

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	2022	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 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.	457 092 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.	10 ³ VKm	4 896,764	Comboios x km (10^3 Ckm)
	N.º de lugares.km produzidos.	10 ⁶ LKm	3 579,580	
	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

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	2022	Observações
Procura	N.º de passageiros transportados.	Un.	136 725 836	
	N.º de passageiros.km transportados.	10³ PKm	711 833	
	Taxa de ocupação média anual da frota.	%	19,86	
	Taxa de fraude detetada.	%	2,45	
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	23,83	
Indicadores Económico-Financeiros	Receitas tarifárias anuais por título de transporte.	10³ Euro	89 359,09	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	14 304,97 14 295,92 9,050	
	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		
Qualidade e segurança	Índice de regularidade (IR).	%	80,67	IR = (N.º de serviços suprimidos)/(N.º total de serviços programados)
	Índice de pontualidade (IP5).	%	99,91	IP5 = (N.º de serviços com atraso ≤ 5 min. no destino)/(N.º total de serviços)
	Resumo dos resultados do último inquérito de satisfação realizado aos passageiros e potenciais passageiros.	-	7,42	Índice de Satisfação do Cliente (índice numa escala de 0 - 10)
	N.º de reclamações por motivo.	Un.	4 981	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.	6	6 (- Incêndio: 5; - Acidentes com pessoas: 1)
	N.º de incidentes de segurança (<i>security</i>)	Un.	5,01	
Sustentabilidade	Emissões de gases com efeito de estufa (GEE) associado à prestação do serviço de transporte de passageiros.	tCO2eq	6 776	Âmbito 1 e 2
	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 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				

Preenchido pelo Operador a pedido do IMT, I.P.

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	2022	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		1,35	
	Bilhete 24 Horas Carris/Metro Rede		6,45	
	Bilhete 24 Horas Carris/Metro/TT		9,55	
	Bilhete 24 Horas Carris/Metro/CP		10,7	
	Cartão Bancário		1,35	
	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		10	
	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		--	
	Navegante Rede 3ª Idade		--	
	Passe ML/Alvalade 30 dias (úteis) - Parque		46,5	
	Passe Carris/Metro urbano + Parque 30 dias		55	

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	2022	Observações
Indicadores Económico-Financeiros	Receitas tarifárias anuais por título de transporte.	10 ³ Euro	89 359	
	- <i>Bilhete Viagem Carris / Metro</i>		18 049	
	- <i>Zapping</i>		14 247	
	- <i>Outros</i>		6 744	
	- <i>Navegante Metropolitano</i>		34 291	
	- <i>Navegante Lisboa</i>		11 946	
	- <i>Outros Navegantes</i>		2 899	
	- <i>Outros Passes</i>		1 184	

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	2022	Observações
Qualidade e segurança	N.º de reclamações por motivo:	Un.	4981	
	ACESSOS MECÂNICOS - Escadas Fora de Serviço		512	
	ACESSOS MECÂNICOS - Tapetes Fora de Serviço		8	
	ACESSOS MECÂNICOS - Diversos		19	
	ACIDENTES - Estações		5	
	ACIDENTES - Canais		10	
	ACIDENTES - Escadas/Tapetes Mecânicos		12	
	ACIDENTES - Escadas Pedonais		13	
	ACIDENTES - Comboio		17	
	ACIDENTES - Outros		6	
	ML ANULADA - Reclamação Anulada - Livro		190	
	CANAIS - Mau Funcionamento		14	
	CANAIS - Dificuldade de Escoamento		7	
	CANAIS - Canal Largo		6	
	CANAIS - Desconto Indevido		31	
	CANAIS - Diversos		3	
	V. VIAGEM - Reembolso Saldo		3	
	V. VIAGEM - Cartão não Funciona		10	
	V. VIAGEM - Diversos		25	
	V. VIAGEM - Pagamento/Devolução Cartão		5	
	CARTÃO LV - Foto/Dados Incorretos		92	
	CARTÃO LV - Atraso na Entrega		25	
	CARTÃO LV - Cartão não Funciona		18	
	CARTÃO LV - Diversos		30	
	CARTÃO LV - Pagam. de Substit. de Cartão		10	
	CARTÃO LV - Kiosk		76	
	CARTÃO LV - Perfil		79	
	CARTÃO LV - Anomalias Lista Negra		13	
	COMBOIOS - Não Abertura de Portas		11	
	COMBOIOS - Degradação de equipamentos		8	
	COMBOIOS - Comportamentos Sociais		13	
	COMBOIOS - Interrupção/Perturbação		87	
	COMBOIOS - Limpeza		5	
	COMBOIOS - Composições Reduzidas		19	
	COMBOIOS - Fecho Inoportuno de Portas		31	
	COMBOIOS - Travagem Brusca		11	
	COMBOIOS - Comboios Cheios		41	
	COMBOIOS - Horários/atrasos		198	
	COMBOIOS - Diversos		15	
	COMBOIOS - Informação sonora ou visual		12	
	COVID 19 - Estações		0	
	COVID 19 - Comboios/Oferta		23	
	COVID 19 - Segurança/Limpeza		1	
	COVID 19 - Comp. Sociais		87	
	COVID 19 - Diversos		26	
	DIVERSOS - Perdidos / Achados		9	
	DIVERSOS - Diversos		19	
	ELEVADORES - Elevador Fora de Serviço		184	
	ELEVADORES - Cliente Retido em Elevador		--	
	ELEVADORES - Falta de Limpeza		--	
	ELEVADORES - Diversos		--	
	ENVOLVENTE EXTERIOR - Acessos		4	
	ENVOLVENTE EXTERIOR - Ventiladores		2	
	ENVOLVENTE EXTERIOR - Limpeza Exterior		6	
	ENVOLVENTE EXTERIOR - Diversos		9	
	ENVOLVENTE EXTERIOR - Moradores		2	
	ESPAÇO CLIENTE - Demora no Atendimento		96	
	ESPAÇO CLIENTE - Falta de Senhas		58	
	ESPAÇO CLIENTE - Pessoal		14	
	ESPAÇO CLIENTE - Diversos		10	

