

ANEXO

INFORMAÇÃO MÍNIMA A CONSTAR NO RELATÓRIO ANUAL RELATIVO AO SERVIÇO PÚBLICO DE TRANSPORTE DE PASSAGEIROS PREVISTO NO ARTIGO 7.º DO REGULAMENTO (CE) 1370/2007

Dimensão	Indicador	Unidade	2021	Observações
Identificação dos Operador e dos Contratos de Serviço Público	Designação Social do operador de serviço público e marca com que operam	-	Metropolitano de Lisboa, EPE	
	Forma de exploração do serviço público de transporte de passageiros e respetiva forma de contratação.	-	Concessão, mediante Contrato de Concessão de Serviço Público de Transporte por Metropolitano de Passageiros, celebrado entre o Estado Português (Concedente) e o Metropolitano de Lisboa, EPE (Concessionário).	De acordo com os artigos 16.º ao 19.º do RJSPTP.
	Natureza do contrato de serviço público.	-	Concessão	Se o contrato é maioritariamente de um contrato de concessão ou um contrato de prestação de serviço, conforme definição do artigo 20.º do RJSPTP.
	Caracterização do Contrato de Serviço Público: (i) Designação do contrato; (ii) Identificação da autoridade de transportes concedente; (iii) Vigência do contrato (datas de início e de fim); (iv) Estão definidas obrigações de serviço público (S/N); (v) Estão definidas compensações financeiras (S/N); (vi) Está definido regime de incentivos e penalidades associado ao desempenho. (v) É atribuída exclusividade (S/N); (vi) Modos de transporte.	-	Contrato de Concessão de Serviço Público de Transporte por Metropolitano de Passageiros Estado Português De 23/03/2015 até 01/07/2024 S N N S Transporte público por metropolitano de passageiros na cidade de Lisboa e nos concelhos limítrofes da Grande Lisboa, abrangidos pela respetiva área correspondente ao nível III da NUTS.	
	Lista das rotas (linhas) contratadas divididas por: (i) Transporte municipal, intermunicipal e inter-regional; (ii) Transporte regular e transporte flexível.	-		
	Mapa do município com o desenho das rotas (linhas) contratadas e identificação das povoações com mais de 40 habitantes.	-	Ver anexo	ANEXO 1 - Serviço público
Oferta	N.º de linhas exploradas e respetiva extensão.	Un.	4 linhas Linha Azul: 13,798 km; Linha Amarela: 11,087 km; Linha Verde: 9,013 km; Linha Vermelha: 10,561 km.	Inclui as variantes, as parcelares e as noturnas.
	N.º de circulações: (i) Totais anuais; (i) Média diária nos dias úteis; (ii) Média diária nos fins de semana e feriados.	Un.	451313 n.d. n.d.	Informação não disponível mas poderá se preparada para envio mais tarde
	% da população do município servida por transportes públicos.	%	n.d.	
	N.º de veículos.km produzidos.	10³ VKm	4902,556	Comboios x km (10^3 Ckm)
	N.º de lugares.km produzidos.	10⁶ LKm	3125,387	
	Indicação das opções disponíveis em termos de títulos de transporte, designadamente o preço: (i) Títulos ocasionais; (ii) Títulos monomodais; (iii) Títulos intermodais e/ou assinaturas;	-	Ver anexo	ANEXO 2 - Títulos de transporte

INFORMAÇÃO MÍNIMA A CONSTAR NO RELATÓRIO ANUAL RELATIVO AO SERVIÇO PÚBLICO DE TRANSPORTE DE PASSAGEIROS PREVISTO NO ARTIGO 7.º DO REGULAMENTO (CE) 1370/2007

