



TRANSPORTES
TERRESTRES E
INFRAESTRUTURAS
RODOVIÁRIAS

TRANSPORTES
TERRESTRES E
INFRAESTRUTURAS
FERROVIÁRIAS



TRANSPORTES
MARÍTIMOS, FLUVIAIS
E PORTOS COMERCIAIS

RELATÓRIO FINAL DA AÇÃO INSPETIVA ÀS CONDIÇÕES DE EXPLORAÇÃO DO METROPOLITANO DE LISBOA E.P.E.

Lisboa, 10 de fevereiro de 2017



Índice

1. Sumário executivo	6
2. Enquadramento	9
2.1. <i>Introdução</i>	9
2.2. <i>Enquadramento legal</i>	12
2.3. <i>Objeto da ação</i>	13
2.4. <i>Âmbito da ação</i>	13
2.5. <i>Referencial</i>	13
2.6. <i>Duração da ação inspetiva</i>	14
2.7. <i>Constituição da equipa</i>	14
3. Universo da Ação	14
3.1. <i>Inspeção por Amostragem</i>	14
3.1.1. Critérios para definição da amostra	15
3.1.1.1. Estações	15
3.1.1.2. Horários	15
3.1.1.3. Dias da semana	15
3.1.2. Amostra	16
3.1.2.1. Dias úteis em horas de “ponta”	16
3.1.2.2. Dias úteis em horas de “vazio”	17
3.1.2.3. Fim de semana	18
3.2. <i>Inspeção efetuada a todas as estações</i>	19
4. Metodologia	19
5. Parâmetros avaliados	20
5.1. <i>Elementos verificados por parâmetro</i>	20
5.1.1. Pontualidade dos comboios	20
5.1.1.1. Pontualidade dos comboios: Resultados das Constatações	21
Linha Verde	22



Linha Azul	22
Linha Amarela	23
Linha Vermelha	24
Resumo por Linha	25
5.1.2. Frequência dos comboios	26
5.1.2.1. Frequência dos comboios: Resultados das constatações usando como referencial a informação do sítio da Internet do ML	27
Linha Verde	27
Dias úteis /hora de ponta	27
Dias úteis /hora de vazio	29
Fim de semana	31
Linha Azul	33
Dias úteis /hora de ponta	33
Dias úteis /hora de vazio	35
Fim de semana	37
Linha Amarela	39
Dias úteis /hora de ponta	39
Dias úteis /hora de vazio	41
Fim de semana	43
Linha Vermelha	45
Dias úteis /hora de ponta	45
Dias úteis /hora de vazio	47
Fim de semana	49
Resumo por Linha	51
5.1.2.2. Frequência dos comboios: Resultados das constatações usando como referencial a informação do Anexo I do Contrato de Concessão de Serviço Público do Metropolitano de Lisboa	51
Linha Verde	52
Dias úteis	52
Fim de semana	52
Linha Azul	53
Dias úteis	53
Fim de semana	53
Linha Amarela	54



Dias úteis	54
Fim de semana	54
Linha Vermelha	55
Dias úteis	55
Fim de semana	55
5.1.3. Conforto	56
5.1.3.1. Conforto: Resultados das Constatações	57
Linha Verde	57
Linha Azul	61
Linha Amarela	65
Linha Vermelha	68
5.1.4. Atendimento ao Cliente	70
5.1.4.1. Atendimento ao cliente: Resultados das Constatações	71
Linha Verde	71
Linha Azul	73
Linha Amarela	76
Linha Vermelha	78
5.1.5. Acesso a serviços e infraestruturas nas estações	81
5.1.5.1. Acesso a serviços e infraestruturas nas estações: Resultados das Constatações	81
Linha Verde	81
Linha Azul	83
Linha Amarela	84
Linha Vermelha	86
6. Conclusões e Recomendações	87
6.1. Conclusões	87
6.1.1. Pontualidade dos Comboios	88
6.1.2. Frequência dos comboios	89
6.1.3. Conforto	89
6.1.4. Atendimento ao cliente	90
6.1.5. Acesso a serviços e infraestruturas nas estações	92
6.2. Recomendações	94

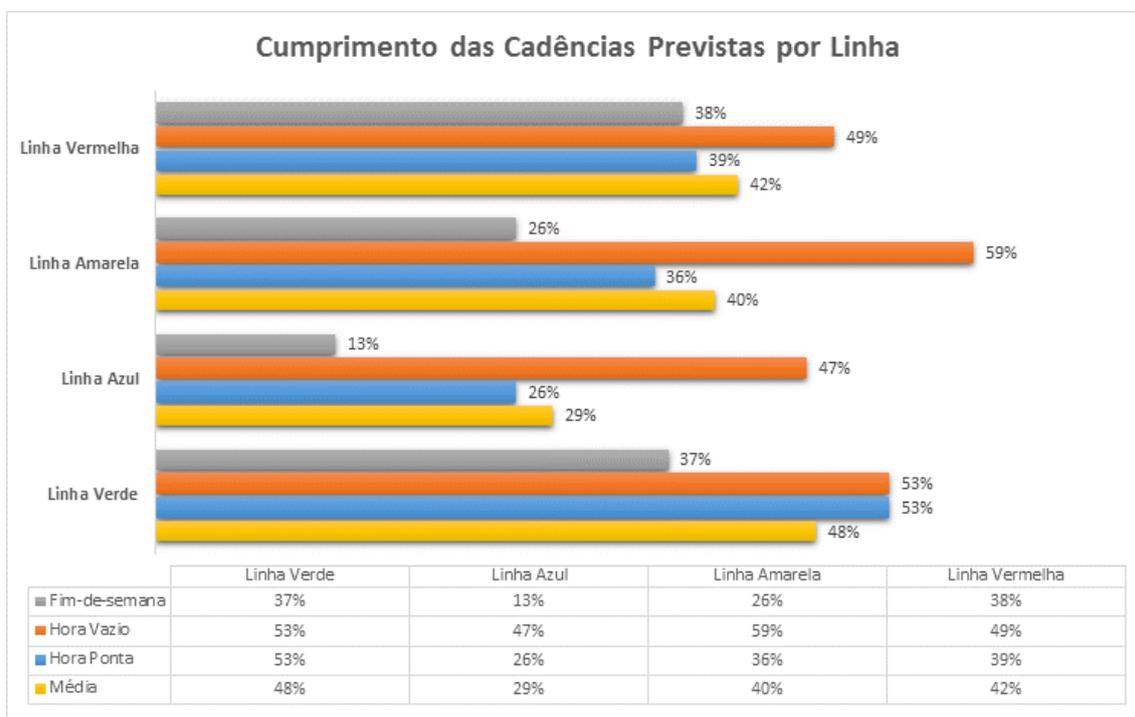


6.2.1.	Reavaliação do Contrato de Concessão de Serviço Público de Transporte por Metropolitano de Passageiros.	94
	Recomendação nº 1	96
6.2.2.	Articulação de horários	96
	Recomendação nº 2	97
6.2.3.	Atendimento / Informação ao cliente	97
	Recomendação nº 3	97
	Recomendação nº 4	99
6.2.4.	Acesso a serviços e infraestruturas nas estações	100
	Recomendação nº 5	100
6.2.5.	Recomendação Final	102
7.	Anexos	103

1. Sumário executivo

1. A Ação Inspeciva e de diagnóstico realizada à empresa Metropolitano de Lisboa E.P.E. (ML) destinou-se a avaliar as condições de exploração do serviço público de transporte de passageiros, abrangendo todas as Linhas e estações, onde foram verificados diversos parâmetros na perspetiva do Passageiro, designadamente: Pontualidade dos comboios; Frequência dos comboios; Conforto; Atendimento ao Cliente e o Acesso a serviços e infraestruturas nas estações.
2. Os referenciais utilizados foram, numa primeira fase, as informações constantes do sítio da internet da empresa e divulgadas ao público e, numa segunda fase, o constante no “Contrato de Concessão de Serviço Público de Transporte por Metropolitano de Passageiros” em vigor.
3. Procurou-se obter e medir parâmetros na perspetiva do cliente, ou seja, os que por este sejam percebidos e compreendidos, de forma a ter em conta as suas expectativas face à informação que lhe é transmitida ou comunicada e que é pública, e deste modo aferir como o serviço oferecido pelo ML se ajusta continuamente para o satisfazer.
4. Quanto a horários/frequências foram medidas as diferenças do tempo entre a chegada do comboio à estação (após abertura de portas) e a hora prevista, de acordo com a informação disponibilizada no “painel eletrónico de informação” nos cais, e a anunciada no sítio da internet bem como a constante do contrato de concessão de serviço público.
5. No que refere ao parâmetro “conforto”, foram observadas as plataformas no que respeita à entrada da totalidade dos passageiros após cada partida do comboio. Os parâmetros “atendimento ao cliente” e “acesso a serviços e infraestruturas nas estações”, foram verificados em todas as estações de cada Linha.

6. Previamente foram solicitadas informações sobre as eventuais insuficiências das condições de exploração e atentas às noticiadas dificuldades sentidas na aquisição de títulos e cartões de transporte.
7. Foram escolhidos dois dias úteis em função da elevada procura, e avaliados períodos de ponta e fora de hora de ponta bem como, um dia de fim de semana com menor procura que os dias de semana.
8. Após tratamento dos dados coligidos, foi elaborado um relatório preliminar, sujeito a contraditório do ML.
9. No decurso do prazo concedido para o exercício do contraditório, foram ainda obtidos, após solicitação, os registos informáticos do sistema central de gestão da operação, porquanto consubstancia a informação relevante para medir o cumprimento do serviço público no âmbito dos parâmetros do contrato de concessão de serviço público em vigor. A informação foi analisada e tida em conta nos resultados deste relatório final.
10. A pronúncia e considerações da empresa foram devidamente analisadas e ponderadas e, em tudo o que contribuíram para aclarar e fixar a matéria de facto e de direito, foram tidas em conta na redação final do presente relatório.
11. A Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT) entende, fazer figurar, em anexo a este relatório, e dele fazendo parte integrante, as observações formuladas pelo ML em sede de contraditório, na sua versão integral e, bem assim, dar-lhe a mesma publicidade que a este seu documento, tendo em vista contribuir para o mais amplo esclarecimento possível das matérias analisadas.
12. Como principais conclusões constatou-se nos dias observados a existência de não conformidades, entre os tempos medidos/registados e os tempos anunciados no sítio da internet.



13. Tendo em conta que o contrato de concessão de serviço público é pouco objetivo e detalhado, as fórmulas e critérios de medição de performance/cumprimento são pouco precisas, o que torna muito difícil a verificação de eventuais incumprimentos e que estes possam eventualmente ser penalizados. Não se nos afigura possível concluir pela existência de incumprimento legal ou contratual das obrigações de serviço público impostas ao ML

14. Por outro lado, nem todas as obrigações de serviço público são quantificáveis ou mensuráveis para efeitos de medição de níveis de desempenho e, conseqüentemente, para efeitos de aplicação de eventuais sanções ou penalidades.

15. A constatação referida no ponto anterior indicia que poderemos estar perante uma falha de Estado que potencia uma falha de mercado, ou seja, na generalidade, quando uma atuação passiva ou ativa do Estado

provoca ou potencia; uma distorção, uma alocação mais ineficiente ou inequitativa de bens e recursos ou a não satisfação plena de direitos.

16. Regista-se o facto de a empresa ter comunicado a internalização da maior parte das recomendações constantes do Relatório Preliminar da AMT. Todavia considera-se essencial que a comunicação e informação ao público seja melhorada, devendo ser mais dinâmica e precisa, tendo o seu foco na legítima expectativa dos passageiros.
17. Por outro, é necessária uma revisão/atualização do Contrato de concessão de serviço público em vigor, que deve ser feita em articulação entre a empresa e o Concedente, de forma a que sejam previstos indicadores da operação de transporte em termos objetivos, claros e mensuráveis, incluindo designadamente a disponibilidade/fiabilidade programada e efetiva de equipamentos. Do mesmo passo considera-se relevante que as penalidades ou bonificações aplicáveis não estejam apenas indexadas ao cumprimento de alguns indicadores, devendo ser medidas de forma sistemática e periódica, segundo as melhores práticas seguidas em sistemas semelhantes.

2. Enquadramento

2.1. Introdução

Considerando o estatuído no artigo 3.º da Lei-quadro das entidades administrativas independentes com funções de regulação da atividade económica dos setores privado, público e cooperativo, aprovado pela Lei n.º 67/2013, de 28 de agosto, e em estrita consonância com o consignado na alínea j) do n.º 2 do artigo 5.º e no artigo 46.º, ambos do Decreto-Lei n.º 78/2014, de 14 de maio, constitui atribuição da AMT pugnar pela promoção e defesa dos



direitos e interesses dos utentes, e bem assim, pela prossecução de padrões adequados de qualidade dos serviços prestados aos cidadãos em geral.

Em particular, constituem atribuições da AMT, nos termos do artigo 5.º e do artigo 34.º do Decreto-Lei n.º 78/2014, de 14 de maio entre outras:

- Zelar pelo cumprimento dos instrumentos legais, regulamentares e contratuais nacionais e da União Europeia;
- Assegurar os mecanismos de acompanhamento e avaliação dos níveis de serviço e de funcionamento dos mercados, das empresas nos setores regulados e na economia em geral;
- Emitir recomendações sobre a conceção, desenho e alteração dos contratos de fornecimento de serviços públicos;
- Promover a defesa dos direitos e interesses dos consumidores e utentes em relação aos preços, aos serviços e respetiva qualidade;
- Definir as regras gerais e os princípios aplicáveis às obrigações de serviço público e ao estabelecimento dos níveis de serviço nos setores regulados.
- Fiscalizar e auditar o cumprimento das obrigações legais, regulamentares e contratuais, assumidas pelos concessionários e pelos prestadores do serviço público sujeitos à sua jurisdição.

O Plano de Atividades da AMT para 2016 foi concebido e organizado com especial enfoque nos cidadãos, propugnando pelo lançamento das bases de um sistema de qualidade centrado nas normas mais rigorosas, numa perspetiva de *benchmarking* internacional, e que assuma que a eficiência de um serviço é conseguida através do correto planeamento de recursos e da prevenção e deteção antecipada de falhas no *Ecosistema Português da Mobilidade e dos Transportes*.

Em rigor, transpor uma distância/viagem de forma rápida, segura e cómoda assume-se como uma pura expressão da liberdade, sendo que a sua



organização e coordenação consubstancia um desafio do qual ninguém se pode ou deve alhear.

Numa sociedade cada vez mais complexa e exigente, torna-se mandatário que o *Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes* internalize a responsabilidade que lhe está cometida, contribuindo ativamente para a consolidação de uma mobilidade sustentável e inclusiva em todas as suas vertentes.

Neste sentido, e nos termos do já referido, a ação inspetiva de diagnóstico às condições de exploração do ML, realizada nos dias 12, 14 e 18 de dezembro de 2016, insere-se na missão atribuída à AMT e no cumprimento do Plano de Atividades da AMT para 2016.

O ML em contraditório referiu que:

“No seguimento do Relatório Preliminar da Ação Inspetiva às Condições de Exploração do Metropolitano de Lisboa, EPE, de dezembro p.p., produzido por V/ Exas, o Metropolitano de Lisboa, E.P.E. agradece a Auditoria efetuada, sendo esta um incentivo à melhoria contínua que procuramos impor no serviço que prestamos.”

(Fonte: Ofício do ML Ref. 1243444 de 02/02/2017, página 1, parágrafo 1)

De referir que a ação realizada foi efetivamente uma ação inspetiva e não uma auditoria. Por definição uma ação inspetiva tem um âmbito restrito e direcionado, enquanto que a auditoria se pauta por uma matriz mais preventiva, participativa e até pedagógica, assumindo a sua análise um âmbito mais alargado.



2.2. Enquadramento legal

Nos termos do artigo 35.º do Decreto-Lei n.º 78/2014, de 14 de maio, a AMT efetua inspeções, auditorias, sindicâncias e inquéritos, em execução de planos de inspeções previamente aprovados e sempre que se verificarem circunstâncias que indiciem perturbações no respetivo setor de atividade, podendo aceder a todas as instalações, terrenos e meios de transporte das empresas e outras entidades destinatárias da atividade da AMT e a quem colabore com aquelas.

Decorre da Lei n.º 52/2015, de 9 de junho, que os termos do planeamento, implementação e fiscalização de modelos de exploração de serviço público de transporte de passageiros, designadamente, os parâmetros de qualidade do serviço ou cobertura espacial e temporal devem constar de contrato de concessão de serviço público celebrado entre o operador e a autoridade de transportes competente em determinado território sobre a sua jurisdição.

Contudo, nos termos da alínea m) do n.º 1, j) do n.º 2 do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 78/2014, de 14 de maio, bem como dos artigos 3.º e 47.º da Lei n.º 67/2013, de 28 de agosto, constitui atribuição da AMT promover a defesa dos direitos e interesses dos consumidores e padrões adequados de qualidade dos serviços prestados aos consumidores/utilizadores e aos cidadãos em geral.

Neste sentido, e atentas às múltiplas e sucessivas notícias vindas a público sobre as condições de exploração do ML, foi solicitado à empresa a prestação de informações sobre o aludido circunstancialismo, bem como sobre que medidas foram tomadas para mitigar e solucionar a questão.

Tal solicitação foi justificada pelo facto de que a oferta disponibilizada, a informação disponível ao público e a qualidade do serviço constituírem-se como fatores facilitadores de acesso ao sistema de transportes.

Também foram solicitadas informações sobre as dificuldades, tornadas públicas, na aquisição de títulos de transporte e dos respetivos cartões de



suporte em máquinas de venda automática de operadores de transportes na Área Metropolitana de Lisboa, bem como sobre as medidas que foram tomadas para mitigar e solucionar a questão.

Neste contexto entendeu a AMT, ser indispensável efetuar uma ação inspetiva ao ML nos termos do artigo 35.º do Decreto-Lei n.º 78/2014, de 14 de maio, atentos os factos aludidos, é entendimento que se verificam circunstâncias que indiciam perturbações no respetivo setor de atividade.

2.3. Objeto da ação

Ação inspetiva às condições de exploração da empresa Metropolitano de Lisboa E.P.E. (ML).

2.4. Âmbito da ação

Ação inspetiva ao ML para avaliar as condições de exploração do serviço público de transporte de passageiros, abrangendo todas as Linhas e estações, focada na perspetiva do cliente utilizou alguns dos referenciais e parâmetros percecionados pelo passageiro.

2.5. Referencial

Partiu-se do pressuposto que a informação constante do sítio da internet do ML, corresponde à informação prestada ao público em geral, designadamente, “Horário de Inverno do Metropolitano de Lisboa, E.P.E. por Linha” e o “Diagrama de Rede do Metropolitano”.

Adicionalmente foi tido em conta o Contrato de Concessão de Serviço Público de Transporte por Metropolitano entre o Estado Português e o ML celebrado em 23 de março de 2015, e que termina a 1 julho de 2024, que obriga a



concessionária a garantir níveis de oferta adequados à procura, designadamente no seu Anexo 1 – Rede, oferta e tarifário.

2.6. Duração da ação inspetiva

A ação inspetiva teve a duração de 3 dias interpolados, e de acordo com as amostras definidas para cada Linha, decorreu em dois dias úteis segunda-feira e quarta-feira, respetivamente 12 e 14 de dezembro de 2016, e um dia no fim de semana, domingo 18 de dezembro de 2016.

2.7. Constituição da equipa

A ação inspetiva foi realizada por uma equipa composta por nove elementos, por cada dia de ação inspetiva, um (Ponto Focal), o qual tinha como função a responsabilidade pelo contacto entre todos os elementos que integravam as equipas da Ação Inspetiva e o Conselho de Administração da AMT, os demais foram alocados em grupos de dois por cada uma das Linhas a inspecionar.

A constituição de cada equipa nos diferentes dias de ação inspetiva manteve-se nos termos indicados.

3. Universo da Ação

3.1. Inspeção por Amostragem

Foram inspecionadas as estações identificadas por Linha para avaliar os parâmetros de base designados, para efeitos desta ação, a saber: Pontualidade, Frequência e Conforto.



3.1.1. Critérios para definição da amostra

A definição da amostra para a avaliação dos parâmetros de pontualidade, frequência e conforto foi efetuada de acordo com a estação, o horário e o dia de semana.

3.1.1.1. Estações

Para as estações selecionadas teve-se em consideração o facto de serem estações de interface com outras linhas do metropolitano ou com outros modos de transporte que rebatem um elevado número de passageiros.

3.1.1.2. Horários

Foram escolhidos períodos horários de maior procura e períodos horários de menor procura, por forma a aferir os referidos parâmetros dentro e fora dos horários de ponta. Os horários e frequências constam da informação disponibilizada pelo ML.

Entende-se por "hora de ponta" em "dia útil", as circulações efetuadas entre as 7h30 e as 9h30 e entre as 16h30 e as 18h30.

Entende-se por "hora de vazio" em "dia útil", as circulações efetuadas entre as 11h00 e as 12h00, as 15h00 e as 16h00 bem como as 22h30 e 23h30.

Ao fim de semana as análises incidem nos horários entre as 8h30 e 9h30 e entre as 17h30 e 18h30.

3.1.1.3. Dias da semana

Foram escolhidos dois dias úteis em função da procura, a quarta-feira e a segunda-feira, sendo que, em média, a quarta-feira é o dia que apresenta maior procura e a segunda-feira é o dia com menor procura, segundo dados

disponíveis¹. No fim de semana foram escolhidas as mesmas estações, sendo que ao fim de semana a procura é substancialmente inferior aos dias da semana, segundo dados disponíveis.

3.1.2. Amostra

3.1.2.1. Dias úteis em horas de “ponta”

As estações inspecionadas relativamente aos parâmetros de pontualidade, frequência e conforto nas diferentes linhas, em diferentes períodos e nos dias úteis, para um período horário de maior procura, ou seja, hora de ponta, foram:

Linha	Sentido	Estação	Horário	Frequência	Dia da semana
Verde	Cais do Sodré-Telheiras	Cais do Sodré	07h30-09h30	3'35''	Segunda e Quarta
Verde	Telheiras-Cais do Sodré	Alameda	07h30-09h30	3'35''	Segunda e Quarta
Verde	Telheiras-Cais do Sodré	Campo Grande	16h30-18h30	3'50''	Segunda e Quarta

Linha	Sentido	Estação	Horário	Frequência	Dia da semana
Azul	Santa Apolónia-Reboleira	Baixa-Chiado	07h30-09h30	4'55''	Segunda e Quarta
Azul	Reboleira-Santa Apolónia	Sete Rios	07h30-09h30	4'55''	Segunda e Quarta
Azul	Santa Apolónia-Reboleira	S. Sebastião	16h30-18h30	5'15''	Segunda e Quarta

Linha	Sentido	Estação	Horário	Frequência	Dia da semana
Amarela	Rato-Odivelas	Saldanha	07h30-09h30	4'20''	Segunda e Quarta
Amarela	Odivelas -Rato	Entre Campos	07h30-09h30	4'20''	Segunda e Quarta
Amarela	Rato-Odivelas	Marquês de Pombal	16h40-17h30	4'40''	Segunda e Quarta
			17h30-18-30	4'45''	

¹ De acordo com dados do estudo “Caraterização da mobilidade em transporte coletivo público na AML (Área Metropolitana de Lisboa) e revisão do modelo de repartição de receitas pelos operadores”, publicitado nosífidainternetdaAML.

http://www.aml.pt/susProjects/susWebBackOffice/uploadFiles/wt1wwpgf_aml_sus_pt_site/componentText/SU57E28D61ED683/2A-CARACTERIZAA_O_DA_MOBILIDADE_NA_AML.PDF

Linha	Sentido	Estação	Horário	Frequência	Dia da semana
Vermelha	Aeroporto-S. Sebastião	Oriente	07h30-09h15	6'15''	Segunda e Quarta
Vermelha	S. Sebastião-Aeroporto	Aeroporto	07h30-09h15	6'15''	Segunda e Quarta
Vermelha	Aeroporto-S. Sebastião	Oriente	17h30-18h30	6'15''	Segunda e Quarta

3.1.2.2. Dias úteis em horas de “vazio”

As estações inspecionadas relativamente aos parâmetros de pontualidade, frequência e conforto nas diferentes linhas, em diferentes períodos e nos dias úteis, para um período horário de menor procura, ou seja, hora de vazio, foram:

Linha	Sentido	Estação	Horário	Frequência	Dia da semana
Verde	Cais do Sodré-Telheiras	Cais do Sodré	11h00-12h00	6'05''	Segunda e Quarta
Verde	Telheiras-Cais do Sodré	Alameda	11h00-12h00	6'05''	Segunda e Quarta
Verde	Telheiras-Cais do Sodré	Campo Grande	15h00-16h00	6'05''	Segunda e Quarta
Verde	Telheiras-Cais do Sodré	Campo Grande	22h30-23h30	11'50''	Quarta

Linha	Sentido	Estação	Horário	Frequência	Dia da semana
Azul	Santa Apolónia-Reboleira	Baixa-Chiado	11h00-12h00	6'40''	Segunda e Quarta
Azul	Reboleira-Santa Apolónia	Sete Rios	11h00-12h00	6'40''	Segunda e Quarta
Azul	Santa Apolónia-Reboleira	S. Sebastião	15h00-16h00	6'40''	Segunda e Quarta
Azul	Santa Apolónia-Reboleira	Baixa-Chiado	22h30-23h30	10'45''	Quarta

Linha	Sentido	Estação	Horário	Frequência	Dia da semana
Amarela	Rato-Odivelas	Saldanha	11h00-12h00	5'50''	Segunda e Quarta
Amarela	Odivelas-Rato	Entre Campos	11h00-12h00	5'50''	Segunda e Quarta
Amarela	Rato-Odivelas	Marquês de Pombal	15h00-16h00	5'50''	Segunda e Quarta
Amarela	Rato-Odivelas	Saldanha	22h30-23h30	10'30''	Segunda e Quarta

Linha	Sentido	Estação	Horário	Frequência	Dia da semana
Vermelha	Aeroporto-S. Sebastião	Oriente	11h00-12h00	7'00''	Segunda e Quarta
Vermelha	S. Sebastião-Aeroporto	Aeroporto	11h00-12h00	7'00''	Segunda e Quarta
Vermelha	Aeroporto -S. Sebastião	Oriente	15h00-16h00	7'00''	Segunda e Quarta
Vermelha	Aeroporto-S. Sebastião	Oriente	22h30-23h30	9'25''	Quarta

3.1.2.3. Fim de semana

As estações inspecionadas relativamente aos parâmetros de pontualidade, frequência e conforto nas diferentes linhas, em diferentes períodos no dia de fim de semana (domingo), foram:

Linha	Sentido	Estação	Horário	Frequência	Dia da semana
Verde	Cais do Sodré-Telheiras	Cais do Sodré	08h30-09h30	8'05''	Domingo
Verde	Telheiras-Cais do Sodré	Alameda	08h30-09h30	8'05''	Domingo
Verde	Telheiras-Cais do Sodré	Campo Grande	17h30-18h30	8'05''	Domingo

Linha	Sentido	Estação	Horário	Frequência	Dia da semana
Azul	Santa Apolónia-Reboleira	Baixa-Chiado	08h30-09h30	8'05''	Domingo
Azul	Reboleira-Santa Apolónia	Sete Rios	08h30-09h30	8'05''	Domingo
Azul	Santa Apolónia-Reboleira	S. Sebastião	17h30-18h30	8'10''	Domingo

Linha	Sentido	Estação	Horário	Frequência	Dia da semana
Amarela	Rato-Odivelas	Saldanha	08h30-09h30	8'45''	Domingo
Amarela	Odivelas-Rato	Entre Campos	08h30-09h30	8'45''	Domingo
Amarela	Odivelas-Rato	Marquês de Pombal	17h30-18h30	8'45''	Domingo

Linha	Sentido	Estação	Horário	Frequência	Dia da semana
Vermelha	Aeroporto-S. Sebastião	Oriente	08h30-09h30	8'00''	Domingo
Vermelha	S. Sebastião-Aeroporto	Aeroporto	08h30-09h30	8'00''	Domingo
Vermelha	Aeroporto-S. Sebastião	Oriente	17h30-18h30	8'00''	Domingo



3.2. Inspeção efetuada a todas as estações

Foram inspecionadas todas as estações de cada Linha para avaliar os seguintes parâmetros:

- Atendimento ao cliente;
- Acesso a serviços e infraestruturas nas estações.

