



Procedimento n.º CPN01/2024

## **PROCEDIMENTO DE CONCURSO PÚBLICO**

Para a aquisição de serviços para a realização do projeto “Estudo sobre a acessibilidade e transporte de pessoas com deficiência na área metropolitana de Lisboa”

### **CADERNO DE ENCARGOS ANEXO I – TERMOS DE REFERÊNCIA**

Lisboa, 23 de abril de 2024



## Índice

1. Enquadramento geral .....	3
2. Objetivos Gerais do Estudo .....	5
3. Arquitetura e componentes .....	9
4. Metodologia de Desenvolvimento do Estudo .....	11
Fase I – Enquadramento e Diagnóstico .....	12
Passo 1 – Definição do Enquadramento, Participação e Informação .....	12
Passo 2 – Ferramenta de participação e reporte de problemas – versão preliminar	14
Passo 3 – Guião de avaliação de acessibilidade a interfaces .....	14
Passo 4 – Caracterização e Diagnóstico .....	15
Fase II – Cenários, Objetivos, Metas e Indicadores .....	19
Passo 5 – Construção de Cenários, Objetivos, Metas e Indicadores .....	19
Fase III – Medidas e Ações .....	23
Passo 6 – Proposta de Medidas e Ações .....	23
Passo 7 – Guião de tipologias de intervenção a aplicar em interfaces .....	25
Passo 8 – Relatório síntese da acessibilidade às Interfaces .....	25
5. Entregáveis e prazos do Estudo .....	26

## 1. Enquadramento geral

*“As pessoas com deficiência incluem aqueles que têm incapacidades duradouras físicas, mentais, intelectuais ou sensoriais, que em interação com várias barreiras podem impedir a sua plena e efetiva participação na sociedade em condições de igualdade com os outros”, de acordo com o artigo 1.º da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (PCD) – celebrada no quadro da Organização das Nações Unidas.*

As limitações de acessibilidade aos transportes e de soluções de mobilidade são um fator relevante de limitação da autonomia, possibilidade de realização profissional, sociabilidade e realização pessoal, com elevados custos pessoais, económicos e sociais, que se impõe minimizar de forma proactiva.

Sendo fundamental a promoção da integração das PCD, é importante garantir que não vejam a sua mobilidade condicionada, impedindo-as de aceder de forma independente ao emprego, ensino, saúde e atividades sociais e recreativas, isolando-se socialmente.

Com a realização do “Estudo sobre a acessibilidade e transporte de pessoas com deficiência na área metropolitana de Lisboa” (também designado Estudo), pretende-se aprofundar o conhecimento e definir as prioridades e medidas que contribuam para o reforço da inclusão das PCD nos serviços de transporte do território da área metropolitana de Lisboa, nomeadamente criando condições de acessibilidade e mobilidade, e fomentando a sua confiança nas instituições e na utilização dos serviços públicos de transporte de passageiros.

Pretende-se que o Estudo constitua um passo para a criação de uma área metropolitana mais acessível, justa, equitativa e coesa - assegurando a plena acessibilidade aos serviços de transporte público metropolitanos e condições de transporte seguro, confortável, fiável e tão autónomo, para todos, quanto possível -, mas permita igualmente identificar medidas e objetivos de referência, replicáveis a nível municipal, regional e nacional, sempre que necessário, por tipologia de limitações e condicionantes no acesso e transporte de PCD.

O Estudo será realizado em articulação com o Instituto Nacional para a Reabilitação, I.P. (INR), dada a sua missão - de assegurar o planeamento, execução e coordenação das políticas nacionais destinadas a promover os direitos das PCD -, contando que o acompanhamento próximo e participação no desenvolvimento do Estudo constitua uma mais-valia fundamental para o sucesso, através do seu conhecimento e colaboração, reforçando o potencial do Estudo.

O Estudo deverá contribuir decisivamente para a ambição partilhada de que todos têm direito a que lhe seja proporcionada a oportunidade de realização pessoal e usufruir de uma vida com a qualidade, pelo alcance ao emprego, habitação, educação e saúde, direito à sociabilidade e ao lazer. Estes domínios são indispensáveis para que as pessoas se sintam plenamente integradas na sociedade. Contudo, para



que cada um possa usufruir dos mesmos, necessita de lhes aceder – daí a importância da cooperação entre a TML – Transportes Metropolitanos de Lisboa, E.M.T., S.A (TML) e o INR na realização do Estudo.

Abrangendo o Estudo apenas PCD, existe a convicção de que uma boa parte das medidas que resolvem dificuldades de acesso aos transportes por parte de PCD resolvem simultaneamente grande parte das dificuldades de pessoas com mobilidade condicionada ou reduzida, e até mesmo de pessoas sem qualquer tipo de condicionamento, com a perspetiva/ visão de que as medidas deverão garantir a universalidade do acesso, ou seja, ter presente o objetivo de que uma medida responda tanto quanto possível ao máximo de condicionantes identificadas, promovendo a maior integração possível.

### **Estratégias e compromissos internacionais**

A Comissão Europeia menciona no seu Relatório “2010: Uma Europa Acessível a Todos” que a acessibilidade deve ser considerada de forma global e integrada em todos os domínios de ação política e deve concretizar-se em coordenação com todos os agentes envolvidos – da política social, do planeamento urbano e do território, das tecnologias de informação e das comunicações, da construção civil, dos transportes e outros.

A Organização Mundial de Saúde e o Banco Mundial referem, no seu “Relatório sobre a Deficiência” (2011), que “os transportes possibilitam o acesso independente ao emprego, ensino, saúde e às atividades sociais e recreativas”.

O Parlamento Europeu e o Conselho propuseram, em 2015, uma Diretiva relativa à aproximação das disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-Membros no que respeita aos requisitos de acessibilidade dos produtos e serviços. De referir que o Grupo de Peritos para a Mobilidade Urbana, criado pela Decisão C (2022) 5320 da Comissão Europeia, elaborou o relatório “Como garantir a inclusão dos transportes públicos tendo em conta o envelhecimento, o género, as deficiências e a mobilidade reduzida”.

### **Estratégias e compromissos nacionais**

Em Portugal, o Decreto-Lei n.º 163/2006 aprovou o regime da acessibilidade aos edifícios e estabelecimentos que recebem público, via pública e edifícios habitacionais.

A Estratégia Nacional para a Inclusão de Pessoas com Deficiência 2021/2025 (Resolução de Conselho de Ministros n.º 119/2021) estabelece a inclusão de pessoas com deficiência como objetivo estratégico para a valorização de todos os cidadãos, tendo em conta um conjunto de orientações estratégicas, designadamente “o papel central da acessibilidade, enquanto condição prévia da participação na sociedade e na economia, salientando-se a necessidade de otimização da acessibilidade dos espaços construídos, dos transportes e das tecnologias de informação e comunicação (...)”.

## Estratégias e compromissos na área metropolitana de Lisboa

O Plano de Atividade e Orçamento da TML para o período de 2024 a 2027, no âmbito do Eixo de Atuação EA.4 (Estudos e projetos de suporte à atividade e de apoio a investimentos e investigação) inclui, como ação estruturante, o desenvolvimento de estudos que visem o transporte de pessoas com deficiência.

O Contrato de Mandato Planeamento e Mobilidade prevê o estudo/iniciativa “Estudo de caracterização das limitações à acessibilidade de pessoas com mobilidade condicionada aos serviços de transporte e identificação de medidas e soluções para a integração no sistema de transportes de pessoas com mobilidade condicionada na área metropolitana de Lisboa”;

Assim, a TML com competências delegadas e subdelegadas, nomeadamente a de Autoridade de Transportes e outras conexas, e com diversas atribuições, em que se inclui a de “apoiar a AML no desenvolvimento e adoção de instrumentos de planeamento de mobilidade e transportes”, **pretende desenvolver um “Estudo sobre a acessibilidade e transporte de pessoas com deficiência na área metropolitana de Lisboa”,** que será também acompanhado pelo INR.

