

Relatório Anual do Cumprimento Contratual

Contrato de concessão do serviço público

2026

3° trimestre

ÍNDICE

I. INTRODUÇÃO 3
II. SÍNTESE EXECUTIVA 4
III. DESEMPENHO OPERACIONAL 4
III.1 Quadro-síntese dos indicadores de eficácia 4
III.2 Disponibilidade da Infraestrutura (DIF) 5
III.3 Disponibilidade do Material Circulante (DMC) 5
III.4 Disponibilidade de Escadas Mecânicas (DEM) 6
III.5 Disponibilidade de Ascensores (DAS) 6
III.6 Fiabilidade do Serviço Comercial (FSC) 7
III.7 Regularidade (REG) 7
IV. PENALIDADES 8
V. NOTA METODOLÓGICA E SUPORTE À VALIDAÇÃO 8

I. INTRODUÇÃO

O presente documento constitui o Relatório Trimestral da Eficácia do Cumprimento Contratual, referente ao 3.º trimestre de 2026, elaborado pelo Metropolitano de Lisboa, E.P.E., na qualidade de Concessionário, em cumprimento do disposto no ponto 3.1.1 da Parte III do Anexo 5 do Contrato de Concessão.

O relatório tem por objetivo apresentar a avaliação do desempenho do sistema no período em análise, com base nos indicadores de eficácia contratualmente definidos, incluindo os valores mensais observados, os valores médios do trimestre, a comparação com os respetivos Valores de Referência (VR) e o apuramento das penalidades, quando aplicável. Os indicadores apresentados são calculados de acordo com a metodologia prevista no Contrato de Concessão e respetivos anexos.

Enquadramento operacional do período em análise:

Durante o 3.º trimestre de 2026, a exploração da rede foi marcada por intervenções de modernização e reabilitação, ajustamentos temporários da oferta e prolongamentos do serviço associados a eventos.

Em agosto, destacam-se o encerramento da estação Cais do Sodré, entre os dias 8 e 26, no âmbito dos trabalhos da futura Linha Circular, e a alteração temporária do horário da Linha Azul para realização dos ensaios técnicos do sistema de sinalização CBTC, com encerramento às 00h00 às sextas-feiras, sábados e domingos e abertura às 07h30 aos sábados e domingos. No âmbito do festival MEO Kalorama, realizado entre 28 e 30 de agosto, foram igualmente efetuados prolongamentos do serviço nas linhas abrangidas.

As obras de reabilitação da estação Praça de Espanha determinaram condicionamentos faseados à utilização dos cais e acessos durante o trimestre. Em setembro, o cais no sentido Santa Apolónia reabriu no dia 3, seguindo-se o encerramento do cais no sentido Reboleira entre os dias 3 e 28.

No domínio da acessibilidade, destaca-se a entrada em funcionamento, em julho, de novos elevadores nas estações Martim Moniz e Intendente. Em setembro, registou-se a receção da UT11 da série ML20, cujo contributo para a disponibilidade de material circulante depende da sua entrada em exploração comercial.

Este enquadramento tem natureza exclusivamente contextual e não altera a metodologia de apuramento dos indicadores, os critérios de cálculo previstos no Anexo 5 ou os valores apresentados no presente relatório.

Em julho de 2026, foi iniciada uma revisão interna das metodologias, fontes de dados e procedimentos de apuramento dos indicadores previstos no Anexo 5 do Contrato de Concessão, com o objetivo de assegurar a correta aplicação das fórmulas contratuais e reforçar a fiabilidade, a rastreabilidade e a auditabilidade da informação. Este trabalho identificou necessidades de ajustamento no tratamento dos registos e na reconciliação entre sistemas, que fundamentaram o recálculo dos indicadores de Disponibilidade de Escadas Mecânicas (DEM) e de Disponibilidade de Ascensores (DAS). Mantêm-se em curso melhorias nos registos de origem e nos procedimentos de validação, não substituindo esta revisão interna a futura auditoria por entidade externa.