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	2022	Observações
Qualidade e segurança	ESPAÇO CLIENTE - Documentação/Perfis		23	
	ESTAÇÕES – Átrios / Estações Enc.- Obras		19	
	ESTAÇÕES - Degradação		51	
	ESTAÇÕES - Serviços Metrocom/Publimetro		3	
	ESTAÇÕES - Limpeza		37	
	ESTAÇÕES - Desguarnecimento		26	
	ESTAÇÕES - Falta/Avaria Inst. Sanitárias		34	
	ESTAÇÕES - Átrios Abertura/Encerramento		14	
	ESTAÇÕES – Acessibilidades/Mob. Reduzida		22	
	ESTAÇÕES - Diversos		20	
	ESTAÇÕES - Ponto Ajuda		2	
	ESTAÇÕES – Mensagens Rede Sonora/Escrita		33	
	ESTAÇÕES - Comportamentos Sociais		14	
	MAVT - Máquina - Avaria		1	
	MAVT - Retenção de Notas		74	
	MAVT - Retenção de Moedas		56	
	MAVT - Não Emissão de Bilhete		54	
	MAVT - Engano na Compra / Carregamento		145	
	MAVT - Diversos		94	
	MULTAS - Falta de Título de Transporte		103	
	MULTAS - Título não Válido		166	
	MULTAS - Diversos		23	
	OBRAS E EXPANSÃO DA REDE - Q. Ambientais		0	
	OBRAS E EXPANSÃO DA REDE - Diversos		67	
	OUTROS SUPORTES/TARIFÁRIO - TML		6	
	OUTROS SUPORTES/TARIFÁRIO - Diversos		0	
	PESSOAL - Intervenção da Fiscalização		13	
	PESSOAL - Incorreção no Atendimento		199	
	PESSOAL - Prestação de Infor. Incorreta		50	
	PESSOAL - Diversos		11	
	PLATAFORMAS DIGITAIS - Site ML		14	
	PLATAFORMAS DIGITAIS - Serviços Online		4	
	PLATAFORMAS DIGITAIS - Diversos		3	
	POSTOS DE VENDA - Encerrado/Horário		50	
	POSTOS DE VENDA - Falta de Informação		5	
	POSTOS DE VENDA - Erro na Venda		22	
	POSTOS DE VENDA - Demora no Atendimento		218	
	POSTOS DE VENDA - Diversos		18	
	POSTOS DE VENDA - Documentação/Perfis		43	
	Reclamação Outros Operadores		55	
	SEGURANÇA - Atuação Vigilantes		62	
	SEGURANÇA - Mendicidade		21	
	SEGURANÇA - Roubo/Agressão		6	
	SEGURANÇA - Falta Condições de Segurança		38	
	SITUAÇÕES PONTUAIS - Greves/Plenários		105	
	TÍTULOS - Aumentos Tarifários		1	
	TÍTULOS - Alteração de Tarifário		1	
	TÍTULOS - Diversos		27	
	TÍTULOS - Procedimentos Faturas		17	
	TÍTULOS - Navegante Família		23	
	PLATAFORMAS DIGITAIS		--	
	Vários Temas		648	

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 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	2022	Observações
Sustentabilidade	Consumo anual de energia, por fonte de energia (gasóleo, GPL, gás natural, eletricidade e outros).	L, kWh, m³		
	- <i>Eletricidade</i>	kWh	95 994 192	
	- <i>Gás Natural</i>	m³	278 880	
	- <i>Gasóleo</i>	l	73 237	
	- <i>Gasolina</i>	l	216,26	

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