transportes metropolitanos de lisboa

Relatório n.º 5.TML.2025

Relatório do desempenho sumário relativo ao Serviço Público de Transporte Passageiros na Área Metropolitana de Lisboa de 2024 ao abrigo do Regulamento (CE) n.º 1370/2007

DEP

TML-2025-REL-00005-EP

junho.2025

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

Ana Fernandes Rosado

Camila Garcia

Departamento Financeiro, de Planeamento e Controlo

Departamento de Gestão de Contratos

Departamento de Marketing e Cliente

Departamento Inteligent Transport Systems

Lisboa, 30 de junho de 2025

Índice

1. Enquadramento 10
2. Caraterização Sumária da AT 13
2.1. Competências 13
2.2. Área e População 18
2.3. Transporte Público e Rede Viária 21
2.4. Evolução da oferta e da procura de transporte público 23
2.4.1. Oferta 24
2.4.2. Procura 27
3. Indicadores do Regulamento (CE) n.º 1370/2007 32
3.1. Identificação dos operadores e das autorizações emitidas 32
3.1.1. Designações sociais e marcas dos operadores de serviço público 32
3.1.2. Formas de exploração do serviço público e de contratação 34
3.1.3. Lista das linhas com contratos da TML e autorização emitida pela AML 35
3.1.4. Desenho das linhas contratadas e autorizadas por município 37
3.2. Oferta 39
3.2.1. Linhas exploradas 39
3.2.2. Circulações 39
3.2.3. População servida por transportes públicos rodoviários 41
3.2.4. Velocidade Comercial 41
3.2.5. Veículos.Quilómetro produzidos 42
3.2.6. Lugares.Quilómetro produzidos 43
3.2.7. Títulos de transporte 44
3.3. Procura 47
3.3.1. Número de passageiros transportados 47
3.3.2. Número de passageiros.km transportados 48
3.3.3. Taxa de ocupação média anual da frota 49
3.3.4. Taxa de fraude detetada 50
3.4. Material circulante 50
3.4.1. Idade média da frota 51
3.4.2. Tipo de combustível 52
3.4.3. Norma ambiental Euro 54
3.4.4. Acessibilidade a Pessoas com Mobilidade Reduzida 57
3.4.5. Lotação 59
3.4.6. Tipologia 61

3.5. Indicadores Económico-Financeiros....63
3.5.1. Receitas tarifárias anuais por título de transporte....64
3.5.2. Gastos totais da autoridade de transporte com o SPTP....66
3.5.3. Valor do investimento da autoridade de transporte no âmbito do SPTP....66
3.6. Qualidade e segurança....67
3.6.1. Índice de regularidade....68
3.6.2. Índice de pontualidade....69
3.6.3. Inquéritos de Satisfação....70
3.6.4. Reclamações....71
3.6.4.1 AML e TML....72
3.6.4.2 Operadores de transporte....75
3.6.5. Atendimento ao público....79
3.6.5.1 AML e TML....79
3.6.5.2 Operadores de Transporte....80
3.6.6. Acidentes de viação....84
3.6.7. Incidentes de segurança....85
3.7. Sustentabilidade....86
3.7.1. Emissão de gases com efeito de estufa....86
3.7.2. Consumo anual de energia....87
4. Considerações Finais....89

Índice de Figuras

Figura 2.2-1 – Densidade populacional por freguesia em 2021 (Fonte: TML com base INE- Censos 2021 e BGRI)....19
Figura 2.2-2 – População residente por lugar com mais de 1.000 habitantes em 2021....20
Figura 2.3-1 – Operadores e rede de transporte público de passageiros em dezembro de 2024 (Fonte: TML, STePP, 2024)....21
Figura 2.3-2 – Rede viária da área metropolitana de Lisboa....23
Figura 2.4.1-1 – Evolução da oferta (circulações), por modo e por ano, na área metropolitana de Lisboa....25
Figura 2.4.1-2 – Evolução da produção de transporte em veículos.km, por modo e por ano, na área metropolitana de Lisboa....26
Figura 2.4.1-3 – Evolução de lugares.km, por modo e por ano, na área metropolitana de Lisboa....27
Figura 2.4.2-1 – Evolução do número de passes carregados, por tipo de título e por ano, na área metropolitana de Lisboa....28
Figura 2.4.2-2 – Evolução do número de passageiros transportados, por modo e por ano, na área metropolitana de Lisboa (Fonte: Operadores e TML)....30
Figura 2.4.2-3 – Evolução da procura mensal, desde janeiro de 2019 a dezembro de 2024, em todos os operadores da área metropolitana, por modo. (Fonte: TML)....31
Figura 3.1.3-1 – Número de linhas municipais por município em 2024 (Fonte: TML/ IMT- STePP)....36
Figura 3.1.3-2 – Linhas contratadas (contratos Carris Metropolitana) e autorizadas (AP) em 2024....37
Figura 3.1.4-1 – Linhas autorizadas (AP) e contratadas (Contratos Carris Metropolitana) na área metropolitana de Lisboa (Fonte: TML/ IMT- STePP)....38
Figura 3.2.2-1 – Número total de circulações (Fonte: Operadores)....41
Figura 3.2.5-1 – Número de veículos.km produzidos por ano (103 V.km) (Fonte: Operadores)....43
Figura 3.2.6-1 – Número de lugares.km produzidos (106 L.Km) (Fonte: Operadores)....44
Figura 3.2.7-1 – Número de títulos existentes em 2024, por classificação (Fonte: TML)....46
Figura 3.3.1-1 – Número de passageiros transportados (Fonte: Operadores)....48
Figura 3.4.1-1 – Idade média da frota (anos) em 2023 e 2024 (Fonte: Operadores)....52
Figura 3.4.2-1 – Veículos por tipo de combustível antes e após a entrada em operação da TM –CM [%] (Fonte: Operadores)....53
Figura 3.4.2-2 – Número de veículos movidos a Gasóleo em 2023 e 2024....54
Figura 3.4.3-1 – Percentagem de veículos por Norma Ambiental EURO (Fonte: Operadores)....56
Figura 3.4.3-2 – Número de veículos de cada operador por Norma Ambiental EURO em 2023 e 2024 (Fonte: Operador)....57
Figura 3.4.4-1 – N.º de veículos com APMR em 2023 e 2024 (Fonte: Operadores)....58
Figura 3.4.4- – Percentagem de veículos da frota por tipo de sistema APMR, em 2023 e 2024(Fonte: Operadores) 59
Figura 3.4.5-1 – Número de veículos por classes de lotação (Fonte: Operadores)....60
Figura 3.4.5-2 – Evolução da percentagem de veículos por classes de lotação de 2022 a 2024 (Fonte: Operadores)....61
Figura 3.4.6-1 – Número de veículos da frota por tipologia (Fonte: Operadores)....62
Figura 3.5.1-1 – Receitas tarifárias anuais do operador (103 euro) sem IVA – 2024 (Fonte: TML e Operadores)....66
Figura 3.6.4.1-1 - Percentagem de reclamações reportadas à AML/TML, por assunto (Fonte: TML)....75
Figura 3.6.4.2-1 – Número de reclamações reportadas ao operador, por operador (Fonte: Operadores)....78
Figura 3.6.4.2-2 – Percentagem de reclamações reportadas ao operador, por assunto, na área metropolitana de Lisboa....78
Figura 3.6.4.2-3 – Reclamações de não cumprimento, por motivo (Fonte: Operadores)....79
Figura 3.6.5.2-1 – N.º de pontos de atendimento presencial e de venda do operador, por concelho em 2024 (Fonte: Operadores)....84
Figura 3.6.6-1 – Número de acidentes (Fonte: Operadores)....85
Figura 3.7.1-1 – Emissão de gases com efeito de estufa por V.Km produzido....87

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)....18
Tabela 2.3-1 – Operadores de transporte público de passageiros (Fonte: TML)....22
Tabela 2.4.1-1 – Número de circulações, por modo e por ano, na área metropolitana de Lisboa....25
Tabela 2.4.1-2 – Veículos.km produzidos, por modo na área metropolitana de Lisboa em 2023 e 2024....26
Tabela 2.4.1-3 – Lugares.km, por modo, na área metropolitana de Lisboa em 2023 e 2024....27
Tabela 2.4.2-1 – Número de passes carregados por tipo de passe por ano na área metropolitana de Lisboa....28
Tabela 2.4.2-2 –Passageiros transportados, por modo e por ano, na área metropolitana de Lisboa (Fonte: Operadores e TML)....29
Tabela 3.1.1-1 – Operadores ou gestores de contratos de serviço público de transporte rodoviário na área metropolitana de Lisboa (Fonte: TML)....33
Tabela 3.1.3-1 – Total das linhas constantes no Anexo II – por tipo de linha/serviço (Fonte: TML/ IMT- STePP))....35
Tabela 3.1.4-1 – Operadores por Município (Fonte: TML)....38
Tabela 3.2.1-1 – Número e extensão das linhas contratadas de transporte regular (Fonte: AML/ IMT- STePP)....39
Tabela 3.2.2-1 – Circulações anuais por operador na área metropolitana de Lisboa (Fonte: Operadores)....40
Tabela 3.2.3-1 – População servida por transporte público de passageiros por município....41
Tabela 3.2.4-1 – Velocidade comercial....41
Tabela 3.2.5-1 – Veículos.km produzidos (Fonte: Operadores)....42
Tabela 3.2.6-1 – Número de Lugares.km produzidos (Fonte: Operadores)....43
Tabela 3.2.7-1 – Número de títulos existentes na área metropolitana de Lisboa por operador (Fonte: TML)....45
Tabela 3.3.1-1 – Número de passageiros transportados (Fonte: Operadores/ TML)....47
Tabela 3.3.2-1 – Número de passageiros.km transportados (Fonte: Operadores)....49
Tabela 3.3.3-1 – Taxa de ocupação média da frota (Fonte: Operadores)....49
Tabela 3.3.4-1 – Taxa de fraude detetada (Fonte: Operadores)....50
Tabela 3.4-1 – Número de veículos por operador e por ano (Fonte: Operadores)....50
Tabela 3.4.1-1 – Idade média da frota em 2024 (Fonte: Operadores)....51
Tabela 3.4.2-1 – Número de veículos por tipo de combustível – Gasóleo (Fonte: Operadores)....53
Tabela 3.4.2-2 – Número de veículos por tipo de combustível – Gás natural e Eletricidade (Fonte: Operadores)54
Tabela 3.4.3-1 – Número de veículos e percentagem por Norma Ambiental EURO (Fonte: Operadores)....55
Tabela 3.4.4-1 – N.º de veículos e percentagem da frota com APMR (Fonte: Operadores)....57
Tabela 3.4.4-2 – N.º de veículos das frotas com APMR, por tipologia de sistema (Fonte: Operadores)....58
Tabela 3.4.5-1 – Número de veículos por classes de lotação (Fonte: Operadores)....60
Tabela 3.4.6-1 – Número de veículos da frota por tipologia e variação (Fonte: Operadores)....62
Tabela 3.5.1-1 – Receitas tarifárias anuais do operador – 2023 a 2024 (Fonte: Operadores e TML)....65
Tabela 3.5.1-2 – Receitas tarifárias anuais do operador, por título de transporte (Fonte: Operadores e TML)....65
Tabela 3.5.2-1 – Gastos anuais de compensação financeira do sistema tarifário realizados pela AML/TML (Fonte: TML)....66
Tabela 3.5.2-2 – Gastos anuais apurados pela AT relativos a compensação financeira, Social+ (Fonte: TML)....66
Tabela 3.5.2-3 – Gastos apurados pela AT relativos a compensação financeira, 4_18 e sub 23 (Fonte: TML)....66
Tabela 3.5.2-4 – Gastos anuais pagos pela AT relativos a compensação financeira PAC (Fonte: TML)....66
Tabela 3.5.2- – Gastos anuais pagos pela AT relativos a compensação financeira de Bonificações e Descontos municipais....66
Tabela 3.5.3-1 – Investimento da AT no âmbito do SPTP (Fonte: TML)....67
Tabela 3.6.1-1 – Índice de Regularidade (Fonte: Operadores)....69
Tabela 3.6.-1 – Índice de Pontualidade (Fonte: Operadores)....70

Tabela 3.6.3-1 – Inquérito de satisfação 2024 – Carris Metropolitana (Fonte: Operadores) 71
Tabela 3.6.3-2 – Inquérito de satisfação 2024 – Scotturb (Fonte: Operador) 71
Tabela 3.6.4.1-1 – Número de reclamações reportadas à AML/TML, por motivo (Fonte: TML) 74
Tabela 3.6.4.2-1 – Número de reclamações reportadas ao operador, por motivo – Operadores (Fonte: AML) 76
Tabela 3.6.5.1-1 – Atendimento ao público TML-CM 80
Tabela 3.6.5.2-1 – Atendimento ao público (Fonte: Operadores e TML) 83
Tabela 3.6.6-1 – Número de acidentes de viação (Fonte: Operadores) 84
Tabela 3.6.7-1 – Número de incidentes de segurança (Fonte: Operadores) 86
Tabela 3.7.1-1 – Emissão de gases com efeito de estufa 87
Tabela 3.7.2-1 – Consumo anual de energia – Gasóleo (Fonte: Operadores) 88
Tabela 3.7.2-2 – Consumo anual de energia – Gás natural (Fonte: Operador) 88
Tabela 3.7.2-3 – Consumo anual de energia – Eletricidade (Fonte: Operador) 89

Lista de acrónimos

Alsa Todi	Alsa Todi Metropolitana de Lisboa, Lda.
AML	Área Metropolitana de Lisboa
AMT	Autoridade da Mobilidade e dos Transportes
AP	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
APMR	Acessibilidade a Pessoas com Mobilidade Reduzida
AT	Autoridade de Transportes
AF	Atlantic Ferries – Tráfego Local Fluvial e Marítimo, S.A.
BT / Barraqueiro	Barraqueiro Transportes, S.A.
Carris	CCFL - Companhia de Carris de Ferro de Lisboa, E.M., S.A.
CIM	Comunidade Intermunicipal
CM	Carris Metropolitana
CP	CP - Comboios de Portugal, E.P.E.
DGS	Direção-Geral da Saúde.
Fertagus	Fertagus – Travessia do Tejo, Transportes S.A.
HLM	Henrique Leonardo da Mota, Lda.
GEE	Gases com efeito de estufa
ID	Isidoro Duarte, S.A.
IMT	Instituto da Mobilidade e dos Transportes, I.P.
Incentiva+TP	Programa de Incentivo ao Transporte Público Coletivo de Passageiros
INE	Instituto Nacional de Estatística
JJSA	J.J. Santo António - Transporte Rodoviário de Passageiros Unipessoal, Lda.
Lugares.km ou Lkm	Soma dos resultados obtidos pela multiplicação da lotação de cada viatura pela distância total efetivamente percorrida por esta
ML	Metropolitano de Lisboa, E.P.E.
MobiCascais	Cascais Próxima, E.M., S.A.
MTS	MTS - Metro Transportes do Sul, S.A.
OTLIS	Operadores de Transportes da Região de Lisboa, A. C. E.
OSP	Obrigações de Serviço Público
PAC	Passe Antigo Combatente
PART	Programa de Apoio à Redução Tarifária
Passageiro.km ou P.km	Unidade de medida correspondente ao transporte de um passageiro na distância de um quilómetro
PMR	Pessoa com mobilidade reduzida
PROTransP	Programa de Apoio à Densificação e Reforço da Oferta de Transporte Público
RJSPTP	Regime jurídico do serviço público de transporte de passageiros
RA	Rodoviária do Alentejo, S.A.
RL	Rodoviária de Lisboa, S.A.

RTA	Regulamento de Transportes Automóveis
Scotturb	Scotturb – Transportes Urbanos, Lda.
SL	Soflusa – Sociedade Fluvial de Transportes, S.A.
SPTP	Serviço Público de Transporte de Passageiros
SPTRP	Serviço Público de Transporte Rodoviário de Passageiros
Sulfertagus	SulFertagus / Fertagus - Travessia do Tejo, Transportes S.A.
TAT	Taxa de Atualização Tarifária
TCB	Serviços Municipais de Transportes Coletivos do Barreiro
TML	Transportes Metropolitanos de Lisboa, E.M.T., S.A.
TML–CM	TML – Contratos de serviço público de transporte rodoviário de passageiros na área metropolitana de Lisboa celebrados pela TML (Contratos n.º 24/2020, 25/2020, 26/2020 e 27/2020) referidos como da Carris Metropolitana
TML–CM1	TML – Contrato Carris Metropolitana n.º 24/2020 (Lote 1)
TML–CM2	TML – Contrato Carris Metropolitana n.º 25/2020 (Lote 2)
TML–CM3	TML – Contrato Carris Metropolitana n.º 26/2020 (Lote 3)
TML–CM4	TML – Contrato Carris Metropolitana n.º 27/2020 (Lote 4)
TP	Transporte Público
TST	TST - Transportes Sul do Tejo, S.A.
TT	Transtejo – Transportes do Tejo, S.A.
Veiculo.km ou V.km	Veículos. Quilómetro - Unidade de medida que representa o movimento de um veículo ao longo de um quilómetro
Viação Alvorada	Viação Alvorada, Lda.
Vimeca	Vimeca Transportes – Viação Mecânica de Carnaxide, Lda.

1. Enquadramento

O presente relatório pretende caraterizar o desempenho sumário relativo ao serviço público de transporte rodoviário de passageiros em 2024 na área metropolitana de Lisboa.

O relatório tem como objetivo o cumprimento no disposto no n.º 1 do artigo 7.º do Regulamento (CE) n.º 1370/2007[1], 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.

Na sequência do relatório anual circunstanciado produzido pela Transportes Metropolitanos de Lisboa, E.M.T., S.A. (TML), Relatório n.º 4.TML.2024 do desempenho sumário relativo ao Serviço Público de Transporte de Passageiros na Área Metropolitana de Lisboa referente ao ano de 2023, no presente documento são reportadas as obrigações de serviço público da competência da TML, conforme delegação ou subdelegação da Área Metropolitana de Lisboa (AML), 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 do desempenho, da qualidade e do financiamento dos serviços de transportes públicos, no ano de 2024.

Para a sua elaboração foi considerada a tabela com a informação mínima definida nas Orientações emitidas pela Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (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:

(1) Adequação da rede e dos respetivos planos de oferta de cada um dos contratos de Serviço Público de Transporte Rodoviário de Passageiros da área metropolitana de Lisboa, n.º 24/2020, n.º 25/2020, n.º 26/2020 e n.º 27/2020, referentes aos lotes 1, 2, 3 e 4, considerando as necessárias adaptações da oferta à procura;

(2) Continuação dos trabalhos do "PMMUS - Plano Metropolitano de Mobilidade Urbana Sustentável" e da respetiva Avaliação Ambiental Estratégica, iniciados em dezembro de 2023 e conclusão estimada em setembro de 2025, neste momento em consulta pública, que se constitui como instrumento de planeamento que define e estabelece a estratégia global em termos de organização das acessibilidades e gestão da mobilidade da área

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

metropolitana de Lisboa, com foco na sustentabilidade, na intermodalidade e na conectividade internacional;

(3) Desenvolvimento do Plano de acessibilidade e transporte de pessoas com deficiência na área metropolitana de Lisboa, com o objetivo de minimizar as limitações que as pessoas com deficiência sentem no acesso ao sistema de transportes públicos na área metropolitana de Lisboa, proporcionando-lhes maior autonomia, possibilidade de realização pessoal e profissional e socialização, e um transporte mais inclusivo, para todos;

(4) Revisão do Regulamento nº 278-A/2019, que implementou o Passe Navegante, com alteração da metodologia de repartição de receitas e cálculo das compensações por obrigação de serviço público;

(5) Continuação da evolução do desenvolvimento da Plataforma Central de Gestão Integrada, plataforma tecnológica de apoio ao planeamento e ajustamento do serviço de transportes prestado, com vista à promoção da pontualidade, regularidade, confiabilidade do sistema e maior simplificação das redes e serviços a prestar, mas também à integração de dados de outros operadores, bem como dos cálculos necessário para a aplicação do Regulamento;

(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) 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;

(8) Evolução dos sistemas de apoio ao cliente, venda e carregamento de cartões, através do Plataforma CRM (Gestão de Relacionamento com o Cliente), da evolução da aplicação Navegante, facilitando o carregamento de títulos com o telemóvel, designadamente gratuitos, e da maior adoção do Navegante Empresas

(9) Melhoria da informação ao público sobre a oferta de serviços de transporte da Carris Metropolitana, designadamente com disponibilização de informação em tempo real aos utilizadores;

De referir que em 2024 deixou de estar em vigor o Decreto-Lei n.º 14-C/2020, de 7 de abril, que estabeleceu os procedimentos de atribuição de financiamento e compensações aos operadores de transportes, no âmbito da pandemia COVID-19,

Por outro lado, em 2024, através da Lei n.º 82/2023, de 29 de dezembro, que aprovou o respetivo Orçamento do Estado (LOE 2024), foi criado o programa Incentiva+TP[2], que veio substituir o Programa de Apoio à Redução Tarifária nos Transportes Públicos (PART) e o Programa de Apoio à Densificação e Reforço da Oferta de Transporte Público (PROTransP), o qual é financiado por consignação de parte das receitas das taxas de carbono. O Incentiva+TP apresenta uma maior amplitude e abrangência no apoio ao sistema de mobilidade e transportes, do que o seu antecessor. No ano de 2024 o programa apresenta um valor acrescido de 50 milhões de euros, de modo a assegurar a manutenção dos preços dos passes de transportes públicos vigentes, como medida excecional de mitigação dos efeitos da inflação.

Uma outra iniciativa relevante prevista na LOE 2024, é a disponibilização de passes gratuitos para jovens estudantes até aos 23 anos (inclusive) com a publicação da Portaria n.º 7-A/2024, de 5 de janeiro, que revoga os diplomas que definiam as condições de atribuição do «passe escolar 4_18 @escola.tp» e do «Passe sub23 @superior.tp», e o alargamento a todos os jovens até aos 23 anos, inclusive, com efeitos a 1 de dezembro de 2024, resultante da publicação da Portaria n.º 307-A/2024/1, de 28 de novembro,

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 e de subdelegação 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 24/2020 (Lote 1), n.º 25/2020 (Lote 2), n.º 26/2020 (Lote 3) e n.º 27/2020 (Lote 4);

[2] Programa de Incentivo ao Transporte Público Coletivo de Passageiros (Incentiva+TP), cujo regime jurídico foi estabelecido através do Decreto-Lei n.º 21/2024, de 19 de março, e destina-se ainda a financiar medidas de promoção do transporte público coletivo que substitui o Programa de Apoio à Redução Tarifária (PART) nos transportes públicos coletivos de passageiros e o Programa de Apoio à Densificação e Reforço da Oferta de Transporte Público (PROTransP). O Incentiva+TP é um programa de financiamento das competências das autoridades de transporte (AT) e das obrigações de serviço público dos operadores de transportes públicos e destina-se, ainda, a financiar medidas de promoção do transporte público coletivo.

Anexo II – Linhas com autorização provisória emitida pela AML e linhas associadas aos contratos Carris Metropolitana n.º 24/2020 (Lote 1), n.º 25/2020 (Lote 2), 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 contratadas e autorizadas, no âmbito dos contratos Carris Metropolitana n.º 24/2020 (Lote 1), n.º 25/2020 (Lote 2), n.º 26/2020 (Lote 3) e n.º 27/2020 (Lote 4) e das autorizações provisórias;

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. Caraterização 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, e por delegação de competências em 2016 e 2019.

Em março de 2021 entrou em funções a TML, empresa local de natureza metropolitana de mobilidade e transportes, detida a 100% pela AML, que assumiu as competências da AML nos domínios da mobilidade e transportes, designadamente as de autoridade de transportes relativamente aos serviços públicos de transporte de passageiros na área metropolitana de Lisboa, estabelecidas no Regime Jurídico do Serviço Público do Transporte de Passageiros aprovado pela

Lei n.º 52/2015 de 9 de junho, 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. (IMT).

Foi também integrada na TML a função de gestão do sistema de bilhética metropolitano, antes exercida pela OTLIS[3].

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 o 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;

[3] Operadores de Transportes da Região de Lisboa, A. C. E.

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.

Conforme prazo estabelecido na Lei n.º 52/2015, em 2016 foram emitidas autorizações provisórias (AP) para a manutenção da exploração de serviços públicos de transporte rodoviário de passageiros ao abrigo de Alvarás emitidos no âmbito do Regulamento de Transporte em Automóveis (aprovado pelo Decreto n.º 37 272 de 31 de dezembro de 1948). Em 2022 e em 2023 estas AP viram a sua vigência terminada, com a entrada em operação dos serviços dos contratos de serviço público de Transporte Rodoviário de Passageiros da área metropolitana de Lisboa, com os números 24/2020, 25/2020, 26/2020 e 27/2020, referentes aos lotes 1, 2, 3 e 4, respetivamente, sob a marca Carris Metropolitana. Apenas duas[4] AP mantiveram a sua vigência, relativas a serviço com características turísticas, emitidas ao operador Scotturb – Transportes Urbanos, Lda. (Scotturb).

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

[4] AP n.º 03/2016, correspondente à carreira n.º 434 Sintra (Estação) - Sintra (Estação) via Vila e Palácio da Pena, e AP n.º 04/2016, correspondente à carreira n.º 435 Sintra (Estação) - Sintra (Estação) via Vila.

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[5] e do IMT [6]).

Também em março de 2019, o Estado celebrou um contrato interadministrativo de delegação e partilha de competências com a AML, através do qual delegou nesta entidade intermunicipal um conjunto de competências relativas à gestão de sistemas de informação, bilhética e tarifários no âmbito dos serviços públicos de transporte de passageiros, relativamente aos quais o Estado é a autoridade de transportes (cf. contrato publicado no sítio de internet da 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[7], 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.

O Regulamento n.º 278-A/2019, de 19 de março, definiu as regras relativas à titularidade das receitas tarifárias, à partilha de benefícios resultantes da implementação do sistema tarifário metropolitano e às compensações financeiras devidas aos operadores de serviço público de transporte regular de passageiros da área metropolitana de Lisboa (Operadores) pelo cumprimento das obrigações de serviço público (OSP) tarifárias inerentes ao sistema tarifário metropolitano, de acordo com as regras nele previstas, mais concretamente, no seu Anexo V (Metodologia de repartição de receitas e de compensação da obrigação de serviço público de disponibilização de passes navegante).

A sexta e última alteração do Regulamento n.º 278-A/2019, de 19 de março, foi efetuada através do Regulamento n.º 1362-C/2023, de 27 de dezembro, tendo a sua aplicação tido início em 1 de janeiro de 2024.

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

[5] Contratos interadministrativos no sítio de internet da TML
[6] Contratos interadministrativos no sítio de internet do IMT
[7] 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; pelo Regulamento n.º 320/2020, de 17 de fevereiro de 2020; pelo Regulamento n.º 935/2021, de 25 de outubro de 2021; e pelo Regulamento n.º 1362-C/2023, de 27 de dezembro de 2023.

