

Contrato de concessão de transportes públicos.
Definição, monitorização e controlo do cumprimento das
obrigações de serviço público

Pedro Farinha Pereira

Trabalho de projeto submetido como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre
em Gestão de Empresas

Orientador:

Professor Joaquim Vicente Rodrigues

Professor associado convidado do Departamento de Marketing, Operações e Gestão Geral do ISCTE

Novembro 2019

Agradecimentos

Agradeço a todas as pessoas que me ajudaram a construir este caso pedagógico, nomeadamente: Cristina Sousa, Germano Martins, Hugo Oliveira, João Vieira, Olinda Pereira, Maria Helena Campos, Pedro Azeredo Lopes, Pedro Machado e Sérgio Monte pelos testemunhos dados.

Ao Eng.º Germano Martins, Presidente do Grupo de Trabalho para a capacitação das Autoridades de Transporte, agradeço especialmente o especial interesse manifestado no tema desta tese e espero poder partilhar este Caso Pedagógico no âmbito dos trabalhos desenvolvidos por esse Grupo de Trabalho.

Agradeço aos meus colegas e amigos que aceitaram testar e melhorar o plano de animação do Caso: Ana Ferreira, André Branco, Nuno Almeida, Nuno Cepeda e Nuno Pereira dos Reis. A minha mulher, Ana Lúcia Lobato, também participou nessa sessão mas não faz sentido agradecer-lhe aqui, ela sabe quanto eu lhe estou grato por fazer parte da minha vida em todos os seus momentos, em que a tese, foi apenas mais um.

Agradeço ao Professor Joaquim Vicente Rodrigues, primeiro que tudo ter aceite o desafio de ser meu orientador numa matéria fora do seu âmbito habitual, e depois pela forma simples, eficiente e pragmática como deu os contributos necessários para que este Caso Pedagógico chegasse ao seu fim.

Índice

Agradecimentos	ii
1. Sumário	1
1.1. Tema Central	1
1.2. Resumo	1
2. Caso.....	3
2.1. 1ª Parte - Contextualização.....	3
2.1.1. Testemunhos das partes interessadas	4
2.1.2. Estado da arte de contratos de concessão de transportes públicos de passageiros.....	15
2.1.2.1. Tipologias de contratos de concessão	15
2.1.2.2. Benchmarking	16
2.1.2.3. Instrumentos de monitorização	20
2.1.3. Anexos	21
2.2. 2.ª Parte - Caso prático	25
2.3. Questões	28
2.3.1. Contextualização e compreensão da problemática	28
2.3.2. Aplicação no caso prático	28
3. Revisão de Literatura	29
3.1. Triângulo de constructos	29
3.2. Serviço público.....	29
3.3. Mobilidade.....	31
3.4. Qualidade.....	33
3.5. Interseções	35
4. Nota pedagógica.....	37
4.1. Público-alvo.....	37
4.2. Objetivos pedagógicos.....	37
4.3. Metodologia.....	37
4.4. Ferramentas de análise.....	38
4.5. Proposta de resolução	40
4.5.1. Plano de animação	40
4.5.2. Apresentação do caso.....	42
4.5.3. Teste de validação.....	51
5. Ilações.....	53
6. Slides de resolução do caso.....	54
7. Bibliografia.....	70

Índice de figuras

1. Linhas atuais e futuras do transporte rodoviário (diurno).....	27
2. Linha 6 futura do transporte rodoviário (noturno)	27
3. Infrastructure Delivery System and Elements.....	30
4. População móvel por dias úteis e sábados, domingos e feriados (S.D.F.).....	31
5. Distribuição do número de deslocações por principal meio de transporte, nos dias úteis (globalidade dos meios de transporte)	32
6. O ciclo da qualidade do serviço	34
7. Esquema de interligação entre o conhecimento científico, os dados do Caso Pedagógico e as questões colocadas	38
8. Divisão territorial por quadrículas	39
9. Análise da quadrícula E3 em matéria de número de habitantes, empregos e estudantes, bem como das principais quadrículas de origem e destino na hora de ponta da manhã	39

1. Sumário

1.1. Tema Central

Compreensão da problemática associada à definição e implementação de um contrato de concessão de transportes públicos, ao abrigo da Lei n.º 52/2015, de 9 de junho, incluindo a definição das obrigações de serviço público e estabelecimento de um modelo de monitorização e controlo do contrato.

1.2. Resumo

Em 2009 foi publicada legislação europeia, transposta para Portugal em 2015, que define de que modo as autoridades de transporte podem intervir no domínio do transporte público de passageiros, assegurando a livre concorrência, e apenas permitindo o pagamento de compensações financeiras aos operadores de transporte se decorrentes de contrapartidas pela execução de obrigações de serviço público fixadas pela autoridade de transportes.

Em Portugal, e até 3 de dezembro de 2019, todas as Autoridades de Transporte terão de lançar concursos públicos com vista à concessão dos serviços de transporte, definindo claramente quais as obrigações de serviço público, modelo de negócio e estabelecendo um modelo de monitorização do contrato e eventuais incentivos / penalizações face à performance dos operadores.

O presente Caso Pedagógico debruça-se sobre esta problemática e pretende demonstrar como numa questão aparentemente complexa e exigente, é possível encontrar soluções simples, eficazes e testadas noutros contextos.

Palavras-chave: Concessão, Monitorização e medição, Obrigações de serviço público, Transportes públicos.

Central topic

Understanding the issues associated with the definition and implementation of public transport concession contracts under Law No. 52/2015 of June 9, including the definition of public service obligations and the establishment of monitoring procedures and contract control.

Abstract

European legislation published in 2009 (and transposed to Portugal in 2015) regulates how transport authorities can intervene in the field of public passenger transport: ensuring free competition and establishing the payment of financial compensation to transport operators only in return for the performance of public service obligations laid down by the transport authority.

In Portugal, by December 3, 2019, all Transport Authorities will have to launch public tenders for the concession of transport services, clearly defining public service obligations, business models and establishing a contract monitoring model and possible incentives / penalties for each operator performance.

This Pedagogical Case deals with this problem and aims to demonstrate how this apparently complex and demanding issue can be managed through simple, effective and previously tested solutions.

Keywords: Concession, Monitoring and measurement, Public service obligations, Public transport.

2. Caso

2.1. 1ª Parte - Contextualização

Em dezembro de 2009 entrou em vigor o Regulamento (CE) n.º 1370/2007, de 23 de outubro, que define de que modo as autoridades de transporte podem intervir no domínio do transporte público de passageiros, assegurando a livre concorrência, e apenas permitindo o pagamento de compensações financeiras aos operadores de transporte se decorrentes de contrapartidas pela execução de obrigações de serviço público fixadas pela autoridade de transportes.

Esse diploma legal fixou um período de transição no que respeita à celebração de contratos públicos até dezembro de 2019.

Em 9 de junho de 2015, Portugal transpôs a referida diretiva para a legislação nacional, através da Lei n.º 52/2015 que aprova o “Regime Jurídico do Serviço Público de Transporte de Passageiros”. Esta Lei, para além de identificar as autoridades de transporte competentes em cada situação (a nível nacional, Regiões Autónomas, Municípios ou Áreas Metropolitanas ou Comunidades Intermunicipais), define o regime de concorrência controlada no transporte público urbano de passageiros, estabelecendo, entre outras, as regras respeitantes à imposição de obrigações de serviço público.

Faz parte do papel do Estado assegurar a mobilidade dos seus cidadãos. Através da legislação citada, o Estado transfere para operadores de transporte essa mesma responsabilidade e pode compensá-los financeiramente sempre que em termos puramente comerciais a prestação do serviço de transporte não seja financeiramente sustentável. Essa compensação, no entanto, apenas pode ter lugar se os mesmos cumprirem as denominadas obrigações de serviço público.

Apesar da publicação do Regulamento europeu datar de 2009 e no mesmo ser dado um período de transição de 10 anos aos estados membros para a sua implementação, no que concerne aos contratos de concessão, a transposição da legislação para Portugal apenas ocorreu em 2015.

Em 2017 o Estado português apercebeu-se da necessidade de capacitar tecnicamente as Autoridades de Transporte para que estas pudessem contratualizar as redes e o serviço de transporte público e criou, através do Despacho n.º 5947/2017, de 6 de

julho, o Grupo de Trabalho para a Capacitação das Autoridades de Transporte (GTAT).

A legislação estabelece que ao ser estabelecido um contrato de concessão o mesmo deve definir quais as obrigações de serviço público e quais os serviços, em termos geográficos e de períodos horários, em que o operador está a fazer serviço comercial e em que está a fazer serviço público.

Entende-se por «Obrigação de serviço público», a imposição definida ou determinada por uma autoridade de transportes, com vista a assegurar determinado serviço público de transporte de passageiros de interesse geral que um operador, caso considerasse o seu próprio interesse comercial, não assumiria, ou não assumiria na mesma medida ou nas mesmas condições, sem contrapartidas. (Lei n.º 52/2015)

A componente do esforço do operador de transportes em realizar serviço público deve ser compensado pelo Estado desde que assegure determinado nível de qualidade de serviço.

Exemplificando: um operador de transporte rodoviário tem uma linha de autocarros que serve uma zona central da cidade e uma outra que serve uma periferia pouco habitada. A primeira será um serviço comercial, na medida em que a procura existente seria suficiente para que o operador realizasse essa linha e a segunda seria serviço público, dado que face à pouca procura, do ponto de vista comercial essa linha não seria financeiramente viável.

No entanto, mesmo a linha de maior procura pode operar num horário mais alargado que a procura aconselharia. Tal significa que a Autoridade de Transporte, por exemplo a Câmara Municipal, pode entender que para servir a população quer que o operador mantenha a linha com menos procura e o horário alargado na linha com mais procura. Nesse caso deve estabelecer as obrigações de serviço público que o operador tem de cumprir e compensar financeiramente o mesmo por esse serviço. Para que essa compensação tenha lugar, torna-se necessário que o operador cumpra efetivamente as obrigações de serviço público com uma dada qualidade de serviço pré-definida.

2.1.1. Testemunhos das partes interessadas

Em 1984, Freeman foi o primeiro a entender a importância das partes interessadas. Ele defendeu que as organizações são definidas pelas relações que estabelecem com as partes interessadas (Gregory, 2007).

Não se tratando de uma organização, mas sim de uma problemática, é igualmente relevante para o presente Caso conhecer e perceber o ponto de vista das várias partes interessadas.

De acordo com as orientações da AA1000 Stakeholder Engagement Standard (AA1000SES) 2015 foram identificadas as partes interessadas, ou seja, todos os grupos cuja qualidade de vida possa ser afetada pela forma como é estabelecido o contrato de concessão, tanto no presente como no futuro.

Para o efeito, e para além das partes contratantes, operadores e autoridades de transporte, foram consideradas as seguintes partes interessadas:

- Clientes do serviço de transporte público
- Governo e autarquias
- Entidades reguladoras e inspetoras
- Colaboradores
- Comunidade
- Outros operadores de transporte

Para a identificação da problemática de investigação importa conhecer as expectativas e requisitos das diferentes partes interessadas, tendo-se optado por fazê-lo através da colocação de duas questões a atores relevantes que as representem.

Questões:

1. *Quais os critérios que devem ser seguidos para distinguir, num serviço de transporte público de passageiros, um serviço comercial e a prestação de serviço público que deve ser compensada financeiramente pelo Estado.*
2. *Identifique os requisitos mais relevantes que uma Autoridade de Transporte deve monitorizar (num máximo de cinco) num contrato de concessão de serviço público, por forma a assegurar que são cumpridas as obrigações de serviço público.*

Foram recolhidos os seguintes testemunhos:

Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (Entidades reguladoras e inspetoras)

Testemunho de Dr. Hugo Oliveira (Chefe de Divisão de Avaliação de Políticas Públicas e Monitorização Setorial)

1. A distinção entre um serviço comercial e um serviço que deve ser sujeito a compensações financeiras resulta da aplicação das regras do Anexo ao Regulamento (CE) 1370/2007, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de Outubro de 2007, alterado pelo Regulamento (UE) 2016/2338 do Parlamento Europeu e do Conselho de 14 de dezembro de 2016, cujas normas têm acolhimento nos artigos 23.º e 24.º do Regime Jurídico do Serviço Público de Transportes de Passageiros, aprovado pela Lei n.º 52/2015, de 9 de junho e no Decreto-Lei n.º 167/2008, de 26 de agosto, que estabelece o regime jurídico aplicável à atribuição de subvenções públicas.

Qualquer Compensação por obrigação de serviço público ou prestação de serviços de interesse económico geral, ou seja, qualquer vantagem, nomeadamente financeira, concedida (in)diretamente a entidades públicas e privadas, através de recursos públicos, durante o período de execução de uma obrigação de serviço público ou por referência a esse período, seja Indemnização compensatória (qualquer vantagem, nomeadamente financeira, concedida (in)diretamente a entidades públicas e privadas, que se destinem a compensar os custos de exploração resultantes da prestação de serviços de transporte ou gestão de infraestruturas de transporte considerados de interesse geral, de acordo com obrigações contratuais específicas, no âmbito de contrato de serviço público específico, seja de concessão, seja de prestação de serviço), seja Compensação tarifária (qualquer vantagem, nomeadamente financeira, concedida (in)diretamente a entidades públicas e privadas, que se destinem a compensar os custos decorrentes da prática de tarifas máximas dirigidas a um conjunto de passageiros ou para determinadas categorias de passageiros no âmbito de contrato de serviço público, prestação de serviço de interesse económico geral ou de regras gerais de âmbito tarifário, seja num contrato de concessão ou num contrato de prestação de serviços, deve ser calculada tendo em conta os gastos e os rendimentos associados ao serviço público, de forma a calcular o montante da intervenção pública.

Essa distinção e esse cálculo é relevante para apurar se se trata de um Auxílio de Estado legal ou ilegal, nos termos da legislação e jurisprudência europeias, determinando a sua aceitabilidade.

2. A AMT emitiu uma “*Informação às Autoridades de Transportes - Indicadores de monitorização e supervisão - Lei n.º 52/2015, de 9 de junho*”, disponível em: https://www.amt-autoridade.pt/media/1777/csite_indicadores_monitorizacao_supervisao_at.pdf onde consta um elenco não exaustivo de indicadores a incorporar nos cadernos de encargos e contratos de serviço público ou em instrumento regulamentar, sendo todos interdependentes e necessários a garantir a exequibilidade de cada um deles. Foi igualmente pedido testemunho à Dr.ª Cristina Pinto Dias (Administradora da AMT) que remeteu a sua resposta para a resposta dada pelo Dr. Hugo Oliveira enquanto responsável direto da AMT nestas matérias.

Câmara Municipal de Lisboa (Autoridade de Transporte / Governo e autarquias)

O Gabinete do Vereador Miguel Gaspar optou por, em vez de prestar testemunho de forma direta, ceder ao autor toda a informação relativa ao contrato de concessão estabelecido entre a CML e a CARRIS incluindo o contrato em si, mas também as atas das reuniões camarárias onde o mesmo foi aprovado e o parecer da AMT sobre o mesmo. Desta forma, o autor irá utilizar a informação recebida no capítulo relativo ao *benchmarking*.

Carris (Operador de transporte)

Testemunho de Dr.ª Cristina Sousa, Diretora de Controlo de Gestão, Qualidade e Ambiente e de Eng.º João Vieira, Diretor de Planeamento Estratégico e Inovação, por delegação do Presidente do Conselho de Administração, Eng.º Tiago Farias, e a pedido deste.

1. Para a elaboração do contrato de concessão começou-se exatamente por aí, por definir o que deveria ser considerado serviço público. E a abordagem baseou-se em considerar como serviço público tudo aquilo que, de uma forma mais direta ou indireta, contribuía para o serviço de transporte, ou seja, considerar a operação e manutenção de autocarros e elétricos mas também os serviços de apoio que são necessários para que a operação possa funcionar como a área de compras ou a financeira por exemplo.

As atividades, ou dito de outra forma, os rendimentos ou gastos que não estejam relacionados com a produção do serviço de mobilidade não foram considerados. Dois exemplos: a publicidade no exterior das viaturas – ainda que esteja colocada

nos veículos, a mesma está direcionada para o público em geral e não para os clientes do transporte pelo que os rendimentos provenientes da mesma não foram considerados; outra situação foi o Museu, que tem gastos e rendimentos mas que corresponde a uma atividade completamente distinta do transporte pelo que também foi excluída do serviço público.

No que respeita às carreiras e ainda que algumas tenham rentabilidade e outras não, ou que algumas tenham rentabilidade apenas em algumas faixas horárias ou apenas nos dias úteis a opção foi considerar o valor global como serviço público uma vez que a operação, no seu todo, não é rentável. Para além de ser difícil distinguir quais os gastos e proveitos de cada carreira, em termos práticos ao serem retiradas as carreiras rentáveis o que iria acontecer seria aumentar a compensação financeira para as restantes.

2. O requisito mais relevante é o cumprimento do serviço, expresso em veículos.km, que é aliás um indicador explícito do contrato. Refira-se que apesar do contrato definir um valor, internamente a meta estabelecida é bastante mais exigente. Os outros dois indicadores mais relevantes são a pontualidade e/ou a regularidade. Finalmente a monitorização da procura. Ainda que as variações da procura dependam mais de fatores exógenos que da CARRIS, é relevante acompanhar a evolução da procura uma vez que esta impacta sobre o contrato de concessão.

Gabinete do Secretário de Estado Adjunto e da Mobilidade

O Gabinete do Secretário de Estado considerou: “*Não se afigura adequado este gabinete responder às questões colocadas. Sugerimos, todavia que as mesmas sejam colocadas ao IMT / GTAT e/ou à AMT.*”

Dado o autor ter obtido testemunhos destas duas entidades considera-se que as respostas recebidas traduzem a posição do Governo sobre esta matéria.

Instituto da Mobilidade e dos Transportes (Entidades reguladoras e inspetoras)

Testemunho de Eng.º Germano Martins (Presidente do Grupo de Trabalho para capacitação das Autoridades de Transporte)

1. Há diferentes escalas de análise a considerar:

Serviço público de transporte de passageiros expresso (SPTP expresso)

“Serviço público de transporte de passageiros realizado para ligações diretas e semidiretas interurbanas entre aglomerados ou centros urbanos, complementares ao serviço público de transporte de passageiros intermunicipal e inter-regional.” Estes serviços são explorados em regime de acesso livre, requerendo apenas comunicação prévia à Autoridade de Transportes competente (IMT). Assim sendo, trata-se de serviços em que todos os riscos são suportados pelos operadores e que, em regra, não requerem compensação financeira por imposição de obrigações de serviço público nem intervenção da autoridade de transportes no planeamento ou organização da oferta de transporte.

São, portanto, «serviços comercialmente» sustentáveis em que as receitas tarifárias cobrem todas as despesas de operação e de investimento.

«Serviço público de transporte de passageiros (SPTP)

“Serviço de transporte de passageiros de interesse económico geral, prestado ao público numa base não discriminatória, nos termos do qual os veículos são colocados à disposição de múltiplas pessoas em simultâneo, que os utilizam mediante retribuição, segundo um regime de exploração previamente aprovado, não ficando ao serviço exclusivo de nenhuma delas.”

De acordo com o Regulamento 1370/2007 e RJSPTP estes serviços estão sujeitos a um regime de “concorrência controlada” em que a oferta e o regime tarifário, especialmente, são impostos pela autoridade de transportes.

Por outro lado, o regime de transição para a total contratualização dos serviços públicos de transporte de passageiros termina no próximo mês de dezembro e a tendência – não só em Portugal – é a de contratualizar “redes” de transportes em que os serviços atualmente explorados pelos operadores privados de transportes, logo comercialmente viáveis, se juntam a outros serviços impostos pela autoridade de transportes de forma a assegurar “níveis mínimos de serviço público de transportes” ao maior número de pessoas possível.

Acresce que as «tarifas» a pagar pelos utilizadores estão neste momento a ter uma redução muito significativa e que as exigências de qualidade, especialmente no que respeita à eficiência energética e ambiental dos veículos, são muito mais elevadas. Nestas circunstâncias é altamente improvável que alguma das redes a submeter a concurso dispense compensação financeira das obrigações de serviço público.

Novos polos geradores de viagens

Com o surgimento de novos polos geradores de viagens que exijam serviços de TP poderá colocar-se dúvidas quanto à natureza do serviço.

No caso, frequente, do acesso a grandes superfícies comerciais não se trata de serviço público de transportes. As autoridades podem resolver não integrar novos serviços na sua rede ou integrá-los com vista a reduzir os custos suportados com o sistema.

A decisão é tomada em função da procura, da receita tarifária expectável a cobrar aos utilizadores e dos custos de operação, unitários (e.g. euros/veículo.km) e agregados, estimados para os novos serviços.

2. Os requisitos mais relevantes a assegurar dependem do tipo de contrato (aquisição de serviços ou concessão) e decorre desde logo do que for fixado no caderno de encargos como requisito de admissibilidade e como critério de avaliação.

Requisito	Aquisição de serviços	Concessão
Procura e receita tarifária	Fundamental	Relevante
Cumprimento da oferta contratualizada	Fundamental	Relevante
Adequação e características energéticas e ambientais da frota	Fundamental Relevante	Fundamental
Sistemas de informação e atendimento aos passageiros	Fundamental	Relevante
Monitorização e controlo de fraude	Fundamental	Relevante

Metro do Porto (Operador de transporte)

Testemunho do Dr. Pedro Azeredo Lopes (Administrador)

1. Um serviço de transporte coletivo de passageiros tem, na sua operação, um conjunto de variáveis que pode gerir de forma a otimizar a sua performance operacional e financeira que podemos sintetizar, simplificando, em duas: o preço (que tenderá a afetar a procura) e a oferta (que serviços são disponibilizados, que quantidade é disponibilizada ao longo do dia nos diferentes horários, início e fim

da operação diária, serviços disponibilizados ao fim de semana, serviços disponibilizados em dias feriados, etc.).

Um operador privado que seja gerido numa ótica estritamente comercial tem total controlo sobre estas variáveis podendo em limite, se o pretender, fazer variar o preço ao longo do dia em função da procura e fazer variar a oferta de uma forma radical entre horas de ponta e períodos fora das horas de ponta. Um operador privado de transporte coletivo de passageiros tem assim graus de liberdade que um operador público de transporte de passageiros não tem: o preço dos bilhetes / assinaturas é fixado pela tutela (ao fixar a taxa máxima de variação dos mesmos) e a oferta ao longo do dia tem de obedecer a um determinado conjunto de serviços, mesmo quando se trate de destinos sem procura.

Como é natural, mesmo os operadores privados têm interesse em contratualizar prestações de serviço público pois tal permite-lhes, pelo menos, fazer a diluição de parte dos seus custos fixos.

A prestação de serviço público que deve ser compensada financeiramente pelo Estado deveria ter em conta todos os fatores acima referidos. No entanto, e como a discussão sobre qual o preço que poderia ser praticado seria sempre complexa e morosa a melhor forma de apurar as compensações financeiras passa por calcular o défice entre as receitas obtidas e os gastos operacionais da prestação do serviço público de transporte. Como é natural, este défice tem fundamentalmente origem no facto de se registar uma reduzida procura nos períodos fora das horas de ponta, mais acentuado ainda nas linhas suburbanas. Ora, conjugando a necessidade de ter uma frequência de serviço minimamente adequada nestas zonas e horas com a pouca procura, resulta inevitavelmente um défice operacional (que será tanto maior quanto maior for a capacidade do meio de transporte, uma vez que não será possível reduzir a oferta na proporção da redução da procura nos períodos e zonas referidos, algo que é normalmente confirmado pelas reduzidas taxas de ocupação nesses períodos e nessas linhas).

Em síntese, devem ser consideradas no cálculo dos encargos com o serviço público as verbas necessárias para fazer face aos défices resultantes da operação considerada adequada às zonas e períodos horários fundamentais para as populações, não sendo a procura suficiente para cobrir os gastos operacionais.

2. Requisitos mais relevantes:

- a) Continuidade e a regularidade da prestação do serviço de transporte público de passageiros (cumprimento da oferta e pontualidade)*
- b) Oferta adequada aos níveis de procura, nos termos acordados (cumprimento da oferta)*
- c) Preços controlados administrativamente*
- d) Manutenção da frota de material circulante e restantes meios de exploração em bom estado de funcionamento e conservação e em condições adequadas à prestação do serviço público, por forma a garantir a sua operacionalidade, a segurança do tráfego e os níveis de qualidade compatíveis com uma exploração eficiente*

Metropolitano de Lisboa (Operador de transporte)

Testemunho de Eng.^a Doutora Maria Helena Campos (Administradora)

1. Distintamente o serviço público deve distinguir-se por assegurar também ofertas não atrativas comercialmente, mas que visam dar cumprimento a objetivos de inclusão social e inclusão geográfica e territorial entre outros.

2. Estes requisitos devem ser escolhidos através da afetação de indicadores que permitam comprovar entre outros os aspetos inclusivos do serviço prestado quer em termos de diferenciação social, quer de atividades profissionais, quer diferenciação horária e ainda territorial. Neste aspeto a medição da frequência do serviço prestado ao longo do dia, a cobertura do território entre outros aspetos parecem-me determinantes.

União Geral dos Trabalhadores (Colaboradores)

Testemunho de Sérgio Monte (Secretário-Geral Adjunto)

1. Em termos de planeamento da rede e de serviço de TP os critérios que penso devam ser aplicados são os seguintes:

- a) Estratégia/Planeamento – grau de acessibilidade, cobertura territorial e temporal;*
- b) Operacional/Trabalho – exploração, nível de serviço, oferta, procura, custo de produção etc.;*
- c) Financeiro/capital – Receitas, Indemnizações Compensatórias e subsídios.*

Equilíbrio orçamental/comercial (Receitas/Despesas) – O tarifário sendo regulado tem obviamente incidência no volume de receitas e por tal precisa de ser financiado. Há que avaliar se por uma questão de desenvolvimento sustentável, determinada cidade ou região poderá até beneficiar de TP gratuito como já existe em vários países e não só Europeus. Claro que deverão ser tomados em conta outros fatores estratégicos como, por exemplo, as questões ambientais e energéticas o que levaria a reestruturar o sector da economia e finanças que "alugam" a função transporte e, portanto, saber qual o custo da produção.

Isto significa que deve haver uma Conta Pública e que o Operador, seja por contrato com a Autoridade, seja pela transparência do exercício da sua função, deve expor esses custos, para se ver a diferença entre a tarifa técnica e a tarifa comercial.

Logo, em relação à parte da prestação do serviço público a ser compensada pelo Estado, não será tão linear como parece pois, podemos estar a falar da cobertura temporal (estratégia), incluir uma amplitude horária elevada ou reduzida. Há redes TC que têm serviço todas as 24 horas...Recorde-se que a exigência de estatísticas da rede e dos serviços deve ser parte integrante da relação contratual entre Autoridade e Operador e estas estatísticas devem ser incluídas num Observatório da Mobilidade da Região/AM/CIM/Município

2. Na questão dos quesitos da Autoridade, para além de métricas usadas nos contrato: regularidade, coeficiente de ocupação, repartição do risco comercial, etc. há que monitorizar o cumprimento do contrato em cinco níveis:

a) Exploração (amplitude horária; níveis de serviço; pontualidade e regularidade; consumos; custos diretos e indiretos na manutenção e operação; estado da frota - idade média e fiabilidade);

b) Investimento (material circulante; instalações; equipamentos; segurança e risco de retorno);

c) Pessoal (Contratação Coletiva Vertical e regulamento de carreiras simples e integradora; nível salarial; cursos de formação de pessoal tripulante e de manutenção);

d) Informação ao Público (rede e serviços; tarifário, aplicações informáticas, etc.)

e) Município/CIM/Área Metropolitana - cumprimento de objetivos e metas do PDU (Plano Deslocações Urbanas com a Conta Pública) - pelo período do contrato

Análise e Síntese dos testemunhos recebidos

1. Quais os critérios que devem ser seguidos para distinguir, num serviço de transporte público de passageiros, um serviço comercial e a prestação de serviço público que deve ser compensada financeiramente pelo Estado.

Da análise feita aos testemunhos recebidos ressalta a existência de uma visão comum sobre a temática independentemente da parte interessada que o autor do testemunho representa. As diferenças de discurso são assim mais de forma que de conteúdo.

Relativamente à diferenciação entre serviço comercial e serviço público, e para além da remissão para os diplomas legais existentes na matéria entende-se que serviço comercial é um serviço financeiramente sustentável enquanto um serviço público de transporte de passageiros visa o interesse económico geral (IMT). Desta forma e conforme referido pelo Metropolitano de Lisboa o serviço público distingue-se por assegurar ofertas não atrativas comercialmente mas que cumprem objetivos de inclusão social, geográfica ou territorial.

Deve ser analisado se há um diferencial entre a tarifa técnica e a tarifa comercial (UGT). Este défice, existindo, entre os custos do serviço prestado e as receitas geradas traduzem a componente do serviço público (Metro do Porto).

É esse défice que deve ser compensado financeiramente acrescido de um lucro razoável, segundo a legislação.

2. Identifique os requisitos mais relevantes que uma Autoridade de Transporte deve monitorizar (num máximo de cinco) num contrato de concessão de serviço público, por forma a assegurar que são cumpridas as obrigações de serviço público.

Ao contrário do verificado na primeira questão, ao serem questionados sobre os requisitos, os respondentes selecionaram temas diferentes consoante a parte interessada que representam. Assim sendo não é de estranhar que a UGT saliente questões relativas aos colaboradores e o IMT a questões ambientais ou de eficiência energética.

Existem, no entanto, vários requisitos citados por mais de uma vez. Os cinco requisitos mais relevantes, cruzando a informação recebida são:

- Cumprimento da oferta (número de serviços, pontualidade e regularidade);
- Monitorização da procura;
- Informação e atendimento ao público;
- Adequação da oferta à procura;
- Manutenção da frota.

2.1.2. Estado da arte de contratos de concessão de transportes públicos de passageiros

2.1.2.1. Tipologias de contratos de concessão

Ao abrigo da Lei n.º 52/2015 existem diversos tipos de esquemas contratuais possíveis que se distinguem, em grande medida, pela distribuição do risco entre a Autoridade de transportes concedente e o operador de transporte.

Contratos “Gross Cost” – A Autoridade de transporte assume o risco da receita. O operador tem de cumprir com o serviço público sendo remunerado por tal pela Autoridade de transporte.

Este tipo de contrato exige uma forte monitorização pois o operador pode tentar reduzir custos através da deterioração do serviço uma vez que a sua receita não depende da receita tarifária.

Contratos “Net Cost” – Existe uma divisão do risco da receita. Tal significa que o operador de transporte é parcialmente remunerado pela receita tarifária existente. Para que seja possível partilhar o risco da receita, a definição do serviço a prestar é habitualmente partilhado em certa medida.

Contratos “Cost Plus” – Neste tipo de contrato é assumido que a despesa de realização do serviço, apresentada pelo operador, é equilibrada pelo que serve de base de remuneração do contrato acrescida de um lucro razoável.

Este tipo de contrato baseia-se em considerar que o valor histórico das despesas é adequado e a remuneração é feita contra a apresentação de despesas documentadas, acrescida do referido lucro razoável.

2.1.2.2. Benchmarking

O benchmarking pode ser bem empregue e desenvolvido para definir metas e melhorar o desempenho do sistema de transporte em áreas urbanas (Zope, Arkatkar & Joshi 2018:26).

Apresentam-se de forma sintética, nove contratos de concessão, estabelecidos em Portugal e noutros países da Europa com vista a demonstrar a multiplicidade de soluções existentes.

A informação foi maioritariamente retirada de um estudo de *benchmarking* levado a cabo pelo GTAT (Grupo de Trabalho para a capacitação das Autoridades de Transportes) e disponível em:

<https://gtattransportes.files.wordpress.com/2017/12/estudo-de-benchmarking-documento-de-trabalho-rev82.pdf>

O contrato de Aveiro foi extraído da plataforma base.gov (<http://www.base.gov.pt/base2/rest/documentos/188414>) e o estabelecido entre a Câmara Municipal de Lisboa e a Carris foi enviado pelo Gabinete do Sr. Vereador Miguel Gaspar da CML como resposta ao pedido de testemunho.

Aveiro – O regime contratual da concessão em Aveiro baseia-se num regime de risco partilhado, em termos de receita e custos da produção, do tipo “Net Cost”. Com a assinatura do contrato de concessão existe um pagamento inicial do concessionário ao concedente. A partir desse momento o contrato é remunerado com base no serviço prestado, monitorizado em veículos.km para o transporte rodoviário e veiculo.travessia para o transporte fluvial.

O risco da procura, e conseqüente risco da receita, é assumido inicialmente na proposta do concedente e a partir daí sempre que as variações ultrapassem os 6%.

Budapeste (Hungria) – O contrato de concessão foi feito por ajuste direto a um operador interno. As receitas pagam cerca de 44% dos custos operacionais e o restante por indemnizações, subsídios municipais e receitas provenientes do estacionamento.

A remuneração dos operadores baseia-se no quantitativo do serviço prestado medido através do sistema de gestão de tráfego. Existe, ainda, um sistema de bónus / malus ligado à qualidade do serviço. A verificação pode ser feita em qualquer momento através de auditorias avisadas com 24 horas de antecedência. Trimestralmente é emitido um relatório com indicadores de desempenho associados ao cumprimento do horário e taxa de realização dos serviços programados.

Burgas (Bulgária) – O operador em Burgas é um operador interno, isto é, uma empresa pública que apesar de ter personalidade jurídica própria tem os órgãos de gestão integralmente nomeados pelo Município.

A Autoridade de transporte fixa, anualmente, um Plano de transportes onde constam as linhas e paragens, frequências de serviço, padrões de regularidade e previsão da procura. O contrato configura um “Net Cost” em que existe partilha do risco da receita entre o concedente e o concessionário. O valor de remuneração é fixado anualmente em simultâneo com a fixação do Plano de transportes a que se adiciona uma percentagem da receita gerada.

A monitorização do contrato baseia-se em indicadores de eficiência financeira, tais como custos de combustível por veículo ou de pessoal por veículo.km. A qualidade do serviço prestado é evidenciada através da certificação pelas normas ISO 9001 e EN 13816.

Bus Éireann (Irlanda) – O contrato estabelecido é do tipo “Net Cost” competindo ao operador propor o plano de transportes para o ano subsequente tendo o mesmo que ser aprovado pela autoridade.

As despesas são remuneradas através de um regime de incentivos que depende do desempenho operacional, qualidade e informação prestada pelo operador.

Emília.Romagna (Itália) – As Autoridades de transporte definiram as especificações de serviço ainda que fosse permitido ajuste aos operadores. Dado se tratar de um modelo “Net Cost”, a definição do tarifário é conjunta pois só assim os operadores estariam dispostos a assumir parte do risco da receita do sistema.

A monitorização do contrato é feita através de equipamentos de transmissão de dados instalados nos veículos que transmitem a informação de forma automática mas também através de *check-list* de verificação de outros parâmetros. De igual modo tem lugar, anualmente, um inquérito de satisfação ao cliente que também impacta no contrato. Neste momento é intenção das Autoridades a definição de um custo padrão para o serviço público por forma a incentivar os operadores à eficiência, ou seja, tudo o que for reduzido nos custos a esse valor padrão será benefício para os operadores.

O contrato de Bolonha, capital de Emília-Romagna, permite ao operador aumentar o tarifário se atingir determinados níveis de qualidade no serviço prestado.

Grenoble (França) – O contrato de concessão é do tipo “Net Cost” havendo repartição do risco quer da receita quer da produção, sendo que a maior parte do risco da receita é atribuído ao operador (75%). A Autoridade de transporte define os níveis de serviço. As obrigações de serviço público compreendem serviços sem interesse comercial, nos arredores do perímetro urbano, transporte para pessoas de mobilidade condicionada, gestão dos parques de estacionamento e assessoria técnica no desenvolvimento da rede.

A monitorização baseia-se na quantidade do serviço prestado, isto é, existe um valor fixo e um variável dependente dos veículos-quilómetro produzidos e das horas de condução. Pode haver lugar a penalizações mas as mesmas nunca podem ultrapassar 1% do valor contratual.

Lisboa – O contrato de concessão rodoviário estabelecido em Lisboa baseia-se num plano de transportes definido pela Autoridade de Transporte em termos de linhas, frequências, qualidade da oferta, objetivos ambientais e tarifário.

A receita tarifária é, na sua totalidade, receita da concessionária, a que se acresce a remuneração pelas obrigações de serviço público. Estas derivam do cálculo da variação dos custos para a concessionária por cumprir essas mesmas obrigações face aos custos que teria caso apenas prestasse serviço comercial. A esse valor acresce um valor percentual de 3,5% de TIR considerado como lucro razoável.

A monitorização é feita através do indicador de taxa de realização do serviço previsto existindo penalização caso o valor seja inferior a 85%.

Porto – A STCP funciona como um operador interno da área Metropolitana do Porto (AMP). Como operador tem direitos de exclusividade nos municípios abrangidos mas, para alguns serviços existem obrigações de serviço público. Dado esses serviços só existirem em alguns dos municípios abrangidos o esquema de remuneração é mais complexo.

Ulm (Alemanha) – Com a entrada em vigor do Regulamento europeu o operador definiu as especificações técnicas que regem o atual contrato. O operador é interno e não está prevista qualquer compensação financeira fixa, ou seja, a remuneração baseia-se na totalidade na receita gerada. O contrato é assim de “Net Cost” mas a Autoridade só suporta os custos de investimento.

A monitorização assenta em indicadores trimestrais sobre grau de cumprimento dos horários, reclamações e resultados de inquéritos de satisfação do cliente.

Análise e síntese

Como se pode constatar existe uma variedade de soluções encontradas com formulações que dependem do operador ser interno (estatal ou municipal) ou não, bem como do histórico existente. A formulação mas comum inclui a partilha do risco entre concessionário e concedente.

Relativamente à distinção entre serviço comercial e obrigações de serviço público os contratos não são muito explícitos e remetem-nos para os planos de transporte normalmente definidos pela Autoridade de Transporte. Já no que respeita à monitorização verifica-se que a grande maioria dos contratos possui instrumentos de monitorização, nomeadamente do grau de cumprimento do serviço programado mas também indicadores de qualidade do serviço como por exemplo a existência de atrasos ou de reclamações. Nalguns contratos os resultados de inquéritos de satisfação do cliente também impactam sobre a remuneração dos mesmos.

Em Burgas a medição da qualidade de serviço é feita através da Norma EN 13816.

2.1.2.3. Instrumentos de monitorização

Existem diversos instrumentos de monitorização habitualmente utilizados em contratos deste tipo e que são diversamente aplicados consoante os aspetos a monitorar.

Segue uma lista das ferramentas mais habituais:

- Indicadores – A monitorização por indicadores sejam estes calculados de forma automática, através de dados obtidos no terreno ou através da introdução de dados provenientes de registos manuais é o método mais utilizado de monitorização nomeadamente na dimensão financeira e operacional.
- Lista de verificações – As listas de verificações ou *check list*, preenchidas por elementos com função de fiscalização podem, ou não, ser transformados em indicadores. Normalmente são utilizados quer para monitorização de aspetos onde não existem formas automáticas de recolha de dados quer para situações com algum grau de subjetividade que obrigam a uma apreciação visual no local (estado da limpeza por exemplo).
- Cliente-mistério – Trata-se de um caso específico de lista de verificação em que a mesma é preenchida por profissionais que se comportam como clientes de forma anónima. O Cliente-mistério age como um verdadeiro cliente de forma a observar a qualidade do serviço prestado (Tukelturk segundo Kiliç 2019) e é especialmente utilizado para verificação de aspetos onde é importante que os mesmos sejam verificados de forma anónima como seja a qualidade do atendimento ao cliente.
- Auditoria – As auditorias são metodologias de monitorização onde é verificado o grau de conformidade de um conjunto de requisitos, normalmente conduzidas por pessoas com formação específica. Em termos de monitorização de contratos de concessão uma das metodologias utilizadas é a de obrigar o concessionário a cumprir com dada Norma e a certificar-se por ela. Desta forma cabe a uma entidade terceira, entidade certificadora, a verificação do grau de conformidade do

serviço prestado ou da gestão da organização com determinado referencial.

- Inquéritos de satisfação do cliente – Tratam-se de questionários feitos aos clientes do serviço prestado e que visam aferir do grau de satisfação dos mesmos com o serviço prestado. Estes inquéritos têm de ter uma amostra suficientemente grande para que os resultados tenham relevância estatística. A satisfação do cliente deve ser sempre tida em consideração. Conceptualmente, todas as atividades das empresas, programas e políticas deviam ser avaliadas através do seu contributo para a satisfação dos clientes (Peterson e Wilson, 1992).

2.1.3. Anexos

Para a resolução do Caso, bem como para um melhor e mais completo enquadramento do tema sugere-se a consulta dos seguintes documentos que se anexam:

- Anexo I - Lei n.º 52/2015, de 9 de junho, que aprova o Regime Jurídico do Serviço Público de Transportes de Passageiros;
- Anexo II - NP EN 13816:2003 - Transportes - Logística e serviços - Transporte público de passageiros - Definição da qualidade de serviço, objetivos e medições;
- Anexo III - NP 4493:2010 - Transporte público de passageiros - Linha de autocarros urbanos - Características e fornecimento do serviço.

Para além da Lei que regulamenta toda a problemática do presente Caso, considerou-se relevante a inclusão de duas normas, uma de origem europeia e outra de génese portuguesa que aplica os princípios da primeira no que respeita ao modo autocarro urbano. Estas normas, de adoção voluntária, concretizam o que se entende por qualidade do serviço e os instrumentos e métricas de monitorização a utilizar.

ANEXO I - Lei n.º 52/2015, de 9 de junho, que aprova o Regime Jurídico do Serviço Público de Transportes de Passageiros

Neste Anexo chama-se particular atenção para os “Níveis mínimos do serviço público de transporte de passageiros a que se refere o artigo 14º do RJSPTP)”

ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA**Lei n.º 52/2015**

de 9 de junho

Aprova o Regime Jurídico do Serviço Público de Transporte de Passageiros e revoga a Lei n.º 1/2009, de 5 de janeiro, e o Regulamento de Transportes em Automóveis (Decreto n.º 37272, de 31 de dezembro de 1948).

A Assembleia da República decreta, nos termos da alínea c) do artigo 161.º da Constituição, o seguinte:

Artigo 1.º**Objeto**

A presente lei aprova o Regime Jurídico do Serviço Público de Transporte de Passageiros.

Artigo 2.º**Aprovação**

É aprovado o Regime Jurídico do Serviço Público de Transporte de Passageiros, doravante designado por RJSPTP, que consta do anexo à presente lei, da qual faz parte integrante.

Artigo 3.º**Extinção das Autoridades Metropolitanas de Transportes de Lisboa e do Porto**

1 — São extintas as Autoridades Metropolitanas de Transportes de Lisboa e do Porto.

2 — As áreas metropolitanas de Lisboa e do Porto sucedem às Autoridades Metropolitanas de Transportes de Lisboa e do Porto, passando a dispor, no domínio do transporte público de passageiros, das atribuições e competências estabelecidas no RJSPTP.

3 — É transferida para as áreas metropolitanas de Lisboa e do Porto a titularidade de todos os direitos, obrigações e posições jurídicas, independentemente da sua fonte ou natureza, que se encontrem afetos ou sejam necessários ao exercício das suas atribuições e competências.

4 — Transmite-se ainda para as áreas metropolitanas de Lisboa e do Porto a universalidade dos bens e a titularidade dos direitos patrimoniais e contratuais que integram a esfera jurídica das Autoridades Metropolitanas de Transportes de Lisboa e do Porto.

5 — O disposto nos números anteriores não prejudica a manutenção da titularidade por parte do Estado das concessões a que alude o artigo 5.º do RJSPTP.

6 — A presente lei constitui título bastante para a comprovação do disposto nos números anteriores, para todos os efeitos legais, incluindo os de registo.

7 — Os trabalhadores em exercício de funções nas Autoridades Metropolitanas de Transportes de Lisboa e do Porto, à data da entrada em vigor da presente lei, transitam para as respetivas áreas metropolitanas, mantendo a sua situação jurídico-laboral.

8 — Os trabalhadores mantêm ainda, durante dois anos contados a partir da data de entrada em vigor da presente lei, a possibilidade de aceder ao mecanismo de mobilidade interna e a procedimentos concursais da administração central, nos mesmos termos e condições que os restantes trabalhadores da administração central.

Artigo 4.º**Regime transitório de financiamento**

1 — Até 30 de junho de 2016, e enquanto não dispunham dos mecanismos de financiamento previstos no artigo 11.º do RJSPTP em medida necessária a assegurar o desempenho das novas atribuições, as áreas metropolitanas de Lisboa e do Porto são financiadas através das verbas previstas no Orçamento do Estado para 2015 relativas às Autoridades Metropolitanas de Transportes e ainda, se necessário, de verbas a inscrever no Orçamento do Estado para 2016 para este efeito.

2 — Até 30 de junho de 2016, e enquanto não dispunham dos meios de financiamento previstos no artigo 11.º do RJSPTP em medida necessária ao desempenho das novas funções, os municípios não integrados nas áreas metropolitanas de Lisboa e do Porto e as comunidades intermunicipais beneficiam de um financiamento transitório no montante global de € 3 000 000, a repartir em partes iguais entre cada uma das referidas autoridades de transportes.

