

Deficiência, inclusão e mobilidade

Transportes públicos e soluções de estacionamento



Julho 2026

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO

2. PREPARATIVOS DE VIAGEM

1. Informação e canais de comunicação
 - a) Dados disponíveis
 - b) Acessibilidade da informação
 - c) Do direito à informação ao direito de reclamação
2. Pedido de assistência em viagem
3. Títulos de transporte: tarifários e aquisição
4. Preparativos de viagem - Conclusões

3. À PARTIDA E À CHEGADA

1. Chegar ao local de embarque
 - 1.1. Zonas circundantes
 - 1.2. Estações de metro subterrâneas
 - 1.3. Manutenção de equipamentos
2. Os locais de embarque: circulação, segurança e informação
 - 2.1. Paragens de autocarros e de elétricos
 - 2.2. Estações de metro
 - 2.3. Estações de comboio
 - 2.4. Instalações sanitárias
3. Assistência no embarque e desembarque
 - 3.1. Comboio
 - 3.2. Metropolitano
 - 3.3. Autocarros e elétricos
4. À partida e à chegada - Conclusões

4. A BORDO

1. Condições materiais do espaço
2. Avisos e informações
3. Cães de assistência
4. Em viagem
5. A bordo - Conclusões

5. ESTACIONAMENTO DE VIATURA INDIVIDUAL

- 1.** Estacionamento na via pública e em parques
- 2.** Documentos e fiscalização
- 3.** Estacionamento de viatura individual – Conclusões

6. CONCLUSÕES

7. RECOMENDAÇÕES

ANEXOS



Introdução

1. INTRODUÇÃO

*“Para permitir às pessoas com deficiência viverem de modo independente e participarem plenamente em todos os aspetos da vida, os Estados Partes tomam as medidas apropriadas para **assegurar às pessoas com deficiência o acesso, em condições de igualdade com os demais, ao ambiente físico, ao transporte, à informação e comunicações (...).** Estas medidas, que incluem a identificação e **eliminação de obstáculos e barreiras à acessibilidade**, aplicam-se, inter alia, a (...) edifícios, estradas, transportes e outras instalações interiores e exteriores (...)*”

1. É este o teor do artigo 9.º, n.º 1, alínea a), da Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, ratificada por Portugal pela [Resolução da Assembleia da República n.º 56/2009](#), de 30 de julho, e pelo [Decreto do Presidente da República n.º 71/2009](#), de 30 de julho.

As condições de acesso e utilização de transportes públicos por pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida — de que se ocupa o presente relatório — é **matéria de direitos fundamentais**. Além de se reconduzirem a específicas exigências de proteção dos cidadãos com deficiência¹, essas condições são também um pressuposto do gozo pleno de outros direitos constitucionalmente protegidos: o direito ao trabalho, à saúde, à educação, à cultura e à participação política e cultural, bem como ao acesso a bens e serviços.

A **inclusão social** – cuja efetividade depende, entre outros factores, das condições de autonomia, participação e presença da pessoa com deficiência – ocupa um lugar central na [Lei de Bases Gerais do Regime Jurídico da Prevenção, Habilitação, Reabilitação e Participação da Pessoa com Deficiência](#)², reforçada pela [Estratégia Nacional para a Inclusão das Pessoas com Deficiência 2021 -2025](#) (ENIPD 2021-2025)³

¹ Cfr. artigo 71.º, da Constituição da República Portuguesa.

² O artigo 33.º da Lei n.º 38/2004, de 18 de agosto comete ao Estado a missão de *adotar, 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.*

³ A ENIPD 2021-2025 preconiza uma abordagem integrada de desenvolvimento social e comunitário na promoção da igualdade de oportunidades e na inclusão social das pessoas com deficiência, almejando

e, muito recentemente, pela [Estratégia para os Direitos das Pessoas com Deficiência 2026-2030](#) (EDPD 2026-2030)⁴.

Ora, no último recenseamento geral da população residente em Portugal (Censos 2021) foram recolhidos dados especificamente dirigidos à avaliação das dificuldades sentidas pelas pessoas com incapacidade⁵ e analisados os movimentos pendulares desta população.

Concluiu-se que *as “pessoas com 15 ou mais anos com incapacidade que referiram deslocar-se para trabalhar ou estudar representam apenas 3,2% (...) do total da população que o faz e 13,3% do total da população com 15 ou mais anos com incapacidade”*⁶.

Estes Censos revelaram ainda diferenças nos meios de transporte preferencialmente utilizados pelos maiores de 15 anos **sem incapacidade**, por um lado, e pelos maiores de 15 anos **com incapacidade**, por outro, para as deslocações entre o alojamento e o trabalho ou a escola: apesar de ambos os grupos optarem, em primeiro lugar, pelas deslocações em automóvel, o segundo lugar nas opções das pessoas sem incapacidade é o transporte público, enquanto as pessoas com incapacidade colocam em segundo lugar *a deslocação a pé* e só em terceiro lugar o transporte público⁷.

Não pode deixar de se questionar, neste quadro, em que medida os obstáculos na deslocação desincentivam ou inviabilizam o acesso ao trabalho, à educação ou à formação, potenciando ainda situações de isolamento social.

No decurso do trabalho de campo realizado, a Provedoria de Justiça constatou direta e empiricamente este dado: nos autocarros, elétricos, comboios e metropolitanos, paragens e estações visitados, as equipas cruzaram-se com um número muito reduzido de pessoas com deficiência.

um Portugal sem barreiras à inclusão, define-se como objetivo específico (1.2) *promover a acessibilidade no sistema de transportes públicos e de passageiros como fator de mobilidade*.

⁴ A EDPD 2026-2030 é organizada em torno de cinco Áreas-Chave, a primeira das quais, designada “Territórios – Territórios, Habitação e Mobilidade Inclusivos”, parte da afirmação de que “A qualidade de vida das pessoas com deficiência depende fortemente da inclusão nos territórios — nos espaços físicos, nas habitações e nos transportes” e ainda: “Problemas como a pobreza energética, o envelhecimento do edificado e a escassez de transportes adaptados afetam de forma desproporcional as pessoas com deficiência, comprometendo a coesão social e territorial.”

⁵ Os resultados dessa avaliação encontram-se na publicação do Instituto Nacional de Estatística Censos 2021. *O que nos dizem os Censos sobre as dificuldades sentidas pelas pessoas com incapacidades*. Lisboa: INE, 2022. Disponível em [www: <url:https://www.ine.pt/xurl/pub/66200373>](https://www.ine.pt/xurl/pub/66200373). ISBN 978-989-25-0632-6. Esta publicação pode ser consultada [aqui](#).

⁶ Cf. *idem*, p. 21.

⁷ Cf. *idem*, pp. 21-22.

2. No quadro do direito derivado da União Europeia, os direitos dos passageiros com deficiência encontram expressa referência na regulação dos transportes.

No domínio do transporte ferroviário, o Direito derivado da União Europeia, em particular o [Regulamento \(UE\) 2021/782, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 29 de abril de 2021](#), estabelece um conjunto de garantias destinadas a assegurar a igualdade de acesso, a não discriminação e a assistência adequada às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, contribuindo para a concretização dos direitos fundamentais e da inclusão social no espaço europeu⁸.

Embora seja diretamente aplicável na ordem jurídica portuguesa, a efetividade do mencionado Regulamento depende, por um lado, do quadro jurídico nacional em matéria de fiscalização, sanções e acessibilidade; por outro, da atuação de entidades nacionais, nomeadamente a Autoridade da Mobilidade e dos Transportes, enquanto organismo de execução.⁹

A par do Regulamento (UE) 2021/782, importa ainda referir a Diretiva (UE) 2016/797, relativa à interoperabilidade do **sistema ferroviário**, transposta pelo Decreto-Lei n.º 91/2020, de 20 de outubro. Embora não consagre direitos subjetivos dos passageiros, este diploma contribui indiretamente para a acessibilidade das pessoas com deficiência, ao enquadrar a construção de um sistema ferroviário interoperável, assente em requisitos harmonizados entre Estados-Membros.

Em matéria de **transporte rodoviário**, são direitos especificamente reconhecidos aos passageiros com deficiência ou mobilidade reduzida¹⁰ o acesso a reservas e bilhetes sem agravamento de custos, a assistência gratuita (nos terminais de autocarros designados por cada Estado-Membro e a bordo dos autocarros) e a não discriminação, exceto nas situações em que seja fisicamente impossível o embarque ou o transporte da pessoa com deficiência.

⁸ Cf. artigos 21.º a 26.º, do Regulamento.

⁹ A AMT elabora [relatórios bienais de execução do Regulamento \(EU\) 2021/782](#) nos quais avalia o grau de cumprimento das obrigações pelas empresas ferroviárias, a qualidade do serviço prestado e a efetividade dos direitos dos passageiros, incluindo das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

¹⁰ Cfr. [Regulamento \(UE\) 181/2011 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de fevereiro de 2011](#), respeitante aos direitos dos passageiros no transporte de autocarro. Embora algumas das suas disposições se apliquem apenas ao transporte de longo curso, as normas respeitantes à não discriminação e à proteção das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida são aplicáveis aos serviços urbanos objeto do presente trabalho. Na ordem jurídica nacional, a execução das obrigações decorrentes do Regulamento (UE) 181/2011 foi assegurada pelo [Decreto-Lei n.º 9/2015, de 15 de janeiro](#), que *estabelece as condições que devem ser observadas no contrato de transporte rodoviário de passageiros e bagagens, em serviços regulares, bem como o regime sancionatório pelo incumprimento das normas*.

3. Foi também considerado, no âmbito deste trabalho, o *regime jurídico da acessibilidade*, que tem em vista a circulação, acesso e fruição dos espaços, edifícios ou equipamentos pelos cidadãos com deficiência ou com dificuldades de locomoção¹¹. As suas normas técnicas abrangem estações ferroviárias e de metropolitano, centrais de camionagem, gares marítimas e fluviais, aerogares de aeroportos e aeródromos, paragens dos transportes coletivos na via pública, bem como passagens de peões desniveladas, aéreas ou subterrâneas, para travessia de vias férreas, vias rápidas e autoestradas, parques de estacionamento de veículos automóveis e instalações sanitárias de acesso público.

É ao Instituto para os Direitos das Pessoas com Deficiência, I.P. (IDiPD, I. P.)¹² que compete monitorizar o grau de execução do regime¹³ e fiscalizar o cumprimento da legislação em vigor, atribuições que partilha com a Inspeção-Geral das Finanças e as Câmaras Municipais¹⁴.

4. As dificuldades de acesso aos transportes públicos pelas pessoas com deficiência têm sido, desde há muito, reportadas ao Provedor de Justiça, que já no ano de 2012 elaborou um Relatório sobre o problema¹⁵.

Pretende-se agora atualizar e sistematizar a atenção prestada ao tema, e disponibilizar um documento que enquadre a **mobilidade acessível na perspectiva do exercício livre, igual e universal dos direitos fundamentais**. O texto visa também dar conta da conformidade da prática vigente com as exigências decorrentes da Constituição e da Lei, bem como do direito internacional e da União Europeia.

Por outro lado, ambiciona-se que a Provedoria possa assim enquadrar melhor as queixas recebidas, e alcançar realidades que, por não serem objeto de queixa, demandam maior proatividade no seu conhecimento.

¹¹ O regime jurídico da acessibilidade aos edifícios e estabelecimentos que recebem público, via pública e edifícios habitacionais foi aprovado pelo [Decreto-Lei n.º 163/2006, de 8 de agosto](#).

¹² Criado pelo [Decreto-Lei n.º 60/2026, de 24 de fevereiro](#), em resultado da reestruturação do Instituto Nacional de Reabilitação, I.P. (INR, I.P.)

¹³ Por via do Decreto-Lei n.º 125/2017, de 4 de outubro, foi cometida ao então INR, I.P. (atualmente substituído pelo IDiPD, I. P.), a responsabilidade pelo acompanhamento da aplicação do regime e pela avaliação global do grau de acessibilidade existente nos espaços, edifícios e equipamentos abrangidos pelo âmbito de aplicação do referido diploma (artigo 22.º). Para o efeito, as câmaras municipais e a IGF enviam ao Instituto, até ao dia 30 de março de cada ano, um relatório da situação existente tendo por base os elementos recolhidos nas respetivas ações de fiscalização. A avaliação do grau de acessibilidade é periódica, sendo objeto de publicação anual.

¹⁴ A fiscalização do cumprimento das normas técnicas é cometida ao **IDiPD, I. P.**, quanto aos deveres impostos às entidades da administração pública central e dos institutos públicos que revistam a natureza de serviços personalizados e de fundos públicos; à **Inspeção-Geral de Finanças** (IGF), quanto aos deveres impostos às entidades da administração local; e às **Câmaras Municipais**, quanto aos deveres impostos aos particulares.

¹⁵ Cf. [“Pessoas com deficiência e com mobilidade condicionada – condições de acessibilidade do metropolitano de Lisboa”](#) elaborado em 2012.

Foram selecionados para análise os meios de transporte públicos identificados, na atualidade, como os mais utilizados pelos cidadãos. O transporte rodoviário assume-se como predominante (com 579 842 passageiros), seguido pelo sistema ferroviário (com 505 550 passageiros)¹⁶, incluindo este o transporte por metropolitano. Quanto à ferrovia, e considerada a área de atuação, o estudo incide sobre os comboios urbanos. Em relação à cidade de Lisboa, são tratadas algumas questões relativas aos elétricos, operados, tal como os autocarros, pela Carris.

O Relatório contém ainda uma referência às **soluções de estacionamento** que os cidadãos com deficiência têm à sua disposição. Trata-se de tema objeto de número considerável de queixas ao Provedor de Justiça, que testemunham necessidades de utilização de transporte privado decorrentes também das insuficiências do sistema de transportes públicos.

O material recolhido e o trabalho de campo realizado circunscrevem-se às cidades de Lisboa e Porto. Tal não significa que as condições de utilização do transporte público por pessoas com deficiência fora dos grandes centros urbanos não seja objeto de queixa ao Provedor ou suscite menor preocupação. Para além de razões de dimensão e percentagem de população abrangida, o foco nas duas principais cidades do país decorre de uma expectativa generalizada, justamente pela dimensão, mas também pelo grau de desenvolvimento, de que nelas estejam especialmente asseguradas as condições de acesso e utilização de transportes públicos por pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, designadamente ao nível das infraestruturas, equipamento e serviços prestados.

Este estudo foca-se nas questões enfrentadas pelos passageiros com deficiência ou incapacidade condicionante da mobilidade; espera-se, no entanto, que os resultados alcançados aproveitem, também, a todos aqueles que, não estando abrangidos por esta definição, se vejam condicionados na sua mobilidade (idosos, grávidas, pessoas com crianças de colo ou carrinhos de bebé).

¹⁶ Cfr. Estatísticas dos Transportes e Comunicações – 2024 em https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_publicacoes&PUBLICACOESpub_boui=66198417&PUBLICACOESmodo=2.

5. A metodologia adotada assentou no cruzamento entre a *observação direta no terreno*, a *análise da documentação acessível ao público*, *entrevistas a representantes de empresas operadoras do serviço público de transportes e responsáveis pela respetiva infraestrutura* e, ainda, a *auscultação da sociedade civil*, com o objetivo de se alcançar uma compreensão integrada e fundamentada da realidade.

A observação direta no terreno decorreu entre **setembro e dezembro de 2024**, nas cidades de Lisboa e Porto, tendo sido assegurada por quatro equipas, cada uma composta por dois elementos.

A recolha de dados foi posteriormente complementada por *visitas de seguimento* face a alguns dos problemas identificados. Tiveram carácter mais específico e circunscrito à cidade de Lisboa, ocorreram nos meses de **fevereiro e março de 2026** e foram asseguradas por duas equipas de duas pessoas cada.

Optou-se sempre por visitas com registos em formulários de respostas fechadas¹⁷, para efeitos de melhor leitura de dados e também de comparabilidade dos resultados entre as operadoras de ambas as cidades, mas suficientemente flexíveis para permitirem captar observações positivas e negativas importantes no respetivo contexto.

Foram visitadas paragens de autocarros, estações de metro, estações de comboios, carruagens e composições, bem como veículos, em Lisboa e no Porto¹⁸. As visitas não tiveram carácter exaustivo, mas foram objeto de um planeamento cuidadoso, de molde a nunca se cruzarem ou repetirem, o que falsearia os resultados. No decurso das mesmas, foram feitas entrevistas a utentes em cadeiras de rodas e a utentes com mobilidade provisória ou permanentemente condicionada.

As operadoras selecionadas foram informadas de que o estudo da Provedoria incluiria visitas, mas os locais concretos alvo das mesmas não foram previamente revelados.

Previamente às visitas foi recolhida e analisada documentação relevante, incluindo enquadramento legal, regulamentar e informação disponibilizada ao público, nomeadamente em páginas eletrónicas das operadoras de transportes, gestora de infraestruturas e entidade reguladora.

Seguiram-se **reuniões presenciais com representantes das operadoras de transporte** rodoviário e ferroviário de ambas as cidades — CP, Metropolitano de

¹⁷ Ver modelos de guiões de visitas e de entrevistas, em "Anexos".

¹⁸ Para saber mais sobre as gares e paragens visitadas, bem como sobre as viagens efetuadas, ver ficha técnica.

Lisboa, Metro do Porto, Carris e STCP - cujas condições de acessibilidade tinham vindo a ser objeto de sinalização em sede de queixas ao Provedor de Justiça. A empresa Infraestruturas de Portugal, S.A. (IP) foi também ouvida, atentas as suas competências em matéria de conceção, construção, conservação e modernização das redes rodoviária e ferroviária. Do mesmo modo, e por motivos patentes no Relatório, foram ouvidas as Câmaras Municipais do Porto e Lisboa, bem como a Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT), entidade reguladora do setor e o Instituto para os Direitos das Pessoas com Deficiência, I.P. (IDiPD).

Durante a preparação e elaboração do presente trabalho, promoveu-se igualmente o diálogo com a sociedade civil. Foi o caso da Associação Salvador, pelo seu particular foco na problemática da mobilidade da pessoa com deficiência. Procurou-se, por essa via, alcançar a perspetiva de quem não chega a utilizar os transportes públicos por antecipar a sua inacessibilidade, e ainda daqueles que, utilizando-os, se não dirigem ao Provedor de Justiça dando-lhe conta dos constrangimentos da sua utilização.

Informações relativas a dados estatísticos e outros anexos podem ser consultadas na ficha técnica.

6. O objetivo do presente relatório é o de apresentar uma análise sobre o estado da acessibilidade e mobilidade de pessoas com deficiência no uso de transportes públicos, evitando uma abordagem meramente descritiva. A intenção é, antes de mais, desafiar uma reflexão sobre a distância que medeia entre a realidade que encontrámos e aquela a que uma sociedade atenta e responsável ambiciona; entre as normas que regulam as acessibilidades e a sua materialização; entre, por fim, os direitos fundamentais que enquanto sociedade consagramos e os que aceitamos negligenciar.

De forma imparcial, abrangente e atualizada, pretende-se também divulgar os equipamentos e serviços já disponíveis no uso da rede de transportes públicos.

Por fim, mas não menos importante, procura-se identificar boas práticas e eventuais problemas sistémicos e alinhar possíveis soluções que, através do empenho dos serviços envolvidos, garantam o pleno respeito pelo princípio da boa administração e assegurem às pessoas com deficiência o acesso aos transportes públicos em igualdade de condições com os demais cidadãos.

7. O Relatório pretende levar o leitor através das diversas etapas de uma viagem de uma pessoa com deficiência nos meios de transporte público analisados nas cidades de Lisboa e Porto: autocarros, metropolitano e comboios urbanos.

Começou-se, assim, pelos *preparativos da viagem*: **informações** a obter, meios para formular **pedidos de assistência em viagem** e para adquirir **títulos de transporte**.

Seguem-se as *condições à partida e à chegada*, em que se atentou, nomeadamente, no acesso ao **local de embarque**, zonas de **circulação, segurança e informação disponível** uma vez neste local, bem como na forma como se processa a **assistência no embarque e desembarque**.

Por fim, são analisadas *as condições a bordo*, como seja a existência de **espaços reservados** para o cidadão com deficiência, a sua **sinalização** e **regras de ocupação**, bem como a **assistência durante a viagem** e ainda a possibilidade de viajar com **cães de assistência**.

O relatório conclui por uma referência a questões relativas ao **estacionamento de viaturas individuais** utilizadas por cidadãos com deficiência.

Importa, a fechar esta introdução, realçar a sólida colaboração recebida por parte das entidades envolvidas neste estudo, quer no que toca ao diálogo direto, quer quanto à resposta aos pedidos de esclarecimentos e de consulta de material disponível. Idêntica receptividade e interesse pela atividade do Provedor de Justiça foi constatada no decurso das visitas e viagens efetuadas.

2

PREPARATIVOS DE VIAGEM

2. PREPARATIVOS DE VIAGEM

A utilização de transportes públicos pelas pessoas com deficiência implica uma **significativa necessidade de preparação**: empreender um **qualquer percurso** em transporte público, mesmo que curto, implica averiguação da respetiva viabilidade e condições, porque o risco de não ser possível fazer a viagem é real.

Constatou-se no âmbito do presente estudo que, apesar da longevidade da regulamentação nesta matéria, não pode ainda assumir-se que tudo está preparado para que uma pessoa com deficiência ou dificuldades de mobilidade utilize os transportes públicos, e com base nesta convicção planear uma deslocação.

Abordam-se aqui os seguintes **preparativos** de uma viagem em transporte público, sempre sob o prisma de um passageiro com deficiência: **1.** obtenção de *informação* sobre a possibilidade e condições da viagem; **2.** pedido de *assistência em viagem*; **3.** aquisição de *títulos de transporte*.

1. Informação e canais de comunicação

Para além de uma indagação relativa aos percursos, horários, preços e direitos dos passageiros, os passageiros com deficiência necessitam sempre, em relação aos diversos meios de transporte avaliados, de **informação específica e atualizada** para se certificarem que o sistema está acessível e em que termos.

Sendo imprescindível e incontornável, no estado atual dos transportes estudados, a obtenção de informação prévia à viagem – realidade cuja superação não se prevê breve –, este tipo de informação, para além de *disponível*, deve também ser *acessível* em formatos ao alcance de pessoas com deficiência¹⁹.

a) Dados disponíveis

Os *sites/apps* dos operadores de transporte rodoviário e ferroviário apresentam, para além da informação de carácter *geral* (serviços disponíveis, direitos dos passageiros), dados relativos à **acessibilidade das instalações e veículos** destinados a pessoas com

¹⁹ Cfr. artigos 3.º e 4.º, *f)* do Lei n.º 46/2006, de 28 de agosto que proíbe e pune a discriminação em razão da deficiência e da existência de risco agravado de saúde, e artigo 22.º, n.º 6, do Regime Jurídico do Serviço Público de Transporte de Passageiros aprovado pela Lei n.º 52/2015, de 9 de julho.

deficiência e ainda informação quanto a **situações pontuais, provisórias ou temporárias** do serviço.

A primeira nota a assinalar é que a própria necessidade de informação especificamente direcionada aos passageiros com deficiência confirma que não constitui um dado adquirido ou de normalidade o funcionamento dos transportes de forma acessível.

Por outro lado, verificou-se que quanto mais limitadas são as condições de acessibilidade, maior a necessidade de detalhe das informações prestadas.

A existência de serviços específicos – como o SIM da CP ou o serviço Porta a Porta, da Carris, abaixo referidos –, bem como a necessidade de informação quanto à operacionalidade dos equipamentos, acabam também por dar testemunho das dificuldades patentes de oferecer a resposta que seria desejável, de forma inclusiva e num patamar de habitualidade, *através das carreiras ou serviços regulares*, às necessidades das pessoas com mobilidade reduzida.

No caso do **transporte rodoviário em Lisboa**, havendo um número significativo de viaturas não acessíveis (cerca de 20%), a **Carris** disponibiliza no *site* listagem das carreiras totalmente acessíveis²⁰ a pessoas com mobilidade reduzida.

Durante o trabalho de campo, verificou-se que carreiras da Carris identificadas no *site* como equipadas com condições de acessibilidade total nem sempre são asseguradas por autocarros adaptados²¹. Esta **desconformidade compromete a confiança na informação** e tem consequências práticas graves.

Para além da informação relativa às condições de acessibilidade no **serviço público regular**, o *site* disponibiliza também informação acerca do **serviço “Porta a Porta”**, serviço especial de mobilidade reduzida personalizado, *sujeito a marcação*, que garante o transporte dos passageiros da origem ao destino, na data e hora pretendidas. Serve todas as áreas do concelho de Lisboa que façam parte da rede, e

²⁰ Cfr. [Mobilidade Reduzida](#); este separador não se encontra visível na página de entrada do site, sendo necessário percorrer, em separadores laterais “Viaje – Mobilidade reduzida – carreiras com acessibilidade total”. Dentro do separador “Viaje”, a *Mobilidade reduzida* ocupa a última posição, o que dificulta a sua localização e visualização. Aparece, designadamente, após “Alterações de serviço” e “Informações” de carácter geral e com estabilidade tendencial.

²¹ Como sucedeu com as carreiras 794 (Estação Oriente - Sul e Sueste), 747 (Bairro Padre Cruz – Telheiras) e 755 (Hospital Júlio de Matos – Universidade Católica), que constam como carreiras adaptadas no *site* da Carris, mas em que os autocarros em que circulámos não estavam adaptados, situação que será recorrente, de acordo com o motorista entrevistado no final do serviço da carreira 794.

destina-se a clientes com um grau de incapacidade igual ou superior a 60% que não reúnam condições para a utilização do serviço público regular²².

Quanto aos **horários dos autocarros**, para além da informação relativa aos horários estabelecidos por carreira, constantes dos sites respetivos, existe hoje também **informação em tempo real**, que permite dar conta de variações e atrasos. Em Lisboa, a Carris disponibiliza número de telefone que permite obter, por SMS, informações sobre o horário de chegada dos autocarros que servem cada paragem. Trata-se, porém, de serviço que pode ter um custo associado, para o que não parece haver suficiente advertência²³

No Porto, o site da STCP permite a [consulta de horários em tempo real](#) mediante inserção do código da paragem pretendida.

O **Metropolitano de Lisboa** disponibiliza *on line* informação sobre as estações acessíveis a pessoas com mobilidade condicionada, o estado das linhas de circulação e dos **elevadores** que servem as estações²⁴. A necessidade desta informação confirma-se em face da quantidade de **equipamentos** que se encontram recorrentemente **inoperacionais** (v. *infra*). Não existe, porém, informação sobre o estado das **escadas rolantes**, essenciais às pessoas com mobilidade reduzida, e que se encontram também frequentemente inoperacionais.



Imagem 1 - Site do Metro Lisboa. Indica estado das linhas e dos elevadores, mas não das escadas rolantes.

Por outro lado, verificou-se no decurso do trabalho de campo realizado em 2024 para efeitos do presente estudo que, mesmo no que respeita aos elevadores, **nem sempre**

²² Cfr. Regulamento do Serviço Especial de [Mobilidade Reduzida](#) - https://www.carris.pt/media/isajbmxc/regulamento-servi%C3%A7o-especial-mobilidade-reduzida_v3.pdf.

²³ V. *infra*.

²⁴ Cfr. <https://www.metrolisboa.pt/>.

a informação divulgada pelo Metropolitano de Lisboa era fidedigna: em cerca de um quarto das estações de metro visitadas²⁵, **o estado dos elevadores não correspondia às indicações que podiam ser consultadas *on line*.**

A **falta de fiabilidade da informação** tem um efeito de gravidade específica, pois pode barrar ou interromper a utilização de transporte já depois de um início assente na confiança na informação disponível.

Nas visitas realizadas **em 2026, não foram detetadas situações de desconformidade entre a informação constante do site e o estado real dos elevadores**, o que se regista positivamente.

No **transporte ferroviário**, o *site* da **CP** apresenta um extenso documento, no qual as condições de utilização pela pessoa com deficiência estão integralmente individualizadas e elencadas²⁶, uma vez que cada modalidade de serviço (por exemplo, comboios regionais, intercity, alfa) apresenta limitações próprias. É ali apresentado o **serviço especial de assistência aos clientes com necessidades específicas** (SIM – Serviço Integrado de Mobilidade²⁷), e respetivas condições.

Relativamente ao estado dos elevadores que servem as estações, não existe informação nem no *site* da **Infraestruturas de Portugal (IP)**²⁸ nem no da **CP**.

Verificou-se que a indisponibilidade de vários elevadores, escadas e tapetes rolantes em estações de comboio visitadas em **Lisboa**²⁹ está apenas assinalada por aviso físico junto dos respetivos equipamentos, o que impede quem deles necessite absolutamente para chegar ao destino de programar a sua viagem.

²⁵ Foram visitadas 21 estações em Lisboa, todas classificadas como acessíveis. À data das primeiras visitas (finais de 2024), o Metropolitano de Lisboa tinha 11 estações não acessíveis e 39 acessíveis a pessoas com mobilidade reduzida. Eram, então, inacessíveis as seguintes estações: Martim Moniz, Intendente, Anjos, Avenida, Picoas, Campo Pequeno, Parque, Praça de Espanha, Jardim Zoológico, Laranjeiras e Alto dos Moinhos. No início de 2026, as Estações de Picoas e Campo Pequeno tinham-se tornado acessíveis, pelo que a Linha Amarela ficou integralmente acessível, a par da Linha Vermelha, que já o era em 2024.

²⁶ Cfr. <https://www.cp.pt/passageiros/pt/como-viajar/cne>.

²⁷ Cfr. <https://www.cp.pt/passageiros/pt/como-viajar/cne>. O serviço não se destina apenas a pessoas com deficiência, mas também a passageiros de idade avançada ou fisicamente condicionados, que viajem com crianças de colo ou com carrinho de bebé, e grávidas.

²⁸ Em entrevista, esta entidade afirmou que estava a desenvolver um sistema de informação/alerta quanto a avarias de equipamentos, como elevadores.

²⁹ Na estação do Oriente, dos 14 elevadores de acesso aos cais, 5 estavam fora de serviço e 4 das 20 escadas rolantes não funcionavam, no dia da nossa visita.

Equipamento	Nº	Localização	Estado
Elevador 3		Elevador Cais sentido S. Sebastião / Átrio	Fora de serviço
Elevador 4		Elevador Cais sentido Aeroporto / Átrio	Operacional

Imagem 2 – Para a Estação de Metro do Oriente, o site do Metro só revela a existência (e o estado) dos elevadores internos.

No âmbito da análise efetuada à estação *Oriente*, em Lisboa — interface metro/comboio e classificada como *acessível* — verificou-se que o utente apenas pode aceder a informação relativa ao estado de funcionamento dos dois *elevadores internos* sob gestão do Metropolitano de Lisboa, disponibilizada no sítio eletrónico deste operador.

Nesta estação existem, todavia, também *elevadores de superfície*, os quais são necessários para assegurar o acesso quer à estação ferroviária, quer à estação de metro. Estes equipamentos são geridos pela Infraestruturas de Portugal (IP), que não disponibiliza informação relativa ao seu estado de operacionalidade, que tão-pouco consta no sítio eletrónico do Metropolitano de Lisboa.

Tal omissão leva a conclusões incorretas, quer quanto ao estado dos elevadores existentes na estação (genericamente considerados), quer quanto à necessidade, para aceder à estação de metro, da utilização de elevadores de superfície.

Trata-se aqui não só de uma questão de desarticulação, mas também de **desatenção à perspectiva dos passageiros**, designadamente dos passageiros com deficiência: para ficar correta e totalmente informado quanto à operacionalidade dos elevadores da estação, o utente teria que saber que há duas categorias distintas de elevadores, geridas por entidades distintas, e que a informação disponível apenas se aplica a uma das categorias, o que não é razoável.

Se se afigura já grave que, para qualquer viagem, haja sempre necessidade de **averiguar** cuidada e atualizadamente **do estado de acessibilidade de estações qualificadas como acessíveis**, agudiza a avaliação o facto de não existir informação

completa *tendo em conta o que o utente precisa de saber*, bem como, nesta situação, a **falta de articulação** para o efeito **Metropolitano/IP**. A partilha de estações, o transporte em rede, a interoperabilidade implicará, para ser efetiva, também esta vertente da **gestão da informação relevante para os passageiros** e em termos que para este façam sentido (por exemplo, *informação por estação*).

A perspetiva do utilizador – e, em especial, a do utilizador com deficiência – não se mostra, assim, devida e suficientemente acautelada na disponibilização de dados.

b) Acessibilidade da informação³⁰

Desde 2020, todos os *sites* e *apps* de organismos *públicos* devem apresentar uma declaração de acessibilidade, não podendo as interações com os mesmos ficar dependentes do uso exclusivo da visão, da audição, de movimentos precisos, de ações simultâneas ou do uso de dispositivos apontadores, como o rato³¹.

A consulta efetuada no âmbito do presente estudo evidencia que em matéria de transportes há ainda um longo caminho a percorrer no que toca aos serviços digitais inclusivos, cabendo aqui um papel fundamental à Agência para a Reforma do Estado, I.P. (ARTE, I.P.) – que sucedeu à Agência para a Modernização Administrativa, I.P. (AMA) –, a quem compete a validação, monitorização e atualização dos dados a respeito da acessibilidade dos sites, através do *Observatório Português da Acessibilidade dos Sítios Web e das Aplicações Móveis*. Nos termos da avaliação deste Observatório³², as entidades objeto do presente estudo pontuam assim quanto à conformidade com boas práticas de acessibilidade e existência de barreiras ao utilizador:

³⁰ Quanto aos *sites* e *apps*, a análise foi realizada à luz da legislação aplicável e dos dados recolhidos nas entrevistas com os operadores e nos respetivos *sites*, bem como por meio de contactos estabelecidos com a Equipa de Acessibilidade Digital da AMA. Por exemplo, as pessoas com deficiências visuais não podem aceder a conteúdos que não sejam suscetíveis de ser convertidos para formato áudio, como gráficos, tabelas ou imagens.

³¹ Decreto-Lei n.º 83/2018, de 19 de outubro; excluem-se desta obrigatoriedade os conteúdos anteriores a 23-09-2019, enquanto não haja uma *alteração substancial* do site. Há uma *presunção* de conformidade com os requisitos de acessibilidade se estiver garantido o cumprimento de determinadas normas harmonizadas ou, na falta da sua publicação, da norma europeia EN 301 549 V1.1.2 (2015-04). No decurso do presente estudo, constatou-se que o *site* do Livro de Reclamações Eletrónico (LRE) não apresentava declaração de acessibilidade. Foi interpelada a AMA, que procedeu à articulação com a Direção-Geral do Consumidor (DGC), e a situação foi corrigida na sequência da intervenção do Provedor de Justiça.

³² Elaborado com base na consulta, em 12/05/2026, do [Observatório Português da Acessibilidade Web](#)

ENTIDADE	DECLARAÇÃO de acessibilidade	PONTUAÇÃO média ³³
Carris	NÃO	<u>6.1</u> ³⁴
STCP	NÃO	<u>4.1</u> ³⁵
Metro Lisboa	SIM ³⁶	<u>7.3</u>
Metro Porto	NÃO	<u>7.3</u>
CP	NÃO	<u>5.9</u>
IP	NÃO	<u>9.8</u>

Dados do Observatório Português da Acessibilidade dos Sítios Web e das Aplicações Móveis

Concluiu-se também que **não foi atribuído selo de usabilidade e acessibilidade³⁷ a nenhum dos sítios dos operadores de transporte rodoviário e ferroviário.**

Todos os operadores de transportes disponibilizam, é certo, outros canais de comunicação/informação, como o telefone ou os balcões de atendimento presencial. No entanto, estes não permitem uma **consulta** alargada e **em autonomia**, e implicam muito maior compromisso de tempo e menor comodidade; para os passageiros com deficiência podem não constituir, no entanto, numa era marcada pelo digital, meras *opções*, mas a **única forma de aceder à informação** necessária.

Quanto à informação em língua estrangeira, em geral os *sítios* dos operadores têm uma versão em inglês equiparada à original, sendo a IP a única exceção. A tradução certificada pelos gestores de conteúdo do site é relevante, porque garante a exatidão da informação divulgada.

c) Do direito à informação ao direito de reclamação

O papel dos **canais de comunicação** não se restringe à recolha de informação, servindo, designadamente, para a formulação de *pedidos* ou para o exercício do *direito de reclamação*.

Neste quadro, é essencial que a pessoa com deficiência possa apresentar reclamação através de qualquer dos meios disponibilizados ao público em geral — plataformas

³³ Valor atribuído pelo [Observatório Português da Acessibilidade Web](#); avalia (numa escala até 10 valores) o grau de acessibilidade dos sites, tendo por referência a Norma Europeia EN 301549 ou WCAG 2.1 do W3C.

³⁴ No Observatório, o site da Carris EPE, SA figura sob “Carrisbus-Manutenção, Reparação e Transportes, SA”.

³⁵ No Observatório, o site da STCP, EIM, SA, figura sob “STCP Serviços-Transportes Urbanos, Consultoria e Participações, Unip. Lda.

³⁶ De acordo com a avaliação realizada em 30-07-2025, o metropolitano de Lisboa tem declaração de acessibilidade, mas a mesma não está plenamente conforme.

³⁷ Para além da *declaração de acessibilidade*, os organismos podem candidatar-se à obtenção de um selo de excelência (bronze, prata e ouro) que assinala as boas práticas de acessibilidade e usabilidade nos sítios web dos serviços públicos (www.acessibilidade.gov.pt).

digitais, atendimento telefónico ou contacto presencial — em condições de plena acessibilidade. A lei já prevê, no caso do Livro de Reclamações em formato físico, que, em situações de *incapacidade física* (ou de analfabetismo) do reclamante, a entidade reclamada proceda ao preenchimento da reclamação nos termos oralmente descritos.³⁸

Mostra-se, porém, importante alargar mecanismos que permitam, de forma voluntária e respeitando a proteção de dados pessoais, identificar e autonomizar as **reclamações relativas a** circunstâncias comprometedoras da **utilização dos transportes por pessoas com deficiência**. Sem essa perceção, torna-se virtualmente impossível aos operadores e entidades fiscalizadoras procurar, de forma ativa e consciente, soluções que assegurem a igualdade material no acesso aos transportes públicos e a efetiva concretização do princípio da acessibilidade universal.

2. Pedido de assistência em viagem

A Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e a legislação europeia consagram, de forma explícita, em todos os meios de transporte, o **direito a assistência gratuita** nos terminais e a bordo. De facto, as condições efetivas de realização de viagens em transporte público por pessoas com deficiência não permitem em todos os casos que estas ocorram *em autonomia*, antes é necessário, em número significativo de situações, realizar pedidos de assistência.

a) Relativamente aos comboios, a assistência a passageiros com deficiência revela-se imprescindível à realização das viagens: mesmo em estações recentes subsistem numerosas situações de **desalinhamento entre as plataformas e o piso dos comboios**³⁹.