- Comunidade Intermunicipal do Oeste (relativo ao Programa de Apoio à Redução Tarifária nos Transportes Públicos (PART[8]), substituído em 2024 pelo Programa Incentiva+TP), em 29 de novembro de 2019, com adenda em 1 de abril de 2020;
- Comunidade Intermunicipal da Lezíria do Tejo (relativo ao PART, substituído em 2024 pelo programa Incentiva+TP), em 30 de abril de 2019.

Foram também celebrados 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, com Aditamento celebrado em 2024;
- 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.

Em 2020, a AML, após procedimento concursal internacional, 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 Todi, a operar no Lote 4 no âmbito do Contrato n.º 27/2020.

Conforme referido, a 3 de março de 2021 celebrou-se o contrato interadministrativo de delegação e subdelegação de competências, aditado[9] a 30 de junho de 2021, entre a AML e a TML –, tendo a primeira delegado na segunda as suas competências próprias quanto aos serviços públicos de

[8] 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 visou 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.

[9] Contrato e aditamento devidamente publicitados no site de internet do IMT.

transporte de passageiros intermunicipais que se desenvolvam integral ou maioritariamente na respetiva área geográfica, e subdelegado as competências que lhe tinham sido delegadas pelos municípios quanto aos serviços públicos de transporte de passageiros municipais.

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^2.

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^2)	População residente (N.º e variação 2021/2011)			Densidade populacional (hab./km^2)	População residente (% relativa)	Agregados Domésticos Privados	
		2011	2021	Var. 2021/2011	2021	2021	2021	Var. 2021/2011
AML Norte	**1377**	**2 042 477**	**2 062 306**	**1,0%**	**1 498**	**71,9%**	859 588	
Amadora	24	175 136	171 454	-2,1%	**7 144**	**6,0%**	73 539	0%
Cascais	97	206 479	214 124	3,7%	**2 207**	**7,5%**	86 484	5%
Lisboa	85	547 733	545 796	-0,4%	**6 421**	**19,0%**	242 571	-1%
Loures	169	205 054	201 590	-1,7%	**1 193**	**7,0%**	81 702	4%
Mafra	292	76 685	86 515	12,8%	**296**	**3,0%**	33 209	15%
Odivelas	26	144 549	148 034	2,4%	**5 694**	**5,2%**	60 139	4%
Oeiras	46	172 120	171 658	-0,3%	**3 732**	**6,0%**	73 026	2%
Sintra	319	377 835	385 606	2,1%	**1 209**	**13,4%**	153 222	6%
V. F. Xira	318	136 886	137 529	0,5%	**432**	**4,8%**	55 696	4%
AML Sul	**1625**	**779 399**	**807 902**	**3,7%**	**497**	**28,1%**	333 396	
Alcochete	128	17 569	19 143	9,0%	**150**	**0,7%**	7 437	9%
Almada	70	174 030	177 238	1,8%	**2 532**	**6,2%**	75 692	5%
Barreiro	36	78 764	78 345	-0,5%	**2 176**	**2,7%**	34 366	4%
Moita	55	66 029	66 255	0,3%	**1 205**	**2,3%**	27 506	5%
Montijo	349	51 222	55 682	8,7%	**160**	**1,9%**	22 155	8%
Palmela	465	62 831	68 852	9,6%	**148**	**2,4%**	26 778	13%
Seixal	96	158 269	166 507	5,2%	**1 734**	**5,8%**	67 669	9%
Sesimbra	195	49 500	52 384	5,8%	**269**	**1,8%**	20 564	7%
Setúbal	230	121 185	123 496	1,9%	**537**	**4,3%**	51 229	6%
AML	**3002**	**2 821 876**	**2 870 208**	**1,7%**	**956**	**100%**	1 192 984	4%

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; destacando-se os municípios de Mafra, Palmela, Alcochete e Montijo com crescimentos da população de, respetivamente, 12,8%, 9,6%, 9,0% e 8,7%, e, por outro lado, decréscimo em Amadora, Loures, Barreio e Lisboa , de -2,1%, -1,7%, -0,5% e -0,4%, embora no município de Loures para este decréscimo contribua a alteração do território que passou a integrar o município de Lisboa.

Nas 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.

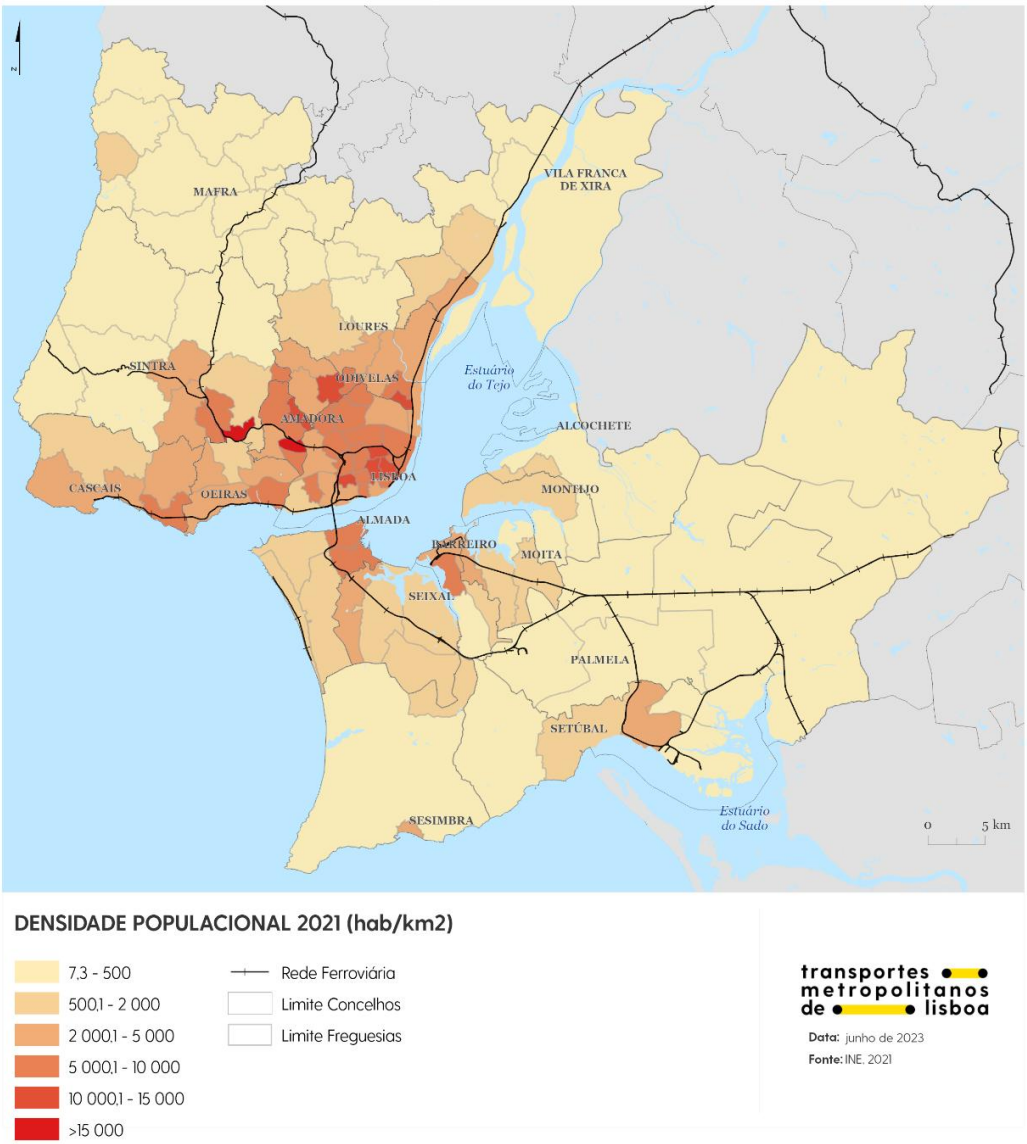

Figura 2.2-1 – Densidade populacional por freguesia em 2021 (Fonte: TML com base INE- Censos 2021 e BGRI)

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 se concentram densidades populacionais relativamente elevadas, contrastando com o restante território metropolitano onde predominam densidades inferiores, com exceção de Setúbal.

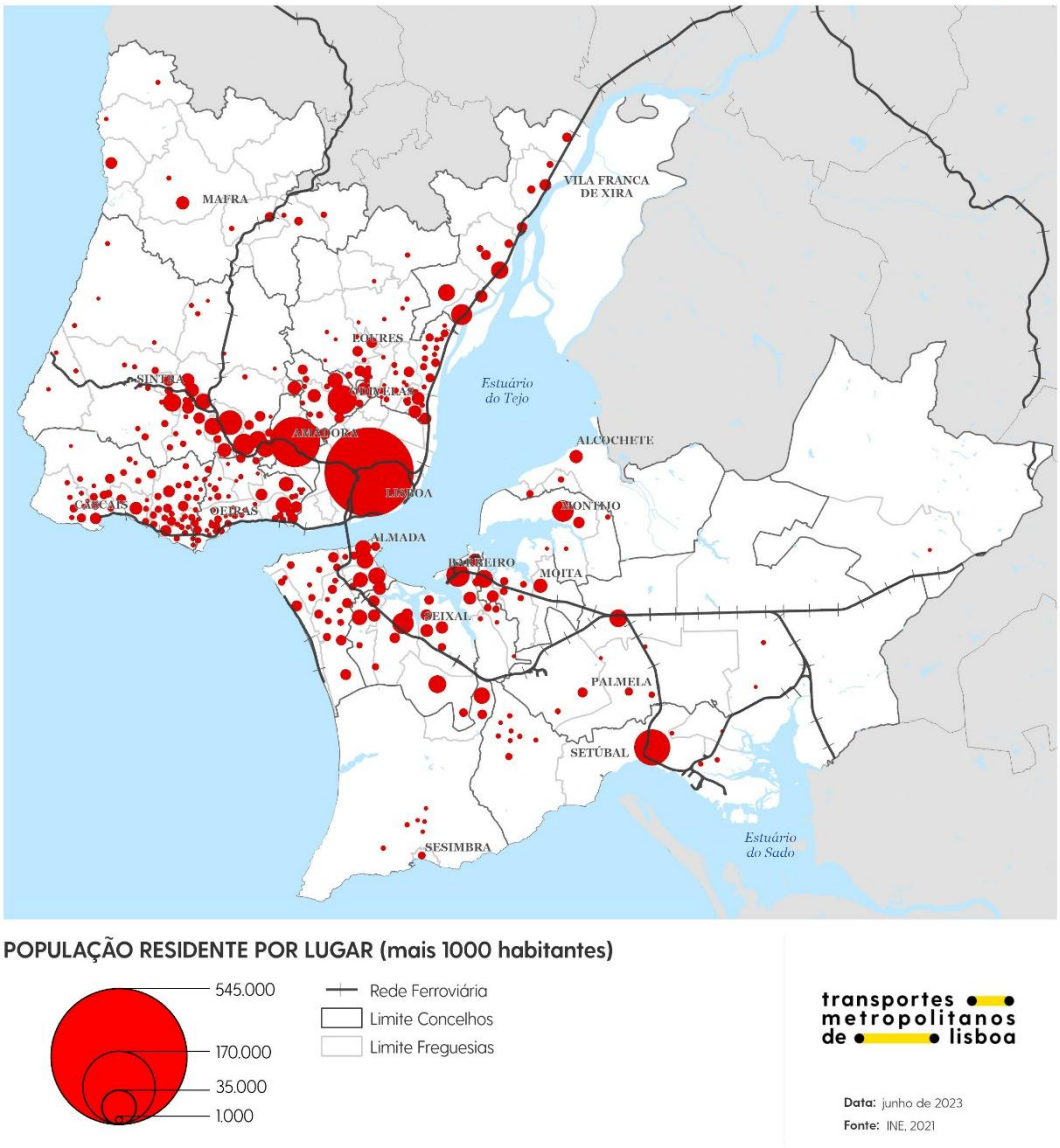

Figura 2.2-2 – População residente por lugar com mais de 1.000 habitantes em 2021

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 em 2024 por 17 empresas, conforme Tabela 2.3-1 (algumas representadas na figura seguinte), 5 das quais são responsáveis pela produção de transporte rodoviário inter-regional.

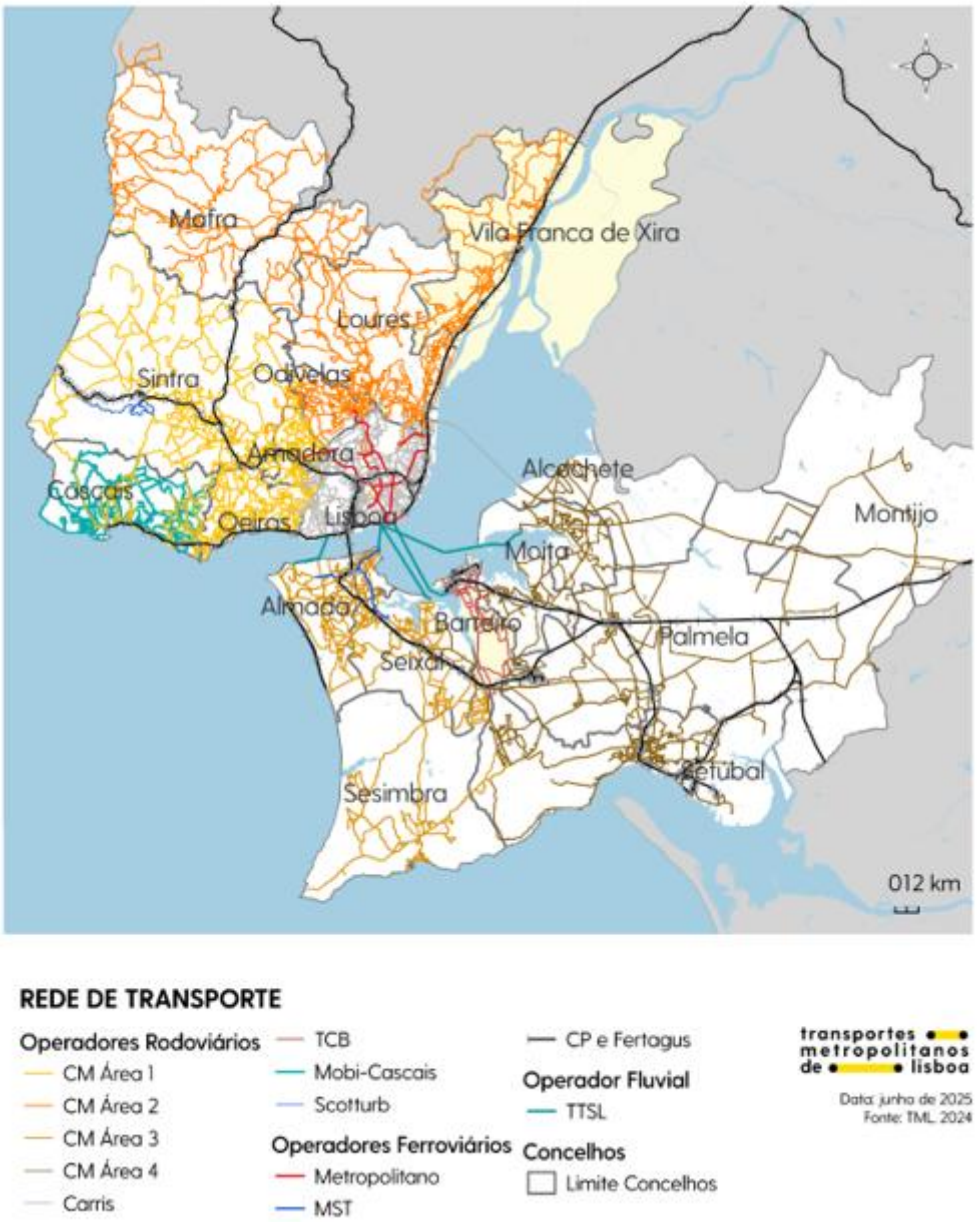

Figura 2.3-1 – Operadores e rede de transporte público de passageiros em dezembro de 2024 (Fonte: TML, STePP, 2024)

Modo	Tipo	Operador	Municípios e Comunidades Intermunicipais abrangidos
Ferroviário	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.	Almada, Barreiro, Lisboa, Palmela, Seixal, Setúbal
	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
Fluvial	Privado	AF – Atlantic Ferries - Tráfego Local Fluvial e Marítimo, S.A.	Setúbal, CIM Alentejo Litoral
	Público Estado	TTSL – Transtejo Soflusa, S.A.	Almada, Barreiro, Lisboa, Montijo, Seixal
Rodoviário	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	Cascais
	Público Município	TCB – Serviços Municipalizados de Transportes Coletivos do Barreiro	Barreiro
	Público Municípios	TML – Transportes Metropolitanos de Lisboa, E.M.T., S.A. – Contratos Carris Metropolitana n.º 24/2020 com Viação Alvorada, n.º 25/2020 com RL, n.º 26/2020 com TST, e n.º 27/2020 com Alsa Todi	Todos os municípios da área metropolitana de Lisboa
	Privado	BT – Barraqueiro Transportes, S.A – marcas Boa Viagem (2), Barraqueiro Oeste (2)	Lisboa, Loures, Mafra, Odivelas, Sintra, Vila Franca de Xira, CIM Oeste
	Privado	RA – Rodoviária do Alentejo, S.A. (2), conforme contratos com a CIMAC, CIMAL, CIMAA	Lisboa, Montijo, Palmela, Setúbal, CIM Alentejo Central, CIM Alto Alentejo, CIM Baixo Alentejo, CIM Alentejo Litoral
	Privado	Scotturb – Transportes Urbanos, Lda. (1)	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) (4)	Lisboa, CIM Lezíria do Tejo, CIM Médio Tejo
	Privado	RDO Rodoviária do Oeste, Lda. (2) (4)	Lisboa CIM Oeste

(1) Operador com duas 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) Assumem o serviço da Rodoviária do Tejo, S.A.

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

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

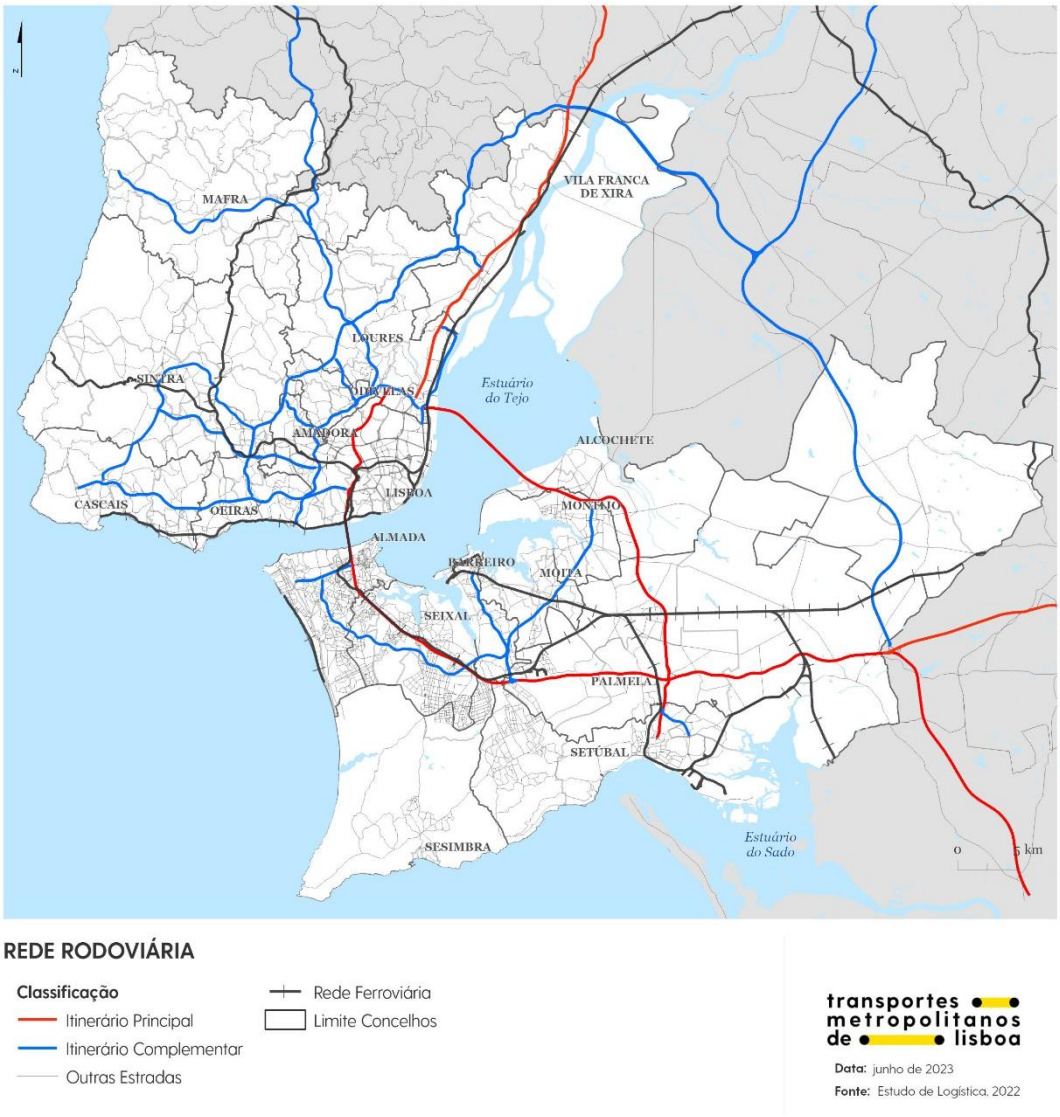

Figura 2.3-2 – Rede viária da área metropolitana de Lisboa

(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 2024, 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 RJSPTP, e dos contratos interadministrativos em vigor. Também se apresenta uma breve panorâmica dos operadores de serviço público que prestam serviço na área metropolitana de Lisboa e que integram o sistema tarifário implementado em 2019, no que respeita a indicadores Económico-Financeiros.

Os dados expressos no presente relatório referem-se aos seguintes operadores:

- Scotturb, no âmbito das duas autorizações provisórias emitidas pela AML no território do município de Sintra;
- TML, no âmbito do Contrato Carris Metropolitana n.º 24/2020, no território abrangido pelo Lote 1, sendo o prestador de serviços a empresa Viação Alvorada;
- TML, no âmbito do Contrato Carris Metropolitana n.º 25/2020, no território abrangido pelo Lote 2, sendo o prestador de serviços a empresa RL;
- TML, no âmbito do Contrato Carris Metropolitana n.º 26/2020, no território abrangido pelo Lote 3, sendo o prestador de serviços a empresa TST;
- TML, no âmbito do Contrato Carris Metropolitana n.º 27/2020, no território abrangido pelo Lote 4, sendo o prestador de serviços a empresa Alsa Todi.

2.4.1. Oferta

Nos quadros e figuras seguintes espelha-se a evolução da oferta realizada em 2023 e 2024, por modo, para 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 anuais, iniciado com o modelo definido pelo Decreto-Lei n.º 14-C/2020 de 7 de abril, que estabeleceu a definição de procedimentos de atribuição de financiamento e compensações aos operadores de transportes essenciais, no âmbito da pandemia COVID-19, e sucessivas alterações.

É possível observar pela figura seguinte que a oferta de transporte público em número de circulações registou em 2023 um aumento substancial face a 2019, ano que precedeu o impacto da pandemia Covisd-19. Este aumento reflete o acréscimo de circulações em modo rodoviário, devido à expansão da operação da Carris Metropolitana a todos os municípios da área metropolitana de Lisboa, a partir de 2023.

Em 2024, oferta de transporte público em número de circulações manteve-se relativamente estável, com um crescimento de 1,1% face a 2023. Observa-se, no entanto, um decréscimo nas circulações do modo metropolitano (-3,5%).

Realça-se que o modo rodoviário representa 91% das circulações de transporte público na região.

Modo	Circulações [unidades]		
	2023	2024	variação 2024/2023
Ferroviário	235 997	237 269	0,5 %
Metropolitano	706 554	682 053	-3,5 %
Fluvial	125 448	125 974	0,4 %
Rodoviário	10 113 600	10 259 335	1,4 %
Total	**11 181 599**	**11 304 631**	**1,1 %**

Tabela 2.4.1-1 – Número de circulações, por modo e por ano, na área metropolitana de Lisboa

(Fonte TML e operadores)

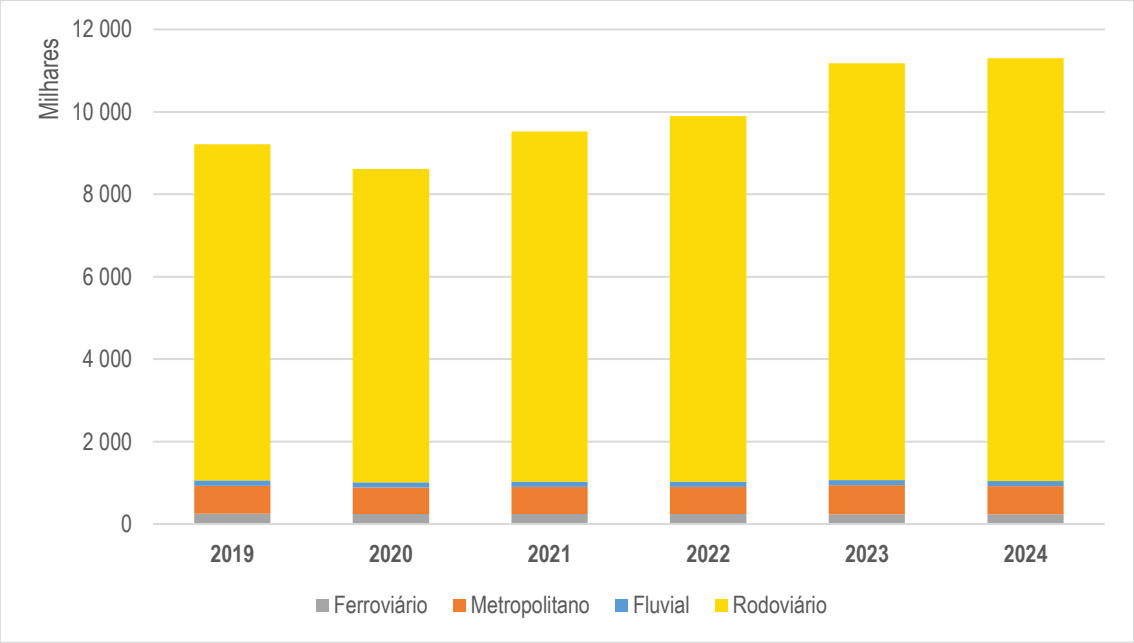

Figura 2.4.1-1 – Evolução da oferta (circulações), por modo e por ano, na área metropolitana de Lisboa

(Fonte TML e operadores)

Analisando a oferta de transporte em Veículos.Km, verifica-se que em 2024 foram produzidos cerca de 152 milhões de Veículos.Km na área metropolitana de Lisboa, registando-se um aumento de 3,2% relativamente ao ano anterior, muito influenciado pelo incremento de 3,4% na oferta do modo rodoviário.

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 90% do total.