Artigo 5.º**Regiões autónomas**

A presente lei é aplicável às regiões autónomas dos Açores e da Madeira, com as necessárias adaptações, decorrentes nomeadamente da especificidade dos serviços regionais competentes nestas matérias.

Artigo 6.º**Revogação, acordos e contratos interadministrativos e normas regulamentares**

1 — A revogação dos regimes legais referidos nas alíneas b), c) e e) do artigo 16.º produz efeitos na data da entrada em vigor da legislação e regulamentação específica prevista na presente lei e no RJSPTP, relativamente às respetivas matérias, a qual deve ser adotada no prazo de 90 dias a contar da data da entrada em vigor da presente lei.

2 — Sem prejuízo de o Estado se manter como autoridade de transportes competente até ao termo do período referido nas alíneas c) e d) do n.º 1 do artigo 5.º do RJSPTP, o Estado deve celebrar, até 30 de junho de 2016, acordos ou contratos interadministrativos com as comunidades intermunicipais, áreas metropolitanas ou, quando se trate de serviços públicos de transporte de passageiros de âmbito municipal, com os municípios, com vista à delegação, total ou parcial, das competências que lhe cabem enquanto autoridade de transportes relativamente a tais operadores nestas entidades.

3 — As normas regulamentares relativas a títulos de transporte e bonificações, ao transporte de passageiros expresso e ao transporte escolar vigentes à data da entrada em vigor da presente lei mantêm-se em vigor até à sua alteração, em tudo o que não contrarie o nela disposto.

Artigo 7.º**Exploração de serviço público de transporte de passageiros atribuída por via de procedimento concorrencial**

Os regimes contratuais aplicáveis à exploração do serviço público de transporte de passageiros vigentes à data de entrada em vigor do RJSPTP que resultem de procedimento concorrencial mantêm-se em vigor até ao termo da sua duração.

Artigo 8.º

Exploração de serviço público de transporte de passageiros atribuída a operadores internos

1 — Os regimes legais, regulamentares, contratuais, ou que decorram de ato administrativo, aplicáveis à exploração do serviço público de transporte de passageiros por operadores internos vigentes à data de entrada em vigor do RJSPTP mantêm-se em vigor até ao termo da sua duração, desde que não exceda os prazos resultantes do n.º 3 do artigo 8.º do Regulamento (CE) n.º 1370/2007, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2007, relativo ao serviço público de transporte ferroviário e rodoviário de passageiros, doravante designado por Regulamento.

2 — Por deliberação da autoridade de transportes competente, os títulos de concessão para a exploração do serviço público de transporte de passageiros concedidos a operadores internos ao abrigo do Regulamento de Transportes em Automóveis, aprovado pelo Decreto n.º 37272, de 31 de dezembro de 1948, (RTA) e em vigor à data de entrada em vigor do RJSPTP, podem ser aditados aos regimes gerais de exploração do serviço público de transporte de passageiros pelo mesmo operador interno, nos termos do previsto no n.º 2 do artigo 5.º do Regulamento, passando a ser regidos pelo mesmo enquadramento contratual.

Artigo 9.º

Exploração de serviço público de transporte de passageiros atribuída por via de procedimento distinto do concorrencial

1 — Sem prejuízo do disposto no artigo anterior, aos regimes legais, regulamentares, contratuais, ou que decorram de ato administrativo, aplicáveis à exploração do serviço público de transporte de passageiros vigentes à data de entrada em vigor do RJSPTP, que não resultem de procedimento concorrencial, aplica-se o disposto no n.º 3 do artigo 8.º do Regulamento.

2 — Para efeitos do disposto no número anterior, os títulos de concessão para a exploração do serviço público de transporte de passageiros por modo rodoviário, atribuídos ao abrigo do RTA, que tenham sido atribuídos ou renovados antes da data limite do período referido na alínea *d*) do n.º 3 do artigo 8.º do Regulamento, mantêm-se em vigor até ao final do respetivo prazo de vigência ou até 3 de dezembro de 2019, consoante a data que ocorrer primeiro.

3 — Para efeitos do disposto no n.º 1, os títulos de concessão para a exploração do serviço público de transporte de passageiros por modo rodoviário, atribuídos ao abrigo do RTA, que tenham sido atribuídos após a data limite do período referido na alínea *d*) do n.º 3 do artigo 8.º do Regulamento, e que à data da entrada em vigor do RJSPTP se encontrem no decurso do seu período inicial de vigência de 10 anos, mantêm-se em vigor até ao final do respetivo prazo de vigência ou até 3 de dezembro de 2019, consoante a data que ocorrer primeiro.

4 — Para efeitos do disposto no n.º 1 e sem prejuízo do disposto no artigo seguinte, os títulos de concessão para a exploração do serviço público de transporte de passageiros por modo rodoviário, atribuídos ao abrigo do RTA, que tenham sido renovados após a data limite do período referido na alínea *d*) do n.º 3 do artigo 8.º do Regulamento, por um período adicional de cinco anos ou em regime provisório, mantêm-se em vigor até ao final do respetivo prazo de vigência ou até 30 de junho de 2016, consoante a data que ocorrer primeiro.

Artigo 10.º

Autorização para a manutenção do regime de exploração a título provisório

1 — A autoridade de transportes competente pode, por razões de interesse público relevante devidamente fundamentado, autorizar a manutenção dos títulos de concessão para a exploração do serviço público de transporte de passageiros por modo rodoviário atribuídos ao abrigo do RTA, em regime de exploração provisória, após as datas resultantes da aplicação do artigo anterior, não podendo o respetivo prazo de vigência terminar, em caso algum, após 3 de dezembro de 2019.

2 — A exploração de serviço público de transporte de passageiros a título provisório não confere ao respetivo operador um direito exclusivo nas linhas, rede ou área geográfica em causa, exceto se tal for expressamente previsto pela autoridade de transportes competente.

Artigo 11.º

Requisitos da autorização para a manutenção do regime de exploração a título provisório

1 — A autorização referida no artigo anterior pressupõe a exploração efetiva do serviço público de transporte de passageiros e a prestação pelo operador de serviço público, no prazo de 90 dias a contar da data da entrada em vigor do RJSPTP, de informação atualizada e detalhada sobre a exploração de tal serviço, nos termos definidos pela autoridade de transportes competente e de acordo com o artigo 22.º do RJSPTP, com as necessárias adaptações.

2 — Caso o operador de serviço público não preste a informação referida no número anterior no prazo aí indicado:

a) O serviço público de transporte de passageiros cuja exploração não tenha sido objeto da prestação de informação em causa pode ser cancelado;

b) Os operadores de serviço público ficam impedidos de solicitar a autorização provisória referida no número anterior.

3 — A informação referida no n.º 1 é validada pela autoridade de transportes competente, no prazo de 90 dias a contar da respetiva prestação pelos operadores de serviço público.

4 — A autorização referida no n.º 1 não acarreta a atribuição de qualquer compensação ao operador de serviço público, salvo se existir imposição de obrigações de serviço público, caso em que é compensado nos termos previstos no RJSPTP.

Artigo 12.º

Termos da autorização para a manutenção do regime de exploração a título provisório

1 — Da autorização referida nos artigos anteriores devem constar, pelo menos, os seguintes elementos:

a) Os direitos e deveres do operador de serviço público, designadamente o serviço a prestar;

b) As carreiras, linhas ou redes inerentes ao serviço objeto da autorização;

c) Os itinerários, as paragens, os horários ou as frequências mínimas e o tarifário inerentes ao serviço objeto da autorização;

d) O sistema de cobrança a utilizar;

e) O prazo de vigência.

2 — A autorização referida no número anterior é publicitada no sítio na Internet da autoridade de transportes competente.

3 — Durante o prazo de vigência da autorização, o operador de serviço público pode requerer à autoridade de transportes competente o ajustamento das respetivas condições de exploração em função da procura, de modo a garantir a eficiência e sustentabilidade da mesma.

Artigo 13.º

Obrigações de serviço público

O pagamento de compensações por obrigações de serviço público relativas ao serviço público de transporte de passageiros, cuja exploração tenha sido atribuída antes da entrada em vigor do RJSPTP, deve ser formalizado e regulado, mediante contrato a celebrar entre a autoridade de transportes competente e o operador de serviço público, nos termos dos artigos 20.º e seguintes do RJSPTP, até 30 de junho de 2016.

Artigo 14.º

Competências do Instituto da Mobilidade e dos Transportes, I. P.

1 — Enquanto as autoridades de transportes referidas nos artigos 6.º e 7.º do RJSPTP não assumirem a totalidade das competências que lhes são atribuídas por aquele regime e demais legislação aplicável, o Instituto da Mobilidade e dos Transportes, I. P. (IMT, I. P.), assegura os direitos, poderes e deveres que às mesmas cabem, nos termos aí previstos.

2 — Cabe ao IMT, I. P., apoiar as autoridades de transportes na execução do regime estabelecido pelo RJSPTP, designadamente através das seguintes ações:

a) Elaboração de um guião de apoio às autoridades de transportes para a preparação e condução de procedimentos de contratação;

b) Elaboração de um guião de apoio às autoridades de transportes para a fase de execução do contrato;

c) Elaboração de um guião orientador da definição dos serviços mínimos de transporte referidos na presente lei, o qual deve ser aprovado por resolução do Conselho de Ministros;

d) Elaboração de um guião de suporte à aplicação do regime transitório previsto nos artigos 6.º a 13.º

3 — Cabe ainda ao IMT, I. P., a compilação dos dados e informações recebidas ao abrigo do disposto no artigo 22.º do RJSPTP, e a sua disponibilização em formatos abertos, nos termos da Lei n.º 36/2011, de 21 de junho, bem como a publicação de estatísticas globais do sistema de transporte público de passageiros, nos termos daquele artigo.

4 — Os dados, informações e estatísticas previstos no número anterior devem ser acessíveis através do sistema de pesquisa *online* de informação pública, previsto no artigo 49.º do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, alterado pelos Decretos-Leis n.ºs 29/2000, de 13 de março, 72-A/2010, de 18 de junho, e 73/2014, de 13 de maio.

Artigo 15.º

Regulamentação

A presente lei é regulamentada no prazo de 90 dias, a contar da data da sua publicação.

Artigo 16.º

Norma revogatória

Sem prejuízo do disposto no n.º 1 do artigo 6.º, são revogados:

- a) A Lei n.º 1/2009, de 5 de janeiro;
- b) O Decreto-Lei n.º 399-E/84, de 28 de dezembro;
- c) O Decreto-Lei n.º 399-F/84, de 28 de dezembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 190/90, de 8 de junho;
- d) O artigo 8.º do Decreto-Lei n.º 208/92, de 2 de outubro;
- e) O Decreto-Lei n.º 8/93, de 11 de janeiro;
- f) O Regulamento de Transportes em Automóveis, aprovado pelo Decreto n.º 37272, de 31 de dezembro de 1948.

Artigo 17.º

Entrada em vigor

A presente lei entra em vigor 60 dias após a sua publicação, com exceção do artigo 8.º, que entra em vigor no dia seguinte ao da sua publicação.

Aprovada em 17 de abril de 2015.

A Presidente da Assembleia da República, *Maria da Assunção A. Esteves*.

Promulgada em 2 de junho de 2015.

Publique-se.

O Presidente da República, ANÍBAL CAVACO SILVA.

Referendada em 4 de junho de 2015.

O Primeiro-Ministro, *Pedro Passos Coelho*.

ANEXO

(a que se refere o artigo 2.º)

Regime Jurídico do Serviço Público de Transporte de Passageiros

CAPÍTULO I

Disposições gerais

Artigo 1.º

Objeto

O Regime Jurídico do Serviço Público de Transporte de Passageiros (RJSPTP) estabelece o regime aplicável ao planeamento, organização, operação, atribuição, fiscalização, investimento, financiamento, divulgação e desenvolvimento do serviço público de transporte de passageiros, por modo rodoviário, fluvial, ferroviário e outros sistemas guiados, incluindo o regime das obrigações de serviço público e respetiva compensação.

Artigo 2.º

Âmbito

1 — O presente RJSPTP aplica-se às autoridades de transportes e aos operadores de serviço público que se dedicam à exploração do serviço público de transporte de passageiros nos modos de transporte referidos no artigo anterior.

2 — Ficam excluídos do âmbito de aplicação do presente RJSPTP:

a) O serviço público de transporte de passageiros com caráter histórico e de âmbito turístico;

b) O serviço público de transporte de passageiros abrangido por legislação específica, entre os quais:

i) O transporte em táxi, de acordo com o Decreto-Lei n.º 251/98, de 11 de agosto, alterado pelas Leis n.ºs 156/99, de 14 de setembro, e 106/2001, de 31 de agosto, pelos Decretos-Leis n.ºs 41/2003, de 11 de março, e 4/2004, de 6 de janeiro, e pela Lei n.º 5/2013, de 22 de janeiro;

ii) O transporte coletivo de crianças, de acordo com a Lei n.º 13/2006, de 17 de abril, alterado pela Lei n.º 17-A/2006, de 26 de maio, pelo Decreto-Lei n.º 255/2007, de 13 de julho, e pela Lei n.º 5/2013, de 22 de janeiro;

iii) Os serviços de transporte ocasionais e regulares especializados, de acordo com o Decreto-Lei n.º 3/2001, de 10 de janeiro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 90/2002, de 11 de abril;

iv) O serviço de transporte regular fluvial, de acordo com o Decreto-Lei n.º 16/2014, de 3 de fevereiro.

Artigo 3.º

Definições

Para efeitos do disposto no presente RJSPTP, entende-se por:

a) «Agrupamento de autoridades», qualquer conjunto de autoridades de transportes de um ou mais Estados membros que, por meio de contrato interadministrativo, protocolo, associação intermunicipal ou outra forma de acordo, estabelecem a articulação, a partilha ou a delegação das competências e responsabilidades de autoridade de transportes relativamente a uma dada zona geográfica, serviço público de transporte de passageiros ou operador;

b) «Autoridade de transportes», qualquer autoridade pública com atribuições e competências em matéria de organização, exploração, atribuição, investimento, financiamento e fiscalização do serviço público de transporte de passageiros, bem como de determinação de obrigações de serviço público e de tarifários numa determinada zona geográfica de nível local, regional ou nacional, ou qualquer entidade pública por aquela investido dessas atribuições e competências, sendo que, no contexto do presente RJSPTP, esta expressão pode também referir-se a um agrupamento de autoridades;

c) «Compensação por obrigação de serviço público», qualquer vantagem, nomeadamente financeira, concedida, direta ou indiretamente, por uma autoridade de transportes a um operador de serviço público, através de recursos públicos, durante o período de execução de uma obrigação de serviço público ou por referência a esse período;

d) «Conjunto de linhas», duas ou mais linhas;

e) «Contrapartida por direito de exploração de serviço público de transporte de passageiros», qualquer vantagem, nomeadamente de natureza financeira, atribuída por um operador de serviço público à autoridade de transportes competente, pelo direito de explorar um determinado serviço público de transporte de passageiros;

f) «Contrato de serviço público», um ou vários atos juridicamente vinculativos que estabelecem o acordo entre uma autoridade de transportes competente e um operador de serviço público, para atribuir a este último a gestão e a exploração de determinado serviço público de transporte de passageiros sujeito a obrigações de serviço público;

g) «Linha», serviço de transporte público, assegurando um itinerário fixo, segundo uma frequência e horários previamente aprovados, com tomada e largada de passageiros nos pontos terminais e intermédios estabelecidos;

h) «Direito exclusivo», um direito que autoriza um operador de serviço público a explorar determinado serviço público de transporte de passageiros numa linha, rede ou zona específica, com exclusão de outros operadores de serviço público;

i) «Obrigação de serviço público», a imposição definida ou determinada por uma autoridade de transportes, com vista a assegurar determinado serviço público de transporte de passageiros de interesse geral que um operador, caso considerasse o seu próprio interesse comercial, não assumiria, ou não assumiria na mesma medida ou nas mesmas condições, sem contrapartidas;

j) «Operador de serviço público», qualquer empresa ou agrupamento de empresas, públicas ou privadas, ou qualquer entidade pública que prestem determinado serviço público de transporte de passageiros;

k) «Operador interno», qualquer operador de serviço público que constitui uma entidade juridicamente distinta da autoridade de transportes, sobre a qual a autoridade de transportes competente a nível local, regional ou nacional — nos casos em que, nos termos do disposto na alínea d) do n.º 2 do artigo 5.º do Regulamento (CE) n.º 1370/2007 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2007, as competências de autoridade de transportes sejam exercidas a nível regional ou nacional — ou, em caso de agrupamento de autoridades, pelo menos uma autoridade competente, exerce um controlo análogo ao que exerce sobre os seus próprios serviços;

l) «Rede», o conjunto de linhas que asseguram a cobertura espacial de uma área por um ou vários modos de transporte público;

m) «Regulamento», o Regulamento (CE) n.º 1370/2007, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2007, relativo aos serviços públicos de transporte ferroviário e rodoviário de passageiros;

n) «Serviço público de transporte de passageiros», o serviço de transporte de passageiros de interesse económico geral, prestado ao público numa base não discriminatória, nos termos do qual os veículos são colocados à disposição de múltiplas pessoas em simultâneo, que os utilizam mediante retribuição, segundo um regime de exploração previamente aprovado, não ficando ao serviço exclusivo de nenhuma delas;

o) «Serviço público de transporte de passageiros afluente», o serviço público de transporte de passageiros que funciona primordialmente como alimentação de outro serviço público de transporte de passageiros;

p) «Serviço público de transporte de passageiros alimentado», o serviço público de transporte de passageiros a jusante e utilizado pelos passageiros com origem ou destino em determinado serviço público de transporte de passageiros afluente;

q) «Serviço público de transporte de passageiros expresso», o serviço público de transporte de passageiros realizado para ligações diretas e semidiretas interurbanas entre aglomerados ou centros urbanos, complementares ao serviço público de transporte de passageiros intermunicipal e inter-regional;

r) «Serviço público de transporte de passageiros inter-regional», o serviço público de transporte de passageiros

que visa satisfazer as necessidades de deslocação entre diferentes comunidades intermunicipais ou áreas metropolitanas;

s) «Serviço público de transporte de passageiros municipal», o serviço público de transporte de passageiros que visa satisfazer as necessidades de deslocação dentro de um município e que se desenvolve integral ou maioritariamente dentro da respetiva área geográfica, mesmo que existam linhas secundárias e complementares ou outros elementos acessórios dessa atividade que entrem no território de municípios imediatamente contíguos, abrangendo os serviços de transporte locais e urbanos previstos na Lei de Bases do Sistema de Transportes Terrestres, aprovada pela Lei n.º 10/90, de 17 de março;

t) «Serviço público de transporte de passageiros intermunicipal», o serviço público de transporte de passageiros que visa satisfazer as necessidades de deslocação entre diferentes municípios e que se desenvolve integral ou maioritariamente dentro da área geográfica de uma comunidade intermunicipal ou de uma área metropolitana, sem prejuízo da possibilidade de existirem linhas secundárias de interligação que entrem no território de comunidades intermunicipais ou áreas metropolitanas contíguas;

u) «Serviço público de transporte de passageiros flexível», o serviço público de transporte de passageiros explorado de forma adaptada às necessidades dos utilizadores, permitindo a flexibilidade de, pelo menos, uma das seguintes dimensões da prestação do serviço: itinerários, horários, paragens e tipologia de veículo;

v) «Serviço público de transporte de passageiros regular», o serviço público de transporte de passageiros explorado segundo itinerários, frequências, horários e tarifas predeterminados, no âmbito do qual podem ser tomados e largados passageiros em paragens previamente estabelecidas;

w) «Serviço público de transporte de passageiros complementar ou de substituição», o serviço público de transporte de passageiros estabelecido de forma complementar ou em substituição dos modos de transporte ferroviário pesado e ligeiro, fluvial ou rodoviário em sítio próprio, em horários ou frequências não asseguradas por aqueles, servindo zonas de paragem e percurso semelhantes e nos quais se mantenham válidos os mesmos títulos de transporte;

x) «Título de transporte intermodal», o título de transporte que confere o direito à utilização do serviço público de transporte de passageiros explorado por diversos operadores, de diferentes modos, em linhas, redes ou áreas geográficas determinadas, podendo resultar da iniciativa de dois ou mais operadores de serviço público ou de imposição da autoridade de transportes competente;

y) «Título de transporte monomodal», o título que confere o direito à utilização do serviço público de transporte de passageiros explorado por um único operador de serviço público, em linhas, redes ou áreas geográficas atribuídas a esse operador.

CAPÍTULO II

Autoridades de transportes

Artigo 4.º

Atribuições e competências

1 — Constituem atribuições das autoridades de transportes a definição dos objetivos estratégicos do sistema de mobilidade, o planeamento, a organização, a operação, a

atribuição, a fiscalização, o investimento, o financiamento, a divulgação e o desenvolvimento do serviço público de transporte de passageiros, por modo rodoviário, fluvial, ferroviário e outros sistemas guiados.

2 — Para prossecução das suas atribuições, as autoridades de transportes têm as seguintes competências:

a) Organização, planeamento, desenvolvimento e articulação das redes e linhas do serviço público de transporte de passageiros, bem como dos equipamentos e infraestruturas a ele dedicados;

b) Exploração através de meios próprios e ou da atribuição a operadores de serviço público, por meio da celebração de contratos de serviço público ou mera autorização, do serviço público de transporte de passageiros;

c) Determinação de obrigações de serviço público;

d) Investimento nas redes, equipamentos e infraestruturas dedicados ao serviço público de transporte de passageiros, sem prejuízo do investimento a realizar pelos operadores de serviço público;

e) Financiamento do serviço público de transporte de passageiros, bem como das redes, equipamentos e infraestruturas a este dedicados, e financiamento das obrigações de serviço público e das compensações pela disponibilização de tarifários sociais bonificados determinados pela autoridade de transportes;

f) Determinação e aprovação dos regimes tarifários a vigorar no âmbito do serviço público de transporte de passageiros;

g) Recebimento de contrapartidas pelo direito de exploração de serviço público de transporte de passageiros;

h) Fiscalização e monitorização da exploração do serviço público de transporte de passageiros;

i) Realização de inquéritos à mobilidade no âmbito da respetiva área geográfica;

j) Promoção da adoção de instrumentos de planeamento de transportes na respetiva área geográfica; e

k) Divulgação do serviço público de transporte de passageiros.

Artigo 5.º

Estado

1 — O Estado é a autoridade de transportes competente quanto ao serviço público de transporte de passageiros:

a) De âmbito nacional;

b) Em modo ferroviário pesado;

c) Explorado, nas áreas metropolitanas de Lisboa e do Porto e na comunidade intermunicipal do Baixo Mondego, ao abrigo das relações concessórias entre o Estado e os operadores internos Companhia Carris de Ferro de Lisboa, S. A., Metropolitano de Lisboa, E. P. E., Trans-tejo — Transportes do Tejo, S. A., Soflusa — Sociedade Fluvial de Transportes, S. A., Metro do Porto, S. A., Sociedade de Transportes Colectivos do Porto, S. A., e Sociedade Metro-Mondego, S. A., até ao termo das relações de serviço público em vigor;

d) Explorado em regime de concessão atribuída pelo Estado para a exploração do serviço de metropolitano ligeiro da margem sul do Tejo, na sequência de concurso público realizado previamente à entrada em vigor do presente RJSPPT, até ao termo das respetivas relações contratuais;

e) Expresso;

f) De âmbito internacional, nos termos da legislação em vigor e sem prejuízo das competências previstas nos artigos 6.º e 7.º

2 — O Estado é, ainda, a autoridade de transportes subsidiariamente competente em todas as situações não abrangidas pelas atribuições e competências das demais autoridades de transportes, designadamente nos termos do n.º 3 do artigo 9.º

3 — O Estado pode delegar parte ou a totalidade das suas competências na área dos transportes noutras entidades, designadamente no Instituto da Mobilidade e dos Transportes, I. P. (IMT, I. P.), por despacho do membro do Governo responsável pela área dos transportes, ou nas comunidades intermunicipais, áreas metropolitanas ou municípios, nos termos do disposto no artigo 10.º

4 — O Estado prossegue as suas atribuições e exerce as competências de autoridade de transportes através do membro do Governo responsável pela área dos transportes, sem prejuízo das competências legal ou contratualmente cometidas ao membro do Governo responsável pela área das finanças.

Artigo 6.º

Municípios

1 — Sem prejuízo do disposto no artigo anterior, os municípios são as autoridades de transportes competentes quanto aos serviços públicos de transporte de passageiros municipais.

2 — Os municípios podem associar-se com vista à prossecução conjunta de parte ou da totalidade das respetivas competências em matéria de serviços públicos de transporte de passageiros municipais ou delegar, designadamente em comunidades intermunicipais ou nas áreas metropolitanas, as respetivas competências, nos termos do disposto no artigo 10.º

Artigo 7.º

Comunidades intermunicipais

1 — Sem prejuízo do disposto no artigo 5.º, as comunidades intermunicipais são as autoridades de transportes competentes quanto aos serviços públicos de transporte de passageiros intermunicipais que se desenvolvam integral ou maioritariamente na respetiva área geográfica.

2 — As comunidades intermunicipais podem associar-se com vista à prossecução conjunta das respetivas competências em matéria de serviços públicos de transporte de passageiros ou delegar as respetivas competências noutras entidades públicas, nos termos do disposto no artigo 10.º

Artigo 8.º

Áreas metropolitanas de Lisboa e do Porto

1 — Sem prejuízo do disposto no artigo 5.º, as áreas metropolitanas de Lisboa e do Porto são as autoridades de transportes competentes quanto aos serviços públicos de transporte de passageiros intermunicipais que se desenvolvam integral ou maioritariamente na respetiva área geográfica.

2 — No exercício das suas competências de autoridade de transportes, as áreas metropolitanas de Lisboa e do Porto adotam, nos termos da lei, o modelo de organização que considerarem mais adequado, seja por meio dos respetivos órgãos ou por meio de serviços intermunicipalizados.

3 — Os membros dos conselhos de administração dos serviços intermunicipalizados criados pelas áreas metropolitanas para os efeitos referidos no número anterior são nomeados pelo conselho metropolitano, podendo ser exonerados a todo o tempo.

4 — Sem prejuízo do disposto no n.º 2, as áreas metropolitanas de Lisboa e do Porto podem delegar as suas competências de autoridade de transportes noutras entidades públicas, nos termos do disposto no artigo 10.º

Artigo 9.º

Serviço público de transporte de passageiros inter-regional

1 — As autoridades de transportes competentes a nível intermunicipal devem coordenar-se na organização de serviços públicos de transporte de passageiros inter-regionais.

2 — Para efeitos do disposto no número anterior, as competências de autoridade de transportes quanto aos serviços públicos de transporte de passageiros inter-regionais são assumidas de forma partilhada entre as autoridades de transportes das áreas geográficas abrangidas, nos termos do disposto no artigo seguinte.

3 — Na falta de acordo entre duas autoridades de transportes competentes, o Estado pode assumir, transitoriamente, por despacho do membro do Governo responsável pela área dos transportes, as competências de autoridade de transportes quanto aos serviços públicos de transporte de passageiros inter-regionais respetivos.

Artigo 10.º

Delegação e partilha de competências

1 — As autoridades de transportes podem delegar, designadamente através de contratos interadministrativos, total ou parcialmente, as respetivas competências noutras autoridades de transportes ou noutras entidades públicas.

2 — Sem prejuízo do disposto no número anterior, duas ou mais autoridades de transportes podem acordar entre si o exercício partilhado de parte ou da totalidade das competências que lhes estão cometidas, designadamente através de contratos interadministrativos.

3 — Inclui-se no disposto no número anterior, designadamente, o estabelecimento de modelos de financiamento da exploração e investimentos estruturantes em serviços públicos de transporte de passageiros.

4 — A delegação e a partilha de competências referidas nos números anteriores, quando estejam em causa municípios, comunidades intermunicipais e áreas metropolitanas, processam-se nos termos previstos na Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro, alterada pela Lei n.º 25/2015, de 30 de março, com as devidas adaptações.

5 — A delegação e a partilha de competências por parte do Estado são precedidas de despacho dos membros do Governo responsáveis pelas áreas das finanças e dos transportes.

6 — Os contratos de delegação e partilha de competências devem, no mínimo, estabelecer:

a) A delegação e partilha de competências e responsabilidades associadas à gestão do sistema de transportes;

b) A forma de associação e de desvinculação de uma autoridade de transportes face ao contrato em causa e responsabilidade inerentes.

7 — A associação ou desvinculação de uma autoridade de transportes não pode afetar a exequibilidade dos contratos de serviço público previamente celebrados ou que estejam em vigor.

8 — Os contratos referidos no presente artigo são remetidos ao IMT, I. P., previamente à sua entrada em vigor,

para verificação da sua conformidade com a lei e publicação no sítio na Internet daquele organismo.

Artigo 11.º

Financiamento

1 — Sem prejuízo do disposto nos instrumentos contratuais que regulam a exploração do serviço público de transporte de passageiros, as autoridades de transportes competentes podem estabelecer mecanismos de financiamento das obrigações de serviço público de transporte de passageiros da sua competência que impliquem, designadamente, a afetação do produto das seguintes receitas:

a) Receitas tarifárias geradas pelo serviço público de transporte de passageiros, quando constituam receitas próprias das autoridades de transportes;

b) Receitas próprias provenientes da venda de cartões de suporte, nos termos definidos pela respetiva autoridade de transportes;

c) Receitas de outras atividades, designadamente de estacionamento;

d) Receitas decorrentes de taxas cobradas como contrapartida do exercício das funções de organização, supervisão, fiscalização e prestação de serviços relativos ao sistema de transportes públicos de passageiros de âmbito municipal, intermunicipal e inter-regional, bem como destinadas à manutenção e desenvolvimento dos sistemas de transportes públicos de passageiros;

e) Afetação de parte das receitas de contribuições já existentes, nos termos da legislação aplicável;

f) Receitas provenientes de comparticipação nas mais-valias e externalidades positivas atribuíveis ao sistema de transportes e que beneficiem outros setores;

g) Receitas de exploração comercial e publicidade nos serviços públicos de transporte de passageiros;

h) Receitas de contrapartidas financeiras pelo direito de exploração de serviços públicos de transporte de passageiros;

i) Outras receitas decorrentes da eventual operação de serviços intermediários, designadamente de canais de venda ou serviços conexos.

2 — Compete aos municípios a criação das taxas referidas na alínea d) do número anterior, nos termos do artigo 6.º da Lei n.º 10/90, de 17 de março, alterada pela Lei n.º 3-B/2000, de 4 de abril, e pelos Decretos-Leis n.ºs 380/2007, de 13 de novembro, e 43/2008, de 10 de março, da Lei n.º 73/2013, de 3 de setembro, alterada pela Lei n.º 82-D/2014, de 31 de dezembro, da Lei n.º 53-E/2006, de 29 de dezembro, alterada pelas Leis n.ºs 64-A/2008, de 31 de dezembro, e 117/2009, de 29 de dezembro, do presente RJSPTP e da demais legislação aplicável.

3 — Quando estejam em causa serviços públicos de transporte de passageiros de âmbito municipal, as taxas referidas no número anterior são devidas pelos operadores de serviço público de transporte de passageiros ao município que reveste, nos termos do presente RJSPTP, o estatuto de autoridade de transportes competente.

4 — Quando estejam em causa serviços públicos de transporte de passageiros de âmbito intermunicipal ou inter-regional, a fixação das taxas referidas no n.º 2 depende de acordo entre os municípios que integram a comunidade intermunicipal ou área metropolitana que assume o estatuto de autoridade de transportes competente.

5 — O acordo referido no número anterior designa os municípios competentes para a aprovação da taxa, a qual constitui receita própria da comunidade intermunicipal ou área metropolitana em causa.

6 — As taxas referidas no n.º 2 incidem sobre a totalidade das receitas tarifárias e compensações pela disponibilização de tarifários sociais bonificados, líquidas de IVA, relativas aos serviços prestados dentro da área geográfica em que a autoridade de transportes competente exerce as respetivas competências, diretamente auferidas pelos operadores de serviço público de transporte de passageiros e que constituam receitas próprias desses operadores.

7 — As taxas a que se refere o número anterior não incidem sobre os montantes pagos, a título de retribuição, por operadores de serviço público a outros operadores de serviço público por eles subcontratados, ainda que a taxa seja calculada por referência à receita tarifária resultante da exploração do serviço público de transporte de passageiros.

8 — A percentagem referida no n.º 6 é aprovada por cada município, ou, no caso de comunidades intermunicipais ou áreas metropolitanas, por acordo entre os respetivos municípios, não podendo ultrapassar 2 %.

9 — O cofinanciamento do investimento na construção de infraestruturas de longa duração, material circulante e equipamentos de metro pesado ou metro de superfície pode ser contratualizado entre as autoridades de transportes competentes e o Estado.

10 — O cofinanciamento a que se refere o número anterior abrange unicamente a parcela do investimento que não seja passível de financiamento através de:

a) Resultados gerados pela exploração do sistema de transportes em causa;

b) Financiamento proveniente de fundos da União Europeia;

c) Outras fontes de financiamento.

11 — O cofinanciamento, pelo Estado, a que se refere o n.º 9 está dependente de:

a) Cofinanciamento, pelas autoridades de transportes competentes, dos investimentos a que se refere o n.º 9, em percentagem a contratualizar com o Estado;

b) Isenção de taxas municipais sobre a construção das infraestruturas de transportes em apreço, as quais não são consideradas como forma de cofinanciamento pelas autoridades de transportes competentes;

c) Disponibilidade e capacidade orçamental do Estado para o financiamento da infraestrutura em causa;

d) Enquadramento do projeto nas políticas e prioridades do Estado em matéria de transportes.

12 — O cofinanciamento, pelo Estado, a que se refere o n.º 9 não abrange:

a) As atividades de exploração, manutenção e renovação das infraestruturas, material circulante e equipamentos, as quais são da competência das autoridades de transporte respetivas;

b) Intervenções de requalificação urbana, de paisagismo, intervenções na rede viária e pedonal ou de outro tipo não diretamente relacionadas com infraestruturas de longa duração afetas necessárias ao transporte público de passageiros.

13 — O cofinanciamento a que se refere o n.º 9 está ainda dependente de:

a) Demonstração da viabilidade socioeconómica do projeto, através de análise custo-benefício realizada segundo metodologia oficial da União Europeia, e adoptando critérios e pressupostos rigorosos e realistas;

b) Demonstração da viabilidade financeira da exploração, manutenção e renovação das infraestruturas em causa ou demonstração da capacidade e compromisso das autoridades de transporte competentes para assumir o respetivo défice operacional ao longo da vida útil das mesmas;

c) Demonstração da justificação e enquadramento do tipo e capacidade da infraestrutura aos níveis de procura, estimados segundo parâmetros de referência internacionais;

d) Demonstração da otimização do dimensionamento do projeto e dos valores de investimento associados;

e) Demonstração, para as alíneas anteriores, de que os resultados obtidos para a infraestrutura proposta são mais favoráveis do que as alternativas de execução do projeto através de modo rodoviário em sítio próprio, modo rodoviário em sítio partilhado e metro ligeiro, quando esteja em causa uma infraestrutura de metro pesado.

Artigo 12.º

Fundo para o Serviço Público de Transportes

Por forma a auxiliar o financiamento das autoridades de transporte, o Governo deverá criar o Fundo para o Serviço Público de Transportes, sujeito à tutela conjunta dos membros do Governo responsáveis pelas áreas das finanças, dos transportes e do ambiente, devendo ser regulamentado até 30 de junho de 2016.

CAPÍTULO III

Planeamento e níveis de serviço

Artigo 13.º

Planeamento e coordenação

1 — O planeamento e a coordenação do serviço público de transporte de passageiros, por cada autoridade de transportes, devem:

a) Ser articulados com o serviço público de transporte de passageiros existente ou planeado na respetiva área geográfica;

b) Pressupor a articulação e otimização da exploração, visando a eficiência e eficácia do serviço público de transporte de passageiros no seu conjunto, independentemente da sua finalidade, natureza ou tipo de exploração, considerando, designadamente:

i) O serviço público de transporte de passageiros regular;

ii) O serviço público de transporte de passageiros flexível;

iii) O transporte em táxi;

iv) Os serviços de transporte escolar;

v) Outras soluções de mobilidade.

2 — A autoridade de transportes deve assegurar a articulação dos serviços da sua competência com os serviços da competência de outras autoridades de transporte, designa-

damente em áreas geográficas adjacentes e com os serviços realizados através dos modos ferroviário pesado e ligeiro, fluvial, rodoviário em sítio próprio e expresso que atravessem ou sirvam a área geográfica da sua competência.

3 — Quando o serviço público de transporte de passageiros, da competência de uma determinada autoridade de transportes, compreenda serviços secundários de interligação com a área geográfica da competência de outra autoridade de transportes, esta última deve ser consultada pela primeira no âmbito da organização dos respetivos serviços de transporte.

4 — O planeamento e a coordenação do serviço público de transporte de passageiros devem ter em conta os níveis mínimos de serviço público de transporte de passageiros referidos no artigo seguinte.

Artigo 14.º

Níveis mínimos de serviço público de transporte de passageiros

1 — As autoridades de transportes planeiam e coordenam os serviços públicos de transporte de passageiros da sua competência, por forma a promover a equidade de tratamento e de oportunidades dos cidadãos no acesso aos transportes, contribuindo para a coesão económica, social e territorial, devendo, para o efeito, assegurar, de forma progressiva até 3 de dezembro de 2019, no mínimo, os níveis de serviço público de transporte de passageiros constantes do anexo ao presente RJSPTP, que dele faz parte integrante.

2 — As autoridades de transportes competentes devem adotar os modos de transporte e modelos de organização e exploração do serviço público de transporte de passageiros que, em cada caso, se revelem mais adequados à procura e sejam economicamente sustentáveis e racionais, atendendo aos níveis mínimos referidos no número anterior, designadamente os modelos de exploração intermodal e flexível.

3 — Até 3 de dezembro de 2019 deve ser aferido o grau de implementação dos níveis mínimos de serviço público de transporte de passageiros a nível nacional e avaliada a sua adequabilidade à satisfação das necessidades de mobilidade das populações e ao volume de recursos públicos necessários e disponíveis para o seu financiamento.

4 — Os níveis mínimos de serviço público de transporte de passageiros podem ser atualizados por decreto-lei.

CAPÍTULO IV

Exploração do serviço público de transporte de passageiros

SECÇÃO I

Princípios gerais

Artigo 15.º

Acesso à atividade de exploração do serviço público de transporte de passageiros

O serviço público de transporte de passageiros apenas pode ser explorado por pessoas singulares ou coletivas que cumpram os requisitos de acesso à atividade nos termos da legislação aplicável, sem prejuízo do disposto no presente RJSPTP quanto à exploração do serviço público de transporte de passageiros flexível.

Artigo 16.º

Formas de exploração do serviço público de transporte de passageiros

1 — O serviço público de transporte de passageiros pode ser explorado:

a) Diretamente pelas autoridades de transportes competentes, designadamente com recurso a meios próprios;
b) Mediante atribuição, através da celebração de contrato de serviço público:

i) A operadores internos;
ii) A outros operadores de serviço público;

c) Mediante autorização, no caso do serviço público de transporte de passageiros expresso, nos termos do artigo 33.º

2 — Os contratos de serviço público podem abranger uma linha, um conjunto de linhas ou uma rede que abranja a área geográfica de uma ou mais autoridades de transportes competentes contíguas.

Artigo 17.º

Operadores internos

1 — Os operadores internos exploram o serviço público de transporte de passageiros diretamente ou mediante subcontratação, nos termos do número seguinte, em conformidade com o disposto no Regulamento.

2 — Os operadores internos podem explorar o serviço público de transporte de passageiros mediante subcontratação a outros operadores, nos termos do Regulamento e da demais legislação aplicável, nomeadamente do Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, sempre sujeita a autorização da autoridade de transportes competente.

3 — A posição de qualquer operador interno, ao abrigo dos regimes legais, regulamentares ou contratuais aplicáveis à exploração do serviço público de transporte de passageiros, pode ser cedida a outro operador interno, mediante acordo entre a autoridade de transportes competente e os operadores internos envolvidos.

4 — O disposto no número anterior não implica a caducidade do regime legal, regulamentar ou contratual aplicável à exploração.

SECÇÃO II

Formas de contratação do serviço público de transporte de passageiros

Artigo 18.º

Seleção de operadores de serviço público

1 — A seleção de qualquer operador de serviço público segue o regime jurídico estabelecido no Regulamento e no Código dos Contratos Públicos, sem prejuízo do disposto no presente RJSPTP.

2 — Os procedimentos de seleção de um operador de serviço público, dos quais possa resultar a assunção de encargos para o Orçamento do Estado, ficam dependentes da aprovação prévia dos membros do Governo responsáveis pela área das finanças e dos transportes, sob pena de nulidade do ato de adjudicação.

3 — Cabe à autoridade de transportes competente preparar e aprovar o procedimento de seleção dos operadores de serviço público, designadamente o programa do procedimento e o respetivo caderno de encargos, nos termos do Regulamento e do Código dos Contratos Públicos.

Artigo 19.º

Ajuste direto

1 — A exploração do serviço público de transporte de passageiros pode ser adjudicada por ajuste direto, pela autoridade de transportes competente, a operadores internos ou a outros operadores de serviço público, nos termos do artigo 5.º do Regulamento e no respeito pelo disposto no Código dos Contratos Públicos.

2 — A exploração do serviço público de transporte de passageiros pode ainda ser adjudicada por ajuste direto pela autoridade de transportes competente em situações excecionais destinadas a assegurar o interesse público, designadamente em caso de rutura ou de risco eminente de rutura de serviços ou em situações de emergência.

3 — Nas situações de emergência, a autoridade de transportes competente pode, em alternativa ao ajuste direto, optar pela prorrogação, mediante acordo com o operador de serviço público, do prazo de um determinado contrato de serviço público.

4 — Em qualquer dos casos referidos nos n.ºs 2 e 3, o período de contratação não pode exceder o período necessário à conclusão de um procedimento concursal, nos termos do presente RJSPTP e da demais legislação aplicável, não podendo, em caso algum, exceder os dois anos.

SECÇÃO III

Contrato de serviço público de transporte de passageiros

Artigo 20.º

Tipos de contratos

1 — O contrato de serviço público pode assumir a natureza de contrato de concessão de serviço público de transporte de passageiros e de contrato de prestação de serviço público de transporte de passageiros.

2 — Considera-se contrato de concessão de serviço público de transporte de passageiros aquele em que o operador de serviço público se obriga a explorar o serviço público de transporte de passageiros, em condições e por um período determinados pela autoridade de transportes competente, em nome próprio e sob sua responsabilidade, sendo remunerado, total ou parcialmente, pelas tarifas cobradas aos passageiros.

3 — Considera-se contrato de prestação de serviço público de transporte de passageiros aquele em que o operador de serviço público se obriga a prestar o serviço público de transporte de passageiros em condições e por um período determinados pela autoridade de transportes competente, mediante o pagamento de uma determinada remuneração por parte da mesma.

4 — É igualmente admitida a celebração de contratos de serviço público que reúnam características dos contratos mencionados nos n.ºs 2 e 3.

5 — Os contratos de serviço público referidos nos números anteriores podem prever regimes de incentivos e penalidades associados ao desempenho do operador de serviço público.

Artigo 21.º

Forma e conteúdo do contrato

1 — O contrato de serviço público é obrigatoriamente reduzido a escrito, dele devendo constar de forma clara os direitos e obrigações de cada uma das partes e as características do serviço público de transporte a prestar, designadamente, e quando aplicável:

a) O modelo de remuneração do operador de serviço público, incluindo a eventual compensação por obrigações de serviço público previstas no contrato e os critérios para a sua determinação, quando sejam impostas;

b) O modelo de contrapartidas a pagar pelo operador de serviço público à autoridade de transportes competente pelo direito de exploração do serviço público de transporte de passageiros;

c) O regime de partilha de risco e de responsabilidades, entre autoridade de transportes e operador, inerente ao contrato, designadamente perante os passageiros e terceiras entidades;

d) A titularidade e o modo de repartição das receitas geradas pela exploração do serviço;

e) O regime de incentivos e penalidades, quando aplicável.

f) A cobertura espacial e temporal da procura e da oferta, os títulos de transporte a disponibilizar, o respetivo tarifário e o sistema de bilhética e as formas de articulação intermodal;

g) O prazo de vigência do contrato, de acordo com o previsto no Regulamento;

h) Os direitos exclusivos atribuídos e ou as obrigações de serviço público, caso sejam impostas;

i) As modalidades de repartição dos custos ligados à prestação dos serviços, nomeadamente, os custos de pessoal, de energia, de gestão, de manutenção e de operação de veículos;

j) Os parâmetros de qualidade do serviço, contemplando os critérios de qualidade mais relevantes para os passageiros, como sejam a pontualidade, a informação prestada, a taxa de ocupação, o serviço de apoio ao cliente, a limpeza e a conservação dos veículos;

k) Os parâmetros de qualidade ambiental e energética, segurança, acessibilidade a pessoas de mobilidade reduzida e conforto associados aos veículos;

l) O sistema de indicadores de execução e fiscalização do contrato, sua especificação, requisitos de transferência de dados, titularidade do sistema e processo de auditoria, obrigações de reporte, bem como a forma e a periodicidade da sua comunicação;

m) Regras relativas à modificação e ao incumprimento do contrato pelas partes, bem como à sua resolução;

n) Indicação dos casos em que é possível a alteração, a suspensão ou a resolução do contrato por razões de interesse público;

o) A propriedade do material circulante e dos restantes meios afetos à exploração e o respetivo planeamento e gestão;

p) O regime associado ao estabelecimento da concessão;

q) A caução aplicável, nos termos previstos no Código dos Contratos Públicos.

