

RELATÓRIO

AVALIAÇÃO ANUAL DO CONTRATO DE SERVIÇO PÚBLICO DE TRANSPORTE DE PASSAGEIROS DO ALENTEJO CENTRAL

Autoridade de Transportes do Alentejo Central

SUMÁRIO EXECUTIVO

O presente relatório sintetiza quarenta meses de operação do Serviço Público de Transporte de Passageiros no Alentejo Central, evidenciando um sistema que, com efeito, se tornou mais estável, previsível e próximo das necessidades reais das populações. Entre 2023 e 2025, a oferta manteve um perfil regular, ajustado aos ciclos do calendário escolar, com reforços pontuais sempre que necessário; e a capacidade disponibilizada acompanhou a produção sem sobredimensionamentos, sinal de planeamento prudente e de adequada afetação de viaturas.

No plano da procura, confirma-se a recuperação plena face ao período pandémico e um crescimento consistente de utilizadores. Assim, entre 2023 e 2025, o Lote 1 registou um aumento moderado, mas sustentado, enquanto o Lote 2 (rede urbana de Vendas Novas) apresentou um crescimento muito expressivo, coerente com uma rede densa, de viagens curtas e regulares. No conjunto, entre 2022 e 2025 o número de passageiros transportados aumentou de forma significativa, consolidando o transporte público como resposta competitiva às deslocações quotidianas por motivos de escola, trabalho e acesso a serviços.

A leitura integrada da sazonalidade mostra que os meses de verão continuam a apresentar quebras de utilização, como é típico em territórios de baixa densidade fortemente dependentes dos fluxos escolares. Não obstante, a intervenção financeira da CIMAC através da rede complementar tem mitigado estes efeitos, assegurando continuidade mínima de serviço nos períodos de menor procura e em ligações territorialmente críticas. Em 2025, o prolongamento do Período Escolar elevou a produção em junho, o que, como seria expectável, se refletiu num acréscimo proporcional de pagamentos na rede complementar.

No domínio tarifário, importa sublinhar dois eixos convergentes. Por um lado, a simplificação dos preços com o INCENTIVA +TP — a partir de 1 de junho de 2025 — trouxe previsibilidade e reduziu barreiras de acesso, favorecendo a adesão às assinaturas de curta e média distância. Por outro, os Passes Gratuitos para Jovens, integralmente financiados pelo Estado, consolidaram um padrão de utilização regular e recorrente no público estudantil, com impacto direto na fidelização. Conquanto se mantenham atrasos de reembolso, a possibilidade de pagamentos por conta reduz pressões de tesouraria e contribui para a estabilidade financeira do sistema.

A fiscalização realizada entre dezembro de 2025 e início de janeiro de 2026 confirmou regularidade da operação, pontualidade globalmente satisfatória e bom desempenho dos motoristas. As áreas mais valorizadas pelos utilizadores — segurança a bordo, apresentação e simpatia do pessoal, conforto interior

e facilidade de aquisição de títulos — sustentam a nota média de 8,54/10 obtida no inquérito de satisfação (segundo ano consecutivo). Em contrapartida, persistem fragilidades fora do veículo: informação ao público e condições físicas das paragens. Estas matérias, já em correção com a aquisição de abrigos e atualização de postaletes, devem permanecer prioritárias, sem prejuízo de a obrigação contratual de informação continuar a competir ao Operador.

A interação com o público evidencia um sistema mais maduro: as comunicações (questões, sugestões e reclamações) diminuíram de forma consistente, sendo que, em 2025, a maioria incidiu sobre pedidos de novos horários — e não sobre incumprimentos — reforçando a ideia de estabilidade e de afinação fina da rede. Territorialmente, Vendas Novas sobressai pela componente urbana do Lote 2, ao passo que Mora e Viana do Alentejo se mantêm em patamares elevados de produção; em vários municípios registaram-se reforços circunscritos em 2025, coerentes com o prolongamento do Período Escolar e ajustes pontuais à rede.

Em síntese, 2025 foi, simultaneamente, o ano de maior esforço financeiro e o ano de melhores resultados operacionais e de satisfação. O investimento — ancorado nos programas nacionais e na atuação dirigida da CIMAC — traduziu-se em mais passageiros, maior previsibilidade do serviço e melhor experiência dentro do veículo. Assim, recomenda-se a continuidade da política tarifária e dos apoios estruturais, a manutenção criteriosa da rede complementar nos períodos e territórios que a justificam, e a conclusão célere das melhorias na informação e nas paragens. Estas opções permitirão perenizar os ganhos alcançados e preparar, com robustez, o próximo procedimento concursal que sucederá ao contrato em vigor.

Índice

Glossário e Siglas	4
1 Introdução.....	5
2 Análise de dados da oferta	6
2.1 Evolução dos indicadores de produção e capacidade.....	6
2.2 Sazonalidade e impacto do Período Escolar	9
2.3 Distribuição territorial da oferta	10
3 Análise de dados relativos à Procura	12
3.1 Evolução da procura.....	12
3.2 Passes Gratuitos para Jovens	14
3.3 Repartição dos utilizadores por tipologia de título	16
3.4 Medidas de redução Tarifária introduzidas pela Autoridade de Transportes do Alentejo Central.....	18
4 Fiscalização	19
5 Interação com o Público	21
5.1 Questões, sugestões e/ou reclamações da iniciativa dos utilizadores	22
5.2 Resultados dos Inquéritos de satisfação	24
6 Conclusões	26

GLOSSÁRIO E SIGLAS

- Assinaturas de Linha** — Títulos mensais regulares (passes) associados a uma linha/ligação.
- AT / Autoridade de Transportes** — Entidade competente pelo planeamento, organização e fiscalização do SPTP no território.
- AMT** — Autoridade da Mobilidade e dos Transportes.
- ATAC** — Autoridade de Transportes do Alentejo Central.
- CIMAC** — Comunidade Intermunicipal do Alentejo Central.
- Cliente Mistério** — Auditoria por observação direta em viagem, sem identificação.
- Contrapartida Municipal** — Parcela de cofinanciamento local prevista nos programas nacionais.
- DGTF** — Direção-Geral do Tesouro e Finanças (entidade processadora de compensações/transferências).
- E-BUS** — Operador de Serviço de Transportes Rodoviários Urbanos de Évora.
- Escalões Quilométricos** — Intervalos de distância para tarifação (p.ex., até 12 km; 12–36 km; 37–56 km; >57 km).
- Fundo Ambiental** — Fonte de financiamento nacional para políticas de mobilidade (tarifário/apoios).
- INCENTIVA +TP** — Programa vigente de apoio tarifário (valores fixos por escalão quilométrico).
- Informação Estática** — Mapas, horários e identificação de linhas afixados nas paragens.
- Lugares.km** — Indicador de capacidade: lugares disponíveis × quilómetros percorridos.
- Mediana / Moda** — Estatísticos descritivos: valor central (mediana) e valor mais frequente (moda) numa distribuição.
- Pagamentos por Conta** — Mecanismo de adiantamento para mitigar atrasos de reembolso (Portaria n.º 307-A/2024).
- PART / PROTransP** — Programas nacionais de apoio à redução tarifária e ao reforço de oferta (financiados pelo Fundo Ambiental) –substituídos pelo Programa INCENTIVA +TP em 2024.
- Passageiros.km** — Indicador de utilização: passageiros transportados × distância efetiva.
- PE / PNE** — Período Escolar / Período Não Escolar (sazonalidade determinante da oferta e da procura).
- Postaletes / Abrigos** — Elementos de informação e conforto nas paragens (poste sinalético / estrutura com cobertura).
- Procedimento Concursal** — Processo de contratação pública que sucederá ao contrato em vigor.
- Rede Base** — Serviços contratualizados e remunerados pela bilhética (estrutura principal da concessão).
- Rede Complementar** — Serviços compensados pela CIMAC (continuidade de acessibilidade em PNE/territórios críticos).
- Rede Urbana / Intermunicipal** — Operação dentro de um município (urbana) / entre municípios (intermunicipal).
- SPTP-AC** — Serviço Público de Transporte Rodoviário de Passageiros do Alentejo Central.
- TAC** — Transportes do Alentejo Central, S.A. (Operador da concessão).
- Taxa de Ocupação** — Percentagem média de lugares ocupados face aos lugares oferecidos.
- Títulos Ocasionais** — Bilhetes esporádicos (não regulares).
- TPAC** — Marca do serviço público de transporte do Alentejo Central (imagem/sinalética).
- Veículos.km** — Indicador de produção: quilómetros percorridos por todas as viaturas em serviço.

1 INTRODUÇÃO

Na sequência do reporte enviado pela TAC relativo ao mês de dezembro de 2025 (que agrega a informação anual), procede-se ao presente balanço dos primeiros quarenta meses de execução do Contrato para a Exploração do Serviço Público de Transporte Rodoviário de Passageiros do Alentejo Central, cuja operação teve início em setembro de 2022.

A elaboração deste relatório insere-se nas boas práticas de gestão contratual adotadas desde o início da concessão, constituindo um instrumento técnico destinado a acompanhar, de forma sistemática, a evolução da operação, os seus principais indicadores e as dinâmicas que têm marcado o Serviço Público de Transporte de Passageiros no Alentejo Central. Com efeito, pretende-se assegurar uma leitura clara e sustentada da performance do sistema, permitindo aferir tendências, identificar constrangimentos e fundamentar decisões estratégicas.

Ainda que a operação tenha tido início em setembro de 2022, a análise é organizada por anos civis completos, permitindo uma avaliação comparável e coerente ao longo do tempo, bem como a articulação com programas e políticas públicas implementadas neste período, designadamente o INCENTIVA +TP e os Passes Gratuitos para Jovens (PGJ). Assim, o relatório incide sobre a evolução da oferta e da procura, a operação da rede base de ambos os Lotes e da rede complementar, o impacto das medidas tarifárias, os resultados das ações de fiscalização e a interação com os utilizadores, proporcionando um enquadramento técnico completo do funcionamento do sistema.

Para além dos aspetos diretamente associados ao Contrato, integram-se igualmente elementos externos que influenciam a operação — nomeadamente a sazonalidade decorrente do Período Escolar e Não Escolar, a execução dos programas de apoio tarifário e os condicionamentos operacionais registados ao longo da concessão. Paralelamente, identifica-se um conjunto de tendências relevantes para a preparação do próximo procedimento concursal, cujo desenvolvimento teve início em 2025, atendendo à sua complexidade e à proximidade do termo do Contrato atual (agosto de 2027).

Deste modo, o presente relatório apresenta uma leitura técnica consolidada sobre o desempenho do SPTP no Alentejo Central, constituindo uma ferramenta essencial para o acompanhamento da operação e para o planeamento estratégico das fases subsequentes do sistema.