Modo	Veículos.Km produzidos por modo de transporte e ano		
	2023	2024	Variação 2024/2023
Ferroviário	8 033 058	8 269 714	2,9%
Metropolitano	6 423 578	6 405 501	-0,3%
Fluvial	855 296	869 739	1,7%
Rodoviário	132 078 783	136 618 394	3,4%
Total	**147 390 714**	**152 163 349**	**3,2%**

Tabela 2.4.1-2 – Veículos.km produzidos, por modo na área metropolitana de Lisboa em 2023 e 2024

(Fonte TML e operadores)

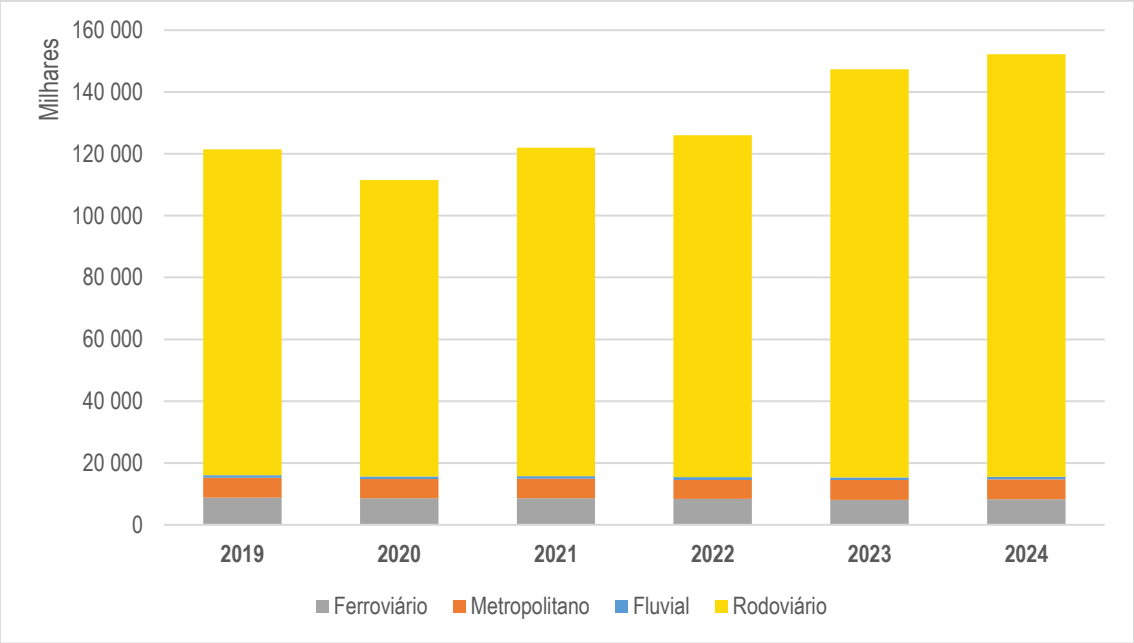

Figura 2.4.1-2 – Evolução da produção de transporte em veículos.km, por modo e por ano, na área metropolitana de Lisboa

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

Em 2024 foram oferecidos 24 522 milhões de Lugares.Km por todos os operadores, o que representa um aumento de 3,9% face a 2023. Os modos de transporte que mais Lugares.Km ofereceram foram o rodoviário, responsável por 47% dos Lugares.Km da amL, seguido do ferroviário com 35%, sendo também os que mais contribuíram para aquele incremento na oferta de lugares no serviço de transporte público metropolitano.

Modos	Lugares.Km produzidos		
	2023	2024	Variação 2024/2023
Ferroviário	8 137 610 945	8 533 683 595	4,9%
Metropolitano	4 019 915 743	4 081 401 888	1,5%
Fluvial	489 026 992	499 749 129	2,2%
Rodoviário	10 965 194 550	11 407 553 418	4,0%
Total	**23 611 748 229**	**24 522 388 030**	**3,9%**

Tabela 2.4.1-3 – Lugares.km, por modo, na área metropolitana de Lisboa em 2023 e 2024

(Fonte: TML e operadores)

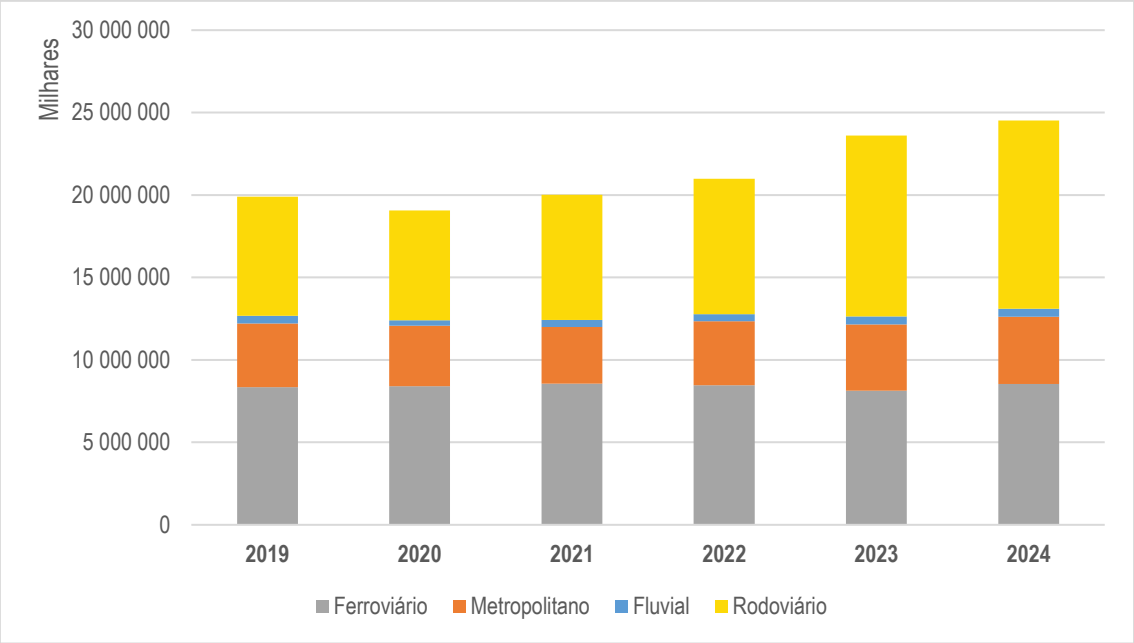

Figura 2.4.1-3 – Evolução de lugares.km, por modo e por ano, na área metropolitana de Lisboa

2.4.2. Procura

Nos quadros e figuras seguintes são resumidos alguns dados de vendas e de passageiros transportados na área metropolitana de Lisboa, em 2023 e 2024, por modo de transporte, registados no sistema de bilhética.

Os dados apresentados representam a evolução do número de passes carregados, com base nos dados de vendas disponibilizados à TML pelos operadores.

Tipo de passe	Passes carregados por tipo de passe (unidades)		
	Total 2023	Total 2024	Variação 2024/2023
Navegante Metropolitano	5 612 609	5 064 058	-10%
Navegante Municipal	1 431 390	887 397	-38%
Navegante +65	1 004 423	1 104 121	10%
Navegante Família	396 403	269 101	-32%
Navegante PAC	438 252	476 576	9%
Navegante 12*	757 699	-	-
Navegante Metropolitano - Passe Gratuito Jovem **	-	3 458 388	-
Outros passes	497 570	620 048	25%
Total	**10 138 346**	**11 879 689**	**17%**

*Os valores dos passes Navegante 12, cuja validade é até ao mês em que a criança faz 13 anos (inclusive), correspondem a títulos com pelo menos 1 validação no mês, e não a títulos carregados mensalmente.
** Incluí outros passes dos operadores (MTS 418/sub23, Viver Cascais < 23 anos, o complemento sub18 e sub23, e o Navegante Lisboa 418/sub23, enquanto esteve válido.

Tabela 2.4.2-1 – Número de passes carregados por tipo de passe por ano na área metropolitana de Lisboa

(Fonte: TML)

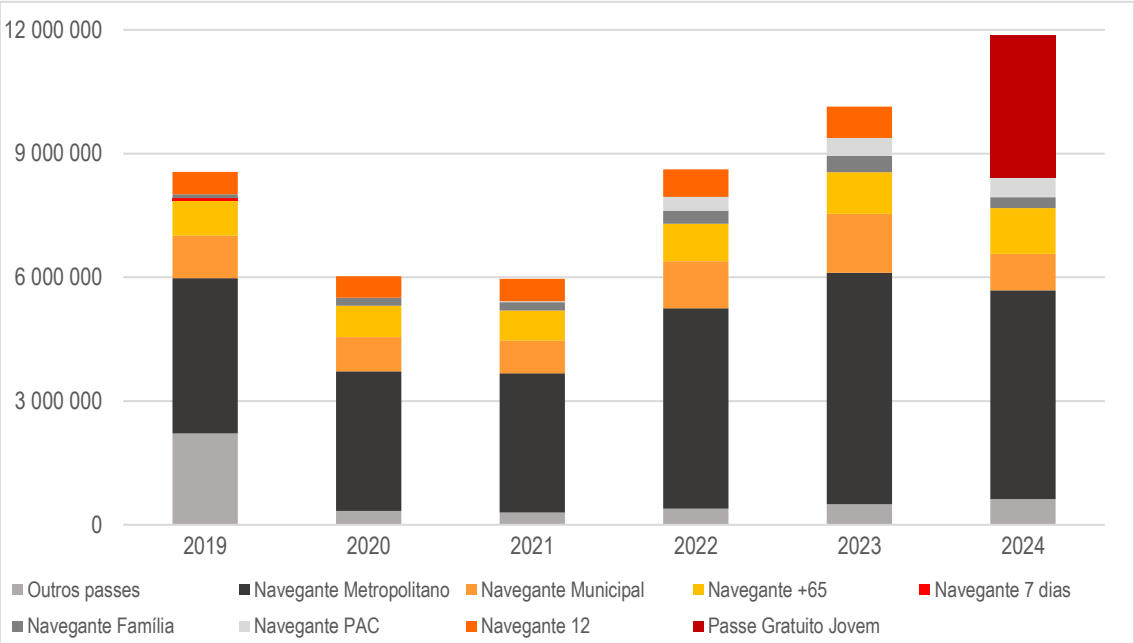

Figura 2.4.2-1 – Evolução do número de passes carregados, por tipo de título e por ano, na área metropolitana de Lisboa

Em 2024 registou-se um total de 11,88 milhões de passes carregados na área metropolitana de Lisboa, o que representou um aumento de 17% face a 2023.

A atribuição de gratuitidade a jovens ao abrigo da Portaria n.º 7-A/2024, de 5 de janeiro, na redação conferida pela Portaria n.º 307-A/2024/1, de 28 de novembro, teve impacto significativo na venda de alguns títulos de transporte.

As modalidades 4_18, sub23 dos passes navegante® metropolitano e navegante® municipal migraram para os novos passes gratuitos jovem, com base no navegante® metropolitano. Face à maior abrangência deste título gratuito, observou-se uma quebra na aquisição de 10%, no caso do título metropolitano e 38% no municipal. Este título ainda integrou a totalidade dos passes navegante® 12.

Também o passe navegante® família sofreu perdas com a atribuição desta gratuitidade (-32%). Atualmente, o passe gratuito jovem estudante já representa cerca de 30% dos títulos navegante® carregados.

Registam ainda algum crescimento em 2024, o passe navegante +65, com +10% das vendas, o Passe Antigo Combatente, com +9%, bem como os passes com outras compensações, devido à implementação de descontos, como da gratuitidade no município de Lisboa para residentes com mais de 65 anos (título navegante urbana 3.ª idade).

Os passes de abrangência metropolitana representam em 2024 cerca de 92% dos passes carregados na área metropolitana de Lisboa.

No que concerne aos passageiros transportados, de acordo com as validações do sistema de bilhética, no ano de 2024 foram transportados cerca de 670 milhões de passageiros. Este número, que não inclui fraude, representa uma subida de 10% relativamente a 2023, ano em que se tinham registado cerca de 609 milhões de passageiros. Este aumento é particularmente visível no modo ferroviário, com mais 14% de passageiros, seguido do rodoviário, com mais 11%.

Modo	Passageiros transportados (10^3)		
	2023	2024	Variação 2024/2023
Ferroviário	117 376	133 461 148	13,7%
Metropolitano	177 432	189 685 521	6,9%
Fluvial	19 303	20 814 603	7,8%
Rodoviário	294 406	326 234 049	10,8%
Total	**608 517**	**670 195 321**	**10,1%**

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

Em 2024, pela primeira vez desde a pandemia, o número total de passageiros ultrapassou os valores registados em 2019, ano que evidenciou um aumento gradual do número de passageiros a partir do segundo trimestre devido à introdução do novo sistema tarifário da AML. No ano de 2019 foram transportados 614 milhões passageiros tendo-se registado crescimentos face a 2019 principalmente nos modos ferroviário (+13%) e rodoviário (+11%), sendo o metropolitano o que menos cresceu, com 4%.

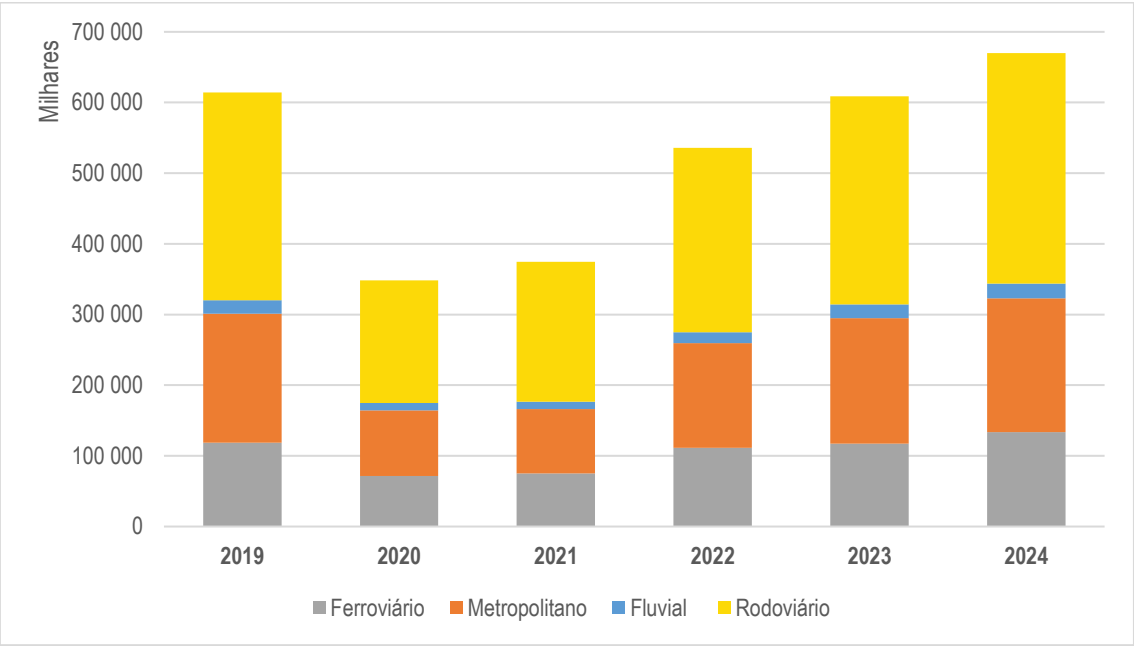

Figura 2.4.2-2 – Evolução do número de passageiros transportados, por modo e por ano, na área metropolitana de Lisboa (Fonte: Operadores e TML)

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 2024, onde é evidente a forte quebra causada impacto da pandemia e das restrições impostas especialmente em 2020 e 2021. A partir do final de 2021 começa a registar-se uma retoma gradual em 2022 e 2023 (anos de início da operação dos contratos da Carris Metropolitana), sendo notória o crescimento no ano de 2024. Em dezembro de 2024 o número de passageiros transportados superava em 4% a procura no mês homólogo de 2019. e face a dezembro de 2023 a variação é de +13%.

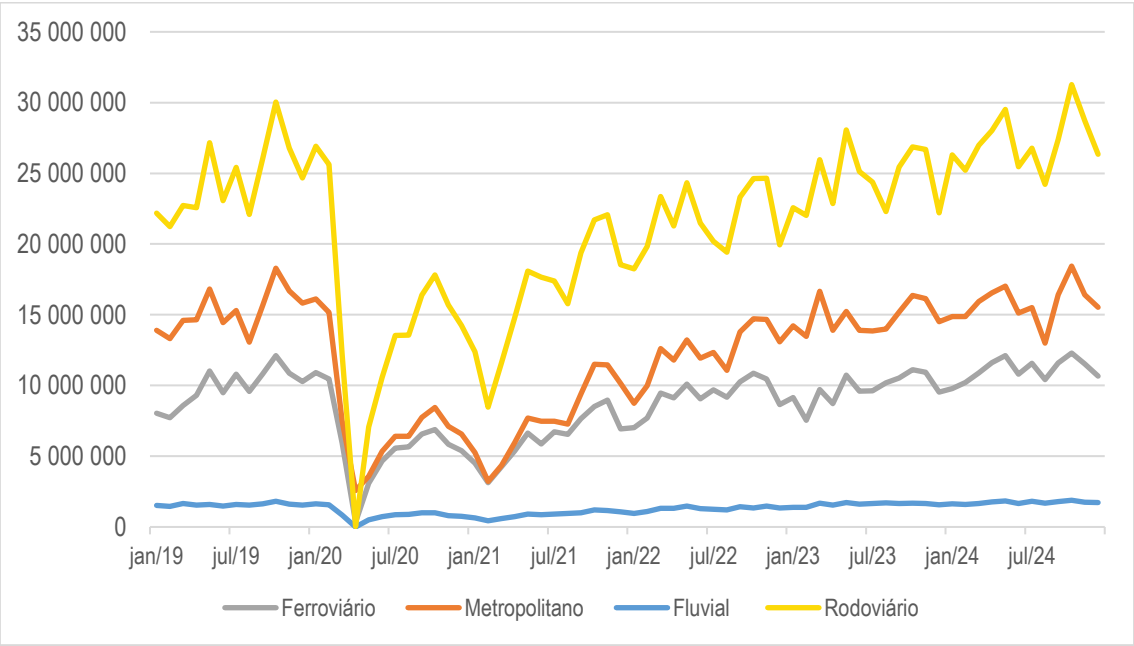

Figura 2.4.2-3 – Evolução da procura mensal, desde janeiro de 2019 a dezembro de 2024, em todos os operadores da área metropolitana, por modo. (Fonte: TML)

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 de transporte rodoviário de passageiros da área metropolitana de Lisboa, com contrato de Serviço Público de Transporte Rodoviário de Passageiros celebrados com Área Metropolitana de Lisboa ao abrigo do RJSPTP, nos termos da Lei n.º 52/2015, de 9 de junho, TML – Contratos Carris Metropolitana (TML–CM): Contrato n.º 24/2020 (Lote 1), celebrado com a Viação Alvorada; Contrato n.º 25/2020 (Lote 2), celebrado com a RL; Contrato n.º 26/2020 (Lote 3), celebrado com a Alsa Todi; e Contrato n.º 27/2020 (Lote 4), celebrado com a TST –, assim como o único operador com autorizações emitidas pela AML ao abrigo do mesmo diploma, Scotturb.

Identifica também os restantes operadores que prestam serviço público de transporte de passageiros na área metropolitana de Lisboa, nos diferentes modos.

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 operadores que no ano de 2024 prestaram serviço público de transporte rodoviário de passageiros na área metropolitana de Lisboa com contratos celebrados com a AML ou com autorizações emitidas pela AML, ao abrigo da Lei n.º 52/2015, estão identificados no grupo dos operadores públicos (Municípios) rodoviários, com a marca Carris Metropolitana, e dos operadores privados rodoviários, com a designação abreviada Scotturb, respetivamente.

Desde 1/06/2022 a empresa Alsa Todi presta serviços à TML, no âmbito do Contrato Carris Metropolitana n.º 27/2020 (Lote 4). 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). Desde 1/01/2023 a empresa Viação Alvorada presta serviços à TML, no âmbito do Contrato Carris Metropolitana n.º 24/2020 (Lote 1), e a empresa RL passou a prestar serviços à TML, no âmbito do Contrato Carris Metropolitana n.º 25/2020 (Lote 2).

De referir que algumas empresas prestam serviços inter-regionais, com paragens na área metropolitana, da competência de outras autoridades, como o Estado, ou 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
Público (Estado)	Ferroviário	Comboios de Portugal, E.P.E.	CP	A mesma
	Ferroviário - Metropolitano	Metropolitano de Lisboa, E.P.E.	Metropolitano de Lisboa	A mesma
	Fluvial	TTSL - Transtejo Soflusa, S.A.	TTSL	A mesma
Público (Municípios)	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	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 24/2020 com Viação Alvorada, n.º 25/2020 com RL, n.º 26/2020 com TST e n.º 27/2020 com Alsa Todi	CM	Carris Metropolitana
Privado	Ferroviário	Fertagus – Travessia do Tejo, Transportes S.A.	Fertagus	A mesma
	Ferroviário – Metro ligeiro de superfície	MTS – Metro Transportes do Sul, S.A.	MTS	A mesma
	Rodoviário	Barraqueiro Transportes, S.A. (inter-regional)	BT	Barraqueiro Oeste; Boa Viagem
		Rodoviária do Alentejo, S.A. (inter-regional)	RA	A mesma
		Scotturb - Transportes Urbanos Lda.	Scotturb	A mesma
		Ribatejana Verde – Transportes Rodoviários ed Passageiros, Unipessoal, Lda. (inter-regional)	Ribatejana	A mesma
		Rodolezíria – Transportes Rodoviários de Passageiros, Unipessoal, Lda. (inter-regional)	Rodolezíria	A mesma
		RDO Rodoviária do Oeste, Lda. (inter-regional)	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 alguns que exploram serviços inter-regionais e que não constam do Regulamento, disponibilizam desde 2019 o passe intermodal Navegante no território da área metropolitana de Lisboa. 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 compensações financeiras relativas ao passe navegante®, tratadas 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 da Área 4, 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.

3.1.2. Formas de exploração do serviço público e de contratação

Os anos de 2022 e 2023 foram marcados 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.

Por solicitação do município de Sintra, efetuada em 14/12/2022, mantiveram-se em vigor duas 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 prestado nesse território pelo operador Scotturb. As AP, emitidas em 30/06/2016 e com termo previsto para 3/12/2023, foram prorrogadas até ao início da execução do contrato de prestação desses serviços, a celebrar entre o operador e o Município de Sintra. Conforme lista constante do Anexo I, as AP têm os números: 3/AML/2016 (Sintra (Estação) – Sintra (Estação) via Vila e Palácio da Pena); e 4/AML/2016 (Sintra (Estação) - Sintra (Estação) via Vila).

As autorizações para a exploração de serviço público de transporte rodoviário de passageiros, a título provisório, emitidas pela AML ao operador Scotturb, 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.

No Anexo I ao presente relatório, apresentam-se:

- A lista das linhas base vigentes em 2024 relativas aos serviços contratados pela TML no âmbito dos contratos n.º 24/2020 (Lote1), 25/2020 (Lote 2), 26/2020 (Lote3) e 27/2020 (Lote 4), sendo a cada linha base 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[10].
- A lista das autorizações vigentes em 2024 emitidas pela AML ao operador Scotturb, sendo apresentado o respetivo número da autorização emitida, o número comercial da carreira, a designação da autorização e a sua vigência.

[10] De acordo com o n.º 2 da Cláusula 6.ª de cada um dos contratos, *"O Contrato tem a duração de 7 (sete) anos contados da data de início do Período de Funcionamento Normal"*.

3.1.3. Lista das linhas com contratos da TML e autorização emitida pela AML

Em regra, aos serviços contratados pela TML e 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".

Dada a sua longa extensão, as listagens das linhas de cada um dos operadores, em exploração em 2024, são apresentadas no Anexo II ao presente relatório, com indicação de: contrato ou da autorização emitida; número comercial da carreira; designação; distinção se se trata de uma base (B), variante (V) ou parcelar (P); e classificação 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 contratadas e autorizadas em dezembro de cada ano. Em 2024 não foram disponibilizadas linhas de transporte flexível.

Encontrando-se as listagens das linhas no Anexo II ao presente relatório para cada operador em 2024 (à data de 31 de dezembro), nas tabelas seguintes apresenta-se um breve resumo relativo aos anos 2023 e 2024.

Tipologia	N.º de Linhas autorizadas segundo as suas caraterísticas [Unidades]											
	Scotturb		TML-CM1		TML-CM2		TML-CM3		TML-CM4		Total	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Bases	2	2	174	176	291	289	132	139	150	163	749	769
Parcelares	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Variantes	1	0	106	115	221	192	42	36	56	58	426	401
Municipais	3	2	109	113	260	237	86	91	114	124	572	567
Intermunicipais	0	0	171	178	238	234	89	84	86	89	584	585
Inter-regionais	0	0	0	0	14	11	0	0	6	7	20	18
Transporte regular	3	2	280	291	512	481	174	175	206	221	1175	1170
Transporte flexível	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
N.º Total de Linhas	**3**	**2**	**280**	**291**	**512**	**481**	**174**	**175**	**206**	**221**	**1175**	**1 170**

Tabela 3.1.3-1 – Total das linhas constantes no Anexo II – por tipo de linha/serviço (Fonte: TML/ IMT- STePP))

Em 2024 não houve linhas de transporte flexível, nem realizadas pela Scotturb, nem pela TML-CM, tendo todas as linhas disponibilizadas enquadramento no âmbito do transporte regular de passageiros.

Relativamente ao tipo de linha e serviço, desde que a TML-CM passou a operar em toda a área metropolitana de Lisboa, as linhas Bases passaram a constituir o maior número de linhas, seguindo-se as Variantes. Na rede da Carris Metropolitana não existem linhas Parcelares. Em 2024 a rede é constituída por 66% Bases e 44% Variantes. Quanto à abrangência territorial, do total de linhas da competência da TML, 48% são municipais, 50% intermunicipais e apenas 2% inter-regionais.

Da análise da figura seguinte, verifica-se que os municípios de Mafra, Setúbal e Sintra são os que apresentam um maior número de linhas municipais.