Dimensão	Indicador	Unidade	2021	Observações
Procura	N.º de passageiros transportados.	Un.	83715680	
	N.º de passageiros.km transportados.	10³ PKm	403679	
	Taxa de ocupação média anual da frota.	%	12,92	
	Taxa de fraude detetada.	%	3,17	
Material circulante (frota)	Número de veículos da frota por: (i) Tipo de combustível; (ii) Por norma ambiental EURO; (iii) Com e sem acessibilidade a pessoas com mobilidade condicionada; (iv) Por lotação.	Un.	333 n.a. Com acessibilidade: 333 carruagens 168 carruagens: lotação 128 lugares; 165 carruagens: lotação 132 lugares.	Toda a frota do Metro consome energia elétrica (alta tensão)
	Idade média da frota	Anos	22,83	
Indicadores Económico-Financeiros	Receitas tarifárias anuais por título de transporte.	10³ Euro	51 626,140	ANEXO 3 - Receitas tarifárias
	Gastos totais da Autoridade de Transporte com o serviço público de transporte de passageiros, por contrato, discriminando a seguinte informação: (i) Compensações por obrigações de serviço público; (ii) Remuneração pela prestação do serviço público; (iii) Compensações tarifárias (por ex. 4_18, Sub_23, Social+); (iv) Outros subsídios à exploração; (v) Outros gastos.	10³ Euro	11 551,569 11 514,851 36,718	
	Valor do investimento da Autoridade de Transporte no âmbito do serviço público de transporte de passageiros: (i) Em material circulante; (ii) Outros investimentos.	10³ Euro		
	Índice de regularidade (IR).	%	85,95	IR = (N.º de serviços suprimidos)/(N.º total de serviços programados)
	Índice de pontualidade (IP5).	%	99,93	IP5 = (N.º de serviços com atraso ≤ 5 min. no destino)/(N.º total de serviços)
Qualidade e segurança	Resumo dos resultados do último inquérito de satisfação realizado aos passageiros e potenciais passageiros.	-	7,78	Índice de Satisfação do Cliente (índice numa escala de 0 - 10)
	N.º de reclamações por motivo.	Un.	3 253	ANEXO 4 - Reclamações
	Atendimento ao público: formas e locais de atendimento (físicos, telefónicos, <i>online</i> pontos de vendas de bilhetes, aplicações informáticas.	-	Atendimento (físicos, telefónicos, online)	
	N.º de acidentes de viação (<i>safety</i>), por tipo de acidente.	Un.	4	4 (- Colisões de comboios contra obstáculos presentes na via: 1; - Incêndio: 3)
	N.º de incidentes de segurança (<i>security</i>)	Un.	7,41	
	Emissões de gases com efeito de estufa (GEE) associado à prestação do serviço de transporte de passageiros.	tCO2eq	17 878	âmbito 1 e 2
Sustentabilidade	Consumo anual de energia, por fonte de energia (gasóleo, GPL, gás natural, eletricidade e outros).	L, kWh, m³	Ver anexo	ANEXO 5 - Sustentabilidade

Nota 1: Nas informações solicitadas são válidos os conceitos e definições do RJSPT, do Regulamento n.º 430/2019, publicado no Diário da República, 2.ª série, n.º 94, de 16 de maio de 2019 e da Informação da AMT às autoridades de transporte relativa aos indicadores de monitorização e supervisão, de 27 de setembro de 2018 e publicado no seu site.

Nota 2: A ausência de informação total ou parcial ou com a desagregação sugerida, poderá/deverá ser justificada, designadamente em função de circunstancialismos locais.

Nota 3: Caso sejam necessários esclarecimentos, poderá ser utilizado o endereço: ds@amt-autoridade.pt

ANEXO 1 - Rede Metropolitano de Lisboa



Rede de transportes de Lisboa
Network diagram

- Aeroporto
Airport
- Autocarro suburbano
Suburban bus
- Barco
Boat
- Comboio
Railways
- Espaço Cliente
Customer care
- Espaço bebé
Baby care space
- Espaço Informação
Welcome Centre
- Metro
Underground
- Mobilidade reduzida
Step free
- Parque de bicicletas
Bike park
- Perdidos e achados
Lost property
- Polícia
Police
- Interface
Interchange
- Percurso pedonal
Pedestrian path



ANEXO 2 - Títulos de Transporte

INFORMAÇÃO MÍNIMA A CONSTAR NO RELATÓRIO ANUAL RELATIVO AO SERVIÇO PÚBLICO DE TRANSPORTE DE PASSAGEIROS PREVISTO NO ARTIGO 7.º DO REGULAMENTO (CE) 1370/2007

