



Metro do Porto

ANEXO XVIII

CÓDIGO DE EXPLORAÇÃO

GLOSSÁRIO

ACT	Autoridade das Condições de Trabalho
GTSHST	Grupo de Trabalho de Segurança, Higiene e Saúde
IMT	Instituto da Mobilidade e dos Transportes, IP
PCC	Posto Comando Central
PCI	Posto Central de Informação
PSP	Polícia de Segurança Pública
SCIE	Segurança Contra Incêndio em Edifícios
SHST	Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho
SIP	Sistema de Informação ao Público
SMLAMP	Sistema de Metro Ligeiro da Área Metropolitana do Porto
SST	Segurança e Saúde do Trabalho
TMS	Traffic Management System

Índice

1.DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA SUBCONCESSIONÁRIA, E DA METRO DO PORTO, S.A. RELATIVAS À EXPLORAÇÃO DO SISTEMA DE METRO LIGEIRO	4
2.VIGILÂNCIA E SEGURANÇA DE TODAS AS PESSOAS E ENTIDADES QUE ACEDAM, A QUALQUER TÍTULO, AO SISTEMA DE METRO LIGEIRO, ASSIM COMO DOS CLIENTES, DE MATERIAL CIRCULANTE E DAS INSTALAÇÕES FIXAS.....	5
3.HIGIENE E SEGURANÇA DO TRABALHO	7
4.NÍVEIS DE QUALIDADE E PLANIFICAÇÃO DOS RESPECTIVOS OBJETIVOS DE QUALIDADE E FIABILIDADE DO SISTEMA	11
5.PLANO DAS AÇÕES DE PROMOÇÃO E PUBLICIDADE A DESENVOLVER PELA SUBCONCESSIONÁRIA, ISOLADAMENTE OU EM CONJUNTO COM A METRO DO PORTO, S.A.	12
6.NORMAS DE CONDUTA APLICÁVEIS A TODAS AS PESSOAS E ENTIDADES QUE, POR ALGUMA FORMA, SE RELACIONEM E/OU ACEDAM AO SISTEMA DE METRO LIGEIRO, EM ESPECIAL ENTRE A SUBCONCESSIONÁRIA A METRO DO PORTO, S.A., OS CLIENTES, ENTIDADES COM COMPETÊNCIA EM MATÉRIA DE SUPERVISÃO E FISCALIZAÇÃO E FORÇAS DE SEGURANÇA PÚBLICA.....	13
7.CONTEÚDOS MÍNIMOS DE INFORMAÇÃO A PRESTAR AOS CLIENTES DO SISTEMA DE METRO LIGEIRO, EM ESPECIAL EM SITUAÇÕES DE QUEBRA OU PARAGEM DE SERVIÇO OU SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA.....	14
8.PROCEDIMENTO A ADAPTAR EM CASO DE APRESENTAÇÃO DE RECLAMAÇÕES POR CLIENTES, ASSIM COMO QUAL A TRAMITAÇÃO APLICÁVEL NO PROCESSAMENTO DESSAS RECLAMAÇÕES	16

1. Direitos e obrigações da Subconcessionária e da Metro do Porto, S.A. relativas à exploração do Sistema de Metro Ligeiro

Os direitos e obrigações da Subconcessionária e da Metro do Porto, S.A. relativas à exploração do Sistema de Metro Ligeiro são os resultantes do Contrato de Subconcessão para a Operação e Manutenção do Sistema de Metro Ligeiro da Área Metropolitana do Porto ("Contrato") que venha a ser assinado entre a Metro do Porto, S.A. e a Subconcessionária.

O Contrato tem por objeto a subconcessão de todos os serviços, trabalhos, fornecimentos e demais prestações necessárias, úteis ou convenientes à Operação e Manutenção do Sistema de Metro Ligeiro da Área Metropolitana do Porto ("SMLAMP").

Estão ainda incluídos no objeto do Contrato, a subconcessão da Operação e Manutenção do Sistema de Metro Ligeiro os troços, extensões que venham a ser incorporadas no Sistema de Metro Ligeiro, linhas, material circulante e ainda os parques de material e oficinas que venham a ser certificados pelo IMT até ao final do período de vigência do Contrato e que, no seu decurso, possam ser incorporados no Sistema de Metro Ligeiro.

