

Plano de Acessibilidade Pedonal de Lisboa

Articulação com a Rede de Transporte Público

Volume 4



CÂMARA MUNICIPAL DE LISBOA



UNIÃO EUROPEIA
Fundo Social Europeu



GOVERNO DA REPÚBLICA
PORTUGUESA



PROGRAMA OPERACIONAL **POTENCIAL HUMANO**



QUADRO
DE REFERÊNCIA
ESTRATÉGICO
NACIONAL
PORTUGAL 2007-2013

Ficha Técnica

Plano de Acessibilidade Pedonal de Lisboa Área Operacional Articulação com a Rede de Transporte Público

Presidente da CML

António Costa

Vereador da Mobilidade

Fernando Nunes da Silva

Equipa do Plano

Pedro Homem de Gouveia (Coordenador)

Pedro Alves Nave (Coordenador Adjunto)

Jorge Falcato Simões (Coordenador Adjunto)

Vanda Lopes, Sandra Duarte, Carla Rosado, Helder Cristóvão, João Mendes Marques, Sara Rodrigues

Comissão de Acompanhamento do Plano

Ana Sofia Antunes (Coordenadora)

Colaboração na Área Operacional

Rosália Rodrigues Moreira (DMAU); Pedro Barreto, Carlos Rua, Luís Filipe (DMMT); Leonor Nicolau, David Cunha (DMHDS); Teresa Craveiro, Paulo Santos (Equipa do PLH); Rui Simão (UIT Centro); João Sá Machado, Rogério Gonçalves (UIT Ocidental) Joana Monteiro (DGU); Elsa Mendes (DMSI); Sandra Pinto (GEBALIS); Cesar Moura (EMEL) José Maia, Carlos Miguel, Carlos Gaivoto (Carris); Rita Marques (CarrisTour); Francisco Sécio, Heloísa Cid, Cândida Borges (Metropolitano de Lisboa); Marisa Fatela (Transtejo); José Fernando (Barraqueiro), João Cachola (REFER); João Rodrigues (Fertagus); José Farinha, Carlos Fonseca, Susana Cardoso (Transportes Sul do Tejo); Filipa Ribeiro, Pedro Rodrigues (CP); Pedro Neto, Ioana Besutiu (Cityrama); Daniela Carvalho, Alexandra Rodrigues (TiS.pt); Natália Casimiro (JCDecaux); Antoine Blanchys (Cemusa); António Lérias (PSP-DT); Graça Ferreira (JF Charneca) Jorge Leite (ACAPO); João Durão da Silva, Catarina Almeida, João Vilela, Susana Mateus, Maria Isabel Cardoso, Celina Sol, Aires Alves, António Pereira Gabriel, Francisco Janeiro, Mariana Mendes, Diogo Martins, Madalena Brandão, Helder Mestre, Filipa Marcos, Susana Pinto, Mário Alves.

Imagens

Todos os desenhos técnicos, esquemas, ilustrações e fotos são da autoria do Núcleo de Acessibilidade Pedonal, salvo indicação em contrário.

Foto da Capa

Sara Rodrigues

Julho de 2013

Informações Adicionais sobre este Relatório:

nucleo.acessibilidade@cm-lisboa.pt.

PÁGINA EM BRANCO

PÁGINA EM BRANCO

Índice

Abreviaturas	7
Parte I – Enquadramento	9
1. O Plano de acessibilidade pedonal de Lisboa	11
2. Introdução.....	11
3. Exigências legais.....	13
4. Competências municipais	15
5. Pressupostos.....	19
6. Metodologia	21
6.1. Diagnóstico	21
6.2. Ações.....	25
Parte II – Diagnóstico	27
7. Barreiras antes da viagem	31
7.1. Perspetiva dos operadores	31
7.2. Perspetiva dos utilizadores	35
7.3. Medidas previstas.....	35
8. Barreiras no acesso à rede	37
8.1. Perspetiva da CML	37
8.2. Perspetiva dos utilizadores	39
8.3. Medidas previstas.....	39
9. Barreiras nas interfaces	41
9.1. Perspetiva dos operadores	41
9.2. Perspetiva dos utilizadores	46
9.3. Medidas previstas.....	47
10. Barreiras no acesso ao veículo	49
10.1. Perspetiva dos operadores	49
10.2. Perspetiva dos utilizadores	50
10.3. Medidas previstas.....	51
11. Barreiras dentro do veículo	53
11.1. Perspetiva dos operadores	53
11.2. Perspetiva dos utilizadores	55
11.3. Medidas previstas.....	55
12. Barreiras depois da viagem.....	57
12.1. Perspetiva dos operadores	57
12.2. Perspetiva dos utilizadores	61
12.3. Medidas previstas.....	61
13. Fatores transversais	63
13.1. Perspetiva geral da rede	63
13.2. Perspetiva dos utilizadores	66

13.3.	Desafios gerais do sistema	66
14.	Síntese do diagnóstico	69
Parte III – Ação.....		75
15.	Orientações estratégicas.....	77
16.	Ações da competência dos operadores	79
17.	Potencialidades e constrangimentos para a ação municipal	81
18.	Proposta de ação municipal	83
Anexos.....		87
Anexo A – Indicadores de Execução		89
Anexo B – Indicadores de Produção, Impacto e Contexto		91
Anexo C – Mediate [Módulos de Política]		93
Anexo D – Mediate [Níveis de Avaliação]		95
Anexo E – Bibliografia		97

Abreviaturas

Para efeitos de inquérito e do presente relatório foram utilizadas as seguintes siglas:

- ACAPO - Associação dos Cegos e Amblíopes de Portugal
- ADFA - Associação dos Deficientes das Forças Armadas
- APD - Associação Portuguesa de Deficientes
- CNAD - Cooperativa Nacional de Apoio a Deficientes
- CNE – Cidadão com Necessidades Especiais
- CML – Câmara Municipal de Lisboa
- CP – Comboios de Portugal, EPE
- DECO - Associação Portuguesa para a Defesa dos Consumidores
- INR - Instituto Nacional para a Reabilitação, IP
- LBSTT - Lei de Bases do Sistema de Transportes Terrestres
- METRO – Metropolitano de Lisboa
- NAP – Núcleo de Acessibilidade Pedonal
- REFER – Rede Ferroviária Nacional
- RTA - Regulamento de Transportes em Automóveis
- TP – Transporte público
- TST – Transportes Sul do Tejo
- TT/SL – Transtejo/Soflusa

PÁGINA EM BRANCO

PARTE I – ENQUADRAMENTO

PÁGINA EM BRANCO

1. O Plano de acessibilidade pedonal de Lisboa

O Plano de Acessibilidade Pedonal de Lisboa, que se encontra em fase de elaboração, tem por objetivo tornar Lisboa uma cidade acessível para todas as pessoas.

Os trabalhos em curso desenrolam-se em cinco áreas operacionais: Via Pública, Equipamentos Municipais, Articulação com a Rede de Transportes Públicos, Fiscalização dos Particulares e Desafios Transversais.

A promoção da acessibilidade na Rede de Transportes Públicos tem grande relevância estratégica, e só será possível com o empenho de cada um dos agentes, e com a articulação entre todos.

Neste volume aborda-se a Área Operacional “Articulação com a Rede de Transportes Públicos”. Apresenta-se uma versão preliminar do diagnóstico global das condições de acessibilidade na rede que foi elaborado com a preciosa colaboração de vários operadores, e integra também os contributos de vários cidadãos com deficiência e suas organizações representativas. Não foi nem é pretensão da CML efetuar uma auditoria aos operadores, ou estabelecer qualquer tipo de ranking. Pelo contrário, aquilo que se pretendeu foi efetuar – com a colaboração de todos – uma avaliação crítica das condições existentes ao longo da cadeia da viagem, incluindo todos os modos de transporte e a via pública. Sabemos todos que para além das fronteiras institucionais, é a rede, no seu conjunto, que cria oportunidades ou barreiras, e é por isso em rede que temos de trabalhar.

Apresenta-se também uma versão preliminar de ações propostas, que ora são da competência municipal, ora podem constituir ações partilhadas com os operadores de transporte público.

A todos os que colaboraram e venham a colaborar nas fases seguintes, é devido um sincero agradecimento.

2. Introdução

“A promoção da acessibilidade constitui um elemento fundamental na qualidade de vida das pessoas, sendo um meio imprescindível para o exercício dos direitos que são conferidos a qualquer membro de uma sociedade democrática”¹. O exercício desses direitos pressupõe o acesso a serviços (públicos e outros) e a marcha a pé é fulcral nesse acesso. Contudo, face à dificuldade – e mesmo incapacidade – de cada um em percorrer a pé distâncias acima de determinados limiares, frequentemente, o acesso a bens e serviços essenciais depende da realização de deslocações motorizadas.

¹ Preâmbulo do Decreto-Lei n.º 163/2006, de 8 de Agosto

Os serviços de transporte público têm a função de dar a toda a população acesso a uma alternativa de deslocação motorizada². A rede de transporte público assume assim um papel fundamental no acesso de todos os cidadãos a bens e serviços essenciais. É nesse sentido que se justifica a consagração da acessibilidade da rede de transporte público como um vetor central da promoção da acessibilidade, o que na Lei n.º 46/2006, de 28 de Agosto é feito na alínea f) do artigo 4º.

A conclusão de um inquérito realizado pela DECO, com a colaboração da APD e da ACAPO, a 1.213 portugueses com limitações ao nível físico ou motor e problemas de destreza (67%) e problemas ao nível sensorial (30%) indicou que “a principal prova de esforço para a maioria dos inquiridos (71%) é viajar nos transportes públicos”. Esta é uma área onde muito está ainda por fazer.

Para assegurar a acessibilidade na rede de transporte público é indispensável eliminar todas as barreiras que se colocam aos utilizadores ao longo da deslocação, desde a origem ao destino final.

Considerando, além disso que o transporte coletivo não garante ligações diretas para todos os pares origem-destino, deve notar-se que a acessibilidade ao transporte público depende também das características espaciais do meio envolvente (ex. distância ao transporte, conforto)³.

Nesse sentido, é necessário compatibilizar não só o sistema de transportes (nível e características do serviço, infraestruturas, informação), mas também o meio envolvente – com destaque para os percursos pedonais, incluindo os que asseguram os transbordos e as transferências modais – com os requisitos da acessibilidade para todos.

A adaptação do sistema de transportes e do meio envolvente ao conceito da acessibilidade para todos constitui não apenas um imperativo decorrente da necessidade de eliminar a discriminação com base na deficiência mas também uma forma de promover a competitividade do transporte público pela melhoria das condições oferecidas à generalidade dos utilizadores.

A acessibilidade é, por isso, um fator de promoção da sustentabilidade económica e ambiental do sistema de transportes e da cidade.

² IMTT (Instituto da Mobilidade e Transportes terrestres), 2011, *Glossário do Pacote da Mobilidade*, Lisboa, IMTT, I.P.

³ Adaptado de IMTT, Pacote da Mobilidade, Glossário

3. Exigências legais

Em Portugal, a promoção da acessibilidade é um imperativo legal e são vários os diplomas que introduzem regras e normas específicas, nomeadamente:

- Lei de Bases da Reabilitação⁴, onde, no artigo 6.º, se estabelece o princípio da *não discriminação com base na deficiência, “directa ou indirectamente, por acção ou omissão”*.

- Lei 46/2006⁵, que proíbe e pune a discriminação com base na deficiência. No seu artigo 4.º, este diploma classifica como *práticas discriminatórias as “acções ou omissões dolosas ou negligentes, que, em razão da deficiência, violem o princípio da igualdade”*. Entre essas práticas, contam-se, entre outras, por exemplo:

- A recusa de fornecimento ou o impedimento de fruição de bens e serviços;
- A recusa ou a limitação de acesso ao meio edificado ou a locais públicos ou abertos ao público;
- A recusa ou a limitação de acesso aos transportes públicos;
- A adoção de prática ou medida por parte de qualquer empresa, entidade, órgão, serviço, funcionário ou agente da autarquia que condicione ou limite a prática do exercício de qualquer direito.

- Decreto-Lei n.º 163/2006⁶, que estabelece as Normas Técnicas de Acessibilidade e define um prazo para adaptação dos espaços públicos e das edificações existentes à data da sua entrada em vigor. Nos termos deste diploma, compete aos municípios adaptar todos os espaços e edifícios sob sua tutela até 2017. Este diploma refere o *Plano de Acessibilidades* como peça instrutória nos pedidos referentes a loteamentos e obras.

Refira-se, por fim, que o Plano Nacional de Promoção da Acessibilidade (PNPA)⁷ define, entre outros objetivos *“assegurar a acessibilidade no espaço público e no meio edificado” e “promover a acessibilidade nos transportes”*.

⁴ Lei n.º 38/2004, de 18 de Agosto

⁵ Lei n.º 46/2006, de 28 de Agosto

⁶ Decreto-Lei n.º 163/2006, de 8 de Agosto

⁷ Resolução do Conselho de Ministros n.º 9/2007, de 17 de Janeiro

PÁGINA EM BRANCO

4. Competências municipais

O regime jurídico de funcionamento dos municípios e das freguesias determina que compete à câmara municipal “criar, construir e gerir (...) redes de circulação, de transportes (...) e organizar e gerir os transportes escolares”⁸.

O quadro de transferência de atribuições e competências para as autarquias locais determina que é da competência dos órgãos municipais o planeamento, a gestão e a realização de investimentos nos domínios da rede viária de âmbito municipal, ruas e arruamentos, rede de transportes regulares urbanos, rede de transportes regulares locais que se desenvolvam exclusivamente na área do município e estruturas de apoio aos transportes rodoviários, a fixação dos contingentes e a concessão de alvarás de veículos ligeiros de passageiros afetos ao transporte de aluguer, devendo ser obrigatoriamente ouvidos na definição da rede rodoviária nacional e regional e sobre a utilização da via pública⁹.

O quadro legislativo e regulamentar para o sector dos transportes especifica para os diferentes contextos territoriais e modais algumas destas competências em maior detalhe.

A ***Lei de Bases do Sistema de Transportes Terrestres*** (LBSTT) determina que compete à administração local, em conjunto com a administração central e as empresas transportadoras, promover a coordenação técnica dos transportes terrestres e destes com os não terrestres, designadamente, através¹⁰:

- “Da localização dos terminais e pontos de paragem dos transportes públicos e dos estacionamento dos veículos”;
- “Da conceção e construção de centros de coordenação e de abrigos de passageiros”;
- “Da complementaridade técnica dos veículos e demais equipamentos afetos à exploração dos serviços de transporte”.

O ***Regime das Estações Centrais de Camionagem, dos centros rodoviários de coordenação e dos simples abrigos para passageiros*** determina que compete aos municípios¹¹:

- A construção e exploração de Estações Centrais de Camionagem, se a câmara municipal respetiva tiver interesse em assumir o encargo da construção e exploração direta e se os transportadores não tiverem manifestado previamente esse interesse;
- A aprovação da localização dos centros rodoviários de coordenação destinados a facilitar a transferência entre carreiras da empresa proprietária;
- A aprovação da localização dos simples abrigos que se devam situar dentro dos aglomerados urbanos.

⁸ Artigo 64.º da Lei n.º 169/99, de 18 de Setembro

⁹ Artigos 16.º e 18.º da Lei n.º 159/99, de 14 de Setembro

¹⁰ Artigo 29.º da Lei n.º 10/90, de 17 de Março

¹¹ Artigos 1.º, 4.º, 9.º e 10.º, n.º 2, n.º 3 do Artigo 17.º e n.º 1 e n.º 2 do Artigo 18.º do Decreto n.º 171/72, de 18 de Maio

- Em relação aos transportes (rodoviários) regulares de passageiros urbanos a LBSTT determina que¹²:
- Nas regiões metropolitanas de transportes de Lisboa e Porto são um serviço público explorado por empresas em regime de concessão ou de prestação de serviços;
- Compete às respetivas entidades concedentes fixar as respetivas tarifas.

O **Regulamento de Transportes em Automóveis** (RTA) determina que compete aos municípios a fixação, dentro das povoações, dos itinerários e locais de paragem e de estacionamento dos veículos adstritos a carreiras interurbanas, fixar os itinerários das carreiras urbanas e pronunciar-se sobre os respetivos horários ou frequências mínimas e sobre as respetivas tarifas quando as concessões não sejam diretamente exploradas pelo município¹³.

Com a transferência para o Estado da titularidade das ações e de todas as situações jurídicas que a Câmara Municipal de Lisboa detinha em relação à CARRIS¹⁴, o município perdeu a competência de¹⁵:

- Aprovar os regulamentos da CARRIS relativos à utilização do serviço pelo público;
- Pronunciar-se sobre a fixação de tarifas do serviço da CARRIS.

Com a aplicação parcial das bases do contrato de concessão que a Câmara Municipal de Lisboa celebrou com a CARRIS previamente à transferência para o Estado da titularidade das ações e de todas as situações jurídicas, o município mantém ainda a competência de¹⁶:

- Deliberar sobre o estabelecimento (e alteração) de novas carreiras da CARRIS, bem como sobre os respetivos horários ou frequências mínimas, meios de transporte a utilizar e sua capacidade;
- A fiscalização do cumprimento (do contrato e) do funcionamento do serviço da CARRIS.

O **regime jurídico relativo aos transportes de aluguer em veículos automóveis ligeiros de passageiros** (transportes em táxi), para além do que o quadro de transferência de atribuições e competências para as autarquias locais define nessa matéria, determina que compete aos municípios definir as condições de estacionamento dos táxis, atribuir licenças de táxis para pessoas com mobilidade reduzida e fiscalizar o cumprimento do regime jurídico dos táxis, em paralelo com o IMTT e as Polícias¹⁷.