2 ANÁLISE DE DADOS DA OFERTA

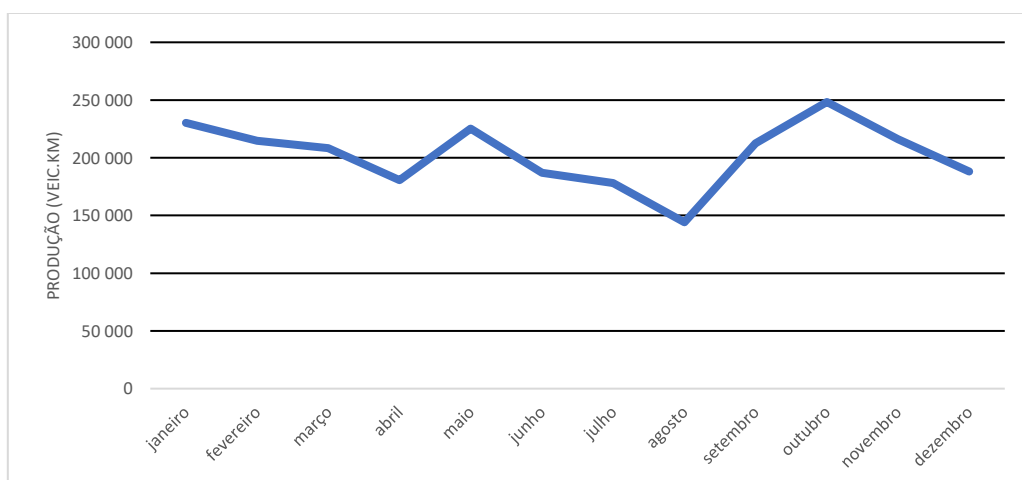
A presente secção procede à análise aprofundada da oferta disponibilizada no âmbito do Serviço Público de Transporte Rodoviário de Passageiros do Alentejo Central (SPTP-AC) entre 2023 e 2025, tomando como base os reportes mensais previstos no ponto 3 do Anexo X – Acompanhamento e Fiscalização do Contrato de Serviço Público, remetidos pelo Operador TAC – Transportes do Alentejo Central, S.A. Estes reportes constituem a fonte primária e formal para aferição dos indicadores operacionais, garantindo consistência e possibilidade de verificação dos valores apresentados.

Apresentam-se, de seguida, os resultados dos indicadores de produção (veículos.km) e de capacidade (lugares.km), com leitura anual (2023–2025) e leitura mensal (2025), de modo a evidenciar padrões de sazonalidade (Período Escolar/Não Escolar), variações estruturais e ajustamentos operacionais introduzidos ao longo do período. A análise relaciona a evolução da produção e da capacidade com o recurso à rede complementar e com as decisões operacionais tomadas, destacando os meses de maior reforço e o respetivo enquadramento, bem como os efeitos da intervenção financeira da CIMAC na estabilização da oferta e na resposta a necessidades territoriais específicas.

2.1 EVOLUÇÃO DOS INDICADORES DE PRODUÇÃO E CAPACIDADE

O indicador veículos.km, que traduz a produção efetiva de serviços, revela variações mensais que acompanham de forma estreita os ciclos da procura. Em 2025, o comportamento mensal mantém o padrão típico: níveis elevados entre janeiro e junho, quebra nos meses de verão e novo aumento com o regresso ao Período Escolar (PE) em setembro e outubro. Estas oscilações são estruturais no serviço público rodoviário e espelham a natureza pendular da procura, fortemente influenciada pelo calendário escolar.

Gráfico 1: Evolução da produção mensal de 2025



A leitura anual, representada no Gráfico seguinte, confirma a consolidação progressiva da oferta: 2 368 136,19 veículos.km em 2023; 2 409 206,33 em 2024; e 2 433 522 em 2025. Em termos relativos, isto traduz

+1,74% (2024/2023) e +1,01% (2025/2024), com um ganho acumulado de +2,76% no triénio. Este crescimento coerente ilustra a estabilização operacional da concessão, resultante da afetação mais eficiente da frota, da maturação da rede e da correção de insuficiências identificadas nos primeiros anos de operação.

Gráfico 2: Evolução da produção anual desde 2023 (veic.km)

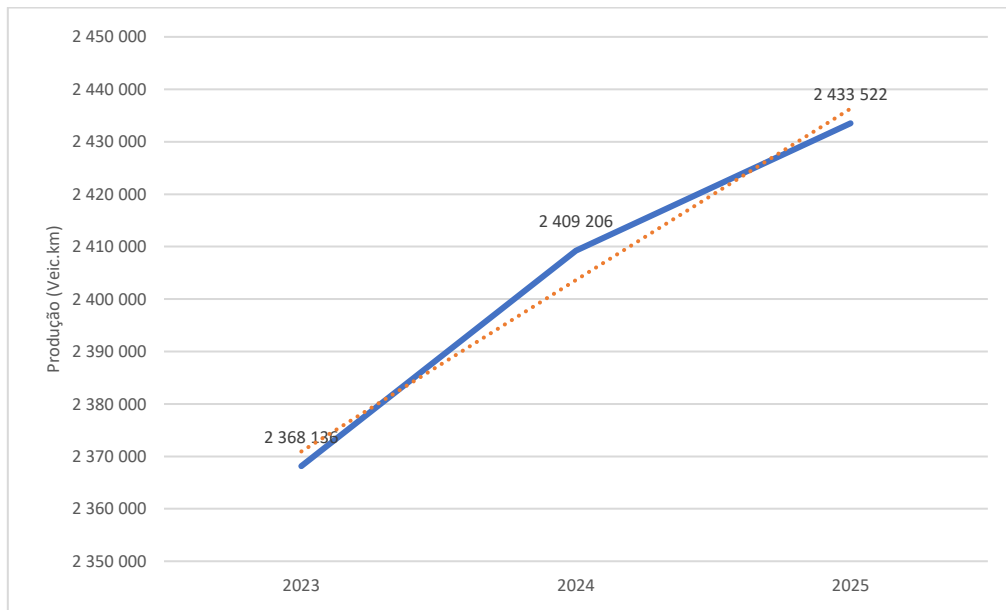


Gráfico 1- Evolução da produção anual desde 2023 (veic.km)

A capacidade de transporte é expressa em lugares.km, indicador que acompanha na íntegra a tendência verificada nos veículos.km. Os Gráficos 3 e 4 demonstram que a capacidade anual evolui de 123,8 milhões (2023) para 125,9 milhões (2024) e 126,6 milhões (2025) — variações de +1,70% (2024/2023) e +0,56% (2025/2024), num acumulado de +2,26%. Esta evolução moderada, mas contínua, reflete o reforço de serviços em períodos críticos e ajustamentos graduais da frota, sobretudo na rede complementar, assegurando resposta proporcional à procura e evitando sobredimensionamentos.

Gráfico 3: Evolução do indicador Lugares.km em 2025

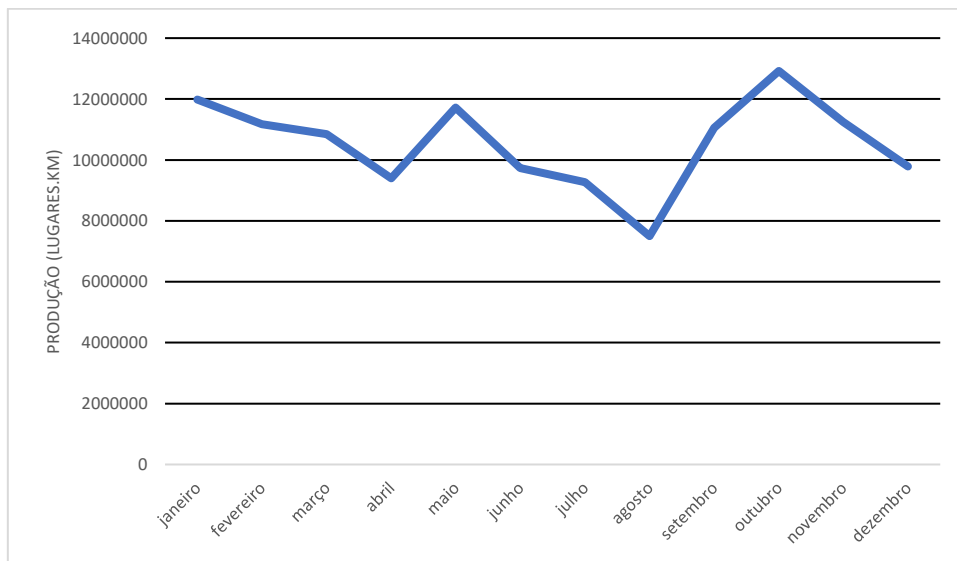
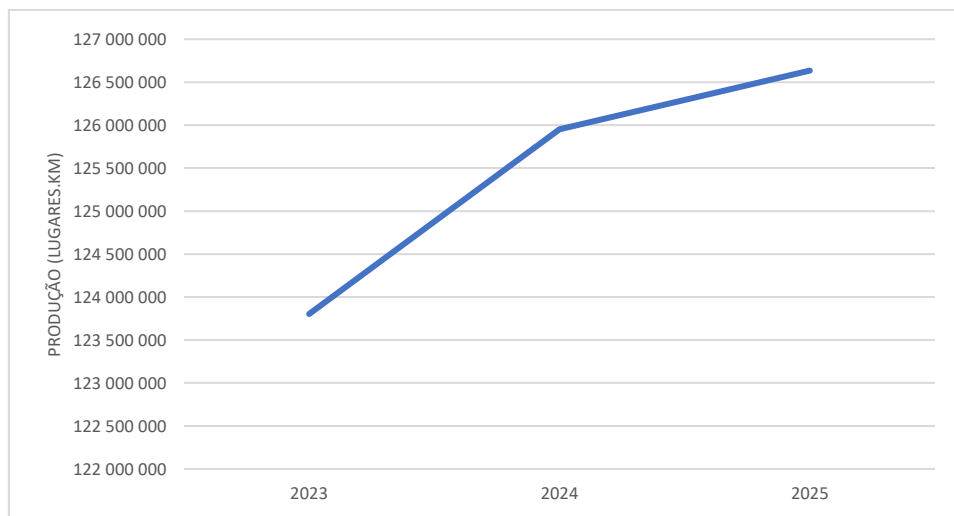


Gráfico 4: Evolução da produção anual desde 2023 (lugares.km)

