



**PROVEDOR DE JUSTIÇA**



**PESSOAS COM DEFICIÊNCIA  
E COM MOBILIDADE CONDICIONADA**

**CONDIÇÕES DE ACESSIBILIDADE DO METROPOLITANO DE LISBOA**

**2012**



PROVEDOR DE JUSTIÇA

## RELATÓRIO

**PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E COM MOBILIDADE CONDICIONADA:**

CONDIÇÕES DE ACESSIBILIDADE DO METROPOLITANO DE LISBOA



PROVEDOR DE JUSTIÇA

## ÍNDICE

<b>Introdução</b>	<b>3</b>
<b>1. Acessibilidade</b>	<b>5</b>
<b>2. Sinalética e contexto integrado</b>	<b>12</b>
<b>3. Evacuação e segurança</b>	<b>16</b>
<b>Apêndice 1</b>	<b>21</b>
<b>Apêndice 2</b>	<b>25</b>



## PROVEDOR DE JUSTIÇA

### INTRODUÇÃO

1. O Provedor de Justiça determinou a realização de inspeção à rede integral do Metropolitano de Lisboa, com o objetivo de aferir as condições de acessibilidade para pessoas com mobilidade condicionada.

2. **Para efeitos do presente relatório, considerou-se “acessibilidade” a permissão de acesso por parte de todas as pessoas com deficiência ou mobilidade condicionada à infraestrutura e aos diversos equipamentos disponibilizados pelo Metropolitano de Lisboa em cada uma das estações visitadas, com o máximo possível de autonomia e de utilização <sup>(1)</sup>.**

3. Nos termos do artigo 2.º da Lei n.º 38/2004, de 18 de agosto <sup>(2)</sup>, «*Considera-se pessoa com deficiência aquela que, por motivo de perda ou anomalia, congénita ou adquirida, de funções ou de estruturas do corpo, incluindo as funções psicológicas, apresente dificuldades específicas susceptíveis de, em conjugação com os factores do meio, lhe limitar ou dificultar a actividade e a participação em condições de igualdade com as demais pessoas*».

4. As diligências inspetivas realizadas a coberto do estipulado na alínea a) do n.º 1 do artigo 21.º da Lei n.º 9/91, de 9 de abril <sup>(3)</sup>, decorreram ao longo dos meses de outubro e novembro de 2011, incidindo sobre os pontos que a seguir se enumeram:

- i) **PERCURSO** efetuado (acesso do exterior, interior da estação e chegada à plataforma) e **ASPETOS FUNCIONAIS** (bilhética, terminais de pagamento automático, sinalética, atendimento personalizado e instalações sanitárias) — V. Anexo ao presente Relatório;

---

<sup>1</sup> Cfr. o Relatório do Grupo de Peritos criado pela Comissão Europeia, *Uma Europa Acessível para todos*, 2003.

<sup>2</sup> Define as bases gerais do regime jurídico da prevenção, habilitação, reabilitação e prevenção da pessoa com deficiência.

<sup>3</sup> As diligências instrutórias em apreço integraram o âmbito do processo R-4689/10 (A5).



## PROVEDOR DE JUSTIÇA

- ii) **APRECIACÃO QUALITATIVA** das condições existentes, enquadramento da acessibilidade relativa e avaliação do contexto integrado — V. Anexo ao presente Relatório.
- iii) **APRECIACÃO DOS MEIOS DE APOIO AO UTENTE COM DEFICIÊNCIA** — V. Apêndice 1;

5. Foram ainda aferidas as condições de acessibilidade na entrada e interior das **CARRUAGENS** existentes na rede do Metropolitano — V. Apêndice 2.

6. Toda a informação recolhida no âmbito da presente inspeção foi objeto de tratamento através da respetiva documentação de suporte, exponenciada na elaboração de três fichas temáticas por cada uma das 46 estações visitadas e da ficha relativa à carruagem, que constam do anexo ao presente relatório.

7. O presente relatório enuncia as principais conclusões alcançadas por este órgão do Estado, na sequência de reunião de trabalho mantida com a Administração do Metropolitano de Lisboa, aos 30 de abril de 2012 <sup>(4)</sup>.