Dimensão	Indicador	Unidade	2021	Observações
Oferta	Indicação das opções disponíveis em termos de títulos de transporte, designadamente o preço:			
	(i) Títulos ocasionais			
	Bilhete Viagem CA/ML		1,5	
	Zapping		1,34	
	Bilhete 24 Horas Carris/Metro Rede		6,4	
	Bilhete 24 Horas Carris/Metro/TT		9,55	
	Bilhete 24 Horas Carris/Metro/CP		10,6	
	Cartão Bancário		1,34	
	Viva Go		1,5	
	(ii) Títulos monomodais			
	(iii) Títulos intermodais e/ou assinaturas			
	Navegante Metropolitano		40	
	Navegante Metropolitano 4-18/Sub23 A		16	
	Navegante Metropolitano 4-18/Sub23 B		30	
	Navegante Metropolitano Social + A		20	
	Navegante Metropolitano Social + B		30	
	Navegante Lisboa		30	
	Navegante Lisboa 4-18/Sub23 A		12	
	Navegante Lisboa 4-18/Sub23 B		22,5	
	Navegante Lisboa Social + A		15	
	Navegante Lisboa Social + B		22,5	
	Navegante Amadora	€	30	
	Navegante Amadora 4-18/Sub23 A		12	
	Navegante Amadora 4-18/Sub23 B		22,5	
	Navegante Amadora Social + A		15	
	Navegante Amadora Social + B		22,5	
	Navegante Odivelas		30	
	Navegante Odivelas 4-18/Sub23 A		12	
	Navegante Odivelas 4-18/Sub23 B		22,5	
	Navegante Odivelas Social + A		15	
	Navegante Odivelas Social + B		22,5	
	Navegante Metropolitano Família		80	
	Navegante Lisboa Família		60	
	Navegante +65		20	
	Navegante Antigo Combatente -65		--	
	Navegante Urbano 3.ª Idade		15	
	Navegante Urbano Ref. Pens.		15	
	Navegante Operador Reformado		10,8	
	Navegante Operador Familiar		21,65	
	Polícia Judiciária		25,95	
	Navegante Rede		43,25	
	Navegante Rede 3ª Idade		32,45	
	Passe ML/Alvalade 30 dias (úteis) - Parque		46,15	
	Passe Carris/Metro urbano + Parque 30 dias		54,6	

Nota 1: Nas informações solicitadas são válidos os conceitos e definições do RJSPT, do Regulamento n.º 430/2019, publicado no Diário da República, 2.ª série, n.º 94, de 16 de maio de 2019 e da Informação da AMT às autoridades de transporte relativa aos indicadores de monitorização e supervisão, de 27 de setembro de 2018 e publicado no seu site.

Nota 2: A ausência de informação total ou parcial ou com a desagregação sugerida, poderá/deverá ser justificada, designadamente em função de circunstancialismos locais.

Nota 3: Caso sejam necessários esclarecimentos, poderá ser utilizado o endereço: ds@amt-autoridade.pt

ANEXO 3 - Receitas Tarifárias

INFORMAÇÃO MÍNIMA A CONSTAR NO RELATÓRIO ANUAL RELATIVO AO SERVIÇO PÚBLICO DE TRANSPORTE DE PASSAGEIROS PREVISTO NO ARTIGO 7.º DO REGULAMENTO (CE) 1370/2007

Dimensão	Indicador	Unidade	2021	Observações
Indicadores Económico-Financeiros	Receitas tarifárias anuais por título de transporte.	10 ³ Euro	51 626	
	- <i>Bilhete Viagem Carris / Metro</i>		9 383	
	- <i>Zapping</i>		7 898	
	- <i>Outros</i>		1 860	
	- <i>Navegante Metropolitano</i>		21 451	
	- <i>Navegante Lisboa</i>		7 800	
	- <i>Outros Navegantes</i>		2 967	
	- <i>Outros Passes</i>		267	

Nota 1: Nas informações solicitadas são válidos os conceitos e definições do RJSPTP, do Regulamento n.º 430/2019, publicado no Diário da República, 2.ª série, n.º 94, de 16 de maio de 2019 e da Informação da AMT às autoridades de transporte relativa aos indicadores de monitorização e supervisão, de 27 de setembro de 2018 e publicado no seu site.

Nota 2: A ausência de informação total ou parcial ou com a desagregação sugerida, poderá/deverá ser justificada, designadamente em função de circunstancialismos locais.

