção do regime de exploração de serviço público de transporte rodoviário regular de



passageiros na área metropolitana de Lisboa, a título provisório, para os territórios em causa, no dia 31 de dezembro de 2022. A lista das autorizações provisórias cujo termo ocorreu no dia operacional de 31 de dezembro de 2022 (mais concretamente às 3h59 do dia seguinte, conforme dia operacional), consta do Anexo I, referentes às empresas BT, HLM, ID, JJSA, RL, Scotturb e Vimeca.

Por solicitação do município de Sintra, efetuada em 14/12/2022, mantiveram-se em vigor 2 autorizações para a manutenção do regime de exploração de serviço público de transporte rodoviário regular de passageiros na área metropolitana de Lisboa, a título provisório, referentes a serviço turístico nesse território, até ao início da execução do respetivo contrato de prestação desses serviços, a celebrar com o Município de Sintra, conforme lista constante do Anexo I, com os n.ºs 3/AML/2016 (Sintra (Estação) – Sintra (Estação) via Vila e Palácio da Pena ) e 4/AML/2016 (Sintra (Estação) – Sintra (Estação) via Vila), relativas ao operador Scotturb - Transportes Urbanos, Lda..

<b>Operador</b>	<b>N.º AP</b>	<b>Termo das AP</b>	<b>AP integradas nos contratos Carris Metropolitana</b>	<b>Território abrangido (municípios)</b>
<b>BT</b>	66	31/12/2022	Contrato nº 25 - Lote 2 (61 AP) Contrato nº 24 - Lote 1 (4 AP)	Lisboa, Loures, Mafra, Odivelas, Sintra, Vila Franca de Xira, CIM Oeste
<b>HLM</b>	14	31/12/2022	Contrato nº 25 - Lote 2	Lisboa, Loures, Mafra, Odivelas
<b>ID</b>	7	31/12/2022	Contrato nº 25 - Lote 2	Loures, Mafra, CIM Oeste
<b>JJSA</b>	11	31/12/2022	Contrato nº 25 - Lote 2	Lisboa, Loures, Odivelas
<b>RL</b>	106	31/12/2022	Contrato nº 25 - Lote 2 (101 AP) Contrato nº 24 - Lote 1 (5 AP)	Almada, Amadora, Lisboa, Loures, Mafra, Odivelas, Sintra, Vila Franca de Xira
<b>RA</b>	3	31/05/2022	Contrato nº 27 - Lote 4 (3 AP)	Montijo, Palmela, Setúbal, CIM Alentejo Central
<b>Scotturb</b>	29	31/12/2022 (27) 2 mantém-se	Contrato nº 24 - Lote 1	Cascais, Mafra, Oeiras, Sintra
<b>TST</b>	185	30/06/2022 – 72 AP 31/05/2022 – 87 AP	Contrato nº 26 - Lote 3 (72 AP) Contrato nº 27 - Lote 4 (87 AP)	Alcochete, Almada, Barreiro, Lisboa, Moita, Montijo, Palmela, Seixal, Setúbal, Sesimbra
<b>Vimeca</b>	77	31/12/2022	Contrato nº 24 - Lote 1	Amadora, Cascais, Lisboa, Mafra, Odivelas, Oeiras, Sintra

Tabela 3.1.2-1 – Operadores de transporte público rodoviário de passageiros com autorizações provisórias da competência da TML, e distribuição por n.º AP em 2022, termo da AP, Contrato Carris Metropolitana e território (Fonte: TML)

### 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 em períodos 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 janeiro de 2022 encontravam-se vigentes 498 autorizações, 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. Destas, 496 autorizações provisórias tiveram termo em 2022 (facto relacionado com o início da operação dos serviços da Carris Metropolitana em 1 de junho e em 1 de julho de 2022, na margem sul, e em 1 de janeiro de 2023, na margem norte da área metropolitana de Lisboa) tendo-se mantido apenas 2 autorizações provisórias do operador Scotturb. Tal como em 2021 e em 2022 não foram atribuídas novas autorizações.

No ano de 2022 não foram emitidas autorizações de transporte flexível, sendo de notar que alguns dos serviços com autorizações TPF recorrentes foram integrados na rede dos Contratos da Carris Metropolitana.

Nas autorizações provisórias emitidas constam as seguintes indicações:

- (i) *Designação da autorização*: Apresentada em cada uma das tabelas do Anexo I, relativas a cada um dos operadores;
- (ii) *Identificação da autoridade de transportes concedente*: 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 2021 e 2022, 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.

Apresenta-se também, no Anexo I, a tabela referente aos serviços contratados pela TML no âmbito dos contratos n.º 26/2020 (Lote3) e 27/2020 (Lote 4), contendo a lista das linhas Base vigentes em 2022. Na tabela, a cada linha base é apresentado o número do contrato associado, o número comercial da linha, a sua designação e o termo da sua vigência, que coincide com o termo do respetivo contrato<sup>7</sup>.

### **3.1.5. Lista das linhas com autorização emitida pela AML e contratos da TML**

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 como aos serviços contratados pela TML.

Dada a sua longa extensão, as listagens das linhas com autorizações, por cada um dos operadores, nos anos de 2021 e 2022, são apresentadas no Anexo II ao presente relatório, com indicação: do número da autorização emitida, ou do contrato; do número comercial da carreira; da 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, como:

- (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 as linhas autorizadas em cada ano.

<sup>7</sup> De acordo com o n.º 2 da Cláusula 6.ª de cada um dos dois contratos, “*O Contrato tem a duração de 7 (sete) anos contados da data de início do Período de Funcionamento Normal*”.

Encontrando-se as listagens das linhas no Anexo II ao presente relatório, apresenta-se, para cada operador e para os anos de 2021 e 2022 (à data de 31 de dezembro), um breve resumo nas tabelas seguintes.

- Barraqueiro Transportes

BT	N.º de Linhas autorizadas segundo as suas características [Unidades]	
	2021	2022
<b>Bases</b>	55	54
<b>Parcelares</b>	94	94
<b>Variantes</b>	59	59
<b>Municipais</b>	157	156
<b>Intermunicipais</b>	26	26
<b>Inter-regionais</b>	25	25
<b>Transporte regular</b>	207	207
<b>Transporte flexível</b>	1	0
<b>N.º Total de Linhas</b>	<b>208</b>	<b>207</b>

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 à não reposição do único serviço de transporte flexível de que dispunha em 2021.

- Henrique Leonardo da Mota

HLM	N.º de Linhas autorizadas segundo as suas características [Unidades]	
	2021 e 2022	
<b>Bases</b>	14	
<b>Parcelares</b>	8	
<b>Variantes</b>	10	
<b>Municipais</b>	7	
<b>Intermunicipais</b>	25	
<b>Transporte regular</b>	32	
<b>Transporte flexível</b>	0	
<b>N.º Total de Linhas</b>	<b>32</b>	

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]	
	2021 e 2022	
<b>Bases</b>	7	
<b>Parcelares</b>	5	

ID	N.º de Linhas autorizadas segundo as suas características [Unidades]
	2021 e 2022
<b>Variantes</b>	10
<b>Municipais</b>	11
<b>Intermunicipais</b>	8
<b>Inter-regionais</b>	3
<b>Transporte regular</b>	22
<b>Transporte flexível</b>	0
<b>N.º Total de Linhas</b>	<b>22</b>

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

- JJ Santo António

JISA	N.º de Linhas autorizadas segundo as suas características [Unidades]
	2021 e 2022
<b>Bases</b>	11
<b>Parcelares</b>	3
<b>Variantes</b>	8
<b>Municipais</b>	8
<b>Intermunicipais</b>	14
<b>Transporte regular</b>	22
<b>Transporte flexível</b>	0
<b>N.º Total de Linhas</b>	<b>22</b>

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

- Rodoviária do Alentejo

RA	N.º de Linhas autorizadas segundo as suas características [Unidades]
	2021 e 2022
<b>Bases</b>	1
<b>Parcelares</b>	2
<b>Inter-regionais</b>	3
<b>Transporte regular</b>	3
<b>Transporte flexível</b>	0
<b>N.º Total de Linhas</b>	<b>3</b>

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]
	2021 e 2022
<b>Bases</b>	117
<b>Parcelares</b>	164
<b>Variantes</b>	27
<b>Municipais</b>	95
<b>Intermunicipais</b>	213
<b>Transporte regular</b>	308
<b>Transporte flexível</b>	0
<b>N.º Total de Linhas</b>	<b>308</b>

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]
	2021 e 2022
<b>Bases</b>	29
<b>Parcelares</b>	45
<b>Variantes</b>	71
<b>Municipais</b>	86
<b>Intermunicipais</b>	59
<b>Transporte regular</b>	145
<b>Transporte flexível</b>	0
<b>N.º Total de Linhas</b>	<b>145</b>

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

- TML – Contrato Carris Metropolitana n.º 26/2020 (Lote 3)

TML-CM3 <sup>8</sup>	N.º de Linhas autorizadas [Unidades]	
	2021	2022
Bases	-	118
Parcelares	-	0
Variantes	-	29
Municipais	-	78
Intermunicipais	-	69
Inter-regionais	-	0
Transporte regular	-	147
Transporte flexível	-	0
<b>N.º Total de Linhas</b>	-	<b>147</b>

Tabela 3.1.5-8 – Resumo das linhas constantes no Anexo II – TML-CM3 (Fonte: TML/ IMT- STePP)

- TML – Contrato Carris Metropolitana n.º 27/2020 (Lote 4)

TML-CM4 <sup>9</sup>	N.º de Linhas autorizadas [Unidades]	
	2021	2022
Bases	-	154
Parcelares	-	0
Variantes	-	54
Municipais	-	106
Intermunicipais	-	96
Inter-regionais	-	6
Transporte regular	-	208
Transporte flexível	-	0
<b>N.º Total de Linhas</b>	-	<b>208</b>

Tabela 3.1.5-9 – Resumo das linhas constantes no Anexo II – TML-CM4 (Fonte: TML/ IMT- STePP)

<sup>8</sup> O serviço teve início em 1 de julho de 2022.

<sup>9</sup> O serviço teve início em 1 de junho de 2022.



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

TST <sup>10</sup>	N.º de Linhas autorizadas [Unidades]	
	2021	2022
<b>Bases</b>	189	185
<b>Parcelares</b>	201	201
<b>Variantes</b>	45	45
<b>Municipais</b>	233	230
<b>Intermunicipais</b>	200	199
<b>Inter-regionais</b>	2	2
<b>Transporte regular</b>	431	431
<b>Transporte flexível</b>	4	0
<b>N.º Total de Linhas</b>	<b>435</b>	<b>431</b>

Tabela 3.1.5-10 – Resumo das linhas constantes no Anexo II – TST (Fonte: TML/ IMT- STePP)

Na TST, em comparação com o ano de 2021, houve menos 4 Autorizações de Transporte Flexível, tendo, em 2022, os serviços com destino às praias e à Festa do Avante sido prestados pela TML – Carris Metropolitana, enquanto reforço ao serviço de transporte regular e não como serviço de transporte flexível.

Nas autorizações provisórias da TST estão também incluídas:

- 12, referentes aos serviços rodoviários da Sulfertagus, que faziam parte do contrato da Fertagus, cujo termo ocorreu a 30 de junho de 2023, sendo integrados nos serviços do Lote 3. No presente relatório, a informação destas 12 autorizações provisórias não está contabilizada nos indicadores de caracterização.
- 1, referente a contrato com o município de Almada, para o serviço “Bus Saúde”.
  - Vimeca Transportes

Vimeca	N.º de Linhas autorizadas segundo as suas características [Unidades]
	2021 e 2022
<b>Bases</b>	77
<b>Parcelares</b>	76
<b>Variantes</b>	78
<b>Municipais</b>	108
<b>Intermunicipais</b>	123
<b>Transporte regular</b>	231
<b>Transporte flexível</b>	0
<b>N.º Total de Linhas</b>	<b>231</b>

Tabela 3.1.5-11 – Resumo das linhas constantes no Anexo II – Vimeca (Fonte: TML/ IMT- STePP)

<sup>10</sup> Uma parte do serviço teve termo em 31 de maio de 2022, com o início do serviço da TML-CM4 em 1 de junho de 2022, e a outra parte teve termo em 30 de junho de 2022, com o início do serviço da TML-CM3 em 1 de julho de 2022.

- Todos os operadores

Tendo o serviço da TML–CM4 iniciado em 1 de junho de 2022, e o serviço da TML–CM3 iniciado em 1 de julho de 2022, em substituição dos serviços da TST e RA, para se evitar a sobreposição da contabilização das linhas destes operadores nas tabelas seguintes, para o ano de 2022 optou-se por se apresentar o n.º de linhas de todos os operadores em duas colunas. Na primeira coluna apresenta-se o n.º de linhas até 31 de maio, período anterior ao início dos serviços da TML em que estavam a ser operadas todas as linhas da TST e RA, e na segunda coluna apresenta-se o n.º de linhas a partir de 1 de julho, período em que os serviços da TST e RA foram totalmente substituídos pelos serviços prestados pela TML.

Todos os operadores	N.º de Linhas autorizadas [Unidades]		
	2021	2022	
		Antes TML–CM	Depois TML–CM
<b>Bases</b>	500	495	588
<b>Parcelares</b>	598	598	395
<b>Variantes</b>	308	308	339
<b>Municipais</b>	705	701	655
<b>Intermunicipais</b>	668	667	633
<b>Inter-regionais</b>	33	33	34
<b>Transporte regular</b>	1 401	1401	1322
<b>Transporte flexível</b>	5	0	0
<b>N.º Total de Linhas</b>	<b>1 406</b>	<b>1401</b>	<b>1322</b>

Tabela 3.1.5-12 – Total das linhas constantes no Anexo II – por tipo de linha/serviço (Fonte: TML/ IMT- STePP)

Em 2022 houve uma redução das linhas de transporte flexível, pois o único serviço de transporte flexível de que a BT dispunha em 2021 não foi repostado em 2022 e os serviços prestados pela TST, nesse âmbito, passaram a ser integrados nos serviços regulares prestados pela TML, como reforços. Assim, todas as linhas disponibilizadas em 2022 enquadravam-se no âmbito do transporte regular de passageiros.

Relativamente ao tipo de linha e serviço, e desde que a TML–CM passou a operar em toda a margem sul da área metropolitana de Lisboa, o maior número de linhas eram bases, seguidas das parcelares e variantes, por ordem decrescente do número de linhas. Quanto à abrangência territorial, do total de linhas da competência da TML, 50% são municipais, 48% intermunicipais e apenas 2% inter-regionais.

Da análise da figura seguinte, verifica-se que os municípios de Sintra, Mafra, Setúbal e Vila Franca de Xira são os que apresentam um maior número de linhas municipais autorizadas pela AML. Com a entrada em serviço da Carris Metropolitana houve um reforço das linhas municipais.

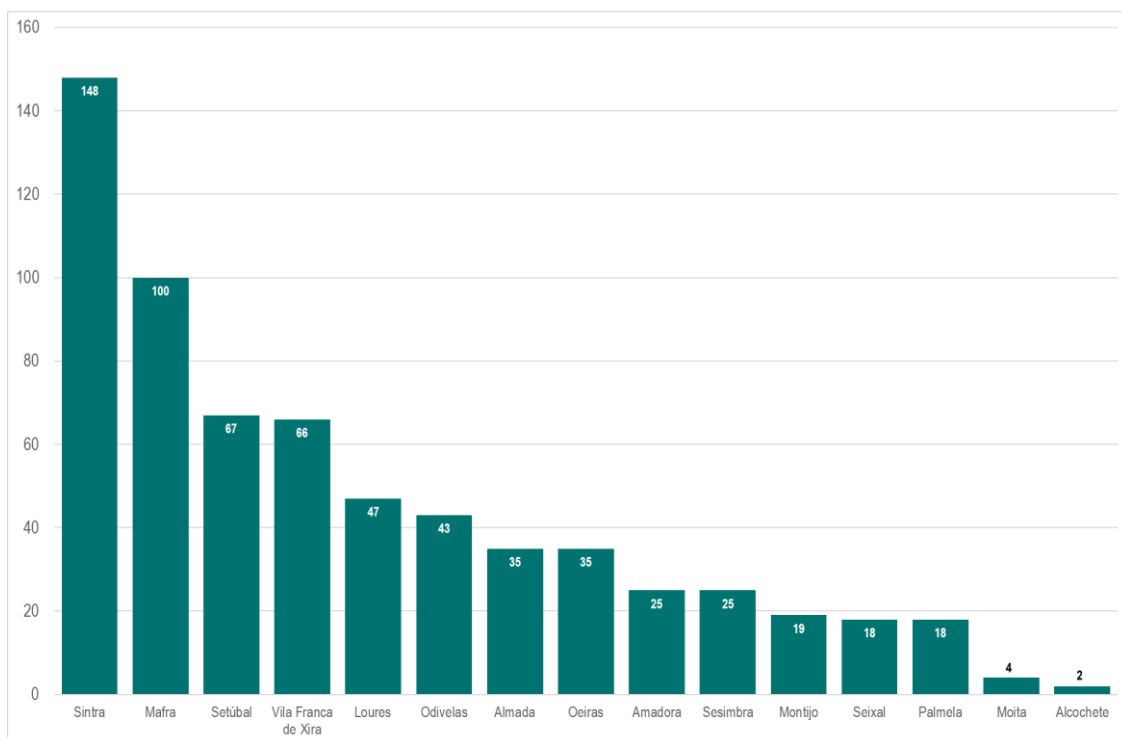


Figura 3.1.5-1 – Número de linhas municipais por município em 2022 (Fonte: TML/ IMT- STePP)

Operador	N.º de Linhas autorizadas [Unidades]		
	2021	2022	
		Antes TML-CM	Depois TML-CM
BT	208	207	207
HLM	32	32	32
ID	22	22	22
JJSA	22	22	22
RA	3	3	0
RL	308	308	308
Scotturb	145	145	145
TML-CM3	0	0	147
TML-CM4	0	0	208
TST	435	431	0
Vimeca	231	231	231
<b>N.º Total de Linhas</b>	<b>1 406</b>	<b>1401</b>	<b>1322</b>

Tabela 3.1.5-13 – Total das linhas constantes no Anexo II – por operador (Fonte: TML/ IMT- STePP)

Em 2022, até à entrada dos serviços da Carris Metropolitana, tal como em 2021, os operadores com o maior número de linhas foram a TST, RL e Vimeca, com 431, 308 e 231 linhas, respetivamente. Os

operadores com menor número de linhas foram a RA, a JJSA e a ID. Após a disponibilização dos serviços da Carris Metropolitana em toda a margem sul da área metropolitana de Lisboa, como é possível observar na **Figura 3.1.5-2**, os operadores com maior número de linhas continuaram a ser a RL (23%), a Vimeca (17%), a BT (16%) e agora a TML–CM4 (16%). Como nota refere-se que a TML–CM3 e a TML–CM4 representam no seu conjunto 27% do total das linhas em operação na aML.

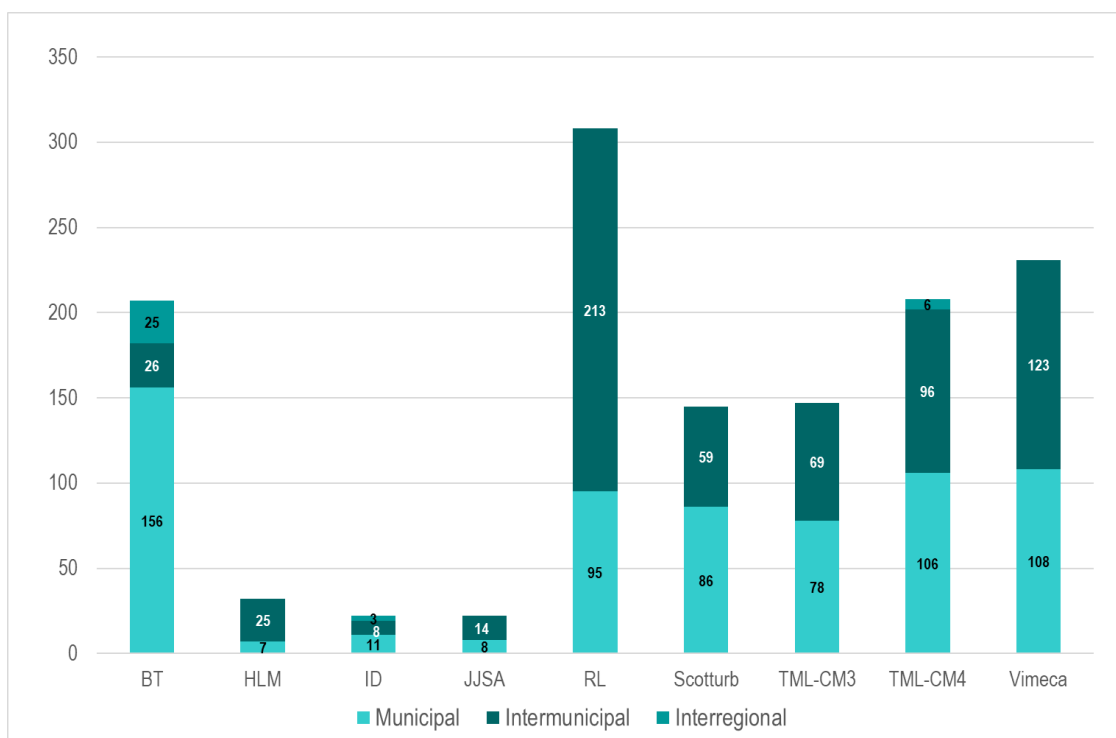


Figura 3.1.5-2 – Linhas autorizadas (AP) e contratadas (contratos Carris Metropolitana) em 2022 por operador - Depois TML-CM

(Fonte: TML/ IMT- STePP)

### 3.1.6. Desenho das linhas autorizadas por município

Apresenta-se o mapa síntese das linhas autorizadas e contratadas pela AML/TML relativo a dezembro de 2022.

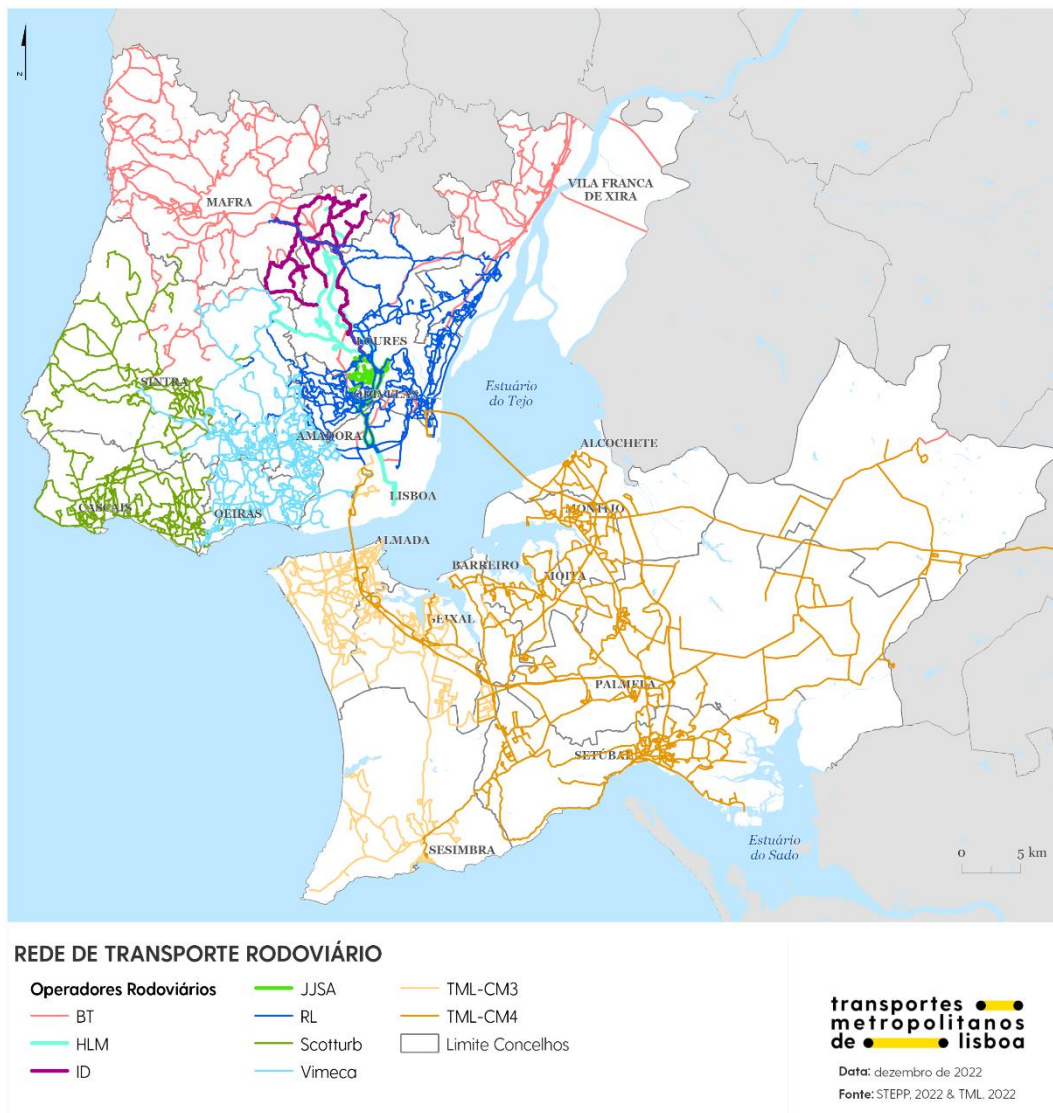


Figura 3.1.6-1 – Linhas autorizadas (AP) e contratadas (Contratos Carris Metropolitana) na área metropolitana de Lisboa  
(Fonte: TML/ IMT- STePP)

Juntam-se, no Anexo III ao presente relatório, os mapas ilustrativos, por município, com os desenhos das linhas autorizadas, a identificação das localidades 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.