Estações inspecionadas relativamente aos parâmetros de atendimento ao cliente e acesso a serviços e infraestruturas nas estações foram as seguintes:

- Linha Verde – 13 estações;
- Linha Azul – 18 estações;
- Linha Amarela – 13 estações;
- Linha Vermelha – 12 estações;

4. Metodologia

A ação inspetiva realizou-se tendo como referencial as informações constantes do sítio da internet do ML. A verificação dos parâmetros referentes à pontualidade, frequência e conforto foi realizada por amostragem de acordo com a amostra previamente selecionada (conforme ponto 3.1.2). Os parâmetros “atendimento ao cliente” e “acesso a serviços e infraestruturas nas estações”, foram verificados em 100% da rede.

Para cada Linha do ML, foram alocados 2 elementos, que de acordo com a amostra definida e parâmetros a verificar, procederam ao registo de todas as observações de acordo com os procedimentos de observação e registo definidos.



5. Parâmetros avaliados

Foi avaliado o seguinte conjunto de parâmetros no diagnóstico das condições de exploração do ML, na perspetiva do passageiro, designadamente:

- Pontualidade dos comboios;
- Frequência dos comboios;
- Conforto;
- Atendimento ao Cliente;
- Acesso a serviços e infraestruturas nas estações.

Para cada parâmetro foram definidos os procedimentos a realizar e/ou os elementos a verificar.

5.1. Elementos verificados por parâmetro

5.1.1. Pontualidade dos comboios

Hora de chegada à estação

Para avaliar o parâmetro da pontualidade foram verificados os designados “atrasos” (para efeitos desta ação), sendo para tal necessário medir/verificar o desvio entre o tempo de chegada do comboio à estação (registo feito após abertura de portas) e a hora prevista de acordo com a informação disponibilizada no “painel eletrónico de informação” nos cais das estações, e sempre tidos em conta os elementos disponibilizados no sítio da internet do ML designadamente as frequências anunciadas.



O ML em contraditório referiu que:

“por questões de ordem infraestrutural, este tempo de espera é estimado, não sendo aferido em tempo real, e dada a ordem de grandeza das frequências praticadas pelo Metro, qualquer perturbação, incluindo as que não são responsabilidade do Metro, afetam o tempo de espera estimado.”

(Fonte: Ofício remetido pelo ML, Ref. 1243444 de 02/02/2017, pág 2, alínea a) do ponto 2)

Tal como referido no ponto 2.4, a ação inspetiva teve como foco a perspetiva do cliente, pelo que o tempo de espera anunciado foi utilizado como referência para comparação com as frequências observadas. Sublinhe-se que, a informação transmitida ao público, à data, não referia que se tratava de um tempo de espera estimado.

Após receção da informação disponibilizada pelo ML, na sequência do ofício N/Referência 2131-CA/2016, datado de 21-12-2016, em 16-01-2017 (Ref. 1234926), foram analisados os elementos solicitados e foi constatado que para os mesmos períodos inspecionados os resultados são consentâneos com os apurados em sede da ação inspetiva.

5.1.1.1. Pontualidade dos comboios: Resultados das Constatações

Relativamente à pontualidade das diferentes circulações observadas nas quatro linhas, constatou-se que quer para os diferentes dias, quer para os diferentes períodos da amostra, os tempos de espera anunciados nos “painéis eletrónicos de informação” nos cais das estações registaram os seguintes índices de cumprimento, conforme dados apresentados nas tabelas infra:

Linha Verde

12 de dezembro de 2016	Hora de Ponta		Hora de Vazio	
	Manhã	Tarde	Manhã	Tarde
Linha Verde (Sentido Cais do Sodré - Telheiras)	63%		58%	
Linha Verde (Sentido Telheiras- Cais do Sodré)	54%	54%	60%	56%

14 de dezembro de 2016	Hora de Ponta		Hora de Vazio		
	Manhã	Tarde	Manhã	Tarde	Noite
Linha Verde (Sentido Cais do Sodré - Telheiras)	57%		73%		
Linha Verde (Sentido Telheiras- Cais do Sodré)	45%	61%	45%	45%	67%

18 de dezembro de 2016	Fim de semana	
	Manhã	Tarde
Linha Verde (Sentido Cais do Sodré - Telheiras)	63%	
Linha Verde (Sentido Telheiras- Cais do Sodré)	43%	33%

Linha Azul

12 de dezembro de 2016	Hora de Ponta		Hora de Vazio	
	Manhã	Tarde	Manhã	Tarde
Linha Azul (Sentido Santa Apolónia- Reboleira)	21%	38%	38%	44%
Linha Azul (Sentido Reboleira-Santa Apolónia)	81%		82%	

14 de dezembro de 2016	Hora de Ponta		Hora de Vazio		
	Manhã	Tarde	Manhã	Tarde	Noite
Linha Azul (Sentido Santa Apolónia-Reboleira)	25%	26%	44%	56%	71%
Linha Azul (Sentido Reboleira-Santa Apolónia)	40%		50%		

18 de dezembro de 2016	Fim de semana	
	Manhã	Tarde
Linha Azul (Sentido Santa Apolónia-Reboleira)	40%	17%
Linha Azul (Sentido Reboleira-Santa Apolónia)	20%	

Linha Amarela

12 de dezembro de 2016	Hora de Ponta		Hora de Vazio	
	Manhã	Tarde	Manhã	Tarde
Linha Amarela (Sentido Rato - Odivelas)	17%	52%	60%	36%
Linha Amarela (Sentido Odivelas-Rato)	41%		70%	

14 de dezembro de 2016	Hora de Ponta		Hora de Vazio		
	Manhã	Tarde	Manhã	Tarde	Noite
Linha Amarela (Sentido Rato - Odivelas)	45%	40%	55%	73%	50%
Linha Amarela (Sentido Odivelas-Rato)	42%		80%		

18 de dezembro de 2016	Fim de semana	
	Manhã	Tarde
Linha Amarela (Sentido Rato - Odivelas)	44%	
Linha Amarela (Sentido Odivelas-Rato)	43%	100%

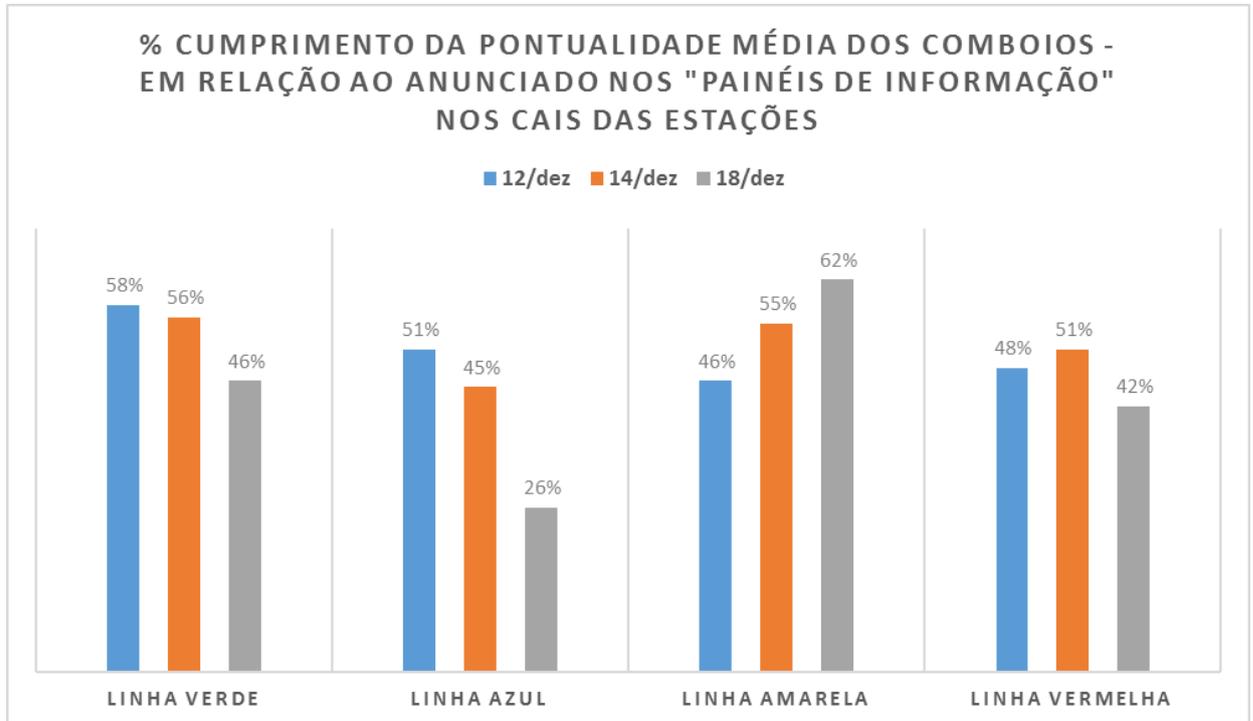
Linha Vermelha

12 de dezembro de 2016	Hora de Ponta		Hora de Vazio	
	Manhã	Tarde	Manhã	Tarde
Linha Vermelha (Sentido Aeroporto - S.Sebastião)	46%	43%	50%	63%
Linha Vermelha (Sentido S.Sebastião-Aeroporto)	38%		50%	

14 de dezembro de 2016	Hora de Ponta		Hora de Vazio		
	Manhã	Tarde	Manhã	Tarde	Noite
Linha Vermelha (Sentido Aeroporto - S.Sebastião)	47%	40%	50%	63%	71%
Linha Vermelha (Sentido S.Sebastião-Aeroporto)	44%		44%		

18 de dezembro de 2016	Fim de semana	
	Manhã	Tarde
Linha Vermelha (Sentido Aeroporto - S.Sebastião)	57%	20%
Linha Vermelha (Sentido S.Sebastião-Aeroporto)	50%	

Resumo por Linha



Da análise do gráfico acima apresentado constata-se que nos dois dias úteis a linha verde tem o melhor índice médio de cumprimento da pontualidade (58% e 56%). No que diz respeito ao fim-de-semana constatou-se que, a linha amarela (62%) é a que apresenta o melhor índice médio de cumprimento da pontualidade. Os índices médios de pontualidade mais baixa foram registados na linha azul (26%) no dia do fim de semana, e na linha amarela (46%) e azul (51%) durante os dias úteis.



5.1.2. Frequência dos comboios

Número de comboios em cada intervalo de tempo

Para avaliar o parâmetro da frequência ou cadência foram medidos os intervalos de tempos de chegada entre 2 (dois) comboios consecutivos, e que deverão estar de acordo com o apresentado no sítio da internet do ML.

O Metro, em contraditório, referiu que:

“(...) não foram indicados os valores absolutos registados nem o critério de avaliação (...) não é indicada qual a margem de erro, considerada para valores inferiores (...)” e que “foram assinalados alguns dos valores registados diferentes dos previstos contratualmente, que se desconhecem”.

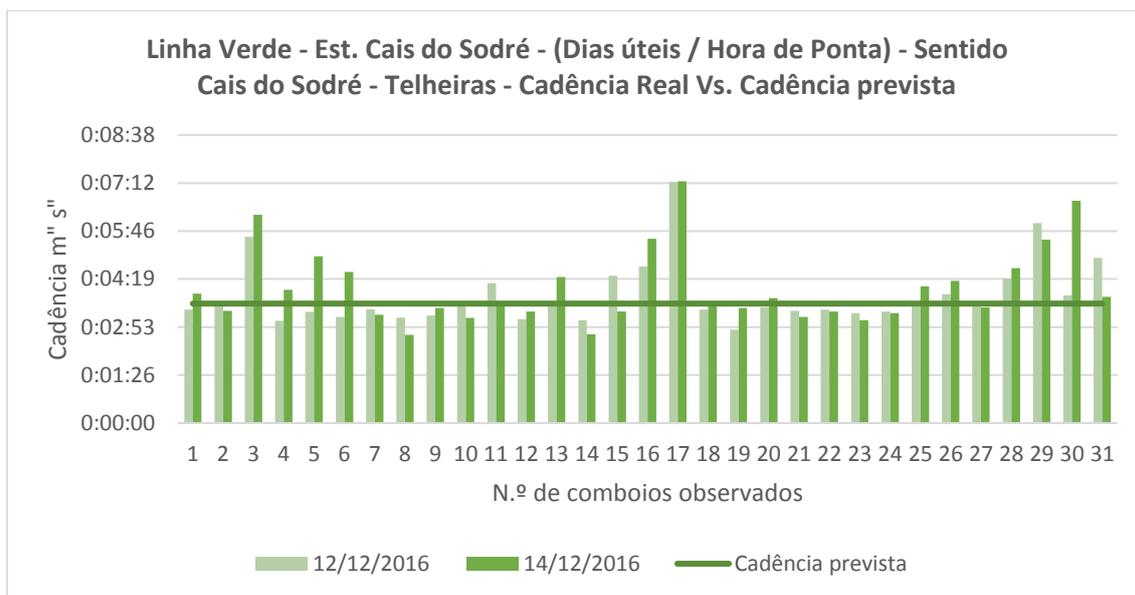
(Fonte: Ofício remetido pelo ML, Ref. 1243444 de 02/02/2017, pág 2, alínea b) do ponto 2)

Tal como referido anteriormente, a ação inspetiva foi efetuada na perspetiva do cliente, não sendo anunciado ou transmitido publicamente pelo ML que os tempos de espera e de frequência são estimados. Importa ainda sublinhar que, para efeitos de cumprimento contratual, são tidas em conta margens de erro, as quais não são divulgadas aos passageiros, não sendo também transmitidas a forma como as citadas margens de erro são aplicadas.

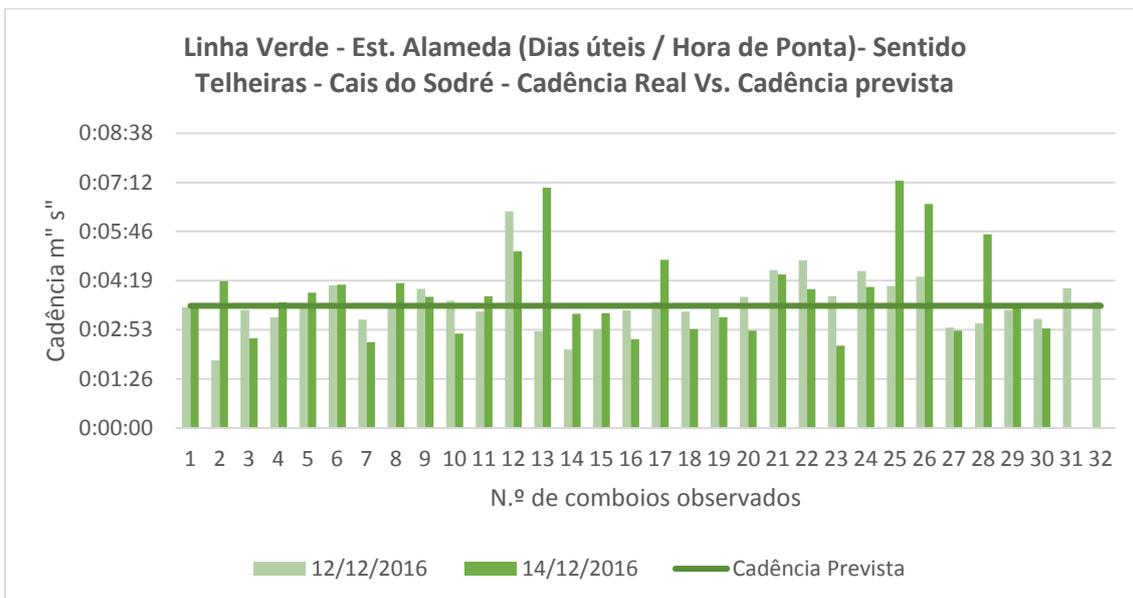
5.1.2.1. Frequência dos comboios: Resultados das constatações usando como referencial a informação do sítio da Internet do ML

Linha Verde

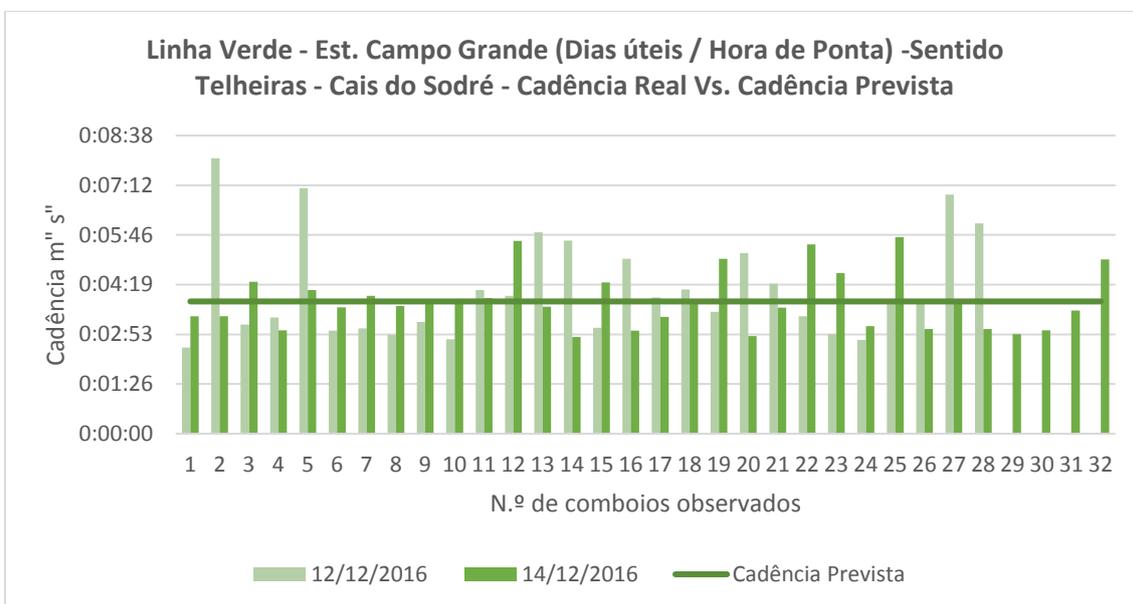
Dias úteis /hora de ponta



Constatou-se que no período de observação descrito pelo gráfico acima apresentado, a cadência prevista de 3m35s foi cumprida em cerca de 61% e 52% dos comboios observados, respetivamente nos dias úteis 12 e 14 de dezembro.



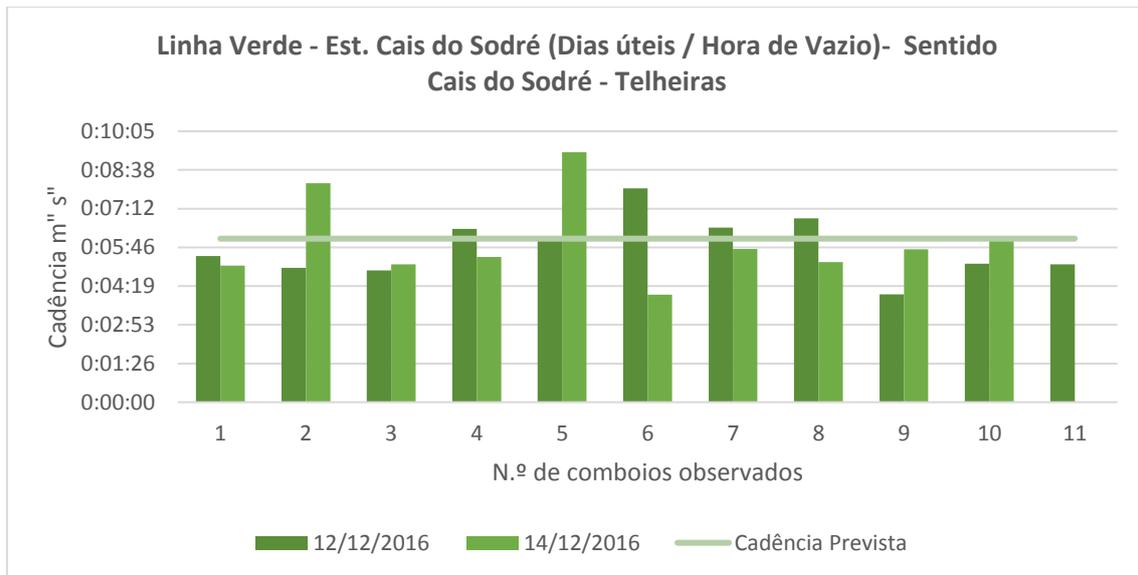
Constatou-se que no período de observação descrito pelo gráfico acima apresentado, a cadência prevista de 3m35s foi cumprida em cerca de 50% e 43% dos comboios observados, respetivamente nos dias úteis 12 e 14 de dezembro.



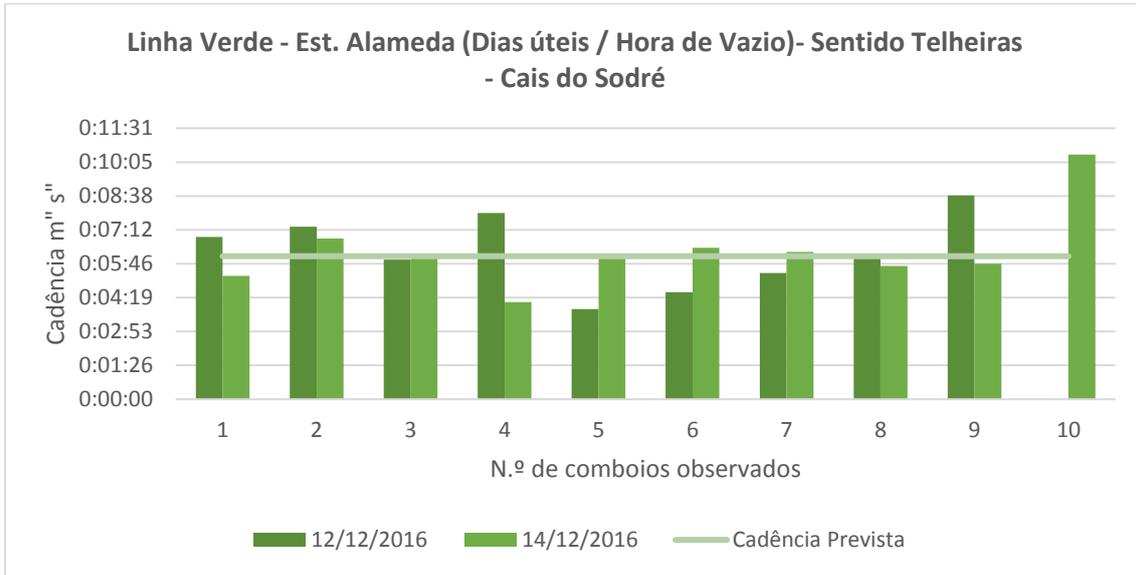
Constatou-se que no período de observação descrito pelo gráfico acima apresentado, a cadência prevista de 3m50s foi cumprida em cerca de 54% e

59% dos comboios observados, respetivamente nos dias úteis 12 e 14 de dezembro.