## 2. Objetivos Gerais do Estudo

1. O Estudo deve:
  - a) aprofundar o conhecimento sobre as necessidades específicas das PCD, por tipologia de deficiência, no acesso e utilização dos serviços de transporte público na área metropolitana de Lisboa (amL);
  - b) diagnosticar a acessibilidade das PCD aos serviços de transporte público na amL, para todos os modos de transporte;
  - c) caracterizar os principais problemas no acesso aos serviços de transporte público na amL, identificando medidas específicas, por área e tipologia de deficiência, para a sua resolução;
  - d) contribuir para assegurar a coerência das políticas e medidas na área da acessibilidade e o reforço da sua eficiência e eficácia, com especial enfoque no envolvimento direto de PCD ou de associações representativas (em coerência com o lema “Nada sobre nós sem nós”), mas também de operadores de transporte, gestores de infraestruturas, municípios, universidades ou outros parceiros na construção de soluções;
2. O Estudo deverá contribuir, ainda, para:

- 
- 
- 
- a) o enquadramento de candidaturas de projetos aos diferentes instrumentos financeiros (concretização do PRR, do PNI2030, dos Fundos de Coesão ou outros), quer nacionais, quer da TML (setoriais e regionais), quer do INR (setoriais);
  - b) criar uma rede coesa e participada, garantindo a Participação Pública, com especial enfoque nas Associações representativas de PCD, que integre os diferentes atores da região, com perspetivas distintas de conhecimento e visões diversas, que permitam ajudar a colmatar os problemas de acessibilidade e identificar soluções inovadoras para a sua resolução;
  - c) afirmar a aML, e a Carris Metropolitana (CM) em particular, como uma região com transportes públicos (TP) acessíveis a PCD;
  - d) a identificação de fontes de financiamento para a prossecução das medidas;
3. Os objetivos gerais do Estudo devem estar alinhados com os objetivos definidos para o Plano Metropolitano de Mobilidade Urbana Sustentável da área metropolitana de Lisboa (PMMUS) em desenvolvimento, designadamente para uma mobilidade metropolitana Mais Acessível, contribuindo para garantir a acessibilidade universal de todos os cidadãos ao sistema mobilidade e de transportes e às diversas funções urbanas (emprego, educação, serviços, comércio, lazer, etc.);
  4. Características e objetivos específicos do Estudo:
    - a) Caracterização da população com deficiência na aML tendo em conta as suas particularidades e distribuição geográfica, face ao acesso e deslocação nos serviços de transporte público de passageiros, considerando, entre outros, os dados dos Censos 2021 e o Inquérito à mobilidade de 2017, do Instituto Nacional de Estatística, estudos e ferramentas existentes e levantamentos realizados no âmbito do Estudo;
    - b) Diagnóstico das condições de acessibilidade e transporte de PCD na aML, designadamente no que concerne a:
      - i. veículo: acesso ao veículo e condições de viagem dentro do veículo;
      - ii. infraestruturas de apoio: acesso às paragens, estações e interfaces de transporte público, incluindo condições dentro das mesmas;

- iii. informação<sup>1</sup> e comunicação<sup>2</sup>: acesso à informação, antes e durante a viagem;
  - iv. manutenção e controlo dos equipamentos, dispositivos e aplicações de apoio à acessibilidade;
  - v. sistemas de bilhética e sistema de reservas e aquisição de títulos;
  - vi. apoio específico ao cliente e capacitação dos recursos humanos;
  - vii. outras tecnologias e sistemas inteligentes aplicáveis;
- c) Recolha de informação através de estudos, inquéritos e contagens que sejam disponibilizados pela TML, designadamente os realizados no âmbito do PMMUS, complementados por inquéritos, contagens e outras ferramentas que venham a revelar-se necessárias para o desenvolvimento dos trabalhos, designadamente:
- i. inquérito, com informação relevante para o conhecimento e decisões sobre a mobilidade de PCD, em função dos diferentes objetivos de deslocação num mesmo dia, com indicação do concelho e/ou freguesia de origem e destino de cada viagem, meios de transporte utilizados ou a utilizar, dificuldades encontradas no acesso ao sistema de TP (incluindo via pública, acesso a estações/interfaces e paragens, acesso ao interior dos veículos, informação, etc.), associadas às respetivas características socioeconómicas (grupo etário, sexo, nível de rendimento, formação académica, situação profissional, nível de autonomia, se possui automóvel ou outro tipo de veículo motorizado, condições habitacionais, etc.), deficiência, e eventuais propostas e sugestões de soluções e respetivas tipologias a considerar;

---

<sup>1</sup> De acordo com o artigo 21.º (Liberdade de expressão e opinião e acesso à informação) da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência “*Os Estados Partes tomam todas as medidas apropriadas para garantir que as pessoas com deficiências podem exercer o seu direito de liberdade de expressão e de opinião, incluindo a liberdade de procurar, receber e difundir informação e ideias em condições de igualdade com as demais e através de todas as formas de comunicação da sua escolha, conforme definido no artigo 2.º da presente Convenção, incluindo: a) Fornecendo informação destinada ao público em geral, às pessoas com deficiência, em formatos e tecnologias acessíveis apropriados aos diferentes tipos de deficiência, de forma atempada e sem qualquer custo adicional; b) Aceitando e facilitando o uso de língua gestual, braille, comunicação aumentativa e alternativa e todos os outros meios, modos e formatos de comunicação acessíveis e da escolha das pessoas com deficiência nas suas relações oficiais; c) Instando as entidades privadas que prestam serviços ao público em geral, inclusivamente através da Internet, a prestarem informação e serviços em formatos acessíveis e utilizáveis pelas pessoas com deficiência; d) Encorajando os meios de comunicação social, incluindo os fornecedores de informação através da Internet, a tornarem os seus serviços acessíveis às pessoas com deficiência; e) Reconhecendo e promovendo o uso da língua gestual.*”

<sup>2</sup> De acordo com o artigo 2.º (Definições) da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência “*«Comunicação» inclui linguagem, exibição de texto, braille, comunicação táctil, carateres grandes, meios multimédia acessíveis, assim como modos escrito, áudio, linguagem plena, leitor humano e modos aumentativo e alternativo, meios e formatos de comunicação, incluindo tecnologia de informação e comunicação acessível; «Linguagem» inclui a linguagem falada e língua gestual e outras formas de comunicação não faladas*”.

- ii. Levantamentos de limitações de acessibilidade da infraestrutura de transportes na aML, complementando a informação de autoridades de transportes, operadores e gestores de infraestrutura, designadamente nos itens referidos no capítulo 4;
- d) Comparação com outras situações (problemas e soluções) existentes a nível europeu, *benchmarking*, tendo em conta estudos e indicadores existentes;
- e) Identificação de problemas e recomendações para melhorar o transporte e acesso ao sistema público de transporte de passageiros, sempre que necessário, visando a “adaptação razoável”<sup>3</sup> por tipologia de deficiência;
- f) análise da adequação das soluções de transporte público existentes na aML no acesso de PCD ao TP, compreendendo as suas características e limitações;
- g) caracterização da situação nos diferentes operadores de transporte público e municípios da aML, tendo em conta as recolhas de informação efetuadas e eventuais análises já realizadas (como, por exemplo, em planos de acessibilidade ou mobilidade municipais);
- h) Definição de cenários de evolução, objetivos e prioridades na resolução/ minimização das dificuldades diagnosticadas;
- i) Identificação de eventuais adaptações a introduzir nos serviços de transporte público da aML, garantindo a multimodalidade, e atento enfoque na Carris Metropolitana;
- j) Identificação de situações onde exista a necessidade de providenciar transportes especializados e adequados às especificidades da população, do território e dos objetivos da deslocação (trabalho/escola, comércio, lazer), podendo identificar diferentes tipologias de serviços;
- k) Identificação de medidas específicas a adotar nos serviços de transporte público, tendo presente as situações identificadas e tipologias de deficiência, promovendo a autonomia máxima de cada passageiro, entre outros, ao nível de todos os itens referidos no capítulo 4;
- l) Consideração das medidas dispostas na Estratégia Nacional para a Inclusão das Pessoas com Deficiência 2021 –2025 e outros planos de melhoria do transporte e acessibilidade de nível nacional ou local, especialmente as relacionadas com o transporte público;
- m) Recomendações para cada um dos modos de transporte e intermodalidade;