<b>Operador</b>	<b>Municípios onde operam</b>
<b>BT</b>	Lisboa, Loures, Mafra, Odivelas, Sintra, Vila Franca de Xira e CIM Oeste
<b>HLM</b>	Lisboa, Loures, Mafra e Odivelas
<b>ID</b>	Loures, Mafra e CIM Oeste
<b>JJSA</b>	Lisboa, Loures e Odivelas
<b>RA</b>	Montijo, Palmela, Setúbal e CIM Alentejo Central
<b>RL</b>	Almada, Amadora, Lisboa, Loures, Mafra, Odivelas, Sintra e Vila Franca de Xira
<b>Scotturb</b>	Cascais, Mafra, Oeiras e Sintra
<b>TML-CM3</b>	Almada, Lisboa, Seixal e Sesimbra
<b>TML-CM4</b>	Alcochete, Barreiro, Lisboa, Moita, Montijo, Palmela e Setúbal
<b>TST</b>	Alcochete, Almada, Barreiro, Lisboa, Moita, Montijo, Palmela, Seixal, Sesimbra e Setúbal
<b>Vimeca</b>	Amadora, Cascais, Lisboa, Mafra, Odivelas, Oeiras e Sintra

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

Há, no entanto, a assinalar que a AML e a TML, em conjunto com alguns operadores, têm procedido à correção de erros detetados nos dados que foram carregados no Sistema de Informação Nacional, e agora, da parte da TML, ao esforço para carregamento dos dados da operação da Carris Metropolitana.

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 são realizadas análises conjuntas para os operadores HLM, ID e JJSA, na sequência do acordo de exploração conjunta celebrado entre estes, segundo indicação por eles prestada.

## **3.2. Oferta**

### **3.2.1. Linhas exploradas**

Para cada um dos operadores de serviço público, e para os anos 2021 e 2022, apresenta-se o número de linhas exploradas, em unidades, e respetiva extensão total, em quilómetros, estando nelas incluídas as bases, variantes e parcelares.

Operador - Linhas transporte regular	2021		2022	
	N.º de linhas	Extensão [km]	N.º de linhas	Extensão [km]
BT	207	6 547,1	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	-	-
RL	308	5 398,5	308	5 398,5
Scotturb	145	3 487,7	145	3 487,7
TML-CM3	-	-	147	4 205, 2
TML-CM4	-	-	208	7 318,0
TST	431	10 665,9	-	-
Vimeca	231	5 241,1	231	5 241,1
<b>Total</b>	<b>1 401</b>	<b>33 686,6</b>	<b>1 322</b>	<b>34 412,8</b>

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

Verifica-se que com a entrada em operação da Carris Metropolitana, e o fim das AP da TST e RA, a extensão total das linhas aumentou, apesar da pequena redução do número de linhas.

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 Voltas<sup>11</sup>, no caso da RL, e o Circuito da Saúde, no caso dos TST, todos com contratos com os respetivos municípios.

### 3.2.2. Circulações

Para cada um dos operadores, e para os anos de 2021 e 2022, apresenta-se o número de circulações, em unidades, divididas por:

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

Operador	Circulações [Unidades]	2021	2022
BT	<b>Totais anuais</b>	<b>177 271</b>	<b>183 034</b>
	Média diária, dias úteis	662	651
	Média diária, fins de semana e feriados	142	173
HLM, ID, JJSA	<b>Totais anuais</b>	<b>194 635</b>	<b>191 273</b>
	Média diária, dias úteis	n.d.	n.d.
	Média diária, fins de semana e feriados	n.d.	n.d.
RA	<b>Totais anuais</b>	<b>385</b>	<b>376</b>
	Média diária, dias úteis	2	2
	Média diária, fins de semana e feriados	0	0

<sup>11</sup> 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.



Operador	Circulações [Unidades]	2021	2022
RL	<b>Totais anuais</b>	<b>1 071 863</b>	<b>1 041 110</b>
	Média diária, dias úteis	n.d.	n.d.
	Média diária, fins de semana e feriados	n.d.	n.d.
Scotturb	<b>Totais anuais</b>	<b>365 887</b>	<b>378 967</b>
	Média diária, dias úteis	1 077	1 172
	Média diária, fins de semana e feriados	755	745
Contrato Sulfertagus	<b>Totais anuais</b>	<b>291 845</b>	<b>149 471</b>
	Média diária, dias úteis	n.d.	n.d.
	Média diária, fins de semana e feriados	n.d.	n.d.
TML-CM3	<b>Totais anuais</b>	-	<b>559 049</b>
	Média diária, dias úteis	-	2 913
	Média diária, fins de semana e feriados	-	1 973
TML-CM4	<b>Totais anuais</b>	-	<b>396 389</b>
	Média diária, dias úteis	-	2 086
	Média diária, fins de semana e feriados	-	1 278
TST	<b>Totais anuais</b>	<b>1 143 565</b>	<b>550 640</b>
	Média diária, dias úteis	3 694	3 974
	Média diária, fins de semana e feriados	1 866	1 974
Vimeca	<b>Totais anuais</b>	<b>1 130 104</b>	<b>1 094 359</b>
	Média diária nos dias úteis	3 686	5 986
	Média diária, fins de semana e feriados	1 875	1 892
<b>Totais anuais - Operação AML Sul</b>		<b>1 435 795</b>	<b>1 655 925</b>
<b>Totais anuais</b>		<b>4 375 556</b>	<b>4 544 669</b>

n.d. – Dados não disponíveis.

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

Em 2022 foram realizadas 4 544 669 circulações de serviço público de transporte rodoviário de passageiros na área metropolitana.

Da análise da evolução do número de circulações em 2022, para o conjunto dos operadores, constata-se que houve uma variação de + 4% face à realizadas em 2021.

Na sequência do início da operação dos serviços da TML-CM3 e TML-CM4 na margem sul, verificou-se nessa parte do território uma variação positiva, de +15%, das circulações disponibilizadas em 2022 face a 2021, com o número de circulações a passar de 1 435 795, em 2021, para 1 655 925.

Os operadores Vimeca e RL contabilizaram um maior número de circulações, totalizando, respetivamente, cerca de 1,09 milhões e 1,04 milhões de circulações. Por oposição, os serviços da Rodoviária do Alentejo (com dados enviados de apenas uma linha até 31 de maio) e do contrato

Sulfertagus, são os que apresentam com menor número de circulações, respetivamente, 376 e 149 471.

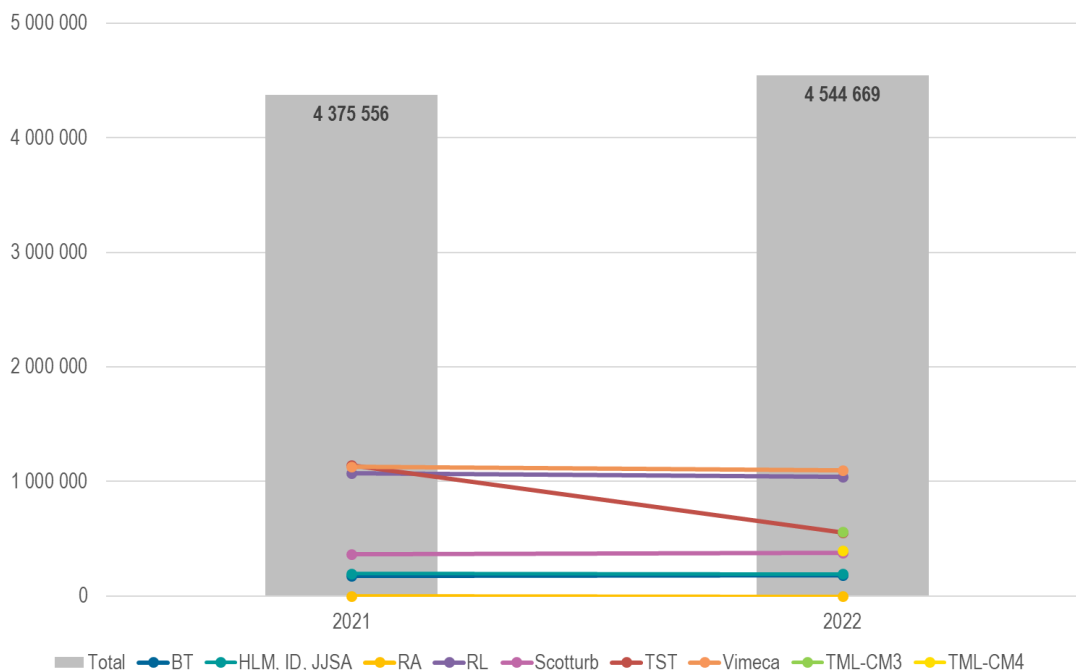


Figura 3.2.2-1 – Número total de circulações (Fonte: Operadores)

### 3.2.3. População servida por transportes públicos rodoviários

Para cada um dos municípios da área metropolitana de Lisboa e para os anos de 2021 e 2022, apresenta-se a percentagem da população servida por transporte público rodoviário de passageiros, da competência da TML, mas também dos municípios do Barreiro, Cascais e Lisboa. Para este apuramento foram utilizados os dados provisórios de população da BGRI<sup>12</sup> de 2021 e os dados de paragens de transporte público do SIGGESC, considerando uma área de influência de 400 metros a cada paragem.

Em 2022, 98,9% da população da AML estava servida por transporte público rodoviário de passageiros, o que face a 2021 representou um aumento de 0,1%. Os municípios da Amadora, Barreiro e Lisboa mantiveram uma cobertura de 100%, devido a uma rede essencialmente urbana.

Assinala-se, que, com o início da operação da Carris Metropolitana nos municípios da área metropolitana sul, a percentagem de população servida por transporte público de passageiros

<sup>12</sup> A BGRI (Base Geográfica de Referenciação de Informação) é um sistema de referenciação geográfica, apoiado em ortofotocartografia sob a forma digital, resultado da divisão da área das freguesias em pequenas unidades territoriais estatísticas, denominadas Secção Estatística, Subsecção Estatística e Lugar.

umentou de forma relevante face a 2021. O maior incremento ocorreu no município de Palmela em que mais 7,8% da população passou a estar servida de transporte público rodoviário, seguido por Setúbal (+3,7%), Sesimbra (+3,5%), Alcochete (+2,4%) e Montijo (+1,5%).

Município	População Total	Percentagem da população servida por TP rodoviário [%]		
	Censos 2021	2021	2022 (dez.)	Diferença
Alcochete	19 143	97,2%	99,6%	2,4%
Almada	177 238	98,5%	99,4%	0,9%
Amadora	171 454	100,0%	100,0%	0,0%
Barreiro	78 345	100,0%	100,0%	0,0%
Cascais	214 124	99,5%	99,5%	0,0%
Lisboa	545 796	100,0%	100,0%	0,0%
Loures	201 590	99,7%	99,7%	0,0%
Mafra	86 515	97,6%	97,6%	0,0%
Moita	66 255	98,4%	98,4%	0,0%
Montijo	55 682	97,2%	98,7%	1,5%
Odivelas	148 034	99,9%	99,9%	0,0%
Oeiras	171 658	99,1%	99,1%	0,0%
Palmela	68 852	85,9%	93,7%	7,8%
Seixal	166 507	98,4%	99,1%	0,8%
Sesimbra	52 384	95,5%	99,1%	3,5%
Setúbal	123 496	96,1%	99,8%	3,7%
Sintra	385 606	99,4%	99,4%	0,0%
Vila Franca de Xira	137 529	99,8%	99,8%	0,0%
<b>Total</b>	<b>2 870 208</b>	<b>98,8%</b>	<b>98,9%</b>	<b>0,1%</b>

Tabela 3.2.3-1 – População servida por transporte público de passageiros por município  
(Fonte: TML com base nos dados do IMT- STePP 2021 e 2022 e INE-BGRI 2021)

### 3.2.4. Veículos.Quilómetro produzidos

Para cada um dos operadores, e para os anos de 2019 a 2022, apresenta-se o número de veículos.km<sup>13</sup> produzidos, em 10<sup>3</sup> V.Km.

Operador	Veículos.km produzidos [10 <sup>3</sup> V. Km]						
	2019	2020	2021	2022	variação 2022/2019	variação 2022/2020	variação 2022/2021
BT	3 486	2 716	3 344	3541	2%	30%	6%

<sup>13</sup> «Veículo.km»: Unidade de medida que representa o movimento de um veículo ao longo de um quilómetro (INE).

Operador	Veículos.km produzidos [10 <sup>3</sup> V. Km]						
	2019	2020	2021	2022	variação 2022/2019	variação 2022/2020	variação 2022/2021
HLM, ID, JJSA	2 683	2 467	2 872	2 549	-5%	3%	-11%
RA	13	8	13	9	- 31%	7%	-30%
RL	14 162	12 527	13 662	12 951	-9%	3%	-5%
Scotturb	6 372	5 529	6 025	6 259	-2%	13%	4%
Contrato Sulfertagus	1 831	1 717	1 807	927	-49%	-46%	-49%
TML-CM3	-	-	-	7 277	-	-	-
TML-CM4	-	-	-	8 183	-	-	-
TST	23 305	17 840	20 556	9 934	-57%	-44%	-52%
Vimeca	12 959	11 928	12 511	12 095	-7%	1%	-3%
<b>Operação AML Sul</b>	<b>25 149</b>	<b>19 574</b>	<b>22 376</b>	<b>26 330</b>	<b>5%</b>	<b>35%</b>	<b>18%</b>
<b>Total</b>	<b>64 812</b>	<b>54 740</b>	<b>60 790</b>	<b>63 725</b>	<b>-2%</b>	<b>16%</b>	<b>5%</b>

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

Em 2022 foram produzidos 63,7 milhões de V.Km, verificando-se que a variação deste ano face a 2019 foi de -2%; face a 2020 foi de 16%; e face a 2021 a variação foi de 5%.

Das variações do ano 2022 face aos anos de 2019 a 2021, por operador, expressas na Tabela 3.2.4-1, verifica-se que os serviços da RA, do contrato Sulfertagus e da TST, por não terem operado ao longo de todo o ano, uma vez que a meio de 2022 os seus serviços foram substituídos pelos da TML-CM3 e TML-CM4, apresentam fortes variações negativas.

Considerando o conjunto dos operadores que em 2022 operaram na margem sul da área metropolitana de Lisboa (RA, TST, Contrato Sulfertagus, TML-CM3 e TML-CM4), observa-se que a variação dos V.Km produzidos, face a 2021, foi de +18%, a maior variação positiva verificada nesse ano. Face ao ano de 2020, ano mais marcado pelos efeitos das medidas restritivas devidas à pandemia de Covid 19, esta variação, foi de 35%. Comparando com 2019, observa-se em 2022 um acréscimo de cerca de 1,2 milhões de V.Km produzidos, o que corresponde a uma variação de 5%.

Na margem norte, os operadores BT e Scotturb foram os únicos que em 2022 tiveram uma variação positiva da produção de V.km face a 2021, respetivamente de 6% e 4%.

Com variações negativas em 2022, face a 2021, encontram-se o conjunto dos operadores HLM, ID e JJSA, com uma redução de -11% de V.km produzidos, seguidos dos operadores RL e Vimeca, com quebras de -5% e -3%, respetivamente.

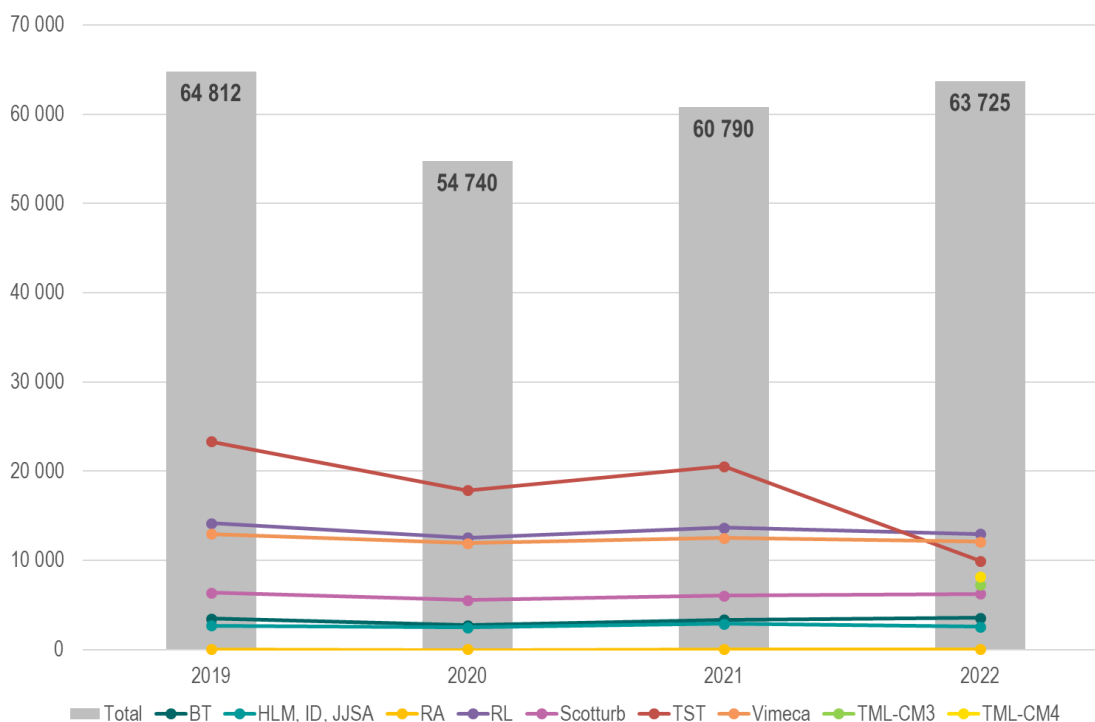


Figura 3.2.4-1 – Número de veículos.km produzidos por ano (10<sup>3</sup> V.km) (Fonte: Operadores)

### 3.2.5. Lugares.Quilómetro produzidos

Para cada um dos operadores, e para os anos de 2021 e 2022, apresenta-se o número de lugares.km<sup>14</sup> produzidos, em 10<sup>6</sup> L.Km.

Operador	Lugares.Km produzidos [10 <sup>6</sup> L. Km]		
	2021	2022	variação 2022/2021
BT	178,59	189,95	6%
HLM, ID, JJSA	224,89	201,94	-10%
RA	0,65	0,43	-
RL	1 072,46	1 019,24	-5%
Scotturb	441,54	463,99	5%
Contrato Sulfertagus	133,00	69,06	-
TML-CM3	-	612,43	-
TML-CM4	-	733,74	-
TST	1 519,44	-	-
Vimeca	1 023,47	1 030,05	1%
<b>Operação AML Sul</b>	<b>1 653,09</b>	<b>2 155,56</b>	<b>30%</b>
<b>Total</b>	<b>4 594,05</b>	<b>5 060,73</b>	<b>10%</b>

<sup>14</sup> «Lugares.km»: Soma dos resultados obtidos pela multiplicação da lotação de cada viatura pela distância total efetivamente percorrida por esta (INE).

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

Da avaliação da variação do ano 2022 face a 2021, por operador, na Tabela 3.2.5-1 excluem-se os serviços da RA, do contrato Sulfertagus e da TST por não terem operado ao longo de todo o ano, tendo os seus serviços sido substituídos pelos da TML – Contratos Carris Metropolitana (TML–CM3 e TML–CM4) a meio de 2022, motivo pelo qual este operador também ficou excluído da avaliação por operador.

Considerando o conjunto dos operadores que em 2022 operaram na margem sul da área metropolitana de Lisboa (RA, TST, Contrato Sulfertagus, TML–CM3 e TML–CM4), observa-se que a variação dos LugaresKm produzidos em 2022, face a 2021, foi de 30%, a maior variação positiva verificada nesse ano.

Na margem norte, os operadores BT, Scotturb e Vimeca foram os únicos que tiveram uma variação positiva da produção de Lugares.km em 2022, face a 2021, de 6%, 5% e 1%, respetivamente.

Com variações negativas em 2022, face a 2021, encontram-se o conjunto dos operadores HLM, ID e JJSA e o operador RL, de -10% e -5%, respetivamente.

A figura seguinte mostra a evolução do número de Lugares.Km produzidos nos anos 2019 a 2022, por operador, onde se constata que em 2022 houve um aumento dos lugares.km produzidos face a 2021 (10%), face a 2020 (29%) e face a 2019 (14%).

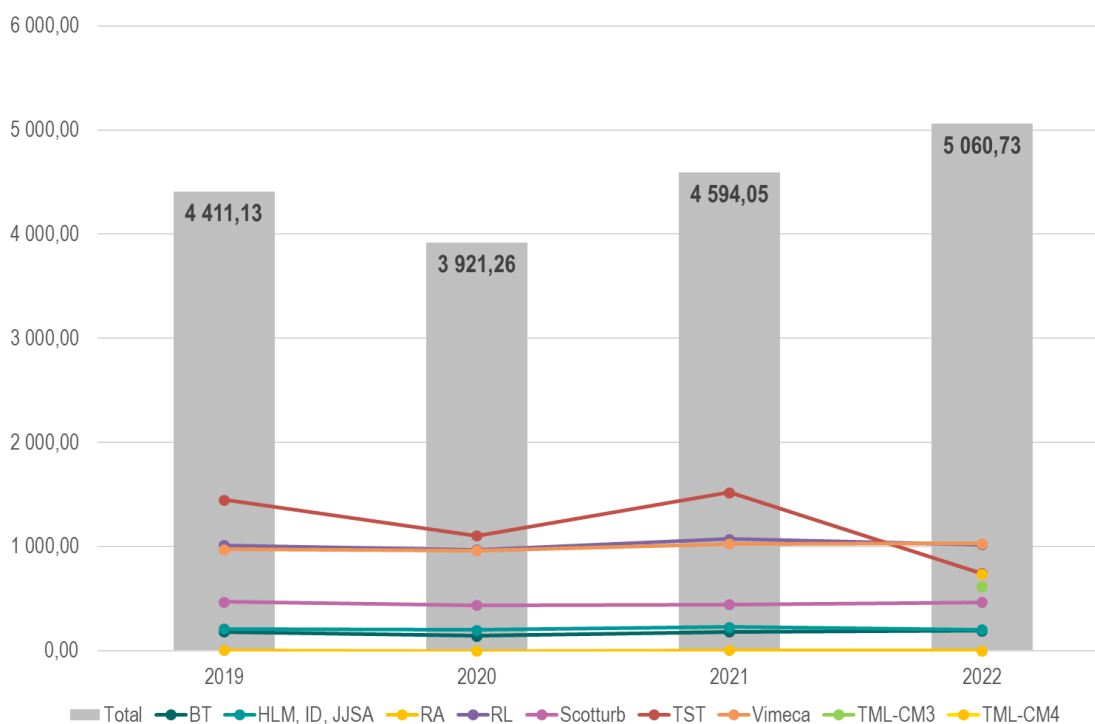


Figura 3.2.5-1 – Número de lugares.km produzidos (10<sup>6</sup> L.Km) (Fonte: Operadores)

### 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, 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”, 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).