As atividades incluídas na Subconcessão serão efetuadas de acordo com as normas, regulamentos e a legislação aplicáveis, designadamente as emanadas dos organismos reguladores, bem como com os procedimentos operacionais, de segurança e de manutenção, tendo em devida consideração o Caderno de Encargos que integra o Contrato, incluindo os respetivos Anexos. Estas atividades devem ser conduzidas no sentido de criar boa atratividade de clientes para o serviço de transporte e visar o constante melhoramento e otimização da Operação e Manutenção do Sistema de Metro Ligeiro.

2. Vigilância e segurança de todas as pessoas e entidades que acedam, a qualquer título, ao Sistema de Metro Ligeiro, assim como dos Clientes, de Material Circulante e das Instalações Fixas

Todas as pessoas (colaboradores da Subconcessionária, prestadores de serviços, e outros) são rastreadas antes de lhes ser permitido o acesso às zonas de acesso controlado, através da identificação e motivo da visita.

Os colaboradores da Subconcessionária serão portadores de cartão de identificação e de acessos emitidos pela Subconcessionária, onde conste o nome e função desempenhada, sempre que a função desempenhada o exija, em particular nas situações de contacto direto com os Clientes, com o é o caso dos Agentes de Estação e Informação.

O controlo de acessos às zonas de "acesso condicionado", é assegurado de modo a prevenir a entrada a pessoas não autorizadas, bem como a introdução de artigos proibidos, nomeadamente, aqueles que possam pôr em perigo a segurança física de pessoas e bens.

Em cada uma das situações de escritas, existem dispositivos de infraestrutura e pessoal, adequados.

O acesso dos colaboradores da Subconcessionária às áreas e infraestruturas de "acesso condicionado/controlado" decorre das funções e responsabilidades atribuídas, podendo, sempre que se justificar, ser atribuída ou retirada a autorização.

O acesso por parte de Fornecedores de bens ou serviços às áreas e infraestruturas de "acesso condicionado" ou "proibido", controladas pela Subconcessionária, decorre da aplicação dos respetivos contratos, podendo sempre ser revistos caso se justifique.

Os Clientes da Metro do Porto, S.A., de acordo com as regras em vigor, deverão adquirir o respetivo título de transporte previamente ao ato de utilização do meio de transporte.

Após a sua aquisição e validação, têm direito ao respetivo transporte, para o percurso pretendido.

CONCURSO PÚBLICO PARA A SUBCONCESSÃO DO SISTEMA DE METRO LIGEIRO DA ÁREA METROPOLITANA DO
PORTO
CADERNO DE ENCARGOS
ANEXO XVIII - CÓDIGO DE EXPLORAÇÃO

No âmbito do controlo de acessos, os arrendatários de espaços comerciais, vulgarmente designados por Lojistas, têm acesso às áreas e às infraestruturas, na medida dos termos dos respetivos contratos celebrados com a Metro do Porto, S.A.

Sempre que se justificar, são emitidos cartões de acesso, de acordo com os requisitos aplicáveis, para o pessoal afeto ao serviço ou que aí se desloque com uma frequência que o justifique (inclui trabalhadores contratados e organizações designadas).

Para as restantes situações, os veículos que necessitem transitar no interior das instalações, em situação de rotina ou fora de rotina, apenas serão autorizados depois de verificada a justificação dessa necessidade.

A monitorização das atividades e ocorrências em matéria de *Security*, será uma responsabilidade do Gestor de Segurança da Subconcessionária. Paralelamente e face a qualquer ocorrência, deverá ser elaborado um relatório específico, o qual, se justificado dará origem a uma correção/ação corretiva no âmbito contratual.

Os serviços de vigilância deverão atuar em toda a rede do SMLAMP, tanto nos veículos como nas estações subterrâneas e de superfície, incluindo as suas áreas públicas internas e envolventes, áreas técnicas, assim como nos respetivos parques de estacionamento.

A vigilância do SMLAMP será garantida por todos os agentes da Subconcessionária, e respetivos prestadores de serviço, que garantem a operação e manutenção do sistema, com particular enfoque dos serviços específicos de Vigilância e de Agentes de Estação e Informação.

Adicionalmente, deverá ser prevista a presença de um graduado da PSP no PCC de Guifões.

Em situações em que venha a ser necessária a intervenção de meios externos de proteção, estes serão mobilizados a partir do PCC de Guifões, nomeadamente através de uma atuação conjugada, entre o Posto de Comando de Vigilância e o Posto PSP, aí sedeados.

As equipas de vigilância consideradas deverão dispor de meios próprios de comunicação e viaturas de atuação rápida.