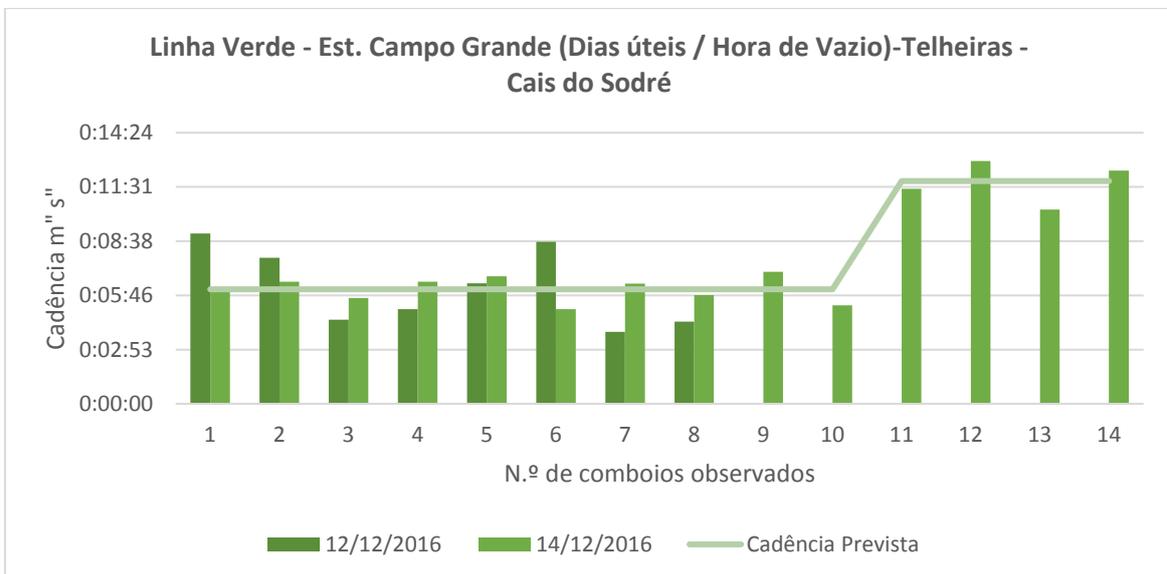
Dias úteis /hora de vazio



Constatou-se que no período de observação descrito pelo gráfico acima apresentado, a cadência prevista de 6m05s foi cumprida em cerca de 55% e 70% dos comboios observados, respetivamente nos dias úteis 12 e 14 de dezembro.



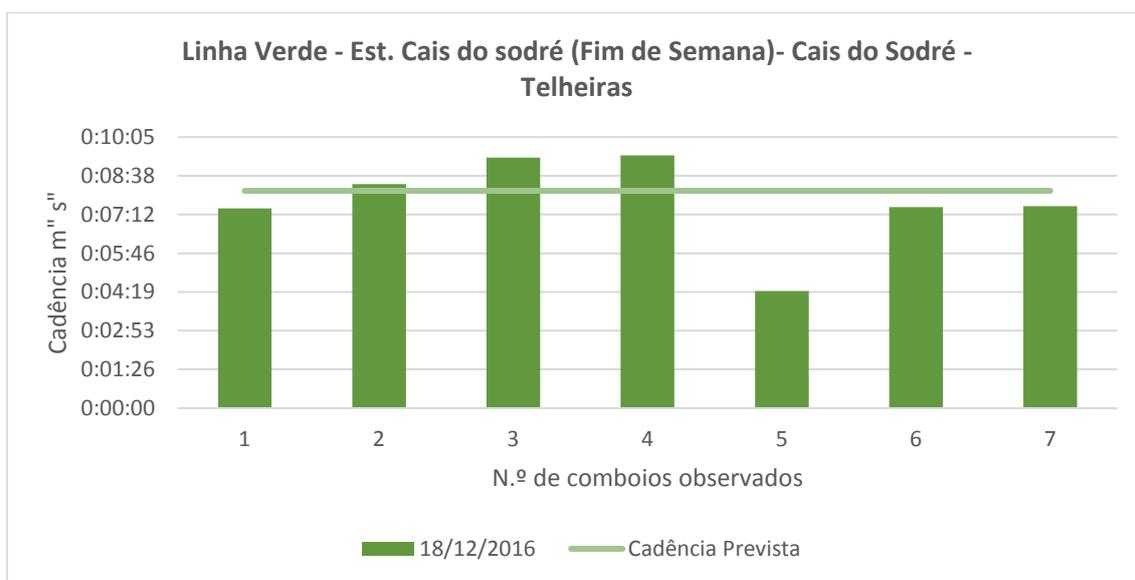
Constatou-se que no período de observação descrito pelo gráfico acima apresentado, a cadência prevista de 6m05s foi cumprida em cerca de 56% e 40% dos comboios observados, respetivamente nos dias úteis 12 e 14 de dezembro.



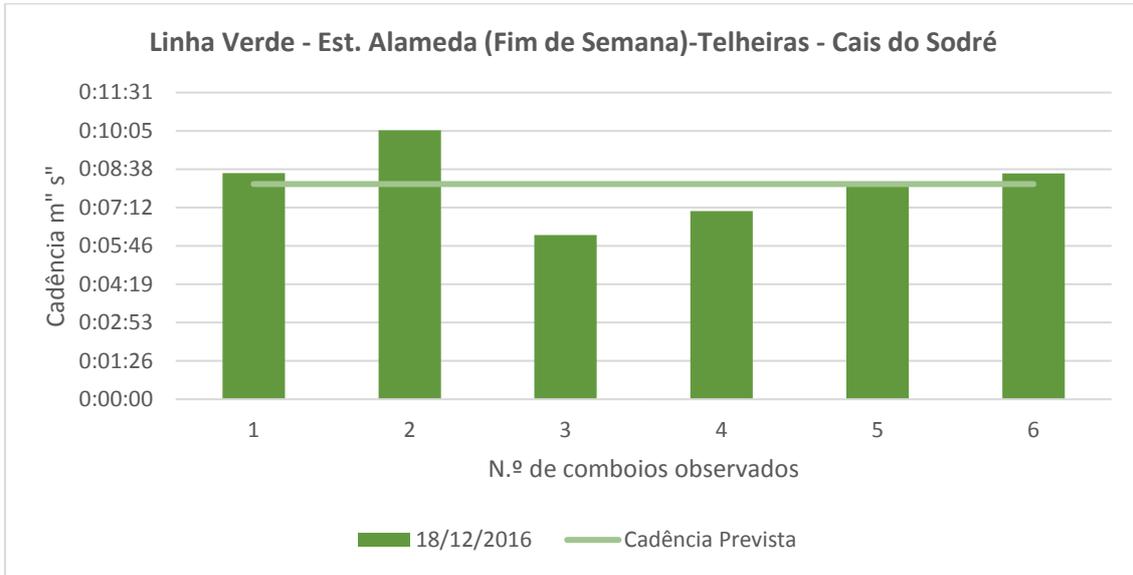
Constatou-se que no período de observação descrito pelo gráfico acima apresentado, a cadência prevista em período diurno de 6m05s foi cumprida em cerca de 50% dos comboios observados, nos dias úteis 12 e 14 de dezembro.

Relativamente ao período noturno observado no dia 14 de dezembro, (observações 11 a 14), constatou-se que a cadência prevista de 11m50s foi cumprida em 50%.

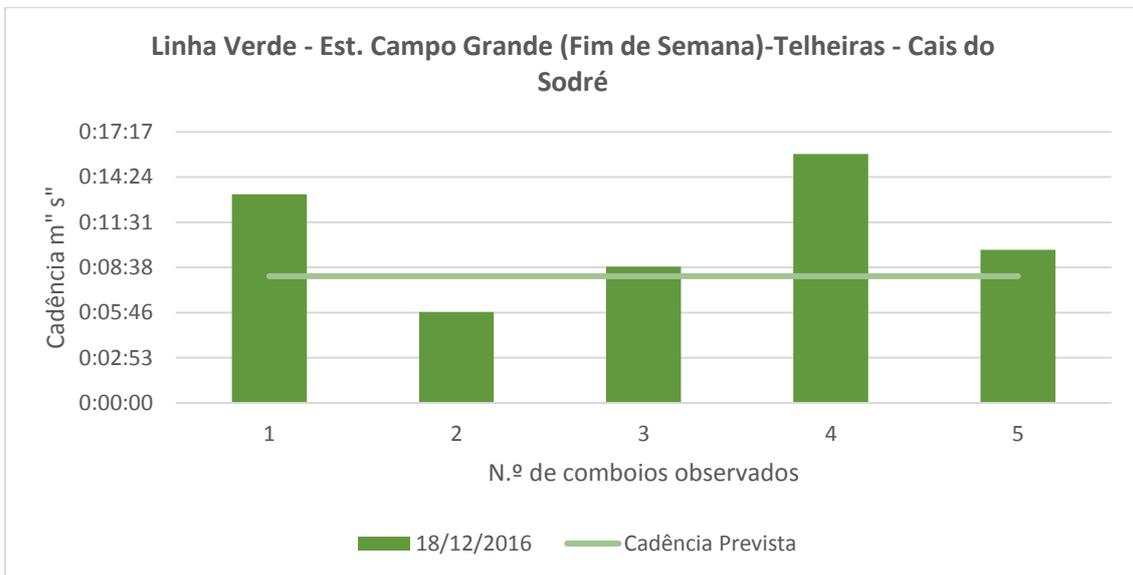
Fim de semana



Constatou-se que no período de observação descrito pelo gráfico acima apresentado, a cadência prevista de 8m05s foi cumprida em cerca de 57% dos comboios observados, no dia 18 de dezembro.



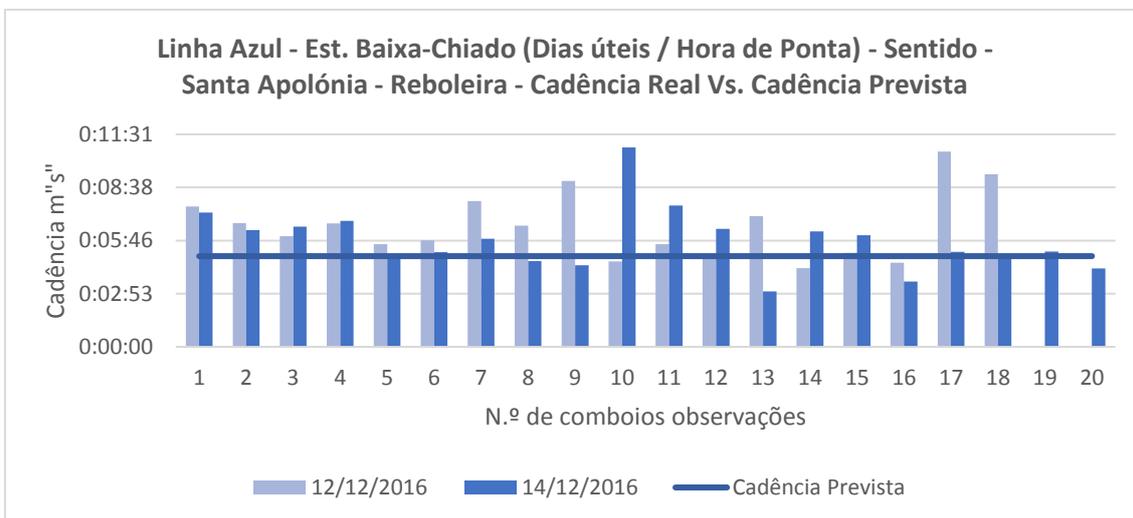
Constatou-se que no período de observação descrito pelo gráfico acima apresentado, a cadência prevista de 8m05s foi cumprida em cerca de 33% dos comboios observados, no dia 18 de dezembro.



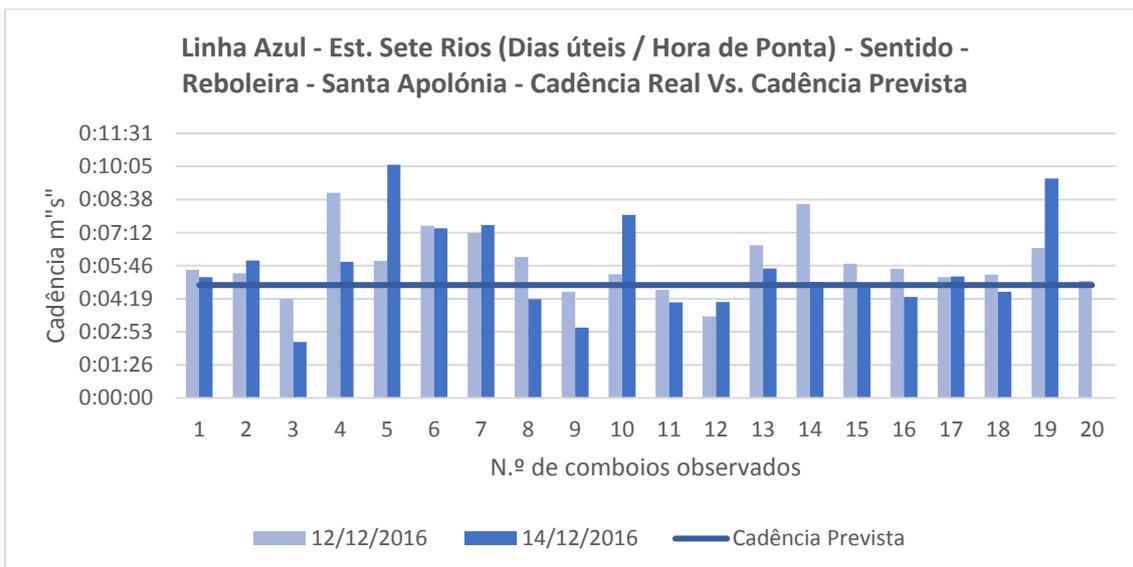
Constatou-se que no período de observação descrito pelo gráfico acima apresentado, a cadência prevista de 8m05s foi cumprida em cerca de 20% dos comboios observados, no dia 18 de dezembro.

Linha Azul

Dias úteis /hora de ponta

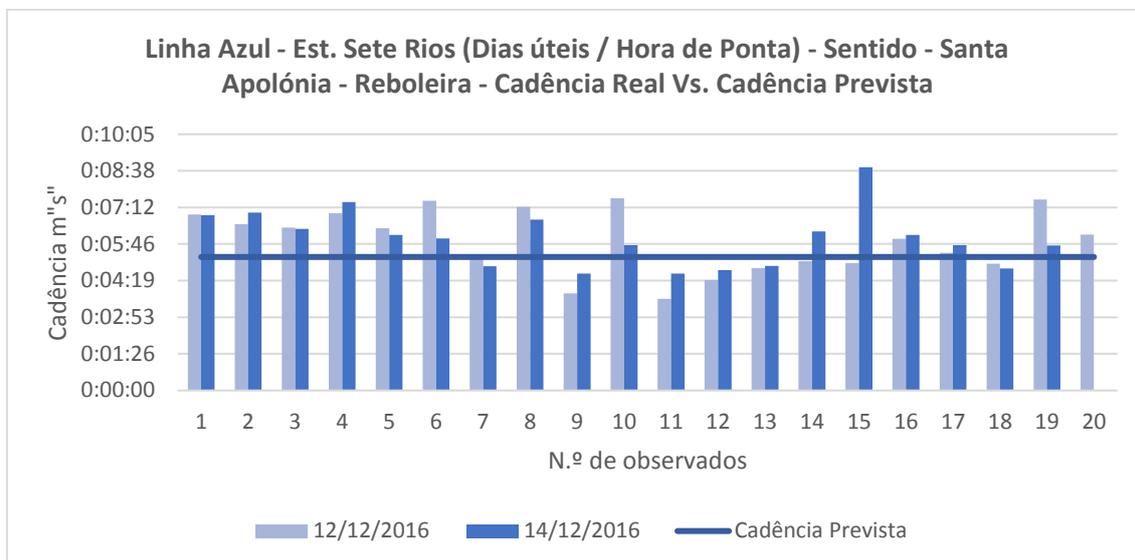


Constatou-se que no período de observação descrito pelo gráfico acima apresentado, a cadência prevista de 4m55s foi cumprida em cerca de 17% e 25% dos comboios observados, respetivamente nos dias úteis 12 e 14 de dezembro.



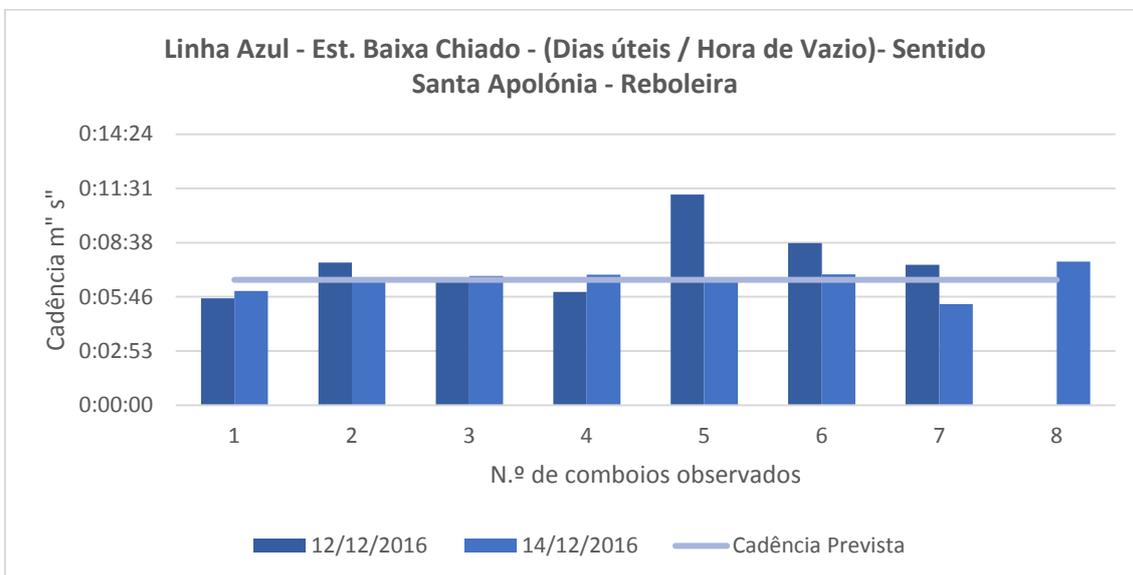
Constatou-se que no período de observação descrito pelo gráfico acima apresentado, a cadência prevista de 4m55s foi cumprida em cerca de 20% e

42% dos comboios observados, respetivamente nos dias úteis 12 e 14 de dezembro.

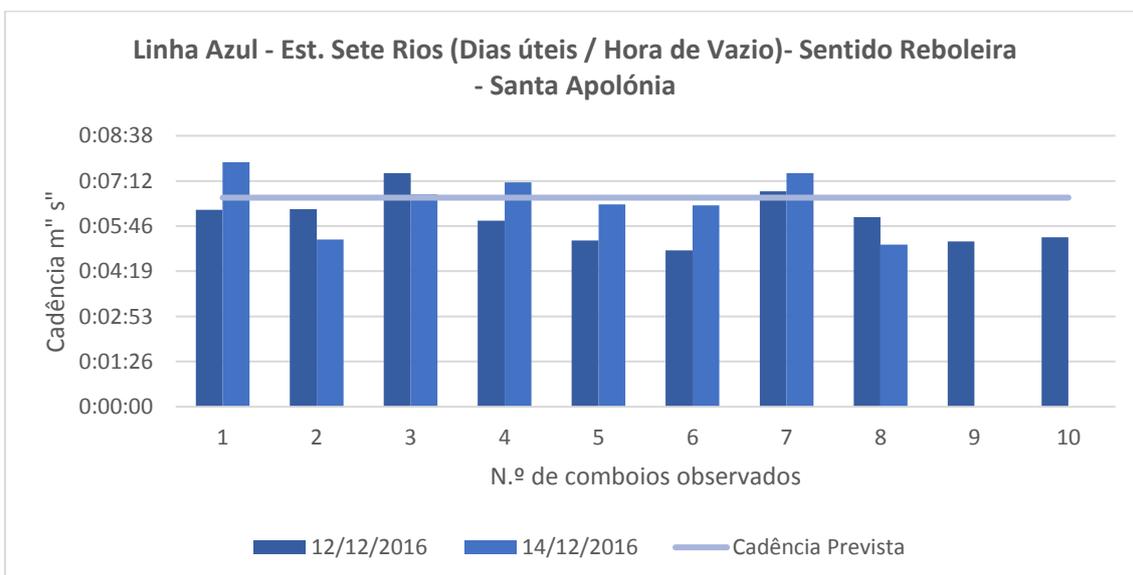


Constatou-se que no período de observação descrito pelo gráfico acima apresentado, a cadência prevista de 5m15s foi cumprida em cerca de 20% e 32% dos comboios observados, respetivamente nos dias úteis 12 e 14 de dezembro.

Dias úteis /hora de vazio

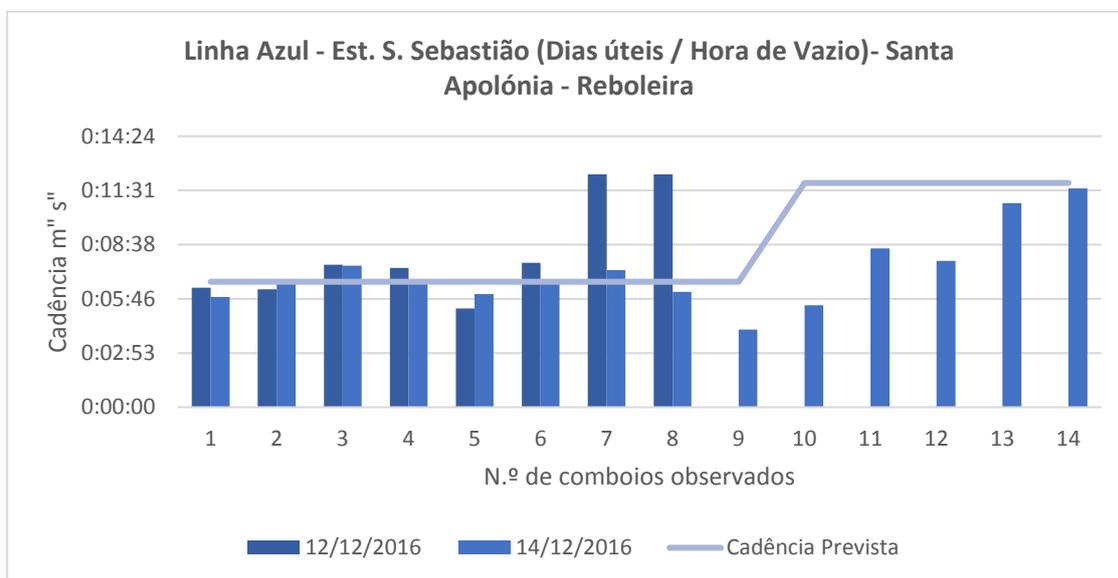


Constatou-se que no período de observação descrito pelo gráfico acima apresentado, a cadência prevista de 6m40s foi cumprida em cerca de 29% e 38% dos comboios observados, respetivamente nos dias úteis 12 e 14 de dezembro.



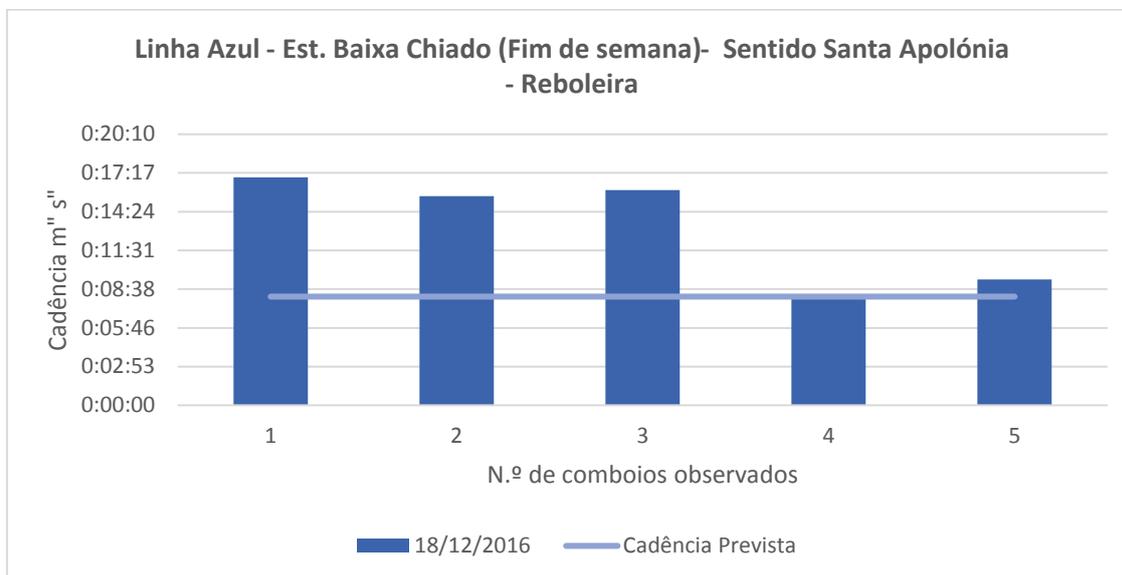
Constatou-se que no período de observação descrito pelo gráfico acima apresentado, a cadência prevista de 6m40s foi cumprida em cerca de 80% e

40% dos comboios observados, respetivamente nos dias úteis 12 e 14 de dezembro.

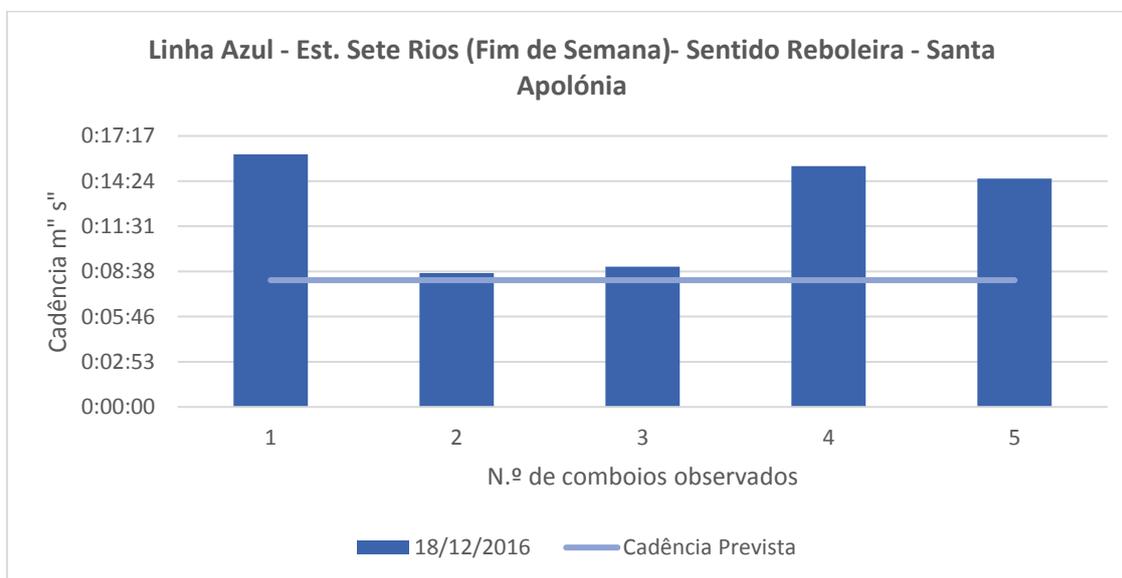


Constatou-se que no período de observação descrito pelo gráfico acima apresentado, a cadência prevista em período diurno de 6m05s foi cumprida em cerca de 50% dos comboios observados, nos dias úteis 12 e 14 de dezembro. Relativamente ao período noturno observado no dia 14 de dezembro, observações 10 a 14, constatou-se que a cadência prevista de 11m50s foi cumprida em 100%.