De referir também que em 2021 foi implementado o Passe Antigo Combatente, na sequência da Lei n.º 46/2020, de 20 de agosto, que aprova o Estatuto do Antigo Combatente (EAC), e sistematiza os direitos de natureza social e económica reconhecidos aos antigos combatentes, dos quais o acesso à gratuitidade do passe intermodal para os detentores do cartão de antigo combatente, bem como para os viúvos de antigo combatente.

Em 29 de outubro de 2021 a AMT divulgou que a taxa de atualização tarifária (TAT)<sup>15</sup> “no âmbito da atualização tarifária regular para o transporte público coletivo de passageiros, a vigorar a partir de 1 de janeiro de 2022 (...) é, nos termos dos dados publicitados pelo Instituto Nacional de Estatística, de 0,57%”.

De acordo com orientações do Governo, os preços de venda ao público dos passes não sofreram qualquer aumento no ano de 2022. Aos restantes títulos de transporte ocasionais dos operadores e serviços da sua competência, foi aplicada a Taxa de Atualização Tarifária de 0,57%, decretada pela AMT. Este valor aplicou-se, nos limites legalmente definidos, nas tarifas dos títulos de transporte

<sup>15</sup> Tem como valor máximo a taxa de variação média do Índice de Preços no Consumidor, exceto habitação, nos 12 meses que decorrem entre outubro do 2020 e setembro de 2021, ou 0 quando esta taxa for negativa.



ocasionais (bilhetes simples, de bordo, pré-comprados e unidades intermodais de transporte pré-pagas).

Os tarifários atualizados aprovados foram enviados à AMT até ao dia 31 de dezembro de 2022, nos termos do Regulamento n.º 430/2019, de 16 de maio.

Na tabela seguinte apresenta-se o número de títulos existentes por operador. Nos totais, em 2022, existiam 1 203 títulos (sem repetições) incluindo 136 títulos intermodais Navegante, ou seja, mais 20 títulos que em 2020 (correspondem aos PAC referidos atrás).

Assinala-se que o operador com maior número de títulos de transporte em 2022, 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.

Com a entrada em operação dos Contratos da Carris Metropolitana foi proposta pela AML e aprovada pela AMT uma alteração ao sistema tarifário a aplicar nesses serviços. No que toca aos títulos do tipo passe passaram a ser apenas disponibilizados os Passes Navegante, sendo eliminados os restantes passes próprios e combinados dos operadores. Para os serviços Carris Metropolitana fora dos limites do Passe Navegante foram criados complementos inter-regionais. Os anteriores títulos ocasionais foram eliminados, num total de 547 e criaram-se apenas duas tipologias de títulos ocasionais: de bordo e pré-comprados, do tipo unidade de transporte, com preço diferenciado por tipologia de linha: próxima, longa, rápida, inter-regional e praia.

De referir que sobre 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 títulos intermodais).

Operador	N.º Títulos existentes [Unidades]		
	2021	2022	
		Antes TML-CM	Depois TML-CM
<b>BT</b>	250	254	254
<b>HLM</b>	171	171	171
<b>ID</b>	171	171	171
<b>JJSA</b>	172	172	172
<b>RA a)</b>	155	155	-
<b>RL</b>	216	215	215
<b>Scotturb</b>	182	189	189
<b>Contrato Sulfertagus b)</b>	359	321	-
<b>TML-CM</b>	-	-	150

Operador	N.º Títulos existentes [Unidades]		
	2021	2022	
		Antes TML-CM	Depois TML-CM
TST	288	331	-
Vimeca	191	192	192
<i>Intermodais c) (Navegante)</i>	136	136	136
<b>Total d)</b>	<b>1 203</b>	<b>1219</b>	<b>562</b>

- a) Títulos que podem ser utilizados nos serviços com autorizações provisórias emitidas pela AML.  
b) Contrato Sulfertagus, serviço operado pela TST.  
c) Os títulos intermodais Navegante repetem-se em todos os operadores, exceto na RA onde não são válidos.  
d) Total não corresponde à soma das parcelas enumeradas. Considera apenas uma vez a contabilização dos 136 títulos intermodais Navegante, eliminando assim a repetição da sua contabilização.

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

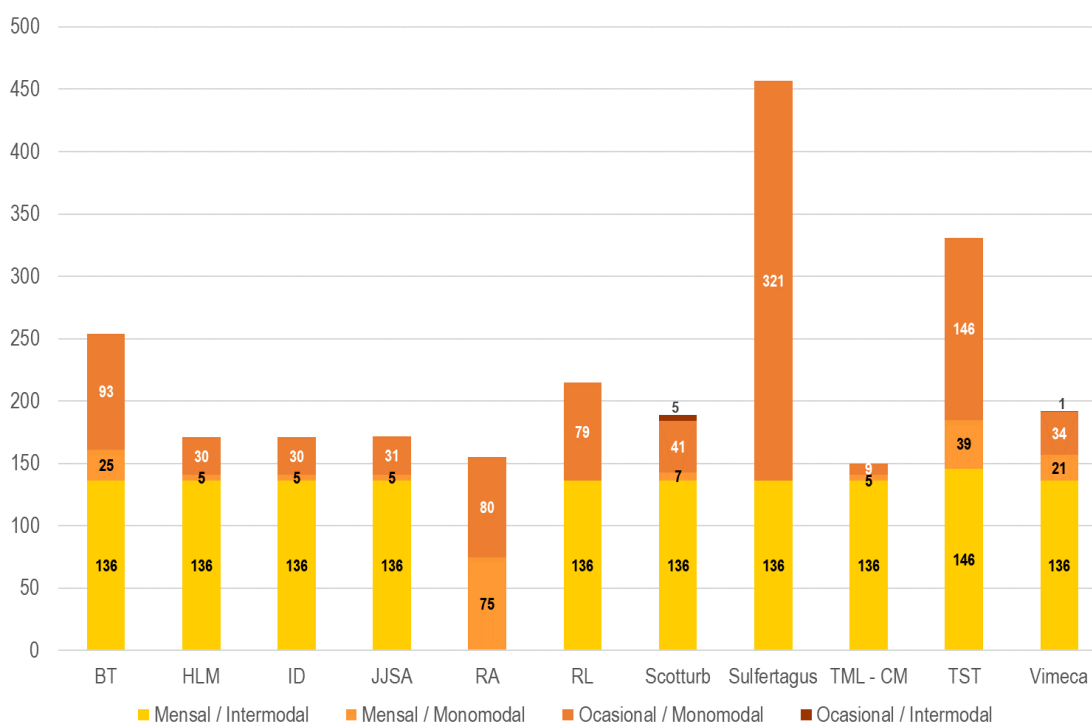


Figura 3.2.6-1 – Número de títulos existentes em 2022, por classificação (Fonte: TML)

### 3.3. Procura

#### 3.3.1. Número de passageiros transportados

Para cada um dos operadores, e para cada um dos anos de 2021 e 2022, apresenta-se o número de passageiros transportados<sup>16</sup>, em unidades.

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

Operador	N.º de Passageiros Transportados [Unidades]						
	2019	2020	2021	2022	variação 2022/201 9	variação 2022/202 0	variação 2022/202 1
<b>BT</b>	4 443 039	2 717 158	3 156 611	4 660 159	5%	72%	48%
<b>HLM, ID, JJSA</b>	5 366 108	3 595 730	3 959 467	5 126 779	-4%	43%	29%
<b>RA</b>	1 264	1 062	1 116	965	-	-	-
<b>RL</b>	43 374 000	26 968 546	28 749 283	36 549 231	-16%	36%	27%
<b>Scotturb</b>	11 256 100	6 623 375	5 564 495	7 511 582	-33%	13%	35%
<b>Contrato Sulfertagus</b>	3 488	2 409	2 507	1 086	-	-	-
<b>TML-CM3</b>	-	-	-	9 366 754	-	-	-
<b>TML-CM4</b>	-	-	-	6 112 256	-	-	-
<b>TST</b>	37 794 043	20 434 468	22 244 672	13 870 602	-	-	-
<b>Vimeca</b>	37 930 987	23 636 198	26 994 636	31 544 217	-17%	33%	17%
<b>Operação AML Sul</b>	<b>37 798 795</b>	<b>20 437 939</b>	<b>22 248 295</b>	<b>29 351 663</b>	<b>-22%</b>	<b>44%</b>	<b>32%</b>
<b>Total</b>	<b>140 169 029</b>	<b>83 978 946</b>	<b>90 672 787</b>	<b>114 743 631</b>	<b>-18%</b>	<b>37%</b>	<b>27%</b>

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 2022 verificou-se uma recuperação da procura, registando-se um aumento de cerca de 27% de passageiros face a 2021. Embora, face a 2020, se tenha verificado uma variação de 37%, face a 2019, verificou-se uma variação de -18% de passageiros transportados.

Considerando o conjunto dos operadores que em 2022 operaram na margem sul da área metropolitana de Lisboa (RA, TST, Contrato Sulfertagus, TML-CM3 e TML-CM4)), observa-se que a variação dos Passageiros Transportados, face a 2021, foi de 32%. Esta variação positiva apenas foi superada pela BT e Scotturb, operadores da margem norte que tiveram variações de 48% e 35%, respetivamente.

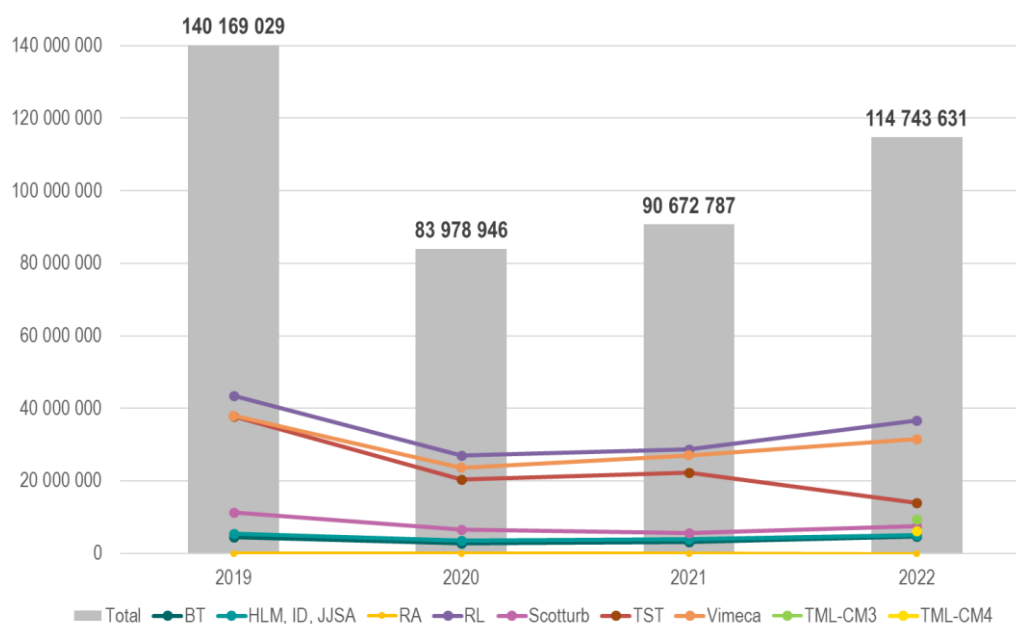


Figura 3.3.1-1 – Número de passageiros transportados (Fonte: Operadores)

### 3.3.2. Número de passageiros.km transportados

Para cada um dos operadores, e para os anos de 2019 a 2022, apresenta-se o número de passageiros.km transportados<sup>17</sup>, em 10<sup>3</sup> P.Km.

O valor de passageiros.km transportados em 2022 foi de 986,4 milhões P.Km, o que corresponde a uma variação de 57% face ao ano anterior, de 65% face a 2020, mas de 0% face a 2019.

Da avaliação da variação do ano 2022 face a 2021, por operador, na Tabela 3.3.2-1 excluem-se os serviços da RA e da TST por não terem operado ao longo de todo o ano, tendo os seus serviços sido substituídos pelos da TML – Contratos Carris Metropolitana (TML–CM3 e TML–CM4) a meio de 2022, motivo pelo qual este operador também ficou excluído dessa avaliação comparativa por operador.

Com variações positivas em 2022, face a 2021, os operadores BT e Scotturb registaram os valores mais elevados, 55% e 35%, respetivamente.

Há, no entanto, a notar que existem dúvidas na metodologia de apuramento dos passageiros.km usada por cada operador, pelo que os dados podem não ser totalmente comparáveis.

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

Operador	Passageiros.km transportados [10 <sup>3</sup> P. Km]						
	2019	2020	2021	2022	variação 2022/2019	variação 2022/2020	variação 2022/2021
BT	92 706	55 939	66 381	102 852	11%	84%	55%
HLM/ID/JJSA	n.d.	13 860 a)	21 777	28 197	-	103%	29%
RA	21	18	19	32	-	-	-
RL	237 678	148 783	158 121	201 021	-15%	35%	27%
Scotturb	131 913	78 681	67 419	90 901	-31%	16%	35%
TML-CM3 b)	-	-	-	54 349,685	-	-	-
TML-CM4 b)	-	-	-	64 457,616	-	-	-
TST	335 675	165 603	180 565	113 453	-	-	-
Vimeca	165 597	101 591	115 919	133 582	-19%	31%	15%
<b>Operação AML Sul</b>	<b>356 879</b>	<b>183 435</b>	<b>199 286</b>	<b>429 883</b>	<b>20%</b>	<b>134%</b>	<b>116%</b>
<b>Total</b>	<b>984 774</b>	<b>596 149</b>	<b>628 904</b>	<b>986 436</b>	<b>0%</b>	<b>65%</b>	<b>57%</b>

n.d. Dados não disponíveis

a) Valor estimado fornecido pelo operador

b) Valor estimado tendo em conta a distância média por passageiro, apurada com base na proporção face à distância total dos serviços do operador TST para cada área em estudo TML com dados de outubro 2019 e outubro 2021 (média) e correspondência aos novos serviços da TML-CM

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

Considerando o conjunto dos operadores que em 2022 operaram na margem sul da área metropolitana de Lisboa (RA, TST, Contrato Sulfertagus, TML-CM3 e TML-CM4), observa-se que a variação dos Passageiros.km transportados em 2022, face a 2021, foi de 116%, a maior variação positiva verificada.

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

Para cada um dos operadores, e para anos de 2021 e 2022, 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, exceto na RA, 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.

Em 2022, a RA foi o operador com menor taxa de ocupação, 7,5%, e a BT quem apresentou maior taxa de ocupação, 54,2%.

Operador	Taxa de ocupação média da frota [%]	
	2021	2022
BT	38,11	54,15
HLM, ID, JJSA	13,81	17,76%
RA	2,90	7,49
RL	13,81	17,55
Scotturb	15,37	19,59
TML-CM3	-	13,00
TML-CM4	-	21,40
TST	12,50	17,70
Vimeca	11,33	12,97
<b>Total</b>	<b>15,40</b>	<b>20,18</b>

n.d. Dados não disponibilizados.

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 2021 e 2022, apresenta-se a taxa de fraude detetada, em percentagem.

Os operadores BT, HLM, ID, JJSA, RL e Scotturb não enviaram informação sobre as taxas de fraude para pelo menos um dos anos em análise. Os restantes operadores apresentaram valores para o ano de 2022 que variam entre 0,13%, no caso da TST, e 0% no caso da RA, TML-CM3 e TML-CM4, valores considerados baixos.

Operador	Taxa de fraude detetada [%]		
	2021	2022	variação 2022/2021
BT	n.d.	n.d.	-
HLM, ID, JJSA	0,2969	0,3000	1%
RA	0	0	-
RL	0,8361	0,8361	0%
Scotturb	a)	a)	-
TML-CM3	-	0	-
TML-CM4	-	0	-
TST	0,1200	0,13000	8%
Vimeca	0,0003	0,00004	-100%

n.d. Dados não disponibilizados.

a) 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 2021 e 2022, 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]				
	2021	2022		Variação 2022/2021	
		Antes TML–CM	Depois TML–CM	Antes TML–CM	Depois TML–CM
<b>BT</b>	137	129	129	-6%	-6%
<b>HLM, ID, JJSA</b>	71	71	71	0%	0%
<b>RA</b>	1	1	0	0%	-
<b>RL</b>	337	320	320	-5%	-5%
<b>Scotturb</b>	115	100	100	-13%	-13%
<b>TML–CM3</b>	-	-	339	-	-
<b>TML–CM4</b>	-	-	238	-	-
<b>TST</b>	415	250	0	-40%	-
<b>Vimeca</b>	239	277	277	16%	16%
<b>Total</b>	<b>1 315</b>	<b>1 148</b>	<b>1 474</b>	<b>-13%</b>	<b>12%</b>

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

Em 2022, até os Contratos Carris Metropolitana terem entrado em serviço, houve uma diminuição de 167 veículos no total da frota dos operadores, face a 2021, correspondendo a uma variação de -13%. A TST, com uma redução de 165 veículos neste período, registou uma variação de -40%, face a 2021. Após a entrada dos serviços dos Contratos Carris Metropolitana em toda a margem sul da área metropolitana de Lisboa (TML–CM3 e TML–CM4), verificou-se um acréscimo de 159 veículos no total da frota dos operadores, correspondendo a uma variação de +12%.

Dos operadores que mantiveram a operação ao abrigo de AP até ao final de 2022, a Scotturb foi o operador que registou o maior decréscimo, com -13% de veículos (situação certamente relacionada com o fim da operação no concelho de Cascais), e Vimeca foi a única empresa a aumentar ligeiramente a sua frota no ano de 2022, com a aquisição de 38 veículos (16%).



### 3.4.1. Idade média da frota

Para cada um dos operadores, e para os anos de 2021 e 2022, apresenta-se, na tabela e no gráfico seguintes, a idade média da frota, em anos.

Até ao início da prestação dos serviços da TML – Contratos Carris Metropolitana em 2022, a idade média da frota de todos os operadores era, nesse ano, de 12,5 anos, correspondendo a uma variação de -19%, face a 2021. A partir do momento em que a TML – Contratos Carris Metropolitana passou a prestar serviços em toda a margem sul da área metropolitana de Lisboa, a idade média da frota de todos os operadores passou a **7,2 anos**, correspondendo a uma variação de -53%, face a 2021.

Considerando cada um dos operadores que prestaram serviço em 2022, observa-se que, relativamente a 2021, à exceção da Scotturb, todos reduziram a idade média das respetivas frotas. Contudo, chama-se a atenção para o facto de, até à entrada dos serviços da TML – Contratos Carris Metropolitana, a frota da Scotturb ser a que tinha menor idade média (7,3 anos). A maior idade média corresponde à idade do único veículo reportado pela Rodoviária do Alentejo (21 anos).

Operador	Idade média da frota [Anos]		
	2021	2022	
		Antes TML-CM	Depois TML-CM
BT	16,9	10,9	10,9
HLM, ID, JJSA	17,6	16,1	16,1
RA	24,0	21,0	-
RL	15,4	12,8	12,8
Scotturb	6,7	7,3	7,3
TML-CM3	-	-	1,6
TML-CM4	-	-	0,1
TST	17,4	17,2	-
Vimeca	14,9	9,3	9,3
Média	15,5	12,5	7,2

Tabela 3.4.1-1 – Idade média da frota em 2022(Fonte: Operadores)

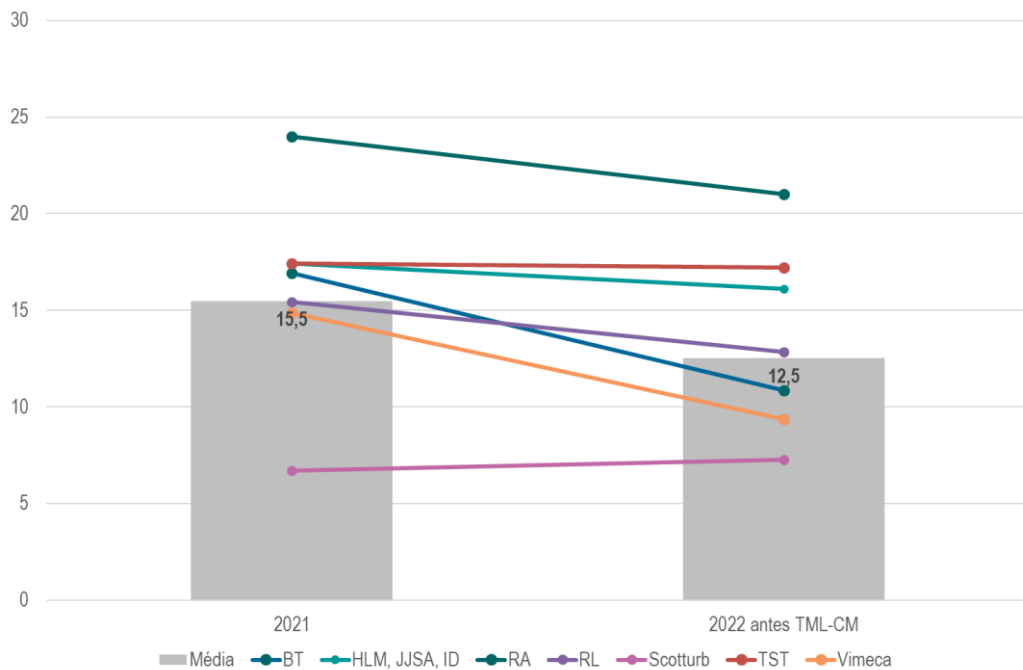


Figura 3.4.1-1 – Idade média da frota (anos) antes da entrada em operação da TML – Carris Metropolitana (Fonte: Operadores)

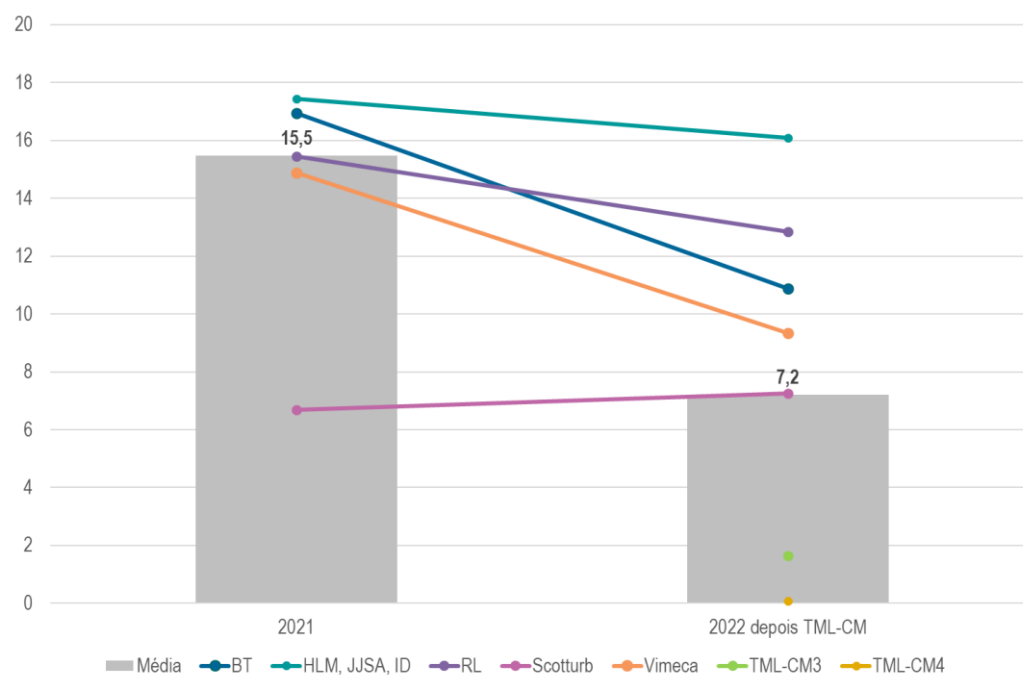


Figura 3.4.1-2 – Idade média da frota (anos) depois da entrada em operação da TML – Carris Metropolitana (Fonte: Operadores)

### 3.4.2. Tipo de combustível

Foi apresentada uma frota composta, quase na sua totalidade, por veículos a gasóleo, embora em 2022, até à entrada em operação da TML – Contratos Carris Metropolitana, tenha havido um decréscimo de 164 veículos deste tipo, correspondendo a uma variação de -13%. O reforço da frota que ocorreu com o início da prestação dos serviços da TML – Contratos Carris Metropolitana revelou um aumento de 6% de veículos a gasóleo

Até à entrada dos serviços da TML – Contratos Carris Metropolitana, apenas os operadores JJSA e RL dispunham de veículos a gás natural, contudo o início da nova operação ao abrigo dos Contratos Carris Metropolitana, nas áreas 3 e 4, revelou um incremento nos veículos movidos por este tipo de combustível, passando de 4 veículos, em 2021, para 58, em 2022.