2 — Compete às autoridades de transportes proceder ao acompanhamento dos contratos de serviço público de que sejam titulares ao abrigo do presente RJSPTP, diretamente ou por delegação de competências, e moni-

torizar o respetivo cumprimento, designadamente com base na informação contida no sistema de informação de âmbito nacional referido no artigo seguinte, bem como no conjunto de indicadores estabelecidos nos contratos celebrados.

3 — O contrato pode prever o início ou termo faseado da exploração do serviço público de transporte de passageiros, designadamente por linhas, áreas geográficas ou modos de transporte.

Artigo 22.º

Dever de informação e comunicação

1 — Os serviços públicos de transporte de passageiros em exploração à data da entrada em vigor do presente RJSPTP, bem como os atribuídos ao abrigo do mesmo, são objeto de registo obrigatório num sistema de informação, de âmbito nacional, cuja gestão é da responsabilidade do IMT, I. P., em cooperação com as autoridades de transportes competentes, nos termos de deliberação a aprovar pelo conselho diretivo do IMT, I. P.

2 — Os operadores de serviço público que exploram os serviços referidos no número anterior devem registar no sistema de informação nele mencionado, no prazo de 60 dias a contar da data da entrada em vigor do presente RJSPTP, ou após o início da exploração de qualquer novo serviço público de transporte de passageiros, consoante aplicável, os dados alfanuméricos e geográficos relativos a esse serviço, designadamente quanto a percurso, paragens, horários, tarifários e ligações com outros serviços públicos e equipamentos públicos.

3 — No prazo de 60 dias a contar da data da entrada em vigor de qualquer modificação de serviço público de transporte de passageiros, os operadores de serviço público devem atualizar, no sistema de informação referido no n.º 1, os dados referidos no número anterior.

4 — Anualmente, até ao final do primeiro semestre, os operadores de serviço público devem registar ou atualizar, no sistema de informação referido no n.º 1, o respetivo relatório e contas anual referente ao ano anterior, bem como os dados anuais a definir por deliberação a aprovar pelo conselho diretivo do IMT, I. P., os quais incluem, designadamente, e para cada linha, área geográfica e título de transporte, a seguinte informação:

a) Dados geográficos e alfanuméricos de caracterização de cada linha e paragem;

b) Horário;

c) Tarifários;

d) Número de veículos.km produzidos;

e) Número de lugares.km produzidos;

f) Número de passageiros transportados;

g) Número de passageiros.km transportados;

h) Número de lugares.km oferecidos;

i) Receitas e vendas tarifárias anuais;

j) Custos diretos e indiretos da operação, de acordo com as normas contabilísticas em vigor;

k) Velocidade comercial média à hora de ponta e fora da hora de ponta;

l) Tipologia de veículo utilizado, incluindo a capacidade, o tipo de combustível e o consumo médio por km.

5 — O registo dos dados referidos nos números anteriores cabe aos operadores de serviço público respetivos, competindo às autoridades de transportes garantir que esse registo é efetuado, bem como validar os dados.

6 — Os operadores de serviço público devem divulgar ao público, na Internet, informação relevante detalhada sobre as características do serviço público de transporte prestado, nos termos a definir por deliberação a aprovar pelo conselho diretivo do IMT, I. P., competindo às autoridades de transportes verificar o cumprimento do presente artigo.

7 — As autoridades de transportes competentes, o IMT, I. P., e a Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT), podem realizar auditorias técnicas e financeiras ao funcionamento dos operadores de serviço público, tendo estes o dever de colaborar nas mesmas.

8 — A informação prestada ao abrigo do presente artigo pode ser divulgada ao público, designadamente para efeitos de preparação de procedimentos concursais, sem prejuízo da salvaguarda de informação que constitua segredo comercial ou industrial ou segredo relativo à propriedade literária, artística ou científica.

9 — O disposto no presente artigo aplica-se igualmente aos serviços públicos de transporte de passageiros expresso, flexível e escolar.

10 — O sistema de informação previsto no presente artigo interliga-se com a plataforma de interoperabilidade da Administração Pública e com o sistema de pesquisa online de informação pública a que se refere o do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, alterado pelos Decretos-Leis n.ºs 29/2000, de 13 de março, 72-A/2010, de 18 de junho, e 73/2014, de 13 de maio, e assegura o cumprimento da Lei n.º 36/2011, de 21 de junho.

Artigo 23.º

Obrigações de serviço público

1 — As autoridades de transportes competentes podem impor obrigações de serviço público ao operador de serviço público, as quais devem ser formuladas de forma expressa e detalhada, por referência a elementos específicos, objetivos e quantificáveis.

2 — As obrigações de serviço público são estabelecidas através de contrato a celebrar com o operador de serviço público, de portaria dos membros do Governo responsáveis pelas áreas das finanças e dos transportes ou de ato do órgão executivo da autoridade de transportes competente.

Artigo 24.º

Compensação por obrigações de serviço público

1 — O cumprimento de obrigações de serviço público pode conferir o direito a uma compensação por obrigação de serviço público, a atribuir pela autoridade de transportes competente ao operador de serviço público respetivo.

2 — A atribuição da compensação referida no número anterior, quando aplicável, é efetuada nos termos do anexo ao Regulamento e do Decreto-Lei n.º 167/2008, de 26 de agosto, alterado pela Lei n.º 64/2013, de 27 de agosto.

3 — Nos termos das disposições referidas, a compensação por obrigação de serviço público não pode exceder um montante que corresponda ao efeito financeiro líquido decorrente da soma das incidências, positivas ou negativas, da execução da obrigação de serviço público sobre os custos e as receitas do operador de serviço público.

4 — As incidências referidas no número anterior são calculadas comparando a totalidade de custos e receitas do operador de serviço público num cenário de existência de obrigação de serviço público, com os decorrentes de um

cenário sem existência de obrigação de serviço público e em que os serviços abrangidos são explorados em condições de mercado.

5 — Caso outro valor não seja estabelecido em contrato de serviço público ou num dos atos referidos no n.º 2 do artigo anterior, considera-se, para efeitos de apuramento das incidências positivas e negativas resultantes de obrigações de serviço público estabelecidas relativamente a tarifas, que a elasticidade da procura ao preço é negativa, com o valor de menos um terço.

6 — Quando o estabelecimento de determinada obrigação de serviço público a um dado operador de serviço público resulte num benefício para terceiros operadores, designadamente decorrente do aumento da procura, a autoridade de transportes competente pode determinar a partilha daquele benefício com a autoridade de transportes e ou com o operador de serviço público ao qual foi imposta a obrigação.

Artigo 25.º

Auxílios de Estado

São proibidas quaisquer outras compensações, auxílios ou ajudas de entidades públicas a operadores de serviço público que não se enquadrem nos termos constantes do presente RJSPTP ou da legislação aplicável, designadamente o Regulamento e a legislação em matéria de concorrência.

Artigo 26.º

Serviço de transporte público de passageiros afluente e alimentado

1 — As autoridades de transportes competentes devem privilegiar, por razões de eficiência e eficácia do sistema de mobilidade, uma relação intermodal estruturada e fluida entre serviços públicos de transporte de passageiros afluentes e alimentados.

2 — Para efeitos do disposto no número anterior, a autoridade de transportes competente pode determinar a criação de determinado serviço de transporte público de passageiros afluente que realize a ligação a determinado serviço de transporte público de passageiros em modo ferroviário pesado e ligeiro, fluvial ou rodoviário em sítio próprio, promovendo a intermodalidade e a eficiência do sistema de transportes.

3 — O disposto no número anterior pode ser concretizado através da criação de determinado serviço público de transporte de passageiros e ou da reformulação do percurso de determinado serviço existente.

4 — O serviço público de transporte de passageiros afluente pode ser explorado na modalidade de serviço público de transporte de passageiros regular ou flexível.

5 — Para efeitos do disposto no artigo 41.º, caso aplicável, deve ser tido em conta o saldo global de acréscimo de receita gerado no serviço público de transporte de passageiros afluente, mas também no serviço público de transporte de passageiros por eles alimentado.

6 — A autoridade de transportes competente pode determinar o estabelecimento de uma compensação, a atribuir ao operador do serviço público de transporte de passageiros afluente pelos operadores dos serviços de transporte alimentados, nos termos do artigo 41.º, designadamente através do estabelecimento de um mecanismo específico de partilha de receitas de sistemas tarifários intermodais, aplicável aos títulos de transporte do serviço público de transporte de passageiros alimentado.

Artigo 27.º

Exploração em regime de exclusivo

1 — O contrato de serviço público ou os atos referidos no n.º 2 do artigo 23.º podem prever a atribuição de um direito exclusivo ao operador de serviço público, durante o período de exploração do serviço público de transporte de passageiros, designadamente como contrapartida do cumprimento de obrigações de serviço público determinadas, sem prejuízo do disposto nos números seguintes.

2 — A eventual atribuição de um direito exclusivo diz apenas respeito ao modo de transporte objeto do contrato de serviço público em causa, salvo se expressamente estabelecido em contrário no contrato ou num dos atos referidos no n.º 2 do artigo 23.º, e ao serviço público de transporte de passageiros cuja competência caiba à autoridade de transportes que o atribui.

3 — A atribuição de um direito exclusivo a determinado operador de serviço público em determinada área geográfica não impede ou limita:

a) A exploração, por outros operadores de serviço público ou diretamente pela autoridade de transportes competente, de determinado serviço público de transporte de passageiros que atravesse essa área geográfica, por forma a assegurar as ligações com áreas geográficas adjacentes;

b) A exploração, por outros operadores de serviço público ou diretamente pela autoridade de transportes competente, do serviço de transporte escolar, do serviço público de transporte de passageiros complementar ou de substituição e dos serviços expresso;

c) A exploração, por outros operadores de serviço público ou diretamente pela autoridade de transportes competente, de serviços públicos de transporte de passageiros adicionais aos serviços contratualizados, que aquele operador não demonstre interesse em explorar, designadamente do serviço de transporte público de passageiros flexível ou do serviço de transporte público de passageiros afluente, em zonas ou períodos do dia não cobertos pela exploração atribuída no âmbito do direito exclusivo.

4 — A exploração referida na alínea a) do número anterior está sujeita a consulta prévia da autoridade de transportes competente da área geográfica atravessada ou interligada, pelo operador interessado em prestar o serviço em causa, relativamente aos percursos e locais de paragem dos serviços públicos de transporte em causa.

5 — No caso previsto na alínea c) do n.º 3, quando outro operador de serviço público pretenda explorar o serviço público de transporte de passageiros que o operador que detém o direito exclusivo não demonstre interesse em explorar, ou quando a autoridade de transportes competente pretenda proceder diretamente a essa exploração, esta propõe um acordo ao operador de serviço público titular do direito exclusivo para efeitos de modificação do contrato em vigor, tendo em conta as disposições e limites aplicáveis em matéria de contratação pública.

6 — Caso não seja possível alcançar o acordo referido no número anterior, a autoridade de transportes competente pode, por sua iniciativa, lançar os procedimentos de contratação previstos no presente RJSPTP e na demais legislação aplicável, para efeitos da atribuição da exploração do serviço público de transporte de passageiros em causa.

Artigo 28.º

Contrapartida financeira pelo direito de exploração de serviço público de transporte de passageiros

A autoridade de transportes competente pode condicionar a atribuição do direito de exploração de serviços públicos de transporte de passageiros ao pagamento de contrapartida financeira pelos operadores de serviço público respetivos.

SECÇÃO IV

Conformação da relação contratual

Artigo 29.º

Modificação do contrato

1 — A autoridade de transportes competente e o operador de serviço público podem acordar na modificação do contrato de serviço público, no que respeita às regras de exploração e requisitos do serviço público, os quais podem incluir aditamentos ou supressões de serviços de transporte, tendo em conta os limites estabelecidos pela legislação aplicável em matéria de contratação pública e no contrato de serviço público.

2 — O contrato de serviço público pode também ser modificado por ato administrativo da autoridade de transportes competente, com fundamento em razões de interesse público, nos termos do contrato de serviço público, do presente RJSPTP e do Código dos Contratos Públicos.

3 — A modificação, criação ou supressão de determinado serviço público de transporte de passageiros explorado por um operador de serviço público não confere a um outro operador de serviço público, não abrangido pelo âmbito daquele contrato, o direito a qualquer compensação.

Artigo 30.º

Partilha de benefícios

1 — A autoridade de transportes competente tem direito à partilha, em termos equitativos, dos benefícios da exploração de serviços públicos de transportes obtidos pelo operador de serviço público, no caso de ocorrerem alterações legislativas de carácter específico, serem emitidas autorizações ou determinações da referida autoridade, ou nas demais situações previstas na legislação aplicável, que tenham impacto direto favorável sobre os resultados relativos aos serviços em causa, devendo a autoridade de transportes competente, para este efeito, notificar o operador de serviço público afetado da verificação de qualquer uma das situações indicadas.

2 — Após a notificação referida no número anterior, a autoridade de transportes competente e o operador de serviço público devem iniciar negociações com vista à definição do montante do benefício e à definição da modalidade e demais termos da atribuição à autoridade de transportes da parte do benefício que lhe couber.

3 — Para efeitos do disposto no número anterior, a parcela dos benefícios previstos no presente artigo, a que a autoridade de transportes tem direito, é deduzida ao valor das compensações por obrigação de serviço público, caso estas sejam devidas pela autoridade de transportes ao operador de serviço público.

Artigo 31.º

Ajustamentos pontuais

1 — Sem prejuízo das restantes modalidades de modificação do contrato estabelecidas no contrato de serviço público, no presente RJSPPT e no Código dos Contratos Públicos, a autoridade de transportes competente pode, por razões de interesse público e mediante decisão fundamentada, determinar o ajustamento pontual do serviço público de transporte de passageiros, no que diz respeito a:

- a) Percursos e paragens;
- b) Horários e frequências;
- c) Regime de regularidade e flexibilidade do serviço.

2 — O ajustamento pontual do serviço público de transporte de passageiros, previsto no número anterior, pode abranger uma ou mais alterações à rede de serviços públicos de transporte de passageiros explorada pelo operador, as quais ficam limitadas ao respeito cumulativo das seguintes condições:

- a) Não envolver, em cada ano de contrato, uma modificação que afete mais de 10 % do total de veículos.km anuais previstos no contrato ou de 25 %, caso se encontre no decurso dos dois primeiros anos de contrato;
- b) Não resultar num saldo global de veículos.km anuais superior ou inferior ao estabelecido no contrato;
- c) Não antecipar ou ultrapassar o horário diário de início e fim de exploração de cada linha;
- d) Não adicionar dias de exploração aos previstos contratualmente;
- e) Não implicar um aumento da frota ou dos recursos humanos necessários à exploração da rede em causa;
- f) Não resultar numa alteração da retribuição anual do operador de serviço público, quando aplicável.

3 — O ajustamento pontual do serviço público de transporte de passageiros, dentro dos limites previstos nos números anteriores, não implica a atribuição de compensações ao operador de serviço público.

4 — A decisão de ajustamento pontual do serviço público de transportes deve ser comunicada pela autoridade de transportes competente ao operador de serviço público, com uma antecedência mínima de 30 dias.

Artigo 32.º

Acordos de exploração conjunta e subcontratação

1 — A exploração do serviço público de transporte de passageiros fundada em contrato de serviço público pode ser objeto de subcontratação, desde que tal seja autorizado pela autoridade de transportes competente, no respeito pelos limites impostos no Regulamento.

2 — Dois ou mais operadores de serviço público que se encontrem a explorar o serviço público de transporte de passageiros em zonas geográficas adjacentes ou em percursos ou horários total ou parcialmente coincidentes podem propor à autoridade de transportes competente uma exploração conjunta da totalidade ou de parte dos serviços que explorem.

3 — A proposta referida no número anterior deve conter os termos do acordo de exploração conjunta, bem como a partilha de benefícios e responsabilidades entre os operadores de serviço público envolvidos.

4 — Compete à autoridade de transportes competente decidir sobre a autorização de exploração conjunta de serviços públicos de transporte de passageiros.

5 — A autoridade de transportes competente pode condicionar a autorização referida no número anterior à par-

tilha dos benefícios resultantes do acordo de exploração conjunta com a autoridade de transportes ou à adopção de percursos, horários ou tarifários específicos que sirvam o interesse público e promovam a mobilidade dos passageiros.

CAPÍTULO V

Serviço público de transporte de passageiros expresso

Artigo 33.º

Serviço público de transporte de passageiros expresso

1 — O serviço público de transporte de passageiros expresso é explorado em regime de acesso livre, mediante comunicação prévia ao IMT, I. P., observados os requisitos estabelecidos em legislação especial.

2 — A legislação referida no número anterior estabelece as regras gerais aplicáveis aos títulos e tarifas a vigorar nos serviços públicos de transporte de passageiros expresso.

3 — O serviço público de transporte de passageiros expresso pode também ser explorado de acordo com o regime previsto na secção I do capítulo seguinte, para o serviço público de transporte de passageiros flexível.

4 — Os interfaces de transportes devem assegurar o acesso não discriminatório e a igualdade de oportunidades a todos os operadores de serviços públicos de transporte de passageiros expresso, designadamente quanto às instalações, oficinas, estacionamento, bilheteiras, sistemas de atendimento, venda e informação ao público, podendo o respetivo regime ser estabelecido por portaria do membro do Governo responsável pela área dos transportes ou por deliberação da AMT.

CAPÍTULO VI

Serviço público de transporte de passageiros flexível e serviço público de transporte escolar

SECÇÃO I

Serviço público de transporte de passageiros flexível

Artigo 34.º

Regime

1 — A exploração do serviço público de transporte de passageiros pode ocorrer em regime de exploração regular, flexível ou mista, em função das necessidades de transportes a satisfazer na área geográfica a servir.

2 — A exploração do serviço público de transporte de passageiros flexível pode ser efetuada numa ou várias das seguintes modalidades:

- a) Flexibilidade, total ou parcial, na determinação das paragens, dos itinerários, das frequências e dos horários dos serviços;
- b) Flexibilidade na capacidade e características dos veículos a afetar a cada serviço;
- c) Existência de sistemas de solicitação ou reserva de serviço pelo passageiro;
- d) Regime tarifário especial;
- e) Exploração do serviço através da utilização de meios e recursos enquadráveis no disposto do n.º 2 do artigo seguinte;

f) Exploração do serviço através da utilização de meios e recursos afetos ao transporte escolar;

g) Exploração do serviço através da utilização do transporte em táxi; ou;

h) Exploração do serviço através da utilização do serviço de aluguer de veículos de passageiros com ou sem condutor, nos termos da respetiva legislação.

3 — A exploração do serviço público de transporte de passageiros flexível é atribuída tendo em conta o serviço público de transporte de passageiros já existente na mesma área territorial, podendo a referida exploração, caso aplicável, ser integrada ou articulada com o serviço público de transporte de passageiros regular já explorado no âmbito do mesmo modo ou de outros modos de transporte.

4 — A exploração do serviço público de transporte de passageiros flexível pode ser atribuída em áreas geográficas nas quais tenham sido atribuídos direitos exclusivos de exploração, nos termos previstos nos n.ºs 5 e 6 do artigo 27.º

Artigo 35.º

Atribuição da exploração do serviço público de transporte de passageiros flexível

1 — A exploração do serviço público de transporte de passageiros flexível é atribuída pela autoridade de transportes competente, de acordo com as regras do capítulo IV.

2 — Sem prejuízo do disposto no número anterior e no artigo 15.º, podem ser fixadas, por portaria do membro do Governo responsável pela área dos transportes, regras específicas e simplificadas relativas ao acesso à atividade, à organização do mercado, aos condutores e veículos, aplicáveis ao serviço público de transporte de passageiros flexível.

Artigo 36.º

Convolação do serviço público de transporte de passageiros regular

1 — A exploração de determinado serviço público de transporte de passageiros regular pode ser convalidada em exploração de serviço público de transporte de passageiros flexível ou misto, mediante autorização da autoridade de transportes competente, a requerimento do interessado, sem prejuízo das regras estabelecidas para o efeito em contrato de serviço público celebrado previamente e das regras relativas à modificação do contrato previstas no Código dos Contratos Públicos.

2 — Para efeitos do disposto no número anterior, entende-se por convolação a conversão de uma autorização para a exploração de determinado serviço público de transporte de passageiros regular em autorização para a exploração de serviço público de transporte de passageiros flexível ou misto, bem como a situação inversa.

SECÇÃO II

Serviço público de transporte escolar

Artigo 37.º

Organização do transporte escolar

1 — Cabe aos municípios, no âmbito das suas competências e da legislação aplicável a esta matéria, a organização e o financiamento do serviço público de transporte escolar dentro da respetiva área geográfica, sem prejuízo

da possibilidade de delegação ou partilha dessas competências, nos termos do disposto no artigo 10.º

2 — O serviço público de transporte escolar é assegurado com recurso a meios próprios do município ou da autoridade de transportes competente, se diferente do município, através de serviços especializados de transporte escolar ou do serviço público de transporte de passageiros regular ou flexível existente na área geográfica em causa.

3 — O disposto no número anterior não prejudica a aplicação das disposições legais vigentes relativas a transferências financeiras do Orçamento do Estado consignadas ao financiamento de despesas com transportes escolares.

4 — A contratação de serviços especializados de transporte escolar é realizada de acordo com a legislação aplicável em matéria de contratação pública, podendo prever, quando adequado, a possibilidade de utilização da capacidade de ocupação dos veículos por outros passageiros, no regime de serviço público de transporte flexível.

5 — A exploração dos serviços de transporte escolar pode ainda ser incluída no objeto dos procedimentos de contratação de serviços públicos de transporte de passageiros estabelecidos no capítulo IV, de acordo com as regras definidas no respetivo procedimento pela autoridade de transportes competente.

6 — Os termos da exploração do serviço de transporte escolar contratados de acordo com o disposto nos números anteriores podem ser modificados no decurso do prazo contratual, atendendo à evolução das necessidades de transporte decorrentes das flutuações da população escolar e do respetivo parque escolar, nos termos da legislação aplicável em matéria de contratação pública.

CAPÍTULO VII

Títulos e tarifas de transporte

Artigo 38.º

Títulos de transporte

1 — As regras gerais relativas à criação e disponibilização de títulos de transporte e aos sistemas de transportes inteligentes são definidas por portaria dos membros do Governo responsáveis pelas áreas das finanças e dos transportes.

2 — A definição dos títulos de transporte a disponibilizar em determinado serviço público de transporte de passageiros, bem como a definição das regras específicas aplicáveis aos sistemas de transportes inteligentes, designadamente à gestão do sistema de bilhética, à disponibilização aos utilizadores de cartões de suporte e distribuição da respetiva receita e à recolha, disponibilização e tratamento de informação, cabem à autoridade de transportes competente e devem observar as regras gerais referidas no número anterior, podendo ser estabelecidas por deliberação do órgão executivo da autoridade de transportes competente e devendo constar do contrato de serviço público, quando este exista.

3 — A definição dos títulos de transporte nos termos dos números anteriores deve privilegiar a integração tarifária, a intermodalidade e a utilização de sistemas inteligentes de transportes, considerando ainda, quando adequado, as necessidades especiais de transporte ou de grupos de passageiros específicos, sem prejuízo do disposto no artigo 23.º, caso aplicável.

4 — O disposto no n.º 2 não inviabiliza a possibilidade de os operadores de serviço público proporem à autoridade de transportes competente a criação de títulos de transporte, nos termos do artigo seguinte, ficando a sua disponibilização sujeita a aprovação da mesma.

Artigo 39.º

Títulos da iniciativa dos operadores

1 — Os operadores de serviço público podem propor à autoridade de transportes competente, conjuntamente ou não com outros operadores de serviço público, a criação de títulos monomodais.

2 — A criação dos títulos referidos no número anterior encontra-se sujeita a autorização da autoridade de transportes competente, tendo em conta o planeamento, a articulação, a integração, a sustentabilidade e a otimização do sistema de transportes.

3 — A disponibilização de títulos da iniciativa dos operadores de serviço público, nos termos do presente artigo, não confere direito a compensação por obrigação de serviço público.

Artigo 40.º

Fixação e atualização de tarifas

1 — Sem prejuízo das regras tarifárias previstas contratualmente, podem ser estabelecidas pela autoridade de transportes regras gerais relativas à fixação de valores máximos de preços e atualização das tarifas, em qualquer dos casos sendo assegurada a conformidade com a portaria referida no n.º 1 do artigo 38.º

2 — No respeito pelas regras tarifárias estabelecidas nos termos do número anterior, compete às autoridades de transportes competentes a aprovação e fixação dos tarifários a vigorar nas respetivas áreas geográficas, tendo em conta, se aplicável, a proposta dos operadores de serviço público.

3 — Incumbe aos operadores de serviço público a divulgação dos títulos de transporte disponíveis e tarifas em vigor, nos locais de venda ao público e nos respetivos sítios na Internet, sem prejuízo de outros meios de divulgação tidos por adequados.

4 — Sem prejuízo do disposto no número anterior, incumbe às autoridades de transportes a divulgação de informação consolidada relativa aos títulos de transporte disponíveis e tarifas em vigor na sua área geográfica de competência.

Artigo 41.º

Regras de utilização, repartição de receitas e fixação e atualização tarifária de títulos de transporte intermodais

1 — Sem prejuízo das regras previstas contratualmente, a definição das regras de utilização, designadamente quanto ao zonamento, dos critérios para a repartição de receitas pela utilização de títulos intermodais entre os operadores envolvidos e a fixação e atualização tarifária são estabelecidos pela autoridade de transportes competente, exceto relativamente aos títulos previstos no artigo 39.º

2 — As decisões respeitantes a títulos intermodais válidos em operadores de serviço público sob competência de mais do que uma autoridade de transporte carecem de acordo entre as autoridades de transporte envolvidas quanto à definição das respetivas regras de utilização, dos critérios para a repartição das receitas pela utilização dos títulos intermodais entre os operadores envolvidos e quanto à fixação e atualização tarifária.

3 — Para efeitos do disposto no número anterior, quando a autoridade de transportes competente for o Estado, ou estejam em causa verbas do Orçamento do Estado, a definição de critérios para a repartição de receitas pela utilização de títulos intermodais é estabelecida por portaria dos membros do Governo responsáveis pelas áreas das finanças e dos transportes.

4 — Os critérios referidos nos números anteriores são objetivos, mensuráveis e auditáveis.

CAPÍTULO VIII

Supervisão, fiscalização e regime sancionatório

Artigo 42.º

Supervisão e fiscalização

1 — A exploração do serviço público de transporte de passageiros, ao abrigo do disposto no presente RJSPTP, está sujeita à supervisão e fiscalização das autoridades de transportes competentes, as quais podem promover, nesse âmbito, as auditorias tidas por convenientes, nos termos da lei.

2 — No âmbito das suas atribuições de supervisão e fiscalização, as autoridades de transportes competentes supervisionam e fiscalizam a atividade do operador de serviço público em tudo o que respeite à exploração dos serviços e sua conformidade com o disposto no presente RJSPTP e na demais regulamentação aplicável, bem como, se aplicável, o cumprimento do disposto nos contratos de serviço público em que se funda a exploração do serviço público de transporte de passageiros.

3 — O operador de serviço público faculta à autoridade de transportes competente ou a qualquer outra entidade por esta designada, desde que devidamente credenciada, livre acesso às suas instalações, bem como a todos os documentos relativos às instalações e atividades prosseguidas ao abrigo do disposto no presente RJSPTP, incluindo as estatísticas e os registos de gestão utilizados, e presta sobre todos esses documentos os esclarecimentos que lhe sejam solicitados, ficando a autoridade de transportes competente ou a entidade por si designada obrigada a respeitar a confidencialidade das matérias que revistam a natureza de segredo comercial, nos termos legais.

4 — As determinações da autoridade de transportes que venham a ser expressamente emitidas no âmbito dos poderes de fiscalização são imediatamente aplicáveis e vinculam o operador de serviço público, sem prejuízo da possibilidade de recurso aos meios judiciais disponíveis.

5 — Quando o operador de serviço público não cumpria, dentro do prazo que razoavelmente lhe seja fixado, as determinações expressamente emitidas pela autoridade de transportes competente no âmbito dos seus poderes de fiscalização, assiste à autoridade de transportes competente a faculdade de proceder à correção da situação, diretamente ou através de terceiros, sendo os custos incorridos para o efeito suportados pelo operador de serviço público.

6 — A autoridade de transportes competente pode recorrer à caução, caso exista, para pagamento dos custos incorridos em aplicação do disposto no número anterior, sem prejuízo da possibilidade de recurso aos meios judiciais disponíveis.

7 — Podem ainda fiscalizar o cumprimento das disposições do presente RJSPTP e da sua regulamentação, nos termos das respetivas atribuições e competências, a Guarda

Nacional Republicana, a Polícia de Segurança Pública, a Polícia Municipal, o IMT, I. P., a AMT, os municípios, as comunidades intermunicipais, as áreas metropolitanas e outras entidades com atribuições e competências de fiscalização sobre as atividades económicas e atividades do setor da mobilidade e dos transportes.

Artigo 43.º

Responsabilidade do operador de serviço público

1 — O operador de serviço público responde, nos termos do contrato de serviço público ou do título que o habilite a operar, e do presente RJSPTP e da demais legislação aplicável, por quaisquer prejuízos causados no exercício da exploração do serviço público de transporte de passageiros, pela culpa ou pelo risco, não sendo a autoridade de transportes competente responsável neste âmbito.

2 — O operador de serviço público responde ainda, nos termos gerais da relação comitente-comissário, pelos prejuízos causados pelas entidades por si contratadas para o desenvolvimento da exploração do serviço público de transporte de passageiros ao abrigo do disposto no presente RJSPTP.

Artigo 44.º

Incumprimento

1 — Sem prejuízo de outros mecanismos sancionatórios aplicáveis e salvo quando as situações de incumprimento estejam reguladas num contrato de serviço público, em caso de incumprimento grave ou reiterado, por parte do operador de serviço público, das obrigações que lhe incumbem, a autoridade de transportes competente pode determinar a suspensão da prestação do serviço público em causa, pelo prazo máximo de um ano, ou proceder à revogação da respetiva autorização.

2 — Para efeitos do disposto no número anterior, a autoridade de transportes competente deve notificar o operador de serviço público do incumprimento e dar-lhe a possibilidade de se pronunciar num prazo não inferior a cinco dias.

3 — Após ter procedido à audiência do operador de serviço público, nos termos do previsto no número anterior, a autoridade de transportes competente pode exigir-lhe que cesse o incumprimento num prazo razoável, que a autoridade fixa para o efeito.

4 — Caso, após as diligências previstas nos números anteriores, o incumprimento se mantenha, a autoridade de transportes competente pode aplicar as sanções previstas no n.º 1.

5 — Em qualquer caso, o incumprimento grave ou reiterado das obrigações que incumbam ao operador pode dar lugar à suspensão do pagamento das compensações a que tenha direito nos termos do artigo 24.º, enquanto durar o incumprimento.

Artigo 45.º

Sanções contratuais

1 — O contrato de serviço público deve prever a aplicação de multas contratuais para o caso de incumprimento das obrigações nele previstas, cabendo à autoridade de transportes competente que seja parte no contrato a sua aplicação, a qual fica dependente de notificação prévia efetuada ao operador de serviço público para reparar o incumprimento, no prazo definido no contrato.

2 — O prazo para reparação do incumprimento é fixado de acordo com critérios de razoabilidade e tem sempre em conta a defesa do interesse público e a manutenção em operação do serviço público de transporte de passageiros em causa.

3 — A impugnação do ato que aplique a multa não suspende a obrigação de pagamento da mesma.

4 — O produto das multas contratuais reverte para a autoridade de transportes competente.

5 — Caso o operador de serviço público não proceda ao pagamento voluntário das multas contratuais que lhe sejam aplicadas, no prazo de 10 dias úteis a contar da sua notificação pela autoridade de transportes competente, esta pode utilizar a caução, caso exista, para pagamento das mesmas.

6 — No caso de não existir caução, ou de o seu montante ser insuficiente para o pagamento das multas, a autoridade de transportes competente pode deduzir o valor em dívida no montante da compensação por obrigação de serviço público por ela devida ao operador de serviço público em causa.

7 — Os valores mínimos e máximos das multas contratuais são fixados no contrato de serviço público, devendo a sua concreta determinação, pela autoridade de transportes que é parte no contrato, atender à gravidade da infração.

8 — A aplicação das multas previstas no presente artigo não isenta o operador de serviço público da responsabilidade, designadamente criminal e civil, a que eventualmente haja lugar.

Artigo 46.º

Contraordenações

1 — Constituem contraordenação, punível com coima, as seguintes infrações:

a) A exploração do serviço público de transporte de passageiros, em linha ou em rede, sem contrato ou autorização, em violação do disposto nos artigos 15.º e 16.º;

b) O incumprimento das obrigações de serviço público, tal como definidas no contrato ou nos termos do artigo 23.º;

c) O incumprimento das regras de exploração do serviço público de transporte de passageiros expresso, referidas no artigo 33.º;

d) A subcontratação da exploração do serviço público de transporte de passageiros, sem autorização da autoridade de transportes competente, em violação do disposto no n.º 3 do artigo 17.º e no n.º 1 do artigo 32.º;

e) O incumprimento do dever de informação e comunicação referido no artigo 22.º;

f) A exploração do serviço público de transporte de passageiros flexível, em violação do disposto nos artigos 34.º a 36.º e da respetiva regulamentação;

g) O incumprimento das regras relativas ao sistema tarifário aplicáveis aos operadores de serviço público, previstas no artigo 40.º e na respetiva regulamentação;

h) A exploração do serviço público de transporte de passageiros sem a autorização para a manutenção do regime de exploração a título provisório referida nos artigos 10.º a 12.º da lei que aprova o presente RJSPTP, quando aplicável.

2 — As contraordenações previstas nas alíneas a), d) e e) do número anterior são puníveis com coima de € 1 250 a € 3 740 ou de € 10 000 a € 30 000, consoante sejam praticadas por pessoa singular ou coletiva, sendo imputáveis ao operador de serviço público.

3 — As contraordenações previstas nas alíneas *c)*, *f)* e *g)* do n.º 1 são puníveis com coima de € 15 000 a € 44 891,81, sendo imputáveis ao operador de serviço público.

4 — Às contraordenações previstas nos números anteriores é aplicável o regime geral das contraordenações, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 433/82, de 27 de outubro.

5 — A negligência e a tentativa são puníveis.

Artigo 47.º

Sanções acessórias

1 — Simultaneamente com a coima, pode ser determinada a aplicação das sanções acessórias previstas nas alíneas *b)* e *g)* do n.º 1 do artigo 21.º do regime geral das contraordenações, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 433/82, de 27 de outubro, em função da gravidade da infração e da culpa do agente, no caso das contraordenações previstas nas alíneas *a)* e *d)* do n.º 1 do artigo anterior.

2 — As sanções acessórias referidas no número anterior têm a duração máxima de dois anos.

Artigo 48.º

Processamento

1 — A instauração e instrução dos processos de contraordenação compete à AMT, sendo a aplicação das respetivas coimas e sanções acessórias da competência do respetivo conselho de administração.

2 — A AMT deve manter um registo organizado e atualizado de todas as infrações cometidas nos termos da legislação em vigor.

3 — As autoridades de transportes transmitem à AMT os factos subsumíveis aos tipos contraordenacionais previstos no artigo anterior, imediatamente após tomarem conhecimento da sua verificação, e colaboram na instrução do processo contraordenacional.

Artigo 49.º

Produto das coimas

O produto das coimas aplicadas por força do presente RJSPTP reverte:

- a)* Em 25 %, para a entidade que transmite à AMT os factos subsumíveis aos tipos contraordenacionais previstos no artigo 46.º, constituindo sua receita própria;
- b)* Em 45 %, para a AMT, constituindo sua receita própria;
- c)* Em 30 %, para o Estado.

Artigo 50.º

Atribuições e competências da Autoridade da Mobilidade e dos Transportes

As atribuições e competências cometidas pelo presente RJSPTP às autoridades de transportes não colocam em causa as competências e atribuições da AMT em matéria de serviço público de transporte de passageiros, nos termos previstos nos respetivos estatutos.

Artigo 51.º

Simplificação administrativa

1 — Os procedimentos administrativos abrangidos pelo presente RJSPTP e por outros com eles conexos devem realizar-se de forma célere e simplificada para o cidadão,

empresas e entidades públicas, tramitando preferencialmente por meios eletrónicos.

2 — Todos os procedimentos administrativos previstos no presente RJSPTP, para cuja instrução ou decisão final seja legal ou regulamentarmente exigida a apresentação de certidões ou declarações de entidades administrativas, estão abrangidos pelo Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, alterado pelos Decretos-Leis n.ºs 29/2000, de 13 de março, 72-A/2010, de 18 de junho, e 73/2014, de 13 de maio, que o republica, designadamente pelo disposto nos seus artigos 28.º, 28.º-A e 32.º, bem como pelo Decreto-Lei n.º 114/2007, de 19 de abril.

Artigo 52.º

Taxas de emissão e gestão

Sem prejuízo das competências próprias das autarquias locais, a emissão de autorizações provisórias e a celebração de contratos de serviço público, bem como o seu acompanhamento e fiscalização, implicam o pagamento de taxas de emissão e gestão, em termos a aprovar por portaria conjunta dos membros do Governo responsáveis pelas áreas das finanças e dos transportes.

Artigo 53.º

Legislação subsidiária

Em matéria de contratação pública, em tudo o que não esteja estabelecido no presente RJSPTP, aplica-se o previsto no Código dos Contratos Públicos e no Regulamento.

Anexo ao Regime Jurídico do Serviço Público de Transporte de Passageiros

(a que se refere o artigo 14.º do RJSPTP)

Níveis mínimos do serviço público de transporte de passageiros

I. Critérios

1 — Para efeitos de especificação e monitorização, os níveis mínimos de serviço público de transporte de passageiros são definidos através dos seguintes critérios:

- a)* Cobertura territorial;
- b)* Cobertura temporal;
- c)* Comodidade;
- d)* Dimensionamento do serviço;
- e)* Informação ao público.

2 — A operacionalização dos níveis mínimos de serviço público de transporte de passageiros, referida no número anterior, deve considerar as seguintes referências:

a) A área geográfica em que o serviço público se desenvolve, bem como as estruturas territoriais e sistemas urbanos estabelecidos em sede de instrumentos de planeamento territorial, nomeadamente no Programa Nacional da Política de Ordenamento do Território e nos programas regionais de ordenamento do território e nos planos diretores municipais;

b) Os instrumentos de planeamento de transportes e mobilidade existentes, os padrões de mobilidade associados tanto às necessidades de acesso a pólos geradores/atratores de deslocações e a equipamentos e serviços públicos de referência, designadamente nas áreas da saúde e educação,

bem como os movimentos pendulares decorrentes dos resultados do recenseamento geral da população (Censo) mais recente ou noutras fontes de recolha de informação.

3 — Em casos devidamente fundamentados, em que a plena operacionalização dos níveis mínimos de serviço público de transporte de passageiros seja desproporcionadamente difícil ou requeira a aplicação de meios económico-financeiros desproporcionados ou não disponíveis, as autoridades de transportes são pontualmente dispensadas da aplicação dos níveis mínimos de serviço público de transporte de passageiros previstos no presente anexo.

II. Cobertura territorial

1 — Os critérios de cobertura territorial estão relacionados com a amplitude geográfica e com a conectividade interna oferecida pelos serviços públicos de transporte de passageiros.

2 — Estes critérios visam especificar em que medida a rede permite estabelecer ligações entre as diversas zonas da área geográfica servida em condições adequadas, designadamente em termos de tempo total de deslocação.

3 — Para efeitos de configuração do nível mínimo de serviço público de transporte de passageiros, devem ser cumpridos os seguintes critérios de cobertura territorial:

a) Todos os locais com população residente superior a 40 habitantes, de acordo com os dados do mais recente Censo disponível, devem ter acesso a serviço público de transporte de passageiros flexível ou, quando a procura o justifique, a serviço público de transporte de passageiros regular, que assegure a sua conexão, direta ou através de transbordos, à sede de município respetivo e aos principais equipamentos e serviços públicos de referência de nível municipal;

b) Todas as sedes de concelho devem dispor de um serviço público de transporte de passageiros flexível ou, quando a procura o justifique, serviço público de transporte de passageiros regular, que assegure a sua conexão com as restantes sedes de concelho da comunidade intermunicipal ou área metropolitana em que se insiram, sem prejuízo do disposto no critério IV.

III. Cobertura temporal

1 — Os critérios de cobertura temporal estão relacionados com a amplitude horária e ritmo de funcionamento dos serviços públicos de transporte de passageiros.

2 — Estes critérios visam especificar em que medida:

a) O período horário de funcionamento cobre satisfatoriamente as necessidades de deslocação das populações;

b) A distribuição horária do serviço ao longo do dia cobre satisfatoriamente as necessidades de deslocação das populações.

3 — Para efeitos de configuração do nível mínimo de serviço público de transporte de passageiros, devem ser cumpridos, através de serviço público de transporte de passageiros flexível ou, quando a procura o justifique, serviço público de transporte de passageiros regular, os seguintes critérios de cobertura temporal:

a) Os horários praticados devem ser ajustados às necessidades da população e ao período de funcionamento dos equipamentos e serviços públicos, comércio e emprego;

b) Ligações entre um local e a respetiva sede de concelho, no mínimo em três dias da semana, que assegurem:

i) Uma circulação no sentido local — sede de concelho, no período da manhã;

ii) Uma circulação no sentido sede de concelho — local, no período da tarde;

c) Ligações entre sedes de concelho, que assegurem:

i) Uma circulação em cada sentido durante o período da manhã;

ii) Uma circulação em cada sentido durante o período de tarde.

4 — Nas deslocações dentro de um perímetro urbano com mais de 50 000 habitantes, que assegurem:

a) Duas circulações por hora nos períodos de ponta da manhã e da tarde durante os períodos letivos e de férias escolares;

b) Uma circulação por hora no corpo de dia, durante todo o ano.

5 — Nos perímetros urbanos com menos de 50 000 habitantes, as necessidades de deslocações devem ser analisadas caso a caso, de forma a estruturar uma cobertura temporal de serviços que assegure uma adequada satisfação das necessidades das populações.

6 — Os critérios de cobertura temporal estabelecidos no presente critério são válidos para todos os dias úteis do ano.

IV. Comodidade

1 — Os critérios de comodidade estão relacionados com o grau de conforto oferecido pelo serviço público de transporte de passageiros.

2 — Estes critérios visam especificar em que medida:

a) A rede permite estabelecer ligações diretas entre as diversas zonas da área geográfica, minimizando a necessidade de efetuar transbordos entre diferentes meios e modos de transporte;

b) A rede articula convenientemente os diferentes serviços prestados, designadamente em termos de coordenação de horários.

3 — Para efeitos de configuração do nível mínimo de serviço público de transporte de passageiros, devem ser assegurados os seguintes números e durações máximas de transbordos:

a) Deslocações entre um local e uma sede de concelho:

i) Número de transbordos não superior a um transbordo;

ii) Tempo médio de espera em transbordo não superior a 15 minutos;

b) Deslocações entre sedes de concelho:

i) Número de transbordos não superior a um transbordo;

ii) Tempo médio de espera em transbordo não superior a 30 minutos;

c) Deslocações dentro de um perímetro urbano:

i) Dentro dos perímetros urbanos, em função da diversidade e complexidade da rede e modos presentes, o critério de

número máximo de transbordos não é aplicável, devendo ser adotado unicamente os critérios de tempo médio de espera;

ii) Tempo médio de espera em transbordo não superior a 15 minutos.

V. Dimensionamento do serviço

1 — Os critérios de dimensionamento do serviço estão relacionados com a adequação da capacidade oferecida pelo serviço público de transporte de passageiros à respetiva procura.

2 — Estes critérios visam especificar a medida em que a oferta de transporte público fornece uma resposta adequada às necessidades de deslocação da procura, através de serviços públicos de transporte de passageiros flexíveis ou regulares.

3 — Para efeitos de configuração do nível mínimo de serviço público de transporte de passageiros, deve ser assegurado que as taxas de ocupação são iguais ou inferiores ao número homologado de lugares sentados e em pé disponibilizados pelo veículos.

4 — É permitido o transporte de passageiros através de lugares em pé em veículos homologados para o efeito, quando nas seguintes situações:

a) Serviços urbanos, municipais, suburbanos ou intermunicipais, nos modos ferroviário pesado ou ligeiro, e ainda em modo rodoviário em sítio próprio sujeito a uma limitação de velocidade de 70 km/h quando transporte passageiros em pé;

b) Serviços em modo rodoviário realizados exclusivamente dentro de um perímetro urbano ou entre perímetros urbanos contíguos;

c) Serviços em modo rodoviário de ligação entre perímetros urbanos próximos, cujo trajeto se realize maioritariamente no interior desses perímetros urbanos, sujeitos a uma limitação de velocidade de 70 km/h no trajeto entre perímetros urbanos quando transportem passageiros em pé.