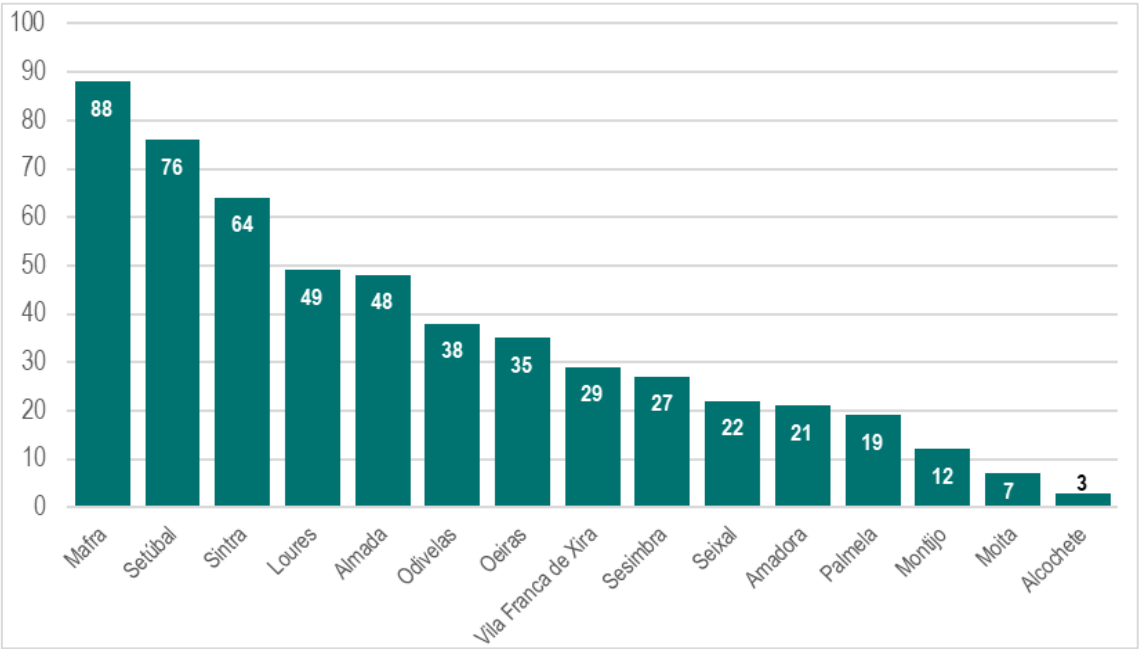

Figura 3.1.3-1 – Número de linhas municipais por município em 2024 (Fonte: TML/ IMT- STePP)

Em 2024, como é possível observar na Figura 3.1.3-2, os operadores com maior número de linhas foram a TML–CM2 (41,1%) e a TML-CM1 (24,9%). Com 66,2% das linhas operadas na margem norte, as linhas operadas na margem sul (33,8%) distribuíram-se por 18,9% da TML–CM4 e 15,0% da TML-CM3.

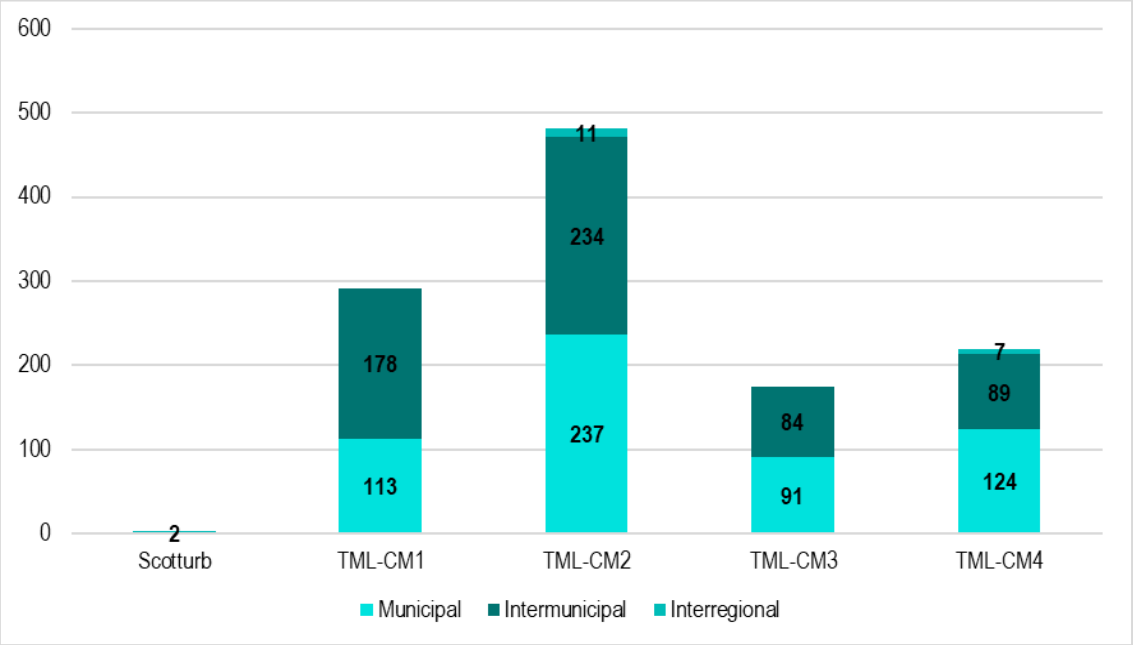

Figura 3.1.3-2 – Linhas contratadas (contratos Carris Metropolitana) e autorizadas (AP) em 2024

(Fonte: TML/ IMT- STePP)

3.1.4. Desenho das linhas contratadas e autorizadas por município

Os mapas ilustrativos, por município, com os desenhos das linhas contratadas e 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, são apresentados no Anexo III ao presente relatório.

Na figura seguinte apresenta-se o mapa síntese das linhas autorizadas e contratadas pela AML/TML relativo a dezembro de 2024.

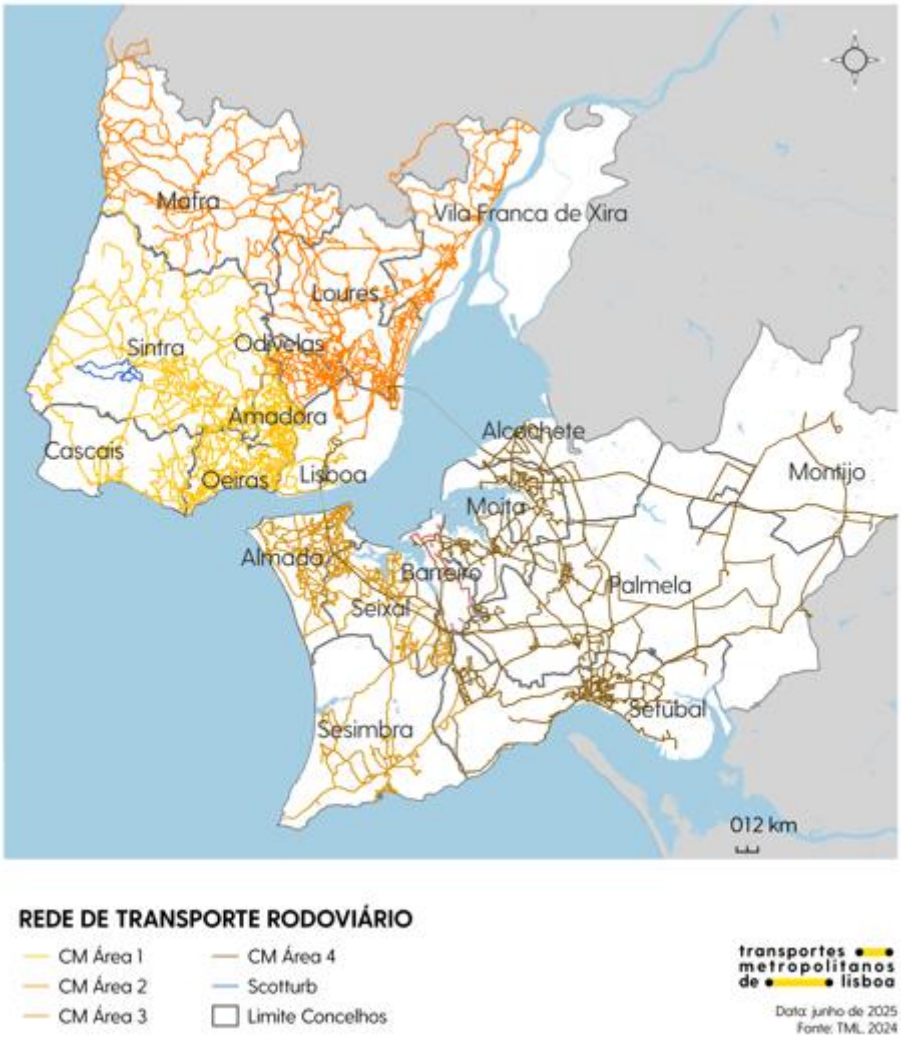

Figura 3.1.4-1 – Linhas autorizadas (AP) e contratadas (Contratos Carris Metropolitana) na área metropolitana de Lisboa (Fonte: TML/ IMT- STePP)

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

Operador	Municípios onde operam
Scotturb	Sintra
TML–CM1	Amadora, Cascais, Lisboa, Oeiras, Sintra (Odivelas e Mafra)
TML–CM2	Lisboa, Loures, Mafra, Odivelas, Vila Franca de Xira (Almada, Amadora, Sintra)
TML–CM3	Almada, Lisboa, Seixal e Sesimbra (Barreiro, Moita e Setúbal
TML–CM4	Alcochete, Barreiro, Lisboa, Moita, Montijo, Palmela e Setúbal (Almada, Seixal e Sesimbra)

Tabela 3.1.4-1 – Operadores por Município (Fonte: TML)

Há a assinalar que a TML tem, em conjunto com o IMT, feito um esforço de atualização de dados carregados no Sistema de Informação Nacional e de carregamento dos dados da operação da Carris Metropolitana, tarefa de muito elevada complexidade.

3.2. Oferta

3.2.1. Linhas exploradas

Para cada um dos operadores de serviço público, e para os anos 2023 e 2024, no mês de dezembro, apresenta-se o número de linhas exploradas, em unidades, e respetiva extensão total, em quilómetros, estando nelas incluídas as bases e variantes.

Operador - Linhas transporte regular	2023		2024	
	N.º de linhas	Extensão [km]	N.º de linhas	Extensão [km]
Scotturb	3	27,9	2	27,9
TML–CM1	280	7 163,1	291	7 348,3
TML–CM2	512	13 568,8	481	13 157,1
TML–CM3	174	5 136,0	175	4 960,8
TML–CM4	206	6 952,6	221	7 236,0
Total	**1 175**	**32 848,4**	**1 170**	**32 730,1**

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

Verifica-se uma ligeira redução do número de linhas, bem como da extensão total das mesmas, justificada não só por uma reorganização e simplificação da rede, mas também por ajustes pontuais a percursos e acertos nas extensões, por introdução de correções nas *shapefiles*, de acordo com o traçado real e retificação de coordenadas.

3.2.2. Circulações

Para cada um dos operadores, e para os anos de 2023 e 2024, 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]	2023	2024
Scotturb	**Totais anuais**	**24 752**	**24 370**
	Média diária, dias úteis	68	68
	Média diária, fins de semana e feriados	68	68
TML–CM1	**Totais anuais**	**1 928 590**	**2 001 203**
	Média diária, dias úteis	n.d.	n.d.
	Média diária, fins de semana e feriados	n.d.	n.d.
TML–CM2	**Totais anuais**	**1 631 711**	**1 708 184**
	Média diária, dias úteis	n.d.	n.d.
	Média diária, fins de semana e feriados	n.d.	n.d.
TML–CM3	**Totais anuais**	**1 239 820**	**1 377 666**
	Média diária, dias úteis	n.d.	n.d.
	Média diária, fins de semana e feriados	n.d.	n.d.
TML–CM4	**Totais anuais**	**797 432**	**805 486**
	Média diária, dias úteis	n.d.	n.d.
	Média diária, fins de semana e feriados	n.d.	n.d.
Totais anuais - Operação AML Norte		**3 585 053**	**3 609 471**
Totais anuais - Operação AML Sul		**2 037 252**	**2 307 438**
Totais anuais		**5 622 305**	**5 916 909**

n.d. – Dados não disponíveis.

Tabela 3.2.2-1 – Circulações anuais por operador na área metropolitana de Lisboa (Fonte: Operadores)

Em 2024 foram realizadas 5,9 milhões de circulações de serviço público de transporte rodoviário de passageiros na área metropolitana.

Da análise da evolução do número de circulações em 2024, para o conjunto dos operadores, constata-se que houve uma variação de +5% face às realizadas em 2023.

Na margem sul, a variação verificada em 2023, face a 2022, foi de +23%. Em 2024, com o número de circulações a passar de 2 037 252, em 2023, para 2 307 438, em 2024, a variação face a 2023 foi de 13%.

Na margem norte, a variação verificada em 2023, face a 2022, foi de +24%. Em 2024, com o número de circulações a passar de 3 585 053, em 2023, para 3 609 471 em 2024, a variação face a 2023 foi de 1%.

Os serviços da TML-CM1 e da TML-CM2 contabilizaram um maior número de circulações, totalizando, respetivamente, cerca de 2,00 milhões e 1,71 milhões de circulações. Por oposição, os serviços da Scotturb, são os que apresentam menor número de circulações, cerca de 25 mil.

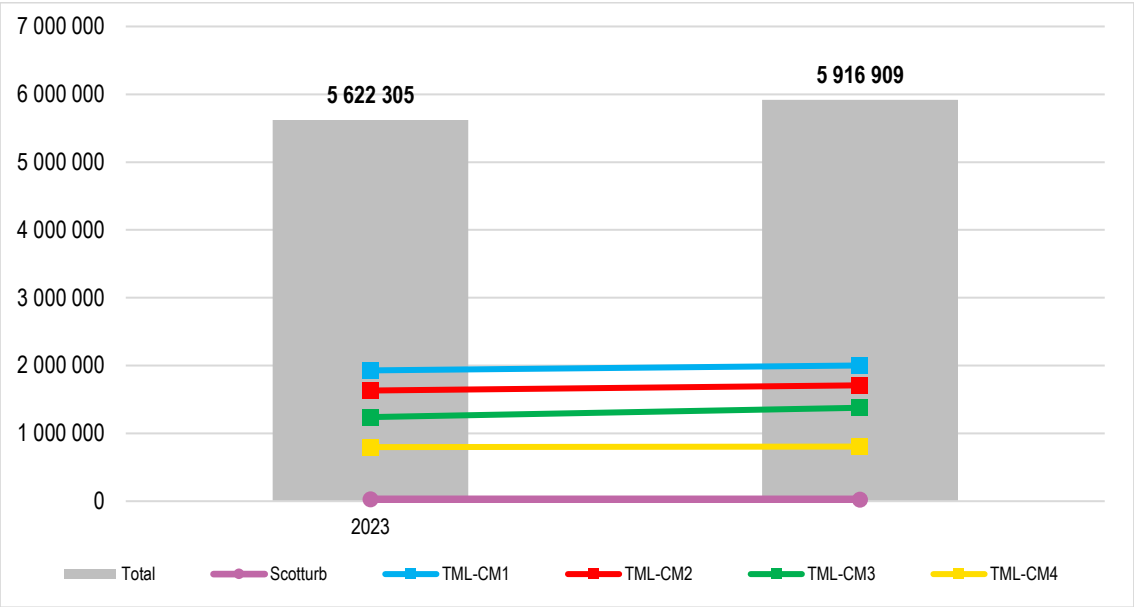

Figura 3.2.2-1 – Número total de circulações (Fonte: Operadores)

3.2.3. População servida por transportes públicos rodoviários

3.2.4. Velocidade Comercial

A velocidade comercial da frota depende de fatores como o tráfego, as caraterísticas das vias, a sua implantação face à localização de equipamentos e serviços, entre outros. Em 2024 os operadores TML-CM registaram uma velocidade comercial, no seu conjunto, de 25,3 Km/h, -2,7% face a 2023, com a TML-CM2 a registar a maior diminuição de velocidade comercial, de -3,8% e, em contraponto, a CM1 e a CM4 a registarem aumentos ligeiros. A Scotturb não apresentou estes valores.

Operador	Velocidade Comercial (Km/hora]		
	2023	2024	variação 2024/2023
Scotturb	n.d.	n.d.	-
TML–CM1	23,37	23,50	0,6%
TML–CM2	26,00	25,00	-3,8%
TML–CM3	25,00	25,33	1,3%
TML–CM4	27,46	27,41	-0,2%
Total	**26,0**	**25,3**	**-2,7%**

Tabela 3.2.4-1 – Velocidade comercial
(Fonte: operadores)

3.2.5. Veículos.Quilómetro produzidos

Para cada um dos operadores, e para os anos de 2023 e 2024, apresenta-se o número de Veículos.Km[12] produzidos, em 10^3 V.Km.

Operador	Veículos.km produzidos [10^3 V. Km]		
	2023	2024	variação 2024/2023
Scotturb	323	318	-2%
TML–CM1	26 531	28 426	7%
TML–CM2	23 744	26 252	11%
TML–CM3	16 429	18 310	11%
TML–CM4	15 876	16 587	4%
Operação AML Norte	**50 598**	**89 893**	**9%**
Operação AML Sul	**32 305**	**34 897**	**8%**
Total	**82 903**	**89 893**	**8%**

Tabela 3.2.5-1 – Veículos.km produzidos (Fonte: Operadores)

Em 2024 foram produzidos 89,9 milhões de V.Km, verificando-se que a variação deste ano face a 2023 foi de +8%.

Considerando a operação em 2024 na margem norte da área metropolitana de Lisboa (TML–CM1 e TML–CM2), observa-se que a variação dos V.Km produzidos, face a 2023, foi de +9%. A mesma variação na margem sul (TML–CM3 e TML–CM4) foi de +8%.

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

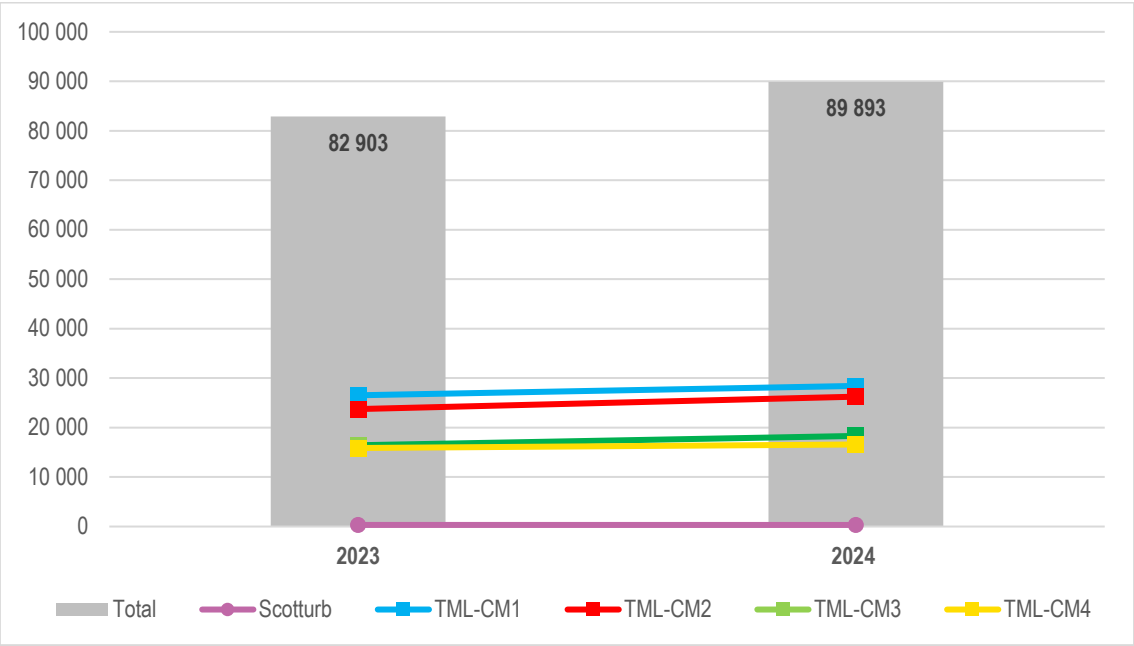

Figura 3.2.5-1 – Número de veículos.km produzidos por ano (10^3 V.km) (Fonte: Operadores)

3.2.6. Lugares.Quilómetro produzidos

Para cada um dos operadores, e para os anos de 2023 e 2024, apresenta-se o número de lugares.km[13] produzidos, em 10^6 L.Km.

Operador	Lugares.Km produzidos [10^6 L.Km]		
	2023	2024	variação 2024/2023
Scotturb	17,98	17,95	0%
TML–CM1	2 562,73	2 776,53	8%
TML–CM2	2 206,00	2 416,82	10%
TML–CM3	1 334,47	1 489,57	12%
TML–CM4	1 438,71	1 491,74	4%
Operação AML Norte	**4 786,72**	**5 193,36**	**8%**
Operação AML Sul	**2 773,18**	**2 981,31**	**8%**
Total	**7 559,89**	**8 192,61**	**8%**

Tabela 3.2.6-1 – Número de Lugares.km produzidos (Fonte: Operadores)

Considerando a operação nas margens norte e sul da área metropolitana de Lisboa (TML–CM1 e TML–CM2), observa-se que a variação dos Lugares.Km produzidos em 2024, face a 2023, foi de +8%.

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

A figura seguinte mostra a evolução do número de Lugares.Km produzidos nos anos 2023 e 2024, por operador, onde se constata que em 2024 houve um aumento dos Lugares.Km produzidos face a 2023 de 8%.

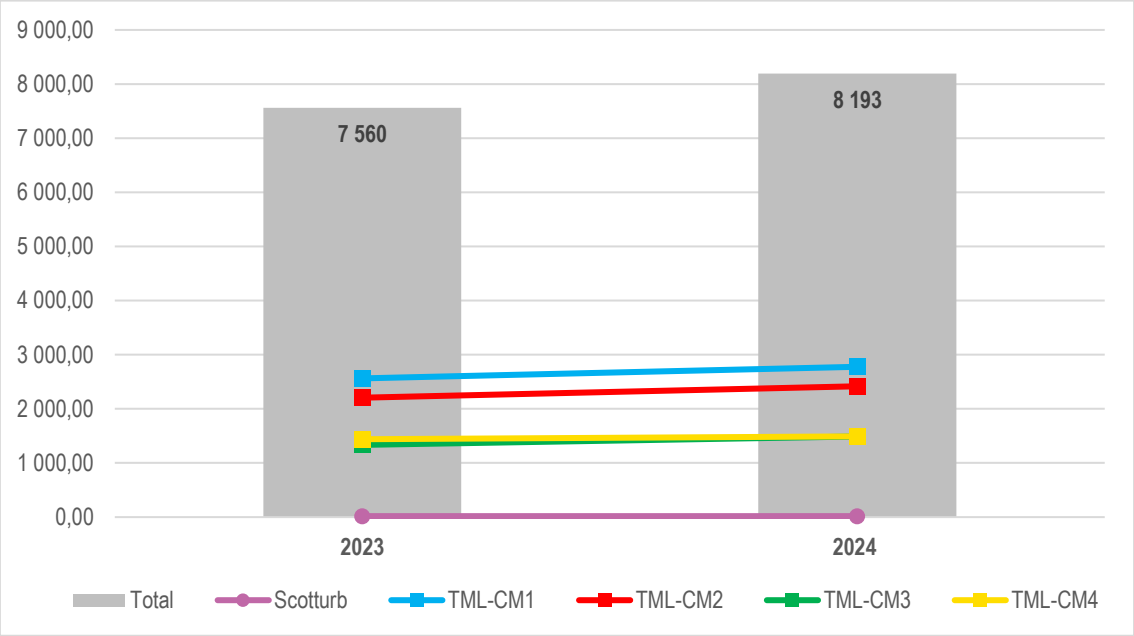

Figura 3.2.6-1 – Número de lugares.km produzidos (10^6 L.Km) (Fonte: Operadores)

3.2.7. 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).

Em 2021 foi implementado o Passe Antigo Combatente (PAC), 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 as(os) respetivas(os) viúvas(os).

A partir de 1 de janeiro foram implementados os Passes Gratuitos Jovem, com grande impacto a nível nacional, e que na AML se aplicou ao passe navegante® metropolitano, conforme já referido

Quanto às atualizações tarifárias, de acordo com orientações do Governo, os preços de venda ao público dos passes não sofreram qualquer aumento no ano de 2024. Aos restantes títulos de transporte ocasionais dos operadores e serviços da sua competência, foi aplicada a Taxa de Atualização Tarifária de 6,43%, decretada pela AMT. Este valor aplicou-se, nos limites legalmente definidos, nas tarifas dos títulos de transporte ocasionais (bilhetes simples, de bordo, pré-comprados e unidades intermodais de transporte pré-pagas).

Em dezembro de 2023, a Comissão Executiva Metropolitana Lisboa aprovou o congelamento das tarifas ocasionais dos contratos da Carris Metropolitana em 2024, mantendo os preços de 2023.

Na tabela seguinte apresenta-se o número de títulos existentes por operador. No total, em 2024, existiam 165 títulos (sem repetições), incluindo neste os 138 títulos intermodais *Navegante*.

Assinala-se que o operador com maior número de títulos de transporte em 2024 foi a TML–CM, com um total de 153 títulos distintos, dos quais 138 eram do tipo passe (138 intermodais Navegante e 5 complementos inter-regionais monomodais) e 10 ocasionais. O operador Scotturb apresentou 14 títulos de transporte (ocasionais), além do navegante.

Operador	**N.º Títulos existentes [Unidades]**	
	2023	**2024**
Scotturb	26	26
TML–CM	150	153
Intermodais *(Navegante)* *a)*	*136*	*138*
Total b)	**164**	**165**

a) Os títulos intermodais Navegante repetem-se em todos os operadores. Contudo, dos títulos de âmbito municipal, na Scotturb apenas se contabilizam os do município de Sintra.

b) 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 3.2.7-1 – Número de títulos existentes na área metropolitana de Lisboa por operador (Fonte: TML)

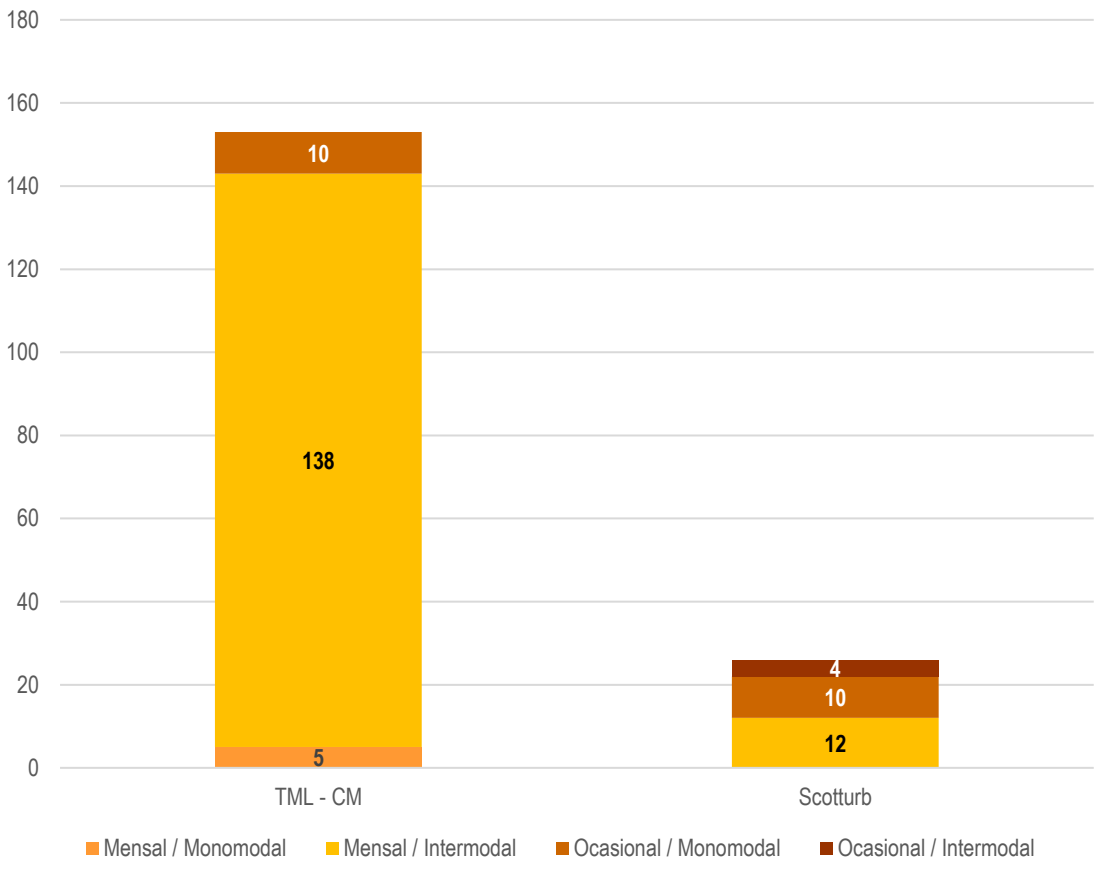

Figura 3.2.7-1 – Número de títulos existentes em 2024, por classificação (Fonte: TML)

3.3. Procura

3.3.1. Número de passageiros transportados

Para cada um dos operadores, e para cada um dos anos de 2023 e 2024, apresenta-se o número de passageiros transportados[14], em unidades.

