

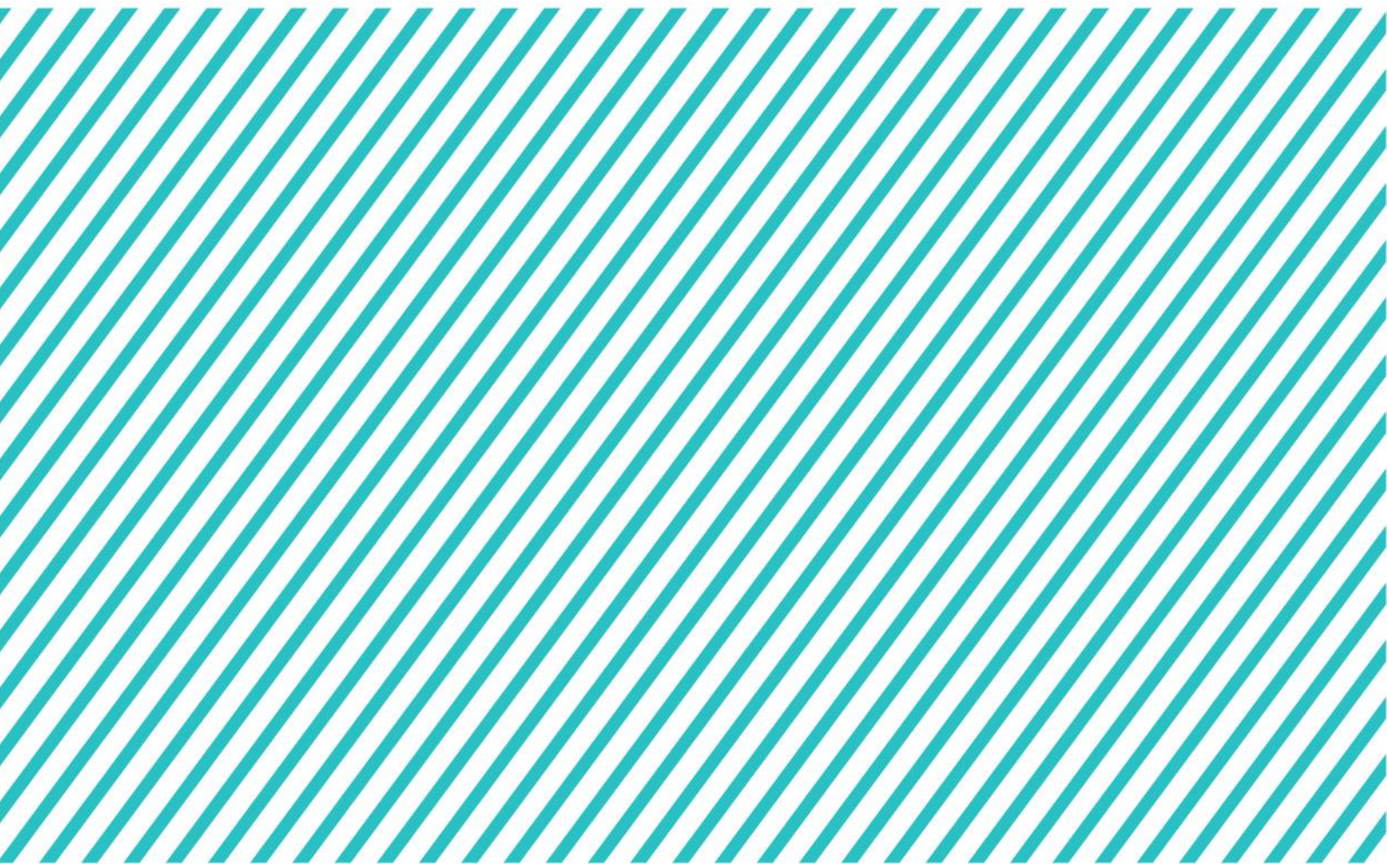
AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE TRANSPORTE A PEDIDO NOS CIRCUITOS LINK