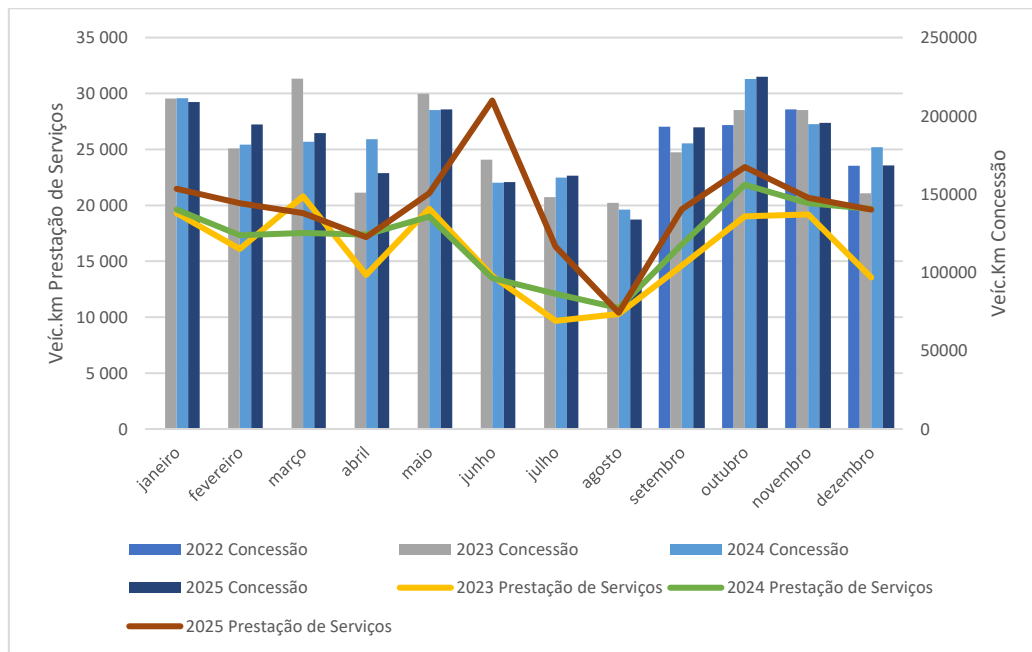


A comparação entre os quatro gráficos permite aferir a coerência global da operação: a produção acompanha a capacidade disponibilizada, sem divergências anómalas, o que demonstra planeamento operacional estável e adequação dos veículos à tipologia dos serviços em cada período. Adicionalmente, a relação lugares.km/veículos.km manteve-se estável ao longo do triénio ($\approx 52,3$ em 2023; $\approx 52,25$ em 2024; $\approx 52,02$ em 2025), apontando para consistência da composição da frota e densidade média de lugares adequadas ao perfil de mobilidade do território.

2.2 SAZONALIDADE E IMPACTO DO PERÍODO ESCOLAR

A leitura da sazonalidade da operação deve ser articulada com o comportamento evidenciado no gráfico seguinte — Produção e Pagamentos da Rede Complementar, uma vez que este sintetiza, de forma particularmente clara, a maneira como a CIMAC assegura continuidade e estabilidade do serviço em períodos de menor procura, através do financiamento da rede complementar do Lote 1.

Gráfico 5: Evolução da produção e pagamentos no âmbito da rede complementar do Contrato de Serviço Público (Lote 1) entre 2023 e 2025



O traçado conjunto das duas séries confirma uma relação direta e proporcional entre o reforço da oferta e o esforço financeiro: sempre que a produção complementar aumenta, os pagamentos acompanham o movimento, refletindo a compensação necessária para manter níveis de serviço adequados em meses com menos procura. Em 2025, salienta-se junho, com um incremento expressivo de produção e um pico homólogo no valor pago, que resultam do prolongamento do Período Escolar (PE), que exigiu manter uma oferta equivalente à dos meses de procura regular; o gráfico torna visível esta correspondência, com a linha de pagamentos a acompanhar a elevação das barras de produção.

O mesmo padrão observa-se em meses de menor procura, como agosto e dezembro: embora a produção complementar seja inferior à dos períodos escolares, ela garante o patamar mínimo de acessibilidade, evitando ruturas de mobilidade e preservando ligações essenciais entre freguesias e sedes de concelho — ligações que, de outro modo, não seriam economicamente viáveis para o Operador.

Entre 2023 e 2025 observa-se uma evolução convergente da produção assegurada pela rede complementar e dos respetivos pagamentos. Com efeito, a rede complementar deixou de ser acionada a título meramente excepcional e passou a constituir um instrumento estruturante da política de mobilidade

da CIMAC, permitindo, com equidade territorial, assegurar a continuidade do serviço em períodos de menor procura e em territórios de baixa densidade.

Em síntese, a análise demonstra que a rede complementar mitiga os efeitos da sazonalidade, assegurando estabilidade operacional e continuidade de serviço; a relação direta produção-pagamentos evidencia o compromisso financeiro da CIMAC na coesão territorial e no cumprimento das obrigações do Serviço Público de Transporte de Passageiros.

Deste modo, a sazonalidade observa-se, por um lado, no gráfico da produção mensal de 2025 apresentado anteriormente, onde se evidencia a redução pronunciada em julho e agosto e a recuperação em setembro — padrão típico de territórios de baixa densidade com utilização fortemente escolar. Em 2025, este efeito foi parcialmente atenuado pelo prolongamento do PE até ao final de junho, o que elevou substancialmente a produção desse mês. Por outro lado, a correspondência entre reforço operacional e esforço financeiro torna-se evidente quando se lê, em conjunto, esse gráfico e o gráfico de produção e pagamentos da rede complementar apresentado nesta secção: nos meses em que a oferta é reforçada por necessidades do território ou pelo calendário escolar, observa-se um aumento proporcional do encargo suportado pela CIMAC.

Em síntese, o gráfico apresentado nesta secção comprova que a rede complementar desempenha um papel determinante na mitigação dos efeitos da sazonalidade, assegurando estabilidade e continuidade operacional. A relação direta entre produção e pagamentos evidencia o esforço financeiro da CIMAC na preservação da coesão territorial e no cumprimento das obrigações decorrentes do Serviço Público de Transporte de Passageiros.

2.3 DISTRIBUIÇÃO TERRITORIAL DA OFERTA

A interpretação da distribuição territorial da oferta deve recorrer ao gráfico da produção por município, que permite comparar, de forma homogénea, o contributo de cada concelho para o volume total de veículos.km produzidos no âmbito do Contrato. A leitura detalhada confirma que a produção acompanha a estrutura funcional do território: densidade e dispersão de povoamento, extensão e tipologia das ligações intermunicipais, existência de serviço urbano e peso relativo dos fluxos pendulares para Évora.

De acordo com os dados representados, Vendas Novas destaca-se de forma muito expressiva, apresentando os valores anuais mais elevados da região. Este resultado decorre da inclusão da operação do Lote 2 (rede urbana), responsável por cerca de 46 200 veículos.km/ano, aos quais se somam as circulações intermunicipais e municipais. A leitura do gráfico mostra que Vendas Novas supera significativamente os restantes concelhos, evidenciando a influência determinante da existência de um serviço urbano regular sobre o total produzido: maior frequência, distâncias curtas a médias e elevada regularidade de circulação.

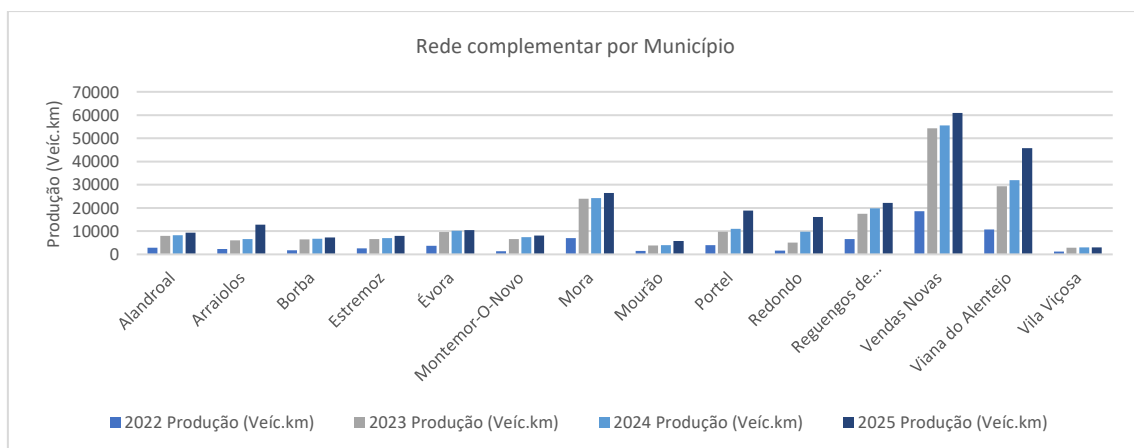
Surge depois Mora, com produção elevada e estável no triénio. O gráfico evidencia volumes muito superiores aos de municípios de dimensão semelhante, fenómeno explicável pela posição geográfica e pela necessidade de assegurar ligações intermunicipais longas em áreas de baixa densidade, garantindo conectividade a populações dispersas. Esta constância sugere que a oferta disponibilizada tem respondido, de forma regular, aos padrões de mobilidade local.

Também Viana do Alentejo apresenta valores particularmente elevados, refletindo a dependência do transporte público e a necessidade de garantir ligações regulares a Évora enquanto polo central. A proximidade entre as barras anuais de Viana e de Mora confirma, no gráfico, a relevância destas conexões estruturantes no conjunto regional.

Nos restantes concelhos observam-se níveis de produção mais moderados, ainda que com variações significativas em 2025. Em Arraiolos, Portel e Redondo, notam-se aumentos face aos anos anteriores, sinalizando o impacto de reforços operacionais, em particular o prolongamento do Período Escolar e ajustes pontuais de rede implementados para responder a solicitações dos utilizadores e a necessidades específicas identificadas ao longo do ano.

A comparação entre 2023, 2024 e 2025 mostra que, apesar de oscilações locais, a hierarquia territorial da produção se mantém estável e coerente com o desenho contratual da rede. Nos municípios com maior peso operacional, as variações refletem sobretudo a resposta a padrões pendulares e à articulação com Évora enquanto polo de ensino e serviços; nos de menor produção, traduzem ajustes finos assegurados pela rede complementar, garantindo patamares mínimos de acessibilidade em contextos de procura reduzida.

Gráfico 6: Distribuição da produção por cada município (Lotes 1 e 2)



Em suma, o gráfico demonstra, de forma inequívoca, que a distribuição territorial da produção está alinhada com a estrutura de mobilidade do Alentejo Central, confirmando a adequação da oferta às necessidades específicas de cada concelho e reforçando a importância da articulação entre rede base, rede complementar e, no caso de Vendas Novas, rede urbana.