---

<sup>3</sup> De acordo com o artigo 2.º (Definições) da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência “*«Adaptação razoável» designa a modificação e ajustes necessários e apropriados que não imponham uma carga desproporcionada ou indevida, sempre que necessário num determinado caso, para garantir que as pessoas com incapacidades gozam ou exercem, em condições de igualdade com as demais, de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais»*”.

- n) Identificação de limitações e medidas de eliminação das mesmas no espaço público que dá acesso aos serviços de transporte público (interfaces, paragens e zonas de transbordo, conforme definido na alínea g), por município, para responder a uma efetiva mobilidade desde a residência ao local de estudo/ trabalho/ lazer, contribuindo para um melhor conhecimento por parte de cada um dos municípios, tendo em conta também os eventuais Planos de Acessibilidade já existentes;
- o) Definição de ações, metas, instrumentos e intervenientes;
- p) Proposta de um programa para a eliminação de barreiras físicas e comunicacionais e promover a acessibilidade a todos, identificando, desde logo: medidas; interdependência entre elas; impacto potencial de cada medida; prioridades; entidade responsável pela sua concretização; e potenciais fontes de financiamento;
- q) Para habilitar a tomada de decisão, desenvolvimento de indicadores de avaliação de cada medida, tendo em conta o impacto e eficácia, sua classificação em função da abrangência, nível de inclusão e de integração de resposta ao maior número de situações identificadas e de tipologias de deficiência.

### 3. Arquitetura e componentes

1. O Estudo será coordenado por uma equipa da TML;
2. De acordo com protocolo em celebração com o INR, a elaboração do Estudo deve ser acompanhada por este Instituto;
3. O Estudo será elaborado e gerido de acordo com um modelo de governança assente em 2 órgãos: a Equipa Técnica da TML (ET-TML) e a Equipa Técnica do Adjudicatário (ET-Adjudicatário);
4. A **Equipa Técnica da TML (ET-TML)**, liderada pelo Gestor do Contrato, assume as funções executivas de coordenação do Estudo e de orientação da direção dos trabalhos. A ET-TML gere a comunicação entre todos os órgãos da estrutura, bem como a participação de todas as entidades relevantes no desenvolvimento do Estudo. A ET-TML é também uma equipa de apoio à decisão, responsável por coordenar e facilitar toda a comunicação operacional entre o Adjudicatário e outras entidades, em particular a AML e os 18 municípios da aML;
5. A TML criará um **Grupo de Trabalho (GT)** que integra os 18 municípios da aML, que deverá acompanhar o desenvolvimento do Estudo;

6. A **Equipa Técnica do Adjudicatário (ET-Adjudicatário)**, constitui-se como a estrutura executiva do Estudo. Com capacidade técnica para o desenvolver com qualidade, a ET-Adjudicatário é responsável pela elaboração do Estudo, devendo seguir a metodologia definida e respeitar a qualidade do Estudo, o preço e os prazos de execução estipulados na proposta. A ET-Adjudicatário será constituída, no mínimo e conforme definido no Caderno de Encargos, pelo Coordenador do Estudo e Técnico;
7. A ET-Adjudicatário pode e deve socorrer-se do apoio de outras entidades e especialistas técnicos que considere necessários à boa elaboração do Estudo. A ET-Adjudicatário tem de assegurar uma boa e fluida articulação com a equipa ET-TML, os restantes órgãos de governança do Estudo e todas as entidades com quem tiver de articular no âmbito do presente contrato. A ET-Adjudicatário tem a responsabilidade de fazer tudo ao seu alcance para o bom desenvolvimento das várias fases do Estudo, nomeadamente a recolha e análise crítica dos dados necessários, a elaboração do diagnóstico relativa à acessibilidade, mobilidade e transportes de PCD na amL, a elaboração de cenários, o desenvolvimento da Visão estratégica, a proposta de metas e indicadores, a proposta de medidas e ações integradas que permitam atingir a Visão e as metas estabelecidas, bem como a proposta de acompanhamento e avaliação da implementação das medidas;
8. A **Comissão de Acompanhamento do Estudo (CAE)**, é constituída como um grupo de trabalho com funções consultivas, que acompanhará o Estudo e que possa contribuir para o seu desenvolvimento nas diversas dimensões. A CAE é coordenada e dinamizada pela ET-TML e deve ser constituída pelas entidades a definir pela TML, de acordo com propostas da ET-Adjudicatário, designadamente, representantes da amL, do INR, Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional de Lisboa e Vale do Tejo (CCDR-LVT) e EMA (Estratégia de Missão para a Acessibilidade);
9. Poderão também ser convidadas outras entidades a participar nos diferentes momentos de desenvolvimento do Estudo, como os operadores de transportes, gestores de infraestruturas, estabelecimentos de ensino superior e/ou centros de estudos universitários, entre outras entidades, como instituições com relevo nas áreas da acessibilidade e transportes e conexas, representantes de associações de PCD, e a CPIPCD (Comissão de Políticas de Inclusão das Pessoas Com Deficiência, órgão consultivo do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social);
10. A CAE deve contribuir para o desenvolvimento do Estudo, aconselhando, aportando experiência, transmitindo informação, para que o Estudo incorpore uma perceção integrada da acessibilidade ao sistema de transportes na amL, nos diversos elementos que o compõem, e consiga ter a ambição pretendida;

- 
- 
11. A CAE poderá reunir sempre que os seus contributos forem solicitados, com um mínimo de 3 (três) reuniões durante a execução do contrato, mas o Adjudicatário deve propor um calendário de reuniões de participação, de informação e de discussão, sendo, pelo menos, uma sessão particularmente interativa. Pretende-se com estas sessões que a CAE possa influenciar a elaboração do diagnóstico, dos cenários, da visão estratégica, das metas e indicadores, do programa de medidas e ações e da estratégia de implementação, monitorização e avaliação dos resultados do Estudo, aumentando a qualidade da transformação da acessibilidade ao sistema de transportes proposta pelo Estudo, e potenciando os ganhos de qualidade de vida resultantes. Cabe ao Adjudicatário propor uma lista de elementos para constituição do CAE até à segunda semana após a celebração do contrato, e à TML aprovar a lista final, em articulação com o INR, até à quarta semana após a celebração do contrato;
  12. Os órgãos de governança do Estudo devem, para além das atribuições definidas acima, garantir que o Estudo é desenvolvido tendo em atenção os programas de financiamento e cofinanciamento relevantes existentes, nacionais e europeus, bem como garantir perfeita articulação e complementaridade entre os vários instrumentos em desenvolvimento, maximizando as possibilidades de financiamento das medidas e ações a implementar.