Apenas a TML-CM4 reportou a existência de veículos movidos a eletricidade, num total de 23, os primeiros na operação da competência da AML/ TML.

Nas tabelas e figura seguintes apresentam-se os números de veículos por tipo de combustível em 2022 e a variação ocorrida entre 2022 e 2021 nas frotas movidas a gasóleo.

Operador	Número de veículos por tipo de combustível – 2022 [Unidades]			
	Gasóleo		Gás natural	Eletricidade
	Antes TML-CM	Depois TML-CM		
BT	129	129	-	-
HLM, ID, JJSA	69	69	2	-
RA	1	-	-	-
RL	319	319	1	-
Scotturb	100	100	-	-
TML-CM3	-	322	17	-
TML-CM4	-	177	38	23
TST	250	-	-	-
Vimeca	277	277	-	-
<b>Total</b>	<b>1145</b>	<b>1393</b>	<b>58</b>	<b>23</b>

Tabela 3.4.2-1 – Número de veículos por tipo de combustível – 2022 (Fonte: Operadores)

Operador	Número de veículos – Gasóleo [Unidades]				
	2021	2022		Variação 2022/2021 (%)	
		Antes TML-CM	Depois TML-CM	Antes TML-CM	Depois TML-CM
BT	137	129	129	-6%	-6%
HLM, ID, JJSA	68	69	69	1%	1%
RA	1	1	-	0%	-
RL	335	319	319	-5%	-5%
Scotturb	114	100	100	-12%	-12%

Operador	Número de veículos – Gasóleo [Unidades]				
	2021	2022		Variação 2022/2021 (%)	
		Antes TML-CM	Depois TML-CM	Antes TML-CM	Depois TML-CM
TML-CM3	-	-	322	-	-
TML-CM4	-	-	177	-	-
TST	415	250	-	-40%	-
Vimeca	239	277	277	16%	16%
<b>Total</b>	<b>1309</b>	<b>1145</b>	<b>1393</b>	<b>-13%</b>	<b>6%</b>

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

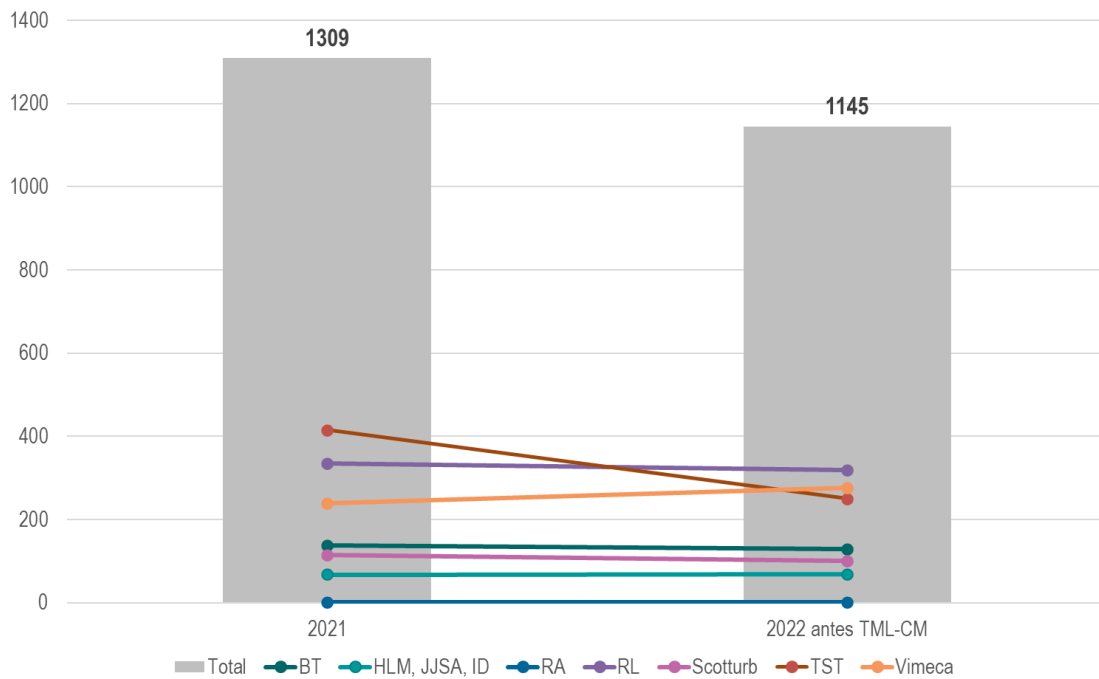


Figura 3.4.2-1 – Número de veículos por tipo de combustível antes da entrada em operação da TM –CM – Gasóleo [Unidades] (Fonte: Operadores)

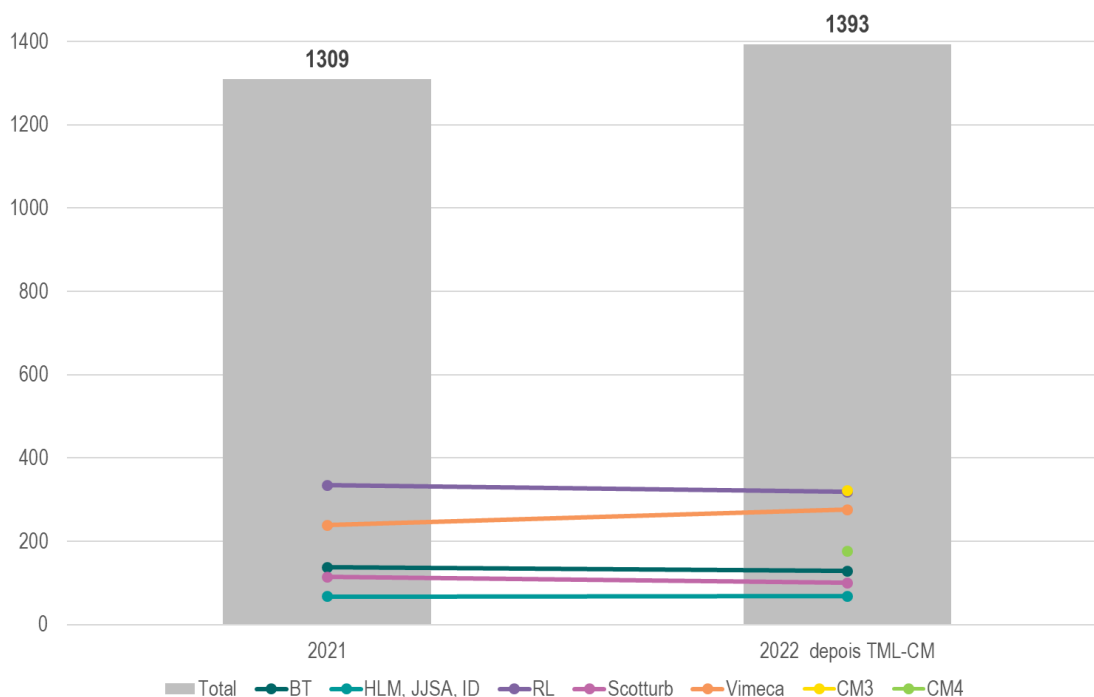


Figura 3.4.2-2 – Número de veículos por tipo de combustível após a entrada em operação da TML-CM – Gasóleo [Unidades]  
(Fonte: Operadores)

### 3.4.3. Norma ambiental Euro

Na tabela e figura seguintes, para os anos de 2021 e 2022, apresenta-se o número de veículos da frota por Norma Ambiental Euro<sup>18</sup> e a respetiva percentagem por ano.

Os dados fornecidos sugerem que, em 2022, alguns operadores substituíram a sua frota optando por veículos menos poluentes. Os veículos com norma ambiental Euro VI prevalecem em relação aos veículos com outras normas ambientais, sendo que o número total de veículos com norma ambiental Euro VI aumenta de 166 para 391 veículos de 2021 para 2022, acentuando-se este aumento após o início da prestação dos serviços TML - Carris Metropolitana. A percentagem de veículos com norma ambiental Euro VI passa a representar **62,3% do total da frota**.

Os veículos com norma ambiental inferior (Euro I e Euro II) que representavam 19% dos veículos, em 2021, passam a representar 7,6% e os veículos com norma ambiental superior (Euro IV, Euro V e Euro VI) representam 78,3% do total, o que é um sinal muito positivo em termos ambientais.

<sup>18</sup> As 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.

O decréscimo no número de veículos com norma ambiental Euro III foi o mais prevalente, tendo ocorrido nas frotas de todos os operadores, como demonstram as tabelas do ponto seguinte.

Norma Ambiental	Número de veículos e percentagem por Norma Ambiental EURO (N.A.) [Unidades e %]		
	2021	2022	
		Antes TML-CM	Depois TML-CM
Euro I	33 (2,5%)	17(1,5%)	13 (0,9%)
Euro II	218 (16,6%)	130 (11,3%)	99 (6,7%)
Euro III	480 (36,5%)	309 (26,9%)	188 (12,8%)
Euro IV	285 (21,7%)	179 (15,6%)	144 (9,8%)
Euro V	103 (7,8%)	93 (8,1%)	91 (6,2%)
Euro VI	166 (12,6%)	391 (34,1%)	919 (62,3%)
Euro EEV	29 (2,2%)	26 (2,3%)	19 (1,3%)
Sem N. A.	1 (0,1%)	3 (0,3%)	1 (0,1%)
<b>Total</b>	<b>1315</b>	<b>1148</b>	<b>1474</b>

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

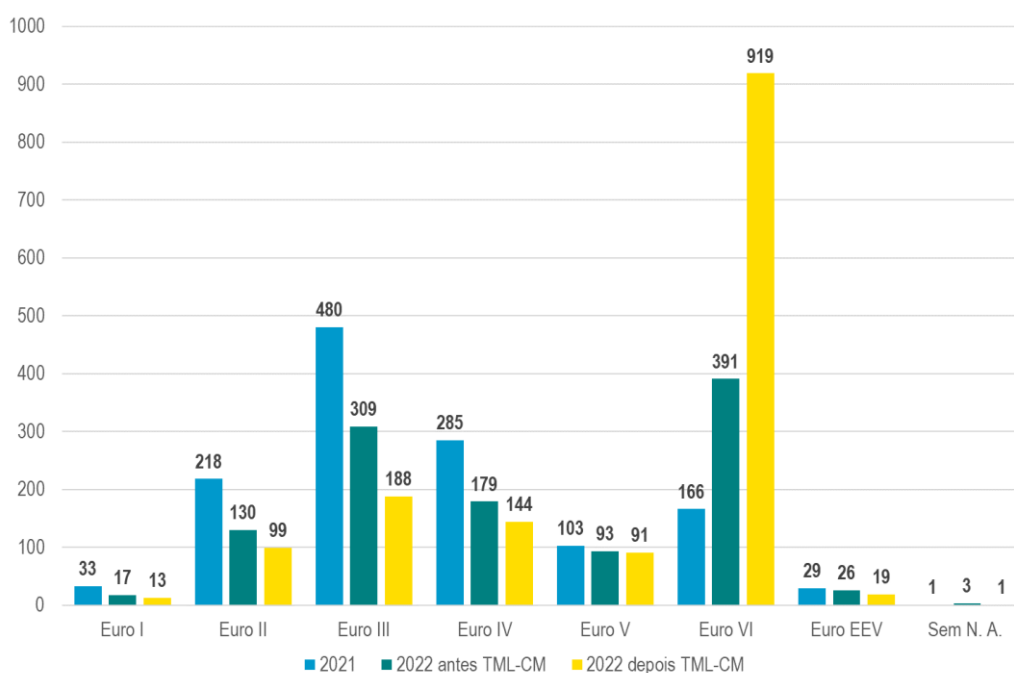


Figura 3.4.3-1 – Número de veículos por Norma Ambiental EURO (Fonte: Operadores)

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]	
	2021	2022
Euro I	5	3
Euro II	24	16
Euro III	44	23
Euro IV	56	34
Euro V	3	2
Euro VI	5	51
<b>Total</b>	<b>137</b>	<b>129</b>

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

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

HLM, ID, JJS	Número de veículos por Norma Ambiental EURO (N.A.) [Unidades]	
	2021	2022
Euro I	1	1
Euro II	13	16
Euro III	21	19
Euro IV	30	17
Euro V	2	1
Euro VI	3	16
Sem N. A.	1	1
<b>Total</b>	<b>71</b>	<b>71</b>

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]	
	2021	2022
Euro II	1	1
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

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]	
	2021	2022
Euro I	10	9
Euro II	47	37
Euro III	136	103

RL	Número de veículos por Norma Ambiental EURO (N.A.) [Unidades]	
	2021	2022
Euro IV	65	28
Euro V	25	20
Euro VI	48	117
Euro EEV	6	6
<b>Total</b>	<b>337</b>	<b>320</b>

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]	
	2021	2022
Euro IV	28	20
Euro V	15	13
Euro VI	72	67
<b>Total</b>	<b>115</b>	<b>100</b>

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

- TML – Contrato Carris Metropolitana n.º 26/2020 (Lote 3)

TML-CM3	Número de veículos por Norma Ambiental EURO [Unidades]	
	2021	2022
Euro V	-	30
Euro VI	-	296
Euro EEV	0	13
<b>Total</b>	<b>-</b>	<b>339</b>

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

- TML – Contrato Carris Metropolitana n.º 27/2020 (Lote 4)

TML-CM4	Número de veículos por Norma Ambiental EURO [Unidades]	
	2021	2022
Euro VI	-	238
<b>Total</b>	<b>-</b>	<b>238</b>

Tabela 3.4.3-8 – 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]	
	2021	2022
Euro I	17	4
Euro II	78	30
Euro III	210	121
Euro IV	48	35
Euro V	33	32
Euro VI	6	6
Euro EEV	23	20
Sem N. A.	0	2
<b>Total</b>	<b>415</b>	<b>250</b>

Tabela 3.4.3-9 – 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]	
	2021	2022
Euro II	55	30
Euro III	69	43
Euro IV	60	45
Euro V	25	25
Euro VI	30	134
<b>Total</b>	<b>239</b>	<b>277</b>

Tabela 3.4.3-10 – Número de veículos por Norma Ambiental EURO – Vimeca em 2022 (Fonte: Operador)

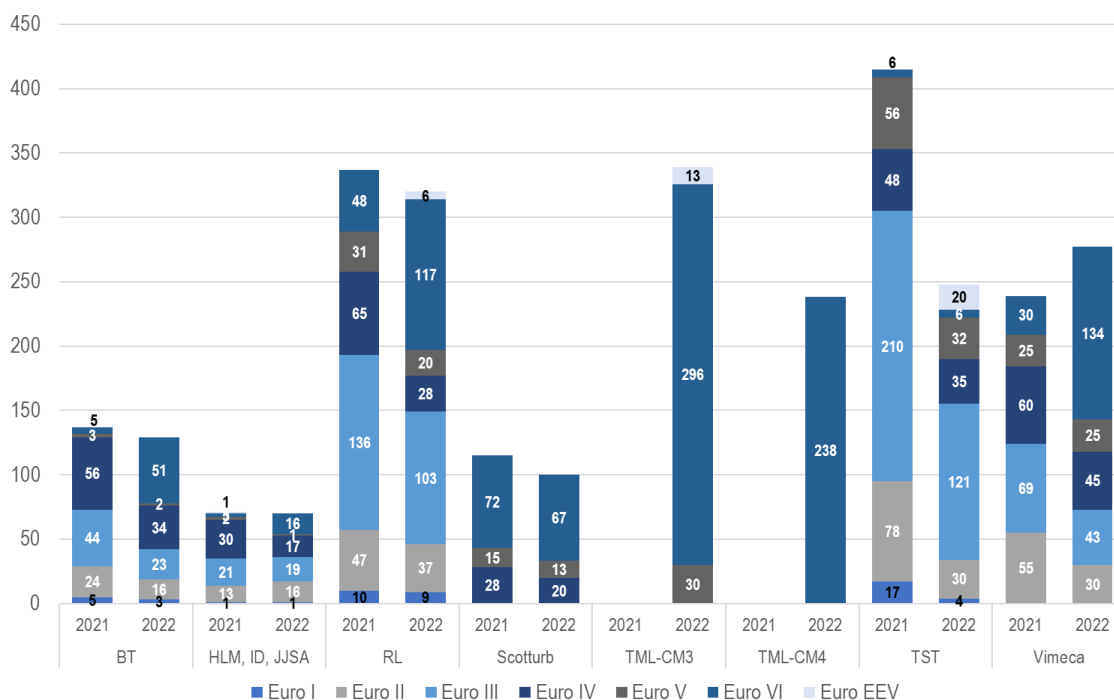


Figura 3.4.3-2 – Número de veículos de cada operador por Norma Ambiental EURO em 2022 (Fonte: Operador)

### 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, com a substituição de frota realizada pelos operadores, a percentagem de autocarros com APMR na área metropolitana aumenta, em 2022, mesmo antes do início da prestação de serviço público de transporte rodoviário, em 27%, de 689, em 2021, para 878, passando para 1 205 veículos com APMR, após a entrada em operação da TML – Contratos Carris Metropolitana, representando um **aumento de 59%**.

Em 2022, os operadores com a totalidade de autocarros acessíveis, 100% da frota, foram a Scotturb, TST e a TML- CM3 e a TML – CM4, cujos serviços foram contratados à TST e Alsa Todi, respetivamente. Para além da RA, que reportou um veículo único, não acessível, a prestar serviço, destacam-se negativamente, as empresas HML/ID/JJSA e a BT, por possuírem frotas menos acessíveis, com apenas 28% e 39%, dos veículos a cumprir critérios de acessibilidade, respetivamente.

Importa destacar que, à exceção da Scotturb, e da HML/ID/JJSA, os operadores apresentaram um crescimento significativo no número de veículos acessíveis, relativamente ao ano anterior, acompanhando as orientações sobre esta matéria, crescimento esse que é visível na tabela 3.4.4.1.

Operador	Número e percentagem de veículos da frota com Acessibilidade a Pessoas com Mobilidade Reduzida (APMR) [Unidade e %]		
	2021	2022	
		Antes TML-CM	Depois TML-CM
BT	4 (3%)	50 (39%)	50 (39%)
HLM, ID, JJSA	23 (38%)	24 (28%)	24 (28%)
RA	0 (00%)	0 (00%)	-
RL	179 (53%)	208 (65%)	208 (65%)
Scotturb	110 (96%)	100 (100%)	100 (100%)
TST	191 (46%)	250 (100%)	-
Vimeca	182 (76%)	246 (89%)	246 (89%)
TML-CM3	-	-	339 (100%)
TML-CM4	-	-	238 (100%)
<b>Total</b>	<b>689 (52%)</b>	<b>878 (76%)</b>	<b>1 205 (82%)</b>

a) O operador não enviou dados.

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

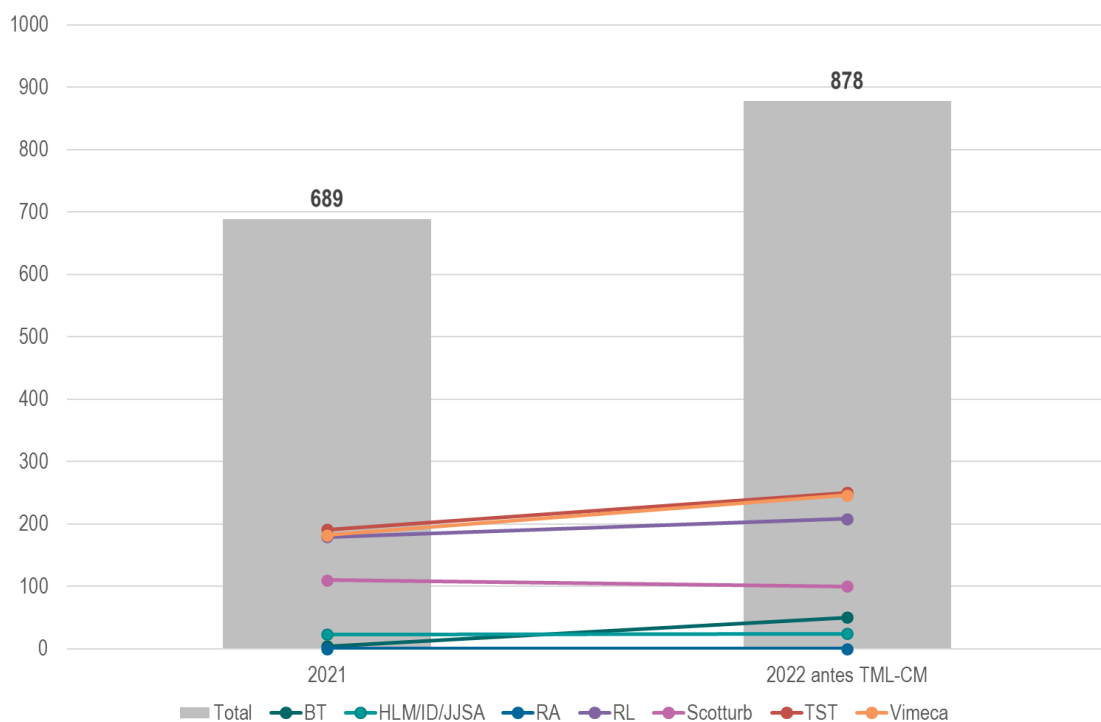


Figura 3.4.4-1 – N.º de veículos da frota com APMR, antes da entrada em operação da TML - CM (Fonte: Operadores)

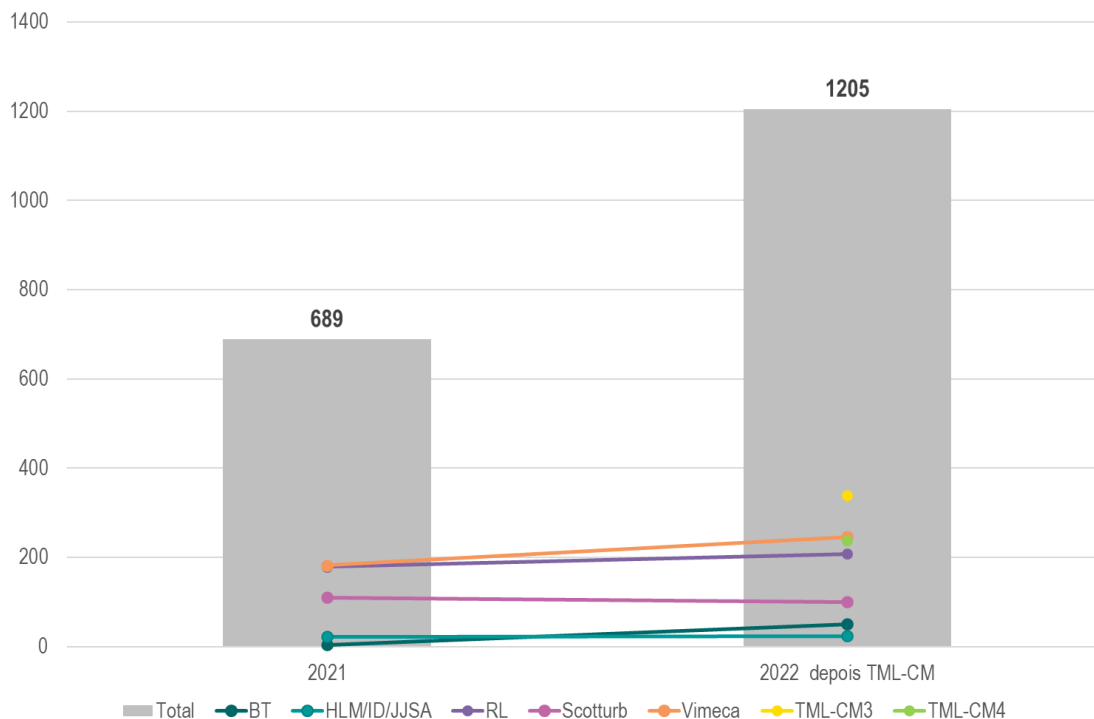


Figura 3.4.4-2 – N.º de veículos da frota com APMR, após a entrada em operação da TML-CM (Fonte: Operadores)

Aos operadores que indicaram dispor de veículos com sistema de acessibilidade a pessoas com mobilidade condicionada, solicitou-se que indicassem a tipologia do sistema disponível (piso rebaixado, rampas, PMR rebatível e ajoelamento (kneeling)).