Operador	N.º de Passageiros Transportados [Unidades]		
	2023	2024	variação 2024/2023
Scotturb	1 959 359	1 428 433	-27%
TML–CM1	47 811 063	59 017 748	23%
TML–CM2	49 663 185	58 292 807	17%
TML–CM3	29 657 555	37 407 951	26%
TML–CM4	14 841 142	19 216 530	29%
Operação AML Norte	**99 433 607**	**118 738 988**	**19%**
Operação AML Sul	**44 498 697**	**56 624 481**	**27%**
Total	**143 932 304**	**175 363 469**	**22%**

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

Os cerca de 175 milhões de passageiros transportados nos serviços públicos de transporte rodoviário da competência da AML em 2024, refletem a recuperação do número de passageiros transportados na área metropolitana de Lisboa em consequência do aumento de oferta nos serviços da Carris Metropolitana.

Face a 2023, o aumento em 2024 foi de cerca de 22% de passageiros transportados. Relativamente a 2019, ano da implementação do novo sistema tarifário na área metropolitana de Lisboa, em que foram transportados no modo rodoviário da competência da AML 140 169 029 passageiros regista-se um acréscimo de 25%.

Considerando o conjunto dos operadores que em 2024 operaram na margem sul da área metropolitana de Lisboa (TML–CM3 e TML–CM4), observa-se que a variação dos passageiros transportados, face a 2023, foi de +27%. Para o conjunto dos operadores que em 2024 operaram na margem norte (Scotturb, TML–CM1 e TML–CM2), a variação dos passageiros transportados, face a 2023, foi de +19%. Este acréscimo está relacionado com o aumento da oferta em quantidade e em qualidade.

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

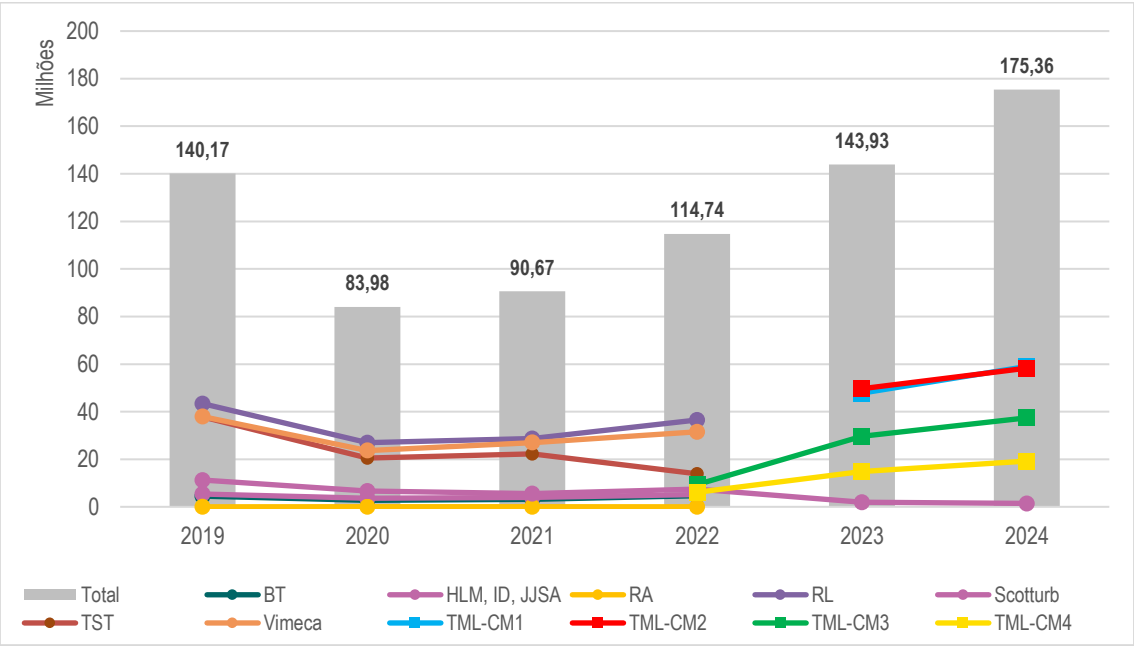

Figura 3.3.1-1 – Número de passageiros transportados (Fonte: Operadores)

3.3.2. Número de passageiros.km transportados

Para cada um dos operadores, e para os anos 2023 e 2024, apresenta-se o número de Passageiros.Km transportados[15], em 10^3 P.Km.

O valor de Passageiros.Km transportados em 2024 foi de 1 164 milhões P.Km, o que corresponde a uma variação positiva de 25% face ao ano anterior, superando em 21% os cerca de 964 milhões P.Km registados em 2019.

Considerando o conjunto dos operadores que em 2024 operaram na margem sul da área metropolitana de Lisboa (TML–CM3 e TML–CM4), observa-se que a variação dos Passageiros.Km transportados em 2024, face a 2023, foi de 31%. Para o conjunto dos operadores que em 2024 operaram na margem norte (Scotturb, TML–CM1 e TML–CM2), a variação dos Passageiros.Km transportados, face a 2023, foi de 22%.

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

Operador	Passageiros.km transportados [10^3 P.Km]		
	2023	2024	variação 2024/2023
Scotturb	12 690	14 403	14%
TML–CM1	236 829 a)	297 812 b)	26%
TML–CM2	321 549 a)	382 241 b)	19%
TML–CM3	161 704 a)	212 666 b)	32%
TML–CM4	196 174 a)	257 316 b)	31%
Operação AML Norte	**571 079**	**694 455**	**22%**
Operação AML Sul	**357 879**	**469 981**	**31%**
Total	**928 957**	**1 164 437**	**25%**

a) Valor estimado tendo em conta a distância média percorrida por passageiro, apurada com base na proporção face à distância total dos serviços do operador TML-CM para cada área, em março de 2024.
b) Valor estimado tendo em conta a distância média percorrida por passageiro, apurada com base na etapa média por linha.

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

3.3.3. Taxa de ocupação média anual da frota

Para cada um dos operadores, e para anos de 2023 e 2024, apresenta-se a taxa de ocupação média da frota, em percentagem, calculada de acordo com a expressão "Passageiros.Km transportados / Lugares.Km oferecidos", por entrar em linha de conta com a etapa média das deslocações realizadas pelos respetivos passageiros[16].

Operador	Taxa de ocupação média da frota [%]	
	2023	2024
Scotturb	70,57	80,25
TML–CM1	9,24	10,73
TML–CM2	14,58	15,82
TML–CM3	12,12	14,28
TML–CM4	13,64	15,68
Total	**12,29**	**17,38**

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

Em 2024, relativamente a 2023, a taxa de ocupação média da frota cresceu em todos os operadores rodoviários com contrato de prestação de serviço de transporte público de passageiros com a AML/TML, bem como nos serviços explorados pela Scotturb no município de Sintra.

[16] Para o cálculo da taxa de ocupação media anual da frota também pode ser utilizada a expressão "Passageiros transportados / (n.º de circulações x lotação média dos autocarros)". Porém, ao não entrar em linha de conta com a etapa média das deslocações, traduz-se em taxas de ocupação de veículos mais elevadas, atingindo até valores superiores a 100% nas linhas com grande rotatividade de passageiros (com muitas entradas e saídas ao longo do percurso), de que são exemplo linhas com percursos muito extensos, incluídas as linhas circulares.

3.3.4. Taxa de fraude detetada

Para cada um dos operadores, e para os anos de 2023 e 2024, apresenta-se a taxa de fraude reportada pelos operadores, em percentagem.

Os operadores, TML-CM2 e Scotturb não enviaram informação sobre as taxas de fraude para pelo menos um dos anos em análise. Em 2024, a taxa de fraude variou entre 4,73%, no caso da TML- CM3, e 0,001%, no caso da TML-CM4. No entanto, os valores apresentados apresentam alguma incoerência e precisam de ser confirmados.

Operador	Taxa de fraude detetada [%]	
	2023	2024
Scotturb	n.d.	n.d.
TML–CM1	2,02	1,18
TML–CM2	n.d.	n.d.
TML–CM3	0,14	4,73
TML–CM4	0,06	0,001

n.d. Dados não disponibilizados.

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

3.4. Material circulante

Para cada um dos operadores, e para 2023 e 2024, 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]		
	2023	2024	Variação 2024/2023
Scotturb	32	28	-13%
TML–CM1	485	484	0%
TML–CM2	526	507	-4%
TML–CM3	339	337	-1%
TML–CM4	240	249	4%
Total	**1 622**	**1 605**	**-1%**

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

Com a entrada em operação da Carris Metropolitana em 2022 na margem sul da amL, e em 2023 na margem norte, a renovação e o acréscimo número de veículos foi significativo. Comparando 2023 com 2022 antes da operação da Carris Metropolitana, verificou-se um acréscimo significativo de +41% do número de veículos. Da comparação de 2023 com 2022 após a operação da Carris Metropolitana, o acréscimo do número de veículos foi de +10%.

A variação do número de veículos em 2024, face a 2023, foi de -1 %. A diminuição no número de veículos da frota apta para o serviço a 31 de dezembro de 2024, poderá estar relacionada destruição de autocarros por vandalismo.

3.4.1. Idade média da frota

Para cada um dos operadores, e para os anos de 2023 e 2024, apresenta-se, na tabela e no gráfico seguintes, a idade média da frota, em anos.

Dá-se nota de que até ao início da prestação dos serviços da TML-CM em 2022, a idade média da frota de todos os operadores era, nesse ano, de 12,5 anos. A partir do momento em que a TML-CM 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. Em 2023 a idade média dos veículos passou para 2,1 anos.

A idade média de todos os veículos em 2024 – que variou entre 2,1 anos na TML–CM4 e 6,4 anos na Scotturb – foi de 3,0 anos.

Operador	Idade média da frota [Anos]	
	2023	2024
Scotturb	8,7	6,4
TML–CM1	2,4	3,3
TML–CM2	2,0	2,6
TML–CM3	2,6	3,6
TML–CM4	0,9	2,1
Média	**2,1**	**3,0**

Tabela 3.4.1-1 – Idade média da frota em 2024 (Fonte: Operadores)

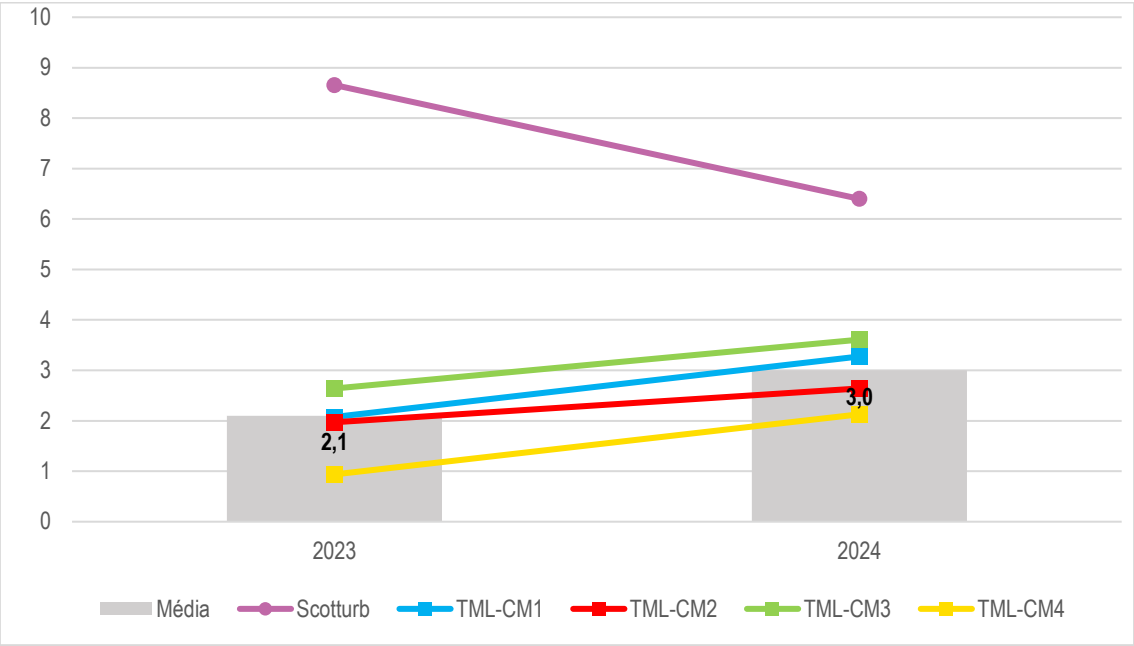

Figura 3.4.1-1 – Idade média da frota (anos) em 2023 e 2024 (Fonte: Operadores)

3.4.2. Tipo de combustível

Em 2024 houve um decréscimo de 61 veículos a gasóleo, face a 2023, correspondendo a uma variação de -4%.

Em 2024 os veículos movidos a gás natural eram 62, correspondendo a um acréscimo de 5%, face a 2023 e a 3,9% do material circulante.

Com o início da operação ao abrigo dos Contratos Carris Metropolitana nas áreas 1 e 2, e a substituição de 44 veículos da frota da TML-CM4, em 2023, os veículos elétricos representaram 7,4% do total da frota em circulação, tendo passado de 23 veículos em 2022, para 120 em 2023 (+191%). Em 2024 os veículos elétricos representaram 9,2% do total da frota em circulação, com uma variação de 23% face a 2023, devido ao acréscimo de 27 veículos.

Até à entrada em operação da TML-CM a frota em circulação na área metropolitana de Lisboa era maioritariamente constituída por veículos movidos a gasóleo. A transição para veículos movidos a combustíveis menos poluentes, que a Figura 3.4.2-1 ilustra, é resultado do cumprimento das quotas impostas pela AML, no concurso que lançou para aquisição dos SPTP para o seu território, visando a progressiva descarbonização das frotas em circulação.

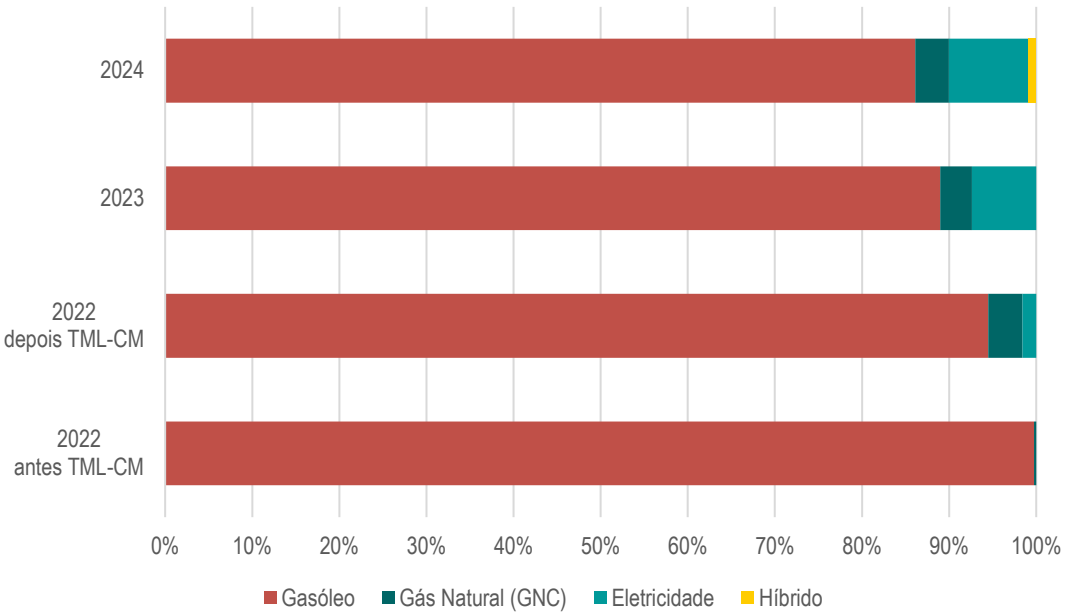

Figura 3.4.2-1 – Veículos por tipo de combustível antes e após a entrada em operação da TM –CM [%] (Fonte: Operadores)

Nas tabelas e figura seguintes apresentam-se os números de veículos por tipo de combustível em 2023 e 2024 e a variação ocorrida em 2024, face a 2023, nas frotas movidas a gasóleo, gás natural e eletricidade.

Operador	Número de veículos por tipo de combustível – Gasóleo [Unidades]		
	2023	2024	Variação 2024/2023 (%)
Scotturb	32	14	-3%
TML–CM1	475	443	-7%
TML–CM2	497	463	-1%
TML–CM3	322	320	5%
TML–CM4	135	142	-3%
Total	**1443**	**1382**	**-4%**

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

Operador	Número de veículos por tipo de combustível – Gás natural e Eletricidade [Unidades]					
	2023		2024		Variação Gás natural 2024/2023 (%)	Variação Eletricidade 2024/2023 (%)
	Gás natural	Eletricidade	Gás natural	Eletricidade		
TML–CM1	-	28	-	41	-	46%
TML–CM2	4	25	5	39	25%	56%
TML–CM3	17	-	17	-	0%	-
TML–CM4	38	67	40	67	5%	0%
Total	**59**	**120**	**62**	**147**	**5%**	**23%**

Tabela 3.4.2-2 – Número de veículos por tipo de combustível – Gás natural e Eletricidade (Fonte: Operadores)

O número de veículos elétricos em 2024, face a 2023, teve a expressiva variação de +23%, enquanto o número de veículos movidos a gás natural variou apenas +5%.

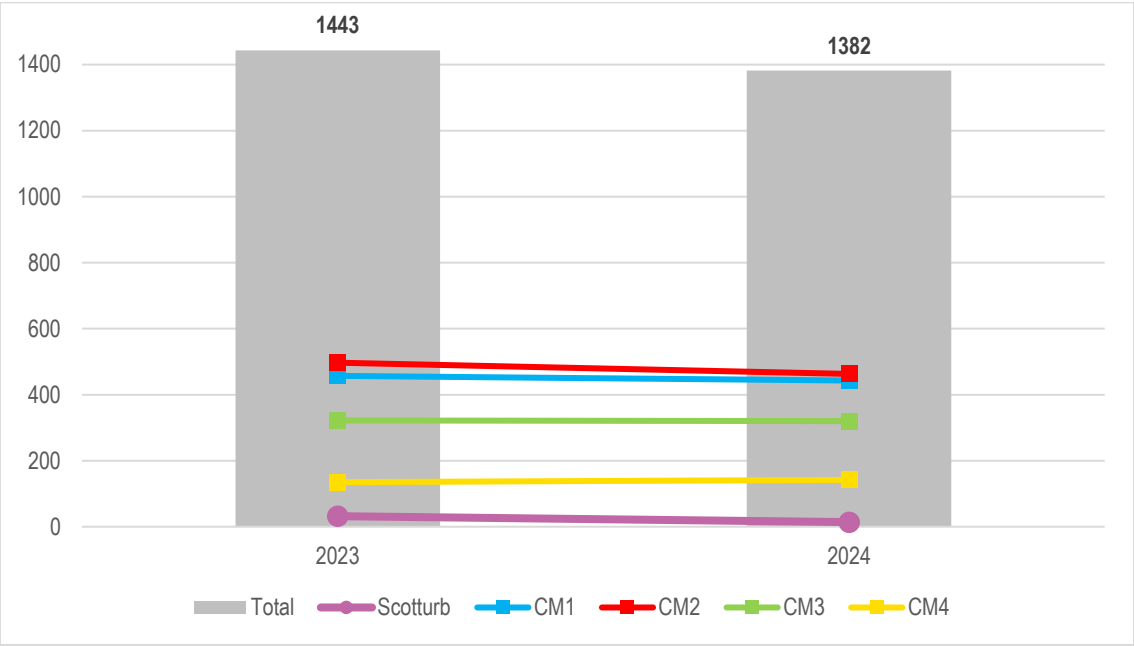

Figura 3.4.2-2 – Número de veículos movidos a Gasóleo em 2023 e 2024

(Fonte: Operadores)

3.4.3. Norma ambiental Euro

Na tabela e figura seguintes, para os anos de 2023 e 2024, apresenta-se o número de veículos da frota por Norma Ambiental Euro[17] e a respetiva percentagem por ano.

[17] 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

Os dados fornecidos indicam que desde 2023, com os serviços ca TML-CM a cobrirem todo o território da amL, os operadores disponibilizaram veículos menos poluentes. Em 2023 e em 2024, os veículos com norma ambiental Euro VI prevaleceram em relação aos veículos com outras normas ambientais.

Os veículos com norma ambiental Euro VI representaram em 2023 87,2% da frota, com 1 414 veículos, o que foi um sinal muito positivo em termos ambientais; e continuaram a ser os mais representativos em 2024, passando para 1 394 veículos, o que representou 86,9% da frota.

Em 2024, tal como em 2023, não existiram veículos com norma ambiental inferior a Euro IV, nem sem norma ambiental.

Norma Ambiental	Número de veículos e percentagem por Norma Ambiental EURO (N.A.) [Unidades e % do total]	
	2023	2024
Euro IV	19 (1,2%)	11 (0,7%)
Euro V	69 (4,3%)	53 (3,3%)
Euro VI	1 414 (87,2%)	1 394 (86,9%)
Elétrico	120 (7,4%)	147 (9,2%)
Total	**1 622 (100%)**	**1 605 (100%)**

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

Nas duas figuras seguintes, onde se representa a variação do número de veículos com Norma Ambiental Euro de I a VI, desde 2022 (antes e depois do início dos serviços da TML-CM) até 2024, é possível observar a prevalência de veículos com a Norma Ambiental Euro VI em todos os períodos em análise, com forte impulso desde que, em 2022, tiveram início os serviços da TML-CM. Também é possível observar a inexistência de veículos com Norma Ambiental I, II e III nos anos de 2023 e 2024.

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.

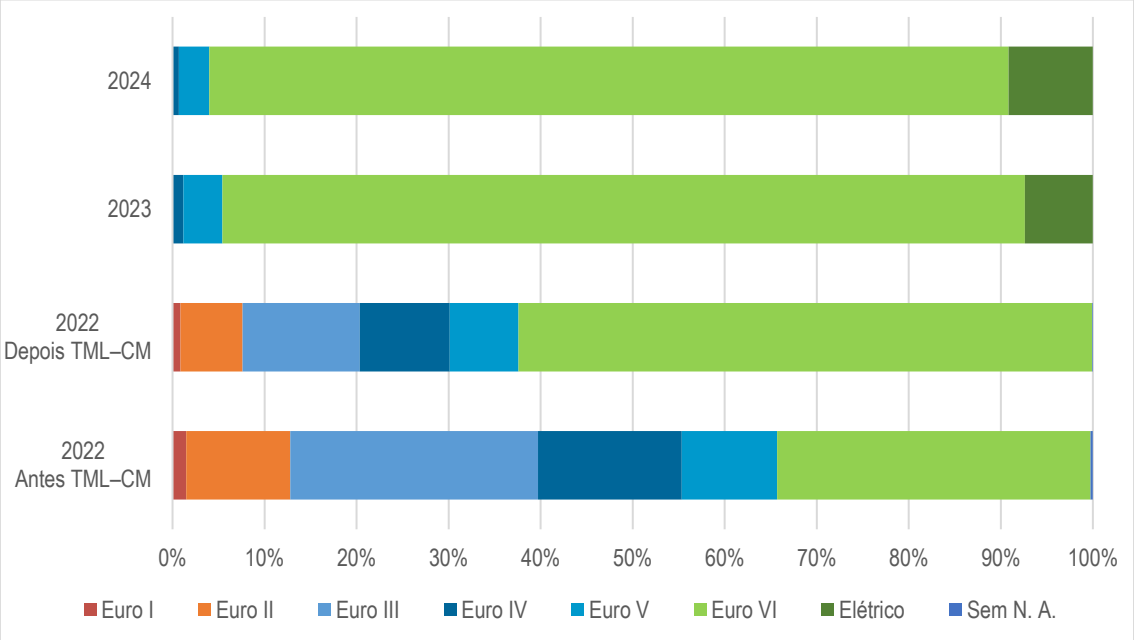

Figura 3.4.3-1 – Percentagem de veículos por Norma Ambiental EURO (Fonte: Operadores)

Na tabela seguinte apresenta-se o número de veículos da frota por Norma Ambiental Euro, para cada operador, em 2023 e 2024.

Norma EURO	Número de veículos por Norma Ambiental EURO (N.A.) [Unidades]									
	2023					2024				
	Scotturb	TML-CM1	TML-CM2	TML-CM3	TML-CM4	Scotturb	TML-CM1	TML-CM2	TML-CM3	TML-CM4
Euro IV	7	-	12	-	-	5	-	6	-	-
Euro V	4	6	16	43	-	-	-	11	42	-
Euro VI	21	451	473	296	173	23	443	451	295	182
Elétrico	-	28	25	-	67	-	41	39	-	67
Total	**32**	**485**	**526**	**339**	**240**	**28**	**484**	**507**	**337**	**249**

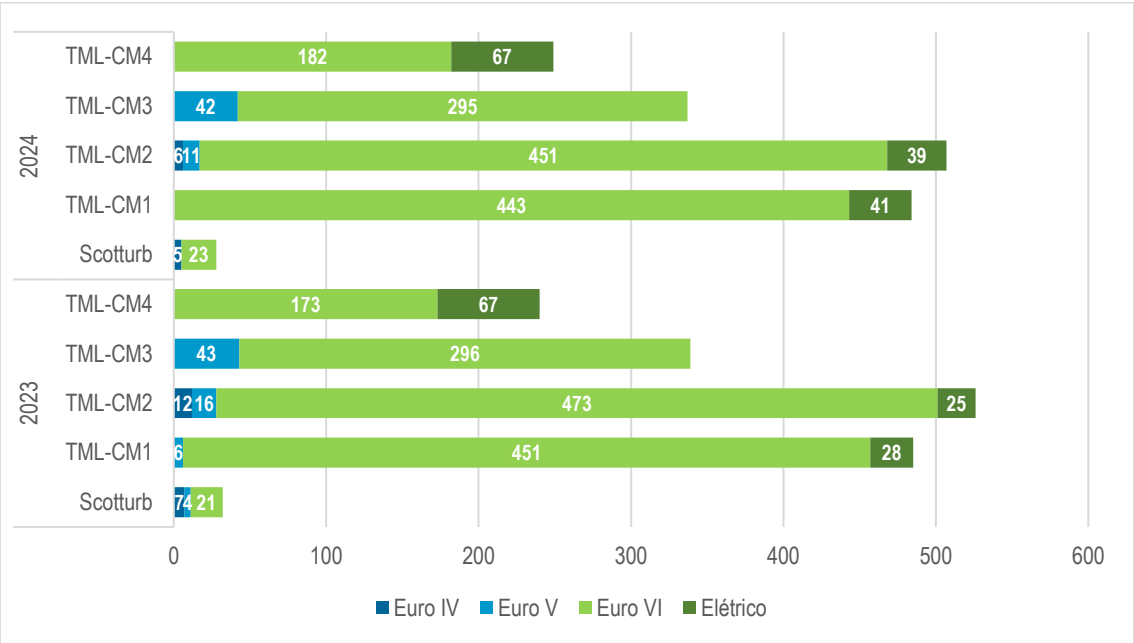

Figura 3.4.3-2 – Número de veículos de cada operador por Norma Ambiental EURO em 2023 e 2024 (Fonte: Operador)

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), por tipo de sistema[18].