³⁸ Cfr. [DL 156/2005](#), de 15/09 – artigo 4.º, n.º 4, vigente desde julho de 2017.

³⁹ Em entrevista no âmbito deste estudo, a CP referiu que as carruagens se encontram niveladas com a altura das plataformas *na maioria dos serviços urbanos*. Porém, na generalidade das estações visitadas constatou-se um desnível significativo. **Na estação Oriente, o grau de inclinação não permite sequer a utilização de rampas, sendo necessário para o embarque de cadeiras de rodas o recurso a elevadores portáteis.**

Quanto ao pedido, a **CP** anuncia, no âmbito do SIM – Serviço Integrado de Mobilidade⁴⁰, já referido, que a assistência pode ser solicitada 24 horas por dia, todos os dias do ano, para todos os comboios e para todas as estações⁴¹.

O **agendamento de assistência em viagem** pode ser feito através de formulário *online* disponível no site da CP⁴² ou por telefone, meios aptos à utilização por pessoas com deficiência. Foram, no entanto, reportadas **dificuldades em contactar o SIM** – que, por exemplo, não pode ser solicitado presencialmente nas bilheteiras⁴³.

Por outro lado, a **informação** relativa à antecedência necessária para solicitar este serviço é **pouco clara**, e o regime varia de acordo com o horário do comboio pretendido, bem como segundo o serviço/linha utilizados, o que torna a realização do pedido ainda menos ágil.

Utilizando a isenção facultada pelo legislador europeu, a CP afastou nos **serviços urbanos e suburbanos**⁴⁴ a observância do limite de antecedência máxima de 24h para *solicitar assistência*.



Imagem 3 – Assistência no embarque e desembarque dos passageiros (apenas em algumas estações)



Imagem 4 – Estação Rossio. Assistência com rampa.



Imagem 5 – Desalinhamento entre o cais de embarque e a entrada do comboio.

Como se detalhará *infra*, não existem recursos humanos afetos especificamente à assistência em viagem; esta tarefa é assegurada por trabalhadores com outras funções, como os revisores, que **têm de ser previamente avisados a cada solicitação**, o que leva a necessidades particulares de **organização dos pedidos de assistência**.

⁴⁰ Cfr. <https://www.cp.pt/passageiros/pt/como-viajar/cne>. O serviço não se destina apenas a pessoas com deficiência, mas também a passageiros de idade avançada ou fisicamente condicionados, que viajem com crianças de colo ou com carrinho de bebé, e grávidas.

⁴¹ Aos passageiros que utilizem cadeiras de rodas ou scooters de mobilidade só é, no entanto, garantida assistência no embarque e desembarque em determinadas estações constantes de lista divulgada pela operadora – v. *infra*; cfr. [Lista de Estações com SIM](#).

⁴² Cfr. <https://www.cp.pt/passageiros/pt/como-viajar/cne/sim>.

⁴³ Segundo nos transmitiu, a AMT "tem conhecimento em particular das dificuldades em contactar o SIM" (Serviço Integrado de Mobilidade).

⁴⁴ Cfr. [Summary Table - Information on national exemptions](#) (em [Rail passenger rights - European Commission](#)).

b) No transporte rodoviário, a assistência a pessoas com deficiência no serviço regular de autocarros é prestada, na hora, pelos motoristas, pelo que **não carece de agendamento**. No entanto, em Lisboa, uma vez que nem todas as carreiras são acessíveis – ao contrário do que sucede no Porto – a assistência em viagem está *limitada às carreiras acessíveis*.



Imagem 6 – Carris. Assistência pelo motorista, após colocação da rampa.



Imagem 7 – Carris. Instalação da rampa manual.

Quanto ao pedido de marcação do **serviço “Porta a Porta”** da Carris, este tem de **ser efetuado até à antevéspera do dia pretendido**, sob pena de só ser possível satisfazer os pedidos caso existam vagas e o percurso solicitado possa ser englobado naquele que já se encontra programado. Esta significativa necessidade de antecipação decorre do facto de se tratar de um serviço *personalizado*, dependendo o percurso efetuado das solicitações dos passageiros que integrem a viagem. A marcação só pode ser realizada por telefone, de acordo com a informação constante do *site*⁴⁵ da Carris, o que parece francamente insuficiente.



Imagem 8 – Carris. Serviço Porta-a-Porta.
(fonte: site da Carris)

⁴⁵ Cfr. [Marcação do serviço](#): “A marcação deve ser efetuada até à antevéspera da viagem pretendida, através de contacto para: Estação CARRIS da Alta de Lisboa | 213 613 141 (Chamada para a rede fixa nacional – (...))”.

c) Os **Metropolitanos de Lisboa e do Porto** não preveem a possibilidade de *agendamento* de assistência a pessoas com deficiência. **A assistência é solicitada no momento**, por recurso aos funcionários da operadora que se encontrem no local ou premindo botão de "ajuda/assistência" na gare.

Importa, no entanto, precisar que, ao invés do que observámos no Porto, onde não existem praticamente obstáculos à utilização deste tipo de transporte por pessoas com deficiência, em **Lisboa**, como teremos oportunidade de referir mais detidamente, **a assistência é imprescindível**.

d) Por fim, assinala-se que os pedidos de agendamento de assistência a pessoa com deficiência pode implicar a **interpelação de mais do que uma entidade**.

A legislação europeia prevê que os Estados-Membros *possam* exigir que os gestores de estações e as empresas ferroviárias colaborem entre si para estabelecer e explorar um *ponto de contacto único*⁴⁶ destinado a pessoas com deficiência (e com mobilidade reduzida), **responsável por transmitir os pedidos individuais de assistência** àqueles gestores e operadores. Entre nós não existe, porém, um sistema de prestação de assistência ao nível das infraestruturas, geridas pela IP (gestora das estações)⁴⁷.

Por outro lado, constatou-se ao nível do planeamento das viagens uma **ausência de articulação para os pedidos de assistência**. Não se detetam, nesta matéria, quaisquer sinais de uma aposta na intermodalidade, como existe para efeitos de informação e interoperabilidade tarifária em relação a vários tipos de transporte⁴⁸.

⁴⁶ Note-se que a formulação legal aponta para pontos de contacto *físicos*, aludindo a *estações*, (vd. artigo 24.º, alínea f), do [Regulamento \(UE\) 2021/782](#)), mas parece mais lógico, sobretudo por se tratar de legislador ciente da *antecedência* das marcações de assistência, que o ponto de contacto único também fosse virtual, de modo a que a pessoa com deficiência evitasse uma deslocação prévia à data da viagem.

⁴⁷ Assim sendo, no transporte ferroviário a assistência em viagem restringe-se ao estrito embarque e desembarque (plataforma/comboio/plataforma), proporcionado pela CP.

⁴⁸ É o caso dos sites do Navegante (gerido pela TML-Transportes Metropolitanos de Lisboa) que pode ser consultado em: [navegante - 📍 Direito à Mobilidade](#); e do Andante (gerido pelos TIP-Transportes Intermodais do Porto), que pode ser consultado em [Andante - Transportes Intermodais do Porto](#), os quais para um itinerário que envolva vários tipos de transporte público facultam informações integradas, dispensando uma consulta individualizada dos *sites* de cada operador.

3. Títulos de transporte: tarifários e aquisição

O observado quanto ao processo de aquisição e/ou reserva de títulos de transporte, bem como as especificidades dos tarifários aplicados às pessoas com deficiência e aos seus acompanhantes, justificam que este seja um dos tópicos a abordar na apresentação dos *preparativos de viagem*.

a) Tarifários

A nova “modalidade tarifária” **Circula.PT**⁴⁹ – que substituiu, a partir de 1 de janeiro de 2025, o antigo *Passe Social+*, e que se aplica a todo o território continental – consubstancia uma alteração relevante no modo como são atribuídos descontos a pessoas com deficiência.

O *Circula.PT* estabelece que as pessoas com incapacidade igual ou superior a 60 % beneficiam de **redução** na aquisição de títulos de transporte de utilização mensal (ou de 30 dias consecutivos), nas áreas metropolitanas ou das comunidades intermunicipais, **independentemente dos rendimentos auferidos ou da idade**.

O *Passe Social +* abrangia apenas as Áreas Metropolitanas de Lisboa e Porto, e não previa atribuição de descontos como consequência direta da incapacidade, pelo que a pessoa com deficiência apenas podia beneficiar de redução tarifária se auferisse baixos rendimentos ou se se enquadrasse em determinado escalão etário.

No quadro do *Circula.PT*, **a situação de incapacidade passou a relevar como fator autónomo justificativo da atribuição de reduções tarifárias**, adotando-se para prova da incapacidade a apresentação de cópia do Atestado Médico de Incapacidade Multiuso (AMIM)⁵⁰.

Este regime confronta-se ainda com necessidades de melhor implementação, face às regras próprias do regime AMIM, como revelou uma queixa apresentada ao Provedor

⁴⁹ O *Circula.PT* foi criado pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 134-C/2024, de 11 de outubro, e regulamentado pela Portaria n.º 322-A/2024/1, de 10 de dezembro, sendo definido, no artigo 1.º da referida Portaria, como “...uma modalidade tarifária que confere um desconto, face à tarifa de venda ao público, aplicável aos títulos de transporte intermodais ou monomodais de utilização mensal ou de 30 dias consecutivos, válidos para um número ilimitado de viagens, vigentes nos serviços de transporte público de passageiros das áreas metropolitanas (AM) ou comunidades intermunicipais (CIM).”

⁵⁰ Cf. artigo 7.º, n.º 1, alínea e), da Portaria n.º 322-A/2024/1, de 10 de dezembro.

de Justiça: em 2026 a Carris negou a atribuição da redução tarifária criada pelo *Circula.PT*, com o fundamento de que o AMIM da passageira em causa já não estava válido; o documento datava de 2021 e referia a necessidade de reavaliação em 2025, por estar em causa incapacidade suscetível de variação.

A posição da Carris desconsiderou que, face aos atrasos na marcação e realização de juntas médicas e procurando minorar a consequências de tais demoras na esfera dos utentes, o legislador estabeleceu que *“todos os AMIM, quando sujeitos a renovação ou reavaliação (...), mantêm-se válidos para efeitos da atribuição e manutenção de benefícios sociais, económicos e fiscais, desde que sejam acompanhados do comprovativo da apresentação, até à data do seu termo, do requerimento da JMAI”*⁵¹. A passageira tinha feito prova da apresentação de requerimento para a realização de junta médica de avaliação das incapacidades (JMAI) em data anterior ao termo da validade do seu AMIM, mas o benefício foi-lhe recusado e a recusa mantida após reclamações dirigidas à Carris e à TML - Transportes Metropolitanos de Lisboa, EMT, S.A.⁵²

A TML reconheceu, após intervenção do Provedor de Justiça, que assistia razão à utente, e, identificando uma necessidade sistémica, comprometeu-se a *“reforçar, no plano da comunicação interna e da formação dos recursos humanos dos canais de atendimento ao público, a necessidade de proceder à aplicação uniforme dos procedimentos definidos”*.

Quanto à assistência, e como já referido, esta deve ser **gratuita** nos terminais e a bordo. Ora, **a utilização do** já referido **serviço Porta a porta** da Carris **está sujeita ao pagamento de um preço** equivalente à tarifa de autocarro em vigor, a ser liquidado a bordo do próprio veículo, por parte *do cliente* e do acompanhante, *por viagem*. Este valor *acresce* ao do passe mensal Navegante ou ao título ocasionalmente adquirido, o que foi, no âmbito do presente estudo – e pese embora não se trate propriamente de serviço de assistência, mas de um serviço próprio –, assinalado pela Provedoria ao operador. Em setembro de 2024, foi-nos transmitido que a sua abolição estava prevista, mas à data da elaboração do presente Relatório a cobrança do valor em causa ainda se mantém⁵³.

⁵¹ Cf. Artigo 4.º, n.º 10, do Decreto-Lei n.º 202/96, de 23 de outubro, na redação que lhe foi conferida pelo Decreto-Lei n.º 15/2024, de 17 de janeiro.

⁵² Empresa Metropolitana de Transportes.

⁵³ Segundo a informação que consta do *site* da Carris, em [Mobilidade Reduzida](#) (consultado em 18/03/2026).



Imagem 9 – Carris. Serviço Porta-a-Porta
(fonte: site da Carris)

Ao nível do **transporte ferroviário nacional**, existe um **regime próprio de descontos aplicável a pessoas com necessidades especiais**, resultado de um Protocolo celebrado, em 4 de março de 2016, entre a CP e o então INR - Instituto Nacional para a Reabilitação, hoje IDiPD — Instituto para os Direitos das Pessoas com Deficiência, I.P.

Nos termos de tal Protocolo, as pessoas com incapacidade igual ou superior a 80% beneficiam de uma redução de 75% no preço do bilhete de comboio em Turística/Segunda Classe. Por sua vez, ao acompanhante da pessoa com deficiência aplica-se um desconto de 25%. Quanto aos passageiros com graus de incapacidade igual ou superior a 60% e inferior a 80%, acedem a uma redução correspondente a 20% sobre o valor da tarifa por inteiro.

Estes benefícios aplicam-se a qualquer percurso dos comboios Alfa Pendular, intercity, regionais, inter-regionais e urbanos da CP.

Considera-se de todo o interesse que outros operadores de transporte para além da CP possam vir a celebrar Protocolos desta natureza, adaptados às realidades de cada meio de transporte e respetivos utentes.

O **SIM**, também já mencionado, disponibilizado pela **CP**, é **prestado de forma gratuita**, e no caso dos comboios urbanos, regionais e inter-regionais, pode ser agendado sem prévia aquisição de título de transporte.

O acesso dos **cães de assistência** que acompanham pessoas com deficiência ou treinador habilitado a locais, transportes e estabelecimentos de acesso público é também **gratuito**⁵⁴.

⁵⁴ Cfr. artigo 3.º, n.º 1, do Regime de Acesso aprovado pelo Decreto-Lei n.º 74/2007, de 27/03.

Importa ainda referir, neste enquadramento, a Diretiva (UE) 2024/2841, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2024, que cria o **cartão europeu de deficiência** e o **cartão europeu de estacionamento para pessoas com deficiência**⁵⁵.



Imagem 10 – Protótipo de cartão europeu de deficiência

O objetivo desta Diretiva é garantir que uma pessoa com deficiência cujo estatuto tenha sido reconhecido no Estado-Membro de residência possa utilizar um **documento comum em toda a União Europeia** como prova desse estatuto e aceder, durante estadias temporárias noutros Estados-Membros, às mesmas condições especiais ou tratamento preferencial – incluindo assistentes pessoais e animais de assistência – dos portadores de cartões nacionais equivalentes.

O processo de transposição para o ordenamento jurídico português encontra-se em curso, prevendo-se um prazo de dois anos e meio para os Estados-membros adaptarem as respetivas legislações nacionais e de três anos e meio para a sua implementação.

O modelo de Cartão Europeu de Deficiência proposto não indica o grau de deficiência do titular, facto assinalado pela CP⁵⁶, antecipando a possibilidade de o processo de transposição da Diretiva assegurar a aplicação dos tarifários específicos condicionados pelo grau de incapacidade. Se (ou enquanto) tal não acontecer, a concretização dos benefícios tarifários que estejam indexados ao grau de incapacidade (como acontece no caso do Protocolo acima mencionado) continuará a implicar a apresentação do AMIM (ou documento equivalente) que comprove tal grau.

b) Aquisição de títulos

De uma forma global, concluiu-se no âmbito deste trabalho que muitas das **informações necessárias** para adquirir os títulos de transporte – horários, carreiras,

⁵⁵ Cfr. [Diretiva - UE - 2024/2841 - PT - EUR-Lex](#).

⁵⁶ No decurso de entrevista realizada no âmbito do presente trabalho.

tarifários – **não se encontram sempre disponibilizadas** nos *sites* ou *apps* **em formatos acessíveis** a todos (via áudio ou sistema *braille*).

Quanto à **aquisição presencial**, as visitas realizadas às estações de **Metro** revelaram que as bilheteiras com atendimento presencial são mais frequentes em Lisboa do que no Porto: 16 das 21 estações de metro visitadas em Lisboa dispunham deste tipo de bilheteira, enquanto no Porto isso se verificou apenas em 3 das 15 estações visitadas.

As bilheteiras presenciais do **Metropolitano de Lisboa** colocam problemas de acessibilidade a pessoas em cadeiras de rodas, devido à altura a que se encontra o “guichet” de atendimento.

Existem máquinas de venda automática de bilhetes em todas as estações visitadas do **Metro de Lisboa e do Porto**, com grafia *braille* para permitir a sua utilização por pessoas com deficiência visual. Não dispõem, porém, de sistema áudio. Quanto às máquinas, o maior problema detetado foi no Porto, durante as visitas realizadas em 2024, onde o modelo de bilheteira automática instalado em várias das estações visitadas⁵⁷ não permitia utilização por pessoas em cadeiras de rodas sem o auxílio de terceiros, devido à altura dos ecrãs e teclas para seleção do título de transporte e para pagamento por multibanco⁵⁸. Acresce que as estações em causa não dispunham de bilheteira para assegurar o atendimento presencial.

As máquinas de venda do **Metro de Lisboa** são suscetíveis de ser utilizadas por pessoa em cadeira de rodas sem necessidade de auxílio por terceira pessoa, embora tal implique a colocação da cadeira de rodas em posição lateral face ao écran e às teclas.



Imagem 11 – Metropolitano de Lisboa. Máquinas de Venda Automáticas de bilhetes – altura suficiente para cadeiras de rodas, ainda que de lado.

⁵⁷ Estações de Bolhão, Combatentes, Franco, IPO, Salgueiros, Viso.

⁵⁸ Ecrãs e botões distam mais de 1,30 m, a partir do chão.

No que concerne às **estações de comboios da CP**, algumas bilheteiras onde se assegura o atendimento presencial não apresentam **altura acessível** a pessoas em cadeira de rodas⁵⁹. Outras, porém, são um bom exemplo a seguir, estando preparadas para o atendimento de pessoas em cadeira de rodas:



Imagem 12 – CP. Estação do Rossio.
Um bom exemplo de atendimento presencial acessível

Na ferrovia, as máquinas de venda automática também apresentam limitações, nomeadamente *dificuldades de leitura dos ecrãs*: constatou-se, designadamente, inexistência de caracteres ampliados e/ou luminosos⁶⁰, e incorreto posicionamento das máquinas, comprometendo a leitura face à incidência da luz, o que dificulta a sua utilização por todos e a inviabiliza totalmente no caso de passageiros com deficiência visual⁶¹.

Tal como se passa no metropolitano, as dificuldades de utilização de máquinas de venda automática são especialmente graves nas estações que não dispõem de atendimento presencial, o que na **CP** acontece durante fins de semana ou feriados⁶² em algumas das estações visitadas

No que concerne à **compra à distância de títulos de transporte**, constatou-se que quer para os transportes de Lisboa quer para os do Porto é possível efetuar o **carregamento de títulos de transporte nos ATM** ou caixas automáticos, bem como através de aplicativos a instalar nos telemóveis e computadores, meios acessíveis a pessoas com deficiência auditiva ou visual⁶³:

⁵⁹ Estação de Sete Rios, em Lisboa e de Campanhã, no Porto.

⁶⁰ Este problema foi detetado não apenas em máquinas de venda de bilhetes na CP, mas também no Metro de Lisboa e do Porto.

⁶¹ Estações de Campanhã, no Porto, e de Oriente e Belém, em Lisboa.

⁶² É o caso, por exemplo, das estações de Alcântara-Mar, Belém e Santos, em Lisboa – cf. [bilheteiras-cascais](#)

⁶³ Existem atualmente diversas aplicações especialmente desenvolvidas para ajudar pessoas com deficiência auditiva ou visual, tanto em Android como em iOS, pelo que a existência de opções de aquisição de títulos de transporte por telemóvel se revela uma boa prática.

Através do telemóvel, é possível aceder à App “ANDA”⁶⁴, um sistema de *pós-pagamento* associado ao cartão bancário, que permite validações em qualquer rede dos transportes públicos da Área Metropolitana do **Porto** aderentes ao sistema intermodal Andante (STCP, MP, CP urbano e UNIR⁶⁵), por qualquer utilizador, ocasional ou com uma assinatura ou “passe”. Para além da facilidade de acesso, esta modalidade confere a vantagem de otimizar o tarifário mensal, em função da utilização efetiva.

Em **Lisboa**, diversos títulos de transporte podem ser carregados através de caixas multibanco ou com a App “NAVEGANTE”⁶⁶. A Carris também concebeu uma aplicação, designada “CARRISway”⁶⁷, que, para além de permitir ver os percursos e horários em tempo real, permite carregar os passes através do telemóvel, podendo o pagamento ser efetuado por “MB Way” ou com cartão bancário, de crédito ou débito.

A estas soluções acresce o uso direto de meios de pagamento *contactless* para aquisição de viagens que vem sendo adotado pelos operadores, confirmando uma tendência de agilização que, beneficiando todos os utentes, assume especial importância para as pessoas com deficiência que, assim, ficam menos dependentes da existência ou não de bilheteiras ou de máquinas de venda automática adaptadas nos locais de embarque.

4. Preparativos de viagem - Conclusões

A utilização dos transportes públicos por pessoas com deficiência exige preparação significativa, subsistindo o risco de a viagem não poder ser realizada ou de não decorrer em condições adequadas.

Acesso a informação

- A. A informação disponível em matéria de transportes públicos inclusivos apresenta limitações ao nível da acessibilidade, do conteúdo, da clareza, da fiabilidade e da comunicação.

⁶⁴ Cfr. [App Anda | Andante - Transportes Metropolitanos do Porto](#)

⁶⁵ UNIR é uma nova rede de autocarros da Área Metropolitana do Porto (AMT), com uma única marca e operação integrada. Interliga os 17 municípios da AMT, mas não circula dentro do município/concelho do Porto.

⁶⁶ É o caso dos passes mensais Navegante e da tarifa pré-paga Zapping que permitem viajar em todos os meios de transporte da área de Lisboa que foram objeto deste trabalho.

⁶⁷ Cfr. [CARRISway – Horários em tempo real e carregamento de passe](#)

- B. Estas limitações abrangem omissões sobre o estado de equipamentos essenciais às pessoas com mobilidade condicionada (elevadores, escadas rolantes, passadeiras rolantes), discrepâncias entre a informação existente e a situação real dos equipamentos e falta de clareza quanto às opções efetivamente utilizáveis pelas pessoas com deficiência.

Pedido de assistência em viagem

- C. Nas condições atuais dos transportes analisados, não está garantido que as pessoas com deficiência possam viajar em autonomia.
- D. Falta articulação para pedidos de assistência, o que obriga o passageiro a contactar separadamente o operador de cada meio de transporte utilizado.
- E. São limitadas as formas de contacto para pedidos de assistência, cujos regimes são imprecisos, complexos, variam consoante o tipo de serviço e não cobrem todas as necessidades de apoio.
- F. Nas carreiras regulares de autocarro e nos metropolitanos, os pedidos de assistência apenas podem ser formulados no momento e local de realização da viagem, não existindo um sistema de agendamento de assistência.

Títulos de transporte: tarifários e aquisição

- G. Os benefícios tarifários para pessoas com deficiência têm vindo a ser ampliados, mas subsistem custos suplementares nas soluções destinadas especificamente às pessoas com deficiência.
- H. Persistem insuficiências na disponibilização de informação essencial à aquisição de títulos de transporte em formatos acessíveis, nomeadamente áudio e braille.
- I. As bilheteiras e máquinas de venda apresentam barreiras de acessibilidade relacionadas com a altura dos equipamentos, a legibilidade dos ecrãs e a sua utilização por pessoas com deficiência visual ou por utilizadores de cadeira de rodas.
- J. As soluções de compra e carregamento à distância, bem como os pagamentos contactless, são promotores de uma maior autonomia.

3

À PARTIDA E À CHEGADA

3. À PARTIDA E À CHEGADA

1. Chegar ao local de embarque

A garantia de *acesso ao local de embarque* é fator essencial para uma decisão pelo uso de transportes públicos. De facto, reconhecendo a sua essencialidade, o regime relativo às *condições de acessibilidade*⁶⁸ refere também as *zonas circundantes* dos equipamentos acessíveis. Abrangem-se os equipamentos de utilização pública e a via pública, ou seja, vários elementos essenciais para a avaliação da possibilidade de alcançar o ponto de embarque: passeios e outros percursos pedonais pavimentados, estações ferroviárias e de metropolitano, centrais de camionagem, paragens dos transportes coletivos na via pública, passagens de peões desniveladas, aéreas ou subterrâneas, para travessia de vias férreas, vias rápidas e autoestradas.

Não pode falar-se de uma efetiva *opção* acerca da utilização de transportes públicos num quadro de incerteza sobre a possibilidade de chegar ao destino, desde logo por dúvida quanto a alcançar o ponto de embarque⁶⁹.

No trabalho de campo desenvolvido para efeitos do presente estudo, foram objeto de atenção os percursos e equipamentos que permitem chegar a paragens de autocarro, bocas e cais de metro, estações de comboio. Nas suas imediações e, quando aplicável, no interior destas, registou-se, designadamente, o estado de conservação das escadas (mecânicas e pedonais), dos elevadores, a amplitude e configuração dos espaços e do pavimento, e a existência de barreiras físicas.

1.1 Zonas circundantes

Às zonas da via pública que circundam acessos a transportes públicos, as associações representativas da sociedade civil ouvidas no âmbito do presente trabalho apontam sobretudo a falta de lances rebaixados, os passeios demasiado estreitos para a movimentação de cadeiras de rodas, a inclinação muito íngreme de rampas de acesso e ainda o desconforto dos pisos.

⁶⁸ Decreto-Lei n.º 163/2006, de 8 de agosto.

⁶⁹ Esta questão só não se colocará no caso do designado *transporte porta-a-porta* que, apesar da sua valia, será sempre insuficiente para a procura. Acresce que este é um tipo de transporte que, pela necessidade de planeamento e de verificação de disponibilidade, é insuscetível de assegurar um nível de *autonomia* quotidiana da pessoa com deficiência idêntico ao do transporte público comum.



Imagem 13 – Lisboa. Passeio estreito e lancis não rebaixados.

As dificuldades e riscos existentes condicionam efetivamente, como pudemos observar no terreno, as opções das pessoas com deficiência, ora impedindo o acesso ora encaminhando-as para acessos mais morosos e distantes, mas seguros, em detrimento de percursos mais próximos.

Em entrevista, uma pessoa com deficiência visual afirmou sentir-se muito condicionada pela falta de segurança dos acessos na via pública para chegar à estação de metro do **Rato, em Lisboa. Encontrando-se o elevador de superfície permanentemente avariado**⁷⁰, optava por utilizar uma entrada de metro menos direta e mais distante, mas que lhe permitia evitar o atravessamento do Largo do Rato e os obstáculos criados pelo trânsito, os cruzamentos, os semáforos, as passadeiras e até mesmo os degraus.

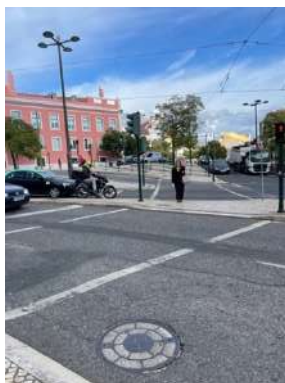


Imagem 14 – Lisboa. Acessos no Largo do Rato.

Tanto em Lisboa como no Porto, a responsabilidade pela adequação e manutenção dos percursos na via pública que conduzem às paragens de autocarros e elétricos e às estações de metro e de comboio recai exclusivamente sobre os respetivos **municípios**.

⁷⁰ Situação confirmada nas visitas efetuadas em 2024 e em 2026.

Em ambos os casos, mas sobretudo em Lisboa, a topografia implica que as paragens de autocarro e de elétrico se localizem muito frequentemente em artérias íngremes⁷¹. A *calçada portuguesa* (na sua maioria de pedra calcária), que constitui revestimento de muitos passeios, quer em Lisboa quer no Porto⁷², apresenta características derrapantes, sobretudo em dias de chuva, sendo também um pavimento que pode apresentar patologias específicas como pedras soltas, buracos e ondulações, por vezes severas (por exemplo, em resultado de estacionamento indevido de automóveis).



Imagem 14 – Artérias íngremes.

Imagens 15 e 16 – Buracos e ondulações no pavimento.



Imagem 17 – Porto. Piso menos degradável.

Neste contexto, sobretudo em Lisboa, justifica-se a intensificação de esforços para, nas zonas de acesso aos transportes públicos e circundantes, garantir na construção e reabilitação do pavimento áreas com material antiderrapante (por exemplo, granito rugoso⁷³) e o exercício de uma vigilância e uma manutenção mais cuidadas⁷⁴.

⁷¹ Exemplificativas desta realidade são as paragens de autocarro das carreiras 723, 748 e 783, na Avenida Joaquim António de Aguiar, na Avenida da Liberdade, na Avenida Fontes Pereira de Melo, na Avenida António Augusto de Aguiar, da Avenida das Forças Armadas e na Avenida dos Estados Unidos da América.

⁷² No Porto, a calçada portuguesa é mais comum no centro da cidade.

⁷³ Cujas utilização, de par com a do cimento, é frequente nas zonas visitadas no Porto.

⁷⁴ [Preservação e valorização da calçada portuguesa](#) - onde se defende que seja bem colocada e com elementos antiderrapantes.

Em Lisboa, nos percursos até às paragens de transporte rodoviário e estações de metro e comboio, foram encontrados vários **obstáculos à circulação** não só das cadeiras de rodas, mas também de carrinhos de bebé e em geral de pessoas com mobilidade condicionada⁷⁵. Nestes obstáculos incluem-se buracos nas calçadas, pedras de calçada soltas, degraus ou desníveis⁷⁶, bem como a presença de caixotes do lixo, de resíduos ou de materiais de construção abandonados.

Também no Porto nos deparámos com grande número de buracos nas calçadas em direção a algumas estações de metro⁷⁷, bem como com a ausência de passadeiras⁷⁸ em acesso a locais de embarque. Porém, regista-se nesta cidade mais expressivamente a presença de **lancis de passeios rebaixados** nas passadeiras para peões.



Imagens 18 e 19 – Porto e Lisboa. Lancis rebaixados permitem a circulação autónoma de pessoas em cadeiras de rodas.

Imagem 20 – Lisboa. “Ilha” de paragens de autocarros de lancis altos e irregulares.

Apesar de uma **falta generalizada de mecanismos adequados à circulação de pessoas com deficiência visual**, assinala-se positivamente a existência, quer **no Porto** quer **em Lisboa**, de percursos de piso tátil em direção a algumas paragens de autocarros.

⁷⁵ As obras que implicam a remoção de pedras, e as covas e ondulação na calçada que daí resultam e cuja reconstituição deveria ser imediata podem prejudicar a movimentação de cadeiras de rodas em direção à rampa. Na estação da carreira 701, em Campo de Ourique, pudemos observar que uma rampa aberta desembocava na caldeira de uma árvore e a calçada estava ondulada em redor da paragem terminal. Para além do mais, as pedras da calçada amontoavam-se, em claro prejuízo do estado do piso.

⁷⁶ É o que acontece na estação subterrânea do Oriente onde os passeios demasiado altos e/ou lancis não rebaixados consubstanciam obstáculos significativos à circulação. Por sua vez, no exterior, os elevadores de superfície desembocam em “passeios-ilhas” com lancis muito altos, e em nenhum ponto rebaixados.

⁷⁷ É o caso da estação de metro de Combatentes, no sentido Francos-IPO.

⁷⁸ Em direção à Estação do IPO (Metro de superfície), o lancil está rebaixado, mas não existe passadeira.



Imagens 21 e 22 – Lisboa e Porto. Percursos táteis que começam a aparecer em paragens remodeladas.

Por fim, quanto às zonas circundantes, cabe aos cidadãos um cuidado cívico e solidário, que ao Estado cumpre incentivar. Uma trotinete largada num passeio, ou o automóvel estacionado, ainda que por breve período, em cima da calçada, para além de gestos de falta de civismo, podem constituir para quem se desloca em cadeira de rodas horas de atraso.⁷⁹



Imagem 23 – Porto. Veículo estacionado no acesso à paragem.

O acesso às estações de comboio visitadas opera-se normalmente em piso térreo, adequado a passageiros em cadeira de rodas ou com mobilidade condicionada.

Foi possível, no entanto constatar, em casos em que assim não sucede (por contingências várias: configuração do local, obras), inclinação desadequada de rampas⁸⁰ e degradação de percursos de acesso aos locais de embarque⁸¹.

⁷⁹ Por exemplo, se tal comprometer o embarque no específico autocarro escolhido por ter rampa de acesso, uma vez que, como já referido, este não é um equipamento de que disponham generalizadamente os veículos que circulam em Lisboa.

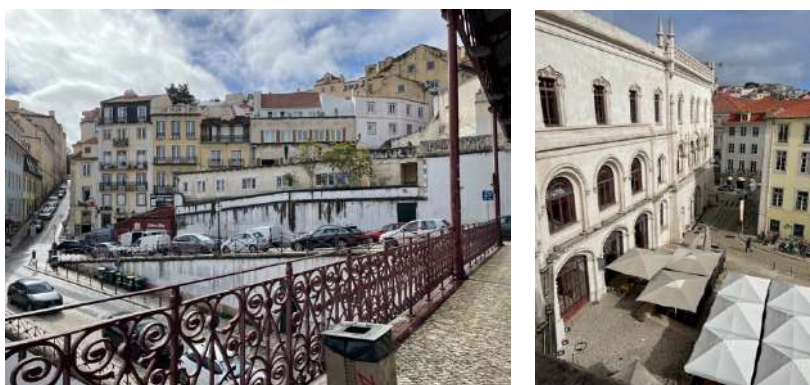
⁸⁰ É o caso da estação Alcântara que a própria IP, em entrevista, reconheceu não cumprir os requisitos em matéria de acessibilidades e a estação de Algés, que não foi objeto de visita.

⁸¹ O acesso à estação do Rossio, cujas condições foram descritas de seguida (“Um caso paradigmático”).

Um caso paradigmático

Em Lisboa, constatou-se que, no dia da visita efetuada, *nenhum dos três percursos* de acesso à Estação de Comboios da CP do Rossio poderia ser percorrido em cadeira de rodas manual: degraus impedem a entrada fronteira da Estação, e a esplanada de um restaurante vizinho interpõe-se no acesso à porta lateral do seu piso intermédio, pelo Largo Trindade Coelho. A terceira entrada está na parte cimeira da Estação e é apenas acessível através de uma ladeira acidentada e íngreme. De acordo com o relatado por uma das pessoas entrevistadas durante as visitas, apenas é possível percorrê-la de cadeira de rodas elétrica.

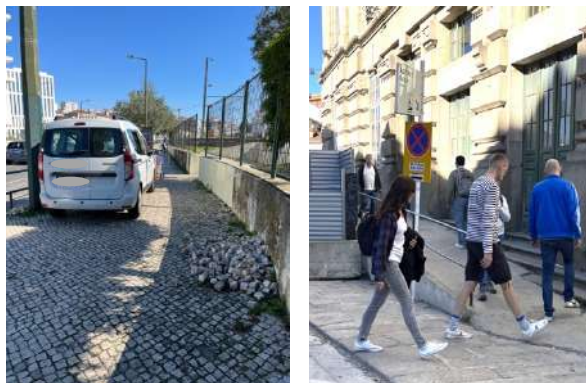
Os buracos na calçada e os caixotes de lixo em passeios estreitos, que confirmámos existirem ao longo desse percurso, prejudicam a circulação no geral, e, em particular, de pessoas com mobilidade reduzida, mesmo que sem cadeira de rodas, incluindo pessoas com deficiência visual.



Imagens 24 e 25 – Esplanada e ladeira acidentada no acesso à estação do Rossio da CP.

Em sentido contrário, importa assinalar que verificámos a instalação de rampas que asseguram a adequada circulação de cadeira de rodas⁸², mesmo em estações com obras em curso. A realização de obras não é, pois, um fator inultrapassável quanto à manutenção de condições de circulação e acesso para as pessoas com dificuldades de locomoção.

⁸² Cfr. o exemplo da estação de São Bento, no Porto.



Imagens 26 e 27 – Lisboa e Porto. Obras.

1.2 Estações de metro subterrâneas

As estações de metro subterrâneas constituem uma categoria particularmente difícil no que toca à garantia de acesso ao local de embarque. Segundo as normas técnicas de acessibilidade aos edifícios e estabelecimentos que recebem público⁸³, incluindo estações de metro, estes locais devem contemplar pelo menos um percurso acessível que proporcione o acesso seguro e confortável das pessoas com mobilidade condicionada entre a via pública, o local de entrada e de saída principal e todos os espaços exteriores e interiores que os constituem.

As entradas para estas estações fazem-se, **em Lisboa e no Porto**, por “*bocas de metro*”⁸⁴ com escadas pedonais ou com escadas rolantes e por *elevadores exteriores*⁸⁵.

Sendo as escadas pedonais adequadas a grande parte dos viajantes do metro, não o são para as *peças mais idosas* nem para quem, independentemente da idade, sofra de doença ou esteja em situação condicionante da mobilidade⁸⁶.

⁸³ Cfr. secções 1. e 4.14 do Anexo ao Decreto-Lei n.º 163/2006, de 8 de agosto, cuja versão consolidada pode ser consultada em: [Regime da acessibilidade aos edifícios e estabelecimentos que recebem público, via pública e edifícios habitacionais | DR](#)

⁸⁴ Entradas várias que conduzem aos átrios de uma mesma estação subterrânea.

⁸⁵ Por regra, será apenas um elevador, mas podem ser mais. A estação de metro dos Aliados, no Porto, tem dois elevadores, um em cada uma das laterais da Avenida, tal como a estação de metro da Gare Oriente, em Lisboa, mas não é o mais comum.

⁸⁶ Incluindo as chamadas *doenças invisíveis* - aquelas em que o movimento físico também potencia dor e/ou fadiga, tais como as doenças cardiovasculares, respiratórias e reumáticas. Um autocolante colado antes do primeiro degrau da escada pedonal na estação de comboios do Rossio alerta para o facto de a sua utilização pode corresponder a uma grande escalada para um asmático. As escadas pedonais tendem a desincentivar o uso do metro também em caso de transporte de malas e outros volumes pelos passageiros, com privilegiamento de transportes públicos de natureza individual (táxis/TVDE), alternativas que, para além do mais, tendem a reduzir a velocidade comercial dos transportes públicos rodoviários.