II. SÍNTESE EXECUTIVA

No 3.º trimestre de 2026, verificou-se o cumprimento dos valores de referência em cinco dos seis indicadores de eficácia: Disponibilidade da Infraestrutura (DIF), Disponibilidade do Material Circulante (DMC), Disponibilidade de Escadas Mecânicas (DEM), Fiabilidade do Serviço Comercial (FSC) e Regularidade (REG). O incumprimento incidiu exclusivamente na Disponibilidade de Ascensores (DAS).

Face ao trimestre anterior, destaca-se a recuperação dos indicadores DMC, de 78,59% para 90,25%, FSC, de 96,78% para 98,11%, e REG, de 76,13% para 80,40%, que passaram a cumprir os respetivos valores de referência. A DEM manteve-se acima do valor de referência, com uma média de 91,31%, próxima da registada no 2.º trimestre (91,40%).

O indicador DAS apresentou uma disponibilidade média de 82,61%, situando-se 5,92 pontos percentuais abaixo do valor de referência. A indisponibilidade dos ascensores continua particularmente associada a equipamentos hidráulicos ou de elevada antiguidade, à obsolescência tecnológica e às dificuldades de aprovisionamento de componentes, que condicionam os prazos de reposição do serviço. Mantêm-se em curso medidas de reforço da manutenção, acompanhamento dos prestadores e modernização progressiva dos equipamentos, incluindo o modelo de manutenção reforçada nas estações Baixa-Chiado e Aeroporto.

Os indicadores DIF e REG registaram, em julho, valores inferiores aos respetivos valores de referência, embora tenham assegurado o cumprimento na média trimestral. As margens trimestrais de cumprimento, de 0,07 e 0,40 pontos percentuais, respetivamente, justificam a continuidade do acompanhamento destes indicadores.

As penalidades apuradas no trimestre totalizam 10.000 €, relativas ao incumprimento do indicador DAS, face a 70.000 € no trimestre anterior. Os recálculos dos indicadores de disponibilidade não determinam, por si só, a alteração das penalidades anteriormente reportadas, ficando eventuais acertos retroativos sujeitos a apreciação após as conclusões da auditoria externa, em articulação com o IMT, enquanto gestor do contrato.

III. DESEMPENHO OPERACIONAL

III.1 Quadro-síntese dos indicadores de eficácia

TABELA 1. QUADRO-SÍNTESE DOS INDICADORES DE EFICÁCIA

Indicador	Jul. (%)	Ago. (%)	Set. (%)	Média T3 (%)	VR (%)	Dif. (VR-Média T3) (p.p.)	Penalidade T3 (€)
DIF	99,60	99,99	99,79	99,79	99,72	-0,07	-
DMC	90,71	88,75	91,29	90,25	85,89	-4,36	-
DEM	91,25	91,48	91,21	91,31	90,06	-1,25	-
DAS	82,05	84,67	81,10	82,61	88,53	+5,92	10.000

Indicador	Jul. (%)	Ago. (%)	Set. (%)	Média T3 (%)	VR (%)	Dif. (VR-Média T3) (p.p.)	Penalidade T3 (€)
FSC	98,02	97,42	98,89	98,11	97,00	-1,11	-
REG	78,11	81,64	81,46	80,40	80,00	-0,40	-

Notas:

- A média trimestral corresponde à média aritmética dos valores mensais;
- O cumprimento é avaliado face aos VRs definidos contratualmente;
- As penalidades são aplicadas nos termos do Contrato de Concessão;
- Na coluna «Dif.», valores positivos indicam incumprimento do VR e valores negativos indicam cumprimento.

III.2 Disponibilidade da Infraestrutura (DIF)

O indicador DIF apresentou, no 3.º trimestre de 2026, uma média de 99,79%, face a um valor de referência de 99,72%, traduzindo o cumprimento do nível contratualmente estabelecido, com uma margem de 0,07 p.p. Em julho, o valor mensal (99,60%) situou-se abaixo do valor de referência, tendo o indicador recuperado em agosto (99,99%) e setembro (99,79%).

III.3 Disponibilidade do Material Circulante (DMC)

O indicador DMC apresentou, no 3.º trimestre de 2026, uma média de 90,25%, face a um valor de referência de 85,89%, traduzindo o cumprimento do nível contratualmente estabelecido, com uma margem de 4,36 p.p. O indicador manteve-se acima do valor de referência em todos os meses do trimestre (90,71% em julho, 88,75% em agosto e 91,29% em setembro), representando uma melhoria de 11,66 p.p. face à média do 2.º trimestre (78,59%).