Nota 3: Caso sejam necessários esclarecimentos, poderá ser utilizado o endereço: ds@amt-autoridade.pt

ANEXO 4 - Reclamações

INFORMAÇÃO MÍNIMA A CONSTAR NO RELATÓRIO ANUAL RELATIVO AO SERVIÇO PÚBLICO DE TRANSPORTE DE PASSAGEIROS
PREVISTO NO ARTIGO 7.º DO REGULAMENTO (CE) 1370/2007

Dimensão	Indicador	Unidade	2021	Observações
Qualidade e segurança	N.º de reclamações por motivo:	Un.	3253	
	ACESSOS MECÂNICOS - Escadas Fora de Serviço		271	
	ACESSOS MECÂNICOS - Tapetes Fora de Serviço		14	
	ACESSOS MECÂNICOS - Diversos		8	
	ACIDENTES - Estações		5	
	ACIDENTES - Canais		4	
	ACIDENTES - Escadas/Tapetes Mecânicos		11	
	ACIDENTES - Escadas Pedonais		6	
	ACIDENTES - Comboio		17	
	ACIDENTES - Outros		2	
	ML ANULADA - Reclamação Anulada - Livro		110	
	CANAIS - Mau Funcionamento		6	
	CANAIS - Dificuldade de Escoamento		1	
	CANAIS - Canal Largo		3	
	CANAIS - Desconto Indevido		1	
	CANAIS - Diversos		--	
	V. VIAGEM - Reembolso Saldo		10	
	V. VIAGEM - Cartão não Funciona		8	
	V. VIAGEM - Diversos		15	
	V. VIAGEM - Pagamento/Devolução Cartão		4	
	CARTÃO LV - Foto/Dados Incorretos		76	
	CARTÃO LV - Atraso na Entrega		16	
	CARTÃO LV - Cartão não Funciona		13	
	CARTÃO LV - Diversos		56	
	CARTÃO LV - Pagam. de Substit. de Cartão		5	
	CARTÃO LV - Kiosk		66	
	CARTÃO LV - Perfil		33	
	CARTÃO LV - Anomalias Lista Negra		5	
	COMBOIOS - Não Abertura de Portas		13	
	COMBOIOS - Degradação de equipamentos		2	
	COMBOIOS - Comportamentos Sociais		12	
	COMBOIOS - Interrupção/Perturbação		31	
	COMBOIOS - Limpeza		6	
	COMBOIOS - Composições Reduzidas		129	
	COMBOIOS - Fecho Inoportuno de Portas		6	
	COMBOIOS - Travagem Brusca		2	
	COMBOIOS - Comboios Cheios		77	
	COMBOIOS - Horários/atrasos		102	
	COMBOIOS - Diversos		17	
	COMBOIOS - Informação sonora ou visual		18	
	COVID 19 - Estações		5	
	COVID 19 - Comboios/Oferta		95	
	COVID 19 - Segurança/Limpeza		9	
	COVID 19 - Comp. Sociais		44	
	COVID 19 - Diversos		6	
	DIVERSOS - Perdidos / Achados		10	
	DIVERSOS - Diversos		9	
	ELEVADORES - Elevador Fora de Serviço		146	
	ELEVADORES - Cliente Retido em Elevador		2	
	ELEVADORES - Falta de Limpeza		3	
	ELEVADORES - Diversos		2	
	ENVOLVENTE EXTERIOR - Acessos		6	
	ENVOLVENTE EXTERIOR - Ventiladores		25	
	ENVOLVENTE EXTERIOR - Limpeza Exterior		1	
	ENVOLVENTE EXTERIOR - Diversos		3	
	ENVOLVENTE EXTERIOR - Moradores		8	
	ESPAÇO CLIENTE - Demora no Atendimento		37	
	ESPAÇO CLIENTE - Falta de Senhas		23	
	ESPAÇO CLIENTE - Pessoal		19	
	ESPAÇO CLIENTE - Diversos		19	

ANEXO 4 - Reclamações

INFORMAÇÃO MÍNIMA A CONSTAR NO RELATÓRIO ANUAL RELATIVO AO SERVIÇO PÚBLICO DE TRANSPORTE DE PASSAGEIROS
PREVISTO NO ARTIGO 7.º DO REGULAMENTO (CE) 1370/2007

