



Metro do Porto

ANEXO III

SERVIÇO AO CLIENTE

Índice

1. ÂMBITO DAS OBRIGAÇÕES DA SUBCONCESSIONÁRIA.....	3
2. OBRIGAÇÕES DA SUBCONCESSIONÁRIA	4
3. SERVIÇO REGULAR DE APOIO AO CLIENTE	8
4. SERVIÇO REGULAR DE SEGURANÇA E VIGILÂNCIA.....	10
5. SERVIÇOS DE APOIO A CLIENTE E SEGURANÇA NO POSTO DE CONTROLO DE SEGURANÇA DO PCC DO SISTEMA DE METRO LIGEIRO.....	15
6. COMPETÊNCIAS E TAREFAS DA EQUIPA DE APOIO AO CLIENTE	16
7. APOIO A CLIENTE E SEGURANÇA EM OPERATIVAS ESPECIAIS	20
8. APOIO A CLIENTE E SEGURANÇA EM OUTROS EVENTOS OCASIONAIS.....	21
9. FORMAÇÃO DA EQUIPA DE APOIO A CLIENTE.....	22
10. CONTROLO E LOCALIZAÇÃO DOS VIGILANTES E EQUIPA DE APOIO A CLIENTE.....	24
11. RELATÓRIOS DE INFORMAÇÃO E DE GESTÃO DA ATIVIDADE.....	25
12. ESTRUTURAS DE APOIO E CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO	27
13. ATRIBUTOS ESPECÍFICOS DO PESSOAL VIGILANTE.....	30

LISTA DE APÊNDICES

APÊNDICE A

Exemplo de esquema-tipo de funções e de afetação para operativa especial na Estação Estádio do Dragão

1. ÂMBITO DAS OBRIGAÇÕES DA SUBCONCESSIONÁRIA

1.1. O Serviço ao Cliente abrange as atividades de apoio a Cliente, de vigilância e segurança no âmbito das atividades da Subconcessão.

1.2. A presença e eficácia do apoio humano nas estações, parques e veículos por parte da Subconcessionária são fundamentais para a qualidade do serviço aos Clientes, pelo que o serviço a prestar nesse âmbito deve contemplar todo o Sistema de Metro Ligeiro (doravante abreviadamente designado por “Sistema”) incluindo interfaces entre Metro e outros modos de transporte. Neste domínio, as tarefas e obrigações da Subconcessionária, incluem todas as que se relacionam com o apoio aos Clientes e à operação e com a vigilância e segurança no Sistema, nestas se incluindo também a proteção dos equipamentos de bilhética existentes no Sistema, independentemente do seu proprietário, os espaços comerciais e os equipamentos de automáticos de serviços ou de vendas destinados aos Clientes.

1.3. O modelo de serviço a estabelecer no apoio ao Cliente deverá compreender as seguintes vertentes:

- a) Informação e auxílio ao Cliente por agentes no terreno;
- b) Segurança relacionada com a proteção ativa dos Clientes;
- c) Apoio ao uso e funcionamento das máquinas de venda automática de títulos de transporte nas estações;
- d) Informação ao Cliente através do Sistema de Informação ao Público (SIP);
- e) Apoio aos Clientes em todas as situações de operação em modo degradado.

1.4. Os serviços de vigilância e segurança, a prestar pela Subconcessionária no âmbito da Subconcessão, compreendem todos os serviços e tarefas necessários associadas à proteção de bens, de infraestruturas, de sistemas técnicos, de equipamentos, de instalações e de Clientes, em todo o Sistema e afetos a este, nomeadamente de prevenção e dissuasão contra crimes e incividades, bem assim como as tarefas de controlo e vigilância de incidentes ou acidentes envolvendo pessoas ou contra a prática de atos de vandalismo no Sistema.

1.5. Nos termos do presente Anexo, são obrigações da Subconcessionária, as de cumprimento de todas as tarefas de segurança e vigilância indispensáveis na vertente de security em todos os períodos e turnos de prestação de serviços necessários, devendo todas essas funções ser executadas diariamente tanto nas estações como nos parques de estacionamento destas (com exceção do ParqueMetro – Parque de Estacionamento de Interface Park & Ride da Estação Estádio do Dragão – cuja vigilância e apoio a Cliente serão asseguradas pela Subconcedente), nos veículos da frota e seus locais de estacionamento, sejam eles de guarda ou inversão, bem como em outras áreas e infraestruturas afetas ao Sistema.

1.6. No domínio das atuações de safety dirigidas à segurança e prevenção relacionadas com a operação e manutenção do Sistema, as especificações a cumprir pela Subconcessionária estão enquadradas pelo Caderno de Encargos e pelo seu Anexo XII – Qualidade, Ambiente e Segurança, onde constam as obrigações da Subconcessionária relativamente ao estabelecimento, manutenção e implementação de um Sistema de Gestão de Segurança.

2. OBRIGAÇÕES DA SUBCONCESSIONÁRIA

2.1. Os serviços de apoio a Cliente e de segurança e vigilância deverão ser garantidos pela Subconcessionária através de uma equipa constituída por Agentes de Estação e Informação e Agentes de Segurança e Informação, designada por Equipa de Apoio ao Cliente.

2.2. Dos Agentes de Estação e Informação fazem parte os elementos dos recursos humanos integrantes da Subconcessão que estão indicados nessa função no **Anexo XI – Organização e Recursos Humanos**.

2.3. A Subconcessionária deve providenciar uma equipa de Agentes de Segurança e Informação que completarão a Equipa de Apoio ao Cliente, devendo estes possuir valências mistas que envolvam o apoio a clientes e a segurança, com formação específica de vigilante e de apoio e contacto direto com Clientes.

2.4. Os Agentes de Segurança e Informação devem ter a categoria profissional de vigilante devidamente credenciada pelas entidades competentes, nomeadamente pelo Ministério da Administração Interna, para prestação de serviços de segurança privada.

2.5. As obrigações de apoio ao Cliente são complementares e integráveis com as obrigações de segurança e vigilância da Subconcessionária na proteção de Clientes e bens do Sistema sempre que o serviço de apoio a Cliente for prestado também pelos elementos detentores da categoria profissional de vigilante.

2.6. No contacto com os Clientes, colaboradores da Subconcedente ou de entidades agindo em seu nome, entidades terceiras utilizadoras de infraestruturas ou de áreas abrangidas pela Subconcessão, o pessoal da Subconcessionária e os vigilantes contratados por esta deverão comportar-se de forma atenta, educada e colaborante.

2.7. A Subconcessionária obriga-se ainda a que qualquer elemento da Equipa de Apoio ao Cliente:

- a) Tenha a formação exigida de acordo com a legislação em vigor tanto no momento de início do Período de Funcionamento Normal da subconcessão bem como durante a vigência da mesma, para a função a desempenhar, bem como formação específica que seja imposta pela Subconcedente, nomeadamente sobre o sistema de bilhética e zonamento intermodal, e a resultante de mudanças legais que ocorram no período de vigência do Contrato;
- b) Cumpra os requisitos da legislação em vigor no momento da Subconcessão e a decorrente de alterações legais que venham a ocorrer no período de vigência do Contrato;
- c) Cumpra os requisitos de capacidade física e demais requisitos fixados na legislação em vigor de acordo com as suas funções;
- d) Esteja devidamente uniformizado (exceto se for um agente vigilante em funções de vigilância descaracterizada) e munido de cartão de identidade, se apresente asseado, bem como munido dos equipamentos que sejam necessários no serviço que lhe estiver confiado;
- e) Garanta um serviço diligente e preventivo de incivildades e irregularidades, bem como de boa educação e atenção no contacto com os Clientes do Sistema.

2.8. Todos os elementos da Equipa de Apoio a Clientes devem deter boa compreensão e boa expressão oral e escrita em português e pelo menos 75% da equipa deverá deter nível médio de compreensão e de expressão oral em inglês.

2.9. Deverá ser assegurado pela Subconcessionária que, no âmbito das funções acometidas à Equipa de Apoio ao Cliente, estão incluídas tarefas e ações de zelo pelos Clientes e pelos equipamentos existentes nas estações, quer tenham estes carácter infraestrutural, técnico ou operacional, se tratem de sistemas de apoio ao transporte, informativos ou de sinalética, ou se tratem de lojas, máquinas ou estruturas de serviços complementares ao transporte destinados à satisfação de serviços ou de necessidades dos Clientes e da rede da Subconcedente.

2.10. A Subconcessionária deve garantir, ainda, que, no âmbito das funções acometidas à Equipa de Apoio ao Cliente, estão incluídas tarefas de apoio à escolha e aquisição de títulos de transporte nas máquinas automáticas de venda de títulos, desencravamentos simples, reposição de cartões e de recibos em caso de rotura, reporte imediato de situações de avarias nas referidas máquinas e, ainda, assegurar controlo nos acessos das estações sempre que necessário ou solicitado pela Subconcedente, designadamente controlo de acessos junto das linhas de equipamentos de validação de títulos de transporte.