VI. Informação ao público

1 — Os critérios de informação ao público estão relacionados com o nível de informação prestada sobre o serviço público de transporte de passageiros disponível.

2 — Para efeitos de divulgação e configuração do nível mínimo de serviço público de transporte de passageiros e do próprio serviço de transportes existente, devem ser disponibilizados diagramas em todos os pontos de acesso à rede, incluindo:

a) Informação clara e adequada sobre o serviço público de transporte de passageiros, percurso, paragens com identificação dos interfaces e horários, com identificação do ponto de acesso em que se encontra;

b) Informação clara e adequada que permita, quando aplicável, uma fácil leitura da rota e horários para acesso à sede de concelho e à cidade de referência, incluindo transbordos e modos de transporte a utilizar para o efeito;

c) Informação clara e adequada sobre as tarifas e títulos de transportes disponibilizados no percurso em causa e ou na área geográfica em que se insere, incluindo de outros modos de transporte com o qual seja efetuado interface, bem como as condições de acesso a bonificações e descontos;

d) Informação clara e adequada sobre os direitos dos passageiros nos vários modos de transporte, bem como dos deveres a observar e as cláusulas contratuais gerais aplicáveis ao contrato de transporte entre o operador de transportes e o passageiro.

3 — Os operadores de serviço público devem divulgar ao público, na Internet, informação detalhada sobre as características do serviço público de transporte prestado, nos termos a definir por deliberação a aprovar pelo conselho diretivo do Instituto da Mobilidade e dos Transportes, I. P..

Declaração de Retificação n.º 23/2015

Para os devidos efeitos, observado o disposto no n.º 2 do artigo 115.º do Regimento da Assembleia da República, declara-se que a Lei n.º 36/2015, de 4 de maio, que «Estabelece o regime jurídico da emissão, do reconhecimento e da fiscalização da execução de decisões sobre medidas de coação em alternativa à prisão preventiva, bem como da entrega de uma pessoa singular entre Estados membros no caso de incumprimento das medidas impostas, transpondo a Decisão-Quadro 2009/829/JAI do Conselho, de 23 de outubro de 2009», publicada no *Diário da República*, 1.ª série, n.º 85, de 4 de maio de 2015, saiu com as seguintes incorreções, que assim se retificam:

No n.º 2 do artigo 8.º:
onde se lê:

«Para efeitos do disposto no número anterior, a autoridade competente do Estado de execução não pode invocar a Decisão-Quadro 2009/829/JAI do Conselho, de 23 de outubro de 2009, para recusar a entrega dessa pessoa, a não ser que tenha sido notificado ao Secretariado-Geral do Conselho que a autoridade competente do Estado de execução também aplicará aquela disposição legal ao decidir a entrega da pessoa em causa ao Estado de emissão.»

deve ler-se:

«Para efeitos do disposto no número anterior, a autoridade competente do Estado de execução não pode invocar o n.º 1 do artigo 2.º da Decisão-Quadro 2002/584/JAI do Conselho, de 13 de junho de 2002, para recusar a entrega dessa pessoa, a não ser que tenha sido notificado ao Secretariado-Geral do Conselho que a autoridade competente do Estado de execução também aplicará aquela disposição legal ao decidir a entrega da pessoa em causa ao Estado de emissão.»

Assembleia da República, 4 de junho de 2015. —
O Secretário-Geral, *Albino de Azevedo Soares*.

PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Secretaria-Geral

Declaração de Retificação n.º 24/2015

Nos termos das disposições da alínea h) do n.º 1 do artigo 4.º e do artigo 11.º do Decreto-Lei n.º 4/2012, de 16 de janeiro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 41/2013, de 21 de março, declara-se que a Portaria n.º 151/2015, de 26 de maio, publicada no *Diário da República*, n.º 101, 1.ª série, de 26 de maio de 2015, saiu com as seguintes inexatidões que, mediante declaração da entidade emitente, assim se retificam:

1 — No Anexo VI, Incumprimentos de compromissos dos apoios zonais de carácter agroambiental «Ma-

ANEXO II - NP EN 13816:2003 - Transportes - Logística e serviços - Transporte público de passageiros - Definição da qualidade de serviço, objetivos e medições

Sendo este Anexo uma Norma Portuguesa é proibida a sua reprodução para outros fins que não sejam a da formação ou uso pedagógico.

O Anexo A – Critérios de Qualidade da presente Norma sistematiza os diversos critérios a considerar num serviço de transporte público.

Norma Portuguesa

NP
EN 13816
2003

Transportes - Logística e serviços - Transporte público de passageiros - Definição da qualidade de serviço, objetivos e medições

Transport - Logistique et services - Transport public de voyageurs - Définition de la
qualité de service, objectifs et mesures

Transportation - Logistics and services - Public passenger transport - Service quality
definition, targeting and measurement

ICS
03.220.01

DESCRITORES

Transporte; transporte de passageiros; logística; serviços de
utilidade pública; qualidade; conformidade; definições

CORRESPONDÊNCIA

Versão Portuguesa da EN 13816:2002

HOMOLOGAÇÃO

Termo de Homologação N° 191/2003, de 2002-06-06

ELABORAÇÃO

CT 148 (RINAVE-CA)


EDIÇÃO

Junho de 2003

CÓDIGO DE PREÇO

X011

© IPQ reprodução proibida

Instituto Português da  Qualidade

Rua António Gião, 2
PT - 2829-513 CAPARICA PORTUGAL

Tel. (+ 351) 21 294 81 00 *E-mail: ipq@mail.ipq.pt*
Fax. (+ 351) 21 294 81 01 *URL: www.ipq.pt*

em branco

ICS: 97.220.40

Versão Portuguesa

Transportes - Logística e serviços - Transporte público de passageiros - Definição da qualidade de serviço, objectivos e medições

Transport – Logistik und Dienstleistungen – Öffentlicher Personenverkehr – Definition, Festlegung von Leistungszielen und Messung der Servicequalität

Transport – Logistique et services – Transport public de voyageurs – Définition de la qualité de service, objectifs et mesures

Transportation – Logistics and services – Public passenger transport – Service quality definition, targeting and measurement

A presente Norma é a versão portuguesa da Norma Europeia EN 13816:2002, e tem o mesmo estatuto que as versões oficiais. A tradução é da responsabilidade do Instituto Português da Qualidade.

Esta Norma Europeia foi ratificada pelo CEN em 2001-12-30.

Os membros do CEN são obrigados a submeter-se ao Regulamento Interno do CEN/CENELEC que define as condições de adopção desta Norma Europeia, como norma nacional, sem qualquer modificação.

Podem ser obtidas listas actualizadas e referências bibliográficas relativas às normas nacionais correspondentes junto do Secretariado Central ou de qualquer dos membros do CEN.

A presente Norma Europeia existe nas três versões oficiais (alemão, francês e inglês). Uma versão noutra língua, obtida pela tradução, sob responsabilidade de um membro do CEN, para a sua língua nacional, e notificada ao Secretariado Central, tem o mesmo estatuto que as versões oficiais.

Os membros do CEN são os organismos nacionais de normalização dos seguintes países: Alemanha, Áustria, Bélgica, Dinamarca, Espanha, Finlândia, França, Grécia, Irlanda, Islândia, Itália, Luxemburgo, Noruega, Países Baixos, Portugal, Reino Unido, República Checa, Suécia e Suíça.

CEN

Comité Européen de Normalization
Europäisches Komitee für Normung
Comité Européen de Normalisation
European Committee for Standardization

Secretariado Central: rue de Stassart 36, B-1050 Bruxelas

NP
EN 13816
2003

p. 4 de 42

Preâmbulo da EN 13816:2002

Este documento EN 13816 foi elaborado pelo Comité Técnico CEN/TC 320 “Transportation – Logistics and services”.

Esta Norma Europeia deve receber o estatuto de norma nacional, por publicação de um texto idêntico ou por adopção, tendo como data-limite para o efeito Outubro de 2002, e as normas nacionais divergentes devem ser anuladas o mais tardar em Outubro de 2002.

Certas partes foram elaboradas em cooperação com os peritos do projecto “QUATTRO”, suportado pelo 4º Programa Quadro RTD em Transportes da União Europeia.

Os anexos A, B e C são informativos.

De acordo com o Regulamento Interno do CEN/CENELEC, os organismos nacionais de normalização dos seguintes países são obrigados a implementar esta Norma Europeia: Alemanha, Áustria, Bélgica, Dinamarca, Espanha, Finlândia, França, Grécia, Holanda, Irlanda, Islândia, Itália, Luxemburgo, Noruega, Portugal, Reino Unido, República Checa, Suécia e Suíça.

Índice	Página
Preâmbulo da EN 13816:2002	4
Introdução	6
1 Campo de aplicação	7
2 Termos e definições	7
3 Metodologia	8
3.1 O ciclo da qualidade	8
3.2 Critérios da qualidade.....	11
4 Requisitos para a qualidade do serviço	11
4.1 Conformidade.....	11
4.2 Gestão da qualidade.....	12
4.3 Definição da qualidade de serviço.....	13
4.4 Medição da qualidade de serviço	13
5 Recomendações	13
5.1 Compromisso entre as partes interessadas	13
5.2 Repartição de responsabilidades	13
5.3 Outros instrumentos de gestão da qualidade	14
Anexo A (informativo) Critérios da qualidade	16
Anexo B (informativo) Glossário de termos relativos ao Transporte Público de Passageiros	21
Anexo C (informativo) Notas Orientadoras na Medição do Desempenho e Satisfação	29

Introdução

A principal finalidade desta norma é a de promover uma abordagem de qualidade das operações de transporte público, focada nas expectativas e necessidades dos clientes, através da especificação de procedimentos tais que:

- chamem a atenção das partes responsáveis sobre os aspectos a considerar;
- conduzam a decisões relevantes e bem fundamentadas, particularmente no que respeita à atribuição de responsabilidades;
- permitam aos clientes, e a outras entidades, comparar de forma fiável a qualidade da oferta de operadores alternativos;
- contribuam para a implementação de processos de melhoria contínua.

Os requisitos desta norma são de tal forma que entidades, quer grandes ou pequenas, podem beneficiar com a sua adopção e utilização.

A adopção desta Norma Europeia pode ser apropriada para:

- 1) *Serviços de Transporte Público de Passageiros em que um único operador assume sozinho toda a responsabilidade pelos principais critérios da qualidade, ou duas ou mais partes acordam entre si a repartição de responsabilidades*

Os requisitos indicados na secção 4 permitirão assegurar uma conformidade total com a norma. Esta conformidade apoiará os prestadores de serviços na prestação dum transporte público de passageiros mais de acordo com as expectativas dos clientes. Com esta finalidade, está prevista a utilização de elementos a partir de uma definição detalhada de qualidade no transporte público de passageiros apresentada como uma lista de critérios da qualidade (anexo A).

A conformidade com a norma permitirá uma melhor afectação dos recursos disponíveis às tarefas que mais contribuem para a melhoria da satisfação dos clientes e das receitas dos prestadores de serviços.

A norma inclui recomendações sobre a forma e conteúdo preferenciais dos acordos sobre qualidade entre partes que partilham responsabilidades num sistema de transporte público de passageiros (TPP), e sobre o lançamento de concursos. As recomendações incluem orientações para a repartição de responsabilidades relativamente aos parâmetros de qualidade relevantes.

A norma também inclui recomendações para a medição da qualidade do serviço.

- 2) *Autoridades que numa situação de concurso/contrato, requerem que o serviço seja prestado em conformidade com esta norma*

No caso de concursos a aplicação desta norma conduz a benefícios adicionais:

O concorrente terá a certeza de que todos os critérios da qualidade não especificamente mencionados na documentação do concurso não serão da sua responsabilidade e que respeitam a legislação nacional e Europeia, não necessitando, portanto, de incluir na sua proposta uma majoração para imprevistos destinada a cobrir responsabilidades implícitas devidas a eventuais tradições nacionais ou locais.

Como resultado da utilização dos termos da norma constantes na lista de critérios da qualidade (anexo A) e definidos no glossário (anexo B), o concorrente ficará habilitado a entender mais facilmente o que lhe é requerido.

Recomenda-se que a documentação de concurso, que estipule que um serviço seja prestado de acordo com esta norma, também inclua requisitos sobre os níveis de qualidade.

1 Campo de aplicação

Esta Norma Europeia especifica os requisitos para definir, objectivar e medir a qualidade do serviço no transporte público de passageiros (TPP), e dá orientações quanto à selecção dos métodos de medição correspondentes.

Destina-se a ser utilizada pelos prestadores de serviços na apresentação e monitorização dos seus serviços, mas também se recomenda o seu uso às autoridades e entidades com responsabilidades na preparação de concursos de TPP.

A sua utilização promove a tradução das expectativas e percepções de qualidade dos clientes em parâmetros de qualidade viáveis, mensuráveis e manuseáveis.

Reconhece-se que uma pessoa singular ou empresa, ou duas ou mais partes que partilham em cooperação a responsabilidade pela prestação dum serviço de TPP (por exemplo: autoridade e operador) podem, na prática, visar cumprir com a norma. Nesta última situação, recomenda-se vivamente que a relação entre as partes seja através de um acordo formal (5.2).

É importante salientar que é o serviço, e não o prestador do serviço, que está em conformidade com a norma.

O anexo A contém uma lista detalhada de critérios da qualidade.

O anexo B contém um glossário de termos.

O anexo C trata dos aspectos relacionados com as medições de desempenho.

Esta norma aplica-se aos serviços de TPP, tal como definido em 2.1, mas sem excluir outros serviços de transporte (por exemplo: sistemas “charter” e de táxis).

2 Termos e definições

Para os fins desta Norma Europeia, aplicam-se os termos e as definições seguintes.

2.1

transporte público de passageiros

Serviços de transporte que têm as seguintes características:

- são abertos a todos, quer viajem sós ou em grupos;
- são divulgados ao público;
- têm horários ou frequências, e períodos de operação fixos;
- têm percursos e paragens fixos, ou origens e destinos definidos, ou áreas de operação definidas;
- são operados de forma continuada; e
- têm tarifário publicado.

Não é limitado por:

- modo de transporte;
- propriedade do veículo e da infraestrutura;
- distância de viagem;
- necessidade eventual de reserva antecipada;
- forma de pagamento da viagem; ou
- estatuto jurídico dos prestadores do serviço.

2.2

prestador do serviço

Entidade que presta um serviço de transporte público de passageiros.

NOTA - Tal não implica uma entidade no sentido jurídico. A entidade que presta o serviço pode ser formada por agrupamento de quaisquer indivíduos, empresas, institutos e autoridades, os quais prestam o serviço em cooperação.

2.3

definição da qualidade de serviço

Conjunto de critérios da qualidade e medidas apropriadas pelo qual o prestador do serviço (entidade que requer a conformidade) é responsável.

3 Metodologia

3.1 O ciclo da qualidade

Esta norma baseia-se no conceito do ciclo da qualidade do serviço. Os princípios gerais do ciclo são descritos neste capítulo e ilustrados na Figura 1, enquanto que os requisitos e recomendações da norma, baseados no princípio do ciclo da qualidade, são apresentados nas secções 4 e 5.

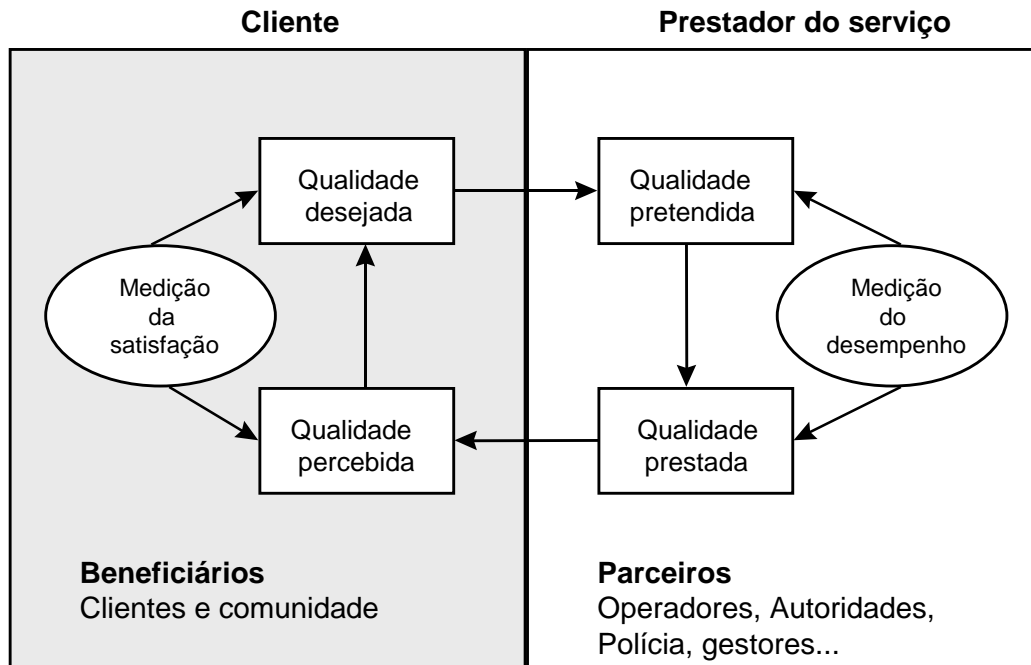


Figura 1 – O ciclo da qualidade de serviço

A relação entre os distintos quatro pontos de vista da qualidade dum serviço de transporte público de passageiros (ver anexo B para definições) é de importância fundamental, e o não reconhecimento das diferenças que possam existir entre eles, quando aplicados ao mesmo serviço, podem prejudicar significativamente os esforços do operador para atingir a igualdade entre a qualidade do serviço realmente prestada e a desejada pelos utilizadores do serviço.

Os elementos e ligações constituintes do ciclo da qualidade são explicados seguidamente.

3.1.1 Qualidade de serviço desejada

Este é o nível de qualidade, que explícita ou implicitamente, o cliente pretende. O nível de qualidade pode ser considerado como a soma de um dado número de critérios da qualidade ponderados. O peso relativo destes critérios pode ser avaliado através de análise qualitativa.

3.1.2 Qualidade de serviço pretendida

Este é o nível de qualidade que o prestador do serviço pretende prestar aos clientes. Este nível é influenciado pelo nível de qualidade desejado pelos clientes, pressões externas e internas, restrições orçamentais e técnicas, e desempenho dos concorrentes. Na definição dos objectivos para o serviço a ser prestado, é necessário ter em conta os seguintes factores:

- uma definição concisa do serviço de referência, por exemplo:
 - pretendemos que os nossos clientes viajem em comboios pontuais (o que significa um atraso máximo de 3 minutos);
 - pretendemos dar uma resposta rápida às sugestões e reclamações dos clientes (o que significa responder num prazo de 10 dias úteis).

- um nível de exigência, o que significa uma percentagem (estimada ou calculada) de passageiros que beneficiam do serviço de referência, por exemplo:
 - 98% dos nossos passageiros viajam em comboios pontuais;
 - 95% dos nossos passageiros encontram a escada rolante, que pretendem utilizar, em boas condições de funcionamento.
- um limiar de desempenho inaceitável. Para cada caso, quando o limiar é atingido, o serviço é considerado como não tendo sido prestado adequadamente, devendo ser tomadas imediatamente medidas correctivas, incluindo serviços alternativos, e os clientes devem ser compensados.

3.1.3 Qualidade de serviço prestada

Este é o nível de qualidade atingido no dia-a-dia. A qualidade prestada mede-se a partir do ponto de vista do cliente. Não se trata simplesmente de uma avaliação técnica que mostre que um dado processo foi cumprido (deste modo, pontualidade é o que é sentido pelos clientes ao longo da viagem, não somente o valor do atraso, como por exemplo: num sistema de comboios cuja frequência é de 10 minutos, se o primeiro comboio estiver 10 minutos atrasado, a medida técnica mostra que todos os comboios estão 10 minutos atrasados. No entanto, somente os passageiros do primeiro comboio sentiram esse atraso, enquanto que os outros passageiros dos comboios seguintes não sentiram qualquer atraso. Nota: Na prática, isto pode não ser sempre o caso, especialmente quando haja transbordos).

A qualidade prestada pode ser medida utilizando matrizes estatísticas e de observações (medidas directas de desempenho, ver anexo C).

3.1.4 Qualidade de serviço percebida

Este é o nível de qualidade percebido pelo cliente. A percepção pelo cliente da qualidade prestada depende da sua experiência pessoal sobre o serviço ou dos serviços que lhe estão associados, da informação que recebe sobre o serviço – pelo prestador do serviço ou outras fontes – ou do seu enquadramento pessoal.

3.1.5 As diferenças entre as qualidades de serviço presentes no ciclo da qualidade podem ser descritas como:

A diferença entre “qualidade desejada” e “qualidade pretendida” representa o grau de capacidade dos prestadores do serviço de orientarem os seus esforços para áreas que são importantes para os clientes.

A diferença entre “qualidade pretendida” e “qualidade prestada” é uma medida da eficiência dos prestadores do serviço em atingir os seus objectivos.

A qualidade percebida tem, por vezes, poucas semelhanças com a qualidade prestada. A qualidade percebida pode ser medida através de inquéritos (medidas “leves”). A diferença entre a qualidade prestada e a qualidade percebida é função dos conhecimentos do cliente sobre o serviço prestado, da sua experiência pessoal (ou relatos de outros) com o serviço e/ou o seu meio cultural e social.

A diferença entre “qualidade desejada” e “qualidade percebida” pode ser tomada como o grau de satisfação do cliente.

3.1.6 A aplicação dos princípios do ciclo da qualidade a qualquer plano de gestão da qualidade envolve:

- a definição ou avaliação das expectativas explícitas e implícitas do cliente;
- a especificação de um serviço viável e realizável, tendo em conta essas expectativas, (por exemplo, especificando um serviço de referência, um nível de exigência e um limiar de rejeição), e, caso seja apropriado, dar conhecimento ao cliente dessa especificação;
- a realização dum serviço que cumpra as especificações (incluindo a medição do desempenho e medidas correctivas);
- a comunicação dos resultados aos clientes, quando apropriado;
- a medição da satisfação dos clientes;
- a análise dos resultados e a tomada das acções correctivas apropriadas.

3.2 Critérios da qualidade

A qualidade global do transporte público de passageiros é formada por um grande número de critérios. Os critérios representam o ponto de vista do cliente sobre o serviço prestado, e, nesta norma, estes critérios estão divididos em 8 categorias.

As categorias 1 e 2 descrevem a oferta de TPP em termos mais gerais, as categorias 3, 4, 5, 6 e 7 dão uma descrição mais detalhada da qualidade do serviço, e a categoria 8 descreve o impacto ambiental do serviço na comunidade em geral:

- 1) oferta de serviço: descrição do serviço oferecido em termos de zona geográfica, horário, frequência e modo de transporte
- 2) acessibilidade: acesso ao sistema de TPP, incluindo interfaces com outros modos de transporte
- 3) informação: prestação sistemática de informação sobre o TPP para apoio ao planeamento e realização de viagens
- 4) tempos: aspectos de horários/durações relevantes para o planeamento e realização de viagens
- 5) apoio ao cliente: elementos de serviço introduzidos para assegurar a melhor adequação possível entre o serviço de referência e os requisitos individuais de cada cliente
- 6) conforto: elementos de serviço introduzidos com a finalidade de tornar as viagens em TPP repousantes e agradáveis
- 7) segurança pessoal: sensação de protecção pessoal sentida pelos clientes, devida às medidas actualmente implementadas e a actividades concebidas para assegurar que os clientes têm conhecimento delas
- 8) impacto ambiental: efeitos no ambiente resultantes da prestação dum serviço de TPP

4 Requisitos para a qualidade do serviço

4.1 Conformidade

O prestador do serviço deve assegurar que os requisitos das secções 4.2, 4.3 e 4.4 são cumpridos.

4.2 Gestão da qualidade

Deve ser adoptada uma gestão de qualidade pelos parceiros do serviço (autoridades, operadores e/ou outros), o que garante que os passos seguintes são realizados com um nível e com uma frequência adequados, tendo em consideração a escala e a complexidade da operação de TPP.

Cada item da lista seguinte deve ser considerado, de forma global ou detalhada, e registado de tal forma que possa ser revisto.

- 1) Identificação das expectativas explícitas e implícitas do cliente relativamente à qualidade do serviço de TPP.
- 2) Tomada em conta das restrições legais, políticas, financeiras técnicas e outras.
- 3) Identificação dos níveis de qualidade existentes e das áreas potenciais a melhorar
- 4) Definição dos objectivos tendo em conta os itens 1, 2 e 3 acima e o item 5 seguinte. Isto envolve a transformação dos dados destes itens em critérios da qualidade mensuráveis, e:
 - selecção de critérios a partir da lista de critérios da qualidade (ver anexo A), tendo em atenção o número de passageiros afectado
 - especificação do nível de desempenho a atingir para cada um dos critérios acima mencionados, tendo em atenção o número de passageiros afectado. Isto envolve (ver 3.1.2):
 - a definição do serviço de referência
 - o nível de realização, expresso, quando apropriado, em percentagem dos passageiros afectados
 - o limiar de rejeição
 - as compensações (se contratadas) nos casos de não obtenção dos limiares de aceitação
- 5) Medição do desempenho. Isto envolve:
 - a selecção dos métodos de medição (ver 5.3 e anexo C)
 - a definição da frequência de medição
 - a definição dos métodos de cálculo dos resultados, e a sua validação
 - a documentação dos resultados
- 6) Tomada de acções correctivas – isto é, melhoria do desempenho ou revisão dos objectivos. Isto envolve:
 - acções correctivas no caso de não obtenção dos níveis de desempenho pretendidos
 - acções correctivas no caso de desempenho inaceitável
 - comunicação apropriada
- 7) Avaliação da percepção do cliente sobre a qualidade prestada para estabelecer uma base para o item 8 abaixo.
- 8) Preparação e implementação de planos de acção apropriados para reduzir as diferenças entre:
 - qualidade prestada e qualidade percebida
 - qualidade desejada e qualidade percebida

4.3 Definição da qualidade de serviço

Na definição/apresentação da qualidade do(s) serviço(s) oferecido(s), o prestador do serviço deverá seleccionar critérios a partir da lista fornecida no anexo A fim de preparar uma definição de qualidade de serviço dum sistema particular de TPP. Todos os critérios de nível 1 dessa lista devem ser incluídos, salvo se não forem relevantes para o serviço prestado. Nos casos de exclusão de critérios de nível 1, deve ser incluída uma justificação escrita na definição da qualidade do serviço. Adicionalmente, o prestador do serviço deve seleccionar critérios de nível 2 e 3 de acordo com as suas necessidades e preferências para o serviço definido.

Os critérios do anexo A podem ser agrupados num critério, subdivididos e/ou mudar de nome. Em todos os casos deve ser feita referência à numeração decimal do anexo A. Podem ser introduzidos critérios adicionais, que devem ter uma numeração decimal que identifique o grupo a que pertencem.

4.4 Medição da qualidade de serviço

Para cada critério, na medição do desempenho da qualidade do serviço devem ser utilizados métodos apropriados. No anexo C descrevem-se alguns métodos relevantes, e apresentam-se alguns exemplos para a sua utilização.

Podem ser utilizados métodos alternativos, desde que produzam resultados equivalentes. Quando se utiliza um método alternativo, com cada declaração de desempenho deve ser incluído um sumário dos seus parâmetros.

5 Recomendações

5.1 Compromisso entre as partes interessadas

Recomenda-se vivamente, quando duas ou mais partes partilham em cooperação a responsabilidade pela prestação dum serviço de TPP (por exemplo, autoridade e operador), que seja feito um acordo formal para assegurar que a repartição de responsabilidades e a determinação das ferramentas de gestão da qualidade a serem aplicadas sejam adequadamente estabelecidas.

5.2 Repartição de responsabilidades

Nas situações em que a prestação de um serviço de TPP eficaz depende da participação e cooperação de duas ou mais entidades ou parceiros, é essencial prestar particular atenção de molde a assegurar que todas as partes sejam capazes de identificar, e compreender totalmente, quais os critérios da qualidade por que são responsáveis. É também essencial que cada parte esteja consciente das responsabilidades das outras partes. Um dos objectivos principais destas recomendações é o processo de repartição dessas responsabilidades, o qual deve incluir:

- um sistema de gestão da qualidade conjunto, ou
- devem ser adoptados sistemas de gestão da qualidade separados.

Em ambos os casos recomenda-se vivamente que seja formalizado um acordo entre as partes, que contenha os seguintes elementos, e que reparta as responsabilidades por cada uma:

1) Objectivos comuns dos parceiros do sistema de TPP

2) Expectativas dos clientes

- 2.1) Escolha dos métodos de investigação
- 2.2) Investigação
- 2.3) Conversão dos resultados da investigação em critérios de desempenho
- 2.4) Comunicação com o mercado, sempre que apropriado

3) Elaboração dos objectivos

- 3.1) Identificação dos níveis existentes de qualidade e das oportunidades de mudança
- 3.2) Análise das restrições legais, políticas, financeiras e outras
- 3.3) Definição do número de objectivos e selecção dos critérios da qualidade a incluir
- 3.4) Fixação dos objectivos: serviços de referência, tolerâncias e limiares de rejeição
- 3.5) Selecção do método de medição, frequência, cálculo e validação
- 3.6) Divulgação da informação sobre objectivos

4) Qualidade prestada

- 4.1) Responsabilidade pelo resultado de cada critério, seleccionado do anexo A, relevante para a prestação do serviço
- 4.2) Desempenho respectivo de cada critério
- 4.3) Medição de desempenho
- 4.4) Acção correctiva

5) Qualidade percebida pelo cliente

- 5.1) Comunicação da qualidade prestada e eventuais acções correctivas
- 5.2) Selecção de métodos de medição
- 5.3) Medição da qualidade percebida

5.3 Outros instrumentos de gestão da qualidade

- **auto-avaliação:** vários métodos, incluindo o modelo EFQM utilizado na avaliação para o Prémio Europeu da Qualidade
- **implementação de programas de melhoria contínua**
- **comparação de desempenhos (“benchmarking”):** como método de partilha de conhecimentos e de experiências de boas práticas, com o fim de aperfeiçoamento através da identificação de objectivos
- **normalização e/ou certificação:** instrumentos a serem utilizados para melhorar a gestão da qualidade e a definição do serviço

- **parcerias de qualidade:** através da cooperação entre autoridades e operadores para melhorar o serviço cooperado e, conseqüentemente, a qualidade de serviço
- **garantias de serviço:** pelo compromisso dos prestadores do serviço (autoridades e operadores) no sentido dos clientes

Anexo A

(informativo)

Critérios da qualidade

A.1 Introdução

A utilização do Quadro A.1 é um requisito para a preparação duma definição da qualidade de serviço (ver 2.3 e 4.3). Para definições consultar o anexo B.

O Quadro A.1 contém uma lista detalhada dos critérios da qualidade de um serviço de TPP sob o ponto de vista do cliente. Os utilizadores desta lista devem ter presente que frequentemente, na prática, os clientes do TPP não apercebem a qualidade de forma tão detalhada como a listada.

Os meios disponíveis para influenciar a percepção dos clientes sobre os critérios da qualidade listados variam entre modos de transporte, ambientes e prestadores de serviços. Recomenda-se que os utilizadores da listagem forneçam a sua própria lista dos meios à sua disposição.

A listagem cobre todos os segmentos de clientes, incluindo, por exemplo, clientes com mobilidade reduzida.

A.2 Critérios da qualidade

Quadro A.1 – Critérios da qualidade

Nível 1	Nível 2	Nível 3
1. Oferta de serviço	1.1 Modos	
	1.2 Rede	1.2.1 distância aos pontos de embarque (E) / desembarque (D) 1.2.2 necessidade de transbordo 1.2.3 área coberta
	1.3 Operação	1.3.1 período de operação 1.3.2 frequência 1.3.3 capacidade do veículo
	1.4 Adequação	
	1.5 Fiabilidade	

2. Acessibilidade	2.1 Interface externa	2.1.1 para peões 2.1.2 para ciclistas 2.1.3 para utilizadores de táxi 2.1.4 para utilizadores de automóveis
	2.2 Interface interna	2.2.1 entradas/saídas 2.2.2 movimentação interna 2.2.3 transbordo para outros modos de TPP
	2.3 Títulos de transporte	2.3.1 aquisição na rede 2.3.2 aquisição fora da rede 2.3.3 validação
3. Informação	3.1 Informação geral	3.1.1 sobre oferta de serviço 3.1.2 sobre acessibilidade 3.1.3 sobre fontes de informação 3.1.4 sobre tempos de viagem 3.1.5 sobre apoio ao cliente 3.1.6 sobre conforto 3.1.7 sobre segurança pública 3.1.8 sobre impactos ambientais
	3.2 Informação de viagem em situações normais	3.2.1 direcções de ruas 3.2.2 identificação de pontos de E/D 3.2.3 sinais de direcção dos veículos 3.2.4 sobre itinerários 3.2.5 sobre tempos 3.2.6 sobre tarifas 3.2.7 sobre tipos de bilhetes
	3.3 Informação de viagem em situações perturbadas	3.3.1 sobre a situação actual/prevista da rede 3.3.2 sobre alternativas disponíveis 3.3.3 sobre reembolso/compensação 3.3.4 sobre sugestões e reclamações 3.3.5 sobre objectos perdidos

4. Tempo	4.1 Duração de viagem	4.1.1 planeamento de viagem 4.1.2 entrada/saída 4.1.3 nos pontos de E/D e de transbodo 4.1.4 no veículo
	4.2 Cumprimento do horário	4.2.1 pontualidade 4.2.2 regularidade
5. Apoio ao cliente	5.1 Compromisso	5.1.1 orientação para o cliente 5.1.2 inovação e iniciativa
	5.2 Interface com o cliente	5.2.1 inquéritos 5.2.2 reclamações 5.2.3 compensações
	5.3 Pessoal	5.3.1 disponibilidade 5.3.2 atitude comercial 5.3.3 competências 5.3.4 aparência
	5.4 Assistência	5.4.1 nas interrupções de serviço 5.4.2 para clientes com necessidade de ajuda
	5.5 Opções de títulos de transporte	5.5.1 flexibilidade 5.5.2 tarifas especiais 5.5.3 integração tarifária 5.5.4 modos de pagamento 5.5.5 aconselhamento sobre preços

6. Conforto	6.1 Funcionamento das facilidades disponíveis	6.1.1 nos pontos de E/D 6.1.2 nos veículos
	6.2 Lugares sentados e espaço individual	6.2.1 no veículo 6.2.2 nos pontos de E/D
	6.3 Conforto em trajecto	6.3.1 condução 6.3.2 partida/paragem 6.3.3 factores externos
	6.4 Condições ambientais	6.4.1 atmosféricas 6.4.2 protecção às intempéries 6.4.3 limpeza 6.4.4 luminosidade 6.4.5 congestão 6.4.6 ruído 6.4.7 outras actividades indesejadas
	6.5 Facilidades complementares	6.5.1 casas de banho 6.5.2 guarda de bagagens e outros objectos 6.5.3 comunicações 6.5.4 restauração 6.5.5 serviços comerciais 6.5.6 entretenimento
	6.6 Ergonomia	6.6.1 facilidade de movimentação 6.6.2 concepção dos equipamentos

7. Segurança pessoal/pública	7.1 Protecção ao crime	7.1.1 concepção preventiva 7.1.2 iluminação 7.1.3 monitorização visível 7.1.4 presença de pessoal de segurança/policiamento 7.1.5 pontos de assistência identificados
	7.2 Prevenção de acidentes	7.2.1 presença/visibilidade de suportes, ex. corrimão 7.2.2 prevenção/sinalização de perigos 7.2.3 protecção activa por agentes
	7.3 Gestão de emergências	7.3.1 instalações e planos
8. Impacto ambiental	8.1 Poluição	8.1.1 emissões 8.1.2 ruído 8.1.3 poluição visual 8.1.4 vibrações 8.1.5 sujidade e pó 8.1.6 odores 8.1.7 resíduos 8.1.8 interferências electromagnéticas
	8.2 Recursos naturais	8.2.1 energia 8.2.2 espaço
	8.3 Infraestrutura	8.3.1 efeitos de vibrações 8.3.2 desgaste do pavimento/carril/etc. 8.3.3 consumo dos recursos disponíveis 8.3.4 roturas devidas a outras actividades

Anexo B

(informativo)

Glossário de termos relativos ao Transporte Público de Passageiros

B.1 Introdução

Este glossário contém termos específicos para o transporte público de passageiros, os quais são utilizados nesta norma “Transportes – Logística e serviços - Transporte público de passageiros – Definição da qualidade de serviço, objectivos e medições”.

Os termos foram identificados e definidos tendo em atenção vários glossários publicados nesta área. Quando apropriado, os termos e definições já publicados foram adoptados, embora em alguns casos tenham sido adaptados para uma melhor compreensão.

B.2 Estrutura

Os termos e definições deste glossário estão ordenados por ordem alfabética:

B.3 Termos e definições

B.3.1

acessibilidade

acesso ao sistema de TPP, incluindo interfaces com outros modos de TPP

B.3.2

adequação

grau com que os serviços oferecidos respondem às necessidades dum cliente individual

B.3.3

apoio ao cliente

elementos de serviço introduzidos para assegurar a melhor adequação possível entre o serviço de referência e os requisitos de qualquer cliente individual

B.3.4

atraso

período após o horário programado/publicado em que uma viagem de TPP está registada para operar

B.3.5

atributo de cliente

qualidade de serviço ou objecto material reconhecido como apropriado para um indivíduo

B.3.6

avanço

período anterior ao horário programado/publicado em que uma viagem de TPP está registada para operar

B.3.7

capacidade

medida em que uma unidade de TPP pode acomodar todos os passageiros que pretendem viajar num dado momento de acordo com as suas expectativas (essas expectativas podem estar limitadas por regulamentação)

B.3.8

carta do cliente

documento impresso que identifica o prestador do serviço e que detalha os seus compromissos com o cliente, incluindo formas de compensação nos casos de deficiência no serviço

B.3.9

cliente

pessoa interessada em satisfazer a sua necessidade pessoal de deslocação utilizando um serviço de TPP, a partir do momento de planeamento da deslocação até à cessação do contrato com o prestador do serviço (ver passageiro)

B.3.10

cliente (potencial)

pessoa com uma necessidade individual de se deslocar

B.3.11

comparação de desempenho (“benchmarking”)

comparação sistemática dos sistemas e do desempenho de um prestador de serviços de TPP relativamente a outros prestadores. Esta comparação não é necessariamente realizada com base no modo de transporte e, quando apropriado, pode ser feita relativamente a outras indústrias de serviços

B.3.12

conforto

elementos de serviço introduzidos com a finalidade de tornarem as viagens em TPP mais repousantes e agradáveis

B.3.13

etapa (passageiro)

viagem de um passageiro num único veículo sem necessidade de transbordo

B.3.14

facilidade (de TPP)

dispositivo, meio, prédio ou equipamento providenciado principalmente para facilitar o uso do TPP

B.3.15

factor de carga do veículo

relação entre o número de passageiros transportado num veículo e a sua capacidade

B.3.16

fiabilidade

grau com que o cliente tem a certeza que os serviços serão cumpridos

B.3.17

frequência

número de passagens de unidades de TPP num dado ponto, durante um período de tempo, para um mesmo destino

B.2.18

horário

publicação das horas de passagem dos veículos, por período de funcionamento e linha

B.3.19

identificação de ponto E/D

dispositivos de sinalização de localização e identificação de um ponto E/D

B.3.20

(impacto) ambiental

efeito no meio ambiente global, resultante da prestação dum serviço de TPP

B.3.21

indicadores de direcção do veículo

informação de viagem prestada nos veículos relativamente à identificação da linha, destino e localização actual

B.3.22

informação

prestação sistemática de indicações sobre um serviço de TPP para apoio do planeamento e da realização de viagens

B.3.23

informação de viagem

prestação voluntária de indicações sobre o actual desempenho do serviço, alternativas disponíveis e assistência em caso de incidente

B.3.24

informação sobre o serviço

prestação voluntária de indicações sobre os serviços planeados

B.3.25

inquérito cliente mistério

método de medição da qualidade de serviço baseado em observações objectivas, referenciadas a critérios específicos e pré-determinados, efectuadas de forma independente por equipas de inquérito treinadas, que agem como se fossem clientes genuínos em viagem no sistema

B.3.26

inquérito de satisfação ao cliente

inquérito desenhado de forma a avaliar o grau com que o cliente pensa que os seus requisitos foram satisfeitos

B.3.27

intervalo

tempo entre passagens de duas unidades de TPP que servem uma secção de percurso(s) com pelo menos dois pontos de E/D comuns

B.3.28

linha

percurso de uma unidade de TPP, incluindo todas as paragens programadas, e caracterizada por pontos de origem e destino pré-determinados

B.3.29

medição directa do desempenho

método de monitorização do desempenho actual do serviço a partir de registos operacionais ou de observações directas

B.3.30

mobilidade reduzida

pessoa com deficiência física ou mental, ou estando de algum modo sobrecarregada, tal que a sua mobilidade está reduzida

B.3.31

multi-modal

domínios ou actividades que envolvem ou afectam mais de um modo de transporte, incluindo transbordos, escolhas, cooperação e coordenação de vários modos

B.3.32

oferta de serviço

extensão do serviço oferecido, em termos de cobertura geográfica, horários de frequência e modo de transporte

B.3.33

operador

prestador do serviço ou elemento do prestador do serviço possuidor de “licença de operação”

B.3.34

parceria de qualidade

acordo formal, não necessariamente contratual, entre partes dos sectores público e privado, para a cooperação na promoção e prestação de serviços de TPP

B.3.35

passageiro

cliente que utiliza o TPP para satisfazer as suas necessidades de deslocação (ver cliente)

B.3.36

plano de operação

âmbito e densidade das viagens planeadas do veículo

B.3.37

pontualidade

grau com que os veículos cumprem os horários publicados

B.3.38

período de funcionamento

horas do dia em que o serviço é disponibilizado

B.3.39

ponto E/D

(ponto de embarque/desembarque)

área dedicada, quer sobre o itinerário principal quer fora dele, onde os clientes aguardam para embarcar, desembarcam e fazem transbordo entre unidades de TPP. Os pontos de E/D podem ser uni-modais ou multi-modais

B.3.40

qualidade de serviço (desejada)

nível pretendido, explícita ou implicitamente, pelo cliente

B.3.41

qualidade de serviço (percebida)

impressão do cliente sobre a qualidade do serviço prestado

B.3.42

qualidade de serviço (prestada)

nível atingido segundo critérios mensuráveis objectivamente

B.3.43

qualidade de serviço (pretendida)

nível que o prestador do serviço pretende atingir

B.3.44

quilometragem em vazio do veículo

quilometragem realizada sem serviço comercial

B.3.45

rede

gama e amplitude da oferta de serviços de TPP em termos de horário, cobertura geográfica e modo de transporte

B.3.46

regularidade

grau com que os veículos cumprem os intervalos publicados

B.3.47

segurança pessoal/pública

sentimento de protecção pessoal sentido pelos clientes, devido às medidas implementadas na prática e a actividades desenvolvidas para assegurar que os clientes têm conhecimento dessas medidas

B.3.48

serviço de grupos (“charter”)

serviço de transporte, utilizando unidades de TPP, para um grupo de clientes que, com finalidade comum e sob um contrato único, adquirem o uso exclusivo dum meio de transporte para viajarem juntos num itinerário comum

B.3.49

sistema (de TPP)

conjunto de veículos, instalações, operações e gestão

B.3.50

tempo de acesso

tempo necessário para entrar na rede a partir do ponto de origem da viagem

B.3.51

tempo de paragem do veículo

tempo previsto para que um veículo desembarque e embarque os passageiros num ponto de E/D, incluindo a abertura e fecho das portas

B.3.52

tempo de percurso do veículo

tempo necessário para que uma unidade de TPP complete um itinerário específico

B.3.53

tempo de reversão

tempo previsto no horário entre a chegada dum veículo ao seu destino e a sua partida para a viagem seguinte

B.3.54

tempo de saída

tempo necessário para abandonar o sistema e atingir o destino da viagem

B.3.55

tempo de transbordo (real ou planeado)

tempo necessário para realizar um transbordo entre itinerários ou modos de transporte

B.3.56

tempo de viagem

tempo necessário para realizar uma viagem

B.3.57

tempo/duração

aspectos temporais relevantes para o planeamento e realização de deslocações

B.3.58

tempo num ponto de E/D

tempo passado necessariamente na rede, fora das unidades de TPP, de forma a completar a viagem planeada

B.3.59

terminal (E/D)

área com um ou mais pontos de E/D, em que pelo menos um deles é destino final de uma linha

B.3.60

títulos de transporte (aquisição)

possibilidade de adquirir títulos de transporte

B.3.61

títulos de transporte (fora da rede)

possibilidade de obtenção de títulos de transporte noutros locais

B.3.62

títulos de transporte (na rede)

possibilidade de obtenção de títulos de transporte nos pontos de E/D ou nos veículos

B.3.63

trajecto

passagem programada de um veículo de TPP ao longo de um itinerário único (ver também B.3.67)

B.3.64

transbordo

transferência de passageiro entre unidades de TPP, independentemente do modo

B.3.65

transporte público de passageiros (transporte público) (TPP)

serviços que, em geral, preenchem as características e âmbito listados na secção 2.1 desta norma

B.3.66

veículo (de TPP)

veículo único, ou grupo de veículos ligados entre si e operados simultaneamente, utilizado para prestar um transporte em comum a um certo número de passageiros

B.3.67

viagem do veículo

deslocação programada de um veículo ao longo de uma única linha (ver também B.3.27)

B.3.68

viagem (passageiro)

viagem global dum passageiro, desde a origem até ao destino, incluindo todas as etapas, transbordos e atrasos

Anexo C

(informativo)

Notas Orientadoras na Medição do Desempenho e Satisfação

C.1 Introdução

C.1.1 Estas notas têm como objectivo providenciar orientações sobre os principais métodos de medição do desempenho e da satisfação correntemente utilizados no transporte público de passageiros, em particular:

- para as medições de satisfação: Inquéritos de Satisfação dos Clientes (ISC);
- para as medições de desempenho: Inquéritos Cliente Mistério (ICM) e Medições “Directas de Desempenho” (MDD).