Assim, apresentam-se na Tabela 3.4.4-2 os valores apurados em 2022, verificando-se ter sido muito positivo o contributo das frotas dos operadores com quem a AML celebrou os contratos Carris Metropolitana, na medida em que contribuíram com 42 veículos com “Ajoelamento”, 66 veículos com “Rampa” e 469 veículos com “Piso rebaixado e rampa”, num total de 577 veículos.

N.º de veículos com acessibilidade a pessoas com mobilidade condicionada por tipologia de sistema	2022	
	Antes TML-CM	Depois TML-CM
<b>Ajoelamento (kneeling)</b>	0	42
<b>Piso rebaixado</b>	251	251
<b>Rampa</b>	337	153
<b>Piso rebaixado e rampa</b>	290	759
<b>Total</b>	<b>878</b>	<b>1 205</b>

Tabela 3.4.4-2 – N.º de veículos e da frota com APMR, por tipologia de sistema (Fonte: Operadores)

Na figura seguinte apresenta-se a percentagem de veículos da frota com e sem APMR, por tipo de sistema, em 2021 e em 2022, antes e após a entrada em operação da TML-CM.

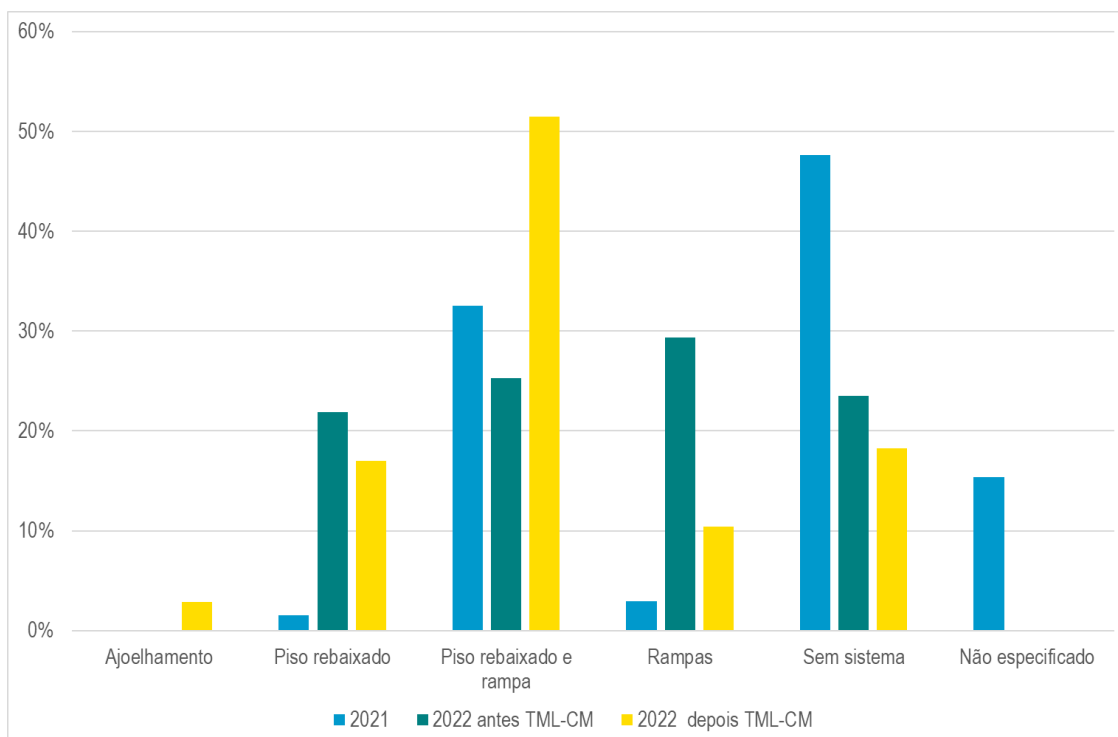


Figura 3.4.4-3 – Percentagem de veículos da frota com e sem APMR, antes e após a entrada em operação da TML-CM (Fonte: Operadores)

### 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 2021 e 2022.

Da tabela observa-se que a classe de lotação 71-100 continua a ser a mais expressiva, em 2022, representando 57% e 54% da frota, antes e depois dos Contratos Carris Metropolitana, respetivamente.

Os dados revelam, contudo, que a renovação da frota privilegiou a aquisição de veículos maior lotação, verificando-se um aumento, de veículos com lotação entre 101 e 151 lugares, de 81, em 2021, para 197 (17% da frota), em 2022 mesmo antes do início da operação da TML – Contratos Carris Metropolitana, e para 329 (22% da frota), posteriormente.

A classe 51-70, que representava 26% em 2021, desce em 2022 para 18% e, posteriormente, para 14% da frota total dos operadores.

Nos anos em análise, a classe de lotação 8-50 continuam a ser a menos representada na frota dos operadores, 6% em 2021 e cerca de 20% em 2022. Verifica-se, contudo, com a entrada em operação da TML – Contratos Carris Metropolitana, um aumento de 40% no número de veículos desta classe.

Classes de lotação	N.º de veículos por classes de lotação [Unidade]				
	2021	2022		variação 2022/2021	
		Antes TML-CM	Depois TML-CM	Antes TML-CM	Depois TML-CM
8-50	107	95	150	-11%	40%
51-70	337	207	201	-39%	-40%
71-100	789	649	794	-18%	1%
101-151	82	197	329	140%	301%
<b>Total</b>	<b>1 315</b>	<b>1148</b>	<b>1474</b>	<b>-13%</b>	<b>12%</b>

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

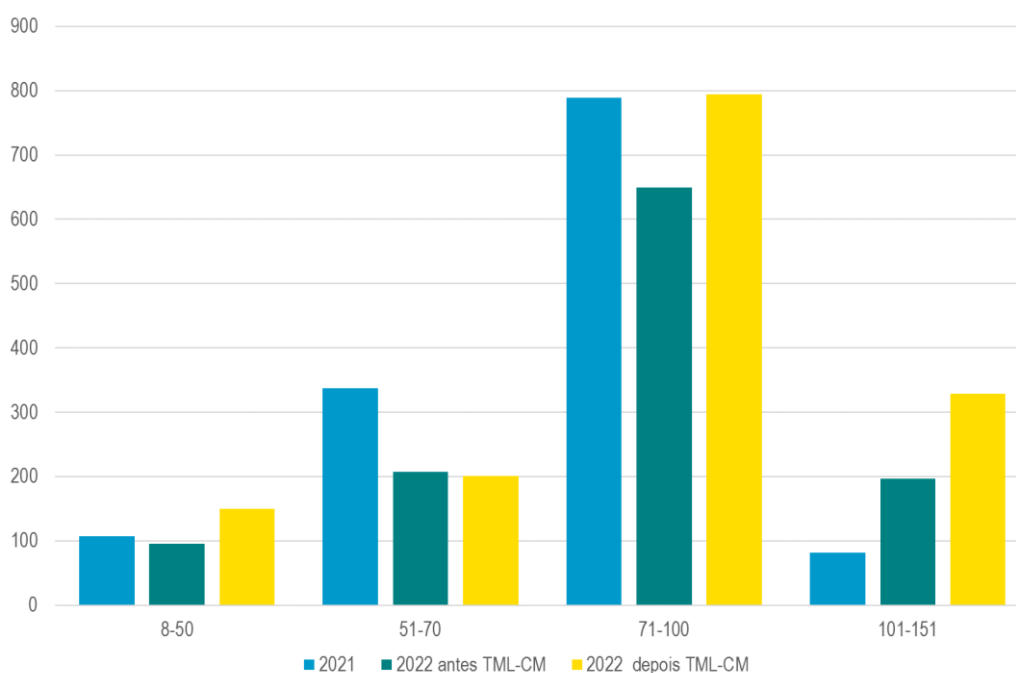


Figura 3.4.5-1 – Número de veículos por classes de lotação (Fonte: Operadores)

### 3.4.6. Tipologia

Na Tabela 3.4.6-1 seguinte apresenta-se o número de veículos, por tipologia, bem como a variação do número de veículos por tipologia relativamente aos dois períodos analisados neste relatório.

Os veículos da tipologia Urbano – Standard são os mais utilizados no serviço de transportes da área metropolitana, representando em dezembro de 2022 cerca de 68% da frota, tendo o número de veículos desta tipologia variado, nos anos de 2021 e 2022, de 844 para 995 (+18%). Segue-se a

tipologia Interurbano – Standard, cujo número de veículos, no mesmo período, variou de 194 para 241 (+24%), representando cerca de 16% da frota global em 2022.

Tipologia do veículo	N.º de veículos por Tipologia				
	2021	2022		variação 2022/2021	
		Antes TML-CM	Depois TML-CM	Antes TML-CM	Depois TML-CM
Urbano – Midi	81	64	64	-21%	-21%
Urbano – Mini	84	82	142	-2%	69%
Urbano – Standard	844	773	995	-8%	18%
Urbano / Interurbano – Articulado	30	25	23	-17%	-23%
Interurbano – Midi	3	1	1	-67%	-67%
Interurbano – Mini	6	6	6	0%	0%
Interurbano – Standard	194	169	241	-13%	24%
Turismo	73	28	2	-62%	-97%
<b>Total</b>	<b>1 315</b>	<b>1148</b>	<b>1474</b>	<b>-13%</b>	<b>12%</b>

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

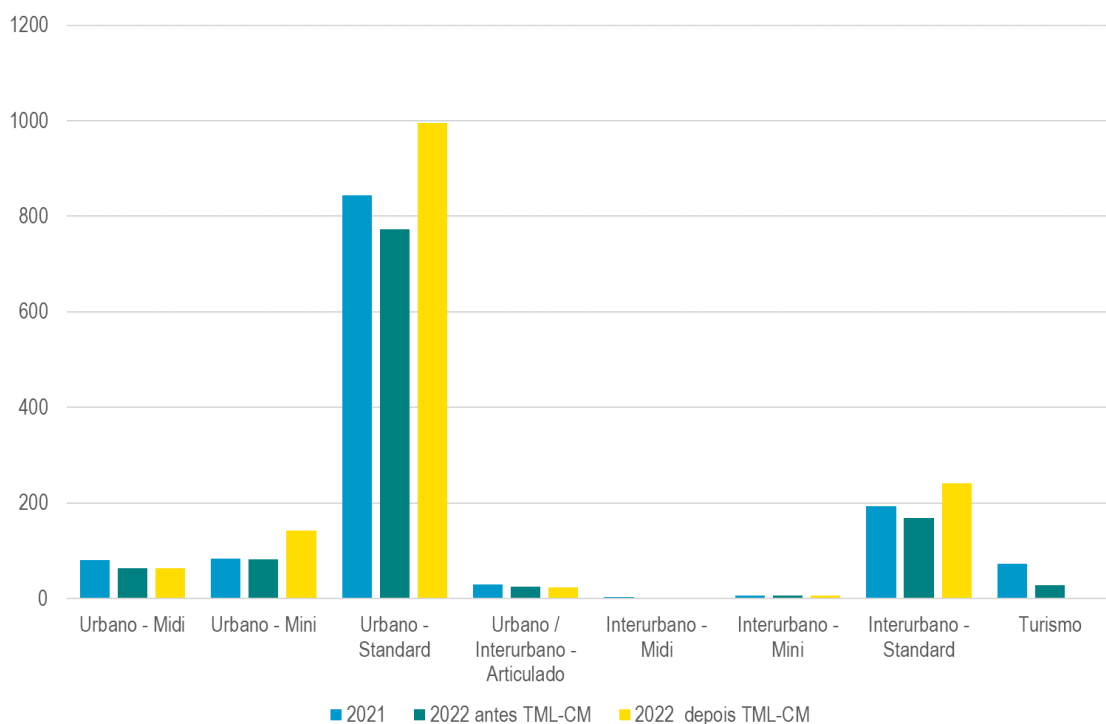


Figura 3.4.6-1 – Número de veículos da frota por tipologia (Fonte: Operadores)

### 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) n.º 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.

Recorde-se que, em 21 de fevereiro de 2022, a TML passou a assumir a posição de contraente público nos Contratos da Carris Metropolitana, ao abrigo do acordo de cessão da posição contratual celebrado entre a AML e a TML em 23 de setembro de 2021.

Como tal, por aplicação do disposto no n.º 2 da Cláusula 18.ª dos Contratos Carris Metropolitana, e em conformidade com o que dispõe o artigo 20.º do Regulamento n.º 278-A/2019, a TML possui a titularidade da receita da operação da Carris Metropolitana, assim como a obrigatoriedade do pagamento de um valor fixo por km de serviço de transporte prestado no âmbito desses contratos. É, ainda, sobre a TML que recaem não só as obrigações adstritas aos operadores ao abrigo dos contratos em vigor pelo cumprimento do Regulamento, como também, o défice resultante da não cobertura dos gastos operacionais de serviços de transportes essenciais através das receitas de vendas de títulos de transporte, que em consequência da situação pandémica vivida, o Decreto-Lei n.º 14-C/2020 veio permitir compensar.

Recorda-se, finalmente, que o artigo 20.º do Regulamento define que *"As regras relativas à titularidade das receitas e ao pagamento de compensações financeiras previstas nas presentes Regras Gerais são aplicáveis com as necessárias adaptações nos casos dos serviços explorados ao abrigo de contratos de serviço público nos quais se atribua a titularidade das receitas à autoridade de transportes, designadamente quanto ao destinatário do pagamento das compensações financeiras que, é, nesse caso, a autoridade de transportes"*.

Conclui-se, assim que, no caso dos serviços explorados ao abrigo dos Contratos n.º 26/2020 e n.º 27/2020 e restantes, sob a designação Carris Metropolitana, nos quais se atribui a titularidade das receitas à TML, é esta o destinatário do pagamento das compensações financeiras, na medida em



que é igualmente sobre ela que impendem as obrigações adstritas aos operadores ao abrigo dos contratos em vigor pelo cumprimento do Regulamento.

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.

Os montantes pagos por outras entidades, cujos cálculos para pagamento foram efetuados pela AML/TM, são, igualmente, 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 por ele abrangidos, 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 2021 e 2022, apresentam-se no Anexo VI ao presente relatório todas as receitas tarifárias anuais, por título de transporte, valores sem IVA, em 10<sup>3</sup> € (euro). Inclui-se também o ano de 2019 uma vez que, no apuramento de necessidades de financiamento do sistema, a receita de referência é a Receita Total de 2019 (atualizada com as TAT).

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, cujo fecho de contas ainda não ocorreu e que não engloba alguns títulos e serviços (designadamente turísticos e serviços com contratos com municípios).

Operador	Receitas tarifárias anuais por operador de transporte [10 <sup>3</sup> €(euro)] sem IVA				
	2019	2021	2022	variação 2022/2019	variação 2022/2021
BT	5 748,40	2 575,20	3 508,09	-39%	36%
HLM/ID/JJSA	5 941,29	1 774,88	2 277,93	-62%	28%
RA	2,23	2,35	1,65	-26%	-30%
RL	23 669,15	14 122,87	16 952,00	-28%	20%
Scotturb	19 924,53	5 574,80	6 801,76	-66%	22%
TST	32 537,74	16 596,30	9 510,02	-71%	-43%
Vimeca	18 733,02	11 360,00	13 637,96	-27%	20%
TML-CM3	-	-	3 568,30	-	-
TML-CM4	-	-	5 153,65	-	-

Operador	Receitas tarifárias anuais por operador de transporte [10 <sup>3</sup> €(euro)] sem IVA				
	2019	2021	2022	variação 2022/2019	variação 2022/2021
<b>Total</b>	<b>106 556,35</b>	<b>52 006,40</b>	<b>61 411,37</b>	<b>-42%</b>	<b>18%</b>

Tabela 3.5.1-1 – Receitas tarifárias anuais do operador – 2019 a 2022 (Fonte: Operadores)

O impacto que a situação pandémica provocou no sistema de transportes públicos rodoviários de passageiros, resultou numa forte quebra nas receitas tarifárias (-51%) em 2021 face a 2019. O ano de 2021 não trouxe a recuperação esperada, a nível de receitas tarifárias, verificando-se até um decréscimo de 7% nas receitas tarifárias anuais que passam de 55,7 para 52,0 milhões de euros entre 2020 e 2021, pois o impacto das medidas impostas pela pandemia nas receitas sentiu-se, em 2021, ao longo de todo o ano, enquanto em 2020 só ocorreu a partir do 2.º trimestre.

No ano de 2022, a receita tarifária do conjunto dos operadores dos quais a TML é Autoridade de Transporte regista um aumento de 18%, face ao ano anterior, contudo, ainda só representa 58% dos valores registados no ano 2019.

Na generalidade dos operadores houve um incremento de receita tarifária, sendo exceção os TST e a RA, cuja quebra de receita de 43%, e de 30%, respetivamente, entre 2021 e 2022, são reflexo da cessação dos serviços prestados por estes operadores na área metropolitana de Lisboa com a entrada em operação dos serviços da Carris Metropolitana.

No caso da HLM, ID e JJSA, e em parte também da RL, a diminuição das receitas, relativamente a 2019, está relacionada com o encerramento de pontos de atendimento aos clientes, para venda de passes, designadamente em Frielas e em Odivelas, que ocorreu em anos anteriores. No que se refere à Scotturb há uma relação direta com a diminuição das receitas provenientes do turismo que constituam uma parte considerável da receita do operador, bem como das alterações tarifárias e da rede de transportes do município de Cascais, com a gratuidade dentro do município e o início da nova rede, com incremento da oferta e sobreposição à rede da competência da AML, e a consequente quebra de receitas nestes serviços. O impacto nas receitas dos títulos ocasionais deste operador, ainda se fez sentir em 2022 uma vez que, face a 2021, registaram uma quebra de 24%.

Importa, no entanto, acrescentar que algumas destas quebras são compensadas por via do Regulamento n.º 278-A/2019 e do Decreto-Lei n.º 14-C/2020, como a seguir será detalhado.

Operador	Receitas tarifárias anuais por título de transporte [10 <sup>3</sup> €(euro)] sem IVA							
	2021	2022				Variação 2022 / 2021		
	Total	Total	Títulos tipo passe/ assinatura	Títulos simples	Suportes de Títulos	Passe/ assinatura	Títulos simples	Suportes
BT	2 575,18	3 508,09	1 796,93	1 673,95	37,21	13%	75%	42%
HLM/ID/JJSA	1 732,91	2 277,93	1 774,00	454,00	49,93	35%	8%	19%
RA	2,35	1,65	1,46	0,19	0,00	-32%	-5%	-
RL	14 060,19	16 952,00	13 693,00	3 193,00	66,00	22%	13%	5%
Scotturb	5 574,75	6 801,76	5 175,45	1 601,92	24,38	24%	18%	-24%
TST	16 596,27	9 510,02	6 452,43	2 904,44	153,15	-41%	-46%	-33%
Vimeca	11 360,00	13 637,96	11 271,96	2 094,64	271,36	25%	0%	5%
TML-CM3	-	3 568,30	2 779,19	597,40	191,71	-	-	-
TML-CM4	-	5 153,65	3 344,73	1 610,49	198,43	-	-	-
<b>Total</b>	<b>52 006,29</b>	<b>61 411,37</b>	<b>46 289,15</b>	<b>14 130,04</b>	<b>992,18</b>	<b>21%</b>	<b>9%</b>	<b>53%</b>

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

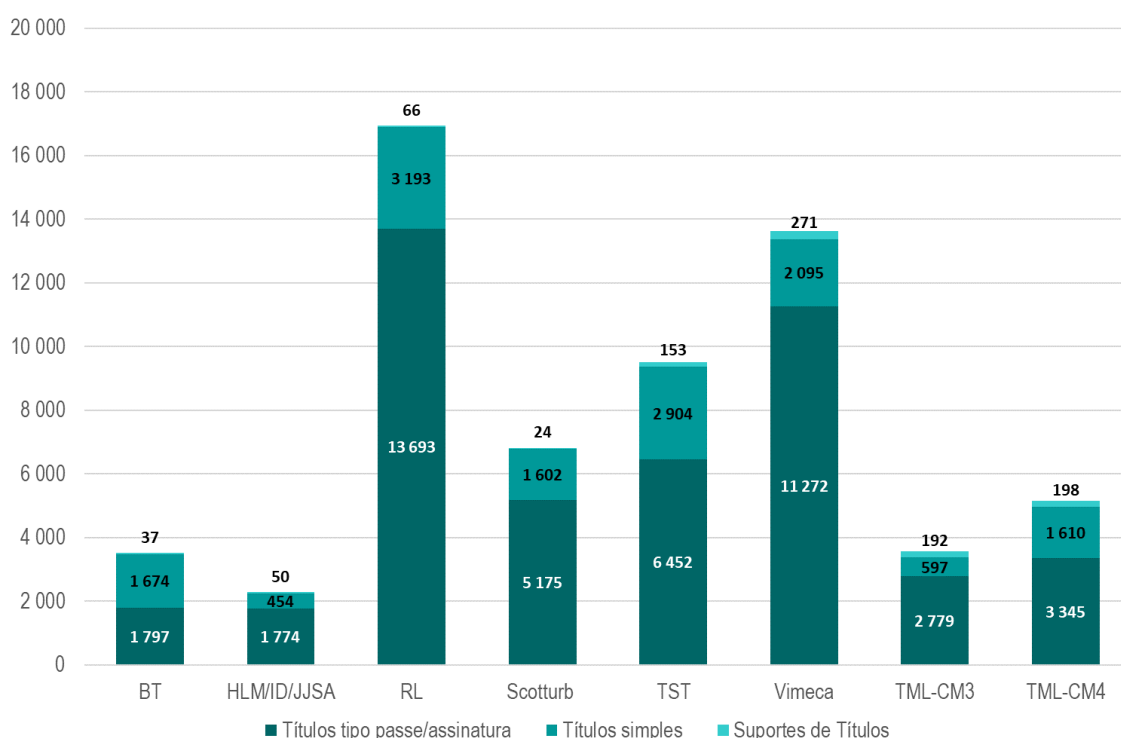


Figura 3.5.1-1 – Receitas tarifárias anuais do operador (10<sup>3</sup> euro) sem IVA – 2022 (Fonte: Operadores)

### 3.5.2. Gastos totais da autoridade de transporte com o SPTP

O apuramento dos gastos totais da autoridade de transportes com o serviço público de transporte de passageiros é efetuado por operador, de acordo com as regras especificadas na legislação.