Neste enquadramento, assinala-se que no decorrer das visitas efetuadas ao metro de **Lisboa**, encontrámos **uma única pessoa** – estrangeira – **em cadeira de rodas**:

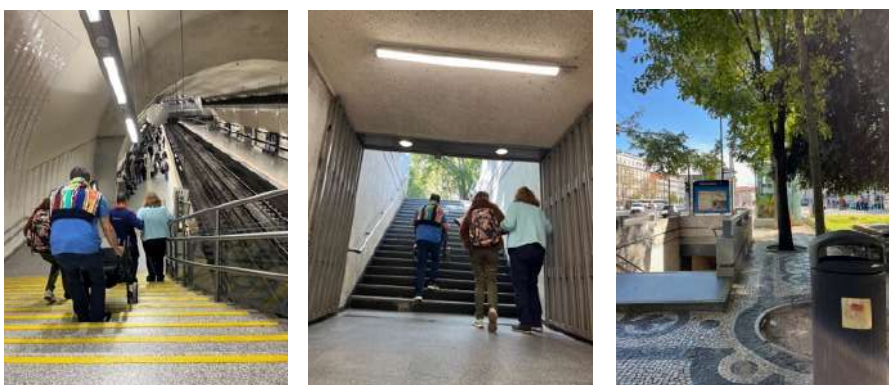
Relato de um caso

Testemunhámos o desenrolar e desfecho de um caso de limitação de autonomia de pessoas em cadeiras de rodas numa estação de metro de Lisboa.

Encontrámos num piso intermédio, sem elevador, da estação de São Sebastião um casal de turistas com um dos elementos em cadeira de rodas por ter sofrido um AVC. Aquela estação está classificada como *plenamente acessível*, mas o elevador de superfície estava então inoperacional. Tinham atingido o piso intermédio a enorme custo, utilizando as escadas pedonais, na expectativa de alcançarem o cais de embarque ou um elevador, que ali não existia.

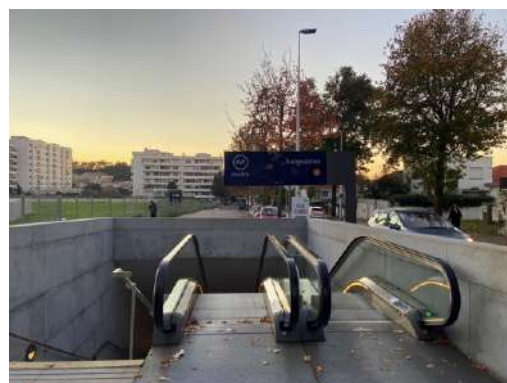
Chamado o agente de estação, este prontificou-se a ajudar a *carregar* a pessoa para o cais e a embarcar na carruagem⁸⁷.

O destino do casal era a estação Baixa-Chiado, mas o *site* do Metro indicava elevadores avariados também nessa estação e nas mais próximas. Acabaram por optar pelos Restauradores, onde também se encontrava equipamento avariado e foi mais uma vez necessário abandonar a cadeira de rodas e realizar a subida das escadas pedonais até à rua com grande esforço, amparada agora pela nossa equipa (ver imagens abaixo).



Imagens 28, 29 e 30 – Lisboa. Acesso à estação de metro.

⁸⁷ À semelhança de todas as outras carruagens nas quais viajámos, em Lisboa, também aquela não era adaptada a cadeiras de rodas.



Imagens 31 e 32 – Lisboa. Elevadores exteriores.

Imagem 33 – Porto. Escadas rolantes à superfície.

Por seu turno, os elevadores de superfície não são equiparáveis, em termos de funcionalidade, às escadas mecânicas, dada a desproporção entre o número de passageiros suscetível de ser transportado por cada um destes meios. Nas estações de metro de **Lisboa** não detetámos nenhuma escada rolante para acesso ao exterior. O **Porto**, por sua vez, conta já com pelo menos duas estações com escadas mecânicas que se prolongam até à superfície⁸⁸.

No **Porto**, constatou-se que todas as *estações subterrâneas* dispõem de elevador(es) que *sobem à superfície*, e todos se encontravam operacionais durante as nossas visitas.

Já em **Lisboa**, a realidade é bem distinta: apesar de os dados/registos oficiais atestarem que apenas 10% do total das estações não está ainda dotada desse tipo de elevadores⁸⁹, nos dias em que ocorreram as nossas visitas esta percentagem revelou-se, *na prática*, bastante mais elevada: em **2024** testemunhámos a inoperacionalidade de **8 elevadores de superfície**, nas **21** Estações acessíveis visitadas⁹⁰; em **2026**, revisitadas as mesmas **21** Estações, detetámos **14** elevadores de superfície avariados⁹¹.

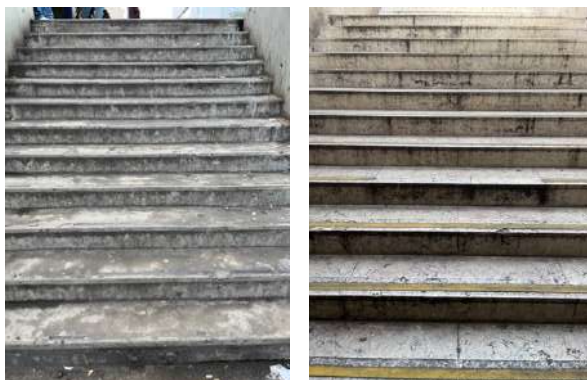
⁸⁸ Cfr. Bolhão e Salgueiros, por exemplo.

⁸⁹ O que, na prática, corresponderia às 7 estações mais antigas.

⁹⁰ Estações da Alameda, Alvalade, Arroios, Pontinha (2), Rato, Restauradores e São Sebastião. Acrescente-se que na Estação da Baixa-Chiado, ao invés do mencionado no *site*, não há qualquer elevador de superfície, mas apenas uma plataforma elevatória colocada nas escadas pedonais de acesso à Rua do Crucifixo – e que também não estava operacional.

⁹¹ Estações de Alvalade, Arroios, Cais do Sodré, Carnide, Cidade Universitária, Marquês de Pombal, Olaias, Pontinha (2), Rato, Restauradores, Rossio, São Sebastião e Telheiras. Quanto à plataforma elevatória existente na Estação Baixa-Chiado estava, tal como em 2024, inoperacional.

Quanto às *escadas pedonais*, estas encontravam-se em geral em bom estado em ambas as cidades, mas registaram-se casos pontuais de necessidade urgente de manutenção⁹².



Imagens 34 e 35 – Escadas pedonais em mau estado.

Registámos ainda de forma positiva, especialmente em **Lisboa**, algumas características que permitem evitar o desgaste dos degraus e assegurar as suas funções antiderrapantes, como os entalhes existentes nos degraus de acesso à estação de comboios do Rossio, os quais pelas suas características tácteis são também úteis a pessoas com deficiência visual que usem bengalas. No **Porto**, assinala-se no mesmo sentido a existência de um *alerta tátil de riscas em relevo*, no piso do início de cada lanço de escadas, indicando que se seguem novamente degraus⁹³.



Imagem 36 – Porto. Alerta tátil de riscas em relevo.

Quanto à circulação dentro da estação de metro, constatou-se que no **Porto** todas as escadas mecânicas *internas* se encontravam em funcionamento aquando das visitas; o mesmo não sucedeu na capital do País.

⁹² Em Sete Rios, em Lisboa, deparámo-nos com duas escadas laterais pedonais muito deterioradas e sem faixas antiderrapantes

⁹³ Nas estações da Trindade e de Marquês

Em **Lisboa**, das 21 estações visitadas, apenas 4 não dispunham de qualquer escada rolante. Em 2024 foram detetadas **24 escadas rolantes avariadas** e, em 2026, **21**.

O retrato traçado indicia a conclusão de que estes equipamentos mecânicos não são vistos como um instrumento de acessibilidade imprescindível às pessoas de mobilidade reduzida, mas antes como uma espécie de *vantagem* que pode, ou não, estar disponível para quem utiliza o metro.

No mesmo sentido depõem alguns elementos objetivos de uma conceção pouco criteriosa (exemplos: lanço de escadas mecânicas a alternar com escadas pedonais⁹⁴; obstáculos fixos impedindo o acesso de pessoas em cadeira de rodas ao elevador do cais) ou manutenção em funcionamento de um lanço *descendente* quando o ascendente paralelo está inoperacional⁹⁵.



Imagem 37 – Lisboa. Estação de Arroios. Espaço apertado entre a coluna e o cais, qualquer cadeira de rodas pode tombar para a linha.

Ao contrário do que acontece com os elevadores, o estado das escadas mecânicas não consta sequer do *site* da operadora.

Identificou-se também falta de sentido de urgência e de priorização da operacionalidade destes acessos na justificação assente em razões financeiras apresentada pelo metro de **Lisboa** quanto à avaria frequente e duradoura das escadas mecânicas na estação Baixa-Chiado, localizada a uma profundidade muito considerável.⁹⁶

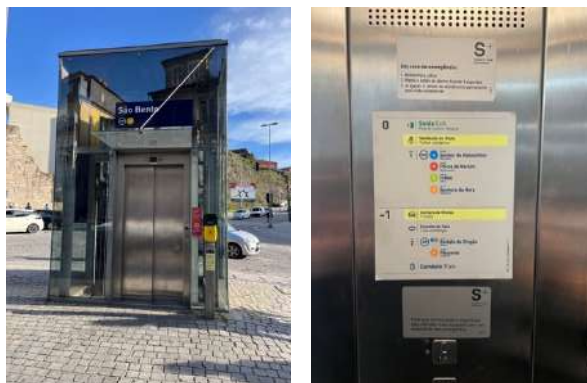
⁹⁴ Cfr. estação de São Sebastião.

⁹⁵ Exemplos disso foram encontrados na estação dos Olivais em que, num lanço, as escadas mecânicas seguiam todas o mesmo sentido, e na estação de São Sebastião, mais recentemente, quando existindo uma placa junto das escadas, expressamente a informar que o sentido das escadas poderia ser invertido, se optou por a colocar em sentido descendente, enquanto a outra se mantinha inoperacional.

⁹⁶ Mais se apurou que as escadas rolantes dessa estação são constantemente vandalizadas, sobretudo aos fins de semana, devido ao acionamento indevido do sistema de paragem de emergência que obriga a reiniciar o sistema, não tendo assim muitas vezes uma rápida reparação.

No Porto, todas as estações subterrâneas do metro são acessíveis, e à data das nossas visitas todos os respetivos equipamentos (designadamente **elevadores internos**, que operam entre os átrios e os cais) se encontravam em pleno funcionamento.

Digno de nota muito positiva é também o facto de alguns elevadores de superfície serem igualmente elevadores internos⁹⁷, fazendo-se o acesso à estação e a *consequente validação do título de transporte* dentro do equipamento ou à sua entrada.



Imagens 38 e 39 – Porto. Elevadores de superfície e interno com validador de título de transporte.

No decurso das visitas efetuadas em Lisboa, em 2024 e 2026, foram detetados, respetivamente, **11 e 13 elevadores internos avariados**. Merece especial preocupação o caso das estações do Cais do Sodré e Pontinha, cada uma dotada de dois elevadores internos, todos inoperacionais à data das visitas realizadas nos anos mencionados.

Segundo informação afixada junto dos dois elevadores da estação da Pontinha (que são, simultaneamente, internos e de superfície), os equipamentos encontram-se **fora de serviço desde dezembro de 2023**, por ordem da Câmara Municipal de Lisboa, devido a questões de segurança.

Tal como pudemos concluir relativamente aos elevadores de superfície, a classificação de *plena acessibilidade* das estações não encontra correspondência numa efetiva operacionalidade dos equipamentos mecânicos, em cada momento.

Ainda assim, realça-se de forma positiva que, em algumas estações do metropolitano de Lisboa⁹⁸, os elevadores internos são recentes e estão em bom estado, dispondo de avisos sonoros de abertura e fecho de portas em português e inglês.

⁹⁷ É o caso das estações de metro dos Combatentes e da Campanhã, no Porto.

⁹⁸ Cfr. estação da Baixa-Chiado.

1.3 Manutenção de equipamentos

A **recorrência das avarias** nos equipamentos mecânicos do **metro de Lisboa** foi reconhecida pela operadora, que esclareceu que as reparações em geral não são ágeis nem rápidas, não só porque o volume de financiamento do Estado condiciona a escolha da empresa encarregada da manutenção – que no caso de não ser a fornecedora do equipamento pode ter mais dificuldade em obter as peças necessárias – como porque os procedimentos concursais de adjudicação são complexos e morosos.

Relativamente a infraestruturas de mobilidade, também em várias **estações de comboios** que visitámos em **Lisboa**, constatámos que elevadores, escadas e tapetes rolantes estavam inoperacionais⁹⁹, em alguns casos há anos¹⁰⁰.



Imagens 40 e 41 – Lisboa. Infraestruturas de mobilidade inoperacionais.

A situação contrária, de *inexistência* de avarias, pelo menos prolongadas, nos equipamentos mecânicos do **metro do Porto** deve-se, segundo a administração, ao facto de a manutenção ser feita em *regime de subconcessão*, na sequência de concurso público e da aprovação de cadernos de encargos pormenorizados e com cláusulas de penalização por deficiente desempenho, ou indisponibilidade dos equipamentos.

A inoperacionalidade dos elevadores que asseguram acesso aos átrios e cais das estações subterrâneas do metro, bem como a imprevisibilidade quanto ao seu funcionamento (designadamente, como já referido, por falta de informação fiável nos

⁹⁹ Na estação do Oriente, dos 14 elevadores de acesso aos cais, 5 estavam fora de serviço e 4 das 20 escadas rolantes não funcionavam, no dia da nossa visita.

¹⁰⁰ É o caso das estações de Belém e de Alcântara-Mar, em Lisboa.

*sites*¹⁰¹) compromete manifestamente a utilização deste meio de transporte por pessoas em cadeira de rodas.

Autonomia na utilização da rede de metro – uma abordagem dinâmica

No âmbito do presente trabalho, procurou-se aferir, em ambas as cidades, em que medida, e por comparação com o utilizador sem limitações, uma pessoa com deficiência motora ou mobilidade física condicionada teria possibilidade de, *com autonomia*, iniciar e findar uma viagem de metropolitano, utilizando as estações **subterrâneas acessíveis**. A comparação fez-se testando igual número de percursos, com e sem transbordo.

Por cada equipa de três pessoas, uma primeira assumiu as limitações de uma pessoa em cadeira de rodas, que só poderia viajar de metro caso todos os elevadores nas estações subterrâneas estivessem operacionais.

Uma segunda atuou na condição de pessoa com mobilidade reduzida, que tanto poderia usar elevadores como tapetes e escadas mecânicas, mas cuja limitação física lhe vedaria as escadas pedonais.

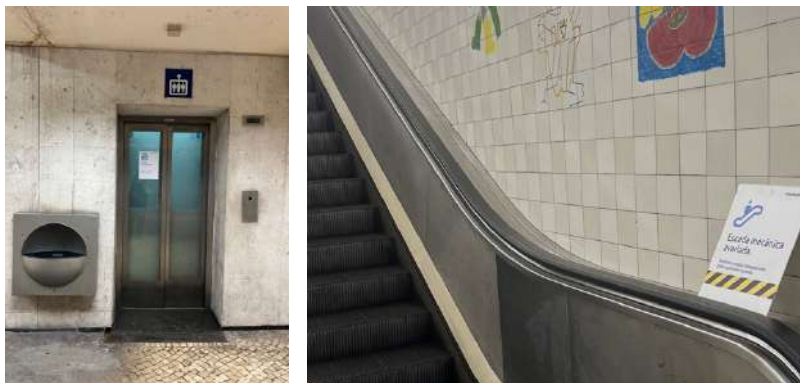
A terceira pessoa, em regular condição física, poderia utilizar qualquer dos equipamentos disponíveis, e ainda as escadas pedonais.

Concluiu-se que, na cidade do Porto, no final das *seis viagens efetuadas*, todos os membros de cada equipa *chegaram*, ao mesmo tempo, ao *ponto de encontro na rua*.

Em Lisboa, *nenhuma* das pessoas no papel de pessoa em cadeira de rodas ou com mobilidade condicionada logrou terminar a viagem.

É certo que o metro de Lisboa já havia transmitido privilegiar a *assistência às pessoas em cadeira de rodas*, para o que existe uma estrutura montada nas estações classificadas como *plenamente acessíveis*. Tal corresponde a uma assunção, que ficou comprovada, da **impossibilidade de na capital circularem no metro em autonomia as pessoas em cadeiras de rodas**, reservando-se os mecanismos de assistência apenas para situações pontuais e transitórias.

¹⁰¹ V. Capítulo II, parte 1. A *falibilidade/falha* das informações constantes dos *sites* pode corresponder, na prática, à *inexistência total* de informação o que gera inevitavelmente incertezas. Estas incertezas associadas aos imponderáveis obstáculos dos percursos, contribuirão para o reduzido número de pessoas em cadeiras de rodas encontradas no metro de Lisboa no decurso das visitas.



Imagens 42 e 43 – Lisboa. Infraestruturas de mobilidade inoperacionais.

2. Os locais de embarque: circulação, segurança e informação

2.1 Paragens de autocarros e de elétricos

Como tivemos oportunidade de observar, as más condições de acesso às paragens de autocarros e elétricos para as pessoas em cadeiras de rodas podem resultar mesmo na impossibilidade de uma pessoa com limitações de mobilidade embarcar ou desembarcar, por dificultarem a sua circulação e obstarem à instalação de rampas ou, até, à necessária aproximação dos veículos ao passeio para as acionar¹⁰².



Imagens 44 e 45 – Lisboa. Obras e caldeira de água árvore no local de embarque.

Detetámos verdadeiras impossibilidades de acesso decorrentes da situação física: uma **estrutura de estacionamento de trotinetes situada numa paragem de autocarro**, precisamente na zona de colocação da rampa para cadeira de rodas¹⁰³ e

¹⁰² As rampas de acesso encontram-se no interior dos autocarros, podendo ser movimentadas em direção ao exterior de forma manual ou elétrica.

¹⁰³ Cfr. paragem da Estrada da Luz do Autocarro 738, em Lisboa

um **passeio demasiado distante dos carris do elétrico**, tornando impossível a utilização da rampa¹⁰⁴.



Imagem 46 – Trotinetes.



Imagem 47 – Passeio distante dos carris.

A grande maioria das paragens de autocarros e elétricos de **Lisboa e do Porto** apresentam um **abrigo** para tornar mais confortável o tempo de espera de quem aguarda por um transporte público, designadamente se se tratar de uma pessoa com mobilidade condicionada. A respetiva instalação e manutenção cabe em exclusivo aos municípios, e os equipamentos obedecem a um desenho uniforme, com uma das paredes laterais mais recuada de modo a permitir o acesso das pessoas em cadeiras de rodas.

As dificuldades de passagem reportadas por alguns transeuntes, bem como por pessoas em cadeira de rodas, levaram a Câmara Municipal do **Porto** a conceber um modelo de **estruturas invertidas** face à via de circulação.



Imagem 48 – Porto. Abrigos Invertidos.

¹⁰⁴ Cfr. paragem do CCB - Elétrico 15-E

Tanto em **Lisboa** como no **Porto** foram detetados casos de falta de iluminação devido à inexistência de luz própria (ou pública nas imediações), o que gera preocupações não só de comodidade, mas também de **segurança**.

As **placas de informação** que indicam os números das carreiras que passam em cada paragem (“placas de bandeira”) – elemento de informação essencial – também são da responsabilidade dos municípios e não das operadoras; em ambas as cidades, encontraram-se exemplos de placas não visíveis.

As placas são instaladas apenas numa das laterais do abrigo (invariavelmente no lado oposto à lateral recuada por onde se faz a entrada de pessoas em cadeiras de rodas), e a uma altura que não permite a visualização aos passageiros que acedam ao abrigo por esse lado. As pessoas que se deslocam em cadeiras de rodas têm dificuldades acrescidas em contornar o abrigo para poder visualizar a placa.



Imagem 49 – Lisboa. Placa com pouca visibilidade.

Em **Lisboa**, as placas bandeira da Carris não apresentam caracteres ampliados, e mantêm as medidas independentemente do volume de informação nelas contida, tornando-se, por vezes, ilegíveis. Já no **Porto**, as placas de informação de carreira têm um tamanho adaptado ao volume de informação que se encontra afixada e utilizam caracteres ampliados e de alto contraste



Imagens 50 e 51 – Placas. Porto e Lisboa.

Quanto à **informação afixada nas paragens** (no interior dos abrigos, quando existentes) nem em **Lisboa**, nem no **Porto** foi possível detetar informação relativa a horários, números das carreiras, destinos e percursos *em formatos acessíveis* a pessoas com deficiências visuais (braille, caracteres em alto contraste ou áudio)¹⁰⁵. A informação está afixada em locais elevados e com caracteres de pequena dimensão, que não acautela a possibilidade de leitura com facilidade para quem está em cadeira de rodas.



Imagens 52 e 53 – Porto e Lisboa. Informação afixada nas paragens.

No que respeita a Lisboa, seria de grande utilidade que as *carreiras acessíveis* estivessem devidamente **assinaladas nas paragens que as servem**, designadamente através da afixação de um *símbolo de acessibilidade em formato ampliado*. Trata-se de uma informação essencial, uma vez que 20% das carreiras da Carris não são adaptadas a pessoas em cadeira de rodas, por não disporem de rampas e demais equipamentos.

Os sistemas de QR Code e “SMS” divulgados, respetivamente, nas paragens dos STCP e da Carris para **conferência de horários em tempo real** merecem nota positiva, sobretudo porque ajudam a minorar o impacto do incumprimento dos horários das carreiras. Em contrapartida, importa assinalar que o sistema de SMS da Carris pode estar sujeito a pagamento, sem que menção alguma seja feita, no local, a esta circunstância¹⁰⁶.

¹⁰⁵ Todavia, foi-nos transmitido que se encontra em concretização um projeto conjunto da STCP com a Câmara Municipal do Porto destinado a munir as paragens com informação acessível a pessoas com deficiência visual. Posteriormente, em reunião com a Câmara Municipal do Porto tivemos conhecimento de que nos abrigos que foram objeto de renovação já foram instalados os equipamentos necessários para converter para áudio os tempos de espera pelo próximo autocarro, através do sistema que localiza os autocarros.

¹⁰⁶ Pode ler-se, mas apenas no site da operadora: “Custo do SMS: A CARRIS não tem, em nenhuma situação, qualquer responsabilidade sobre o custo de acesso ao serviço. O acesso ao serviço decorre nas condições do plano tarifário contratado pelo utilizador com a sua operadora móvel”.



Imagem 54 – Porto. QR code na paragem.

Em ambas as cidades observámos a existência, em algumas paragens, de **écrans dinâmicos** para indicação de tempos de espera em tempo real. Todavia, no dia das visitas **nenhum estava a funcionar**. Acresce que, por vezes, situam-se em locais não perceptíveis para uma pessoa em cadeira de rodas que se encontre na paragem¹⁰⁷.



Imagem 55 – Lisboa.
Painel eletrónico fora de serviço.



Imagem 56 – Porto. Distância de cerca de 50 metros entre a paragem e o painel informativo.

2.2 Estações de metro

As estações de metro devem, nos termos do regime jurídico da acessibilidade, estar dotadas de sinalização que direcione os destinatários¹⁰⁸. A sinalização está sujeita a um conjunto de características específicas em termos de localização, dimensão, contraste e luminosidade, para assegurar a sua legibilidade inequívoca e garantir a acessibilidade e a segurança dos passageiros.

¹⁰⁷ Como se verificou no Porto, na Paragem da Loja do cidadão e no Saldanha, em Lisboa, isto dificulta a sua acessibilidade.

¹⁰⁸ Cfr. DL 163/2006, de 8 de agosto.

As equipas da Provedoria de Justiça encontraram, no entanto, durante as visitas às estações de metro **de Lisboa e Porto**, uma **sinalética de encaminhamento confusa**, com falhas suscetíveis de causar enganos e verdadeiros constrangimentos, sobretudo às pessoas em cadeiras de rodas e com mobilidade condicionada.

Observaram-se em ambas as cidades várias situações de **incumprimento das regras de sinalização**¹⁰⁹, de que se destacam imprecisões ao nível da localização e direção dos elevadores, ausência de sinalização dos pontos de informação, das máquinas automáticas de venda de bilhetes e das instalações sanitárias, todas elas reveladoras de uma **desvalorização de informação imprescindível** para garantir as condições de acessibilidade¹¹⁰.

Em **Lisboa**¹¹¹, os **diagramas da rede de metro com a indicação das estações acessíveis** encontram-se afixados em placares em vários pontos das estações, como átrios, corredores e cais.

Todavia, estes diagramas estão muitas vezes afixados a alturas inadequadas a serem percecionados por uma pessoa em cadeira de rodas, e o símbolo apostro junto das estações acessíveis, de cor azul muito clara, está pouco destacado e *confunde-se com outros símbolos*¹¹². A afixação nas estações de **diagramas simplificados** (já disponíveis no site do metro), em que apenas as estações **acessíveis** se encontram sinalizadas, contribuiria para uma informação transparente, e especialmente concebida para as pessoas com dificuldades de mobilidade.



Imagem 57 – Lisboa. Diagrama da rede de metro.

¹⁰⁹ Estações do Marquês, Combatentes e Campanhã no Porto. Em Lisboa, São Sebastião, Rato e Oriente.

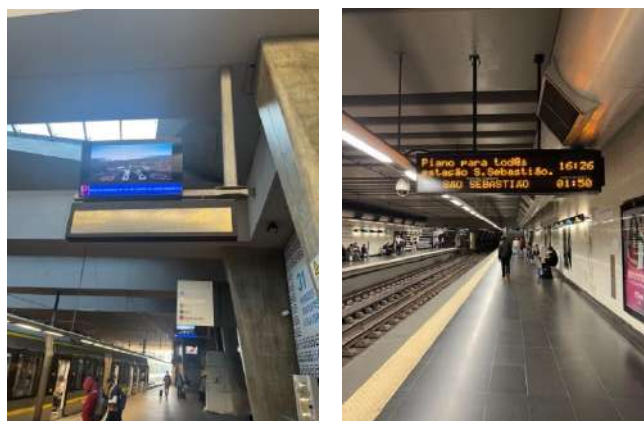
¹¹⁰ Na estação de metro do Oriente, as indicações referentes a um dos elevadores que serve o cais não contém nenhuma informação adicional acerca da linha de metro que serve, induzindo os passageiros em erro sobre a eventualidade de permitir o acesso a todos os cais e não apenas ao da linha vermelha, como se conclui depois de passar o torniquete.

¹¹¹ Não se compara com a prática seguida na cidade do Porto, porquanto ali todas as estações são acessíveis.

¹¹² Não sendo o símbolo da acessibilidade ampliado, nem inscrito com alto contraste (como é o caso, do fundo branco com caracteres a preto ou azul escuro ou do fundo preto com caracteres brancos ou amarelos, ou do fundo amarelo com caracteres pretos).

Nos átrios e nos cais das estações, o metro dispõe de **ecrãs dinâmicos**, que transmitem informação relevante e rigorosa, em tempo real, referente a destinos e tempos de espera. **Tanto em Lisboa como no Porto**, estes equipamentos utilizam caracteres ampliados e de alto contraste, ainda que, com frequência, se registem falhas na apresentação dos caracteres (“cortes”), que afetam a legibilidade das mensagens. A utilização destes ecrãs parece, porém, ficar aquém do respetivo potencial: poderiam ser aproveitados para dar conta da operacionalidade dos elevadores, das escadas rolantes e dos tapetes mecânicos nas estações, o que seria, a par de sistemas áudio, uma enorme mais-valia para as pessoas em cadeiras de rodas e com mobilidade reduzida.

Verificámos, ainda, que nos écrans dinâmicos instalados nos átrios e nos cais das estações do metro de **Lisboa**, coexistem informações de viagem, destino e tempos de espera, e anúncios de atividades lúdicas e de outra natureza, o que gera alguma confusão, e é sem dúvida de menor importância face a outro tipo de informações para os quais podiam ser utilizados¹¹³.



Imagens 58 e 59 – Lisboa. Écrans dinâmicos.

Nas estações do metro do **Porto** foram instalados écrans autónomos, destinados unicamente a transmitir mensagens que não estritamente de informação sobre o transporte, como as de carácter noticioso, documental ou publicitário. Encontra-se, aliás, esta orientação no âmbito do direito da União Europeia, relativamente ao transporte ferroviário de passageiros de longo curso¹¹⁴.

¹¹³ Aquando das visitas realizadas em Lisboa, em 2024, foram detetados exemplos de anúncios em várias estações: “Piano para todos na Estação de São Sebastião” nas Estações do Aeroporto, Areeiro, Marquês do Pombal, Restauradores, Rossio, Telheiras, etc. “Exposição sobre o plano de expansão do metro”, que criam indesejável ruído visual para quem precisa dos ecrãs para viajar de forma tranquila, sem dúvidas ou hesitações.

¹¹⁴ [Regulamento 1300/2014](#) da União Europeia, relativo à especificação técnica de interoperabilidade respeitante à acessibilidade do sistema ferroviário da União para as pessoas com deficiência ou com

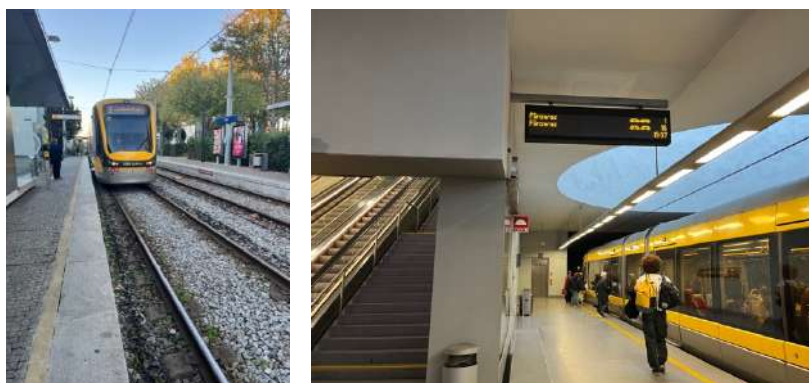
No que respeita às condições de segurança, importa assinalar quanto às estações do metro de superfície do Porto a **inexistência de um sistema de semáforos** – como o que é habitualmente usado nas zonas de atravessamento de carris das estações de comboios - e a **ausência atempada de alertas sonoros** de entrada de composições na estação, como fatores de especial *insegurança para a travessia dos carris*¹¹⁵, sobretudo para pessoas idosas, de canadianas ou em cadeira de rodas.



Imagem 60 – Porto. Estação de metro de superfície.

O motivo invocado pela operadora para estas opções foi a necessidade de manter a celeridade de circulação que se espera do metro, sendo desejável que, em colaboração com a Câmara Municipal, a Metro do **Porto** procure encontrar soluções para o problema.

Por fim, registámos ainda com preocupação que, no Porto, algumas estações¹¹⁶, quer subterrâneas, quer de superfície, não estão dotadas de **faixa amarela com relevo** de separação em relação à linha de embarque, destinada a facilitar a circulação de pessoas com deficiências visuais.



Imagens 61 e 62 – Porto. Faixa amarela sem relevo.

mobilidade reduzida, Anexo I, quer quanto às infraestruturas, quer quanto ao material circulante (4.4.1. e 4.4.2.): “A publicidade não deve ser combinada com a informação de encaminhamento”.

¹¹⁵ Cfr. <https://www.in.pt/pais/artigo/metade-dos-atropelados-pelo-metro-no-porto-iam-com-auscultadores/17817917>; os dados estatísticos revelam que, entre 2019 e o final de 2023, foram colhidas 62 pessoas por composições do metro de superfície.

¹¹⁶ É o caso das estações da Casa da Música, Lapa, Ramalde e Trindade.

Em **Lisboa**, esta faixa existe em todas as estações de metro visitadas. Quer em Lisboa, quer no Porto assinala-se ainda a quase total **ausência de percursos táteis**, o que consubstancia um obstáculo à circulação em segurança das pessoas com deficiência visual.



Imagem 63 – Percursos táteis na Estação do Oriente.

2.3. Estações de comboio

Para uma análise das **condições das estações** importa antes de mais considerar a fragmentação de competências neste setor. De facto, a *gestão das infraestruturas* das estações de comboios cabe à IP¹¹⁷ e não à CP e, por outro lado, a construção e manutenção de *passagens pedonais* subterrâneas¹¹⁸ e dos atravessamentos¹¹⁹ compete às Câmaras Municipais respetivas.



Imagens 64 e 65 – Percursos irregulares e alagados.

¹¹⁷ Cfr. Decreto-Lei n.º 91/2015, de 29 de maio.

¹¹⁸ Como por exemplo o túnel de Alcântara.

¹¹⁹ Como por exemplo a passagem pedonal superior existente na estação de Alcântara.

Como já referido, o presente trabalho circunscreveu-se às estações ferroviárias *urbanas*. Assim, na Linha de Cascais, foram consideradas as estações do Cais do Sodré, Santos, Alcântara e Belém. Em **Lisboa**, foram ainda objeto de visita Santa Apolónia, Entrecampos, Oriente, Rossio e Sete Rios.

No **Porto**, foram analisadas as três únicas estações do perímetro da cidade: Campanhã, São Bento e Contumil.

As **condições de circulação nos átrios e corredores** das estações são fundamentais para quem opta por este meio de transporte, e não dependem apenas da existência e operacionalidade das infraestruturas mecânicas.

Como já assinalado quanto ao metro, para uma pessoa com deficiência visual, um dos principais obstáculos à circulação nas estações de comboio consiste na **ausência de percursos táteis**.¹²⁰ Quanto aos comboios acresce, em termos de segurança, que **nos cais de algumas estações não existe sequer faixa de separação** com relevo em relação à linha de embarque, situação que a IP refere como identificada e que tem intenção de solucionar.



Imagens 66 e 67 – Má prática.
Piso sem faixa amarela nem antiderrapante.



Imagem 68 – Boa prática.
Piso com entalhes duradouros.

Importa ainda assinalar que se encontraram **faixas antiderrapantes degradadas** em alguns degraus das escadas pedonais¹²¹, a ausência absoluta de assentos nos cais de

¹²⁰ A IP disponibilizou instrução técnica de 2023, emitida para normalização e uniformização de um **código tátil e visual de encaminhamento** através de uma faixa de pavimento que identifique os principais percursos nas estações ferroviárias (“Faixa de Encaminhamento em Estações Ferroviárias”, de 22.06.2023). A IP apresenta planos para soluções tecnológicas de vanguarda para facilitar a circulação de pessoas com deficiência visual passe – v. tecnologia “Haptic”(do grego – sensorial) - “(...) computer vision and vibration haptics to guide people around obstacles”- Ex: [DotLumen's haptic headset could help blind people navigate](#), a qual se espera tornar-se economicamente acessível a todas as pessoas com deficiência visual.

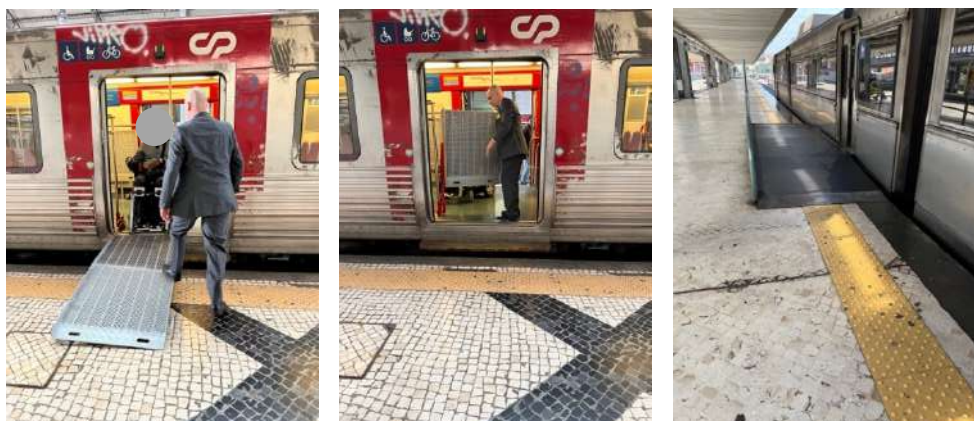
¹²¹ Como se verificou nos degraus de acesso à estação de Santa Apolónia, e nas escadas de acesso à Linha 1 da estação de Sete Rios.

embarque¹²², a inexistência de salas de espera¹²³, bem como as falhas na indicação da existência e localização de pontos acessíveis ou servidos pelos meios mecânicos¹²⁴.



Imagem 69 – Ausência de assentos no cais de embarque.

Regista-se a existência de **uma rampa fixa** num dos cais da estação do Cais do Sodré, o que não foi detetado em nenhuma outra das estações visitadas.



Imagens 70, 71 e 72 – Rampa móvel e rampa fixa.

Quanto à informação e sinalética, em algumas estações de comboios visitadas não foi detetada indicação de **saídas e saídas de emergência**¹²⁵, e noutras não estavam afixados **diagramas da rede**¹²⁶ nem **diagramas das linhas com indicação das**

¹²² Na estação do Rossio não existem assentos em nenhum dos cais, tendo apenas sido observados quatro bancos numa plataforma acessível por uma boca do metro de Lisboa, entidade a quem compete a sua manutenção.

¹²³ Como a existente na estação de Campanhã, no Porto.

¹²⁴ A porta principal da estação dos Restauradores, em Lisboa, é servida por degraus, situação que já foi alvo de queixa, não estando sinalizada a existência de uma entrada acessível na parte lateral. Na entrada principal da estação do Rossio, em Lisboa, não existe qualquer indicação de que o elevador e a escada rolante servem o átrio e os cais de embarque.

¹²⁵ Cfr. Estação de Sete Rios.

¹²⁶ Cfr. Estações de Belém, Campanhã, Oriente e Sete Rios.

estações acessíveis¹²⁷. Por seu turno, a informação relativa a **horários** está por regra exposta em suporte de **papel tamanho A4**, com caracteres não ampliados, e colocada em locais inacessíveis para leitura por pessoas em cadeiras de rodas.



Imagens 73 e 74 – Informação relativa a horários: a primeira imagem revela uma boa prática em matéria de acessibilidade de informação.

Tão pouco se encontraram placas ou material afixado em braille e/ou caracteres em relevo; neste ponto a IP descreveu, no âmbito do presente trabalho, diligências em curso para colmatar estas falhas de informação.¹²⁸

Quanto à **sinalética de encaminhamento**, registámos nalgumas estações de comboio interrupções nos percursos¹²⁹, e noutras uma deterioração considerável dos suportes motivada por atos de vandalismo. Ambas as situações demandam intervenção com vista à reparação.



Imagem 75 – Sinalética de encaminhamento deteriorada por atos de vandalismo.

¹²⁷ Cfr. Estações do Cais do Sodré, da Campanhã, do Oriente, do Rossio e de Sete Rios.

¹²⁸ Em contexto de entrevista, a IP transmitiu que está a ser desenvolvido um trabalho conjunto com a sociedade civil, designadamente a ACAPO, para melhorar o encaminhamento e a segurança dos percursos para pessoas com deficiências visuais.

¹²⁹ Na estação de Sete Rios, por exemplo, constatou-se que a sinalização para acesso aos elevadores que fazem a ligação entre o átrio e o cais estava *interrompida* (trata-se de casos em que o início do percurso está assinalado, mas a sinalização não acompanha o utente por todo o percurso que deveria levá-lo ao destino final) e na Estação do Oriente falta indicação para as instalações sanitárias.