2.11. Além do serviço regular de apoio ao Cliente definido mais adiante no capítulo **3.** do presente Anexo, em situações de elevada procura na rede do Sistema, a Subconcessionária deverá garantir o adequado acréscimo no nível de apoio ao Cliente, sem que tal se reflita num acréscimo de custos ou encargos para a Subconcedente, de forma a assegurar as quatro vertentes de apoio ao Cliente definidas no ponto **1.3**, o normal funcionamento de todo o Sistema, a manutenção da ordem pública em toda a rede do Sistema de Metro e o controlo de acessos em estações com maior fluxo de Clientes.

2.12. Em serviços de operações especiais, conforme definidos no **Anexo II – Operação**, deverá ser definida e assegurada pela Subconcessionária uma operativa especial de serviços de segurança e apoio a Cliente, em cumprimento do ponto **2.11** e observando os requisitos de segurança e vigilância descritos no presente Anexo e que são aplicáveis a esse tipo de serviços.

2.13. Deverá ser assegurada pela Subconcessionária a mobilidade adequada de todos os agentes em função das exigências dos serviços a prestar pela Equipa de Apoio ao Cliente em todas as instalações, estações e parques de estacionamento do Sistema e em outras infraestruturas similares que a Subconcedente detenha, ou venha a deter.

2.14. No âmbito das obrigações de serviço ao Cliente a assegurar pela Subconcessionária, incluem-se ainda os seguintes deveres e funções:

- a) Assegurar todos os serviços de perdidos e achados na rede do Sistema de Metro;
- b) Providenciar, difundir e assegurar durante todos os dias do ano, entre as 8h00 e as 20h00, ininterruptamente, serviços de atendimento telefónico de apoio a Clientes, nomeadamente, sobre:
 - i. Serviços de transporte em cada linha;
 - ii. Horários e frequências;
 - iii. Operações especiais;
 - iv. Tempos de espera e transbordo em situações de atraso ou de modo degradado;
 - v. Avarias ou acidentes;
 - vi. Atendimento de reclamações; e
 - vii. Localização de perdidos e achados.
- c) Assegurar a emissão de declarações justificativas de atrasos iguais ou superiores a 15 (quinze) minutos, sempre que solicitadas pelos Clientes e num prazo máximo de 3 (três) dias úteis após a solicitação;
- d) Sempre que solicitado pela Subconcedente, assegurar num prazo máximo de 10 (dez) dias úteis todas as justificações necessárias à emissão de resposta, pela Subconcedente, a reclamações apresentadas sobre o serviço prestado.
- e) Zelar pela manutenção de condições de boa higiene e limpeza, a todo o momento, em todas as estações, elevadores, veículos e instalações sanitárias existentes na rede do Sistema de Metro Ligeiro.

2.15. Trimestralmente, e até 5 dias antes do início do respetivo trimestre, deverá ser enviado para a Subconcedente um plano trimestral de distribuição e afetação dos agentes da Equipa de Apoio ao Cliente, para apreciação da Subconcedente. O plano deve apresentar devidamente discriminados todos os turnos, assim como a quantificação detalhada e prevista em cada turno de agentes em cada estação ou em cada troço interestações, não devendo existir intervalos entre turnos de um mesmo dia sem que esses mesmos serviços estejam continuamente assegurados nos períodos diários aplicáveis.

2.16. Nas obrigações de vigilância e segurança destaca-se ainda o dever de implementação, pela Subconcessionária, de um Programa de Proteção do Sistema de Metro Ligeiro, ou seja, um programa que cobrirá as atuações de segurança e vigilância ativa relacionada com a proteção de pessoas e bens e que será regulado por um Manual de Segurança de Instalações, Pessoas e Bens, a elaborar também pela Subconcessionária e a ser submetido para aprovação da Subconcedente.

2.17. O prazo de elaboração e entrega desse Programa, pela Subconcessionária, à Subconcedente, será de 60 (sessenta) dias após o início do Período de Funcionamento Normal, devendo a Subconcedente responder à Subconcessionária num prazo máximo de 30 (trinta) dias, caso o Programa entregue não mereça aprovação e deva ser revisto.

2.18. Todas as tarefas e custos necessárias ao cumprimento dos serviços e das obrigações determinados pelo presente Anexo são por conta da Subconcessionária.

2.19. Ainda no que concerne a segurança e em conformidade com o já referido no ponto **1.6**, também são obrigações da Subconcessionária as tarefas da vertente de safety relacionadas com as atuações de prevenção, nomeadamente as dirigidas à segurança relacionada com a operação e manutenção do Sistema, envolvendo a segurança da infraestrutura e a vigilância das suas condições de operação e manutenção, designadamente na prevenção de vandalismo, na administração das condições de segurança ao nível da circulação, da sinalização e da prevenção de riscos de perigo, incidentes ou acidentes.

3. SERVIÇO REGULAR DE APOIO AO CLIENTE

3.1. O serviço de apoio ao Cliente em estações deve ser obrigatoriamente assegurado pela Equipa de Apoio ao Cliente, garantindo o cumprimento de um nível mínimo de cobertura na rede, durante todos os dias úteis e fins de semana, e que deverá respeitar a seguinte matriz de distribuição e afetação mínima de postos:

CONCURSO PÚBLICO PARA A SUBCONCESSÃO DO SISTEMA DE METRO LIGEIRO DA ÁREA METROPOLITANA DO
PORTO
CADERNO DE ENCARGOS
ANEXO III

Linha	Troço	Dia útil		Sábados, Domingos e Feriados		
		Nº Mínimo de Postos da Equipa de Apoio a Clientes	Horário	Nº Mínimo de Postos da Equipa de Apoio a Clientes	Horário de Sábados	Horário de Domingos e Feriados
Linha A	Vasco da Gama - Senhor de Matosinhos	2	6h00 - 21h00	2	9h30-17h00	11h00-18h30
Linha B	Fonte do Cuco - Póvoa de Varzim	5		5		
Linha C	Fonte do Cuco - ISMAI	3		3		
Linha F	Fânzeres - Estádio do Dragão	2		2		
Linha D	Hospital de S. João - Santo Ovídio	6		6	8h30-21h00	8h30-21h00
Linha E	Aeroporto	1		1		
Tronco Comum	Senhora da Hora - Estádio do Dragão	10		10		

3.2. Nos horários indicados na matriz anterior para as linhas D, E e para o Tronco Comum e do respetivo número mínimo de postos da Equipa de Apoio a Cliente nela indicados, deverá ser sempre assegurado pela Subconcessionária, em todos os dias do ano, que seja afetado pelo menos 1 (um) posto para permanecer fixo em cada uma das seguintes estações: Trindade; Casa da Música; Senhora Hora; Bolhão; Campo 24 Agosto; Aeroporto, São Bento; Santo Ovídio; e Estádio do Dragão. Os elementos da Equipa de Apoio ao Cliente a afetos a essas posições fixas deverão deter boa compreensão e expressão oral de nível médio em inglês.

3.3. A Subconcedente poderá solicitar, em qualquer momento, a alteração do número de postos em cada troço de linha, os horários ou o número de postos fixos, desde que tal não implique a alteração do total de horas anuais resultante da matriz de distribuição mínima de postos apresentada em **3.1**.

3.4. Após as 21 horas, a presença de agentes de apoio a Cliente em estações e veículos deverá ser planeada em articulação com as disposições previstas para os serviços de security nesse período.

3.5. Para além do nível mínimo de cobertura de postos apresentada em **3.1** caberá à Subconcessionária a afetação de demais recursos que entender necessários para assegurar outras rondas móveis interestações ou em veículos, destinadas a apoio a Cliente e a segurança.

3.6. Através dos serviços móveis da Equipa de Apoio a Cliente, entre outros meios que entender adequados, regularmente, a Subconcessionária deverá providenciar apoio e proteção aos Clientes no interior da frota de veículos do Metro em circulação e nos interfaces entre o Metro e outros modos de transporte, incluindo os parques de estacionamento pertencentes ao Sistema (com exceção do ParqueMetro – Parque de Estacionamento de Interface Park & Ride da Estação Estádio do Dragão).

3.7. A distribuição mínima esquematizada para afetação de postos da Equipa de Apoio a Clientes poderá ser alvo de ajustamentos temporários ao longo do período da Subconcessão, a propor pela Subconcessionária, desde que tornem mais eficazes os serviços de segurança e apoio a Cliente e carecendo de acordo prévio da parte da Subconcedente, sendo que tais ajustamentos não poderão implicar qualquer custo adicional para a Subconcedente.