Em relação à exploração da **rede ferroviária nacional** e do **transporte ferroviário**, a LBSTT apenas atribui às autarquias a prerrogativa de poderem associar-se ou constituir empresas a

¹² Artigos 20.º, 25.º e 27.º da Lei n.º 10/90, de 17 de Março

¹³ Artigos 136.º, 138.º e 146.º do Decreto n.º 37272, de 31 de Dezembro de 1948

¹⁴ Artigos 1.º e 3.º do Decreto-Lei n.º 346/75, de 3 de Julho

¹⁵ N.º 1 da Base VI e Base XI do Decreto n.º 688/73, de 21 de Dezembro

¹⁶ N.º 3 da Base V e n.º 1 da Base XVII do Decreto n.º 688/73, de 21 de Dezembro

¹⁷ Artigos 16.º, 22.º e 25.º do Decreto-Lei n.º 251/98, de 11 de Agosto

fim de manterem em exploração as linhas, troços de linha ou ramais desclassificados da rede ferroviária nacional¹⁸.

Em relação aos transportes terrestres com características técnicas especiais¹⁹, designadamente metropolitano, carro elétrico, troleicarro, elevador, ascensor, tapete rolante, teleférico e conduta, bem como os transportes fluviais e ainda os que resultem da introdução de novas tecnologias, a LBSTT determina que são regulados, no que couber, pelos preceitos dos capítulos I (Disposições gerais), IV (Transportes nas regiões metropolitanas) e V (Coordenação técnica), podendo também ser submetidos, por analogia técnica, funcional ou económica, às disposições dos capítulos II (Transporte ferroviário) ou III (Transporte rodoviário).

Em suma, as competências detidas pela CML no domínio do Transporte Público incidem sobretudo sobre a articulação da rede com a cidade, quer ao nível da localização de infraestruturas, questões fundamentais para a operação (capacidades, tarifário, etc.).

É por essa razão que, em matéria de promoção da acessibilidade na rede de TP importa abordar a articulação com a rede de TP.

¹⁸ Artigos 12.º e 13.º da Lei n.º 10/90, de 17 de Março

¹⁹ Artigo 30.º da Lei n.º 10/90, de 17 de Março

PÁGINA EM BRANCO

5. Pressupostos

A realização de uma viagem (de uma origem “A” para um destino “B”) implica uma deslocação ao longo de linhas e redes. Esta deslocação enfrenta potenciais barreiras, e só será bem sucedida se o passageiro as conseguir ultrapassar a todas.

É por isso que para ser eficaz, a promoção da acessibilidade na rede de TP tem de ser feita de forma exaustiva (considerando todas as fases da viagem) e integrada (considerando todos os modos de que a rede é composta).

As barreiras à circulação podem surgir antes, durante ou depois da viagem e estar associadas, ou não, a uma fase específica da viagem.

Por isso, o diagnóstico da acessibilidade na rede foi estudado com base na análise das barreiras associadas a cada fase da viagem que, para efeitos de diagnóstico, foi estruturada²⁰ da seguinte forma:

- **Antes da viagem:** preparação/planeamento, antes do início da viagem;
- **No acesso à rede:** percurso entre a origem e a interface (paragens/estações), entre a interface e o destino final e nas etapas de ligação entre modos quando realizadas na via pública;
- **Nas interfaces:** percursos e atividades desenvolvidas nas interfaces (paragens/estações)²¹, incluindo os transbordos e transferências modais realizados no interior dessas instalações;
- **No acesso ao veículo:** ato de entrada/saída dos veículos;
- **Dentro do veículo:** etapas realizadas no interior dos veículos de transporte público;
- **Depois da viagem:** atividades e serviços pós-viagem.

Em cada uma das fases da viagem procurou-se identificar:

- Os requisitos existentes (**perspetiva da oferta**);
- As barreiras percebidas (**perspetiva dos utilizadores**);
- As medidas previstas para a eliminação de barreiras no curto/médio prazo (**perspetiva futura**).

²⁰ A estrutura adotada não reproduz rigorosamente uma qualquer cadeia modal mas antes uma sequência de fases da viagem adaptada de modo a agrupar problemas de acessibilidade com tipologias comuns entre si e com que o passageiro se pode deparar.

²¹ Para efeitos deste relatório foi considerada a definição de interface do IMTT, que inclui as estações e as paragens: IMTT (Instituto da Mobilidade e Transportes terrestres), 2011, *Glossário do Pacote da Mobilidade*, Lisboa, IMTT, I.P.

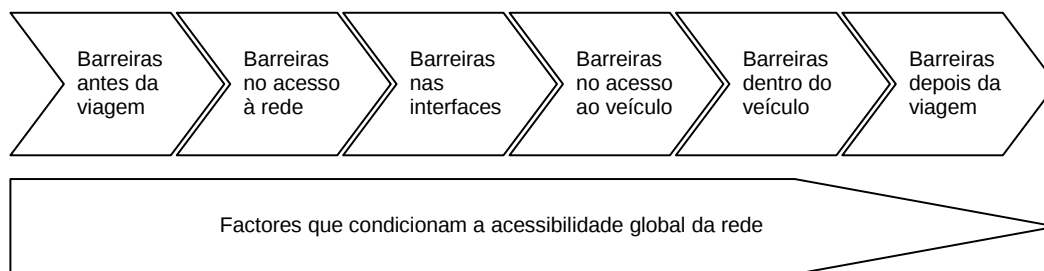


FIGURA 1 -FASES DA VIAGEM

A análise das barreiras não específicas de qualquer fase da viagem corresponde aos **fatores que condicionam a acessibilidade global da rede**.

Relativamente aos fatores que condicionam a acessibilidade global da rede procurou-se:

- Caracterizar os elementos fundamentais da rede (**perspetiva geral da rede**);
- Identificar as barreiras percebidas (**perspetiva dos utilizadores**);
- Indicar um conjunto de oportunidades de melhoria suscetíveis de desencadear a eliminação das barreiras à acessibilidade (**desafios gerais do sistema**).

6. Metodologia

6.1. Diagnóstico

A análise das barreiras associadas a cada fase da viagem e na globalidade da rede foi efetuada com base em informação recolhida a partir de várias fontes, nomeadamente através da auscultação com vertente formal (sessão de consulta pública), da auscultação com vertente informal (inquéritos aos operadores e depoimentos de utilizadores), através da consulta dos sites dos operadores, através de projetos-piloto elaborados pela equipa do plano e ainda através de um processo de auto-avaliação da rede de TP.

É possível agregar estas fontes de acordo com as várias perspetivas, nomeadamente:

- Na perspetiva da **oferta**:
 - a análise dos requisitos existentes antes da viagem e depois da viagem baseou-se na consulta dos sites dos operadores;
 - no caso das interfaces, no acesso ao veículo e dentro do veículo baseou-se nos dados obtidos num inquérito expedito aos operadores de transporte público que operam em Lisboa;
 - a análise dos requisitos existentes no acesso à rede baseou-se no exemplo da envolvente à interface de Sete-Rios, efetuado pelo NAP;
- Na **perspetiva dos utilizadores**, a análise das barreiras percebidas, quer no âmbito dos fatores que condicionam a acessibilidade global da rede, como no das barreiras específicas de cada fase viagem baseou-se num conjunto de depoimentos pessoais, individuais e coletivos recolhidos pelo NAP e nos resultados obtidos no âmbito de uma sessão de consulta pública com idosos;
- Na **perspetiva futura**, a análise das medidas previstas para a eliminação de barreiras no curto/médio prazo em cada fase específica da viagem baseou-se na consulta dos sites dos operadores²²;
- Na **perspetiva geral da rede**, a análise dos elementos fundamentais que condicionam a acessibilidade global da rede baseou-se na consulta dos sites dos operadores e na informação recolhida num processo de auto-avaliação referente aos níveis de desenvolvimento da rede de transporte público no concelho de Lisboa na perspetiva da acessibilidade para todos, realizado no âmbito do Projeto Europeu “Mediate”, que contou com a participação de operadores, gestores de infraestrutura, utilizadores e regulador. Na mesma ocasião foram identificados os **desafios gerais do sistema** e efetuada uma análise das oportunidades de melhoria.

²² Aquando da realização inquérito expedito aos operadores foi solicitada informação sobre as medidas previstas para a eliminação de barreiras no curto/médio prazo. No entanto, como a informação obtida foi muito escassa, optou-se por recorrer à consulta dos sites.

As Ruas também são Nossas”

A auscultação, na sua vertente mais formal, teve como base uma sessão pública com idosos²³ (disponível online) que se realizou em Setembro de 2010 na Praça da Ribeira. Participaram cerca de 200 munícipes com idade igual ou superior a 55 anos e teve por objetivo recolher informação útil para o desenvolvimento do Plano. Os munícipes que participaram nesta sessão de consulta não constituem, no seu conjunto uma amostra representativa da população idosa de Lisboa (nem se pretendia que constituíssem), já que todos chegaram à sessão pelos seus próprios meios. São, ainda assim, uma amostra relevante.

Foi referido, a título de exemplo, que as paragens de transporte público não proporcionam as devidas condições de segurança e conforto aos mais idosos.

Inquérito expedito aos operadores

A auscultação, na sua vertente mais informal, contou com a realização de um inquérito expedito pela equipa do plano, durante o mês de Abril de 2011, enviado por e-mail aos operadores de transporte público, nomeadamente à CARRIS, ao METRO, à CP, à REFER, à Fertagus, à TT/SL, à Transportes Sul do Tejo (TST), à Barraqueiro e à Vimeca. As respostas chegaram (todas ou quase todas) ainda durante o mês de Abril. No mês de Novembro de 2011 foi enviado, também por e-mail, aos mesmos operadores o relatório preliminar das condições de acessibilidade na rede de transporte público. O feedback por parte dos operadores (de todos ou quase todos dos que enviaram feedback) relativamente a este relatório, foi recebido ainda durante o mês de Novembro.

O inquérito refere-se às condições de acessibilidade nas fases da cadeia da viagem em particular aquelas que são durante a viagem propriamente dita, nomeadamente: nas interfaces (paragens/estações), no acesso ao veículo (entrada e saída) e dentro do veículo.

²³ <http://acessibilidade.cm-lisboa.pt>, 2011



FIGURA 2 – EXEMPLO DE E-MAIL ENVIADO AOS OPERADORES SOLICITANDO O PREENCHIMENTO DO INQUÉRITO (2011)

Dos operadores referidos, não responderam ao inquérito a Barraqueiro e a Vimeca.

Dos operadores que responderam, nem sempre foram obtidas respostas para a totalidade das variáveis e, nalguns casos o entendimento da pergunta não foi o mesmo para diferentes operadores, pelo que, por vezes as respostas não são comparáveis. No caso particular da TT/SL, este operador considerou as 9 estações que correspondem ao total e não às que se localizam em Lisboa.

Consulta dos sites dos operadores

A auscultação, na sua vertente mais informal, contou também com a consulta aos sites dos operadores, referente às barreiras antes da viagem e depois da viagem e teve por objetivo aferir os conteúdos de informação disponibilizada, respetivo nível de acessibilidade web, os canais de comunicação existentes, assim como outros dados relevantes.

Depoimentos de utilizadores

A auscultação, na sua vertente mais informal, contou ainda com um processo de recolha de depoimentos de utilizadores sobre a acessibilidade da rede de transporte público na cidade de Lisboa, promovido pela equipa do plano em 2010, com o objetivo de identificar os problemas que as pessoas com mobilidade condicionada sentem no acesso à rede de transporte público na cidade de Lisboa.

Para o efeito, este processo foi organizado da seguinte forma:

- Publicação de um anúncio na página de Internet, solicitando o envio dos depoimentos para a caixa de correio do NAP;
- Envio desse mesmo anúncio para uma lista de contactos da equipa do plano (que inclui várias associações de pessoas com mobilidade reduzida e entidades que desenvolvem ações pessoas com necessidades especiais).

Como resultado, foram recebidos dez contributos individuais e dois coletivos, posteriormente compilados e enriquecidos com dados recolhidos pela equipa do plano e organizados em função das diferentes fases da cadeia de viagem.

Projeto-piloto Sete Rios

O levantamento das condições de acessibilidade na rede pedonal que serve a Interface de Sete Rios foi levado a cabo como caso de estudo para se poderem tirar algumas conclusões do diagnóstico referente à via pública e, no caso desta área operacional, do acesso à rede.

Processo de auto-avaliação da rede de transporte público

A equipa do plano promoveu em Outubro e Novembro de 2010 a aplicação ao concelho de Lisboa de uma ferramenta de auto-avaliação, desenvolvida no âmbito do Projeto Europeu “Mediate”, com enfoque na acessibilidade para todos na rede de transporte público. Baseada nos modelos de gestão de qualidade, a ferramenta contempla a aplicação do conceito de níveis de desenvolvimento a um conjunto de módulos de política (1. Grupos de utentes, 2. Liderança, 3. Políticas e Documentos Orientadores, 4. Meios e Pessoas, 5. Veículos e Ambiente Envolvente, 6. Informação e Bilhética, 7. Formação e Educação, 8. Viagem Contínua, 9. Avaliação). O nível de desenvolvimento (1. Ad-hoc, 2. Isolado, 3. Orientado ou 4. Integrado) traduz o ponto de vista do avaliador sobre o desempenho do sistema em relação a um conjunto de questões-chave referentes a cada um dos módulos de política.

A aplicação da ferramenta assentou num processo de consensualização de pontos de vista que envolveu a participação de representantes do corpo técnico da CML, dos vários operadores de transporte público (operadores públicos e privados que prestam serviços na Grande Lisboa), dos gestores de infraestrutura, da Autoridade Metropolitana de Transportes de Lisboa, de representantes da sociedade civil na área da deficiência (CNAD, APD, Liga, ACAPO, Fundação Sain, ADFA) e ainda o parceiro português do Projeto “Mediate”, a empresa TIS.pt. De início solicitou-se que cada entidade exprimisse o seu ponto de vista sobre a abordagem de desempenho do sistema relativamente às questões-chave de cada módulo. Depois, procedeu-se à formação de grupos de discussão numa sessão conjunta visando a consensualização de pontos de vista sobre o desempenho do sistema relativamente a cada um dos módulos de política e a criação de uma visão partilhada sobre as oportunidades de melhoria suscetíveis de desencadear a eliminação das barreiras à acessibilidade na rede de transporte público.

Após a finalização do diagnóstico foi possível efetuar uma síntese em que se cruzou a perspetiva da oferta (CML e dos operadores), com a perspetiva da procura (dos utilizadores),

permitindo concluir se as queixas dos utilizadores coincidem com os problemas encontrados e ainda definir um quadro síntese em que se relacionam os diferentes níveis de intervenção: estratégico, tático e operacional com as esferas de competências: própria (da CML), partilhada (CML e operadores/outras entidades) e externa (à CML).

6.2. Ações

Para facilitar a conceção, discussão e programação das ações do Plano, foi definida uma tipologia de ações que prevê dez tipos. Todas as ações constantes desta proposta de plano correspondem a um – e um só – desses tipos de ação.

Esta tipologia assegurou a compatibilidade das propostas de ação (geradas ao longo das sessões alargadas e reuniões restritas) com as competências municipais. E facilitará, além disso, a integração das ações do plano nos planos de actividades e orçamento da CML, e na montagem de candidaturas a financiamento externo (comunitário e não só).

A tipologia de ações a considerar é:

- Programa de Obras de Adaptação
- Projeto Piloto de Obra de Adaptação
- Regulamentação
- Ferramenta de Trabalho
- Procedimentos
- Articulação com Entidades Externas à CML
- Investigação
- Formação
- Informação/Sensibilização Pública
- Outro

Para efetuar uma sistematização das potencialidades e constrangimentos mais relevantes para o desenho das ações foi realizada, pela equipa do plano, uma auscultação (formal) através de uma sessão alargada (uma manhã), no dia 14 de Março de 2013 nos Paços do Concelho.

Nesta sessão participaram, para além dos serviços municipais, várias entidades, nomeadamente operadores de transportes públicos, ONG, utilizadores, entre outros.

Numa outra fase, o estabelecimento de indicadores de monitorização permitirá efetuar uma avaliação em contínuo do plano, anualmente e/ou sempre que se quiser.

PÁGINA EM BRANCO

PARTE II – DIAGNÓSTICO

PÁGINA EM BRANCO

O diagnóstico que aqui se apresenta tem a seguinte estrutura:

- **Barreiras antes da viagem** - Para poder planejar e preparar a viagem, o potencial passageiro precisa de aceder a informação sobre a oferta de transporte público disponível para as suas necessidades.
- **Barreiras no acesso à rede** - A ligação entre a origem da viagem e o ponto de entrada na rede de transporte público, e entre o ponto de saída da rede e o destino final, é feita por um percurso pedonal, que integra passeios e passagens de peões.
- **Barreiras nas interfaces** - As interfaces (estações e paragens) são os pontos de entrada e saída na rede de transporte público e a acessibilidade a estes pontos depende de vários fatores.
- **Barreiras no acesso ao veículo** - A existência de descontinuidades verticais e horizontais na transição entre as plataformas (das paragens e estações) e os veículos condiciona o acesso ao próprio veículo.
- **Barreiras dentro do veículo** – A acessibilidade dentro do veículo depende de vários obstáculos existentes dentro do próprio veículo.
- **Barreiras depois da viagem** - Para poder efetuar uma reclamação ou aceder a uma informação, o passageiro precisa de ter condições de acessibilidade que permitam efetuar esses procedimentos.

