

1/10/2018

## Requisitos para concessões

### As normas de qualidade de serviço podem ser o ponto de partida

Numa altura em que os novos concursos estão na ordem do dia, as normas de qualidade do serviço de transporte surgem, naturalmente, como referência quanto aos níveis de serviço a exigir aos operadores. Foram já estabelecidos contactos entre o GTAT – Grupo de Trabalho para a capacitação das Autoridades de Transportes e a Comissão Técnica de Normalização CT148 – Transportes, logística e serviços, com vista a explorar o uso das normas como referencial para os futuros procedimentos.



A CT148 – Transportes, logística e serviços, é a Comissão Técnica de Normalização responsável pela atividade normativa em Portugal em tudo o que respeita ao setor dos transportes, nomeadamente transporte público de passageiros, transporte de mercadorias e parques de estacionamento.

As Comissões Técnicas de Normalização são organismos setoriais, coordenados pelo IPQ, com a missão de transporem para o acervo normativo nacional as normas internacionais, bem como pela elaboração de normas nacionais e divulgação da atividade normativa. As Comissões Técnicas são compostas por representantes das diversas partes interessadas no setor por forma a garantir uma representação equilibrada dos interesses socioeconómicos abrangidos pelo seu setor de atividade.

A CT148, após a tradução da norma europeia EN 13816 – Transportes – Logística e

serviços – Transporte público de passageiros – Definição da qualidade de serviço, objetivos e medições, tem vindo a desenvolver o seu trabalho, no âmbito dos transportes públicos, através da elaboração de normas por modo de transporte e tipo de serviço como sejam a NP 4493:2010 – Transporte público de passageiros - Linhas de autocarros urbanos – Características e fornecimento do serviço, a NP 4514:2014 – Transporte público de passageiros - Linhas de autocarros interurbanos – Características e fornecimento do serviço, ou a NP 4538:2015 – Transporte público de passageiros – Serviço de aluguer ocasional e regular especializado – Características e fornecimento do serviço.

<b>OFERTA DE SERVIÇO</b>	Linha	Distância entre pontos de Embarque/Desembarque
	Operação	Período de operação
		Frequência
		Lotação
Fiabilidade		
<b>TEMPO</b>	Duração da viagem	No veículo
	Cumprimento do horário	Pontualidade
		Regularidade

Esta CT viu o seu trabalho ser reconhecido recentemente, através da atribuição pelo IPQ no passado dia 16 de outubro do Prémio Normalização que distingue a Comissão Técnica que no ano em apreço se distinguiu pelo seu especial contributo para o desenvolvimento e promoção da Normalização Portuguesa associado a um exemplo de Boas Práticas.

Num momento em que as Autoridades de Transporte preparam o lançamento dos procedimentos contratuais para as futuras concessões, as normas podem servir como referencial para os níveis de serviço a contratar, ou mesmo ser a certificação pela norma, passada por entidade certificadora competente, o requisito exigível ao operador.

O uso das normas para este efeito, além do facto das mesmas terem sido elaboradas por um conjunto de peritos e refletirem já os requisitos exigíveis em termos de qualidade de serviço sem ser preciso definir novos requisitos, têm a vantagem de uniformizar as exigências contratuais a exigir aos operadores nos diversos procedimentos facilitando a elaboração de propostas e a gestão futura por parte de operadores, nomeadamente daqueles que se queiram candidatar a mais que uma área geográfica.

<b>APOIO AO CLIENTE</b>	Compromisso	Orientação para o cliente
	Interface com o cliente	Reclamações
	Pessoal	Atendimento formal
		Aspetos técnicos do atendimento
		Apresentação pessoal
	Opções de títulos de transporte	Flexibilidade / integração tarifária
		Tarifas especiais

Outra das vantagens é que as normas não são estáticas, elas são revistas periodicamente de cinco em cinco anos, garantindo a atualização dos requisitos face à evolução natural daquilo que é exigível.

Para os clientes seria, também, uma forma de garantir um padrão de qualidade no serviço de transporte independente da localização geográfica onde o cliente pretende utilizar o serviço. Por último, a uniformização dos requisitos exigidos e das métricas de monitorização, permitiriam o uso de ferramentas de ‘benchmarking’.

<b>CONFORTO</b>	Funcionalidade das facilidades disponíveis	Nos pontos de Embarque / Desembarque
	Lugares sentados e espaço individual	Utilização da lotação
		Índice de lugares sentados
	Em trajeto	Desempenho técnico do tripulante
	Condições ambientais	Atmosféricas
		Proteção contra as intempéries
		Limpeza
		Luminosidade
	Ergonomia	Ruído
		Conceção dos equipamentos
	Condições ergonómicas do veículo	

As normas de qualidade do serviço de transportem definem um conjunto de requisitos quantitativos e qualitativos, agrupados em oito características de qualidade, e as metodologias a utilizar para medir a qualidade do serviço que se dividem entre medições diretas do desempenho, inquéritos por cliente mistério e inquéritos de satisfação do cliente.

A CT148 já estabeleceu contato com o GTAT, através do IMT que integra a própria CT148, e estão a ser analisadas as formas de cooperação que incluem a divulgação das normas às Autoridades de Transporte.

<b>SEGURANÇA PESSOAL/ PÚBLICA</b>	Prevenção do crime	Taxa de incidentes a bordo
		Iluminação
		Monitorização visível
	Prevenção de acidentes	Presença / visibilidade de suportes
		Prevenção / sinalização de perigos
		Taxa de acidentes
<b>IMPACTO AMBIENTAL</b>	Poluição	Emissões poluentes
		Poluição visual
		Vibrações
		Odores

Em setembro do corrente ano iniciou-se o processo de revisão das normas referentes a redes de metro (NP 4475:2008), elétricos (NP 4503:2012) e autocarros urbanos (NP 4493:2010) sendo esta última, uma das normas que poderá ser relevante neste âmbito. No processo de revisão será tido em consideração a normal evolução do estado da arte, mas também a experiência da Carris, que possui diversas linhas certificadas por esta norma, e a eventual necessidade de ajuste para que as mesmas possam servir de base às concessões se assim vier a ser entendido.

*por Pedro Farinha Pereira, Instituto Português da Qualidade e Presidente da CT148 – Transportes, logística e serviços*

**Por:**

**Fonte:**