CP/09/2022

ANEXO II

ARQUITETURA FUNCIONAL DO SERVIÇO

PROCEDIMENTOS DO CONDUTOR



ATIVIDADE E VEÍCULOS AFETOS AO SERVIÇO

1. Os operadores, motoristas e veículos a afetar aos serviços de transporte a pedido deverão cumprir todos os requisitos legais necessários para o transporte de passageiros;
2. Quando ao serviço do presente projeto, os veículos deverão circular com os dísticos de identificação de realização do serviço de transporte flexível e do serviço de transporte a pedido, a fornecer pela Comunidade Intermunicipal do Médio Tejo;
3. A Comunidade Intermunicipal do Médio Tejo prevê a disponibilização de equipamentos(s) de venda portátil do sistema de bilhética do transporte a pedido necessários para a execução do contrato, que para além de permitir a venda de bilhetes do serviço de transporte a pedido, permitirão ao centro de controle conhecer a posição dos veículos em tempo real e obter os registos dos serviços efetuados;
4. Os veículos deverão oferecer boas condições de conforto, segurança, limpeza e aspeto geral.

REGISTO DE RESERVAS E COMUNICAÇÃO DOS SERVIÇOS PROGRAMADOS

1. As reservas de viagem serão realizadas exclusivamente através de contacto telefónico para o número verde 800 209 226 ou através do site transporteapedido.mediotejo.pt.
2. O centro de controle das operações, da competência da Comunidade Intermunicipal do Médio Tejo, assegura o registo das reservas que forem efetuadas e fornece ao adjudicatário (consulta via web ou outro modo a acordar), até às 17:30h do dia anterior, o plano de serviços de transporte a efetuar no dia seguinte, discriminando as paragens a servir e os passageiros a recolher em cada paragem;
3. Poderão existir reservas de última hora, todavia estas só serão aceites se se enquadrarem nos serviços programados;
4. No âmbito da transmissão do plano de serviços programados para o dia seguinte serão acordados mecanismos que assegurem a validação e confirmação dos serviços programados por parte do operador.

OPERAÇÕES DO CONDUTOR NA PARAGEM

1. **Locais de Recolha e Desembarque dos Passageiros:** as paragens encontram-se pré-definidas, não sendo admitido o embarque ou desembarque de passageiros fora destes locais.
2. **Trajetos a realizar:** por definição do sistema, o condutor só tem obrigação de se deslocar às paragens para as quais tenha havido um pedido de reserva. Os operadores são livres de escolher o trajeto a realizar desde que assegurem o cumprimento dos serviços programados, passando pelas paragens com a ordem constante da rota programada e cumprindo os horários estipulados. O valor da

compensação financeira referente aos km realizados é calculado através da matriz pré-configurada de distâncias entre paragens, considerando o percurso mais direto entre as paragens ordenadas de acordo com a rota de serviço programada.

3. **Cumprimento de Horários:**

- a) A fiabilidade do serviço assenta na garantia de que todos os passageiros que efetuaram uma reserva de viagem válida são efetivamente transportados nos horários programados, considerando a tolerância máxima admitida de 10 minutos;
- b) Sendo este um serviço com paragens opcionais, o horário de chegada à paragem não é fixo e depende do número de paragens anteriores que foram efetuadas. Sendo assim o horário anunciado para os passageiros consubstancia um valor médio dentro do intervalo possível de chegada tendo em atenção as probabilidades de reservas nas paragens anteriores. Assim, para o caso das paragens intermédias de um dado circuito, e uma vez que o condutor do veículo sabe exatamente o número de passageiros que efetuaram reserva para cada paragem, assim que todos estejam presentes e tenham entrado no veículo o mesmo pode seguir viagem independentemente do horário de saída pré-estabelecido, o que permite otimizar o tempo de viagem;
- c) Os operadores de transporte devem comunicar imediatamente para o centro de controle quaisquer ocorrências que ponham em causa o cumprimento dos horários dos serviços previstos, de modo a este poder tomar as medidas necessárias à minimização dos problemas.