PÁGINA EM BRANCO

7. Barreiras antes da viagem

7.1. Perspetiva dos operadores

A informação sobre a oferta de transporte público deve incluir dados sobre percursos, horários, preços e níveis de acessibilidade reais existentes nos espaços e equipamentos que vai usar, e deve ser disponibilizada em suportes acessíveis para as pessoas com limitações ao nível sensorial e cognitivo.

A informação recolhida a partir da análise dos sites dos operadores está sistematizada em quadros que se apresentam seguidamente.

- De uma maneira geral todos os operadores têm informação disponível online mas em geral com nível de acessibilidade reduzido (metade ou menos da escala) e só para PC;
- Existe também bastante informação para apoio ao planeamento da viagem;
- A informação em papel já é bastante escassa.

A informação recolhida é de 2011, com atualizações fornecidas pela CARRIS, CP e TT/SL em 2013.

Operadores	Suporte da informação					Contactos			Observações
	Internet computador			Terminais móveis (internet e aplicações)	Distribuição em papel (Folhetos/Mapas)	Telefone	e-mail	Atendimento ao público	
	Endereço e conteúdos do site	Nível de acessibilidade web ²⁴	Planeamento da viagem						
CARRIS	http://www.carris.pt Com informação sobre carreiras, mapas das carreiras e da rede, simuladores de percurso, bilhetes e passes, apoio ao cliente, carreiras acessíveis etc	5,2	Tem simulador de viagem	Versão para telemóveis e um conjunto de aplicações: izi carris, nokia, sapo transportes		Telefone info. geral (dias úteis, das 9:00-17:00 h) Telefone serviço especial sms para info. em tempo real	e-mail para info. geral e-mail para info. em tempo real	2 lojas mob (Santo Amaro e Arco Cego) (dias úteis, das 9:00-17:00 h); Espaço cliente Campo Grande; pontos e quiosques mob, estações CTT, rede “payshop”	Tem informações no site sobre alterações de serviços com detalhe de novos percursos/horários (notícias); É possível aos passageiros com mobilidade reduzida planearem viagens com serviço porta-a-porta, em veículos específicos
METRO	http://www.metrolisboa.pt/ Com informação sobre diagrama da rede ²⁵ , horários e intervalos entre comboios, tarifas, planeamento da viagem, apoio ao cliente, etc	2,9	Tem simulador de viagem			Telefone info. geral (2ª a 5ª feira das 09:00-19:00 e à 6ª feira das 09:00-18:00)	e-mail + formulário online para info. geral	Gabinets do Cliente em 2 estações (dias úteis, das 8:30-19.30 h)	Tem informações no site sobre encerramento de estações, obras nas linhas, etc. (notícias) É sugerido no site que os utilizadores com mobilidade reduzida, que necessitem de utilizar as escadas mecânicas ou elevadores contactem previamente o METRO, para confirmar se os referidos equipamentos estão operacionais, por telefone ou através do gabinete de relações públicas

²⁴ Níveis 1 (mínimo) a 10 (máximo), de acordo com o verificador: <http://www.acesso.umic.pt/>, 2011

²⁵ Esquema que representa o conjunto das linhas que compõem uma determinada rede de TP

TST	http://www.tsuldotejo.pt/ Com informação sobre carreiras, horários, bilhetes, passes, mapas da rede, apoio ao cliente, etc	3,8	Tem pesquisa de horários, por origem/destino, com ligação directa				e-mail + formulário online para info. geral		Tem informações no site sobre alterações de serviços (notícias)
TT/SL	http://www.transtejo.pt/pt/homepage/index.html Com informação sobre horários e tarifários, linha de apoio ao cliente, planeamento da viagem, etc	5,1	Tem pesquisa de horários, por origem/destino, com ligação directa, online e através de instalação de aplicação		São fornecidos horários de bolso e, pontualmente, folhetos com informação adicional de utilidade para os utilizadores	Telefone info.geral	e-mail para info. geral	Gabinete de apoio localizado no Cais do Sodré (dias úteis das 08:00-19:45)	Todas as estações têm informação em papel e junto das salas de embarque em vitrines de informação
Fertagus	http://www.fertagus.pt/ Com informações sobre horários, tarifários, estações/interfaces, apoio ao cliente, diagrama da rede, simulador, etc	4,7	Tem pesquisa de tarifas e percursos, por origem/destino			Telefone info.geral Telefone serviço especial, solicitável com 48h de antecedência	e-mail + formulário online para info. geral	Estação do Pragal (dias úteis das 08:00-20:00, Sábados das 8:00-15:00 e Domingos/Ferriados 12:00-20:00)	
CP	www.cp.pt Com informação do n.º das informações e vendas, diagrama da rede, diagrama das linhas ²⁶ e informação sobre cada linha, como horários, tarifários, bilheteira, estações, etc	3,3	Pesquisa de percurso, horários e tarifas por O-D e tipo de serviço ferroviário	Consulta de horários e outras funcionalidades a partir do telemóvel – CP.mobi	Folheto SIM, disponível nas bilheteiras e no gabinete de apoio ao cliente	Telefone info.geral Telefone serviço especial ²⁷	e-mail para info. geral e-mail + formulário online para info. sobre mobilidade condicionada	Gabinete de apoio ao Cliente Atendimento nas Estações	

²⁶ Diagrama que representa a sequência de paragens de uma determinada linha/serviço de TP

²⁷ Serviço SIM - Serviço Integrado de Mobilidade, através de CALL CENTER específico, permitindo ajudar todo e qualquer CNE a planear a viagem oferecendo-lhe as melhores condições de conforto e segurança, quer no embarque quer no desembarque

Vimeca	http://www.vimeca.pt/ Com informação sobre, contactos, passes e bilhetes, carreiras, percursos, etc	4,4	Tem pesquisa de percursos (sem horário), por origem/destino			Telefone info.geral	e-mail para info. geral		Tem informações no site sobre alterações de serviços
Barraqueiro	http://www.barraqueirotransportes.pt Com informação sobre horários, mapa da rede, contactos, etc.	6,2					e-mail para info. geral		

QUADRO 1 – INFORMAÇÃO DISPONIBILIZADA PELOS OPERADORES

7.2. Perspetiva dos utilizadores

Com base nos dados recolhidos nos depoimentos e na sessão de consulta pública, verifica-se que as principais barreiras na preparação e planeamento da viagem na perspetiva dos utilizadores são as seguintes:

- Incumprimento das regras de acessibilidade nos sites de internet dos operadores, dificuldades de compreensão de algumas secções (com destaque para a de horários);
- Desajuste entre a informação dos sites de Internet e a realidade;
- Falhas de informação necessária aos utilizadores de mobilidade reduzida – informação sobre condições de acesso da pessoa com mobilidade reduzida (antes da viagem) e informação atualizada sobre equipamento de apoio disponível e respetivo grau de operacionalidade (antes e no início da viagem).

7.3. Medidas previstas

Com base nos dados recolhidos nos sites dos operadores referentes à informação sobre barreiras à preparação e planeamento da viagem verifica-se que apenas o METRO e a CP têm medidas previstas para o curto/médio prazo.

- **METRO**²⁸ - No âmbito da remodelação do site do METRO, estão em curso iniciativas para dotar/adaptar o site de algumas funcionalidades que permitam criar um certo grau de acessibilidade de navegação aos cidadãos com necessidades especiais;
- **CP** – No contexto da reformulação das funcionalidades do Site CP foi colocada uma ligação às homepages das principais associações de Clientes de Necessidades Especiais. Será ainda desenvolvida uma opção de perfil na inscrição do cliente na base de dados “myCP” para acessibilidades na área afeta aos CNE, No contexto físico das acessibilidades, as bilheteiras foram dotadas de autocolantes reportados a “Atendimento prioritário a Clientes de Necessidades Especiais – CNE”. Nesta área e a título de experiência piloto foi desenvolvida, em colaboração com a REFER, uma placa de sinalização alusiva ao local de embarque para CNE, a ser colocada nas plataformas das estações das linhas ferroviárias urbanas de Lisboa, prioritariamente na Linha do Sado e de Cascais (linhas-piloto).

²⁸ <http://www.metrolisboa.pt/Default.aspx?tabid=85>, 2011

PÁGINA EM BRANCO

8. Barreiras no acesso à rede

8.1. Perspetiva da CML

O acesso à rede é efetuado através de um percurso pedonal, que integra passeios e passagens de peões. Nesse sentido, o acesso à rede é condicionado pela perceção de segurança na Via Pública (medo de crime, de quedas ou de atropelamento), pelo ajuste entre os percursos convencionados e as linhas de desejo dos peões, e pelas condições de acessibilidade para todos nos vários elementos que constituem o percurso.

A Via Pública é uma das áreas operacionais do Plano de Acessibilidade Pedonal, e nesse âmbito são abordadas várias matérias que são questões chave para a acessibilidade da rede pedonal.

Não existem ainda dados exaustivos e rigorosos sobre as condições de acessibilidade em toda a via pública do Concelho. A CML está a proceder ao levantamento de zonas de intervenção prioritárias, quer na zona piloto (Levantamento piloto das condições de acessibilidade na via pública, 2012), quer na envolvente direta de escolas básicas de 1.º ciclo. O primeiro levantamento de interfaces foi realizado em Sete Rios (em 2012).

O levantamento das condições de acessibilidade na rede pedonal que serve a Interface de Sete Rios foi levado a cabo como caso de estudo e para poder alimentar assim que possível a programação de medidas e desenvolvimento de projetos e obra. Os dados recolhidos e expostos adiante a título exemplificativo não são extrapoláveis. Constituem, no entanto, um bom exemplo da perspetiva da CML (oferta) no acesso à rede de transportes.

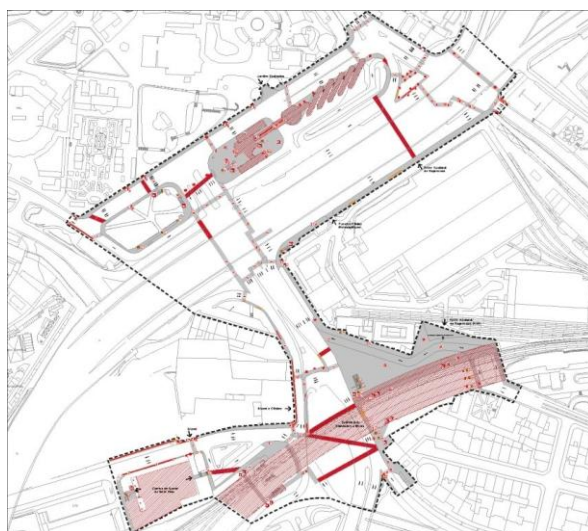


FIGURA 3 - ÁREA DO LEVANTAMENTO DAS CONDIÇÕES DE ACESSIBILIDADE NA INTERFACE DE SETE-RIOS (CML)

Os principais problemas encontrados foram:

- Nenhuma das 45 passarelas analisadas na área do levantamento cumpre os requisitos básicos das normas de acessibilidade;
- Ocorrência de situações de desfasamento acentuado entre as linhas de desejo do peão (que correspondem à ligação mais curta, cômoda, natural entre dois pontos de um percurso) e os circuitos definidos para esse efeito através de passagens de peões de superfície;
- Passeios de dimensões inferiores ao regulamentado em determinados troços da rede pedonal, problema que apesar de não ser generalizado na área do levantamento, é muito relevante, por serem adjacentes a vias rodoviárias com tráfego muito intenso;
- Prática reiterada de estacionamento ilegal sobre o passeio, em particular, nas ilhas com refúgio para peões;
- Existência de obstáculos verticais no passeio que se revelam problemáticos por quebrarem a linearidade e regularidade do canal de circulação pedonal e violarem as normas de acessibilidade;
- Existência de ressaltos no pavimento, que na maioria dos casos observados na área do levantamento se devem a restos de infraestruturas parcialmente removidas;
- Degradação da calçada, criando situações de perigo de queda para todos os peões, e descontinuidades na rede para os mais vulneráveis às barreiras à acessibilidade.

Principais conclusões:

- A rede de percursos pedonais da Interface de Sete-Rios não é acessível;
- Esta situação torna os transbordos menos seguros e apelativos, dificulta o acesso aos serviços de transporte público e prejudica a igualdade de oportunidades no acesso aos serviços de transporte.

8.2. Perspetiva dos utilizadores

A partir dos depoimentos dos utilizadores destaca-se, para toda a cidade:

- Descontinuidades na rede de percursos pedonais;
- Presença de barreiras físicas nos circuitos pedonais (ex: obstáculos no passeio e ressaltos nos lances);
- Pavimentos em mau estado de conservação;
- Falta de marcações específicas para cegos na via pública;
- Interrupção dos circuitos pedonais (com destaque para os circuitos de acesso ao TP) pelo estacionamento indevido;
- Medo de quedas no passeio e falta de tempo para atravessar passadeiras, sobretudo da parte de pessoas idosas;
- Insegurança nas ruas, sobretudo à noite.

8.3. Medidas previstas

Este trabalho foi desenvolvido na Área Operacional Via Pública.²⁹

²⁹ A CP informou que pretende enviar às Câmaras Municipais servidas pelo transporte ferroviário, nas quais se inclui a CML, uma carta de sensibilização para o cumprimento do DL 163/2006 de 8 de Agosto, no contexto do acesso à rede de transportes ferroviários.

PÁGINA EM BRANCO

9. Barreiras nas interfaces

9.1. Perspetiva dos operadores

A acessibilidade nas interfaces depende da acessibilidade de vários fatores, nomeadamente, da **informação ao passageiro** (tanto dos conteúdos, por ex., diagramas, como da forma pela qual estes são disponibilizados, por ex. informação escrita e sonora), **do apoio à orientação do passageiro** (por ex., piso tátil em átrios e plataformas), dos meios de ligação entre os espaços (por ex., acesso do exterior aos átrios da estação, e destes às plataformas), **dos postos de venda de bilhetes e dos canais de controlo, da existência de funcionários disponíveis para prestar apoio a passageiros com necessidades especiais, das instalações sanitárias, dos bancos e abrigos.**

- No caso da **informação ao passageiro**, verifica-se que apenas responderam ao inquérito os operadores CARRIS (não distinguindo autocarros e elétricos, já que as paragens são as mesmas), METRO e TT/SL.

Relativamente ao diagrama das linhas³⁰, enquanto que o METRO afirma ter diagrama das linhas em todas as estações³¹, a CARRIS afirma ter em cerca de 74% das paragens.

No que respeita ao diagrama da rede³², o METRO tem diagramas em todas as estações e a CARRIS apenas em 57%.

Quanto ao diagrama do sistema de transporte público, diagrama da envolvente urbana³³ e diagrama da rede de transportes na envolvente urbana, apenas o METRO disponibiliza o diagrama da envolvente urbana em todas as estações.

A planta de serviço de transporte público disponibilizada pela CARRIS apresenta algumas lacunas de informação, sendo insuficiente como diagrama do sistema de transporte público.

A TT/SL afirma ter o diagrama das linhas fluviais, informação sobre as interfaces respetivas e o sistema de coroas de transportes públicos³⁴ em todas as estações e o diagrama da rede de transportes na envolvente urbana³⁵ em duas estações (22% do

³⁰ Diagrama que representa a sequência de paragens de uma determinada linha/serviço de TP

³¹ De referir que aos diagramas das linhas do METRO em várias situações está a ser atribuída a função de sinalética direcional no acesso às plataformas, dificultando a rápida e clara apreensão pelo utilizador devido ao excesso de informação para o efeito.

³² Esquema que representa o conjunto das linhas que compõem uma determinada rede de TP

³³ Planta que representa a rede de arruamentos e os pontos de interesse da envolvente de uma determinada interface (estação/paragem) de TP

³⁴ Como o diagrama do sistema de transportes de Lisboa não continha informação sobre os interfaces, nomeadamente existência de parques de estacionamento, ciclovias e transporte adaptado a passageiros com mobilidade reduzida, a TT/SL adaptou o seu diagrama e disponibilizou aos seus passageiros essa informação.

³⁵ Planta que representa a rede de arruamentos e os pontos de interesse da envolvente de uma determinada interface (estação/paragem) de TP e ainda os corredores de circulação de TP e a localização de todas as paragens/estações existentes nessa envolvente

total), mais concretamente, em dois quiosques multimédia instalados, um no terminal do Cais do Sodré e outro no terminal do Barreiro, com informação sobre a envolvente urbana, transportes, preços, etc.

Relativamente à informação escrita e/ou sonora em tempo real sobre o tempo de espera até o próximo veículo, a CARRIS tem 17% de paragens com informação escrita³⁶ e a TT/SL refere ter informação escrita em todas as paragens (88%), exceto na estação de Porto Brandão, onde não existem *displays* informativos do próximo horário³⁷.

%	Diagramas				Indicação em tempo real sobre tempo espera do próximo veículo	
	Linhas	Rede	Sistema transportes públicos	Envolvente urbana	Escrita	Sonora
CARRIS	74	57	0		17	0
METRO	100		0	100	0	
TT/SL			100	22	88	

QUADRO 2 - - PERCENTAGEM DE PARAGENS/ESTAÇÕES COM INFORMAÇÃO, POR OPERADOR (2011, COM ATUALIZAÇÕES DA TT/SL EM 2013)

- Relativamente ao **apoio à orientação do passageiro**, dos operadores que responderam ao inquérito, relativamente às variáveis consideradas, nenhum tem qualquer tipo de informação adaptada a PDVis³⁸, exceto a TT/SL que dispõe de informação sonora (e visual), junto dos pontos de embarque e desembarque, sendo que se pode considerar um tipo de informação adaptada a PDVis. Refira-se ainda que também nenhum operador tem paragens/estações com pavimento táctil direcional. Deve notar-se que no caso das paragens na via pública a responsabilidade de colocação de pavimento táctil é da Câmara Municipal de Lisboa.