#### 4. Metodologia de Desenvolvimento do Estudo

A metodologia de desenvolvimento do Estudo incidirá assim sobre 3 (três) fases principais, desenrolando-se em 8 (oito) Passos:

Fase I – Enquadramento e Diagnóstico

Passo 1 – Definição do Enquadramento, Participação e Informação

Passo 2 – Ferramenta de participação e reporte de problemas

Passo 3 – Guião de avaliação das condições de acessibilidade a interfaces

Passo 4 – Caracterização e Diagnóstico

Fase II – Cenários, Objetivos, Metas e Indicadores

Passo 5 – Construção de Cenários, Objetivos, Metas e Indicadores

Fase III – Medidas e Ações

Passo 6 – Proposta de Medidas e Ações

Passo 7 – Guião de tipologias de intervenção a aplicar em interfaces

## Passo 8 – Relatório síntese da acessibilidade às Interfaces

1. O desenvolvimento do Estudo deve incorporar um conjunto de marcos e entregáveis, que permitam ir sistematizando e organizando o trabalho desenvolvido, e possibilitem que ET-TML possa ir monitorizando a evolução do trabalho, aferindo a sua qualidade e avaliando o cumprimento do cronograma estabelecido;
2. Ao longo do desenvolvimento do Estudo deve ser assegurada a coordenação com a equipa que se encontra a desenvolver o PMMUS da área metropolitana de Lisboa, designadamente nos momentos-chave;
3. Nestes trabalhos deve ser considerado o indicado nos capítulos 2 e 3 do presente anexo;

### Fase I – Enquadramento e Diagnóstico

#### Passo 1 – Definição do Enquadramento, Participação e Informação

4. O Estudo deve ser desenvolvido considerando toda a área geográfica da área metropolitana de Lisboa, com 18 municípios e com uma população residente de aproximadamente 2.870.770 habitantes, dos quais 260.898, com 5 ou mais anos, tem alguma incapacidade, de visão, audição, andar ou subir degraus e de memória ou concentração;
5. O desenvolvimento do Estudo deve arrancar consciente da estrutura física do território, da sua densificação e infraestruturização e das dinâmicas e relações territoriais internas, bem como da rede de serviços de transporte públicos existentes;
6. O Estudo deve ter em consideração as estratégias e compromissos nacionais e internacionais na área da acessibilidade e mobilidade de PCD;
7. O enquadramento do Estudo deve ser definido no Relatório Preliminar, de enquadramento e preparação do Estudo e definição da participação e informação, de acordo com o explicitado neste capítulo;
8. Ao longo do desenvolvimento do Estudo, serão elaboradas sessões de participação, algumas públicas e outras reservadas a parceiros convidados, em alturas chave do processo, nomeadamente nos momentos de:
  - a) Definição do enquadramento, em que se apresenta e discute com os municípios e associações de PCD, designadamente as representadas na Comissão de Políticas de Inclusão das Pessoas Com Deficiência (CPIPDCD) - órgão consultivo do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social):

1. Objetivos e visão

2. Resultados esperados

### 3. Ferramentas de informação

#### 4. Preparação da fase de caracterização e diagnóstico

- b) Apresentação da caracterização e exercícios de diagnóstico
  - c) Caracterização, visão estratégica e metas
  - d) Definição do programa de medidas e ações
  - e) Apresentação e avaliação do Estudo
9. Os quatro processos de participação de a) a d) do número anterior devem ter lugar em, pelo menos, 4 (quatro) sessões, em locais a definir pela TML;
10. O Adjudicatário deve estruturar estas sessões, assumir a sua dinamização, elaborar documentos de informação e divulgação sobre a matéria a submeter a análise, bem como sistematizar e reportar sobre os contributos dados e as conclusões retiradas das mesmas, ficando a divulgação das sessões e dos resultados a cargo da TML;
11. O Adjudicatário deverá apresentar, em sede de proposta, uma descrição da estratégia de desenvolvimento participado do Estudo, propor objetivos, descrever as sessões de participação e propor um calendário para cada uma delas. As sessões de participação podem incluir os elementos da CAE, se fizer sentido, e outros parceiros que possam contribuir positivamente para a elaboração do Estudo, nomeadamente se aportarem excelência técnica;
12. Durante este Passo, o Adjudicatário deverá apresentar proposta de inquéritos, incluindo a sua metodologia e o seu plano de aplicação, o qual terá de ser avaliado e aprovado por parte da TML;
13. No âmbito da participação, deve ser criado e divulgado um canal de comunicação de fácil utilização, que permita a recolha de informação para ser usado pelo público geral, especialmente pelas PCD;
14. Produção de "Relatório Preliminar de Enquadramento e Preparação do Estudo", Entregável A1, que deve conter, pelo menos, os seguintes elementos mínimos:
- a) Uma análise crítica da necessidade de realização do Estudo face à realidade atual e a que problemas pretende responder;
  - b) Uma versão revista do Plano de Trabalhos constante da proposta adjudicada, que incorpore as alterações que resultem de acordo entre as partes, que beneficiem o Estudo e lhe garantam mais qualidade, nomeadamente no que toca ao planeamento dos trabalhos a desenvolver, ao cronograma das atividades, aos marcos a cumprir e aos entregáveis a submeter;

- c) Uma proposta dos elementos constituintes da CAE;
- d) A estrutura da sessão inicial de arranque do Estudo e da sessão final, de apresentação pública das suas conclusões;
- e) Um **Plano de Participação** que descreva as ações de participação pública, com indicação do seu calendário, dos processos de angariação de participantes, das metodologias a utilizar nas sessões de cocriação, das formas de publicitação das suas conclusões, e principalmente da forma de apropriação dos resultados dessas sessões por parte do Estudo;
- f) Um **Plano de Informação**;

### **Passo 2 – Ferramenta de participação e reporte de problemas – versão preliminar**

- 15. Estruturação de uma ferramenta de participação e reporte de problemas no transporte e acessibilidade ao sistema de mobilidade e transportes (entregável B1), adaptada às diferentes necessidades de comunicação por parte de PCD, ou integração em soluções já existentes;
- 16. Esta ferramenta deve permitir a participação e reporte de problemas no acesso aos transportes por parte de pessoas com deficiência e mobilidade condicionada;
- 17. Esta ferramenta deve estar preparada para ser utilizada e testada ao longo do projeto para a recolha de informação, sendo esta uma versão preliminar que poderá ter melhorias ao longo do projeto;
- 18. Nesta fase deve ser apresentada uma versão preliminar da ferramenta;

### **Passo 3 – Guião de avaliação de acessibilidade a interfaces**

- 19. Produção de Guião de avaliação da acessibilidade de pessoas com deficiência e mobilidade condicionada a interfaces e paragens de transporte público, em função da tipologia de deficiência ou de condicionamento à mobilidade, Entregável A2;
- 20. Este documento deve servir como modelo à recolha de elementos e caracterização da acessibilidade no acesso das interfaces e paragens aos serviços de transporte público, nas suas diversas vertentes, incluindo as características físicas, informação ou bilhética;
- 21. Pretende-se que o Guião possa ser replicável em caracterizações semelhantes noutras regiões;
- 22. O Entregável A2 deve conter os passos necessários para se proceder à avaliação da acessibilidade de pessoas com deficiência e mobilidade condicionada a interfaces e paragens de transporte público, em função da tipologia de deficiência ou de condicionamento à mobilidade, devendo considerar todas as perspetivas de acessibilidade a estes locais, como condições de acesso físico, acesso aos veículos, informação, comunicação e bilhética;