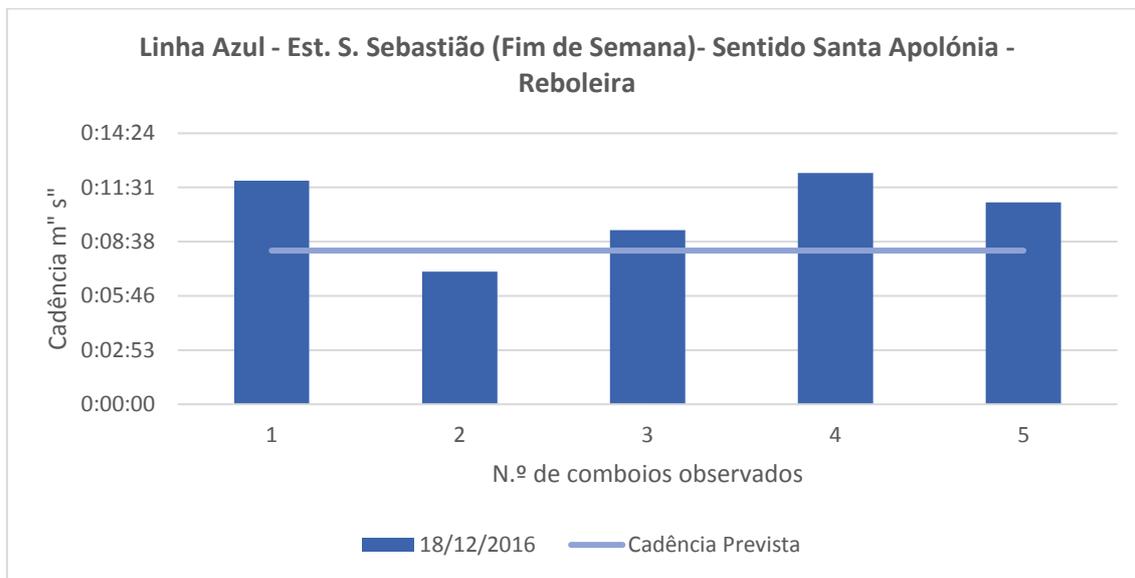
Fim de semana



Constatou-se que no período de observação descrito pelo gráfico acima apresentado, a cadência prevista de 8m05s foi cumprida em cerca de 20% e dos comboios observados, no dia 18 de dezembro.



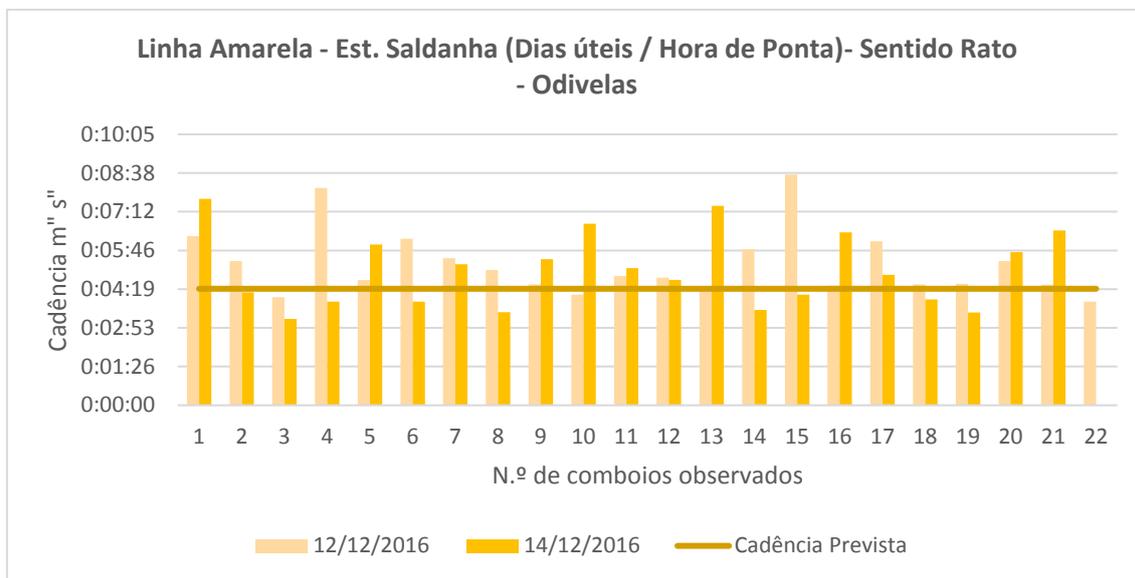
Constatou-se que no período de observação descrito pelo gráfico acima apresentado, a cadência prevista de 8m05s não foi cumprida em nenhum dos comboios observados, no dia 18 de dezembro (100% de não cumprimento).



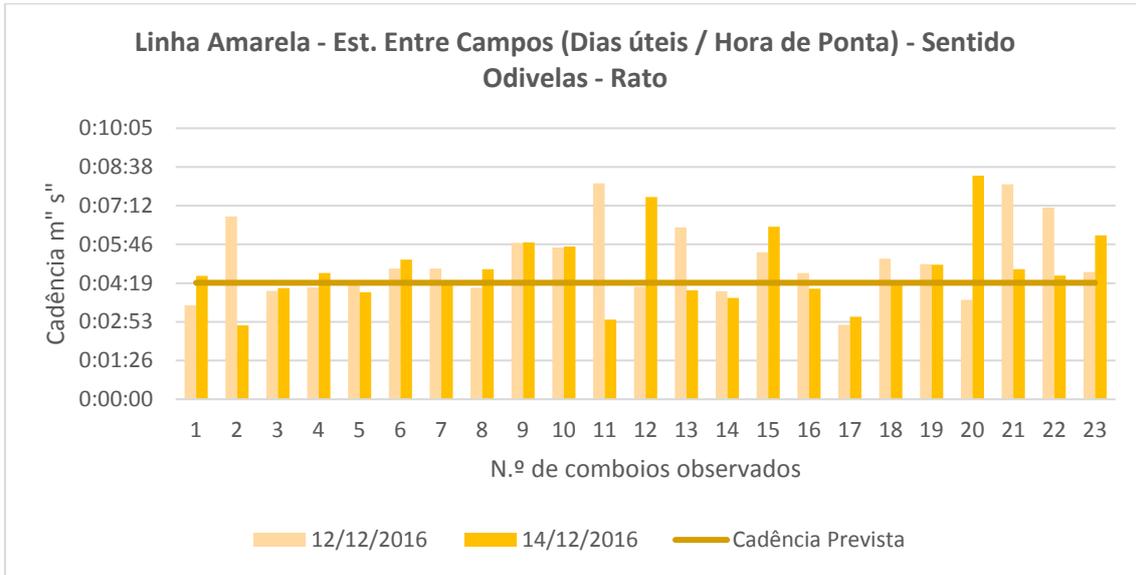
Constatou-se que no período de observação descrito pelo gráfico acima apresentado, a cadência prevista de 8m10s foi cumprida em apenas 20% dos comboios observados, no dia 18 de dezembro.

Linha Amarela

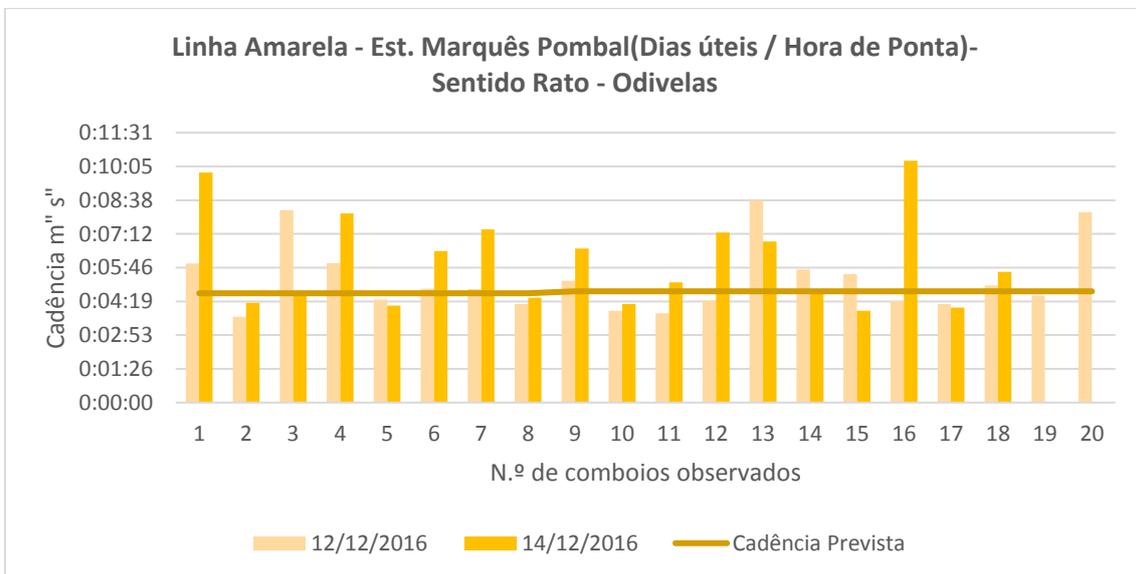
Dias úteis /hora de ponta



Constatou-se que no período de observação descrito pelo gráfico acima apresentado, a cadência prevista de 4m20s foi cumprida em cerca de 18% e 43% dos comboios observados, respetivamente nos dias úteis 12 e 14 de dezembro.



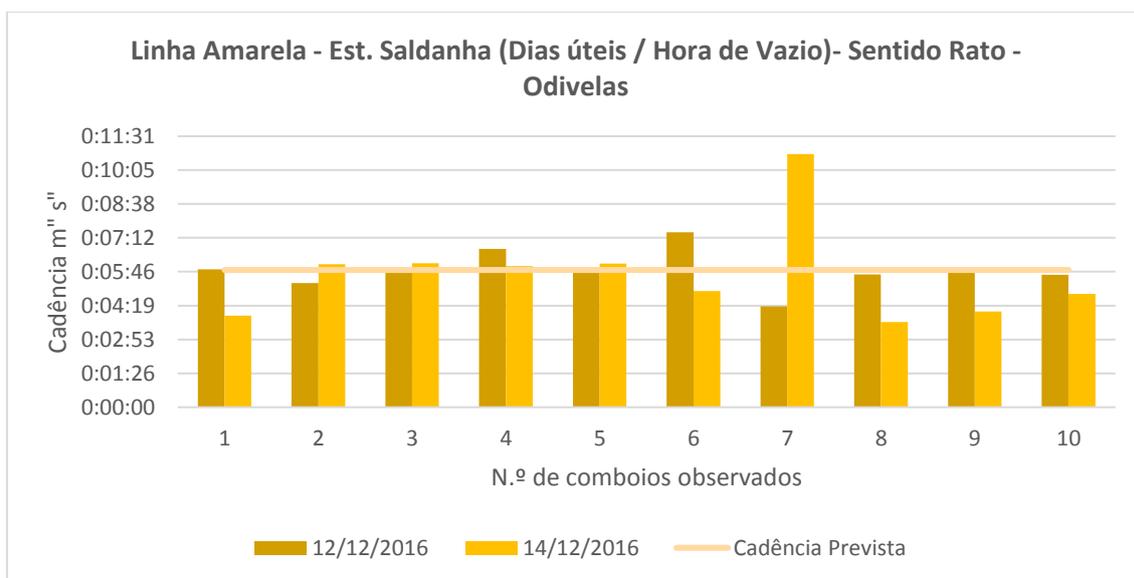
Constatou-se que no período de observação descrito pelo gráfico acima apresentado, a cadência prevista de 4m20s foi cumprida em cerca de 35% e 39% dos comboios observados, respetivamente nos dias úteis 12 e 14 de dezembro.



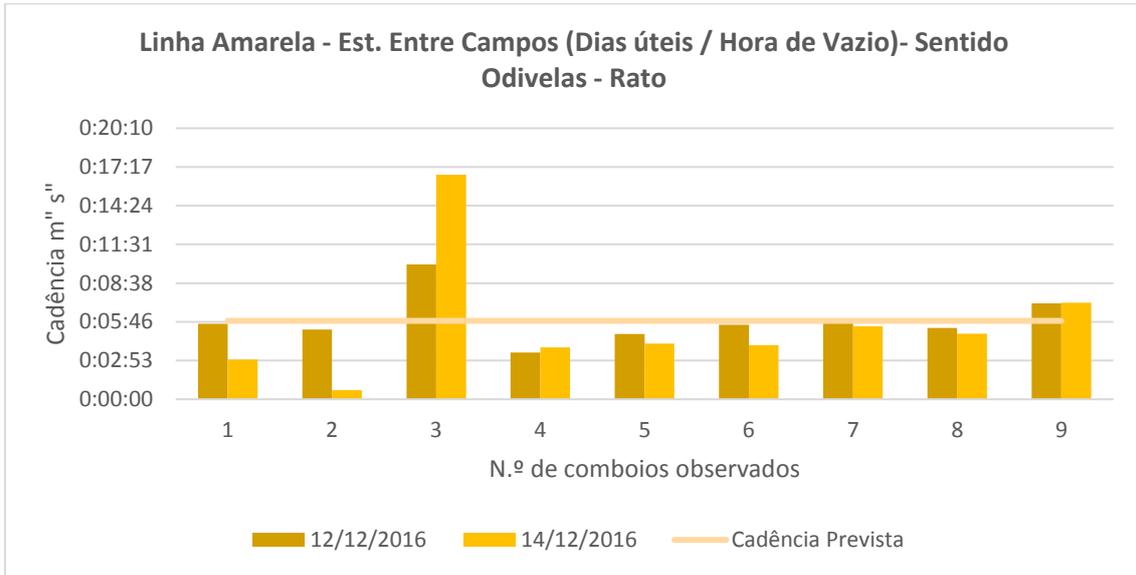
Constatou-se que no período de observação descrito pelo gráfico acima apresentado, a cadência prevista de 4m40s e 4m45s foi cumprida em cerca de

45% e 39% dos comboios observados, respetivamente nos dias úteis 12 e 14 de dezembro.

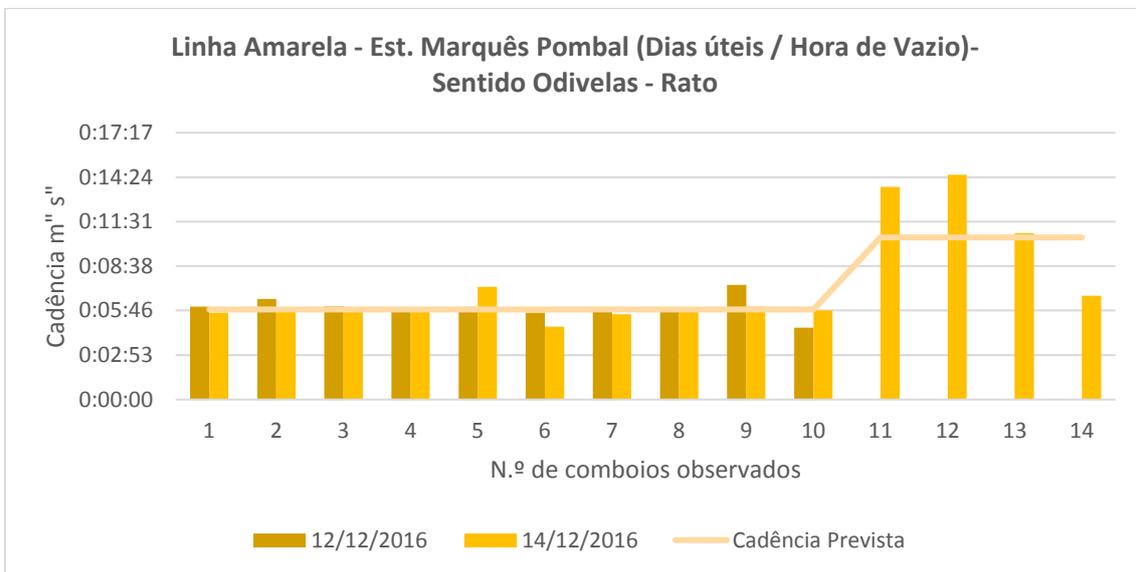
Dias úteis /hora de vazio



Constatou-se que no período de observação descrito pelo gráfico acima apresentado, a cadência prevista de 5m50s foi cumprida em cerca de 60% e 50% dos comboios observados, respetivamente nos dias úteis 12 e 14 de dezembro.



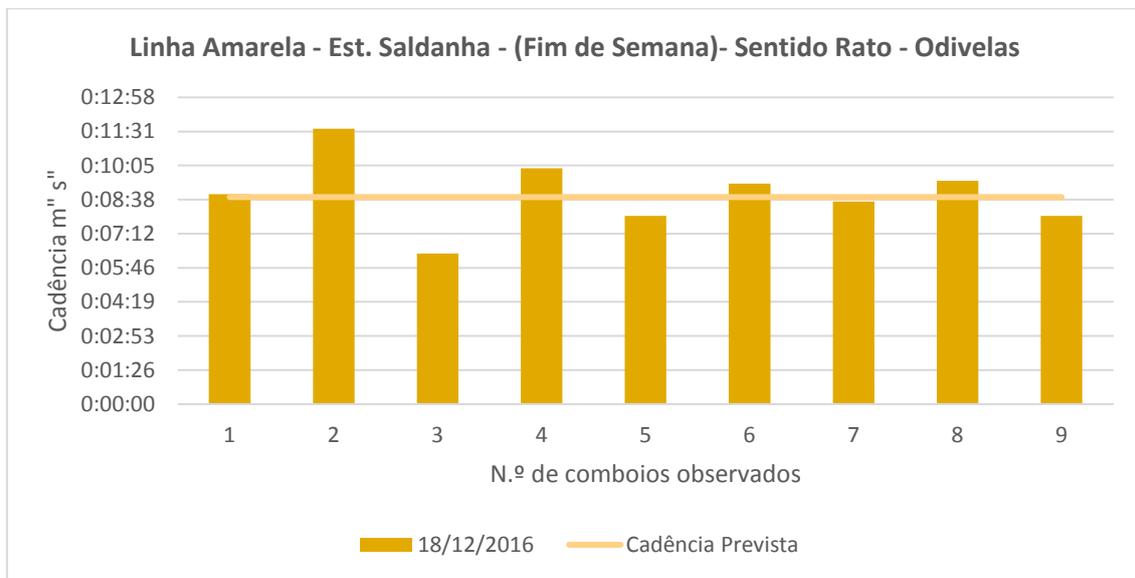
Constatou-se que no período de observação descrito pelo gráfico acima apresentado, a cadência prevista de 5m50s foi cumprida em cerca de 67% e 78% dos comboios observados, respetivamente nos dias úteis 12 e 14 de dezembro.



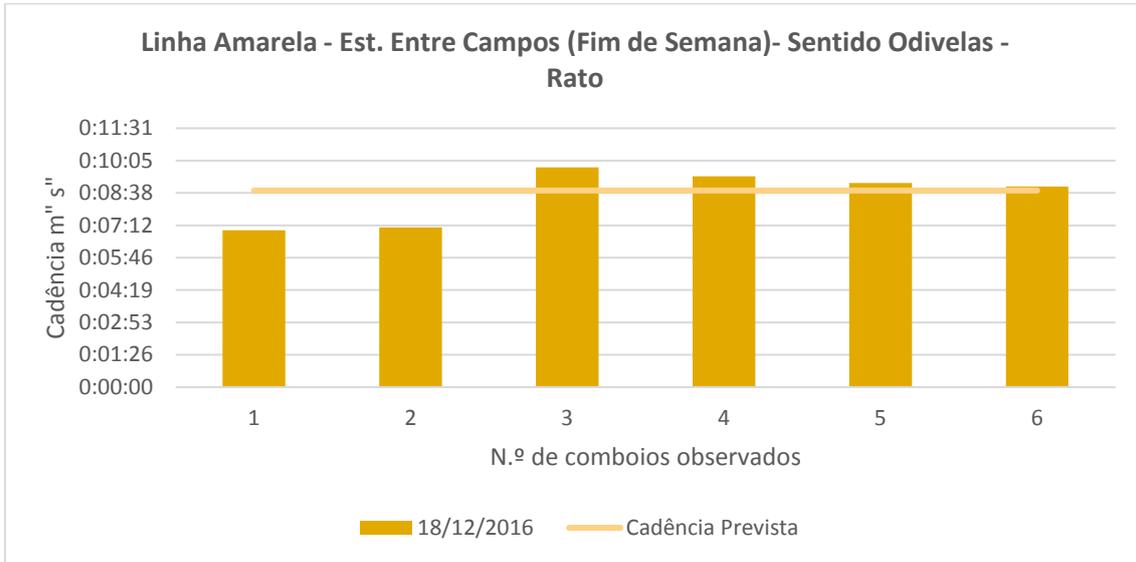
Constatou-se que no período de observação descrito pelo gráfico acima apresentado, a cadência prevista em período diurno de 5m50s foi cumprida em cerca de 30% e 70% dos comboios observados, nos dias úteis 12 e 14 de

dezembro. Relativamente ao período noturno observado no dia 14 de dezembro, observações 11 a 14, constatou-se que a cadência prevista de 11m30s foi cumprida em 25%.

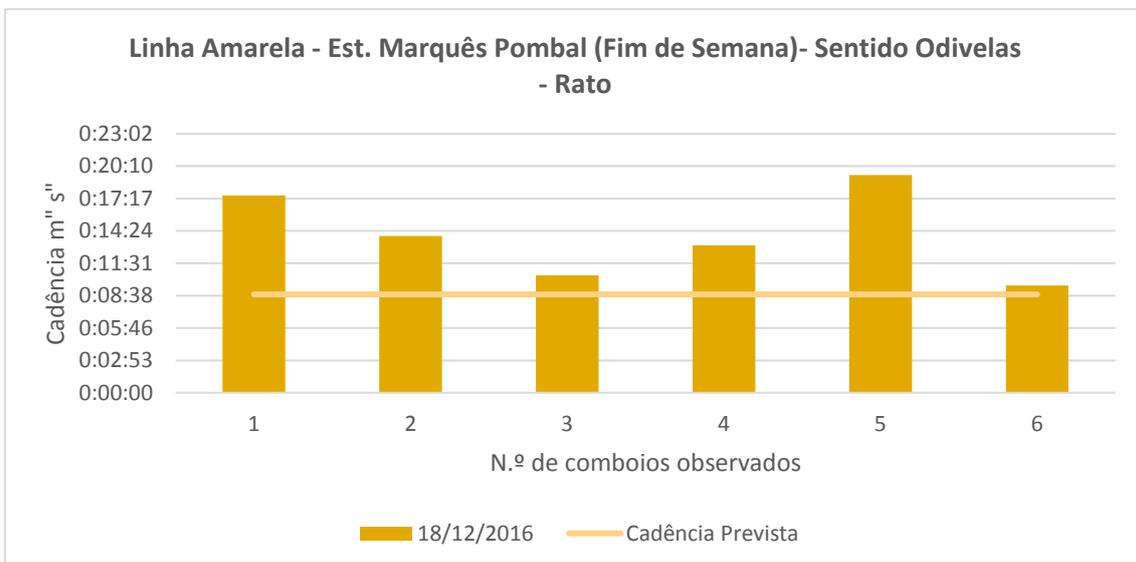
Fim de semana



Constatou-se que no período de observação descrito pelo gráfico acima apresentado, a cadência prevista de 8m45s foi cumprida em cerca de 44% dos comboios observados, no dia 18 de dezembro.



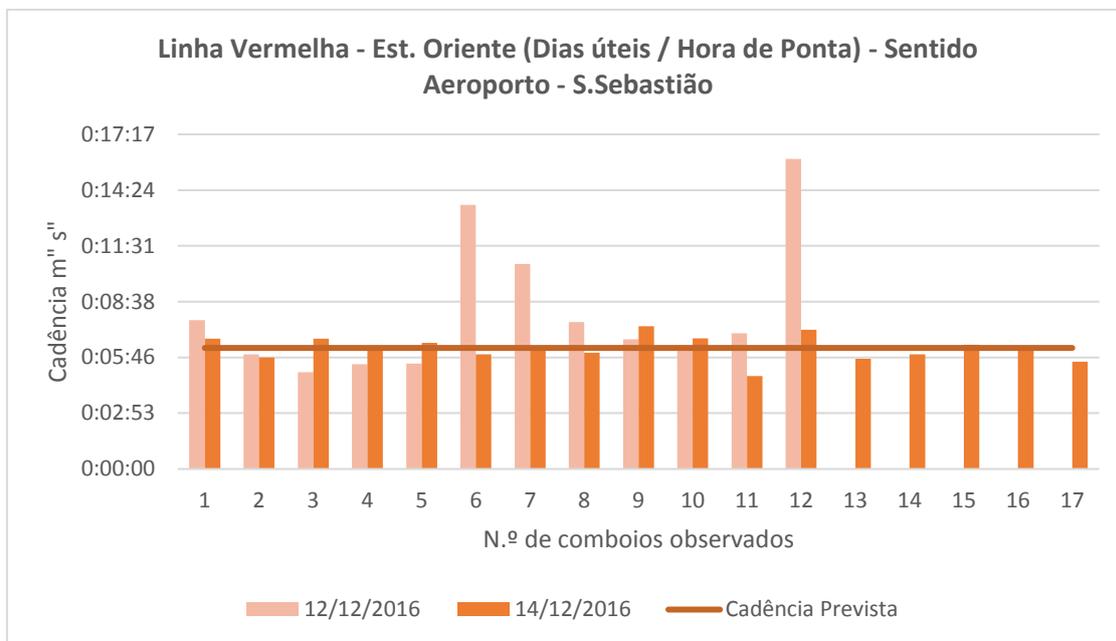
Constatou-se que no período de observação descrito pelo gráfico acima apresentado, a cadência prevista de 8m45s foi cumprida em cerca de 33% dos comboios observados, no dia 18 de dezembro.