³⁶ A CARRIS refere que atualmente existem aplicações gratuitas para saber esta informação em tempo real e também o próprio serviço sms da CARRIS (pago)

³⁷ Quando o horário não pode ser realizado, existe também informação de voz através de sistema sonoro para a sala de embarque/navio.

³⁸ Pessoa com deficiência visual

- A existência de meios **mecânicos de comunicação vertical** é apenas pertinente para o METRO e para a REFER, ou seja, nas estações.

Os dados solicitados foram:

- O número de estações com escadas rolantes de acesso dos átrios às plataformas;
- O número de estações com elevadores de acesso dos átrios às plataformas;
- O número de estações com elevadores de acesso dos átrios ao exterior;
- O número de estações com escadas rolantes de acesso dos átrios ao exterior.

No caso da REFER a informação foi fornecida para cada estação, o que permite determinar, entre outros, o número de estações com elevadores de acesso dos átrios ao exterior e às plataformas. Dos dados enviados conclui-se que 50% das estações têm, simultaneamente, elevadores de acesso dos átrios ao exterior e dos átrios às plataformas³⁹.

No caso do METRO, a informação obtida não permite determinar o número de estações que têm simultaneamente acesso com elevadores dos átrios ao exterior e às plataformas. Porém, de acordo com o site do METRO⁴⁰ nas 52 estações (compreendendo 6 estações de correspondência entre linhas), existem 209 escadas mecânicas, 95 elevadores e 10 tapetes rolantes sendo 31 as estações com acessibilidade plena a clientes de mobilidade reduzida, das quais 4 são de correspondência entre as linhas do Metro, nomeadamente, Marquês de Pombal, São Sebastião, Saldanha e Alameda.

- Relativamente ao número total de **postos automáticos de venda de bilhetes**, verifica-se uma clara lacuna no caso dos operadores rodoviários (CARRIS e TST), na medida em que não existem postos automáticos de venda de bilhetes, mas apenas os quiosques, que só estão abertos em horário de expediente. Só nos casos de bilhética integrada é possível utilizar os postos dos outros operadores, tornando-se bastante incómodo para os utilizadores exclusivos dos operadores rodoviários, que têm de se deslocar a outras estações para esse fim⁴¹.

³⁹ Em relação ao grau de adaptação das estações à circulação por PCRod, a CP informou existirem na área de actuação da CP LISBOA 59 (cinquenta e nove) estações que possuem acessos com rampas, rampas elevatórias e/ou elevadores.

⁴⁰ <http://www.metrolisboa.pt/Default.aspx?tabid=85>

⁴¹ Refira-se que a existência da funcionalidade de carregamento de títulos de transporte na rede multibanco não substitui a existência de postos automáticos de venda de bilhetes, já que os postos automáticos permitem comprar pela primeira vez o título e carregar e o multibanco apenas permite carregar. Além disso existe ainda uma franja da população que não tem multibanco.

Dos operadores que têm postos automáticos de venda de bilhetes (TT/SL, METRO, Fertagus e CP) apenas a Fertagus refere que nenhum dos oito postos automáticos de venda de bilhetes de que dispõe é adaptado a PCRod⁴² e a PDVis.

A TT/SL afirma ter dezasseis postos automáticos, todos adaptados a PCRod mas nenhum adaptado a PDVis e consequentemente nenhum deles adaptado simultaneamente a ambos os grupos de utilizadores. Porém, destaca a presença constante de pessoal para apoio das PDVis na utilização dessas máquinas. Este operador forneceu ainda informação adicional sobre a existência de oito⁴³ postos de venda de bilhetes presenciais (não automáticos) adaptados a PCRod (rebaixados), entre os 31 postos de venda de bilhetes presenciais que dispõe no total, que também poderão ser utilizados pelas PDVis.

O METRO e a CP indicam ter todos os postos automáticos (266 e 47, respetivamente) adaptados a PCRod e a PDVis.

	Postos automáticos de vendas de bilhetes adaptados a PCRod	Postos automáticos de vendas de bilhetes adaptados a PDVis	Postos automáticos de vendas de bilhetes adaptados a PCRod e a PDVis
METRO	100		
CP	100		
Fertagus	0		
TT/SL	100	0	

QUADRO 3 - PERCENTAGEM DE POSTOS AUTOMÁTICOS DE VENDA DE BILHETES ADAPTADOS A PCROD E A PDVIS, POR OPERADOR (2011) (2011, COM ATUALIZAÇÕES DA TT/SL EM 2013)

Refira-se que a existência de postos automáticos e a sua adaptação aos utilizadores com necessidades especiais são fatores insuficientes quando o funcionamento é em si complexo. A diferença entre os vários tipos de postos por operador e a sua difícil compreensão quanto ao modo de utilização também são um fator de dificuldade de utilização.

- Quando questionados os diferentes operadores acerca da **existência ou não de pessoal de apoio aos passageiros nas estações**, tanto a TT/SL como o METRO responderam e referem ter pelo menos um funcionário disponível em todas as estações.

⁴² Pessoa com cadeira de rodas ou carrinho de bebé

⁴³ Nove, desde Setembro de 2011.

- Quanto aos dados referentes aos **canais de acesso às plataformas**, que não se aplicam aos operadores CARRIS e TST, os mesmos são comparáveis no caso dos restantes operadores.

O METRO afirma que 14% do total de canais de acesso estão adaptados a PCRod⁴⁴ e a PDVis. No caso CP 9% são adaptados tanto a PCRod como a PDVis, enquanto que na Fertagus 100% dos canais são adaptados a PCRod mas nenhum a PDVis.

A TT/SL refere que fornece em 100% das salas de embarque condições de acessibilidade a PCRod e PDVis, isto é, nenhum cliente com essas características fica barrado à utilização do transporte, tendo no mínimo um canal de acesso mais largo para facilitar o seu acesso.

	Canais de acesso adaptados a PCRod	Canais de acesso adaptados a PDVis	Canais de acesso adaptados a PCRod e a PDVis
METRO	14		
CP	9		
Fertagus	100	0	
TT/SL	100		

QUADRO 4 - PERCENTAGEM DE CANAIS DE ACESSO ADAPTADOS A PCROD E A PDVIS, POR OPERADOR (2011) (2011, COM ATUALIZAÇÕES DA TT/SL EM 2013)

- No caso das **instalações sanitárias**, apenas a TT/SL afirmou disponibilizar instalações sanitárias, bem como instalações sanitárias adaptadas a PCRod em todas as estações.

O METRO indicou que apenas uma das 50 estações tem instalações sanitárias para o público e que a mesma está adaptada a PCRod.

A REFER referiu que 56% das estações (Fertagus e CP) têm instalações sanitárias para o público, das quais todas estão adaptadas a PCRod.

- Questionaram-se os operadores rodoviários acerca da existência de **abrigo**s nas paragens situadas no concelho de Lisboa. No caso da CARRIS 85% das paragens têm abrigo e no da TST apenas 22%.
- Relativamente à existência de **assentos nas paragens/estações**, apenas a TST, a TT/SL, o METRO e a REFER forneceram dados, dos quais se conclui que a TT/SL e o METRO têm bancos em todas as estações, a REFER tem bancos em 94% e a TST em 22%.

No caso das paragens da CARRIS estima-se que cerca de 85%⁴⁵ das paragens têm abrigos e cerca de 80% tem abrigos com bancos.

⁴⁴ Pessoa com cadeira de rodas ou carrinho de bebé

⁴⁵ Este valor foi pedido formalmente à Direção Municipal de Ambiente Urbano da CML, em 2011, que referiu não ter em concreto o n.º de abrigos com bancos. O valor utilizado corresponde a uma estimativa informal fornecida pelos serviços da CML (DMMT).

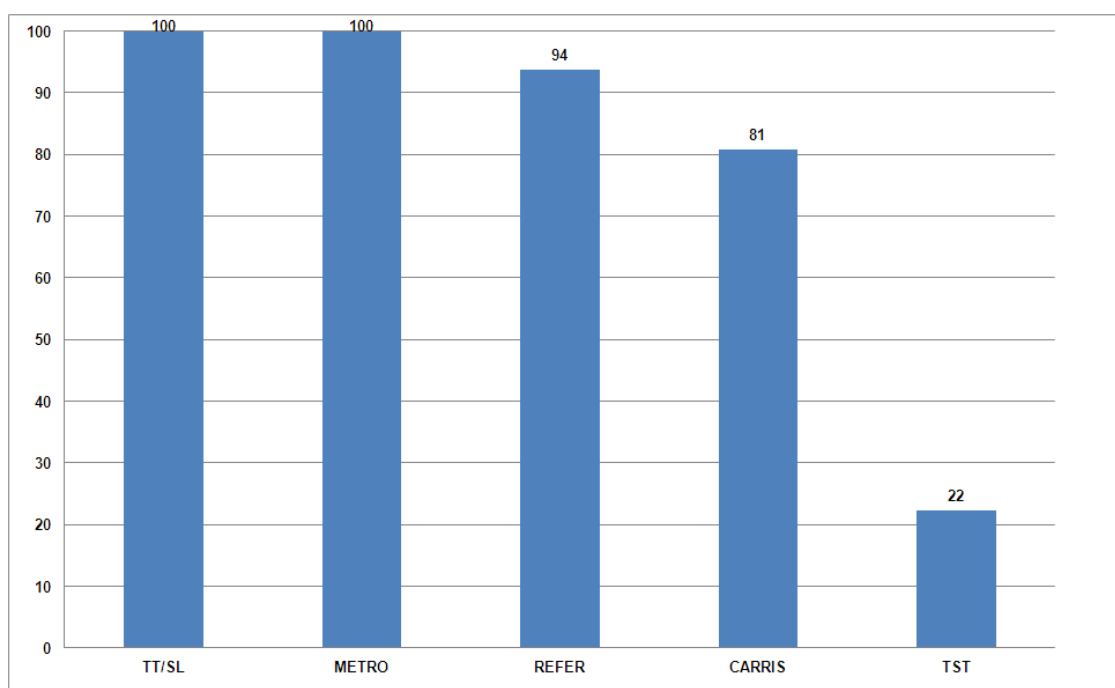


GRÁFICO 1 – PERCENTAGEM DE PARAGENS/ESTAÇÕES COM BANCOS, POR OPERADOR (2011)

9.2. Perspetiva dos utilizadores

A partir dos depoimentos dos utilizadores destaca-se:

- Má conceção das estações mais recentes (pavimento escorregadio, acústica desfavorável devido à amplitude excessiva dos espaços, etc.);
- Existência de barreiras arquitetónicas nas estações e interfaces (falta de condições para acesso em cadeira de rodas às plataformas);
- Inadequação das máquinas de venda de bilhetes às pessoas com mobilidade reduzida, em particular PCRod⁴⁶: altura dos ecrãs (sobretudo os táteis) e/ou teclados, e restantes pontos necessários à operação da máquina, nomeadamente o ponto de contacto do cartão, entrada de dinheiro, etc;
- Posto de venda de bilhetes com atendimento ao público que também não são plenamente acessíveis, mesmo nas estações mais recentes;
- Apesar da existência de pórticos acessíveis a PCRod, ainda é necessário, no caso das estações da TT/SL, pedir previamente a um funcionário e, no caso da CP, apesar de ser apenas necessário acionar um botão para a abertura de portas, a validação do título de transporte é posterior e se este título não for válido, as portas de trás fecham (por

⁴⁶ Pessoa com cadeira de rodas ou carrinho de bebé

temporizador) e o passageiro fica preso dentro do pórtico, sendo que não tem nenhum botão para desbloquear esta situação. Além disso o botão para a abertura de portas do pórtico não está devidamente sinalizado. Adicionalmente as estações (CP) ficam, nalguns casos, sem pessoal da CP ou seguranças à noite, pelo que esta situação pode ser complicada caso alguém fique preso;

- Perigosidade das rampas existentes nas plataformas de algumas estações para PDVis⁴⁷;
- Falta de avisos sonoros nos elevadores e paragens de autocarro (sobre o próximo veículo) e de marcações específicas para cegos nas plataformas;
- Falta de instalações sanitárias e barreiras no acesso às mesmas;
- Avarias frequentes e demoras na reparação de elevadores (e escadas rolantes) e insalubridade na envolvente das estações;
- Encerramento ao fim de semana de átrios de algumas estações, implicando maiores deslocações a pé;
- Afastamento entre pontos de paragem de diferentes serviços de transporte e deficiência nas condições para o transbordo;
- Más condições físicas das paragens;
- Falta de abrigos e de bancos nas paragens (queixas sobretudo dos idosos que têm dificuldade em esperar de pé pelo transporte).

9.3. Medidas previstas

Com base nos dados recolhidos nos sites dos operadores referentes a barreiras nas estações e paragens verifica-se que a CARRIS, o METRO, a TST e a TT/SL têm medidas previstas para o curto/médio prazo.

CARRIS⁴⁸:

- Lançamento do portal online de carregamento de títulos de transporte;

METRO⁴⁹:

- Sistema de encaminhamento de pessoas com deficiência visual, através da instalação de vários tipos de informação:

⁴⁷ Pessoa com deficiência visual

⁴⁸ Enviado por e-mail pela CARRIS, 2013

⁴⁹ <http://www.metrolisboa.pt/Default.aspx?tabid=85>, 2011

- a) Linha-Guia desde o fim da escada de um dos acessos à superfície até à linha de segurança ao longo do bordo dos cais (para as estações existentes), sob a forma de pavimentos coláveis;
- b) Instalação de painéis com indicações de orientação em relevo e em Braille;
- c) Instalação, nas futuras estações, do sistema de encaminhamento em ladrilhos cerâmicos.
- Programa de adaptação/remodelação de 14 estações⁵⁰, com inserção de elevadores e instalações sanitárias para pessoas com deficiência;
- Todas as estações em construção, em fase de projeto ou alvo de obras de remodelação e ampliação (linha Verde) estarão equipadas com elevadores, com sinalética tátil no pavimento e instalações sanitárias adequadas.

TST⁵¹:

- A TST está a implementar, com o apoio do IMTT, uma tecnologia que consiste na instalação de painéis eletrónicos de informação nas principais paragens da rede. Estes painéis prestam informação sobre os próximos destinos e tempos previstos de chegada à paragem, permitindo também efetuar a leitura de cartões Lisboa Viva. Para além disso, e com o intuito de contemplar as necessidades dos invisuais, este sistema dispõe de um dispositivo portátil que, ao ser acionado, emite um aviso sonoro, dando a informação contida no painel;
- Será, ainda, implementado um sistema sonoro para o exterior que permite prestar informações aos passageiros na paragem, indicando o destino da viatura.

TT/SL⁵²:

- Em termos estratégicos a TT/SL está a estudar uma parceria para acessibilidade com a Câmara do Seixal para a implementação de um sistema de encaminhamento para cegos e pessoas com baixa visão (normalizado), e logo que exista oportunidade irá ser implementado nos terminais.

⁵⁰ Plano Nacional para a Promoção da Acessibilidade

⁵¹ <http://www.tsuldotejo.pt/?page=tst&sub=4&idioma=1#>, 2011

⁵² TT/SL, via e-mail (2011, actualizado em 2013)

10. Barreiras no acesso ao veículo

10.1. Perspetiva dos operadores

As discontinuidades encontradas no acesso ao veículo podem ser eliminadas ou minoradas através de **veículos de piso rebaixado e com rampas** (no caso dos autocarros e dos elétricos), de **plataformas de nível, plataformas elevatórias ou rampas nas estações** (no caso dos veículos ferroviários), ou de **rampas entre os barcos e os cais de acostagem flutuantes** (no caso dos operadores fluviais).

- Dos operadores que operam na plataforma rodoviária, CARRIS e TST, verifica-se que 90% da frota de autocarros da CARRIS e 31% da frota da TST têm **piso rebaixado**. No caso dos elétricos da CARRIS, apenas 18% tem **piso rebaixado**, nomeadamente a frota de elétricos modernos que fazem a carreira 15E (Praça da Figueira-Algés).
- A frota de autocarros da CARRIS tem cerca de 47% dos **veículos com rampa**, sendo que 17% têm **rampa automática** e 29% têm **rampa manual** e nenhum dos elétricos tem **rampa automática ou manual**. Quanto à TST cerca de 37% dos veículos têm **rampa**, sendo que 6% têm **rampa automática** e 31% têm **rampa manual**.