Para apoio ao serviço de vigilância são meios de vídeo- vigilância.

Os serviços de segurança e vigilância referidos no presente documento serão planeados e realizados de acordo com o definido nos anexos III e XII do Caderno de Encargos.

A gestão das situações de Emergência, que envolvam meios externos de segurança e socorro, deverão ser geridas de acordo com os Planos de Emergência em vigor, nomeadamente os seguintes:

- Manual de Emergência Público
- Plano de Emergência Externo do Metro Ligeiro do Porto - Delegação Distrital do Porto do Serviço Nacional de Proteção Civil.

3. Higiene e Segurança do Trabalho

O modelo da organização, estrutura e responsabilidades da função Segurança, Higiene e Saúde do Trabalho da Subconcessionária, incorporará a segurança na atividade de operação e manutenção do sistema, a prevenção dos riscos profissionais e a promoção e vigilância da saúde dos trabalhadores.

O Diretor Geral deverá ser o responsável máximo para a Segurança e Saúde do Trabalho - SST e delegará no Gestor da Segurança as funções operacionais.

A Subconcessionária, dando cumprimento aos requisitos legais, depositará na ACT - Autoridade das Condições de Trabalho, a notificação sobre as modalidades adaptadas na organização dos Serviços de Segurança, Higiene e Saúde do Trabalho.

Deverá a Subconcessionária garantir ainda os Serviços de Segurança e Higiene e Serviços de Saúde (“SHST”).

Os serviços de SHST deverão garantir, na sua globalidade, a realização das seguintes atividades:

- Planear a prevenção, integrando a todos os níveis e, para o conjunto das atividades da empresa, a avaliação dos riscos e as respetivas medidas de prevenção;
- Assegurar as atividades relativas aos Serviços de SHST previstas na Legislação em vigor e normas vigentes;
- Implementar, coordenar e manter o Sistema de Gestão de Segurança da Empresa, de acordo com as normas NP 4397 / OSHAS 18001;
- Proceder à identificação dos perigos e apreciação dos riscos dos postos de trabalho, elaborando os respetivos relatórios;
- Elaborar o plano de prevenção de riscos profissionais, bem como planos detalhados de prevenção e proteção exigidos por legislação específica;
- Colaborar na conceção de locais, métodos e organização do trabalho, bem como na escolha e na manutenção de equipamentos de trabalho;
- Supervisionar o aprovisionamento, a validade e a conservação dos equipamentos de proteção individual, bem como a instalação e a manutenção da sinalização de segurança;
- Realizar exames de vigilância da saúde, incluindo para prevenção do alcoolismo, elaborando os relatórios e as fichas, bem como organizar e manter atualizados os registos clínicos e outros elementos informativos relativos aos trabalhadores;
- Desenvolver atividades de promoção da saúde;
- Coordenar as medidas a adaptar em caso de perigo grave e iminente;
- Vigiar as condições de trabalho de trabalhadores em situações mais vulneráveis;
- Coordenar o estudo e medição dos fatores acústicos, luminosos, condições térmicas, de radiação e outros sobre os trabalhadores e o ambiente, propondo, se necessário, modificações aos métodos e aos locais de trabalho, por forma a assegurar a segurança e saúde dos trabalhadores;
- Conceber e desenvolver o programa de informação para a promoção da segurança e saúde no trabalho, promovendo a integração das medidas de prevenção nos sistemas de informação e comunicação da empresa;
- Conceber e desenvolver o programa de formação para a promoção da segurança e saúde no trabalho;
- Apoiar as atividades de informação e consulta dos representantes dos trabalhadores para a segurança e saúde no trabalho ou, na sua falta, dos próprios trabalhadores;

CONCURSO PÚBLICO PARA A SUBCONCESSÃO DO SISTEMA DE METRO LIGEIRO DA ÁREA METROPOLITANA DO
PORTO
CADERNO DE ENCARGOS
ANEXO XVIII - CÓDIGO DE EXPLORAÇÃO