Considerando a nota anterior, para cada um dos operadores e para os anos de 2021 e 2022, apresentam-se os gastos totais da autoridade com o serviço público de transporte de passageiros, valores sem IVA, em 10<sup>3</sup> € (euro), discriminados por:

- (i) Compensações por obrigações de serviço público;
- (ii) Compensações tarifárias (por ex. 4\_18, Sub23, social+, Passe Antigo Combatente, reduções e gratuidades Municipais);
- (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 posteriores atualizações.

As situações de exceção devido à pandemia, com restrições à mobilidade e medidas de distanciamento, tiveram como consequência quebras substanciais da procura e de receitas, com agravamento do défice de exploração dos serviços de transporte. Neste contexto, o Decreto-Lei n.º 14-C/2020, de 7 de abril, veio estabelecer procedimentos de atribuição de financiamento e compensações pelos serviços de transporte essenciais, no âmbito da pandemia COVID-19.

Este diploma reconheceu, em suma, que, em face da necessidade de assegurar a manutenção do serviço essencial de transporte público de passageiros durante o estado de emergência, e por não se encontrar assegurada a cobertura dos respetivos custos com a receita tarifária gerada, os operadores teriam direito a ser compensados pelo défice de exploração decorrente dessa operação, podendo as autoridades de transportes alocar as verbas do PART a estes pagamentos, a realizar tendo por base critérios a definir por si, de entre os quais avulta a possibilidade de considerar dados históricos homólogos, salvaguardando-se, em qualquer caso, que os apoios devem atender às perdas de receitas decorrentes dos efeitos da situação epidemiológica e aos custos associados à supressão das necessidades de transporte estabelecidas pelas autoridades de transportes.

À semelhança do período de abril a dezembro de 2020 e do ano de 2021, os pagamentos de compensações financeiras aos operadores de transportes públicos da área metropolitana de Lisboa foram determinados não só ao abrigo do Regulamento 278-A/2019, mas também ao abrigo do referido Decreto-Lei n.º 14.º-C/2020, na sua redação atual.

Para este efeito, a AML definiu, em articulação com os operadores de que é autoridade, os níveis de serviço a assegurar (no contexto da manutenção de serviços essenciais), atribuindo-lhes o correspondente financiamento com base nos critérios resultantes do Regulamento Metropolitano,

ao abrigo da autorização constante do Decreto-Lei n.º 14-C/2020, que permite que os pagamentos sejam determinados com base no histórico resultante da anterior aplicação do PART.

Assim, a prorrogação daquele diploma<sup>19</sup> e o reforço significativo das verbas do Orçamento de Estado de 2022, conforme Lei n.º 12/2022, de 27 de junho, com a transferência, a título excecional de verbas para a AML/TML destinadas à reposição da oferta de transportes públicos, permitiram que a AML (e a TML) alcançasse o propósito de assegurar 100% das receitas aos operadores de transporte público rodoviário e não rodoviários, tendo como referencial a receita de 2019, de acordo com o Regulamento n.º 278-A/2019. Por seu lado, aos operadores competia garantir um nível oferta equivalente ao prestado antes da pandemia.

Sublinha-se que:

- as contas relativas ao ano de 2019 estão concluídas e os pagamentos/devoluções totalmente realizados;
- as contas referentes ao ano de 2020 estão concluídas, porém aguarda-se pela decisão do tribunal quanto à providência cautelar interposta pelo operador TST e pela reavaliação, por parte da AMT, da sobrecompensação do operador Barraqueiro Transportes, para realizar os acertos finais de devolução dos respetivos operadores;
- as contas relativas ao ano de 2021 ainda não estão fechadas, aguardando-se validação final da AMT, estando pendentes os pagamentos/devoluções previstos no acerto final.
- Em relação ao ano de 2022, o processo de fecho de contas ainda está a decorrer, pelo que os valores apresentados como acertos finais correspondem apenas a estimativas podendo vir ainda a sofrer os ajustes daí decorrentes.

Em 2022 os valores efetivamente pagos totalizam 131,47 milhões de euros, líquido de IVA de 6%.

Relativamente ao Município de Cascais, que implementou a partir de janeiro de 2020 a gratuidade no acesso ao sistema de transportes públicos nos serviços da competência do município, prevê-se, relativamente a 2021 e a 2022, um acerto de contas que contemple o impacto financeiro no sistema tarifário da área metropolitana de Lisboa dessa decisão. À semelhança dos dois anos anteriores, em 2022, 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, foram excluídos do apuramento de compensações, considerando o saldo de pagamentos resultante da verba que o Município de

<sup>19</sup> Decreto-Lei n.º 14-C/2020, de 7 de abril, prorrogado pelos Decreto-Lei n.º 39-A/2020, de 16 de julho, Decreto-Lei n.º 6-B/2021, de 15 de janeiro, Decreto-Lei n.º 104/2021, de 27 de novembro, e Decreto-Lei n.º 42-A/2022, de 30 de junho.

Cascais (incluindo operador interno – Cascais Próxima e serviço contratado) teria a receber ao abrigo do Regulamento Metropolitano e a verba que teria a pagar ao sistema pelo impacto da sua decisão de alteração tarifária.

PART	Gastos anuais com compensação financeira realizados pela AT sem IVA [€ (euro)]				
	2020	2021	2022		
	Total	Total	Pago até 30.jun.2023	Estimativa de Acerto final de contas	Total
CP	21 355 667,52	29 806 910,93	13 386 214,20	123 932,73	13 510 146,93
FT+ SFT	10 843 494,01	12 386 546,44	2 125 135,60	-86 318,80	2 038 816,79
ML	29 824 774,92	43 875 171,44	17 077 365,25	51 920,62	17 129 285,87
MST	0,00	130 266,55	0,00	0,00	0,00
SL	3 519 997,50	4 250 718,59	3 335 823,45	30 765,01	3 366 588,46
TT	2 652 899,18	3 783 662,10	2 535 408,95	55 264,19	2 590 673,15
Carris	44 534 390,62	54 831 910,26	32 989 638,17	445 835,16	33 435 473,33
Mobi	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
TCB	1 663 611,80	2 082 911,76	831 812,59	1 048,88	832 861,47
TML-CM3	-	-	7 812 922,90	245 140,63	8 058 063,53
TML-CM4	-	-	5 817 344,19	143 505,37	5 960 849,56
BT	3 143 875,54	4 141 373,12	2 937 379,61	43 224,86	2 980 604,47
HLM/ID/JJSA*	2 322 408,80	3 573 101,87	3 157 880,30	40 999,56	3 198 879,86
RL	13 284 095,45	17 006 863,62	14 240 090,76	240 943,27	14 481 034,03
Scotturb	3 424 793,88	5 415 023,16	4 363 459,65	85 373,99	4 448 833,64
TST	14 380 076,77	21 686 958,65	7 649 557,05	670 671,08	8 320 228,12
VT	11 646 195,09	14 999 170,69	12 819 031,86	208 982,86	13 028 014,72
<b>Total</b>	<b>162 596 281,08</b>	<b>217 970 589,19</b>	<b>131 467 710,51</b>	<b>2 301 289,40</b>	<b>133 768 999,91</b>

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

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 2.º trimestre de 2020 se devem basear no histórico de cada operador para o ano de 2019. Esta premissa manteve-se em vigor em 2021 e 2022, pelo que o montante global apurado no ano de 2022, como compensação financeira pela disponibilização dos passes Social+, 4\_18 e sub23, não variam relativamente a 2021.

A única alteração a registar, é o facto da TML, com o início da prestação dos serviços da Carris Metropolitana, a 1 de junho de 2022 e a 1 de julho de 2022, no âmbito dos Contratos Carris Metropolitana n.º 27/2020 e n.º 26/2020, respetivamente, passar a ser a destinatária do pagamento das compensações financeiras dos operadores TST e Sulfertagus, utilizando as mesmas proporções de repartição utilizadas na repartição das receitas de referência, baseadas em passageiros.km, no

caso do operador TST e na distribuição de receitas Fertagus/Sufertagus, e se sintetizam na tabela seguinte.

Social +	Gastos anuais apurados pela AT relativo à compensação financeira Social+, sem IVA [10 <sup>3</sup> € (euro)]	
	2021	2022
BT	14,40	14,40
Carris	858,91	858,91
MobiCascais	0,18	0,18
CP	835,78	835,78
FT+SFT	85,09	78,69 €
HLM*	1,17	1,17
ID*	4,87	4,87
JJSA*	9,86	9,86
MTS	21,55	21,55
ML	912,09	912,09
RL	277,64	277,64
Scotturb	31,71	31,71
SL	104,43	104,43
TCB	45,15	45,15
TST	222,65	98,59 €
TT	80,90	80,90
VT	190,38	190,38
TML-CM3	-	66,32 €
TML-CM4	-	64,15 €
<b>Total</b>	<b>3696,76</b>	<b>3696,76</b>

\* 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 AT relativos a compensação financeira, 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 IMT<sup>20</sup>, e transmitida à AML, conforme tabela seguinte.

<sup>20</sup> No caso dos operadores com títulos inter-regionais 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 apurados pela AT relativos a compensação financeira 4_18 e sub23, sem IVA [10 <sup>3</sup> € (euro)]	
	2021	2022
BT	289,92	289,92
Carris	1 767,44	1 767,44
MobiCascais	0,67	0,67
CP	1 708,14	1 708,14
FT+SFT	995,35	951,74 €
HLM / ID / JJSA*	174,97	174,97
MTS	163,67	163,67
ML	2 579,30	2 579,30
RL	780,49	780,49
Scotturb	258,54	258,54
SL	177,27	177,27
TCB	221,70	221,70
TST	848,02	429,55 €
TT	109,92	109,92
VT	711,23	711,23
TML-CM3	-	244,22 €
TML-CM4	-	217,86 €
<b>Total</b>	<b>10 786,65</b>	<b>10 786,65</b>

\* 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 apurados pela AT relativos a compensação financeira, 4\_18 e sub 23 (Fonte: TML)

Em 2021, foi publicada a Portaria n.º 198/2021, de 21 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 das áreas metropolitanas ou Comunidade Intermunicipal do concelho de residência habitual do beneficiário.

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

Os valores pagos aos operadores pela disponibilização do PAC, em 2021 e 2022, apresentam-se na tabela 3.5.2 – 5. Alerta-se que, em 2022, só foram pagos os valores relativos ao 1.º semestre de 2022, aguardando-se ainda a validação e o pagamento por parte da DGRDN dos valores remetidos pela



TML referentes ao 2.º semestre. Existem ainda alguns registos de vendas PAC, relativos a período de novembro de 2021 a junho de 2022 que se encontram em validação na DGRDN, pelo que os valores apresentados para este período não são ainda os montantes finais. As variações que se observam justificam-se pelo facto de, em 2021, o pagamento destas compensações só terem ocorrido 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 pagos pela AT relativos a compensação financeira PAC, sem IVA [10 <sup>3</sup> € (euro)]	
	2021 a)	2022 b)
BT	-	26,79
Carris	92,62	236,96
MobiCascais	1,78	10,16
CP	38,18	510,97
FT+SFT	37,06	211,62
HLM / ID / JISA*	4,75	13,99
MTS	18,26	144,62
ML	92,16	576,03
RL	47,05	333,69
Scotturb	4,48	32,81
SL	1,71	32,76
TCB	25,08	146,73
TST	43,75	213,40
TT	2,03	37,71
VT	40,69	282,80
TML-CM3	-	-
TML-CM4	-	7,73
<b>Total</b>	<b>449,59</b>	<b>2 818,77</b>

- a) Novembro e dezembro de 2021  
b) Em 2022 só foi pago o 1.º semestre.

Tabela 3.5.2-4 – Gastos anuais pagos pela AT relativos a compensação financeira PAC (Fonte: TML)

Desde final de julho e setembro de 2022 que os idosos e jovens estudantes com idade inferior a 23 anos, residentes em Lisboa, respetivamente, podem adquirir gratuitamente o passe combinado Navegante Urbano 3.ª idade e o passe, ao abrigo do Regulamento n.º 278/A, Navegante Lisboa 4\_18 e sub23, sendo esta gratuidade compensada pelo Município de Lisboa aos operadores que disponibilizam os referidos títulos. A TML, no âmbito do “Acordo sobre a implementação de transporte coletivo gratuito no município de Lisboa para jovens e maiores de 65 anos, com domicílio fiscal em Lisboa”, procede ao apuramento dos montantes a compensar os operadores como contrapartida pela disponibilização gratuita dos títulos Navegante Municipal Lisboa nas modalidades

4\_18 e sub23, mediante atribuição, por cada título carregado, e desde que o mesmo tenha tido pelo menos uma validação no mês correspondente.

GL	Gastos anuais apurados pela AT relativos a compensação financeira, pela disponibilização de passes gratuitos pelo Município de Lisboa, sem IVA [€ (euro)]
	2022
Carris	1 176 989,95
CP	37 412,00
FT+SFT	244,81
ML	1 646 493,58
<b>Total</b>	<b>2 861 140,34</b>

Tabela 3.5.2-5 – Gastos anuais pagos pela AT relativos a compensação financeira Gratuidade Lisboa (Fonte: TML)

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

Neste ponto, e para os anos de 2021 e 2022, 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 10<sup>3</sup> € (euro), discriminados por:

- (i) 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 TML.

Relativamente a investimento em sistemas de bilhética (ii), é de mencionar que no âmbito da candidatura realizada, ainda pela AML, para a “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, no ano de 2022 foram realizados investimentos em infraestrutura tecnológica de suporte à plataforma central de gestão integrada de bilhética e no seu desenvolvimento, bem como na aquisição de SAMs para a operação da Carris Metropolitana.

Em 2022, foram realizados outros investimentos que totalizaram de 1,95 milhões de euros, dos quais se destacam: a aquisição de Painéis de Informação ao Público (PIPs) que serão disponibilizados em paragens e interfaces na área metropolitana de Lisboa; a aquisição de Equipamentos de estacionamento e reparação de bicicletas, investimento realizado no âmbito do projeto SmartHubs, do qual a TML foi parceira e consistiu na implementação e avaliação de um projeto piloto no Terminal Intermodal de Setúbal. Os demais investimentos estão relacionados com a aquisição de

equipamentos informático e a aquisição e/ou desenvolvimento de software de apoio às diversas atividades da TML.

	<b>Investimento da AT no âmbito do SPTP</b> <b>[10<sup>3</sup> € (euro)]</b>	
	<b>2021</b>	<b>2022</b>
<b>Sistema de Bilhética</b>	865,18	872,28
<b>Outros investimentos</b>	395,84	1 954,21
<b>Total</b>	<b>1 261,03</b>	<b>2 826,49</b>

Tabela 3.5.3-1 – Investimento da AT 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 relativamente ao cumprimento de um conjunto de critérios de qualidade. Porém, esta situação já se encontra devidamente acautelada nos contratos de serviço público de transporte rodoviário de passageiros, outorgados pela AML, dos quais, os contratos n.º 26/2020 (Lote 3) e n.º 27/2020 (Lote4) iniciaram a sua vigência, respetivamente, em 1 de junho e 1 de julho de 2022.

Com efeito, no Anexo VII ao Contrato (Avaliação do desempenho e da qualidade do serviço) refere-se que a avaliação do desempenho e da qualidade do serviço produzido e percebido pelos Passageiros contempla aspetos relacionados com a fiabilidade, a fiscalização e atendimento aos Passageiros, a informação prestada, a limpeza e a satisfação dos Passageiros, sendo referidos os seguintes indicadores do desempenho e da qualidade do serviço: Indicador de regularidade dos serviços (IRS); Indicador de pontualidade dos serviços (IPS); Indicador de reclamações dos Passageiros; Índice de fraude dos passageiros (IFP); Índice de satisfação dos Passageiros (ISP).

No mesmo Anexo é apresentada a metodologia de cálculo das penalizações associadas aos indicadores de desempenho e avaliação da qualidade do serviço, sendo a qualidade do serviço percebido pelos Passageiros avaliada através do Índice de Satisfação Global dos Passageiros (ISGP). A medição deste índice é feita através de um Inquérito de Satisfação aos Passageiros, aplicado a uma amostra estatisticamente relevante e representativa do universo de utilizadores do serviço público de transporte rodoviário de Passageiros da competência do contraente, segundo condições definidas.

### 3.6.1. Índice de regularidade

Para cada um dos operadores, e para os anos de 2021 e 2022, apresenta-se o Índice de regularidade, em percentagem.

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

Operador	Índice de Regularidade (IR) [%]	
	2021	2022
BT	n.d.	n.d.
HLM, ID, JJSA	0,98	n.d.
RA	a)	a)
RL	0,98	3,70
Scotturb	0,20	0,40
TML-CM3	-	3,49
TML-CM4	-	9,69
TST	6,03	3,06
Vimeca	0,81	5,00

n.d. Dados não disponibilizados.

a) 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)

### 3.6.2. Índice de pontualidade

Para cada um dos operadores, e para os anos de 20, 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  $PS = (\text{n.º de serviços com atraso menor ou igual a 5 minutos no destino}) / (\text{n.º total de serviços})$ ).

Operador	Índice de Pontualidade (IPS) [%]	
	2021	2022
BT	n.d.	n.d.
HLM, ID, JJSA	98 a)	n.d.
RA	100 a)	100 a)
RL	98 a)	8,7
Scotturb	n.d.	n.d.
TML-CM 3	-	b)
TML-CM 4	-	b)
TST	88,5	89,5

Operador	Índice de Pontualidade (IPS) [%]	
	2021	2022
Vimeca	b)	b)

n.d. Dados não disponibilizados.

a) O operador referiu não ter SAE, mas indicou um valor.

b) O operador TML-CM informou que ainda não se encontrava em funcionamento pleno a plataforma de gestão integrada do Contrato e não existia informação fidedigna relativamente a este tópico, pelo que não foi possível calcular o índice de pontualidade; e o operador Vimeca informou que não possui SAE.

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 2022, dirigidos aos passageiros e potenciais passageiros.

Em 2021 apenas a Scotturb e a Vimeca informaram ter realizado inquérito de satisfação.

Em 2022 o operador TML-CM não realizou inquéritos de satisfação em 2022, por tal não ser aplicável, nesse ano, nos termos dos referidos contratos.

Em 2022 apenas a Scotturb realizou este inquérito, apresentando-se o resumo dos principais resultados na tabela seguinte. A pontuação média obtida no inquérito de 2021 da Scotturb, foi 3. Embora em 2022 a pontuação média se tivesse mantido dentro do escalão “Satisfeito”, verificou-se um ligeiro acréscimo (subiu de 3 para 3,1).

Scotturb	Inquérito de satisfação – 2022
<b>Método utilizado</b>	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 Global do Serviço. Tinha também um campo aberto para sugestões e comentários.
<b>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)</b>	<b>Taxa de resposta 21%</b> <b>Índice de Satisfação de Cliente (ISC) = 62%</b> Pontuação média 3,1 (Satisfeito)
<b>N.º Inquiridos (amostra)</b>	145 (Inquéritos respondidos) 21% Índice de respostas
<b>Caraterização – amostra (perfil)</b>	<b>Título Transporte</b> 61% Navegante metropolitano 17% Navegante municipal 10% Bilhetes a bordo 12% Outros Títulos de Transporte <b>Tipo de Cliente</b> 65% Cliente Frequente (diário) 20% Clientes Ocasional (semanal) 15% Cliente Pontual <b>Idade</b> 7% >65 anos 39% 46 a 65 anos 46% 24 a 45 anos 7% > 65 anos 3% < 18 anos 6% 18 a 23
<b>Escala de avaliação</b>	escala de 1 a 5 (1- Nada Satisfeito; 2- Pouco Satisfeito; 3- Satisfeito, 4- Bastante Satisfeito; 5- Muito Satisfeito)

Scotturb	Inquérito de satisfação – 2022
Avaliação – Informação disponível	66% dos manifestam satisfação (Satisfeito, Bastante Satisfeito, Muito Satisfeito)
Avaliação – Atendimento	23% dos clientes manifestam-se Muito Satisfeitos
Avaliação – Qualidade do Serviço	ISC-Índice de satisfação de cliente 62% Pontuação média=3,1 (satisfeito)
Avaliação – Apreciação Global / Índice de Satisfação Global	ISC-Índice de satisfação de cliente 62% Pontuação média=3,1 (satisfeito)

Tabela 3.6.3-1 – Inquérito de satisfação 2022 – Scotturb (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/TM e nos operadores, para os anos em análise.

### 3.6.4.1 AML e TML

A Tabela 3.6.4.1-I apresenta a síntese das reclamações recebidas na AML<sup>21</sup> e na TML nos anos 2021 e 2022.

Da análise das reclamações conclui-se que em 2022, face a 2021, houve um forte acréscimo de reclamações, tendo o total passado de 194 para 8 828. Enquanto o principal motivo de reclamações em 2021 esteve relacionado com “Baixa frequência do transporte” (33/194=17%) e “Cancelamento de serviço /supressão” (39/194=20%), em 2022 o principal motivo de reclamações esteve relacionado com “Incumprimento do horário” (1878/8828=21%) e “Máquinas de venda de títulos /compras online /multibanco /validadores /outros” (1065/8828=12%), como ilustra a Figura 3.6.4.1-I.

As reclamações relacionadas com bilhética e títulos de transporte surgiram desde 2021 com um maior peso uma vez que, com a integração da OTLIS na TML, esta passou a exercer as funções de gestora do sistema de bilhética da área metropolitana de Lisboa.

Destacam-se, em 2022, a TML–CM3, TML–CM4 e TML sem qualquer contrato associado como as empresas relativamente às quais foram apresentadas mais reclamações.

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

<sup>21</sup> 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 reportadas à AML/TML, por ano e operador															
		2021							2022								
		BT	HLM/ID /JISA	RL	Scotturb	TST	Vimeca	TML	BT	HLM/ID /JISA	RL	Scotturb	TML-CM3	TML-CM4	TML a)	TST	Vimeca
Atendimento	Agressividade do colaborador /motorista						1										
	Atendimento sem qualidade /demorado																
	Crítica à conduta de funcionário /colaborador										1	59	39	51		1	
	Discriminação																
	Falta de assistência a pessoas de mobilidade reduzida /recusa de prioridade											3	8				
	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	4	3	15	1	8	2					35	17	9			
	Cancelamento de serviço /supressão	1	4	3	6	24	1					6		3			
	Excesso de lotação de veículos	2	2	2		8						14	17	1			
	Incumprimento de paragem /tempo insuficiente para entrada ou saída		1		2	2						5	3				
	Incumprimento do horário					14						2	1 231	1 426	1 869		7
	Percurso/paragem alterados												305	146	311		2
	Recusa de transporte de animais /bicicletas /outros													1	3		
Exercício da atividade	Condições de transporte						2					5	57	11		1	
	Exercício da atividade sem licença								3								
Faturação/ faturação incorreta	Faturação incorreta														31		
	Não emissão de fatura /recibo no ato da venda do título														9		
Higiene e segurança	Acidentes pessoais de utentes				1	1											
	Falta de condições de higiene											1	5				
	Falta de condições de segurança																
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários nos locais de atendimento											24	8	58			
	Serviço urgente indisponível																
Informação/ Informação pré-contratual	Falta /erro de informação por funcionário	2				1		2									
	Falta /erro na informação afixada					3									226		1
Infraestruturas	Infraestruturas auxiliares (rampas /escadas /elevadores /outros)											2					
	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																
	Reclamação anulada																
	Recusa de Livro de Reclamações /Não disponibilização dos elementos de identificação					2						1	1	5			
Meio ambiente	Poluição de veículos /ruído			1		1	1										
Pagamentos/ Títulos/ Bilheteiras	Máquinas de venda de títulos /compras online /multibanco /validadores /outros							18				1	1	1 063			
	Pagamentos							13				1		5			
	Pedido de reembolso /Indemnização							8				2	1	6			
	Substituição de título de transporte sem custos																
Proteção de dados pessoais	Títulos de transporte /todos os tipos de passe /multas					2		12			1	3	6	869			
	Problemas com documentação /fotocópias /fotografias																
Práticas comerciais/ Publicidade	Utilização indevida de dados pessoais														21		
	Publicidade Enganosa																
Tarifário	Tarifário												4	4			
Outros	Falta de urbanidade /agressividade de passageiros					1											
	Greves																
	Objetos perdidos /danificados /roubo							1				4	10	89			
	Outros							11		1		9	40	661	1	4	
Subtotal por operador		9	10	21	10	69	7	68	0	0	1	4	1 711	1 790	5 305	1	16
Total		194							8 828								

a) Reclamações que o/a reclamante não relacionou diretamente com os serviços prestados pela TML no âmbito dos contratos n.º 26/2020 e n.º 27/2020 (Lotes 3 ou 4).