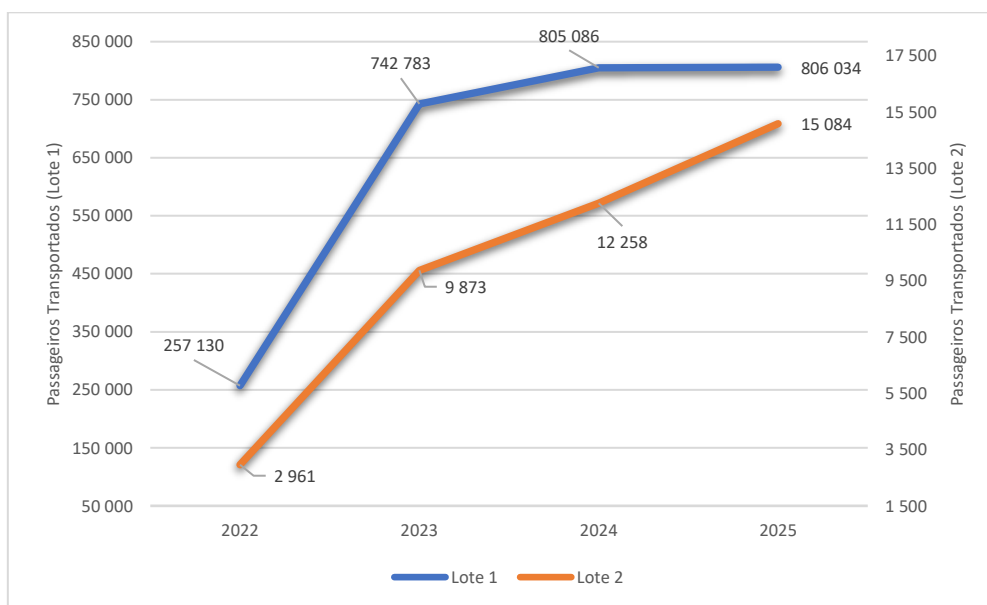
3 ANÁLISE DE DADOS RELATIVOS À PROCURA

A procura de SPTP é caracterizada por um conjunto alargado de fatores, que devem ser analisados de forma individualizada, facilitando a sua compreensão. Desta forma, optou-se por subdividir este ponto, tornando a interpretação da informação mais clara e sistemática.

3.1 EVOLUÇÃO DA PROCURA

Numa análise global entre 2022 e 2025, evidencia-se uma evolução significativa nos principais parâmetros da procura, em particular no número de passageiros transportados. O ano de 2022 mantém, contudo, um caráter excecional devido aos efeitos residuais da COVID-19, pelo que a leitura mais rigorosa privilegia a comparação entre anos civis completos (2023, 2024 e 2025), ainda que a tendência de crescimento já seja perceptível no conjunto do período.

Gráfico 7: Evolução do número de passageiros de setembro de 2022 a dezembro de 2025



Conforme se observa no gráfico anterior, o total de passageiros aumentou em ambos os Lotes, com destaque para o Lote 2 (rede urbana de Vendas Novas). Considerando apenas anos civis completos, verifica-se um crescimento de 8,5% no Lote 1 e de 52,8% no Lote 2 entre 2023 e 2025. Este comportamento assimétrico decorre da natureza distinta dos serviços: no Lote 2, a rede urbana, com elevada densidade de paragens e procura fortemente pendular, responde de forma rápida às medidas implementadas (reforços operacionais em 2023 e incentivos tarifários), confirmando o papel estruturante da operação urbana de Vendas Novas nas deslocações regulares de curta distância (escola, trabalho e serviços).

No Lote 1, embora o crescimento seja mais moderado, é sustentado e associa-se a um conjunto de melhorias introduzidas ao longo do período: aumento da oferta, simplificação tarifária pela CIMAC ao

abrigo do INCENTIVA +TP (valores fixos de 10 €, 20 €, 30 € e 40 € consoante o escalão quilométrico, vigentes desde 1 de junho de 2025) e, a partir de 2024, a implementação dos Passes Gratuitos para Jovens (PGJ). Estas medidas reforçaram a previsibilidade de custos e a acessibilidade económica, contribuindo para o aumento da procura. O ano de 2025 reflete a consolidação dos efeitos combinados destas políticas, mantendo a trajetória de crescimento iniciada.

Quando analisada a globalidade dos dois Lotes, incluindo 2022, observa-se um crescimento total de 17,7% no número de passageiros transportados entre 2022 e 2025, traduzindo a recuperação plena da mobilidade pós-pandemia e a consolidação do transporte público como solução competitiva para as necessidades do território.

Para complementar a leitura, apresentam-se os indicadores médios anuais que caracterizam os padrões de mobilidade.

Ano	Passageiros (média mensal)	Passageiros.km (média mensal)	Taxa de ocupação (média mensal)
2022	58 132	1 850 948	16,35%
2023	62 721	1 865 630	17,55%
2024	68 112	2 042 292	19,08%
2025	68 427	2 022 140	18,67%

Entre 2024 e 2025, o número médio mensal de passageiros aumentou (de 68 112 para 68 427), enquanto o indicador passageiros.km recuou ligeiramente (de 2 042 292 para 2 022 140) e a taxa de ocupação média desceu de 19,08% para 18,67%. Esta evolução é coerente com a estrutura da procura e resulta de três fatores complementares, a saber:

- Em primeiro lugar, verificou-se um encurtamento da distância média das viagens: o reforço da procura ocorreu sobretudo em deslocações curtas, com expressão vincada na rede urbana do Lote 2. Sendo os passageiros.km o produto entre número de passageiros e distância média, um acréscimo de utilizadores em percursos mais curtos pode traduzir-se numa pequena diminuição do indicador agregado, mesmo quando o *headcount* aumenta.
- Em segundo lugar, a simplificação tarifária introduzida a 1 de junho de 2025 ao abrigo do INCENTIVA +TP — com valores fixos de 10 € até 12 km e 20 € de 12 a 36 km — induziu migração para os escalões inferiores, reforçando o peso relativo das viagens de curta/média distância. Esta leitura está alinhada com a caracterização quilométrica apresentada no cap. 3.3 (mediana 21–24 km e moda 17–20 km), confirmando a concentração da procura nesses intervalos.
- Por fim, a capacidade disponibilizada (lugares.km) manteve-se estável ou ligeiramente superior à de 2024, acompanhando a produção. Com mais passageiros, distâncias médias menores e

capacidade semelhante ou marginalmente maior, a taxa de ocupação tende naturalmente a descer ligeiramente, sem que tal traduza perda de eficiência operacional.

Em termos operacionais, o sistema transportou mais passageiros em 2025, mas em percursos médios mais curtos, o que explica a pequena redução dos passageiros.km e da taxa de ocupação face a 2024 — uma leitura consistente com uma rede mista em que a componente urbana ganha peso relativo e as medidas tarifárias favorecem as assinaturas de curta/média distância. Ainda assim, face ao início da operação (2022–2023), todos os indicadores de procura evoluíram positivamente, confirmando a consolidação da eficácia do SPTP no Alentejo Central e a sua adequação às necessidades da população.

3.2 PASSES GRATUITOS PARA JOVENS

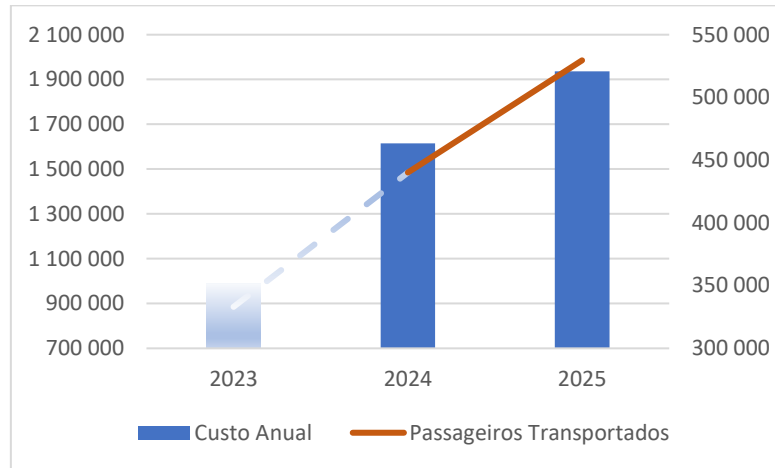
No que se refere aos Passes Gratuitos para Jovens (PGJ), importa sublinhar a relevância desta medida no contexto do SPTP do Alentejo Central, tanto pelo impacto direto na mobilidade dos jovens estudantes como pela influência sobre a procura global dos serviços. Os dados referentes a 2025 demonstram que este segmento de utilizadores mantém um peso determinante no ecossistema da mobilidade regional, quer no número de títulos emitidos, quer no volume de validações efetuadas ao longo do ano, evidenciando um padrão de utilização regular e estrutural.

Gráfico 8: Variação mensal do número de utilizadores dos Passes Gratuitos para Jovens entre 2023 e 2025



O gráfico apresentado acima, relativo à variação mensal do número de utilizadores dos PGJ entre 2023 e 2025, permite constatar um crescimento contínuo da adesão ao programa. Este aumento manifesta-se de forma particularmente expressiva nos períodos coincidentes com o calendário escolar, revelando que a medida responde de forma eficaz às deslocações pendulares associadas ao ensino. A consolidação deste padrão demonstra que os PGJ são hoje um dos principais fatores de estabilização da procura no território.

Gráfico 9: Evolução do custo dos utilizadores e dos Passageiros Transportados no âmbito dos Passes Gratuitos para Jovens entre 2024 e 2025 (com referência ao Transporte Escolar antes da medida - 2023).



A leitura do gráfico apresentado imediatamente antes evidencia uma trajetória coerente entre a evolução dos custos e o volume de passageiros transportados ao abrigo dos PGJ: à medida que a adesão cresce nos meses letivos, aumentam as validações e intensifica-se a utilização regular do programa, refletindo-se em custos mais elevados nesses períodos. Esta dinâmica confirma o papel dos PGJ como indutor de procura estruturada e recorrente, com picos alinhados com o calendário escolar e estabilização nos restantes meses.