Deve ter-se em conta que estas notas dizem apenas respeito à medição de desempenho e satisfação e não à recolha dos dados em si mesmos, o que deve incluir técnicas adicionais tais como as de preferências reveladas, preferências declaradas e observações directas.

C.1.2 Estas notas orientadoras são suportadas pela matriz do **Quadro C.1**, ‘Alguns Exemplos de Medições de Desempenho e Satisfação Utilizadas no Transporte Público de Passageiros’. O **Quadro C.1** refere-se ao ciclo da qualidade tal como descrito nesta norma. A coluna ‘Medições de Satisfação’ da matriz diz respeito à qualidade de serviço percebida do ponto de vista do cliente. As ‘Medições de Desempenho’ da coluna à direita dizem respeito à qualidade de serviço pretendida e à qualidade de serviço prestada ao cliente pelo prestador do serviço. Na matriz segue-se a classificação dos critérios da qualidade utilizada no anexo A.

C.1.3 No **Quadro C.2**, ‘Exemplos detalhados de métodos de medições’, são dadas explicações mais detalhadas de alguns exemplos específicos. Tal deverá dar orientações sobre a forma de especificar e definir com maior detalhe as medições de desempenho ou satisfação.

C.1.4 Deve salientar-se que os exemplos citados no **Quadro C.1** e no **Quadro C.2** foram concebidos a partir da literatura disponível pelos redactores desta norma em Janeiro de 1999. A lista não é exaustiva e os utilizadores da norma deverão decidir quais as medições e objectivos mais apropriados para as medições da Qualidade de Serviço, tendo presente as suas próprias circunstâncias. A situação pode ser bem diferente, por exemplo, entre serviços intensivos em cidades e serviços menos frequentes em áreas rurais.

Contudo, em todos os casos o ponto de partida deve ser o de fazer as medições o mais possível focadas no cliente.

C.1.5 Em C.2 lista-se um resumo dos pontos chave a considerar na concepção do quadro das medições de desempenho ou de satisfação. A isto seguem-se em C.3 a C.6 orientações mais detalhadas sobre métodos de medição de desempenho ou satisfação, em particular sobre Inquéritos de Satisfação dos Clientes (ISC), Inquéritos Cliente Mistério (ICM) e Medições Directas de Desempenho (MDD).

C.1.6 Estão planeadas revisões do anexo C de três em três anos.

C.2 Resumo dos pontos-chave

C.2.1 As medições de desempenho devem ser o mais focadas possível no cliente, medindo aspectos do serviço salientados, durante os estudos de mercado, como de grande importância para o passageiro (ver C.3.1).

C.2.2 As relações custo-eficácia das medições de desempenho ou de satisfação devem ser tidas em conta pelo operador ou autoridade na concepção do quadro de desempenho (ver C.3.2).

C.2.3 Devem ser utilizadas medições apropriadas, tendo em atenção as necessidades específicas do operador e/ou autoridade e dos seus clientes. Deverá atingir-se um acordo entre o operador e a autoridade sobre as medições e objectivos a utilizar, tal como recomendado na norma (ver C.3.3 e C.3.4).

C.2.4 Na concepção do quadro de desempenho devem ser consideradas as necessidades dos clientes potenciais, e não somente dos utilizadores actuais (ver C.3.6).

C.2.5 As medições de desempenho devem ser baseadas em definições claras, de forma que seja evidente para todas as partes o que é exactamente medido, como é medido e com que frequência (ver C.3.7).

C.2.6 Os Inquéritos de Satisfação dos Clientes (ISC) avaliam os níveis de satisfação com o serviço prestado, face a uma escala definida de qualidade esperada pelo cliente (ver C.4.1).

Em função das características do serviço, deverá considerar-se quando e onde os inquéritos ISC devem ser realizados. A técnica de inquérito não deverá envolver os resultados (ver C.4.2).

C.2.7 Para identificar tendências é importante que a monitorização do desempenho e da satisfação sejam realizadas e documentadas com carácter regular e periódico (ver C.4.3).

C.2.8 Deve ser feita uma avaliação contínua da adequação do quadro do desempenho face a alterações das necessidades e prioridades do operador e do cliente (ver C.4.3).

C.2.9 As percepções do cliente podem ser influenciadas por factores exteriores (ver C.4.4).

C.2.10 Os Inquéritos Cliente Mistério (ICM) medem a qualidade do serviço baseados, tanto quanto possível, em observações objectivas levadas a cabo por equipas de inquérito independentes e treinadas para actuar como clientes, que classificam o serviço face a critérios pré-determinados (ver C.5.1).

Os ICM permitem a monitorização de elementos específicos do serviço focados nas características que são mais importantes para o cliente (ver C.5.2).

C.2.11 As Medições Directas de Desempenho (MDD) permitem que o desempenho seja monitorizado e objectivado face a escalas definidas (ver C.6.1).

C.3 Generalidades

C.3.1 As medições de desempenho escolhidas por um prestador do serviço devem focar-se em aspectos identificados como importantes para o cliente. Devem ter-se em consideração circunstâncias locais e é importante que se seleccionem medições apropriadas às necessidades específicas do prestador do serviço e do cliente.

C.3.2 As medições utilizadas dentro de um dado quadro de desempenho devem ser eficazes, face ao seu custo, para os objectivos para as quais foram concebidas. Os níveis definidos de desempenho devem visar a obtenção de níveis de serviço mutuamente benéficos e disponíveis para o prestador do serviço e para o cliente.

C.3.3 O enquadramento mostrado no **Quadro C.1** cobre todos os critérios da qualidade do Anexo A, a partir do ponto de vista do cliente. No **Quadro C.1** também se dão exemplos dos tipos de medições que podem ser utilizados na medição do desempenho segundo cada Critério de Qualidade, e podem ser seleccionados de acordo com as necessidades de cada prestador do serviço.

C.3.4 Alguns dos critérios da qualidade que se mostram no quadro podem não ser aplicáveis a certos operadores ou autoridades, ou em certas situações. Nestes casos, podem ser omitidos, sujeitos no entanto às restrições de 4.3. Por exemplo, os critérios 1 e 2 do **Quadro C.1** são, efectivamente, parâmetros de concepção em que se baseia o desenvolvimento de um sistema de transporte público, e como tal, pode não ser apropriado medi-los todos os dias. Por isso, podem não ser relevantes quando certos operadores têm um envolvimento reduzido no planeamento da rede. Certos utilizadores da norma, para os quais estes critérios não são apropriados podem preferir optar por medir o desempenho a partir do critério 3. No entanto, é importante salientar que, para cumprir com os requisitos de 4.3, devem providenciar uma justificação escrita para a exclusão desses critérios.

C.3.5 Além disso, pequenos prestadores do serviço podem não ter acesso a técnicas especializadas ou aos recursos financeiros necessários para medir o desempenho, e não poderem, por isso, afectar à medição do desempenho o mesmo nível de recursos que os grandes prestadores de serviços. Os níveis de investigação e de recolha de dados devem, portanto, ser apropriados à dimensão da organização em causa. Em alguns casos, pode ser apropriado que pequenos operadores acordem realizar em conjunto os estudos de mercado necessários para satisfazer as suas necessidades comuns. Quando se adopta o recurso a projectos comuns, cada operador deve assegurar que a sua “definição da qualidade de serviço” (4.3) inclui referência a qualquer partilha de recursos.

C.3.6 As necessidades dos clientes potenciais devem ser consideradas aquando da realização dos estudos de mercado. Os prestadores do serviço devem avaliar as necessidades do seu mercado para além dos seus clientes actuais, de forma a assegurar que as medições do desempenho sejam focadas nos elementos do serviço que são importantes para uma clientela mais alargada. É possível que alguns clientes potenciais não utilizem o sistema devido ao fraco desempenho de certos critérios, e tal não poderá ser identificado a partir dos estudos de mercado baseados unicamente nos clientes actuais.

C.3.7 Devem também ser dadas definições claras para cada medição, com a documentação relevante sobre o que cobre exactamente a medição, e a metodologia para a recolha dos dados seja compreensível.

C.4 Inquéritos de Satisfação dos Clientes (ISC)

C.4.1 Os Inquéritos de Satisfação dos Clientes (ISC) são uma ferramenta para avaliar a satisfação do cliente e devem, portanto, ser claramente distinguidos das ferramentas para a medição do desempenho. Os ISC são concebidos para avaliar o nível de satisfação com o serviço prestado e não devem ser considerados como uma medição rigorosa. Os ISC relacionam-se com o lado esquerdo do Ciclo da Qualidade, tal como apresentado na norma. Através da medição da satisfação podem ser feitas comparações com a qualidade de serviço desejada pelo cliente. A satisfação do cliente mede-se através duma escala em que o cliente julga em que medida o serviço prestado satisfaz os seus requisitos. Deve ser distinguido da percepção do cliente, o que não mede o cumprimento das expectativas do cliente.

C.4.2 Os clientes devem ser inquiridos independentemente, com base nos aspectos mais importantes das suas viagens, tal como pré-determinado pelos estudos de mercado. Recomenda-se que se identifique primeiro quais os critérios que são aparentemente mais importantes para o cliente e que se avaliem prioritariamente esses critérios. Só após este primeiro passo devem ser considerados os outros critérios. A condução dos inquéritos deve estar de acordo com a prática normal dos estudos de mercado, assegurando uma amostragem representativa de todos os utilizadores, a partir de todos os pontos de origem da rede. Deve ter-se em consideração quando inquirir os clientes, de acordo com o contexto da operação. Os inquéritos podem ser feitos em vários pontos das viagens dos clientes, ou posteriormente, mas deve ter-se em consideração o tempo disponível e evitar-se qualquer enviesamento.

C.4.3 É importante que os inquéritos sejam realizados e documentados de forma regular e periódica. Além disso, é importante que seja feita uma avaliação contínua da adequação dos inquéritos às necessidades do prestador do serviço e às prioridades do cliente. Isto implica o estudo dos efeitos das diferentes melhorias da qualidade sobre a satisfação do cliente.

C.4.4 Deve notar-se que as atitudes dos clientes podem ser influenciadas por factores externos, tais como o desempenho de outro prestador do serviço, e outros produtos e serviços em geral. Isto faz com que seja muito difícil a utilização das medições da satisfação do cliente para determinar objectivos – em oposição às medições directas do desempenho.

C.5 Inquéritos Cliente Mistério (ICM)

C.5.1 Os Inquéritos Cliente Mistério (ICM) também medem a qualidade do serviço, mas são baseados, tanto quanto possível, em observações objectivas levadas a cabo independentemente por equipas de inquérito treinadas para tal, em vez de em entrevistas para avaliar as atitudes dos clientes. Os inquiridores realizam observações detalhadas do serviço prestado segundo critérios específicos, enquanto agem como se fossem clientes genuínos viajando no sistema. Os inquéritos devem ser realizados de acordo com procedimentos rigorosos que dão uma avaliação graduada face a critérios pré-determinados. É importante que existam sistemas consistentes de graduação, através da utilização de listas de verificação calibradas, de modo a minimizar o risco de variações entre inquiridores. Os ICM também devem ser realizados e documentados com regularidade e periodicidade, para permitir a identificação de qualquer tendência no desempenho.

C.5.2 Os ICM permitem a monitorização de elementos específicos do serviço focados em aspectos que são de grande importância para o cliente, ainda que este não os tenha revelado. Quando comparados com os ISC, que normalmente têm lugar durante ou logo a seguir a uma viagem do cliente e que são, consequentemente, limitados pelo tempo, os ICM facilitam a monitorização com um maior grau de detalhe. Os ICM também ajudam a superar o facto das percepções do cliente poderem não reflectir somente o serviço que está a ser medido, ou o desempenho numa viagem específica.

C.6 Medições Directas do Desempenho (MDD)

C.6.1 As Medições Directas do Desempenho monitorizam o desempenho actual do serviço - quer continuamente a partir dos registos de operação, ou por amostragem representativa de observações.

As medições directas do desempenho permitem que o desempenho seja monitorizado e avaliado segundo escalas definidas. É necessário implementar sistemas de medição apropriados para a recolha de dados, e deve procurar-se um equilíbrio entre uma recolha de todos os dados e uma recolha por amostragem. É importante que as medições sejam relevantes, não simplesmente aquelas que são fáceis de produzir, e que sejam focadas no impacto do desempenho do ponto de vista do cliente. As medições directas do desempenho devem reflectir globalmente os objectivos organizacionais a todos os níveis, de tal forma que os prestadores do serviço e o seu pessoal possam ver como podem contribuir para melhorar o desempenho.

C.6.2 Uma das formas de quantificação é a contagem de passageiros, e o número de passageiros é em qualquer situação importante para determinar a estrutura de amostragem para os inquéritos de estudo do mercado. Quando se mede o número, distribuição e duração das viagens dos passageiros, é importante seleccionar os métodos mais eficazes relativamente ao seu custo e apropriados aos objectivos que se pretendem. As circunstâncias locais influenciam a escolha do método a partir de uma gama de opções, incluindo contagens directas, inquéritos por amostragem, ou estimativas. O custo das contagens de passageiros deve ser considerado em conjunto com a utilização de tecnologias que facilitem uma recolha de dados exacta e eficaz. Quando se adopta uma recolha por amostragem, esta deve ter um nível suficiente que garanta a precisão dos dados dentro dos limites estatísticos para o fim em vista. Se são utilizadas estimativas, estas devem ser baseadas em conhecimentos reconhecidos e substanciados de forma que a base de cálculo possa ser inteiramente compreendida.

Quadro C.1 – Alguns exemplos de medições de desempenho e satisfação utilizadas no transporte público de passageiros

Critério	Medições de Satisfação	Medições de Desempenho
1. Oferta de serviço 1.1 Modos	ISC – Acesso aos modos de transporte adequados às necessidades dos clientes	Objectivo de Desempenho: Disponibilidade dos modos apropriados em todas as áreas Quantificação de Desempenho: % de pessoas com acesso a cada modo segundo critérios definidos % de pessoas com acesso a um modo adequado às suas necessidades segundo critérios definidos
1.2 Rede	ISC – Possibilidade de ir a todo o lado, a todo o momento ISC – Conveniência	Objectivo de Desempenho: As paragens podem ser alcançadas num tempo definido ou numa distância limite A rede permite minimizar transbordos Quantificação de Desempenho: MDD - % de clientes com viagens directas (sem transbordos)
1.3 Operação	ISC – Frequência	Objectivo de Desempenho: Frequência mínima do serviço Quantificação de Desempenho: % de obtenção da frequência mínima
1.4 Adequação	ISC para Certos Grupos de Utilizadores - ex.: ISC – Adequação/Facilidades para utilizadores de mobilidade reduzida ISC – Adequação para crianças ISC – Adequação para idosos ISC – Adequação para viajantes pendulares	Objectivo de Desempenho: Prestação de serviços adequados para todos os existentes e potenciais utilizadores Medição de Desempenho:
1.5 Fiabilidade	ISC – Confiança na rede	Objectivo de Desempenho: Rede que inspira confiança aos utilizadores Medição de Desempenho:

CrITÉrio	MediÇões de SatisfaÇão	MediÇões de Desempenho
2. Acessibilidade 2.1 Interface Externa	ISC - Interface com os utilizadores (acessibilidade a partir dos parques de estacionamento, etc.)	Objectivo de Desempenho: Facilidade de acesso segundo critÉrios especÍficos (ex.: sem degraus) MediÇão de Desempenho: MDD - Facilidade de acesso segundo critÉrios especÍficos
2.2 Interface Interna	ISC - ex.: Elevadores/Escadas rolantes	Objectivo de Desempenho: Sistema concebido para otimizar a facilidade das movimentações internas MediÇão de Desempenho: MDD – Duração de viagem, ponderada pelo número de passageiros – Tempo global de entrada, saída e transbordo (4.1) – Tempo suplementar de entrada, saída e transbordo (4.2) MDD – Distâncias/Tempos de marcha a pé entre pontos especÍficos de viagem
2.3 TÍtulos de Transporte	ISC – Facilidade de aquisição dum bilhete ISC – Aquisição do bilhete correcto ou mais apropriado	Objectivo de Desempenho: Prestação de facilidades especÍficas para a emissão de bilhetes na rede Prestação de facilidades especÍficas de tÍtulos de transporte fora da rede Prestação de bilhetes antes da data de viagem (dentro/fora da rede) MediÇão de Desempenho: ICM – Desempenho do serviÇo de vendas de bilhetes
3. Informação 3.1 Informação Geral	ISC – Disponibilidade de informação ISC – Rigor, rapidez e clareza da informação	Objectivo de Desempenho: Prestação de informação rigorosa, compreensÍvel e Útil sobre o serviÇo e a rede MediÇão de Desempenho: ICM – Disponibilidade de horÁrios e de materiais informativos MDD - % de chamadas telefónicas respondidas de acordo com os critÉrios (5.2)
3.2 Informação de Viagem em SituaÇões Normais	ISC – Informação nas estaÇões, paragens e veÍculos ISC – Disponibilidade da informação ISC – Rigor e utilidade da informação	Objectivo de Desempenho: Prestação de informação rigorosa, compreensÍvel e Útil MediÇão de Desempenho: ICM – Informação nos pontos de E/D* ICM – Rigor, cortesia e conhecimentos do pessoal (5.3) ICM – Indicação clara dos destinos ICM – Passageiros tendo informação correcta nos pontos de E/D

NP
EN 13816
2003

p. 36 de 42

Critério	Medições de Satisfação	Medições de Desempenho
3.3 Informação de Viagem em Situações Perturbadas	ISC – Informação nas estações/paragens e nos veículos ISC – Disponibilidade de avisos ao público ISC – Utilidade dos avisos	Objectivo de Desempenho: Prestação de informação rigorosa e em tempo útil Medição de Desempenho: ICM – Rigor e rapidez da informação nos pontos de E/D e nos veículos (5.4)
4. Tempo 4.1 Duração de Viagem	ISC – Duração de viagem	Objectivo de Desempenho: Minimização da duração de viagem Medição de Desempenho: MDD – Duração de viagem, ponderada pelo número de passageiros* – Tempo médio global de viagem – Tempo global de entrada, saída e transbordo (2.2) – Tempo médio global nos veículos – Tempo de aquisição de bilhete
4.2 Cumprimento do Horário	ISC – Pontualidade relativamente ao horário ISC – Regularidade ISC – Fiabilidade do serviço	Objectivo de Desempenho: Maximização dos níveis de fiabilidade Medição de Desempenho: – Intervalos MDD – Tempo de espera dos passageiros nos pontos de E/D – Desempenho segundo o horário MDD – espera relativamente ao horário - % Passageiros que chegam antes/depois do horário MDD - % de passageiros que chegam a tempo MDD - % de passageiros que partem cedo/tarde MDD - % de correspondências encontradas ICM – Cumprimento dos horários MDD - % de clientes que encontram os elevadores/escadas rolantes em funcionamento MDD – Duração de viagem, ponderada pelo número de passageiros* – Duração adicional de viagem – Tempo adicional de espera – Tempo adicional de entrada, saída e transbordo (2.2) – Tempo adicional de compra de bilhete
5. Apoio ao Cliente 5.1 Compromisso	ISC - Global	Objectivo de Desempenho: Carta do cliente concebida para prestar um serviço de compromisso com o cliente Medição de Desempenho:

Critério	Medições de Satisfação	Medições de Desempenho
5.2 Interface com o Cliente	ISC – Serviço ao cliente ISC – Capacidade de lidar com as sugestões e reclamações do cliente	Objectivo de Desempenho: Critérios/escalões de tempo para resposta às reclamações/pretenções do cliente Medição de Desempenho: MDD – Rapidez de resposta às reclamações, sugestões e pretenções do cliente MDD – % de chamadas telefónicas respondidas de acordo com os critérios (3.1)
5.3 Pessoal	ISC – Conhecimentos do pessoal ISC – Aspecto/Comportamento ISC – Disponibilidade do pessoal	Objectivo de Desempenho: Atendimento dos clientes segundo critérios acordados Medição de Desempenho: ICM – Atendimento dos clientes de acordo com os critérios acordados* ICM – Rigor, cortesia e conhecimentos do pessoal (3.2) ICM – Aparência do pessoal
5.4 Assistência	ISC – Comunicação com os clientes ISC – Pessoal prestativo	Objectivo de Desempenho: Assistência pelo pessoal segundo critérios acordados Medição de Desempenho: ICM – Prestabilidade e disponibilidade do pessoal ICM – Correção e rapidez da informação nas estações/paragens e nos veículos (5.4)
5.5 Opções de Títulos de Transporte	ISC – Bilhetes, preços e leque de escolha	Objectivo de Desempenho: Opções de bilhetes segundo as necessidades do cliente Medição de Desempenho:
6. Conforto 6.1 Funcionamento das Facilidades Disponíveis		Objectivo de Desempenho: Medição de Desempenho:
6.2 Lugares Sentados e Espaço Individual	ISC – Nível de ocupação	Objectivo de Desempenho: Conforto segundo critérios acordados Medição de Desempenho: MDD – Contagens/cargas de passageiros face a níveis planeados MDD – Probabilidade de não encontrar lugar sentado nos veículos (face aos níveis previstos)

NP
EN 13816
2003

p. 38 de 42

Critério	Medições de Satisfação	Medições de Desempenho
6.3 Conforto em Trajecto	ISC – Condução ISC – Conforto e limpeza dos veículos	Objectivo de Desempenho: Conforto de condução segundo critérios acordados Medição de Desempenho: MDD – % de viagens de acordo com os critérios acordados MDD – Proporção de passageiros viajando em veículos que satisfazem as medidas técnicas de qualidade de viagem Medidas de qualidade de viagem ICM – Critérios da qualidade/condução de viagens
6.4 Condições Ambientais	ISC – Serviço na estação/paragem ISC – Ambiente de viagem ISC – Limpeza ISC – Ambiente do veículo	Objectivo de Desempenho: Ambiente segundo critérios acordados Medição de Desempenho: - Ambiente geral de viagem ICM - Ambiente* ICM - Ruído ICM - Temperatura - Limpeza ICM - Limpeza
6.5 Facilidades Opcionais	ISC – Disponibilidade de facilidades em estações/paragens ISC – Disponibilidade de facilidades nos veículos	Objectivo de Desempenho: Prestação de facilidades de acordo com critérios definidos Medição de Desempenho: ICM – Outros pontos de E/D ou facilidades a bordo ICM – Facilidades em funcionamento
6.6 Ergonomia	ISC – Concepção de estações/paragens	Objectivo de Desempenho: Concepção de pontos de E/D que satisfaçam as necessidades dos clientes Medição de Desempenho: ICM – pontos de E/D de acordo com os critérios de concepção
7. Segurança Pessoal/Pública		
7.1 Protecção ao Crime	ISC – Percepção de segurança pública	Objectivo de Desempenho: Prestação de um serviço seguro aos passageiros Medição de Desempenho: MDD - % de queixas apresentadas sobre crimes aos passageiros MDD – % de queixas apresentadas sobre crimes aos funcionários
7.2 Prevenção de Acidentes	ISC – Segurança de circulação de pessoas	Objectivo de Desempenho: Segurança de circulação dos clientes e utilizadores das estradas Medição de Desempenho: Acidentes registados e/ou taxas de danos

Critério	Medições de Satisfação	Medições de Desempenho
7.3 Gestão de Emergências		Objectivo de Desempenho: Medição de Desempenho:
8. Impacto Ambiental 8.1 Poluição	ISC – Ruído e outra poluição	Objectivo de Desempenho: Níveis de poluição/desperdícios não excedidos Medição de Desempenho: MDD - % de veículos cumprindo os níveis definidos de ruídos e de emissões de partículas* MDD – Gestão de desperdícios*
8.2 Recursos Naturais		Objectivo de Desempenho: Redução do consumo de energia por unidade produzida Medição de Desempenho: MDD – Consumo de combustíveis
8.3 Infra-estrutura		Objectivo de Desempenho: Medição de Desempenho:

*O Quadro C.2 contém um exemplo de definição mais detalhada

ISC – Inquéritos de Satisfação do Cliente
ICM – Inquéritos Cliente Mistério
MDD – Medições Directas de Desempenho

Por forma a facilitar a aplicação do Quadro C.1, alguns exemplos são explicados mais detalhadamente no Quadro C.2.

Quadro C.2 – Alguns exemplos mais detalhados de métodos de medição

Atributo	Exemplos Específicos de Definições
3. Informação	<p>- ICM: Informação nas Estações/Paragens - % de passageiros à espera em paragens com informação conforme critérios acordados</p> <p>Os “Clientes Mistério” visitam as paragens para medir em que medida a informação prestada aos passageiros está de acordo com os critérios acordados. O desempenho é comparado com a definição do critério que detalha o nível de serviço pretendido e os níveis de rejeição do desempenho. São aplicadas ponderações para reflectir o número de passageiros nas paragens.</p>
4. Tempo	<p>- Duração global e adicional médias ponderadas de viagem</p> <p>Esta medição monitoriza o progresso quanto à minimização dos tempos de viagem dos clientes. São utilizados dados de desempenho e inquéritos por amostragem para determinar a duração média de uma viagem no sistema. Os tempos são ponderados pelo valor do tempo dos aspectos inconvenientes da viagem, tais como percursos a pé entre linhas ou esperas nas plataformas, de acordo com o determinado pelos estudos de mercado. A duração global de viagem é repartida entre tempo de entrada, saída e transbordo, tempo de aquisição de bilhete, tempo nos veículos e tempo de espera nas plataformas.</p> <p>A duração global média real de viagem é comparada com a duração de viagem planeada para se obter a duração adicional média de viagem por passageiro.</p>

Atributo	Exemplos Específicos de Definições
5. Apoio ao Cliente	<p>- % de clientes atendidos de acordo com os critérios acordados</p> <p>As bilheteiras são visitadas por um “cliente mistério” que mede em que medida o atendimento prestado aos clientes está de acordo com os critérios acordados. A medição verifica se o serviço sentido pelo cliente está de acordo com os critérios nos domínios seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none">- Bilheteira fácil de encontrar- Limpeza do balcão de atendimento- Iluminação e organização- Disponibilidade e cortesia do pessoal- Escolhas do modo de pagamento <p>São aplicadas ponderações para reflectir o número de clientes na bilheteira.</p>
6. Conforto	<p>- ICM - Ambiente</p> <p>”Clientes Mistério” viajam ao longo da rede verificando os atributos identificados como sendo importantes para os clientes. São afectadas viagens específicas a inquiridores que classificam aspectos do serviço, tais como níveis de ocupação e de limpeza, face a critérios pré-definidos.</p> <p>- Disponibilidade de elevadores e escadas rolantes - % de clientes que encontram os elevadores/escadas rolantes em funcionamento</p> <p>Cada escada rolante é inspeccionada semanalmente por um assistente que anota o estado de operação, a data e hora. A disponibilidade da escada rolante é tabelada face ao intervalo de tempo relevante e o fluxo médio de passageiros esperado nesse período, de forma a permitir o cálculo da % de passageiros que encontram as escadas rolantes em funcionamento.</p> <p>Alternativamente, o estado de operacionalidade de elevadores e escadas rolantes pode ser verificado automaticamente.</p>

Atributo	Exemplos Específicos de Definições
7. Segurança pessoal/pública	<p>ISC – Segurança pessoal/pública</p> <p>Como parte dos Inquéritos de Satisfação do Cliente, é pedido aos passageiros, que completaram nesse momento uma viagem, que classifiquem o serviço relativamente a aspectos identificados como tendo grande importância para o cliente. Os clientes fornecem uma classificação das suas percepções de segurança pessoal, tanto nas estações como nos comboios.</p> <p>Um exemplo de uma pergunta dum ISC relacionada com a segurança é a seguinte:</p> <p>Gostaria que pensasse sobre a viagem de comboio que fez hoje. Por favor, diga-me qual a sua satisfação com o serviço que utilizou, numa escala de x a xx, em que xx é muito satisfeito e x é muito insatisfeito.</p> <p>Qual a sua satisfação relativamente à sua segurança pessoal durante a viagem.</p>
8. Ambiente	<p>– Gestão de resíduos – O peso total (em toneladas) de resíduos sólidos que não pode ser reutilizado ou incorporado em sistemas de reciclagem</p> <p>Mede-se a quantidade de resíduos sólidos que são recolhidos por um processo interno de recolha de lixos de forma a permitir a sua monitorização face aos níveis pretendidos de resíduos.</p> <p>– Emissões dos autocarros</p> <p>As emissões dos autocarros correspondem a um máximo de 70% do valor máximo previsto na Regulamentação Nacional.</p>

ANEXO III - NP 4493:2010 - Transporte público de passageiros - Linha de autocarros urbanos - Características e fornecimento do serviço

Sendo este Anexo uma Norma Portuguesa é proibida a sua reprodução para outros fins que não sejam a da formação ou uso pedagógico.

Neste Anexo deve ser lida com atenção a secção 4 bem como os Quadro A1 a A8.

Norma Portuguesa

NP 4493
2010

Transporte público de passageiros Linha de autocarros urbanos Características e fornecimento do serviço

Transport public de voyageurs
Ligne urbaine de bus
Caractéristiques et provision du service

Public passenger transport
Urban bus route
Characteristics and service supply

ICS
03.080; 03.220

HOMOLOGAÇÃO
Termo de Homologação n.º 97/2010, de 2010-05-28

DESCRITORES
Transporte; transporte de passageiros; autocarros; gestão da qualidade; transportes rodoviários; serviços de utilidade pública; medidas de segurança; relações fornecedor-consumidor; ergonomia; documentos; controlo do ruído (acústica); ruído ambiente

ELABORAÇÃO
CT 148 (APLOG)

CORRESPONDÊNCIA

EDIÇÃO
Maio de 2010

CÓDIGO DE PREÇO
X010

IPQ reprodução proibida

Instituto Português da ualidade

Rua António Gião, 2
2829-513 CAPARICA PORTUGAL

Tel. + 351-212 948 100
E-mail: ipq@mail.ipq.pt

Fax + 351-212 948 101
Internet: www.ipq.pt

Sumário	Página
Introdução	6
1 Objectivo e campo de aplicação	7
2 Referências normativas	7
3 Abreviaturas, termos e definições	7
3.1 Abreviaturas	7
3.2 Termos e definições.....	7
4 Características do serviço	10
4.1 Características básicas do serviço	10
4.1.1 Descrição da linha	10
4.1.2 Designação da linha.....	11
4.1.3 Distância média entre pontos de E/D	11
4.1.4 Extensão da linha.....	11
4.1.5 Frequência	11
4.1.6 Intervalo de passagem	11
4.1.7 Percurso em corredor reservado	11
4.1.8 Período de operação	11
4.1.9 Pontos de E/D.....	11
4.1.10 Pontos de correspondência	11
4.1.11 Possibilidades de transbordo	11
4.1.12 Pontos de venda.....	12
4.1.13 Tempo de percurso	12
4.1.14 Título de transporte	12
4.1.15 Veículos afectos	12
4.2 Características da qualidade do serviço.....	12
4.2.1 Oferta de Serviço.....	13

4.2.2 Acessibilidade.....	13
4.2.3 Informação.....	14
4.2.4 Tempo.....	17
4.2.5 Apoio ao cliente.....	18
4.2.6 Conforto.....	19
4.2.7 Segurança pessoal/pública.....	21
4.2.8 Impacto ambiental	22
4.3 Medição da conformidade do serviço.....	23
4.3.1 Medição de desempenho	23
4.3.2 Medida da satisfação	24
5 Fornecimento do serviço	24
5.1 Sistema de gestão da qualidade	24
5.1.1 Processo de realização do serviço.....	24
5.2 Documentação do sistema	24
5.2.1 Manual da qualidade.....	24
5.2.2 Controlo dos documentos	25
5.2.3 Controlo dos registos da qualidade.....	25
5.3 Responsabilidade da gestão	25
5.4 Gestão dos recursos	25
5.5 Realização do serviço	26
5.5.1 Planeamento da realização do serviço	26
5.5.2 Relação com o cliente.....	26
5.5.3 Compras.....	26
5.5.4 Produção e fornecimento do serviço.....	27
5.5.5 Controlo dos dispositivos de monitorização e de medição.....	27

5.6 Medição, análise e melhoria	28
5.6.1 Monitorização e medição	28
5.6.2 Controlo do produto / serviço não conforme.....	28
5.6.3 Análise de dados.....	29
5.6.4 Melhoria	29
Bibliografia	30
Anexo A (normativo)	31
Quadro A.1 – Oferta de serviço.....	31
Quadro A.2 – Acessibilidade.....	32
Quadro A.3 – Informação.....	33
Quadro A.3 – Informação (conclusão)	34
Quadro A.4 – Tempo.....	35
Quadro A.5 – Apoio ao cliente.....	36
Quadro A.6 – Conforto.....	37
Quadro A.7 – Segurança pessoal / pública.....	38
Quadro A.8 – Impacto ambiental	39
Anexo B (informativo)	40
Quadro B.1 – Aspectos a considerar na observação da limpeza dos veículos	40

Introdução

Esta Norma refere-se ao Serviço de Transporte Público de Passageiros – Linha de Autocarros Urbanos e destina-se a promover uma abordagem com um determinado nível de qualidade, focalizada nas expectativas e necessidades dos clientes, e que lhes permita obter, com uma determinada fiabilidade, a confiança na oferta do fornecedor do serviço.

Face à especificidade deste tipo de serviço de transporte, em que uma das características é o de funcionar em rede, a aplicação desta Norma, no âmbito da avaliação da conformidade, deve progressivamente caminhar para a certificação da totalidade da rede urbana de transporte do fornecedor do serviço.

A Norma do Serviço de Transporte Público de Passageiros – Linha de Autocarros Urbanos abrange:

- Características do Serviço (secção 4);
- Fornecimento do Serviço (secção 5).

No seio de cada actividade relacionada com o serviço em causa, é necessário distinguir entre o Serviço e o Fornecimento do Serviço, conforme se encontra definido nesta Norma (secção 3.2).

A presente Norma foi elaborada com base num documento produzido pela Comissão Técnica de Certificação do Serviço de Transporte Público de Passageiros (CTC 11), da CERTIF (Associação para a Certificação), o qual teve em conta a experiência desta entidade – CTC 11 - em matéria de carácter técnico e regulamentar bem como requisitos constantes de documentação normativa diversa.

Esta Norma pode ser utilizada na avaliação da conformidade do serviço, e neste caso deve ser usada em conjunto com a NP EN 13816:2003.

1 Objectivo e campo de aplicação

Esta Norma tem por objectivo especificar as regras, características e condições mínimas qualitativas e quantitativas do serviço, bem como os requisitos da qualidade da prestação do Serviço de Transporte Público de Passageiros – Linha de Autocarros Urbanos. Especifica também os princípios que regem as condições gerais de contrato de Serviço de Transporte Público de Passageiros – Linha de Autocarros Urbanos, no quadro legal e contratual mais apropriado.

Aplica-se a todas as empresas do sector de transporte público de passageiros que tenham como actividade o Serviço de Transporte Público de Passageiros em Autocarros Urbanos, quando prestado de acordo com o definido pela NP EN 13816:2003.

2 Referências normativas

Os documentos a seguir referenciados são indispensáveis para a aplicação da presente Norma. Para as referências datadas aplica-se a edição citada. Para as referências não datadas aplica-se a última edição do documento referenciado (incluindo as emendas).

NP EN ISO 9000:2005	<i>Sistemas de gestão da qualidade. Fundamentos e vocabulário (ISO 9000:2005)</i>
NP EN ISO 9001:2008	<i>Sistemas de gestão da qualidade – Requisitos (ISO 9001:2008)</i>
NP EN 13816:2003	<i>Transportes – Logística e serviços – Transporte público de passageiros – Definição da qualidade do serviço, objectivos e medição</i>
EN 15140:2006	<i>Public passenger transport – Basic requirements and recommendations for systems that measure delivered service quality</i>
NP EN ISO 19011:2003	<i>Linhas de orientação para auditorias de sistemas de gestão da qualidade e/ou de gestão ambiental (ISO 19011:2002)</i>

3 Abreviaturas, termos e definições

Para os fins da presente Norma aplicam-se as seguintes abreviaturas, termos e definições:

3.1 Abreviaturas

E/D	Embarque / Desembarque
ICM	Inquérito de Cliente Mistério
ISC	Inquérito de Satisfação de Clientes
MDD	Medição Directa de Desempenho
TPP	Transporte Público de Passageiros

3.2 Termos e definições

3.2.1 acidente com o veículo

Acontecimento casual, envolvendo pelo menos um veículo em serviço, tal como colisão, choque, abalroamento, atropelamento, queda e entalamento, e do qual possam resultar danos corporais e/ou materiais.

3.2.2 auditoria

Processo sistemático, independente e documentado para obter evidências de auditoria e respectiva avaliação objectiva com vista a determinar em que medida os critérios da auditoria são satisfeitos (NP EN ISO 9000:2005).

3.2.3 característica

Elemento diferenciador (NP EN ISO 9000:2005).

3.2.4 característica da qualidade

Característica intrínseca de um serviço, processo ou sistema, relacionada com um requisito (NP EN ISO 9000:2005).

3.2.5 concessionário (agente) de vendas

Entidade com características de subcontratado que obteve uma concessão para comercializar títulos de transporte e disponibilizar material de informação directamente relacionado com o serviço.

3.2.6 conformidade

Satisfação de um requisito (NP EN ISO 9000:2005).

3.2.7 distância média entre pontos de E/D de uma linha

Relação obtida pelo quociente entre a extensão da linha e o número de pontos de E/D menos 1.

3.2.8 extensão da linha

Distância entre términos de E/D de uma linha.

3.2.9 fornecimento do serviço

É o conjunto de recursos disponibilizados pelo prestador do serviço, podendo implicar, no todo ou em parte, o pessoal, as instalações, os serviços de apoio, o equipamento e os meios necessários à prestação do serviço.

3.2.10 frequência

Número de passagens de unidades de TPP num dado ponto, durante um período de tempo, para um mesmo destino.

3.2.11 período de ponta

Período de tempo (qualquer que ele seja) durante o qual se verifica maior afluência de clientes.

3.2.12 horário

Publicação das horas de passagem dos veículos, por período de funcionamento e por linha.

3.2.13 incidente a bordo do veículo

Acontecimento casual a bordo do veículo, tal como distúrbio, agressão, injúria, furto, roubo e vandalismo.

3.2.14 índice de lugares sentados

Relação entre o número de lugares sentados existentes numa unidade de TPP e a sua lotação.

3.2.15 intervalo de passagem

Intervalo de tempo entre passagens de duas unidades de TPP que servem uma secção de percurso com pelo menos dois pontos de E/D comuns.

3.2.16 itinerário (veículo)

Passagem programada de um veículo de TPP a partir do ponto programado de partida até ao ponto programado de destino.

3.2.17 linha (ou carreira)

Percurso de uma unidade de TPP, incluindo todas as paragens programadas e caracterizada por pontos de origem e destino pré-determinados.

3.2.18 loja de venda

Local, equipamento ou veículo, que não do fornecedor do serviço, onde é possível a aquisição de títulos de transporte, ou material de informação directamente relacionado com o serviço.

3.2.19 lotação (veículo)

Número máximo de lugares (sentados e de pé), legalmente autorizado, oferecidos por uma unidade de TPP.

3.2.20 lotação média de segmento de frota

Número médio de lugares, sentados e em pé, que são calculados, de uma forma ponderada, dentre os veículos existentes nesse segmento de frota.

3.2.21 período de operação

Intervalo horário em que está disponível o serviço especificado.

3.2.22 período horário

Intervalo de tempo ao longo do dia, durante o qual os parâmetros de serviço (ex. tempo de percurso, intervalo de passagem) se consideram análogos.

3.2.23 pontos de correspondência

Local com um ou mais pontos de E/D entre os quais a distância a percorrer seja inferior a 100 m e em que coexistem dois ou mais modos de transporte ou dois ou mais operadores do mesmo modo.

3.2.24 ponto de E/D (ou paragem)

Área dedicada, quer sobre o itinerário principal quer fora dele, onde os clientes aguardam para embarcar, desembarcam e fazem transbordo entre veículos de TPP.

3.2.25 pontos de E/D de referência

Pontos de E/D que, para uma linha, se apresentam como sendo aqueles que têm um maior fluxo de passageiros, considerando os períodos de ponta.

3.2.26 ponto de venda

Local onde é possível a aquisição de títulos de transporte ou material diverso directamente relacionado com o serviço (Concessionário de Vendas, Loja de Venda ou Posto de Venda).

3.2.27 pontualidade

Grau com que os veículos cumprem os horários publicados.

3.2.28 posto de venda

Local, equipamento ou veículo do fornecedor do serviço onde é possível a aquisição de títulos de transporte ou material diverso directamente relacionado com o serviço.

3.2.29 regularidade

Grau com que os veículos cumprem os intervalos de passagem publicados.

3.2.30 senha de demasia (de trocos)

Documento emitido pelo tripulante ao cliente, na falta de troco (total ou parcial), com a importância em dívida, para posterior reembolso.

3.2.31 serviço

É o resultado de um processo estabelecido entre o prestador e o cliente no quadro de um contrato, incluindo as características que permitam a sua avaliação.

3.2.32 tempo de percurso

Tempo necessário para que um veículo de TPP complete um itinerário específico.

3.2.33 término de linha

Ponto de E/D onde se inicia (Origem) ou termina (Destino) uma viagem programada.

3.2.34 tipologia do veículo de TPP

Conjunto de elementos do veículo que o identificam, nomeadamente: dimensões, lotação, modo de deslocamento, accionamento e aspectos de conforto e acessibilidade.

3.2.35 verificação

Confirmação, através de evidência objectiva, de que os requisitos especificados foram satisfeitos (NP EN ISO 9000:2005).

3.2.36 viagem em situação normal

Viagem que se realiza de acordo com o planeado e que decorre sem alterações de trajectos ou de horários, dentro das tolerâncias definidas.

3.2.37 viagem em situação perturbada

Viagem que não se realiza de acordo com o planeado e que decorre ou implica alterações de trajectos ou de horários, com limitação temporal.

4 Características do serviço

Para efeito da presente Norma, considera-se Serviço de Transporte Público de Passageiros aquele que consegue garantir um conjunto mínimo de características, de forma a poder ser percebido e disponibilizado aos potenciais clientes.

Estas características são designadas como Características Básicas do Serviço, e são as definidas na secção 4.1 desta Norma.

O Serviço de Transporte Público de Passageiros deve ter definido, para além das Características Básicas do Serviço, um conjunto mínimo de Características da Qualidade do Serviço, de forma a poderem ser mensuradas, as quais se apresentam na secção 4.2 desta Norma.

4.1 Características básicas do serviço

Um operador de Transporte Público de Passageiros deve, para cada linha, ter definidas as características constantes desta secção.

4.1.1 Descrição da linha

A linha deve ser descrita de uma forma sequencial, por todos os pontos de E/D, em ambos os sentidos da linha.

4.1.2 Designação da linha

Todas as linhas devem ser designadas por um número, letra, cor ou outro que as identifique de forma inequívoca, bem como um término de origem e um término de destino, associado a um trajecto definido.

4.1.3 Distância média entre pontos de E/D

A linha deve ter definida a distância média entre pontos de E/D, em ambos os sentidos.

4.1.4 Extensão da linha

Deve estar definida, para cada linha, a extensão entre os terminos de origem e de destino, em cada um dos sentidos, mesmo nos casos em que o itinerário seja pelos mesmos locais e tenha a mesma extensão.

4.1.5 Frequência

Deve ser definida a frequência de veículos, em cada sentido.

4.1.6 Intervalo de passagem

A linha deve ter definido o intervalo de passagem ao longo do dia, em ambos os sentidos, incluindo as alterações previstas a esse intervalo ao longo do ano (por exemplo período de férias escolares), caso existam.

Quando na presença de intervalos iguais ou superiores a 20 min, deve ser definido um Horário de Passagem, passando de um critério de regularidade para um critério de pontualidade.

O intervalo de passagem dos veículos deve ser adequado ao fluxo de passageiros a transportar, em particular no período de ponta.

4.1.7 Percurso em corredor reservado

A linha deve ter definida a distância percorrida em corredor reservado, em qualquer dos sentidos, indicando as suas localizações toponímicas.