Esta recuperação é consistente com a execução das medidas de contingência em curso desde o 4.º trimestre de 2025, destinadas a resolver a concentração de necessidades de revisão dos *bogies* motores da frota, decorrente da sincronização dos respetivos ciclos de manutenção, bem como os problemas técnicos recorrentes identificados na estrutura destes órgãos.

A disponibilidade de veículos continua igualmente a ser influenciada por outros fatores, designadamente manutenção programada e corretiva regular, atos de vandalismo e intervenções técnicas destinadas à introdução de melhorias funcionais nos veículos.

Prevê-se a consolidação desta trajetória nos próximos trimestres, à medida que for sendo concluído o plano de revisão dos *bogies* e normalizados os respetivos ciclos de manutenção.

III.4 Disponibilidade de Escadas Mecânicas (DEM)

O indicador DEM apresentou, no 3.º trimestre de 2026, uma média de 91,31%, face a um valor de referência de 90,06%, traduzindo o cumprimento do nível contratualmente estabelecido, com uma margem de 1,25 pontos percentuais. O indicador manteve-se acima do valor de referência em todos os meses do trimestre — 91,25% em julho, 91,48% em agosto e 91,21% em setembro —, apresentando estabilidade face ao 2.º trimestre (91,40%).

A disponibilidade das escadas mecânicas continua condicionada pela heterogeneidade tecnológica e pela antiguidade de parte do parque instalado, concentrando-se as situações de indisponibilidade mais prolongada em equipamentos antigos e tecnologicamente complexos. A obsolescência de componentes e as dificuldades de aprovisionamento de peças de substituição contribuem igualmente para o prolongamento dos prazos de reposição do serviço.

Desde janeiro de 2026, o ML tem vindo a implementar um modelo assente em contratos de manutenção simples e numa maior distribuição dos equipamentos por diferentes prestadores, visando aproximar a manutenção dos fabricantes, promover intervenções corretivas mais céleres e reforçar a supervisão técnica. Complementarmente, desde março, o acompanhamento das avarias foi reforçado através de reuniões bissemanais de monitorização e validação semanal das ações definidas, com identificação dos equipamentos críticos, acompanhamento dos prazos de reparação e articulação com os fornecedores.

Nas estações Baixa-Chiado e Aeroporto, encontra-se em curso, desde maio de 2026, um projeto piloto de manutenção completa, com equipas dedicadas em permanência, objetivos específicos de disponibilidade e penalidades contratuais por incumprimento. Esta experiência permitirá avaliar os resultados do modelo e fundamentar futuras decisões de manutenção noutras estações.

No âmbito da modernização do parque, foi lançado, em junho de 2026, o concurso para substituição de 30 escadas mecânicas nas estações Alameda, Odivelas, Oriente, Parque e Terreiro do Paço. Estas intervenções visam reduzir as indisponibilidades prolongadas e melhorar a fiabilidade dos equipamentos.

III.5 Disponibilidade de Ascensores (DAS)

O indicador DAS apresentou, no 3.º trimestre de 2026, uma média de 82,61%, face a um valor de referência de 88,53%, traduzindo um incumprimento de 5,92 pontos percentuais. Manteve-se abaixo do valor de referência nos três meses — 82,05% em julho, 84,67% em agosto e 81,10% em setembro. Face ao 2.º trimestre (80,26%), registou-se uma melhoria de 2,35 pontos percentuais, embora setembro tenha apresentado o valor mais baixo do período.

A disponibilidade continua condicionada pela antiguidade e obsolescência de parte do parque, em particular dos equipamentos hidráulicos, e pelas dificuldades de aprovisionamento de componentes, que prolongam os prazos de reposição do serviço.

Mantêm-se as medidas de reforço da manutenção e acompanhamento dos prestadores descritas no ponto III.4. No âmbito da modernização, foram preparadas, durante o trimestre, as peças do procedimento para substituição dos ascensores de Odivelas, Oriente, Restauradores e Rossio. Estão igualmente previstos projetos de substituição e adaptação de equipamentos no Cais do Sodré, Pontinha e Terreiro do Paço, visando reduzir as indisponibilidades prolongadas e melhorar progressivamente o desempenho do indicador.