#### Passo 4 – Caracterização e Diagnóstico

23. O Passo de Caracterização e Diagnóstico deve começar com uma descrição genérica das características do território da aML mais relevantes para a mobilidade e transportes, população e infraestruturização, no que toca em especial à caracterização da população com deficiência tendo em conta as suas particularidades e distribuição geográfica, considerando, entre outros, os dados dos Censos 2021, o Inquérito à mobilidade de 2017 e outros levantamentos realizados no âmbito do Estudo ou do PMMUS;
24. Deverá ser feita a caracterização da acessibilidade ao sistema de transportes público de passageiros nos seus diversos componentes e com referência aos diferentes operadores de transporte público e municípios da aML, tendo em conta os levantamentos e análises efetuadas no âmbito deste estudo e eventuais análises já realizadas (como planos de acessibilidade municipais);
25. Esta fase assume depois o objetivo de descrever a acessibilidade aos serviços públicos de transporte de passageiros, particularmente compreender as condições de acessibilidade às atividades urbanas, por parte de PCD, para um melhor entendimento das disfunções/problemas e potencialidades da aML em matéria de acessibilidades e deslocações, as evoluções em curso, assim como as expectativas dos residentes e dos atores locais;
26. O desenvolvimento desta fase deve ser precedido por um conjunto de atividades de apoio que são fundamentais ao desenvolvimento do Estudo:
  - a) Realização de inquéritos e reuniões e/ou “*focus groups*” dirigidos a associações de pessoas cuja deficiência lhes confere alguma incapacidade no acesso aos transportes e condicionalismos de mobilidade (tais como ao nível da visão, da audição, da capacidade de andar ou subir degraus, de entender o outro ou de fazer-se entender), no sentido da identificação de soluções integradas, que conciliem as necessidades do maior número de pessoas possível;
  - b) Promoção de um levantamento e inquérito anónimo efetuado junto das PCD que permita um conhecimento genérico da sua situação e enquadramento individual, dos seus condicionalismos de mobilidade, e com o essencial de um inquérito à mobilidade, assumindo-se, pelo menos, informação ao nível da Freguesia;
  - c) Realização de inquéritos dirigidos aos operadores de transporte público/gestores de infraestruturas, e aos Municípios, respetivamente, nas vertentes do sistema de transportes e sistema urbano e das suas prioridades de ação;
  - d) Construção de uma base de dados dos problemas de acessibilidade ao sistema de transportes (incluindo via pública), georreferenciada, a partilhar entre a TML, a AML, os

respetivos municípios e o INR, relativamente a informação com relevância para as políticas e medidas de acessibilidade, mobilidade e transportes na aML;

- e) Estimativa dos impactos sociais e financeiros pessoais e para a economia, decorrentes das limitações ou impossibilidade de transporte e acesso aos serviços de transporte e mobilidade;
27. Definição de um sistema de indicadores de acessibilidade, indicadores específicos de acesso aos serviços de transporte público de passageiros, incluído o acesso à informação, infraestruturas e veículos, assim como indicadores das condições de acessibilidade no interior das infraestruturas e dos veículos. Um subconjunto desses indicadores deve ser selecionado como indicadores-chave a serem utilizados na fase de avaliação das medidas;
28. Os indicadores devem ser específicos, mensuráveis, atingíveis, relevantes e definidos de acordo com as orientações nacionais e europeias. A proposta de indicadores deve ser consensualizada com a entidade adjudicante e aprovada por esta;
29. De forma a facilitar a recolha de dados, a TML irá disponibilizar ao Adjudicatário os elementos já disponíveis, como o recenseamento de infraestruturas de TP, incluindo todas as interfaces e estações da aML ferroviárias, fluviais, de metropolitano e os principais pontos de transferência rodoviários, tendo em conta análises ou estudos já realizados ou em curso;
30. De referir que, para além do PMMUS, a TML está a acompanhar a elaboração de um estudo sobre Interfaces, cujos elementos deverão também ser disponibilizados pela TML ao Adjudicatário para que possa ser tido em consideração e informar o Estudo;
31. A etapa de caracterização deve permitir uma descrição das condições que o sistema de acessibilidade, mobilidade e transportes da área metropolitana de Lisboa oferece às PCD, assente numa análise exploratória que permita caracterizar um subconjunto de indicadores, tendo em conta a informação já existente e recolhida quer da parte da TML ou AML, municípios ou de outras entidades, contemplando, pelo menos, os seguintes tópicos:
- a) Condições de acesso, por PCD, aos transportes públicos, incluindo todos os modos coletivos com serviços regulares (designadamente, comboio, metro, autocarro, elétrico, barco) e abrangendo os aspetos que permitam caracterizar tanto a organização da oferta das redes de serviços como a sua utilização pelos passageiros, considerando, pelo menos, os seguintes pontos:
    - 1. Caracterização das frotas incluindo o número de veículos, percentagem de veículos com acessibilidade a pessoas com mobilidade reduzida;

- 
- 
- 
2. Informação, ou não, ao passageiro nas paragens, estações, interfaces e veículos, com indicação da sua adequação, ou não, a PCD;
- b) Interfaces e pontos de confluência de serviços de transporte público rodoviários particularmente representativos da utilização do transporte coletivo rodoviário e/ou locais especialmente utilizados na realização de movimentos de transbordo na aML, quanto à resposta a PCD ou mobilidade condicionada. Deve ser realizada uma análise detalhada de, pelo menos, 20 interfaces na aML, em articulação com a TML, com uma caracterização e avaliação por tipologia de necessidade e nos seguintes aspetos:
1. Identificação dos modos de transporte público disponíveis, da oferta de serviços de táxis e dos modos partilhados;
  2. Caracterização dos espaços físicos incluindo aspetos como as infraestruturas de apoio, as condições de espera, segurança e iluminação, a sinalética, as bilheteiras e a informação e comunicação com os passageiros, com indicação da sua adequação, ou não, a PCD;
  3. Caracterização das condições de acessibilidade pedonal às interfaces de transportes público com indicação da sua adequação, ou não, a PCD;
  4. Garantir em cada município a caracterização da acessibilidade da PCD a, pelo menos, uma interface, num total de 20, e a um local de transbordo, cujas paragens agreguem o maior afluxo de linhas dos serviços de transporte público de passageiros. Ou, não existindo um edifício com características de interface, a dois locais de transbordo, cujas paragens agreguem o maior afluxo de linhas, num total de pelo menos 40 locais na área metropolitana (20 interfaces + 20 paragens ou locais de transbordo).
- c) Serviços flexíveis destinados a PCD ou mobilidade condicionada, caso aplicável;
- d) Serviços de táxis abrangendo, pelo menos, a caracterização da frota incluindo o número total de táxis disponíveis, distinguindo o número de táxis adaptados a pessoas com mobilidade reduzida, e a caracterização das praças de táxi quanto a localização, informação disponível aos clientes, condições de acesso e espera por PCD ou mobilidade condicionada, equipamentos de apoio e de segurança;
- e) Modos ativos abrangendo a análise da intermodalidade entre as redes pedonal, ciclável e de TP, nas perspetivas das PCD ou com mobilidade condicionada;
- f) Novos serviços de mobilidade, incluindo os serviços de TVDE e os sistemas de partilha de carros, motos, bicicletas e trotinetas, com caracterização qualitativa e quantitativa na aML, abrangendo, pelo menos, a descrição dos sistemas de mobilidade partilhada existentes,

acessíveis a PCD, por modo (carro, moto, bicicleta, trotineta, etc.), abrangendo a tipologia de sistema, a abrangência territorial e temporal dos serviços, a tipologia de veículos utilizados, a localização de estações quando existentes, os procedimentos de reserva, a correspondência e articulação com outros modos, o tarifário, etc.;