Dimensão	Indicador	Unidade	2021	Observações
Qualidade e segurança	ESPAÇO CLIENTE - Documentação/Perfis		32	
	ESTAÇÕES – Átrios / Estações Enc.- Obras		6	
	ESTAÇÕES - Degradação		21	
	ESTAÇÕES - Serviços Metrocom/Publimetro		4	
	ESTAÇÕES - Limpeza		20	
	ESTAÇÕES - Desguarnecimento		12	
	ESTAÇÕES - Falta/Avaria Inst. Sanitárias		13	
	ESTAÇÕES - Átrios Abertura/Encerramento		8	
	ESTAÇÕES – Acessibilidades/Mob. Reduzida		38	
	ESTAÇÕES - Diversos		22	
	ESTAÇÕES - Ponto Ajuda		4	
	ESTAÇÕES – Mensagens Rede Sonora/Escrita		16	
	ESTAÇÕES - Comportamentos Sociais		2	
	MAVT - Máquina - Avaria		2	
	MAVT - Retenção de Notas		71	
	MAVT - Retenção de Moedas		53	
	MAVT - Não Emissão de Bilhete		24	
	MAVT - Engano na Compra / Carregamento		49	
	MAVT - Diversos		11	
	MULTAS - Falta de Título de Transporte		83	
	MULTAS - Título não Válido		61	
	MULTAS - Diversos		14	
	OBRAS E EXPANSÃO DA REDE - Q. Ambientais		36	
	OBRAS E EXPANSÃO DA REDE - Diversos		4	
	OUTROS SUPORTES/TARIFÁRIO - TML		7	
	OUTROS SUPORTES/TARIFÁRIO - Diversos		1	
	PESSOAL - Intervenção da Fiscalização		2	
	PESSOAL - Incorreção no Atendimento		98	
	PESSOAL - Prestação de Infor. Incorreta		29	
	PESSOAL - Diversos		14	
	PLATAFORMAS DIGITAIS - Site ML		3	
	PLATAFORMAS DIGITAIS - Serviços Online		5	
	PLATAFORMAS DIGITAIS - Diversos		1	
	POSTOS DE VENDA - Encerrado/Horário		32	
	POSTOS DE VENDA - Falta de Informação		3	
	POSTOS DE VENDA - Erro na Venda		4	
	POSTOS DE VENDA - Demora no Atendimento		85	
	POSTOS DE VENDA - Diversos		15	
	POSTOS DE VENDA - Documentação/Perfis		15	
	Reclamação Outros Operadores		17	
	SEGURANÇA - Atuação Vigilantes		44	
	SEGURANÇA - Mendicidade		7	
	SEGURANÇA - Roubo/Agressão		6	
	SEGURANÇA - Falta Condições de Segurança		28	
	SITUAÇÕES PONTUAIS - Greves/Plenários		28	
	TÍTULOS - Aumentos Tarifários		2	
	TÍTULOS - Alteração de Tarifário		47	
	TÍTULOS - Diversos		20	
	TÍTULOS - Procedimentos Faturas		12	
	TÍTULOS - Navegante Família		23	
	PLATAFORMAS DIGITAIS		446	
	Vários Temas		--	

Nota 1: Nas informações solicitadas são válidos os conceitos e definições do RJSPTP, do Regulamento n.º 430/2019, publicado no Diário da República, 2.ª série, n.º 94, de 16 de maio de 2019 e da Informação da AMT às autoridades de transporte relativa aos indicadores de monitorização e supervisão, de 27 de setembro de 2018 e publicado no seu site.

Nota 2: A ausência de informação total ou parcial ou com a desagregação sugerida, poderá/deverá ser justificada, designadamente em função de circunstancialismos locais.

Nota 3: Caso sejam necessários esclarecimentos, poderá ser utilizado o endereço: ds@amt-autoridade.pt

ANEXO 5 - Sustentabilidade

INFORMAÇÃO MÍNIMA A CONSTAR NO RELATÓRIO ANUAL RELATIVO AO SERVIÇO PÚBLICO DE TRANSPORTE DE PASSAGEIROS PREVISTO NO ARTIGO 7.º DO REGULAMENTO (CE) 1370/2007

Dimensão	Indicador	Unidade	2021	Observações
Sustentabilidade	Consumo anual de energia, por fonte de energia (gasóleo, GPL, gás natural, eletricidade e outros).	L, kWh, m³		
	- <i>Eletricidade</i>	kWh	87 712 046	
	- <i>Gás Natural</i>	m³	310 401	
	- <i>Gasóleo</i>	l	66 960	
	- <i>Gasolina</i>	l	507,94	

Nota 1: Nas informações solicitadas são válidos os conceitos e definições do RJSPTP, do Regulamento n.º 430/2019, publicado no Diário da República, 2.ª série, n.º 94, de 16 de maio de 2019 e da Informação da AMT às autoridades de transporte relativa aos indicadores de monitorização e supervisão, de 27 de setembro de 2018 e publicado no seu site.

Nota 2: A ausência de informação total ou parcial ou com a desagregação sugerida, poderá/deverá ser justificada, designadamente em função de circunstancialismos locais.

Nota 3: Caso sejam necessários esclarecimentos, poderá ser utilizado o endereço: ds@amt-autoridade.pt