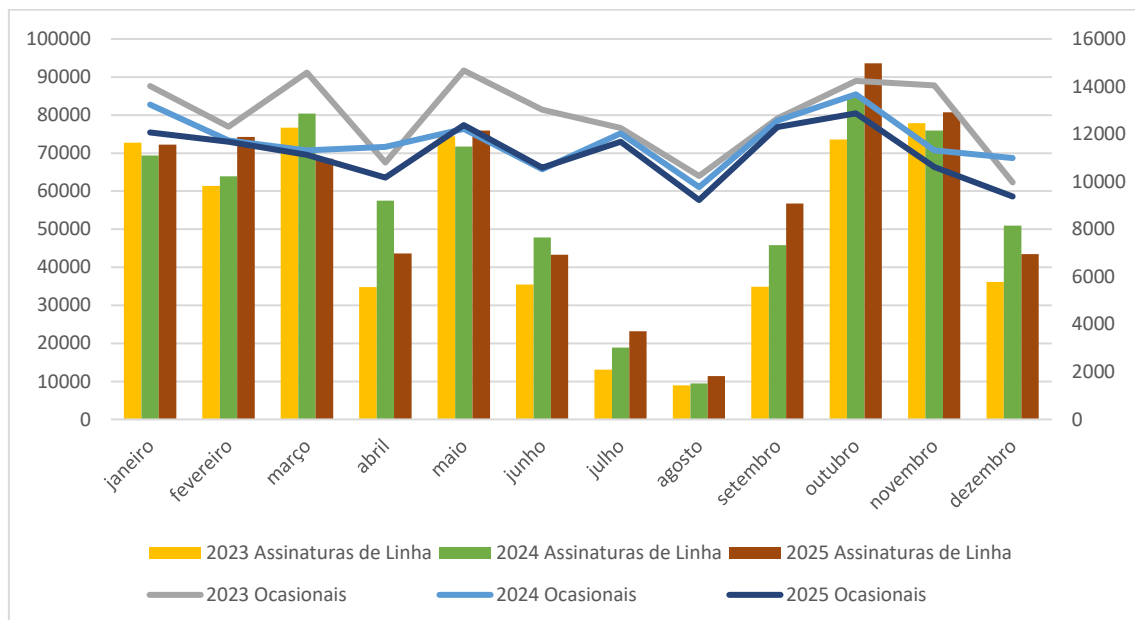
Do ponto de vista financeiro, os custos associados ao programa em 2025 continuam a ser integralmente financiados pelo Governo, ao abrigo da Portaria n.º 7-A/2024, na sua redação atual. Não obstante, mantêm-se atrasos no pagamento das compensações, por vezes superiores a vários meses entre a geração da despesa e o respetivo reembolso, tal como já se verificara em 2024. Com efeito, a introdução, pela Portaria n.º 307-A/2024, da possibilidade de pagamentos por conta em caso de atraso constitui um mecanismo suscetível de atenuar as dificuldades de tesouraria enfrentadas pela CIMAC e pelos Operadores, conquanto a sua eficácia dependa da aplicação regular pelas entidades competentes.

No plano operacional, a medida mantém exigências acrescidas. Assim, a CIMAC responde pela certificação dos dados remetidos pelas entidades emissoras (TAC e E-BUS) e pela repartição das compensações. Ademais, a inexistência, ainda em 2025, de uma base de dados nacional única de beneficiários — prevista no diploma mas não implementada — obriga à manutenção de rotinas internas rigorosas de validação e cruzamento de informação, de modo a evitar duplicações e assegurar a precisão dos montantes a transferir. Em suma, apesar destas exigências, os PGJ afirmam-se como instrumento eficaz de promoção da mobilidade sustentável entre a população jovem e como elemento estrutural da procura no Alentejo Central.

3.3 REPARTIÇÃO DOS UTILIZADORES POR TIPOLOGIA DE TÍTULO

A análise da procura requer igualmente uma leitura detalhada das tipologias de títulos utilizados, uma vez que estas revelam não apenas os padrões de mobilidade dos utilizadores, mas também o impacto efetivo das políticas tarifárias e da evolução da oferta no território. O gráfico apresentado de seguida, relativo à evolução dos passageiros transportados por tipologia entre 2022 e 2025, evidencia de forma clara a tendência já observada em anos anteriores: a substituição gradual e consistente dos títulos ocasionais pelas assinaturas de linha. Esta evolução traduz um reforço da mobilidade pendular, expressão direta das necessidades diárias dos utilizadores, e reflete ainda os efeitos cumulativos das medidas de redução tarifária e do aumento da oferta disponibilizada pela CIMAC.

Gráfico 10: Evolução dos passageiros transportados por tipologia no âmbito do Contrato de Serviço Público

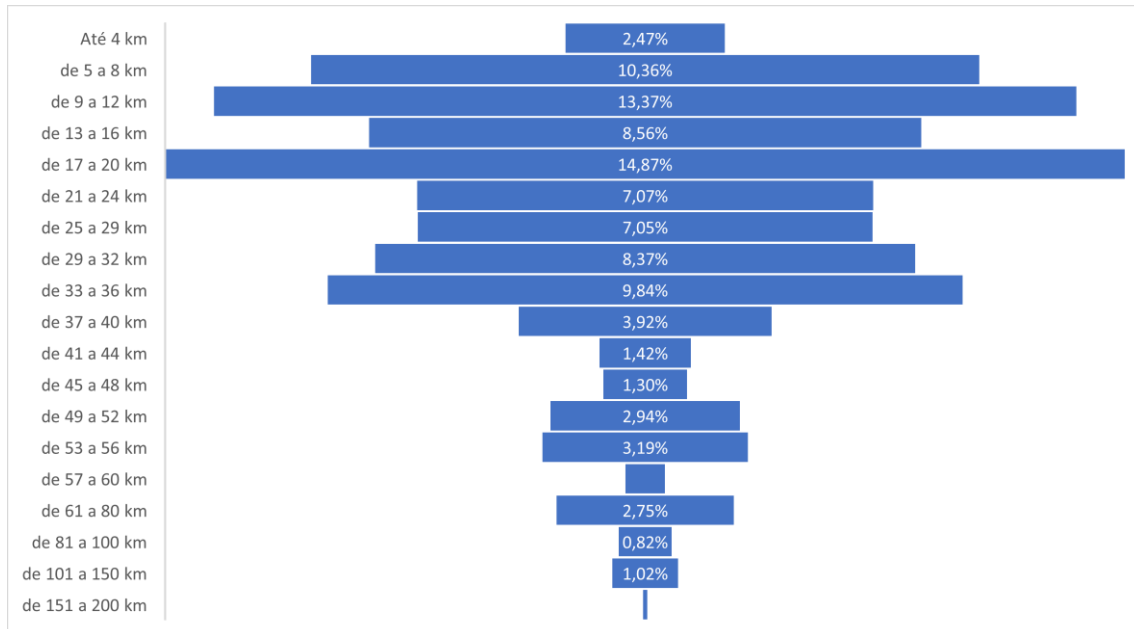


A leitura do gráfico apresentado anteriormente mostra que a percentagem de passageiros com assinaturas de linha aumentou de 79% em 2022 para 84% em 2025, confirmando que a procura dos SPTP assenta cada vez mais em deslocações regulares, quer associadas ao ensino, quer ao trabalho, quer a necessidades quotidianas de acesso a serviços. Com efeito, esta consolidação traduz a estabilização das rotinas de mobilidade e a crescente fidelização dos utilizadores ao sistema público de transporte, em linha com a orientação tarifária implementada.

A caracterização das distâncias percorridas é complementada pelo gráfico apresentado de seguida, que sintetiza o padrão de mobilidade por escalão quilométrico dos portadores de assinatura. Os totais anuais por escalão demonstram que a moda se verifica no intervalo 17–20 km, ao passo que a mediana ponderada se situa em 21–24 km; isto é, metade dos utilizadores realiza deslocações até cerca de 22,5 km. Observa-se, não obstante, uma assimetria relevante na cauda longa, influenciada pelo escalão 151–

200 km, que, apesar de congrega um número reduzido de utilizadores, regista volumes totais mensais elevados e, por conseguinte, impacta os indicadores de média e dispersão.

Gráfico 11: Padrão de Mobilidade dos portadores de assinaturas de Linha



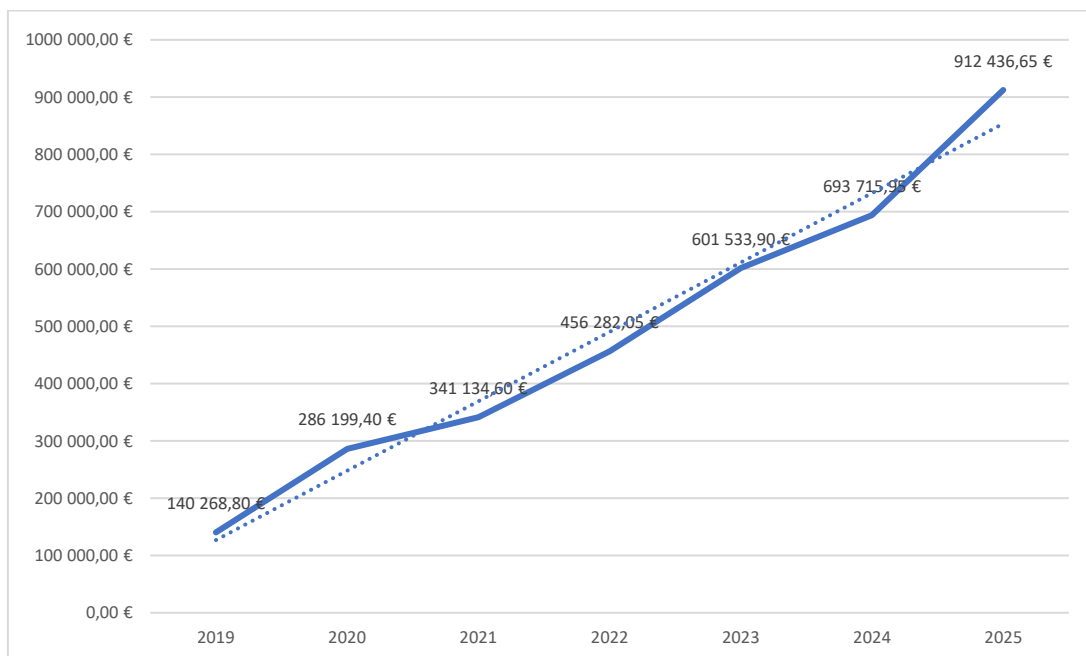
Neste enquadramento, torna-se evidente a articulação entre o perfil de distâncias e a estrutura de preços das assinaturas de linha introduzida em 2025: 10 € até 12 km, 20 € de 12 a 36 km, 30 € de 37 a 56 km e 40 € acima de 57 km. Assim, a concentração do núcleo principal de utilizações entre 17–24 km ocorre precisamente dentro do patamar dos 20 € (12–36 km), o que ajuda a explicar a migração adicional de utilizadores dos títulos ocasionais para a assinatura. Conquanto o escalão até 12 km beneficie do valor de 10 €, a mediana situada em 21–24 km e a moda em 17–20 km evidenciam que é o patamar dos 20 € que suporta a maior parcela da procura regular, reforçando a atratividade económica das deslocações pendulares de curta a média distância. Por seu turno, os patamares de 30 € (37–56 km) e 40 € (>57 km) acomodam fluxos específicos de média-longa distância, com peso relativo inferior, mas essenciais à coesão intermunicipal.

De forma agregada, conclui-se que a maioria dos utilizadores concentra as suas deslocações até 36 km, dentro dos patamares tarifários mais favoráveis, o que corrobora a subida do peso das assinaturas no total de passageiros transportados. A estrutura de preços simplificada, aliada ao reforço operativo da rede, sustenta um padrão de procura estável, regular e coerente com o desenho da oferta, ao mesmo tempo que mitiga barreiras económicas à utilização continuada do serviço público de transporte no Alentejo Central.