32. A etapa de diagnóstico tem como objetivo a identificação de problemas e potencialidades, a compreensão das suas causas e efeitos, a análise da sua provável evolução e a discussão de oportunidades de melhoria. A identificação dos problemas deverá ser feita por comparação entre a situação atual e a situação desejada, a qual pode ser definida pelo estabelecimento de valores de *benchmarking* para os indicadores considerados. As potencialidades e problemas identificados deverão ser hierarquizados de forma a permitir uma melhor definição dos objetivos a serem alcançados;
33. Ainda na fase de diagnóstico o adjudicatário deve utilizar análises integradas, designadamente análise SWOT no sentido de identificar orientações para futuras propostas de medidas e ações. Uma lista estruturada de desafios deverá ser produzida a partir dos pontos fracos e das ameaças identificadas, os quais deverão ser tidos em conta na formulação de propostas de medidas e ações. Estes desafios deverão também ser cruzados com os pontos fortes e oportunidades com o intuito de se definir um conjunto de recomendações às quais a visão estratégica para a melhoria da acessibilidade de PCD ao sistema de transporte público de passageiros a desenvolver deverá dar resposta. Por fim, deverá ser garantida nesta fase final do diagnóstico um grande envolvimento e coordenação entre as equipas técnicas, CAE, bem como o público, de forma a assegurar o maior consenso possível sobre a definição dos principais problemas e desafios a responder;
34. Todos os elementos recolhidos nas várias etapas e atividades da fase de Caracterização e Diagnóstico devem, sempre que aplicável, ser georreferenciados pelo Adjudicatário num Sistema de Informação Geográfica, e entregues à TML com o término do Passo 4, em formato editável e com memória descritiva associada, ainda que passíveis de atualizações ao longo do contrato;
35. O Adjudicatário é responsável pela preparação de conteúdos nas apresentações a realizar nos diferentes momentos desta fase, previamente validados pela TML;
36. No final do Passo 4, o Adjudicatário tem de entregar o Relatório de Caracterização e Diagnóstico (Entregável A3), que deve conter, pelo menos, os seguintes elementos mínimos:

a) Os resultados das atividades de apoio à Caracterização e Diagnóstico, nomeadamente:

(i) a descrição do sistema de indicadores e valores atuais;

(ii) a descrição dos dados recolhidos nos inquéritos e nos levantamentos, assim como toda a informação recolhida no âmbito destes inquéritos/levantamentos, em formato trabalhável;

b) Os levantamentos das limitações à acessibilidade que o sistema de transportes na aML oferece, complementando a informação de autoridades de transportes, operadores e gestores de infraestrutura e, designadamente, dentro dos veículos; infraestruturas; informação; equipamentos; dispositivos e aplicações de apoio à acessibilidade; sistemas de bilhética, de reservas e de aquisições de títulos; apoio específico ao cliente e capacitação dos recursos humanos; outras tecnologias e sistemas inteligentes aplicáveis;

c) A base de dados georreferenciada que agrega todos os elementos recolhidos nas várias etapas e atividades da fase de Caracterização e Diagnóstico;

## Fase II – Cenários, Objetivos, Metas e Indicadores

### Passo 5 – Construção de Cenários, Objetivos, Metas e Indicadores

37. Na sequência da Fase I, dar-se-á início à Fase II, onde deverá ficar definida a orientação que o Estudo precisará de seguir, num processo participado. Nesta fase deverá ficar claro que nível de acessibilidade ao sistema de transportes se pretende na área metropolitana a curto, médio e longo prazo (quais as opções existentes para melhorar e quais os fatores críticos para que se possam atingir as metas a alcançar);
38. Assim, devem ser construídos cenários contrastados que revelem a incerteza das principais variáveis que influenciam a acessibilidade de PCD ao sistema de transportes, permitam avaliar a robustez das propostas de medidas e ações, face às possibilidades alternativas de futuro, e ajudem à definição da estratégia a seguir;
39. Estes cenários devem ser discutidos e avaliados quanto à sua contribuição para atingir os objetivos gerais do Estudo, devendo ser criado um sistema de ponderação que permita apoiar a decisão na escolha dos cenários mais interessantes a desenvolver;
40. Na definição dos cenários devem considerar-se aspetos intrínsecos à adequação do sistema de acessibilidade, mobilidade e transporte de PCD e devem pesar os enquadramentos económicos e sociais estruturantes, as características do território, fatores particulares relevantes para a definição da visão e metas e para a produção do Programa de Medidas e Ações, sendo exemplos:
  - a) os projetos previstos nos grandes programas e planos de investimento, tais como o Plano Nacional de Investimentos, o Plano de Recuperação e Resiliência, os Orçamentos de Estado;

- b) a forma como o Programa de Medidas e Ações se deve relacionar com as estratégias regionais, bem como com as nacionais e as municipais;
  - c) o impacto da inovação tecnológica e dos novos serviços de mobilidade;
  - d) o impacto da digitalização da informação ao público;
41. A partir dos resultados da caracterização e diagnóstico, deverão ser definidos cenários de evolução da acessibilidade ao sistema de mobilidade e transportes, por PCD, com o objetivo de compreender as oportunidades e riscos emergentes, estimar os seus impactos, e gerar uma base sólida e factual para o desenvolvimento da visão, objetivos gerais e específicos e metas que servirão de base ao desenvolvimento do Estudo;
42. Devem ser definidos, pelo menos, 3 cenários que descrevam políticas e prioridades diferenciadas:
- a. Um cenário focado no desenvolvimento e gestão habituais, *business-as-usual*, que mantém as políticas e desenvolvimento comuns e apenas avalia o que está planeado e implementado;
  - b. Outros cenários alternativos, que devem ser diferenciados em função da sua ambição, e que permitam testar e avaliar o peso e importância de diferentes opções;
43. Os cenários a desenvolver devem acomodar, pelo menos, o tema da acessibilidade de PCD dentro dos seguintes tópicos:
- a. Transportes Públicos (geral, excluindo táxi, com enfoque na melhoria das condições de acesso, intermodalidade, integração e complementaridade com modos ativos e novos serviços de mobilidade, MaaS, bilhética, tarifário, perceção do sistema por parte dos utilizadores, comunicação ao público, etc.);
  - b. Rede de Interfaces (interfaces, estações e principais paragens por município, etc.);
  - c. Modo pedonal e ciclável (geral, acesso às interfaces e às funções de escala supramunicipal e metropolitana, etc.);
  - d. Serviços partilhados (gestão dos serviços existentes, como enquadrar e regular os serviços, como garantir a acessibilidade para expandir a oferta, etc.);
  - e. Serviços a pedido (incluindo táxis e TVDE, serviços flexíveis dos operadores de TP, integração, acessibilidade, etc.);
  - f. Informação ao público, sensibilização, participação pública (inclui informação sobre o sistema de acessibilidade, mobilidade e transportes, sobre viagens, produtos, observatórios para o público, mas também campanhas de sensibilização, etc.);

- 
- 
- 
44. Os cenários, independentemente das metodologias utilizadas para a sua criação, devem permitir análises estratégicas relevantes e coerentes, podendo, posteriormente, ser comparados, utilizando-se metodologias multicritério ou equivalentes;
  45. As medidas e ações consideradas no processo de cenarização, devem ser avaliadas quantitativa e qualitativamente;
  46. O desenvolvimento dos cenários deverá ter em conta a realidade dos sistemas de acessibilidade, mobilidade e transportes, bem como os planos, programas, investimentos e projetos estruturantes já delineados para a aML, nos 18 municípios que a integram;
  47. O desenvolvimento dos cenários deve ser feito de forma participada. No caso do desenvolvimento e discussão de cenários, deve haver consulta à CAE e participação que capte as vontades das PCD, e não apenas das instituições gestoras, reguladoras ou responsáveis pela oferta;
  48. Na sequência da cenarização, e com eventual sobreposição parcial, deve ser proposta, discutida e fixada a Visão Estratégica para a acessibilidade de PCD aos serviços de transporte público de passageiros na aML, nos horizontes temporais de curto-prazo (até 2 anos); médio-prazo (de 2 a 4 anos); e longo-prazo (de 4 a 8 anos), definida em harmonia com a visão de desenvolvimento regional, territorial, social, económica e ambiental estabelecida para a área metropolitana, para a qual deve contribuir;
  49. A Visão deve descrever de forma qualitativa os desejos e ambições a longo prazo das PCD que vivem, trabalham, estudam e visitam a aML, resultante de um processo participado e de cocriação, relativamente ao seu território e sistema de acessibilidade, mobilidade e transportes;
  50. No processo de definição da Visão Estratégica, o Objetivo Geral deve ser concretizado através da definição de Objetivos Específicos, bem como da definição de pilares de atuação referentes às dimensões da acessibilidade ao sistema de transportes na aML;
  51. A Visão Estratégica deve ser desenvolvida de forma a servir de guia ao processo de planeamento, apontando diretrizes, sem perder de vista os valores que se pretendem promover, incluindo a acessibilidade universal, a segurança de todos, a inclusão social e a igualdade de oportunidades;
  52. O Adjudicatário deve descrever, em sede de proposta, a metodologia de desenvolvimento da Visão Estratégica, incluindo o processo de participação, e deve, no decorrer do contrato, organizar, promover e moderar as sessões de discussão e apuramento da mesma;