8. A ordem de trabalhos proposta abrangeu essencialmente os seguintes pontos:
- a) Principais problemas detetados no exterior e interior das estações (v.g. locais de correspondência entre linhas e de proximidade a organizações de pessoas com deficiência). Exemplificação de casos especialmente relevantes.
  - b) Acesso às carruagens e condições verificadas no interior.
  - c) Análise de eventuais propostas para aperfeiçoamento de estações já dotadas de acessibilidade;
  - d) Implementação do Plano Nacional de Promoção de Acessibilidade (P.N.P.A., aprovado pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 9/2007) em estações não “acessíveis”.

---

<sup>4</sup> Foi também solicitada a colaboração da Confederação Nacional dos Organismos de Deficientes (CNOD), a qual não se veio contudo a concretizar, por falta de resposta.



## PROVEDOR DE JUSTIÇA

9. O Metropolitano de Lisboa e a Câmara Municipal de Lisboa formularam ainda as respetivas posições relativamente ao Projeto de Relatório remetido em sede de audiência de interessados.

### 1. ACESSIBILIDADE

*Nos termos do artigo 34.º do Decreto-Lei n.º 38/2004, de 18 de agosto, «Compete ao Estado adoptar, mediante a elaboração de um plano nacional de promoção da acessibilidade, medidas específicas necessárias para assegurar o acesso da pessoa com deficiência, nomeadamente à circulação e utilização da rede de transportes públicos, de transportes especiais e outros meios de transporte apropriados, bem como a modalidades de apoio social».*

Segundo o veiculado pelo Metropolitano de Lisboa, existem atualmente 27 estações dotadas de acessibilidade para pessoas com mobilidade condicionada. À data das visitas tinham sido implementadas 209 escadas mecânicas, 95 elevadores e 10 tapetes rolantes.

Apesar do sustentado por aquela entidade, e na sequência das visitas empreendidas pelos colaboradores do Provedor de Justiça, concluiu-se que subsistiam, na prática, 8 estações sem acessibilidade a partir do exterior (por avaria do ascensor), acrescendo assim ao quantitativo de 19 estações ainda não adaptadas. Num contexto global de 46 terminais inspecionados, apenas se reconheceu a devida acessibilidade em 19 casos, sendo que em 27 situações os terminais não se encontram preparados para pessoas com deficiência <sup>(5)</sup>.

Para além do conjunto acima elencado no **QUADRO 1**, foram também identificadas situações anómalas em mais 8 estações tidas como acessíveis, a saber, Odivelas,

---

<sup>5</sup> O PNPA referia, em 2007: «No respeitante ao transporte em metropolitano, verificou-se que as 41 estações em exploração na rede do Metropolitano de Lisboa, das quais quatro são duplas, 25 (duas duplas, Baixa e Campo Grande), não dispõem de elevadores que assegurem o acesso entre a superfície, as bilheteiras e as plataformas».



## PROVEDOR DE JUSTIÇA

Carnide, Alvalade, Restauradores, Bela Vista, Olivais, Cabo Ruivo e Marquês do Pombal (**QUADRO 2**).

## QUADRO 1

<b>ESTAÇÕES</b>	<b>ANOMALIA PRINCIPAL</b>	<b>OUTRAS ANOMALIAS</b>	<b>ACESSIBILIDADE</b>
<b>Alameda</b>	Elevador de acesso exterior	2 elevadores internos avariados (sentidos S. Sebastião e Telheiras)	<b>X</b>
<b>Rossio</b>	Elevador de acesso exterior	-	<b>X</b>
<b>T. Paço</b>	Elevador de acesso exterior	-	<b>X</b>
<b>Cais Sodré</b>	Elevador de acesso exterior (botão descarnado)	2 elevadores internos fora de serviço (intercomunicadores avariados); 2 máquinas de venda de bilhetes avariadas	<b>X</b>
<b>Rato</b>	Elevador de acesso exterior	Escadas mecânicas fora de serviço	<b>X</b>
<b>S. Sebastião</b>	Elevador de acesso exterior	2 elevadores internos fora de serviço (sentido Oriente)	<b>X</b>
<b>Olaias</b>	Elevador de acesso exterior (botão descarnado)	-	<b>X</b>