4. SERVIÇO REGULAR DE SEGURANÇA E VIGILÂNCIA

4.1. Os serviços e obrigações de vigilância e segurança na componente de security deverão ser prestados em todo o Sistema, designadamente nos veículos, estações, acessos a estações e zonas circundantes integradas nestas, parques de estacionamento automóvel, parques de frota de material circulante, troços interestações e instalações e zonas técnicas do Sistema.

4.2. Até 30 (trinta) dias antes do início do Período de Funcionamento Normal, a Subconcessionária deverá apresentar à Subconcedente uma listagem de todos os meios de security a mobilizar e os locais de apoio a utilizar no Sistema, para que possa verificar-se que são garantidas pela Subconcessionária as disposições legais e regulamentares em vigor sobre segurança, higiene e saúde no trabalho na prestação destes serviços.

4.3. Para além da pretendida perceção, por parte dos Clientes, de condições de efetiva segurança nas estações, parques e veículos durante os períodos de operação comercial, os serviços de segurança e vigilância a prestar terão por obrigação e objetivo, nomeadamente:

- a) A proteção de Clientes, bens, infraestruturas, instalações e equipamentos em todo o Sistema, nomeadamente contra crimes e incivildades;

- b) A prevenção regular de incêndios, sabotagem, vandalismo, inundações, roubo e furtos, ou outros atos passíveis de tipificação legal de crime, sobre os bens afetos à Subconcessão e sobre Clientes, bem assim como quaisquer outros perigos e danos sobre estruturas e equipamentos, nestes se incluindo os equipamentos de bilhética, em quaisquer locais afetos ao Sistema;
- c) A resolução de anomalias ou incidentes que se verifiquem e cuja intervenção de resolução esteja ao alcance dos agentes de segurança;
- d) A solicitação da intervenção de outras entidades ou das autoridades policiais sempre que se justifique e não forem suficientes ou adequados os meios disponíveis;
- e) Providenciar e assegurar piquetes de rondas e de apoio e proteção, orientadas à vigilância regular em todas as áreas e infraestruturas do Sistema, incluindo também o fecho e abertura diários das estações;
- f) O controlo e registo de acessos de pessoas, mercadorias ou equipamentos em zonas protegidas ou de acesso reservado no Sistema ou que exijam esse tipo de controlo;
- g) Assegurar as funções de vigilância remota e apoio permanente no Posto de Controlo de Segurança integrado no Posto Central de Comando (PCC);
- h) Garantir, conservar e guardar, a cargo da Subconcessionária, todos os dados tratados, gravados ou extraídos do sistema de videovigilância (CCTV) da rede, no PCC e nos veículos da frota de Material Circulante, de acordo com a legislação em vigor;
- i) Proceder à extração em suportes digitais adequados, numerados e inventariados, dos registos de imagem e som existentes no CCTV do PCC e nos veículos da frota de Material Circulante, sempre que solicitado pela Subconcedente (ou, por via desta, pelas Autoridades judiciais ou policiais que o requeiram), e enviá-los unicamente para a Subconcedente, no suporte por esta indicado;

- j) Assegurar a presença permanente no PCC de 1 (um) agente de Polícia de Segurança Pública (PSP) a contratar pela Subconcessionária, destinado a vigilância policial do Sistema, nomeadamente na visualização e vigilância através do sistema de videovigilância da rede, no PCC, e para mais eficaz apoio das condições de segurança pública no Sistema sempre que se torne necessário despoletar, de forma mais célere e atempada, a intervenção direta de forças policiais no Sistema de Metro Ligeiro;
- k) Disponibilizar equipas de segurança para apoiar as operativas especiais na rede da Subconcedente, designadamente no controlo de acessos junto das linhas de validadores dos títulos de transporte e nas entradas das estações, na prevenção das condições de segurança nos acessos e na circulação dos Clientes em estações e veículos, assim como na prevenção de condições de segurança em situação de afluência em massa de pessoas a locais do Sistema que se situem próximos de eventos acedíveis através da rede de Metro;
- l) Disponibilizar o apoio de vigilância e de proteção temporária que for indispensável a eventos culturais ou ações comerciais promovidos pela Subconcedente no Sistema ou por entidades terceiras indicadas por esta;
- m) Assegurar que os vigilantes prestam auxílio aos Clientes nas estações e veículos, designadamente no apoio informativo sobre horários, tarifário, destinos, zonamento e aquisição de títulos de transporte ou sobre serviços ao Cliente disponíveis na rede da Subconcedente;
- n) Assegurar que os vigilantes prestam os serviços necessários e nos locais adequados e relevantes ao cumprimento da efetiva prevenção de vandalismo, tendo em consideração o constante do **ANEXO VII – Vandalismo**;

4.4. É da responsabilidade da Subconcessionária a implementação de todos os esquemas e mobilização de recursos de segurança e de vigilantes no Sistema que, em qualquer período da execução do Contrato, se mostrarem necessários para garantir as condições de efetiva segurança e de perceção de segurança que sejam adequados ao cumprimento das obrigações e objetivos expressos no ponto **4.3** do presente ANEXO, não sendo aceite qualquer justificação de falta de recursos para a não execução atempada, oportuna e eficiente das obrigações da Subconcessionária.

CONCURSO PÚBLICO PARA A SUBCONCESSÃO DO SISTEMA DE METRO LIGEIRO DA ÁREA METROPOLITANA DO
PORTO
CADERNO DE ENCARGOS
ANEXO III

4.5. Sem prejuízo do cumprimento das obrigações do serviço de apoio a Cliente e da assunção da responsabilidade referida na alínea **4.4** anterior, deve a Subconcessionária procurar assegurar que serviços de segurança a executar fora do período noturno possam ser garantidos, também, através de recursos dos esquemas de afetação de vigilantes da Equipa de Apoio ao Cliente que estão previstos como agentes com funções complementares de serviço regular de apoio a Cliente.

4.6. A Subconcessionária deverá cumprir obrigatoriamente um esquema operativo mínimo de segurança durante o período noturno, entre as 21h00 e as 6h00 em toda a rede, de acordo com a tabela seguinte onde se apresenta um esquema de afetação mínima de piquetes de rondas de vigilantes, por troços e orientado à vigilância e apoio em diversas áreas e infraestruturas do Sistema e ao fecho e abertura diários das estações:

LINHA	TROÇO	PERÍODO DO PIQUETE (TDA*)	TIPO	N.º Postos de VIGILANTES
A	Senhor Matosinhos – Vasco Gama	TDA 21h00 – 06h00	Motorizado e/ou a pé	2
B	Póvoa Varzim – Santa Clara	TDA 21h00 – 06h00	Motorizado e/ou a pé	2
B	Azurara – Vilar Pinheiro	TDA 21h00 – 06h00	Motorizado e/ou a pé	2
B + E	Lidador – Custóias e Aeroporto - Verdes	TDA 21h00 – 06h00	Motorizado e/ou a pé	2
C	Ismaí – Parque Maia	TDA 21h00 – 06h00	Motorizado e/ou a pé	2
C	Custió – Fonte Cuco	TDA 21h00 – 06h00	Motorizado e/ou a pé	2
D	Santo Ovídio – Hospital S. João	TDA 21h00 – 06h00	Motorizado e/ou a pé	2
D	S. Bento - Ponte Luiz I – J. Morro	TDA 21h00 – 06h00	A pé	2
F	Fânzeres – Contumil	TDA 21h00 – 06h00	Motorizado e/ou a pé	2
TRONCO COMUM	Senhora Hora – Lapa	TDA 21h00 – 06h00	Motorizado e/ou a pé	2
TRONCO COMUM	Trindade – Estádio Dragão	TDA 21h00 – 06h00	Motorizado e/ou a pé	2

*TDA – Todos os dias do ano

4.7. As quantidades de meios indicados não podem ser consideradas como limitativas para o integral cumprimento das obrigações da Subconcessionária no domínio da segurança e vigilância, não sendo assim aceites como justificação para a não execução oportuna e eficiente dessas obrigações.