- 
- 
- 
53. A definição dos cenários e da Visão Estratégica deve permitir estabelecer metas ambiciosas e consistentes, mas realistas, para a evolução da acessibilidade ao sistema de transportes, por PCD;
  54. As metas devem ser definidas para os horizontes temporais definidos atrás, devendo estabelecer-se também metas intercalares que permitam aferir se a acessibilidade ao sistema de mobilidade e transportes está a convergir para a Visão definida;
  55. As metas devem ser vinculadas aos indicadores estratégicos definidos no Passo 4 – Caracterização e Diagnóstico, e devem ser mutuamente consistentes;
  56. Na definição das metas e indicadores deve ser feito o esforço de equilíbrio entre a sua representatividade e qualidade com a facilidade de obtenção dos dados e a realização das estimativas necessárias;
  57. As metas e indicadores devem estar alinhados com os cenários e a Visão estratégica;
  58. O Adjudicatário deve descrever, em sede de proposta, a metodologia que será aplicada para o estabelecimento das metas e indicadores, incluindo o processo de participação, e deve, no decorrer do contrato, organizar, promover e moderar as sessões de discussão e apuramento dos mesmos, e deve garantir que fica claro quais as fontes para a obtenção dos dados e a forma de calcular cada meta e indicador;
  59. O Adjudicatário é responsável pela preparação de conteúdos nas apresentações a realizar nos diferentes momentos desta fase, previamente validados pela TML;
  60. No final do Passo 5, o Adjudicatário tem de entregar o “Relatório da Censarização, Visão Estratégica, Metas e Indicadores”, Entregável A4, que deve conter, pelo menos, os seguintes elementos mínimos:
    - a. Uma descrição da metodologia utilizada na elaboração participada de cenários, visão, objetivos, estratégias, indicadores e metas, a qual deve ser aprovada pela TML antes do início dos trabalhos de censarização;
    - b. Uma descrição dos cenários desenvolvidos, a demonstração da sua relação com os resultados do Passo 4 “Caraterização e Diagnóstico”, e uma avaliação crítica dos resultados dos cenários elaborados;
    - c. A definição e uma descrição justificada da Visão e dos Objetivos consensualizados;
    - d. Uma descrição das estratégias definidas para se atingir a Visão definida;

- e. A identificação das metas decididas e uma sistematização dos indicadores assumidos para monitorização das medidas e ações do Programa de Medidas e Ações que com elas se relacionam;

### Fase III – Medidas e Ações

#### Passo 6 – Proposta de Medidas e Ações

61. Com os cenários, Visão Estratégica e metas definidas, o trabalho deve evoluir do plano estratégico para o plano operacional, começando, num processo próximo de *brainstorming*, pela criação de uma lista alargada de medidas e ações;
62. As medidas e ações poderão ser referentes a cada modo e área de intervenção, e devem ser dirigidas para questões específicas, mas o conjunto deve permitir manter o foco na acessibilidade ao sistema de transportes por PCD e na sua coerência com o desenvolvimento territorial estratégico da área metropolitana;
63. As medidas e ações devem ainda ser definidas de forma a darem resposta efetiva aos problemas identificados, a potenciar as forças existentes e a aproveitar as oportunidades percecionadas;
64. A definição das medidas e ações a listar deve partir das condições existentes de acessibilidade ao sistema de mobilidade e transportes, complementando-as com novas soluções que as melhorem, mas garantindo também que a manutenção e a operacionalização do existente são efetivamente ponderadas e consideradas;
65. Deve ser realizada a avaliação *ex-ante* das medidas propostas;
66. A discussão e definição da lista das medidas e ações deve permitir a constituição de um conjunto coerente que potencie a multimodalidade, ou seja, as medidas que dão resposta a problemas sectoriais específicos devem inserir-se num conjunto que faça sentido no seu todo;
67. O processo participado deve ter por base o processo de cocriação da proposta de medidas e ações, que deve ser submetido a consulta da CAE, deve ser sugerido e descrito pelo Adjudicatário em sede de proposta, e seguir um esquema próximo do seguinte:
  - Criação de uma lista alargada de medidas e ações, num processo próximo de *brainstorming*;
  - Discussão/avaliação ligeira sobre a possibilidade de implementação das medidas e ações, viabilidade e eficácia de cada uma, afinando os critérios e reduzindo o tamanho da lista, dando nota das medidas e ações pouco realistas, as claramente pouco custo-eficazes e as de difícil implementação;

- Agrupamento das medidas restantes em pacotes coerentes que permitam explorar sinergias e mais facilmente ultrapassar barreiras comuns;
  - Definição de formas de monitorização e avaliação dos pacotes de medidas, assumindo particular relevância os indicadores de *performance*, de resultado e de impacte, conforme desenvolvido no Passo 5;
  - Estimativas sumárias dos custos associados a cada pacote de medidas ou mesmo às ações elencadas, que permitam avaliar melhor o seu custo-eficácia e a sua viabilidade económica e financeira, procurando identificar desde logo potenciais enquadramentos em programas de financiamento;
  - Posteriormente, deve ter lugar, em fórum participado, a discussão ponderada sobre quais os pacotes de medidas, medidas e/ou ações mais interessantes de assumir, do ponto de vista da importância para a acessibilidade de PCD ao sistema de mobilidade e transportes, custo-eficácia e viabilidade de implementação, capacitando a TML para as tomadas de decisão após consulta às entidades que considerar relevante, designadamente a AML;
68. Deve haver lugar à definição de um Programa de Medidas que deverá ser integrado e coordenado com o Programa de Medidas do PMMUS da aML, que se encontra em fase de execução;
69. O Adjudicatário é responsável pela preparação de conteúdos nas apresentações a realizar nos diferentes momentos desta fase, previamente validados pela TML;
70. Esta fase culmina com a entrega do "Relatório do Programa de Medidas e Ações para a melhorar a acessibilidade de pessoas com deficiência e mobilidade condicionada na área metropolitana de Lisboa", que deve conter, pelo menos, os seguintes elementos mínimos:
- a. Uma breve descrição da metodologia utilizada na elaboração de participação do Programa de Medidas e Ações;
  - b. A lista alargada de medidas e ações que serve de base à elaboração do Programa de Medidas;
  - c. Uma descrição geral do Programa de Medidas e Ações consensualizado e aprovado, com a lista de medidas e ações;
  - d. Uma ficha por medida/ação com, pelo menos, prioridade de implementação e custo estimado;
  - e. Uma avaliação das medidas e ações, incluindo o seu impacte nos indicadores de performance, resultado e impacte, e a sua contribuição para se atingirem as metas definidas;

### **Passo 7 – Guião de tipologias de intervenção a aplicar em interfaces**

71. Desenvolvimento de guião de tipologias de intervenção a aplicar em interfaces e paragens de transporte público para soluções de melhoria de acessibilidade a PCD e pessoas com mobilidade condicionada;
72. Este guião deve conter exemplos concretos de intervenções e soluções por tipologia de deficiência ou condicionamento da mobilidade, devendo ser visualmente apelativo, com desenhos demonstrativos de casos;
73. O Guião deve conter, pelo menos, os seguintes elementos mínimos:
  - a. Definição de soluções técnicas e exemplos de desenho;
  - b. Por tipo e hierarquia de paragem e interface;
  - c. Resposta a diferentes características de tipologias de deficiência ou limitação da mobilidade;
  - d. Considerar os diferentes níveis de acessibilidade a uma interface, como físico, informação, comunicação, acesso aos veículos, bilhética;
  - e. A aplicação na aML com proposta de intervenções nos locais diagnosticados e outros que se entendam de integrar a acordar com a TML.