PROVEDOR DE JUSTIÇA

QUADRO 2

ESTAÇÕES	ANOMALIA PRINCIPAL	OUTRAS ANOMALIAS	ACESSIBILIDADE
<b>Odivelas</b>	Escadarias (2) de acesso à plataforma encerradas	-	✓
<b>Carnide</b>	Barreiras arquitetónicas junto ao elevador no exterior	-	✓
<b>Restauradores</b>	Elevador interno avariado	-	✓
<b>Alvalade</b>	Elevador interno avariado (s. Telheiras)	1 entrada alternativa fechada	✓
<b>Bela Vista</b>	Existência de Rampa de acesso junto a via rápida	-	✓
<b>Cabo Ruivo</b>	Acesso de emergência encerrado	Rampa s/utilização	✓
<b>Marquês Pombal</b>	Escadaria mecânica fora de serviço	-	✓
<b>Olivais</b>	Elevador interno avariado	Escadaria mecânica fora de serviço	✓



## PROVEDOR DE JUSTIÇA

**CONCLUSÃO (1): Deverão ser corrigidas as anomalias nas estações do metropolitano acima descritas, com particular incidência para os 8 terminais com elevadores de acesso a partir do exterior fora de serviço ou funcionamento limitado. Os trabalhos em curso deverão apresentar-se concluídos em função da disponibilidade orçamental do Metropolitano de Lisboa, num prazo máximo de 6 meses.**

Questionado o Metropolitano de Lisboa relativamente à organização de um **registo de avarias**, bem como quanto ao procedimento adotado em caso de anomalia, veiculou-se que todas as situações irregulares detetadas constam de um sistema central de informação, após o que é emitida uma “nota da avaria”, devidamente encaminhada para os serviços de manutenção. Após, são registadas as intervenções necessárias à reposição da normalidade. Foi ainda facultado o registo de avarias compreendido entre os meses de outubro e dezembro de 2011.

Como referido, existem ainda 19 estações sem acessibilidade para pessoas com necessidades especiais, para além dos 8 terminais desprovidos de acesso exterior.

Na sequência da reunião de trabalho mantida com a Administração do Metropolitano de Lisboa, constatou-se a existência de um Programa de Adaptações a ser implementado de acordo com as diretrizes impostas pelo Plano Nacional de Promoção da Acessibilidade e em função das fortes contingências financeiras assinaladas por esta entidade <sup>(6)</sup>.

Assim:

---

<sup>6</sup> O PNPA refere a necessidade de «*Concluir as intervenções nas estações, de modo a conferir a toda a rede condições de boa acessibilidade a pessoas com necessidades especiais, inventariando aquelas que devem ser realizadas nas 14 estações da rede actual e não se encontram programadas*».



## PROVEDOR DE JUSTIÇA

1. Encontram-se em fase de execução as estações da Baixa-Chiado e Colégio Militar, com conclusão prevista para final do ano 2012, decorrendo ainda trabalhos nas estações de Roma e Areeiro;
2. Estão concluídos os projetos de arquitetura e de execução das estações Cidade Universitária, Avenida, Praça de Espanha e Entre Campos;
3. Encontram-se concluídos os estudos prévios das estações Alto dos Moinhos, Campo Grande, Parque e Jardim Zoológico;
4. Estão elaborados os programas base para as estações Picoas, Campo Pequeno, Laranjeiras e Martim Moniz.

Concluindo-se que subsistem ainda 3 estações aparentemente não contempladas pelo referido Programa (Arroios, Anjos e Intendente), transmitiu o Metropolitano de Lisboa a existência de diligências conducentes à conclusão dos respetivos projetos de arquitetura. Por outro lado, foi ainda manifestada abertura para que os projetos de arquitetura referentes às estações do Campo Pequeno e Praça de Espanha incluíssem a correta articulação com o “interface” (transporte ferroviário e rodoviário) ali existente.