5. SERVIÇOS DE APOIO A CLIENTE E SEGURANÇA NO POSTO DE CONTROLO DE SEGURANÇA DO PCC DO SISTEMA DE METRO LIGEIRO

5.1. Os elementos da vigilância e segurança afetos ao PCC do Sistema de Metro Ligeiro, correspondentes a, pelo menos, 1 (um) posto de trabalho das 0h00 às 24h00, Todos os Dias do Ano (TDA), desempenharão as seguintes funções de vigilância e segurança:

- a) Monitorização e gravação de ocorrências relevantes através do sistema de videovigilância da rede de CCTV do Sistema de Metro Ligeiro e, posteriormente, a sua colocação numa base dados apropriada para esse efeito;
- b) Tratamento de informação de videovigilância que tenha de ser enviada pela Subconcedente à PSP, GNR, Polícia Judiciária ou outras autoridades policiais ou judiciais que legalmente a solicitem.
- c) Comunicação e coordenação com os agentes no terreno;
- d) Elaboração de reportes das ocorrências na rede ao nível de segurança;
- e) Envio de SMS referente a situações ocorridas na rede ao nível de segurança para lista de destinatários a acordar com a Subconcedente;
- f) Confirmação e registo das entradas e saídas de serviço dos elementos no terreno em funções de segurança e vigilância;
- g) Estabelecer os contatos necessários com os elementos do terreno para trabalhos autorizados, pedidos de acompanhamento e restantes tipos de permissões;
- h) Registo e informação ao Centro de Coordenação de Manutenção (CCM) das anomalias e eventos relevantes que sejam detetadas no Sistema pelos agentes no terreno;
- i) Receção e registo de todas as informações e pedidos de auxílio relativas à segurança de operação e de apoio a Cliente e o acionamento dos meios de resolução e apoio necessários.

5.2. Os elementos afetos a serviços em postos de controlo de segurança, do PCC ou de outros locais do Sistema onde se opere o sistema de videovigilância da rede de CCTV instalada, devem cumprir escrupulosamente todos os procedimentos específicos e normas de recolha e tratamento de imagens e de som que estiverem estabelecidos e determinados pela legislação em vigor e pela Subconcedente.

5.3. A Subconcessionária apenas poderá enviar suportes digitais dos registos de imagens e/ou som, extraídos dos sistemas de videovigilância por CCTV do Sistema, à Subconcedente. Qualquer outro procedimento contrário será assumido como infração grave.

6. COMPETÊNCIAS E TAREFAS DA EQUIPA DE APOIO AO CLIENTE

6.1. No âmbito das obrigações da Subconcessionária relativas ao Serviço ao Cliente, são competências que cabem aos elementos da Equipa de Apoio ao Cliente, as seguintes:

6.1.1. Apoio na disponibilização de informação aos Clientes sobre o serviço comercial;

6.1.2. Verificação dos horários afixados nas estações e colaboração na colocação de informação ao público e sinalética, inquéritos ou contagens autorizados pela Subconcedente;

6.1.3. Disponibilização do acesso de Clientes às instalações sanitárias das estações em que essas instalações estejam também disponíveis para os Clientes, nomeadamente nas estações de Póvoa de Varzim, Mindelo, Pedras Rubras, Brito Capelo, Castelo da Maia, Senhora da Hora, Casa da Música, Trindade, Estádio do Dragão, Marquês, Pólo Universitário, São Bento e Santo Ovídio.

6.1.4. Comunicar ao Posto Central de Comando (PCC) as anomalias detetadas, especialmente as que possam pôr em causa o normal funcionamento do serviço de Metro a sua boa imagem;

6.1.5. Realização de tarefas de primeiro nível destinadas à normalização do funcionamento de equipamentos, como a desempanagem simples em equipamentos de estação, nomeadamente escadas mecânicas, ascensores e máquinas de venda automática dos títulos de transporte;

6.1.6. Zelar pela proteção dos Clientes e dos equipamentos e infraestrutura do Sistema;

6.1.7. Pôr em prática todos os procedimentos para a evacuação de estações em caso de incêndio, ameaça grave ou acidente, devendo manter a calma necessária;

6.1.8. Assegurar o apoio à operação e aos Clientes em todas as situações seguintes, sem exceções:

- a) Na operação em modos degradados;
- b) Nas operações especiais;
- c) Nos acidentes e nos incidentes;
- d) Nas situações de obstrução ou invasão de via provocada por terceiros;
- e) Nas situações previsíveis e imprevisíveis de maior afluência de pessoas ao Sistema;
- f) Nos simulacros de acidentes, de socorro ou atentados no Sistema;
- g) Nas greves que afetem o Sistema;
- h) Nas situações de potencial ameaça à segurança pública no Sistema;
- i) Nos eventos externos ou imprevisíveis que gerem riscos de impedimento da circulação ou de atravessamentos da via do Metro;
- j) Nas situações de elevada procura temporária ou momentânea às estações ou à respetiva rede de vendas e equipamentos de bilhética existente nessas estações;
- k) Nos acidentes ou incidentes no Sistema com terceiros e Clientes (perdidos e achados, quedas, anomalias e reclamações, ameaças, furtos, situações de insegurança e de indisposição física de Clientes, etc.).
- l) Nas situações de intervenção de obras ou de manutenção de sistemas e infraestruturas, em estações, parques, passagens de nível ou desniveladas ou outros locais do Sistema, em que se torne necessário fazer encaminhamento e/ou apoio a Clientes durante os períodos de obras ou de manutenção.

6.2. São tarefas da Equipa de Apoio ao Cliente, em ordem ao cumprimento das obrigações e competências referidas, além de outras que se afigurarem necessárias, as seguintes:

- a) Prestar apoio e informação direta aos Clientes nas situações de operação em modo regular e em modo degradado;
- b) Proteger e precaver os Clientes das situações de ameaça e, se necessário, solicitar apoio suplementar para resolver situações de conflito ou de confronto;
- c) Alertar o posto central de segurança para situações potenciadoras de danos ou de vandalismo e impedir que sejam praticados atos que possam danificar equipamentos das estações, dos parques ou do material circulante;
- d) Prestar adequada colaboração aos Agentes de Condução e de regulação em todas as situações em que tal permita um melhor desempenho do serviço;
- e) Sensibilizar e informar os Clientes para as condições de utilização do Metro, incluindo o apoio e esclarecimentos necessários sobre a intermodalidade e bilhética em uso;
- f) Auxiliar o serviço de vigilância de passagens de nível e cruzamentos;
- g) Auxiliar ao desencarceramento de Clientes nos elevadores nas estações;
- h) Reativar as escadas mecânicas ou ascensores, sempre que existam condições de segurança para o efeito, no sentido de rapidamente ultrapassar ou minimizar as consequências resultantes de deficiente funcionamento;
- i) Testar regularmente a iluminação de emergência nas estações subterrâneas e verificar a central de incêndios;
- j) Verificar se os equipamentos nas estações, para uso pelos Clientes, apresentam anomalias;
- k) Assegurar apoio ao serviço de perdidos e achados;
- l) Efetuar os relatórios de situação que se mostrem necessários ou exigíveis;
- m) Acompanhar e participar na realização de testes à funcionalidade dos sistemas presentes nas estações, sempre que necessário;
- n) Verificar se as atividades de manutenção e respetivas equipas presentes na rede estão devidamente autorizadas e tal é do conhecimento do PCC;
- o) Assegurar que são cumpridos os procedimentos de segurança aplicáveis à realização de trabalhos nas estações, com especial atenção à sinalização dos trabalhos e à minimização de incómodo aos Clientes;

- p) Zelar pela vigilância dos equipamentos de serviços ou de venda automática e dos espaços comerciais existentes, prestando assistência em caso de necessidade de proteção dos mesmos e dos Clientes que os utilizem, e acompanhar, se necessário, ações temporárias de carácter comercial, institucional ou cultural;
- q) Aplicação e remoção de peças de informação ao público ou de aplicações de sinalética da Subconcedente e de outras entidades associadas ou por esta indicadas;

6.3. No que respeita ao sistema de bilhética, a Subconcessionária e, bem assim, a sua Equipa de Apoio ao Cliente, detém um dever de diligência e atenção na preservação do regular funcionamento do sistema de bilhética no sentido de minimizar impactos desfavoráveis ao serviço aos Clientes, pelo que, de entre as intervenções de primeiro nível que se inserem no âmbito das competências da Subconcessionária e da Equipa de Apoio ao Cliente, consideram-se como obrigatórias, designadamente as seguintes funções:

- a) Proceder sempre à reposição do stock de cartões Andante e de recibos nas situações em que, ocasionalmente, se verifiquem roturas desses consumíveis nas Máquinas de Venda Automática (MVA's) de títulos de transporte;
- b) Desencravaramento de dispensadores de cartões e de recibos de MVA's para a reposição do seu funcionamento normal;
- c) Fazer a verificação sistemática do bom funcionamento do sistema de bilhética.
- d) Centralizar no PCC ou CCM a comunicação dos agentes relativas a anomalias detetadas no sistema de bilhética, especialmente as que possam pôr em causa o normal funcionamento do serviço de Metro e a sua boa imagem e prejudicar o conforto e serviço aos Clientes;
- e) Comunicação diária e imediata do PCC ou CCM à Subconcedente, ou outra entidade a indicar, e também à "Linhandante", por meios adequados a acordar entre as partes, de todas as anomalias/avarias/vandalismo que sejam detetadas em MVA's e validadores das estações;
- f) Fazer recolha diária de dinheiro ou notas de crédito ocasionalmente caídos ou esquecidos dentro das máquinas de venda automática de títulos de transporte e implementar um procedimento de registo e aferição dos valores recolhidos, bem como a sua entrega à Subconcedente ou outra a designar por esta;