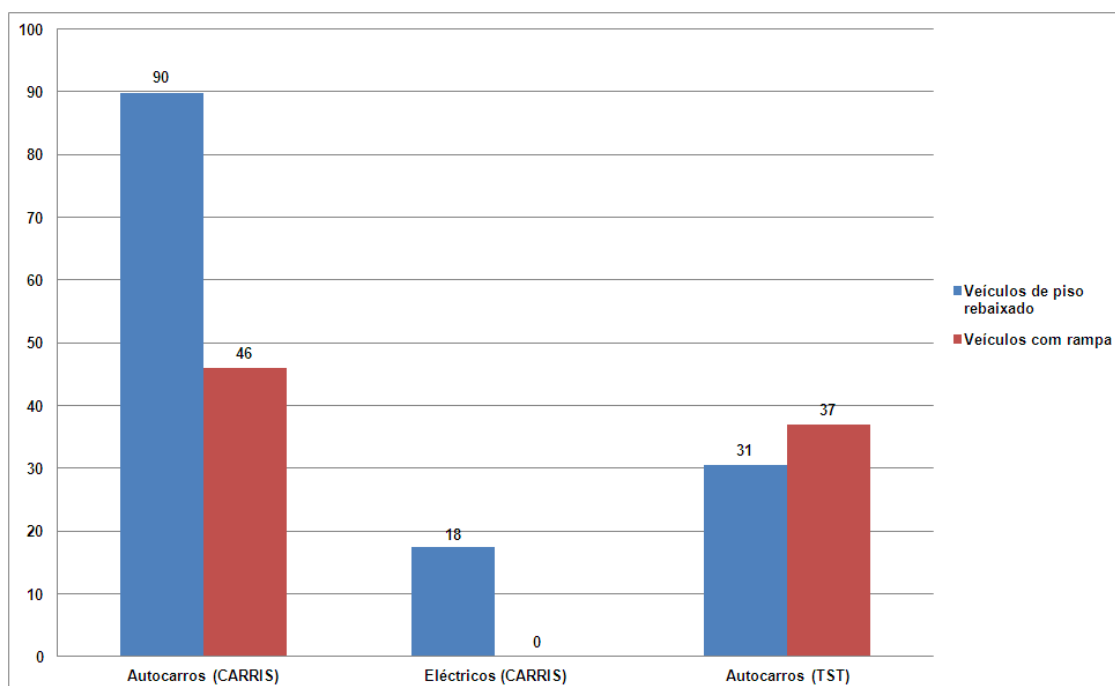


GRÁFICO 2 – PERCENTAGEM DE VEÍCULOS COM PISO REBAIXADO E DE VEÍCULOS COM RAMPA, POR OPERADOR (2011)

- Quanto à existência de paragens com **plataformas ao nível dos pisos dos veículos**, dos operadores rodoviários apenas respondeu a CARRIS, referindo que tem 14 paragens (não chega a 1%) com este tipo de plataformas. Refira-se que esta situação acontece só nas paragens que servem a carreira n.º 15E (Praça da Figueira-Algés) e mesmo assim, não em todas.

Dos operadores ferroviários, apenas se obteve resposta do METRO, indicando que não tem este tipo de plataformas, com os cais a ficarem ligeiramente abaixo das portas dos veículos.

- Por fim, relativamente à **existência de rampas de acesso da plataforma ao veículo**, o METRO afirma não ter este tipo de plataformas. A TT/SL refere ter este tipo de plataformas em todas as estações (9) e em toda a frota de navios, ou seja, rampas de acesso entre a estação e o pontão e rampas de acesso entre o navio e o pontão.

A CP refere existirem na área de atuação da CP LISBOA 21 (vinte e uma) estações com rampas portáteis de auxílio no embarque e/ou desembarque de cadeiras de rodas (inclusive elétricas) e dispor de material circulante que foi adaptado com uma rampa de acesso integrada no mesmo, obrigando a uma redefinição do layout interno desse material para libertar mais espaço para a circulação do equipamento utilizado pelo CNE⁵³.

10.2. Perspetiva dos utilizadores

Os depoimentos dos utilizadores destacaram as seguintes questões:

- Perturbações na circulação do TP (com destaque para a impossibilidade de acostagem dos autocarros às paragens) devido ao estacionamento abusivo;
- Falta de rampas em alguns autocarros;
- Falta de pegas para apoio à entrada e saída dos autocarros;
- Desnível entre plataforma e piso dos veículos;
- No caso dos autocarros com rampa automática, muitas vezes o passeio ou é alto demais ou baixo demais, como por exemplo as paragens da 2ª circular (o passeio é demasiado alto), tornando difícil mesmo a abertura da própria rampa;
- Apesar de haver passeios ao nível dos elétricos da carreira 15E, estes mantêm um espaço entre si e os veículos, tornando impossível do acesso, por exemplo a PCRod⁵⁴;
- Inacessibilidade dos elétricos antigos;

⁵³ O projeto de remodelação do referido material ganhou, em 2010, um Prémio Acessibilidade aos Transportes atribuído pelo IMTT. A CP referiu ainda disponibilizar, através pedido pelo Serviço SIM, funcionários para apoiar o embarque ou desembarque de qualquer CNE.

⁵⁴ Pessoa com cadeira de rodas ou carrinho de bebé

- Indisponibilidade de algum pessoal de bordo para facilitar o acesso das pessoas de mobilidade reduzida;
- Indisponibilidade de outros passageiros para lidar com as exigências do acesso das pessoas de mobilidade reduzida;
- Desfasamento entre cais e comboio, no caso do Metropolitano de Lisboa, mesmo nas estações mais recentes;
- Nos comboios antigos da Linha de Sintra ainda tem de se requisitar rampa nas bilheteiras (caso a estação permita);
- A Linha de Cascais tornou-se recentemente praticamente inacessível por remoção das rampas fixas. Além disso as estações e os comboios estão em péssimas condições;
- Na Linha da Azambuja alguns comboios têm o símbolo de acessíveis, outros não. No entanto os que têm na prática não são porque a inclinação das rampas é bastante superior ao recomendável;
- A Fertagus não tem rampas de acesso em toda a sua frota, sendo a única forma de acesso o pedido formal de assistência, recorrendo a pranchas de transferência, não sendo minimamente seguras;

10.3. Medidas previstas

Com base nos dados recolhidos nos sites dos operadores referentes às barreiras no acesso ao veículo verifica-se que apenas a CARRIS, o METRO e a CP têm medidas previstas para o curto/médio prazo.

CARRIS⁵⁵:

- Em 2013 está prevista a realização de uma campanha de “boas práticas” com vista à prática de civismo.

METRO⁵⁶:

- Encontra-se em fase de estudo, com apoio do INR e ACAPO, um programa para instalação de palas de borracha para deteção por bengala do intervalo entre carruagens.

CP

- No âmbito do Conselho Consultivo para os CNE, será constituído um grupo de trabalho, com a colaboração da REFER, para elaborar uma proposta sobre sinalização nas plataformas das estações dos locais de embarque de cadeiras de rodas.

⁵⁵ Enviado por e-mail pela CARRIS, 2013

⁵⁶ Fonte: <http://www.metrolisboa.pt/Default.aspx?tabid=85>, 2011

PÁGINA EM BRANCO

11. Barreiras dentro do veículo

11.1. Perspetiva dos operadores

A acessibilidade no interior do veículo depende, nomeadamente, da **existência de informação** ao passageiro (tanto dos conteúdos, por ex., diagramas, como da forma pela qual estes são disponibilizados, por ex. informação escrita e sonora), **da existência de lugares adaptados a passageiros em cadeira de rodas, e da reserva de lugares para deficientes físicos, grávidas e acompanhantes de crianças de colo, bem como da acessibilidade das instalações sanitárias**, quando existam (dentro do veículo).

- No caso da **informação ao passageiro**, os operadores ferroviários - METRO, Fertagus e CP – afirmam que todos os veículos têm diagrama das linhas, diagrama da rede⁵⁷ e indicação escrita e sonora da próxima paragem em tempo real. Nos operadores rodoviários, a TST refere não ter diagrama das linhas, nem diagrama da rede no interior do veículo, mas afirma ter indicação escrita e sonora da próxima paragem em tempo real, e a CARRIS afirma que toda a frota de autocarros tem diagrama da rede, 5% tem diagrama da linha⁵⁸, e 17% tem indicação escrita e sonora da próxima paragem em tempo real e que 18% da frota de elétricos tem diagrama das linhas, diagrama da rede e indicação escrita e sonora da próxima paragem em tempo real⁵⁹.

A TT/SL afirma dispor de avisos sonoros⁶⁰ em todos os barcos sobre a próxima paragem. Porém, como esta informação tem uma função diferente para este operador, os respetivos dados não foram incluídos no diagrama seguinte, que sintetiza a informação recolhida para os restantes operadores.

⁵⁷ Esquema que representa o conjunto das linhas que compõem uma determinada rede de TP

⁵⁸ Diagrama que representa a sequência de paragens de uma determinada linha/serviço de TP

⁵⁹ Refira-se que no caso da TT/SL não se justifica o diagrama da linha visto que os respetivos serviços têm apenas um ponto de partida e um ponto de chegada (com exceção da linha Belém-Trafaria, em que alguns serviços fazem uma paragem intermédia em Porto-Brandão), nem do, dado que a estrutura das respetivas linhas não suscita a utilização conjunta de vários serviços numa mesma deslocação.

⁶⁰ Para efeitos da elaboração deste relatório, considerou-se dispensável a prestação de informação escrita em tempo real sobre a próxima paragem, dado o tipo de ligação estabelecida nos serviços de transporte fluvial, normalmente, sem paragens intermédias.

Saliente-se que nenhum operador disponibiliza diagramas em formato acessível a PDVis⁶¹.

%	Diagramas		Indicação em tempo real sobre tempo espera do próximo veículo	
	Linhas	Rede	Escrita	Sonora
CARRIS (autocarros)	5	100	17	
CARRIS (elétricos)	18			
TST	0		100	
METRO	100			
CP				
Fertagus				

QUADRO 5 PERCENTAGEM DE VEÍCULOS, POR OPERADOR, COM DIAGRAMA DAS LINHAS, DIAGRAMA DA REDE E INDICAÇÃO ESCRITA E SONORA DA PRÓXIMA PARAGEM EM TEMPO REAL, EM 2011

- Relativamente ao número de veículos com **lugares adaptados a PCRod**⁶², a Fertagus afirma que todos veículos têm dois lugares, a CP que 65% têm três ou mais, a TT/SL que 36% e 6% têm, respetivamente, dois lugares e três ou mais, a CARRIS que 43% têm um lugar e a TST que 6% têm dois lugares. No caso do METRO, nenhum veículo dispõe de lugares adaptados.
- Quanto aos **lugares reservados a DAGrav**⁶³, todos os veículos de todos os operadores têm três ou mais lugares, exceto 1 barco da TT/SL que tem dois lugares reservados.⁶⁴
- Quanto aos **lugares adaptados a DAGrav**⁶⁵, apenas a CARRIS dispõe na sua frota de autocarros de veículos com lugares desse tipo, num total de 22% de veículos com um lugar adaptado e de 16% com três ou mais.
- No caso das **instalações sanitárias** no interior dos veículos, apenas a TT/SL afirma disponibilizá-las em toda a frota, tendo 14 veículos com instalações adaptadas a PCRod.

⁶¹ Pessoa com deficiência visual

⁶² Pessoa com cadeira de rodas ou carrinho de bebé

⁶³ Pessoa com Deficiência Motora, acompanhantes de crianças de colo, grávidas

⁶⁴ Refira-se ainda que na TT/SL todos os passageiros têm lugares sentados, isto é, ninguém circula em pé ou tem de dar lugar a outra pessoa, não sendo portanto comparável com outros serviços de transporte. Existem também lugares que não têm cadeiras à frente permitindo também um melhor conforto dos passageiros.

⁶⁵ Recorda-se que por lugar adaptado a DAGrav entende-se, por exemplo, lugares mais largos.

11.2. Perspetiva dos utilizadores

Os depoimentos dos utilizadores destacam:

- Falta de avisos nos autocarros (sobre a próxima paragem);
- Existência de degraus no interior dos veículos;
- Corredores de largura insuficiente para a circulação de pessoas de mobilidade condicionada;
- Desrespeito pelos lugares reservados, por parte dos outros passageiros;
- Falta de apoios para os utentes se segurarem no interior do veículo;
- Escassez (ou inexistência) de lugares sobretudo para as pessoas com mobilidade condicionada. Por exemplo os barcos antigos da TT/SL não têm zonas reservadas para cadeiras de rodas, sendo necessário as cadeiras permanecerem em frente à porta fora de serviço; o Metropolitano de Lisboa também não tem zonas para cadeiras de rodas nem lugares reservados a pessoas com mobilidade condicionada;
- Praticamente impossível manobrar cadeiras de rodas no interior de alguns comboios da CP; Nos comboios da Fertagus mos lugares reservados são praticamente impossíveis de usar;
- Dificuldade de acomodação dos cães-guia nos veículos (bancos fechados por baixo);
- Condução agressiva e arranques bruscos (antes das pessoas se sentarem) por parte dos motoristas da CARRIS;
- Falta de autoridade dos motoristas na gestão de conflitos entre passageiros ou com passageiros.

11.3. Medidas previstas

Com base nos dados recolhidos nos sites dos operadores referentes às barreiras dentro do veículo verifica-se que apenas o METRO e a TST têm medidas previstas para o curto/médio prazo.

METRO⁶⁶: Estudo de um dispositivo experimental para fixação de cadeiras de rodas nos comboios – uma cadeira por carruagem motora (em fase de receção dos componentes para execução do protótipo).

TST⁶⁷: No interior das viaturas será também implementado um sistema sonoro, permitindo a informação de aproximação de uma determinada paragem e, futuramente, horas previstas de chegada ao destino.

⁶⁶ Fonte: <http://www.metrolisboa.pt/Default.aspx?tabid=85>

⁶⁷ Fonte: <http://www.tsuldotejo.pt/?page=tst&sub=4&idioma=1#>, 2011

PÁGINA EM BRANCO

12. Barreiras depois da viagem

12.1. Perspetiva dos operadores

É importante que o passageiro possa, depois da viagem, apresentar reclamações ou fazer sugestões para melhoria do serviço. Para esse efeito deve assegurar-se a acessibilidade dos meios, no seu conjunto (atendimento presencial, e-mail, telefone, etc.), bem como a informação sobre os meios disponíveis.

A informação recolhida é de 2011, com atualizações fornecidas pela CARRIS, CP e TT/SL em 2013.

Operadores	Suporte da informação				Contactos			Observações
	Internet computador		Terminais móveis (internet e aplicações)	Papel (Folhetos/Mapas)	Telefone	e-mail	Atendimento ao público	
	Endereço e conteúdos do site	Acessível a PDVis ⁶⁸						
CARRIS	http://www.carris.pt Com informação para apoio ao cliente, sobre sugestões e reclamações, perdidos e achados, etc	5,2			Telefones (Provedor do cliente – reclamações/sugestões; Passes perdidos e objectos perdidos)	e-mail de apoio ao cliente e e-mail de sugestões e reclamações	2 lojas mob (dias úteis, das 9:00-17:00 h) Reclamações/sugestões em 2 Gabinetes de Apoio ao Cliente, em 4 Estações ou em qualquer Posto de Venda Objectos Perdidos: num posto da PSP (dias úteis, das 9:00-12.30/14-16:00 h)	O Provedor do Cliente existe para resolver quaisquer anomalias que surjam na prestação de serviços da CARRIS (reclamações, queixas e sugestões apresentadas pelos Clientes e assegura as respostas adequadas, em tempo útil e oportuno.
METRO	http://www.metrolisboa.pt/ Com informação para apoio ao cliente, número call centre, sugestões e reclamações, perdidos e achados, etc	2,9			Telefones (Call Center; Perdidos e achados): 2ª a 5ª feira das 09:00-19:00 e à 6ª feira das 09:00-18:00	e-mail + formulário online para informações, sugestões e reclamações e perdidos e achados	Gabinetes do Cliente (também para perdidos e achados), em 2 estações (dias úteis, das 8:30-19.30 h) Sugestões e reclamações: qualquer posto de atendimento nas estações: impresso de atendimento ou livro de reclamações	
TST	http://www.tsuldotejo.pt/ Com informação para apoio ao cliente	3,8			Telefone	e-mail + formulário online para sugestões e reclamações		

⁶⁸ Níveis 1 (mínimo) a 10 (máximo), de acordo com o verificador: <http://www.acesso.umic.pt/>, 2011

TT/SL	http://www.transtejo.pt/pt/homepage/index.html Com informação sobre contactos, linha de apoio ao cliente, etc	5,1		São fornecidos horários de bolso e pontualmente folhetos com informação adicional de utilidade para os utilizadores	Telefone Apoio ao Cliente	e-mail	Gabinete de apoio localizado no Cais do Sodré (dias úteis das 08:00-19:45)	Todas as estações têm informação em papel e junto das salas de embarque em vitrines de informação
Fertagus	http://www.fertagus.pt/ Com informações sobre contactos, apoio ao cliente, sugestões, reclamações, etc	4,7			Telefone Apoio ao Cliente	e-mail + formulário online para reclamações	Atendimento ao público numa Estação (dias úteis das 08:00-20:00, Sábados das 8:00-15:00 e Domingos/Feriados 12:00-20:00)	Sugerem feedback relativamente à acessibilidade ao site
CP	www.cp.pt com a informação do nº de informações e vendas (call center), contacto do Conselheiro para o Cliente com Necessidades Especiais (CCNE) , perdidos e achados, etc	3,3	Formulário online para reclamações e propostas de solução para a mobilidade condicionada	Sugestões e reclamações - formulário e livros de reclamações disponíveis nas estações e pontos de venda	Telefones (Call Center; Perdidos e achados)	Formulário online para sugestões e reclamações e-mail para clientes com necessidades especiais + formulário online para reclamações e propostas de solução para a mobilidade condicionada	Gabinete de apoio ao Cliente (também para perdidos e achados), Provedor do Cliente e Conselheiro para o Cliente com Necessidades Especiais Sugestões e reclamações - formulário e livros de reclamações disponíveis nas estações e pontos de venda	A CP agrega na sua estrutura funcional o Conselheiro para o Cliente com Necessidades Especiais, que promove a resolução de questões no âmbito das acessibilidades ⁶⁹
Vimeca	http://www.vimeca.pt/ Com informação sobre contactos, apoio ao cliente, etc	4,4			Telefones (Apoio ao Cliente; Perdidos e achados ⁷⁰)	e-mail + formulário online para sugestões		

⁶⁹ A política da CP, no âmbito da gestão de reclamações, determina que uma reclamação devida à prestação do serviço ao CNE é tratada prioritariamente e sempre avaliada na perspectiva de melhoria contínua para que, em caso de possibilidade, seja redefinido o serviço de apoio e transporte de acordo com indicações previamente recolhidas junto do Conselheiro para o Cliente de Necessidades Especiais

⁷⁰ Obtido através das perguntas mais frequentes

Barraqueiro	http://www.barraqueirotranportes.pt Com informações sobre contactos, opinião dos utentes, reclamações, etc	6,2				e-mail + formulário online para reclamações		
-------------	---	-----	--	--	--	---	--	--

QUADRO 6 – MEIOS DISPONIBILIZADOS PELOS OPERADORES PARA RECEBEREM INFORMAÇÃO POR PARTE DOS PASSAGEIROS

12.2. Perspetiva dos utilizadores

Os depoimentos dos utilizadores apontam sobretudo para a existência de mau funcionamento do sistema de gestão de reclamações (após a viagem) quando motivadas pelo mau funcionamento de equipamentos de apoio ao acesso das pessoas de mobilidade reduzida.