- Assegurar ou acompanhar a execução das medidas de prevenção, promovendo a sua eficiência e operacionalidade;
- Organizar os elementos necessários às notificações obrigatórias;
- Fazer a coordenação e acompanhamento das inspeções externas da ACT, das Seguradoras e outras entidades fiscalizadoras;
- Participar em reuniões com a Proteção Civil, Bombeiros, PSP e outras entidades públicas ou privadas, promovendo a elaboração de protocolos de atuação e a execução de simulacros;
- Coordenar ou acompanhar auditorias e inspeções internas e externas relativas à segurança, garantindo o bom estado dos equipamentos e a capacidade de intervenção dos meios humanos;
- Assegurar o controlo operacional em matéria de segurança, mediante verificação das condições de segurança existentes no SMLAMP;
- Participar na elaboração do plano de emergência interno relativo à operação e manutenção do SMLAMP, que regule os procedimentos a adaptar em situações de emergência, incluindo os planos específicos de combate a incêndios, evacuação de instalações e primeiros socorros;
- Executar as medidas de autoproteção descritas no artigo 21º do Decreto-Lei n.º 220/2008 - SCIE;
- Analisar as causas de acidentes de trabalho ou da ocorrência de doenças profissionais, elaborando os respetivos relatórios;
- Assegurar a elaboração e análise de relatórios de circulação, sugerindo alterações a fim de reduzir a sua ocorrência;
- Elaborar as participações obrigatórias em caso de acidente de trabalho ou doença profissional;
- Recolher e organizar elementos estatísticos relativos à segurança e à saúde no trabalho
- A Subconcessionária deverá instituir um Grupo de Trabalho para as questões relacionadas com a Segurança, Higiene e Saúde do Trabalho (GTSHT), incentivando deste modo a participação e envolvimento dos trabalhadores para a melhoria das condições de segurança, visando a prevenção dos riscos profissionais e a promoção da saúde dos colaboradores da Empresa.

Este Grupo de Trabalho deverá ter uma composição diversificada, com representantes de várias áreas da Subconcessionária entre os quais, das áreas da segurança e saúde, bem como, de acordo com o previsto no Código do Trabalho, quatro representantes dos trabalhadores para a segurança, higiene e saúde do trabalho, eleitos para o efeito pelos Trabalhadores da Subconcessionária.

As principais atribuições do GTSHST deverão ser:

- Analisar e propor soluções para os problemas e questões pertinentes em matéria de SHST;
- Assegurar a participação, consulta e comunicação aos trabalhadores, sobre os assuntos que possam interferir na segurança e saúde do trabalho, de forma a cumprir a legislação e os requisitos das normas de referência do sistema de gestão, bem como no desenvolvimento da política e objetivos de SHST;
- Participar na análise dos registos de acidentes e incidentes e na definição das respetivas ações corretivas e preventivas.

A participação e consulta dos trabalhadores em matéria de SHST deverão ser efetuadas de acordo com os requisitos legais, processando-se 2 vezes por ano, através dos representantes dos Trabalhadores pertencentes ao GTSHST.

Deverá estar acessível a todos os trabalhadores o livro próprio relativo a informação e consulta no domínio da SHST, conforme previsto no Código do Trabalho.

A Subconcessionária deverá implementar um Sistema de Gestão Integrado da Qualidade, Ambiente e Segurança no âmbito das suas atividades de Operação e Manutenção do Sistema de Metro Ligeiro da Área Metropolitana do Porto, em conformidade com os requisitos das normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 e OSHAS:2007 / NP 4397:2008.

A vertente Segurança terá como suporte o Plano de Gestão da Segurança, por sua vez assente nos procedimentos de Gestão da Segurança nas componentes de "Safety" e "Security" na Operação e Manutenção.

4. Níveis de qualidade e planificação dos respetivos objetivos de qualidade e fiabilidade do Sistema

A Subconcessionária, através da ação conjunta das suas Direções de Operação e Manutenção de Material Circulante e Instalações Fixas, deve garantir no seu conjunto níveis de qualidade do serviço de transporte aos Clientes que satisfaçam as obrigações e critérios estabelecidos no Caderno de Encargos e seus Anexos, os quais integram o contrato de Subconcessão

Para esse efeito, concorrem os níveis de qualidade integrados do Sistema, onde são imediatamente perceptíveis pelo Cliente, as características de disponibilidade, fiabilidade, pontualidade, acessibilidade, limpeza, segurança e conforto proporcionados pelo sistema de transporte.