- g) Manter e guardar um *stock* de cartões Andante e papel de recibos a solicitar à Subconcedente ou ao TIP, que seja suficiente para atender às situações ocasionais de rotura em MVA's.
- h) Fazer uma comunicação eficaz, por meios adequados a acordar entre as partes, à Subconcedente, ao TIP ou a entidade a indicar e que detenha as funções regulares de abastecimento de cartões e de recibos, sempre que a Subconcessionária proceda a uma reposição devida a situação de rotura desse tipo de consumíveis, para garantir a boa gestão da disponibilidade dos consumíveis e do sistema de bilhética pela entidade que detenha essa função;
- i) Abertura das MVA's, para efeitos de desencravamentos ou abastecimentos em situações de rotura de consumíveis, com a necessária discrição e rapidez no manuseamento e apenas através de chaves e logins, fornecidos pela Subconcedente ou pelo TIP, mediante o cumprimento de deveres de responsabilidade de guarda e de sigilo inerentes a essa utilização.
- j) Em caso de furto (ou tentativa de furto) de uma Máquina de Venda Automática de títulos de transporte numa estação, deverá permanecer um elemento da Equipa de Apoio ao Cliente junto da mesma até à chegada das autoridades policiais e da entidade responsável pela manutenção pelo fecho da máquina e recolha de valores caídos;

7. APOIO A CLIENTE E SEGURANÇA EM OPERATIVAS ESPECIAIS

7.1. Entende-se por Operativas Especiais – sujeitas a serviços de apoio a cliente, vigilância e segurança – os eventos de especial procura no Sistema que impliquem uma necessidade acrescida de meios de vigilância e segurança, para garantir não só o normal funcionamento de todo o sistema bem como a manutenção da ordem na rede.

7.2. Para todas as Operativas Especiais a Subconcessionária deve sempre disponibilizar todos os meios materiais e humanos de vigilância, segurança (privada e/ou publica) e de apoio a Cliente que sejam indispensáveis para responder à necessidade acrescida de meios, sem prejuízo da manutenção e cumprimento dos restantes esquemas e meios destinados aos serviços regulares de segurança, vigilância e apoio a Cliente a que está obrigada.

7.3. Todos os custos dos necessários esquemas de recursos humanos e de meios de operação de vigilância, segurança e apoio ao Cliente em Operativas Especiais são a cargo da Subconcessionária.

7.4. A título exemplificativo de um modelo de operativa-tipo de security e apoio a Cliente a implementar na estação Estádio do Dragão, ao nível da segurança e serviço a Cliente, para um evento de grande afluência de passageiros e que exija serviços de operação especial envolvendo um ajustamento da oferta prevista, através de serviços especiais conforme referido no **Anexo II - Operação**, apresenta-se no **APÊNDICE A** do presente Anexo um esquema sintetizado de funções e meios humanos de vigilância e segurança necessários e a garantir por parte da Subconcessionária nessa estação.

8. APOIO A CLIENTE E SEGURANÇA EM OUTROS EVENTOS OCASIONAIS

8.1. Deve ser previsto e assegurado pela Subconcessionária o apoio indispensável a todas as situações de natureza criminal ou de vandalismo, sobre espaços de entidades terceiras contratadas pela Subconcedente para a exploração de espaços publicitários e/ou comerciais, de equipamentos de vendas ou de serviços automáticos complementares.

8.2. O apoio de vigilância por parte da Subconcessionária é necessário que seja assegurado também em outras situações e eventos menos frequentes ou ocasionais, designadamente:

- a) Apoio em situações de acidente ou de incidentes com Clientes no Sistema;
- b) Apoio nas estações e veículos a ações comerciais ou promocionais que sejam executadas na rede mediante indicação da Subconcedente.
- c) Situações ocasionais em que seja necessário proceder a esquemas de operação de vigilância e segurança descaracterizada legalmente autorizada e sem uso de fardamento, sendo que, nestes casos, a Subconcessionária deverá dispor de elementos vigilantes devidamente habilitados Ministério da Administração Interna para essas funções de segurança no Sistema, nomeadamente elementos detentores da categoria de Agente de Defesa e Proteção Pessoal (ADPP) necessária nas funções de vigilância em que seja inadequado o uso de fardamento de vigilante.

- d) Apoio em situações de prática de factos ilícitos, com tipificação criminal, em equipamentos de bilhética do Sistema, designadamente validadores, máquinas e lojas de venda de títulos de transporte Andante, e na proteção e apoio à mitigação de atuações de vandalismo sobre esses equipamentos;
- e) Apoio aos lojistas dos espaços e equipamentos de retalho destinados à prestação de serviços complementares aos Clientes do Sistema, quando solicitado por estes em caso de indícios ou evidências de prática de atos ilícitos ou de tipificação criminal a Clientes e a equipamentos, ainda que na forma tentada.

9. FORMAÇÃO DA EQUIPA DE APOIO A CLIENTE

9.1. A Subconcessionária deve garantir as obrigações legais e de formação profissional necessárias aos elementos que prestarão os serviços referidos no presente Anexo.

9.2. A Subconcessionária preparará, atualizará e disponibilizará toda a formação e os manuais de formação necessários à formação, em conformidade com as obrigações e funções dos serviços a prestar descritos no presente Anexo.

9.3. Cabe à Subconcessionária estabelecer e executar um plano de formação multidisciplinar e de atualização de conhecimentos e normas de atuação no serviço de apoio ao Cliente e segurança a prestar no Sistema. Deve também apresentar esse plano à Subconcedente para apreciação num prazo de 90 dias após o início do Período de Funcionamento Normal.

9.4. Para além da formação profissional referida em **9.1** a Subconcessionária deve providenciar a formação específica que entender necessária para as funções específicas e para a obtenção das capacidades básicas de compreensão e expressão oral nos idiomas exigidos, orientada a um vocabulário básico de compreensão e contacto com os Clientes e de esclarecimento de dúvidas correntes sobre o funcionamento da rede de transportes do sistema de Metro, incluindo a indicação correta de linhas, destinos, tarifários, horários, percursos nas estações e outros serviços ou suportes de informação ao público disponíveis nas estações e veículos da rede.

9.5. Na formação específica sobre o sistema de Metro, intermodalidade e utilização dos equipamentos de bilhética, o plano deve incluir as seguintes matérias:

- a) Normativo legal respeitante à função;
- b) Procedimentos de emergência e de segurança no âmbito da exploração do Sistema;
- c) Traçado da rede e tarifário no Metro e no serviço de Transportes Alternativos;
- d) Sistema tarifário vigente e aplicável linha a linha;
- e) Utilização dos validadores, bem como demais equipamentos de venda de títulos;
- f) Imagem comercial, sinalética e informação ao público;
- g) Gestão de conflitos e atendimento de Clientes.

9.6. A Subconcedente assegurará formação sobre o zonamento, a intermodalidade e a utilização dos equipamentos de bilhética a uma equipa de formadores da Subconcessionária, num número máximo de 4 (quatro) elementos, que assegurarão as ações de formação às equipas de trabalho e coordenadores.

9.7. A Subconcessionária obriga-se a promover as ações de formação para todo o seu pessoal de acordo com conteúdos programáticos venham a ser estabelecidos pela Subconcedente, tendo em vista o seguinte:

- a) Formação por virtude das alterações tarifárias e/ou da rede quando necessário;
- b) Formação inicial de forma a permitir a aquisição de qualificação para a função;
- c) Aperfeiçoamento das funções para progressiva melhoria do desempenho.

9.8. À Subconcessionária compete estabelecer o calendário da formação dos agentes, devendo a Subconcedente receber os resultados das ações de formação ministradas.

9.9. Sempre que se verifique a introdução de novos procedimentos ou alterações ao tarifário ou zonamento intermodal, a Subconcessionária proporcionará a aprendizagem indispensável ao bom desempenho na função, devendo para o efeito:

- a) Possuir técnicos qualificados disponíveis para receber e comunicar a formação periódica e eventual;
- b) Garantir que essa formação seja dada nos prazos úteis indispensáveis fixados.

9.10. Não poderão exercer funções na Equipa de Apoio a Cliente elementos que não cumpram o definido no presente Anexo ao nível de qualificações, habilitações e formação, sendo da responsabilidade da Subconcessionária todas as consequências e sanções que resultem do não cumprimento dos requisitos em causa e podendo a Subconcedente solicitar, em qualquer momento, a evidência desse cumprimento por parte da Subconcessionária, que, para o efeito, deverá responder e apresentar os necessários comprovativos num prazo de 3 (três) dias após a solicitação.