3.4 MEDIDAS DE REDUÇÃO TARIFÁRIA INTRODUZIDAS PELA AUTORIDADE DE TRANSPORTES DO ALENTEJO CENTRAL

O último eixo de análise incide sobre as medidas de redução tarifária aplicadas pela CIMAC desde 2019, as quais constituem um dos pilares estruturantes para a evolução da procura no SPTP do Alentejo Central. Estas medidas, inicialmente integradas no âmbito do PART, foram sendo ajustadas e reforçadas ao longo dos anos, conferindo maior previsibilidade e acessibilidade económica aos utilizadores frequentes e estimulando a migração gradual de títulos ocasionais para assinaturas de linha. Esta orientação estratégica encontra expressão direta no gráfico apresentado de seguida, que ilustra a evolução dos pagamentos associados à redução tarifária entre 2019 e 2025 e permite aferir a intensidade crescente do investimento público nesta matéria.

Gráfico 12: Evolução dos Pagamentos relativos à Redução Tarifária desde 2019



A leitura do gráfico anterior evidencia um crescimento contínuo e significativo do esforço financeiro associado à redução tarifária, o qual, embora formalmente suportado pela CIMAC, assenta maioritariamente em fundos externos afetos às políticas públicas de mobilidade. Com efeito, entre 2019 e 2023, este esforço foi financiado através dos programas PART e PROTransp, assegurados pelo Fundo Ambiental, cabendo aos municípios apenas a contrapartida obrigatória prevista na legislação. A partir de 2024, o financiamento passou a ser enquadrado pelo programa INCENTIVA +TP, igualmente com origem no Fundo Ambiental, mantendo-se, no entanto, uma comparticipação municipal. Assim, o aumento dos pagamentos registado entre 2019 e 2025 traduz, sobretudo, o reforço dos mecanismos nacionais de apoio tarifário e não um acréscimo proporcional do esforço financeiro direto da CIMAC.

Após a quebra provocada pela pandemia nos anos de 2020 e 2021, observa-se uma recuperação firme em 2022, seguida de consolidação em 2023 e de uma intensificação marcada com a implementação do

programa INCENTIVA +TP em 2024. Este programa veio reforçar a atratividade económica da utilização regular do transporte público, através de uma simplificação tarifária que resultou numa maior previsibilidade para os utilizadores e numa redução substancial dos encargos quotidianos com a mobilidade.

O ano de 2025 constitui um marco adicional neste percurso, em virtude da alteração tarifária introduzida a 1 de junho: o regime de redução percentual de 60% foi substituído por valores fixos mais reduzidos, diferenciados em função do escalão quilométrico (10 € até 12 km; 20 € de 12 a 36 km; 30 € de 37 a 56 km; 40 € acima de 57 km). Esta mudança, apesar de aplicada apenas na segunda metade do ano, revelou-se particularmente eficaz na redução do custo final das assinaturas de linha para uma ampla maioria dos utilizadores, contribuindo para uma adesão reforçada aos títulos mensais. Com efeito, o número total de passes emitidos passou de 6109 em 2024 para 6475 em 2025, o que representa um acréscimo de aproximadamente 6%, mesmo considerando que o novo tarifário só esteve em vigor durante metade do ano.

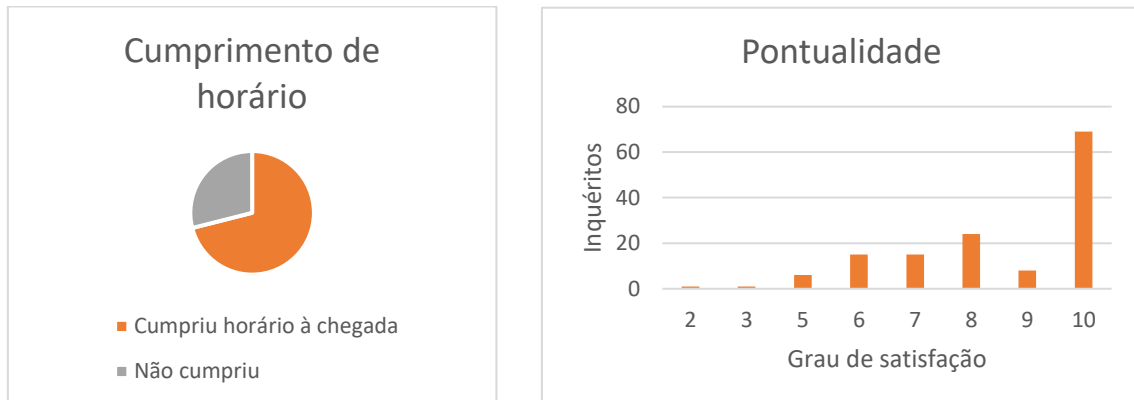
A análise integrada deste conjunto de medidas demonstra que a redução tarifária tem desempenhado um papel decisivo na captação e fidelização dos utilizadores, mitigando barreiras económicas e reforçando a competitividade do transporte público face ao transporte individual. As políticas implementadas, articuladas com o aumento progressivo da oferta e com o fortalecimento de programas de apoio como o INCENTIVA +TP e os Passes Gratuitos para Jovens, contribuíram para a consolidação de rotinas de mobilidade mais sustentáveis e para o crescimento sustentado da procura no Alentejo Central. O comportamento ascendente dos pagamentos associados à redução tarifária confirma o compromisso da CIMAC — ainda que suportado maioritariamente por fundos nacionais — com uma mobilidade pública mais inclusiva, acessível e adaptada às necessidades reais das populações do território.

4 FISCALIZAÇÃO

A CIMAC realizou, entre dezembro de 2025 e o início de janeiro de 2026, uma ação de fiscalização ao Serviço Público de Transporte Rodoviário concessionado à TAC – Transportes do Alentejo Central, S.A. A intervenção integrou viagens em cliente mistério, levantamento das condições de paragens e terminais, contagens de passageiros e inquéritos de satisfação, permitindo uma avaliação transversal do estado da operação e da qualidade do serviço prestado.

De forma geral, a operação auditada evidenciou regularidade e cumprimento contratual. As viagens observadas foram realizadas sem registo de supressões e sem atrasos significativos, assegurando previsibilidade adequada ao utilizador. A frota e o sistema de bilhética encontravam-se, na sua maioria, conformes com os requisitos essenciais previstos no Contrato, tendo sido identificadas apenas ocorrências pontuais, relacionadas com limpeza interior, climatização não ativada em determinados momentos e pequenos sinais de desgaste ou vandalismo.

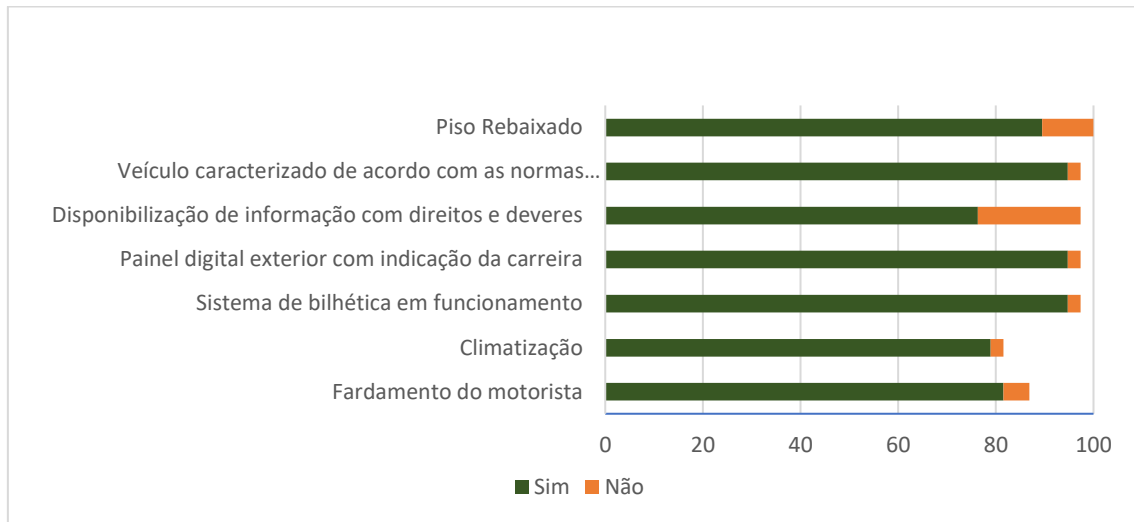
Gráficos 13 e 14: Auditoria: Cumprimento de horários e Grau de Satisfação em relação à Pontualidade



No domínio da procura, as contagens evidenciam, com efeito, uma assimetria acentuada entre carreiras: por um lado, existem linhas com níveis elevados de utilização; por outro, subsistem percursos com volumes reduzidos de passageiros. Os inquéritos aplicados revelam apreciação favorável quanto à pontualidade, ao comportamento dos motoristas e à simplicidade tarifária; não obstante, assinalam insatisfação nas condições físicas das paragens e na informação disponibilizada, aspetos que impactam diretamente a experiência de utilização. Assim, a leitura combinada das contagens e dos inquéritos confirma a robustez da operação no interior do veículo e, simultaneamente, a necessidade de intervenção em elementos de acessibilidade e informação.

A área de maior desconformidade respeita à informação ao público. Com efeito, verificou-se a inexistência ou desatualização de mapas de rede, horários e identificação de linhas em diversas paragens e terminais; ademais, o canal digital da concessionária apresentava conteúdos incompletos ou desatualizados, comprometendo a autonomia e a confiança do utilizador. Por conseguinte, a CIMAC procedeu à aquisição de novos abrigos, que serão equipados com informação estática atualizada, e os municípios têm vindo a instalar posteletes com material disponibilizado pela concessionária — medidas de natureza supletiva que mitigam a desconformidade. Conquanto estas iniciativas contribuam para melhorar o serviço, não alteram as obrigações contratuais da TAC quanto à colocação e atualização da informação a disponibilizar ao público.

Gráfico 15: Indicadores de cumprimento da frota



Em síntese, a operação apresenta conformidade global nos aspetos essenciais, nomeadamente no cumprimento de horários e na fiabilidade do serviço. Persistem, contudo, desconformidades significativas no que concerne à informação ao público, cuja insuficiência compromete a perceção de qualidade e dificulta a utilização autónoma do sistema por parte dos passageiros. A melhoria desta área deverá constituir prioridade de atuação da concessionária, garantindo o cumprimento integral das obrigações contratuais e promovendo uma experiência de mobilidade mais completa, transparente e satisfatória para todos os utilizadores.