Em algumas estações, havia **écrans fora de serviço** e outros com **visibilidade e leitura comprometidas** pelo tamanho reduzido do visor e tonalidade utilizada¹³⁰.



Imagem 76 – Painéis eletrónicos sem alto contraste e sem caracteres ampliados.

Por fim, não foram detetadas informações sobre o estado dos elevadores e/ou das escadas rolantes em nenhum écran, nem em nenhum outro suporte, designadamente aviso sonoro. A indisponibilidade está apenas assinalada por **aviso físico junto dos equipamentos**, o que impõe uma deslocação até ao mesmo – designadamente, seguindo sinalética própria – para constatar a impossibilidade de utilização.

Em algumas estações¹³¹, existem **alertas sonoros**, em português e em inglês, com indicações sobre as linhas dos comboios e/ou a sua chegada à zona de embarque. Os avisos não são, porém, igualmente audíveis, claros e perceptíveis em todos os pontos da estação¹³², havendo sinais de que tal se deve à obsolescência dos sistemas.

2.4. Instalações sanitárias

Ao nível das infraestruturas de apoio aos passageiros nos locais de embarque e desembarque é patente – e preocupante – a pouca importância concedida à disponibilização de instalações sanitárias, e em especial adaptadas a pessoa com deficiência.

Nas estações de metro não existem, em geral, instalações sanitárias, e as que existem foram encontradas invariavelmente encerradas, ou por se encontrarem

¹³⁰ Nas estações de Sete Rios e do Rossio, a tonalidade azul nos ecrãs prejudica o efeito de alto contraste, essencial à legibilidade da informação.

¹³¹ Nomeadamente nas estações do Oriente e do Cais do Sodré.

¹³² Em alguns casos eram perceptíveis na sala de espera, mas não no átrio, noutros verificava-se exatamente o contrário.

inoperacionais¹³³, ou por ser necessário solicitar a chave de acesso em local afastado das instalações¹³⁴.

Nas estações de comboios – único meio de transporte, de entre os visados no presente Relatório, que por sistema disponibiliza instalações sanitárias aos passageiros – cumpre referir que, em geral, foi encontrada uma higiene adequada das instalações sanitárias acessíveis nas estações visitadas. No Cais do Sodré e em São Bento, no entanto, a situação demandava intervenção, e em Oriente as instalações sanitárias encontravam-se num estado inaceitável.

No transporte rodoviário, não se identificou de todo como objetivo a disponibilização de instalações sanitárias; por exemplo, e atentas as características deste meio de transporte em contexto urbano, através da instalação de cabines sanitárias portáteis junto das paragens. A situação gera preocupação em ambas as cidades, mas mais ainda em **Lisboa**, onde o facto de a frota da Carris não ser 100% adaptada pode implicar tempos de espera prolongados por autocarro no qual a pessoa com mobilidade condicionada possa embarcar.

3. Assistência no embarque e desembarque

Avaliada a acessibilidade dos percursos até ao local de embarque e as condições desses locais, segue-se a questão da prestação de **assistência** à pessoa com deficiência: **na circulação** até à plataforma (metropolitano e comboio) e até às paragens de autocarro; **no embarque ou desembarque** das carruagens ou autocarros.

Neste contexto, foi objeto de particular atenção o *acesso em cadeira de rodas*, que desempenha um papel essencial na autonomia e qualidade de vida das pessoas com deficiência.

3.1 Comboio

A regulamentação europeia dos **direitos dos utilizadores dos serviços ferroviários** (que contem, para além do mais, normas em matéria de *assistência* e equipamentos de mobilidade, distinguindo as várias categorias de transporte ferroviário) contemplou, na fase inicial, a possibilidade de os Estados Membros a afastarem

¹³³ Na Estação de Metro de São Sebastião, em Lisboa, existem instalações sanitárias e equipamento apto para pagamento da sua utilização, mas a sinalética existente – e apenas no próprio local – indica que estão *temporariamente encerrados*.

¹³⁴ Metro da Trindade, no Porto.

transitoriamente, e estabeleceu um regime de implementação menos exigente nos serviços urbanos, suburbanos e regionais¹³⁵. Com um longo período de adaptação, pretendia-se criar condições que mais tarde garantissem a aplicação do conjunto normativo aos vários tipos de serviço.

Foi possível verificar que se mantém, no entanto, **inaplicadas**, numa parte substancial dos serviços ferroviários, **as regras fixadas pelo legislador europeu em matéria de assistência em viagem**.

Do ponto de vista das condições encontradas, a assistência a passageiros com deficiência revelou-se imprescindível à realização das viagens quer no acesso e circulação na estação até às plataformas de partidas/chegadas, quer nos momentos do embarque e do desembarque.

Ora, como acima referido, uma assistência com este âmbito exigiria intervenção quer da IP (a quem cabe a gestão das infraestruturas) quer da CP, e articulação entre elas. A IP não dispõe, porém de um sistema de prestação de assistência às pessoas com deficiência que se confrontem com **obstáculos nas estações**, nem sequer naquelas que apresentam verdadeiras **barreiras arquitetónicas** (Alcântara-Mar, em Lisboa, e Contumil, no Porto).



Imagens 77 e 78 – Contumil – Barreiras arquitetónicas.
Piso bastante inclinado e largura estreita das portas do elevador.

Muito embora se mostre consciente das exigências da legislação europeia de **interoperabilidade em matéria de acessibilidade** do sistema ferroviário¹³⁶, a IP parece limitar o seu papel, nesta matéria, a uma ótica de *acessibilidade* por meio de

¹³⁵ Cfr. artigos 2, n.ºs 4, 5 e 6, alínea a), do [Regulamento \(CE\) n.º 1371/2007](#), de 23 de outubro. De acordo com disposto nos artigos 19.º e 20, n.º 1, as normas destinadas a pessoas com deficiência apenas eram vinculativas em matéria de informação e definição de regras específicas. As demais, relativas a acessibilidade, assistência e equipamentos de mobilidade (artigos 20.º/2 a 25.º), podiam ser afastadas pelos Estados-Membros durante 3 períodos consecutivos de 5 anos (nos serviços domésticos), ou mesmo indefinidamente (nos serviços urbanos, suburbanos e regionais).

¹³⁶ [Regulamento \(UE\) 1300/2014](#), relativo à especificação técnica de interoperabilidade respeitante à acessibilidade do sistema ferroviário da União para as pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida.

infraestruturas e equipamentos, não se identificando afetação de recursos para a prestação de *assistência* que permita suprir as falhas existentes. Enquanto gestora das infraestruturas, nas quais se incluem as estações, compete-lhe, porém, nessa qualidade, prestar “*assistência às pessoas com mobilidade condicionada no interior das estações até à plataforma de acesso aos comboios*”¹³⁷.

A Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT) é a entidade responsável pela execução e elaboração do relatório bienal de aplicação do Regulamento (UE) 2021/782 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 29 de abril de 2021, relativo aos direitos e obrigações dos passageiros dos serviços ferroviários. Nessa qualidade, deverá também “*acompanhar de perto o cumprimento*” da legislação europeia, adotando “*as medidas necessárias para garantir que os direitos dos passageiros sejam respeitados*”¹³⁸, e publicando um relatório bienal da sua atividade e das sanções aplicadas¹³⁹.

Uma ação fiscalizadora da AMT nesta matéria quanto aos comboios regionais e de longo curso levaria, em termos práticos e face à forma como o SIM está organizado (sistema único para as diferentes modalidades de transporte ferroviário), a reflexos positivos nos serviços urbanos. Torna-se, pois, essencial que a AMT exerça os seus poderes de fiscalização¹⁴⁰, para **incentivar a IP a promover, como lhe compete legalmente, um sistema de apoio** às pessoas que dele careçam para aceder e circular nas estações, até às plataformas de embarque/desembarque, sob pena de se comprometer a própria assistência disponibilizada pela **CP** nos embarques e desembarques – sobremaneira, em estações com barreiras arquitetónicas.

No transporte ferroviário, a assistência em viagem restringe-se assim à proporcionada pela CP¹⁴¹, através do já referido *Serviço Integrado de Mobilidade (SIM)*, que garante assistência no embarque e desembarque

¹³⁷ Em conformidade com as disposições do [Regulamento \(CE\) 1371/2007](#), relativo aos direitos e obrigações dos passageiros dos serviços ferroviários, o [DL 58/2008](#), de 26/03, no seu artigo 5.º, n.º 3, estabelece que “O *gestor da infraestrutura ou o gestor de estação, caso a estação não esteja a cargo do primeiro, estão obrigados a prestar assistência às pessoas com mobilidade condicionada no interior das estações até à plataforma de acesso aos comboios*”. Nos termos do artigo 35.º/1 a) do [DL 58/2008](#), a omissão de assistência constitui *contraordenação imputáveis ao operador, ao gestor da estação e ao gestor da infraestrutura, consoante o caso, puníveis com coima de (euro) 2500 a (euro) 12 500 (...)*”.

¹³⁸ Cfr. artigo 32.º/1 e 3 do [Regulamento \(UE\) 2021/782](#).

¹³⁹ O Relatório relativo à atividade 2023-2024, publicado em 1 de agosto de 2025, informa não terem sido aplicadas sanções pela AMT, designadamente “por a execução do Regulamento ainda não ter sido assegurada na ordem jurídica nacional por diploma específico”. Reconhecendo a aplicabilidade direta do Regulamento, a entidade sustenta, porém, que “a inexistência de norma nacional que defina o ilícito e a moldura contraordenacional impede a atuação da AMT”. Cf. https://www.amt-autoridade.pt/media/5290/relatorio-transporte-ferroviario-2023-2024_2025.pdf

¹⁴⁰ Cfr. artigo 36.º do [DL 58/2008](#), na sua redação atualizada.

¹⁴¹ Nos termos do artigo 5.º, n.º 2, do [DL 58/2008](#), (“O *operador obriga-se a prestar assistência às pessoas com mobilidade condicionada durante a realização do transporte e durante o embarque e desembarque*”), sob pena de incorrer em contraordenação nos termos do artigo 35.º/1 a) “*Constituem contraordenações imputáveis ao operador, ao gestor da estação e ao gestor da infraestrutura, consoante o caso, puníveis com coima de (euro) 2500 a (euro) 12 500 (...) a violação das obrigações a que se referem os artigos 4.º e 5.ºm*”).

(plataforma/comboio/plataforma). Além de obrigatória, esta revela-se também indispensável, uma vez que, mesmo em estações recentes, subsistem numerosas situações de **desalinhamento entre as plataformas e o piso dos comboios**¹⁴².

Embora não exista nenhuma limitação expressa, a idade e as especificidades do material disponível¹⁴³ configuram barreiras efetivas à utilização de cadeiras de rodas *elétricas*. De facto, nos comboios como noutros meios de transporte, uma vez que o embarque é feito através de **rampa amovível com capacidade para suportar até 300kg**, ficam excluídos da possibilidade de embarque através de rampa todos os passageiros que se façam transportar em cadeira que, em conjunto com o ocupante, ultrapasse aquele peso.

A CP, quando ouvida no âmbito do presente trabalho, transmitiu que tem vindo a implementar algumas melhorias ao nível da acessibilidade das suas carruagens¹⁴⁴, depositando expectativas que os novos comboios recentemente adquiridos permitam assegurar uma melhor oferta desse serviço aos passageiros.

A assistência ao embarque/desembarque é prestada pelos revisores, tendo a CP referido não dispor de recursos humanos que possam ser afetos de forma exclusiva¹⁴⁵ a esta tarefa. Os revisores têm de saber antecipadamente onde/quando alguém precisa da sua ajuda, pois podem não se aperceber da situação ou não proceder atempadamente¹⁴⁶, sobretudo se houver necessidade de utilização de elevadores portáteis que se encontram guardados em locais específicos.

Por estes motivos, e como já referido¹⁴⁷, o SIM requer marcação prévia para quem utilize cadeira de rodas ou *scooters* de mobilidade¹⁴⁸.

¹⁴² Em entrevista no âmbito deste estudo, a CP referiu que as carruagens se encontram niveladas com a altura das plataformas *na maioria dos serviços urbanos*. Porém, na generalidade das estações visitadas constatou-se um desnível significativo. **Na estação Oriente, o grau de inclinação não permite sequer a utilização de rampas, sendo necessário para o embarque de cadeiras de rodas o recurso a elevadores portáteis.**

¹⁴³ Como as diferentes alturas das plataformas, por exemplo.

¹⁴⁴ A CP tem investido no nivelamento e harmonização de alturas. Um exemplo de uma boa prática foi adotado na estação do Cais do Sodré que tem uma rampa fixa, o que facilita muito as deslocações das pessoas de mobilidade condicionada.

¹⁴⁵ A CP afirmou que um programa de voluntariado, como existe em Espanha ([ONCE](#)), poderia constituir uma solução, mas também adiantou que em Portugal seria muito difícil, concluindo que tal requeria uma iniciativa generalizada, que contasse com a colaboração da IP.

¹⁴⁶ Nestes casos, revelando-se inviável prestar a assistência, o papel do colaborador da CP é de ação pedagógica, promovendo a marcação do SIM em situações futuras – segundo a CP, “o revisor não vai atrasar o transporte urbano para ir buscar, se for o caso, o elevador portátil ao local onde se encontra guardado (por vezes, ao fundo da plataforma)”.

¹⁴⁷ Sobre o SIM, ver *supra*.

¹⁴⁸ “A operação das cadeiras de rodas **elétricas ou scooters de mobilidade** deve ser garantida pelos próprios Clientes (...). A operação das cadeiras de rodas **manuais**, e dos equipamentos e meios mecânicos CP deve ser assegurada pelos Colaboradores CP, por questões de segurança. A CP não garante a realização de uma viagem com cadeira de rodas ou scooter de mobilidade a Clientes que não requisitem o serviço SIM” – cf. [Manual de procedimento SIM](#) (ponto 2., parte final).

3.2 Metropolitano

No Metropolitano de **Lisboa**, como acima referido, a **assistência à partida e à chegada é indispensável** para a realização de viagem por pessoa em cadeira de rodas¹⁴⁹.

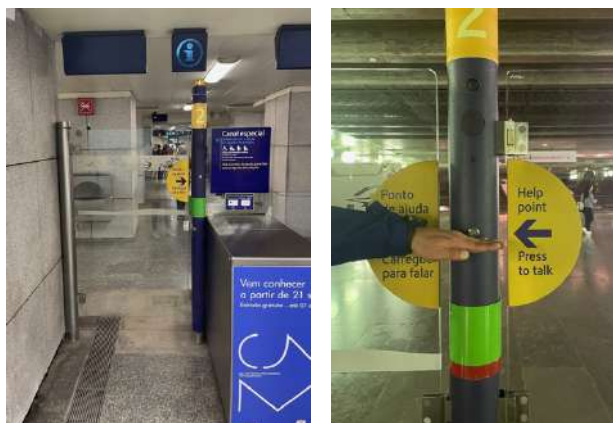
Desde logo, nas estações de metro da **capital**, mesmo que todos os elevadores estejam operacionais (o de superfície e os internos), chegando ao átrio, uma pessoa em cadeira de rodas não poderá transpor o canal de entrada como os demais passageiros, i.e., utilizando o seu título de transporte; só é possível passar dos átrios ao cais através de uma entrada mais ampla, especialmente concebida para o efeito. A abertura desta depende da **assistência de um agente em serviço na estação**, uma vez que, por razões de segurança (designadamente, evacuações urgentes), os canais especiais, sendo de sentido reversível, encontram-se sempre programados para abrir mediante a exibição do título de transporte *à saída*.

O **equipamento destinado a solicitar assistência**¹⁵⁰ – composto por um botão e um intercomunicador – situa-se muito acima da altura média a que se encontra uma pessoa sentada, em cadeira de rodas, o que inviabiliza que se estabeleça um diálogo audível e perceptível com o recetor¹⁵¹. Ao premir o botão, o passageiro é encaminhado para o telemóvel do agente que se encontra de serviço na estação. Verificou-se presencialmente que, no caso de o telemóvel estar ocupado, o pedido de assistência efetuado ao premir o botão não se sobrepõe à chamada em curso, nem produz qualquer sinal de tentativa de chamada, pelo que o agente poderá nem se aperceber do pedido de assistência efetuado.

¹⁴⁹ (1) as entradas e saídas processam-se através de canais de barramento físico, transponíveis mediante submissão dos títulos de transporte; (2) só parte das estações é classificada como acessível, sendo, mesmo nessas, frequentes as avarias dos elevadores e das escadas rolantes que se encontram inoperacionais por longos períodos de tempo; (3) a distribuição das escadas mecânicas não garante continuidade nos percursos; e, por fim, (4) a transposição das cadeiras de rodas elétricas dos cais para as carruagens requer a utilização de rampa.

¹⁵⁰ Segundo nos transmitiu o Metro de Lisboa, em contexto de entrevista, no átrio de todas as estações acessíveis existe um *Ponto de Ajuda*.

¹⁵¹ Foi efetuada uma experiência no terreno, por iniciativa de agente da estação, cuja mão se vê na Imagem 80, indicando a altura a que se situaria a cabeça de uma pessoa em cadeira de rodas, por contraposição ao local onde se encontram instalados os intercomunicadores (vd. seta).



Imagens 79 e 80 – Pontos de Ajuda – Equipamento destinado a solicitar assistência.

O **metropolitano de Lisboa** reconheceu também a possibilidade de haver **estações sem nenhum agente de serviço**. Embora o quadro de pessoal esteja programado para o evitar, foi relatado nem sempre ser possível, muitas vezes em razão de absentismo/baixas e passagens à reforma.

Estando presente agente de serviço na estação, o procedimento indica que este deve contactar a *estação de destino* para **verificar se os equipamentos destinados a pessoas com deficiência**, designadamente os elevadores, **estão operacionais**, dando essa informação ao cliente. Todavia, não foi este o procedimento seguido no caso que acompanhámos, uma vez que a pessoa em cadeira de rodas e o seu acompanhante não foram informados da inoperacionalidade dos elevadores de acesso à via pública na estação onde pretendiam efetuar o desembarque¹⁵².

O embarque destes utilizadores é sempre feito na carruagem mais próxima do maquinista¹⁵³, em razão dos constrangimentos da assistência disponível e da inexistência de lugares destinados especificamente a pessoas em cadeira de rodas.

Se se tratar de uma cadeira de rodas elétrica, a qual não é tão manobrável (para transpor certos obstáculos)¹⁵⁴, serão necessárias diligências adicionais, nomeadamente confirmar se a estação de destino dispõe de **rampa**, e pedir a preparação para o desembarque do passageiro. Na negativa, pode haver alteração do destino, para uma estação que disponha deste tipo de equipamento.

Apesar de não terem sido definidas restrições formais à entrada de cadeiras de rodas nos metropolitano, as carruagens de metro atualmente em circulação em Lisboa

¹⁵² Cfr. *supra*.

¹⁵³ Nos termos das informações que nos foram prestadas em contexto de entrevista, pelo metro de Lisboa.

¹⁵⁴ Como, por exemplo, a distância entre a plataforma e a carruagem, algum pequeno desnível entre ambas, ou a configuração de alguns cais, em curva.

apenas comportam – como os comboios – a colocação de rampa capaz de suportar um peso máximo de 300kg. Estas características resultam numa **frequente impossibilidade de uso de cadeiras elétricas**, cujo peso, em conjunto com o do utilizador, é em regra superior.

No que respeita ao **metro do Porto**, o passageiro em cadeira de rodas pode circular por toda a rede **sem necessidade de recorrer à assistência em viagem**. De facto, todas as estações são acessíveis, e designadamente o sistema de validação de títulos não tem barreiras físicas.

Assim, a Norte não existem os equipamentos especificamente destinados a solicitar assistência que encontrámos nas estações da capital (*Pontos de ajuda*). Só em casos excecionais de avaria de equipamento (elevadores ou escadas mecânicas) haverá necessidade de pedir algum tipo de assistência, o que é feito acionando os **botões de emergência** existentes nas estações¹⁵⁵.

3.3 Autocarros e elétricos¹⁵⁶

A assistência para o embarque e desembarque dos autocarros e também dos elétricos encontra-se a cargo dos operadores de transporte rodoviário de passageiros, que não podem recusar, sob pena de contraordenação, o embarque a pessoas com mobilidade condicionada¹⁵⁷. Esta obrigatoriedade vê-se, desde logo, limitada pelas condições disponíveis, na medida em que a **lotação máxima é de uma pessoa em cadeira de rodas por autocarro**¹⁵⁸.

A assistência é prestada pelos motoristas, que recebem, quer **em Lisboa quer no Porto**, formação específica para este efeito¹⁵⁹. Consiste na operacionalização de rampas, no caso dos passageiros em cadeira de rodas, e também na imobilização do

¹⁵⁵ Cfr. As condições gerais de transporte do metro do Porto, em https://www.metrodoporto.pt/uploads/writer_file/document/325/Condicoes_TRANSPORTES.pdf

¹⁵⁶ Apesar de os elétricos se inserirem na ferrovia (urbana), são aqui referidos a par do rodoviário, por serem em Lisboa geridos pela Carris e por as questões relativas às *paragens* terem proximidade com as dos autocarros.

¹⁵⁷ Cfr. artigos 6.º e 27.º do Decreto-Lei n.º 9/2015, de 15 de janeiro que estabelece as condições que devem ser observadas no contrato de transporte rodoviário de passageiros.

¹⁵⁸ Cfr. as regras de utilização em matéria de acessibilidade definidas pela STCP, bem como o que nos foi transmitido pela Carris em entrevista. Segundo regras de utilização da STCP, nos casos em que o autocarro transporte já um carrinho de bebé aberto, este deverá ser fechado e colocado na bagageira, sendo o bebé transportado ao colo, num dos lugares prioritários para dar lugar a uma pessoa em cadeira de rodas que se encontre na paragem.

¹⁵⁹ Cfr. quadro de dados estatísticos, Capítulo VII, Anexos.

autocarro nas paragens onde se encontrem pessoas com deficiência, nomeadamente visual¹⁶⁰.



Imagens 81 e 82 – Assistência em autocarros.

Também estas rampas suportam um máximo de 300 kg (conjunto cadeiras de roda com o seu utilizador), o que pode também constituir uma limitação em alguns casos (designadamente, com as cadeiras elétricas, mais pesadas).

Atendendo ao seu peso e ao espaço necessário para efetuar em segurança as manobras necessárias à entrada e à saída dos veículos, não são admitidas *scooters* de mobilidade em nenhum dos meios de transporte rodoviários analisados.

Em **Lisboa**, os autocarros acessíveis estão equipados, na sua maioria, com rampas automáticas. Estas apresentam, porém, **avarias recorrentes**¹⁶¹, não sendo a sua reparação imediata, segundo informou a Carris por escassez de meios humanos¹⁶². Já na STCP, tem-se assistido a um **regresso das rampas manuais** em substituição global das automáticas, face a avarias frequentes destas (por exemplo, devido a embates em lancis de passeio), inviabilizando em alguns casos a utilização dos próprios veículos (por exemplo, quando a rampa depois de aberta não volta a recolher).¹⁶³

¹⁶⁰ Destaca-se de forma positiva que, no Porto, a STCP acordou com a ACAPO *Associação dos Cegos e Amblíopes de Portugal* que, para mais fácil identificação da sua condição, as pessoas com deficiência visual deveriam manter a bengala “aberta” nas paragens. Aos motoristas compete parar e informá-los da linha e do destino do autocarro e se possível, quando o veículo esteja lotado (para que a pessoa em causa não se sinta desconsiderada ao ouvir a passagem do autocarro pela sua paragem).

¹⁶¹ De acordo com as informações que nos foram transmitidas pela Carris, em 2023, foram apresentadas 156 reclamações relacionadas especificamente com a avaria de rampas, o que corresponde a 3% do total das reclamações recebidas. No primeiro semestre de 2024, foram apresentadas 94 reclamações a respeito deste assunto, o que poderá indiciar uma tendência crescente.

¹⁶² Em entrevista, a Carris esclareceu que um dos maiores óbices à manutenção dos equipamentos é a dificuldade em recrutar para as suas oficinas funcionários habilitados para o efeito.

¹⁶³ A STCP instalou *rampas manuais* em 74% da sua frota e tem por objetivo alcançar os 100% em 2028. Para além do mais, 98% dos veículos que compõem a frota têm o piso rebaixado e 100% dispõem da função de “*kneeling*” (possibilidade de se baixar a suspensão do veículo).

Das visitas realizadas e entrevistas efetuadas resultou aliás a imputação aos motoristas de por vezes não pararem quando se encontram pessoas em cadeira de rodas nas paragens de autocarro. Segundo a Carris, tal reflete o problema assinalado: este comportamento não constitui incumprimento do dever de proceder ao embarque, devendo-se ao facto de as rampas estarem, muitas vezes, avariadas.

Ainda assim, face à razão em causa, deveriam os motoristas ser instruídos para parar e prestar um esclarecimento ao cliente; procedimento idêntico poderia também ser adotado pelos operadores de Lisboa e do Porto, nas situações em que, por transportar já uma pessoa em cadeira de rodas, o autocarro tenha alcançado a sua lotação máxima¹⁶⁴. Em alternativa, poder-se-ia ponderar a afixação de uma indicação com simbologia adequada, assinalando que o veículo não tem capacidade para assegurar o transporte de cadeiras de rodas.

Quanto à **assistência no desembarque**, o que se espera do motorista é que coloque a rampa manual, acione a rampa automática e/ou verifique se a pessoa em causa conseguiu chegar à porta de saída¹⁶⁵, para não a fechar de modo prematuro, designadamente com risco físico para o passageiro.

Nos autocarros da STCP são frequentes as reclamações apresentadas por pessoas com mobilidade condicionada que são impedidas pelos motoristas de sair pela porta da frente, sendo certo que os lugares reservados se situam na parte dianteira das viaturas (4 lugares, no mínimo)¹⁶⁶.

A razão de ser desta impossibilidade decorre da *não cobertura pelas seguradoras de acidentes ocorridos durante a saída pela porta da frente*, pelo que tal tolerância por parte dos motoristas acarretaria a sua responsabilização¹⁶⁷.

¹⁶⁴ É uma limitação que raramente coloca problemas (pelo baixo índice de utilização), mas a STCP reportou um caso especialmente dramático, que envolvia um casal com 2 filhos em cadeiras de rodas. Numa primeira fase, a solução era pacífica, pois cada progenitor viajava com um dos filhos, em autocarros separados. O problema colocou-se quando o pai faleceu e a mãe pretendia viajar com ambos os filhos na mesma viatura, pedido que não podia ser atendido, por ser essencial que se use cinto (na sua falta, existe risco efetivo de morte, em caso de acidente). Esta cliente acabou por encontrar alternativa junto do Município.

¹⁶⁵ Num dos incidentes que presenciámos num autocarro da Carris só depois de apelos de terceiros, o motorista se apercebeu do ocorrido e reabriu a porta para um idoso utilizador de muletas poder sair.

¹⁶⁶ Cf. o disposto no artigo 10.º/3 do [DL 9/2015](#) – "(...) os quatro lugares correspondentes aos primeiros bancos, a partir da entrada dos veículos (...)".

¹⁶⁷ Esta informação foi-nos prestada pela STCP, em entrevista.

4. À partida e à chegada - Conclusões

Chegar ao local de embarque:

- A. A acessibilidade aos locais de embarque de autocarros, elétricos e comboios, bem como às estações de metro não está garantida de forma consistente, sendo afetada por barreiras físicas na via pública, pavimentos inadequados, obstáculos urbanos e percursos degradados.
- B. As dificuldades acentuam-se nas estações de metro subterrâneas, apresentando o metropolitano de Lisboa problemas particularmente graves devido à elevada inoperacionalidade de elevadores e escadas mecânicas.

Os locais de embarque - circulação, segurança e informação:

- C. As paragens, estações, placas informativas e equipamentos urbanos apresentam, em muitos casos, características, localização ou estado de conservação inadequados, comprometendo a segurança do embarque e o acesso à informação.
- D. A iluminação, a sinalética, os percursos táteis e a informação acessível para pessoas com deficiência visual são, em muitos locais de embarque, insuficientes ou inexistentes.
- E. A informação sobre acessibilidade (nomeadamente localização de elevadores ou estações acessíveis) é frequentemente insuficiente, pouco visível ou mal posicionada.
- F. A escassez e inadequação de instalações sanitárias acessíveis nos locais de embarque constituem uma limitação relevante, particularmente em viagens com tempos de espera incertos ou prolongados.

Assistência no embarque e desembarque:

- G. O embarque e desembarque de pessoas com deficiência dependem frequentemente da disponibilidade de assistência humana e do funcionamento de equipamentos como rampas, que apresentam um número significativo de avarias.
- H. A fragmentação de competências entre entidades compromete uma assistência integrada e completa nos casos em que o embarque ou desembarque exige acompanhamento desde a via pública até ao veículo.

4

A BORDO

4. A BORDO

1. Condições materiais do espaço

Os operadores de transporte rodoviário e ferroviário têm a **obrigação de transportar pessoas com mobilidade condicionada**, mediante o estabelecimento de regras de acesso não discriminatórias¹⁶⁸. Assim, em todos os autocarros e comboios de passageiros deverão ser assinalados **lugares reservados**, por ordem prioritária, a *pessoas com mobilidade condicionada*, grávidas e pessoas com crianças de colo¹⁶⁹.

Além dos lugares sentados prioritários, **os autocarros** dispõem de uma área ampla logo após a porta dianteira ou central equipada com cinto ou apoio lateral e destinada exclusivamente a pessoas em cadeira de rodas e a carrinhos de bebé, nos termos da sinalização aposta.

A sinalética internacional de lugar [espaço] reservado para pessoa com deficiência (ISA) confere **prioridade sobre todos os restantes passageiros**, pelo que se o lugar estiver ocupado por um carrinho de bebé, este deve ser fechado e guardado na bagageira, tendo o(a) acompanhante e o bebé direito a ocupar um lugar sentado reservado aos passageiros com mobilidade condicionada.



Imagens 83 e 84 – Lugar reservado a pessoas em cadeira de rodas indicado pelo símbolo internacional. A previsão de espaço para carrinhos de bebé contribui para redução de conflitos entre passageiros.

¹⁶⁸ O incumprimento constitui contraordenação – artigos 6.º e 27.º, n.º 1, alínea a), do Decreto-Lei n.º 9/2015, de 15 de janeiro, que consagra as condições a observar no transporte rodoviário de passageiros e bagagens, e artigos 5.º, n.º 1, e 35.º, n.º 1, alínea a), do Decreto-Lei n.º 58/2008, de 26 de março, que estabelece o regime jurídico aplicável ao transporte ferroviário de passageiros e bagagens.

¹⁶⁹ V. artigos 5.º, n.º 1, alínea g) e 27.º, n.º 2 do Decreto-Lei n.º 9/2015, de 15 de janeiro e 4.º, n.º 10, do Decreto-Lei n.º 58/2008, de 26 de Março.

Da entrevista e visitas realizadas constatámos que a maioria dos autocarros da Carris¹⁷⁰ dispunha de espaços especificamente delimitados, quer com sinalização horizontal, quer com sinalética alusiva a passageiro em cadeira de rodas.



Imagens 85 e 86 – A sinalética de lugares reservados. Só a primeira imagem é que respeita a ordem de prioridade legal (Carris).

Nos autocarros de ambos os operadores do transporte rodoviário foi, em regra, observada a existência de equipamentos de retenção – espaldar de encosto de cadeira de rodas e cinto de segurança adequado à respetiva fixação – em adequadas condições de funcionamento.

Por outro lado, a generalidade tinha pelo menos quatro lugares reservados para outros passageiros com deficiência e/ou com mobilidade reduzida, em regra munidos de botões “stop” com grafia *braille*, geralmente à entrada dos veículos ou das composições¹⁷¹.



Imagens 87 – Em Lisboa, na Carris, foram encontrados botões de stop em *braille* e pegas de apoio (exemplos de boas práticas).

Imagens 88 e 89 – Em Lisboa e no Porto, todos os veículos rodoviários visitados tinham pelos menos quatro lugares prioritários.

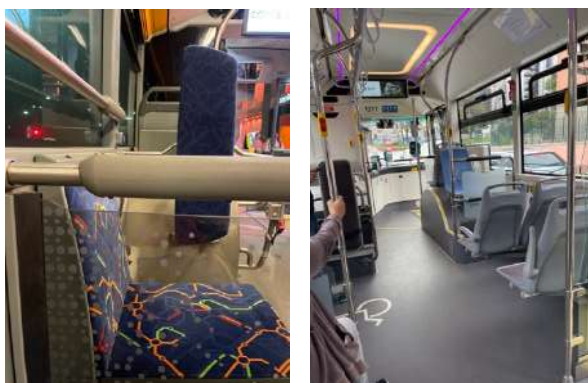
¹⁷⁰ Segundo referiu a Carris em entrevista, 80% dos autocarros dispõem de espaços reservados para pessoas com deficiência que se desloquem em cadeira de rodas.

¹⁷¹ Alguns autocarros mais pequenos, como o 10B e o 13B, tinham menos do que 4 lugares.

Em Lisboa, os **passageiros em cadeiras de rodas** apenas podem viajar nos autocarros identificados com o símbolo universal de acessibilidade, que indica *condições totais de acessibilidade para passageiros de mobilidade reduzida* (PMR), na medida em só estes dispõem de espaço reservado para cadeira de rodas, com espaldar e cinto de segurança, equipamento obrigatório por razões de segurança¹⁷². Todavia, segundo o que apurámos junto de motoristas da Carris e de utentes, e tal como foi possível observar diretamente, na maior parte das vezes os próprios passageiros em cadeiras de rodas optam por não colocar o cinto, quer por uma questão de facilidade de movimentos, quer para poderem visualizar **o único ecrã dinâmico existente a bordo que se situa sempre nas costas de quem coloque a cadeira de rodas na posição adequada para viajar com o cinto colocado**.

No **Porto**, a STCP optou por uma política de integração e massificação do transporte público adaptado a pessoas com mobilidade reduzida, em cooperação com as autarquias e outros responsáveis pelo espaço público.

Segundo dados constantes do site ("[A STCP em números](#)"), 98% dos seus autocarros apresenta piso rebaixado e 100% dispõe de rampa rebatível.



Imagens 90 e 91 – Carris e STCP. Se a cadeira de rodas for corretamente acomodada de costas para o espaldar e com cinto de segurança, o ocupante fica com o painel de indicações de viagem nas suas costas.

É certo que, em **Lisboa**, onde a frota existente apresenta maiores limitações, a Carris disponibiliza um serviço especial de mobilidade reduzida ("Serviço Porta à Porta"). Contudo, esta alternativa tem-se revelado incapaz de satisfazer todos os pedidos dos passageiros.

¹⁷² De acordo com o disposto no ponto 22. do próprio [Regulamento do Serviço Especial de Mobilidade Reduzida da Carris](#) "(...) é proibido viajar sem usar o adequado equipamento de segurança das carrinhas afetas a este serviço: fixação das cadeiras de rodas, cintos de segurança, etc. (...)".

No transporte ferroviário por comboio, é de registar que as carruagens da CP da linha de Cascais **não dispõem de espaços próprios para acomodar cadeiras de rodas**, embora os espaços assinalados para carrinhos de bebé tenham amplitude suficiente para acomodar aquele equipamento.



Imagem 92 – CP. Cadeira de rodas em espaço reservado. A linha de Cascais, porém, não está dotada de tais espaços.

No **metropolitano de Lisboa**, testemunhámos uma situação muito semelhante, não tendo sido, nas muitas visitas efetuadas às carruagens, detetada **nenhuma com espaço reservado a cadeira de rodas**, mas apenas, muito pontualmente, um espaço reservado a carrinhos de bebé e ao transporte de grandes volumes ou de bicicletas. Apesar de ter sido transmitido que, desde agosto de 2024, existem algumas carruagens novas em circulação dotadas de espaços reservados para pessoas com deficiência que se desloquem em cadeiras de rodas¹⁷³, apenas foi possível observar os quatro lugares por vagão para passageiros com mobilidade condicionada.



Imagens 93 e 94 – CP. Apenas 4 lugares por carruagem. Informação no interior e no exterior do veículo.

¹⁷³ Segundo referido em entrevista, em 2024 o metropolitano de Lisboa dispunha de 10 unidades triplas (de um total de 125 em circulação) com espaço reservado a cadeira de rodas.

Já no metropolitano do **Porto**, para além do espaço reservado aos passageiros em cadeira de rodas que detetámos em *todas* as carruagens, assinala-se de forma muito positiva a sinalética existente junto a **todos** os assentos, indicando que os mesmos devem ser cedidos a passageiros considerados prioritários como os invisuais, os idosos, as pessoas com crianças de colo e as grávidas¹⁷⁴.



Imagem 95 – Ao contrário do verificado no Metropolitano de Lisboa, no Metro do Porto há lugar reservado a cadeiras de rodas em todas as carruagens.

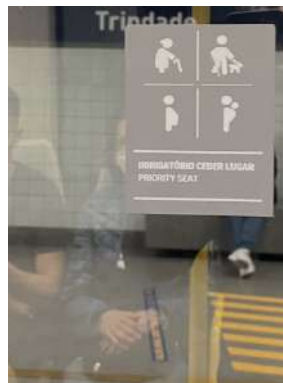


Imagem 96 – Metro do Porto. Obrigatoriedade de cedência de lugar em todos os assentos a utentes prioritários.

De igual modo, esclareceu a STCP no âmbito do presente trabalho que, em situação de sobrelotação do veículo com passageiros sem deficiência, o motorista¹⁷⁵ solicita a desocupação dos lugares para acomodar pessoas com deficiência que embarquem posteriormente. Informou também que, por maioria de razão, exigem aos passageiros sentados em bancos rebatíveis a respetiva desocupação, para permitir a instalação a ocupantes de cadeira de rodas e/ou ao seu acompanhante.

Os **espaços de circulação a bordo** permitem acomodar as pessoas com deficiência e os demais passageiros, quer nos autocarros da STCP e da Carris, quer nos metropolitano de Lisboa e do Porto, quer ainda nos comboios da CP. Tal conclusão não invalida naturalmente que, em situações de sobrelotação, as condições sejam menos favoráveis para esses passageiros também, sendo certo que, quer em Lisboa quer no Porto, os autocarros circulam com muita frequência com um número de passageiros muito acima da lotação prevista.

¹⁷⁴ Segundo a informação afixada em todos os bancos, é “Obrigatório ceder o lugar”/“Priority Seat”, seguido dos símbolos “grávida”, “criança de colo”, “invisual” e “idoso”.

¹⁷⁵ Os casos em que os motoristas da STCP são forçados a intervir na gestão de conflitos entre passageiros passaram a ser diretamente instruídos pelas chefias, que interagem com os motoristas, ouvem-nos e transmitem-lhes indicações, se necessário, para otimizar a gestão de situações futuras.