10. CONTROLO E LOCALIZAÇÃO DOS VIGILANTES E EQUIPA DE APOIO A CLIENTE

10.1. O cumprimento dos esquemas de afetação dos vigilantes e da Equipa de Apoio a Cliente e o conhecimento da sua localização no terreno é uma condição essencial para a rápida resposta às diversas necessidades.

10.2. Para efeitos desse controlo e localização, deve ser utilizada pela Subconcessionária a plataforma de monitorização da localização desses elementos em tempo real designada por “Sistema de monitorização em tempo real de agentes” (a disponibilizar pela Subconcedente), com o objetivo de:

- a) Melhorar a eficácia na localização de equipas ou elementos que mais rapidamente possam atender a uma determinada ocorrência ou evento;
- b) Conhecer e gerir em tempo real a distribuição geográfica das equipas;
- c) Auditar o cumprimento dos itinerários determinados.

10.3. A plataforma de monitorização a utilizar pela Subconcessionária deve permitir à Subconcedente a consulta plena e remota da informação, a todo o tempo, sendo da responsabilidade da Subconcessionária a manutenção e todos os custos de colocação em serviço e de fornecimento de emissores dessa informação que se tornem indispensáveis para o seu correto funcionamento.

10.4. Para além do referido controlo de localização da Equipa de Apoio a Cliente, a Subconcessionária deverá sugerir um esquema de controlo e supervisão das rondas dos vigilantes e que deverá ter por base um sistema automático que permita o registo de passagens por pontos-chave do Sistema, que serão definidos em conjunto com a Subconcedente. Esse esquema de controlo e supervisão das rondas dos vigilantes deverá ser apresentado num prazo máximo de 60 (sessenta) dias após a data de início do Período de Funcionamento Normal do Contrato.

10.5. São da responsabilidade exclusiva da Subconcessionária todos os custos de implementação, colocação em serviço e manutenção de qualquer sistema destinado a esquemas de controlo e supervisão das rondas dos vigilantes, e deverá ser sempre garantido, em qualquer momento, o acesso da Subconcedente a qualquer registo do sistema implementado esquemas de controlo e supervisão de rondas.

11. RELATÓRIOS DE INFORMAÇÃO E DE GESTÃO DA ATIVIDADE

11.1. Além do plano trimestral de afetação de agentes da Equipa de Apoio a Cliente, a enviar trimestralmente à Subconcedente conforme definido no ponto **2.15**, deverá a Subconcessionária proceder ao envio da informação explicitada nos seguintes pontos **11.2** a **11.9** e dispor de meios adequados à produção dessa informação.

11.2. A Subconcessionária deve enviar, até 5 (cinco) dias antes do início de cada mês, o Plano mensal de afetação de vigilantes e do esquema de rondas e vigilância obrigatórios para cada mês, incluindo atividade de segurança e apoio a Cliente programada e uma projeção das ações previstas e de eventuais atuações de melhoramento que se preveja ser necessário implementar-se nesse período.

11.3. Esse Plano mensal de afetação de vigilantes e do esquema de rondas e vigilância obrigatórios para cada mês deverá conter os totais mensais de horas de vigilância e segurança previstos para execução e totais de elementos vigilantes escalados, de acordo com os diferentes tipos de função definidos, para apreciação pela Subconcedente, incluindo a abertura e fecho diários de estações, rondas de proteção e vigia das zonas técnicas do Sistema, vigilância aos parques das frotas Eurotram e Tram-train, vigilância e proteção às estações e nos vários troços inter-estações, vigilância e proteção dos parques de estacionamento afetos e serviços de inspeção/supervisão pelos respetivos chefes de grupo de segurança.

11.4. A Subconcessionária deve enviar todos os dias do ano, por e-mail, em formato e destinatários a acordar com a Subconcedente, um quadro resumo diário de ocorrências e eventos relacionados com a vigilância e segurança verificados no dia anterior, a remeter até às 9h30 do dia útil seguinte;

11.5. A Subconcessionária deve enviar até ao dia 10 (dez) de cada mês seguinte uma síntese mensal de ocorrências de segurança do mês anterior, com indicadores a acordar com a Subconcedente;

11.6. A Subconcessionária deve enviar relatório, a elaborar com periodicidade trimestral e a entregar até ao final do mês subsequente ao de conclusão do trimestre em causa, que referencie todos os registos de gravações manuais despoletadas e de todas as extrações e transmissões de imagens realizadas nesse período, sob qualquer forma, no posto de CCTV do PCC e que contenha a descrição do motivo (ocorrência), data/hora e identificação do código do elemento operador (utilizador) em causa;

11.7. Até ao dia 10 (dez) de cada mês deverá ser enviado à Subconcedente o reporte do registo de cumprimento do plano de afetações de agentes e dos itinerários determinados obtido a partir de ferramenta automática de monitorização em tempo real, nele discriminando obrigatoriamente o número de turnos planeados, os não cumpridos totalmente ou parcialmente, bem como todas as alterações ao planeado que permitam analisar o cumprimento das obrigações de serviços especificadas no presente Anexo.

11.8. Nesse reporte mensal de registo de cumprimento, deve ser assinalado obrigatoriamente o número de turnos planeados, os não cumpridos na totalidade e os apenas parcialmente concluídos, bem como os serviços alternativos que foram realizados por imposições de força maior aos agentes no período desses turnos e as razões do não cumprimento da totalidade do turno.

11.9. De entre os indicadores a determinar pela Subconcessionária, com base no plano de afetação que seja aprovado e implementado e nos dados obtidos a partir da ferramenta automática de monitorização em tempo real de agentes, devem constar os seguintes:

- a) Cumprimento percentual de escalas dos agentes alocados em posições fixas em cada mês;
- b) Número de agentes, em cada mês, reencaminhados para a prestação de apoio a Clientes em locais, identificados, onde se verificaram essas necessidades;
- c) Número de agentes, em cada mês, reencaminhados para a prestação de apoio, em locais identificados, a ações culturais ou comerciais em estações.
- d) Outros indicadores de gestão a propor nos Programas de Proteção e de Segurança para a rede, a elaborar e a implementar pela Subconcessionária.

12. ESTRUTURAS DE APOIO E CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO

12.1. Gestão operacional, coordenação e controlo dos agentes vigilantes:

- a) A Subconcessionária obriga-se a confiar a chefia dos Vigilantes a elementos com experiência em funções similares, sujeitos à aprovação da Subconcedente. O Chefe dos Vigilantes e o Subchefe dos Vigilantes (que substitui o Chefe dos Vigilantes na sua ausência), que reportam ao Gestor de Segurança da Subconcessionária, devem exercer essas funções em regime de exclusividade no Sistema, garantindo o planeamento de serviços a implementar, assegurando a respetiva gestão operacional e devem estar dotados de meios de contato permanente com a Subconcedente, sempre que tal se mostre necessário.

- b) A Subconcessionária deve também propor os elementos que entender necessários para assegurar funções de Coordenador operacional de Vigilantes. Estes elementos terão categoria de vigilante, auxiliam e seguem as instruções do Chefe e do Subchefe dos Vigilantes e serão responsáveis por exercer no terreno o controlo dos serviços de security e de apoio aos Clientes, que sejam efetuados por grupos de Vigilantes, em todas as situações de atuação regular ou ocasional e também nas operações de segurança especiais.
- c) O Chefe dos Vigilantes deverá acompanhar assiduamente a prestação dos serviços de segurança e de apoio aos Clientes executados por Vigilantes.
- d) A Subconcedente poderá impor a substituição de qualquer dos elementos referidos nas alíneas anteriores, mediante fundamentação adequada e a apresentar por escrito à Subconcessionária.

12.2. Listagem dos meios humanos a afetar à prestação dos serviços:

- a) Até ao início do Período de Funcionamento Normal, a Subconcessionária comunicará à Subconcedente, a identificação das pessoas que vai ter ao seu serviço para a prestação de funções de vigilante, incluindo o respetivo nome, idade, escolaridade, nº identificação (B. Identidade ou C. Cidadão), cargo e cópia do cartão ou guia de substituição com a respetiva licença de vigilante validada e emitidos pelo Ministério da Administração Interna.
- b) Além da identificação de todos os vigilantes, devem ser fornecidos os *Curricula Vitae*, com indicação das habilitações e experiência dos elementos que a Subconcessionária deve propor para o ocupar funções de Chefe e de Subchefe da Vigilantes. Ambos os elementos deverão apresentar experiência equiparável.
- c) Juntamente com a comunicação da listagem de meios humanos a afetar à prestação dos serviços de vigilância e segurança, a Subconcessionária deverá também fornecer indicação das habilitações e experiência dos elementos que pretende propor para as funções de Coordenador Operacional de Vigilantes.