III.6 Fiabilidade do Serviço Comercial (FSC)

O indicador FSC apresentou, no 3.º trimestre de 2026, uma média de 98,11%, face a um valor de referência de 97,00%, traduzindo o cumprimento do nível contratualmente estabelecido, com uma margem de 1,11 p.p. O indicador manteve-se acima do valor de referência em todos os meses do trimestre (98,02% em julho, 97,42% em agosto e 98,89% em setembro), recuperando face ao 2.º trimestre (96,78%), em que se tinha verificado incumprimento.

A evolução observada é consistente, sobretudo com a recuperação da disponibilidade de material circulante, refletida no indicador DMC, que reduziu as limitações à oferta verificadas no trimestre anterior, com maior incidência nas horas de ponta.

Mantêm-se em curso medidas destinadas à consolidação da disponibilidade operacional, designadamente através da normalização dos ciclos de manutenção da frota e do reforço gradual da capacidade operacional, incluindo a formação de novos maquinistas.

III.7 Regularidade (REG)

O indicador REG apresentou, no 3.º trimestre de 2026, uma média de 80,40%, face a um valor de referência de 80,00%, traduzindo o cumprimento do nível contratualmente estabelecido, com uma margem de 0,40 p.p. O indicador registou 78,11% em julho, abaixo do valor de referência, tendo recuperado em agosto (81,64%) e setembro (81,46%). Face ao 2.º trimestre (76,13%), verificou-se uma melhoria de 4,27 p.p.

A recuperação observada a partir de agosto é consistente com a melhoria da disponibilidade de material circulante, que permitiu um cumprimento mais consistente dos intervalos programados. Atendendo à margem reduzida face ao valor de referência, este indicador mantém-se como ponto de atenção.

Com a consolidação da disponibilidade de material circulante e o reforço gradual das equipas operacionais, é expectável a manutenção do cumprimento deste indicador nos próximos trimestres.

IV. PENALIDADES

No 3.º trimestre de 2026, foi apurada uma penalidade de 10.000 €, decorrente do incumprimento do valor de referência do indicador Disponibilidade de Ascensores (DAS), nos termos do Anexo 5 do Contrato de Concessão. Os restantes indicadores cumpriram os respetivos valores de referência na média trimestral, não havendo lugar ao apuramento de penalidades. O montante total compara com 70.000 € no 2.º trimestre.

Os recálculos dos indicadores de disponibilidade não determinam, por si só, a alteração das penalidades anteriormente reportadas. Eventuais acertos retroativos ficam sujeitos a apreciação após as conclusões da auditoria externa, em articulação com o IMT, enquanto gestor do contrato.

V. NOTA METODOLÓGICA E SUPORTE À VALIDAÇÃO

Os indicadores apresentados foram apurados com base nos dados operacionais dos sistemas do Metropolitano de Lisboa, tendo como referência as fórmulas e os critérios previstos no Anexo 5 do Contrato de Concessão.

No âmbito da revisão interna iniciada em julho de 2026, foram identificadas necessidades de ajustamento no tratamento dos registos e na reconciliação entre sistemas, que fundamentaram o recálculo dos indicadores de Disponibilidade de Escadas Mecânicas (DEM) e de Disponibilidade de Ascensores (DAS). Os recálculos abrangem o período a partir de 19 de novembro de 2024, data desde a qual o apuramento passou a utilizar os dados das ocorrências registadas em SAP. A comparação entre períodos deve assegurar a utilização de uma base metodológica homogénea.

Mantêm-se em curso melhorias nos registos de origem, nos procedimentos de validação e na documentação das fontes, dos controlos e das evidências de suporte, visando reforçar a fiabilidade, a rastreabilidade e a reprodução dos cálculos. Esta revisão interna não substitui a futura auditoria por entidade externa.

O ML disponibilizará ao IMT, sempre que solicitado, as memórias de cálculo, as bases de dados e os ficheiros editáveis necessários à verificação dos indicadores.