2. Avisos e informações

Nos autocarros da Carris, verificou-se que o **sistema áudio** destinado, nomeadamente, a indicar a sequência das paragens, se encontra quase sempre **inoperacional ou desligado**, o que é particularmente penalizador para os passageiros invisuais, bem como para aqueles que, por se deslocarem em cadeira de rodas, viajam de costas para o écran que presta tal informação.

Durante as viagens efetuadas nos autocarros da STCP, assinalou-se a existência de **avisos sonoros** úteis para todos os passageiros, e com especial valia para as pessoas com deficiência: um que solicitava aos passageiros que se deslocassem o mais possível para o fundo do autocarro, que se encontrava muito lotado, com o intuito de evitar aglomerações junto à entrada; outro, sinalizando a obrigatoriedade de ceder lugar a pessoa com mobilidade condicionada que tivesse entrado no autocarro. A maior parte dos autocarros da STCP dispõe também de indicações sonoras identificando a sequência das paragens, bem como de **ecrãs dinâmicos no interior**, com indicações escritas sobre o número da carreira, a rota em curso, o destino e o pedido de paragem (“Stop”).

Todas as **carruagens** do metropolitano de Lisboa e da CP analisadas dispunham de **ecrãs dinâmicos em funcionamento**, com informação a respeito da paragem seguinte e da ligação a outros meios de transporte (navios operados pela Transtejo e comboios da CP). Muito frequentemente, verificou-se não haver / não estar operacional sistema áudio.

Em cada carruagem do metro de Lisboa está afixado o diagrama total da rede, **com indicação das estações acessíveis**¹⁷⁶. Assinalou-se também a afixação da “Carta do cliente/Declaração de Compromisso”, através da qual a operadora assume a obrigação de *“(...) Em colaboração com as entidades competentes assegurar a acessibilidade de todos os clientes mesmo daqueles cuja mobilidade se encontre, por algum modo, reduzida, dispondo de lugares reservados (...)”*.

¹⁷⁶ Segundo referiu o metropolitano de Lisboa, em entrevista, as estações são acessíveis quando a viagem decorrer de forma idêntica à de pessoas sem deficiência, graças a sistema de equipamentos mecânicos - elevadores que servem todas as áreas públicas das estações - desde os cais, aos átrios das bilheteiras e à superfície, e à eliminação de barreiras arquitetónicas, pela adaptação de zonas de escadas pedonais a rampas acessíveis a cadeira de rodas e a adaptação de instalações sanitárias a pessoas de mobilidade reduzida.



Imagens 97 e 98 – Lisboa e Porto. O diagrama na carruagens do metro em Lisboa assinala as estações acessíveis, mas sem suficiente legibilidade, dada a altura a que é colocado e a falta de ampliação do respetivo símbolo.

No metropolitano do Porto, as carruagens visitadas não apresentavam o diagrama total da rede, mas tão só o segmento em curso, num painel eletrónico. Não existe, aqui, indicação de *estações acessíveis*, uma vez que toda a rede é acessível.

3. Cães de assistência

Em Portugal, encontra-se expressamente consagrado na lei¹⁷⁷ o **direito de acesso de pessoas com deficiência** sensorial, mental, orgânica e motora a locais, transportes e estabelecimentos públicos **acompanhadas de cães de assistência**. Ao nível da União Europeia, todos os Estados Membros ratificaram a Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência¹⁷⁸, que inclui o direito a utilizar cães de assistência.

Estes animais podem circular sem restrições e gratuitamente nos meios de transporte público como autocarros, comboios, elétricos e metropolitanos. A livre circulação exige que os mesmos sejam – de modo visível – portadores de colete ou sinal distintivo emitido por estabelecimento nacional ou internacional de treino de cães de assistência¹⁷⁹.

¹⁷⁷ O Decreto-Lei n.º 74/2007, de 27 de março veio substituir o enquadramento normativo, inicialmente direcionado apenas para as pessoas com deficiência visual, e que remonta já a 1982 (Portaria n.º 83/82, de 19 de janeiro e Decreto Regulamentar n.º 18/82, de 8 de abril; Decreto-Lei n.º 118/99, de 14 de abril).

¹⁷⁸ https://www.pgdlisboa.pt/leis/lei_mostra_articulado.php?nid=1692&tabela=leis&ficha=1&pagina=1.

¹⁷⁹ Cfr. ponto 9.8. do Manual do Motorista a que aludiu a STCP: “Para que o direito de acesso (...) possa ser reconhecido, o cão de assistência deve transportar de modo bem visível o distintivo emitido por estabelecimento nacional ou internacional credenciado para o treino de cães de assistência (...). (...) o acompanhante do cão de assistência deve comprovar, sempre que necessário, o seguinte:

a) Identificação do animal como cão de assistência;
b) Cumprimento dos requisitos sanitários legalmente previstos;

No caso das pessoas com deficiência visual, os cães-guia são treinados para conduzir os seus donos com segurança, evitando obstáculos e ajudando na circulação em ambientes que ofereçam alguns perigos, como é o caso das paragens de autocarros e das plataformas do metropolitano e do comboio. Numa aceção mais ampla, os cães *de assistência* contribuem para o suporte emocional e sensação de segurança de pessoas com deficiência mental e sensorial.



Imagens 99 e 100 – A prioridade a pessoas com deficiência visual e com cães de assistência está claramente identificada em alguns veículos dos STCP e da Carris.

O treino dos cães de assistência é uma tarefa complexa e exige um esforço significativo para garantir que o animal seja capaz de realizar as funções necessárias com precisão e segurança. Portugal não dispõe de uma certificação a nível nacional¹⁸⁰, existindo apenas duas escolas certificadas por instituições internacionais¹⁸¹. Além disso, o custo elevado de um cão de assistência¹⁸² e da sua manutenção representa uma barreira para muitas das pessoas que precisam verdadeiramente desse recurso, razão pela qual a Segurança Social celebrou um acordo com ambas as escolas, em cujos termos apenas a componente do estágio é sujeita ao pagamento de uma quantia, determinada em função dos rendimentos das pessoas com deficiência¹⁸³.

c) *Cumprimento das obrigações relativas ao seguro obrigatório de responsabilidade civil por anos causados a terceiros por cães de assistência*”.

¹⁸⁰ O INR considera que a sua competência nesta matéria se situa, essencialmente no registo destas entidades, o qual, por falta de regulamentação para o efeito, ainda não está devidamente implementado.

¹⁸¹ A “ÂNIMAS” é uma escola de cães em Mortágua, a ABAADV (Associação Beira Agueira de Apoio ao Deficiente Visual).

¹⁸² No final da formação/treino um cão de assistência é avaliado em cerca de €20 000, mas, de todo o modo, como nos asseverou o INR “Não há possibilidade de se comprar um cão de assistência, já que a sua disponibilização segue uma filosofia de beneficência”.

¹⁸³ A componente de treino não é cobrada; informações transmitidas pelo INR no âmbito do presente trabalho.

Cabe ao INR instaurar processos de contraordenação e aplicar sanções em caso de violação do direito de acesso do cão de assistência, quando acompanhe pessoa com deficiência ou treinador habilitado em transportes públicos¹⁸⁴.

4. Em trânsito / Em viagem

No **transporte ferroviário**, para além da já referida assistência no embarque e desembarque, é obrigação do operador garantir às pessoas com mobilidade condicionada **assistência durante a viagem**¹⁸⁵.

A legislação europeia apresenta a **assistência a bordo** como forma de assegurar à pessoa com deficiência *acesso aos mesmos serviços* dispensados aos demais passageiros¹⁸⁶.

Apesar daquela legislação habilitar os Estados-Membros a **isentar os serviços ferroviários urbanos** das normas relativas à assistência a bordo (artigo 2.º, n.º 5, do Regulamento 1371/2007), o dever de assistência “*durante a realização do transporte*” estabelecido pelo legislador nacional abrange o **transporte ferroviário urbano** (artigo 5.º, n.º 2, do Decreto-Lei n.º 58/2008¹⁸⁷).

No entanto, das entrevistas e visitas realizadas ao setor ferroviário apurou-se uma **total ausência de assistência à pessoa com deficiência que já se encontra em trânsito**, no interior das carruagens, prática expressamente assumida e divulgada pela CP nas suas condições contratuais¹⁸⁸.

Considerando o regime legal nacional, trata-se, por um lado, de um exemplo de incumprimento, e por outro, de omissão ou ineficácia da fiscalização da AMT.

¹⁸⁴ Não foram, no entanto, disponibilizados dados que permitissem concluir pela verificação ou recorrência desse tipo de discriminação.

¹⁸⁵ Nos termos do artigo 5.º, n.º 2, do Decreto-Lei n.º 58/2008, de 26 de março, “o operador obriga-se a *prestar assistência às pessoas com mobilidade condicionada durante a realização do transporte* e durante o embarque e desembarque”. O incumprimento desta obrigação é punível com coima (artigo 35.º, n.º 1, alínea a), do mencionado diploma). O mesmo artigo 35.º determina no seu n.º 2, alínea b), que é punível com coima o *incumprimento do dever de assistência* em violação dos artigos 18.º (assistência) e 23.º (assistência a bordo) do Regulamento (CE) n.º 1371/2007, de 23 de outubro.

¹⁸⁶ Cfr. artigo 23.º do [Regulamento \(CE\) n.º 1371/2007](#), de 23 de outubro que dispõe que “(...) *por assistência a bordo entendem-se todos os esforços razoáveis para prestar assistência a uma pessoa portadora de deficiência ou a uma pessoa com mobilidade reduzida por forma a permitir-lhe ter acesso no comboio aos mesmos serviços que os demais passageiros, se o grau de deficiência ou de redução da mobilidade da pessoa em causa não lhe permitir ter acesso a esses serviços autonomamente e em segurança*”.

¹⁸⁷ O âmbito de aplicação do diploma está definido no seu artigo 1.º, e não exceciona o transporte ferroviário urbano, sendo certo que várias disposições se lhe referem expressamente (cf. artigos 2.º, alínea f), 22.º, alínea b) e 28.º, n.º 3).

¹⁸⁸ Ponto VIII.3., parte final, das [Condições Gerais de Transporte](#) – “o pedido de assistência **não** inclui o transporte de bagagem, exceto as referidas no parágrafo anterior [operação de cadeiras de rodas manuais], **nem** o acompanhamento nas atividades básicas de vida”.

Ao nível do transporte ferroviário (em Lisboa e no Porto)¹⁸⁹, por metropolitano ou comboio, a assistência a bordo depende da presença de **revisores**¹⁹⁰. Em entrevistas realizadas a pessoas em cadeiras de rodas, constatámos, aliás, que é usual serem outros passageiros a assegurar assistência às pessoas com deficiência¹⁹¹.

Ao nível do **transporte rodoviário**, é obrigação dos operadores estabelecerem procedimentos de formação em matéria de assistência a pessoas com mobilidade condicionada. O pessoal que presta serviço nos transportes deve assegurar aos passageiros todo o auxílio de que careçam, tendo especial atenção relativamente às pessoas com mobilidade condicionada¹⁹².

Por sua vez, o Regulamento Europeu respeitante aos direitos dos passageiros no transporte de autocarro, estabelece a obrigatoriedade de proporcionar às pessoas com mobilidade reduzida a possibilidade de viajarem de autocarro em condições comparáveis às dos outros cidadãos, devendo ser estabelecidas regras de não discriminação e de assistência a bordo dos veículos, sob pena de contraordenação¹⁹³.

Neste contexto, e considerando o disposto no Regulamento Europeu, os principais aspetos a considerar na assistência a bordo de autocarros serão **(a)** o apoio para aquisição/validação de títulos; **(b)** a intervenção em caso de desrespeito da prioridade de ocupação de lugares/espacos reservados; **(c)** os cuidados de segurança na retoma da marcha do veículo; **(d)** a prestação de informação não transmitida por meios audiovisuais; e **(e)** o cuidado com os pedidos de saída pelas pessoas com mobilidade reduzida¹⁹⁴.

¹⁸⁹ Conforme levantamento fotográfico das informações afixadas nas estações e nas carruagens.

¹⁹⁰ Conforme referido pela CP em contexto de entrevista.

¹⁹¹ Cfr. entrevista a um passageiro da CP, em São Bento, no Porto e a uma utilizadora do metro de Lisboa que auxiliámos nas deslocações.

¹⁹² Cfr. artigos 5.º, n.º 3, alínea c) e 27.º, n.º 3, alínea k), do [DL 9/2015](#), de 15 de janeiro.

¹⁹³ Cfr. (8) dos Considerandos e artigo 1.º, alínea c), do Regulamento (UE), n.º 181/2011 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de fevereiro de 2011 que pode ser consultado em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32011R0181>

¹⁹⁴ Estes foram os aspetos referidos nas entrevistas realizadas com a Carris e a STCP, e que nos pareceram essenciais para garantir a assistência a bordo nos termos do artigo 13.º e dos Anexos I e II do Regulamento (UE), n.º 181/2011 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de fevereiro de 2011. Cfr. *Condições gerais de transporte da Carris Metropolitana*, em <https://carrismetropolitana.pt/assets/legal/cm-condicoes-gerais-transporte.pdf>, onde também são abordadas as várias vertentes da assistência como obrigações do operador.

(a) No que concerne **o apoio para aquisição e/ou validação de títulos**, tanto a Carris como a STCP asseguram que os motoristas das suas viaturas auxiliam as pessoas com mobilidade reduzida a adquirir ou a validar os títulos de transporte.

Relativamente a autocarros com rampas automáticas localizadas na parte traseira, ambas as transportadoras consideram não ser expectável, e muito menos exigível, que uma pessoa em cadeira de rodas acesse o autocarro para proceder à aquisição ou validação de título (na parte dianteira do veículo).

Assim, na Carris, o motorista substitui o passageiro nessa tarefa (se, entretanto, outro passageiro não o tiver feito) e, na STCP, se o motorista não lograr assegurá-la, a situação não será sancionada pelo revisor que, tratará, ele próprio, da sua regularização.

(b) Uma outra vertente de assistência a bordo está relacionada com a possibilidade de o motorista intervir nos casos em que **os lugares reservados a quem tenha prioridade no seu uso não sejam voluntariamente cedidos por quem os tenha ocupado** (legitimamente, na ausência de passageiro prioritário)¹⁹⁵. Em caso de incumprimento, o motorista ou o agente de fiscalização podem determinar a expulsão do infrator, estando habilitados a recorrer a autoridade policial, se este oferecer resistência^{196/197}.

Só os fiscais estão habilitados a lavrar auto¹⁹⁸ de notícia, o que **reduz** consideravelmente **a eficácia do poder sancionatório**, uma vez que só pontualmente é que estes agentes viajam com os passageiros, não presenciando, assim, todos os incidentes.

Para melhor avaliar a eficácia deste tipo de assistência e determinar se a mesma se afigura suficiente para assegurar a utilização dos lugares reservados por quem a eles tem direito, poderiam constituir auxiliar relevante as *reclamações* dirigidas às transportadoras.

¹⁹⁵ É estritamente proibido e sujeito a contraordenação, punível com coima de €50 a €250, aos passageiros ocupar lugares reservados a pessoas com mobilidade condicionada, grávidas e pessoas com crianças de colo, exceto se os mesmos não forem manifestamente necessários para aquele efeito. Cfr. artigos 27.º, n.º 2 e 7.º, n.º 2, alínea c), do [DL 9/2015](#).

¹⁹⁶ Cfr. artigo 7.º/4 do [DL 9/2015](#) ("Nos casos em que o incumprimento pelos passageiros dos deveres que lhes incumbem perturbe os outros passageiros, cause danos ou interfira com a boa ordem do serviço de transporte, os agentes do operador encarregues da fiscalização ou o motorista podem determinar a sua saída do veículo e, em caso de incumprimento dessa determinação, recorrer à força de segurança pública competente").

¹⁹⁷ Note-se que, no setor ferroviário, para a mesma proibição e contraordenação é prevista idêntica possibilidade de intervenção (cf. o artigo 6.º/2 e 4 e o artigo 35.º/3 do [DL 58/2008](#)), mas, sendo limitada aos revisores (o maquinista está fisicamente separado dos passageiros), terá menor margem prática de aplicação, dependendo da presença do revisor na mesma carruagem onde o incidente ocorra.

¹⁹⁸ Cfr. Artigo 26.º/2 e 3 do [DL 9/2015](#).

Ora, a este respeito, importa referir que as reclamações são registadas em função do respetivo fundamento¹⁹⁹ mas não em função da condição do reclamante²⁰⁰. Assim, também este indicador poderá não ser fidedigno da frequência deste tipo de incidentes, uma vez que, por um lado, as entrevistas realizadas permitiram concluir que se trata de um setor marcado por uma **“cultura” de ausência de reclamações**²⁰¹ e, por outro, porque a falta de regulamentação específica de determinadas questões - como por exemplo, quem de entre os passageiros que ocuparam lugares reservados deverá ceder o lugar -, prejudica a gestão de conflitos uma vez que a solução nem sempre é clara²⁰².

A falta de oportunidade para uma fiscalização mais assídua concorre ainda para que o público, em geral, tenha uma **consciência diminuta da obrigatoriedade** que sobre ele impende da cedência dos lugares reservados e da gravidade do incumprimento do fator de prioridade²⁰³. Muito embora a observação permita concluir por uma cedência voluntária destes lugares, as razões que a justificam devem-se mais a questões de civismo do que a uma consciência da obrigatoriedade desta atuação.



Imagens 101 e 102 – Carris e STCP. A obrigação de cedência de lugar reservado é elencada em ambos os veículos, mas sem menção de infração, em caso de incumprimento. Na Carris, os deveres e direitos dos cliente não são legíveis em razão da pequena dimensão e da altura a que são colocados.

¹⁹⁹ Por exemplo, dificuldade de acesso a informação; títulos de transporte; avarias em equipamentos de auxílio a pessoas com deficiência, entre outros.

²⁰⁰ Designadamente idoso, grávida ou pessoa com mobilidade reduzida.

²⁰¹ Conclusão que retirámos da observação no terreno e das interações com os passageiros, uma das quais em sede de entrevista realizada na carreira n.º 767, da Carris.

²⁰² Segundo referido pela STCP, em contexto de entrevista, estas situações são fonte de muitos conflitos, a gerir pelo motorista, caso a caso (entrevista STCP). Acresce que, se durante a vigência do *Regulamento de Transportes em Automóveis*, aprovado pelo Decreto n.º 37272, de 31-12-1948 se previa que “os condutores dos veículos farão desocupar os aludidos lugares pela ordem inversa de ocupação dos mesmos” (artigo 162.º, §3º, na redação introduzida pelo [Decreto n.º 59/71](#), de 02-03), a Lei n.º 52/2015, de 09-06 que revogou este Regulamento nada dispõe a este respeito. Uma das medidas adotadas pela STCP para otimizar a gestão de situação futuras, foi a de as reclamações sobre o comportamento de motoristas (no caso, intervenções na gestão de conflitos entre passageiros) passarem a ser diretamente instruídas pelas chefias, que interagem com os motoristas, ouvindo-os e transmitindo-lhes indicações.

²⁰³ Segundo referido pela STCP, em contexto de entrevista, estas situações são fonte de muitos conflitos, a gerir pelo motorista, caso a caso (entrevista STCP). Também a CP o mencionou, em contexto de entrevista.

(c) Relativamente aos **cuidados de segurança na retoma da marcha do veículo**, a questão assume especial acuidade no transporte **rodoviário**, sendo aos motoristas exigível que se mantenham especialmente atentos à entrada de pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida e que, antes de retomarem a marcha, **aguardem** que o passageiro em cadeira de rodas esteja devidamente acomodado no espaço que lhe é reservado, ou que a pessoa com muletas ou o idoso se encontrem sentados, caso assim o desejem²⁰⁴. De igual modo, também as travagens e os arranques inspiram especial cuidado em relação a pessoas com mobilidade reduzida.

Durante as visitas no terreno, presenciámos condutas geradoras de situações de risco:

Queda de passageira idosa (que transportava um trolley), a bordo da carreira 735 da Carris (direção Cais do Sodré), no dia 21/10/2024.

A queda ocorreu com o arranque do autocarro; a passageira não se sentou nos lugares reservados, e o motorista retomou a marcha quando esta estava a subir o degrau para se sentar na parte superior do autocarro. O motorista pediu desculpa, de imediato, assim que percecionou a ocorrência.

Entrevistada, a passageira referiu: *“já houve muitas quedas nesta carreira, porque os motoristas não são cuidadosos”, acrescentando “até já cheguei a ficar entalada, entre as portas de saída”.*

O motorista foi entrevistado na paragem terminal (Cais do Sodré): admitiu que, antes de arrancar, nem sempre se lembra de aguardar que as pessoas mais vulneráveis se sentem, mesmo sabendo que pode **“perder o prémio”**. Revelou que tal prémio consiste numa contrapartida financeira por viagens sem incidentes registados em livros de reclamações, paga como adicional ao vencimento base dos motoristas²⁰⁵.

Num universo de 35 viagens realizadas, no âmbito do presente trabalho, nos autocarros e elétricos da Carris, 15 (42,8%) envolveram o transporte de pessoas com mobilidade reduzida – uma invisual, uma utilizadora de cadeira de rodas, três pessoas

²⁰⁴ Cfr. Aviso 422.20 da STCP que assinala que o pessoal em serviço deve velar pela segurança dos passageiros, e depois estabelecendo regras onde se incluem os *“cuidados especiais que devem ser considerados (...) [em] situações de arranque/travagem com utilizadores de cadeiras de rodas ou carrinhos de bebé dentro da viatura”*.

²⁰⁵ O montante do prémio depende do número total de horas sem incidentes (2.000h sem incidentes = cerca de €200; 6.000h = €320; 10.000 = cerca de €500), sofrendo deduções à medida dos incidentes que se verifiquem entre o patamar premiado já atingido e o patamar subsequente.

idosas, uma pessoa com carrinho de bebé e as demais com muletas ou bengalas, – registando-se **três incidentes**.

Além da queda acima descrita, verificou-se um caso em que a passageira (idosa, carregada com vários sacos) permaneceu durante todo o trajeto junto à porta de entrada (em pé), que utilizou para sair, com o consentimento do motorista.

Noutro caso, o passageiro (idoso com muleta) viajou em lugar reservado e, na paragem de saída, o motorista fechou as portas traseiras antes de o passageiro conseguir alcançá-las, a muito custo. Por intervenção de terceiros, alertando para a situação, o motorista reabriu as portas e aguardou que o passageiro desembarcasse.

Relativamente ao Porto, nas 29 viagens efetuadas nas carreiras da STCP, registaram-se passageiros com mobilidade reduzida (portadores de canadianas ou bengalas) em 6 (20,6%).

Na maioria das situações de transporte de pessoas com mobilidade reduzida, as equipas entrevistaram os intervenientes – passageiros e/ou motoristas – para apurar como qualificariam as suas experiências, bem como a postura ou perfil dos motoristas relativamente a cuidados no transporte das pessoas em causa.

Em geral, os casos observados em Lisboa foram geridos de forma satisfatória – o motorista, antes de retomar a marcha, aguardou que as pessoas se sentassem ou estivessem amparadas –, contudo, os passageiros ouvidos consideraram que “*podia ser melhor*”, enquanto no Porto, prevaleceu uma opinião de “*excelente*”.

Foi também entrevistado o motorista responsável pela queda da idosa (v. Caixa), o qual reconheceu dispor de meios adequados para verificar o que se passava no autocarro²⁰⁶, mas nem sempre se lembrar de aguardar que as pessoas mais vulneráveis se encontrem acomodadas.

É, pois, essencial assinalar a **importância de reclamar dos comportamentos de risco dos motoristas** que, a manter-se, por não serem reportados (e só assim sancionados), noutras circunstâncias poderão causar (e causam) resultados graves²⁰⁷.

No caso de incidentes a bordo que possam comprometer a **integridade física dos passageiros**, a prevenção será mais eficaz do que a resolução de incidentes já

²⁰⁶ No habitáculo do motorista, existiam 2 ecrãs contíguos que reproduziam imagens do interior do veículo, captadas por 2 câmaras distintas, sendo visível, em primeiro plano, o degrau onde a passageira sofreu a queda.

²⁰⁷ Como os descritos em queixas dirigidas à Provedoria de Justiça, que invariavelmente já se reportam a acidentes com danos, objeto de reclamação junto da transportadora, sem resposta ou sem solução.

consumados, até porque, se a transportadora não assumir a responsabilidade pelo ressarcimento dos danos, o lesado nem se poderá socorrer da mediação e conciliação que, desde 2018, caberia à AMT realizar²⁰⁸, uma vez que, como admitido por esta Autoridade, ainda não está dotada de estrutura ou meios para levar a cabo esta tarefa.

(d) Conforme já tivemos oportunidade de referir, nem sempre os autocarros dispõem de sistemas de informação audiovisual, e quando existem muitas vezes estão inoperacionais, sobretudo a vertente áudio.

Nestes casos, **as informações prestadas pelo motorista aos passageiros** (em especial, a de chegada à paragem de saída pretendida) assumem uma importância crucial, designadamente quanto às pessoas com deficiência visual e aos utilizadores de cadeira de rodas – que, viajando sempre posicionados no sentido inverso de marcha do autocarro (por razões de segurança), ficam de costas para o painel informativo.

Em Lisboa, durante as observações no terreno, as equipas da Provedoria depararam-se com casos isolados de cada um daqueles exemplos, tendo constatado que em ambas as situações os motoristas da Carris prestaram, cabalmente, a assistência em causa²⁰⁹.

(e) Finalmente, aborda-se na assistência a bordo a **atenção que o motorista deve dispensar a pedidos de saída pelas pessoas com mobilidade reduzida**, seja através de uma atenção redobrada ao acionamento de botões a elas reservados (distintos dos destinados aos demais passageiros), seja procurando acompanhar as respetivas movimentações de saída, e assegurando, depois, uma adequada **assistência ao desembarque**²¹⁰.

²⁰⁸ Regulamento de Mediação e Conciliação no âmbito da resolução extrajudicial de conflitos em matéria de transportes (aprovado pelo Regulamento 565/2018, in DR 2.ª Série, n.º 160, de 21/08/2018)

²⁰⁹ Trata-se apenas de uma impressão genérica, na medida em que em face da parca extensão de dados nesta vertente, será arriscado, ou mesmo inviável (relativamente ao Porto/STCP, sem experiências comparáveis), retirar conclusões que extravasem o mero registo das observações acima descritas.

²¹⁰ V. *supra*

5. A bordo - Conclusões

Condições materiais do espaço:

- A. Assinalam-se melhorias em algumas redes, como na da STCP no Porto, que apresenta uma frota amplamente acessível.
- B. Os transportes analisados apresentam, em regra, lugares reservados a pessoas com mobilidade condicionada, mas um número relevante não está preparado para o transporte de pessoas em cadeira de rodas.
- C. Os espaços de circulação são adequados para acomodar as pessoas com deficiência em todos os meios de transporte observados, exceto em casos de sobrelotação.

Avisos e informações

- D. Os sistemas de informação sonora não estão uniformemente disponíveis e encontram-se frequentemente desligados, prejudicando pessoas com deficiência visual e, nos autocarros, as que se deslocam em cadeira de rodas, cujo posicionamento em segurança está previsto ficando de costas para os ecrãs informativos.
- E. As carruagens do metropolitano e de comboio dispõem, em regra, de ecrãs dinâmicos em funcionamento.

Cães de assistência

- F. O enquadramento jurídico nacional garante o direito de acesso das pessoas com deficiência acompanhadas de cães de assistência a todos os meios de transporte público, mas/contudo a inexistência de um sistema nacional de certificação e os elevados custos de formação e manutenção destes animais limitam o acesso efetivo a este recurso.

Em viagem

- G. No transporte ferroviário, não está assegurada a assistência à pessoa com deficiência já em trânsito, no interior das carruagens, apesar de legalmente consagrada.
- H. No transporte rodoviário, é ao motorista do veículo que cabe em simultâneo a assistência a bordo: apoio para aquisição/validação de títulos; intervenção em

caso de desrespeito da prioridade de ocupação de lugares/espços reservados; cuidados de segurança na retoma da marcha do veículo; prestação de informação não transmitida por meios audiovisuais; e cuidado com os pedidos de saída pelas pessoas com mobilidade reduzida.

- I. A informação acerca dos direitos dos passageiros com deficiência, bem como a recolha e tratamento de dados sobre as suas dificuldades específicas e reclamações, é muito limitada.
- J. É insuficiente a fiscalização do cumprimento dos direitos destes passageiros

5

**ESTACIONAMENTO DE
VIATURA INDIVIDUAL**

5. ESTACIONAMENTO DE VIATURA INDIVIDUAL

O artigo 20.º da já referida Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência vincula os Estados Partes a *tomarem medidas eficazes para garantir a **mobilidade pessoal das pessoas com deficiência**, com a maior independência possível, designadamente facilitando a mobilidade pessoal das pessoas com deficiência **na forma por elas escolhida**.*

A utilização do **transporte individual** corresponde, porém, para muitas pessoas com deficiência, à **única via autónoma e exequível de mobilidade**. A relação entre as limitações na utilização dos transportes públicos e as necessidades de estacionamento está aliás reconhecida desde logo na lei, que como critério de acesso ao cartão de estacionamento para pessoas com deficiência se refere, designadamente, às *dificuldades de acesso ou utilização dos transportes públicos coletivos convencionais*²¹¹.

Esta relação foi amplamente confirmada na observação e nos contactos realizados para efeitos do presente Relatório, e tem correspondência na expressão das queixas recebidas pelo Provedor de Justiça²¹² quanto a pedidos de atribuição de lugar para estacionamento individual, morosidade quanto aos procedimentos de emissão de cartão de estacionamento, e escassez dos espaços de estacionamento disponíveis.

A constatação permite ainda estimar o potencial de repercussão que uma rede de transporte públicos mais inclusiva traria: para além da mobilidade individual, há a considerar as possibilidades de gestão do espaço urbano e de racionalização das soluções de estacionamento.

1. Estacionamento na via pública e em parques

Com este enquadramento, revelam-se, assim, especialmente importantes as condições do **estacionamento na via pública** das pessoas com deficiência ou

²¹¹ Artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 307/2003, de 10 de dezembro, que aprovou o regime do cartão de estacionamento de modelo comunitário para pessoas com deficiência

²¹² V. Relatório de Atividade de 2024, p. 110 e 117.

dificuldades de mobilidade. Por outro lado, o artigo 9.º da Convenção exige a identificação e eliminação de obstáculos e barreiras não apenas no acesso ao transporte público coletivo, mas também no ambiente físico que rodeia a mobilidade pessoal, nomeadamente às infraestruturas de estacionamento.

A regulamentação do estacionamento em Portugal encontra-se fundamentalmente no Código da Estrada²¹³, sem prejuízo das competências dos municípios para disciplinarem aspetos específicos da gestão do estacionamento no respetivo território, designadamente através de regulamentos municipais relativos à organização dos lugares de estacionamento, zonas de estacionamento de duração limitada e regime tarifário. Encontra-se expressamente contemplada a existência de lugares reservados para viaturas que transportem pessoas com deficiência ou mobilidade condicionada. O desrespeito por estas reservas é considerado contraordenação grave, podendo resultar no bloqueamento e remoção do veículo em situação de infração²¹⁴, sendo certo que a **ocupação abusiva de lugares reservados por pessoas não autorizadas** constitui precisamente um dos problemas detetados nesta matéria.

O direito conferido²¹⁵ consiste na possibilidade de o titular estacionar nestes lugares **em qualquer veículo** no qual se desloque; tem ainda o **direito a, excecionalmente, estacionar noutros locais por curtos períodos** e desde que não perturbe o trânsito.

Em 2017, foi estabelecida para as entidades públicas que disponham de lugares de estacionamento destinados a utentes a obrigação de assegurar a disponibilização de **lugares de estacionamento gratuitos** para pessoas com deficiência, em conformidade com as normas técnicas de acessibilidade, **em parques concessionados** ou, na ausência destes, na via pública²¹⁶.

Apesar de existir uma tentativa de alinhamento normativo no espaço da União Europeia e no quadro de instrumentos internacionais relevantes para a circulação e a sinalização rodoviárias, a harmonização das regras em causa ainda é limitada.

²¹³ Aprovado pelo Decreto-Lei n.º 114/94, de 3 de maio.

²¹⁴ Cf. artigos 70.º, n.º 3, e 164.º, n.º 2, alínea g), do Código, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 114/94, de 3 de maio.

²¹⁵ V. Decreto-Lei n.º 307/2003, de 10 de dezembro, que define os critérios de atribuição.

²¹⁶ Cfr. Lei n.º 48/2017, de 7 de julho, que alterou o Decreto-Lei n.º 307/2003, de 10 de dezembro.

O enquadramento normativo do estacionamento, que tem especificamente como destinatárias as pessoas com deficiência, revela, em Portugal, um conjunto de problemas suscetíveis de comprometer a sua mobilidade e direitos.

Assim, no que respeita à **sinalização na via pública**, encontramos, por um lado, lugares genericamente alocados a pessoas com deficiência, acessíveis a qualquer titular de cartão de estacionamento de modelo comunitário e, por outro, **lugares reservados a uma determinada matrícula ou número de cartão de estacionamento**, através de sinalização adicional.



Imagens 103, 104 e 105 – Sinalização na via pública.

Ora, o regime jurídico vigente em matéria de estacionamento reservado assenta na afetação do lugar à *categoria de utentes* legalmente protegida, e não a um veículo individualizado. Esta opção, para além de suscitar reservas face ao disposto no Código da Estrada e no Regulamento de Sinalização do Trânsito (que não consagram a personalização do espaço por matrícula), pode revelar-se ineficiente do ponto de vista da utilização dos espaços de estacionamento (reservas junto à residência e/ou do local de trabalho, com desocupação durante parte do dia).

Por outro lado, do que pudemos observar, a localização dos lugares reservados nem sempre é adequada, e desconsidera aspetos essenciais como a segurança da circulação à saída da viatura, designadamente por atravessamentos perigosos²¹⁷.

²¹⁷ Veja-se a este propósito os lugares de estacionamento localizados no lado esquerdo da faixa de rodagem na Avenida da República, em Lisboa.



Imagem 105 – Localização dos lugares reservados nem sempre é a mais adequada.

A **heterogeneidade do enquadramento normativo do estacionamento**, com o papel assumido pelos regulamentos municipais, reflete-se também nas tarifas de estacionamento. Enquanto alguns municípios optam por isentar de pagamento de tarifa de estacionamento os titulares de cartão de modelo comunitário em qualquer lugar localizado na via pública, outros apenas reconhecem a isenção de pagamento se se tratar de lugares especificamente reservados a pessoas com deficiência.

Nos parques vedados, **regra geral é sempre devido pagamento** para acesso a lugares reservados a pessoas com deficiência.

2. Documentos e fiscalização

Destaca-se aqui o **cartão de estacionamento de modelo comunitário para pessoas com deficiência**²¹⁸, que abrange pessoas com deficiência motora, física ou orgânica desde que o atestado médico de incapacidade multiuso especifique dificuldades de deslocação na via pública²¹⁹.

Ao nível do direito europeu, foram recentemente adotadas duas Diretivas complementares: uma para instituir o Cartão Europeu de Deficiência (CED), que servirá como prova de deficiência no espaço europeu, facilitando o acesso a condições especiais, e outra para estabelecer um novo padrão para o Cartão Europeu de Estacionamento para Pessoas com Deficiência²²⁰. Esta versão, substancialmente

²¹⁸ Decreto-Lei n.º 307/2003, de 10 de dezembro.

²¹⁹ O Provedor de Justiça tem acompanhado este tema; v. relatório temático sobre o *Atestado Médico de Incapacidade Multiuso – balanço e recomendações* (março 2024), p. 9.

²²⁰ Cfr. Diretiva (UE) 2024/2841, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2024 que pode ser consultada em https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/HTML/?uri=OJ:L_202402842. É a diretiva

reforçada em termos de segurança documental, interoperabilidade e eficácia normativa, substituirá gradualmente os cartões nacionais, tendo em vista garantir a uniformização dos direitos de estacionamento preferenciais em todo o território da União Europeia.

A existência dos **lugares com matrícula associada**, acima referidos, motiva também problemas ao nível da fiscalização, com autuações de outros titulares de cartão de estacionamento de modelo comunitário.

Por outro lado, a avaliação das circunstâncias que justificam a “absoluta necessidade” do estacionamento temporário fora dos lugares destinados aos titulares do cartão sem o pagamento da respetiva tarifa fica, em larga medida, ao critério do agente fiscalizador.

Constituem ainda problemas detetados neste campo o uso de **cartões de estacionamento falsificados ou caducados**, associados a uma **fiscalização pouco eficaz e nem sempre uniforme**.

A **emissão do cartão de estacionamento** compete ao **Instituto da Mobilidade e dos Transportes (IMT)**. Este Instituto emite, em média, 5.000 destes cartões por ano²²¹. O Provedor de Justiça recebe regularmente queixas sobre o atraso na emissão e sobre os motivos de indeferimento. Os casos que chegam evidenciam **atrasos de vários meses**, situação imputada pelo IMT às alterações ao regime legal dos atestados médicos de incapacidade multiusos.

3. Estacionamento de viatura individual – Conclusões

- A. O uso de viatura individual constitui para muitos cidadãos com deficiência a única forma viável de mobilidade.

principal que estabelece o Cartão Europeu de Deficiência e o Cartão Europeu de Estacionamento para Pessoas com Deficiência.

Cfr. Também Diretiva (UE) 2024/2842, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2024, que pode ser consultada em <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX:32024L2842>. Esta diretiva alarga as disposições da anterior (2024/2841) aos nacionais de países terceiros que residam legalmente num Estado-Membro da UE, garantindo que estes também possam usufruir da mobilidade e dos direitos conferidos pelos cartões em toda a União.

²²¹ Informação transmitida em reunião pelos serviços do IMT.

- B. A falta de uniformidade das regras de estacionamento, quer entre municípios quer no contexto europeu, compromete a previsibilidade dos direitos de estacionamento das pessoas com deficiência e dificulta a sua mobilidade.
- C. A criação de lugares de estacionamento reservados a uma determinada matrícula ou número de cartão de estacionamento gera conflitos de utilização e promove a subocupação desses lugares.
- D. A localização dos lugares reservados nem sempre atende adequadamente aos requisitos de acessibilidade e segurança, comprometendo a utilização autónoma e segura do espaço público pelas pessoas com deficiência.
- E. Existe uma significativa ocupação abusiva dos lugares reservados a pessoas com deficiência, bem como utilização de cartões falsificados, caducados ou indevidamente usados, o que exige uma fiscalização mais eficaz e consistente.

6

CONCLUSÕES

6. Conclusões

1. PREPARATIVOS DE VIAGEM

A utilização dos transportes públicos por pessoas com deficiência exige preparação significativa, subsistindo o risco de a viagem não poder ser realizada ou de não decorrer em condições adequadas.

Acesso a informação

A. A informação disponível em matéria de transportes públicos inclusivos apresenta limitações ao nível da acessibilidade, do conteúdo, da clareza, da fiabilidade e da comunicação.