- d) Anualmente, a Subconcessionária deverá apresentar à Subconcedente um mapa do pessoal afeto nas diferentes funções de cumprimento das obrigações de Segurança e Vigilância no Sistema GERAL. Este mapa conterá a identificação completa desse pessoal afeto aos serviços (Nome completo, número do Bilhete Identidade ou Cartão Cidadão e número do Cartão de Vigilante atribuído pelo Ministério da Administração Interna) e função atribuída, devendo ser sempre comunicada à Subconcedente a atualização decorrente de qualquer alteração efetuada.
- e) A Subconcessionária proporá à Subconcedente, com um mínimo de 15 (quinze) dias de antecedência da data prevista para o início funções, a entrada ao serviço de novos vigilantes, acompanhada de justificação adequada, podendo a Subconcedente não aceitar a proposta.

12.3. Identificação do pessoal da Subconcessionária:

- a) A Subconcessionária obriga-se a que todo o pessoal seja facilmente identificável, devendo, para isso, usar fardamento e cartão de identificação.
- b) O pessoal da Subconcessionária deverá possuir, além de farda própria e identificações exigidas por lei, um elemento identificativo que os distinga como estando ao serviço do Sistema de Metro.
- c) O elemento identificativo terá de ser aprovado pela Subconcedente, mediante proposta da Subconcessionária designada, até ao início do Período de Funcionamento Normal do Sistema.
- d) São da responsabilidade da Subconcessionária todos custos de identificação dos seus colaboradores.
- e) A Subconcessionária compromete-se a que todos os seus colaboradores e subcontratados estejam corretamente identificados, conforme *supra* determinado, num prazo máximo de 30 (trinta) dias após o início do Período de Funcionamento Normal da operação.
- f) A Subconcedente poderá alterar o elemento identificativo aqui previsto, caso venha a tornar-se inadequado no período de vigência do Contrato, correndo os custos de alteração por conta da Subconcessionária, que deverá implementá-la num prazo máximo de 30 (trinta) dias após notificação dessa alteração.

12.4. Outros meios obrigatórios:

- a) A Subconcessionária está obrigada a manter a suas expensas e dotar-se de todos os meios, estruturas de coordenação, comunicação, apoio e transporte que se mostrem necessários ao cumprimento das obrigações do presente Anexo.
- b) A Subconcessionária deve munir-se de Central Telefónica permanente 24 horas por dia, para informação e controlo dos agentes e para contacto com a Subconcedente ao nível de ocorrências relacionadas com segurança;
- c) A Subconcessionária deve munir-se de Central Rádio e viaturas próprias, equipadas para o contacto eficaz e atempado sobre qualquer anomalia e com sistema de comunicações plenamente operacional em qualquer local do Sistema;
- d) A Subconcessionária deve munir-se de sistema de envio de SMS com reportes de eventos e comunicações urgentes de eventos na rede que permita uma difusão de pelo menos 2500 (dois mil e quinhentos) SMS por semana;
- e) A Subconcessionária deve munir-se de meios de transporte motorizado, de forma a permitir a circulação rápida em intervenções no terreno, sempre que necessário, em conformidade com a afetação de vigilantes a implementar e nomeadamente no período noturno;
- f) Deverá ainda garantir a disponibilidade, pela equipa de Vigilantes, de um veículo automóvel descaracterizado para elementos destacados em ações ocasionais de proteção ou de vigilância no Sistema que envolvam maiores riscos ou competências especiais.

13. ATRIBUTOS ESPECÍFICOS DO PESSOAL VIGILANTE

13.1. O pessoal que exerça funções de vigilante terá à sua responsabilidade um conjunto de tarefas importantes do ponto de vista de conforto e confiança nos serviços do Sistema, assim como na prevenção de ocorrências de potencial risco ou insegurança e no apoio aos Clientes.

13.2. A Subconcessionária obriga-se a afetar à presente prestação de serviços agentes com a categoria de Vigilante, adequados e idóneos para o desempenho das funções que lhe são atribuídas. A boa reputação do pessoal da Subconcessionária será tão importante para a Subconcedente como a eficiência no cumprimento dos seus deveres.

13.3. O pessoal vigilante que esteja afeto à prestação de serviços de segurança e vigilância será dirigido e fiscalizado pela Subconcessionária, devendo esta procurar manter a estabilidade do quadro de pessoal de vigilância e segurança afeto ao Contrato. No entanto, a Subconcedente pode solicitar à Subconcessionária a substituição de qualquer elemento, quando o entenda devidamente justificável por conveniência ou necessidade.

13.4. A Subconcessionária deverá assegurar que os vigilantes que afetar à prestação dos serviços regulados pelo presente Anexo cumpram o *infra* exposto:

- a) Detenham a formação exigida à categoria de vigilante de acordo com a legislação em vigor no momento da prestação dos serviços para a função a desempenhar, assim como a formação específica da Subconcedente que esta venha a entender ser necessária;
- b) Cumpram os requisitos legais para as funções em causa que estiverem em vigor em cada momento da prestação dos serviços;
- c) Estejam devidamente fardados, aseados, e munidos de cartão de identidade e de todos os equipamentos necessários ao serviço;
- d) Não utilizem qualquer elemento do fardamento que identifique o pessoal da Subconcessionária com da Subconcedente fora das horas de serviço, bem como não utilizem fora das horas de serviço quaisquer equipamentos disponibilizados pela Subconcedente;
- e) Respeitem os horários estabelecidos com assiduidade, devendo a Subconcessionária proceder prontamente à substituição de qualquer elemento ausente do seu posto. O posto de trabalho não poderá ser abandonado sem que se providenciem as necessárias substituições;
- f) No seu relacionamento com os Clientes os vigilantes devem:
 - i. Adotar uma postura de cortesia e educação e evitar conflitos e discussões, embora procurando atuar de forma assertiva e determinada mesmo nas situações mais delicadas;
 - ii. Manifestar sempre uma conduta serena, porém firme e sem tentar recorrer a modos e atitudes repentinos ou agressivos;

- iii. Fazer-se respeitar, sendo compreensivo e usando de bom senso, recorrendo ao responsável superior pelo serviço para a resolução de qualquer ocorrência mais delicada e respeitando sempre os procedimentos definidos;
- iv. Não realizar tarefas que não estejam atribuídas aos vigilantes, abstenendo-se de intromissão em serviço cujo desempenho não lhe pertença, à exceção de motivos de força maior e por indicação de responsáveis da Subconcedente, desde que se encontre legitimado para o desempenho da tarefa;
- v. Não aceitar a responsabilidade por guarda de objetos ou valores para além dos inerentes à sua função;
- vi. Não efetuar ou receber chamadas particulares nas instalações da rede (exceto situações urgentes ou justificadas) durante o período em que estiver de serviço, nem promover o estabelecimento de contactos de carácter pessoal nessas mesmas instalações.

13.5. A Subconcessionária garantirá que, pelo menos, 10% do pessoal afeto às atividades de vigilância e segurança na subconcessão será dotado de formação comprovada em técnicas de defesa pessoal. A Subconcessionária deverá ainda, a suas expensas, elaborar e aplicar o plano de formação física regular e de defesa pessoal para esses elementos, com pelo menos um treino semanal.

13.6. A Subconcessionária garantirá também, a suas expensas, que pelo menos 5% do pessoal afeto às atividades de vigilância e segurança na subconcessão possa exercer as funções de Acompanhamento, Defesa e Proteção de Pessoas (ADPP) de acordo com a legislação em vigor, designadamente pela detenção de cartão válido de Vigilante da categoria ADPP ou a respetiva Guia de Substituição válida, passados por entidade competente do Ministério da Administração Interna.

13.7. O desempenho das funções de ADPP será feito no âmbito da operação de vigilância implementada e é indispensável para operativas de segurança diurnas ou noturnas que exijam ações específicas de vigilância descaraterizada por parte de vigilantes que não devam estar munidos do respetivo uniforme.

13.8. No cálculo das percentagens mínimas referidas nas alíneas **13.5** e **13.6** anteriores, o número mínimo de vigilantes que a Subconcessionária deve ter afeto às atividades de vigilância e segurança, em cada mês, nunca poderá ser inferior ao obtido pela aplicação da seguinte fórmula (arredondado por excesso à unidade):

$$(((N^{\circ} \text{ de horas mensais de vigilância e segurança a executar}) / 30) / 8) * 1,5$$

Sendo o “*Nº de horas mensais de vigilância e segurança a executar*” aquele que estiver em vigor no mês em causa e reportado em conformidade com os mapas de afetação de agentes vigilantes do Plano mensal referido nos pontos **11.2** e **11.3** do presente Anexo, devendo esse total de horas corresponder, pelo menos, ao total de horas mensais de serviços de pessoal vigilante em funções no terreno obtido pelo cumprimento do esquema mensal definido nos pontos **3.1**, **3.5**, **3.6** e **4.6** dos capítulos **3.** e **4.** do presente Anexo.