12.3. Medidas previstas

Com base nos sites dos operadores referentes às barreiras depois da viagem não foram identificadas medidas previstas para o curto/médio prazo.

PÁGINA EM BRANCO

13. Fatores transversais

13.1. Perspetiva geral da rede

A acessibilidade da rede de transporte público depende, ainda, de um conjunto de fatores mais globais, nomeadamente: características do suporte dos títulos de viagem, número de transbordos necessário para realização das deslocações, frequência dos serviços de transporte e respetiva cobertura geográfica e horária, interação entre autoridade e utentes, atitude dos operadores (nomeadamente dos seus responsáveis chave) face às questões da acessibilidade, integração da acessibilidade na política de transporte público e nos planos de formação dos colaboradores das organizações do sistema.

Como referido anteriormente, o NAP promoveu juntamente com representantes dos operadores, gestores de infraestrutura, utilizadores e do regulador um processo de auto-avaliação da rede de transporte público no concelho de Lisboa, no âmbito do Projeto Europeu Mediate, com a empresa Tis.pt.

Neste capítulo apenas se consideram as medidas transversais, já que as restantes medidas já foram consideradas anteriormente.

Baseada nos modelos de gestão de qualidade, a ferramenta aplica o conceito de níveis de desenvolvimento a um conjunto de módulos de política:

1. Grupos de utentes, 2. Liderança, 3. Políticas e Documentos Orientadores, 4. Meios e Pessoas, 5. Veículos e Ambiente Envolvente, 6. Informação e Bilhética, 7. Formação e Educação, 8. Viagem Contínua, 9. Avaliação.

O nível de desenvolvimento traduz o ponto de vista do avaliador acerca do desempenho do sistema em relação a cada um dos módulos de política e é aferido de acordo com a perceção sobre a forma como os assuntos da acessibilidade são abordados na resolução de um conjunto de questões-chave referentes a cada um dos módulos de política.

O quadro seguinte apresenta os níveis de desenvolvimento considerados no processo de avaliação, caracterizando o tipo de desempenho associado a cada nível e o correspondente tipo abordagem na resolução das respetivas questões-chave.

Nível	Tipo de desempenho do sistema	Tipo de abordagem na resolução das questões-chave
1	“Bombeiro” Intervimos se houver fogo – desde que necessário e só onde for preciso.	Ad-hoc – Os assuntos da acessibilidade são normalmente incluídos em projectos específicos como resposta a uma necessidade ou iniciativa específica.
2	“Robinson Crusoe” Fazemos o nosso trabalho o melhor que podemos (sem ter conhecimento do que os outros andam a fazer).	Isolada – Os assuntos da acessibilidade são abordados sistematicamente, mas limitados a grupos específicos da população, elementos da cadeia de transporte ou partes do sistema de transporte.
3	“Orientada para o Sistema” Procuramos otimizar a acessibilidade dos transportes públicos e cooperamos com os diversos parceiros.	Orientada – Os assuntos da acessibilidade são incluídos em iniciativas considerando grupos da população e/ou elementos da cadeia de transporte de forma sistemática através de todos os estádios da política (planeamento, acção, monitorização e avaliação).
4	“Equipa-vencedora” A acessibilidade aos transportes públicos é uma tarefa constante; Estamos continuamente à procura da melhoria e a cooperar com parceiros estratégicos.	Integrada – A acessibilidade é tida em conta para todos os grupos da população, todos os elementos da cadeia de transporte e em todos os estádios da política (planeamento, acção, monitorização e avaliação).

QUADRO 7 - NÍVEIS DE DESENVOLVIMENTO NO PROCESSO DE AVALIAÇÃO

O quadro seguinte identifica para cada módulo de política as questões-chave consideradas no processo de auto-avaliação da rede de transporte público e os níveis de desenvolvimento da rede de transporte público que traduzem o desempenho do sistema na abordagem dessas questões-chave.

Módulo de Política	Questões-chave consideradas	Abordagem
1. Grupos de utentes	Como é que a autoridade de transportes tem conhecimento sobre quais são as necessidades das pessoas idosas e com mobilidade reduzida? Como é que a autoridade, é informada da satisfação em geral dos clientes nos transportes públicos? De que forma os passageiros podem apresentar reclamações sobre o serviço de transporte público?	Isolada
2. Liderança	Qual o impacto que indivíduos-chave (políticos e autoridades) têm no processo de tomada de decisão em matéria da acessibilidade aos transportes públicos? Qual é a atitude geral dos indivíduos-chave relativamente às questões de acessibilidade?	Isolada
3. Políticas e Documentos Orientadores	Qual é o estado das questões de acessibilidade no âmbito da política de transportes públicos? Qual é o papel das orientações nacionais e diretivas para a política local de acessibilidade?	Isolada
4. Meios e Pessoas	Como está organizado o financiamento das medidas de acessibilidade? Por quem é preparada e implementada a política da acessibilidade?	Ad-hoc
5. Formação e Educação	Os programas de formação dos colaboradores abordam o tema de pessoas portadoras de deficiência? Existe formação específica na área do sistema de transportes para idosos e pessoas portadoras de deficiência que os ajude a deslocarem-se a movimentarem-se com maior facilidade?	Ad-hoc
6. Avaliação	As avaliações e planos de ação são realizados regularmente? Qual é o objetivo geral das recomendações?	Ad-hoc

QUADRO 8 - QUESTÕES-CHAVE NO PROCESSO DE AUTO-AVALIAÇÃO

13.2. Perspetiva dos utilizadores

Os depoimentos dos utilizadores apontam para:

- Inexistência de suporte comum para vários títulos de viagem dos diferentes operadores e pouca resistência material do suporte existente;
- Excesso de transbordos e alteração arbitrária de percursos muito utilizados por pessoas com mobilidade reduzida;
- Rigidez de horários (e marcações) do serviço de transporte adaptado;
- Inexistência de serviço turístico adaptado;
- Perceção de Insegurança (medo do crime nas ruas e no interior dos veículos);
- Insuficiente cobertura geográfica e horária;
- Baixa frequência nalguns serviços de transporte.

13.3. Desafios gerais do sistema

Ainda no âmbito do processo de auto-avaliação da rede de transporte público no concelho de Lisboa, foram identificadas como importante e suscetíveis de desencadear a eliminação das barreiras à acessibilidade emanadas de cada um dos módulos⁷¹:

1. Grupos de utentes – Institucionalização da regulação e controlo do tema da acessibilidade; Acessibilidade universal como base do Plano de Deslocações Urbanas; Assumpção do papel de regulador por parte das Câmaras, envolvendo-se na disponibilização de informação aos utentes; Maior sentido de serviço pelos operadores, criando mecanismos de consulta permanente dos clientes; Formação técnica sobre acessibilidade a operadores e gestores de infraestrutura; Criação de grupo de trabalho pela AMT visando mediar diálogo entre operadores e utilizadores com objetivo de definir normas de acessibilidade; Normalização da informação disponível ao passageiro; Realização de inquérito de satisfação do cliente com enfoque na acessibilidade;

2. Liderança – Maior conhecimento da legislação existente em matéria de acessibilidade; Maior auscultação de todos os intervenientes; Construção de políticas integradas de acessibilidade, não descurando a respetiva fiscalização; Consciencialização e sensibilização dos decisores para os direitos das pessoas com mobilidade condicionada;

3. Políticas e Documentos Orientadores – Estabelecimento de uma política integrada de acessibilidade, com base no levantamento da situação atual; Desenvolvimento de um trabalho integrado, envolvendo a participação de todos, incluindo os utentes; Definição de normas claras de design universal; Desenvolvimento de ações de sensibilização da sociedade em geral para as questões da acessibilidade;

⁷¹ Anexo a este relatório apresentam-se os desafios identificados no âmbito do processo de auto-avaliação acima referido de que emanaram as oportunidades de melhoria aqui identificadas

4. Meios e Pessoas – Criação de financiamento específico para as questões de acessibilidade; Sensibilização dos agentes políticos; Estabelecimento de políticas corretas de *benchmarking*; Promoção da concorrência e inovação;

5. Formação e Educação – Persistência nos operadores de uma cultura de serviços; Melhor conhecimento das necessidades dos clientes pelos operadores; Maior formação dos funcionários no serviço ao cliente com adoção de uma atitude proactiva na abordagem de pessoas com necessidades especiais; Utilização de informação acessível e adaptada às necessidades de cada tipo de utilizador;

6. Avaliação – Avaliação da situação atual, das medidas em curso e da legislação; Criação de fórum representativo das entidades interessadas para avaliação conjunta e partilha de informação com vista ao melhoramento dos planos de ação; Articulação e compatibilização da legislação existente e aplicável às redes de transportes e meio envolvente com o objetivo de melhorar a acessibilidade.

PÁGINA EM BRANCO

14. Síntese do diagnóstico

O presente diagnóstico permitiu identificar um conjunto de lacunas e desajustes que constituem barreiras à acessibilidade para todos na rede de transporte público.

Estas barreiras podem surgir associadas a fases específicas da viagem ou como fatores que condicionam a acessibilidade global da rede e dependem de requisitos que, caso não existam ou sejam em formato insuficiente, impedem ou dificultam a utilização do sistema de transporte público e o acesso de todos os cidadãos a (bens e) serviços essenciais:

- Na fase de **preparação da viagem**, os requisitos ao dispor do utilizador incluem meios de informação como páginas de internet com elementos sobre percursos e horários das carreiras. No entanto, a articulação entre a informação fornecida nos sites dos diversos operadores praticamente não existe⁷². Por outro lado, o incumprimento das regras de acessibilidade nos sites dos operadores e as falhas existentes para os utilizadores com mobilidade reduzida constituem problemas apontados nesta fase da viagem.

O mesmo se aplica para os serviços **após a viagem** que, não obstante a oferta dos referidos meios, os utilizadores tem a perceção de que existe uma significativa desarticulação no sistema de gestão de reclamações, em particular, quando associadas ao mau funcionamento dos requisitos de apoio aos utilizadores com necessidades especiais.

- No **acesso à rede (via pública)**, as deficientes condições para a circulação pedonal constituem uma barreira central no acesso ao transporte público, dada a profusão de obstáculos que se colocam ao peão no percurso entre a origem e a interface (paragens/estações), entre a interface e o destino final ou mesmo nas etapas a pé que se processem na Via Pública para efeito de ligação entre modos.
- Na **interface (estações e paragens)**, a perspetiva da oferta confirma em grande medida os depoimentos recolhidos na perspetiva dos utilizadores com referência à existência de falhas a vários níveis:
 - Informação ao passageiro:
 - Quase total falta de informação em formato acessível a PDVis⁷³, com a exceção da TT/SL que tem avisos sonoros de embarque e desembarque. Existem intenções da TST em instalar um sistema sonoro de aviso de destino e do METRO e da TT/SL em dotar de pavimento táctil as suas estações;
 - Quase total falta de informação sobre os outros modos de transporte e sobre a envolvente urbana, com exceção do METRO, que tem disponíveis nas suas estações mapas da envolvente urbana;

⁷² O site do Transporlis, embora permita a simulação de percursos incluindo serviços prestados por vários operadores, está limitado aos operadores associados.

⁷³ Pessoa com deficiência visual

- Desajuste de informação direcional nas interfaces (quando existe), com destaque para a sinalética das estações do METRO (ex: utilização de diagramas de linha como informação direcional; utilização de sinalética direcional)
- Meios mecânicos de comunicação vertical – apesar da maioria das estações do METRO e REFER dispor destes meios, que permitem o acesso a PCRod⁷⁴ do exterior aos átrios e daí às plataformas, numa parte significativa esses meios não existem ou, se existem, não estão em funcionamento;
- Equipamento e pessoal de apoio:
 - Postos automáticos de venda de bilhetes – apesar de a CP e o METRO referirem que todos os seus postos automáticos estão adaptados a PCRod e PDVis e a TT/SL referir que todos estão adaptados a PCRod, o recurso da Fertagus a equipamentos não adaptados a PCRod e a PDVis e o uso de sistemas que variam de operador para operador e, aparentemente, de difícil perceção pelo utilizador estará na origem de dificuldades dos passageiros em utilizar estes postos;
 - Canais de acesso – apesar de a CP, o METRO referirem que cerca de 1/10 dos canais de acesso estão adaptados a PCRod e PDVis e a Fertagus e a TT/SL referirem que todos estão adaptados a PCRod (e a PDVis no caso da TT/SL), os passageiros declaram ainda ter dificuldades na sua utilização;
 - Instalações sanitárias – apesar de a TT/SL e a CP referirem, respetivamente, que a totalidade e cerca de metade das instalações sanitárias das suas estações está adaptada a PCRod e apesar da intenção do METRO de aumentar o número de estações com instalações sanitárias adaptadas, a quase totalidade das estações do METRO ainda não dispõe de tais instalações e os utilizadores revelam incómodo pela sua inexistência e pela impossibilidade de utilização das mesmas;
 - Tanto a TT/SL como o METRO referem ter pelo menos um funcionário disponível em todas as estações.
 - Abrigos e bancos – apesar de a informação recolhida indicar que a totalidade das estações do METRO e TT/SL terem abrigos e bancos, a REFER ainda não tem em 6%; por outro lado, apesar da grande maioria das paragens da CARRIS ter abrigos e bancos, a TST apenas tem em 1/3 das suas paragens; os utilizadores revelam incómodo pela inexistência de abrigos e bancos nas paragens, porventura, por eventual escassez face à procura;

⁷⁴ Pessoa com cadeira de rodas ou carrinho de bebé

- No **acesso ao veículo**, a perspectiva da oferta confirma a ocorrência de algumas falhas indicadas pelos utilizadores:
 - Plataformas de nível com o piso dos veículos – só o METRO e a CARRIS referem, respetivamente, que nenhuma e apenas 1% das paragens (todas da carreira 15 E) dispõem de plataformas de nível com o piso dos veículos, sendo que o desnível entre a plataforma e o piso dos veículos é destacado pelos utilizadores como uma das principais barreiras na acessibilidade ao transporte público;
 - Veículos de piso rebaixado – apesar de a CARRIS indicar que 9 em cada 10 veículos da sua frota de autocarros e cerca de 1 em cada 5 veículos da sua frota de elétricos tem piso rebaixado e de a TST indicar que cerca de 1 em cada 3 veículos da sua frota de autocarros tem piso rebaixado, os utilizadores destacam as perturbações na circulação do transporte público (com destaque para a impossibilidade de acostagem dos autocarros às paragens) devido ao estacionamento abusivo e a inacessibilidade dos elétricos antigos como algumas das principais barreiras no acesso ao veículo;
 - Rampas de acesso aos veículos – apesar de a CARRIS e a TST referirem, respetivamente, que quase metade da sua frota de autocarros tem rampa e que 1 em cada três autocarros da sua frota têm rampa, a CARRIS refere ainda que nenhum dos veículos da sua frota de elétricos tem rampa; os utilizadores colocam a inexistência de rampas em parte significativa dos veículos, a ocorrência de falhas na utilização das rampas e a indisponibilidade do pessoal de bordo as manobrar entre as principais barreiras na acessibilidade ao transporte público, verificando-se ainda a ocorrência de casos que a implantação de obstáculos na zona da paragem (ex: gradeamentos, pilaretes, etc.) impede a abertura das portas, o assentar da rampa no passeio ou a entrada/saída dos passageiros;
- **Dentro do veículo**, a perspectiva da oferta confirma a ocorrência de algumas falhas indicadas pelos utilizadores:
 - Informação ao passageiro:
 - Embora o METRO, a CP, a Fertagus e a TST refiram que todos os veículos têm dispositivos para a indicação escrita e sonora em tempo real sobre a próxima paragem, a CARRIS afirma que o número de autocarros e de elétricos equipados com tais dispositivos é inferior a 1 em cada 5. Para este operador, os utilizadores destacam que, mesmo quando existem, nem sempre estão ligados ou a funcionar corretamente;
 - Embora o METRO, a CP e a Fertagus refiram ter diagramas das linhas e/ou da rede ao dispor dos passageiros no interior de todos os

veículos, a TST refere que nenhum dos autocarros tem diagrama das linhas⁷⁵ ou da rede. A CARRIS afirma disponibilizar o diagrama da rede⁷⁶ em todos os autocarros, mas que apenas 1 em cada 20 dos autocarros tem diagrama da linha e que o número de elétricos com diagrama das linhas e/ou da rede é inferior a 1 em cada 5. Todos os operadores referem que em nenhum veículo essa informação é apresentada num formato acessível a PDVis⁷⁷;

- Lugares adaptados – embora a Fertagus refira dispor de lugares adaptados a PCRod⁷⁸ em todos os veículos e o METRO refira ter um programa de instalação de pontos de fixação de cadeiras de rodas, a proporção de veículos com lugares adaptados é inferior a 2/3 na CP, a metade na CARRIS e TT/SL e a 10% na TST, destacando-se da parte dos utilizadores a inexistência (e a escassez) desses lugares no interior dos veículos como uma das barreiras à acessibilidade para todos na rede de transporte público.
- Lugares reservados a DAGrav⁷⁹ – praticamente 100% dos veículos de todos os operadores têm três ou mais lugares reservados; Mas apenas a CARRIS dispõe na sua frota de autocarros de lugares adaptados⁸⁰ a DAGrav, num total de 22% de veículos com um lugar adaptado e de 16% com três ou mais.