B. Estas limitações abrangem omissões sobre o estado de equipamentos essenciais às pessoas com mobilidade condicionada (elevadores, escadas rolantes, passeadeiras rolantes), discrepâncias entre a informação existente e a situação real dos equipamentos e falta de clareza quanto às opções efetivamente utilizáveis pelas pessoas com deficiência.

Pedido de assistência em viagem

C. Nas condições atuais dos transportes analisados, não está garantido que as pessoas com deficiência possam viajar em autonomia.

D. Falta articulação para pedidos de assistência, o que obriga o passageiro a contactar separadamente o operador de cada meio de transporte utilizado.

E. São limitadas as formas de contacto para pedidos de assistência, cujos regimes são imprecisos, complexos, variam consoante o tipo de serviço e não cobrem todas as necessidades de apoio.

F. Nas carreiras regulares de autocarro e nos metropolitanos, os pedidos de assistência apenas podem ser formulados no momento e local de realização da viagem, não existindo um sistema de agendamento de assistência.

Títulos de transporte: tarifários e aquisição

- G.** Os benefícios tarifários para pessoas com deficiência têm vindo a ser ampliados, mas subsistem custos suplementares nas soluções destinadas especificamente às pessoas com deficiência.
- H.** Persistem insuficiências na disponibilização de informação essencial à aquisição de títulos de transporte em formatos acessíveis, nomeadamente áudio e braille.
- I.** As bilheteiras e máquinas de venda apresentam barreiras de acessibilidade relacionadas com a altura dos equipamentos, a legibilidade dos ecrãs e a sua utilização por pessoas com deficiência visual ou por utilizadores de cadeira de rodas.
- J.** As soluções de compra e carregamento à distância, bem como os pagamentos *contactless*, são promotores de uma maior autonomia.

2. À PARTIDA E À CHEGADA

Chegar ao local de embarque

- A.** A acessibilidade aos locais de embarque de autocarros, elétricos e comboios, bem como às estações de metro não está garantida de forma consistente, sendo afetada por barreiras físicas na via pública, pavimentos inadequados, obstáculos urbanos e percursos degradados.
- B.** As dificuldades acentuam-se nas estações de metro subterrâneas, apresentando o metropolitano de Lisboa problemas particularmente graves devido à elevada inoperacionalidade de elevadores e escadas mecânicas.

Os locais de embarque: circulação, segurança e informação

C. As paragens, estações, placas informativas e equipamentos urbanos apresentam, em muitos casos, características, localização ou estado de conservação inadequados, comprometendo a segurança do embarque e o acesso à informação.

D. A iluminação, a sinalética, os percursos táteis e a informação acessível para pessoas com deficiência visual são, em muitos locais de embarque, insuficientes ou inexistentes.

E. A informação sobre acessibilidade (nomeadamente localização de elevadores ou estações acessíveis) é frequentemente insuficiente, pouco visível ou mal posicionada.

F. A escassez e inadequação de instalações sanitárias acessíveis nos locais de embarque constituem uma limitação relevante, particularmente em viagens com tempos de espera incertos ou prolongados.

Assistência no embarque e desembarque

G. O embarque e desembarque de pessoas com deficiência dependem frequentemente da disponibilidade de assistência humana e do funcionamento de equipamentos como rampas, que apresentam um número significativo de avarias.

H. A fragmentação de competências entre entidades compromete uma assistência integrada e completa nos casos em que o embarque ou desembarque exige acompanhamento desde a via pública até ao veículo.

3. A BORDO

Condições materiais do espaço

A. Assinalam-se melhorias em algumas redes, como na da STCP no Porto, que apresenta uma frota amplamente acessível.

B. Os transportes analisados apresentam, em regra, lugares reservados a pessoas com mobilidade condicionada, mas um número relevante não está preparado para o transporte de pessoas em cadeira de rodas.

C. Os espaços de circulação são adequados para acomodar as pessoas com deficiência em todos os meios de transporte observados, exceto em casos de sobrelotação.

Avisos e informações

D. Os sistemas de informação sonora não estão uniformemente disponíveis e encontram-se frequentemente desligados, prejudicando pessoas com deficiência visual e, nos autocarros, as que se deslocam em cadeira de rodas, cujo posicionamento em segurança está previsto ficando de costas para os ecrãs informativos.

E. As carruagens do metropolitano e de comboio dispõem, em regra, de ecrãs dinâmicos em funcionamento.

Cães de assistência

F. O enquadramento jurídico nacional garante o direito de acesso das pessoas com deficiência acompanhadas de cães de assistência a todos os meios de transporte público, mas/contudo a inexistência de um sistema nacional de certificação e os elevados custos de formação e manutenção destes animais limitam o acesso efetivo a este recurso.

Em viagem

G. No transporte ferroviário, não está assegurada a assistência à pessoa com deficiência já em trânsito, no interior das carruagens, apesar de legalmente consagrada.

H. No transporte rodoviário, é ao motorista do veículo que cabe em simultâneo a assistência a bordo: apoio para aquisição/validação de títulos; intervenção em caso de desrespeito da prioridade de ocupação de lugares/espacos reservados; cuidados de segurança na retoma da marcha do veículo; prestação de informação não transmitida por meios audiovisuais; e cuidado com os pedidos de saída pelas pessoas com mobilidade reduzida.

- I.** A informação acerca dos direitos dos passageiros com deficiência, bem como a recolha e tratamento de dados sobre as suas dificuldades específicas e reclamações, é muito limitada.
- J.** É insuficiente a fiscalização do cumprimento dos direitos destes passageiros.

4. ESTACIONAMENTO DE VIATURA INDIVIDUAL

- A.** O uso de viatura individual constitui para muitos cidadãos com deficiência a única forma viável de mobilidade.
- B.** A falta de uniformidade das regras de estacionamento, quer entre municípios quer no contexto europeu, compromete a previsibilidade dos direitos de estacionamento das pessoas com deficiência e dificulta a sua mobilidade.
- C.** A criação de lugares de estacionamento reservados a uma determinada matrícula ou número de cartão de estacionamento gera conflitos de utilização e promove a subocupação desses lugares.
- D.** A localização dos lugares reservados nem sempre atende adequadamente aos requisitos de acessibilidade e segurança, comprometendo a utilização autónoma e segura do espaço público pelas pessoas com deficiência.
- E.** Existe uma significativa ocupação abusiva dos lugares reservados a pessoas com deficiência, bem como utilização de cartões falsificados, caducados ou indevidamente usados, o que exige uma fiscalização mais eficaz e consistente.

7

RECOMENDAÇÕES

7. Recomendações

A melhoria dos sistemas de mobilidade, transporte e estacionamento depende de uma abordagem integrada e colaborativa entre as diversas entidades intervenientes; designadamente, dos operadores de transporte, gestores de infraestruturas, municípios, Autoridade da Mobilidade e dos Transportes e Autoridade Nacional de Segurança Rodoviária, a quem se dirigem, de forma especial, as seguintes

RECOMENDAÇÕES

Informação e canais de comunicação

1. Disponibilizar informação fiável, completa, atualizada e centrada na perspetiva do utilizador sobre acessibilidades, horários e tarifários, em linguagem clara e em formato inclusivo (ex: áudio, braille e textos com alto contraste).

2. Garantir informação em tempo real sobre o funcionamento de equipamentos essenciais à mobilidade das pessoas com deficiência, como elevadores, escadas rolantes e outros.

3. Assegurar que à classificação como "estação acessível" e similares correspondem efetivamente condições reais de utilização.

4. Reforçar a identificação, recolha e tratamento de reclamações relacionadas com acessibilidade e dificuldades das pessoas com deficiência e mobilidade reduzida.

Locais de embarque e infraestruturas

5. Melhorar a acessibilidade aos locais de embarque, assegurando a manutenção dos percursos, em particular dos passeios e atravessamentos, e a eliminação de obstáculos, incluindo mobiliário urbano mal posicionado.

6. Generalizar soluções acessíveis, como lances rebaixados, pavimentos antiderrapantes, faixas de segurança com relevo e percursos táteis.

7. Reforçar a iluminação e a sinalética da informação relevante (localização de elevadores, escadas rolantes, bilheteiras, instalações sanitárias), bem como a sinalização de emergência e evacuação.

8. Corrigir problemas de legibilidade e posicionamento da informação, e assinalar antecipada e claramente os equipamentos inoperacionais.

9. Priorizar a manutenção e rápida reparação de elevadores e escadas rolantes nas estações ferroviárias e de metropolitano.

10. Disponibilizar nos locais de embarque informação em braille, alto contraste e formatos áudio.

11. Aumentar a disponibilidade de instalações sanitárias acessíveis nas estações e interfaces de transporte.

Veículos e equipamentos

12. Garantir espaços aptos para cadeiras de rodas em todas as carruagens e veículos.

13. Generalizar e garantir o funcionamento permanente dos sistemas de informação sonora e visual a bordo.

14. Assegurar a operacionalidade permanente das rampas de acesso aos veículos.

15. Garantir que máquinas de venda, bilheteiras e equipamentos de validação cumprem integralmente requisitos de acessibilidade física, estão operacionais e adequadamente posicionados.

16. Incentivar o desenvolvimento de soluções digitais acessíveis para compra, carregamento e validação de títulos de transporte.

Assistência em viagem e fiscalização

17. Disponibilizar canais de contacto acessíveis e eficazes, centrados na perspetiva do utilizador, para os pedidos de assistência em viagem.

18. Garantir coordenação entre a IP e a CP para assegurar assistência efetiva e completa no transporte ferroviário.

19. Reduzir a dependência da assistência humana e promover a utilização autónoma do sistema. Enquanto a utilização do sistema em total autonomia não for possível, formar e reforçar os recursos humanos afetos à assistência aos passageiros com mobilidade reduzida.

20. Fiscalizar de forma regular a acessibilidade dos transportes públicos.

21. Reforçar a fiscalização da AMT sobre o cumprimento dos direitos dos passageiros com deficiência e os mecanismos sancionatórios em caso de incumprimento das obrigações legais.

Estacionamento

22. Harmonizar as regras de estacionamento para pessoas com deficiência, designadamente quanto aos direitos de utilização dos lugares reservados e aos regimes tarifários aplicáveis.

23. Rever as práticas de reserva de lugares associados a matrículas ou titulares específicos, evitando a subocupação dos lugares e reduzindo conflitos na sua utilização.

24. Melhorar os critérios de localização dos lugares de estacionamento reservado, assegurando condições adequadas de acessibilidade e segurança para os utilizadores.

25. Intensificar e uniformizar a fiscalização da utilização abusiva de lugares reservados e da utilização de cartões falsificados, caducados ou indevidamente utilizados.

ANEXOS

METRO - ESTAÇÃO SUBTERRÂNEA

- GUIÃO DE VISITAS -

OPERADORA:

EQUIPA:

ESTAÇÃO:	Período de observação
	Data: / /2024
	Hora de início:
	Hora de fim:

I - PREPARATIVOS PARA A VIAGEM

NB: Questões a verificar antes da saída da Provedoria/do hotel e depois do almoço ou em algum intervalo mais demorado.

1. Foi encontrada, no **site/APP**, informação sobre **horários e destinos** do Metro que se pretendia tomar?

☐ SIM ☐ NÃO

- Em caso afirmativo, as informações estavam corretas?

☐ SIM ☐ NÃO

2. Foi encontrada, no **site/APP**, informação sobre o estado dos Elevadores e das Escadas Rolantes na Estação a que se pretendia aceder?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ OUTROS

- Em caso afirmativo, onde _____
- Em caso afirmativo, as informações estavam corretas?

☐ SIM ☐ NÃO

3. Foi encontrada, no **site/APP**, menção a alteração ou suspensão do serviço na Linha, ou na Estação, do Metro que se pretendia tomar?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ N/A

II – ENTRADA NA ESTAÇÃO SUBTERRÂNEA

4. Foram vistos os percursos de acesso a todas as **bocas de metro** e **elevadores de superfície** desta Estação?

☐ SIM ☐ NÃO

5. Todos os percursos de acesso aos **elevadores de superfície** eram suficientemente amplos para circulação em **cadeira de rodas**?

☐ SIM ☐ NÃO

Em caso negativo, identificar os que não eram amplos (referindo a localização dos elevadores)

6. Todos os **percursos** de acesso a **elevadores de superfície** e a **bocas de metro** estavam livres de barreiras físicas?

☐ SIM ☐ NÃO

Ex. de barreiras físicas:

- Piso derrapante
- Pedras de calçada soltas
- Buracos no pavimento
- Degraus/passeios altos
- Postes, pilaretes ou afins
- Canteiros
- Entulhos, caixotes do lixo

Em caso negativo, identificar os percursos que não estavam livres de barreiras físicas (referindo a localização das bocas ou dos elevadores de superfície) e respetivas barreiras físicas

III – EQUIPAMENTOS

A – ELEVADORES DE SUPERFÍCIE

7. A estação é servida por quantos **elevadores de superfície**?

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4

8. Destes, quantos estavam inoperacionais no dia da visita? _____

Identificá-los através do número e respetiva localização (rua):

9. Detetou sinalética de elevador fora de serviço?

☐ SIM ☐ SIM, EM ALGUNS CASOS ☐ NUNCA

Em caso afirmativo, em que pontos da estação detetou essa sinalética? (apenas junto ao elevador avariado; nos átrios; no cais de embarque...)

10. Todos os percursos internos **para os elevadores de superfície** estavam adequadamente assinalados?¹

☐ SIM ☐ NÃO

Em caso negativo, identificar o tipo de falhas de sinalética de orientação (ex.: com percurso sinalético interrompido; com sinalética pouco visível/encoberta; com sinalética danificada...)

B – ELEVADORES INTERNOS

11. A estação é servida por quantos **elevadores internos**?

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8

¹ Pretende conhecer-se as falhas de sinalética de orientação detetadas em qualquer parte da estação subterrânea (cais, átrio...)

12. Destes, quantos estavam inoperacionais no dia da visita? _____

Identificá-los através do número e respetiva localização

13. Detetou sinalética de elevador fora de serviço?

☐ SIM ☐ SIM, EM ALGUNS CASOS ☐ NUNCA

Em caso afirmativo, em que pontos da estação detetou essa sinalética? (apenas junto ao elevador avariado; nos átrios; no cais de embarque...)

14. Todos os percursos para os elevadores internos estavam adequadamente assinalados?²

☐ SIM ☐ NÃO

Em caso negativo, identificar o tipo de falhas de sinalética de orientação (ex.: com percurso sinalético interrompido; com sinalética pouco visível/encoberta; com sinalética danificada...)

15. A sinalética junto de cada elevador interno indica, com clareza, para onde sobe e para onde desce?

☐ SIM ☐ NÃO

Em caso negativo, identificar o tipo de falhas de sinalética (ex.: inexistência total da informação; erros de identificação do destino; pouca clareza da informação)

C – ESCADAS ROLANTES

16. Depois de vistas todas as escadas rolantes da estação, indicar:

- Quantas estavam operacionais?

² Pretende conhecer-se as falhas de sinalética de orientação detetadas em qualquer parte da estação subterrânea (cais, átrio...)

- Quantas estavam fora de serviço?

Foi detetado algum lance em que as escadas rolantes seguissem todas o mesmo sentido?

☐ SIM ☐ NÃO

17. Detetou sinalética de escadas rolantes fora de serviço?

☐ SIM ☐ SIM, EM ALGUNS CASOS ☐ NUNCA

Em caso afirmativo, em que pontos da estação detetou essa sinalética? (apenas junto ao lance de escadas avariadas; nos átrios; no cais de embarque...)

D – ESCADAS TRADICIONAIS

18. Os degraus das escadas tradicionais que encontrou tinham faixas antiderrapantes em bom estado?

☐ SIM, SEMPRE ☐ SIM, EM ALGUNS CASOS

Se detetou falhas na conservação/manutenção das faixas antiderrapantes, indique em que pontos da Estação

E – PERCURSOS PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA VISUAL

19. Existem percursos táteis para pessoas com deficiência visual?

☐ SIM ☐ NÃO

IV – INFORMAÇÃO E SINALÉTICA

A – INFORMAÇÃO POR MEIO DE SÍMBOLOS OU CARATERES

20. As placas ou material afixado na Estação têm a seguinte sinalética? Assinalar:

☐ S ☐ N - Pontos de informação/apoio ao cliente

- ☐ S ☐ N - Elevadores³
- ☐ S ☐ N - Diagramas das Linhas de Metro
- ☐ S ☐ N - Diagramas das Linhas Simplificado, apenas com as Estações Acessíveis
- ☐ S ☐ N - Plantas dos Percursos e Saídas de Emergência
- ☐ S ☐ N ☐ N/A – Instalações Sanitárias
- ☐ S ☐ N ☐ N/A – Instalações Sanitárias Acessíveis
- ☐ S ☐ N ☐ N/A – Restauração e outros Serviços
- ☐ S ☐ N – Saídas
- ☐ S ☐ N – Saídas de Emergência
- ☐ S ☐ N ☐ N/A - Também em Inglês

21. Quanto às características físicas das placas ou material afixado, indicar:

- ☐ S ☐ N - Carateres Ampliados
- ☐ S ☐ N - Alto Contraste
- ☐ S ☐ N - Luminosidade
- ☐ S ☐ N – Braille e/ou Carateres em Relevo
- ☐ S ☐ N – Altura Acessível a Pessoas em Cadeira de Rodas

B – INFORMAÇÃO POR MEIO DE ECRÃ DINÂMICO

22. A Estação dispõe de ecrãs dinâmicos que, em tempo real, fornecem mensagens úteis a todos os passageiros?

- ☐ SIM ☐ SIM, MAS FORA DE SERVIÇO ☐ NÃO

- Se em funcionamento, assinalar:

- ☐ S ☐ N - Carateres Ampliados
- ☐ S ☐ N - Alto Contraste
- ☐ S ☐ N - Indicação de Tempo de Espera

³ Já estará respondido em cima, mas por razões sistemáticas assinalar também aqui.

☐ S ☐ N - Indicação de Atrasos

☐ S ☐ N - Indicação de Alteração de Serviço

☐ S ☐ N – Indicação do Estado dos Elevadores⁴

☐ S ☐ N – Indicação do Estado das Escadas rolantes⁵

☐ S ☐ N - Também em Inglês

☐ S ☐ N - Com anúncios que não se prendem estritamente com viagens presentes ou futuras (Ex: [anúncios de acontecimentos culturais/lúdicos que decorram nas estações](#)). Em caso afirmativo, indicar o tipo de anúncio/mensagem que detetou:

C – INFORMAÇÃO POR MEIO DE AVISOS SONOROS

23. A Estação dispõe de **alertas sonoros**?

☐ SIM ☐ NÃO

- Se detetados, [assinalar](#):

☐ S ☐ N - Indicação de Tempo de Espera

☐ S ☐ N - Indicação de Atrasos

☐ S ☐ N - Indicação de Alteração de Serviço

☐ S ☐ N – Indicação do Estado dos Elevadores⁶

☐ S ☐ N – Indicação do Estado das Escadas rolantes⁷

☐ S ☐ N - Também em Inglês

☐ S ☐ N – Voz Clara e Percetível

☐ S ☐ N - Com anúncios que não se prendem estritamente com viagens presentes ou futuras (Ex: [anúncios de acontecimentos culturais/lúdicos que decorram nas estações](#)). Em caso afirmativo, indicar o tipo de anúncio/mensagem que detetou:

⁴ A ideia seria a seguinte: uma vez que muitas vezes estão fora de serviço, a informação tem de ser expressa num sentido ou no outro.

⁵ Idem nota 7.

⁶ A ideia seria a seguinte: uma vez que muitas vezes estão fora de serviço, a informação tem de ser expressa num sentido ou no outro.

⁷ Idem nota 7.

V – AQUISIÇÃO DE TÍTULOS DE TRANSPORTE

24. Existem pontos de venda presencial nesta Estação? ☐ SIM ☐ NÃO

- Em caso afirmativo, são totalmente adaptados a pessoas com deficiência:

☐ S ☐ N Motora

☐ S ☐ N Visual

25. As máquinas automáticas de venda têm as seguintes características:

☐ S ☐ N - Caracteres Ampliados

☐ S ☐ N – Ecrãs Luminosos

☐ S ☐ N - Teclado em Braille ou Símbolos em Relevo

☐ S ☐ N – Acessíveis a Pessoas em Cadeira de Rodas

VI – EMBARQUE E DESEMBARQUE

26. Nos cais desta Estação existem **espaços reservados** a cadeiras de rodas?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ APENAS EM ALGUNS

27. Existem, ao longo dos cais, **assentos reservados** a pessoas com mobilidade condicionada?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ APENAS EM ALGUNS

28. Os cais estão dotados de **faixa de separação** em relação à linha de embarque, com relevo destinadas a pessoas com deficiências visuais?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ APENAS ALGUNS

METRO-ESTAÇÃO DE SUPERFÍCIE (apenas Porto)

- GUIÃO DE VISITAS -

OPERADORA:

EQUIPA:

ESTAÇÃO:	Período de observação
	Data: / /2024
	Hora de início:
	Hora de fim:

I - PREPARATIVOS PARA A VIAGEM

NB: Questões a verificar antes da saída da Provedoria/do hotel e depois do almoço ou em algum intervalo mais demorado.

1. Foi encontrada, no **site/APP**, informação sobre **horários e destinos** do Metro que se pretendia tomar?

☐ SIM ☐ NÃO

- Em caso afirmativo, as informações estavam corretas?

☐ SIM ☐ NÃO

2. Foi encontrada, no **site/APP**, informação sobre o estado dos Elevadores e das Escadas Rolantes na Estação a que se pretendia aceder?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ OUTROS

- Em caso afirmativo, onde _____
- Em caso afirmativo, as informações estavam corretas?

☐ SIM ☐ NÃO

3. Foi encontrada, no **site/APP**, menção a alteração ou suspensão do serviço na Linha, ou na Estação, do Metro que se pretendia tomar?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ N/A

II – O PERCURSO DE RUA ATÉ À ESTAÇÃO DE METRO DE SUPERFÍCIE

4. O **percurso de acesso à Estação** é suficientemente **amplo** para circulação em cadeiras de rodas?
- ☐ SIM ☐ NÃO
5. No **percurso de acesso à Estação**, no dia da visita, a pessoa em **cadeira de rodas** ou com **mobilidade condicionada** deparar-se-ia com **barreiras físicas**? [Assinale:](#)

- ☐ S ☐ N – Elevadores Avariados¹
- ☐ S ☐ N – Escadas Rolantes Avariadas²
- ☐ S ☐ N – Piso Derrapante
- ☐ S ☐ N - Pedras de Calçada Soltas
- ☐ S ☐ N – Buracos no Pavimento
- ☐ S ☐ N – Degraus/Passeios Altos
- ☐ S ☐ N – Postes, Pilaretes ou Afins
- ☐ S ☐ N – Outros (Ex: Caixotes do Lixo Fora do Lugar)

[Que outras?](#) _____

6. Existem percursos táteis para pessoas com deficiência visual?

☐ SIM ☐ NÃO

III – NA ESTAÇÃO DE METRO DE SUPERFÍCIE

7. [Assinale](#) eventuais **barreiras físicas** na Estação, no momento da visita:

☐ S ☐ N – Pedras de Calçada Soltas

¹ Pode acontecer que, mesmo numa estação de superfície, haja elevadores/escadas rolantes para atravessar as linhas (por cima ou por baixo).

² Idem, nota 1

- ☐ S ☐ N – Buracos no Pavimento
- ☐ S ☐ N - Obstáculos à Instalação de Rampas
- ☐ S ☐ N – Outras (Ex: Pilaretes, Carros em Dupla Fila). [Quais?](#)
-

8. A Estação tem equipamentos/infraestruturas destinados a pessoas com deficiência? [Assinale:](#)

- ☐ S ☐ N - **Faixa em Relevo** a Assinalar a **Existência de uma Estação**, Destinada a Pessoas Invisuais
- ☐ S ☐ N - Piso Nivelado com o Pavimento/Estrada
- ☐ S ☐ N – Outros Equipamentos/Infraestruturas Relevantes.

[Que outros?](#) _____

9. A Estação dispõe de estrutura de abrigo:

- ☐ SIM ☐ NÃO

- [Em caso afirmativo, assinale](#) as **características** do abrigo:

- ☐ S ☐ N – Amplo (uma das paredes encurtada para facilitar a entrada e saída)
- ☐ S ☐ N – Barreiras Físicas à Entrada e Saída do Abrigo
- ☐ S ☐ N - Com Iluminação Própria (ou iluminação pública por perto)

[Obs:](#) _____

IV – INFORMAÇÃO E SINALÉTICA NA ESTAÇÃO DE SUPERFÍCIE

A – INFORMAÇÃO POR MEIO DE SÍMBOLOS OU CARATERES

10. As placas ou material afixado na Estação de Superfície têm a seguinte sinalética?
[Assinalar:](#)

- ☐ S ☐ N – Horários

☐ S ☐ N - Diagramas das Linhas de Metro

☐ S ☐ N ☐ N/A³ - Diagramas das Linhas Simplificado, apenas com as Estações Acessíveis

☐ S ☐ N ☐ N/A - Também em Inglês

☐ S ☐ N – Outros. (Ex: QRCode) [Quais](#) _____

11. Quanto às características físicas das placas ou material afixado, indicar:

☐ S ☐ N - Carateres Ampliados

☐ S ☐ N - Alto Contraste

☐ S ☐ N – Braille e/ou Carateres em Relevo

☐ S ☐ N – Altura Acessível a Pessoas em Cadeira de Rodas

B – INFORMAÇÃO POR MEIO DE ECRÃ DINÂMICO

12. A Estação dispõe de ecrãs dinâmicos que, em tempo real, fornecem mensagens úteis a todos os passageiros?

☐ SIM ☐ SIM, MAS FORA DE SERVIÇO ☐ NÃO

- Se em funcionamento, [assinalar](#):

☐ S ☐ N - Carateres Ampliados

☐ S ☐ N - Alto Contraste

☐ S ☐ N - Indicação de Hora de Chegada do Próximo Comboio / Tempo de Espera, e Respetiva Linha

☐ S ☐ N - Indicação de Atrasos

☐ S ☐ N - Indicação de Alteração de Serviço

☐ S ☐ N – Indicação do Estado dos Elevadores nas Estações que se sigam

☐ S ☐ N – Indicação do Estado das Escadas Rolantes nas Estações que se sigam

³ N/A se todas as Linhas forem acessíveis, como acontece no Porto.

☐ S ☐ N - Também em Inglês

☐ S ☐ N - Com anúncios que não se prendem estritamente com viagens presentes ou futuras (Ex: [anúncios de acontecimentos culturais/lúdicos que decorram nas estações](#)). Em caso afirmativo, indicar o tipo de anúncio/mensagem que detetou:

13. A Estação tem I-papers⁴?

☐ SIM ☐ SIM, MAS NÃO EM FUNCIONAMENTO ☐ NÃO

C – INFORMAÇÃO POR MEIO DE AVISOS SONOROS

14. A Estação dispõe de alertas sonoros?

☐ SIM ☐ NÃO

- Se detetados, assinalar:

☐ S ☐ N - Indicação de Hora de Chegada do Próximo Comboio / Tempo de Espera, e respetiva Linha

☐ S ☐ N - Indicação de Atrasos

☐ S ☐ N - Indicação de Alteração de Serviço

☐ S ☐ N – Indicação do Estado dos Elevadores nas Estações que se sigam

☐ S ☐ N – Indicação do Estado das Escadas Rolantes nas Estações que se sigam

☐ S ☐ N - Também em Inglês

☐ S ☐ N – Voz Clara e Percetível

☐ S ☐ N - Com anúncios que não se prendem estritamente com viagens presentes ou futuras (Ex: [anúncios de acontecimentos culturais/lúdicos que decorram nas estações](#)). Em caso afirmativo, indicar o tipo de anúncio/mensagem que detetou:

⁴ *I-papers* - painéis de informação audiovisual e de conteúdo variável/editável, à altura dos olhos de quem utilize cadeira de rodas. Nas entrevistas às entidades, foi apurado que existirão em 650 paragens dos STCP, no Porto.

V – AQUISIÇÃO DE TÍTULOS DE TRANSPORTE

15. Existem pontos de venda presencial nesta Estação? ☐ SIM ☐ NÃO

- Em caso afirmativo, são totalmente adaptados a pessoas com deficiência:

☐ S ☐ N Motora

☐ S ☐ N Visual

16. As máquinas automáticas de venda têm as seguintes características:

☐ S ☐ N - Carateres Ampliados

☐ S ☐ N - Luminosas

☐ S ☐ N - Teclado em Braille ou Símbolos em Relevo

☐ S ☐ N – Acessíveis a Pessoas em Cadeiras de Rodas

17. Se não existir, nem ponto de venda presencial, nem máquinas automáticas de venda, existe informação sobre o tipo de bilhetes necessários às viagens e como/onde os adquirir? (Ex: se em pontos de venda de bilhetes e sua localização, se dentro do próprio comboio, e meios de pagamento ali aceites...)

☐ SIM

☐ NÃO

VI – EMBARQUE E DESEMBARQUE

18. Nesta Estação existem **espaços reservados** a cadeiras de rodas?

☐ SIM

☐ NÃO

19. Nesta Estação existem **assentos reservados** a pessoas com mobilidade condicionada?

☐ SIM

☐ NÃO

20. A Estação está dotada de **faixa amarela de separação** em relação à linha de embarque, com relevo destinado a pessoas com deficiências visuais?

☐ SIM

☐ NÃO

METRO-CARRUAGEM

OPERADORA:

EQUIPA:

LINHA:	Período de observação
Estação de entrada:	Data: / /2024
Estação de saída:	Hora de início:
N.º da carruagem:	Hora de fim:

1. A composição tinha carruagem com sinalética exterior de acessibilidade?

☐ SIM ☐ NÃO

Em caso afirmativo, onde se situa essa carruagem? Frente/meio/trás (riscar o que não interessa)

2. Para pessoas com **mobilidade condicionada (sem cadeira de rodas)**, assinalar os equipamentos existentes:

☐ S ☐ N - Assentos reservados, e **assinalados**, para pessoas com mobilidade condicionada próximos das portas.

Quantos?

☐ S ☐ N – Assentos mais largos para quem precise de mais espaço (ex: obesidade condicionante, muletas, com crianças)

- Em caso afirmativo, quantos?
- Quantos assinalados como reservados?

3. Na carruagem existe um **espaço reservado a cadeira de rodas**?

☐ SIM ☐ NÃO ☒ N/A

METRO - CARRUAGEM

Em caso afirmativo, assinalar os equipamentos existentes:

- ☐ S ☐ N – Sinalização Horizontal (no chão) Delimitando o Espaço
- ☐ S ☐ N - Sinalética com Símbolo/s de Acessibilidade
- ☐ S ☐ N - Espaldar para Encosto da Cadeira de Rodas
- ☐ S ☐ N - Cinto de Segurança Específico para Fixar a Cadeira de Rodas
- ☐ S ☐ N - Varões de Segurança
- ☐ S ☐ N - Banco para Acompanhante de Cadeiras de Rodas (ou de bebés em cadeira) [Quantos?](#)

4. No espaço para cadeira de rodas, os equipamentos e sinalética estão em **bom estado de conservação?** ☐ SIM ☐ NÃO ☐ N/A

5. Existem **ecrã/s** dinâmico/s a bordo da carruagem? ☐ SIM. N.º _____ ☐ NÃO

• Caso estejam em funcionamento, assinalar:

- ☐ S ☐ N – Usa Carateres Ampliados
- ☐ S ☐ N – Usa Alto Contraste¹
- ☐ S ☐ N - Indica Paragem Seguinte
- ☐ S ☐ N - Indica Direção
- ☐ S ☐ N - Indica Rota em Curso
- ☐ S ☐ N - Indica Alterações de Serviço
- ☐ S ☐ N ☐ N/A - Indica as Ligações a Outras Linhas na Próxima Paragem

[Outros?](#) _____

6. **Alguns dos ecrãs** é visível por pessoa em cadeira de rodas devidamente acomodada, **ainda que fora de serviço no momento?**

☐ SIM ☐ NÃO ☐ N/A

¹ Fundo branco (caracteres a preto ou azul escuro), preto (caracteres brancos ou amarelos) ou amarelo (caracteres pretos) e vice-versa.

7. Foram detetados avisos sonoros? SIM ☐ Não ☐

- Em caso afirmativo, assinalar:

☐ S ☐ N - Paragem Seguinte

☐ S ☐ N - Com Indicação de Alteração de Serviço

☐ S ☐ N ☐ N/A - Indicação das Ligações a outras Linhas na Paragem Seguinte

☐ S ☐ N – Indicação sobre o Estado dos Elevadores na Paragem Seguinte

☐ S ☐ N – Indicação sobre o Estado das Escadas Rolantes na Paragem Seguinte

☐ S ☐ N - Abertura e Fecho de Portas

☐ S ☐ N – A Voz é Clara e Percetível

8. Encontra-se afixada no veículo **informação** relativa a:

☐ S ☐ N – Diagrama Total da Rede com Indicação das Estações Acessíveis Claramente Identificadas

☐ S ☐ N - Diagramas de Rede Simplificados apenas com as Estações Acessíveis

☐ S ☐ N - Direitos dos Passageiros em Geral

☐ S ☐ N - Direitos dos Passageiros com Deficiência

- Assinalar, quanto à informação existente:

☐ S ☐ N – Legível por Qualquer Pessoa

☐ S ☐ N - Braille ou Carateres em Relevo

☐ S ☐ N - A Altura Acessível a Pessoas em Cadeira de Rodas

9. Considera que, no interior do veículo os **espaços de circulação** são adequados a acomodar **harmoniosamente** as pessoas com deficiência e/ou mobilidade condicionada e os demais passageiros em simultâneo com uma lotação confortável?

☐ 1 (Não muito) ☐ 2 (Aceitável) ☐ 3 (Totalmente)

METRO - CARRUAGEM

CP – Comboios de Portugal

- GUIÃO DE VISITAS -

EQUIPA:

ESTAÇÃO:	Período de observação
	Data: / /2024
	Hora de início:
	Hora de fim:

I - PREPARATIVOS PARA A VIAGEM

NB: Questões a verificar antes da saída da Provedoria/do hotel e depois do almoço ou em algum intervalo mais demorado.

1. Foi encontrada, no **site/APP**, informação sobre **horários e destinos** do comboio que se pretendia tomar?

☐ SIM ☐ NÃO

- Em caso afirmativo, as informações estavam corretas?

☐ SIM ☐ NÃO

2. Foi encontrada, no **site/APP**, informação sobre o estado dos Elevadores e das Escadas Rolantes na Estação a que se pretendia aceder?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ OUTROS

- Em caso afirmativo, onde _____
- Em caso afirmativo, as informações estavam corretas?

☐ SIM ☐ NÃO

3. Foi encontrada, no **site/APP**, menção a alteração ou suspensão do serviço na Linha, ou na Estação que se pretendia tomar?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ N/A

II – ENTRADA NA ESTAÇÃO DA CP

4. Há rampa de acesso à Estação?

☐ SIM ☐ SIM, mas longa e/ou com inclinação excessiva¹ ☐ NÃO ☐ N/A²

5. Há elevador de acesso à Estação?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ N/A³

6. Há escadas rolantes/tapete rolante/ de acesso à Estação?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ N/A⁴

7. Todos os percursos de acesso às **rampas** ou **elevadores** que conduzem à Estação são suficientemente amplos para circulação em **cadeira de rodas**?

☐ SIM ☐ NÃO

Em caso negativo, identificar os que não eram amplos _____

8. Todos os **percursos** de acesso às **rampas** ou **elevadores**, **escadas** ou **tapetes rolantes** da Estação estavam livres de barreiras físicas?

☐ SIM ☐ NÃO

Ex. de barreiras físicas:

- Piso derrapante
- Pedras de calçada soltas
- Buracos no pavimento
- Degraus/passeios altos
- Postes, pilaretes ou afins
- Canteiros
- Entulhos, caixotes do lixo

¹ As rampas de acesso, seja à Estação seja aos cais de embarque, da estação de Alges – pese embora esta não se encontre no âmbito geográfico deste questionário- são um exemplo paradigmático de rampas que não podem ser consideradas acessíveis a cadeiras de rodas, atenta a sua inclinação e extensão.

² O N/A terá de ser a opção escolhida sempre que a estação/cais esteja ao nível do solo.

³ Idem Nota 2.

⁴ Idem Nota 2.

Em caso negativo, identificar os percursos que não estavam livres de barreiras físicas, e respetivas barreiras físicas

III – EQUIPAMENTOS

A – ELEVADORES DE ACESSO À ESTAÇÃO

9. O acesso à Estação, a partir da rua, pode ser feito através de Elevador?

☐ SIM ☐ NÃO

10. Em caso afirmativo, quantos existem?

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3

11. Destes, quantos estavam inoperacionais no dia da visita? _____

Identificá-los através do número e respetiva localização (rua):

12. Detetou sinalética de elevador fora de serviço?

☐ SIM ☐ SIM, EM ALGUNS CASOS ☐ NUNCA ☐ N/A

Em caso afirmativo, em que pontos da estação detetou essa sinalética? (apenas junto ao elevador avariado; nos átrios; nos cais de embarque...)

B – ELEVADORES DE ACESSO AOS CAIS ☐ N/A

13. A estação é servida por quantos elevadores de acesso aos cais?

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

14. Destes, quantos estavam inoperacionais no dia da visita? _____

Identificá-los através do número e respetiva localização

15. Detetou sinalética de elevador fora de serviço?

☐ SIM ☐ SIM, EM ALGUNS CASOS ☐ NUNCA

Em caso afirmativo, em que pontos da estação detetou essa sinalética? (apenas junto ao elevador avariado; nos átrios; nos cais de embarque...)

16. Todos os percursos **para os elevadores de acesso aos cais** estavam adequadamente assinalados?⁵

☐ SIM ☐ NÃO

Em caso negativo, identificar o tipo de falhas de sinalética de orientação (ex.: com percurso sinalético interrompido; com sinalética pouco visível/encoberta; com sinalética danificada...)

17. A sinalética junto de cada **elevador de acesso aos cais** indica, com clareza, para onde sobe e para onde desce?

☐ SIM ☐ NÃO

Em caso negativo, identificar o tipo de falhas de sinalética (ex.: inexistência total da informação; erros de identificação do destino; pouca clareza da informação)

C – ESCADAS/ TAPETES ROLANTES ☐ N/A

18. A existirem escadas/tapetes rolantes nesta Estação, assinalar:

- Quantas estavam operacionais?
- Quantas estavam fora de serviço?

19. Detetou sinalética de escadas/tapetes rolantes fora de serviço?

☐ SIM ☐ SIM, EM ALGUNS CASOS ☐ NUNCA

Em caso afirmativo, em que pontos da estação detetou essa sinalética? (apenas junto ao lance de escadas avariadas; nos átrios; no cais de embarque...)

⁵ Pretende conhecer-se as falhas de sinalética de orientação detetadas em qualquer parte da estação subterrânea (cais, átrio...)