Metro do Porto

ANEXO III

APÊNDICE A

EXEMPLO DE ESQUEMA-TIPO DE FUNÇÕES E
AFETAÇÃO PARA OPERATIVA ESPECIAL NA ESTAÇÃO
ESTÁDIO DO DRAGÃO

**I. EXEMPLO DE ESQUEMA-TIPO DE FUNÇÕES E AFETAÇÃO PARA OPERATIVA ESPECIAL
NA ESTAÇÃO ESTÁDIO DO DRAGÃO**

O presente Apêndice contém um esquema-tipo, sintetizado, de funções de vigilância e segurança e respetivos meios humanos necessários e a garantir, por parte da Subconcessionária, num esquema de operação de segurança destinado a um evento de grande afluência (jogo de futebol, festival ou concerto, com início pelas 19h00 e fim pelas 21h00) no Estádio do Dragão e onde se estime uma assistência igual ou superior a 30.000 (trinta mil) espectadores no estádio:

- a) Gestão de fluxos antes do evento (jogo de futebol, festival ou concerto):
- i) 1 (um) vigilante na saída do lado Norte entre as 16h00 e as 24h00.
 - ii) 1 (um) vigilante na saída do lado Sul entre as 16h00 e as 24h00.
 - iii) 1 (um) vigilante no Piso acima dos cais/entrada do Parque entre as 16h00 e as 24h00.
 - iv) 1 (um) vigilante no acesso ao elevador do Cais 1/3 entre as 16h00 e as 24h00.
 - v) 3 (três) + 3 (três) vigilantes entre as 16h00 e as 24h00 para controlo dos Clientes dos Cais 2 e 3 que se dirigem às saídas da estação.
 - vi) Estes vigilantes também devem prestar apoio direto junto das equipas de fiscalização a localizar-se em todas as escadas mecânicas, escadas fixas e entradas dos elevadores nos percursos possíveis de acesso dos cais para o exterior da estação.
- b) Apoio policial na estação antes do evento (jogo de futebol, festival ou concerto):
- i) Uma seção de 8 (oito) agentes da Polícia de Segurança Pública (PSP) e respetivo chefe de seção, entre as 16h00 e as 20h00, para apoio e manutenção de ordem pública no interior da estação, nomeadamente junto das equipas de fiscalização e nos percursos possíveis de acesso dos cais para o exterior da estação.
 - ii) No caso de a assistência no estádio superar os 40 mil espetadores, ou ser previsível esse nível de procura, deverá ser sempre disponibilizado pela Subconcessionária

CONCURSO PÚBLICO PARA A SUBCONCESSÃO DO SISTEMA DE METRO LIGEIRO DA ÁREA METROPOLITANA DO
PORTO
CADERNO DE ENCARGOS
ANEXO III
APÊNDICE A - EXEMPLO DE ESQUEMA-TIPO DE FUNÇÕES E AFETAÇÃO PARA OPERATIVA ESPECIAL NA ESTAÇÃO
ESTÁDIO DO DRAGÃO

uma secção de 8 (oito) agentes da PSP para apoio na estação durante um período de duas horas após o evento.

- c) Gestão de fluxos após o evento (jogo de futebol, festival ou concerto):
- i) 2 (dois) vigilantes entre as 20h45 e as 23h00 nas duas escadas mecânicas do piso intermédio da estação Estádio do Dragão.
 - ii) 2 (dois) vigilantes entre as 20h45 e as 23h00 nas escadas fixas (lado Sul) de acesso aos cais 1 e 3.
 - iii) 2 (dois) vigilantes entre as 20h45 e as 23h00 nas escadas fixas (lado Norte) de acesso aos cais 1 e 3.
 - iv) 1 (um) vigilante entre as 20h45 e as 23h00 na escada mecânica de acesso aos cais 1 e 3.
 - v) 1 (um) vigilante entre as 20h45 e as 23h00 na escada mecânica de acesso ao cais 2.
 - vi) 2 (dois) vigilantes entre as 20h45 e as 23h00 junto das 2 entradas pedonais da estação (lado Norte e Sul)
 - vii) 1 (um) vigilante entre as 20h45 e as 23h00 no patamar do acesso à estação via ParqueMetro.
 - viii) 2 (dois) + 2 (dois) + 2 (dois) vigilantes/agentes de estação entre as 20h45 e as 23h00 para garantir o varrimento nos cais 1, 2 e 3 evitando que os Clientes ultrapassem a linha amarela de segurança e para auxílio no encaminhamento e controlo de entradas para o interior dos veículos.
- d) Controlo de acessos após o evento (jogo de futebol, festival ou concerto):
- i) 1 (um) vigilante no acesso ao elevador com validador do Cais 1/3 entre as 20h45 e as 23h00.
 - ii) 1 (um) vigilante no acesso ao elevador com validador do Cais 2 entre as 20h45 e as 23h00.
 - iii) 8 (oito) vigilantes entre as 20h45 e as 23h00 junto da linha de validadores da entrada pedonal do lado Norte da estação.
 - iv) 8 (oito) vigilantes entre as 20h45 e as 23h00 junto da linha de validadores da entrada pedonal do lado Sul da estação.

CONCURSO PÚBLICO PARA A SUBCONCESSÃO DO SISTEMA DE METRO LIGEIRO DA ÁREA METROPOLITANA DO
PORTO
CADERNO DE ENCARGOS
ANEXO III
APÊNDICE A - EXEMPLO DE ESQUEMA-TIPO DE FUNÇÕES E AFETAÇÃO PARA OPERATIVA ESPECIAL NA ESTAÇÃO
ESTÁDIO DO DRAGÃO

- e) As escalas de todos estes elementos vigilantes devem ser coordenadas de modo a garantir essas posições e respetivas coberturas temporais, considerando que também compete a alguns desses vigilantes assegurar funções de agente de estação/apoio aos Clientes, conforme as obrigações constantes do Anexo III – Serviço ao Cliente, designadamente controlar os acessos e zelar pelos equipamentos da estação, dar apoio nas Máquinas de Venda de Títulos de Transporte (MAVB's e acompanhar e controlar ocorrências de incidentes, procedendo à sua comunicação às autoridades presentes no local e ao PCC.
- f) Os elementos vigilantes posicionados em todos os pontos estratégicos de acessos terão de estar em permanente contacto via rádio e obedecer às comunicações/instruções do chefe da equipa de vigilantes ou de um coordenador operacional de segurança nomeado e dos supervisores de vigilantes nomeados que se encontrarão localizados, por norma, nos cais.
- g) Estando a lotação esgotada nas zonas dos cais, o coordenador operacional de segurança dará instruções para proceder ao encerramento dos acessos a esses cais, de forma a evitar-se a sobrelotação e minimizar os riscos para os Clientes.
- h) Também deve ser garantido pela Subconcessionária o apoio de vigilância descaracterizada, no interior e exterior da estação, por meio de pelo menos 4 (quatro) elementos vigilantes com a categoria ADPP devidamente credenciada pelo Ministério da Administração Interna.
- i) A Subconcessionária, através das suas equipas, deve participar em reunião prévia e preparatória com a Subconcedente para a análise dos riscos e compatibilidades com outras operativas ou atuações a vigorar durante um evento de Operação Especial, nomeadamente as operativas de fiscalização de títulos de transporte a impor pela Subconcedente e as ações de apoio a essas equipas de fiscalização, o apoio por controlo policial, os procedimentos a tomar com claques e a mitigação de incidentes, os contingentes de apoio ao embarque de Clientes em outras estações e o fecho da

CONCURSO PÚBLICO PARA A SUBCONCESSÃO DO SISTEMA DE METRO LIGEIRO DA ÁREA METROPOLITANA DO
PORTO
CADERNO DE ENCARGOS
ANEXO III
APÊNDICE A - EXEMPLO DE ESQUEMA-TIPO DE FUNÇÕES E AFETAÇÃO PARA OPERATIVA ESPECIAL NA ESTAÇÃO
ESTÁDIO DO DRAGÃO

operativa após o final do evento, considerando também a indispensável coordenação e controlo de acessos de afluxos de Clientes às entradas e cais e que são responsabilidades da Subconcessionária;

- j) Para além da necessária preparação e análise prévia da operativa com a Subconcedente, deve ser ressaltado pela Subconcessionária a necessária prestação dos serviços de apoio e informação ao Cliente definida no ANEXO III – SERVIÇOS AO CLIENTE.
- k) Todos os custos das operativas de vigilância e segurança em Operativas Especiais e todos os meios humanos afetos, vigilantes e reforços policiais necessários são responsabilidades a cargo da Subconcessionária.