**CONCLUSÃO (2): Deverá proceder-se à inclusão das estações de Arroios, Anjos e Intendente no Programa de Adaptação concebido pelo Metropolitano de Lisboa, por forma a dotar toda a rede das condições de boa acessibilidade para pessoas com necessidades especiais, num prazo máximo de 2 anos.**

**Por outro lado (3), deverão ser implementados mecanismos de ligação ao “interface” nas estações de Praça de Espanha e Campo Pequeno, ainda em fase de Projeto de Arquitetura.**

## 2. SINALÉTICA E CONTEXTO INTEGRADO

*Nos termos do disposto pela Medida 3.2 (“Transporte em metropolitano”) do PNPA, constitui atribuição do Metro de Lisboa «actuar ao nível da sinalética fixa de informação nas estações, de modo que seja um elemento esclarecedor dos serviços disponíveis [devendo] melhorar os sistemas de informação ao passageiro,*



## PROVEDOR DE JUSTIÇA

*completando a sinalética já existente e a informação sonora e textual que, já hoje, é facultada nas estações e nas composições».*

A sinalética encontrada nas estações do metropolitano de Lisboa revela-se precária.

Em particular:

1. Inexistem as informações disponibilizadas para invisuais ou pessoas com mobilidade condicionada, no exterior das estações;
2. As anomalias detetadas não se apresentam, em regra, devidamente identificadas;
3. A sinalização tátil, junto à linha de controlo, apenas se reporta à entrada, em 22 terminais do metropolitano;
4. No interior das estações a sinalética para amblíopes é insuficiente.

No âmbito da reunião de trabalho mantida com a Administração do Metro de Lisboa foi reconhecido algum défice de sinalização e informação a utentes com necessidades especiais, designadamente aquando da existência de avarias. Reportou-se um sistema de informação Online, o qual se encontra limitado ao encaminhamento dos utentes para os serviços telefónicos centrais.

Por outro lado, referiu-se que a sinalização tátil junto à linha de controlo se encontra implementada em todos os terminais. No entanto, e por intervenção da ACAPO (Associação de Cegos e Amblíopes de Portugal), foi sugerido o reenquadramento desta sinalética, com vista a facilitar a passagem dos deficientes visuais através do canal especial especialmente criado para cidadãos com necessidades especiais.

Finalmente, está prevista a implementação do Projeto Linha/Guia, o qual visará aperfeiçoar o sistema de acompanhamento e informação dos deficientes visuais no interior dos terminais. Esta iniciativa foi desenvolvida em articulação com o Instituto Nacional de Reabilitação (INR), a ACAPO e a REFER, encontrando-se já concluído o protótipo, composto por duas vias de passagem amplas, uma das quais sinalizada (no



## PROVEDOR DE JUSTIÇA

sentido da saída). Segundo o transmitido, decorrem já os trabalhos de adaptação no terreno, num dos terminais do Marquês de Pombal.

### CONCLUSÃO (4):

- a) **Deverão ser introduzidos novos mecanismos de informação para utentes com deficiência ou mobilidade condicionada no exterior das estações do metropolitano de Lisboa, maxime, possibilitando o esclarecimento sobre a acessibilidade de cada um dos terminais;**
- b) **Será oportuno veicular a obrigatoriedade de sinalização física de todas as anomalias periodicamente identificadas nos terminais, constando tal procedimento do normativo já vigente em sede de registo de avarias; simultaneamente, será o utilizador informado em tempo real, através dos meios de informação online previamente introduzidos pelo metropolitano;**
- c) **Dever-se-á aperfeiçoar os modelos de comunicação e auxílio de todas as pessoas com necessidades especiais, a partir do interior das estações e até à entrada na carruagem, aqui se incluindo a necessária implementação do Projeto Linha-Guia, em prazo não superior a 1 ano.**

Em âmbito idêntico, verificou-se que os elevadores de cada um dos terminais nem sempre se apresentam em conformidade com as normas prescritas pela Secção 2.6 (Ascensores) do Capítulo 2 (Edifícios e Estabelecimentos em Geral) do Decreto-Lei n.º 163/2006, de 8 de agosto <sup>(7)</sup>.

---

<sup>7</sup> Aprova o regime da acessibilidade aos edifícios e estabelecimentos que recebem público, via pública, e edifícios habitacionais.