D – ESCADAS PEDONAIS

20. Os degraus das escadas pedonais que encontrou tinham faixas antiderrapantes em bom estado?

☐ SIM, SEMPRE

☐ SIM, EM ALGUNS CASOS

Se detetou falhas na conservação/manutenção das faixas antiderrapantes, indique em que pontos da Estação

E – PERCURSOS PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA VISUAL

21. Existem percursos táteis para pessoas com deficiência visual?

☐ SIM

☐ NÃO

IV – INFORMAÇÃO E SINALÉTICA

A – INFORMAÇÃO POR MEIO DE SÍMBOLOS OU CARATERES

22. As **placas ou material afixado** na Estação têm a seguinte sinalética? [Assinalar:](#)

☐ S ☐ N - Pontos de informação/apoio ao cliente

☐ S ☐ N - Bilheteiras

☐ S ☐ N - Elevadores⁶

☐ S ☐ N - Diagramas da Rede da CP

☐ S ☐ N - Diagramas da Rede da CP, apenas com as estações acessíveis

☐ S ☐ N - Plantas dos percursos e saídas de emergência

☐ S ☐ N ☐ N/A- Sanitários

☐ S ☐ N ☐ N/A - Sanitários acessíveis

☐ S ☐ N ☐ N/A – Restauração e outros serviços

☐ S ☐ N – Saídas

⁶ Já estará respondido em cima, mas por razões sistemáticas assinalar também aqui.

- ☐ S ☐ N – Saídas de emergência
- ☐ S ☐ N ☐ N/A - Também em inglês

23. Quanto às características físicas das placas ou material afixado, indicar:

- ☐ S ☐ N - Carateres ampliados
- ☐ S ☐ N - Alto contraste
- ☐ S ☐ N - Luminosidade
- ☐ S ☐ N – Braille e/ou carateres em relevo
- ☐ S ☐ N – Altura acessível a pessoas em cadeira de rodas

B – INFORMAÇÃO POR MEIO DE ECRÃ DINÂMICO

24. A Estação dispõe de ecrãs dinâmicos que, em tempo real, fornecem mensagens úteis a todos os passageiros?

- ☐ SIM ☐ SIM, MAS FORA DE SERVIÇO ☐ NÃO

- Se em funcionamento, assinalar:

- ☐ S ☐ N - Carateres ampliados
- ☐ S ☐ N - Alto contraste
- ☐ S ☐ N – Indicação de horários de partida
- ☐ S ☐ N - Indicação de tempo de espera / horário de chegada do comboio
- ☐ S ☐ N ☐ N/A – Indicação do **cais/linha** ⁷ de que partem/passam os comboios (acontece geralmente em estações terminais/interfaces por onde passam, se iniciam ou terminam várias Linhas).
- ☐ S ☐ N - Indicação de atrasos
- ☐ S ☐ N - Indicação de alteração de serviço

⁷ Aqui referimo-nos a **cais de embarque**, embora a CP/IP tenha por hábito dar, aos diversos **cais**, o nome de **Linhas**. Ex:” O Comboio em direção ao Porto Campanhã parte da Linha nº 2.....”

☐ S ☐ N – Indicação do estado dos Elevadores⁸

☐ S ☐ N – Indicação do estado das Escadas/Tapetes rolantes⁹

☐ S ☐ N - Também em inglês

☐ S ☐ N - Com anúncios que não se prendem estritamente com viagens presentes ou futuras (Ex: [anúncios de acontecimentos culturais/lúdicos que decorram nas estações](#)). Em caso afirmativo, indicar o tipo de anúncio/mensagem detetada:

C – INFORMAÇÃO POR MEIO DE AVISOS SONOROS

25. A Estação dispõe de **alertas sonoros**?

☐ SIM ☐ NÃO

- Se detetados, [assinalar](#):

☐ S ☐ N - Indicação de tempo de espera / horário de chegada do comboio

☐ S ☐ N – Indicação de horários de partida

☐ S ☐ N – Indicação do **cais/linha**¹⁰ de que partem/passam/chegam os comboios ([acontece geralmente em estações terminais/interfaces por onde passam, se iniciam ou terminam várias Linhas](#)).

☐ S ☐ N - Indicação de atrasos

☐ S ☐ N - Indicação de alteração de serviço

☐ S ☐ N – Indicação do estado dos Elevadores¹¹

☐ S ☐ N – Indicação do estado das Escadas rolantes¹²

☐ S ☐ N - Também em inglês

☐ S ☐ N – A voz é clara e perceptível

⁸ A ideia seria a seguinte: uma vez que muitas vezes estão fora de serviço, a informação tem de ser expressa num sentido ou no outro.

⁹ Idem nota 6.

¹⁰ **NB:** Aqui referimo-nos a **cais de embarque ou de desembarque**, embora a CP/IP tenha por hábito assinalar e referir-se ao **cais**, como **Linhas**. Ex:” O Comboio em direção ao Porto Campanhã parte da Linha nº 2.....”, em lugar de “cais nº 2”.

¹¹ A ideia seria a seguinte: dado que muitas vezes estão fora de serviço, a informação tem de ser expressa num sentido ou no outro.

¹² Idem nota 7.

☐ S ☐ N - Com anúncios que não se prendem estritamente com viagens presentes ou futuras (Ex: [anúncios de acontecimentos culturais/lúdicos](#)). Em [caso afirmativo](#), [indicar](#) o tipo de anúncio/mensagem que detetou:

V – AQUISIÇÃO DE TÍTULOS DE TRANSPORTE

26. Existem pontos de venda presencial nesta Estação? ☐ SIM ☐ NÃO

- [Em caso afirmativo](#), são totalmente adaptados a pessoas com deficiência:

☐ S ☐ N Motora

☐ S ☐ N Visual

27. As máquinas automáticas de venda têm as seguintes características? [Assinalar](#):

☐ S ☐ N - Carateres ampliados

☐ S ☐ N - Luminosas

☐ S ☐ N - Teclado em Braille ou símbolos em relevo

☐ S ☐ N – Acessíveis a pessoas em cadeiras de rodas

VI – INSTALAÇÕES SANITÁRIAS

28. Existem **Instalações Sanitárias** abertas ao público na Estação?

☐ SIM ☐ NÃO

[Em caso afirmativo](#), estavam em **funcionamento** no dia da visita?

☐ S ☐ N – As destinadas ao público em geral

☐ S ☐ N – As específicas para pessoas em **cadeiras de rodas**

[Classifique](#) as condições de higiene das instalações sanitárias no dia da visita

☐ 1 (Más) ☐ 2 (Podiam ser melhoradas) ☐ 3 (Excelentes)

Obs: _____

VII – EMBARQUE E DESEMBARQUE

29. Nos cais desta Estação existem **espaços reservados** a cadeiras de rodas?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ APENAS EM ALGUNS

30. Existem, ao longo dos cais, **assentos reservados** a pessoas com mobilidade condicionada?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ APENAS EM ALGUNS

31. Os cais estão dotados de **faixa de separação** em relação à linha de embarque, com relevo destinadas a pessoas com deficiências visuais?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ APENAS ALGUNS

CP - Comboios de Portugal – CARRUAGEM

EQUIPA:

LINHA:	Período de observação
Estação de entrada:	Data: / /2024
Estação de saída:	Hora de início:
N.º da carruagem:	Hora de fim:

1. A composição tinha carruagem com sinalética exterior de acessibilidade?

☐ SIM ☐ NÃO

Em caso afirmativo, onde se situa essa carruagem? Frente/meio/trás (riscar o que não interessa)

2. Para pessoas com **mobilidade condicionada (sem cadeira de rodas)**, assinalar os equipamentos existentes:

☐ S ☐ N - Assentos reservados, e **assinalados**, para pessoas com mobilidade condicionada próximos das portas.

Quantos?

☐ S ☐ N – Assentos mais largos para quem precise de mais espaço (ex: obesidade condicionante, muletas, com crianças)

- Em caso afirmativo, quantos?
- Quantos assinalados como reservados?

3. Na carruagem existe um **espaço reservado a cadeira de rodas**?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ N/A

Em caso afirmativo, assinalar os equipamentos existentes:

- ☐ S ☐ N – Sinalização horizontal (no chão) delimitando o espaço
- ☐ S ☐ N - Sinalética com símbolo/s de acessibilidade
- ☐ S ☐ N - Espaldar para encosto da cadeira de rodas
- ☐ S ☐ N - Cinto de segurança específico para fixar a cadeira de rodas
- ☐ S ☐ N - Varões de segurança
- ☐ S ☐ N - Banco para acompanhante de cadeiras de rodas (ou de bebés em cadeira) [Quantos?](#)

4. No espaço para cadeira de rodas, os equipamentos e sinalética estão em **bom estado de conservação?** ☐ SIM ☐ NÃO ☐ N/A

5. Existem **ecrã/s** dinâmico/s a bordo da carruagem? ☐ SIM. N.º _____ ☐ NÃO

- [Caso estejam em funcionamento, assinalar:](#)

- ☐ S ☐ N – Usa Carateres Ampliados
- ☐ S ☐ N – Usa Alto Contraste¹
- ☐ S ☐ N - Indica Paragem Seguinte
- ☐ S ☐ N- Indica Sentido
- ☐ S ☐ N - Indica Rota em Curso
- ☐ S ☐ N - Indica alterações de serviço
- ☐ S ☐ N ☐ N/A - Indicação das **ligações a outras Linhas** na paragem seguinte
- ☐ S ☐ N ☐ N/A - Indicação das **ligações a outros meios de transporte** na paragem seguinte

[Outros?](#) _____

¹ Fundo branco (caracteres a preto ou azul escuro), preto (caracteres brancos ou amarelos) ou amarelo (caracteres pretos) e vice-versa.

6. **Alguns dos ecrãs**, ainda que fora de serviço no momento, **é visível** por pessoa em cadeira de rodas devidamente acomodada?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ N/A

7. **Foram detetados avisos sonoros?** SIM ☐ NÃO ☐

- **Em caso afirmativo, assinalar:**

☐ S ☐ N - Paragem seguinte

☐ S ☐ N - Com indicação de alteração de serviço

☐ S ☐ N ☐ N/A - Indicação das **ligações a outras Linhas** na paragem seguinte

☐ S ☐ N ☐ N/A - Indicação das **ligações a outros meios de transporte** na paragem seguinte

☐ S ☐ N – Indicação sobre o estado dos elevadores na paragem seguinte

☐ S ☐ N – Indicação sobre o estado das escadas rolantes na paragem seguinte

☐ S ☐ N - Abertura e fecho de portas

☐ S ☐ N – Se a voz é clara e perceptível

8. Encontra-se afixada no veículo **informação** relativa a:

☐ S ☐ N – Diagrama Linha com indicação das **estações acessíveis claramente identificadas**

☐ S ☐ N - Diagramas de rede simplificados apenas com as **estações acessíveis**

☐ S ☐ N - Direitos dos passageiros em geral

☐ S ☐ N - Direitos dos passageiros com deficiência

- **Assinalar, quanto à informação existente:**

☐ S ☐ N – Legível por qualquer pessoa

☐ S ☐ N - Braille ou caracteres em relevo

☐ S ☐ N - A altura acessível a pessoas em cadeiras de rodas

9. Considera que, no interior do veículo os **espaços de circulação** são adequados a acomodar **harmoniosamente** as pessoas com deficiência e/ou mobilidade condicionada e os demais passageiros em simultâneo com uma lotação confortável?

☐ 1 (Não muito) ☐ 2 (Aceitável) ☐ 3 (Totalmente)

TRANSPORTE RODOVIÁRIO

— GUIÃO DE VISITAS —

OPERADORA:

EQUIPA:

Data ____/____/2024

Autocarro ☐ Elétrico ☐	Paragem de entrada:
Linha nº Destino:	Hora:
Veículo nº	Paragem de saída:
Matrícula:	Hora:

1

I – PREPARATIVOS PARA A VIAGEM

NB: Questões a verificar antes da saída da Provedoria/do hotel e depois do almoço ou em algum intervalo mais demorado.

1. Foi encontrada, no **site/APP**, informação sobre **horários e destinos** da carreira que se pretendia tomar?

☐ SIM ☐ NÃO

- Em caso afirmativo, as informações estavam corretas?

☐ SIM ☐ NÃO

2. Foi encontrada, no **site/APP**, informação sobre as **acessibilidades** da carreira e/ou paragem a que pretendíamos aceder?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ OUTROS

- Em caso afirmativo, onde _____

- Em caso afirmativo, as informações estavam corretas?

☐ SIM ☐ NÃO

TRANSPORTE RODOVIÁRIO

I – PREPARATIVOS PARA A VIAGEM

3. Foi encontrada, no **site/APP**, menção a alteração ou suspensão do serviço da carreira que se pretendia tomar? ☐ SIM ☐ NÃO ☐ N/A

II – **A PARAGEM** (Tirar FOTOS)

Atente no percurso de acesso à paragem até onde a vista alcance.

4. O **percurso de acesso à paragem** é suficientemente **amplo** para circulação em cadeiras de rodas?

☐ SIM ☐ NÃO

3

5. No **percurso de acesso à paragem**, no dia da visita, a pessoa em **cadeira de rodas** deparar-se-ia com **barreiras físicas**? Assinale:

☐ S ☐ N – Piso de calçada/derrapante

☐ S ☐ N – Pedras de calçada soltas

☐ S ☐ N – Buracos no pavimento

☐ S ☐ N – Degraus/passeios altos

☐ S ☐ N – Postes, pilaretes ou afins

☐ S ☐ N – Outros (Ex: caixotes do lixo fora do lugar)

Que outras? _____

Atente agora na zona da paragem.

6. Assinale eventuais **barreiras físicas** na paragem, no momento da visita:

☐ S ☐ N – Pedras de calçada soltas

☐ S ☐ N – Buracos no pavimento

☐ S ☐ N – Obstáculos à instalação de rampas

☐ S ☐ N – Outras (Ex: pilaretes, carros em fila dupla).

Quais? _____

7. A **paragem** tem **equipamentos/infraestruturas** destinados a pessoas com deficiência? **Assinale:**

☐ S ☐ N - **Faixa em relevo** a assinalar a **existência de uma paragem**, destinada a pessoas invisuais

☐ S ☐ N - Piso nivelado com o pavimento/estrada

☐ S ☐ N – **Piso em relevo** no local de **entrada no veículo**, destinado a pessoas invisuais

☐ S ☐ N – Outros equipamentos/infraestruturas relevantes.

Que outros? _____

8. A **paragem** dispõe de estrutura de **abrigo**:

☐ SIM ☐ NÃO

• Em caso afirmativo, **assinale** as **características** do **abrigo**:

☐ S ☐ N – Amplo (uma das paredes encurtada para facilitar a entrada e saída)

☐ S ☐ N – Barreiras físicas à entrada e saída do abrigo

☐ S ☐ N - Com iluminação própria (ou iluminação pública por perto)

Obs: _____

III - DA INFORMAÇÃO NA PARAGEM (Tirar FOTOS)

9. A placa em bandeira de identificação da paragem (com a sua designação e números de autocarros/elétricos que ali parem, SMS/APP a consultar etc.) tem **características** adequadas a pessoas com deficiências visuais (Ex: amblíopes)? [Assinale:](#)

☐ S ☐ N – Placa em bandeira com área bastante para assegurar a visibilidade/legibilidade do volume de informação que comporte

☐ S ☐ N - Carateres ampliados

10. As placas colocadas em **abrigos** ou **postes da paragem** têm a seguinte **informação impressa**? [Assinale:](#)

☐ S ☐ N - Horários, números das carreiras e destinos

☐ S ☐ N ☐ N/A - Indicação de alteração de serviço, se duradouras

☐ S ☐ N - Relativa a acessibilidades para deficientes

☐ S ☐ N - Também em inglês

Obs: _____

11. Nessas placas colocadas em **postes** ou **abrigos da paragem**, a **informação impressa** tem as seguintes **características**? [Assinale:](#)

☐ S ☐ N - Com carateres de formato ampliado

☐ S ☐ N - Em Braille ou carateres em relevo

☐ S ☐ N - A altura acessível a pessoas em cadeiras de rodas

☐ S ☐ N – Outros. (Ex: QRCode) [Quais](#) _____

12. A paragem dispõe de **ecrã** dinâmico para, **em tempo real**, fornecer **mensagens úteis a todos os passageiros**?

☐ SIM ☐ SIM, MAS NÃO EM FUNCIONAMENTO ☐ NÃO

- Se em funcionamento, assinale:

TRANSPORTE RODOVIÁRIO

III – DA INFORMAÇÃO NA PARAGEM

- ☐ S ☐ N - Com caracteres em formato ampliado
- ☐ S ☐ N - Com alto contraste¹
- ☐ S ☐ N - Com indicação de tempo de espera
- ☐ S ☐ N ☐ N/A - Com indicação de atrasos
- ☐ S ☐ N ☐ N/A - Com indicação de alteração de serviço
- ☐ S ☐ N ☐ N/A - Também em inglês

13. Se forem detetados avisos sonoros, assinale quais:

- ☐ S ☐ N – Horários/tempo de espera, números das carreiras e destinos
- ☐ S ☐ N ☐ N/A - Informação de alterações de percurso e de horários
- ☐ S ☐ N Outros _____

14. A paragem tem I-papers²?

- ☐ SIM ☐ SIM, MAS NÃO EM FUNCIONAMENTO ☐ NÃO

- 15. Se não existir, nem ponto de venda presencial, nem máquinas automáticas de venda, existe informação sobre o tipo de bilhetes necessários às viagens e como/onde os adquirir? (Ex: se em pontos de venda de bilhetes e sua localização, se dentro do próprio comboio, e meios de pagamento ali aceites...)** ☐ SIM ☐ NÃO

¹ Fundo branco (caracteres a preto ou azul escuro), preto (carateres brancos ou amarelos) ou amarelo (carateres pretos) e vice-versa.

² *I-papers* - painéis de informação audiovisual e de conteúdo variável/editável, à altura dos olhos de quem utilize cadeira de rodas. Nas entrevistas às entidades, foi apurado que existirão em 650 paragens dos STCP, no Porto.

IV- ENTRADA NO VEÍCULO E SAÍDA DO VEÍCULO

16. No **exterior do veículo** existem os seguintes tipos de **equipamentos de acessibilidade**? **Assinale:**

- ☐ S ☐ N – Afixados símbolos de acessibilidade na frente
- ☐ S ☐ N – Afixados símbolos de acessibilidade atrás
- ☐ S ☐ N ☐ N/A – Sinalização de que a rampa está avariada³
- ☐ S ☐ N - Afixado o símbolo da acessibilidade junto da porta com rampa
- ☐ S ☐ N - Botão junto à porta de pedido específico de rampa

7

A – MOBILIDADE CONDICIONADA– Pessoa com deficiência visual, idoso, grávida ou com criança de colo

NB: Se tiver entrado/estiver a viajar/vir sair alguma pessoa com mobilidade condicionada (que não em cadeira de rodas) **preencher também o Anexo respeitante à atuação do motorista**

17. Foi **presenciada** a entrada de pessoa/s com mobilidade condicionada (que não em cadeira de rodas)

- ☐ SIM ☐ UM CASO ☐ VÁRIOS CASOS ☐ NÃO

18. Em caso afirmativo, como **classificaria** a **experiência** da/s pessoa/s com mobilidade condicionada (em termos de conforto, autonomia e segurança). **Assinale.**

- ☐ **1** (Má) ☐ **2** (Podia ser melhorada) ☐ **3** (Excelente)

NB: Esta constituiu apenas a sua perceção. Se lograr falar com a pessoa no final da viagem, preencha **também** o anexo **Entrevista a pessoa em cadeira de rodas ou com mobilidade condicionada**

³ Sabemos que não. Mas isso não inviabiliza que o assinalemos já que pode justificar-se sugerir correção, porque é frequente os utentes queixarem-se que os motoristas passam por eles e não param, respondendo as operadoras que é por a rampa estar avariada.

19. Se entrou/viajou pessoa deficiente visual, trazia cão de assistência?

☐ SIM ☐ NÃO

20. Detetou terem sido pedidos documentos relativos ao cão de assistência?

☐ SIM ☐ NÃO

B – CADEIRA DE RODAS

NB: Se tiver entrado alguma pessoa em cadeira de rodas, preencher também o anexo respeitante à atuação do motorista

21. Foi presenciada a entrada de pessoa em cadeira de rodas?

☐ SIM ☐ NÃO (Se não, passe ao Título V - A BORDO, uma vez que aqui se pretende aferir apenas a experiência da pessoa em concreto).

22. A entrada da pessoa em cadeira de rodas processou-se pela⁴:

☐ Porta de trás
☐ Porta da frente

23. O espaço destinado à cadeira de rodas estava situado⁵:

☐ Perto da porta de trás (ou do meio, se elétrico ou autocarro duplo)
☐ Perto da porta da frente

24. Após a acomodação da pessoa em cadeira de rodas, esta ficou virada para um ecrã dinâmico a funcionar?⁶

☐ SIM ☐ NÃO

25. A lotação do veículo, no momento da entrada e acomodação da pessoa em cadeira de rodas, encontrava-se:

⁴ Questão repete-se à frente (ponto 32) para enquadrar uma realidade estática. Aqui é útil apenas para enquadrar a atuação do motorista e a entrevista ao cliente, pelo que se não entrar alguém em cadeira de rodas, não responder.

⁵ Questão repete-se à frente (ponto 33) pelas razões da nota anterior.

⁶ NB: Esta questão é diferente da do ponto 35. Aqui procura-se aferir a experiência em concreto, pelo que é importante aferir se o ecrã está em funcionamento, e não apenas se existe ecrã.

TRANSPORTE RODOVIÁRIO

IV – ENTRADA NO VEÍCULO E SAÍDA DO VEÍCULO

- ☐ Completa ou excedida
- ☐ Confortável

26. A rampa era:

- ☐ Manual
- ☐ Automática
 - Funcionou ☐ SIM ☐ NÃO

9

27. Se a rampa funcionou, a operação de colocação sofreu percalços?

- ☐ SIM ☐ NÃO

Quais?

28. Em caso afirmativo, como classificaria a experiência da pessoa em cadeira de rodas (em termos de conforto, autonomia e segurança). Assinale.

- ☐ 1 (Má) ☐ 2 (Podia ser melhorada) ☐ 3 (Excelente)

NB: Esta é a sua percepção. Se lograr falar com a pessoa no final da viagem, preencha o anexo Entrevista a pessoa em cadeira de rodas ou com mobilidade condicionada

V – A BORDO

29. Para pessoas com **mobilidade condicionada (sem cadeira de rodas)**, **assinale os equipamentos existentes:**

☐ S ☐ N - Assentos reservados, e assinalados, para pessoas com mobilidade condicionada (e equiparados) próximos das portas de entrada.

Quantos? _____ Onde? Atrás / À frente (riscar o que não interessa)

☐ S ☐ N – Assentos mais largos e também reservados para quem precise de mais espaço (ex: obesidade condicionante, muletas, com crianças)

☐ S ☐ N - Botão de indicação de que uma pessoa com mobilidade condicionada pretende sair na próxima paragem

- **Em caso afirmativo:**

☐ S ☐ N – Botão com símbolo em braille

30. **No espaço para cadeira de rodas**, **assinale os equipamentos existentes:**

☐ S ☐ N – Sinalização horizontal (no chão) delimitando o espaço

☐ S ☐ N - Sinalética com símbolo/s da acessibilidade

☐ S ☐ N - Espaldar para encosto da cadeira de rodas

☐ S ☐ N - Cinto de segurança específico para fixar a cadeira de rodas

☐ S ☐ N - Banco para acompanhante de cadeiras de rodas (ou de bebés em cadeira) **Quantos?** _____

☐ S ☐ N - Varões de segurança

☐ S ☐ N - Botão de pedido específico de rampa na próxima paragem

- **Em caso afirmativo:**

☐ S ☐ N – Botão com símbolo em braille

31. **No espaço para cadeira de rodas**, equipamentos e sinalética em **bom estado de conservação** ☐ SIM ☐ NÃO

TRANSPORTE RODOVIÁRIO

V - A BORDO

32. A **entrada** da **pessoa em cadeira de rodas** processa-se pela: (Mesmo se respondeu à pergunta 22, responda também a esta, que se repete aqui para diferentes efeitos⁷)

- ☐ Porta de trás
- ☐ Porta da frente

33. O **espaço** destinado à **cadeira de rodas** está **situado**: (Mesmo se respondeu à pergunta 23, responda também a esta, que se repete aqui para diferentes efeitos).

- ☐ Perto da porta de trás (ou do meio, se elétrico ou autocarro de duplo)
- ☐ Perto da porta da frente

⁷ Aqui para enquadrar a realidade estática. No ponto 28 servia para enquadrar uma realidade dinâmica.

VI – DA INFORMAÇÃO A BORDO

34. Existem **ecrã/s** dinâmico/s a bordo? ☐ SIM Quantos _____ ☐ NÃO

- Em caso afirmativo, assinale:

- ☐ S ☐ N – Usa os Carateres Ampliados
- ☐ S ☐ N – Está em Alto Contraste⁸
- ☐ S ☐ N - Indica Paragem Seguinte
- ☐ S ☐ N – Indica Número de Carreira
- ☐ S ☐ N- Indica Destino
- ☐ S ☐ N - Indica Rota em Curso
- ☐ S ☐ N – Indica Pedido de paragem (STOP)
- ☐ S ☐ N -Indica as Ligações a outras Carreiras na Próxima Paragem

Outros? _____

35. **Algum dos ecrãs é visível** por pessoa em cadeira de rodas devidamente acomodada, **ainda que não em funcionamento de momento?**⁹

☐ SIM ☐ NÃO

36. Foram detetados avisos sonoros? SIM ☐ Não ☐

- Em caso afirmativo, assinale:

- ☐ S ☐ N - Paragem seguinte
- ☐ S ☐ N - Indicação das ligações de carreiras da próxima paragem
- ☐ S ☐ N - Abertura e fecho de portas
- ☐ S ☐ N - Sinal de paragem (STOP)
- ☐ S ☐ N - Validação de bilhete

⁸ Fundo branco (caracteres a preto ou azul escuro), preto (carateres brancos ou amarelos) ou amarelo (carateres pretos) e vice-versa.

⁹ Esta questão é diferente da do ponto 23.

37. A **informação** relativa a **percursos/ horários/preços/direitos dos passageiros em geral** encontra-se afixada no veículo (**riscar o que não interessa**)?

☐ SIM ☐ NÃO

- Em caso afirmativo, assinale:

☐ S ☐ N – Visível e legível por qualquer pessoa

☐ S ☐ N - Braille ou caracteres em relevo

☐ S ☐ N - A altura acessível a pessoas em cadeiras de rodas

Obs: _____

38. A sinalética relativa às acessibilidades/**direitos dos passageiros com deficiência** encontra-se afixada? ☐ SIM ☐ NÃO

- Em caso afirmativo, assinale:

☐ S ☐ N – Visível e legível por qualquer pessoa

☐ S ☐ N - Braille ou caracteres em relevo

☐ S ☐ N - Altura acessível a pessoas em cadeiras de rodas

39. A Informação relativa a **atrasos, avarias, perturbações** relativas a vicissitudes pontuais é divulgada? **Assinale:**

☐ S ☐ N ☐ N/A - Via áudio

☐ S ☐ N ☐ N/A - Ecrã

40. Considera que, no interior do veículo os **espaços de circulação** são adequados a acomodar **harmoniosamente** as pessoas com deficiência e/ou mobilidade condicionada e os demais passageiros em simultâneo? (**Classifique, atentando não na lotação do momento, mas no espaço físico disponível**):

☐ 1 (Não muito) ☐ 2 (Aceitável) ☐ 3 (Totalmente)

TRANSPORTE RODOVIÁRIO

- ANEXO MOTORISTA –

Atuação do motorista e/ou do agente de fiscalização¹

(Riscar o agente que não interesse, em caso de opção)

EQUIPA:

Data: / / 2024 OPERADORA:

Linha nº Destino:

Autocarro ☐ Elétrico ☐ Nº do veículo Matrícula:

Paragem de Entrada: Paragem de Saída:

PESSOA COM MOBILIDADE CONDICIONADA SEM CADEIRA DE RODAS

1. Foi presenciada a entrada de pessoa/s com **mobilidade condicionada sem cadeira de rodas**?

☐ SIM ☐ UM CASO ☐ VÁRIOS CASOS Número _____

- **Assinale** se o motorista aguardou que a pessoa com mobilidade condicionada se sentasse?

☐ SEMPRE ☐ ALGUMAS VEZES ☐ NUNCA

2. Foi presenciada alguma situação de **recusa de cedência** de lugar reservado a pessoa com **mobilidade condicionada sem cadeira de rodas**?

☐ SIM ☐ UM CASO ☐ VÁRIOS CASOS ☐ NÃO

- **Assinale** se o motorista/agente de fiscalização interveio resolvendo a situação a **favor da pessoa prioritária**:

☐ SEMPRE ☐ ALGUMAS VEZES ☐ NUNCA

Como: _____

- **Classifique, assinalando**, a atuação do motorista, tendo em conta a **serenidade** e **eficácia** reveladas:

☐ 1 (Má) ☐ 2 (Aceitável) ☐ 3 (Excelente)

¹ Preencher apenas nas seguintes situações: **Se** entrarem pessoas com mobilidade condicionada sem cadeira de roda; **Se** entrarem pessoas em **cadeira de rodas**; **Se** o motorista **não der entrada a pessoa** em cadeira de rodas ou invisual – **único caso de eventual entrevista ao motorista (ponto 6.)**

PESSOA EM CADEIRA DE RODAS

3. Foi presenciada a **entrada** de **pessoa em cadeira de rodas**

☐ SIM ☐ UM CASO ☐ VÁRIOS CASOS

4. [Registe se](#), perante a pessoa em cadeira de rodas em geral:

☐ O motorista foi proativo no acolhimento, circulação e acomodação dentro do autocarro

☐ O motorista/agente de fiscalização diligenciou pessoalmente para que adquirisse ou validasse o seu título de transporte comodamente

☐ O motorista revelou conhecimento e eficácia nas operações manuais ou mecânicas de acionamento da rampa em segurança

☐ O motorista foi proativo no apoio à saída do veículo

5. A atuação do motorista **em geral** foi **determinante** para que a pessoa viajassem em segurança e conforto. [Classifique, assinalando](#):

☐ 1 (Não muito) ☐ 2 (Em grande parte) ☐ 3 (Totalmente)

Obs: _____

6. Foi presenciada alguma situação em que o **motorista não deu entrada** no veículo a uma pessoa em cadeira de rodas ou deficiente visual com bengala “aberta”?

☐ SIM ☐ UM CASO ☐ VÁRIOS CASOS ☐ NÃO

☐ Parou o veículo, falou com ela e justificou-se²

- O que disse na altura à pessoa ([se logarmos ouvir](#))

- **O que nos referiu** ([se não tivermos logrado ouvir](#))

☐ Ignorou a pessoa e prosseguiu viagem

- **Ouvido por nós**, referiu que: _____

² **Nota:** No *site* dos **STCP** esclarece-se que se o autocarro tiver a rampa avariada, a pessoa em cadeira de rodas deve aguardar o próximo autocarro. Nada refere quanto à obrigação do motorista de dar conta disso mesmo à pessoa. Seria, contudo, considerativo, à falta de indicação externa disso.

— ANEXO ENTREVISTA UTENTES —

Entrevista a Pessoa em Cadeira de Rodas e/ou com Mobilidade Condicionada

Data: / / 2024

EQUIPA:

OPERADORA -

Estação/Paragem de:

Entrevistado nº: _____ Tipo de condicionante (aférir, não perguntar) _____

1. É utente: ☐ Habitual ☐ Ocasional

2. Como **classificaria** a sua experiência, de hoje (se for ocasional) e/ou em geral (se for habitual) em termos de conforto, autonomia¹ e segurança – NB: Ao perguntar, usar os qualificativos, não a escala, e **aqui** assinalar:

☐ 1 (Má) ☐ 2 (Podia ser melhor) ☐ 3 (Excelente)

3. Que queixas tem? (Perguntar mesmo que classificada como excelente. Exemplos de como pode começar):

- ☐ S ☐ N – Elevadores/escadas rolantes avariadas (só utentes Metro e CP)
- ☐ S ☐ N – Falta de informação atempada na estação sobre estado dos elevadores os escadas rolantes (só utentes Metro e CP)
- ☐ S ☐ N – Maior iniciativa, boa-vontade e atenção do motorista (só utentes STCP/CARRIS)
- ☐ S ☐ N - Visibilidade de ecrã durante a viagem (só utentes em cadeira de rodas)
- ☐ S ☐ N - Informação em ecrã sobre a paragem seguinte
- ☐ S ☐ N - Informação sonora sobre a paragem seguinte
- ☐ S ☐ N - Melhorias no acesso às paragens/estações
- ☐ S ☐ N - Melhorias nas paragens/estações
- ☐ S ☐ N - Mais civismo dos outros passageiros

4. Se sobre qualquer destes assuntos – **ou outro** -, a pessoa acrescentar um comentário relevante, **registe**:

¹ Pode sempre usar expressões como “conseguiu fazer tudo sozinho/a” ...

ACESSIBILIDADE E MOBILIDADE DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA
NA UTILIZAÇÃO DE TRANSPORTES PÚBLICOS
GUIÃO DE ENTREVISTA - OPERADORES

ENTIDADE: _____ DATA: _____

I. PREPARATIVOS DE VIAGEM

1. DEFINIÇÃO DE REGRAS APLICÁVEIS AO TRANSPORTE DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

Esta empresa estabeleceu regras especiais de acesso ao transporte por pessoas com deficiência.

1.1. Na definição dessas regras houve participação ativa de organizações representativas de pessoas com deficiência?

☐ Sim – como se processou?

☐ Não – motivos?

1.2. Na definição dessas regras foram ouvidas outras entidades?
Por ex. Câmaras municipais/AMT/INR/outras?

1.3. *Pergunta só para a CP:* A definição dessas regras foi articulada com o gestor das infraestruturas (IP)?
Pergunta só para a IP¹: A definição dessas regras foi articulada com a empresa ferroviária (CP)?

☐ Sim

☐ Não – motivos?

2. INFORMAÇÃO E CANAIS DE COMUNICAÇÃO

2.1. INFORMAÇÃO (à distância – previamente ao início da viagem)

2.1.1. Quanto à informação **GERAL (isto é, não específica para passageiros com deficiência)**, relativa às viagens (percursos/horários/preços) e aos direitos dos passageiros:

Pode ser consultada à distância através de que suportes/canais? E quais desses suportes são acessíveis a pessoas com deficiência visual ou auditiva?

SUORTE	Disponível (S/N)	Acessível a invisuais (S/N)	Acessível a surdos (S/N)
Site da empresa			
Redes sociais			
Telefone			
App			
Outro? Qual?			

¹ Infraestruturas de Portugal.

**ACESSIBILIDADE E MOBILIDADE DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA
NA UTILIZAÇÃO DE TRANSPORTES PÚBLICOS
GUIÃO DE ENTREVISTA - OPERADORES**

2.1.2. Quanto à informação **ESPECIAL**, relativa às acessibilidades e aos direitos dos passageiros com deficiência, pode ser consultada, à distância:

☐ Apenas a pedido
– motivos?

- como se processa o pedido/resposta?

☐ Sem necessidade de pedido:

A informação pode ser consultada à distância através de que suportes/canais? E quais desses suportes/canais são acessíveis a pessoas com deficiência visual ou auditiva?

SUORTE	Disponível (S/N)	Acessível a invisuais (S/N)	Acessível a surdos (S/N)
Site da empresa			
Redes sociais			
Telefone			
App			
Outro? Qual?			

2.1.3. Alguma da informação anteriormente referida está disponível em línguas estrangeiras?

— Que informação?

— Em que línguas?

— Em formatos acessíveis a pessoas com deficiências visuais?

— Em formatos acessíveis a pessoas com deficiências auditivas?

2.2. CANAL ÚNICO DE COMUNICAÇÃO (v. em especial com CP/IP)

Existe algum “canal único de comunicação” que permita que, para um itinerário que envolva várias empresas de transporte público (ex: metro, autocarro e comboio), possam ser obtidas informações integradas que dispensem a consulta separada dos canais de comunicação de cada operadora?

☐ Sim
- Como aceder a esse canal?

**ACESSIBILIDADE E MOBILIDADE DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA
NA UTILIZAÇÃO DE TRANSPORTES PÚBLICOS
GUIÃO DE ENTREVISTA - OPERADORES**

- Como proceder para o utilizar?

— Quem é responsável pela gestão desse canal único?

☐ Não

- A empresa alguma vez fez diligências para promover esta alternativa? Acha que seria viável?

2.3. RECLAMAÇÕES, RECURSOS E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

2.3.1. RECLAMAÇÕES

A) Quais os meios através dos quais os passageiros podem exercer o seu direito de reclamação?

B) Dos meios existentes, quais os que são acessíveis a pessoas com deficiência visual?

C) Dos meios existentes, quais os que são acessíveis a pessoas com deficiência auditiva?

2.3.2. RECURSOS

As posições adotadas (em resposta às reclamações) são passíveis de recurso?

☐ Sim. Nesse caso, qual é a entidade de recurso (Por ex.: AMT/ ONA² ou Provedor do Cliente)?

☐ Não

2.3.3. MEIOS ALTERNATIVOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Existem meios alternativos de resolução de conflitos?

² *Organismo Nacional de Aplicação* designado por Portugal – à luz do Regulamento Europeu aplicável (foram muitos os Estados Membros que optaram por este sistema, de reclamação direta para a empresa visada, com possibilidade de recurso para o ONA, sem prejuízo de reclamações diretamente apresentadas ao ONA).

**ACESSIBILIDADE E MOBILIDADE DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA
NA UTILIZAÇÃO DE TRANSPORTES PÚBLICOS
GUIÃO DE ENTREVISTA - OPERADORES**

☐ Sim – Quais?

☐ Não

3. ASSISTÊNCIA EM VIAGEM

3.1. Em que consiste a assistência em viagem disponibilizada às pessoas com deficiência? (dispensar explicação se já temos elementos. Nesse caso, confirmar apenas se os temos todos)

3.2. A prestação de assistência em viagem depende de pedido prévio?

☐ Sim, sempre – motivos?

☐ Não é essencial, mas é aconselhável – motivos?

☐ Não – motivos?

3.2.1. ASSISTÊNCIA COM PEDIDO PRÉVIO

A) O pedido prévio tem de ser submetido com que antecedência?

B) É possível/está a ser ponderado reduzir esta antecedência?

C) Na data da viagem, a pessoa com deficiência terá que se apresentar no ponto designado (para a prestação de assistência) com que antecedência?

D) Esse ponto designado para prestação de assistência pode situar-se em qualquer ponto/paragem/estação da rede do serviço de transporte prestado?