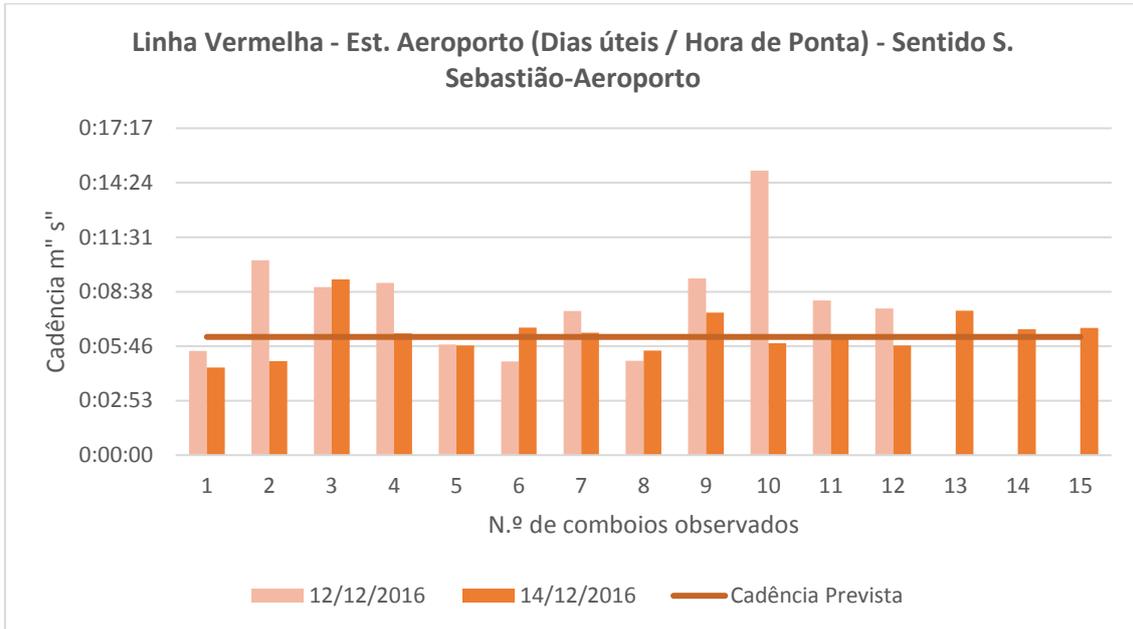
Constatou-se que no período de observação descrito pelo gráfico acima apresentado, a cadência prevista de 8m45s não foi cumprida em nenhum dos comboios observados, no dia 18 de dezembro.

Linha Vermelha

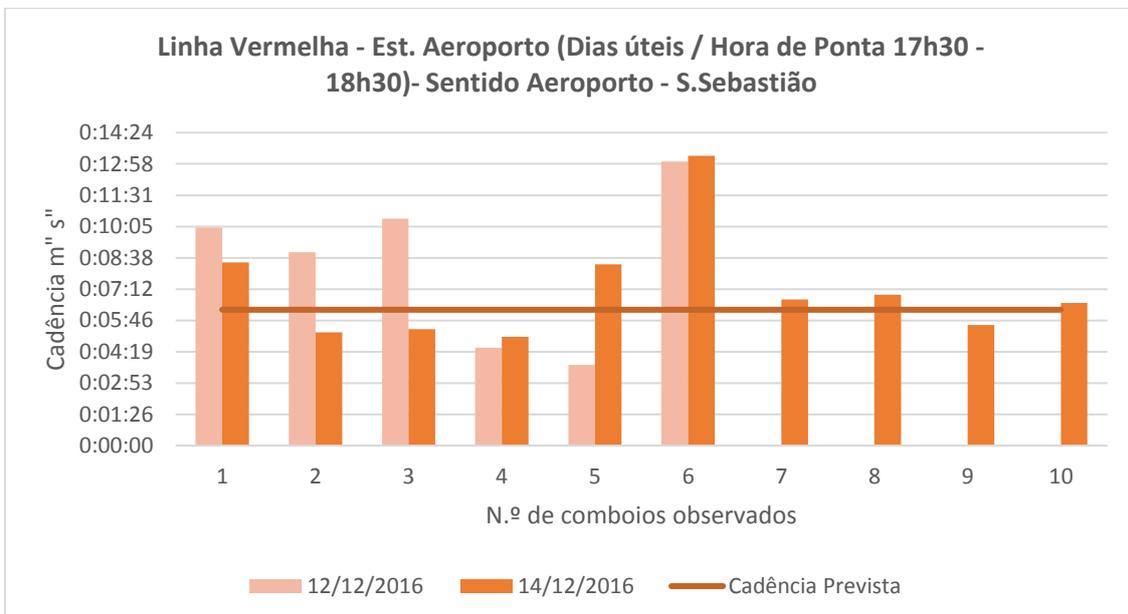
Dias úteis /hora de ponta



Constatou-se que no período de observação descrito pelo gráfico acima apresentado, a cadência prevista de 6m15s foi cumprida em cerca de 33% e 47% dos comboios observados, respetivamente nos dias úteis 12 e 14 de dezembro.



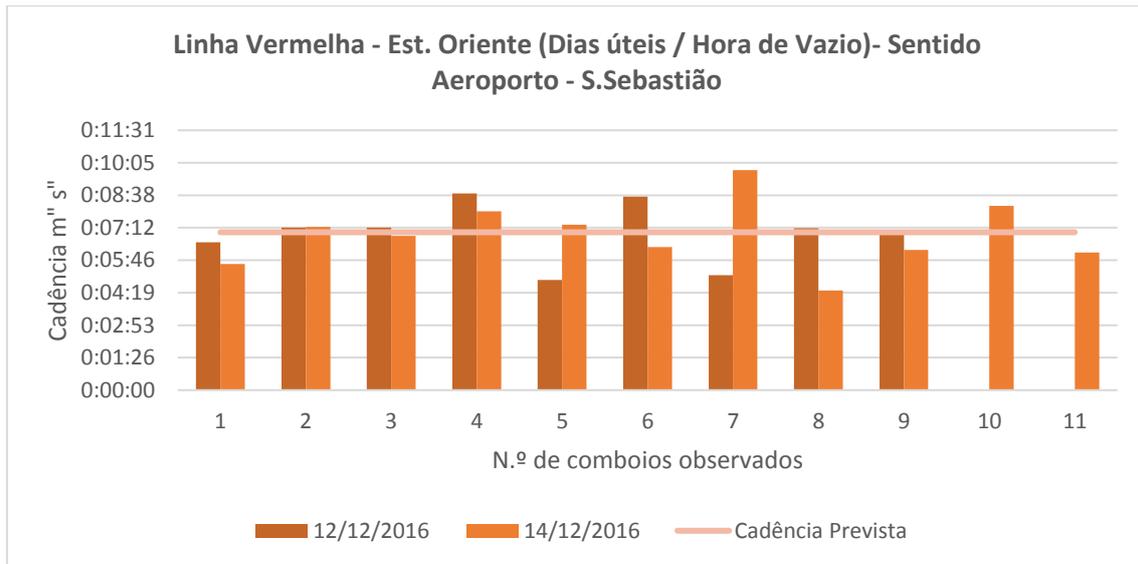
Constatou-se que no período de observação descrito pelo gráfico acima apresentado, a cadência prevista de 6m15s foi cumprida em cerca de 33% e 47% dos comboios observados, respetivamente nos dias úteis 12 e 14 de dezembro.



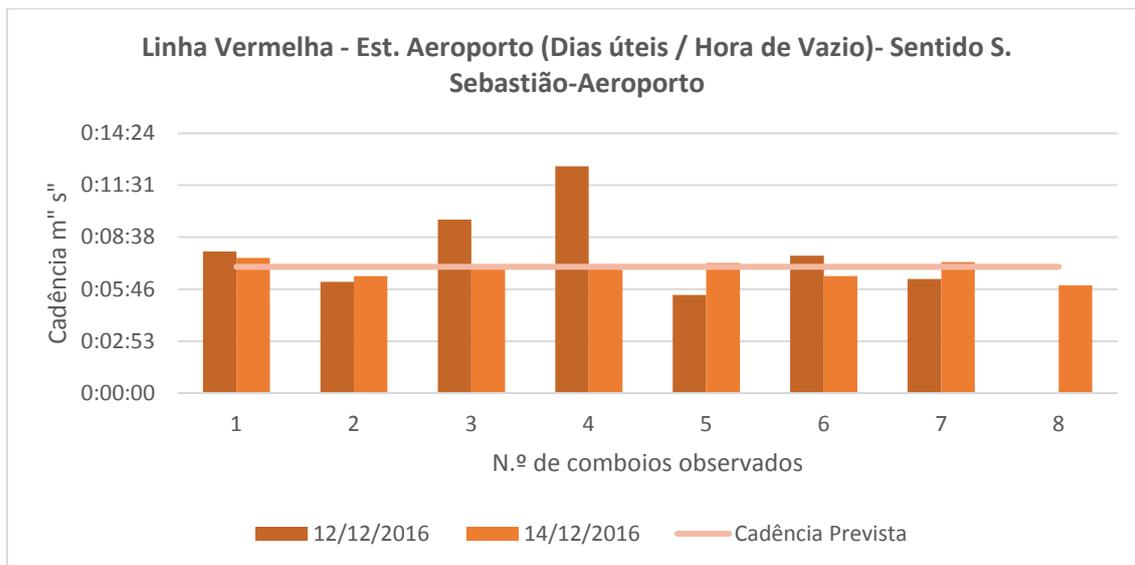
Constatou-se que no período de observação descrito pelo gráfico acima apresentado, a cadência prevista de 6m15s foi cumprida em cerca de 33% e

40% dos comboios observados, respetivamente nos dias úteis 12 e 14 de dezembro.

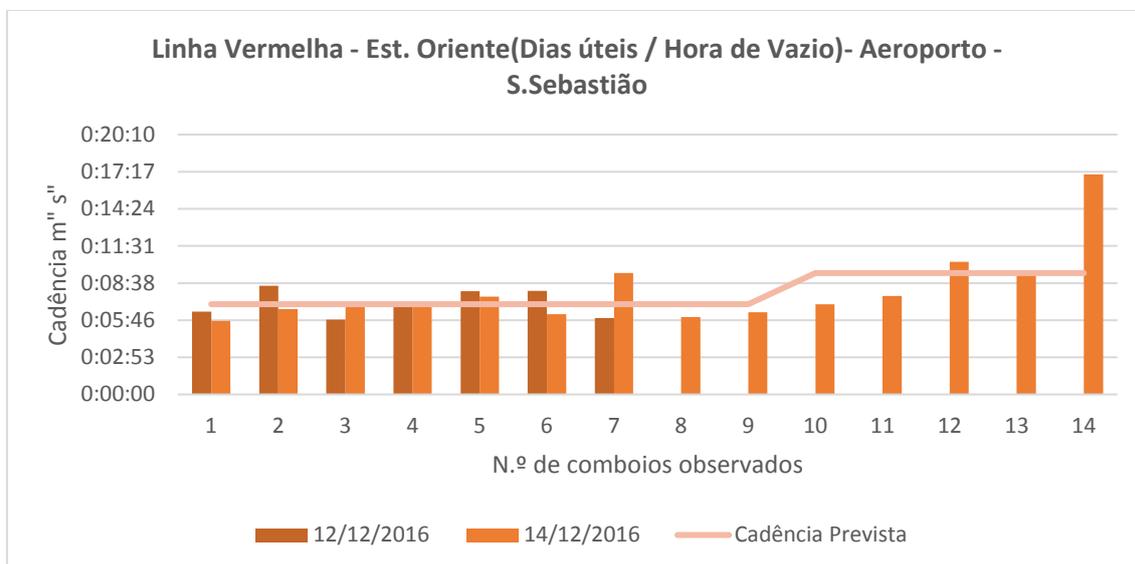
Dias úteis /hora de vazio



Constatou-se que no período de observação descrito pelo quadro acima apresentado, a cadência prevista de 7m00s foi cumprida em cerca de 33% e 55% dos comboios observados, respetivamente nos dias úteis 12 e 14 de dezembro.



Constatou-se que no período de observação descrito pelo gráfico acima apresentado, a cadência prevista de 7m00s foi cumprida em cerca de 57% e 67% dos comboios observados, respetivamente nos dias úteis 12 e 14 de dezembro.

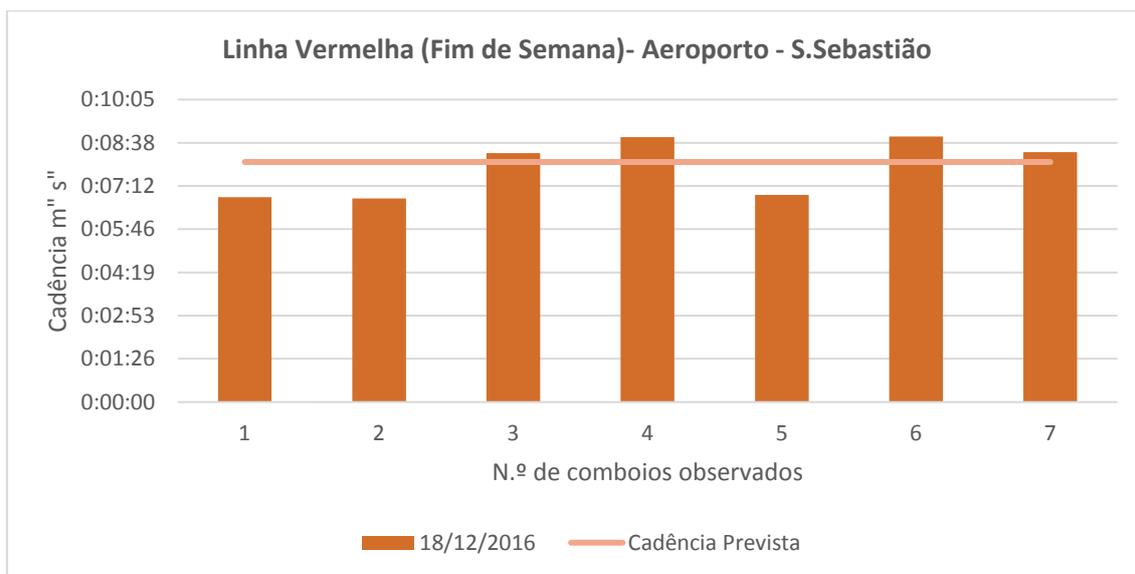


Constatou-se que no período de observação descrito pelo gráfico acima apresentado, a cadência prevista em período diurno de 7m00s foi cumprida em cerca de 33% e 40% dos comboios observados, nos dias úteis 12 e 14 de dezembro. Relativamente ao período noturno observado no dia 14 de

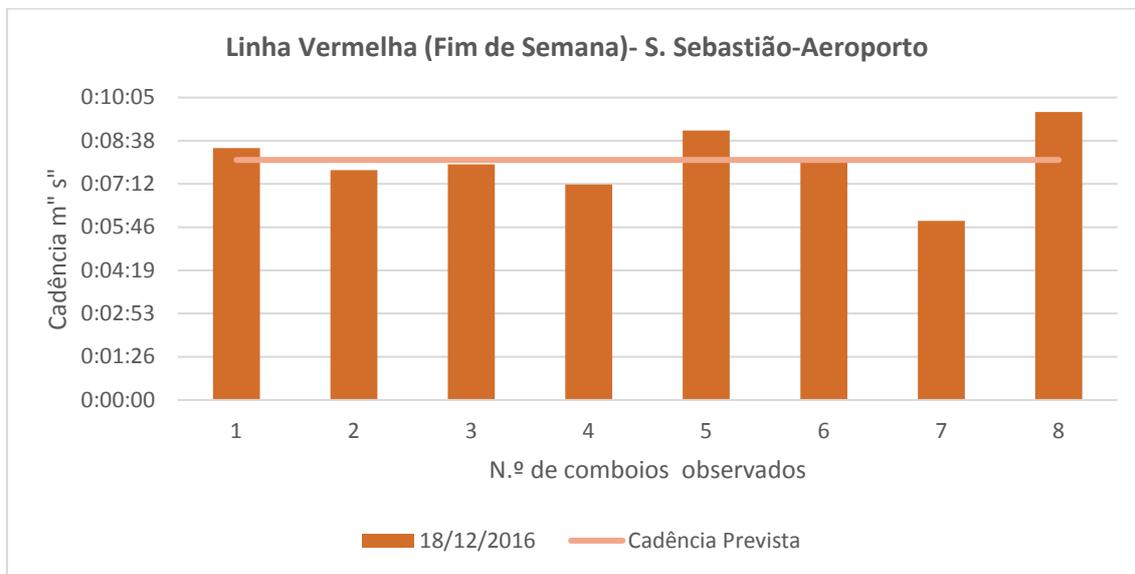


dezembro, observações 10 a 14, constatou-se que a cadência prevista de 9m25s foi cumprida em 60%.

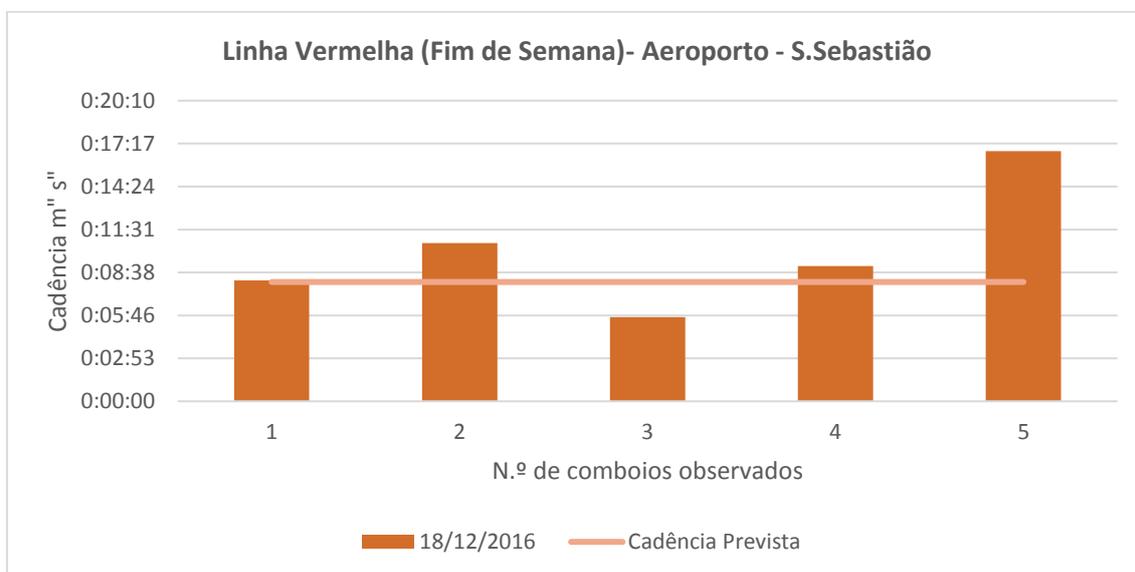
Fim de semana



Constatou-se que no período de observação descrito pelo gráfico acima apresentado, a cadência prevista de 8m00s foi cumprida em cerca de 43% dos comboios observados, no dia 18 de dezembro.

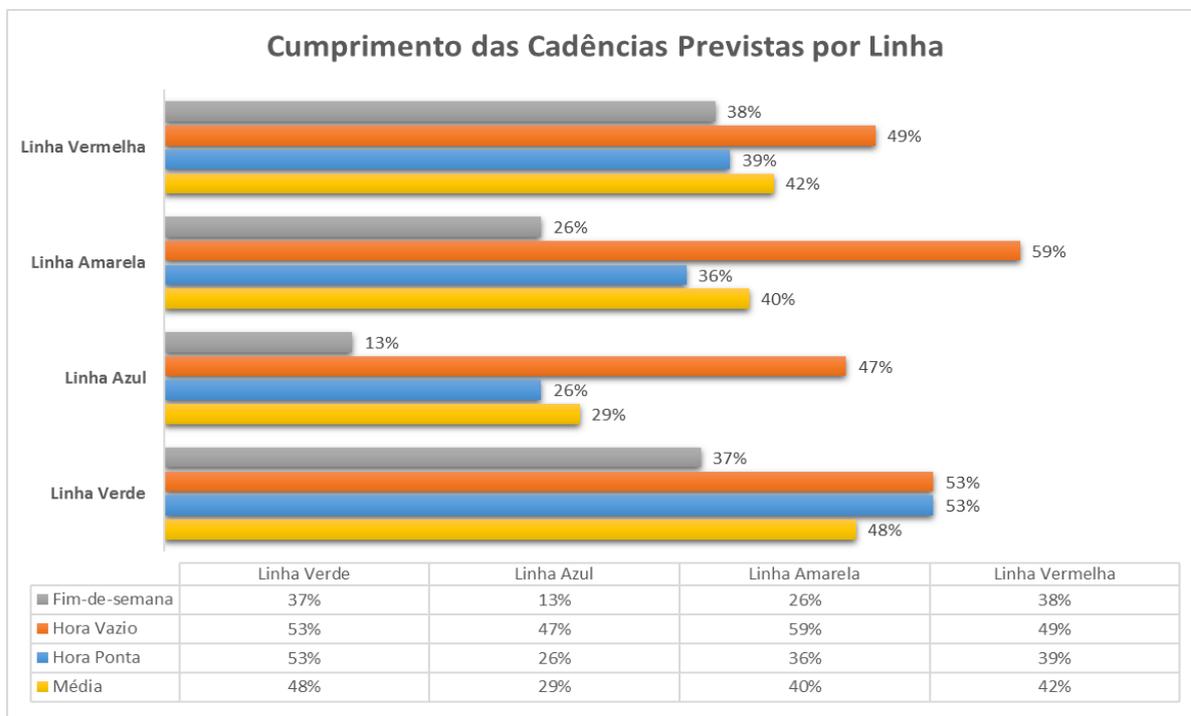


Constatou-se que no período de observação descrito pelo gráfico acima apresentado, a cadência prevista de 8m00s foi cumprida em cerca de 50% dos comboios observados, no dia 18 de dezembro.



Constatou-se que no período de observação descrito pelo gráfico acima apresentado, a cadência prevista de 8m00s foi cumprida em cerca de 20% dos comboios observados, no dia 18 de dezembro.

Resumo por Linha



5.1.2.2. Frequência dos comboios: Resultados das constatações usando como referencial a informação do Anexo I do Contrato de Concessão de Serviço Público do Metropolitano de Lisboa

Constatou-se que nos períodos de observação para as diferentes Linhas apresentados nas tabelas abaixo, que nos campos assinalados a laranja, o número de comboios oferecidos não cumpre com a oferta contratualizada em sede de contrato de concessão de serviço público. Entenda-se, que no que diz respeito à análise por Linha deste parâmetro, a Linha Azul regista o pior desempenho, (ver p.f. tabelas infra).

Vejamos, de acordo com o estabelecido contratualmente a cada volta corresponde um período de tempo previamente estabelecido e uma cadência associada, donde resulta o número de comboios necessários para a sua realização.

Entenda-se por "volta" o tempo que medeia a saída de um comboio de uma estação, ou seja, e para facilidade de entendimento designa-se por estação de origem e o regresso a essa mesma estação.