Neste entendimento, de forma a assegurar os elevados níveis de qualidade de serviço do SMLAMP, a Subconcessionária deve:

- Desenvolver, sob orientação do Metro do Porto, S.A., modelos de oferta de qualidade, que promovam a utilização do Sistema;
- Garantir o cumprimento da oferta de serviços programados;
- Garantir a máxima disponibilidade do serviço de transporte;
- Promover e desenvolver, em articulação com a Metro do Porto, S.A., a intermodalidade na Área Metropolitana do Porto;
- Garantir os melhores níveis de regularidade e pontualidade em cada uma das linhas comerciais de operação do serviço;
- Oferecer níveis de conforto otimizado, tendo em atenção as características da rede e da frota utilizada, em particular no que se refere às taxas de ocupação adequadas dos veículos;
- Implementar um sistema que garanta os mais altos níveis de perceção de segurança do Cliente e uma eficaz vigilância de todo o Sistema;
- Oferecer os melhores níveis de limpeza, para a frota e para as infraestruturas;
- Nas estações, providenciar o bom funcionamento do equipamento, em particular no que concerne às acessibilidades mecânicas, aos níveis de iluminação e ao seu mobiliário;

- Assegurar atividades de manutenção preventiva e corretiva de elevado rigor e competência, tendo como objetivo a maior disponibilidade do serviço, onde contribuem decisivamente a fiabilidade da frota, e a disponibilidade das instalações técnicas e de especialidade;
- Na generalidade, assegurar a integridade e bom desempenho funcional do património da Metro do Porto, S.A. incluindo a frota de Material Circulante;
- Promover a adequada e eficiente gestão dos meios e recursos da Subconcessionária, numa forte orientação para o serviço ao cliente, em articulação e consonância com a estratégia comercial definida pela Metro do Porto, S.A.

Para a prossecução dos níveis de qualidade que importa atingir, serão definidos objetivos qualitativos e quantitativos. Para estes objetivos devem ser planeados adequados sistemas de monitorização, campanhas de inspeção e programas de auditoria, que forneçam à gestão elementos de suporte à decisão.

Este sistema potenciará o desenvolvimento de um ciclo de melhoria contínua, através da identificação das necessárias ações preventivas e corretivas, aplicadas a todas áreas internas e externas à própria Subconcessionária, criando uma dinâmica de qualificação do serviço de transporte.

5. Plano das ações de promoção e publicidade a desenvolver pela Subconcessionária, isoladamente ou em conjunto com a Metro do Porto, S.A.

No que respeita ao desenvolvimento de ações de promoção e publicidade, a Subconcessionária atuará em plena articulação com a Metro do Porto, S.A. de forma a maximizar a procura do SMLAMP.

A Subconcessionária desenvolverá algumas ações de promoção, nomeadamente junto dos meios de comunicação social (*media*), em coordenação com a Metro do Porto, S.A. e deverá prever ainda a realização de outras ações de forma a potenciar a procura de Clientes no SMLAMP.

A Subconcessionária deverá ter uma postura atenta para detetar e antecipar focos de potencial acréscimo de procura, para além dos previstos em serviços de operação ocasionais, e deverá propor à Metro do Porto, S.A. Planos de Operação ajustados, fomentando a publicitação dos mesmos.

As ações a desenvolver, em conjunto com a Metro do Porto, S.A. terão de ser propostas casuisticamente à Metro do Porto, S.A. com uma antecedência adequada à sua realização.

6. Normas de conduta aplicáveis a todas as pessoas e entidades que, por alguma forma, se relacionem e/ou acedam ao Sistema de Metro Ligeiro, em especial entre a Subconcessionária a Metro do Porto, S.A., os Clientes, entidades com competência em matéria de supervisão e fiscalização e forças de segurança pública

As entidades que interagem com o SMLAMP, designadamente a Subconcessionária e a Metro do Porto S.A., os Clientes, os Prestadores de Serviços/Fornecedores, os Lojistas, as Forças de Segurança e de Emergência e outras Entidades com acesso ao Sistema, devem sempre pautar-se por critérios e regras de rigor, diligência e elevada qualidade, que permitam manter e zelar pelo bom-nome e reputação da marca "Metro" associada a esta exploração, de acordo com as responsabilidades que cabem a cada parte envolvida, nomeadamente:

- Proporcionar aos Clientes um Serviço de Transporte Público de excelência;
- Tratar os Clientes com respeito, diligência, simpatia e educação;
- Estabelecer relações de transparência e rigor no relacionamento e na informação;
- Zelar pela preservação dos bens e do património afetos ao Sistema de Metro;
- Adaptar, práticas de Segurança que não ponham em risco as pessoas e os bens;
- Adaptar políticas e práticas ambientais que minimizem o impacto decorrente da exploração do Metro, nomeadamente, através da utilização eficiente e racional de recursos;
- Promover a partilha de conhecimento para favorecer ações integradas e objetivos comuns;
- Adaptar uma atitude participativa e de colaboração;
- Não cometer atos que afetem a imagem do Sistema, do Serviço e da Metro do Porto, S.A.;

- Respeitar e zelar pelo cumprimento escrupuloso das disposições legais, regulamentos e normativos aplicáveis.