5 INTERAÇÃO COM O PÚBLICO

A interação contínua com os utilizadores constitui uma dimensão essencial para a monitorização da qualidade do SPTP-AC. À semelhança do que fora descrito no primeiro relatório, foi criada a marca registada TPAC – Serviço Público de Transporte de Passageiros do Alentejo Central, sob cuja identidade se encontram caracterizadas as viaturas afetas ao serviço. Importa, contudo, reiterar que o Operador TAC celebrou com os restantes Operadores do Alentejo, incluindo a Rodoviária do Alentejo, um Acordo de Exploração Conjunta que permite a utilização cruzada de viaturas, desde que cumpridos os requisitos contratuais aplicáveis à frota. Deste modo, ocorre pontualmente a circulação de viaturas sem a caracterização TPAC, situação enquadrada no referido acordo.

No que diz respeito ao material circulante, destaca-se ainda a disponibilização, por iniciativa do Operador, de rede Wi-Fi gratuita a bordo, funcionalidade não exigida pelo Contrato mas que contribui para o aumento do conforto do utilizador. No âmbito da informação ao público, o Operador procedeu, no início da concessão, à substituição dos postuletes com o novo logótipo da TPAC, embora subsistam ainda algumas localizações onde a atualização se encontra por concluir. Foi igualmente criado o website www.tpac.pt, de navegação mais intuitiva e atual, ao qual se juntou, em 2024, uma aplicação móvel para

Android e iOS. Acresce, que a CIMAC no âmbito de uma candidatura ao Fundo de Transportes, transformou a rede TPAC em ficheiros GTFS, o que permitiu em 2025 disponibilizar a mesma no Google Maps, facilitando o acesso à informação por parte dos utilizadores.

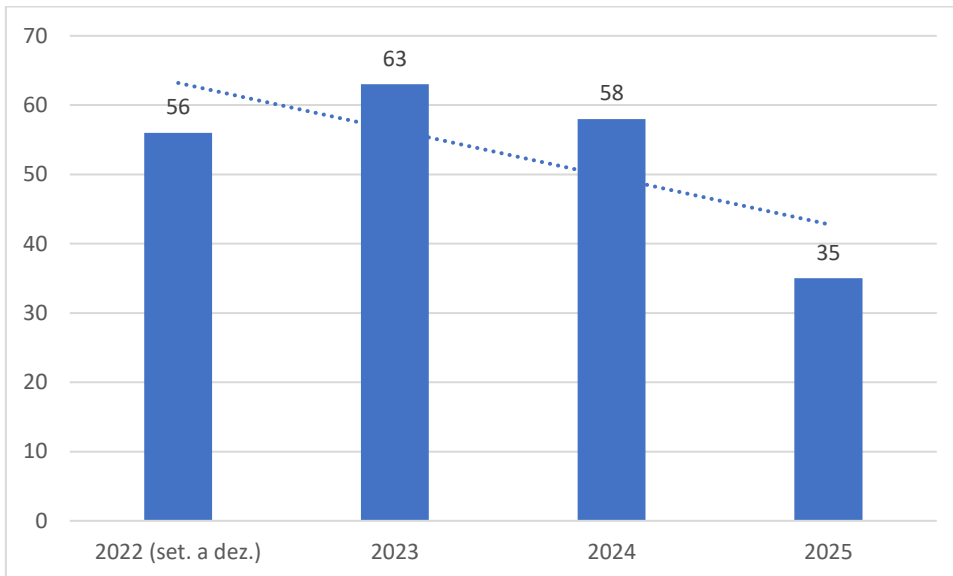
A informação estática nas paragens não foi implementada na fase inicial devido às alterações sucessivas da rede, sobretudo motivadas pelos horários escolares, circunstância que inviabilizava a produção de materiais definitivos. Tal como descrito no capítulo da Fiscalização, a colocação e atualização desta informação constitui uma obrigação contratual do Operador, competindo-lhe assegurar que todas as paragens dispõem de mapas, horários e identificação de linhas atualizados. Ainda assim, e de forma supletiva — sem alterar a responsabilidade legal da TAC — a CIMAC tem vindo a substituir abrigos e a equipá-los com suportes preparados para informação estática, enquanto vários municípios têm instalado postaletes utilizando material fornecido pela concessionária. Estas intervenções mitigam temporariamente a desconformidade, mas não substituem o cumprimento integral das obrigações contratuais do Operador relativamente à disponibilização de informação ao público.

Com vista a reforçar o contacto direto com os utilizadores, a CIMAC disponibilizou o endereço eletrónico a.transportes@cimac.pt, através do qual são rececionadas questões, sugestões e reclamações. Adicionalmente, no final de 2025 foi realizada uma campanha de inquéritos presenciais, que permitiu recolher contributos relevantes para a melhoria contínua do sistema. O presente capítulo encontra-se, assim, organizado em dois subpontos correspondentes aos diferentes canais de interação.

5.1 QUESTÕES, SUGESTÕES E/OU RECLAMAÇÕES DA INICIATIVA DOS UTILIZADORES

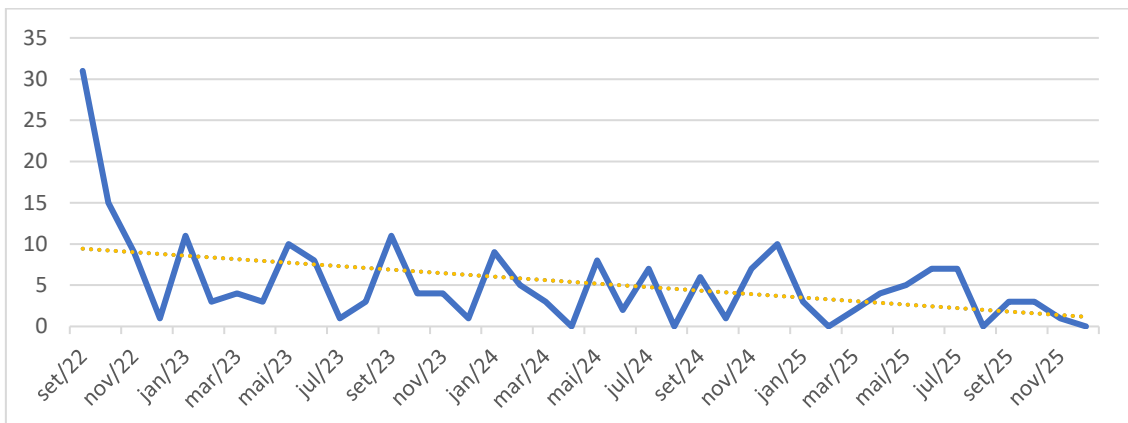
A análise consolidada das comunicações efetuadas pelos utilizadores entre setembro de 2022 e dezembro de 2025 confirma uma tendência clara de redução do número de interações ao longo da concessão. No total, foram registadas 56 comunicações em 2022 (período parcial), 63 em 2023, 58 em 2024 e 35 em 2025, perfazendo 212 comunicações no período completo. Ainda assim, a descida anual tem sido consistente desde o início da operação, como se evidencia no gráfico seguinte.

Gráfico 16: Questões, Sugestões e/ou Reclamações por ano



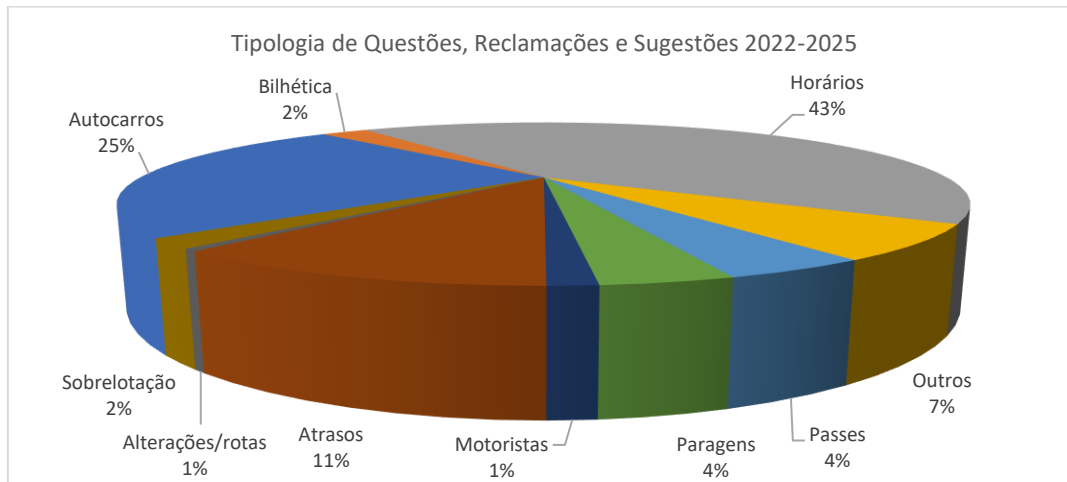
A fase inicial da concessão concentrou um volume atípico de contactos — 56 comunicações nos primeiros quatro meses (setembro–dezembro de 2022) — com uma média mensal de 14 interações nesse período. Nos anos seguintes, o volume estabilizou e decresceu: 5,25 comunicações/mês em 2023, 4,8 em 2024 e 2,9 em 2025. A evolução mensal evidencia de forma clara esta trajetória de estabilização.

Gráfico 17: Evolução das questões, reclamações e sugestões



No que respeita à tipificação das comunicações recebidas, o período 2023–2025 apresenta uma distribuição coerente com os padrões de utilização do serviço: 92 comunicações relacionadas com horários, 52 com condições dos autocarros, 24 com atrasos, 9 com passes, 8 com paragens, 5 com bilhética, 4 com sobrelotação e 1 com alteração de rota.

Gráfico 18: Repartição das comunicações rececionadas por tipologia



A predominância dos pedidos relacionados com horários (43%) resulta sobretudo de solicitações de ajustamentos específicos — muitas delas não por incumprimento, mas por pedido de criação ou sincronização de horários. Seguem-se questões relativas às condições das viaturas (25%), aos atrasos (11%), aos passes (4%), à bilhética (2%), à sobrelotação (2%), aos pedidos de paragens (4%) e às alterações de rotas (1%).

Em 2025 reforçou-se esta tendência: 57% das comunicações estiveram associadas aos horários, enquanto apenas 17% se reportaram a questões relacionadas com viaturas.

No que respeita ao tratamento das comunicações, foi possível assegurar, em 2025, um prazo médio de resposta de 6,7 dias (seguidos), tendo apenas seis respostas ultrapassado o limite de cinco dias por dependerem de entidades externas. Excluindo estes casos, o prazo médio foi de 3,6 dias, demonstrando capacidade de resposta célere e adequada.

Este conjunto de comunicações assume particular relevância, não só para o acompanhamento quotidiano da operação — permitindo identificar necessidades reais dos utilizadores e introduzir ajustamentos de horários, percursos ou tipologias de viaturas — mas também para a preparação do próximo procedimento concursal, cuja elaboração teve início em 2025, atendendo à complexidade do processo e ao termo do Contrato atual em agosto de 2027.

De notar que a análise conjunta destas comunicações com os resultados da fiscalização e dos inquéritos de satisfação evidencia a crescente maturidade da operação, traduzida numa diminuição das ocorrências e numa maior adequação da oferta às necessidades do território.