Tabela 3.6.4.1-1 – Número de reclamações reportadas à AML/TML, por motivo (Fonte: TML)



Apresenta-se na Figura 3.6.4.1-1 a percentagem de reclamações reportadas à AML/TML, por assunto, dando a nota de que a um total de que ao total de 194 reclamações em 2021 correspondeu o total de 8 828 em 2022.

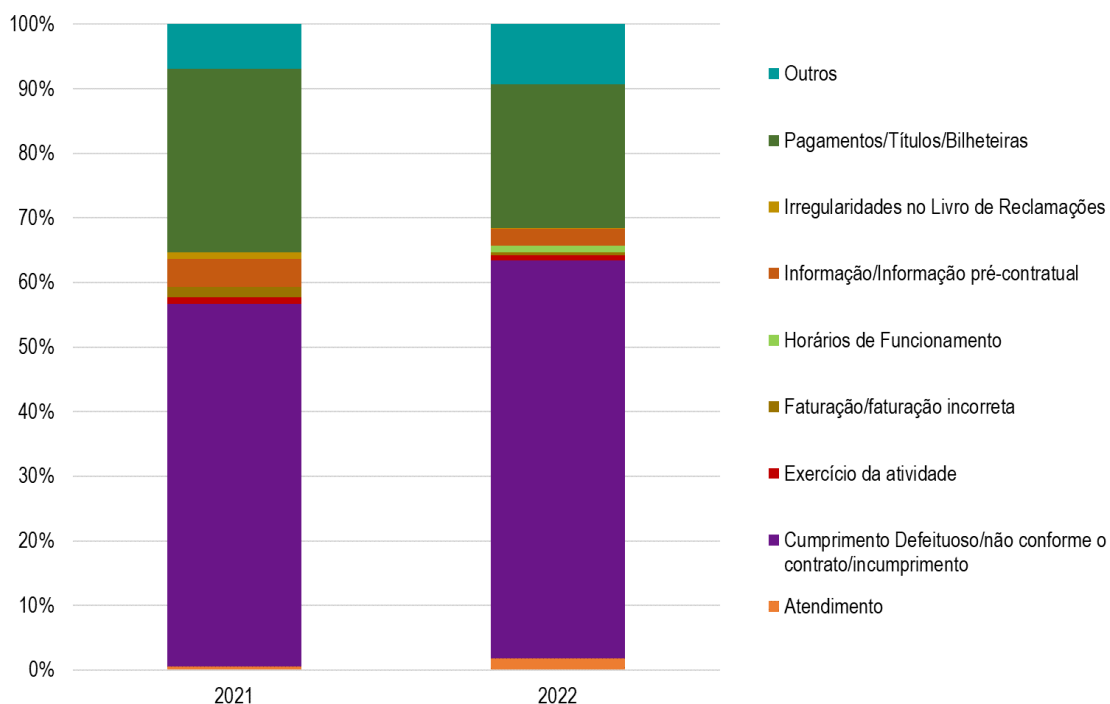


Figura 3.6.4.1-1 - Percentagem de reclamações reportadas à AML/TML, por assunto (Fonte: TML)

### 3.6.4.2 Operadores de transporte

Foi solicitado a cada um dos operadores com autorizações provisórias emitidas e aos operadores que celebraram com a AML os contratos n.º 26/2020 e n.º 27/2020 (estas colunas TML–CM3 e TML–CM4 da Tabela 3.6.4.2-1) que identificassem as reclamações recebidas, por ano e assunto.

Na \* Os operadores HLM/ID/JJSA apenas forneceram o total de reclamações recebidas.

Tabela 3.6.4.2-1 apresenta-se para cada um dos operadores, e para os anos de 2021 e 2022, o número de reclamações a si reportadas, em unidades, por motivo.

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

O operador RA no ano de 2022 não indicou qualquer reclamação na única linha para a qual enviou informação, assim como em 2021.



As variações dos totais de reclamações de 2022, face a 2021, são:

- Positivas para os operadores RL (244%) e Vimeca (116%); e
- Negativas para os operadores TST (-52%), BT (-50%), HLM/ID/JJSA (-40%) e Scotturb (-25%).

Assunto	Motivo	N.º de reclamações reportadas ao operador													
		BT		HLM/ ID /JISA*		RL		Scotturb		TML-CM3	TML-CM4	TST		Vimeca	
		2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2022	2022	2021	2022	2021	2022
Atendimento	Agressividade do colaborador/motorista									4		24	14	85	27
	Atendimento sem qualidade/demorado	3				43	61		127	4	3	17	7	76	57
	Crítica à conduta de funcionário/colaborador	12	1			49	95	205	15	110	81	389	220	441	487
	Discriminação	1									9		4	4	3
	Falta de assistência a pessoas de mobilidade reduzida/recusa de prioridade											1	1	2	3
	Recusa de emissão de documento comprovativo de atraso										1	2	1	7	2
Cláusulas Contratuais/Alteração Cláusulas Contratuais	Cláusulas contratuais gerais abusivas ou desconformes com a legislação em vigor										9		4		
Cumprimento defeituoso / não conforme o contrato/ incumprimento	Baixa frequência do transporte	7	12			50	62		32	41	198	154		34	110
	Cancelamento de serviço/supressão					211	1753	275	11	682	1020	1111	61	770	3083
	Excesso de lotação de veículos					32	108	41	41	52	219	119	338	47	53
	Incumprimento de paragem/tempo insuficiente para entrada ou saída	1	2			128	232	180		67	105	168	111	274	250
	Incumprimento do horário	19	7			268	556	62	361	142	348	435	97	690	1515
	Percurso/paragem alterados		1			22	66	11	1	62	16	58	245	46	64
	Recusa de transporte de animais/bicicletas/outros									1		8	47		2
Exercício da atividade	Condições de transporte					50	128	19	4	13	11	50		31	88
	Exercício da atividade sem licença											7			
Faturação/faturação incorreta	Faturação incorreta									1	1	3	63	3	2
	Não emissão de fatura/recibo no ato da venda do título	1								3	2	4			
Higiene e segurança	Acidentes pessoais de utentes					12	15			1	6	12	47	17	17
	Falta de condições de higiene	1				5	6			2	1	7	1	15	13
	Falta de condições de segurança										6	6		20	4
Horários de Funcionamento	Incumprimento de horários nos locais de atendimento										9	1	3	17	12
	Serviço urgente indisponível										3		13		2
Informação/Informação pré-contratual	Falta/erro de informação por funcionário	2	1						8		4	2	5	4	10
	Falta/erro na informação afixada	3				2	2			32	14	18	12	20	26
Infraestruturas	Infraestruturas auxiliares (rampas/escadas/elevadores/outros)									1	4			5	3
	Infraestruturas inexistentes/fora de serviço/com pagamento									1	4	2		5	1
	Não disponibilização de meios a pessoas com deficiência/mobilidade reduzida											1		1	
Irregularidades no Livro de Reclamações	Falta de resposta do operador												2		
	Reclamação anulada								18		19				
	Recusa de Livro de Reclamações/Não disponibilização dos elementos de identificação												8		
Meio ambiente	Poluição de veículos/ruído								1	1	19		31	33	
Pagamentos/Títulos/ Bilheteiras	Máquinas de venda de títulos/compras online/multibanco/validadores/outros	5	1						27	5	3	16	4	2	16
	Pagamentos		2					2		1	3	4		3	1
	Pedido de reembolso/Indemnização	2	1					5	1	4	13	12		21	120
	Substituição de título de transporte sem custos									2		6	1	3	
	Títulos de transporte/todos os tipos de passe/multas	1	1			31	44	52	51	7	13	31		12	16
Proteção de dados pessoais	Problemas com documentação/fotocópias/fotografias											3			1
	Utilização indevida de dados pessoais														
Práticas comerciais/Publicidade	Publicidade Enganosa														
Tarifário	Tarifário										5	1			
Outros	Falta de urbanidade/agressividade de passageiros	2										1		41	1
	Greves										1	42	12	57	
	Objetos perdidos/danificados/roubo		1			123	1021	5		2	80	7		6	
	Outros							74				164	66		6
<b>TOTAL</b>		<b>60</b>	<b>30</b>	<b>112</b>	<b>67</b>	<b>1026</b>	<b>4149</b>	<b>931</b>	<b>698</b>	<b>1241</b>	<b>2212</b>	<b>2897</b>	<b>1394</b>	<b>2790</b>	<b>6028</b>

\* Os operadores HLM/ID/JISA apenas forneceram o total de reclamações recebidas.

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

Dos operadores com variações positivas em 2022, face a 2021:

- A RL teve o maior acréscimo em valor absoluto, com mais 1 542 reclamações, na reclamação “Cancelamento de serviço/supressão” (variação de 731%); seguida de “Objetos perdidos/danificados/roubo”, com um acréscimo em valor absoluto de mais 898 reclamações (variação de 730%);
- A Vimeca teve o maior acréscimo em valor absoluto, com mais 2 313 reclamações, na reclamação “Cancelamento de serviço/supressão” (variação de 300%); seguida de “Incumprimento do horário”, com um acréscimo em valor absoluto de mais 825 reclamações (variação de 120%).

Na figura seguinte é possível constatar que em 2022, os operadores Vimeca e RL, reportaram um maior número de reclamações do que em 2021. A BT foi a empresa que recebeu o menor número de reclamações em 2022, seguida da HLM/ID/JJSA. Observa-se um decréscimo de reclamações recebidas pelo operador TST, relativamente a 2021, contudo, as reclamações reportadas pelo operador em 2022 referem-se apenas à operação no âmbito das AP emitidas pela AML, cujos termos ocorreram a 31 de maio e a 30 de junho de 2022.

A operação da Carris Metropolitana, realizada ao abrigo dos contratos n.º 26/2020 (TML-CM3) e n.º 27/2020 (TML-CM4), pelos operadores TST e Alsa Todí, respetivamente, foi alvo de um total de 3453 reclamações, sendo estas tiveram mais incidência sobre os serviços prestados por este último operador ao serviço da TML-CM4.

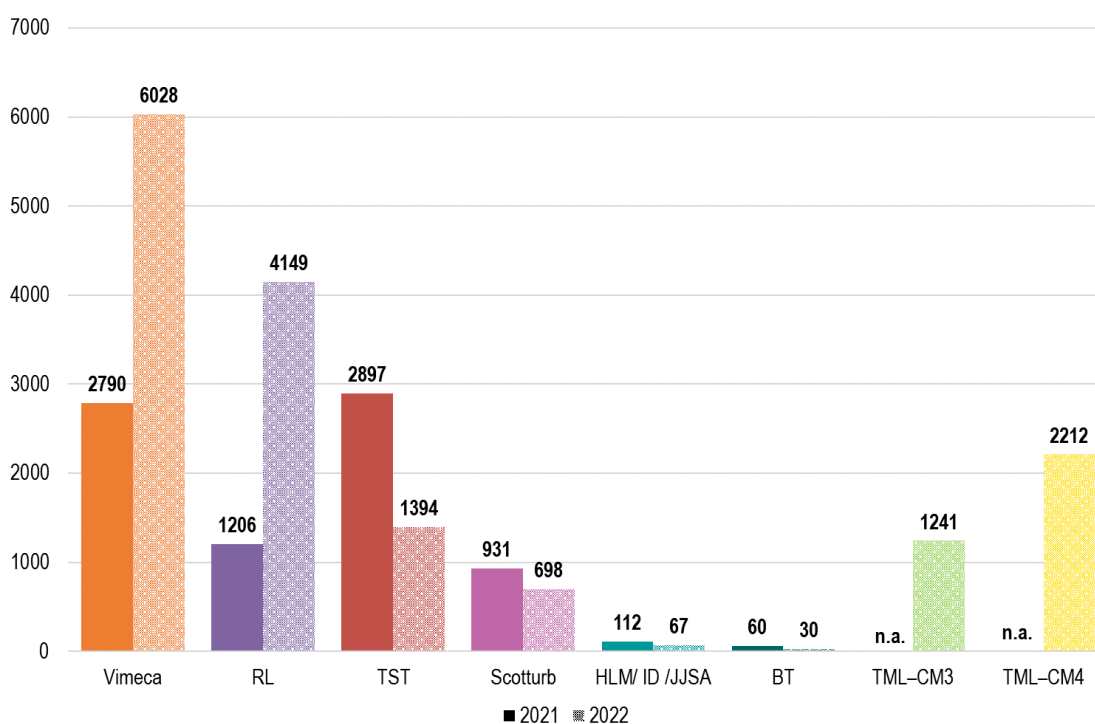


Figura 3.6.4.2-1 – Número de reclamações reportadas ao operador, por operador (Fonte: Operadores)

Quanto aos motivos de reclamação, conforme pode ser observado nos gráficos seguintes, destaca-se como 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”.

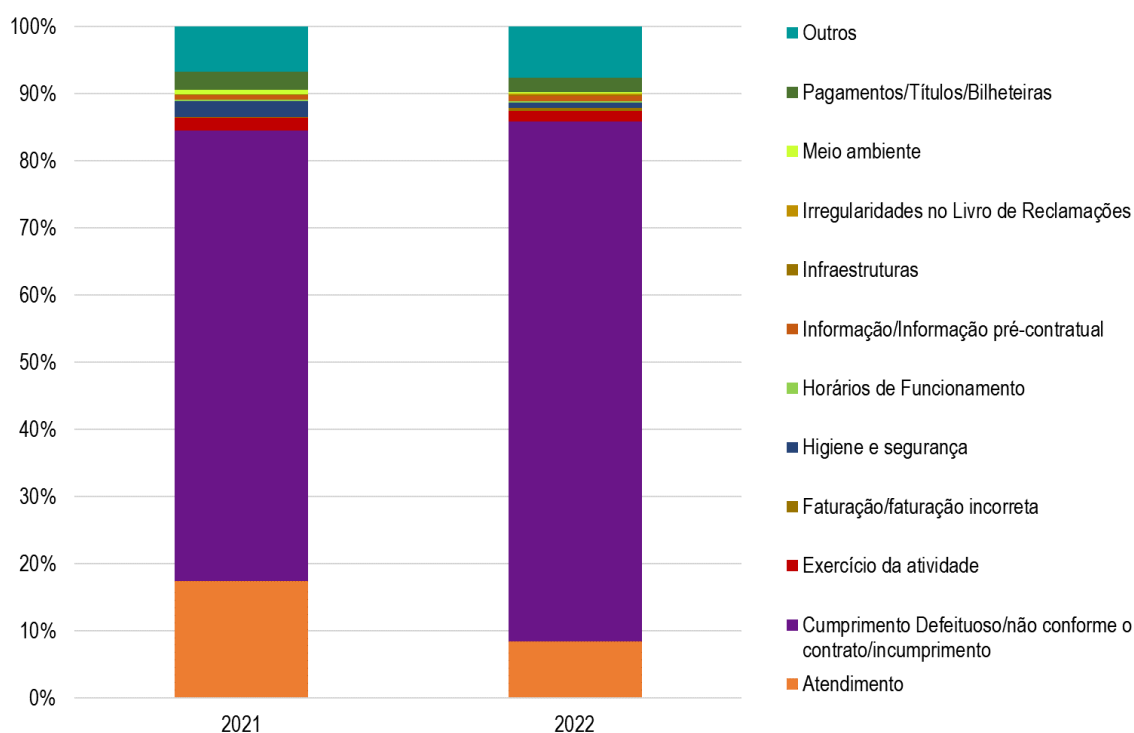


Figura 3.6.4.2-2 – Percentagem de reclamações reportadas ao operador, por assunto (Fonte: Operadores)

As principais causas que, em 2022, motivaram a reclamação pelo não cumprimento do serviço de transporte foram o “Cancelamento de serviços (carreiras, percursos e/ou horários)” e o “Incumprimento de horário”. O “Excesso de lotação dos veículos” foi também alvo de um número anormal de reclamações, sendo que está relacionado diretamente com os motivos apresentados com mais frequência.

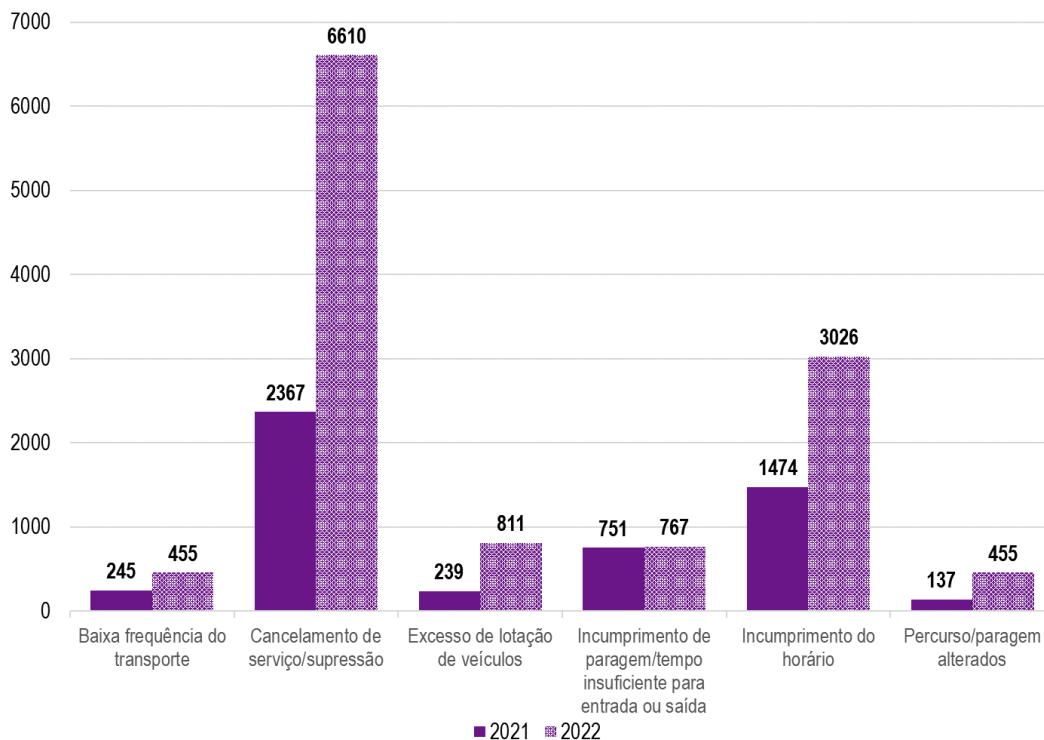


Figura 3.6.4.2-3 – Reclamações de não cumprimento, por motivo (Fonte: Operadores)

### 3.6.5. Atendimento ao público

#### 3.6.5.1 AML e TML

Com o início da operação da Carris Metropolitana na margem sul, foi necessário proceder à contratação de um serviço de *Contact Center* externo, exclusivo para dar informações sobre o serviço de transporte. Além disso, também foram criados dois endereços eletrónicos: [contacto@carrismetropolitana.pt](mailto:contacto@carrismetropolitana.pt) e [escolas@carrismetropolitana.pt](mailto:escolas@carrismetropolitana.pt). Este último, criado para ser um canal exclusivo de contato sobre o acesso às escolas, dada a importância e urgência de alterar algum percurso ou horário específico para que todas as crianças pudessem chegar a tempo às escolas, foi um endereço temporário que funcionou de setembro a novembro.

Através do endereço [contacto@navegante.pt](mailto:contacto@navegante.pt), disponível de janeiro a junho de 2022, foram rececionados 7 820 emails, dos quais 6 061 foram pedidos de informação, a maioria sobre pedido de fatura. Já através do [contacto@carrismetropolitana.pt](mailto:contacto@carrismetropolitana.pt), disponível a partir de junho de 2022, foram recebidos 8 019 contatos, dos quais 3 303 foram pedidos de informação, sendo a maioria sobre dúvidas de horários. Através do endereço [escolas@carrismetropolitana.pt](mailto:escolas@carrismetropolitana.pt) foram recebidos 638 emails, dos quais 257 foram pedidos de informação, a maioria sobre horários.

Através de chamadas telefónicas, na linha 218 120 020, foram recebidos 2 220 contatos sobre bilhética, dos quais 1 274 foram pedidos de informação. O maior número de contatos foi sobre os Pontos Navegantes. Através da linha 210 410 400, sobre a Carris Metropolitana, foram recebidas 10 997 chamadas, das quais 5 721 eram pedidos de informação. O principal motivo de contato foram os horários. Sobre o transporte escolar, também feito através da linha 210 410 400, com outra opção de IVR<sup>22</sup>, foram recebidos 566 contatos, dos quais 290 eram pedidos de informação, sendo a maior parte também sobre horários.

Relativamente aos pontos de atendimento e de venda presenciais, designados por “Espaços Navegante”, durante o ano de 2022 foram abertos 11 na margem Sul, 6 em junho no território dos serviços da TML–CM4 e 5 em julho no território dos serviços da TML–CM3, e 15 na margem norte, que abriram a 26 de dezembro de 2022.

Dá-se nota de que os 15 pontos de atendimento e de venda presenciais que abriram a 26 de dezembro de 2022, por estarem associados aos serviços que só começaram a ser prestados no dia 1 de janeiro de 2023 sob a marca Carris Metropolitana (contratos n.º 24/2020 e 25/2020), associados à operação da TML–CMI e TML–CM2, não foram incluídos no Anexo VII, nem na Tabela 3.6.5.2-1 e Figura 3.6.5.2-1 do presente relatório.

### 3.6.5.2 Operadores de Transporte

Para cada um dos operadores, e para os anos de 2021 e 2022, apresentam-se as formas de atendimento ao público, com indicação do número de pontos de atendimento e 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 2021 e 2022.

Os seguintes operadores disponibilizam aplicações informáticas para a simulação de percurso e horários e aquisição de títulos de transporte: RL (POST Thales, POST Thales, Front Siit, Aplicação Otlis Passe Família); Scotturb (SIIT); TML–CM (App Moovit, App Citymapper); TST (myTST); e Vimeca (POST (aplicação de venda – Thales e SIIT (para venda de Passe Família).

Apresenta-se breve descrição, para cada um dos operadores, das formas e locais de atendimento ao público, pontos de vendas de bilhetes disponíveis em 2022.

- Barraqueiro Transportes

<sup>22</sup> O sistema que ajuda a resolver problemas de chamadas recebidas de maneira rápida e eficiente.



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. Possui ainda cinco locais de atendimento e venda presencial localizados em pontos fundamentais da sua área de atuação: Ericeira, Malveira, Lisboa (Campo Grande) e Vila Franca de Xira.

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

Os operadores HLM, ID e JJSa disponibilizam aos clientes dois pontos de atendimento e venda presencial localizados um município de Loures e outro no município de Lisboa (Campo Grande).

- Rodoviária do Alentejo

O operador dispõe de 3 pontos 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.

- Rodoviária de Lisboa.

O operador dispõe de 3 gabinetes de apoio ao cliente, após o encerramento da loja RL de Odivelas, 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 dos 3 pontos de atendimento referidos, que são também pontos de venda presencial, tem também outros 17 pontos de venda presencial, perfazendo um total de 20, distribuídos em diversos agentes por todo o território de atuação.