4.1.8 Período de operação

A linha deve ter definido o período ou períodos de funcionamento, ao longo do ano.

4.1.9 Pontos de E/D

Todas as linhas devem ter indicação de todos os pontos de E/D, existentes ao longo do seu itinerário, fazendo menção aos pontos E/D de referência.

NOTA: Para determinação dos pontos E/D de referência deverão ser consideradas, no mínimo, 10 % das paragens em cada sentido, não inferior a 3, quando aplicável.

4.1.10 Pontos de correspondência

A linha deve ter definidos os pontos de correspondência com outros operadores ou modos de transporte existentes ao longo do seu itinerário, em ambos os sentidos.

4.1.11 Possibilidades de transbordo

A linha deve ter definidas as possibilidades de transbordo para outras linhas do mesmo ou de outros operadores, existentes ao longo do seu itinerário, em qualquer dos sentidos.

4.1.12 Pontos de venda

O fornecedor do serviço deve ter definida a localização dos seus pontos de venda, bem como os títulos de transporte disponíveis em cada um deles.

4.1.13 Tempo de percurso

A linha deve ter definida a previsão do tempo de percurso, em ambos os sentidos, incluindo as alterações previstas, a esse tempo de percurso, caso existam.

4.1.14 Título de transporte

Devem ser definidos todos os títulos de transporte utilizáveis na linha.

4.1.15 Veículos afectos

4.1.15.1 Tipologia

Deve ser definida a tipologia dos veículos adequada às condições de exploração da linha.

4.1.15.2 Lotação

Deve estar definida a lotação dos veículos utilizados na linha por período horário, devendo ser explícito o número de lugares sentados e de pé.

4.1.15.3 Lugares reservados (ou cativos)

Deve estar definido o número de lugares reservados, em cada veículo, para clientes de mobilidade reduzida (pessoas com deficiência, doentes, idosos, grávidas e pessoas com crianças de colo). Estes lugares devem estar devidamente identificados no veículo.

4.2 Características da qualidade do serviço

Para efeito da presente Norma, consideram-se características mínimas da qualidade do serviço, nas categorias a seguir referidas, as mencionadas nesta secção (4.2):

- Oferta de serviço (4.2.1);
- Acessibilidade (4.2.2);
- Informação (4.2.3);
- Tempo (4.2.4);
- Apoio ao cliente (4.2.5);
- Conforto (4.2.6);
- Segurança pessoal / pública (4.2.7);
- Impacto ambiental (4.2.8).

Os respectivos critérios de avaliação (nível de exigência, limiar de desempenho inaceitável e medição) de cada característica são apresentados nos Quadros A.1 a A.8, do Anexo A desta Norma.

4.2.1 Oferta de Serviço

4.2.1.1 Linha

4.2.1.1.1 Distância entre os pontos de E/D

Serviço de Referência: Definição da distância entre pontos E/D consecutivos, em cada sentido da linha, a qual não deve exceder os 400 m, salvo em situações convenientemente justificadas.

4.2.1.2 Operação

4.2.1.2.1 Período de operação

Serviço de Referência: Definição do período de operação diário da linha, diferenciado, quando aplicável, ao longo do ano ou de períodos específicos.

NOTA: Considera-se admissível, face às características do transporte urbano, uma variação de 5 min para mais, relativamente ao horário previsto.

4.2.1.2.2 Frequência

Serviço de Referência: Definição da frequência de passagem de veículos, num determinado ponto, para o mesmo itinerário, que deve ser, no mínimo, de 2 veículos / hora.

NOTA: Considera-se admissível para o período entre as zero e as seis horas uma frequência mínima de 1 veículo / hora.

4.2.1.2.3 Lotação

Serviço de Referência: Definição da capacidade do veículo de acordo com a sua homologação.

O número de lugares reservados para clientes de mobilidade reduzida não poderá ser inferior a 4 lugares, os quais se devem encontrar devidamente identificados.

4.2.1.3 Adequação

Serviço de Referência: Adequação do nível de oferta para cada linha, expresso em lugares \times km, adequado à procura.

4.2.1.4 Fiabilidade

Serviço de Referência: Grau de cumprimento do serviço definido.

4.2.2 Acessibilidade

4.2.2.1 Títulos de transporte

4.2.2.1.1 Aquisição na linha

Serviço de Referência: Possibilidade de aquisição de títulos de transporte no interior do veículo ou pontos E/D, para essa linha.

4.2.2.1.2 Aquisição fora da linha

Serviço de Referência: Possibilidade de aquisição de títulos de transporte fora do veículo a utilizar nessa linha.

4.2.2.1.3 Validação

Serviço de Referência: Possibilidade de validação do título de transporte no interior do veículo ou nos pontos E/D.

4.2.2.2 Acessibilidade ao veículo

Serviço de Referência: Facilidade de acesso de pessoas aos veículos, em especial as de mobilidade reduzida.

4.2.2.3 Acessibilidade aos postos de venda

Serviço de Referência: Facilidade de acesso de pessoas aos postos de venda, em especial as de mobilidade reduzida.

4.2.2.4 Acessibilidade aos pontos E/D

Serviço de Referência: Facilidade de acesso de pessoas aos pontos de E/D, em especial as de mobilidade reduzida.

NOTA: Para os casos em que pontos de venda e os pontos E/D sejam da responsabilidade de outra entidade, o fornecedor do serviço deverá evidenciar as acções empreendidas junto desta.

4.2.3 Informação

4.2.3.1 Informação geral

4.2.3.1.1 Nos veículos

Serviço de Referência: Veículos tendo a bordo a seguinte informação:

Nº de Frota;

Ficha de informação de direitos e deveres dos utilizadores de transportes colectivos;

Tarifário em vigor;

Aviso de coima;

Aviso de sistema de vídeo-vigilância (quando instalado);

Informação diversa (preço da tarifa de Bordo junto à banqueta do tripulante, proibição de fumar, lugares cativos, comando de emergência no interior);

Identificação do fornecedor do serviço e dos meios de contacto de apoio ao cliente;

Objectos perdidos/achados (indicação de local ou meios de contacto);

Alterações de linhas programadas, em termos de criação, supressão ou alteração, quer relativamente ao período de funcionamento das mesmas, quer dos seus percursos;

Novos serviços e outras informações de interesse geral, relacionadas com a actividade de TPP, nomeadamente, a ocorrência prevista de paralisações que ponham em causa essa actividade.

4.2.3.1.2 Nos pontos E/D com abrigo

Serviço de Referência: Pontos de E/D com abrigo contendo a seguinte informação geral:

Nome da paragem;

Designação da linha;

Planta da rede;

Identificação do fornecedor do serviço e dos meios de contacto de apoio ao cliente.

4.2.3.1.3 Nos pontos E/D sem abrigo

Serviço de Referência: Pontos de E/D sem abrigo contendo a seguinte informação geral:

Nome da paragem;

Designação da linha;

Identificação do fornecedor do serviço e dos meios de contacto de apoio ao cliente.

4.2.3.1.4 Nos postos e lojas de venda não automática

Serviço de Referência: Postos e lojas de venda contendo a seguinte informação:

Identificação do prestador do serviço de vendas;

Planta da rede;

Tarifário em vigor com informação das condições de utilização de cada título de transporte;

Objectos perdidos/achados (indicação de local ou meios de contacto);

Horários de partida e percursos de todas as linhas;

Alterações de linhas programadas, em termos de criação, supressão ou alteração, quer relativamente ao período de funcionamento das mesmas, quer dos seus percursos (aplicável apenas a Postos de Venda);

Identificação dos meios de contacto de apoio ao cliente;

Listagem com localização dos pontos de venda;

Novos serviços e outras informações relevantes e material diverso relacionados com a actividade de TPP.

4.2.3.1.5 Nos pontos de venda automática

Serviço de Referência: Pontos de venda contendo a seguinte informação:

Identificação do serviço de venda;

Identificação do fornecedor do serviço;

Tarifário em vigor com informação das condições de utilização de cada título de transporte vendido na máquina para a linha em questão;

Identificação dos meios de contacto de apoio ao cliente.

4.2.3.1.6 Prestada por outros meios (Tecnologias de informação e comunicação)

Serviço de Referência: Prestação de informação geral:

Planta da rede;

Tarifário em vigor com informação das condições de utilização de cada título de transporte;

Horários de partida e percursos de todas as linhas;

Objectos perdidos / achados (indicação de local ou meios de contacto);

Alterações previstas de serviço;

Listagem com localização dos pontos de venda;

Novos serviços;

Identificação de outros meios de contacto com o fornecedor do serviço.

4.2.3.2 Informação de viagem em situação normal

4.2.3.2.1 No veículo

Serviço de Referência: Veículos com a seguinte informação sobre a linha (viagem em situação normal):

Designação da linha;

Destino.

4.2.3.2.2 Nos pontos E/D com ou sem abrigo

Serviço de Referência: Os pontos de E/D com ou sem abrigo devem ter a seguinte informação sobre a linha:

Espinha das linhas afectas a esse ponto de E/D, com indicação da localização desse ponto na espinha, período de funcionamento e o tempo de percurso previsto da(s) linha(s);

Horário de partida apenas nos términos;

Intervalos de passagem (critério de regularidade);

Horário de passagem (critério de pontualidade).

4.2.3.2.3 Nos pontos E/D com painel electrónico

Serviço de Referência: O painel electrónico deve ter a seguinte informação sobre a linha:

Designação da linha;

Destino da linha;

Tempo de espera em minutos.

4.2.3.2.4 Pelo pessoal tripulante

Serviço de Referência: Informação prestada pelo pessoal tripulante aos clientes, sobre a linha:

Informação sobre os Títulos de Transporte válidos na linha;

Informação e encaminhamento dos clientes da linha para resolução de questões;

Informação sobre o itinerário da linha e sobre pólos de interesse e Pontos de Correspondência que se encontrem ao longo do mesmo.

4.2.3.3 Informação de viagem em situação perturbada

4.2.3.3.1 No veículo e ou pontos de E/D

Serviço de Referência: Os veículos e/ou pontos E/D devem ter a seguinte informação sobre a linha:

Alterações previstas da linha em causa, em termos de trajecto ou de horário / período de funcionamento, com limitações temporárias;

Motivo e duração da alteração prevista, quando possível;

Linhas e soluções alternativas.

NOTA: Esta informação também deverá ser disponibilizada nos Pontos de E/D desactivados temporariamente.

4.2.3.3.2 Pelo pessoal tripulante

Serviço de Referência: Informação a prestar pelo pessoal tripulante aos clientes, sobre a linha:

Alterações previstas da linha, bem como, em especial, sobre as não programadas (de ocorrência recente);

Motivo e duração da alteração, quando possível;

Linhas e soluções alternativas.

4.2.3.3.3 Prestada por outros meios (Tecnologias de informação e comunicação)

Serviço de Referência: Nas situações perturbadas programadas ou previstas, contendo a seguinte informação:

Alterações previstas da linha em causa, em termos de trajecto ou de horário / período de funcionamento, com limitações temporárias;

Motivo e duração da alteração prevista, quando possível;

Linhas e soluções alternativas.

4.2.3.4 Informação no título de transporte

Serviço de Referência: Os Títulos de Transporte devem permitir ao utilizador acesso à seguinte informação:

Identificação do fornecedor do serviço;

Data e hora de emissão;

Prazo de validade;

Saldo disponível.

4.2.4 Tempo

4.2.4.1 Duração da viagem

4.2.4.1.1 No veículo

Serviço de Referência: A duração da viagem não deve variar em mais que 5 min, o Tempo de Percurso estabelecido e divulgado.

4.2.4.2 Cumprimento do horário

4.2.4.2.1 Pontualidade

Serviço de Referência: Os horários de partida e de chegada devem corresponder ao estabelecido e divulgado, sendo admissível, face às características do transporte urbano, uma variação de 5 min para mais, relativamente ao horário previsto.

4.2.4.2.2 Regularidade

Serviço de Referência: O Intervalo de Passagem real deve corresponder ao estabelecido e divulgado, sendo admissível, face às características do transporte urbano, uma variação de 20 %, relativamente ao intervalo de passagem definido.

4.2.5 Apoio ao cliente

4.2.5.1 Compromisso

4.2.5.1.1 Orientação para o cliente

Serviço de Referência: O fornecedor do serviço deve evidenciar a disponibilização aos seus clientes, nos veículos ou nos postos de venda e na internet, da Carta do Cliente (Características da qualidade do serviço) que o mesmo se compromete realizar nessa linha.

4.2.5.2 Interface com o cliente

4.2.5.2.1 Inquéritos

Serviço de Referência: O fornecedor do serviço deve evidenciar a realização de um inquérito anual de satisfação do cliente, no mínimo quanto às características do serviço assinaladas nos anexos.

4.2.5.2.2 Reclamações

Serviço de Referência: Reclamações adequadamente respondidas, num prazo máximo de 15 d úteis.

4.2.5.3 Pessoal

4.2.5.3.1 Atendimento formal

Serviço de Referência: Atendimento formal (disponibilidade, urbanidade) tendo presente a função do colaborador que deve ser atento, educado, cordial e objectivo.

4.2.5.3.2 Aspectos técnicos do atendimento do pessoal tripulante

Serviço de Referência: O pessoal tripulante, no âmbito das suas funções, deve:

Permitir, sempre que possível, a entrada de clientes no veículo, nos términos, após concluídas as tarefas de final / início de viagem;

Verificar, antes da saída dos pontos de E/D, se mais algum cliente faz menção de tomar o veículo, possibilitando a sua entrada;

Parar o veículo nos pontos de E/D onde se encontrem invisuais, acompanhados ou não de cães-guia;

Restringir o transporte de clientes que se apresentem ou comportem de forma indevida;

Vender títulos de transporte, efectuando adequadamente o respectivo troco ou entrega da senha de demasia (quando aplicável);

Validar os títulos de transporte apresentados pelos clientes (quando aplicável);

Intervir adequadamente de forma a desmotivar a fraude;

Prestar aos clientes o auxílio que estes careçam, tendo especial atenção a clientes de mobilidade reduzida e crianças;

Deve intervir, quando necessário, fazendo desocupar os lugares reservados a clientes de mobilidade reduzida, doentes ou idosos, senhoras grávidas ou clientes com crianças de colo, quando aqueles estejam ocupados por clientes que não preenham essas condições;

Identificar-se, perante os clientes, somente na qualidade de colaborador do fornecedor do serviço;

Demonstrar uma atitude pacificadora em situação de conflito entre e/ou com os clientes;

Solicitar a intervenção da autoridade, aquando de situações de conflito grave;

Não utilizar (e velar para que os clientes não o façam) aparelhos de som, no veículo, desde que existam reclamações por parte de algum cliente;

Diligenciar no sentido de resolver a situação de obstrução de marcha do veículo, por estacionamento indevido, ou outra, não exaltando, com o seu comportamento, o ânimo dos clientes;

Executar a manobra de paragem do veículo nos pontos de E/D sempre que lhe seja feito sinal para esse fim;

Executar as formalidades necessárias durante a rendição, com a rapidez possível, de forma a evitar a imobilização da viatura, para além do tempo estritamente necessário;

Promover a saída de todos os clientes no final de cada viagem, salvo indicação expressa em contrário.

4.2.5.3 Apresentação pessoal

Serviço de Referência: Os colaboradores do fornecedor do serviço, no âmbito das suas funções, devem apresentar-se:

Em irrepreensível estado de asseio;

Devidamente fardados, ficando vedado o uso de peças de vestuário que não as do fardamento;

Com o fardamento em boas condições de conservação e limpeza;

Com identificação nominal, da função e do fornecedor do serviço.

4.2.5.4 Opções de títulos de transporte

4.2.5.4.1 Flexibilidade / integração tarifária

Serviço de Referência: São admissíveis todos os títulos de transporte que estejam devidamente aprovados e divulgados junto dos clientes, de acordo com o definido nas características básicas.

4.2.5.4.2 Tarifas especiais

Serviço de Referência: A linha pode ter um tarifário diferenciado nalguns períodos ou utilizações especiais, devendo esses casos estar devidamente aprovados e divulgados, de acordo com o definido nas características básicas.

4.2.6 Conforto

4.2.6.1 Funcionalidade das facilidades disponíveis

4.2.6.1.1 Nos pontos E/D

Serviço de Referência: O fornecedor do serviço deve assegurar a funcionalidade dos pontos de E/D e a sua adaptação ao fim a que se destinam, salvo se a responsabilidade pela gestão, instalação e manutenção estiver a cargo de outra entidade (nomeadamente a Autarquia). Para estes casos o fornecedor do serviço deve evidenciar as acções empreendidas junto desta entidade.

4.2.6.2 Lugares sentados e espaço individual

4.2.6.2.1 Utilização da lotação

Serviço de Referência: Possibilidade de o cliente encontrar lugar no veículo, de acordo com a lotação definida.

4.2.6.2.2 Índice de lugares sentados

Serviço de Referência: Os veículos utilizados na linha devem ter um índice de lugares sentados \geq a 0,3, conforme a tipologia do veículo a utilizar e definida nas características básicas do serviço.

NOTA: Índice de lugares sentados = n° de lugares sentados / lotação do veículo.

4.2.6.3 Em trajecto

4.2.6.3.1 Desempenho técnico do tripulante

Serviço de Referência: A condução do veículo deve ser feita de forma a transmitir conforto aos clientes, através de:

Adopção de técnicas de condução económica e defensiva, nomeadamente: evitando manobras, tais como, arranques, paragens e mudanças de direcção bruscas nas paragens e iniciar a marcha somente quando as portas estiverem completamente fechadas;

Reduzir a poluição sonora e atmosférica nos terminos, parando o motor, sempre que o tempo de espera previsível seja superior a 3 min;

Verificar se o veículo apresenta avarias interiores e/ou exteriores, bem como o estado de limpeza geral do mesmo;

Efectuar as paragens aproximando o veículo dos passeios e, na impossibilidade da execução da manobra, nomeadamente por estacionamento abusivo, ter em atenção a acessibilidade dos clientes.

4.2.6.4 Condições ambientais

4.2.6.4.1 Atmosféricas

Serviço de Referência: Nos veículos afectos ao serviço devem ser asseguradas a regulação de temperatura ambiente e de circulação de ar adaptados às condições climatéricas, indo assim, ao encontro do conforto dos clientes.

4.2.6.4.2 Protecção contra as intempéries

Serviço de Referência: Os veículos devem ser construídos e mantidos, de forma a protegerem os clientes de intempéries.

4.2.6.4.3 Limpeza

Serviço de Referência: O fornecedor do serviço deve garantir a limpeza, asseio e conservação, tanto no interior como no exterior dos veículos, dos pontos de E/D e dos pontos de venda adequando a sua manutenção ao tipo de utilização pelos clientes.

NOTA 1: Para os casos em que a gestão dos pontos E/D e pontos de venda seja da responsabilidade de outras entidades, o fornecedor do serviço deverá evidenciar as acções empreendidas junto destas. Neste caso o fornecedor do serviço não necessita de realizar MDD.

NOTA 2: A observação da limpeza nos veículos deverá incidir nos aspectos indicados no Anexo B.

4.2.6.4.4 Luminosidade

Serviço de Referência: O fornecedor do serviço deve garantir um valor mínimo de luminância média no interior dos veículos de 75 lux.

4.2.6.4.5 Ruído

Serviço de Referência: O fornecedor do serviço deve assegurar condições de funcionamento dos seus veículos de forma a não causar desconforto aos passageiros.

4.2.6.5 Ergonomia

4.2.6.5.1 Concepção dos equipamentos

Serviço de Referência: O fornecedor do serviço deve assegurar que os equipamentos disponibilizados, assim como os acessos, são ergonomicamente adequados à sua finalidade.

NOTA: Para os casos em que a gestão dos pontos E/D seja da responsabilidade de outra entidade, o fornecedor do serviço deverá evidenciar as acções empreendidas junto desta.

4.2.6.5.2 Condições ergonómicas do veículo

Serviço de Referência: Os veículos devem apresentar condições ergonómicas adequadas à sua finalidade e aos vários utilizadores.

4.2.7 Segurança pessoal/pública

4.2.7.1 Prevenção do crime

4.2.7.1.1 Taxa de incidentes a bordo

Serviço de Referência: O Fornecedor do serviço deve manter uma atitude preventiva relativamente à protecção dos clientes e dos seus colaboradores, no que respeita a distúrbios, agressão, injúria, furto, roubo e vandalismo, desenvolvendo acções de melhoria e controlo.

Número de incidentes por milhão de passageiros transportados

$$\text{Taxa de incidente a bordo} = \frac{\sum \text{Incidentes a Bordo}}{\text{Passageiros Transportados}} \times 10^6$$

4.2.7.1.2 Iluminação

Serviço de Referência: Os veículos, pontos E/D e postos de venda devem possuir condições de iluminação adequada, de forma a prevenir a prática de crimes que ponham em causa a segurança dos passageiros e colaboradores.

NOTA: Para os casos em que a gestão dos pontos E/D seja da responsabilidade de outra entidade, o fornecedor do serviço deverá evidenciar as acções empreendidas junto desta.

4.2.7.1.3 Monitorização visível

Serviço de Referência: O fornecedor do serviço deve divulgar a existência de qualquer equipamento de monitorização ou captação de imagens que possua no interior dos veículos, nos pontos de E/D ou postos de venda, como forma de dissuasão do crime.

4.2.7.2 Prevenção de acidentes

4.2.7.2.1 Presença / visibilidade de suportes

Serviço de Referência: Existência de suportes, balaústres ou pegas de suporte distribuídas ao longo do veículo e bem identificáveis, de acordo com as necessidades dos clientes e as características técnicas do veículo.

4.2.7.2.2 Prevenção / sinalização de perigos

Serviço de Referência: O veículo deve dispor de informação ou pictogramas sobre o comportamento a observar do ponto de vista da segurança e/ou equipamentos a utilizar em caso de acidente, nomeadamente extintores, martelos quebra vidros e abertura de portas.

4.2.7.2.3 Taxa de acidentes dos veículos

Serviço de Referência: O fornecedor do serviço deve assegurar condições de segurança no domínio da sinistralidade, no que respeita a colisões, choque, abalroamentos, atropelamentos, quedas e entalamentos, mantendo indicadores que revelem que a taxa de acidentes é um factor de permanente análise e prevenção.

Número de acidentes por milhão de veículos × km percorridos

$$\text{Taxa de acidentes nos veículos} = \frac{\sum \text{Acidentes}}{\text{Veículos} \times \text{km percorridos}} \times 10^6$$

4.2.7.3 Gestão de emergências

Serviço de Referência: O fornecedor do serviço deve evidenciar planos de gestão de emergências e de contingências, ao nível dos veículos e das instalações a que o cliente tenha acesso, para os casos em que ocorra um acidente e/ou incidente que ponha em causa a sua integridade, de forma a minimizar os danos.

4.2.8 Impacto ambiental

O fornecedor do serviço deve realizar acções de melhoria quanto ao impacto ambiental ao nível dos veículos e/ou equipamentos utilizados no serviço.

4.2.8.1 Poluição

4.2.8.1.1 Emissões poluentes

Serviço de Referência: O fornecedor do serviço deve assegurar condições de serviço dos veículos utilizados na linha, no domínio da poluição por emissão de gases de escape, de acordo com o seguinte:

Deve garantir que permanentemente os níveis de emissões poluentes não ultrapassam os limites à data da sua aquisição e licenciamento e que a idade máxima não ultrapasse os dezasseis anos.

4.2.8.1.2 Ruído/poluição sonora

Serviço de Referência: O fornecedor do serviço deve assegurar condições de serviço dos seus veículos, no domínio da poluição sonora, mantendo-os nas condições técnicas e legais vigentes à data da sua aquisição e licenciamento.

4.2.8.1.3 Poluição visual

Serviço de Referência: O fornecedor do serviço deve assegurar que os veículos e instalações colocadas ao serviço do cliente se mantêm com uma imagem adequada, promovendo acções que cumpram a legislação aplicável e mantenham ou reponham o estado original dos mesmos.

NOTA: Para os casos em que pontos de venda e os pontos E/D sejam da responsabilidade de outra entidade, o fornecedor do serviço deverá evidenciar as acções empreendidas junto desta.

4.2.8.1.4 Vibrações

Serviço de Referência: O fornecedor do serviço deve assegurar condições de serviço dos seus veículos, no domínio das vibrações existentes ou provocadas pelo funcionamento, mantendo-os nas condições técnicas e legais vigentes à data da sua aquisição e licenciamento.

4.2.8.1.5 Odores

Serviço de Referência: O fornecedor do serviço deve providenciar que os seus veículos não manifestem ou libertem odores demasiado activos resultantes da sua manutenção ou funcionamento normais.

4.2.8.1.6 Resíduos

Serviço de Referência: O fornecedor do serviço deve dispor de registos que evidenciem a gestão adequada de resíduos resultantes da sua actividade.

4.2.8.2 Recursos naturais

4.2.8.2.1 Energia

Serviço de Referência: O fornecedor do serviço deve controlar o consumo energético através de indicadores a nível das infra-estruturas (veículos e instalações de apoio à actividade de transporte de passageiros).

4.3 Medição da conformidade do serviço

A medição da conformidade do serviço contempla a Medição de Desempenho (MD) e a Medição da Satisfação (MS), a qual deve ser realizada da seguinte forma:

4.3.1 Medição de desempenho

4.3.1.1 Medição directa de desempenho (MDD)

Deve ser realizada pelo fornecedor do serviço nas características para as quais existam indicadores que sejam quantificáveis e deve ser efectuada com a periodicidade definida nos Quadros A.1 a A.8 do Anexo A.

O serviço não deve ser considerado conforme, sempre que no período de avaliação os resultados se encontrem abaixo do limiar de desempenho inaceitável.

4.3.1.2 Inquérito de cliente mistério (ICM)

Estes inquéritos devem permitir avaliar todas as características da qualidade que são facilmente percebidas pelos clientes e, tanto quanto possível, devem ser ponderadas e quantificadas através de métodos determinados e validados. Estes inquéritos devem ser efectuados de acordo com a periodicidade definida nos Quadros A.1 a A.8 do Anexo A, e para as características indicadas nesses quadros.

4.3.2 Medida da satisfação

4.3.2.1 Inquérito de satisfação de clientes (ISC)

Este método de avaliação pretende avaliar se o resultado da qualidade percebida pelos clientes (medida da satisfação) está o mais próximo possível do resultado da qualidade prestada pelo fornecedor (medida do desempenho).

Estes inquéritos devem ser realizados com uma periodicidade mínima anual, com uma amostragem aleatória dentro do universo de clientes que utiliza o serviço.

A dimensão da amostra deve garantir uma margem de erro $< 5 \%$ para um nível de confiança de 95 %.

Aos resultados dos inquéritos deve ser atribuída uma pontuação, numa escala de 0 (Zero) (Não Satisfeito) a 10 (Dez) (Totalmente Satisfeito) podendo ser utilizada uma escala alternativa equivalente.

Na elaboração destes inquéritos devem ser consideradas, no mínimo, as características definidas nos Quadros A.1 a A.8 do Anexo A, sendo que, para os itens assinalados com ISC* poderá ser realizada apenas uma questão por característica de nível 2 (ver NP EN 13816:2003).

5 Fornecimento do serviço

Esta secção define as regras de organização e de funcionamento que devem ser estabelecidas para garantir que o fornecedor do serviço assegura, de uma forma sistemática, as características do serviço e o cumprimento da conformidade com esta Norma.

5.1 Sistema de gestão da qualidade

5.1.1 Processo de realização do serviço

O fornecedor do serviço deve descrever e documentar o âmbito do processo de realização do serviço, nas suas diferentes fases, e identificar os critérios da sua exclusiva responsabilidade e de responsabilidade partilhada.

Na descrição do processo deverá constar o conjunto de recursos e actividades inter-relacionadas para a transformação de elementos de entrada em elementos de saída, na qual devem estar incluídos o pessoal, as instalações, os serviços de apoio, o equipamento e os meios necessários à prestação do serviço, bem como as técnicas, os métodos e os critérios para garantir a eficácia da sua operação e controlo.

Deverão ser identificadas, quando aplicável, as actividades e/ou recursos subcontratados, que tenham incidência na realização do serviço.

5.2 Documentação do sistema

5.2.1 Manual da qualidade

O fornecedor do serviço deve elaborar, aprovar e manter actualizado um Manual da Qualidade que contenha ou faça referência, no mínimo, ao seguinte:

- Informações gerais (denominação social, estatuto jurídico, moradas, telefones, etc.);
- À política da qualidade e aos objectivos da qualidade directamente relacionados com o serviço, os quais devem ser compatíveis;

- À estrutura da organização (organograma). Nesta deverá ser explícita a organização inerente à realização do serviço e no caso em que o fornecedor do serviço faça parte de uma entidade que exerça outras actividades deve ser igualmente apresentado, o seu enquadramento na estrutura da organização;
- Funções e responsabilidades relevantes na realização e fornecimento do serviço, incluindo a do responsável pela Gestão da Qualidade;
- À descrição do processo de realização do serviço;
- Às definições de quaisquer termos que tenham um significado particular na organização;
- Aos procedimentos e instruções relativas à qualidade do serviço, nomeadamente:
 - Controlo de documentos;
 - Controlo do produto não conforme;
 - Tratamento de reclamações de clientes;
 - Acções correctivas e preventivas;
 - Controlo dos registos da qualidade;
 - Auditorias internas.

5.2.2 Controlo dos documentos

Deve ser estabelecido um procedimento documentado que defina a forma como o fornecedor do serviço assegura que todos os documentos relevantes para a qualidade do serviço, incluindo os de origem externa, são identificados e a sua distribuição controlada, de modo a garantir a disponibilização das últimas versões dos documentos, nos locais de utilização.

O procedimento deve definir o controlo necessário que assegure a aprovação dos documentos, quanto à sua adequação antes de serem editados ou revistos, bem como a identificação do estado de revisão ou actualização destes.

5.2.3 Controlo dos registos da qualidade

Deve ser estabelecido um procedimento que defina a identificação, arquivo, protecção e tempos de retenção dos registos (incluindo os legais e regulamentares), de forma a garantir que estes se mantêm íntegros, legíveis e facilmente identificáveis.

Os registos devem ser estabelecidos e mantidos, de forma a proporcionar evidências da conformidade da realização do serviço com os requisitos definidos.

5.3 Responsabilidade da gestão

A gestão de topo deve evidenciar o seu comprometimento em cumprir os requisitos especificados para a realização do serviço (nos quais se incluem os legais e regulamentares), nomeadamente, através da comunicação e entendimento dentro da organização para a importância destes na satisfação do cliente, assim como do estabelecimento da política da qualidade e da disponibilização dos recursos necessários para a realização eficaz do serviço.

5.4 Gestão dos recursos

O fornecedor do serviço deve determinar e proporcionar os recursos necessários a uma boa prestação do serviço e a um aumento da satisfação do cliente, indo ao encontro dos seus requisitos.

Para os recursos humanos devem ser identificados e assegurados os requisitos mínimos, adequados à boa prestação do serviço, ao nível de habilitações, qualificações, formação, treino, experiência e outras características pessoais relevantes para cada uma das funções.

Deve igualmente ser assegurado que, os colaboradores que têm incidência sobre a qualidade final do serviço estão conscientes da relevância das suas actividades e de como as mesmas contribuem para atingir os objectivos da qualidade do serviço.

O fornecedor do serviço deve determinar, proporcionar e manter as infra-estruturas indispensáveis à prestação do serviço, nomeadamente, veículos, postos de venda e de assistência ao cliente, pontos de E/D, equipamento do processo (tais como comunicação, hardware e software) e meios associados.

5.5 Realização do serviço

5.5.1 Planeamento da realização do serviço

O fornecedor do serviço deve planear e desenvolver o processo de realização do serviço, de forma a satisfazer os requisitos especificados (em particular os da secção 4), através da determinação:

- Dos documentos de suporte e recursos necessários ao serviço;
- Das actividades requeridas de verificação, validação, monitorização e medição e respectivos critérios de aceitação, bem como os registos necessários.

5.5.2 Relação com o cliente

5.5.2.1 Determinação das expectativas do cliente

Deve ser definida e implementada pelo fornecedor do serviço uma metodologia de identificação das expectativas explícitas e implícitas do cliente, relativamente à qualidade do serviço, de modo a que possam ser satisfeitas, tendo em consideração as restrições legais, políticas, financeiras ou outras.

Em consequência da identificação das necessidades deverá o fornecedor do serviço rever as características base do serviço de referência, tais como novos pontos de E/D, alterações / extensões ao itinerário, etc., de forma a poder ir de encontro às expectativas dos clientes.

5.5.2.2 Compromisso com o cliente

O fornecedor do serviço deverá definir, documentar e divulgar as características da qualidade do serviço (Carta do Cliente), que se compromete a cumprir no âmbito da presente Norma.

O fornecedor do serviço deve sempre garantir a realização do serviço, de acordo com o definido, ou caso não seja exequível deverá prever alternativas de modo a minimizar a insatisfação do cliente.

5.5.2.3 Comunicação com o cliente

O fornecedor do serviço deve estabelecer e implementar formas eficazes de comunicação com o cliente relativas à informação sobre o serviço, ao atendimento e assistência ao cliente, a questionários, vendas, sugestões e reclamações entre outros.

5.5.3 Compras

O fornecedor do serviço deve definir quais os requisitos a cumprir para que os produtos comprados e serviços subcontratados assegurem a qualidade do serviço, em particular para aquisição de veículos e serviços de transporte subcontratados. A informação de compra deve descrever de uma forma completa, o

produto ou serviço a ser comprado, incluindo requisitos de aprovação, procedimentos a cumprir e requisitos para a qualificação de pessoal, assim como específicos para a qualidade do produto ou serviço a fornecer.

O fornecedor do serviço deverá igualmente seleccionar, avaliar e reavaliar a aptidão dos fornecedores em fornecer os produtos ou serviços que tenham impacto directo na qualidade do serviço prestado, de acordo com os requisitos definidos.

Neste âmbito, o fornecedor do serviço deve definir e implementar actividades de inspecção ou outras, necessárias, para garantir que os produtos ou serviços adquiridos satisfazem os requisitos de compra especificados.

Devem ser conservados registos que demonstrem o cumprimento destas actividades.

5.5.4 Produção e fornecimento do serviço

5.5.4.1 Controlo da produção e do fornecimento do serviço

O fornecedor do serviço deve definir, planear e realizar a prestação do serviço sob condições controladas, através de:

- Definição de instruções de trabalho, sempre que necessário, que descrevam os critérios e métodos de execução;
- Utilização dos equipamentos apropriados;
- Disponibilização e utilização de dispositivos de monitorização e medição, ou métodos alternativos;
- Implementação da monitorização e medição do serviço.

5.5.4.2 Identificação e rastreabilidade do serviço

O fornecedor do serviço deve identificar, controlar e registar a identificação do serviço, ao longo da sua realização, de modo a garantir a sua rastreabilidade.

Deve ainda identificar o estado de realização do serviço em relação aos requisitos de monitorização e medição do serviço.

5.5.5 Controlo dos dispositivos de monitorização e de medição

O fornecedor do serviço deve determinar a monitorização e medição a serem efectuadas e eventuais dispositivos de monitorização e medição aplicáveis, para proporcionar a evidência da conformidade do serviço com os requisitos especificados.

Neste âmbito, deve definir a forma como o mesmo é identificado, controlado, calibrado e conservado, de modo a proporcionar evidência da conformidade do serviço com os requisitos especificados.

Quando utilizado software para a monitorização e medição dos requisitos, a sua aptidão para satisfazer a aplicação desejada, deve ser confirmada antes da primeira utilização e reconfirmada quando necessário.

No caso do equipamento (dispositivo de monitorização e medição ou software) ser considerado não conforme com os requisitos, a organização deve avaliar e registar a validade dos resultados das medições anteriores e conseqüentemente, empreender acções apropriadas relativamente ao equipamento e à informação resultante do serviço afectado.

Devem ser conservados os registos que demonstrem a efectiva comprovação deste controlo.

5.6 Medição, análise e melhoria

O fornecedor do serviço deve planear e implementar formas de monitorização, medição, análise e melhoria do serviço, de forma a demonstrar e garantir o seu desempenho na obtenção da conformidade requerida.

5.6.1 Monitorização e medição

5.6.1.1 Satisfação do cliente

O fornecedor do serviço deve promover a monitorização da informação relativa à percepção do cliente quanto à organização ter ido ao encontro dos seus requisitos.

Deve também, determinar os métodos utilizados para a obtenção e utilização desta informação, tais como: questionários, telefonemas, tratamento de reclamações, inquéritos de satisfação de clientes, etc.

5.6.1.2 Auditorias internas

Deve ser estabelecido um procedimento documentado para a realização de auditorias internas em intervalos planeados, de forma a avaliar se o sistema de gestão da qualidade de suporte à realização do serviço está conforme com os requisitos desta Norma. Neste procedimento devem estar definidos os critérios, o âmbito, a frequência, métodos e responsabilidades para o planeamento e condução de auditorias internas, assim como, o desencadeamento das acções correctivas subsequentes.

As auditorias internas devem ser programadas de forma a auditar, no mínimo uma vez por ano, todas as actividades que tenham influência directa na qualidade final do serviço.

As auditorias devem ser conduzidas por auditores qualificados relativamente à área a auditar, e tendo como orientação os requisitos definidos pela NP EN ISO 19011:2003.

5.6.1.3 Monitorização e medição do serviço

O fornecedor do serviço deve aplicar métodos que demonstrem a aptidão do processo de realização do serviço para atingir os requisitos especificados, assim como, para desencadear correcções e acções correctivas, caso estes não tenham sido atingidos.

O fornecedor do serviço deve monitorizar e medir as características do serviço, com base em métodos apropriados, ao longo das etapas de realização do serviço, para verificar a conformidade com os requisitos definidos.

Devem ser mantidos registos que demonstrem, claramente, que o serviço satisfaz os critérios de aceitação definidos, assim como, o cumprimento e responsabilidades nas actividades de verificação planeadas.

5.6.2 Controlo do produto / serviço não conforme

O fornecedor do serviço deve garantir que o serviço não conforme, relativamente aos requisitos especificados, é identificado e controlado durante as etapas da sua realização, de forma a prevenir ou a minimizar os efeitos da prestação do serviço não conforme e definir as acções necessárias para eliminar as não conformidades detectadas.

Deve ser estabelecido um procedimento que defina as responsabilidades pela análise e tratamento do serviço não conforme, durante ou após a sua realização.

Sempre que aplicável, o fornecedor do serviço deve, também, garantir que os produtos, que influem na qualidade do serviço, e se apresentem não conformes com os requisitos especificados, são identificados e controlados e segregados, de forma a impedir a sua utilização ou incorporação no serviço.

Devem ser mantidos registos das não conformidades e das acções subsequentes, empreendidas.

5.6.3 Análise de dados

A análise dos dados, gerados como resultado das actividades de monitorização e medição, bem como de outras fontes, deve proporcionar informação relativa: à satisfação dos clientes, à conformidade com os requisitos do serviço (nomeadamente a satisfação das características da qualidade do serviço), às tendências do processo de realização e do próprio serviço, identificando acções preventivas e áreas a melhorar e ao desempenho dos fornecedores.

5.6.4 Melhoria

5.6.4.1 Acções correctivas e preventivas

O fornecedor do serviço deve descrever, através de um procedimento, a forma como implementa as acções correctivas e preventivas.

Devem ser considerados os seguintes aspectos:

- Investigação das causas reais e potenciais de não conformidades;
- Definição das acções que assegurem a não repetição, ou previnam a ocorrência de não conformidades;
- Determinação e implementação das acções correctivas e/ou preventivas necessárias para eliminarem as causas reais e/ou potenciais de não conformidades;
- Registo dos resultados das acções empreendidas;
- Revisão, quanto à eficácia, das acções correctivas e preventivas implementadas;
- O tratamento das reclamações dos clientes deve seguir a metodologia definida para o desencadeamento e implementação das acções correctivas.

Bibliografia

Código da Estrada

Regulamento de Transporte Automóvel (RTA)

Anexo A
(normativo)

Quadro A.1 – Oferta de serviço¹⁾

CARACTERÍSTICA			AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE DO SERVIÇO			
			NÍVEL DE EXIGÊNCIA	LIMiar DESEMPENHO INACEITÁVEL	MÉTODO MEDIÇÃO	PERIODICIDADE
Oferta de Serviço	Linha	Distância entre pontos E/D	Todos os pontos de E/D encontram-se a uma distância igual ou inferior ao estabelecido no serviço de referência	Pelo menos 1 dos pontos de E/D encontra-se a uma distância superior ao estabelecido no serviço de referência	ICM	Semestral
	Operação	Período de Operação	95 % dos dias em que se cumpriu o período de operação estabelecido no serviço de referência	>10 % dos dias em que não se cumpriu o período de operação estabelecido no serviço de referência	MDD	Diária
		Frequência	90 % das frequências de passagem de veículos correspondem à estabelecida no serviço de referência	>20 % das frequências de passagem de veículos é diferente da estabelecida no serviço de referência	ICM	Semestral
		Lotação	Todos os veículos em serviço estão de acordo com o definido no serviço de referência	Pelo menos 1 dos veículos em serviço não está de acordo com o definido no serviço de referência	MDD ICM	Semestral Semestral
	Fiabilidade	—	90 % das viagens previstas são realizadas	>15 % das viagens previstas não são realizadas	MDD	Diária
					ISC	Anual

¹⁾ Os índices devem ser apresentados com uma casa decimal arredondada ao valor mais próximo.

Quadro A.2 – Acessibilidade¹⁾

CARACTERÍSTICA			AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE DO SERVIÇO			
			NÍVEL DE EXIGÊNCIA	LIMIAR DESEMPENHO INACEITÁVEL	MÉTODO MEDIÇÃO	PERIODICIDADE
Acessibilidade	Títulos de transporte	Aquisição na linha	100 % dos veículos ou pontos de E/D, na linha, permitem a aquisição de título de transporte	>5 % dos veículos ou pontos de E/D, na linha, não permitem a aquisição de título de transporte	ICM	Semestral
					ISC*	Anual
		Aquisição fora da linha	100 % dos pontos de vendas dispõem de títulos de transporte utilizáveis na linha	>10 % dos pontos de vendas não dispõem de títulos de transporte utilizáveis na linha	ISC*	Anual
					ICM	Semestral
		Validação	100 % das viagens permitem a validação a bordo do veículo ou nos Pontos de E/D	>5 % das viagens não permitem a validação a bordo do veículo ou nos Pontos de E/D	ISC*	Anual
					ICM	Semestral
	Veículos	--	100 % dos veículos estão de acordo com o serviço de referência	>10 % dos veículos não estão de acordo com o serviço de referência	ISC	Anual
					ICM	Semestral
	Postos de Venda	--	100 % dos postos de Venda estão de acordo com o serviço de referência	>10 % dos postos de Venda não estão de acordo com o serviço de referência	ISC	Anual
					ICM	Semestral
	Pontos E/D	--	90 % dos pontos E/D estão de acordo com o serviço de referência	>15 % dos pontos E/D não estão de acordo com o serviço de referência	ISC	Anual
					ICM	Semestral

¹⁾ Os índices devem ser apresentados com uma casa decimal arredondada ao valor mais próximo.

Quadro A.3 – Informação¹⁾

CARACTERÍSTICA			AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE DO SERVIÇO			
			NÍVEL DE EXIGÊNCIA	LIMIAR DESEMPENHO INACEITÁVEL	MÉTODO MEDIÇÃO	PERIODICIDADE
Informação	Informação geral	Nos Veículos	100 % dos veículos dispõem de informação geral de acordo com o serviço de referência	>15 % dos veículos não dispõem de informação geral de acordo com o serviço de referência	ISC*	Anual
			ICM	Semestral		
		Nos Pontos E/D com abrigo	90 % dos pontos E/D dispõem de informação geral de acordo com o serviço de referência	>20 % dos pontos E/D não dispõem de informação geral de acordo com o serviço de referência	ISC*	Anual
			ICM	Semestral		
		Nos Pontos E/D sem abrigo	90 % dos pontos E/D dispõem de informação geral de acordo com o serviço de referência	>20 % dos pontos E/D não dispõem de informação geral de acordo com o serviço de referência	ISC*	Anual
			ICM	Semestral		
		Nos Postos e Lojas de Venda não Automática	100 % dos postos e lojas de venda, dispõem de informação geral de acordo com o serviço de referência	>15 % postos e lojas de venda não dispõem de informação geral de acordo com o serviço de referência	ISC*	Anual
			ICM	Semestral		
		Nos Pontos de Venda Automática	100 % dos pontos venda, dispõem de informação geral de acordo com o serviço de referência	>15 % pontos de venda não dispõem de informação geral de acordo com o serviço de referência	ISC*	Anual
			ICM	Semestral		
	Prestada por outros meios	100 % da informação disponível de acordo com o serviço de referência	>10 % da informação não está disponível de acordo com o serviço de referência	ISC*	Anual	
		ICM	Semestral			
	Informação de viagem em situação normal	Nos Veículos	100 % dos veículos dispõem de informação de viagem em situação normal, de acordo com o serviço de referência	>10 % dos veículos não dispõem de informação de viagem em situação normal de acordo com o serviço de referência	ISC*	Anual
			ICM	Semestral		
		Nos Pontos E/D com ou sem abrigo	95 % dos pontos E/D dispõem de informação de viagem em situação normal, de acordo com o serviço de referência	>20 % dos pontos de E/D não dispõem de informação de viagem em situação normal de acordo com o serviço de referência	ISC*	Anual
			ICM	Semestral		
		Nos Pontos de E/D com painel electrónico	100 % dos pontos E/D dispõem de informação de viagem em situação normal, de acordo com o serviço de referência	>20 % dos pontos E/D não dispõem de informação de viagem em situação normal de acordo com o serviço de referência	ISC*	Anual
			ICM	Semestral		
		Pelo Pessoal Tripulante	100 % do pessoal tripulante presta informação de viagem em situação normal, de acordo com o serviço de referência	>15 % do pessoal tripulante não presta informação de viagem em situação normal de acordo com o serviço de referência	ISC*	Anual
			ICM	Semestral		
Informação de viagem em situação perturbada	Nos veículos e/ou pontos de E/D	90 % dos veículos e/ou pontos de E/D dispõem de informação de viagem em situação perturbada de acordo com o serviço de referência	>15 % dos veículos e/ou pontos de E/D não dispõem de informação de viagem em situação perturbada de acordo com o serviço de referência	ISC*	Anual	
		ICM	Semestral			

(continua)

¹⁾ Os índices devem ser apresentados com uma casa decimal arredondada ao valor mais próximo.