**ACESSIBILIDADE E MOBILIDADE DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA
NA UTILIZAÇÃO DE TRANSPORTES PÚBLICOS
GUIÃO DE ENTREVISTA - OPERADORES**

3.2.2. ASSISTÊNCIA SEM PEDIDO PRÉVIO

A) Inexistindo pedido prévio, a assistência prestada:

☐ É idêntica à que seria prestada numa assistência agendada (com pedido prévio)

☐ É diferente da que seria prestada numa assistência agendada (com pedido prévio)

Neste caso, em que se traduz a diferença?³

B) Inexistindo pedido prévio, é necessário que a pessoa com deficiência anuncie a sua chegada com uma antecedência mínima, relativamente à hora do início da viagem?

☐ Sim – com que antecedência mínima?

☐ Não

C) Inexistindo pedido prévio, a pessoa com deficiência:

☐ Só receberá assistência se iniciar a sua viagem em determinados pontos da rede.

Neste caso:

- O número de pontos tem aumentado ao longo dos anos?

- Existem planos para aumentar o número de pontos?

☐ Receberá assistência em qualquer ponto da rede do serviço de transporte em causa

3.2.3. A disponibilização de assistência em viagem sem necessidade de pedido/agendamento prévio é um objetivo? Tem havido melhorias/evolução nesse sentido?

3.3. Excluindo eventual necessidade de pedido prévio com determinada antecedência, existem situações em que a assistência não seja assegurada?

☐ Sim – Por que motivos?

³ TENTAR PERCEBER se esta assistência traduz, em geral, o princípio (dos regulamentos comunitários) de, neste enquadramento (sem pedido prévio), serem adotadas “*todas as diligências possíveis e razoáveis*” para garantir que seja prestada assistência de modo a que a pessoa com deficiência possa fazer a viagem – para que, relativamente ao serviço para o qual tenha adquirido um título, possa embarcar e desembarcar sempre que necessário (também na mudança de correspondência/linha).

ACESSIBILIDADE E MOBILIDADE DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA
NA UTILIZAÇÃO DE TRANSPORTES PÚBLICOS
GUIÃO DE ENTREVISTA - OPERADORES

☐ Não

4. TÍTULOS DE TRANSPORTE

4.1. AQUISIÇÃO

A) *ONLINE* – Os procedimentos de venda de bilhetes/realização de reservas *online* contemplam formatos acessíveis a pessoas com deficiências visuais e/ou auditivas?

☐ Sim – quais?

☐ Não – motivos?

B) *PRESENCIAL* – As estações e outros locais de venda totalmente acessíveis dispõem de pontos de venda presencial totalmente adaptados a pessoas com deficiência:

☐ motora

☐ visual

☐ auditiva

Em caso negativo, porquê?

C) MÁQUINAS AUTOMÁTICAS (se aplicável)

C1.) As máquinas de venda automática de bilhetes/carregamentos estão munidas de formatos acessíveis a pessoas com deficiências visuais (ex.: letras grandes e luminosas; teclado em Braille)?

☐ Sim – quais?

☐ Não – motivos?

*ACESSIBILIDADE E MOBILIDADE DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA
NA UTILIZAÇÃO DE TRANSPORTES PÚBLICOS*
GUIÃO DE ENTREVISTA - OPERADORES

C2.) As máquinas de venda automática de bilhetes/carregamentos têm uma configuração adequada a uma sua utilização por pessoas em cadeiras de rodas (ex.: mostrador e botões à altura do utilizador sentado)?

☐ Sim

☐ Não – motivos?

4.2. RESERVAS

A) Rodoviário

Existem carreiras exclusivamente destinadas ao transporte de pessoas com deficiência?

☐ Não

☐ Sim. Neste caso:

– Como saber quantas/quais são?

– Para utilização dessas carreiras é necessário efetuar reserva?

☐ Não

☐ Sim. Neste caso:

– Quais são os motivos para a necessidade de reserva?

– Qual é a antecedência mínima para se efetuar a reserva?

– A reserva é condicionada à existência de acompanhante?

☐ Sim – motivos?

☐ Não

B) Ferroviário (só CP)

Existem serviços nos quais a pessoa com deficiência só pode viajar se efetuar uma reserva?

**ACESSIBILIDADE E MOBILIDADE DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA
NA UTILIZAÇÃO DE TRANSPORTES PÚBLICOS
GUIÃO DE ENTREVISTA - OPERADORES**

☐ Não

☐ Sim. Neste caso:

– Como saber quais são os serviços em causa?

– Quais são os motivos para a necessidade de efetuar reserva?

– Qual é a antecedência mínima para se efetuar a reserva?

– A reserva é condicionada à existência de acompanhante?

☐ Sim - motivos?

☐ Não

4.3. RECUSA DE VENDA/DE RESERVA

4.3.1. Existem situações em que seja recusada a venda de bilhetes e/ou a realização de reservas a pessoas com deficiência?

☐ Sim – motivos?

☐ Não

4.3.2. A pedido da pessoa com deficiência, esta é informada, por escrito⁴, dos motivos de:

– Recusa de venda/emissão de bilhete ou recusa de reserva?

☐ Sim

☐ Não

– Imposição de acompanhante?

⁴ Para as pessoas com deficiências invisuais este formato será inadequado (“*por escrito*”), mas é o que se encontra previsto, na parte referente às pessoas com deficiência, na legislação comunitária – regulamentos diretamente aplicáveis (relativos aos direitos dos passageiros no transporte em autocarro e nos transportes ferroviários).

**ACESSIBILIDADE E MOBILIDADE DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA
NA UTILIZAÇÃO DE TRANSPORTES PÚBLICOS
GUIÃO DE ENTREVISTA - OPERADORES**

☐ Sim ☐ Não

4.3.3. Nos casos em que a pessoa com deficiência seja informada, por escrito, dos motivos da posição assumida pela empresa (recusa de venda ou reserva / imposição de acompanhante), foi fixado um prazo para a prestação dessa informação?

☐ Sim – qual é o prazo? _____

☐ Não

4.3.4. Nos casos de recusa de venda/reserva, é proposto um transporte alternativo que tenha em conta as necessidades da pessoa com deficiência interessada?

☐ Sim – exemplo de alternativas de transporte propostas nestas situações.

☐ Não

4.4. CUSTOS DE TÍTULOS DE TRANSPORTE E DE RESERVAS

4.4.1. PESSOA COM DEFICIÊNCIA

A) Os títulos de transporte/reservas para pessoas com deficiência têm custos adicionais (relativamente aos demais passageiros)?

☐ Sim. Neste caso:

— Em que situações?

— Por que motivos?

☐ Não

B) Os títulos de transporte/reservas para pessoas com deficiência beneficiam de desconto (relativamente aos demais passageiros)?

☐ Sim. Neste caso:

— Em que situações?

*ACESSIBILIDADE E MOBILIDADE DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA
NA UTILIZAÇÃO DE TRANSPORTES PÚBLICOS*
GUIÃO DE ENTREVISTA - OPERADORES

— Que documentação é necessária para a aquisição de bilhete/realização de reserva com desconto?

— São exigidos requisitos adicionais a terceiros que queiram adquirir/reservar em nome e no interesse da pessoa com deficiência?

☐ Não

4.4.2. ACOMPANHANTE

Os títulos de transporte/reservas para acompanhantes de pessoas com deficiência beneficiam de desconto (relativamente aos demais passageiros)?

☐ Sim. Neste caso:

— Em que situações?

— Que documentação é necessária para a aquisição de bilhete/realização de reserva com desconto?

☐ Não

II. À PARTIDA E À CHEGADA

1. INFRAESTRUTURAS

1.1. INFORMAÇÃO

1.1.1. Nas paragens/estações a informação **GERAL**, relativa às viagens (percursos/horários/preços) e aos direitos dos passageiros, pode ser consultada:

A) Através de que suportes?

B) Em formatos acessíveis a pessoas com deficiências visuais?

**ACESSIBILIDADE E MOBILIDADE DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA
NA UTILIZAÇÃO DE TRANSPORTES PÚBLICOS
GUIÃO DE ENTREVISTA - OPERADORES**

C) Em formatos acessíveis a pessoas com deficiências auditivas?

1.1.2. Nas paragens/estações a informação **ESPECIAL**, relativa às acessibilidades e aos direitos dos passageiros com deficiência, pode ser consultada:

A) Através de que suportes?

B) Em formatos acessíveis a pessoas com deficiências visuais?

C) Em formatos acessíveis a pessoas com deficiências auditivas?

1.1.3. Nas paragens/estações, a Informação **EXTRAORDINÁRIA**, relativa a vicissitudes pontuais (atrasos, avarias, perturbações), é divulgada:

A) Através de que suportes?

B) Em formatos acessíveis a pessoas com deficiências visuais?

C) Em formatos acessíveis a pessoas com deficiências auditivas?

1.1.4. Nas paragens/estações alguma da informação anteriormente referida está disponível em línguas estrangeiras?

— Que informação?

— Em que línguas?

— Em formatos acessíveis a pessoas com deficiências visuais?

— Em formatos acessíveis a pessoas com deficiências auditivas?

*ACESSIBILIDADE E MOBILIDADE DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA
NA UTILIZAÇÃO DE TRANSPORTES PÚBLICOS*
GUIÃO DE ENTREVISTA - OPERADORES

1.2. ACESSIBILIDADES

1.2.1. ACESSO ÀS PARAGENS/ESTAÇÕES

A) Rodoviário

A1.) Todas as paragens de autocarros estão adaptadas a pessoas com deficiência motora?

☐ Sim

☐ Não. Neste caso:

— Por que motivos?

— Que percentagem falta adaptar, no universo total da rede?

A2.) As paragens adaptadas apresentam:

— Percursos para acesso às paragens sem barreiras físicas (degraus/outros) e suficientemente amplas para circulação em cadeiras de rodas?

☐ Sim ☐ Não. O que falta? Porquê?

— Piso nivelado com o pavimento/estrada, nas zonas de embarque?

☐ Sim ☐ Não. O que falta? Porquê?

— Abrigos/palas suficientes para proteger (da chuva/vento) pessoas em cadeiras de rodas?

☐ Sim ☐ Não. O que falta? Porquê?

NB – PEDIR IDENTIFICAÇÃO/LOCALIZAÇÃO DE ALGUMAS PARAGENS TIDAS POR EXEMPLARES

*ACESSIBILIDADE E MOBILIDADE DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA
NA UTILIZAÇÃO DE TRANSPORTES PÚBLICOS*
GUIÃO DE ENTREVISTA - OPERADORES

A3.) Existe boa articulação com as Câmaras Municipais nesta matéria?

A4.) Quais são as reclamações mais frequentes, em matéria de acessibilidades, relativamente às paragens?

B) Ferroviário

B1.) Todas as estações estão adaptadas a pessoas com deficiência motora?

☐ Sim

☐ Não. Neste caso:

— Por que motivos?

— Que percentagem falta adaptar, no universo total da rede?

B2.) Nas estações adaptadas:

— Há percursos para acesso às estações amplos e sem barreiras físicas (degraus/outros) ou com meios auxiliares (elevadores/rampas/escadas rolantes) para transposição dos obstáculos existentes?

☐ Sim ☐ Não. O que falta? Porquê?

— Há percursos para circular dentro das estações amplos e sem barreiras físicas (degraus/outros) ou com meios auxiliares (elevadores/rampas/escadas rolantes) que permitam o acesso às zonas de embarque, a instalações sanitárias e a estabelecimentos de restauração existentes no local?

☐ Sim ☐ Não. O que falta? Porquê?

*ACESSIBILIDADE E MOBILIDADE DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA
NA UTILIZAÇÃO DE TRANSPORTES PÚBLICOS*
GUIÃO DE ENTREVISTA - OPERADORES

— Nas zonas de embarque, o piso das plataformas está nivelado com o piso das carruagens?

☐ Sim ☐ Não. O que falta? Porquê?

— Instalações sanitárias adaptadas a pessoas com deficiência?

☐ Sim ☐ Não. O que falta? Porquê?

NB – PEDIR IDENTIFICAÇÃO/LOCALIZAÇÃO DE ALGUMAS ESTAÇÕES TIDAS POR EXEMPLARES

B3.) Quanto à manutenção e reparação dos equipamentos:

a) A empresa tem meios para saber, a cada momento, qual é o universo de elevadores, de escadas rolantes e de torniquetes para uso por pessoas com deficiência (quando existam) que não estão em funcionamento, por avaria?

☐ Sim

☐ Não. Motivos:

b) Quando tome conhecimento da avaria/inoperabilidade destes equipamentos, com que tipo de constrangimentos se depara a empresa, nos casos em que a respetiva reparação não seja imediata (ou quase imediata)?

☐ Financeiras?

☐ De pessoal/empresa/material de manutenção ou reparação disponível?

c) Em média, quanto tempo decorre desde o conhecimento de uma situação de avaria e uma sua reparação?

**ACESSIBILIDADE E MOBILIDADE DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA
NA UTILIZAÇÃO DE TRANSPORTES PÚBLICOS
GUIÃO DE ENTREVISTA - OPERADORES**

d) É prestada informação aos utentes sobre a avaria/indisponibilidade dos equipamentos?

☐ Sim.

Nesse caso, por que forma:

- ☐ Avisos sonoros nas estações e/ou carruagens;
- ☐ Avisos escritos/painéis eletrónicos nas estações e/ou carruagens;
- ☐ SMS
- ☐ APP
- ☐ Site da empresa
- ☐ Outros: _____

Nesse caso, em média, quanto tempo decorre entre a avaria/indisponibilidade e a prestação de informação ao utente? Pode esse período ser encurtado? Porquê?

☐ Não. Motivos:

e) Quais são as reclamações mais frequentes, em matéria de acessibilidades, relativamente às estações?

1.2.2. ACESSO AOS AUTOCARROS/CARRUAGENS

A) Todos os autocarros/ carruagens permitem o embarque/desembarque de pessoas com deficiência motora?

☐ Sim

☐ Não. Neste caso:

— Por que motivos?

— Que percentagem está em falta, no universo total da rede?

B) Que tipo de sistemas são utilizados?

**ACESSIBILIDADE E MOBILIDADE DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA
NA UTILIZAÇÃO DE TRANSPORTES PÚBLICOS
GUIÃO DE ENTREVISTA - OPERADORES**

☐ Sistemas manuais – pedir breve descrição

☐ Sistemas mecanizados – pedir breve descrição

C) Qual destes sistemas tem maior expressão na rede?

D) Quanto à manutenção e reparação dos equipamentos:

D1.) A empresa tem meios para saber, em tempo real, qual é o universo de sistemas manuais/mecanizados que não estão operacionais, por danos/avaria?

☐ Sim

☐ Não. Motivo?

D2.) Qual destes sistemas suscita mais problemas, em termos de funcionamento/manutenção?

☐ Manual

☐ Mecanizado

D3.) Quando tome conhecimento da avaria/inoperabilidade destes equipamentos, com que tipo de constrangimentos se depara a empresa, nos casos em que a respetiva reparação não seja imediata (ou quase imediata)?

☐ Financeiras?

☐ De pessoal/empresa/material de manutenção ou reparação disponível?

D4.) Em média, quanto tempo decorre desde o conhecimento de uma situação de inoperabilidade (deste tipo de sistemas) e uma sua superação?

D5.) É prestada informação aos utentes sobre a avaria/indisponibilidade dos equipamentos?

**ACESSIBILIDADE E MOBILIDADE DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA
NA UTILIZAÇÃO DE TRANSPORTES PÚBLICOS
GUIÃO DE ENTREVISTA - OPERADORES**

☐ Sim.

— Nesse caso, por que forma:

- ☐ Avisos sonoros nas estações/paragens e/ou nos autocarros/carruagens
- ☐ Avisos escritos nas estações/paragens e/ou nos autocarros/carruagens
- ☐ SMS
- ☐ APP
- ☐ Site da empresa
- ☐ Outros: _____

— Nesse caso, em média, quanto tempo decorre entre a avaria/indisponibilidade e a prestação de informação ao utente? Pode esse período ser encurtado? Porquê?

☐ Não. Motivos:

E) Quais são as reclamações mais frequentes, em matéria de acessibilidades, relativamente a embarques/desembarques?

2. ASSISTÊNCIA

2.1. ENTIDADE/S QUE PRESTA/M ASSISTÊNCIA (questão exclusiva para CP vs. IP)

2.1.1. Quem é a entidade responsável por prestar assistência no decurso da viagem?

2.1.2. Quem é a entidade responsável por prestar assistência nas estações, durante o embarque e o desembarque?

2.2. PROCEDIMENTOS DE ASSISTÊNCIA PRÉ-AGENDADA

Quando pré-agendada, quais são as diligências incluídas na assistência prestada?

2.2.1. No decurso da viagem

ACESSIBILIDADE E MOBILIDADE DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA
NA UTILIZAÇÃO DE TRANSPORTES PÚBLICOS
GUIÃO DE ENTREVISTA - OPERADORES

2.2.2. No embarque/ desembarque (operar rampas/elevadores/torniquetes, carregar/recolher bagagem?)

2.2.3. Há alguma diferença nestes procedimentos quando haja ou não acompanhante?

2.3. PROCEDIMENTOS DE ASSISTÊNCIA NÃO PRÉ-AGENDADA – MEDIDAS ADOTADAS (“todas as diligências razoáveis”)

Quando não seja pré-agendada, quais são as diligências incluídas na assistência prestada?

2.3.1. No decurso da viagem

2.3.2. No embarque/ desembarque (operar rampas/elevadores/torniquetes, carregar/recolher bagagem?)

2.3.3. Há alguma diferença nestes procedimentos quando haja ou não acompanhante?

III. A BORDO

1. MATERIAL CIRCULANTE

1.3. LUGARES E ESPAÇOS RESERVADOS⁵

1.3.1. Todos os veículos/carruagens são dotados de lugares reservados para pessoas com deficiência?

☐ Sim

☐ Não. Neste caso:

— Por que motivos?

⁵ “Lugar reservado”: lugar para a pessoa se sentar.

“Espaço reservado”: área delimitada para acomodar cadeira e rodas/scooter/afim.

**ACESSIBILIDADE E MOBILIDADE DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA
NA UTILIZAÇÃO DE TRANSPORTES PÚBLICOS
GUIÃO DE ENTREVISTA - OPERADORES**

— Quais são os critérios para distribuir, na rede, os veículos/carruagens que têm lugares reservados?

1.3.2. Todos os veículos/carruagens são dotados de espaços reservados para pessoas com deficiência que se desloquem em cadeiras de rodas/scooters/afins?

☐ Sim

☐ Não. Neste caso:

— Por que motivos?

— Quais são os critérios para distribuir, na rede, os veículos/carruagens que têm espaços reservados?

1.3.3. Ocupação indevida dos lugares e espaços reservados

Que instruções são dadas pela empresa ao motorista e/ou agente de fiscalização quanto aos comportamentos a adotar em caso de:

A) Ocupação indevida de lugar reservado e resistência do passageiro em ceder o lugar

B) Ocupação indevida de espaço reservado para cadeira de rodas/afins e resistência do/s passageiro/s para a sua desocupação (transporte lotado/ não lotado)

C) A empresa tem recebido reclamações sobre estas questões? Tomam medidas? De que natureza?

D) Há articulação com as forças de segurança nesta matéria? Protocolos?

ACESSIBILIDADE E MOBILIDADE DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA
NA UTILIZAÇÃO DE TRANSPORTES PÚBLICOS
GUIÃO DE ENTREVISTA - OPERADORES

1.4. ESPAÇOS DE CIRCULAÇÃO

Considera que no interior dos veículos/carruagens, os espaços de circulação são adequados a acomodar harmoniosamente as pessoas com deficiência e os demais passageiros que viajam em simultâneo?

☐ Sim

☐ Não. Neste caso:

— Estão em curso medidas/projetos para resolução do problema? Quais?

1.5. INFORMAÇÃO A BORDO – suportes, conteúdos e formatos

1.5.1. No interior dos veículos/carruagens a informação **GERAL**, relativa às viagens (percursos/horários/preços) e aos direitos dos passageiros, pode ser consultada:

- A) Através de que suportes?
- B) Esses suportes encontram-se à altura/visíveis por quem circule em cadeira de rodas?
- C) Em formatos acessíveis a pessoas com deficiências visuais?
- D) Em formatos acessíveis a pessoas com deficiências auditivas?

1.5.2. No interior dos veículos/carruagens a informação **ESPECIAL**, relativa às acessibilidades e aos direitos dos passageiros com deficiência, pode ser consultada:

- A) Através de que suportes?
- B) Esses suportes encontram-se à altura/visíveis por quem circule em cadeira de rodas?
- C) Em formatos acessíveis a pessoas com deficiências visuais?

**ACESSIBILIDADE E MOBILIDADE DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA
NA UTILIZAÇÃO DE TRANSPORTES PÚBLICOS
GUIÃO DE ENTREVISTA - OPERADORES**

D) Em formatos acessíveis a pessoas com deficiências auditivas?

1.5.3. No interior dos veículos/carruagens, a Informação **EXTRAORDINÁRIA**, relativa a vicissitudes pontuais (**atrasos, avarias, perturbações**), é divulgada:

A) Através de que suportes?

B) Esses suportes encontram-se à altura/visíveis por quem circule em cadeira de rodas?

C) Em formatos acessíveis a pessoas com deficiências visuais?

D) Em formatos acessíveis a pessoas com deficiências auditivas?

1.5.4. No interior dos veículos/carruagens existe informação sobre:

A) Direito de ocupação de lugares/espacos reservados a pessoas com deficiências motoras?

☐ Sim. Neste caso:

— Onde?

☐ Não. Por que motivo?

B) Direito das pessoas com deficiências motoras à cedência de lugares comuns, na falta de lugares reservados (por ocupados/inexistentes)?

☐ Sim. Neste caso:

— Onde?

☐ Não. Por que motivo?

**ACESSIBILIDADE E MOBILIDADE DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA
NA UTILIZAÇÃO DE TRANSPORTES PÚBLICOS
GUIÃO DE ENTREVISTA - OPERADORES**

1.5.5. No interior dos veículos/carruagens alguma da informação anteriormente referida está disponível em línguas estrangeiras?

— Que informação?

— Em que línguas?

— Em formatos acessíveis a pessoas com deficiências visuais?

— Em formatos acessíveis a pessoas com deficiências auditivas?

2. EQUIPAMENTOS E OUTROS APOIOS À MOBILIDADE

2.1. EQUIPAMENTOS AUXILIARES DE MOBILIDADE⁶

A) AUTORIZADOS

Que equipamentos auxiliares de mobilidade são autorizados a bordo?

☐ Cadeiras de rodas. Se assinalado:

☐ De forma transversal (em todas as carreiras/linhas)

☐ Só de forma limitada (só em dadas carreiras/linhas)

☐ Scooters de mobilidade. Se assinalado:

☐ De forma transversal (em todas as carreiras/linhas)

☐ Só de forma limitada (só em dadas carreiras/linhas)

☐ Outros – quais?

⁶ Equipamentos autorizados ou disponibilizados – cadeiras de rodas/scooters

ACESSIBILIDADE E MOBILIDADE DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA
NA UTILIZAÇÃO DE TRANSPORTES PÚBLICOS
GUIÃO DE ENTREVISTA - OPERADORES

B) DISPONIBILIZADOS – transporte ferroviário (comboios, apenas)

São disponibilizados equipamentos auxiliares de mobilidade?

☐ Não => *passar para o ponto 2.2. (cães de assistência)*

☐ Sim. Nesse caso:

B1.) A pedido:

— Que tipos de equipamentos são disponibilizados?

— Em que condições (i.e. que requisitos são exigidos)?

— Com custos? Quais?

B2) Por imposição (a pessoa só pode usar o equipamento disponibilizado, não o próprio)

— Que razões justificam que a pessoa não possa usar o seu próprio equipamento?

— Em que condições (i.e. que requisitos são exigidos)?

— Com custos? Quais?

— Depósito/guarda ou transporte simultâneo do próprio equipamento – só podendo viajar com o equipamento da empresa, e tendo chegado à estação no seu próprio equipamento, pode o mesmo também seguir no mesmo serviço de transporte em que viaja a pessoa com deficiência?

☐ Sim. Com custos acrescidos? Quais?

☐ Não

**ACESSIBILIDADE E MOBILIDADE DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA
NA UTILIZAÇÃO DE TRANSPORTES PÚBLICOS
GUIÃO DE ENTREVISTA - OPERADORES**

2.2. CÃES DE ASSISTÊNCIA

São permitidos a bordo cães de assistência para pessoas com deficiência?

☐ Sim. Nesse caso, é preciso que a pessoa com deficiência se faça acompanhar de que elementos/documentos?

☐ Não. Por que motivo?

3. ASSISTÊNCIA DURANTE A VIAGEM

3.1. PRESTADORES DE ASSISTÊNCIA (A BORDO)

São responsáveis por prestar assistência a bordo:

- ☐ O motorista do veículo
- ☐ Os agentes de fiscalização
- ☐ Pessoal especificamente afeto a tais funções
- ☐ Outros (quais?)

3.2. SERVIÇOS INCLUÍDOS (NA ASSISTÊNCIA A BORDO)

3.2.1. NUMA ASSISTÊNCIA PRÉ-AGENDADA, as diligências que integram a assistência permitem à pessoa com deficiência:

- ☐ Circular dentro do veículo/ da carruagem
- ☐ Sentar-se em/levantar-se de lugar reservado
- ☐ Ativar sistemas de retenção de cadeiras de rodas/afins, se existentes
- ☐ Manipular (carregar/acondicionar) bagagem
- ☐ Aceder às instalações sanitárias (quando existam) – só CP
- ☐ Aceder aos serviços de bar/cafetaria (quando existam) – só CP
- ☐ Outros. Quais?

*ACESSIBILIDADE E MOBILIDADE DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA
NA UTILIZAÇÃO DE TRANSPORTES PÚBLICOS*
GUIÃO DE ENTREVISTA - OPERADORES

3.2.2. NUMA ASSISTÊNCIA NÃO PROGRAMADA, alguma das diligências acima indicada deixa de ser adotada? Se sim, qual/quais?

3.2.3. QUANDO HAJA ACOMPANHANTE, os termos da assistência (pré-agendada ou não programada) são diferentes? Se sim, em que aspetos e porquê?

4. FORMAÇÃO

Para questionário de dados estatísticos/detalhados

5. DESAFIOS DOS OPERADORES DE SERVIÇO PÚBLICO DE TRANSPORTE DE PASSAGEIROS

5.1. DIFICULDADES SENTIDAS

5.2. INICIATIVAS COM VISTA A MELHORAR A ACESSIBILIDADE/MOBILIDADE DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

(para além das eventualmente abordadas ao longo da entrevista)

5.2.1. EM CURSO – com que recursos financeiros?

5.2.2. PREVISTAS – que recursos financeiros?

Reuniões		
Data	Entidade	Local da reunião
20/09/24	Associação Salvador	Provedoria de Justiça
23/09/24	Metropolitano de Lisboa	Provedoria de Justiça
24/09/24	AMT	Provedoria de Justiça
25/09/24	IDiPD (ex-INR)	Provedoria de Justiça
26/09/24	STCP	Zoom
27/09/24	CARRIS	CARRIS (Miraflores, Algés)
30/09/24	IP	IP (Praça da Portagem, Almada)
08/10/24	CP	CP (Calçada do Duque, Lisboa)
09/10/24	Associação Portuguesa de Deficientes	Zoom
11/10/24	Metro do Porto	Zoom
14/11/24	Departamento de Mobilidade da CM Porto	Câmara Municipal do Porto (Paços do Concelho)

ESTAÇÕES, PARAGENS E VIAGENS			
LISBOA			
Metropolitano de Lisboa - Estações	Carris - Paragens	Carris - viagens e respetivo sentido/destino	CP - Estações de Lisboa
Aeroporto	Alcântara-Mar	10B Circulação Graça	Alcântara-Mar
Alameda	Algés	13B Circular Sapadores	Belém
Alvalade	Areeiro	15E para Algés	Cais do Sodré
Areeiro	Av. República	701 para Campo de Ourique	Entrecampos
Arroios	Avenidas das Forças Armadas	711 para Alto Damaia	Oriente
Baixa-Chiado	Bairro do Armador	716 para Alameda	Rossio
Cais do Sodré	Bairro Padre Cruz	717 para Praça do Chile	Santa Apolónia
Campo Grande	Boa-Hora	720 para Picheleira	Santos (Apeadeiro)
Carnide	Calçada da Palma de Baixo/Estrada das Laranjeiras	722 para Portela	Sete Rios
Cidade Universitária	Campo das Cebolas	723 para Desterro	9 estações
Marquês de Pombal	Campo dos Mártires da Pátria	726 para Pontinha	
Olaíes	Campo Grande	727 para Roma/Areeiro	
Olivais	Casal Vistoso	728 para Portela	
Oriente	CCB	729 para Bairro Padre Cruz	
Pontinha	Cemitério da Ajuda	729 para Bairro Padre Cruz	
Rato	Cova da Moura	735 para Cais do Sodré	
Restauradores	Escola Pedro Santarém (Benfica)	736 para Odivelas	
Rossio	Estação da Pontinha	736 para Odivelas	
S. Sebastião	Estrada da Luz	736 para Odivelas	
Santa Apolónia	Estrada da Luz/R. dos Soeiros	736 para Rossio	
Telheiras	Hosp. Júlio de Matos	738 Alto Santo Amaro	
21 estações	Lumiar	742 para Polo Universitário Ajuda	
	Mosteiro dos Jerónimos	742 para Polo Universitário Ajuda	
	Mq Pombal/Avenida Fontes Pereira de Melo	744 para Estação do Oriente	
	Picoas	746 para Damaia	
	Pólo Universitário da Ajuda	747 para Telheiras	

Praça do Comércio	751 para Est. Campolide
Restauradores	755 para Sete Rios
Rossio	756 para Rua Junqueira
Saldanha	760 para Cemitério da Ajuda
São Sebastião	760 para Polo Universitário Ajuda
Sapadores	767 para Campo Mártires da Pátria
Sete Rios	767 para Reboleira
Sul e Sueste	768 para Bairro Padre Cruz
34 paragens	793 para Marvila
	794 Sul e Sueste
	36 viagens

NOTA 1 - Nas estações e paragens identificadas foram analisadas as condições em cada local, bem como os respetivos acessos e zonas circundantes.

NOTA 2 - Na identificação das viagens de autocarro efetuadas referem-se o número da carreira e o respetivo sentido/destino. Nessas viagens foram aferidas as condições dos autocarros a bordo dos quais se viajou, tendo sido registado o número e a matrícula de cada veículo, para evitar repetições. Assim sendo, quando uma carreira surge repetida, isso significa que a viagem decorreu na mesma carreira mas a bordo de um autocarro distinto.

ESTAÇÕES, PARAGENS E VIAGENS			
PORTO			
Metro do Porto - Estações	STCP - Paragens	STCP - viagens e respetivo sentido/destino	CP - Estações do Porto
Aliados	Aldoar	200 para Bolhão	Campanhã
Bolhão	Aliados	201 para Trindade	Contumil
Campanhã	Antas - Loja do cidadão	201 para Trindade	São Bento
Casa da Música	Antero de Quental	202 para Passeio Alegre	3 estações
Combatentes	António Cardoso	202 para Passeio Alegre	
Francos	Avenida dos Aliados	203 para Castelo do queijo	
IPO	Batalha	203 para Marquês	
Lapa	Boavista - Correios	204 para Foz	
Marquês	Bolhão (Metro)	205 para Campanhã	
Nazoni	Campanhã	205 para Castelo do Queijo	
Ramalde	Campo 24 de Agosto	205 para Castelo do Queijo	
S. Bento	Casa da Música (Metro)	206 para Bairro de Sto Eugénio	
Salgueiros	Castelo do Queijo	207 para Campanhã	
Trindade (Subterrânea e de Superfície)	Cordoaria	207 para Campanhã	
Viso	Escola Soares dos Reis	207 para Campanhã	
15 estações	Fonte da Moura	208 para Aldoar	
	Hospital da Prelada	208 para Trindade	
	Hospital de São João (urgência)	209 para Pasteleira	
	Hospital Santo António	300 (circular)	
	Largo 1.º de Dezembro	301 (circular)	
	Lidador	301 para Campo 24 de agosto	
	Palácio	302 para Campo 24 de agosto	
	Planetário	303 para Campo 24 de agosto	
	Ramada Alta (um sentido)	305 para Cordoaria	
	Ramada Alta (sentido inverso)	305 para Hospital de S. João	
	Ramalde do Meio	400 para Parque Nascente	

Ribeira	401 para Bolhão
Rotunda da Areosa	402 para S. Roque
Rua do Senhor	402 para S. Roque
S. João Bosco	403 para Casa da Música
Serralves Museu (D. João III)	403 para Casa da Música
31 paragens	31 viagens

Ações de formação realizadas entre 2021 e 2025 sobre temas relacionados com a utilização de transportes públicos por pessoas com deficiência

	Ano de Realização	Tema da Ação de Formação	Duração (horas)	Função dos colaboradores abrangidos	N.º de colaboradores abrangidos
Metropolitano de Lisboa	2021	Procedimentos e Gestão das Estações (Equipamentos Mecânicos / Interface Sonoro para Cegos / Canal Especial)	2	Operadores Comerciais	10
	2021	Estratégia Europeia para Direitos das Pessoas com deficiência	10	Técnicos Superiores	1
	2022	Procedimentos e Gestão das Estações (Equipamentos Mecânicos / Interface Sonoro para Cegos / Canal Especial)	2	Operadores Comerciais	17
	2022	No Passangers Left Behind Series: Para o utente, com o utente: habilitar a acessibilidade dos transportes	2	Técnicos Superiores	14
	2022	Procedimentos e Gestão das Estações (Equipamentos Mecânicos / Interface Sonoro para Cegos / Canal Especial)	2	Agentes de Tráfego	37
	2022	Gestão Cliente (Clientes com mobilidade reduzida)	1	Agentes de Tráfego	37
	2023	Procedimentos e Gestão das Estações (Equipamentos Mecânicos / Interface Sonoro para Cegos / Canal Especial)	2	Operadores Comerciais	10
	2023	Procedimentos e Gestão das Estações (Equipamentos Mecânicos / Interface Sonoro para Cegos / Canal Especial)	2	Agentes de Tráfego	24
	2023	Promoção da cidadania e direitos das pessoas com deficiência	3	Técnicos Superiores	2
	2023	Gestão Cliente (Clientes com mobilidade reduzida)	1	Agentes de Tráfego	24
	2024	Procedimentos e Gestão das Estações (Equipamentos Mecânicos / Interface Sonoro para Cegos / Canal Especial)	2	Agentes de Tráfego	12
	2024	Gestão Cliente (Clientes com mobilidade reduzida)	1	Agentes de Tráfego	12
	2024	Procedimentos e Gestão das Estações (Equipamentos Mecânicos / Interface Sonoro para Cegos / Canal Especial)	2	Operadores Comerciais	26
	2024	Descomplicar a mobilidade - Orientação para pessoas cegas em interfaces complexas	1	Técnicos Superiores	12

Ações de formação realizadas entre 2021 e 2025 sobre temas relacionados com a utilização de transportes públicos por pessoas com deficiência

	2025	Procedimentos e Gestão das Estações (Equipamentos Mecânicos / Interface Sonoro para Cegos / Canal Especial)	2	Operadores Comerciais	13
	2025	Procedimentos e Gestão das Estações (Equipamentos Mecânicos / Interface Sonoro para Cegos / Canal Especial)	2	Agentes de Tráfego	51
	2025	Acessibilidades dos Clientes/Prioridade no atendimento/Apoio a clientes de mobilidade reduzida/Procedimentos na utilização de rampa amovível	4	Agentes de Tráfego	51
Metro do Porto	Não houve nenhuma ação de formação específica sobre esta temática				
Carris	2021	Formação Inicial de Tripulantes (*)	1		79
	2022	Formação Inicial de Tripulantes (*)	1		100
	2023	Formação Inicial de Tripulantes (*)	1		110
	2024	Formação Inicial de Motoristas de Serviço Público + (**)	1	Motoristas de Serviço Público	94

Ações de formação realizadas entre 2021 e 2025 sobre temas relacionados com a utilização de transportes públicos por pessoas com deficiência

	2025	Formação Inicial de Motoristas de Serviço Público + (**)	1	Motoristas de Serviço Público	107
	2025	Acessibilidades	2	Tripulantes, Formadores Internos, Inspetores, Controladores, Agentes de Fiscalização, colaboradores de Loja	110
STCP	2021	Formação Inicial de Motoristas	55	Motoristas de Serviço Público	44
	2022	Formação Contínua de Motoristas - CAM	579		386
	2022	Formação Inicial de Motoristas	94		75
	2023	Formação Contínua de Motoristas - CAM	386		257
	2023	Formação Inicial de Motoristas	79		63
	2024	Formação Inicial de Motoristas	165		132
	2024	Formação Contínua de Motoristas - CAM	103,5		69
	2025	Formação Inicial de Motoristas	142,5		114
	2025	Formação Contínua de Motoristas - CAM	61,5		41
CP	2022	FIAC - Vertente Comportamental/Comercial	10,5	Assistentes Comerciais – Bilheteiras função venda de títulos de transporte	29
	2022	FIORV - Vertente Comportamental/Comercial e Vertente Segurança Circulação	21	Operadores de Revisão e Venda - Revisão de títulos de transporte e agente de acompanhamento nos comboios	40

Ações de formação realizadas entre 2021 e 2025 sobre temas relacionados com a utilização de transportes públicos por pessoas com deficiência

	2023	FIAC - Vertente Comportamental/Comercial	10,5	Assistentes Comerciais – Bilheteiras função venda de títulos de transporte	54
	2023	FIORV - Vertente Comportamental/Comercial e Vertente Segurança Circulação	21	Operadores de Revisão e Venda - Revisão de títulos de transporte e agente de acompanhamento nos comboios	53
	2024	Regulamentação comercial	14	Operadores de Venda e Controlo, Operadores de Revisão e Venda, Assistentes Comerciais e Chefias (Chefe de Equipa Comercial, Inspetores do Serviço Comercial e Inspetores Chefe do Serviço Comercial	403
	2025	Regulamentação comercial	14		164
IP	A IP respondeu “n.a.” ao pedido de dados sobre esta temática				

(*) Na Formação Inicial de Tripulantes, está contemplada uma hora de formação dedicada à atuação com Clientes com Mobilidade Reduzida, designadamente em cadeira de rodas ou invisuais (identificados por bengala ou cão-guia). Este módulo inclui um exercício prático sobre o manuseamento de cadeiras de rodas, nos veículos adaptados, nomeadamente entrada e saída da viatura e colocação em segurança. Este exercício é realizado com material real.

(**) Esta é uma ação de formação dada no início de integração dos candidatos à função de Motorista de Serviço Público. Dentro dos vários módulos que compõem o curso, é tratada a temática “atuação com clientes de mobilidade reduzida (cadeira de rodas, por ex.) ou invisuais (identificados por bengala ou cão-guia)”. Os temas são tratados ao nível teórico em sala, como ao nível prático na vertente de condução, para a qual temos disponível uma cadeira de rodas para simulações sobre o processo de atendimento e práticas de segurança na movimentação e imobilização da cadeira de rodas no veículo.