## PROVEDOR DE JUSTIÇA

Apesar das distâncias regulamentares se enquadrarem com a legislação existente nesta matéria, alguns dos equipamentos estão desprovidos de sinalética identificativa no painel de instrumentos, sendo ainda reduzido o número de ascensores dispostos com sinalização de acessibilidade universal.

**CONCLUSÃO (5): Deverá proceder-se à instalação dos ascensores do metropolitano de Lisboa de acordo com a sinalética adequada, uniformizando-se as respetivas adaptações de acordo com o disposto no Decreto-Lei n.º 163/2006, de 8 de agosto.**

Segundo o Metropolitano, os programas base concebidos para as diversas estações são da exclusiva responsabilidade dos seus funcionários, não se salientando, nesse âmbito, contato relevante com a Câmara Municipal de Lisboa. Contrariamente, a elaboração dos estudos prévios, projetos de arquitetura e de execução, impõem, nos termos do disposto pelo Decreto-Lei n.º 555/99, de 16 de dezembro (<sup>8</sup>), a articulação com os serviços técnicos municipais territorialmente competentes.

Não obstante, foi reconhecida alguma insuficiência e dificuldade de comunicação, aquando da preparação dos sobre referidos planos, o que ajudará a explicar algumas das opções entretanto adotadas.

**CONCLUSÃO (6):**

- a) **A Câmara Municipal de Lisboa deverá ponderar a revisão do acesso exterior da estação de Carnide, em ordem a facilitar o percurso conducente ao ascensor por pessoas com necessidades especiais;**
- b) **De igual modo, deverá ser reequacionada a funcionalidade atribuída a rampa de acesso localizada junto à via rápida, na estação da Bela Vista, por forma a salvaguardar o trajeto de todas as pessoas com deficiência;**

---

<sup>8</sup> Regime Jurídico da Urbanização e Edificação.



## PROVEDOR DE JUSTIÇA

- c) **Salienta-se, por outro lado, a necessidade de prever que a remoção de quaisquer barreiras arquitetónicas se apresente sempre fundamentada da memória descritiva e do enquadramento físico necessários à respetiva implementação no terreno, devendo as entidades envolvidas promover previamente, e de forma vinculada, a audição do Instituto Nacional de Reabilitação e associações representativas de pessoas com deficiência;**
- d) **Por último, o procedimento relativo à elaboração de estudos prévios, projetos de arquitetura e execução de novas estações no metro de Lisboa deverá incluir, de forma articulada, os serviços técnicos da Câmara Municipal e do Metropolitano, em conformidade com o preconizado pelo Decreto-Lei n.º 555/99, de 16 de dezembro, sendo aconselhável a elaboração de relatórios técnicos periódicos de conjunto, em regime não superior a 6 meses.**

### 3.

## EVACUAÇÃO E SEGURANÇA

*Nos termos do disposto pela Medida 3.2 (“Transporte em metropolitano”) do PNPA, constitui atribuição do Metro de Lisboa «Incluir nos planos de segurança da exploração planos específicos de evacuação das instalações em caso de emergência que tenham em conta a utilização segura por parte das pessoas com deficiência, face às dificuldades de rápida locomoção, sem assistência, destas pessoas».*

No âmbito da reunião de trabalho mantida com a Administração do Metro de Lisboa, em 27 de abril de 2012, foi referido que se encontra a vigorar o Plano Organizacional de Gestão de Situação de Emergência (POSGE), **o qual não se refere especificamente a situações de evacuação de passageiros em cadeiras de rodas.** Para além da existência de um conjunto de normas de segurança, com carácter geral, são ainda implementadas normas específicas relativas à evacuação em galeria.

Transmitiu-se ainda que existe equipamento de transporte e montagem rápida nas estações, adaptável ao transporte de feridos ou a outras situações, com uma capacidade



## PROVEDOR DE JUSTIÇA

máxima de 1200kg, para além de dois equipamentos alternativos, um deles disponível no ML/PM0/ II VIA, e um outro afeto ao Regimento de Sapadores Bombeiros de Lisboa.