### **Passo 8 – Relatório síntese da acessibilidade às Interfaces**

74. Entrega de relatório síntese, de compilação de todas as questões abordadas neste Estudo, relativas à acessibilidade a interfaces e paragens de transporte público na aML, incluídas as vertentes de acessibilidade física, à informação, à comunicação e à bilhética;
75. Entrega de especificações técnicas da versão final da Ferramenta de participação e reporte de problemas no transporte e acessibilidade de PCD, considerando as diferentes necessidades e níveis de deficiência, que permita integrar os diferentes contributos de PCD, a integrar no âmbito do CRM da TML, que deve conter, pelo menos:
  - a. Definição de requisitos técnicos a considerar numa ferramenta de participação e reporte;
  - b. Por tipo de deficiência ou condicionamento à mobilidade;
  - c. Coordenação com os sistemas da TML, designadamente CRM, para integração das questões colocadas;
76. Definição de modelo e requisitos mínimos a ter em conta na ferramenta desenvolvida;

77. O Adjudicatário é responsável pela preparação de conteúdos nas apresentações a realizar nos diferentes momentos deste passo, previamente validados pela TML.

## 5. Entregáveis e prazos do Estudo

1. O Estudo deve ter, como entregáveis, pelo menos, os seguintes relatórios descritivos e pormenorizados, a elaborar em *templates* a disponibilizar pela TML, com a fundamentação das metodologias, propostas e resultados, e em formato editável:
  - b. Entregável A1 – “Relatório Preliminar de Enquadramento e Preparação do Estudo”, que deve ser entregue no final do Passo 1 e conter os elementos atrás descritos;
  - c. Entregável B1 – “Ferramenta de participação e reporte de problemas no transporte e acessibilidade de pessoas com deficiência e mobilidade condicionada” - versão preliminar;
  - d. Entregável A2 – “Guião de avaliação das condições de acessibilidade a interfaces”;
  - e. Entregável A3 – “Relatório de Caracterização e Diagnóstico” das condições de acessibilidade aos transportes de pessoas com deficiência e mobilidade condicionada na área metropolitana de Lisboa;
  - f. Entregável A4 – “Relatório da Censuração, Visão Estratégica, Metas e Indicadores” da acessibilidade aos transportes de pessoas com deficiência e mobilidade condicionada na área metropolitana de Lisboa;
  - g. Entregável A5 – “Programa de Medidas e Ações” para a melhorar a acessibilidade de pessoas com deficiência e mobilidade condicionada na área metropolitana de Lisboa;
  - h. Entregável A6 – “Guião de tipologias de intervenção em interfaces e paragens de transporte público, para soluções de melhoria de acessibilidade a pessoas com deficiência e mobilidade condicionada”;
  - i. Entregável B2 – “Ferramenta de participação e reporte de problemas no transporte e acessibilidade de pessoas com deficiência e mobilidade condicionada” - versão final e definição de requisitos a considerar;
  - j. Entregável A7 – “Relatório síntese de avaliação da acessibilidade a interfaces e paragens” por parte de PCD e pessoas com mobilidade condicionada, na área metropolitana de Lisboa.

2. Os mencionados entregáveis devem apresentados à TML no prazo indicado no Plano de Trabalhos apresentado na proposta, não podendo os mesmos exceder as seguintes datas:

Da Fase I - Enquadramento e Diagnóstico, a concluir, no máximo, em 10 (dez) semanas após a celebração do contrato, com a submissão de:

- k. Do Passo 1 – Definição do Enquadramento, Participação e Informação:

Entregável A1 – “Relatório Preliminar de Enquadramento e Preparação do Estudo”, a submeter, no máximo, ao fim de 2 (duas) semanas a contar da data da celebração do contrato;

- l. Do Passo 2 – Ferramenta de participação e reporte de problemas:

Entregável B1 – “Ferramenta de participação e reporte de problemas no transporte e acessibilidade de pessoas com deficiência e mobilidade condicionada” - versão preliminar, a submeter, no máximo, ao fim de 5 (cinco) semanas a contar da data da celebração do contrato;

- m. Do Passo 3 – Guião de avaliação das condições de acessibilidade a interfaces:

Entregável A2 – “Guião de avaliação das condições de acessibilidade a interfaces”, a submeter, no máximo, ao fim de 6 (seis) semanas a contar da data da celebração do contrato;

- n. Do Passo 4 – Caracterização e Diagnóstico:

Entregável A3 – “Relatório de Caracterização e Diagnóstico” das condições de acessibilidade aos transportes de pessoas com deficiência e mobilidade condicionada na área metropolitana de Lisboa, a submeter, no máximo, ao fim de 10 (dez) semanas a contar da data da celebração do contrato;

2. Fase II - Cenários, Visão Estratégica, Metas e Indicadores, a concluir, no máximo, ao fim de 14 (catorze) semanas após a celebração do contrato, com a submissão de:

- a. Do Passo 5 – Construção de Cenários, Objetivos, Metas e Indicadores:

Entregável A4 – “Relatório da CENARIZAÇÃO, Visão Estratégica, Metas e Indicadores” da acessibilidade aos transportes de pessoas com deficiência e mobilidade condicionada na área metropolitana de Lisboa, a submeter, no máximo, ao fim de 14 (catorze) semanas a contar da data da celebração do contrato;

3. Fase III – Medidas e Ações, a concluir, no máximo, em 26 (vinte e seis) semanas após a celebração do contrato, com a submissão de:

- a. Do Passo 6 – Proposta de Medidas e Ações:



Entregável A5 – “Programa de Medidas e Ações” para a melhorar a acessibilidade de pessoas com deficiência e mobilidade condicionada na área metropolitana de Lisboa, a submeter, no máximo, 18 (dezoito) semanas a contar da data da celebração do contrato;

- b. Do Passo 7 – Guião de Tipologias de intervenção a aplicar em interfaces:

Entregável A6 – “Guião de tipologias de intervenção em interfaces e paragens de transporte público, para soluções de melhoria de acessibilidade a pessoas com deficiência e mobilidade condicionada”, a submeter, no máximo, ao fim de 22 (vinte e duas) semanas a contar da data da celebração do contrato;

- c. Do Passo 8 – Relatório síntese da acessibilidade às Interfaces:

Entregável A7 – “Relatório síntese de avaliação da acessibilidade a interfaces e paragens” por parte de Pessoas com Deficiência e pessoas com mobilidade condicionada, na área metropolitana de Lisboa, a submeter, no máximo ao fim de 26 (vinte e seis) semanas a contar da data da celebração do contrato; e

Entregável B2 – “Ferramenta de participação e reporte de problemas no transporte e acessibilidade de pessoas com deficiência e mobilidade condicionada” - versão final e definição de requisitos a considerar, a submeter, no máximo ao fim de 26 (vinte e seis) semanas a contar da data da celebração do contrato;