Em 2024 os operadores com a totalidade de autocarros acessíveis, 100% da frota, foram a Scotturb, a TML-CM1 e a TML–CM2.

Comparando com o ano anterior, verifica-se que em 2024 se manteve o elevado número de veículos que dispõem de APMR, representando 99,4% da frota, como 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 %]	
	2023	2024
Scotturb	32(100%)	28 (100%)
TML–CM1	485 (100%)	484 (100%)
TML–CM2	524 (99,6%)	507 (100%)
TML–CM3	333 (98,2%)	331 (98,2%)
TML–CM4	240 (100%)	246 (98,8%)
Total	**1614 (99,5%)**	**1596 (99,4%)**

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

[18] Piso rebaixado, rampas e ajoelhamento (*kneeling*).

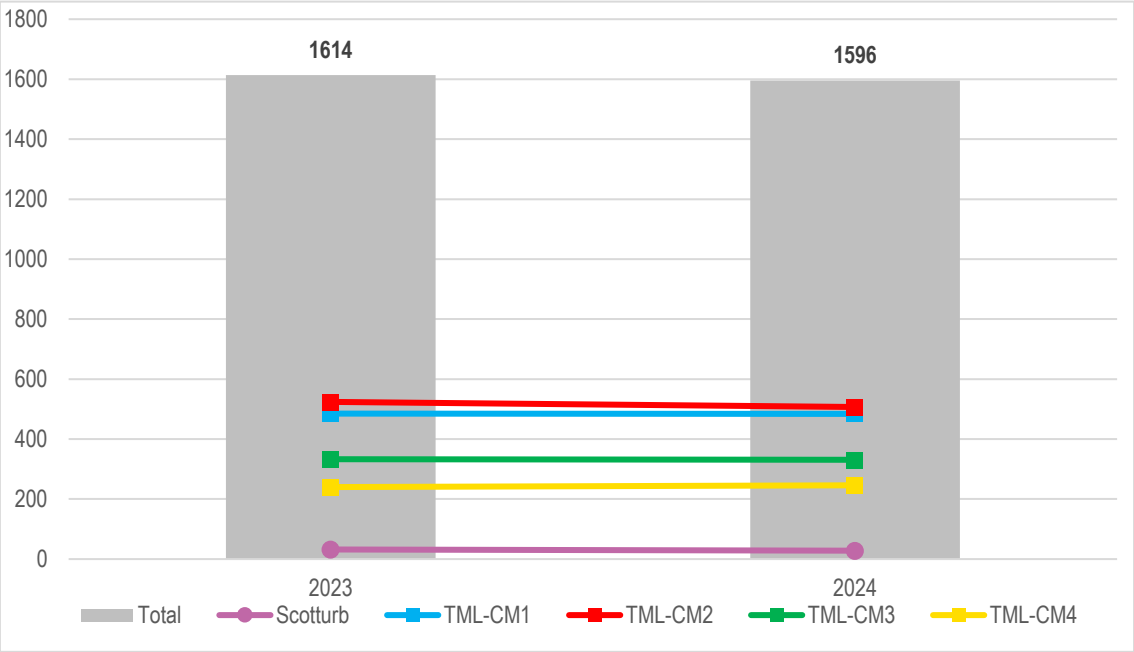

Figura 3.4.4-1 – N.º de veículos com APMR em 2023 e 2024 (Fonte: Operadores)

Aos operadores que indicaram dispor de veículos com sistema de acessibilidade a pessoas com mobilidade reduzida, solicitou-se que indicassem a tipologia do sistema disponível, piso rebaixado, rampas e ajoelhamento (*kneeling*). As respostas obtidas revelaram a existência de um número significativo de veículos que apresentam uma combinação de sistemas.

Assim, apresentam-se na Tabela 3.4.4-2 os valores apurados em 2023 e 2024. Em 2024, do total de 1605 veículos da frota do conjunto de operadores, 1 596 dispõem de sistema para pessoas com mobilidade reduzida, correspondendo a 99,4% da frota.

Número de veículos com Acessibilidade a Pessoas com Mobilidade Reduzida (APMR) por tipologia de sistema	2023	2024
Rampa	314	276
Ajoelhamento e Rampa	158	192
Piso rebaixado, rampa e Ajoelhamento	1 142	1128
Sem sistema	8	9
TOTAL	**1 622**	**1605**

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

Na figura seguinte apresenta-se a percentagem de veículos da frota sem e com sistema de APMR, por tipo de sistema, em 2023 e 2024.

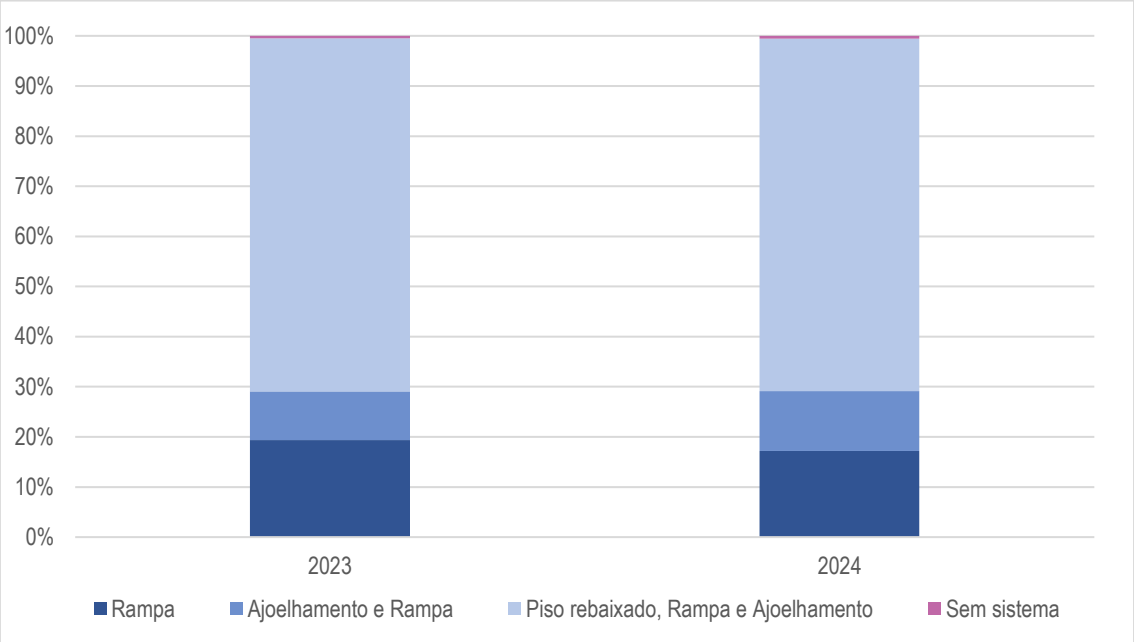

Figura 3.4.4-2 – Percentagem de veículos da frota por tipo de sistema APMR, em 2023 e 2024(Fonte: Operadores)

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 2023 e 2024.

Da tabela observa-se que a classe de lotação 71-100 foi a mais expressiva em 2023 e 2024, representando em ambos os anos 43% da frota.

Os dados revelam que os veículos de maior lotação, entre 101 e 151 lugares, com 633 veículos em 2023, passaram a 628 veículos em 2024, representando 39% da frota em ambos os anos.

A classe 51-70, a menos representada na frota dos operadores em 2023 e 2024, representava 7% da frota em 2023 e desceu para 5% em 2024, ano em que o número de veículos desta classe teve uma quebra de -17%, face a 2023.

Nos anos em análise, a classe de lotação 8-50 foi a segunda menos representada na frota dos operadores em 2023 e 2024, com 12% da frota nos dois anos. Em 2024 o número de autocarros desceu de 193 para 191, face a 2023.

Classes de lotação	N.º de veículos por classes de lotação [Unidade], com percentagem de veículos da frota [%], e variação 2024/2023 [%]		
	2023	2024	variação 2024/2023
8-50	193 (12%)	191 (12%)	-1%
51-70	106 (7%)	88 (5%)	-17%
71-100	690 (43%)	698 (43%)	1%
101-151	633 (39%)	628 (39%)	-1%
Total	**1622 (100%)**	**1605 (100%)**	**-1%**

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

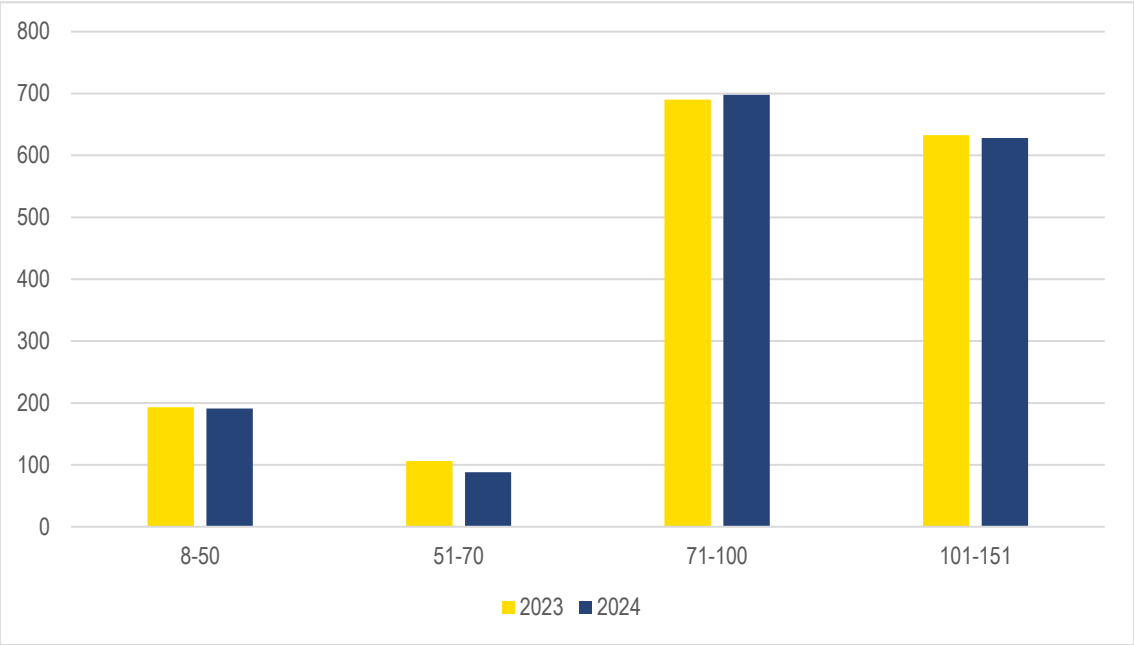

Figura 3.4.5-1 – Número de veículos por classes de lotação (Fonte: Operadores)

ALTERNATIVA:

Para comparação com anos anteriores, apresenta-se na figura seguinte a evolução da percentagem de veículos enquadrados nas quatro classes de lotação, desde a entrada em operação da Carris Metropolitana em 2022.

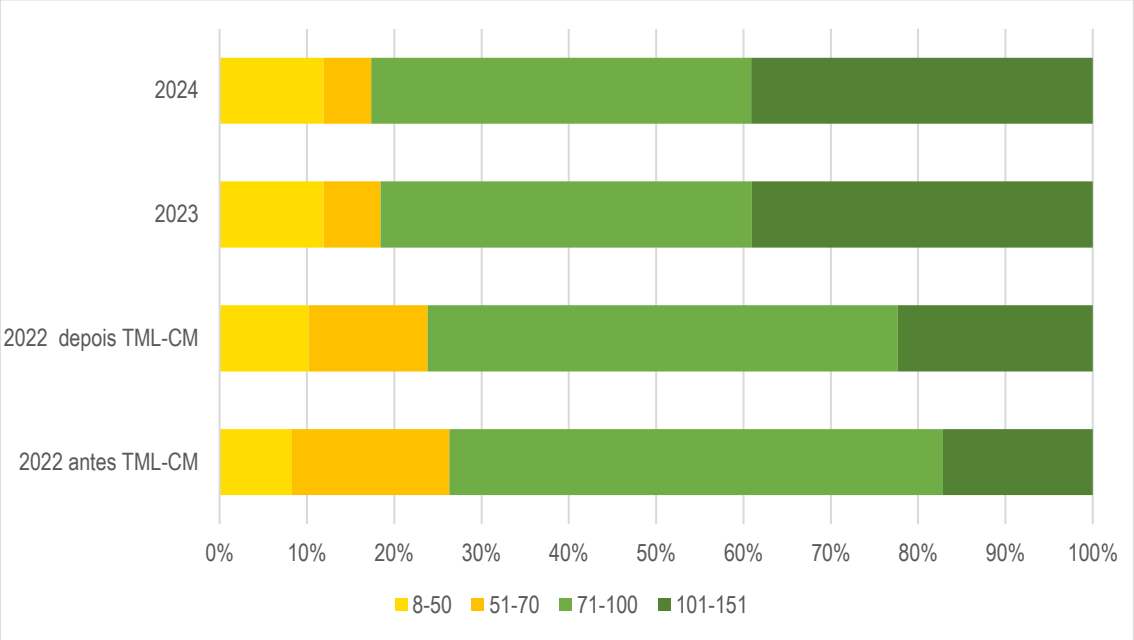

Figura 3.4.5-2 – Evolução da percentagem de veículos por classes de lotação de 2022 a 2024 (Fonte: Operadores)

3.4.6. Tipologia

Na Tabela 3.4.6-1 apresenta-se o número de veículos e a sua percentagem na frota, 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 2024 cerca de 66% da frota. O número de veículos desta tipologia é de 1 063.

A tipologia Interurbano – Standard, cujo número de veículos em 2023, era de 212, passou em 2024 para 272, representando em 2024 um acréscimo de 28%. Em 2024 estes veículos representaram 17% da frota global.

A tipologia com maior decréscimo de veículos em 2023 foi a "Urbano / Interurbano – Articulado", que passou de 25 e 23 veículos em 2022, antes e depois da Carris Metropolitana, para 6 veículos em 2023. Em 2024 esta tipologia de veículos continua a ter um peso reduzido na frota, representando apenas 0,5%, correspondentes a 8 veículos.

A tipologia Urbano-Midi foi a única que registou um decréscimo (-28%) relativamente a 2023, passado de um contingente de 112 veículos para 81 em 2024.

A tipologia Urbano-Mini, tal como em 2023, representa em 2024 11% da frota.

Tipologia do veículo	N.º de veículos e percentagem da frota por Tipologia		
	2023	2024	variação 2024/2023
Urbano – Midi	112 (7%)	81 (5%)	-28%
Urbano – Mini	182 (11%)	181 (11%)	-1%
Urbano – Standard	1 110 (69%)	1063 (66%)	-4%
Urbano / Interurbano – Articulado	6 (0%)	8 (%)	33%
Interurbano – Standard	212 (13%)	272 (17%)	28%
Total	**1 622** (100%)	**1 605** (100%)	-1%

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

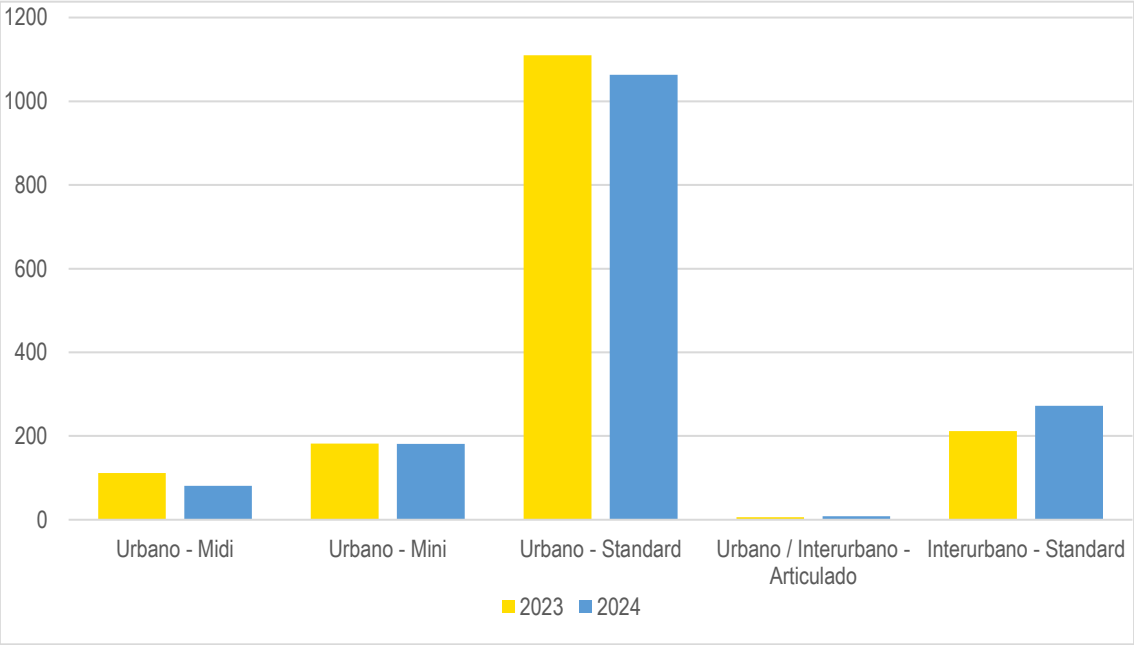

Figura 3.4.6-1 – Número de veículos da frota por tipologia (Fonte: Operadores)

3.5. Indicadores Económico-Financeiros

No presente capítulo são apresentados os rendimentos, gastos e investimentos da TML, enquanto autoridade de transportes, associados ao serviço público de transporte regular de passageiros da área metropolitana de Lisboa e identificam-se os montantes pagos aos operadores, relativamente 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 define as regras relativas à titularidade das receitas tarifárias, à partilha de benefícios resultantes da implementação do sistema tarifário metropolitano e às compensações financeiras devidas aos operadores pelo cumprimento das OSP de âmbito tarifária inerentes ao sistema tarifário metropolitano, 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.

Conclui-se, assim que, no caso dos serviços explorados ao abrigo dos Contratos da 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, os montantes pagos por outras entidades e cujos cálculos para pagamento foram efetuados pela AML/TML, são, igualmente, incluídos no presente relatório.

Em sequência, os valores considerados no âmbito do sistema tarifário para todos os operadores por ele abrangidos, serão incluídos no presente reporte, sendo de sublinhar que o Regulamento n.º 278-A/2019 foi revisto com efeitos a 1 de janeiro de 2024.

Até 31 de dezembro de 2023, o Decreto-Lei n.º 14-C/2020 veio permitir compensar o défice de receitas resultante da situação pandémica vivida. Em 2024 os descontos tarifários ao abrigo do Regulamento n.º 278-A/2019 passaram a ser assegurados pelo Decreto-Lei n.º 21/2024, de 19 de março, que cria o Programa de Incentivo ao Transporte Público Coletivo de Passageiros (Incentiva+TP), que passou a financiar outro tipo de medidas de promoção do transporte público coletivo, para além do tarifário e da oferta, nomeadamente investimentos em sistemas de bilhética, na modernização e melhoria dos transportes, na informação ao público, no apoio a estudos e outros serviços essenciais no âmbito das competências das Autoridades de Transporte.

3.5.1. Receitas tarifárias anuais por título de transporte

Para cada um dos operadores, apresentam-se no Anexo VI ao presente relatório todas as receitas tarifárias anuais de 2024, por título de transporte, valores sem IVA, em 10^3 € (euro).

Na tabela seguinte são apresentados os valores totais das receitas tarifárias anuais, por operador, para os anos de 2023 e 2024. Alerta-se, no entanto, que estas podem ser distintas das receitas apuradas no âmbito do Regulamento n.º 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).

A alteração à metodologia de cálculo constante no Regulamento, aa introdução do programa Incentiva +TP, e a implementação do transporte gratuito para jovens, contribuíram para alterações relevantes nos pressupostos da alocação e distribuição das receitas.

No caso das receitas da bilhética, em 2024, foi implementada uma nova quota de repartição das mesmas pelos vários operadores do sistema de transportes públicos da área metropolitana de Lisboa, com impacto direto nas receitas dos operadores e autoridades. Esta redefinição decorre da aplicação de um novo modelo de distribuição, previsto no Regulamento n.º 278-A/2019, na sua versão atual, que passou a considerar critérios como o número de validações e a distância média percorrida (passageiro.quilómetro). Este novo método, aliado ao crescimento tanto da oferta como da procura, conduziu, designadamente, a um reforço do peso dos Contratos da Carris Metropolitana no sistema e, por consequência, a um incremento das receitas a si atribuídas.

A receita tarifária do conjunto dos operadores, dos quais a TML é autoridade de transporte, registou, no ano de 2024 um aumento de 28% face ao ano anterior.

Operador	Receitas tarifárias anuais por operador de transporte [10^3 €(euro)] sem IVA		
	2023	2024	variação 2024/2023
Scotturb	5 442,30	5 578,82	3%
TML–CM1	20 697,09	30 717,57	48%
TML–CM2	22 264,29	28 697,10	29%
TML–CM3	14 183,87	14 357,79	1%
TML–CM4	14 066,79	18 581,94	32%
Operadores AML Norte	48 403,67	64 993,48	34%
Operadores AML Sul	28 250,66	32 939,74	17%
Total	**76 654,33**	**97 933,21**	28%

Tabela 3.5.1-1 – Receitas tarifárias anuais do operador – 2023 a 2024 (Fonte: Operadores e TML)

Na tabela seguinte é apresentada a receita de títulos tipo passe, de títulos simples e resultante da venda de cartões de suporte de títulos. Face a 2023, em 2024 regista-se um aumento de 40% na receita de títulos tipo passe. mais acentuado na receita associada aos operadores da margem norte da amL, principalmente à TML-CM1, com uma variação de +61%.

Relativamente aos títulos simples, que correspondem às receitas provenientes da venda direta de bilhetes pelos operadores da Carris Metropolitana (em loja ou a bordo), verificou-se uma redução de -2% face a 2023. Este decréscimo reflete, eventualmente, uma mudança no comportamento dos passageiros, que passaram a privilegiar a aquisição do passe navegante®.

Importa, no entanto, acrescentar que algumas destas quebras foram compensadas por via do Regulamento n.º 278-A/2019 e pela compensação pela manutenção dos preços dos passes navegante®, imposta pela Lei do Orçamento do Estado para 2024, como a seguir será detalhado.

Operador	Receitas tarifárias anuais por título de transporte [10^3 €(euro)] sem IVA										
	2023				2024				Variação 2024 / 2023		
	Títulos tipo passe/ assinatura	Títulos simples	Suportes de Títulos	Total	Títulos tipo passe/ assinatura	Títulos simples	Suportes de Títulos	Total	Passe/ assinatura	Títulos simples	Suportes
Scotturb	-	5 442,30	-	**5 442,30**		5 578,82		**5 578,82**		3%	
TML–CM1	16 040,04	3 885,21	771,83	**20 697,09**	25 795,86	3 958,92	962,78	30 717,57	61%	2%	25%
TML–CM2	17 450,02	4 458,83	355,45	**22 264,29**	23 640,47	4 572,92	483,71	28 697,10	35%	3%	36%
TML–CM3	9 921,63	3 769,28	492,95	**14 183,87**	10 242,38	3 598,16	517,25	14 357,79	3%	-5%	5%
TML–CM4	9 172,97	4 523,23	370,59	**14 066,79**	14 172,97	3 992,50	416,48	18 581,94	55%	-12%	12%
Oper. AML Norte	33 490,06	13 786,33	1 127,28	**48 403,67**	49 436,33	14 110,65	1 446,49	64 993,48	48%	2%	28%
Oper. AML Sul	19 094,60	8 292,51	863,54	**28 250,66**	24 415,35	7 590,66	933,73	32 939,74	28%	-8%	8%
Total	**52 584,66**	**22 078,85**	**1 990,82**	**76 654,33**	73 851,68	21 701,31	2 380,22	97 933,21	40%	-2%	20%

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

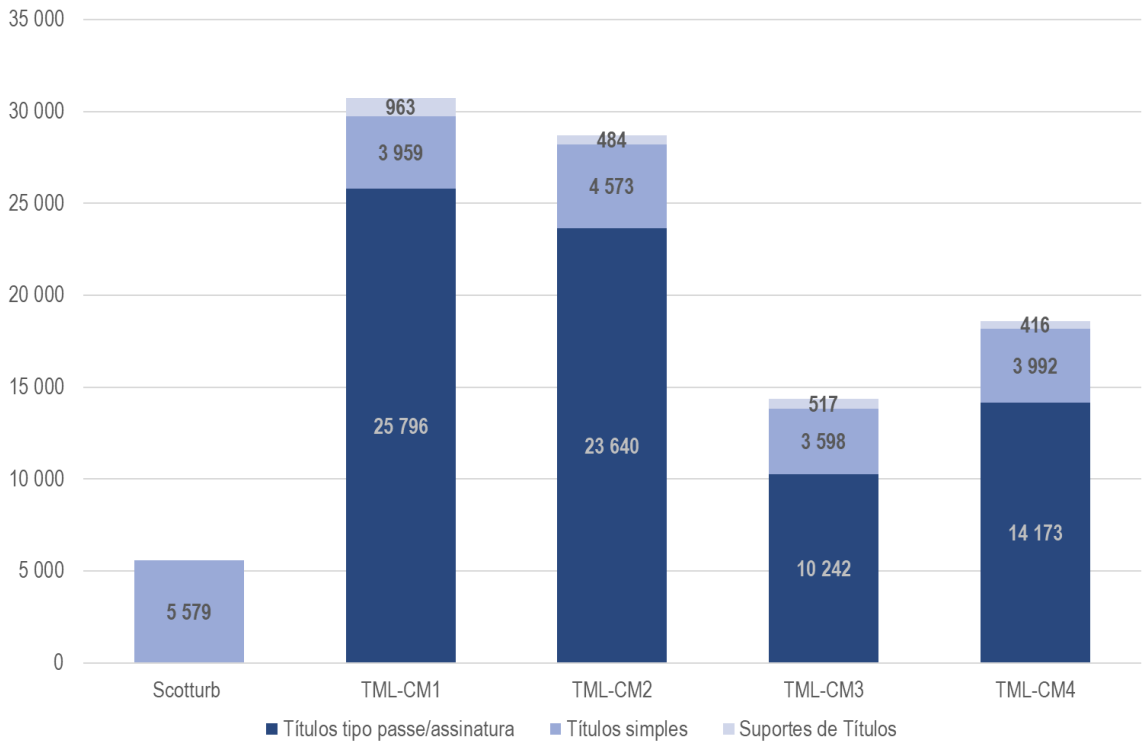

Figura 3.5.1-1 – Receitas tarifárias anuais do operador (10^3 euro) sem IVA – 2024 (Fonte: TML e Operadores)

3.5.2. Gastos totais da autoridade de transporte com o SPTP

3.5.3. Valor do investimento da autoridade de transporte no âmbito do SPTP

Neste ponto, e para os anos de 2023 e 2024, 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 10^3 € (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), nos anos de 2023 e 2024, são de mencionar os realizados em: infraestrutura tecnológica de suporte à plataforma central de gestão integrada de bilhética e no seu desenvolvimento; equipamentos para pontos navegante assistidos; equipamento de suporte à solução de gestão de filas dos Espaços navegante® Carris Metropolitana;

e no desenvolvimento dos portais de apoio a escolas, municípios e operadores da Carris Metropolitana.