- Scotturb - Transportes Urbanos

O operador dispõe de 3 pontos 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 3 pontos da sua área de atuação, a saber: Adroana (Alcabideche), Cascais e Sintra.

Dos 3 pontos de atendimento referidos, apenas 2 são também pontos de venda presencial (Sintra e Cascais).

Como se apresenta na Tabela 3.6.5.2-1, há uma grande discrepância entre os valores dos pontos de venda presencial existentes em 2021 e 2022, tendo apresentado uma redução de 22 para 2. Em consequência, houve também redução dos respetivos contactos telefónicos e endereços eletrónicos. Os 5 pontos de atendimento presencial existentes em 2021 passaram a 3 em 2022. Destes 3 pontos de atendimento presencial existentes em 2022, 2 acumulavam a função de pontos



de venda presencial. Destes, apenas o Posto de Sintra, localizado no n.º 59 da Avenida Miguel Bombarda não encerrou no início de 2023.

- TML – Contrato Carris Metropolitana Área 3

O operador dispõe de 5 pontos 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: Cacilhas – Almada; Costa da Caparica; Corroios; Cruz de Pau – Amora; e Sesimbra.

Dispõe ainda de 73 pontos de venda presencial na sua área de atuação.

Os 2 contactos telefónicos, 2 endereços eletrónicos, 2 sítios da internet e 2 aplicações informáticas para uso do cliente, de que dispõe, são comuns à TML – Contrato Carris metropolitana Área 3 e TML – Contrato Carris metropolitana Área 4.

- TML – Contrato Carris Metropolitana Área 4

O operador dispõe de 6 pontos 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 6 pontos da sua área de atuação, a saber: Alcochete; Moita; Montijo; Palmela; Setúbal e Algés.

Dispõe ainda de 61 pontos de venda presencial na sua área de atuação.

Os 2 contactos telefónicos, 2 endereços eletrónicos, 2 sítios da internet e 2 aplicações informáticas para uso do cliente, de que dispõe, são comuns à TML – Contrato Carris metropolitana Área 3 e TML – Contrato Carris metropolitana Área 4.

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

O operador dispõe de 4 pontos 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: Almada; Montijo; Setúbal; e Palmela. Dispõe igualmente de um conjunto de agentes disseminados no território de atuação.

Para além dos 4 pontos de atendimento referidos, que são também pontos de venda presencial, tem também outros 44 pontos de venda presencial, perfazendo um total de 48, distribuídos em diversos agentes por todo o território de atuação.

Dos 48 pontos de venda presencial, sendo 4 deles também pontos de atendimento presencial, foi referida pelo operador a data de encerramento de 47. Destes 47, indica-se quantos encerraram nos seguintes meses de 2022: 1, em 25 de janeiro; 1, em 22 de fevereiro; 1, em 20 de maio; 1, em 21 de maio; 1, em 22 de maio; 13, em 25 de maio; 29, em 25 de junho.

A empresa disponibiliza aos utilizadores a 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, perfazendo um total de 23 pontos de atendimento presencial e, simultaneamente, de venda presencial.

Apresenta-se na Tabela 3.6.5.2-1 a contabilização dos pontos de atendimento e de venda presencial, das aplicações informáticas, contactos telefónicos, endereços eletrónicos e sítios da internet disponibilizados pelos operadores, relativas ao ano 2022, bem com as alterações verificadas face ao ano anterior.

Operador		Pontos de atendimento presencial	Pontos de venda presencial	Aplicações informáticas	Contactos telefónicos	Endereços eletrónicos	Sítios da internet
BT	2021	6	6	a)	6	2	2
	2022	6	6	a)	6	2	2
HLM/ID/JJSA	2021	2	2	a)	2	a)	1
	2022	2	2	-	2	-	1
RA	2021	3	3	a)	3	2	1
	2022	3	3	-	3	2	1
RL	2021	3	33	a)	1	1	1
	2022	3	20	2	1	1	1
Scotturb	2021	5	22	1	17	16	1
	2022	3	2	1	1	1	1
TML-CM3	2021	-	-	-	-	-	-
	2022	5	73	2	2	2	2
TML-CM4	2021	-	-	-	-	-	-
	2022	6	61	2	2	2	2
TST	2021	3	48	2	1	1	1
	2022	4	48	1	1	1	1
Vimeca	2021	12	11	a)	12	12	1
	2022	23	23	2	12	13	1
Total	2021	34	125	3	42	34	8
	2022	55	238	10	30	24	12

a) O operador não enviou dados.

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



Em 2022, antes do início da operação dos serviços da Carris Metropolitana, apenas em 14 dos 18 concelhos da área metropolitana de Lisboa existiam pontos de atendimento presencial do operador. Naquele período, os operadores da margem sul referidos na tabela anterior não dispunham de pontos com atendimento presencial nos municípios de Alcochete, Barreiro, Moita, Seixal e Sesimbra. A TST, que servia os 9 municípios deste território, apenas dispunha de 4 postos de atendimento localizados em Almada, Montijo, Palmela e Setúbal. Os 3 pontos de atendimento da RA localizavam-se fora da área metropolitana de Lisboa, no distrito de Évora (Évora, Vendas Novas e Montemor-o-Novo).

Após o início da operação dos serviços da Carris Metropolitana, os concelhos da área metropolitana de Lisboa com pontos de atendimento presencial do operador passaram a 17. Apenas o Barreiro não dispunha deste tipo equipamento disponibilizado pelos operadores referidos na Tabela 3.6.5.2-1.

Os operadores da margem norte dispunham de 38 pontos de atendimento presencial em 2022, enquanto na margem sul, antes do início dos serviços da Carris Metropolitana, existiam apenas 4, que passaram a 11, depois do início daqueles serviços.

Na comparação dos reportes de 2022 com os de 2021, verifica-se que a Vimeca aumentou em cerca de 100% o número de pontos de atendimento e de venda presenciais, seguida da RL que aumentou em cerca de 40% os pontos de venda. No sentido oposto, encontra-se apenas o operador Scotturb, que reduziu em cerca de 90% o número de pontos de venda presenciais e em cerca de 40% os de atendimento.

Como é possível observar na Figura 3.6.5.2-1, com o maior número de pontos de atendimento presencial do operador, destacam-se os municípios de Oeiras, Sintra e Amadora, com 9, 8 e 5 pontos de atendimento, respetivamente. Destes, 1 ponto é da Scotturb (em Sintra) os restantes são da Vimeca.

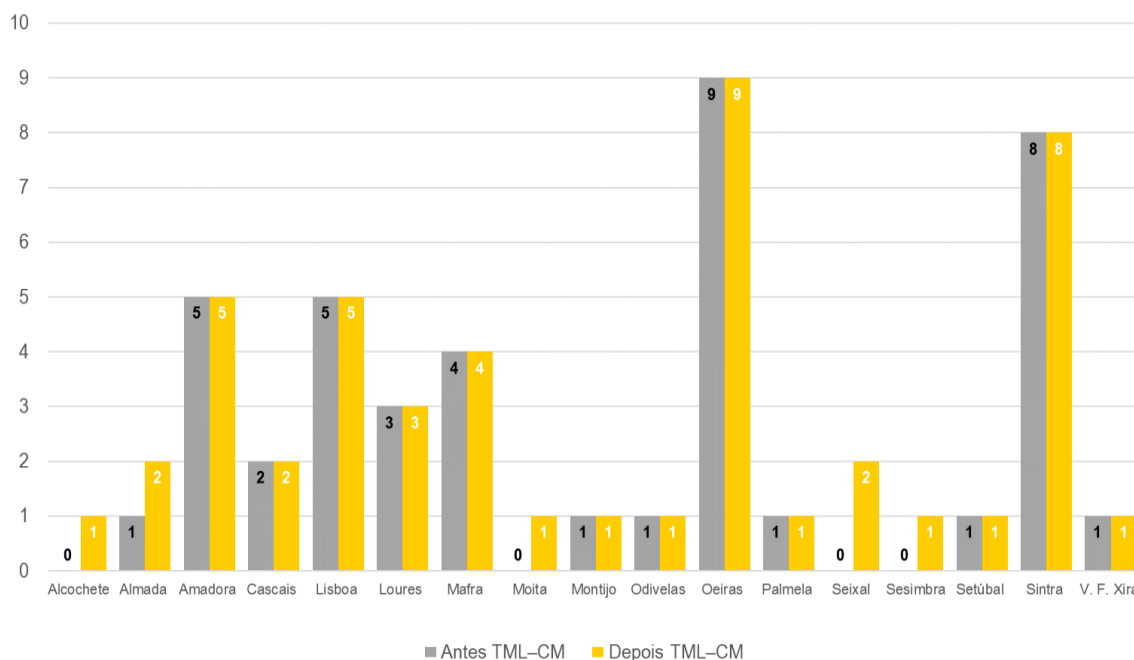


Figura 3.6.5.2-1 – N.º de pontos de atendimento presencial do operador, por concelho em 2022 (Fonte: Operadores)

### 3.6.6. Acidentes de viação

Para cada um dos operadores que enviaram informação, e para os anos de 2021 e 2022, apresenta-se o número de acidentes de viação (*safety*), em unidades, por tipo de acidente, bem como o n.º de acidentes por veículos.km realizados.

Os operadores BT, HLM, ID e JJSA não enviaram dados em 2021. Destes, apenas o operador BT enviou dados em 2022, conforme expresso na tabela seguinte.

Motivo	N.º de acidentes de viação [Unidades]												
	2021					2022							
	RA	RL	Scotturb	TST	Vimeca	BT	RA	RL	Scotturb	TML-CM3	TML-CM4	TST	Vimeca
Atropelamento	0	3	2	0	3	0	0	a)	0	2	0	2	4b)
Colisão	0	808	189	667	652	125	0	a)	160	460	175	360	959
Despiste	0	2	1	1	0	0	0	a)	1	0	0	0	0
Outros	0	0	50	141	0	0	0	a)	20	46	0	56	0
Subtotal	0	813	242	809	655	125	0	509	181	508	175	418	963
Por vkm	0,00	0,06	0,04	0,04	0,05	0,04	0,00	0,04	0,03	0,07	0,02	0,04	0,08
<b>TOTAL</b>	<b>2 519</b>									<b>2 879</b>			

- a) O operador não enviou dados por tipo de acidente, apenas o total.  
b) Um dos atropelamentos foi de 1 animal.

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

Na figura seguinte apresenta-se o número de acidentes por operador que reportou dados em todos os anos de 2019 a 2022, com o objetivo de se ilustrar a diminuição do número de acidentes nos anos em que a operação foi grandemente afetada pela situação pandémica. Embora a TST tivesse apresentado dados nos 4 anos, ficou excluída da figura por não ter operado ao longo de todo o ano de 2022. 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.

A Vimeca apresentou o maior registo de acidentes em 2022 (963), representando uma variação de 47% face a 2021. Excluídas as empresas cuja operação decorreu na margem sul da área metropolitana de Lisboa, e apenas em parte do ano de 2022, verifica-se que a Scotturb se destacou pelo menor número de acidentes registado, com uma variação de -25% face ao ano anterior.

Considerando os valores de veículos.km oferecidos e o número de acidentes de viação, reportados por todos os operadores, verifica-se que as variações totais de 2022 face, respetivamente, a 2019, 2020 e 2021, apresentam os seguintes valores:

- Variação de Veículos.km: -2%; 16%; e 5%;
- Variação do n.º de acidentes: -15%; 8%; e 14%.

A variação do n.º de acidentes face a 2021 reflete um acréscimo deste número quando comparado com o número de Veículos.km produzidos, tendência inversa à verificada na variação de 2022 face a 2020.

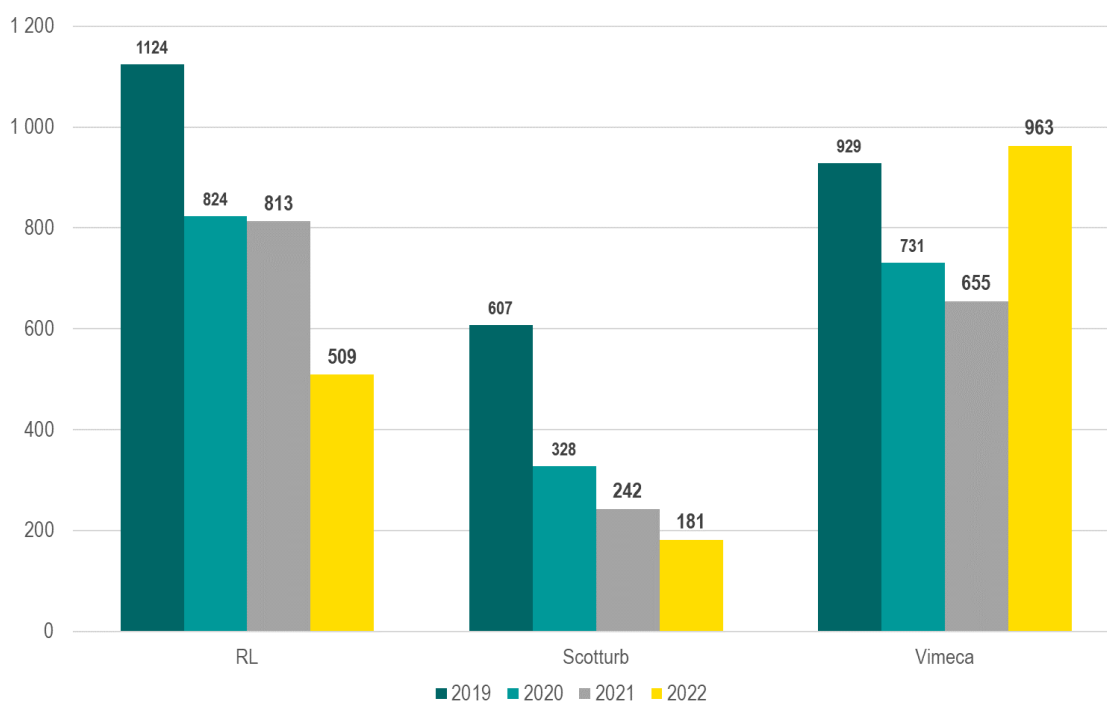


Figura 3.6.6-1 – Número de acidentes (Fonte: Operadores)

### 3.6.7. Incidentes de segurança

Para cada um dos operadores, e para os anos de 2021 e 2022, 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, por exemplo, furto), enquanto os acidentes de viação estão relacionados com o conceito de *safety* (por exemplo, impacto mecânico).

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

O n.º total de incidentes de segurança reportados em 2022 é igual ao reportado no ano anterior (30). Na maioria dos operadores que enviaram dados, os incidentes de segurança mantiveram-se em níveis baixos.

Operador	N.º de incidentes de segurança [Unidades]	
	2021	2022
BT	a)	a)
HLM, ID, JJSA	a)	a)
RA	0	0
RL	a)	a)
Scotturb	0	5
TML-CM3	-	0
TML-CM4	-	1
TST	4	1
Vimeca	26	23
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>30</b>

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 2021 e 2022, apresenta-se a emissão de gases com efeito de estufa associado à prestação do serviço de transporte de passageiros, em tCO<sub>2</sub> eq, permitindo verificar 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 CO<sub>2</sub> e de outros poluentes atmosféricos do setor dos transportes.

Os operadores com valores mais elevados são Vimeca, RL, e TST, que são também os que apresentam maior produção de veículos.km. Considerando o total das emissões apuradas, verificou-se em 2022, face a 2021, uma redução das emissões em 28%.

Operador	Emissão de gases com efeito de estufa [tCO <sub>2</sub> eq]		
	2021	2022	Varição 2022 / 2021
BT	3 412,3	3 524,2	3%
HLM, ID e JJSA	3 323,7	a)	-
RA	a)	a)	-
RL	19 294,7	12 753,7	-34%
Scotturb	8 378,0	6 669,0	-20%
TML-CM3	-	a)	-
TML-CM4	-	a)	-
TST	21 726,6	10 397,8	-52%
Vimeca	16 778,0	15 394,4	-8%
<b>TOTAL</b>	<b>72 913,4</b>	<b>52 197,3</b>	<b>-28%</b>

a) O operador não enviou dados.

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

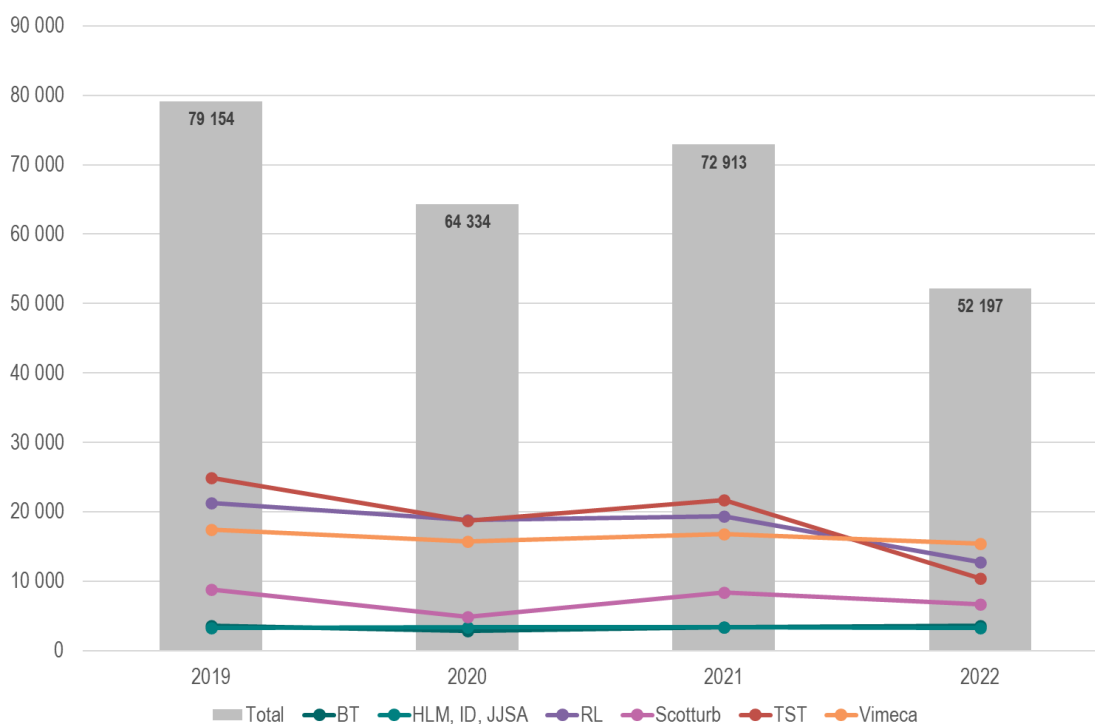


Figura 3.7.1-1 – Emissão de gases com efeito de estufa (GEE) [tCO<sub>2</sub> eq] (Fonte: Operadores)

### 3.7.2. Consumo anual de energia

Para cada um dos operadores de serviço público, e para os anos de 2021 e 2022, apresenta-se o consumo anual de energia, por tipo de fonte (gasóleo, GPL, gás natural, eletricidade e outros), em litros ("L"), quilowatt por hora ("KWh") e metro cúbico ("m<sup>3</sup>"). Neste indicador, pretende-se o consumo de energia associado ao serviço público dos 9 operadores para os quais a AML emitiu autorizações, assim como aos operadores que celebraram com a AML os contratos n.º 26/2020 e n.º 27/2020, sendo relevante o que esteja diretamente relacionado com os veículos utilizados.

Tal como nos anos anteriores, em 2022 a maioria dos operadores possuía veículos movidos a gasóleo (99,7% da frota antes do início dos serviços da Carris Metropolitana, valor que reduziu para 94,5% após o início daqueles serviços). Até 1 de junho de 2022 verificou-se uma redução de 64 veículos a gasóleo e, desde que a margem sul da área metropolitana passou a ser servida na íntegra pelos serviços da Carris metropolitana, verificou-se um acréscimo de 84 veículos. A variação do consumo de gasóleo em 2022 face a 2021 foi de -10%.

Os operadores com maior consumo de gasóleo foram a Vimeca e a RL, dado serem também as que apresentam maior número de veículos.km produzidos.

O consumo de gás natural em 2022 teve um acréscimo de 1877%, face a 2021. Com efeito, a frota, que em 2021 dispunha de 4 veículos movidos a gás natural, passou a dispor em 2022 de 3 veículos até do início dos serviços da Carris Metropolitana e de 58 a partir de 1 de julho de 2022 (2 da JJSA, 1 da RL, 17 da TML-CM3 e 38 da TML-CM4).

O consumo de eletricidade em 2020 teve um acréscimo de 140% face a 2021, como reflexo do acréscimo relativo do número de veículos elétricos, mais 21 que em 2021.

Em 2021 a RL e a Scotturb juntaram à sua frota um veículo movido a eletricidade, o que é um sinal positivo considerando a ambição de diminuição das emissões de CO<sub>2</sub> e de outros poluentes atmosféricos do setor dos transportes.

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

Operador	Consumo anual energia por fonte: Gasóleo [L]		
	2021	2022	variação 2022/2021
BT	1 287 662	1 329 874	3%
HLM, ID, JJSA	1 222 726	n.d.	-
RA	3 920	7406	89%
RL	7 249 549	4 758 831	-34%
Scotturb	3 099 188	2 466 708	-20%
TML-CM3	-	3 072 861	-
TML-CM4	-	2 075 277	-



Operador	Consumo anual energia por fonte: Gasóleo [L]		
	2021	2022	variação 2022/2021
TST	8 730 136	4 162 256	-52%
Vimeca	6 325 958	5 943 408	-6%
<b>TOTAL</b>	<b>27 919 139</b>	<b>25 030 867</b>	<b>-10%</b>

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

Operador	Consumo anual energia por fonte: Gás Natural [m³]		
	2021	2022	variação 2022/2021
JJSA	47 055	51 236	9%
RL	39 223	60 588	54%
TML-CM4	-	1 368 699	-
TML-CM3	-	225 175	-
<b>TOTAL</b>	<b>86 278</b>	<b>1 705 698</b>	<b>1877%</b>

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

Operador	Consumo anual energia por fonte: Eletricidade [KWh]		
	2021	2022	variação 2022/2021
RL	68 286	0	
Scotturb	60 907	61 104	0%
TML-CM4	-	249 353	-
<b>TOTAL</b>	<b>129 193</b>	<b>310 457</b>	<b>140%</b>

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

#### 4. Considerações Finais

O ano de 2022 ficou marcado pelo início dos serviços da Carris Metropolitana na margem sul da área metropolitana de Lisboa, em 1 de junho e 1 de julho, e também pelo termo das autorizações provisórias emitidas ao abrigo do RJSPTP, em 31 de maio, 30 de junho e finalmente a 31 de dezembro, antecedendo a entrada daqueles serviços no território da margem norte, no dia 1 de janeiro de 2023.

A nova rede de transportes na margem sul trouxe um impacto significativo na vida da região, pelo alargamento da cobertura da rede e melhoria da qualidade do serviço oferecido, numa aposta clara no passageiro, como fator fundamental da mudança empreendida. Esta mudança já é visível nos primeiros dados apresentados neste relatório relativos ao nível de oferta, à qualidade do serviço, ao ambiente ou à acessibilidade a todos.

Porém, no início da operação houve necessidade de proceder a adaptações através de ajustes, supridos pela gestão centralizada e controlo do sistema. Foi também esta necessidade de ajustes e de esclarecimentos quanto aos novos serviços que contribuiu para a quase duplicação do número de reclamações reportados aos operadores em 2022.

Foram dados passos significativos no âmbito do atendimento ao público, com o incremento em cerca de 90% dos pontos de venda presencial de títulos e em 60% dos pontos de atendimento presencial, assim como na idade média da frota, que teve uma alteração significativa de 15,5 anos em dezembro de 2021 para 7,2 anos no mês homólogo de 2022.

Finalmente, sublinha-se e agradece-se a colaboração fundamental de todos os departamentos da TML e dos operadores de transporte público para a produção do presente relatório, dos quais depende a maioria dos dados aqui reportados.