Linha Verde

Dias úteis

Dias úteis - 12 dezembro 2016									
Linha	Sentido	Estação	Horário		Cadência		Nº Comboios /Volta		
			Início	Fim	Indicada Site	Indicada no Contrato	Volta indicada contrato	Previsto Contrato	Registado
Verde	CS-TE	Cais do Sodré	07h30	09h30	3'35"	3'35"	50'10"	14	10
	TE-CS	Alameda			3'35"	3'35"	50'10"	14	14
	CS-TE	Cais do Sodré	11h00	12h00	6'05"	6'05"	48'40"	8	8
	TE-CS	Alameda			6'05"	6'05"	48'40"	8	8
	TE-CS	Campo Grande	15h00	16h00	6'05"	6'05"	48'40"	8	8
	TE-CS	Campo Grande	16h30	18h30	3'50"	3'50"	49'50"	13	12

Dias úteis - 14 dezembro 2016									
Linha	Sentido	Estação	Horário		Cadência		Nº Comboios /volta		
			Início	Fim	Indicada Site	Indicada no Contrato	Volta indicada contrato	Previsto Contrato	Registado
Verde	CS-TE	Cais do Sodré	07h30	09h30	3'35"	3'35"	50'10"	14	8
	TE-CS	Alameda			3'35"	3'35"	50'10"	14	13
	CS-TE	Cais do Sodré	11h00	12h00	6'05"	6'05"	48'40"	8	8
	TE-CS	Alameda			6'05"	6'05"	48'40"	8	8
	TE-CS	Campo Grande	15h00	16h00	6'05"	6'05"	48'40"	8	8
	TE-CS	Campo Grande	16h30	18h30	3'50"	3'50"	49'50"	13	13
	TE-CS	Campo Grande	22h30	23h30	11'50"	11'50"	47'20"	4	4

Fim de semana

Fim de Semana - 18 dezembro 2016									
Linha	Sentido	Estação	Horário		Cadência		Nº Comboios /volta		
			Início	Fim	Indicada Site	Indicada no Contrato	Volta indicada contrato	Previsto Contrato	Registado
Verde	CS-TE	Cais do Sodré	08h30	09h30	8'05"	8'05"	48'30"	6	6
	TE-CS	Alameda					48'30"	6	6
	TE-CS	Campo Grande	17h30	18h30			48'30"	6	5

Linha Azul

Dias úteis

Dias úteis - 12 dezembro 2016									
Linha	Sentido	Estação	Horário		Cadência		Nº Comboios /Volta		
			Início	Fim	Indicada Site	Indicada no Contrato	Volta indicada contrato	Previsto Contrato	Registado
Azul	SA-RB	Baixa-Chiado	07h30	09h30	4'55"	4'55"	63'55"	13	10
	RB-SA	Sete Rios			4'55"	4'55"	63'55"	13	10
	SA-RB	Baixa-Chiado	11h00	12h00	6'40"	6'55'	62'15"	9	8
	RB-SA	Sete Rios			6'40"	6'55'	62'15"	9	9
	SA-RB	S.Sebastião	15h00	16h00	6'40"	6'55'	62'15"	9	8
	SA-RB	S.Sebastião	16h30	18h30	5'15"	5'20"	64'00"	12	10

Dias úteis - 14 dezembro 2016									
Linha	Sentido	Estação	Horário		Cadência		Nº Comboios /volta		
			Início	Fim	Indicada Site	Indicada no Contrato	Volta indicada contrato	Previsto Contrato	Registado
Azul	SA-RB	Baixa-Chiado	07h30	09h30	4'55"	4'55"	63'55"	13	11
	RB-SA	Sete Rios			4'55"	4'55"	63'55"	13	11
	SA-RB	Baixa-Chiado	11h00	12h00	6'40"	6'55'	62'15"	9	9
	RB-SA	Sete Rios			6'40"	6'55'	62'15"	9	9
	SA-RB	S.Sebastião	15h00	16h00	6'40"	6'55'	62'15"	9	9
	SA-RB	S.Sebastião	16h30	18h30	5'15"	5'20"	64'00"	12	11
	SA-RB	Baixa-Chiado	22h30	23h30	10'45"	11'55"	59'35"	5	7

Fim de semana

Fim de Semana - 18 dezembro 2016									
Linha	Sentido	Estação	Horário		Cadência		Nº Comboios /volta		
			Início	Fim	Indicada Site	Indicada no Contrato	Volta indicada contrato	Previsto Contrato	Registado
Azul	SA-RB	Baixa-Chiado	08h30	09h30	8'05"	8'40"	60'40"	7	5
	RB-SA	Sete Rios						7	5
	SA-RB	S. Sebastião	17h30	18h30	8'10"	8'45"	61'15"	7	6

Linha Amarela

Dias úteis

Dias úteis - 12 dezembro 2016									
Linha	Sentido	Estação	Horário		Cadência		Nº Comboios /Volta		
			Início	Fim	Indicada Site	Indicada no Contrato	Volta indicada contrato	Previsto Contrato	Registado
Amarelo	RA-OD	Saldanha	07h30	09h30	4'20"	4'20"	56'20"	13	11
	OD-RA	Entre Campos			4'20"	4'20"	56'20"	13	11
	RA-OD	Saldanha	11h00	12h00	5'50"	11'40"	58'20"	5	10
	OD-RA	Entre Campos			5'50"	11'40"	58'20"	5	10
	OD-RA	Marquês Pombal	15h00	16h00	5'50"	11'40"	58'20"	5	10
	OD-RA	Marquês Pombal	16h40	17h30	4'40"	4'40"	56'00"	12	9
			17h30	18h30	4'45"	4'45"	57'00"	12	11

Dias úteis - 14 dezembro 2016									
Linha	Sentido	Estação	Horário		Cadência		Nº Comboios /Volta		
			Início	Fim	Indicada Site	Indicada no Contrato	Volta indicada contrato	Previsto Contrato	Registado
Amarelo	RA-OD	Saldanha	07h30	09h30	4'20"	4'20"	56'20"	13	12
	OD-RA	Entre Campos			4'20"	4'20"	56'20"	13	12
	RA-OD	Saldanha	11h00	12h00	5'50"	11'40"	58'20"	5	10
	OD-RA	Entre Campos			5'50"	11'40"	58'20"	5	10
	OD-RA	Marquês Pombal	15h00	16h00	5'50"	11'40"	58'20"	5	10
	OD-RA	Marquês Pombal	16h40	17h30	4'40"	4'40"	56'00"	12	10
			17h30	18h30	4'45"	4'45"	57'00"	12	10
RA-OD	Saldanha	22h30	23h30	10'30"	10'30"	52'30"	5	5	

Fim de semana

Fim de Semana - 18 dezembro 2016									
Linha	Sentido	Estação	Horário		Cadência		Nº Comboios /Volta		
			Início	Fim	Indicada Site	Indicada no Contrato	Volta indicada contrato	Previsto Contrato	Registado
Amarelo	RA-OD	Saldanha	08h30	09h30	8'45"	8'45"	52'30"	6	6
	OD-RA	Entre Campos						6	6
	OD-RA	Marquês Pombal	17h30	18h30	8'45"	8'45"	52'30"	6	5

Linha Vermelha

Dias úteis

Dias úteis - 12 dezembro 2016									
Linha	Sentido	Estação	Horário		Cadência		Nº Comboios /Volta		
			Início	Fim	Indicada Site	Indicada no Contrato	Volta indicada contrato	Previsto Contrato	Registado
Vermelha	AP-SS	Oriente	07h30	09h15	6'15"	6'15"	50'00"	8	7
	SS-AP	Aeroporto			6'15"	6'15"	50'00"	8	8
	AP-SS	Oriente	11h00	12h00	7'00"	7'00"	49'00"	7	7
	SS-AP	Aeroporto			7'00"	7'00"	49'00"	7	6
	AP-SS	Oriente	15h00	16h00	7'00"	7'00"	49'00"	7	7
	AP-SS	Oriente	17h30	18h30	6'15"	6'15"	50'00"	8	8

Dias úteis - 14 dezembro 2016									
Linha	Sentido	Estação	Horário		Cadência		Nº Comboios /volta		
			Início	Fim	Indicada Site	Indicada no Contrato	Volta indicada contrato	Previsto Contrato	Registado
Vermelha	AP-SS	Oriente	07h30	09h15	6'15"	6'15"	50'00"	8	9
	SS-AP	Aeroporto			6'15"	6'15"	50'00"	8	9
	AP-SS	Oriente	11h00	12h00	7'00"	7'00"	49'00"	7	7
	SS-AP	Aeroporto			7'00"	7'00"	49'00"	7	7
	AP-SS	Oriente	15h00	16h00	7'00"	7'00"	49'00"	7	7
	AP-SS	Oriente	17h30	18h30	6'15"	6'15"	50'00"	8	7
	AP-SS	Oriente	22h30	23h30	9'25"	9'25"	47'05"	5	5

Fim de semana

Fim de Semana - 18 dezembro 2016									
Linha	Sentido	Estação	Horário		Cadência		Nº Comboios /volta		
			Início	Fim	Indicada Site	Indicada no Contrato	Volta indicada contrato	Previsto Contrato	Registado
Vermelha	AP-SS	Oriente	08h30	09h30	8'00"	8'00"	48'00"	6	7
	SS-AP	Aeroporto						6	6
	AP-SS	Oriente	17h30	18h30	8'00"	8'00"	48'00"	6	5

5.1.3. Conforto

Para avaliar este parâmetro foram medidos/verificados os seguintes elementos:

- Existência de passageiros não embarcados;
- Nº de carruagens por circulação.

De referir que o passageiro pode medir o “conforto” da sua viagem, designadamente pela ocupação do comboio onde se encontra. Naturalmente, não foi medido qualquer elemento técnico mensurável, designadamente passageiro/m², tendo em conta que a avaliação efetuada na perspetiva do passageiro é a da sua perceção do que significa um comboio ocupado. Na verdade, o passageiro pode optar por não entrar no comboio, ainda que possa existir algum espaço, se na sua perceção entender que está “demasiado ocupado”.

Para aferir da maior ou menor dificuldade em entrar na carruagem, foi usada a classificação de “plataforma pouco ocupada” e “plataforma muito ocupada”, nos casos em que os passageiros não embarcaram na totalidade sendo considerado no primeiro caso uma ocupação do cais com 20 (vinte) pessoas no máximo, e no segundo caso uma ocupação superior a 50 (cinquenta) pessoas.

O ML em contraditório referiu que:

“É concluído que determinada percentagem de comboios, após a partida, deixa o cais da estação com passageiros, mas não é indicado o número de comboios observados e o momento em que é feita essa observação”

(Fonte: Ofício remetido pelo ML, Ref. 1243444 de 02/02/2017, pág 3, alínea c) do ponto 2)

Relativamente ao número de comboios observados, encontra-se explicitado no ponto 5.1.2 deste relatório. No que respeita ao momento da observação, encontra-se explicitado no ponto 3.1.2 deste relatório.

5.1.3.1. Conforto: Resultados das Constatações

Linha Verde

Em todos os períodos observados constatou-se que todas as **circulações tinham 3 carruagens**. Após o embarque de todos os passageiros por comboio foi observado o estado da plataforma no que concerne à sua ocupação.

Constatou-se que nas horas de ponta do período da manhã e no sentido Cais do Sodré-Telheiras verificaram-se situações em que a plataforma ficou muito ocupada ou com alguma ocupação e a aguardar o próximo comboio. Devido ao facto dos anteriores terem partido muito ocupados, tal impediu a entrada de passageiros adicionais. Nos restantes períodos, conforme se infere dos dados apresentados nas tabelas a seguir, o cais ficou sempre vazio.

12 de dezembro de 2016		Hora de Ponta		Hora de Vazio	
		Manhã	Tarde	Manhã	Tarde
Linha Verde (Sentido Cais do Sodré - Telheiras)	Plataforma Vazia	50%		100%	
	Plataforma muito ocupada	9%			
	Plataforma pouco ocupada	41%			

- No dia 12 de dezembro de 2016, no sentido Cais do Sodré-Telheiras (estação do Cais do Sodré), e no período da manhã em hora de ponta, constatou-se que:
 - 50% dos comboios quando partiram deixaram o cais vazio, significando que transportaram todos os passageiros.
 - 9% dos comboios, quando partiram deixaram o cais muito ocupado, significando que não transportaram todos os passageiros que aguardavam na plataforma

- 41% dos comboios, quando partiram deixaram o cais pouco ocupado, significando que não transportaram todos os passageiros que aguardavam na plataforma.
- No dia 12 de dezembro de 2016, no sentido Cais do Sodré-Telheiras (estação do Cais do Sodré), e no período da manhã em hora de vazio, constatou-se que:
 - 100% dos comboios quando partiram deixaram o cais vazio, significando que transportaram todos os passageiros.

12 de dezembro de 2016		Hora de Ponta		Hora de Vazio	
		Manhã	Tarde	Manhã	Tarde
Linha Verde (Sentido Telheiras- Cais do Sodré)	Plataforma Vazia	100%	100%	100%	100%
	Plataforma muito ocupada				
	Plataforma pouco ocupada				

- No dia 12 de dezembro de 2016, no sentido Telheiras-Cais do Sodré (estação da Alameda), e no período da manhã em hora de ponta e de vazio, constatou-se que:
 - 100% dos comboios quando partiram deixaram o cais vazio, significando que transportaram todos os passageiros.
- No dia 12 de dezembro de 2016, no sentido Telheiras-Cais do Sodré (estação de Campo Grande), e no período da tarde em hora de ponta e de vazio, constatou-se que:
 - 100% dos comboios quando partiram deixaram o cais vazio, significando que transportaram todos os passageiros.

14 de dezembro de 2016		Hora de Ponta		Hora de Vazio		
		Manhã	Tarde	Manhã	Tarde	Noite
Linha Verde (Sentido Cais do Sodré - Telheiras)	Plataforma Vazia	77%		100%		
	Plataforma muito ocupada	13%				
	Plataforma pouco ocupada	10%				

- No dia 14 de dezembro de 2016, no sentido Cais do Sodré- Telheiras (estac o do Cais do Sodré), e no período da manhã em hora de ponta, constatou-se que:
 - 77% dos comboios quando partiram deixaram o cais vazio, significando que transportaram todos os passageiros.
 - 13% dos comboios, quando partiram deixaram o cais muito ocupado, significando que não transportaram todos os passageiros.
 - 10% dos comboios, quando partiram deixaram o cais pouco ocupado, significando que não transportaram todos os passageiros.

- No dia 14 de dezembro de 2016, no sentido Cais do Sodré-Telheiras (estac o do Cais do Sodré), e no período da manhã em hora de vazio, constatou-se que:
 - 100% dos comboios quando partiram deixaram o cais vazio, significando que transportaram todos os passageiros.

14 de dezembro de 2016		Hora de Ponta		Hora de Vazio		
		Manhã	Tarde	Manhã	Tarde	Noite
Linha Verde (Sentido Telheiras- Cais do Sodré)	Plataforma Vazia	100%	100%	100%	100%	100%
	Plataforma muito ocupada					
	Plataforma pouco ocupada					

- No dia 14 de dezembro de 2016, no sentido Telheiras-Cais do Sodré (estação da Alameda), e no período da manhã em hora de ponta e de vazio, constatou-se que:
 - 100% dos comboios quando partiram deixaram o cais vazio, significando que transportaram todos os passageiros.
- No dia 14 de dezembro de 2016, no sentido Telheiras-Cais do Sodré (estação de Campo Grande), e nos períodos da tarde e noite em hora de ponta e de vazio, constatou-se que:
 - 100% dos comboios quando partiram deixaram o cais vazio, significando que transportaram todos os passageiros.

18 de dezembro de 2016		Fim de Semana	
		Manhã	Tarde
Linha Verde (Sentido Cais do Sodré - Telheiras)	Plataforma Vazia	100%	
	Plataforma muito ocupada		
	Plataforma pouco ocupada		

- No dia 18 de dezembro de 2016, no sentido Cais do Sodré-Telheiras (estação do Cais do Sodré), e no período da manhã constatou-se que:

- 100% dos comboios quando partiram deixaram o cais vazio, significando que transportaram todos os passageiros.

18 de dezembro de 2016		Fim de Semana	
		Manhã	Tarde
Linha Verde (Sentido Telheiras- Cais do Sodré)	Plataforma Vazia	100%	100%
	Plataforma muito ocupada		
	Plataforma pouco ocupada		

- No dia 18 de dezembro de 2016, no sentido Telheiras-Cais do Sodré (estações da Alameda e Campo Grande), e no período da manhã e da tarde respetivamente, constatou-se que:
 - 100% dos comboios quando partiram deixaram o cais vazio, significando que transportaram todos os passageiros.

Linha Azul

Em todos os períodos observados constatou-se que existem **comboios com 6 carruagens com exceção do período noturno, em que circularam comboios com 3 carruagens**. Após o embarque de todos os passageiros por comboio foi observado o estado da plataforma no que concerne à sua ocupação.

- Nas horas de ponta do período da manhã e da tarde e nos sentidos Santa Apolónia-Reboleira e Reboleira-Santa Apolónia verificaram-se situações em que a plataforma ficou muito ocupada ou com alguma ocupação por passageiros, que ficaram a aguardar o próximo comboio, devido aos anteriores terem partido com uma ocupação significativa.

Nos restantes períodos, conforme se infere dos dados apresentados nas tabelas a seguir, o cais ficou sempre vazio.

12 de dezembro de 2016		Hora de Ponta		Hora de Vazio	
		Manhã	Tarde	Manhã	Tarde
Linha Azul (Sentido Santa Apolónia-Reboleira)	Plataforma Vazia	79%	81%	100%	100%
	Plataforma muito ocupada	5%	5%		
	Plataforma pouco ocupada	16%	14%		

➤ No dia 12 de dezembro de 2016, no sentido Santa Apolónia-Reboleira (estação da Baixa-Chiado), no período da manhã e tarde em hora de ponta, constatou-se que:

- 79% e 81% dos comboios quando partiram deixaram o cais vazio respetivamente, significando que transportaram todos os passageiros.
- 5% dos comboios em ambos os períodos, partiram deixando o cais muito ocupado, significando que não transportaram todos os passageiros.
- 16% e 14% dos comboios, quando partiram deixaram o cais pouco ocupado respetivamente, significando que não transportaram todos os passageiros.

12 de dezembro de 2016		Hora de Ponta		Hora de Vazio	
		Manhã	Tarde	Manhã	Tarde
Linha Azul (Sentido Reboleira-Santa Apolónia)	Plataforma Vazia	76%		100%	
	Plataforma muito ocupada	5%			
	Plataforma pouco ocupada	19%			

- No dia 12 de dezembro de 2016, no sentido Reboleira-Santa Apolónia (estação da Sete Rios), no período da manhã em hora de ponta, constatou-se que:
- 76% dos comboios quando partiram deixaram o cais vazio, significando que transportaram todos os passageiros.
 - 5% dos comboios, quando partiram deixaram o cais muito ocupado, significando que não transportaram todos os passageiros.
 - 19% dos comboios, quando partiram deixaram o cais pouco ocupado, significando que não transportaram todos os passageiros.

14 de dezembro de 2016		Hora de Ponta		Hora de Vazio		
		Manhã	Tarde	Manhã	Tarde	Noite
Linha Azul (Sentido Santa Apolónia-Reboleira)	Plataforma Vazia	95%	89%	100%	100%	100%
	Plataforma muito ocupada					
	Plataforma pouco ocupada	5%	11%			

- No dia 14 de dezembro de 2016, no sentido Santa Apolónia-Reboleira (estação da Baixa-Chiado), no período da manhã e tarde em hora de ponta, constatou-se que:
- 95% e 89% dos comboios quando partiram deixaram o cais vazio respetivamente, significando que transportaram todos os passageiros.
 - 5% e 11% dos comboios, quando partiram deixaram o cais pouco ocupado respetivamente, significando que não transportaram todos os passageiros.

14 de dezembro de 2016		Hora de Ponta		Hora de Vazio		
		Manhã	Tarde	Manhã	Tarde	Noite
Linha Azul (Sentido Reboleira- Santa Apolónia)	Plataforma Vazia	75%		100%		
	Plataforma muito ocupada	15%				
	Plataforma pouco ocupada	10%				

- No dia 14 de dezembro de 2016, no sentido Reboleira-Santa Apolónia (estação da Sete Rios), no período da manhã em hora de ponta, constatou-se que:
- 75% dos comboios quando partiram deixaram o cais vazio, significando que transportaram todos os passageiros.
 - 15% dos comboios, quando partiram deixaram o cais muito ocupado, significando que não transportaram todos os passageiros.
 - 10% dos comboios, quando partiram deixaram o cais pouco ocupado, significando que não transportaram todos os passageiros.

18 de dezembro de 2016		Fim de Semana	
		Manhã	Tarde
Linha Azul (Sentido Santa Apolónia- Reboleira)	Plataforma Vazia	100%	100%
	Plataforma muito ocupada		
	Plataforma pouco ocupada		

18 de dezembro de 2016		Fim de Semana	
		Manhã	Tarde
Linha Azul (Sentido Santa Apolónia- Reboleira)	Plataforma Vazia	100%	
	Plataforma muito ocupada		
	Plataforma pouco ocupada		

- No dia 18 de dezembro de 2016, em ambos os sentidos e nos períodos da manhã e da tarde constatou-se que:
 - 100% dos comboios quando partiram deixaram o cais vazio, significando que transportaram todos os passageiros.

Linha Amarela

Em todos os períodos observados constatou-se que existem **comboios com 6 carruagens com exceção do período noturno, em que circularam comboios com 3 carruagens**. Após o embarque de todos os passageiros por comboio foi observado o estado da plataforma no que concerne à sua ocupação.

- Constatou-se que nas horas de ponta do período da manhã e no sentido Odivelas-Rato é que se verificaram situações em que a plataforma ficou muito ocupada ou com alguma ocupação por passageiros, a aguardar o próximo comboio, devido aos anteriores terem partido com uma ocupação significativa. Nos restantes períodos, conforme se infere dos dados apresentados nas tabelas a seguir, o cais ficou sempre vazio.

12 de dezembro de 2016		Hora de Ponta		Hora de Vazio	
		Manhã	Tarde	Manhã	Tarde
Linha Amarela (Sentido Rato - Odivelas)	Plataforma Vazia	100%	100%	100%	100%
	Plataforma muito ocupada				
	Plataforma pouco ocupada				

12 de dezembro de 2016		Hora de Ponta		Hora de Vazio	
		Manhã	Tarde	Manhã	Tarde
Linha Amarela (Sentido Odivelas- Rato)	Plataforma Vazia	73%		100%	
	Plataforma muito ocupada	9%			
	Plataforma pouco ocupada	18%			

- No dia 12 de dezembro de 2016, no sentido Odivelas-Rato (estação de Entre Campos), no período da manhã em hora de ponta, constatou-se que:
- 73% dos comboios quando partiram deixaram o cais vazio, significando que transportaram todos os passageiros.
 - 9% dos comboios, quando partiram deixaram o cais muito ocupado, significando que não transportaram todos os passageiros.
 - 18% dos comboios, quando partiram deixaram o cais pouco ocupado, significando que não transportaram todos os passageiros.

14 de dezembro de 2016		Hora de Ponta		Hora de Vazio		
		Manhã	Tarde	Manhã	Tarde	Noite
Linha Amarela (Sentido Rato - Odivelas)	Plataforma Vazia	100%	100%	100%	100%	100%
	Plataforma muito ocupada					
	Plataforma pouco ocupada					

14 de dezembro de 2016		Hora de Ponta		Hora de Vazio		
		Manhã	Tarde	Manhã	Tarde	Noite
Linha Amarela (Sentido Odivelas- Rato)	Plataforma Vazia	74%		100%		
	Plataforma muito ocupada	11%				
	Plataforma pouco ocupada	16%				

- No dia 14 de dezembro de 2016, no sentido Odivelas-Rato (estação de Entre Campos), no período da manhã em hora de ponta, constatou-se que:
- 74% dos comboios quando partiram deixaram o cais vazio, significando que transportaram todos os passageiros.
 - 11% dos comboios, quando partiram deixaram o cais muito ocupado, significando que não transportaram todos os passageiros.
 - 16% dos comboios, quando partiram deixaram o cais pouco ocupado, significando que não transportaram todos os passageiros.

18 de dezembro de 2016		Fim de Semana	
		Manhã	Tarde
Linha Amarela (Sentido Rato - Odivelas)	Plataforma Vazia	100%	
	Plataforma muito ocupada		
	Plataforma pouco ocupada		

18 de dezembro de 2016		Fim de Semana	
		Manhã	Tarde
Linha Amarela (Sentido Odivelas- Rato)	Plataforma Vazia	100%	100%
	Plataforma muito ocupada		
	Plataforma pouco ocupada		

- No dia 18 de dezembro de 2016, em ambos os sentidos e nos períodos da manhã e da tarde constatou-se que:
- 100% dos comboios quando partiram deixaram o cais vazio, significando que transportaram todos os passageiros.

Linha Vermelha

Em todos os períodos observados constatou-se que existem **comboios com 6 carruagens com exceção do período noturno, em que circularam comboios com 3 carruagens**. Após o embarque de todos os passageiros por comboio foi observado o estado da plataforma no que concerne à sua ocupação.

- Constatou-se que nas horas de ponta do período da tarde e no sentido Aeroporto–Sebastião é que se verificaram situações em que a plataforma ficou muito ocupada ou com alguma ocupação por passageiros, a aguardar o próximo comboio, devido aos anteriores terem partido com uma ocupação significativa. Nos restantes períodos, conforme se infere dos dados apresentados nas tabelas a seguir, o cais ficou sempre vazio.

12 de dezembro de 2016		Hora de Ponta		Hora de Vazio	
		Manhã	Tarde	Manhã	Tarde
Linha Vermelha (Sentido Aeroporto - S.Sebastião)	Plataforma Vazia	85%	86%	100%	100%
	Plataforma muito ocupada				
	Plataforma pouco ocupada	15%	14%		

- No dia 12 de dezembro de 2016, no sentido Aeroporto–S. Sebastião (estação do Oriente), no período da manhã e da tarde em hora de ponta, constatou-se que:
- 85% e 86% respetivamente dos comboios, quando partiram deixaram o cais vazio, significando que transportaram todos os passageiros.
 - 15% e 14% respetivamente dos comboios, quando partiram deixaram o cais pouco ocupado, significando que não transportaram todos os passageiros.

14 de dezembro de 2016		Hora de Ponta		Hora de Vazio		
		Manhã	Tarde	Manhã	Tarde	Noite
Linha Vermelha (Sentido Aeroporto - S.Sebastião)	Plataforma Vazia	82%	20%	100%	100%	100%
	Plataforma muito ocupada		70%			
	Plataforma pouco ocupada	18%	10%			

- No dia 14 de dezembro de 2016, no sentido Aeroporto-S. Sebastião (estação do Oriente), no período da manhã e tarde em hora de ponta, constatou-se que:
- 82% e 20% respetivamente dos comboios, quando partiram deixaram o cais vazio respetivamente, significando que transportaram todos os passageiros.
 - 70% dos comboios da tarde, quando partiram deixaram o cais muito ocupado, significando que não transportaram todos os passageiros.
 - 18% e 10% respetivamente dos comboios, quando partiram deixaram o cais pouco ocupado respetivamente, significando que não transportaram todos os passageiros.

18 de dezembro de 2016		Fim de Semana	
		Manhã	Tarde
Linha Vermelha (Sentido Aeroporto - S.Sebastião)	Plataforma Vazia	100%	100%
	Plataforma muito ocupada		
	Plataforma pouco ocupada		

- No dia 18 de dezembro de 2016, no período da manhã e da tarde constatou-se que 100% dos comboios quando partiram deixaram o cais vazio, significando que transportaram todos os passageiros.

5.1.4. Atendimento ao Cliente

Para avaliar o parâmetro de atendimento ao cliente foram tidos em conta os seguintes elementos:

- Nº de funcionários existentes junto às máquinas automáticas de venda de títulos;



- Nº de funcionários no posto de atendimento fixo;
- Nº de funcionários (internos ou externos) em outro local diferente dos referidos anteriormente;
- Existência de livro de reclamações;
- Existência de informação aos passageiros.