- 4. **Reservas de última hora:** no momento em que o veículo chega a uma paragem o condutor deve confirmar os passageiros que vão entrar. Caso exista um passageiro sem reserva que queira embarcar é necessário verificar se existem lugares disponíveis considerando os serviços programados. Caso existam lugares vagos e a viagem pretendida se enquadre no serviço programado sem necessidade de deslocação a paragens adicionais, o condutor deve aceitar o embarque do(s) passageiro(s) comunicando à Comunidade Intermunicipal do Médio Tejo, através do número 800 209 226, logo que possível, a existência deste(s) passageiro(s) de ultima hora na paragem.
- 5. **Anulação de Reservas:** no momento em que o veículo chega a uma paragem pode existir um passageiro que não quer efetuar a viagem e pede para cancelar a sua reserva. Nesse caso o condutor deve informar a Comunidade Intermunicipal do Médio Tejo através do número de telefone 800 209 226 para se proceder cancelamento da reserva.
- 6. **Passageiro em Falta:** caso um passageiro com reserva esteja em falta na hora limite de saída pré-estabelecida, o condutor deve informar a Comunidade Intermunicipal do Médio Tejo através do número de telefone 800 209 226 para se proceder ao registo de passageiro em falta. Caso o

operador da central considere relevante, poderá entrar em contacto com o passageiro (para o número registado no momento da reserva) de forma a verificar a razão da ausência.

7. **Cobrança de Tarifa:** os serviços de transporte serão cobrados viagem a viagem, aquando do embarque no veículo, de acordo com a matriz tarifária definida para o serviço. O bilhete será pago diretamente ao motorista, o qual passará ao cliente um recibo comprovativo de pagamento.
8. **Avaria do Veículo:** caso o veículo sofra algum acidente, fure um pneu, etc..., o condutor tem que comunicar via telefone com a central de reservas a informar dessa ocorrência. Na Central de Reservas serão identificados todos os passageiros que reservaram o transporte afeto pela viatura sinistrada e todos serão contactados pelo operador da Central de Reservas a informar o ocorrido, apresentando uma solução. Nestes casos o normal será o cancelamento da viagem ou a substituição excecional do veículo por outro.
9. **Incidências:** pode ocorrer que por questões meteorológicas, estrangulamentos na via, etc, não seja possível o veículo chegar à hora prevista para recolher os passageiros, ou que não seja possível sequer que a viatura vá a determinada paragem. Nestes casos, o condutor comunica via telefone a informar dessa ocorrência e o operador da Central de Reservas informará todos os passageiros por telefone de tais ocorrências.
10. **Esquecimento de objetos no veículo:** após um passageiro comunicar à Central de Reservas que se esqueceu de algum objeto no veículo que o transportou, o operador da Central comunicará com o Operador de Transporte de forma a ser localizado o objeto em questão, pondo o passageiro em contacto direto com o Transportador para acordarem uma forma do referido objeto após encontrado ser devolvido.
11. **Queixas:**
 - a) O adjudicatário deve disponibilizar ao utilizador o livro de reclamações sempre que lhe seja pedido.
 - b) Qualquer passageiro poderá apresentar uma queixa ligando para a Central de Reservas onde a mesma será registada. De igual modo, qualquer queixa apresentada junto do condutor deve ser comunicada à CIMT.
12. **Sugestões e Comentários:** qualquer passageiro poderá apresentar sugestões ou comentários para melhoria dos horários ou circuitos definidos, ligando para a Central de Reservas. De igual modo, as sugestões apresentadas junto do condutor devem ser comunicadas à Comunidade Intermunicipal do Médio Tejo.