O investimento realizado em 2024 totalizou cerca de 353 mil euros, representando uma redução de 85,6%, face a 2023, Esta variação deve-se essencialmente ao adiamento de projetos inicialmente previstos para desenvolvimento e conclusão em 2024, como a aquisição de mupis interativos e de equipamentos adicionais para a infraestrutura tecnológica ou projetos como o sistema de transporte a pedido, o CUT, o iMultimobil, a Plataforma de Gestão Geográfica e a Plataforma de Informação da Carris Metropolitana.

O investimento realizado foi aplicado principalmente na aquisição de equipamentos informático, na infraestrutura tecnológica de suporte à plataforma central de gestão integrada da bilhética, em equipamentos associados aos Painéis de Informação ao Público (PIPs), bem como em mobiliário de escritório e filas dos Espaços navegante® Carris Metropolitana.

	Investimento da AT no âmbito do SPTP [10^3 € (euro)]	
	2023	**2024**
Sistema de Bilhética	469,29	5,00
Outros investimentos	1 980,89	348,31
Total	**2 450,19**	**353,91**

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 a monitorização e exigência aos operadores relativamente ao cumprimento de um conjunto de critérios de qualidade se encontra devidamente acautelada nos termos dos contratos de serviço público de transporte rodoviário de passageiros, outorgados pela AML, que iniciaram a sua vigência em 1 de junho de 2022 (contrato n.º 27/2020 - Lote4), 1 de julho de 2022 (contrato n.º 26/2020 - Lote 3) e 1 de janeiro de 2023 (contratos n.º 24/2020 - Lote1 e 25/2020 - Lote2).

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.

Na vertente da fiscalização dos títulos de transporte e terminais de fiscalização, por parte da TML, o ano de 2024 foi dedicado ao planeamento de todo o procedimento de fiscalização de títulos de transporte:

- Após uma série de interações, foi aprovado o auto de notícia desmaterializado pela Autoridade Tributária, tendo-se iniciado conversações com o IMT de modo a integrar a TML na interface PSTOPERADORES, que deverá ser utilizada para comunicar ao IMT todos os autos de notícia lavrados;
- Do mesmo modo, e dada a forte componente tecnológica desta atividade, foram realizadas melhorias nos sistemas e equipamentos tecnológicos envolvidos, preparando e adaptando toda a infraestrutura de comunicação e gestão de reclamações às coimas pela TML;
- Não tendo ainda sido possível a integração naquela interface, a TML entendeu não estarem ainda reunidas todas as condições para tratamento dos procedimentos relativos às coimas aplicadas na sequência dos autos de notícia, tendo, assim, adotado um procedimento de aplicação de medidas corretivas em face do incumprimento dos deveres dos passageiros.

3.6.1. Índice de regularidade

Para cada um dos operadores, e para os anos de 2023 e 2024, apresenta-se o Índice de regularidade, em percentagem.

Verificando-se que existiu alguma confusão na interpretação do indicador, que de acordo com as orientações do Regulamento n.º 1370/2007 deveria ser apurado de acordo com a fórmula IR = (n.º de serviços suprimidos) / (n.º total de serviços programados), optou-se por seguir as orientações do "Manual de apoio ao pedido de informação da AMT", de junho 2024, no âmbito da recolha de dados para o Observatório da AMT, que indica a seguinte expressão:

Índice de Regularidade (IR) médio anual do serviço/contrato em questão reflete a percentagem de serviços de transporte realizados relativamente aos serviços previstos (planeados), cuja fórmula de cálculo é a seguinte:

$$IR = \frac{Nº\ de\ serviços\ realizados}{Nº\ de\ serviços\ previstos}$$

Operador	Índice de Regularidade (IR) [%]	
	2023	2024
Scotturb	100,0	99,80
TML–CM1	95,2	96,85
TML–CM2	99,88	97,02
TML–CM3	89,7	96,50
TML–CM4	98,78	97,62

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

Em 2024 os índices de regularidade apresentaram valores compreendidos entre 96,50% e 99,80%, tendo a TML-CM3 apresentado o acréscimo mais elevado, face a 2023, de 7,6%.

3.6.2. Índice de pontualidade

Em 2023 a Scotturb não disponibilizou dados relativos ao indicador índice de pontualidade e a TML-CM informou que a plataforma de gestão integrada do Contrato ainda não se encontrava em pleno funcionamento, razão pela qual não foi possível calcular este indicador.

De acordo com orientações do Regulamento n.º 1370/2007, o índice de pontualidade corresponde à percentagem de serviços realizados sem atraso ou com um atraso no destino inferior ou igual a 5 minutos e deverá ser apurado com base na seguinte fórmula: IP = (n.º de serviços com atraso menor ou igual a 5 minutos no destino) / (n.º total de serviços). O valor transmitido pela Scotturb em 2024 foi calculado de acordo com a referida expressão.

Para os serviços da Carris Metropolitana, e de acordo com as cláusulas contratuais relativas à remuneração, este índice é observado no momento da partida de cada serviço realizado, e não no momento da sua chegada ao destino. Considera-se não haver pontualidade se os serviços partirem antes da hora programada ou se partirem 5 minutos, ou mais, depois daquela hora.

Como apresentado na tabela seguinte, em 2024 o índice de pontualidade variou entre 87,00%, valor registado pela TML-CM4, e 99,8%, registado pela Scotturb.

Operador	Índice de Pontualidade (IP) [%]
	2024
Scotturb	99,80 a)
TML–CM1	95,12 b)
TML–CM2	96,80 b)
TML–CM3	88,50 b)
TML–CM4	87,00 b)

a) Apuramento com base na expressão: IP = (n.º de serviços com atraso menor ou igual a 5 minutos no destino) / (n.º total de serviços).
b) Apuramento com base na expressão: IP = (n.º de serviços que partem antes da hora programada + n.º de serviços que partem 5 minutos, ou mais, depois da hora programada) / (n.º total de serviços).

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

3.6.3. Inquéritos de Satisfação

De 29 abril a 12 de julho de 2024 a TML-CM realizou inquéritos de avaliação de satisfação dos clientes, dirigidos aos passageiros e potenciais passageiros dos serviços prestados pela TML-CM1, TML-CM2, TML-CM3 e TML-CM4.

Os resultados obtidos sintetizam-se no quadro infra, verificando-se que os utilizadores da Carris Metropolitana são, na sua maioria, mulheres, jovens (idades entre 14 e 34 anos), trabalhadores a tempo inteiro e com grau de instrução secundário.

O nível de satisfação global do passageiro atingiu o valor 7,24 (satisfeito).

Carris Metropolitana	Inquérito de satisfação – 2024	
Método utilizado	Entrevistas presenciais assistidas por Tablet a passageiros Carris Metropolitana a bordo dos veículos, nas linhas do operador, em dias úteis e não úteis, em 6 períodos ao longo do dia, em linhas de 4 classes de procura (de muito alta até muito baixa procura).	
N.º Inquiridos (amostra)	Total de 3259 entrevistas, cerca de 800 entrevistas por cada uma das quatro áreas. Para um grau de confiança de 95,5%, a dimensão da amostra para a operação da Carris Metropolitana como um todo, traduz-se numa margem de erro de ±1,8% e em cada uma das áreas de ±3,5%.	
Escala de avaliação	escala de 1 a 10 (0 a 4- Muito insatisfeito; 5 e 6 - Insatisfeito; 7 e 8 - Satisfeito, 9 e 10 - Muito Satisfeito)	
Caraterização – amostra	**Género** 63% - Mulher 37% - Homem **Idade** 42% - 14 a 24 anos 20% - 25 a 34 anos 13% - 35 a 44 anos 11% - 45 a 54 anos 08% - 55 a 64 anos 04% - 65 a 74 anos 02% > 75 anos **Ocupação Profissional** 47% - Trabalhador a tempo inteiro 26% - Estudante 12% - Estudante-Trabalhador 6% - Reformado 5% - Trabalhador a tempo parcial	**Regime de deslocação** 67% - De casa para local fixo 25% - De casa para local variável 07% - Alternado entre casa e outro local 01% - Estuda/ Trabalha em casa **Instrução** 45% - Completo Alto Secundário / 12.º ano 22% - Baixo Secundário / 9.º ano 16% - Licenciatura 05% - Primária concluída / 4.ª classe 05% - Trabalhador a tempo parcial 03% - Mestrado 02% - Pós-Secundário não superior 02% - Frequência universitária 02% Bacharelato 01% - Pré-primária /Primária incompleta 02% - NS/NR

Carris Metropolitana	Inquérito de satisfação – 2024				
	4% - Outro				
Resumo dos principais resultados	**Geral**	TML-CM1	TML-CM2	TML-CM3	TML-CM4
Satisfação Global do Passageiro:	**7,24**	7,20	7,20	7,32	7,24
Limpeza e Conservação	**8,35**	8,41	8,23	8,41	8,35
Atendimento	**7,63**	7,69	7,54	7,68	7,60
Segurança	**7,55**	7,67	7,38	7,53	7,58
Conforto	**7,47**	7,42	7,33	7,61	7,51
Informação	**7,24**	7,36	7,06	7,31	7,21
Rapidez	**6,80**	6,68	6,90	6,87	6,76
Pontualidade	**6,67**	6,30	6,88	6,87	6,65
Regularidade	**6,17**	6,18	6,25	6,25	5,99

Tabela 3.6.3-1 – Inquérito de satisfação 2024 – Carris Metropolitana (Fonte: Operadores)

A Scotturb realizou um inquérito de satisfação em 2024. cujos principais resultados se resumem na tabela seguinte. A pontuação média obtida no inquérito, foi 4 (Bastante satisfeito).

Scotturb	Inquérito de satisfação – 2024	
Método utilizado	Questionário realizado online	
N.º Inquiridos (amostra)	709	
Escala de avaliação	escala de 1 a 5 (1- Nada Satisfeito; 2- Pouco Satisfeito; 3- Satisfeito, 4- Bastante Satisfeito; 5- Muito Satisfeito)	
Caraterização – amostra	**Género** 71% - Mulher 27% - Homem 02% - Outro **Idade** 17% - 15 a 24 anos 60% - 25 a 44 anos 20% - 45 a 64 anos 03% > 65 anos	**Perfil** Turista **País** 48% - Espanha 21% - França 13% - Itália 07% - Outro país europeu 07% - País fora da Europa 04% - Portugal
Satisfação Global do Passageiro:	4	
Informação disponível	4	
Atendimento	4	
Qualidade do serviço	4	

Tabela 3.6.3-2 – Inquérito de satisfação 2024 – 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[21], 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 em reclamações recebidas na AML/TML e nos operadores, para os anos em análise.

3.6.4.1 AML e TML

A Tabela 3.6.4.1-1 apresenta a síntese das reclamações recebidas na AML[22] e na TML nos anos 2023 e 2024.

Da análise das reclamações conclui-se ter havido em 2024 um decréscimo do seu número face a 2023, no valor de -0,4%.

[21] 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; pelo Regulamento n.º 320/2020, de 17 de fevereiro de 2020; pelo Regulamento n.º 935/2021, de 25 de outubro de 2021; e pelo Regulamento n.º 1362-C/2023, de 27 de dezembro de 2023.

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

O principal motivo de reclamações verificado em 2023, "Cancelamento de serviço /supressão" (5208/10475 = 50%), manteve-se em 2024 (4613/10429 = 44%). Como ilustra a Figura 3.6.4.1-1, em 2024, àquela reclamação seguiu-se "Incumprimento do horário" (2379/10429 = 23%), como ilustra a Figura 3.6.4.1-1.

Ainda neste âmbito importa salientar que as reclamações sobre "Máquinas de venda de títulos /compras online /multibanco /validadores /outros" estão relacionadas, na sua a maioria, com o lançamento da app navegante que transferiu parte das operações presenciais para um canal online autónomo.

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.

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.

Assunto	Motivo	N.º de reclamações reportadas à AML/TML, por ano e operador											
		2023						2024					
		Scotturb	TML–CM1	TML–CM2	TML–CM3	TML–CM4	TML a)	Scotturb	TML–CM1	TML–CM2	TML–CM3	TML–CM4	TML a)
Atendimento	Agressividade do colaborador/motorista												
	Atendimento sem qualidade/demorado											2	
	Crítica à conduta de funcionário/colaborador		6	2	2	4	1		10	1	7	2	
	Discriminação												
	Falta de assistência a pessoas de mobilidade reduzida/recusa de prioridade								16	8	4	5	
	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		41	57	45	36	33		42	71	29	53	11
	Cancelamento de serviço/supressão		1 881	1 048	984	1 044	251		1 969	680	909	959	96
	Excesso de lotação de veículos		49	226	86	264	34		235	222	52	403	16
	Incumprimento de paragem/tempo insuficiente para entrada ou saída		145	156	133	117	22		450	337	202	237	30
	Incumprimento do horário		203	196	136	256	44		818	406	416	662	77
	Percurso/paragem alterados		84	72	69	53	15		158	71	60	55	13
	Recusa de transporte de animais/bicicletas/outros			2		2	2			2	1	3	6
Exercício da atividade	Condições de transporte												
	Exercício da atividade sem licença												
Faturação/ faturação incorreta	Faturação incorreta												
	Não emissão de fatura/recibo no ato da venda do título												
Higiene e segurança	Acidentes pessoais de utentes								178	63	44	24	18
	Falta de condições de higiene		18	26	19	17	16		3	1	1	2	148
	Falta de condições de segurança												
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários nos locais de atendimento												
	Serviço urgente indisponível												
Informação/ Informação pré-contratual	Falta/erro de informação por funcionário												
	Falta/erro na informação afixada		44	32	23	26	31		3	4		1	
Infraestruturas	Infraestruturas auxiliares (rampas/escadas/elevadores/outros)												
	Infraestruturas inexistentes/fora de serviço/com pagamento												
	Não disponibilização de meios a pessoas com deficiência/mobilidade reduzida								2	1			
Irregularidades no Livro de Reclamações	Falta de resposta do operador												
	Reclamação anulada												
	Recusa de Livro de Reclamações/Não disponibilização dos elementos de identificação												
Meio ambiente	Poluição de veículos/ruído												
Pagamentos/ Títulos	Máquinas de venda de títulos/compras online/multibanco/validadores/outros		1			1	1 772						130
Bilheteiras	Pagamentos												
	Pedido de reembolso/Indemnização												
	Substituição de título de transporte sem custos												
	Títulos de transporte/todos os tipos de passe/multas		18	18	3	8	498						
Proteção de dados pessoais	Problemas com documentação/fotocópias/fotografias												
	Utilização indevida de dados pessoais												
Práticas comerciais/ Publicidade	Publicidade Enganosa												
Tarifário	Tarifário												
Outros	Falta de urbanidade/agressividade de passageiros												
	Greves												
	Objetos perdidos/danificados/roubo												
	Outros						101						
Subtotal por operador			**2 490**	**1 835**	**1 500**	**1 828**	**2 822**	**0**	**3 884**	**1 867**	**1 725**	**2 408**	**545**
Total		**10 475**						**10 429**					

a) Reclamações que o/a reclamante não relacionou diretamente com os serviços prestados pela TML no âmbito dos contratos n.º 24/2020, 25/2020, 26/2020 ou 27/2020 (Lotes 1, 2, 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, tendo o total de 10 475 reportado em 2023 passado para 10 429 em 2023.

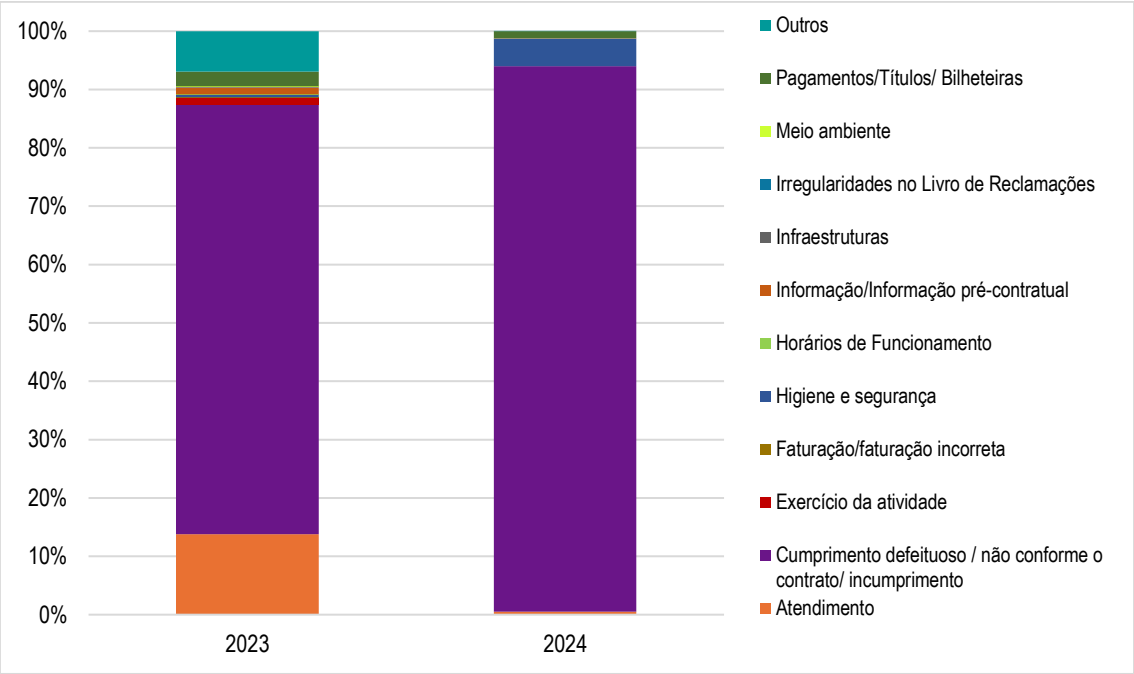

Figura 3.6.4.1-1 - Percentagem de reclamações reportadas à AML/TML, por assunto (Fonte: TML)

3.6.4.2 Operadores de transporte

Foi solicitado ao operador com autorizações provisórias emitidas (Scotturb) e aos operadores que celebraram com a AML os contratos n.º 24/2020, n.º 25/2020, n.º 26/2020 e n.º 27/2020 (estes nas colunas TML–CM1, TML–CM2, TML–CM3 e TML–CM4 da Tabela 3.6.4.2-1, respetivamente) que identificassem as reclamações recebidas, por ano e assunto.

Na tabela seguinte apresenta-se para cada um dos operadores, e para os anos de 2023 e 2024, o número de reclamações a si reportadas, em unidades, por motivo.

As variações dos totais de reclamações de 2024, face a 2023, são:

- Positivas para os operadores Scotturb, TML-CM1 e TML-CM3; e
- Negativas para os operadores TML-CM2 e TML-CM4, cujo número total de reclamações apresentou reduções de -36% e -27%, para um daqueles operadores, respetivamente.

Assunto	Motivo	Nº de reclamações reportadas ao operador									
		Scotturb		TML-CIM1		TML-CIM2		TML-CIM3		TML-CIM4	
		2023	2024	2023	2023	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Atendimento	Agressividade do colaborador/motorista	0	1	3	12	117	38	10	30	5	8
	Atendimento sem qualidade/demorado	2	8	57	61	5	3	36	50	2	3
	Crítica à conduta de funcionário/colaborador	0	2	489	1120	429	612	459	622	246	153
	Discriminação	0	0	0	1		0	0	1	0	1
	Falta de assistência a pessoas de mobilidade reduzida/recusa de prioridade	0	0	0	1	2	8	3	5	0	1
	Recusa de emissão de documento comprovativo de atraso	0	0	3	0		0	0	3	0	1
Cláusulas Contratuais/Alteração Cláusulas Contratuais	Cláusulas contratuais gerais abusivas ou desconformes com a legislação em vigor	0	0	0	0		0	0	0		0
Cumprimento defeituoso / não conforme o contrato/ incumprimento	Baixa frequência do transporte	0	3	50	46	63	21	41	14	164	103
	Cancelamento de serviço/supressão	0	49	1 421	1488	351	31	924	771	583	141
	Excesso de lotação de veículos	4	3	90	33	195	81	83	31	346	142
	Incumprimento de paragem/tempo insuficiente para entrada ou saída	0	2	73	290	202	273	152	243	73	49
	Incumprimento do horário	2	35	1 550	1002	2 224	1187	460	620	523	281
	Percurso/paragem alterados	2	0	51	71	214	142	105	75	12	28
	Recusa de transporte de animais/bicicletas/outros	0	0	5	0	4	8	0	0	1	2
Exercício da atividade	Condições de transporte	2	0	5	29	23	23	44	48	83	29
	Exercício da atividade sem licença	0	0	0	0		0	0	0	0	1
Faturação/faturação incorreta	Faturação incorreta	0	0	1	0			1	4	0	1
	Não emissão de fatura/recibo no ato da venda do título	1	0	2	1	1	1	3	3	1	0
Higiene e segurança	Acidentes pessoais de utentes	0	0	10	49	22	27	5	4	2	10
	Falta de condições de higiene	0	1	5	6	3	0	3	17	7	1
	Falta de condições de segurança	0	0	2	5	1	1	0	1	2	7
Horários de Funcionamento	Incumprimento de horários nos locais de atendimento	0	0	7	0		0	0	0	2	0
	Serviço urgente indisponível	0	0	0	0		0	0	0	1	2
Informação/Informação pré-contratual	Falta/erro de informação por funcionário	12	0	7	1	1	0	0	3	1	1
	Falta/erro na informação afixada	0	1	54	77	33	28	28	21	14	8
Infraestruturas	Infraestruturas auxiliares (rampas/escadas/elevadores/outros)	0	0	0	1	4	0	0	0	0	0
	Infraestruturas inexistentes/fora de serviço/com pagamento	0	0	1	0	4	0	0	1	0	0
	Não disponibilização de meios a pessoas com deficiência/mobilidade reduzida	0	0	1	0	3	5	0	0	2	1
Irregularidades no Livro de Reclamações	Falta de resposta do operador	0	0	0	0		2	0	0	0	1
	Reclamação anulada	0	1	0	0		0	0	0	9	43
	Recusa de Livro de Reclamações/Não disponibilização dos elementos de identificação	0	0	2	0	1	0	0	0	0	3
Meio ambiente	Poluição de veículos/ruído	0	0	2	3	1	0	0	2	1	1
Pagamentos/Títulos/ Bilheteiras	Máquinas de venda de títulos/compras online/multibanco/validadores/outros	0	8	16	19	4	3	5	16	6	23
	Pagamentos	0	0	5	0	2	1	6	2	1	1
	Pedido de reembolso/Indemnização	59	29	71	39	12	11	16	20	39	44
	Substituição de título de transporte sem custos	0	0	3	10	1	0	8	9	1	6
	Títulos de transporte/todos os tipos de passe/multas	0	10	46	20	30	7	7	2	2	5
Proteção de dados pessoais	Problemas com documentação/fotocópias/fotografias	0	0	0	0		0	0	1	0	0
	Utilização indevida de dados pessoais	0	0	0	0		0	1	0	0	0
Práticas comerciais/Publicidade	Publicidade Enganosa	0	0	0	2		0	0	2	0	1
Tarifário	Tarifário	0	0	1	0	2	1	1	0	0	1
Outros	Falta de urbanidade/agressividade de passageiros	0	0	6	2		0	0	0	1	1
	Greves	13	0	22	0		0	2	62	1	1
	Objetos perdidos/danificados/roubo	0	0	126	30		0	10	9	225	904
	Outros	0	0	0	0		0	137	0	393	0
TOTAL		**97**	**153**	**4 187**	**4 419**	**3 954**	**2 514**	**2 550**	**2 692**	**2 749**	**2 009**

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

Operadores com variações positivas em 2024, face a 2023:

- A Scotturb, com uma variação relativa de 58% do número total de reclamações, teve mais reclamações em valor absoluto na reclamação "Cancelamento de serviço/supressão" (passou de 0 a 49 reclamações), seguida de "Incumprimento do horário" (passou de 2 a 35 reclamações);
- A TML-CM1, com uma variação relativa de 6% do número total de reclamações, teve mais reclamações em valor absoluto na reclamação "Cancelamento de serviço/supressão" (variação de 5%), seguida de "Crítica à conduta de funcionário/colaborador" (variação de 129%);
- A TML-CM3, com uma variação relativa de 6% do número total de reclamações, teve mais reclamações em valor absoluto na reclamação "Cancelamento de serviço/supressão" (com variação negativa, de -17%), seguida de "Crítica à conduta de funcionário/colaborador" (variação de 36%).

Na figura seguinte é possível constatar que em 2024 a operação da Carris Metropolitana, realizada ao abrigo dos contratos n.º 24/2020 (TML-CM1) e n.º 25/2020 (TML-CM2), na margem norte, teve o maior número de reclamações (operadores Viação Alvorada e RL, respetivamente), com um total de 6 933 reclamações, com mais incidência sobre os serviços prestados pelo operador ao serviço da TML-CM1. A operação realizada ao abrigo dos contratos n.º 26/2020 (TML-CM3) e n.º 27/2020 (TML-CM4) (operadores TST e Alsa Todi, respetivamente), foi alvo de um total de 4 701 reclamações, com mais incidência sobre os serviços prestados pelo operador ao serviço da TML-CM3.

A operação da Carris Metropolitana realizada em 2024 foi alvo de um total de 11 634 reclamações reportadas aos operadores.

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".