Veiculou-se ainda que a última ação de simulação levada a cabo nesta matéria datava do ano 2011, na estação do Senhor Roubado, com intervenção dos serviços de Proteção Civil, Bombeiros e INEM. É normalmente realizada uma ação de simulação por ano.

### CONCLUSÃO (7):

1. **O atual Plano Organizacional de Gestão de Situação de Emergência, deverá distinguir e contemplar a previsão de normas de evacuação de passageiros a partir do interior das carruagens bem como em galeria.**
2. **O normativo em apreço deverá igualmente incluir as situações relativas à evacuação de passageiros com necessidades especiais, em conformidade com o estabelecido no Plano Nacional de Promoção da Acessibilidade.**
3. **Afigura-se necessária a celebração de protocolo de colaboração com as forças de segurança e com o Regimento de Sapadores Bombeiros de Lisboa, por forma a:**
  - a) **Acautelar a realização periódica (em regime não inferior a 2 vezes por ano) de simulações de acidente e de ações de formação aos respetivos funcionários;**
  - b) **Estabelecer mecanismos preventivos de articulação e sinalização, em caso de emergência.**

Foi, por último, abordada a questão da fiscalização levada a cabo por profissionais de Segurança Privada no Metropolitano de Lisboa.



## PROVEDOR DE JUSTIÇA

A Lei n.º 28/2006, de 4 de julho <sup>9</sup>), dispõe no seu artigo 5.º, que «a fiscalização de bilhetes e outros títulos de transporte é efectuada por agentes de fiscalização das empresas concessionárias de transportes públicos de passageiros, que devem ser devidamente ajuramentados e credenciados».

Por seu lado, o Decreto-Lei n.º 35/2004, de 21 de fevereiro <sup>10</sup>), com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 198/2000, de 10 de novembro, e pela Lei n.º 38/2008, de 8 de agosto, estabelece no seu artigo 1.º que a atividade de segurança privada só pode ser exercida nos termos deste diploma e que para esse efeito se considera atividade de segurança privada:

- a) A prestação de serviços a terceiros por entidades privadas com vista à proteção de pessoas e bens, bem como à prevenção da prática de crimes;
- b) A organização, por quaisquer entidades e em proveito próprio, de serviços de autoproteção, com vista à proteção de pessoas e bens, bem como à prevenção da prática de crimes.

O artigo 2.º do citado diploma considera serviços de segurança privada:

- a) A vigilância de bens móveis e imóveis e o controlo de entrada, presença e saída de pessoas, bem como a prevenção da entrada de armas, substâncias e artigos de uso e porte proibidos ou suscetíveis de provocar atos de violência no interior de edifícios ou locais de acesso vedado ou condicionado ao público, designadamente estabelecimentos, certames, espetáculos e convenções;
- b) A proteção pessoal, sem prejuízo das competências exclusivas atribuídas às forças de segurança;
- c) A exploração e a gestão de centrais de recepção e monitorização de alarmes;
- d) O transporte, a guarda, o tratamento e a distribuição de valores.

Segundo veiculado pelo Metropolitano de Lisboa encontra-se neste momento contratualizada a prestação de serviços por parte de duas empresas de segurança privada, mas a função dos trabalhadores afetos a estas empresas assume duas componentes essenciais, a saber: a vigilância de espaços públicos, no domínio da proteção de pessoas e bens; o apoio e acompanhamento prestado ao cliente.

---

<sup>9</sup> Aprova o regime sancionatório aplicável às transgressões ocorridas em matéria de transportes públicos de passageiros.

<sup>10</sup> Estabelece o regime jurídico da atividade de segurança privada.



## PROVEDOR DE JUSTIÇA

Em última instância, a atuação dos seguranças está dependente dos funcionários do Metropolitano ao serviço em cada um dos terminais (Agente de Estação/Posto de Comando). Conforme transmitido, é normalmente garantida a existência de um funcionário por estação, embora se admita que em situações limite esta orientação possa não ser cumprida.

Por último, verificou-se que a fiscalização da titularidade do título de transporte por parte dos utentes se encontra atribuída a uma equipa composta por elementos pertencentes ao Metro.

