

AMT REALIZA AÇÃO DE SUPERVISÃO AOS SISTEMAS DE APOIO À EXPLORAÇÃO E INDICADORES DE DESEMPENHO DO SERVIÇO PÚBLICO DE TRANSPORTE DE PASSAGEIROS

A AMT – Autoridade da Mobilidade e dos Transportes realizou, no 2.º semestre de 2023, uma ação de supervisão a nove operadores de serviço público de transporte de passageiros e à empresa gestora da infraestrutura ferroviária.

Esta ação de supervisão teve dois grandes objetivos:

- (i) Verificar se o desempenho operacional do serviço prestado está a ser monitorizado e fiscalizado em conformidade com os indicadores constantes dos respetivos contratos de serviço público;
- (ii) Avaliar a fiabilidade e rigor dos procedimentos de tratamento da informação e de reporte às entidades competentes, no contexto da avaliação do cumprimento dos objetivos de desempenho e do cálculo de eventuais penalidades contratuais no âmbito dos referidos contratos.

Nesta ação de supervisão foram abrangidos nove operadores de serviço público de transporte de passageiros – Metropolitano de Lisboa, E.P.E.; Transtejo, Transportes do Tejo, S.A. e Soflusa – Sociedade Fluvial de Transportes, S.A.; a CP- Comboios de Portugal E.P.E.; a MTS – Metro, Transportes do Sul, S.A.; a Fertagus, Travessia do Tejo, S.A.; a Companhia Carris de Ferro de Lisboa, E.M., S.A.; a Sociedade de Transportes Colectivos do Porto, E.I.M. S.A.; e o Metro do Porto, S.A. – assim como a empresa gestora da infraestrutura ferroviária, a Infraestruturas de Portugal, S.A.

A AMT recolheu informação sobre a execução contratual e realizou ações de fiscalização aos sistemas de apoio à exploração dessas empresas, através de visitas aos serviços responsáveis pelo controlo da operação e monitorização dos indicadores de desempenho.

A experiência obtida na monitorização dos contratos e as melhores práticas nacionais e internacionais justificam a formulação de novas recomendações, no sentido da adaptação dos atuais contratos a uma execução e monitorização mais rigorosas, criando incentivos à disponibilização de serviços de maior qualidade, objetiva e mensurável, e uma melhor comunicação com os passageiros.

Passados vários anos da implementação de contratos de serviço público de primeira geração, parece claro que resultam evidências da necessidade de revisão daqueles

contratos, avançando para uma nova fase de maior exigência, sobretudo no que se refere à qualidade do serviço prestado e da relação das empresas com os passageiros.

Tal revela-se da maior importância para maximizar recursos públicos e tornar os serviços de transportes mais atrativos e utilizados, fomentando a transferência modal e promovendo a descarbonização do setor e o cumprimento dos compromissos internacionais assumidos pelo Estado Português.

Em face das constatações decorrentes da ação de supervisão são formuladas diversas recomendações a serem ponderadas e contempladas nos contratos de serviço público, através da sua revisão:

- (i) Em matéria de sustentabilidade quanto à necessidade de medir os impactos do serviço prestado;
- (ii) Quanto aos indicadores de desempenho, que devem ser mais rigorosos e detalhados e permitir a efetiva deteção de incumprimentos e constituir verdadeiros incentivos à prestação de um serviço de qualidade;
- (iii) Quanto à atração para o transporte público, por via da melhoria da relação com os passageiros, através da melhor comunicação do serviço prestado, da comunicação de interrupções e da transparência da informação do serviço efetivamente prestado;
- (iv) Em matéria de acessibilidade e inclusividade, com especial atenção aos passageiros com mobilidade reduzida;
- (v) Quanto à eficiência dos investimentos, em função dos serviços que efetivamente se pode disponibilizar face à procura;
- (vi) Quanto aos procedimentos de gestão de contratos, de forma a garantir um acompanhamento próximo da execução do serviço público, tendo em vista a sua eficiência e qualidade.

Para maior garantia dos direitos dos passageiros, recomenda-se ainda que:

- Todas as obrigações contratuais, sobretudo de desempenho operacional e de qualidade, sejam definidas de forma objetiva, clara e mensurável e estejam associadas a penalidades e/ou bonificações contratuais, com enfoque na qualidade do serviço efetivamente prestado e não apenas na produção de serviços, como sejam conforto, limpeza, comodidade, atendimento, acessibilidade, inclusividade, rapidez, segurança e comunicação;
- Deve existir aferição periódica e sistemática de toda as obrigações contratuais, sobretudo de desempenho operacional e de qualidade, de forma a permitir isolar interrupções do serviço aos passageiros (seja ou não incumprimento imputável à

empresa), encontrar com maior facilidade as causas e eventualmente ajustar os horários e frequências afixadas, tornando mais transparente a oferta de transporte público que a empresa consegue efetivamente disponibilizar e não aquela que estimava disponibilizar.

- Deve garantir-se a transparência da comunicação com os passageiros. Na perspetiva do passageiro, bastará a simples constatação de sucessivas não realizações de horários, frequências ou serviços para considerar que existe incumprimento (ainda que possa não ser imputável à empresa). Comunicar altas taxas de regularidade ou pontualidade ao mesmo tempo que existem disrupções sucessivas, não é aceitável ou compreensível na perspetiva do passageiro.

Pode consultar a versão integral do Relatório de Supervisão [aqui](#).