No âmbito da análise dos fatores que condicionam a acessibilidade global da rede, a abordagem geral do sistema relativamente aos módulos Meios e Pessoas, Formação e Educação, Viagem Contínua e Avaliação foi caracterizada como Ad-hoc, o que é consistente com a ocorrência de falhas destacadas pelos utilizadores, por exemplo, na bilhética e integração tarifária ou na preparação de todos quantos interagem com os utilizadores, em particular, os que têm necessidades especiais.

⁷⁵ Diagrama que representa a sequência de paragens de uma determinada linha/serviço de TP

⁷⁶ Esquema que representa o conjunto das linhas que compõem uma determinada rede de TP

⁷⁷ Pessoa com deficiência visual

⁷⁸ Pessoa com cadeira de rodas ou carrinho de bebé

⁷⁹ Pessoa com Deficiência Motora, acompanhantes de crianças de colo, grávidas

⁸⁰ Por lugar adaptado a DAGrav entende-se, por exemplo, lugares mais largos

A abordagem geral do sistema relativamente aos restantes módulos foi caracterizada como Isolada, o que reforça os motivos para a ocorrência de falhas relevantes, tais como:

- A falta de informação em formato acessível a PDVis e de informação sobre os outros modos de transporte e sobre a envolvente urbana;
- A inexistência de postos automáticos de venda de bilhetes com interface comum aos vários operadores;
- A inexistência de plataformas de nível com o piso dos veículos;
- A ocorrência de situações de estacionamento abusivo nos recortes que impedem a acostagem dos autocarros às paragens;
- A implantação de obstáculos nas paragens impedindo a abertura das portas, o assentar da rampa no passeio ou a entrada/saída dos passageiros.

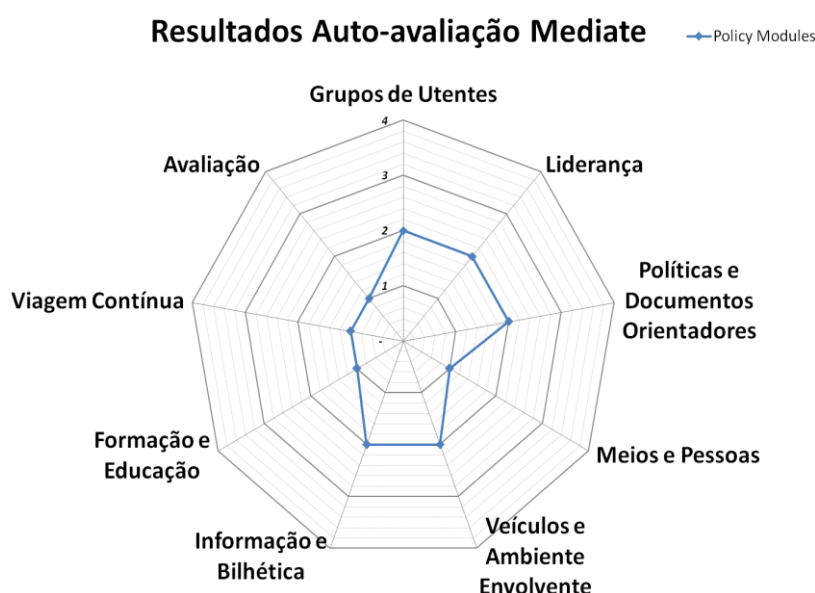


GRÁFICO 3

Como ponto de partida para a fase seguinte deste trabalho, que consiste na definição da estratégia e das ações a incluir no Plano de Acessibilidade Pedonal de Lisboa, no quadro seguinte apresenta-se uma síntese das barreiras identificadas na perspetiva dos utilizadores, organizada em função da esfera de competências da CML, de competências partilhadas entre a CML e outras entidades e aquelas que são exclusivas de outras entidades e em função dos diferentes níveis intervenção – estratégico, tático e operacional.

Nível de intervenção	Esfera de Competência		
	Própria (CML)	Partilhada (CML/Entidades externas)	Entidades Externas
Estratégico Intervenções de fundo na infra-estrutura		– Afastamento entre pontos de paragem de diferentes serviços de transporte e deficientes condições para o transbordo	– Má conceção das estações mais recentes (pavimento escorregadio, acústica desfavorável devido à amplitude excessiva dos espaços, etc.) – Desnível entre plataforma e piso do veículo (modos guiados) e inacessibilidade dos elétricos antigos – Existência de degraus no interior dos veículos, corredores de largura insuficiente para a circulação de pessoas de mobilidade reduzida, escassez (ou inexistência) de lugares para pessoas com mobilidade reduzida e dificuldade de acomodação dos cães-guia nos veículos (bancos fechados por baixo)
Tático Adaptações pontuais nos meios de produção	– Descontinuidades na rede de percursos pedonais – Presença de barreiras físicas nos circuitos pedonais (ex: obstáculos no passeio e ressaltos nos lances) – Pavimentos em mau estado de conservação – Falta de marcações específicas para cegos na via pública – Más condições físicas (falta de abrigos e bancos) nas paragens	– Existência de barreiras arquitetónicas nas estações e interfaces (falta de acessos para cadeiras às plataformas) – Interrupção dos circuitos pedonais (com destaque para os circuitos de acesso ao TP) pelo estacionamento indevido. – Perturbações na circulação do TP (com destaque para a impossibilidade de acostagem dos autocarros às paragens) devido ao estacionamento abusivo	– Perigosidade para os invisíveis das rampas existentes nas plataformas de algumas estações – Inadaptação de vários equipamentos à utilização pelas pessoas com mobilidade reduzida (máquinas de venda de bilhetes e portas de acesso às estações) – Falta de avisos nos autocarros (sobre a próxima paragem), de avisos sonoros nos elevadores e paragens de autocarro (sobre o próximo veículo), de marcações específicas para cegos nas plataformas, de rampas em alguns autocarros, de pegadas para apoio à entrada e saída dos veículos e de apoios para os utentes se segurarem no interior dos veículos de transporte – Inexistência de suporte comum para vários os títulos de viagem dos diferentes operadores e pouca resistência material do suporte existente
Operacional Alterações pontuais dos processos ou na afetação de meios e pessoas		– Encerramento ao fim de semana de átrios de algumas estações – Falta de instalações sanitárias e barreiras no acesso às mesmas – Indisponibilidade de outros passageiros para lidar com as exigências do acesso das pessoas de mobilidade reduzida; – Desrespeito pelos lugares reservados e falta de autoridade dos motoristas na gestão de conflitos – Avarias frequentes e demoras na reparação de elevadores (e escadas rolantes) e insalubridade na envolvente – Insegurança nas ruas (e nos veículos de transporte), sobretudo à noite	– Incumprimento das regras de acessibilidade nos sites de internet dos operadores, dificuldades de compreensão de algumas secções (com destaque para a de horários) – Desajuste entre a informação dos sites de Internet e a realidade – Indisponibilidade de algum pessoal de bordo para facilitar o acesso das pessoas de mobilidade reduzida; Falhas no uso do equipamento de apoio ao acesso das pessoas de mobilidade reduzida (rampas automáticas); Condução agressiva e arranques bruscos antes de as pessoas se sentarem – Falhas de informação necessária aos utilizadores de mobilidade reduzida: informação sobre condições de acesso da pessoa com mobilidade reduzida (antes da viagem), informação atualizada sobre equipamento de apoio disponível e respectivo grau de operacionalidade (antes e no início da viagem) e aviso sobre a próxima paragem (durante a viagem) – Desarticulação no sistema de gestão de reclamações (após a viagem) quando motivadas pelo mau funcionamento de equipamentos de apoio ao acesso das pessoas de mobilidade reduzida

QUADRO 9 – PRINCIPAIS OBSTÁCULOS RELATIVAMENTE À ACESSIBILIDADE, POR ESFERA DE COMPETÊNCIA (CML, PARTILHADA E ENTIDADES EXTERNAS) E POR NÍVEL DE INTERVENÇÃO (ESTRATÉGICO, TÁTICO E OPERACIONAL)

PARTE III – AÇÃO

PÁGINA EM BRANCO

15. Orientações estratégicas

Com base no diagnóstico efetuado as ações foram definidas de acordo com as seguintes orientações estratégicas:

- Definir ações, da esfera da competência municipal, que a CML se compromete a realizar;
- Delinear, em conjunto com os operadores e/ou outras entidades, ações da esfera partilhada, cuja liderança possa eventualmente ser assegurada pela CML⁸¹;
- Intervir em casos concretos (áreas-piloto) e onde o levantamento já tenha sido efetuado, de forma a garantir um melhor conhecimento do local e uma maior celeridade dos trabalhos, como por exemplo, a zona envolvente ao Hospital de Santa Maria e a zona envolvente à interface de Sete Rios;
- Dar prioridade às intervenções em paragens de autocarro cujas carreiras disponham de frotas acessíveis;
- Estabelecer orientações técnicas claras, com soluções simples, de baixo custo e com o detalhe necessário, de forma a assegurar a coerência na intervenção de várias entidades.

Pressupostos:

- Garantir que cada ação responda, pelo menos, a um objetivo do plano;
- Calendarização das ações dentro do horizonte do plano.

Visto que as ações da esfera própria da CML estão também relacionadas com a área operacional da Via Pública, apenas se indicam, neste capítulo, aquelas que mais se direcionam para a cadeia da viagem e se relacionam também com as interfaces.

Muitas mais ações poderiam ser definidas no âmbito desta área operacional. No entanto, por uma questão de simplificação e de garantia da sua execução, não se definiram mais do que aquelas que se elegeram como as mais importantes.

Refira-se ainda que existem outras sedes em que se desenvolvem simultaneamente ações desta área operacional cujo financiamento e execução já estão ou possam vir a estar definidos, como sejam os casos dos Planos Municipais de Ordenamento do Território, loteamentos urbanos, obras de urbanização, orçamento participativo, etc.

⁸¹ Sessão alargada do dia 14 de Março de 2013, nos Paços do Concelho.

PÁGINA EM BRANCO

16. Ações da competência dos operadores

Por forma a fazer um melhor aproveitamento do diagnóstico desenvolvido e sendo bastante importante assegurar a acessibilidade ao nível da rede (que depende fortemente dos operadores), elencam-se em seguida um conjunto de ações que não são da esfera de competência municipal, mas sim dos operadores de transportes públicos. Incluem todas as fases da viagem, com exceção da fase “no acesso à interface” e “na interface”, no que respeita à via pública (esfera de competência municipal).

Fases da viagem	Medidas/ações
Antes da viagem	- articulação da informação dos vários operadores; - usabilidade dos sites; - atualização da informação específica para os passageiros de mobilidade condicionada.
Na interface	- introdução de informação em formato acessível a PDVis⁸² nas interfaces; - soluções para a disponibilização de avisos sonoros de destino nas paragens; - introdução de mapas da envolvente com informação relativa aos meios de transporte existentes na zona; - acertos na sinalética direcional nas estações de metro; - disponibilização de plataformas elevatórias nas estações de comboio e de metro sem meios mecânicos de comunicação vertical; - uniformização e usabilidade dos postos automáticos de venda de bilhetes de todos os operadores; - aumentar a quantidade e usabilidade dos canais de acesso adaptados a PCRod⁸³ e PDVis; - melhorar e adaptar as instalações sanitárias; - aumentar o número de bancos e abrigos nas paragens.
No acesso ao veículo	- minimizar os desníveis existentes entre a plataforma e o veículo (estudo de solução para a sua eliminação); - aumentar a percentagem de veículos com rampa, na frota dos operadores - melhorar a formação do pessoal de bordo para a utilização da rampa.
No veículo	- aumento do número de veículos com avisos em tempo real e melhoria de funcionamento dos existentes; - aumento do número de veículos com diagrama das linhas⁸⁴ e da rede e introdução de diagramas em formato acessível a PDVis; - aumento da frota de veículos com lugares adaptados a PCRod.

QUADRO 10 - AÇÕES A DESENVOLVER PELOS OPERADORES

⁸² Pessoa com deficiência visual

⁸³ Pessoa com cadeira de rodas ou carrinho de bebé

⁸⁴ Diagrama que representa a sequência de paragens de uma determinada linha/serviço de TP

PÁGINA EM BRANCO

17. Potencialidades e constrangimentos para a ação municipal

Em resultado da sessão pública realizada no dia 14 de Março de 2013, nos Paços do Concelho, efetuou-se uma sistematização das potencialidades e constrangimentos mais relevantes para o desenho das ações municipais do plano.

Potencialidades

- **A crise é um fator de mudança**

Por um lado, porque existe necessidade de captar novos clientes, por outro lado porque mais utentes vão criar maior pressão

- **A comunidade está mobilizada**

A comunidade de pessoas com deficiência está cada vez mais consciente dos seus direitos. Existem grupos motivados, com um sentido crítico que pode ser aproveitado.

- **Há trabalho feito e conhecimento disponível**

Existem estudos, *know-how* e experiência: na CML, em vários operadores e na sociedade civil. As novas tecnologias (incluindo as redes sociais) facilitam o acesso a boas práticas e a troca de experiências.

- **A legislação exige acessibilidade**

A promoção da acessibilidade é uma exigência legal, tanto no que se faz de novo (por ex., novas estações ou paragens, novo equipamento de bilhética, etc.), como na adaptação do que já existe. É possível e relativamente fácil fiscalizar o cumprimento efetivo das normas legais, e as pessoas com deficiência têm ao seu dispor instrumentos legais para agir.

- **Há recursos**

Tanto a CML como os operadores dispõe de recursos humanos e de equipamento que podem ser potenciados (através, por ex., da articulação, formação, sensibilização). Já existem responsáveis e interlocutores reconhecidos em várias entidades.

- **Melhor articulação pode trazer grandes melhorias**

Uma melhor articulação entre entidades, que não implica investimentos de grande envergadura, permitirá obter ganhos de eficiência, economias de escala e compatibilidade e coerência entre os esforços dos vários agentes (por ex., na sinalética e na bilhética).

- **Pequenas ações podem ter grande impacto**

Existe a possibilidade de realizar pequenas ações de baixo custo (projetos pilotos, ações de formação, manuais de boas práticas) que produzam grande impacto.

- **Os planos são uma oportunidade**

Os novos instrumentos de planeamento e gestão (plano de deslocações urbanas, agenda local 21), o papel central que neles assumem a mobilidade sustentável e os modos suaves, e

os processos de participação pública e consensualização política subjacentes, são uma oportunidade para grandes melhorias.

Constrangimentos

- **Insensibilidade política**

Decisores políticos com pouca sensibilidade e empenho nas questões da acessibilidade e muito resistentes à mudança.

- **Incumprimento da legislação**

Apesar de existir, a legislação não é cumprida nem a sua aplicação é fiscalizada. Existe também alguma falta de vontade no seu cumprimento. O código da estrada também tem problemas de aplicabilidade no meio urbano.

- **Desarticulação entre entidades**

A inoperacionalidade da AMT e a desarticulação entre as várias entidades com competência ao nível dos transportes públicos traduz-se na falta de regras claras de coordenação e organização. A própria desarticulação entre serviços internos da CML é um constrangimento.

- **Falta de uma “pauta” comum e exemplos de boas práticas**

Falta de consolidação, uniformização de conceitos e exemplos de boas práticas para aplicação em projetos concretos por forma a existir uma linguagem comum.

- **A crise como um constrangimento**

As restrições financeiras que resultam da atual crise económica são um grave problema, quer para a elaboração de estudos, quer para a concretização de projetos e obras.

- **Desconhecimento do “meio”**

Falta de articulação entre os operadores e os utilizadores e desconhecimento da parte dos operadores dos problemas das pessoas com mobilidade condicionada.

- **Desequilíbrios entre planos e a realidade**

Os objetivos dos PMOT estão desfocalizados e continuam a dar prioridade ao transporte individual. Se os transportes públicos e a rede pedonal continuam em 2º plano, a realidade continua a ser a promoção do transporte individual.

18. Proposta de ação municipal

Concretamente e para efeitos de execução do Plano, as ações da esfera da competência municipal (mesmo que em conjunto com outras entidades) são as seguintes:

TP 01

Modelo de Paragem Acessível

(Ferramenta de Trabalho)

Desenvolver um Modelo de Paragem de Autocarro Acessível que articule e sistematize as normas técnicas de acessibilidade com força legal, que as complemente com ensinamentos retirados das boas práticas internacionais e assegure a compatibilidade com a frota de autocarros urbanos Classe 1 já equipada com rampas e (se possível) autocarros turísticos. Deve consubstanciar-se num documento escrito, com as imagens, ilustrações, desenhos técnicos e tabelas ou listas de verificação necessárias à sua boa compreensão, que possa ser consultado e aplicado pelos técnicos que participem no projeto, gestão e manutenção dos vários elementos de que depende a acessibilidade e segurança das paragens de autocarro. Para a sua elaboração deve proceder-se à observação e avaliação crítica das infraestruturas existentes bem como à auscultação, nomeadamente, de passageiros com mobilidade condicionada, operadores de transporte público (por ex., Carris) e de autocarros turísticos, concessionários de publicidade que fornecem paragens, técnicos de serviços municipais e outros profissionais que tenham experiência prática ou conhecimentos científicos relevantes neste domínio.