Registou-se como oportuna a garantia de permanência de pelo menos um funcionário em cada uma das estações do Metropolitano de Lisboa, por forma a acautelar o processamento regular das normas de segurança e fiscalização.

# APÊNDICE 1



PROVEDOR DE JUSTIÇA

# APRECIÇÃO DOS MEIOS DE APOIO AO UTENTE COM DEFICIÊNCIA

## Bilhética

Os terminais de venda de títulos existentes nas estações do metropolitano de Lisboa possuem as adaptações necessárias para cegos e ambliopes (painel de instrumentos identificado com referência táctil em braille), encontrando-se dispostos em locais acessíveis. Os comandos, controlos e dispositivos para inserção cumpriam igualmente os requisitos estabelecidos pelos pontos 4) e 5) da Secção 2.11. do Anexo (Normas técnicas para melhoria da acessibilidade das pessoas com mobilidade condicionada) ao Decreto-Lei n.º 163/2006, de 8 de Agosto.



## Multibanco

O serviço multibanco encontra-se igualmente tipificado no conceito de *equipamento de auto-atendimento* introduzido pelo Decreto-Lei n.º 163/2006, de 8 de Agosto, e sujeito aos requisitos previstos pela Secção 2.11. do seu Anexo (Normas técnicas para melhoria da acessibilidade das pessoas com mobilidade condicionada). As referidas infraestruturas localizam-se em zona livre para o acesso e permanência de utentes com cadeira de rodas, permitindo a respetiva aproximação frontal e lateral. Os comandos e controlos estão situados a uma altura do piso correspondente a 1,2 m e a uma distância da face frontal externa do equipamento inferior a 0,1 m. Os dispositivos para inserção e retirada de documentos encontram-se localizados a uma altura do piso com cerca de 1,2 m, sendo que a distância da face frontal externa do equipamento era de 0,14 m. O teclado é identificado com referência táctil.



## PROVEDOR DE JUSTIÇA



### **Atendimento personalizado/Linha de controlo**

Junto dos diferentes canais de acesso (v.g. linha de controlo) e nas máquinas de venda de títulos foram aferidos **Pontos de Ajuda**. Uma vez premido o botão do intercomunicador, é estabelecido o contato com profissional do Metro tendo em vista a prestação de auxílio. Segundo veiculado, este mecanismo não se destina apenas a pessoas com deficiência, mas a todos os utentes do metropolitano de Lisboa. Na linha de controlo foi igualmente reportada a existência de um **Canal Especial** com acompanhamento personalizado das saídas de pessoas com mobilidade reduzida, por parte do funcionário ao serviço. Em 22 estações, a localização da linha de controlo reconhece-se ainda por meio de sinalização indicativa para cegos (v.g. utilização de piso tátil).



## **APÊNDICE 2**



PROVEDOR DE JUSTIÇA

## CARRUAGENS

### Indicadores visuais e luminosos de fecho abertura de portas e/ou de aproximação de estações

Há indicadores? Sim  Não

Se sim, que sinalizam? Fecho e abertura de portas   
Aproximação de estações

### Sinalética interior

Existe ou não existe? Sim  Não

Se sim, qual há:

No âmbito de reunião de trabalho mantida com o Metropolitano de Lisboa, aos 30 de abril de 2012, foi visitado protótipo de carruagem –validado pelo Instituto Nacional de Reabilitação– com adaptação interior e fixação para cadeira de rodas. O passageiro deverá acionar o respetivo ícone de sinalização para pessoa com deficiência, junto à cabine do maquinista.

### Espaços próprios de acomodação e Lugares Sentados por carruagem

Há espaços ou lugares próprios? Sim  Não

Se sim, quantos espaços há:

Como referido no ponto que antecede, está prevista a implementação de lugar adaptado a pessoas com necessidades especiais, mediante fixação para cadeira de rodas. Cada composição terá apenas uma cadeira, sendo que o passageiro apenas poderá ocupar o lugar disponibilizado na carruagem motora, entrando e saindo através da rampa situada em cada cais.



## PROVEDOR DE JUSTIÇA



Segundo reportado, a instalação deste sistema demorará cerca de um ano e meio, encontrando-se dependente de disponibilidade financeira.