5.2 RESULTADOS DOS INQUÉRITOS DE SATISFAÇÃO

Em dezembro de 2025 foi aplicado um inquérito de satisfação presencial, recolhendo-se 147 respostas válidas, valor representativo da diversidade de utilizadores. Trata-se do segundo ano consecutivo em que

a CIMAC aplica este instrumento de avaliação, o que permite, pela primeira vez, realizar uma leitura comparada da evolução da perceção dos utilizadores.

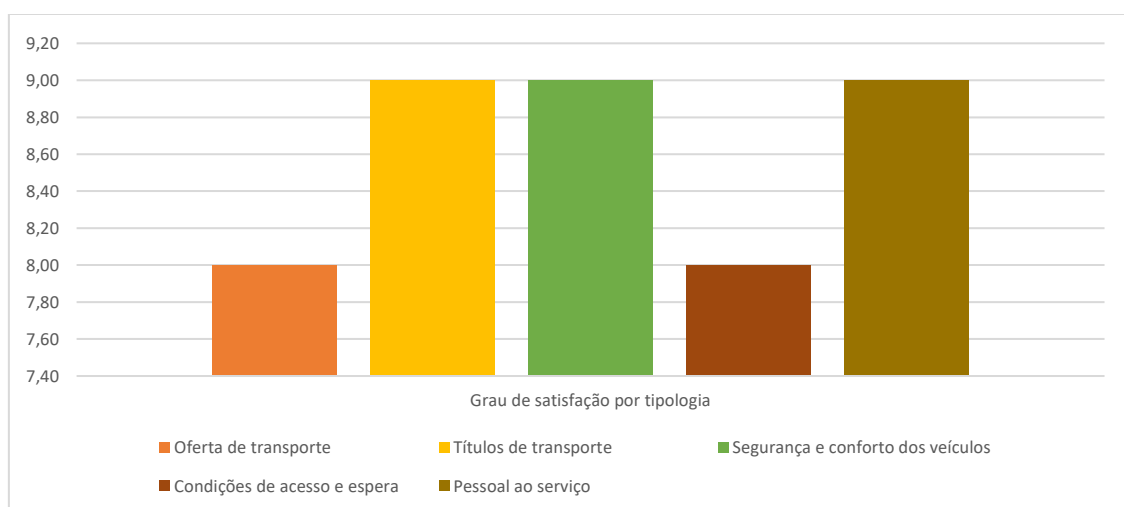
A média global, excluindo respostas “NS/NR”, fixou-se em 8,54 pontos (escala 1–10), revelando não apenas um nível de satisfação elevado, mas também uma ligeira melhoria face ao ano anterior, sobretudo nos atributos diretamente relacionados com a experiência a bordo.

Os resultados mostram que os aspetos mais valorizados dizem respeito ao pessoal ao serviço e à segurança a bordo. A apresentação e a simpatia dos motoristas, bem como a sensação de segurança, obtiveram classificações particularmente elevadas, tal como a disponibilidade de lugares sentados. Estes elementos confirmam que a componente humana continua a ser determinante para a perceção positiva do serviço e constitui um dos pilares mais sólidos da operação.

No que respeita aos atributos diretamente associados à oferta, a pontualidade, a rapidez do percurso e a adequação das rotas registaram igualmente classificações satisfatórias, em linha com o observado nas ações de fiscalização. A comparação com os resultados do inquérito anterior revela uma melhoria consistente na pontualidade e uma perceção mais favorável quanto à adequação das rotas, refletindo os ajustamentos efetuados nos horários e percursos ao longo de 2024 e 2025.

Em contraste, persistem fragilidades já identificadas em anos anteriores, sobretudo na frequência dos serviços, no conforto das paragens e na informação ao público. Estes domínios, que dependem simultaneamente da frota, da infraestrutura das paragens e da atualização dos conteúdos disponibilizados, continuam a apresentar margem de melhoria significativa. A repetição destes resultados em dois anos consecutivos reforça a necessidade de priorizar a intervenção nestas áreas no ciclo operacional seguinte.

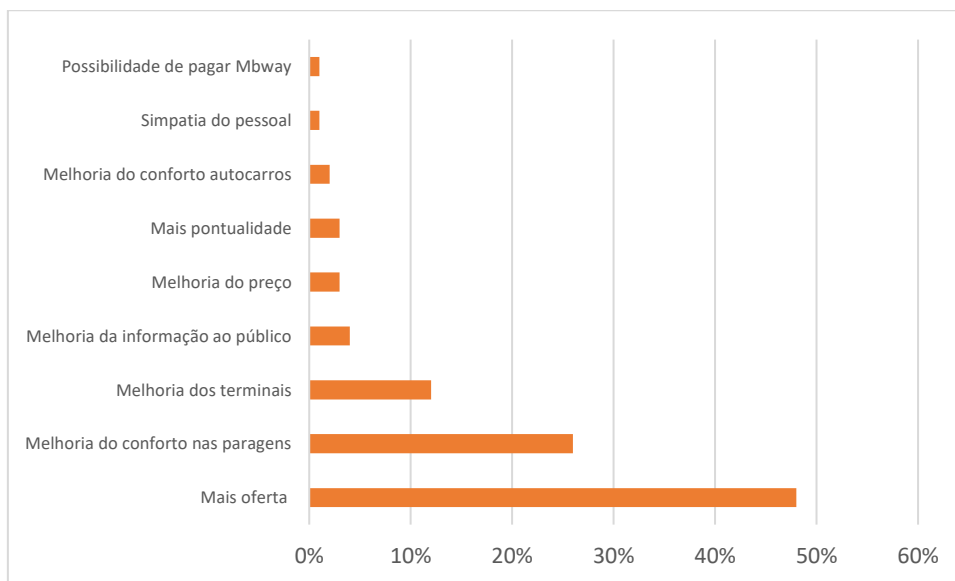
Gráfico 19: Grau de satisfação dos utilizadores por tipologia



Em contrapartida, três dimensões apresentaram avaliações inferiores: a frequência dos serviços, o conforto das paragens e os horários. Estas classificações evidenciam fragilidades já identificadas no domínio da informação ao público e na qualidade física das paragens, onde persistem insuficiências em matéria de abrigo e atualização de horários.

As respostas abertas confirmam esta tendência, destacando a necessidade de reforço da informação disponibilizada ao público e de melhoria das condições físicas dos pontos de acesso ao sistema.

Gráfico 20: Principais sugestões dos utilizadores inquiridos



Em síntese, os inquéritos revelam que a experiência dentro dos veículos é amplamente positiva, enquanto a experiência fora deles — sobretudo na componente de espera e de acesso à informação — continua a revelar fragilidades que deverão constituir áreas prioritárias de intervenção no ciclo operacional seguinte.

6 CONCLUSÕES

Sobre o período em análise, e tendo presente que 2025 foi simultaneamente o ano com maior esforço financeiro e o ano com melhores resultados operacionais e de satisfação, importa reunir, em síntese, as conclusões que enquadram as decisões do próximo ciclo.

No domínio da oferta e do modelo de financiamento, a gestão combinada de rede base e rede complementar confirmou-se adequada à sazonalidade da procura (PE/PNE). A rede complementar do Lote 1 foi determinante para mitigar a quebra estrutural de procura nos meses de menor intensidade, assegurando continuidade de serviço e coesão territorial, enquanto a rede base do Lote 2 (urbana de Vendas Novas) consolidou os ganhos de eficiência e escala próprios de um serviço urbano estruturante. Esta engenharia operacional implicou maior execução financeira em 2025, mas traduziu-se em maior estabilidade e previsibilidade do sistema.

Quanto à procura, verificou-se aumento do número de passageiros face a 2024, reforçando a trajetória ascendente iniciada em anos anteriores. Este crescimento decorre do reforço de oferta nos momentos críticos, da simplificação e redução tarifária (INCENTIVA +TP) e do efeito estrutural dos Passes Gratuitos para Jovens (PGJ). Mantém-se, paralelamente, a migração de títulos ocasionais para assinaturas de linha, sinal de fidelização e de consolidação dos padrões pendulares de mobilidade.

No que respeita ao esforço financeiro de 2025, assumiu-se deliberadamente o maior volume de pagamentos do período, resultante da combinação entre a política de redução tarifária ao abrigo do INCENTIVA +TP, os encargos associados aos PGJ (financiados pelo Estado), as compensações da rede complementar do Lote 1 — necessárias para estabilizar a oferta em PNE e responder a necessidades territoriais específicas — e a operação da rede base do Lote 2 (urbana de Vendas Novas), cuja dinâmica se manteve robusta. Este esforço não teve natureza conjuntural: traduziu uma opção de carácter estruturante, refletida em ganhos mensuráveis nos principais indicadores operacionais (produção, capacidade e procura), na redução de fricções (menor volume de comunicações dos utilizadores) e na melhoria da satisfação.

Em matéria de qualidade de serviço e satisfação, a auditoria operacional evidenciou cumprimento contratual e regularidade, ao passo que os inquéritos de satisfação — pelo segundo ano consecutivo — fixaram uma média global de 8,54/10, com particular valorização da componente humana do serviço (conduta dos motoristas e segurança a bordo). Persistem, todavia, fragilidades fora do veículo (informação ao público, conforto das paragens e frequência) que devem constituir prioridade no imediato ciclo operacional.

A interação com os utilizadores confirma a maturidade da operação: o número de comunicações decresceu de forma consistente e, em 2025, a maioria das interações deixou de refletir incumprimentos para se centrar em pedidos de ajustamento fino de horários, revelando estabilidade e confiança no serviço.

Do ponto de vista estratégico, impõe-se preservar e ampliar os ganhos alcançados em 2025. Para tal, importa manter a intensidade do investimento tarifário (INCENTIVA +TP) e assegurar a regularidade dos fluxos associados aos PGJ; garantir a continuidade da rede complementar nos momentos e territórios em que se justifica, orientando a sua aplicação por critérios de equidade territorial e eficiência; enfrentar com prioridade as fragilidades extra-veículo, melhorando informação estática e digital ao público e as condições físicas das paragens, e dimensionando a frequência em corredores críticos; e capitalizar os resultados de 2025 no próximo procedimento concursal, através de parâmetros de desempenho e de obrigações de informação ao público mais exigentes, com incentivos alinhados com os indicadores de qualidade e satisfação.

Em conclusão, 2025 evidenciou que a articulação entre a política tarifária, as medidas de gratuitidade de orientação social e a gestão ajustada da oferta (rede base e rede complementar) se traduz em melhores resultados para o território e para os utilizadores. Assim, importa manter este nível de investimento e foco operacional no ciclo seguinte, assegurando a consolidação dos ganhos e a preparação informada do procedimento concursal que sucederá ao contrato em vigor (agosto de 2027).