5.1.4.1. Atendimento ao cliente: Resultados das Constatções

Linha Verde

No dia 12 de dezembro de 2016, foram verificadas as seguintes estações na Linha Verde:

- Cais do Sodré
- Baixa Chiado (estação de correspondência)
- Rossio
- Martim Moniz
- Intendente
- Anjos
- Arroios
- Alameda (estação de correspondência)
- Areeiro
- Roma
- Alvalade
- Campo Grande (estação de correspondência)
- Telheiras



- No dia 12 de dezembro de 2016, constatou-se que das treze estações avaliadas todas tinham colaboradores para apoio ao cliente, sendo uns colaboradores diretos do ML, e outros ao seu serviço (empresa de segurança), encontrando-se distribuídos da seguinte forma:
 - Onze estações tinham um funcionário no Posto Fixo de Atendimento (Bilheteira);
 - Oito estações tinham pelo menos um funcionário junto às máquinas de venda automática de títulos, e que na sua totalidade são colaboradores da empresa de segurança ao serviço do ML;
 - Oito estações tinham colaboradores em outras zonas das estações, colaboradores estes da empresa de segurança ao serviço do ML.
- Constatou-se que todas as estações têm indicação que possuem livro de reclamações, no entanto o aviso respetivo indica que a Autoridade responsável pela reclamação é a ex-AMTL-Autoridade Metropolitana de Transportes de Lisboa (com indicação de morada desatualizada) e não a AMT.
- Constatou-se que as estações não têm indicação das frequências previstas, com exceção das indicadas nos **painéis eletrónicos de informação** existentes nos Cais.
- Constatou-se que a "carta de cliente", está afixada no interior dos comboios, mas não se encontra afixada em nenhuma das estações.
- Constatou-se que as estações têm informação tarifária, sobre coimas, telefones úteis, diagrama da rede, planta da estação e da envolvente, entre outras informações.



- Constatou-se que em toda a Linha, a única estação que tem um painel explicativo bilingue acerca dos títulos junto às máquinas de venda automática é a estação de Cais do Sodré.
- Nos casos em que o passageiro necessita de mudar de Linha, constatou-se que a sinalética existente nos Cais da estação Baixa-Chiado não permite, perceber de forma imediata e expedita a que plataforma se deve dirigir para alcançar o seu destino. Tal constatação partiu da observação dos passageiros e na sequência de perguntas efetuadas aos colaboradores da ação inspetiva.
- No dia 18 de dezembro de 2016 entre as 8h30 e as 8h50 (dentro do horário da ação inspetiva por parte da AMT), o ML, anunciou no painel eletrónico existente no Cais, e também via "altifalante", que a circulação se encontrava com perturbações. Esta informação não foi refletida na aplicação existente e disponível ao público para verificação da situação relativamente à circulação nas diferentes linhas.

Linha Azul

No dia 12 de dezembro de 2016, foram verificadas as seguintes estações na Linha Azul:

- Santa Apolónia
- Terreiro do Paço
- Baixa-Chiado (estação de correspondência)
- Restauradores
- Avenida
- Marquês de Pombal (estação de correspondência)
- Parque



- S. Sebastião (estação de correspondência)
- Praça de Espanha
- Sete Rios ou Jardim Zoológico
- Laranjeiras
- Alto dos Moinhos
- Colégio Militar
- Carnide
- Pontinha
- Alfovelos
- Amadora Este
- Reboleira

Constatou-se que das dezoito estações avaliadas:

- Duas estações não tinham colaboradores para apoio ao cliente, quer no posto fixo (bilheteira), quer em outros locais, tais como, zona de máquinas de venda automática de títulos ou portas de entrada (canais de acessibilidade sem contacto), no período observado pela equipa da AMT, designadamente:
 - Estação do Parque às 16:20;
 - Estação dos Restauradores às 16:55;
- Dezasseis estações tinham colaboradores para apoio ao cliente, sendo uns colaboradores diretos do ML e outros ao seu serviço (empresa de segurança ao serviço do ML ao serviço do ML), encontrando-se distribuídos da seguinte forma:



- Nove tinham um funcionário no Posto Fixo de Atendimento (Bilheteira);

O ML em contraditório referiu que:

"A Auditoria indica que não estava ninguém nas estações do Parque e dos Restauradores. Todavia, uma verificação aos nossos registos permitem confirmar que na estação Parque estava um Vigilante, enquanto na estação Restauradores se encontrava um agente do Metropolitano de Lisboa"

(Fonte: Ofício remetido pelo ML, Ref. 1243444 de 02/02/2017, pág 3, alínea d) do ponto 2)

- Sete estações tinham pelo menos um funcionário junto às máquinas de venda automática de títulos, e que na sua totalidade são colaboradores da empresa de segurança ao serviço do ML.
 - Dez estações tinham colaboradores da empresa de segurança ao serviço do ML em outras zonas fora da área máquinas de venda automática de títulos de transporte.
- Constatou-se que todas as estações têm indicação que possuem livro de reclamações, mas o aviso respetivo indica que a Autoridade responsável pela reclamação é a ex-AMTL (com indicação de morada desatualizada) e não a AMT. Nas estações de Avenida, Restauradores e Parque não foi possível ver o livro de reclamações, pois não estava qualquer funcionário no período observado pela equipa da AMT.

- Estação do Parque às 16:20

- Estação dos Restauradores às 16:55



- Estação da Avenida às 16:40

- Constatou-se que as estações não têm indicação das frequências previstas, com exceção dos painéis eletrónicos existentes nos Cais.
- Constatou-se que a "carta de cliente", está afixada no interior dos comboios.
- Constatou-se que as estações têm informação tarifária, sobre coimas, telefones úteis, diagrama da rede, planta da estação e da envolvente, entre outras informações.
- No dia 18 de dezembro de 2016 entre as 8h30 e as 9h30 (horário da ação inspetiva por parte da AMT), o ML anunciou no painel eletrónico existente no Cais, e também via "altifalante", que a circulação se encontrava com perturbações. Esta informação não foi refletida na aplicação existente e disponível ao público para verificação da situação relativamente à circulação nas diferentes linhas.

Linha Amarela

No dia 12 de dezembro de 2016, foram verificadas as seguintes estações na Linha Amarela:

- Rato
- Marquês de Pombal (estação de correspondência)
- Picoas
- Saldanha (estação de correspondência)
- Campo Pequeno
- Entre Campos



- Cidade Universitária
 - Campo Grande (estação de correspondência)
 - Quinta das Conchas
 - Lumiar
 - Ameixoeira
 - Senhor Roubado
 - Odivelas
- Constatou-se que das treze estações avaliadas todas tinham colaboradores para apoio ao cliente, sendo uns colaboradores diretos do ML e outros ao seu serviço (empresa de segurança ao serviço do ML) encontrando-se distribuídos da seguinte forma:
- Dez estações tinham pelo menos um funcionário no Posto Fixo de Atendimento (Bilheteira);
 - Oito estações tinham pelo menos um funcionário junto às máquinas de venda automática de títulos, e que na sua totalidade são colaboradores da empresa de segurança ao serviço do ML;
 - Nove estações tinham colaboradores em outras zonas das estações, colaboradores estes da empresa de segurança ao serviço do ML.
- Constatou-se que todas as estações têm indicação que possuem livro de reclamações, mas o aviso respetivo indica que a Autoridade responsável pela reclamação é a ex-AMTL (com indicação de morada desatualizada) ou o ex-IMTT (conforme indicado na estação do Campo Pequeno) e não a AMT.



- Constatou-se que na estação Quinta das Conchas, à hora da ação inspetiva (9:45) o livro de reclamações não estava disponível, só iria estar disponível depois das 12h30, hora em que estaria no local um funcionário do ML.

O ML em contraditório referiu que:

“No caso de estações onde apenas se encontram vigilantes, como a estação Quinta das Conchas e Encarnação, o procedimento determina que, não tendo acesso ao Livro de Reclamações porque se encontra na Sala do Cofre, o vigilante contata a Central que envia um agente ML à estação para facultar o livro.

(Fonte: Ofício remetido pelo ML, Ref. 1243444 de 02/02/2017, pág 3, alínea e) do ponto 2)

- Constatou-se que as estações não têm indicação das frequências previstas, com exceção dos painéis eletrónicos existentes nos Cais.
- Constatou-se que a “carta de cliente”, está afixada no interior dos comboios.
- Constatou-se que as estações têm informação tarifária, sobre coimas, telefones úteis, diagrama da rede, planta da estação e da envolvente, entre outras informações.

Linha Vermelha

No dia 12 de dezembro de 2016, foram verificadas as seguintes estações na Linha Vermelha:

- S. Sebastião (estação de correspondência)
- Saldanha (estação de correspondência)
- Alameda (estação de correspondência)
- Olaias



- Bela Vista
 - Chelas
 - Olivais
 - Cabo Ruivo
 - Oriente
 - Moscavide
 - Encarnação
 - Aeroporto
- Constatou-se que das doze estações avaliadas todas tinham colaboradores para apoio ao cliente, sendo uns colaboradores diretos do ML e outros ao seu serviço (empresa de segurança ao serviço do ML), encontrando-se distribuídos da seguinte forma:
- Seis estações tinham pelo menos um funcionário no Posto Fixo de Atendimento (Bilheteira);
 - Duas estações tinham pelo menos um funcionário junto às máquinas de venda automática de títulos, e que na sua totalidade são colaboradores da empresa de segurança ao serviço do ML;
 - Cinco estações tinham colaboradores em outras zonas das estações, colaboradores estes da empresa de segurança ao serviço do ML ou empregadas da limpeza.
- Constatou-se que todas as estações têm indicação que possuem livro de reclamações, mas o aviso respetivo indica que a Autoridade responsável pela reclamação é a ex-AMTL-Autoridade Metropolitana de Transportes de Lisboa (com indicação de morada desatualizada) e não a AMT. Nas estações de Bela Vista e Cabo Ruivo não foi possível ver o livro de

reclamações, pois não estava qualquer funcionário do ML no período observado pela equipa da AMT.

- Na Estação da Encarnação, como não existiam funcionários do ML, o livro de reclamações foi pedido ao colaborador da empresa de segurança ao serviço do ML. O colaborador referido informou o ML do pedido que estava a ser efetuado e depois fomos informados que um funcionário do ML se iria deslocar à estação para facultar o livro. A chamada foi efetuada às 16:33 e o funcionário chegou às 16:55. O segurança indicou-nos que este era o procedimento habitual caso o livro de reclamações seja solicitado numa estação sem funcionários do ML.

O ML em contraditório referiu que:

“No caso de estações onde apenas se encontram vigilantes, como a estação Quinta das Conchas e Encarnação, o procedimento determina que, não tendo acesso ao Livro de Reclamações porque se encontra na Sala do Cofre, o vigilante contata a Central que envia um agente ML à estação para facultar o livro. No relatório é referido que nas estações Bela Vista e Cabo Ruivo não se encontrava qualquer funcionário para fornecer o Livro de Reclamações, no entanto encontravam-se vigilantes que deveriam ter procedido de igual forma (num ponto do relatório é referido que todas as estações visitadas da linha vermelha tinham agentes ML ou vigilantes, no entanto noutra ponto é referido que em Bela Vista e Cabo Ruivo não havia ninguém). De qualquer forma, o Metropolitano de Lisboa já tomou a iniciativa de alertar os prestadores de serviços de vigilância para os procedimentos contratuais que estão obrigados a cumprir”

(Fonte: Ofício remetido pelo ML, Ref. 1243444 de 02/02/2017, pág 3, alínea e) do ponto 2)

- O Gabinete de apoio ao Cliente da estação Aeroporto, no período observado pela equipa da AMT (12/12/2016 às 9:20), encontrava-se encerrado.



- Constatou-se que as estações não têm indicação das frequências previstas, com exceção dos painéis eletrónicos existentes nos Cais.
- Constatou-se que a “carta de cliente”, está afixada no interior dos comboios.
- Constatou-se que as estações têm informação tarifária, sobre coimas, telefones úteis, diagrama da rede, planta da estação e da envolvente, entre outras informações.

5.1.5. Acesso a serviços e infraestruturas nas estações

Para avaliar o parâmetro de acesso a serviços e infraestruturas na estação foram tidos em conta os seguintes elementos:

- Nº de elevadores em funcionamento;
- Nº de escadas rolantes em funcionamento;
- Facilidade na aquisição de título de transporte.

5.1.5.1. Acesso a serviços e infraestruturas nas estações: Resultados das Constatações

Linha Verde

- Das doze estações avaliadas apenas duas têm venda de títulos de transporte no Posto Fixo/Bilheteira, a saber: Cais do Sodré e Baixa-Chiado. As restantes estações têm também um Posto Fixo, mas já não se destinam à venda de bilhetes/títulos de transporte e apenas para trocas ou verificação dos mesmos; a venda de títulos de transporte é feita através das máquinas. O Posto Fixo destina-se à disponibilização de informação, prestação de esclarecimentos e disponibilização do Livro de Reclamações.



O ML em contraditório referiu que:

"- A Auditoria não detetou a existência de um Posto de Venda em Campo Grande, todavia este posto existe no átrio intermédio da estação e estava devidamente guarnecido e em serviço"

(Fonte: Ofício remetido pelo ML, Ref. 1243444 de 02/02/2017, pág 3, alínea f) do ponto 2)

Tal como explicitado no parágrafo anterior, foi detetado um "Posto de Venda", leia-se "posto fixo /bilheteira", mas no mesmo não se efetua a venda de títulos. Este "posto fixo" destina-se à disponibilização de informação, prestação de esclarecimentos e disponibilização do Livro de Reclamações.

- Constatou-se que em sete estações (Cais do Sodré, Baixa-chiado, Martim Moniz, Alameda, Roma, Campo Grande e Telheiras) se encontravam máquinas de venda automática de títulos indisponíveis. Na estação de Telheiras, as cinco máquinas existentes encontravam-se avariadas parcialmente, isto é, duas com o "noteiro" (equipamento incorporado na máquina para pagamentos em notas) avariado, e três com pagamento por multibanco avariado.

Estação	Nº de máquinas de venda automática de Títulos Existentes	Nº de máquinas de venda automática de Títulos em Funcionamento
Cais do Sodré	9	7
Baixa Chiado	9	7
Martim Moniz	4	3

Estação	Nº de máquinas de venda automática de Títulos Existentes	Nº de máquinas de venda automática de Títulos em Funcionamento
Alameda	10	6
Roma	5	4
Campo Grande	10	9
Telheiras	5	5

- Constatou-se que o serviço de venda de títulos nas estações não se encontrava congestionado.
- No dia 12 de dezembro de 2016, constatou-se que das treze estações avaliadas, onze tinham a totalidade dos seus equipamentos (elevadores e escadas rolantes) de acesso à estação ou aos Cais a funcionar. A estação da Alameda apenas tinha dois elevadores em funcionamento, dos três existentes.

Linha Azul

- No dia 12 de dezembro de 2016, constatou-se que das dezoito estações avaliadas apenas três têm venda de títulos de transporte no Posto Fixo/Bilheteira: Colégio Militar, Sete Rios e Baixa-Chiado. As restantes estações têm também um Posto Fixo, mas os Postos Fixos já não se destinam à venda de bilhetes/títulos de transporte, apenas para trocas ou verificação dos mesmos. A venda de títulos de transporte é feita através das máquinas. O Posto Fixo destina-se à disponibilização de informação, prestação de esclarecimentos e disponibilização do Livro de Reclamações.

- Constatou-se que em três estações (Santa Apolónia, Baixa-Chiado e S. Sebastião) se encontravam máquinas de venda automática de títulos avariadas.

Estação	Nº de máquinas de venda automática de Títulos Existentes	Nº de máquinas de venda automática de Títulos em Funcionamento
Santa Apolónia	5	4
Baixa Chiado	9	7
S. Sebastião	7	6

- Constatou-se que o serviço de venda de títulos nas estações não se encontrava congestionado.
- No dia 12 de dezembro de 2016, constatou-se que das dezassete estações avaliadas, doze tinham a totalidade dos seus equipamentos (elevadores e escadas rolantes) de acesso à estação ou aos Cais a funcionar plenamente. Das cinco estações que tinham equipamento inoperacional, quatro tinham elevadores avariados (Santa Apolónia, Terreiro do Paço, Baixa-Chiado e S. Sebastião) e duas (Terreiro do Paço e Pontinha) tinham uma escada rolante avariada.
- No dia 18 de dezembro de 2016, constatou-se que a estação de Baixa-Chiado tinha a plataforma elevatória de transporte de pessoas com mobilidade reduzida avariada. A mesma funcionava no sentido da estação para a rua mas no sentido inverso não estava a funcionar.

Linha Amarela

- No dia 12 de dezembro de 2016, constatou-se que das treze estações avaliadas apenas uma tem venda de títulos de transporte no Posto

Fixo/Bilheteira: Marquês de Pombal. As restantes estações têm também um Posto Fixo, mas os Postos Fixos já não se destinam à venda de bilhetes/títulos de transporte, apenas para trocas ou verificação dos mesmos; a venda de títulos de transporte é feita através das máquinas. O Posto Fixo destina-se à disponibilização de informação, prestação de esclarecimentos, disponibilização do Livro de Reclamações.

- No dia 12 de dezembro de 2016, constatou-se que em quatro estações (Campo Pequeno, Quinta das Conchas, Ameixoeira e Senhor Roubado) se encontravam máquinas de venda automática de títulos avariadas.

Estação	Nº de máquinas de venda automática de Títulos Existentes	Nº de máquinas de venda automática de Títulos em Funcionamento
Ameixoeira	2	1
Campo Pequeno	3	2
Quinta das Conchas	4	3
Senhor Roubado	6	5

- Constatou-se que o serviço de venda de títulos na maioria das estações não se encontrava congestionado, com exceção da estação de Entrecampos, que por volta das 10h50 se encontrava com significativa afluência de passageiros junto das máquinas.
- No dia 12 de dezembro de 2016, constatou-se que das doze estações avaliadas, onze tinham a totalidade dos seus equipamentos (elevadores e escadas rolantes) de acesso à estação ou aos Cais a funcionar. Apenas a estação do Saldanha tinha duas escadas rolantes inoperacionais.

O ML em contraditório referiu que:

“Relativamente às escadas mecânicas indicadas como avariadas verificou-se que a escada referenciada como avariada na estação Saldanha se encontrava operacional;

Não se pode deixar de alertar para o facto de o dia 2016/12/12 ser uma 2ª feira e que, usualmente neste dia da semana, dada a ausência de piquetes no fim-de-semana, o número de acessos mecânicos avariados possa ser superior ao existente nos restantes dias úteis da semana.

Finalmente acrescenta-se que todos estes acessos mecânicos ficaram em serviço no próprio dia 12”

(Fonte: Ofício remetido pelo ML, Ref. 1243444 de 02/02/2017, pág 3, alínea g) do ponto 2)

Linha Vermelha

- No dia 12 de dezembro de 2016, constatou-se que das doze estações avaliadas apenas duas têm venda de títulos de transporte no Posto Fixo/Bilheteira: Oriente e Aeroporto. As restantes estações têm também um Posto Fixo, mas os Postos Fixos já não se destinam à venda de bilhetes/títulos de transporte, apenas para trocas ou verificação dos mesmos. A venda de títulos de transporte é feita através das máquinas. O Posto Fixo destina-se à disponibilização de informação, prestação de esclarecimentos e de Livro de Reclamações;
- No dia 12 de dezembro de 2016, constatou-se que em duas estações (Encarnação e Aeroporto) se encontravam máquinas de venda automática de títulos avariadas.

Estação	Nº de máquinas de venda automática de Títulos Existentes	Nº de máquinas de venda automática de Títulos em Funcionamento
Aeroporto	3	2
Encarnação	9	7

- Constatou-se que o serviço de venda de títulos nas estações não se encontrava congestionado.
- No dia 12 de dezembro de 2016, constatou-se que das nove estações avaliadas, seis tinham a totalidade dos seus equipamentos (elevadores e escadas rolantes) de acesso à estação ou aos Cais a funcionar. Das quatro estações que tinham equipamento inoperacional, uma tinha um elevador avariado (Oriente) e três (Olaias, Olivais e Encarnação) tinham escadas rolantes avariadas.

6. Conclusões e Recomendações

6.1. Conclusões

Ponto prévio: Realça-se o facto que, no decurso da ação inspetiva, **os colaboradores do ML** ou os ao seu serviço, designadamente da empresa de segurança, foram cordiais e profissionais, mostrando-se sempre disponíveis para colaborar com as equipas da ação inspetiva.

Tal como referido ao longo do relatório a presente ação inspetiva destinou-se a avaliar as condições de exploração do serviço público de transporte de passageiros, na perspetiva dos passageiros e suportada em referenciais e parâmetros que sejam efetivamente percecionados por aqueles, atento o facto de estes não possuírem, nem terem que possuir, conhecimentos técnicos subjacentes à exploração de um sistema de metropolitano.



Como será expetável o passageiro desconhece as cláusulas técnicas de um contrato de concessão de serviço público e a informação mais acessível é a que consta do sítio da internet da empresa, sendo a informação nos painéis eletrónicos das estações a informação mais eficaz porque imediata para o seu uso.

De qualquer modo, a AMT considerou que o contrato de concessão de serviço público é um referencial tido como adequado para complementar as restantes informações, por conter outros dados mais concretos e precisos, e com influência direta nos requisitos e parâmetros escolhidos para nortear esta ação (vide ponto 5.1.2.2.).

Neste sentido, e tendo em conta a metodologia utilizada para os parâmetros anteriormente descritos (pontualidade dos comboios, frequência dos comboios, conforto, atendimento a cliente e acesso a serviços e infraestruturas nas estações), concluiu-se o seguinte:

6.1.1. Pontualidade dos Comboios

Os tempos de espera anunciados nos "painéis eletrónicos de informação" nos cais das estações quando comparados com as frequências observadas não foram cumpridos a 100%, sendo que a **percentagem de cumprimento da pontualidade média por Linha** em todos os horários nos dias da amostra foi a seguinte: (vide ponto 5.1.1.1.)

Dias	Linha Verde	Linha Azul	Linha Amarela	Linha Vermelha
12 dez	58%	51%	46%	48%
14 dez	56%	45%	55%	51%
18 dez	46%	26%	62%	42%



6.1.2. Frequência dos comboios

Os intervalos apresentados para a Frequência dos Comboios não são cumpridos a 100% nas diferentes Linhas, embora na análise por volta/comboios oferecidos em algumas situações se verifique o cumprimento a 100%, **sendo que a média da percentagem (%) de cumprimento por Linha** em todos os horários nos dias da amostra foi a seguinte:

Dias	Linha Verde	Linha Azul	Linha Amarela	Linha Vermelha
Média	48%	29%	40%	42%

Foram constatados tempos de chegada a estações no dobro do tempo anunciado ao passageiro no sítio da internet do ML ou mesmo relativamente ao que está contratualizado. (vide ponto 5.1.2.1.).

Constatou-se que as cadências (frequências; intervalos entre comboios) e número de comboios oferecidos, apresentadas no Anexo I do Contrato de Concessão de Serviço Público para algumas Linhas e em alguns horários no período de inverno não são coincidentes com as apresentadas e disponibilizadas aos passageiros no sítio da internet do ML. (vide ponto 5.1.2.2.).

6.1.3. Conforto

No que respeita ao parâmetro “**conforto**”, ou seja, a avaliação do número de passageiros embarcados por cada paragem de comboio na plataforma constatou-se que:

- nas horas de ponta verificaram-se situações em que a plataforma continuou ocupada por passageiros a aguardar o próximo comboio, devido aos anteriores terem partido com elevada lotação; (vide ponto 5.1.3.1.).



- esta acumulação de passageiros nos cais, ou os comboios lotados, é coincidente com o afluxo de passageiros proveniente do transbordo/interface de outros modos de transporte ou de outras Linhas.

Naturalmente que não foram efetuadas medições mais precisas, designadamente, de ocupação de passageiro por m², tendo em conta que numa lógica de perceção do passageiro a análise não é efetuada dessa forma, sendo naturalmente subjetiva porque percecionada.

6.1.4. Atendimento ao cliente

Constatou-se de um modo geral que:

- todas as estações tinham colaboradores no apoio/informação ao passageiro. No entanto, em algumas estações, o colaborador que está no posto fixo também dá apoio junto das máquinas de venda automática de títulos ou dos canais de acesso ou vice-versa. (vide ponto 5.1.4.1.).
- Em alguns períodos do dia constatou-se a inexistência de colaboradores nos postos de atendimento ou junto aos equipamentos. (vide ponto 5.1.4.1.).
- A maioria dos colaboradores que, efetivamente, prestam apoio ao cliente, junto dos equipamentos, não são colaboradores do ML mas funcionários da empresa de segurança ao serviço do ML. (vide ponto 5.1.4.1.).
- Todas as estações têm indicação que possuem livro de reclamações e o aviso de livro de reclamações indica que a Autoridade responsável pela reclamação é a ex-AMTL- Autoridade Metropolitana de Transportes de Lisboa (com indicação de morada desatualizada) ou o ex-IMTT



(conforme indicado na estação do Campo Pequeno) e não a AMT; (vide ponto 5.1.4.1.).

- Existem estações que tem um painel explicativo, detalhado e bilingue acerca dos títulos junto às máquinas de venda automática e consideramos uma boa prática. (vide ponto 5.1.4.1.).
- Existe alguma desatualização da informação nas máquinas de venda automática de títulos, quanto à abrangência do título intermodal zapping, o que condiciona, à partida, a sua aquisição pelo passageiro. (vide ponto 5.1.4.1.).
- A existência de máquinas não soluciona todos os imprevistos que possam existir, designadamente, no esclarecimento de dúvidas, tendo-se igualmente verificado alguma dificuldade por parte de passageiros, designadamente, passageiros ocasionais e turistas em utilizar as máquinas e compreender o sistema tarifário associado; (vide ponto 5.1.4.1.).
- O ML tem uma aplicação disponível ao público, em que é possível verificar a situação relativamente à circulação nas diferentes linhas, contudo, verificou-se que nos dias da amostra em que se verificaram e foram anunciadas as perturbações na circulação, as mesmas não foram refletidas na aplicação existente. (vide ponto 5.1.4.1.).
- De referir ainda que as dificuldades tornadas públicas, na aquisição de títulos de transporte e cartões de suportes nas máquinas de venda automática, durante a ação inspetiva não foram detetadas dificuldades, o que indicia a resolução da questão. (vide ponto 5.1.4.1.).