TP 02

Programa de Adaptação de Paragens de Autocarro

(Programa de obras de adaptação)

Programar e executar a eliminação progressiva das paragens de autocarro existentes em que caiba à CML intervir. Definir prioridades e oportunidades de intervenção com base na disponibilidade de informação (sobre barreiras e soluções), proximidade a passagens de peões adaptadas, afetação a carreiras acessíveis, proximidade a estações de metro que não sejam acessíveis (para fornecer alternativa de TP), proximidade a equipamentos coletivos (por ex., hospitais), integração em interfaces, pedidos específicos de municípios e ou outros critérios. Onde necessário identificar e formalizar as situações de exceção e definir medidas de compensação ou mitigação.

TP 03

Adaptação de Paragens na envolvente ao Hospital de Santa Maria

(Projeto-piloto de obra de adaptação)

Adaptar as paragens de autocarro localizadas na envolvente ao Hospital de Santa Maria. Alvo selecionado com base nos critérios de priorização definidos para a ação TP 02: nesta zona existem vários equipamentos que recebem muitos utentes (hospital, estádio universitário, universidades), passagens de peões acessíveis (na sequência de projeto piloto), uma estação de metro que não é acessível (Cidade Universitária) e 3 das 6 carreiras que passam na zona são indicadas pela Carris como acessíveis (701, 735 e 755).

TP 04

Adaptação das Paragens que servem a carreira Carris 720

(Projeto-piloto de obra de adaptação)

Adaptar as paragens de autocarro que servem a carreira 720 da Carris. Alvo selecionado com base nos critérios de priorização definidos para a ação TP 02: carreira indicada pela Carris como acessível, serve equipamentos importantes (Hospital D. Estefânia e Hospital Militar).

TP 05

Eliminar Barreiras na interface de Sete Rios

(Projeto piloto de obra de adaptação)

Está feito um levantamento exaustivo das condições de acessibilidade na rede pedonal que serve a interface de Sete Rios, que identifica as várias barreiras que prejudicam a funcionalidade, a segurança e o conforto dos utilizadores desta interface e prejudicam o seu funcionamento e rentabilização. Eliminar estas barreiras através de uma obra especificamente destinada a esse efeito ou através da integração das medidas necessárias numa obra de requalificação do espaço público ou de introdução de um parque de estacionamento (silo).

TP 06

Executar Recomendações da Provedoria de Justiça

(Projeto Piloto de Obra de Adaptação)

Eliminar as barreiras existentes na Via Pública que prejudicam o acesso às estações de Metropolitano identificadas e reportadas pela Provedoria de Justiça no seu Relatório “*Pessoas com Deficiência e Mobilidade Condicionada: Condições de Acessibilidade do Metropolitano de Lisboa*”, Processo R-4689/10 (A5).

TP 07

Task-Force para a Acessibilidade na Rede de Transporte Público

(Articulação com Entidades Externas)

Criar um grupo de trabalho (*task-force*) com a CML e os vários operadores integrados na rede de Transporte Público que serve Lisboa. Com a missão de facilitar a articulação e fomentar a colaboração ativa entre todas as entidades para promoção da acessibilidade na rede. Deve, nomeadamente, ajudar a uniformizar conceitos e práticas, identificar medidas prioritárias a desenvolver em colaboração, ajudar os diferentes agentes a identificar prioridades compatíveis entre si, preparar (quando existam oportunidades) candidaturas conjuntas a fontes de financiamento externo, promover a informação e sensibilização dos utilizadores da rede e dos colaboradores das várias entidades.

TP 08**Formação para Operadores de Transportes Público**

(Formação)

Disponibilizar formação em Acessibilidade e Design Inclusivo a responsáveis e técnicos dos operadores de transporte público. Informar sobre o quadro legislativo atual, as necessidades das pessoas com mobilidade condicionada ao nível da utilização dos transportes públicos, e conceitos, estratégias e boas práticas.

TP 09**Requisitos para a Concessão de Publicidade Exterior**

(Ferramenta de Trabalho)

Com base no Modelo de Paragem de Autocarro (ação TP 01) preparar um conjunto de especificações técnicas que possam ser integradas no Caderno de Encargos no quadro da qual será efetuada a concessão da publicidade exterior, no quadro da qual é geralmente contratualizada a instalação e manutenção de paragens de autocarro.

PÁGINA EM BRANCO

ANEXOS

PÁGINA EM BRANCO

Anexo A – Indicadores de Execução

Indicadores de Execução à data da Proposta Global – Transporte Público

Cód.	Título	A	0	1	2	3	4
TP 01	Modelo de Paragem Acessível						
TP 02	Programa de Adaptação de Paragens de Autocarro						
TP 03	Adaptação de Paragens na envolvente ao Hospital de Santa Maria						
TP 04	Adaptação das Paragens que servem a carreira Carris 720						
TP 05	Eliminar Barreiras na interface de Sete Rios						
TP 06	Executar Recomendações da Provedoria de Justiça						
TP 07	<i>Task-Force</i> para a Acessibilidade na Rede de Transporte Público						
TP 08	Formação para Operadores de Transportes Público						
TP 09	Requisitos para a Concessão de Publicidade Exterior						

(A) Abandonada, (0) Por iniciar, (1) Atribuída, (2) Iniciada, (3) Em curso, (4) Finalizada

PÁGINA EM BRANCO

Anexo B – Indicadores de Produção, Impacto e Contexto

	<i>Produção</i>	<i>Impacto</i>	<i>Contexto</i>
Barreiras antes da viagem			
Informação Acessível nas Interfaces			
Meios mecânicos de comunicação vertical nas Interfaces			
Acessibilidade do Sistema de Bilhética			
Pessoal de apoio aos passageiros nas estações			
Acessibilidade dos Canais de Acesso			
Acessibilidade de Instalações Sanitárias em Interfaces			
Existência de Abrigos nas Paragens			
Existência de Assentos nas Interfaces			
Adaptação de Paragens de Autocarro			
Autocarros com Piso Rebaixado			
Autocarros com Rampa			
Informação Acessível no Veículo			
Adaptação de Lugares no Veículo			
Reserva Lugares Pessoas com Mobilidade Condicionada			
Barreiras depois da Viagem			

PÁGINA EM BRANCO

Anexo C – Mediate [Módulos de Política]

Os principais desafios identificados em cada um dos módulos foram os seguintes:

MÓDULO 1 – GRUPOS DE UTENTES

- Para além da mera necessidade de cumprir a legislação em relação à acessibilidade condicionada (os novos bairros e equipamentos têm que ter acessibilidade) e ao tema da acessibilidade universal, deveria haver a institucionalização da regulação e controlo.
A acessibilidade universal deveria ser a base do plano de deslocações urbanas (ou planos de mobilidade) ou planos de acessibilidade à rede de TP.
- As autoridades (AMT ou Câmaras) deveriam assumir o seu papel de regulador e apoio com a publicação de mapas das redes (com informação em relação à acessibilidade), centros de apoio telefónico, internet.
- Os operadores deveriam transformar os seus utentes em clientes com mais sentido de qualidade de serviço como mecanismos de consulta permanente de clientes sobre sugestões de melhoria do serviço.
- Formação técnica sobre acessibilidade aos operadores e ao gestor de infraestrutura.
- Criação de um grupo de trabalho nas competências da AMT com o objetivo de mediar o diálogo entre operadores e utilizadores, regulando e emitindo normas de acessibilidade (inclui gestores de infraestrutura).
- Normalização da informação acessível ao passageiro e sua generalização à rede de transportes públicos.
- Realização de inquérito à acessibilidade/satisfação do cliente orientado aos operadores/ gestores de infraestrutura promovido bianualmente pela AMT (ou equivalente).

MÓDULO 2 – LIDERANÇA

- Maior conhecimento da legislação e regulamentação existente em matéria de acessibilidade em Portugal e a nível internacional, como forma de melhorar a sua aplicação.
- Maior auscultação de todos os intervenientes do processo de criação de condições de acessibilidade.
- Políticas integradas de acessibilidade e respetiva fiscalização.
- Maior consciencialização e sensibilização dos direitos das pessoas de mobilidade condicionada, que se julga que funcionará também como modo de pressão e de “alavanca” para a ação.

MÓDULO 3 – POLÍTICAS E DOCUMENTOS ORIENTADORES

- Estabelecimento de uma política integrada de mobilidade e acessibilidade, com base no levantamento da situação actual.
- Desenvolvimento de um trabalho integrado, com participação de todos, em particular, dos grupos de utentes.
- Definição de normas claras de design universal.
- Desenvolvimento de acções de sensibilização da sociedade em geral para as questões da acessibilidade.

MÓDULO 4 – MEIOS E PESSOAS

- Financiamento específico para as questões da acessibilidade.
- Sensibilização dos agentes políticos.
- Estabelecimento de políticas corretas de benchmarking.
- Concorrência/ inovação.

MÓDULO 5 – VEÍCULOS E AMBIENTE ENVOLVENTE

- Manual de boas práticas com critérios e regras de caracterização das novas estruturas e veículos.
- Definição de parâmetros de acessibilidade entre veículo e envolvente física.
- Articulação da intervenção dos vários atores (CML, operadores e clientes).
- Execução/orçamentação e fontes de financiamento.

MÓDULO 5 – VEÍCULOS E AMBIENTE ENVOLVENTE

- Identificação dos obstáculos à acessibilidade antes de chegar aos veículos, nos percursos de acesso à rede.
- Adaptação e coerência entre todos os operadores de forma a encontrar soluções que facilitem o acesso a vários tipos de condicionamento à mobilidade nas interfaces, paragens e estações, dando especial atenção à informação e sistema de orientação e guia nas estações e interfaces.
- Aquisição de veículos especialmente adaptados (novas aquisições na categoria 1) ou adaptação do espaço público/ estação/ interface de forma a subir o acesso ao veículo.
- Mais espaço no interior do veículo de forma a acomodar cadeiras de rodas, malas, bicicletas, etc. (acesso e segurança).

MÓDULO 6 – INFORMAÇÃO E BILHÉTICA

- Produção e disponibilização de informação integrada e em formato acessível sobre a rede de transportes e as suas características de acessibilidade.
- Disponibilização de uma rede de vendas padronizada (incluindo as máquinas de venda de títulos) no sentido de cumprir os requisitos de acessibilidade.
- Durante a viagem, disponibilizar em todos os modos (veículos/ estações/ paragens) informações acessíveis sobre o próximo veículo/ estação/ paragem/ ligações/ envolvente às estações e alterações à exploração.

MÓDULO 7 – FORMAÇÃO E EDUCAÇÃO

- Existência nos operadores de uma cultura de serviços (Utente > Cliente).
- Melhor conhecimento dos operadores dos seus clientes e das suas necessidades (inquéritos, painéis, cliente mistério, mais diálogo).
- Mais formação dos funcionários na área da qualidade de fornecimento de serviço, nomeadamente na abordagem de pessoas com necessidades específicas (proactivo).
- Uma informação universal e se necessário direccionada para cada tipo de deficiência (formação do cliente, formação a clientes idosos por Juntas de Freguesia).

Anexo D – Mediate [Níveis de Avaliação]



1

abordagem Ad-hoc

“Bombeiro”

Intervimos se houver fogo – desde que necessário e só onde for preciso.

Os assuntos da acessibilidade são normalmente incluídos em projectos específicos como resposta a uma necessidade ou iniciativa específica.



2

abordagem Isolada

“Robinson Crusoe”

Fazemos o nosso trabalho o melhor que podemos (sem ter conhecimento do que os outros andam a fazer).

Os assuntos da acessibilidade são abordados sistematicamente, mas limitados a grupos específicos da população, elementos da cadeia de transporte ou partes do sistema de transporte.



3

abordagem Orientada para o Sistema

“Caminhamos juntos”

Procuramos otimizar a acessibilidade dos transportes públicos e cooperamos com os diversos parceiros.

Os assuntos da acessibilidade são incluídos em iniciativas considerando grupos da população e/ou elementos da cadeia de transporte de forma sistemática através de todos os estádios da política (planeamento, acção, monitorização e avaliação).



4

abordagem Integrada

“Equipa Vencedora”

A acessibilidade aos transportes públicos é uma tarefa constante.

Estamos continuamente à procura da melhoria e a cooperar com parceiros estratégicos.

A acessibilidade é tida em conta para todos os grupos da população, todos os elementos da cadeia de transporte e em todos os estádios da política (planeamento, acção, monitorização e avaliação).

PÁGINA EM BRANCO

Anexo E – Bibliografia

Legislação:

- Decreto n.º 37272, de 31 de Dezembro de 1948 - Regulamento de Transportes em Automóveis (RTA)
- Decreto n.º 171/72, de 18 de Maio - Regime das Estações Centrais de Camionagem, dos centros rodoviários de coordenação e dos simples abrigos para passageiros
- Decreto n.º 688/73, de 21 de Dezembro - Autoriza a Câmara Municipal de Lisboa a celebrar novo contrato de concessão com a Companhia Carris de Ferro de Lisboa, S. A. R. L., depois de extinto o arrendamento da exploração de transportes colectivos na cidade feito por essa Companhia à Lisbon Electric Tramways, Ltd.
- Decreto-Lei n.º 346/75, de 3 de Julho - Transfere para o Estado a titularidade das acções da Companhia Carris de Ferro de Lisboa, S. A. R. L., não pertencentes a sociedades que não reúnam os requisitos de nacionalidade portuguesa
- Lei n.º 10/90, de 17 de Março - Lei de Bases do Sistema de Transportes Terrestres (LBSTT)
- Decreto-Lei n.º 251/98, de 11 de Agosto - Regime jurídico relativo aos transportes de aluguer em veículos automóveis ligeiros de passageiros (transportes em táxi),
- Lei n.º 159/99, de 14 de Setembro - Estabelece o quadro de transferência de atribuições e competências para as autarquias locais
- Lei n.º 169/99, de 18 de Setembro - Estabelece o quadro de competências, assim como o Regime Jurídico de funcionamento, dos órgãos dos Municípios e das Freguesias.
- Lei n.º 38/2004, de 18 de Agosto - Lei de Bases da Reabilitação
- Decreto-Lei n.º 163/2006, de 8 de Agosto - Normas Técnicas de Acessibilidade
- Lei n.º 46/2006, de 28 de Agosto - Proíbe e pune a discriminação em razão da deficiência e da existência de risco agravado de saúde
- RCM n.º 9/2007, de 17 de Janeiro - Plano Nacional de Promoção da Acessibilidade (PNPA)

PÁGINA EM BRANCO

Sites:

- CARRIS - <http://www.carris.pt>
- METRO – <http://www.metrolisboa.pt>
- CP – <http://www.cp.pt>
- REFER – <http://www.refer.pt>
- Fertagus – <http://www.fertagus.pt>
- TT/SL – <http://www.transtejo.pt>
- TST - <http://www.tsuldotejo.pt>
- VIMECA- <http://www.vimeca.pt>
- BARRAQUEIRO- <http://www.barraqueirotransportes.pt>
- <http://acessibilidade.cm-lisboa.pt>
- <http://www.acesso.unic.pt/>

PÁGINA EM BRANCO

Referências bibliográficas:

- ARUP Consulting Engineers, 2006, PT Interchange - Preliminary Designs, PT Interchange Designs – Report: Blackrock, Dublin Transportation Office.
- CERTU, 2011, Accessibilité des systèmes d'information et de billettique des transports collectifs – Panorama des matériels, République Française, Ministère de L'écologie de Développement durable, des Transports et du Logement.
- CERTU, 2001, Les bus et leurs points d'arrêt accessible à tous – Guide méthodologique, Ministère de L'Équipement des Transports et du Logement.
- CERTU, 2011, Accessibilité des systèmes d'information et de billettique des transports collectifs – Panorama des matériels, République Française, Ministère de L'écologie de Développement durable, des Transports et du Logement.
- CERTU (Centre d'études sur les réseaux, les transports, l'urbanisme et les constructions publiques), 2010, Les point d'arrêt de bus – identification et sécurité de l'aire d'attente, République Française, Ministère de L'écologie de Développement durable, des Transports et du Logement – Les cheminements des personnes aveugles et malvoyantes, recommandations pour les aménagements de voirie..
- IMTT (Instituto da Mobilidade e Transportes terrestres), 2011, Glossário do Pacote da Mobilidade, Lisboa, IMTT, I.P.
- Iseki, Hiroyuki; Smart, Michael; D. Taylor, Brian; Yoh, Allison (2012), Thinking Outside the Bus, ACCESS, number 40.
- Javier Aldecoa, Madrid' Public bus interchange stations: An evolutionary process (1985-2007), Deputy Director from Intermodality,- Consorcio Regional de Transportes de Madrid, Madrid.
- Kassel Kerb, The unique, no-gap bus stop kerb for safe and easy passenger access
- Transport for London, 2006, Accessible bus stop design guidance, London, Mayor of London.
- Transport for London, 2009, Interchange Best Practice Guidelines 2009, Quick reference Guide, London, Mayor of London.
- Transport research Knowledge Centre, 2010, Equity and Accessibility Thematic Research Summary, Directorate-General for Mobility and Transport, European Commission.
- Transport research Knowledge Centre, 2009, Passenger Thematic Research Summary, Directorate-General for Mobility and Transport, European Commission.