Quadro A.3 – Informação¹⁾ (conclusão)

CARACTERÍSTICA			AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE DO SERVIÇO			
			NÍVEL DE EXIGÊNCIA	LIMIAR DESEMPENHO INACEITÁVEL	MÉTODO MEDIÇÃO	PERIODICIDADE
Informação	Informação de viagem em situação perturbada	Pelo Pessoal Tripulante	100 % do pessoal tripulante presta informação de viagem em situação perturbada de acordo com o serviço de referência	>15 % do pessoal tripulante não presta informação de viagem em situação perturbada de acordo com o serviço de referência	ISC*	Anual
					ICM	Semestral
		Prestada por outros meios	100 % da informação disponível de acordo com o serviço de referência	>10 % da informação não está disponível de acordo com o serviço de referência	ISC*	Anual
					ICM	Semestral

¹⁾ Os índices devem ser apresentados com uma casa decimal arredondada ao valor mais próximo.

Quadro A.4 – Tempo¹⁾

CARACTERÍSTICA			AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE DO SERVIÇO			
			NÍVEL DE EXIGÊNCIA	LIMIAR DESEMPENHO INACEITÁVEL	MÉTODO MEDIÇÃO	PERIODICIDADE
Tempo	Duração da viagem	No Veículo	80 % das viagens de acordo com o tempo planeado para o percurso realizado	>25 % das viagens fora do tempo planeado	MDD	Diária
					ISC*	Anual
					ICM	Semestral
	Cumprimento do horário	Pontualidade	85 % das viagens de acordo com o horário estabelecido no serviço de referência	>20 % das viagens fora do horário estabelecido no serviço de referência	MDD	Diária
					ICM	Semestral
		Regularidade	80 % dos veículos cumpre o intervalo de passagem nas paragens definido no serviço de referência	>25 % dos veículos não cumpre o intervalo de passagem nas paragens definido no serviço de referência	MDD	Diária
ISC*	Anual					
				ICM	Semestral	

¹⁾ Os índices devem ser apresentados com uma casa decimal arredondada ao valor mais próximo.

Quadro A.5 – Apoio ao cliente¹⁾

CARACTERÍSTICA			AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE DO SERVIÇO			
			NÍVEL DE EXIGÊNCIA	LIMAR DESEMPENHO INACEITÁVEL	MÉTODO MEDIÇÃO	PERIODICIDADE
Apoio ao Cliente	Compromisso	Orientação para o cliente	100 % dos veículos da linha ou pontos de venda disponibilizam exemplar da carta do cliente	>20 dos veículos da linha ou pontos de venda não têm disponível exemplar da carta do cliente	ICM	Semestral
	Interface com o cliente	Reclamações	95 % das reclamações são respondidas de acordo com o definido no serviço de referência	>10 % das reclamações não são respondidas de acordo com o definido no serviço de referência	MDD	Mensal
					ISC	Anual
	Pessoal	Atendimento formal	Em 100 % das situações, os agentes de contacto executam o atendimento de acordo com o definido no serviço de referência	Em >10 % das situações, os agentes de contacto não executam o atendimento de acordo com o definido no serviço de referência	ISC*	Anual
					ICM	Semestral
		Aspectos técnicos do atendimento	Em 85 % das situações, o pessoal tripulante executa o serviço de acordo com o definido no serviço de referência	Em >20 % das situações, o pessoal tripulante não executa o serviço de acordo com o definido no serviço de referência	ISC*	Anual
					ICM	Semestral
	Apresentação pessoal	Em 100 % das situações, os colaboradores do fornecedor do serviço têm uma apresentação de acordo com o definido no serviço de referência	Em >10 % das situações os colaboradores do fornecedor do serviço não têm uma apresentação de acordo com o definido no serviço de referência	ISC*	Anual	
				ICM	Semestral	
	Opções de títulos de transporte	Flexibilidade / integração tarifária	100 % dos veículos e pontos de venda dispõem de informação completa relativa ao tarifário em vigor	>10 % dos veículos e pontos de venda não dispõem de informação completa relativa ao tarifário em vigor	ICM	Semestral
Tarifas especiais		100 % dos veículos e pontos de venda dispõem de informação completa relativa ao tarifário em vigor	>10 % dos veículos e pontos de venda não dispõem de informação completa relativa ao tarifário em vigor	ICM	Semestral	

¹⁾ Os índices devem ser apresentados com uma casa decimal arredondada ao valor mais próximo.

Quadro A.6 – Conforto¹⁾

CARACTERÍSTICA			AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE DO SERVIÇO			
			NÍVEL DE EXIGÊNCIA	LIMIAR DESEMPENHO INACEITÁVEL	MÉTODO MEDIÇÃO	PERIODICIDADE
Conforto	Funcionalidade das facilidades disponíveis	Nos pontos E/D	100 % dos pontos E/D estão de acordo com o serviço de referência	>20 % dos pontos E/D não estão de acordo com o serviço de referência	ICM	Semestral
	Lugares sentados e espaço individual	Utilização da lotação	utilização da lotação ≤ 90 % em qualquer período horário	utilização da lotação >100 % em qualquer período horário	ISC ICM	Anual Semestral
		Índice de lugares sentados	100 % dos veículos oferecidos têm um índice de lugares sentados de acordo com o serviço de referência	>5 % dos veículos oferecidos têm um índice de lugares sentados não conforme com o serviço de referência	MDD	Semestral
	Em trajecto	Desempenho técnico do tripulante	95 % do pessoal tripulante tem um desempenho de acordo com o serviço de referência	>10 % do pessoal tripulante não tem um desempenho de acordo com o serviço de referência	ISC	Anual
					ICM	Semestral
	Condições ambientais	Atmosféricas	95 % dos veículos estão de acordo com o serviço de referência	>10 % dos veículos não estão de acordo com o serviço de referência	MDD	Diária
					ISC	Anual
					ICM	Semestral
		Protecção contra as intempéries	100 % dos veículos estão de acordo com o serviço de referência	>5 % dos veículos não estão de acordo com o serviço de referência	ISC	Anual
					ICM	Semestral
		Limpeza	95 % dos veículos, pontos E/D e pontos de vendas estão de acordo com o serviço de referência	>20 % dos veículos, pontos E/D e pontos de vendas não estão de acordo com o serviço de referência	MDD	Diária
	ISC				Anual	
	ICM				Semestral	
	Luminosidade	90 % dos veículos estão de acordo com o serviço de referência	>15 % dos veículos não estão de acordo com o serviço de referência	MDD	Diária	
				ISC	Anual	
				ICM	Semestral	
	Ruído	100 % dos veículos encontram-se de acordo com o definido no serviço de referência	>5 % dos veículos não estão de acordo com o definido no serviço de referência	ICM	Semestral	
	Ergonomia	Concepção dos equipamentos	90 % dos pontos E/D estão de acordo com o serviço de referência	>15 % dos pontos E/D não estão de acordo com o serviço de referência	ISC	Anual
					ICM	Semestral
		Condições ergonómicas do veículo	100 % dos veículos estão de acordo com o serviço de referência	>10 % dos veículos não estão de acordo com o serviço de referência	ISC	Anual
ICM					Semestral	

¹⁾ Os índices devem ser apresentados com uma casa decimal arredondada ao valor mais próximo.

Quadro A.7 – Segurança pessoal / pública¹⁾

CARACTERÍSTICA			AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE DO SERVIÇO			
			NÍVEL DE EXIGÊNCIA	LIMIAR DESEMPENHO INACEITÁVEL	MÉTODO MEDIÇÃO	PERIODICIDADE
Segurança Pessoal / Pública	Prevenção do crime	Taxa de incidentes a bordo	Taxa de incidentes a bordo do veículo $\leq 3,0$	Taxa de incidentes a bordo do veículo $> 4,0$	MDD	Mensal
					ISC	Anual
		Iluminação	95 % dos veículos, pontos de E/D e postos de venda têm um nível de iluminação suficiente	>15 % dos veículos, pontos de E/D e postos de venda não têm um nível de iluminação suficiente	ISC	Anual
					ICM	Semestral
		Monitorização visível	100 % dos veículos, pontos de E/D e postos de venda dispõem de equipamento de monitorização, têm elemento informativo visível	>10 % dos veículos, pontos de E/D e postos de venda dispõem de equipamento de monitorização, não têm elemento informativo visível	ICM	Semestral
	Prevenção de acidentes	Presença / visibilidade de suportes	100 % dos veículos estão de acordo com o serviço de referência	>10 % dos veículos não estão de acordo com o serviço de referência	ISC	Anual
					ICM	Semestral
		Prevenção / sinalização de perigos	100 % dos veículos estão de acordo com o serviço de referência	>10 % dos veículos não estão de acordo com o serviço de referência	ICM	Semestral
Taxa de acidentes		Taxa de acidentes dos veículos $\leq 55,0$	Taxa de acidentes dos veículos $> 60,0$	MDD	Semestral	

¹⁾ Os índices devem ser apresentados com uma casa decimal arredondada ao valor mais próximo.

Quadro A.8 – Impacto ambiental¹⁾

CARACTERÍSTICA			AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE DO SERVIÇO			
			NÍVEL DE EXIGÊNCIA	LIMAR DESEMPENHO INACEITÁVEL	MÉTODO MEDIÇÃO	PERIODICIDADE
Impacto Ambiental	Poluição	Emissões poluentes	Todos os veículos estão de acordo com o serviço de referência	Pelo menos 1 dos veículos não está de acordo com o serviço de referência	ICM	Semestral
		Poluição visual	90 % dos veículos pontos E/D e postos de venda estão de acordo com o serviço de referência	>10 % dos veículos pontos E/D e postos de venda não estão de acordo com o serviço de referência	ICM	Semestral
		Vibrações	85 % dos veículos estão de acordo com o serviço de referência	>20 % dos veículos não estão de acordo com o serviço de referência	ICM	Semestral
		Odores	85 % dos veículos estão de acordo com o serviço de referência	>20 % dos veículos não estão de acordo com o serviço de referência	ICM	Semestral

¹⁾ Os índices devem ser apresentados com uma casa decimal arredondada ao valor mais próximo.

Anexo B
(informativo)

Quadro B.1 – Aspectos a considerar na observação da limpeza dos veículos¹⁾

- Existência de inscrições ou graffiti no interior ou exterior dos veículos;
- Existência de autocolantes e pastilhas elásticas;
- Estado de limpeza de recipientes de lixo (se existirem);
- Estado de limpeza de assentos e costas dos bancos;
- Estado de limpeza de tectos e painéis;
- Estado de limpeza de janelas e vidros;
- Estado de limpeza da cabine/área do motorista;
- Estado de limpeza de pavimentos e degraus das portas;
- Estado de limpeza dos foles (viaturas articuladas);
- Existência de escorrências de gasóleo e óleo nos painéis laterais exteriores;
- Estado de limpeza exterior dos veículos (atendendo aos pisos e condições atmosféricas).

¹⁾ *Recomenda-se uma graduação crescente de grau de limpeza de 1 a 5.*

2.2. 2.^a Parte - Caso prático

Nota prévia: O presente caso prático é um caso fictício na medida que a cidade onde o mesmo se vai debruçar é uma cidade imaginária com dados imaginários. No entanto os dados apresentados são dados credíveis e obtidos a partir de cidades portuguesas existentes.

Ao se ter optado por um caso fictício evita-se constrangimentos de comparação entre a solução apresentada e a solução encontrada, para os casos onde os contratos de concessão já se encontram estabelecidos, ou divulgação de dados sensíveis nos casos onde as negociações ou processos de concurso ainda perduram. No entanto, e para efeitos de caso pedagógico, todos os valores são consistentes com cidades portuguesas de média dimensão e em nada os destinatários do presente caso ficam prejudicados pela opção tomada.

A Cidade fica na costa portuguesa e apesar de não ter grande dimensão possui diversos bairros que circundam o seu centro. No alto de uma colina ergue-se a Universidade e, junto à baía existe uma zona muito movimentada durante o dia e plena de bares de diversão noturna.

Contando com os 5.600 estudantes da Universidade, o número de habitantes ascende a 120 mil sendo que cerca de metade corresponde à população ativa.

Até à entrada em vigor do Regulamento n.º 1370/2007 os transportes públicos da Cidade eram garantidos pela Rodoviária que pertencia ao município e cujos órgãos de gestão eram nomeados por este. A rede de transportes compreendia as seguintes linhas:

- Linha 1: Praça do Município – Baía
- Linha 2: Baía – Universidade
- Linha 3 – Praça do Município – Zona Oriental
- Linha 4 – Transporte escolar (que servia as escolas primárias e secundárias da Cidade)

Com a entrada em vigor do Regulamento e todo o debate em torno do tema, a Câmara Municipal da Cidade resolveu lançar um concurso para a concessão da rede de transportes. O operador vencedor teria, entre outras obrigações, de receber os

recursos humanos atualmente afetos à Rodoviária. Os autocarros existentes bem como a oficina e a garagem fariam igualmente parte dos bens da concessão.

A Câmara Municipal resolveu contratar um consultor para a ajudar a definir alguns aspetos do contrato, nomeadamente o que deveria ser considerado serviço público e o que deveria ser considerado serviço comercial bem como o modelo de monitorização do contrato.

O plano de transportes a considerar incluía a rede atual e a abertura de duas novas linhas, a Linha 5 que servirá a Zona Ocidental que tem vindo a ter um elevado crescimento e a procura justifica a abertura de uma nova linha e a criação de uma linha noturna, circular, que visa servir a população mais notívaga como os estudantes e turistas e minimizar a sinistralidade rodoviária que tem vindo a crescer na Cidade.

Síntese da informação:

População	120.000
População ativa	60.000
Plano de transportes	<ul style="list-style-type: none">• Linha 1: Praça do Município – Baía• Linha 2: Baía – Universidade• Linha 3 – Praça do Município – Zona Oriental• Linha 4 – Transporte escolar (que servia as escolas primárias e secundárias da Cidade)• Linha 5 – Praça do Município – Zona Ocidental• Linha 6 – Linha noturna circular
Remuneração atual	Receita tarifária (80% dos custos da operação) Compensação (20% dos custos de operação)
Rentabilidade das linhas atuais	Das linhas atuais apenas a linha 4 é deficitária, as restantes três têm as contas equilibradas.



Fig.1 – Linhas atuais e futuras de transporte rodoviário (diurno)



Fig.2 – Linha 6 futura de transporte rodoviário (noturno)

2.3. Questões

2.3.1. Contextualização e compreensão da problemática

- Explicar a intenção do legislador;
- Identificar as questões que se colocam a uma Autoridade de Transporte.

2.3.2. Aplicação no caso prático

- Diferenciar no contrato de concessão dos transportes da Cidade o que é um serviço comercial e o que são as obrigações de serviço público.
- Definir quais os níveis de serviço (qualidade do serviço) que o operador tem de cumprir;
- Criar um modelo de monitorização da efetiva prestação do serviço e do grau de cumprimento dos níveis de serviço definidos.

3. Revisão de Literatura

3.1. Triângulo de constructos

Apesar da atualidade da problemática a mesma baseia-se em conceitos amplamente conhecidos e estudados. Nomeadamente qual o papel, ou a intervenção, do Estado ao nível do serviço público prestado aos cidadãos.

O que se entende por mobilidade, quais os seus objetivos e como se caracteriza, e como medir a qualidade de um serviço.

A problemática de investigação cruza estes três conceitos e espera-se que a interseção do conhecimento científico dos três constructos permita apoiar a tomada de decisão e responder às questões colocadas.

3.2. Serviço público

Data do século XIII o uso da palavra Estado para designar um país independente, dotado de regras próprias e com uma estrutura organizativa. A palavra Estado é igualmente usada para designar essa mesma estrutura.

O papel do Estado tem vindo a evoluir ao longo do tempo. As duas grandes guerras ocorridas no século XX e a crise económica subsequente deram origem e reforçaram o papel social do Estado, dando origem ao denominado Estado do bem-estar.

O Estado do bem-estar (Welfare state) caracteriza-se, sumariamente como um Estado que assegura aos seus cidadãos condições mínimas de alimentação, saúde, habitação, educação, não como caridade mas como direito político (Wilensky, 1976), ou seja um Estado que assegura determinados serviços públicos.

Serviço público entende-se, assim, como a assunção, pelo poder público, de atribuições que têm em vista a satisfação de necessidades de interesse geral (Chevallier, 1987), e que não são suscetíveis de serem satisfeitas por uma economia de mercado (Le Van-Lemesle, 2005).

A prestação do serviço público pode ser feita de forma direta pelo Estado ou transferida essa responsabilidade para uma entidade privada passando a caber ao Estado o papel de regulador, bem como de definir quais as obrigações de serviço público subjacentes à prestação do mesmo.

Trata-se de um negócio entre o Estado e operadores privados que pode ser definido, segundo McQuaid (2000) como uma colaboração que permite a obtenção de benefícios mútuos, sociais para o primeiro e financeiros para o segundo. Tal resulta,

em grande medida, do princípio base de que o setor privado consegue ser mais eficaz na gestão que o setor público (Pollit, 1990).

Na verdade, a criação e gestão de uma infraestrutura de transportes requer financiamento mas, simultaneamente gera riqueza, contribuindo para o desenvolvimento económico (Roumboutsos, 2015 segundo Vanelslander, Roumboutsos e Pantelias, 2018)

Os mesmos autores sintetizam esta ideia na figura seguinte (Vanelslander, Roumboutsos e Pantelias, 2018:477)

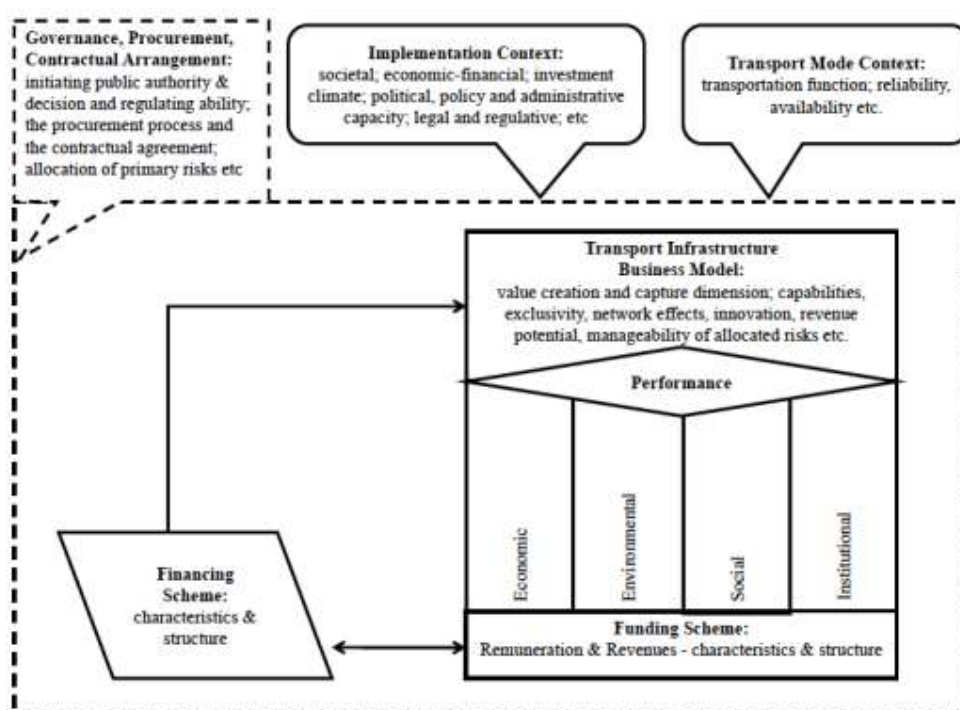


Fig. 3 – Infrastructure Delivery System and Elements

Em Portugal, a Constituição da República Portuguesa consagra no seu Art.º 65, aquilo que o Estado deve assegurar em matéria de habitação e urbanismo sendo referenciado de forma explícita a existência de uma rede de transportes adequada.

Para assegurar o direito à habitação, incumbe ao Estado:

a) Programar e executar uma política de habitação inserida em planos de ordenamento geral do território e apoiada em planos de urbanização que garantam a existência de uma rede adequada de transportes e de equipamento social;

Conclui-se, assim, que a garantia de uma adequada rede de transportes é assumida pelo Estado, face às suas obrigações mas também aos ganhos económicos gerados, e que este pode assumir essa responsabilidade de forma direta ou através de terceiros. Neste último caso importa definir de forma clara quais as obrigações de serviço público que o operador privado tem de cumprir e forma de remuneração para que este tenha ganhos financeiros e o Estado veja assegurados os benefícios sociais esperados.

3.3. Mobilidade

A mobilidade resulta da necessidade do ser humano tem de participar em atividades. Como na grande maioria dos casos essas atividades se desenrolam em locais fisicamente distantes, é necessária a deslocação de um local para outro de quem pretender participar nessas mesmas atividades (Santos, 1994).

O direito à mobilidade, nomeadamente através do transporte público, é considerado como um direito básico que condiciona a efetividade dos outros direitos (Ascher, 2001).

Em 2017, o Instituto Nacional de Estatística (INE) realizou um Inquérito à mobilidade nas Áreas Metropolitanas do Porto e de Lisboa (INE, 2018). Esse estudo concluiu que mais de 80% da população das duas áreas metropolitanas inicia pelo menos uma deslocação por dia útil (população móvel):



Fig. 4 – População móvel por dias úteis e sábados, domingos e feriados (S.D.F.)

Essas deslocações são maioritariamente realizadas através de transporte individual. O transporte coletivo de passageiros representa 13,2% na AMP e 18,1% na AML.

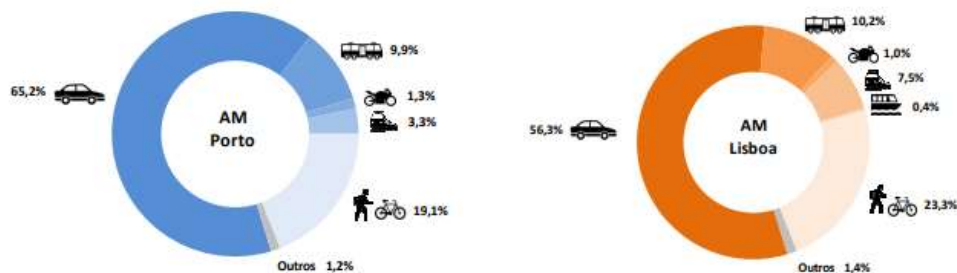


Fig. 5– Distribuição do número de deslocações por principal meio de transporte, nos dias úteis (globalidade dos meios de transporte)

As razões que são referidas para justificar o uso de transporte particular refletem a falta de alternativa como o motivo mais importante. No contexto da atual crise económico-financeira, que surge como constrangimento efetivo, este motivo parece tornar-se preponderante. (...) Assim, só no caso de o transporte público representar um esforço maior, quer em termos de desperdício de tempo, quer em termos de custo financeiro implicado, é que se opta pelo uso regular do carro (Cachado, et al, 2017:413).

A mobilidade é, portanto, não só um direito dos cidadãos como algo necessário e quotidiano. Ainda que a maioria dos cidadãos utilize o transporte individual nas suas deslocações, tal não significa que havendo alternativa essa seja a sua primeira escolha. Por outro lado existem pessoas para as quais não há alternativa ao transporte público, seja por razões económicas ou outras.

Segundo Nash (1978) os dois objetivos mais comumente defendidos pelos operadores de transporte público são:

- Agir comercialmente procurando maximizar o lucro
- Realizar uma função social procurando maximizar o bem-estar social

No entanto, os primeiros, na ausência de concorrência, fortaleceriam o monopólio de exploração, enquanto para os segundos seria necessário subsidiar a atividade e romper o vínculo direto entre custos de produção e os preços praticados.

Importa então perceber quais as abordagens que permitem maior eficiência. Por forma a garantir a prestação de um serviço de mobilidade aos menores custos.

Um estudo desenvolvido por Roy e Yvrande-Billon (2007) conclui que a eficiência não pode ser medida independentemente das restrições institucionais ou regulatórias. No estudo efetuado entre 135 operadores de transporte público em França, concluíram que os operadores privados são mais eficientes que os públicos e que os operadores sob contratos de custo acrescido exibem maior nível de ineficiência técnica do que os operadores com preços fixos definidos. Torna-se assim necessário, não só assegurar a mobilidade dos cidadãos, mas garantir a sua eficiência.

3.4. Qualidade

A noção de qualidade é algo de inerente ao ser humano, projetando-se em diversos atos, mesmo nos mais corriqueiros e automáticos, da sua vida diária. O consumidor que aos sábados deambula pelo mercado da Ribeira ou do Bolhão apalpando as maçãs, as peras, cheirando o melão e inquirindo os vendedores, procura fruta, peixe e legumes de qualidade, rejeitando os produtos que não respeitam os padrões por ele definidos e adotados (António, Teixeira, e Rosa, 2016:22).

Uma das primeiras definições de qualidade no sentido moderno do termo, é a de Walter Deming que define qualidade (1982:23) como “o nível de eficácia que o círculo de gestão dentro de uma organização possui para planear, implementar e controlar melhorias na organização”.

As visões de Deming, Juran e Philip Crosby (segundo Pires, 2004) ainda que sejam distintas, comungam da qualidade se alicerçar na melhoria contínua, que a qualidade começa num conjunto de atitudes da responsabilidade da gestão e que essa mudança de atitudes, a todos os níveis de uma organização, leva tempo e necessita de ser gerida a longo prazo.

O conceito e as suas definições foram evoluindo sendo hoje usual utilizar a definição que consta na Norma NP EN ISO 9001:2015: “Grau de satisfação de requisitos dados por um conjunto de características intrínsecas de um objeto.”

Pode-se então dizer que qualidade é aquilo que gera satisfação no consumidor pois satisfaz os seus requisitos. O consumidor compara o produto ou o serviço com aquilo que ele considera o ideal, existe assim uma relação direta entre a satisfação e

as expectativas do consumidor (Fornell, 1992). Pelo que é fundamental perceber quais os requisitos que os clientes associam a um serviço de qualidade, definir, para cada segmento e para cada tipo de serviço, os aspetos essenciais para manter os clientes satisfeitos (Lewis, 1989).

A Norma NP EN 13816:2003 – “Transportes – Logística e serviços – Transporte público de passageiros – Definição da qualidade de serviço, objetivos e medições” propõe o ciclo da qualidade do serviço:

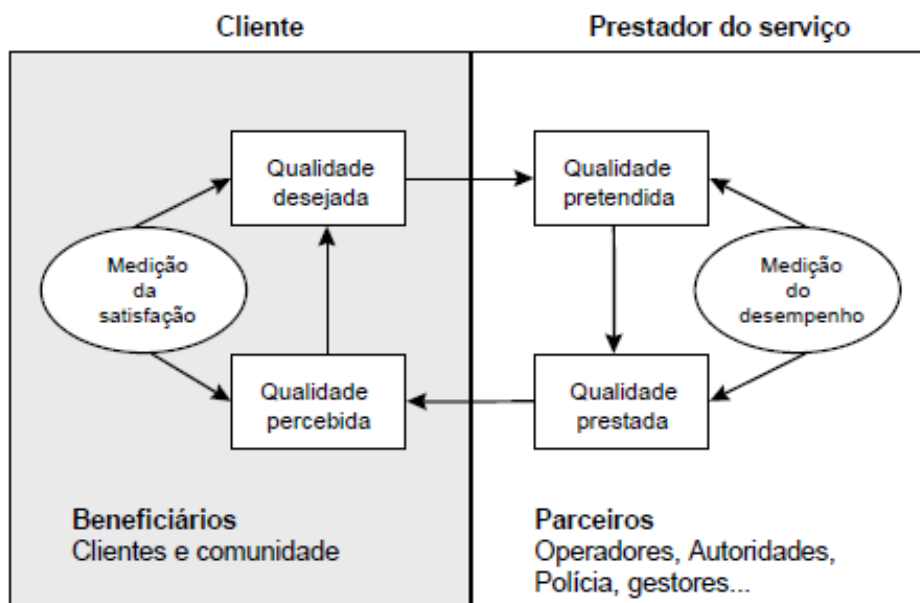


Fig. 6 – O ciclo da qualidade do serviço

Os quatro pontos de vista da Qualidade devem ser entendidos da seguinte maneira:

- Qualidade desejada – é o nível de qualidade que o Cliente pretende;
- Qualidade pretendida – é o nível de qualidade que o Prestador de Serviço pretende prestar aos seus clientes. Este nível deve ser definido tomando como base o nível da qualidade desejada mas forçosamente ponderando outros fatores como restrições tecnológicas e orçamentais;
- Qualidade prestada – é o nível de qualidade que efetivamente é atingido diariamente;
- Qualidade percebida – é o nível de qualidade percecionado pelo Cliente.

Dos quatro *gaps*, entre os diferentes pontos de vista da qualidade, assumem especial relevo os existentes entre a qualidade pretendida e a prestada e entre a qualidade percebida e a qualidade desejada.

Chama-se Medição do desempenho à medição da diferença entre a Qualidade pretendida e a prestada, que corresponde efetivamente ao desempenho do prestador do serviço. Ou seja: quanto mais eficiente for o Prestador do Serviço mais o serviço prestado se aproxima do nível de qualidade definido.

A Medição da satisfação do Cliente mede as diferenças entre os níveis de qualidade que os clientes desejavam e aqueles que se aperceberam na utilização do serviço.

A qualidade do serviço é tanto maior quanto os quatro pontos de vista se aproximarem. Idealmente, o prestador de serviço define um serviço que vá de encontro aos desejos do cliente, consegue efetivamente cumprir o serviço definido e o cliente sente que recebeu o serviço que desejou. Nessa situação tanto a satisfação quanto o desempenho são máximos.

Num estudo desenvolvido por Dell' Olio, Ibeas & Cecin (2011) na cidade de Santander concluiu que as três características de qualidade mais relevantes para os clientes, independentemente do segmento a que pertencem, são:

1. Tempo de espera
2. Limpeza
3. Conforto

Num outro estudo, abrangendo nove cidades europeias (Estocolmo, Barcelona, Copenhaga, Geneva, Helsinquia, Viena, Berlim, Manchester e Oslo) constatou-se *que existem sinais claros de uma estrutura genérica do setor que consiste em quatro dimensões básicas de qualidade, ou seja, segurança, sistema (regularidade e fiabilidade), conforto e comportamento do pessoal. Isso indica claramente que há, de fato, um modo uniforme de perceber transporte público nas principais cidades europeias (Fellsson e Friman 2008).*

Conclui-se que a noção da qualidade de um serviço varia de indivíduo para indivíduo, pois depende do diferencial entre as suas expetativas e a sua perceção do serviço que lhe foi oferecido. Existem no entanto algumas expetativas que são maioritariamente transversais a todos os utilizadores do transporte público.

3.5. Interseções

O Estado deve garantir aos cidadãos serviços de mobilidade com um determinado nível de qualidade. Ao fazê-lo o Estado não só cumpre uma das suas obrigações para com a população como está a promover o desenvolvimento económico.

Dado a satisfação com a qualidade do serviço prestado depender não só do serviço prestado mas também das expetativas existentes e as mesmas serem individuais, compete ao estado identificar essas mesmas expetativas, definir um serviço de transporte que as satisfaça e monitorizar esse serviço através da medição da satisfação dos clientes e do desempenho do operador de transporte.

4. Nota pedagógica

4.1. Público-alvo

O presente Caso Pedagógico destina-se a:

- Quadros pertencentes a Autoridades de transporte;
- Alunos de licenciatura e mestrado de gestão;
- Alunos de engenharia da especialidade transportes.

4.2. Objetivos pedagógicos

Com o presente caso pedagógico pretende-se:

- Desenvolver capacidade de síntese e análise crítica;
- Desenvolver capacidades de simplificação de questões complexas;
- Desenvolver, nos alunos, as competências necessárias para o desenho de um sistema de controlo e monitorização de um contrato de concessão de transportes;
- Capacitar as autoridades de transporte para a conceção e gestão de modelos de concessão do serviço público de transporte;
- Contribuir para um maior conhecimento da problemática relativa à forma como o Estado deve assegurar a sua função de garante da mobilidade dos cidadãos.

4.3. Metodologia

A resolução deve basear-se no conhecimento científico recolhido através da revisão de literatura, aplica-lo ao caso concreto e inspirando-se nos testemunhos recolhidos e nos casos de *benchmarking* apresentados, encontrar respostas adequadas às questões colocadas.

O autor procurou estabelecer uma relação linear entre cada questão colocada e os constructos seleccionados sobre a temática. No entanto, da mesma forma que é da interseção entre os constructos que se consegue sintetizar a problemática, também as respostas a dar às questões são interdependentes.

O esquema seguinte exemplifica a metodologia a seguir para a resolução do Caso Pedagógico.

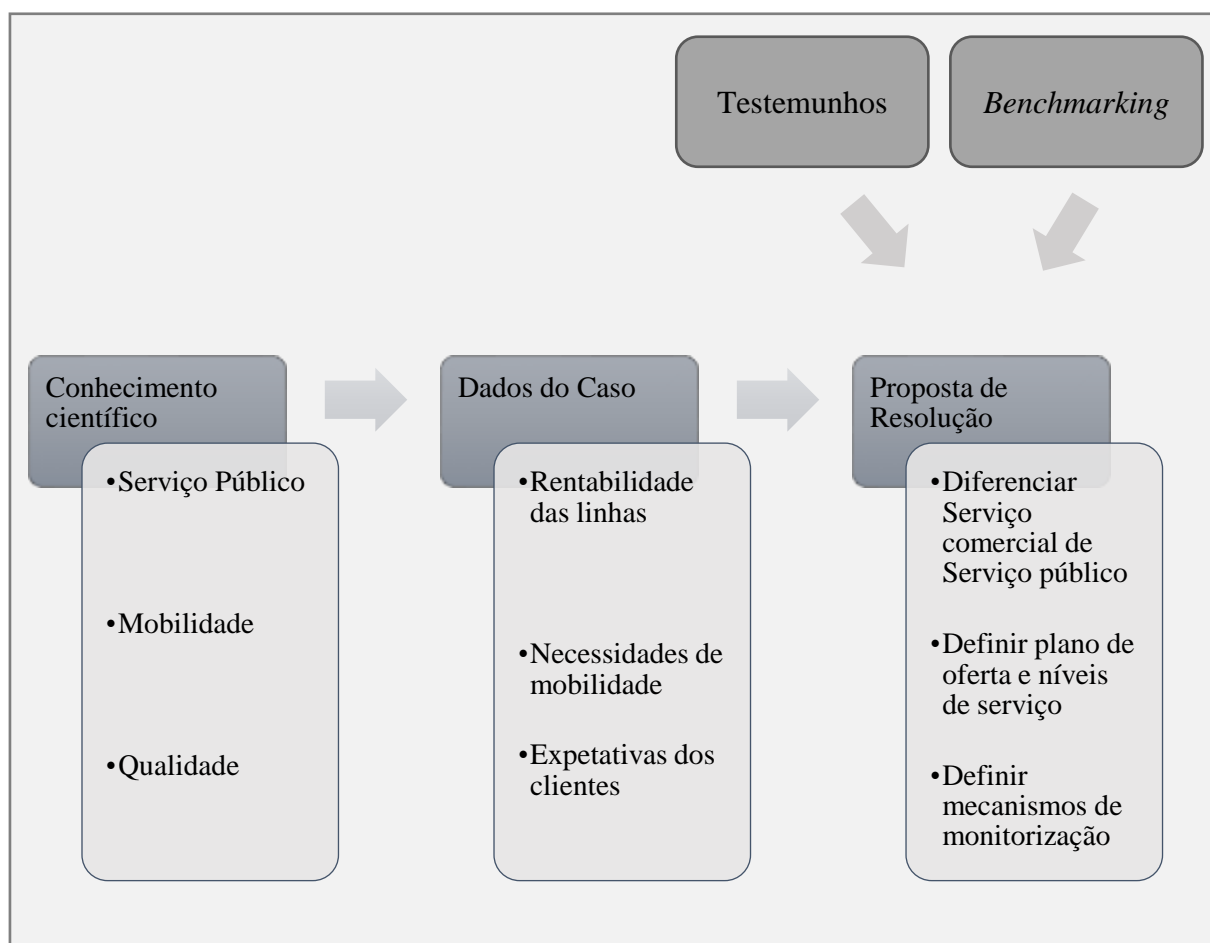


Figura 7 – Esquema de interligação entre o conhecimento científico, os dados do Caso Pedagógico e as questões colocadas

4.4. Ferramentas de análise

As boas práticas, e caso se tratasse de um caso real, levar-nos-iam a analisar a rentabilidade de cada linha para os vários períodos horários a considerar e aferir das respetivas rentabilidades. Os instrumentos habituais para este exercício baseiam-se na contabilidade analítica.

No presente caso a rentabilidade das linhas existentes é fornecida e é dada informação qualitativa que permite inferir, por comparação, a rentabilidade das novas linhas.

A definição de um plano de oferta tem em conta as necessidades de mobilidade da população. As mesmas são determinadas através de diversas ferramentas sendo as

mais comuns inquiridos à mobilidade e a aplicação de um modelo de quadrículas sobre o território identificando número de habitantes, empregos e estudantes por quadrícula, permitindo traçar uma matriz origem-destino e os principais movimentos efetuados.

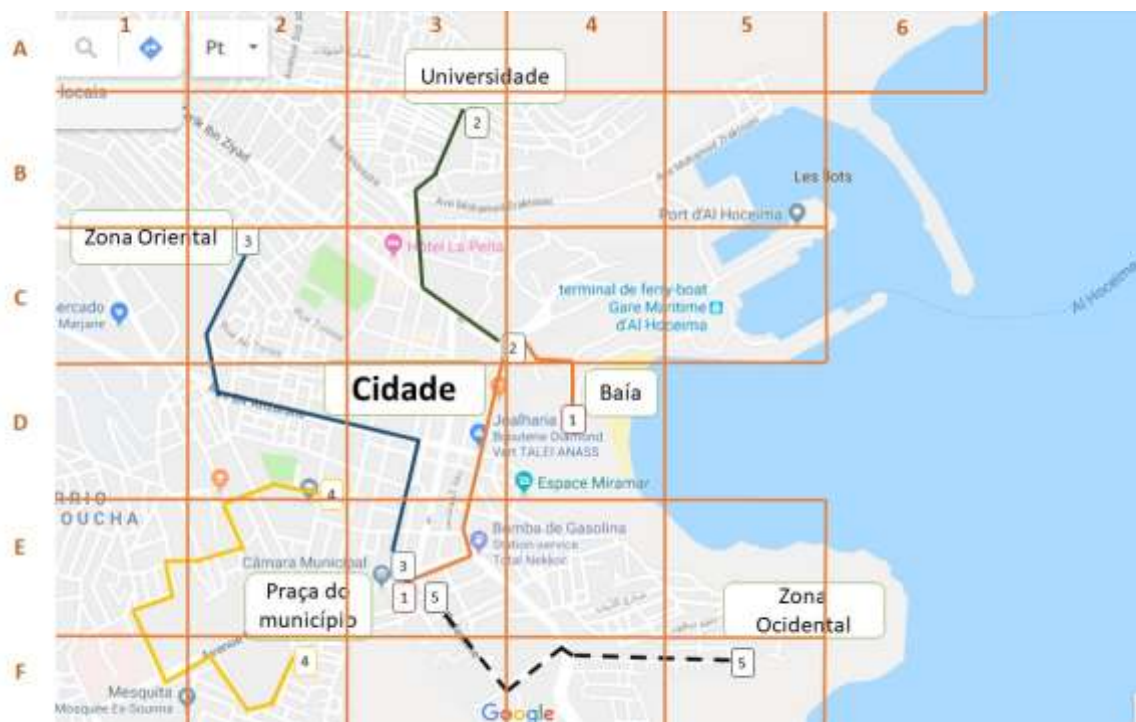


Figura 8 – Divisão territorial por quadrículas



Figura 9 – Análise da quadrícula E3 em matéria de número de habitantes, empregos e estudantes, bem como das principais quadrículas de origem e destino na hora de ponta da manhã.

Neste Caso pedagógico, como acontece habitualmente num contrato de concessão, as linhas encontram-se já definidas pela Autoridade de Transporte que para o efeito efetuou uma análise deste tipo, pelo que importa apenas definir níveis de serviço para o cumprimento dessas mesmas linhas.

Os exemplos de *benchmarking* e a leitura dos anexos apresentados, nomeadamente a Norma NP 4493 permite definir níveis de serviço adequados bem como as ferramentas de monitorização, por característica de serviço, mais adequadas.

4.5. Proposta de resolução

4.5.1. Plano de animação

O presente Caso foi desenhado para ser apresentado e resolvido em sala, utilizando para o efeito uma projeção de slides em *powerpoint* e a entrega do Caso propriamente dito aos alunos nas duas partes que o compõem, a primeira para que possam estudar previamente o tema e a segunda parte a consultar no momento da resolução do caso prático.

A ocupação de tempo total em sala é de quatro horas, devendo existir um tempo mínimo de 60 minutos, para estudo individual, entre a primeira e as restantes horas.

Tal significa que existe uma flexibilidade que permite adequar este caso pedagógico a múltiplas situações. A título de exemplo:

- Contexto académico



Existindo um intervalo de tempo entre a primeira e a segunda sessão que permita aos alunos, individualmente, estudarem os elementos apresentados e distribuídos na primeira sessão.

- Contexto profissional



Sessão	Objetivos	Meios e métodos	Tempo
1 – Introdução à problemática	Introduzir a temática, contextualizar e dar aos alunos as ferramentas para que possam estudar o caso em casa	Exposição pelo professor (slides 1 – 10) Entrega da 1.ª Parte do Caso (contextualização) e da revisão de literatura.	60 min
(intervalo mínimo de 60 min para estudo individual)			
2 – Compreensão da problemática	Debater a problemática por forma a assegurar a compreensão da mesma	Colocação das questões pelo professor (slides 11 e 12). Discussão em aula pelos alunos. Apresentação da resolução das questões (slides 13 e 14).	60 min
3 – Apresentação do Caso pratico	Apresentar o caso prático e as questões colocadas. Referir a importância da literatura científica e sugerir abordagem metodológica de resolução do caso.	Exposição pelo professor (slides 15 – 23). Entrega da 2.ª parte do Caso (caso prático).	20 min
4 – Resolução da Questão 1	Resolução da primeira questão por parte dos alunos.	Trabalho em sala pelos alunos. Apresentação de síntese pelo professor (slides 24 e 25).	30 min
5 – Propostas de resolução da Questão 1	Apresentação de propostas de resolução pelo professor	Slide 26.	10 min
6 – Resolução das Questões 2 e 3	Resolução das questões 2 e 3 pelos alunos.	Trabalho em sala pelos alunos. Apresentação de síntese pelo professor (slides 27 e 28).	30 min
7 – Propostas de resolução das Questões 2 e 3	Apresentação de propostas de resolução pelo professor	Slides 29 e 30	20 min
8 – Proposta final de resolução	Apresentação e encerramento do caso pelo Professor	Síntese da resolução do caso prático (slide 31) e conclusões finais.	10 min

4.5.2. Apresentação do caso

Sessão 1 (60 min) | Introdução à problemática

- Objetivo: Introduzir a temática, contextualizar e dar aos alunos as ferramentas para que possam estudar o caso em casa.
- Slides a projetar: 1 a 10.
- Documentação a entregar: Caso – 1.ª Parte (contextualização) e revisão de literatura.

Slide 1



Comentários para o docente

- O Caso que será objeto de estudo diz respeito ao estabelecimento de um contrato de concessão entre uma Autoridade de Transportes (Câmara Municipal, Área Metropolitana, Comunidade Intermunicipal, Região Autónoma ou Governo Central) e um operador de transportes, balizado pela legislação existente.