6.1.5. Acesso a serviços e infraestruturas nas estações

Constatou-se que a maioria das estações tinham os seus equipamentos (elevadores/ escadas rolantes / máquinas de venda automática de títulos) a funcionar, exceto as situações identificadas no ponto 5.1.5.1.

Concretamente na estação da Baixa-Chiado foi detetado que o equipamento que transporta pessoas com mobilidade reduzida estava inoperacional e sem conhecimento do ML, o que poderá pôr em causa a sua utilização quando necessário. (vide ponto 5.1.5.1.).

-----***-----

Em face do antedito, cumpre relevar que já no decurso da ação inspetiva, por comunicação à AMT em 20 de dezembro de 2016, o ML referiu que:

“A Atual administração, consciente do serviço que presta à população tem orientado todos os seus esforços na reposição das condições indispensáveis à prestação de um serviço público de transporte que se pautem por padrões de qualidade dignos dos seus clientes”.

“A empresa tem uma limitação de recursos, o que, em coincidência com fatores inesperados (...) pode originar supressões esporádicas de serviços programados. Para fazer face a esta situação, está em curso o processo de contratação de 30 novos colaboradores para o Metro (...)”.

“(...) está atualmente a ser intervencionado um plano de manutenção com vista à recuperação dos níveis de eficiência e rapidez adequados. Este plano (...) é moroso (... sendo previsível que se possam começar a sentir melhorias no 1.º trimestre de 2017 (...))”

“(...) Foram desencadeadas um conjunto de intervenções de melhoria da rede do Metro”, designadamente “melhoria de acessibilidades, elevadores (...)”.



Face aos esforços desenvolvidos "(...) foi possível anunciar a antecipação do restabelecimento dos procedimentos de venda automática em toda a sua rede desde o dia 8 de dezembro, porque se encontraram reunidas as condições necessárias ao nível de stocks de cartões Lisboa Viva" (...)"

Fonte: Ofício do ML Ref.1231908 de 20-12-2016

Por contraponto, sublinha-se o referido pelo ML em sede de contraditório:

Quanto a "Pontualidade dos Comboios: "parece trata-se de um fator que os clientes não valorizam, atendendo ao aumento sustentado da procura que o metro vem registando".

Quanto a "Frequência dos Comboios": " trata-se de uma variável que do ponto de vista do cliente não é relevante";

Quanto a "Conforto": "(...) Metro caracteriza-se por um serviço em que os clientes procuram rapidez na deslocação em detrimento do conforto" (...) "A irrelevância deste indicador medida desta forma acaba por ser confirmado pelo próprio contrato de concessão que não impõe nenhuma obrigatoriedade deste tipo ao Metropolitano de Lisboa".

Fonte: Ofício remetido pelo ML Ref. 1243444 de 02/02/2017, páginas 2 e 3, alíneas a)b)e c) do ponto 2.

6.2. Recomendações

6.2.1. Reavaliação do Contrato de Concessão de Serviço Público de Transporte por Metropolitano de Passageiros.

- O ML, na sua “Carta do Cliente”² assume diversos compromissos de qualidade, adequação às expectativas dos passageiros, prestação de informação clara e relevante, apoio ao cliente, disponibilidade de equipamentos e de acessibilidade.³
- Contudo, estes objetivos são programáticos e não são, na sua maioria, mensuráveis, objetivos ou quantificáveis, nem estão previstos no Contrato de Concessão de Serviço Público, com critérios claros de medição e de cumprimento. No entanto, tal não poderá justificar que sejam classificados como pouco relevantes.
- Constatou-se que a redação das cláusulas do Contrato de Concessão de Serviço Público⁴, dificultam ou impossibilitam, por um lado a sua interpretação, e por outro, uma precisa aplicação das fórmulas de cálculo do cumprimento dos indicadores ali considerados, inviabilizando a aferição de um eventual incumprimento contratual. A saber:
 - O contrato estipula a existência de referenciais indicativos ou estimados, sujeitos a desvios ou margens de tolerância, mas a informação que é transmitida ao passageiro não contém qualquer referência a tal, pelo que para o passageiro, será expectável que perceçione que os horários e frequências anunciadas não são os estimados ou indicativos mas os reais;

² <http://www.metrolisboa.pt/informacao/carta-do-cliente/>

³ http://www.metrolisboa.pt/wp-content/uploads/Relatoriodesustentabilidade_Metro_2014.pdf

⁴ A Análise ao contrato incidiu apenas sobre estes aspetos, não se tecendo considerações sobre outras disposições que não estejam diretamente relacionadas.

- O contrato é pouco objetivo e detalhado, as fórmulas e critérios nele constantes são pouco claras e sujeitas a desvios, tornando muito difícil ou impedindo a aferição de eventuais incumprimentos e com as consequências daí advenientes;
- O contrato não estabelece a periodicidade da verificação do cumprimento dos indicadores de desempenho potenciando que eventuais inconsistências diárias ou mensais se diluam no ano;
- No contrato as disposições relativas a sanções e penalidades contratuais podem ser aplicadas, indistintamente, a qualquer eventual infração, não permitindo a sua graduação nem adaptação a casos concretos;
- O contrato não atribui bonificações pelo cumprimento de objetivos, estando apenas previstas algumas penalidades por alguns incumprimentos;
- O contrato não possui disposições relativas a uma sistemática e consistente fiscalização à execução do contrato e das condições de exploração, por parte do Concedente (ou do seu representante) o que potencia e, no limite, impede, efetivamente, a deteção de eventuais incumprimentos. Aliás, a AMT não dispõe até ao momento qualquer relatório de verificação de dados relativos ao cumprimento contratual;
- O contrato não dispõe de parâmetros específicos, objetivos e detalhados para atributos qualitativos, designadamente, funcionamento de máquinas de venda automática de títulos de transporte, de elevadores ou escadas rolantes (acessibilidade) ou atendimento ao passageiro o que, na prática, impede uma completa medição da sua performance.



Recomendação nº 1

Tendo por base as constatações anteriores, que não permitem apurar, a existência de eventual incumprimento contratual, **recomendamos ao ML que, junto do Concedente, e em articulação**, reanalise o contrato, no sentido de:

- a. Tornar o contrato mais objetivo, detalhado e transparente, quanto a condições de exploração, mas também de qualidade do serviço e acessibilidade;
- b. Melhorar a informação ao cliente, na estação, e no sítio da internet, de forma dinâmica, clara, transparente e, sempre que possível, em tempo real;
- c. Elaborar planos de monitorização, fiscalização e de reporte de informação, designadamente quanto à exploração e disponibilidade/fiabilidade programada e efetiva dos equipamentos.

Em contraditório o ML referiu que:

“o Metropolitano de Lisboa está a analisar o referido contrato para propor uma revisão, já que o mesmo foi efetuado com base em pressupostos, nomeadamente a subconcessão do serviço público de transporte, que não se vieram a concretizar.”

Fonte: Ofício do ML Ref. 1243444 de 02/02/2017, página 5, alínea i) do ponto 3.

6.2.2. Articulação de horários

Tendo por base as constatações anteriores, **recomendamos ao ML, bem como às autoridades de transporte competentes** que, **em articulação**:

Recomendação nº 2

- a. Promovam exercícios de planeamento e organização que permitam que os diferentes modos de transporte que servem o metropolitano de Lisboa, estejam melhor articulados em termos de compatibilização operacional, quanto a horários e intermodalidade, por forma a minimizar ou eliminar eventuais desajustamentos dos serviços de transporte ao passageiro;

Em contraditório o ML referiu que:

*“Quanto à compatibilidade de horários com outros operadores, que
“Esta é uma recomendação que o Metropolitano de Lisboa terá muita
dificuldade em implementar, pois sendo, um meio de transporte pesado,
de alta frequência e regularidade, o que é normal e necessário é que
sejam os operadores dos meios de transporte mais ligeiros que procurem
uma maior compatibilidade.”*

Fonte: Ofício do ML Ref. 1243444 de 02/02/2017, página 4, alínea h) do ponto 3.

6.2.3. Atendimento / Informação ao cliente

Relativamente ao **atendimento ao cliente**, **recomendamos ao ML** que:

Recomendação nº 3

- a. Nas estações guarnecidas por seguranças e não por funcionários do ML, o livro de reclamações possa ser disponibilizado ao passageiro imediatamente ou em tempo útil no sentido de não desencorajar a apresentação da reclamação (sem prejuízo da adequada formação do quadro de seguranças).



Em contraditório, o ML referiu que:

“Atualmente, o estabelecido indica que quando um Vigilante se encontra sozinho numa estação e surge um cliente que solicita um Livro de Reclamações, o Vigilante contacta a Central, a qual, de imediato, desloca para a estação em causa um Agente ML, para que este entregue o livro ao cliente”.

Fonte: Ofício do ML Ref. 1243444 de 02/02/2017, página 4, alínea d) do ponto 3.

- b. Durante o período de funcionamento da estação e sempre que possível deve dispor de colaboradores, internos ou externos, para fornecer ajuda /informação ao cliente.

- c. Em todas as estações ou instalações onde esteja disponível o livro de reclamações, seja substituída a informação de que a entidade responsável pelas reclamações não é a ex-AMTL ou ex-IMTT mas sim a AMT, atentas as atribuições e competências da AMT, nos termos do Decreto-Lei n.º 78/2014, de 14 de maio. Este aspeto é importante designadamente para os passageiros que não queiram apresentar reclamações no livro vermelho, mas sim por carta ou email.

Em contraditório, o ML referiu que:

“Informação desatualizada sobre a entidade responsável pelas as reclamações e respetiva morada - informação foi retificada em todas as estações”.

Fonte: Ofício do ML Ref. 1243444 de 02/02/2017, página 4, alínea c) do ponto 3.

Os parâmetros como “pontualidade”, “frequência” ou “conforto” são indicadores que devem ser valorizados e adequadamente transmitidos aos



passageiros de forma a corresponder, o melhor possível, às suas expectativas e ao serviço efetivamente prestado. Assim **recomendamos ao ML** que:

Recomendação nº 4

- a. Seja revista a informação constante no sítio da internet do ML, por forma a ser consistente com o contrato em vigor, bem com a realidade da operação, no que se refere a informação atualizada quanto a horários, frequências e disponibilidade efetiva de infraestrutura de acesso a estações.
- b. Elabore e divulgue as cláusulas contratuais gerais que regem a sua relação com o passageiro⁵.
- c. Que a aplicação existente para informação sobre o estado da circulação dos comboios, disponível ao público, reflita a situação efetiva, e preferencialmente em tempo real, , tendo em contas as eventuais perturbações ocorridas.

Em contraditório o ML referiu que:

“Aplicação do site sobre o estado das linhas – Situação regularizada. Neste momento a informação relativa ao estado das linhas já se encontra operacional no site do Metropolitano de Lisboa”. Acrescentou ainda, “Informação disponível sobre intervalos e frequências de comboios – De facto, a forma como a informação estava a ser prestada não era a mais correta, tendo já sido corrigida no site.”

Fonte: Ofício do ML Ref. 1243444 de 02/02/2017, páginas 4 alíneas a)e b) do ponto 3.

⁵ Podendo aplicar, com as devidas adaptações o Decreto-Lei n.º 58/2008, de 26 de março, alterado pelo Decreto-Lei n.º 35/2015 de 6 de março, que estabelece as condições que devem ser observadas no contrato de transporte ferroviário de passageiros.



- d. A prática de disponibilização de informação detalhada e bilingue, em painéis junto das máquinas de venda automática de títulos, seja replicada o quanto possível nas diferentes linhas e estações, atentas as necessidades específicas de passageiros ocasionais e turistas;

Em contraditório, o ML referiu que:

"...as estações Aeroporto, Oriente e Cais do Sodré já têm painéis de informação bilingue, uma vez que são as que registam maior procura turística. Está em implementação um programa gradual para dotar a restante rede do Metro com este tipo de informação"

Fonte: Ofício do ML Ref. 1243444 de 02/02/2017, página 4, alínea e) do ponto 3.

- e. Seja corrigida a informação relativa à abrangência do título intermodal Zapping, sem prejuízo de verificação e correção de outro tipo de situações semelhantes.

Em contraditório, o ML referiu que:

"Informação Zapping- A informação está a ser corrigida"

Fonte: Ofício do ML Ref. 1243444 de 02/02/2017, página 4, alínea f) do ponto 3.

6.2.4. Acesso a serviços e infraestruturas nas estações

Relativamente aos **acessos a serviços e infraestruturas disponibilizados na estação recomendamos ao ML** que:

Recomendação nº 5

- a. Como boa prática, o ML deveria ponderar a implementação de um procedimento sistemático para verificação da disponibilidade de



equipamentos, evitando assim o fator surpresa, frustrando expectativas dos passageiros (dado que a informação em sítio da internet ou em placards não é dinâmica) e em caso de avaria possuir um plano de contingência e alertas.⁶

Em contraditório, o ML referiu que:

“Funcionamento dos equipamentos das estações – O Metropolitano de Lisboa dedica uma atenção especial ao funcionamento das estações, contudo, como qualquer meio mecânico de acesso público, os equipamentos do Metropolitano de Lisboa estão sujeitos a avarias ou a atos de vandalismo, prevendo o protocolo em vigor que a sua reparação seja efetuada no mais curto espaço de tempo possível. (...)”

Fonte: Ofício do ML Ref. 1243444 de 02/02/2017, página 4, alínea g) do ponto 3

⁶ Pressupondo a sua inexistência, dada a falta de referência a tal, no contrato ou em documentos oficiais da empresa.



6.2.5. Recomendação Final

Considerando as constatações efetuadas e as recomendações vertidas no presente relatório final, e relevando o facto de algumas das recomendações terem sido internalizadas pelo ML⁷, **recomenda-se ao ML que:**

1. No prazo de 30 dias após a receção deste relatório, habilite a Autoridade da Mobilidade e dos Transportes com um plano de ações e respetiva calendarização com o objetivo de responder às recomendações supramencionadas, bem como ao envio das evidências das ações já implementadas.
2. No prazo máximo de seis meses seja reportado o ponto de situação de cada medida prevista no plano de ações a elaborar.

⁷ Ofício do ML Ref. 1243444 de 02/02/2017- em resposta ao relatório preliminar da ação inspetiva às condições de exploração do Metropolitano de Lisboa, E.P.E.



7. Anexos

Anexo I – Ofício da resposta remetida pelo ML em sede de contraditório

AMT - Autoridade da Mobilidade
e dos Transportes
Entrada N.º 01619
Data 03/02/2017

Avenida Fontes Pereira de Melo, 28
1069-095 Lisboa - Portugal
Telefone (351) 213 500 115
www.metrolisboa.pt



Metropolitano de Lisboa

Exmo. Senhor
Dr. João Carvalho
Digmº. Presidente da
AMT - Autoridade da Mobilidade e dos Transportes
Palácio Coimbra – R. Stª. Apolónia, 53
1100-468 Lisboa

Data 02-02-2017

N/Ref. 1243444

V/Ref.

Assunto: Resposta ao Relatório Preliminar da Ação Inspetiva às Condições de Exploração do Metropolitano de Lisboa, E.P.E.

Exmo. Senhor,

No seguimento do Relatório Preliminar da Ação Inspetiva às Condições de Exploração do Metropolitano de Lisboa, EPE, de Dezembro p.p., produzido por V/ Exas, o Metropolitano de Lisboa, E.P.E. agradece a Auditoria efetuada, sendo esta um incentivo à melhoria contínua que procuramos impor no serviço que prestamos.

Contudo, somos da opinião que alguns dos aspetos referidos no presente relatório poderão ser alvo de revisão, pelas razões que detalhadamente abaixo se enumeram.

Assim, analisado o referido Relatório considera-se o seguinte:

1. A ação inspetiva da AMT centrou-se na perceção da qualidade do serviço do ponto de vista do Cliente, avaliando os seguintes cinco parâmetros: a "Pontualidade dos comboios", a "Frequência dos comboios", o "Conforto", o "Atendimento ao Cliente" e o "Acesso a serviços disponibilizados".

Foi definido pela AMT o seguinte:

- A "Pontualidade dos comboios" é o desvio de tempo em relação ao anunciado nos painéis de teleinformação de cais da estação inspecionada;
- A "Frequência dos comboios" é o intervalo de tempo entre a partida de dois comboios consecutivos no mesmo cais da estação inspecionada;
- O "Conforto" é medido pelo volume de passageiros que permanecem no cais após a partida de um comboio;

1/5

- O “Atendimento ao Cliente” é medido tendo em conta os seguintes elementos: n.º de funcionários nas estações (internos ou externos), existência de livro de reclamações e disponibilização de informação aos passageiros;
- O “Acesso a serviços disponibilizados” considera os seguintes elementos: n.º de equipamentos em funcionamento e facilidade na aquisição do título de transporte.

2. Relativamente aos resultados dos parâmetros analisados, verifica-se o seguinte:

a. “Pontualidade dos comboios”

Por questões de ordem infraestrutural, este tempo de espera é estimado, não sendo aferido em tempo real e, dada a ordem de grandeza das frequências praticadas pelo Metro, qualquer perturbação, incluindo as que não são da responsabilidade do Metro, afetam o tempo de espera estimado.

Muito embora, o Relatório não indicar quais os critérios utilizados para os resultados obtidos, nomeadamente, qual a margem de erro utilizada, qual o número de observações e o respetivo desvio de tempo em relação ao anunciado, a conclusão do relatório de que uma elevada percentagem de comboios não cumpriu o tempo de espera previsto, acaba por ser consequência de se ter adaptado uma metodologia com base em informação que o Metro disponibiliza para informar os seus clientes de qual o tempo de espera estimado e não o tempo real de espera.

Assim, parece-nos que o parâmetro “Pontualidade dos comboios” deverá ser revisto, pois com base nas conclusões do relatório para este parâmetro, ou os pressupostos de base para o seu cálculo estão errados ou parece tratar-se de um fator que os clientes não valorizam, atendendo ao aumento sustentado da procura que o Metro vem registando.

b. “Frequência dos comboios”

A avaliação deste parâmetro é feita de forma gráfica, não indicando os valores absolutos registados nem o critério de avaliação. Aparentemente, é considerado que, se a frequência for superior à anunciada, a mesma é cumprida. No entanto, não é indicada qual a margem de erro considerada para os valores inferiores. Sem estes dados não é possível verificar mais aprofundadamente os motivos do aparente incumprimento.

Dentro deste parâmetro é também incluída a verificação do número de comboios em circulação previstos no Contrato de Concessão do Metropolitano de Lisboa, tendo sido assinalados alguns dos valores registados diferentes do previsto contratualmente, que se desconhecem.

Contudo, mais uma vez, consideramos ser necessário rever o critério de cálculo deste parâmetro, pois os resultados obtidos, dificilmente sustentam o acréscimo sustentado que se tem vindo a verificar na procura do Metro, ou mais uma vez, trata-se de uma variável que do ponto de vista do cliente não é relevante.



c. "Conforto"

É concluído que determinada percentagem de comboios, após a partida, deixa o cais da estação com passageiros, mas não é indicado o número de comboios observados e o momento em que é feita essa observação. Sem estes dados não é possível verificar mais aprofundadamente os motivos do incumprimento.

Relativamente a este parâmetro, torna-se relevante referir que o tipo de serviço público que o Metro presta caracteriza-se por um serviço em que os clientes procuram rapidez na deslocação em detrimento do conforto. Apesar disso, o Metropolitano de Lisboa procura sempre, dentro das limitações vigentes, designadamente em termos de material circulante, infraestruturas e recursos humanos, responder a previsíveis picos de procura, reforçando o serviço programado e contratualizado.

A irrelevância deste indicador medido desta forma acaba por ser confirmado pelo próprio Contrato de Concessão que não impõe nenhuma obrigatoriedade deste tipo ao Metropolitano de Lisboa.

- d. Guarnecimento de estações - A Auditoria indica que não estava ninguém nas estações do Parque e dos Restauradores. Todavia, uma verificação aos nossos registos permitem confirmar que na estação Parque estava um Vigilante, enquanto na estação Restauradores se encontrava um agente do Metropolitano de Lisboa;
- e. Livro de Reclamações - No caso de estações onde apenas se encontram vigilantes, como a estação Quinta das Conchas e Encarnação, o procedimento determina que, não tendo acesso ao Livro de Reclamações porque se encontra na Sala do Cofre, o vigilante contata a Central que envia um agente ML à estação para facultar o livro. No relatório é referido que nas estações Bela Vista e Cabo Ruivo não se encontrava qualquer funcionário para fornecer o Livro de Reclamações, no entanto encontravam-se vigilantes que deveriam ter procedido de igual forma (num ponto do relatório é referido que todas as estações visitadas da linha vermelha tinham agentes ML ou vigilantes, no entanto noutra ponto é referido que em Bela Vista e Cabo Ruivo não havia ninguém). De qualquer forma, o Metropolitano de Lisboa já tomou a iniciativa de alertar os prestadores de serviços de vigilância para os procedimentos contratuais que estão obrigados a cumprir;
- f. Postos de Venda – A Auditoria não detetou a existência de um Posto de Venda em Campo Grande, todavia este posto existe no átrio intermédio da estação e estava devidamente guarnecido e em serviço.
- g. Avarias de elevadores e escadas mecânicas - Relativamente às escadas mecânicas indicadas como avariadas verificou-se que a escada referenciada como avariada na estação Saldanha se encontrava operacional;

Não se pode deixar de alertar para o facto de o dia 2016/12/12 ser uma 2ª feira e que, usualmente neste dia da semana, dada a ausência de piquetes no fim-de-semana, o número de acessos mecânicos avariados possa ser superior ao existente nos restantes dias úteis da semana.



Finalmente acrescenta-se que todos estes acessos mecânicos ficaram em serviço no próprio dia 12.

- h. Avarias de MAVT's – As avarias referidas no relatório estavam a ser reparadas, tendo estas reparações de duração variável em função do tipo de avaria. De qualquer forma, todas as estações tinham equipamentos de venda disponíveis a funcionar.

3. Quanto às recomendações apresentadas:

- a. Aplicação do *site* sobre o estado das Linhas – Situação regularizada. Neste momento a informação relativa ao estado das linhas já se encontra operacional no *site* do Metropolitano de Lisboa;
- b. Informação disponível sobre intervalos e frequência de comboios – De facto a forma como a informação estava a ser prestada não era a mais correta, tendo já sido corrigida no *site*.
- c. Informação desatualizada sobre a entidade responsável pelas reclamações e respetiva morada – Informação já retificada em todas as estações;
- d. Livro de Reclamações – procedimento de entrega destes livros em estações com Vigilante. Atualmente, o estabelecido indica que quando um Vigilante se encontra sozinho numa estação e surge um cliente que solicita o Livro de Reclamações, o Vigilante contata a Central, a qual, de imediato, desloca para a estação em causa um Agente ML, para que este entregue o livro ao cliente.
- e. Informação ao cliente bilingue – As estações Aeroporto, Oriente e Cais do Sodré já têm painéis de informação bilingue, uma vez que são estas as que registam maior procura turística. Está em implementação um programa gradual para dotar a restante rede do Metro com este tipo de informação.
- f. Informação *Zapping* – A informação está a ser corrigida.
- g. Funcionamento dos equipamentos das estações - O Metropolitano de Lisboa dedica uma atenção especial ao funcionamento das estações, contudo, como qualquer meio mecânico de acesso público, os equipamentos do Metropolitano de Lisboa estão sujeitos a avarias ou a atos de vandalismo, prevendo o protocolo em vigor que a sua reparação seja efetuada no mais curto espaço de tempo possível. No caso das MAVT's, ao longo dos dezassete anos em que este sistema está em funcionamento no Metro, não há registo de uma estação ficar sem possibilidade de operar devido a avarias destes equipamentos.

No entanto, o Metropolitano de Lisboa reconhece que deverá ser melhorada a informação disponível aos clientes relativa ao funcionamento dos seus equipamentos, designadamente, os acessos mecânicos, estando a estudar a forma mais eficiente de ser implementada.

- h. É recomendado no relatório que haja uma melhor sintonia na compatibilidade de horários com os outros operadores de transporte. Esta é uma recomendação que o Metropolitano de Lisboa terá muita dificuldade em implementar, pois sendo, um meio de transporte pesado, de alta frequência e regularidade, o que é normal e necessário é que sejam os operadores dos meios de transporte mais ligeiros que procurem uma maior compatibilidade.



- i. Relativamente às recomendações relacionadas com o Contrato de Concessão, o Metropolitano de Lisboa está a analisar o referido contrato para propor uma revisão, já que o mesmo foi efetuado com base em pressupostos, nomeadamente a subconcessão do serviço público de transporte, que não se vieram a concretizar.

Por fim, e face à especificidade única em Portugal do serviço que prestamos, estamos disponíveis, para se a AMT assim o entender, colaborar ativamente no melhoramento deste Relatório, para que este reflita uma eficaz avaliação do importante serviço que prestamos à Área Metropolitana de Lisboa e a todos os nossos clientes.

Sendo o primeiro do género, é fundamental que o resultado da avaliação se traduza, de facto, na análise de um conjunto de indicadores suscetíveis de medir a efetiva qualidade do serviço prestado pelo Metropolitano de Lisboa, quer do ponto de vista do cliente, quer das obrigações que a empresa tem de cumprir ao abrigo do seu Contrato de Concessão, de forma a credibilizar este tipo de Auditorias junto da opinião pública e contribuir para a melhoria do serviço prestado pelos operadores, evitando assim, que estes documentos sirvam apenas para criar falsos alarmismos ou perceções distorcidas da realidade sobre a qualidade do serviço prestado pelo Metropolitano de Lisboa, aos milhares de utilizadores que diariamente e crescentemente têm vindo a utilizar a nossa rede.

Com os meus cumprimentos,

O Presidente do Conselho de Administração



Vitor Domingues dos Santos