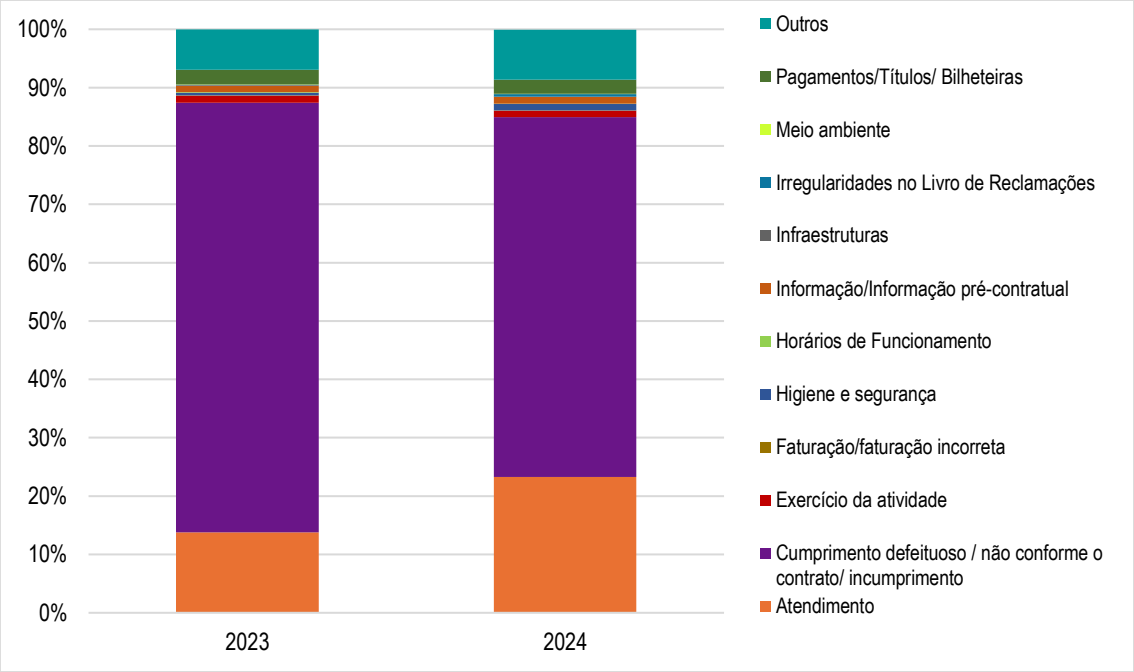

Figura 3.6.4.2-2 – Percentagem de reclamações reportadas ao operador, por assunto, na área metropolitana de Lisboa (Fonte: Operadores)

As principais causas que, em 2024, motivaram a reclamação pelo não cumprimento do serviço de transporte foram o "Incumprimento de horário", seguida de "Cancelamento de serviços / supressão (carreiras, percursos e/ou horários)", segunda reclamação mais reportada; e de "Incumprimento de paragem/tempo insuficiente para entrada ou saída", único motivo de incumprimento que cresceu relativamente a 2023.

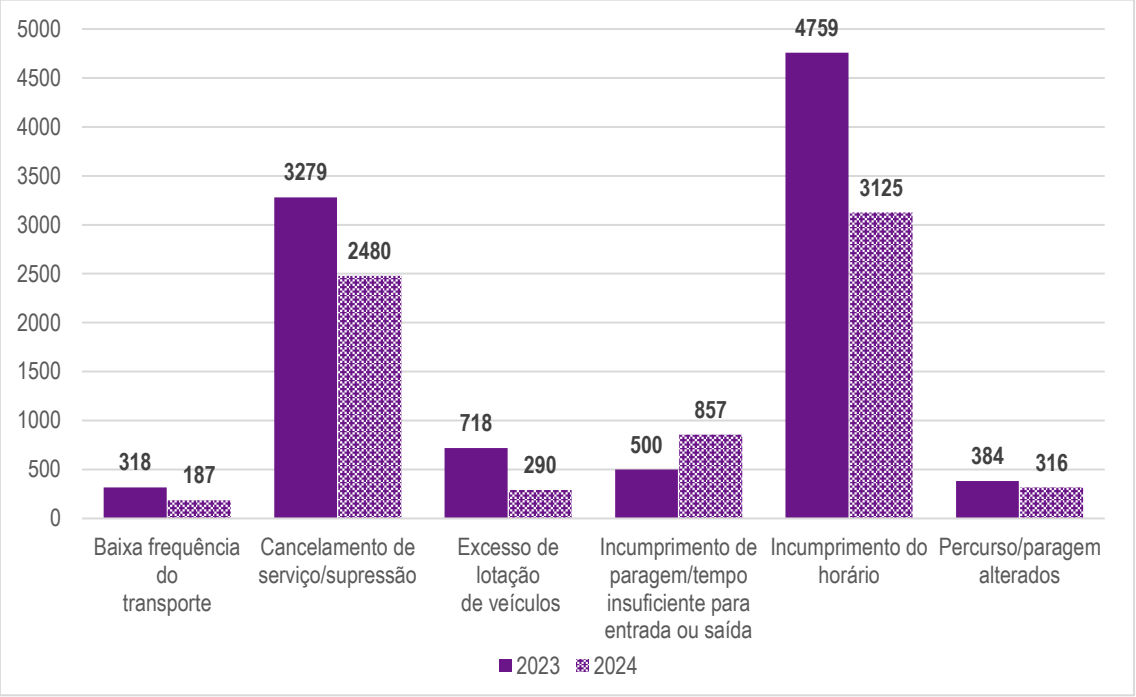

Figura 3.6.4.2-3 – Reclamações de não cumprimento, por motivo (Fonte: Operadores)

3.6.5. Atendimento ao público

3.6.5.1 AML e TML

Mantiveram-se em 2024 os dois endereços eletrónicos contacto@carrismetropolitana.pt e contacto@navegante.pt, que já tinham sido disponibilizados em 2023, a que se juntaram três novos endereços: empresasnavegante@comportamentosustentavel.pt; empresas@navegante.pt; e gratuitidadejovem@navegante.pt.

Em 2024, através de endereços eletrónicos foram rececionados 54 701 emails (21 635 através do contacto@navegante.pt, 28 240 através do contacto@carrismetropolitana.pt e 4 826 através do gratuitidadejovem@navegante.pt) o que representou um acréscimo de 564% face a 2023.

O número de chamadas telefónicas recebidas em 2024 totalizou 80 914 (28 778 na linha navegante 218 120 020, e 52 136 na linha 210 410 400), o que representou um acréscimo de 583% face a 2023.

Relativamente aos pontos de atendimento e de venda presenciais, designados por "Espaços navegante®", em 2023 havia 11 na margem Sul (6, abertos em junho de 2022, no território dos serviços da TML–CM4 e 5, abertos em julho de 2022, no território dos serviços da TML–CM3), e 15 na margem norte (7 no território da TML-CM1 e 8 no território da TML-CM2, ambos abertos em 26 de dezembro de 2022). Em 2024 mantiveram-se os 26 "Espaços navegante®": 11 na margem Sul (5 no território dos serviços da TML–CM3 e 6 no território dos serviços da TML–CM4); e 15 na margem norte (7 no território da TML-CM1 e 8 no território da TML-CM2).

Os sítios de internet disponíveis são www.tmlmobilidade.pt, www.carrismetropolitana.pt e www.navegante.pt.

Na Tabela 3.6.5.1-1 e sintetiza-se a informação disponibilizada.

TML- CM	Atendimento ao público	N.º de contactos	
		2023	2024
Endereços eletrónicos	contacto@carrismetropolitana.pt	12 160	28 240
	contacto@navegante.pt	8 243	21 635
	empresasnavegante@comportamentosustentavel.pt	-	0
	empresas@navegante.pt	-	0
	gratuitidadejovem@navegante.pt	-	4 826
Telefones	Linha navegante: 218 120 020	11 849	28 778
	Linha de apoio ao passageiro: 210 410 400	12 857	52 136
	Linha navegante empresas: 218 291 500	-	0
	Linha Carris Metropolitana: 210 418 800	-	0
Presencial	Espaços navegante®	n.d.	845 697

n.d. – Dados não disponíveis

Tabela 3.6.5.1-1 – Atendimento ao público TML-CM

(Fonte: TML)

3.6.5.2 Operadores de Transporte

Para cada um dos operadores, e para os anos de 2023 e 2024, 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, no ano de 2024.

Os operadores TML–CM1, TML–CM2, TML–CM3 e TML–CM4 disponibilizam dados para a simulação de percurso e horários e aquisição de títulos de transporte nas aplicações informáticas App Moovit, e App Citymapper.

Apresenta-se breve descrição, para cada um dos operadores, das formas e locais de atendimento ao público, pontos de vendas de bilhetes disponíveis em 2024.

- Scotturb - Transportes Urbanos

O operador dispõe de 5 pontos de atendimento e de venda presencial, quatro localizados quatro no município de Sintra e um na Gare do Oriente, em Lisboa.

Como se apresenta na Tabela 3.6.5.2-1, os valores dos pontos de venda presencial existentes em 2023 e 2024, tiveram um aumento de 1 para 5.

- TML – Contrato Carris Metropolitana Área 1

O operador dispõe de 7 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 7 pontos da sua área de atuação, a saber: 2 no município da Amadora (Rua Elias Garcia e Av. Santos Mattos); 2 no município Oeiras (Oeiras e Carnaxide); e 3 no município de Sintra (Sintra, Queluz e Rio de Mouro).

Dispõe de 202 pontos de venda presencial na sua área de atuação (57 no município da Amadora, 40 no município de Cascais, 33 no município de Oeiras e 72 no município de Sintra).

Dispõe ainda de 7 endereços eletrónicos. As 3 aplicações informáticas para uso do cliente, os 4 contactos telefónicos e os 2 sítios da internet de que dispõe, são comuns à TML-CM1, TML-CM2, TML-CM3 e TML-CM4.

- TML – Contrato Carris Metropolitana Área 2

O operador dispõe de 8 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 8 pontos da sua área de atuação, a saber: 3 no município de Loures (Loures, Sacavém e Bucelas); 1 no município de Mafra (Mafra); 2 no município de Odivelas (Odivelas e Caneças); e 2 no município de Vila Franca de Xira (Vila Franca de Xira e Alverca).

Dispõe ainda de 385 pontos de venda presencial na sua área de atuação (181 no município de Lisboa, 74 no município de Loures, 31 no município de Mafra, 54 no município de Odivelas e 45 município de Vila Franca de Xira).

Dispõe ainda de 6 endereços eletrónicos. As 3 aplicações informáticas para uso do cliente, os 4 contactos telefónicos e os 2 sítios da internet de que dispõe, são comuns à TML-CM1, TML-CM2, TML-CM3 e TML-CM4.

- 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: 2 no município de Almada (Almada e Costa da Caparica); 2 no município do Seixal (Corroios e Amora); e 1 no município de Sesimbra (Sesimbra).

Dispõe ainda de 120 pontos de venda presencial na sua área de atuação (51 no município de Almada, 52 no município do Seixal e 17 no município de Sesimbra).

Dispõe ainda de 6 endereços eletrónicos. As 3 aplicações informáticas para uso do cliente, os 4 contactos telefónicos e os 2 sítios da internet de que dispõe, são comuns à TML-CM1, TML-CM2, TML-CM3 e TML-CM4.

- 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: 1 no município de Alcochete (Alcochete); 1 no município da Moita (Moita); 1 no município do Montijo (Montijo); 1 no município de Palmela (Palmela); 2 no município de Setúbal (Setúbal e Azeitão).

Dispõe ainda de 166 pontos de venda presencial na sua área de atuação (10 no município de Alcochete, 28 no município do Barreiro, 34 no município da Moita, 21 no município do Montijo, 25 no município de Palmela e 48 no município de Setúbal).

Dispõe ainda de 6 endereços eletrónicos. As 3 aplicações informáticas para uso do cliente, os 4 contactos telefónicos e os 2 sítios da internet de que dispõe, são comuns à TML-CM1, TML-CM2, TML-CM3 e TML-CM4.

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 2024, bem com as alterações verificadas face ao ano anterior.

Na comparação dos reportes de 2023 com os de 2024, verifica-se que em 2024 houve um acréscimo de 15% do número de pontos de atendimento presencial e de 1% dos pontos de venda presencial.

Operador		Pontos de atendimento presencial	Pontos de venda presencial	Aplicações informáticas	Contactos telefónicos	Endereços eletrónicos	Sítios da internet
Scotturb	**2023**	1	1	-	1	1	1
	2024	5	5	1	1	1	1
TML–CM1	**2023**	7	397	2	2	2	2
	2024	7	202*	3	4	7	2
TML–CM2	**2023**	8	200	2	2	2	2
	2024	8	385*	3	4	6	2
TML–CM3	**2023**	5	116	2	2	2	2
	2024	5	120	3	4	6	2
TML–CM4	**2023**	6	159	2	2	2	2
	2024	6	166	3	4	6	2
Total	**2023**	**27**	**873**	**2 a)**	**3 a)**	**3 a)**	**3 a)**
	2024	**31**	**878**	**4 a)**	**5 a)**	**11 a)**	**3 a)**

- O número de pontos de venda localizados no município de Lisboa, contabilizados em 2023 na TML-CM1, foram contabilizados na TML-CM2 em 2024.

a) O total não corresponde ao total das parcelas porque os valores da TML-CM são comuns aos 4 operadores.

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

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 Sintra e Loures, com 7 e 3 pontos de atendimento, respetivamente. Destes, 4 pontos são da Scotturb (em Sintra).

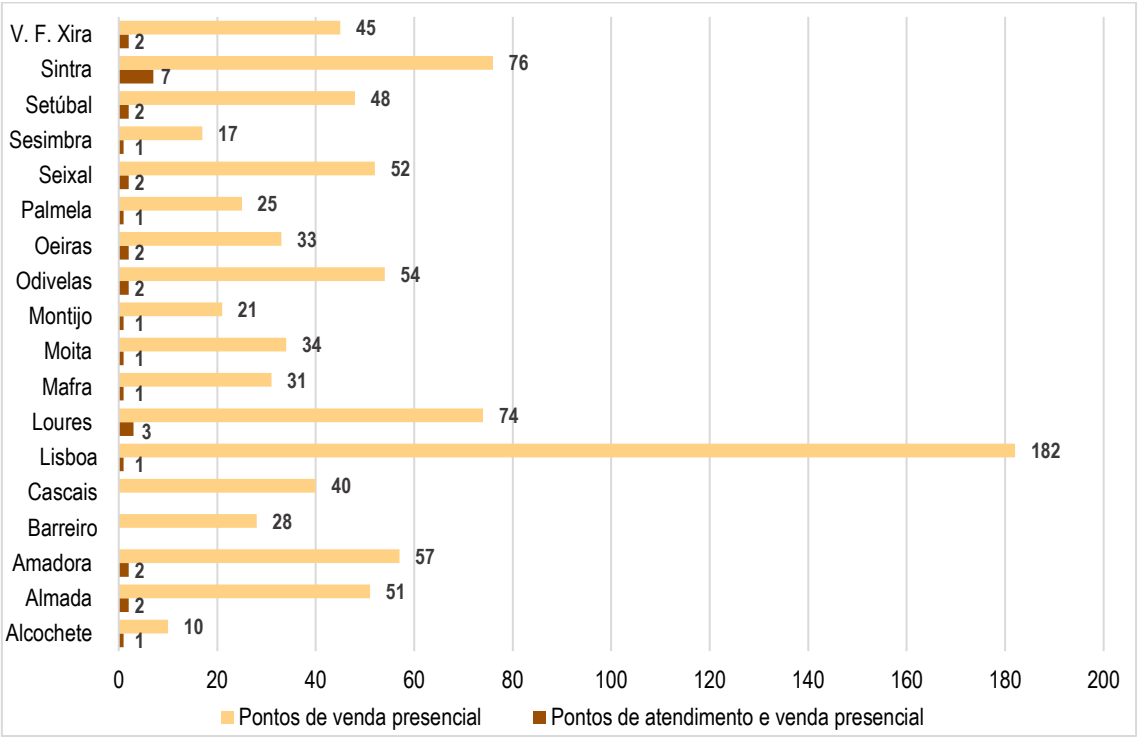

Figura 3.6.5.2-1 – N.º de pontos de atendimento presencial e de venda do operador, por concelho em 2024 (Fonte: Operadores)

3.6.6. Acidentes de viação

Para cada um dos operadores que enviaram informação, e para os anos de 2023 e 2024, apresenta-se o número de acidentes de viação (*safety*), em unidades, por tipo de acidente, bem como o número de acidentes por veículos.km realizados.

Motivo	N.º de acidentes de viação [Unidades]									
	2023					2024				
	Scotturb	TML–CM1	TML–CM2	TML–CM3	TML–CM4	Scotturb	TML–CM1	TML–CM2	TML–CM3	TML–CM4
Atropelamento	0	8	1	0	2	0	5	14	0	n.d.
Colisão	17	1 653	358	1 049	318	0	1358	1366	998	n.d.
Despiste	0	2	0	0	0	0	0	2	1	n.d.
Outros	0	178	1 147	65	0	0	303		103	n.d.
Subtotal	**17**	**1 841**	**1 506**	**1 114**	**320**	**0**	**1666**	**1382**	**1102**	**189**
Por 1000 V.**Km**	0,05	0,07	0,06	0,07	0,02	0,00	0,06	0,05	0,06	0,01
TOTAL	**4 798**					**4339**				
Por 1000 V.Km	0,06					**0,05**				

n.d. – Dados não disponíveis

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

Na figura seguinte apresentam-se, para as margens norte e sul da área metropolitana de Lisboa em 2023 e 2024:

- o número de acidentes, em unidades;
- o número de Veículos.Km, em 10^3 Km.

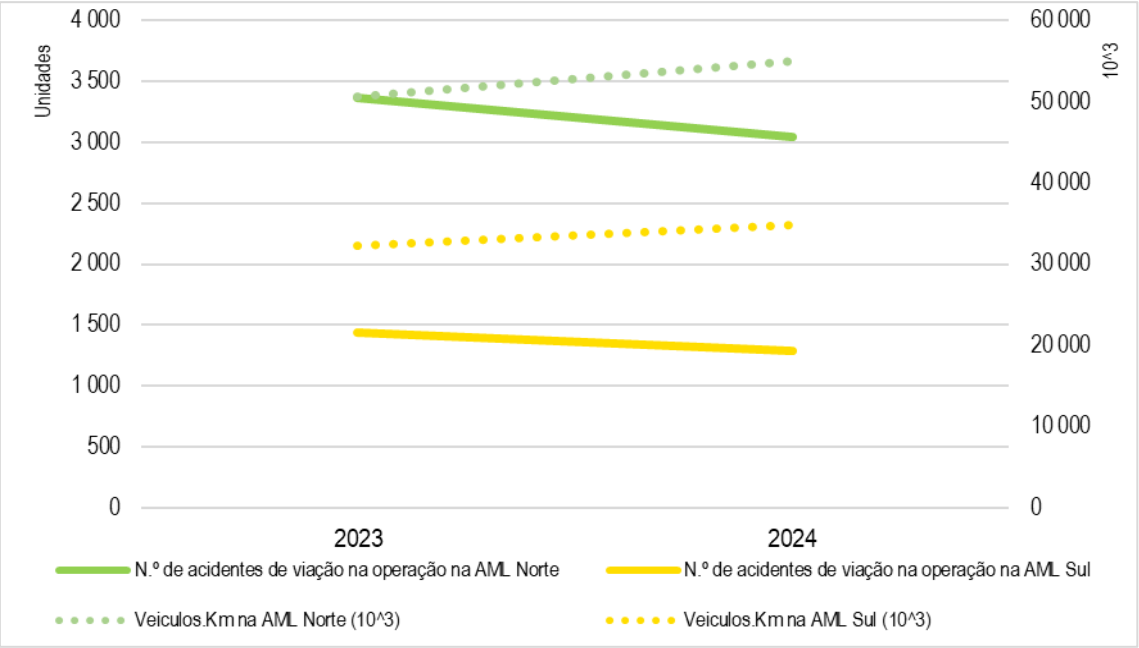

Figura 3.6.6-1 – Número de acidentes (Fonte: Operadores)

Registou-se uma redução no número de acidentes na operação da Carris Metropolitana de 2023 para 2024. Verifica-se, no entanto, que a variação do número de acidentes na margem norte é inferior à variação do número de Veículos.Km percorridos.

3.6.7. Incidentes de segurança

Para cada um dos operadores, e para os anos de 2023 e 2024, 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, 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).

O n.º total de incidentes de segurança reportados em 2024 subiu 16% em relação ao reportado no ano anterior, passando de 50 incidentes em 2023, para 58. Na maioria dos operadores que enviaram dados, os incidentes de segurança mantiveram-se em níveis baixos, à exceção da operação TM-CM1 que reporta 46 ocorrências (79% do total registado), mantendo-se, contudo, em linha com as ocorrências reportadas pela Vimeca em 2022, operador que atuava neste território.

Operador	N.º de incidentes de segurança [Unidades]	
	2023	2024
Scotturb	0	0
TML–CM1	40	46
TML–CM2	7	9
TML–CM3	3	3
TML–CM4	0	0
Total	**50**	**58**

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 2023 e 2024, apresenta-se a emissão de gases com efeito de estufa associado à prestação do serviço de transporte de passageiros, em tCO_2 eq, permitindo verificar que 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_2 e de outros poluentes atmosféricos do setor dos transportes.

Em 2024, os operadores com valores mais elevados são a TML-CM1 e a TML-CM2, que são também os que apresentam maior produção de Veículos.Km. A TML-C4 apresentou um crescimento de 15%, apesar do crescimento na produção de veículos.km tenha sido apenas de 4%.

A Scotturb apresentou um crescimento de 9% de emissões de gases com efeito de estufa.

Nos serviços prestados na margem norte da amL verificou-se um acréscimo de 6% da emissão de gases com efeito de estufa, justificada pelo acréscimo no número de veículos.km produzidos. A variação na margem sul foi de 8%.

Operador	Emissão de gases com efeito de estufa [tCO_2 eq]		
	2023	2024	Variação 2024/2023
Scotturb	604,3	659,0	9%
TML–CM1	28 154,1	30 822,1	9%
TML–CM2	29 228,0	30 033,0	3%
TML–CM3	20 145,3	20 842,8	3%
TML–CM4	12 549,0	14 488,7	15%
Operadores AML Norte	**57 986,4**	61 514,1	6%
Operadores AML Sul	**32 694,3**	35 331,5	8%
Total	**90 680,7**	96 845,6	7%

Tabela 3.7.1-1 – Emissão de gases com efeito de estufa

(Fonte: Operadores)

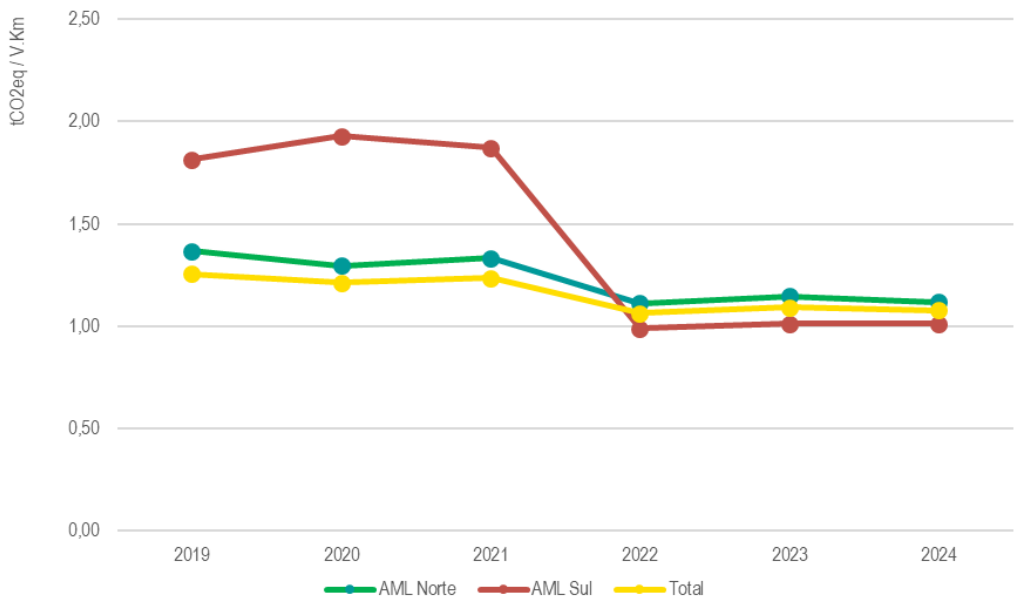

Figura 3.7.1-1 – Emissão de gases com efeito de estufa por V.Km produzido

(Fonte: Operadores)

3.7.2. Consumo anual de energia

Para cada um dos operadores de serviço público, e para os anos de 2023 e 2024, 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^3"). Os consumos de energia apresentados estão associados ao serviço público do operador Scotturb, com duas autorizações provisórias emitidas pela AML, assim como dos operadores que celebraram com a AML os contratos

n.º 24/2020, n.º 25/2020, n.º 26/2020 e n.º 27/2020, sendo referentes ao consumo diretamente relacionado com os veículos utilizados no transporte de passageiros.

Tal como nos anos anteriores, em 2024 a maioria dos operadores possuía veículos movidos a gasóleo (86% da frota). A variação do consumo de gasóleo em 2024 face a 2023 foi de 3,59%.

Os operadores com maior consumo de gasóleo foram TML-CM1 (33,1%), e TML-CM2 (32,4%) operadores que apresentam também o maior número de Veículos.Km produzidos.

O consumo de gás natural em 2024 teve um decréscimo de -4,59%, face a 2023, apesar do número de veículos movidos a gás natural, ter aumentado (de 59 em 2023 para 62 em 2024).

O consumo de eletricidade em 2024 teve um acréscimo de 386,39%% face a 2023, como reflexo do acréscimo relativo do número de veículos elétricos, desde meados de 2023, 97 em 2023 e 27 em 2024, o que é um sinal positivo considerando a ambição de diminuição das emissões de CO_2 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]		
	2023	2024	variação 2024/2023
Scotturb	223 520,7	243 778,8	9,06%
TML–CM1	10 680 025	11 511 461	7,78%
TML–CM2	10 888 497	11 261 376	3,42%
TML–CM3	6 977 396	7 245 157	3,84%
TML–CM4	4 478 058	4 468 498	-6,09%
Operação AML Norte	**21 792 042**	**23 016 615**	5,62%
Operação AML Sul	**11 455 454**	**11 713 655**	-0,19%
TOTAL	**33 247 496**	**34 730 270**	**3,59%**

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

Operador	Consumo anual energia por fonte: Gás Natural [m³]		
	2023	2024	variação 2024/2023
TML–CM2	88 655	80 809	-8,85%
TML–CM3	496 783	484 716	-2,43%
TML–CM4	2 064 089	1 962 311	-4,93%
Operação AML Norte	88 655	80 809	-8,85%
Operação AML Sul	2 560 871	2 447 027	-4,45%
TOTAL	**2 649 526**	**2 527 836**	**-4,59%**

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

Operador	Consumo anual energia por fonte: Eletricidade [KWh]		
	2023	2024	variação 2024/2023
TML–CM1	300 857	2 405 081	699,41%
TML–CM2	201 251	2 019 449	903,45%
TML–CM4	1 307 013	4 374 797	234,72%
TOTAL	1 809 121,23	8 799 327	386,39%

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

4. Considerações Finais