Slide 2



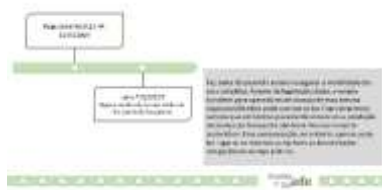
- Será feito um enquadramento da problemática e será distribuída informação que permita, num estudo individual, conhecerem todo o contexto, preocupações das diversas partes interessadas e *benchmarking* existente.
- Na segunda sessão será debatida a problemática e colocadas questões que visam assegurar a compreensão da mesma.
- Seguidamente será apresentado o Caso prático e colocadas as questões que terão de ser respondidas.
- Finalmente, tendo em atenção a literatura existente, o enquadramento geral e os dados referentes ao caso em particular, será pedida uma proposta de resolução.

Slide 3



- A principal dificuldade na definição de um modelo de contrato de concessão é conseguir balancear de forma correta os interesses do município, que pretende servir os seus cidadãos mas que tem restrições económicas, o interesse do operador, cuja motivação é o lucro, e os interesses da população que pretendem ter o serviço com a máxima qualidade, horários alargados, elevada frequência, etc.

Slide 4



- O enquadramento legislativo sobre a matéria data já de 2007, através de uma Diretiva comunitária que foi transposta para a legislação portuguesa em 2015.
- A legislação estabelece que ao ser estabelecido um contrato de concessão o mesmo deve definir quais as obrigações de serviço público e quais os serviços, em termos geográficos e de períodos horários, em que o operador está a fazer serviço comercial e em que está a fazer serviço público.
- Apenas o serviço público pode ser objeto de compensação financeira e essa compensação deve corresponder ao custo com o cumprimento das obrigações de serviço público a que deve ser acrescido um lucro razoável.

Slide 5



- Na elaboração do presente caso, e por forma a ser mais perceptível os pontos de vista entre os diversos *players* foram colocadas duas questões, cujas respostas encontram-se disponíveis no ficheiro que vos será entregue.
- Em síntese e relativamente à diferenciação entre serviço comercial e serviço público, e para além da remissão para os diplomas legais existentes na matéria entende-se que serviço comercial é um serviço financeiramente sustentável enquanto um serviço público de transporte de passageiros visa o interesse económico geral (IMT). Desta forma e conforme referido pelo Metropolitano de Lisboa o serviço público distingue-se por assegurar ofertas não atrativas comercialmente mas que cumprem objetivos de inclusão social, geográfica ou territorial.
- Deve ser analisado se há um diferencial entre a tarifa técnica e a tarifa comercial (UGT). Este défice, existindo, entre os custos do serviço prestado e as receitas geradas traduzem a componente do serviço público (Metro do Porto).
- É esse défice que deve ser compensado financeiramente acrescido de um lucro razoável, segundo a legislação.
- Os cinco requisitos mais relevantes, cruzando a informação recebida são:
 - Cumprimento da oferta (número de serviços, pontualidade e regularidade);
 - Monitorização da procura;
 - Informação e atendimento ao público;
 - Adequação da oferta à procura;
 - Manutenção da frota.

Slide 6



- Nesse mesmo ficheiro encontra-se algum *benchmarking* com casos reais de cidades de diversos países europeus.
- Relativamente à distinção entre serviço comercial e obrigações de serviço público os contratos não são muito explícitos e remetem-nos para os planos de transporte normalmente definidos pela Autoridade de transporte. Já no que respeita à monitorização verifica-se que a grande maioria dos contratos possui instrumentos de monitorização, nomeadamente do grau de cumprimento do serviço programado mas também indicadores de qualidade do serviço como por exemplo a existência de atrasos ou de reclamações. Nalguns contratos os resultados de inquéritos de satisfação do cliente também impactam sobre a remuneração dos mesmos.
- Em Burgas a medição da qualidade de serviço é feita através da Norma EN 13816.

Slide 7



- A norma europeia sobre qualidade do serviço em transporte público mostra como podem ser vistos os diversos pontos de vista da qualidade.
- Os quatro pontos de vista da Qualidade devem ser entendidos da seguinte maneira:
 - Qualidade desejada – é o nível de qualidade que o Cliente pretende;
 - Qualidade pretendida – é o nível de qualidade que o Prestador de Serviço pretende prestar aos seus clientes. Este nível deve ser definido tomando como base o nível da qualidade desejada mas forçosamente ponderando outros fatores como restrições tecnológicas e orçamentais;
 - Qualidade prestada – é o nível de qualidade que efetivamente é atingido diariamente;
 - Qualidade percebida – é o nível de qualidade percebido pelo Cliente.
- A qualidade do serviço é tanto maior quanto menor forem os gaps entre estes quatro pontos de vista.

Slide 8



- Existindo outros, estes são os instrumentos de monitorização da qualidade do serviço mais utilizados.

Slide 9

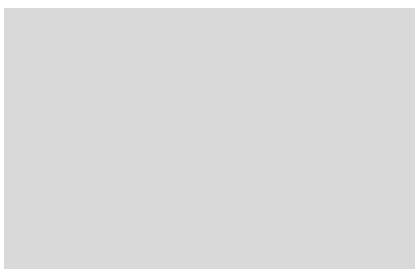


- Para além do enquadramento que vos foi dado deve ser olhada a literatura existente sobre a matéria que consta no ficheiro que vos será entregue hoje.

Slide 10



- A revisão de literatura distribuída cruza três conceitos: Serviço público, Mobilidade e Qualidade.



- Entrega da 1.ª Parte do Caso e da revisão de literatura.
- Aquilo que vos é pedido é que estudem o ficheiro entregue de forma a perceberem a problemática.
- Na próxima sessão iremos debater quais as questões que se colocam com esta legislação e o objetivo da mesma.

Sessão 2 (60 min)

Compreensão da problemática

- Objetivo: Debater a problemática por forma a assegurar a compreensão da mesma.
- Slides a projetar: 11 a 14

Slide 11



Comentários para o docente

- Após a leitura do Caso incluindo os seus anexos é esperado que tenham compreendido a problemática, quais as questões que se colocam e, também, qual a razão de ser desta legislação europeia.

Slide 12



- Os alunos serão divididos em grupos para responder a estas duas questões.
- Têm 20 minutos para prepararem uma resposta.
- Decorridos 20 minutos, cada grupo deverá apresentar as suas respostas e defender as mesmas.

Slide 13



- Apresentar a proposta de resposta.
- O princípio base é assegurar a livre concorrência, para isso obriga-se a que haja concursos internacionais e que os operadores não são subsidiados pelo estado, podendo no entanto ser remunerados pelo serviço público prestado.

Slide 14



- Apresentar proposta de resposta.
- **Exemplificando:** um operador de transporte rodoviário tem uma linha de autocarros que serve uma zona central da cidade e uma outra que serve uma periferia pouco habitada. A primeira será um serviço comercial, na medida em que a procura existente seria suficiente para que o operador realizasse essa linha e a segunda seria serviço público, dado que face à pouca procura, do ponto de vista comercial essa linha não seria financeiramente viável.
- Para qualquer uma das linhas será necessário definir níveis de serviço, forma de os monitorizar e definir um modelo de incentivos que incentive o operador a prestar um serviço de qualidade.
- Na próxima sessão será apresentado um Caso prático para o qual ser-vos-á pedida uma proposta de resolução.
- Trata-se da aplicação desta problemática a um caso concreto.

Sessão 3 (20 min)

Apresentação do caso prático

- Objetivo: Referir a importância da literatura científica e sugerir abordagem metodológica de resolução do caso.
- Slides a projetar: 15 a 23
- Documentação: Entrega da 2.ª Parte do Caso (caso prático).

Comentários para o docente

- O presente caso pedagógico é um caso fictício na medida que a cidade onde o mesmo se vai debruçar é uma cidade imaginária com dados

Slide 15



imaginários. No entanto os dados apresentados são dados credíveis e obtidos a partir de cidades portuguesas.

Slide 16



- Para a resolução do corrente caso, considerem que foram contratados como consultores pela Câmara Municipal de uma Cidade e que terão de apresentar uma proposta de resolução.

Slide 17



- Entregar o Caso prático.

Slide 18



- A situação atual é uma situação comum, em que existe um operador municipal pelo que não existem grandes preocupações com definição de níveis de serviço ou controlo.

Slide 19



- No novo contrato de concessão, além de se manterem as linhas atuais pretende-se a criação de duas novas linhas, uma delas noturna.

Slide 20



- Este quadro sintetiza a informação relevante do presente caso.

Slide 21



- Aquilo que vos é pedido, enquanto consultores da Câmara, é que façam uma proposta que dê resposta a estas questões:
1- Diferenciar no contrato de concessão dos transportes da Cidade o que é um serviço comercial e o que são as obrigações de serviço público.
2- Definir quais os níveis de serviço (qualidade do serviço) que o operador tem de cumprir.
3- Criar um modelo de monitorização da efetiva prestação do serviço e do grau de cumprimento dos níveis de serviço definidos.

Slide 22



- Para a resolução da primeira questão é dado um tempo de 30 minutos.
- É um tempo que permite o estudo do caso, relembrar o enquadramento e propor uma solução.

Slide 23



- Este esquema apresenta uma proposta de abordagem metodológica que pode ser seguida e que incorpora a diversa informação que foi disponibilizada.

Sessão 4 (30 min)

Resolução da Questão 1

- Objetivo: Resolução da primeira questão por parte dos alunos.
- Slides a projetar: 24 e 25.

Slide 24



Comentários para o docente

- Aquilo que é proposto é que nos próximos 30 minutos apresentem uma proposta de resolução a esta questão.
- Ou seja, definir de forma clara quais as obrigações de serviço público que devem ser objeto de remuneração e qual a componente do contrato de concessão em que devem valer as regras do mercado.

(após 15 minutos para os alunos pensarem livremente deve ser projetado o seguinte slide)

Slide 25



- Este slide sintetiza as questões colocadas e os dados do problema mais relevantes para a resolução.

Sessão 5 (10 min)

Propostas de resolução da Questão 1

- Objetivo: Apresentação de propostas de resolução pelo professor.
- Slides a projetar: 26.

Slide 26



Comentários para o docente

- A 1.^a hipótese de resolução é a mais simples. Das linhas atuais já se conhece quais são as rentáveis e aquelas que se constituem como serviço público. A informação dada permite extrapolar para as novas linhas.
- O inconveniente desta solução é que obriga a que o operador tenha os custos por linha. Isso pode ser feito através de contabilidade analítica, ou diluindo os custos de *overhead* nas várias linhas através de uma chave de repartição.
- A segunda hipótese é não repartir os custos, assumir que a gestão do operador é eficiente e se a taxa de cobertura das despesas pelas receitas é de 80%, esse diferencial corresponde ao cumprimento das obrigações do serviço público a que se deve somar um lucro razoável conforme previsto na Lei.

Sessão 6 (30 min)

Resolução das Questões 2 e 3

- Objetivo: Resolução das questões 2 e 3 pelos alunos.
- Slides a projetar: 27 e 28.

Slide 27



Comentários para o docente

- Aquilo que é proposto é que nos próximos 30 minutos apresentem uma proposta de resolução a estas questões.
- Ou seja, definir níveis de serviço e forma de os monitorizar.

(após 15 minutos para os alunos pensarem livremente deve ser projetado o seguinte slide)

Slide 28



- Para a definição de níveis de serviço devem ter em consideração a informação constante nos testemunhos que permite identificar quais os requisitos mais relevantes.

Sessão 7 (20 min)

Propostas de resolução das Questões 2 e 3

- Objetivo: Apresentação de propostas de resolução pelo professor.
- Slides a projetar: 29 e 30.

Slide 29



Comentários para o docente

- Os níveis de serviço não são mais que o grau de cumprimento de um Plano de Oferta, quer em termos de horários quer em termos de conforto, informação e apoio ao cliente, etc.
- Esse Plano de Oferta é algo que terá de ser definido pelo concedente.
- Para a definição de níveis de serviço existem duas possibilidades, ou a escolha de KPI que permitam aferir o grau de cumprimento do Plano de Oferta, como sejam % de viagens realizadas, pontualidade, regularidade e indicadores que meçam o nível de limpeza, conforto, informação ao cliente; ou, a adoção da Norma NP 4493 que já tem identificado os indicadores de monitorização, as tolerâncias permitidas e as metodologias de medição.

Slide 30



- A título de exemplo são mostrados os indicadores mais relevantes e respetivos instrumentos de medição e níveis de serviço associados que poderiam ser selecionados no caso da 1.^a Hipótese.
- Estes indicadores resultam daquilo que foi considerado mais relevante na consulta às partes interessadas.
- No caso da 2.^a Hipótese e conforme já foi dito, a Norma NP 4493 já define todas estas questões.

- Objetivo: Apresentação e encerramento do caso pelo Professor.
- Slides a projetar: 31.

Slide 31



Comentários para o docente

- Conforme foi dito existe mais que uma possibilidade de resolução das questões levantadas.
- As boas práticas devem ter em conta a exequibilidade da solução proposta e o uso de referenciais já testados e aceites.
- Desta forma evitam-se erros de estimativa e diminui-se a probabilidade de conflitos na gestão do contrato.
- A solução proposta é uma solução win-win, em que ao operador é oferecido um lucro razoável desde que ele cumpra com os níveis de serviço definidos sendo o lucro razoável algo que resulta da própria experiência na Cidade.
- O uso de uma Norma como referencial para os níveis de serviço permite transferir para terceiros, entidades certificadoras, o ónus da verificação do grau de cumprimento dos vários requisitos, garantindo rigor e diminuindo a conflitualidade potencial entre concedente e concessionário.
- O presente Caso visa demonstrar como, com alguma facilidade, é possível dar resposta a uma questão que aflige, atualmente, muitas das autarquias portuguesas e congéneres europeias.

4.5.3. Teste de validação

Para efeitos de validação dos tempos apresentados, bem como se a informação existente no Caso era adequada foi feito um teste de validação.

O teste decorreu no dia 20 de julho diferindo do plano de animação apresentado apenas no estudo individual, onde o tempo foi reduzido e foi efetuado de forma conjunta entre os vários participantes. Os restantes tempos, apresentados no ponto anterior, já se encontram ajustados com os resultados do teste de validação.

No teste participaram seis pessoas, cinco das quais colegas do Executive MBA do autor, e a esposa do mesmo.

Nome	Formação / Experiência profissional
Ana Lúcia Lobato	<ul style="list-style-type: none">• Licenciada em Engenharia do Ambiente• Pós-graduada em Segurança e Higiene no Trabalho• Quality Manager na CARRIS
Ana Ferreira	<ul style="list-style-type: none">• Licenciada em Gestão de Empresas• Pós-graduada em Marketing e gestão de seguros• Executive MBA• Diretora Adjunta de Operações na Europ Assistance
André Branco	<ul style="list-style-type: none">• Mestrado integrado em Engenharia Eletrotécnica e de Computadores• Executive MBA• Team Manager na EDP
Nuno Almeida	<ul style="list-style-type: none">• Licenciado em Engenharia Mecânica• Pós-graduado em Segurança e Higiene no Trabalho• Executive MBA• Logistics manager na PERI
Nuno Cepeda	<ul style="list-style-type: none">• Bacharelato em Contabilidade e Administração• Licenciado em Economia• Pós-graduado em Gestão Empresarial• Executive MBA• Controller na Inapa
Nuno Pereira dos Reis	<ul style="list-style-type: none">• Licenciado em Economia• Executive MBA• Business Developer Manager na Go Far by Médis & Farmácias Portuguesas

Deste teste de validação concluiu-se que a informação existente era suficiente e que era apenas necessário ajustar os tempos para resolução das questões de contextualização.

5. Ilacões

O presente Caso pedagógico aborda uma problemática atual que resulta da transposiçao para Portugal de uma Diretiva comunitária que redefine as relacões entre as Autoridades de Transporte (normalmente Câmaras Municipais) e os Operadores de Transporte.

Tem-se verificado uma dificuldade na adocao dos princípios da nova legislacão o que se tem vindo a traduzir, quer num atraso no lançamento de concursos para a concessão de redes de transporte público, quer em pareceres negativos da Autoridade da Mobilidade e Transportes ou do Tribunal de Contas.

O Caso pedagógico fomenta uma análise global de toda a problemática, incorporando os diferentes pontos de vista das várias partes interessadas e as melhores práticas estabelecidas.

O Caso prático permite demonstrar, através de um caso fictício mas que emula a realidade, como é possível de uma forma simples e rigorosa, dar cumprimento à nova legislacão.

No próximo ano entrarão em vigor dezenas de contratos de concessão de transportes públicos em Portugal e centenas em toda a Europa, um estudo interessante a desenvolver no futuro será a comparacão entre as várias soluçoes encontradas e os resultados obtidos.

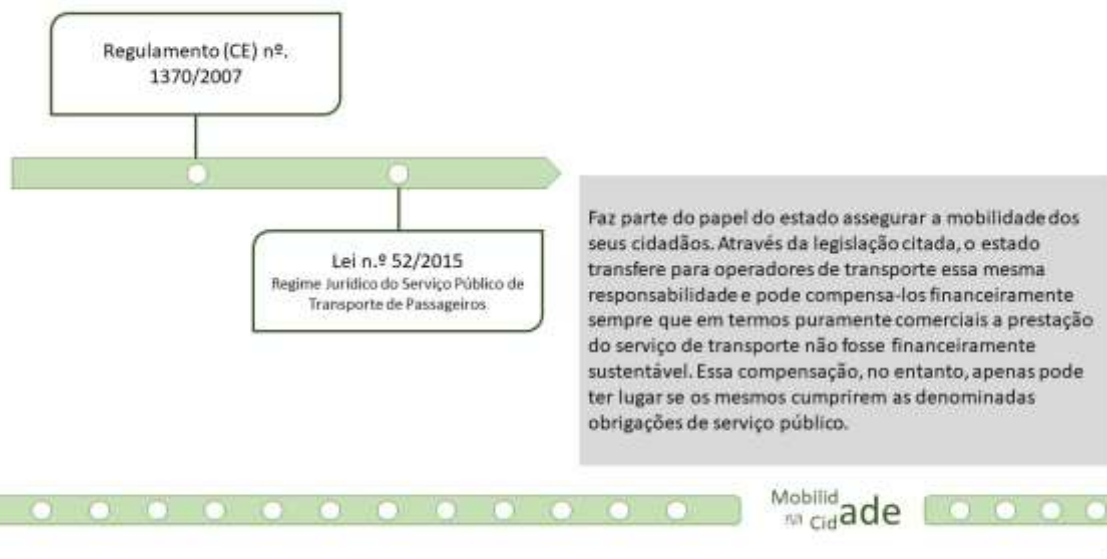
6. Slides de resolução do caso



Contrato de concessão
Definição, monitorização e controlo do cumprimento das obrigações de serviço público.

- Contexto
- Literatura
- Compreensão da problemática
- Caso prático
- Resolução

Mobilidade na Cidade





Questões às partes interessadas

1. *Quais os critérios que devem ser seguidos para distinguir, num serviço de transporte público de passageiros, um serviço comercial e a prestação de serviço público que deve ser compensada financeiramente pelo Estado.*
2. *Identifique os requisitos mais relevantes que uma Autoridade de Transporte deve monitorizar (num máximo de cinco) num contrato de concessão de serviço público, por forma a assegurar que são cumpridas as obrigações de serviço público.*



Benchmarking



- Aveiro (Portugal)
- Budapeste (Hungria)
- Burgas (Bulgária)
- Bus Éireann (Irlanda)
- Emilia Romagna (Itália)
- Grenoble (França)
- Lisboa (Portugal)
- Porto (Portugal)
- Ulm (Alemanha)

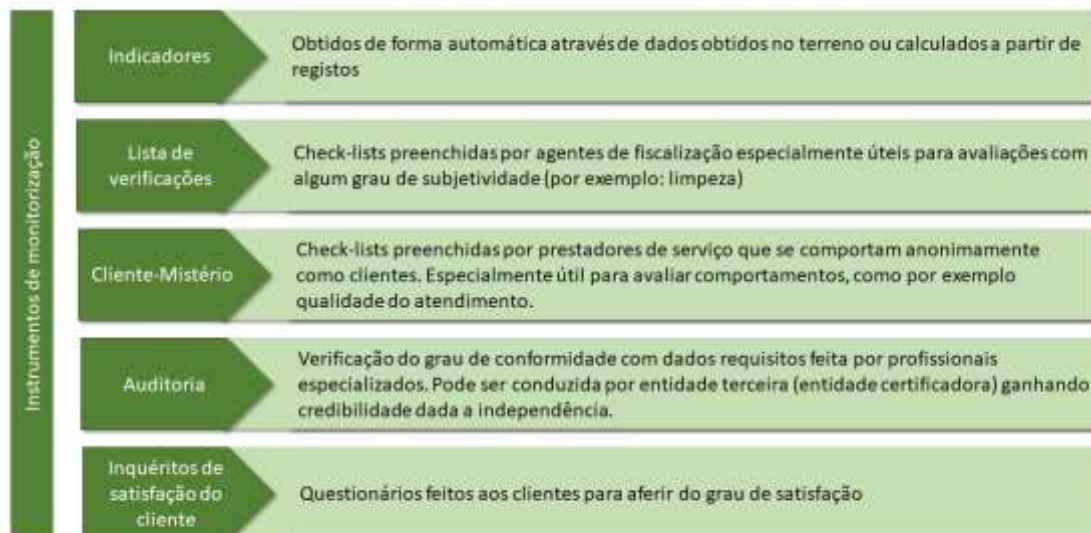


Abordagem normativa

A Norma NP EN 13816:2003 – “Transportes – Logística e serviços – Transporte público de passageiros – Definição da qualidade de serviço, objetivos e medições” propõe o ciclo da qualidade do serviço:



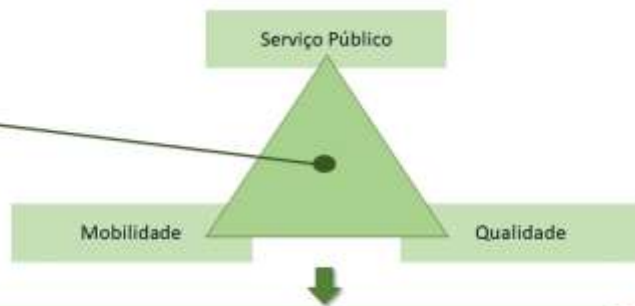
7



8



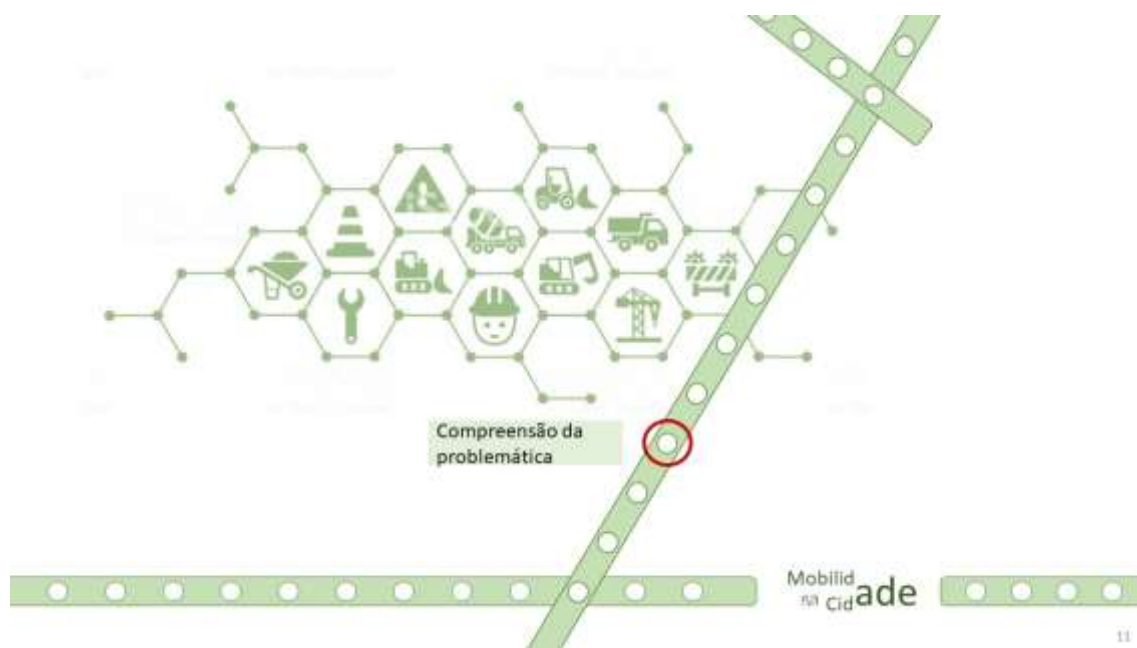
Triângulo de Constructos
Apesar da atualidade da problemática a mesma baseia-se em conceitos amplamente conhecidos e estudados. Nomeadamente qual o papel, ou a intervenção, do estado ao nível do serviço público prestado aos cidadãos. O que se entende por mobilidade, quais os seus objetivos e como se caracteriza, e como medir a qualidade de um serviço.



O Estado deve garantir aos cidadãos serviços de mobilidade com um determinado nível de qualidade. Ao fazê-lo o Estado não só cumpre uma das suas obrigações para com a população como está a promover o desenvolvimento económico.

Dado a satisfação com a qualidade do serviço prestado depender não só do serviço prestado mas também das expetativas existentes e as mesmas serem individuais, compete ao estado identificar essas mesmas expetativas, definir um serviço de transporte que as satisfaça e monitorizar esse serviço através da medição da satisfação dos clientes e do desempenho do operador de transporte.





Questões de contextualização e compreensão da problemática

1. Explicar a intenção do legislador
2. Identificar as questões que se colocam a uma Autoridade de Transporte.

1. Explicar a intenção do legislador



Esta legislação visa assegurar a livre concorrência:

- Garantindo a existência de concursos para a concessão de serviços de transporte público
- Impedindo a subsidiação do transporte público pelas autoridades de transporte com exceção do serviço público



13

2. Identificar as questões que se colocam a uma Autoridade de Transporte.



Diferenciar serviço público de serviço comercial



Definir os níveis de serviço



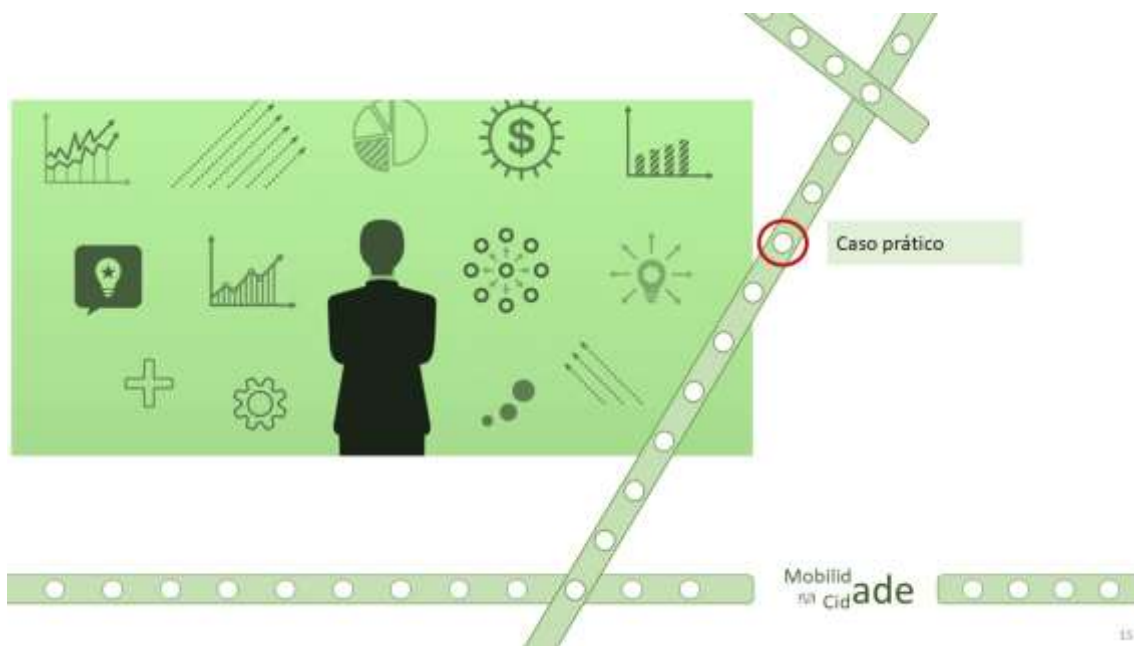
Criar um modelo de monitorização



Criar um modelo de incentivos e penalizações



14



A Cidade fica na costa portuguesa e apesar de não ter grande dimensão possui diversos bairros que circundam o seu centro. No alto de uma colina ergue-se a Universidade e, junto à baía existe uma zona muito movimentada durante o dia e plena de bares de diversão noturna. Contando com os 5.600 estudantes da Universidade, o número de habitantes ascende a 120 mil sendo que cerca de metade corresponde à população ativa.



Mobilid
na Cidade

17



Até à entrada em vigor do Regulamento nº. 1370/2007 os transportes públicos da Cidade eram garantidos pela Rodoviária que pertencia ao município e cujos órgãos de gestão eram nomeados por este. A rede de transportes compreendia as seguintes linhas:

- Linha 1: Praça do Município – Baía
- Linha 2: Baía – Universidade
- Linha 3 – Praça do Município – Zona Oriental
- Linha 4 – Transporte escolar (que servia as escolas primárias e secundárias da Cidade)

Mobilid
na Cidade

18



Com a entrada em vigor do Regulamento e todo o debate em torno do tema, a Câmara Municipal da Cidade resolveu lançar um concurso para a concessão da rede de transportes.

O plano de transportes a considerar incluía a rede atual e a abertura de duas novas linhas, a Linha 5 que servirá a Zona Ocidental que tem vindo a ter um elevado crescimento e a procura justifica a abertura de uma nova linha e a criação de uma linha noturna, circular, que visa servir a população mais notívaga como os estudantes e turistas e minimizar a sinistralidade rodoviária que tem vindo a crescer na Cidade.

Mobilidade na Cidade

19



População	120.000
População ativa	60.000
Plano de transportes futuro	<ul style="list-style-type: none"> • Linha 1: Praça do Município – Baía • Linha 2: Baía – Universidade • Linha 3: Praça do Município – Zona Oriental • Linha 4: Transporte escolar (que servia as escolas primárias e secundárias da Cidade) • Linha 5: Praça do Município – Zona Ocidental • Linha 6: Linha noturna circular
Remuneração atual	Receita tarifária (80% dos custos da operação) Compensação (20% dos custos de operação)
Rentabilidade das linhas atuais	Das linhas atuais apenas a linha 4 é deficitária, as restantes três têm as contas equilibradas.

Mobilidade na Cidade

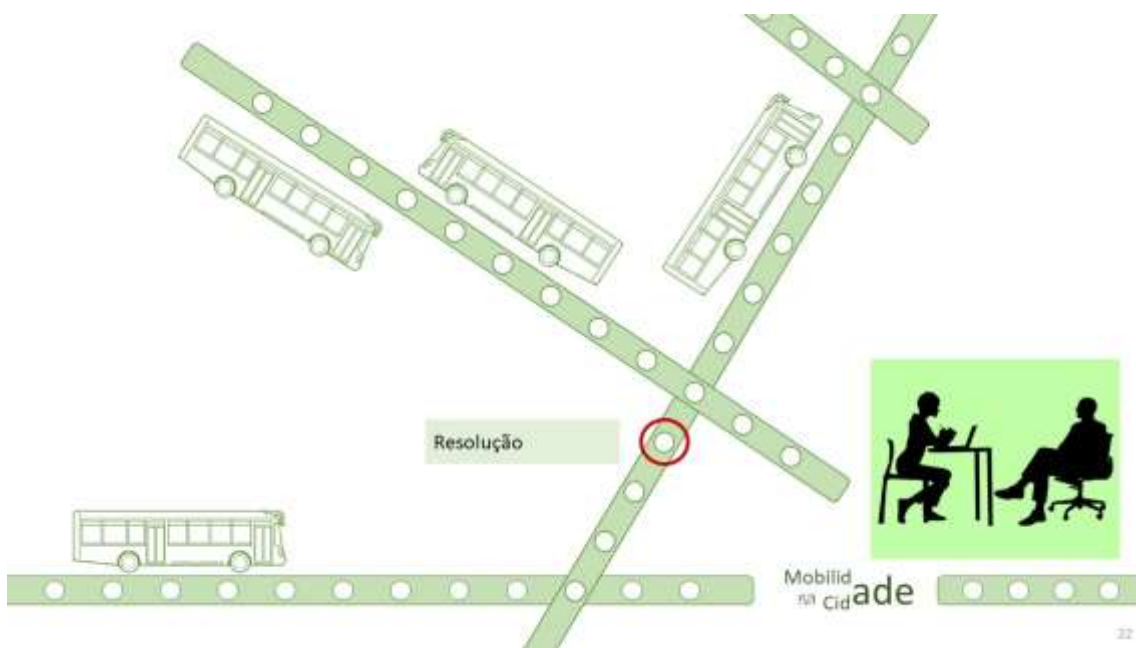
20

Questões de aplicação no caso prático

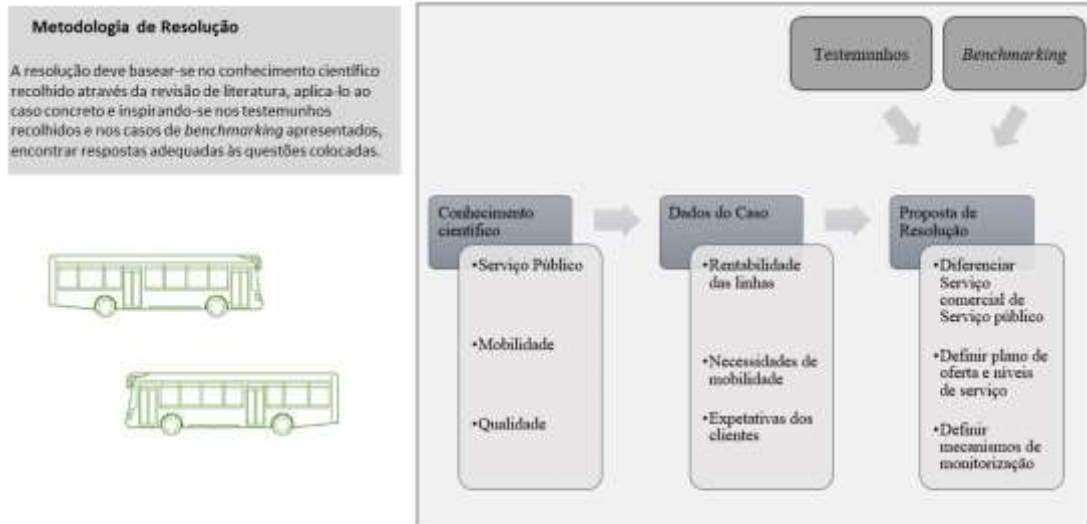
1. Diferenciar no contrato de concessão dos transportes da Cidade o que é um serviço comercial e o que são as obrigações de serviço público.
2. Definir quais os níveis de serviço (qualidade do serviço) que o operador tem de cumprir.
3. Criar um modelo de monitorização da efetiva prestação do serviço e do grau de cumprimento dos níveis de serviço definidos.



21



22



1. Diferenciar no contrato de concessão dos transportes da Cidade o que é um serviço comercial e o que são as obrigações de serviço público.

Plano de Mobilidade na Cidade 2020

A rede de transportes compreendia as seguintes linhas:
 Linha 1: Praça do Município – Baía
 Linha 2: Baía – Universidade
 Linha 3 – Praça do Município – Zona Oriental
 Linha 4 – Transporte escolar (que servia as escolas primárias e secundárias da Cidade).

O plano de transportes a considerar incluía a rede atual e a abertura de duas novas linhas, a Linha 5 que servirá a Zona Ocidental que tem vindo a ter um elevado crescimento e a procura justifica a abertura de uma nova linha e a criação de uma linha noturna, circular, que visa servir a população mais notívaga como os estudantes e turistas e minimizar a sinistralidade rodoviária que tem vindo a crescer na Cidade.

Das linhas atuais apenas a linha 4 é deficitária, as restantes três têm as contas equilibradas.



1. Diferenciar no contrato de concessão dos transportes da Cidade o que é um serviço comercial e o que são as obrigações de serviço público.



- É necessário garantir benefícios mútuos para o concedente e para o concessionário.
- Serviço público será o que comercialmente não for rentável.
- Das linhas atuais as Linhas 1, 2 e 3 são rentáveis e a 4 não.
- A nova Linha 5 visa servir um polo com muita procura.
- O objetivo da Linha 6 é a redução da sinistralidade e garantir mobilidade no período noturno.

1. Diferenciar no contrato de concessão dos transportes da Cidade o que é um serviço comercial e o que são as obrigações de serviço público.



1.ª Hipótese de Resolução

Linhas 1, 2 e 3 – Serviço Comercial (são rentáveis)
Linha 4 – Serviço Público (não rentável e existe para servir os estudantes)
Linha 5 – Serviço Comercial (muita procura, assemelha-se a 1, 2 e 3)
Linha 6 – Serviço Público (não é esperado ser rentável e existe para reduzir a sinistralidade e garantir a mobilidade no período noturno)
Compensar, assim, a exploração das Linhas 4 e 6.

2.ª Hipótese de Resolução

Não distinguir as linhas entre rentáveis e não rentáveis. Analisar os resultados globais (atualmente a taxa de cobertura é de 80%) e considerar que as compensações necessárias para o equilíbrio a que soma um lucro razoável corresponde ao cumprimento das obrigações de serviço público.

2. Definir quais os níveis de serviço (qualidade do serviço) que o operador tem de cumprir.
3. Criar um modelo de monitorização da efetiva prestação do serviço e do grau de cumprimento dos níveis de serviço definidos.

Plano de Mobilidade
na Cidade
2020

A Cidade fica na costa portuguesa e apesar de não ter grande dimensão possui diversos bairros que circundam o seu centro. No alto de uma colina ergue-se a Universidade e, junto à baía existe uma zona muito movimentada durante o dia e plena de bares de diversão noturna. Contando com os 5.600 estudantes da Universidade, o número de habitantes ascende a 120 mil sendo que cerca de metade corresponde à população ativa.

Mobilidade na Cidade



27

2. Definir quais os níveis de serviço (qualidade do serviço) que o operador tem de cumprir.
3. Criar um modelo de monitorização da efetiva prestação do serviço e do grau de cumprimento dos níveis de serviço definidos.



- É necessário garantir níveis de serviço que deem resposta às necessidades de mobilidade.
- O serviço efetivamente prestado tem de corresponder às expetativas dos cidadãos sob pena de optarem por outras soluções de mobilidade, nomeadamente em termos de:
 - Cumprimento do horário
 - Informação
 - Adequação da oferta à procura
 - Manutenção

Mobilidade na Cidade



28

2. Definir quais os níveis de serviço (qualidade do serviço) que o operador tem de cumprir.
3. Criar um modelo de monitorização da efetiva prestação do serviço e do grau de cumprimento dos níveis de serviço definidos.



Resolução

1. Definição de um Plano de Oferta, por parte da Câmara Municipal de intervalos mínimos entre autocarros tendo em consideração:
 - Procura
 - Horários escolares
 - Intervalos máximos que permitam manter a atratividade do transporte público

1.ª Hipótese

2. Definição de indicadores de desempenho e níveis de serviço quanto ao grau de cumprimento do Plano de Oferta.
3. Definição de níveis de serviço ao nível do serviço prestado ao cliente (informação, apoio ao cliente, limpeza).

2.ª Hipótese

2. A verificação da qualidade do serviço ser demonstrada através da obtenção de certificação pela Norma NP 4493.

1.ª Hipótese – Lista de possíveis indicadores, instrumentos de monitorização a considerar e níveis de serviço

Taxa de cumprimento do plano de oferta	Indicador	> 95 %
Pontualidade	Indicador	> 80 %
Informação ao cliente	Lista de verificações	> 90 %
Qualidade do atendimento	Cliente - Mistério	> 7
Limpeza das viaturas	Inquérito de satisfação do cliente	> 6

*Considerou-se uma escala de 1 a 10 no Cliente-Mistério e no Inquérito de Satisfação do Cliente

2.ª Hipótese – A norma NP 4493:2010 já define os indicadores, instrumentos de monitorização e níveis de serviço a cumprir.



Resolução Proposta

Parecer dos Consultores - Síntese

Não distinguir as linhas entre rentáveis e não rentáveis. Analisar os resultados globais (atualmente a taxa de cobertura é de 80%) e considerar que as compensações necessárias para o equilíbrio a que soma um lucro razoável corresponde ao cumprimento das obrigações de serviço público.

Assumir como lucro razoável aquele que é obtido para as linhas ditas rentáveis.

Definição de um Plano de Oferta, por parte da Câmara Municipal de intervalos mínimos entre autocarros tendo em consideração:

- Procura
- Horários escolares
- Intervalos máximos que permitam manter a atratividade do transporte público

Verificar a qualidade do serviço prestado através da adoção da norma NP 4493, em termos de níveis de serviço e instrumentos de monitorização.

Mobilidade
para a Cidade

7. Bibliografia

AA1000 Stakeholder Engagement Standard (AA1000SES) 2015 – visualizado online em 2019.04.26 em <https://www.accountability.org/standards/>

António, N., Teixeira, A. e Rosa, A. 2016. *Gestão da Qualidade – de Deming ao Modelo de Excelência da EFQM* (2.^a edição). Lisboa: Edições Sílabo.

Ascher, F. 2001. *Les nouveaux principes de l'urbanisme*. La Tour d'Aigues (França): Éditions de l'Aube.

Cachado, R. A. et al. 2017. Usos e meios de transporte na Área Metropolitana de Lisboa: uma abordagem qualitativa da mobilidade. *Análise Social*. 223.

Chevallier, J. 1987. *Le service public*. Paris: PUF.

Dell'Olio, L., Ibeas, A., & Cecin, P. 2011. The quality of service desired by public transport users. *Transport Policy*, 18(1), 217–227

Deming, W. E. 1982. *Quality, productivity and competitive position*. Cambridge: Massachusetts Institute of Technology – Center for Advance Engineering Study.

Fellesson, M e Friman, M. 2008. Perceived Satisfaction With Public Transport Service In Nine European Cities. *Journal of the Transportation Research Forum*. Vol. 47. N. ° 3.

Fornell, C. 1992. A national customer satisfaction barometer: the swedish experience. *Journal of Marketing*. Vol. 56.

Gregory, A. (2007) Involving Stakeholders in Developing Corporate Brands: the Communication Dimension, *Journal of Marketing Management*, 23:1-2, 59-73

INE – Inquérito à mobilidade nas Áreas Metropolitanas do Porto e de Lisboa - 2017 https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_destaques&DESTAQUES_dest_boui=334858129&DESTAQUESmodo=2&xlang=pt,02 de julho de 2018.

Kilic, B. e Yildiz, E (2019) Bilbiometric profile of mistery shopping literature form 1997 to 2018. *Journal of Gastronomy, Hospitality and Travel*, Volume 2 Number:1, 3-13.

Le Van-Lemesle, L. 2005. Cauwès et Colson, le juriste et l'ingénieur : une ou deux conceptions du service public? Em *Revue d'histoire moderne et contemporaine*, Vol.2005/3 Pág. 75-87. Belin: Paris.

Lewis, B. R. 1989. Quality in the service sector: A review. *International Journal of Bank Marketing*, 7(5): 4-12.

McQuaid, R. 2000. The Theory of Partnerships - Why have Partnerships? Em Osborne, S. P.: *Public-private partnerships*. Routledge: Londres.

- Nash, C.A. 1978. Management Objectives, Fares and Service Levels in Bus Transport. *Journal of Transport Economics and Policy*, Vol. 12, pp. 70-85
- Norma NP EN 13816:2003 – Transportes – Logística e serviços – Transporte público de passageiros – Definição da qualidade de serviço, objetivos e medições.
- Norma NP EN ISO 9001:2015 – Sistema de Gestão da Qualidade. Fundamentos e vocabulário.
- Peterson, R.A. & Wilson, W.R 1992. Measuring customer satisfaction: Fact and artifact. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 20 (1), 61-71.
- Pires, A. R. 2004. *Qualidade – Sistemas de gestão da qualidade* (3.^a edição). Lisboa: Edições Sílabo.
- Pollitt, C. 1990. *Managerialism and the Public Services: the Anglo-American Experience*. Cambridge (USA): Basil Blackwell.
- Roy, W. e Yvrande-Billon, A. 2007. Ownership, Contractual Practices and Technical Efficiency: The Case of Urban Public Transport in France. *Journal of Transport Economics and Policy*. Volume 41, Part 2, pp. 257–282.
- Santos, P. A. G. 1994. *A mobilidade urbana em Lisboa e Porto. Interpretação das principais cadeias de viagens*. Dissertação apresentada à Universidade Técnica de Lisboa para obtenção do grau de mestre em Transportes.
- Vanellander, T., Roumboutsos, A. e Pantelias, A. 2018. Understanding funding and financing of transportation infrastructure. *European Journal of Transport and Infrastructure Research*. Vol.18.
- Wilensky, H. 1976. *The "new corporatism", centralization, and the welfare State*. Newbury Park (USA): Sage Publications.
- Zope, R., N., V., Arkatkar, S. S., & Joshi, G. 2018. Benchmarking: A Tool for Evaluation and Monitoring Sustainability of Urban Transport System in Metropolitan Cities of India. *Sustainable Cities and Society* - Accepted Manuscript.