7. Conteúdos mínimos de informação a prestar aos Clientes do Sistema de Metro Ligeiro, em especial em situações de quebra ou paragem de serviço ou situações de emergência

As regras e a definição das informações a prestar aos clientes, nomeadamente as transmitidas para as estações, encontram-se definidas no Manual de Informação ao Cliente. Esta informação deverá ser transmitida de dois modos distintos: informação visual e informação sonora. A primeira deverá ser suportada pelos painéis de informação e a segunda, através da instalação sonora, estando ambos os sistemas instalados em todas as estações.

As mensagens transmitidas são de dois tipos, de difusão/afixação automática e imediata, e de difusão/afixação manual, sempre que seja necessário, sendo na maioria dos casos utilizadas mensagens pré-gravadas.

A difusão de qualquer mensagem sonora deve ser precedida de um “som de carrilhão”, não se justificando, no caso de mensagens associadas, a emissão sucessiva desse som, devendo ser respeitado um intervalo mínimo de 30 segundos entre si, para uma melhor perceção dos clientes.

Nos casos em que a circulação decorra de acordo com o horário teórico, ou com atrasos pouco relevantes, a emissão de mensagens deverá processar-se de forma automática, através da ativação das Difusões e Afixações Automáticas.

Em caso de perturbação na circulação ou de outros incidentes na Rede, a emissão de mensagens deverá ser realizada de forma manual, utilizando difusões em tempo real ou pré-gravadas e afixando mensagens nos painéis, de acordo com as necessidades verificadas em cada local.

As mensagens a transmitir em situação de circulação perturbada, deverão ser repetidas, as vezes consideradas necessárias, de acordo com o acompanhamento da situação, nomeadamente através do sistema de informação ao público e/ou agentes presentes.

As mensagens sobre a interrupção do serviço deverão ter sempre prioridade sobre qualquer outro tipo de informação, devendo ser difundidas com uma cadência de aproximadamente 5 minutos.

Na difusão manual de mensagens, em tempo real, deverá ser utilizada uma linguagem objetiva, clara e positiva, procurando sempre que possível, adaptar as mensagens predefinidas à situação concreta.

Na composição das mensagens a difundir deverão ser considerados os seguintes aspetos:

- Localização da ocorrência que originou a perturbação;
- Causa da perturbação;
- Previsão da duração da perturbação (quando possível e em múltiplos de 10 minutos).

As regras e a definição das informações a prestar ao cliente, a transmitir pelo Agente de Condução, no interior do veículo, encontram-se definidas no Manual de Operação do Sistema de Informação no Interior do Veículo.

As mensagens deverão ser predefinidas em função da tipificação da ocorrência que originou a perturbação na circulação. O formato da mensagem deve ser estandardizado de modo a criar habitação junto dos clientes e assim facilitar a compreensão do seu conteúdo, por parte do recetor.

Em regra, este tipo de informação, deve ser emitida, em cada ocorrência, no mínimo 2 vezes, no prazo máximo de 2 minutos após o início do impacto da perturbação na marcha do respetivo veículo, devendo ser repetida e atualizada, quando possível, de 2 em 2 minutos, ou de 3 em 3 minutos, em função do tipo de perturbação e respetivo impacto, de acordo com o que se encontra definido no respetivo manual.

Para além das informações gerais e de âmbito comercial, os Agentes de Estação e Informação devem, de acordo com a informação transmitida do PCC, atuar de forma proactiva, na transmissão dessas informações aos Clientes, nomeadamente no que se refere ao seu encaminhamento, para os veículos e cais alternativos, em situação de circulação degradada.

8. Procedimento a adaptar em caso de apresentação de reclamações por Clientes, assim como qual a tramitação aplicável no processamento dessas reclamações

No caso de reclamações de Clientes, as respostas às mesmas devem ser feitas em articulação entre a Subconcessionária e a Metro do Porto, S.A. de forma a que a resposta seja dada ao Cliente de forma eficiente e com a qualidade pretendida.

Abaixo segue uma breve descrição dos procedimentos a adaptar no caso de contactos de Clientes relativos a perdidos e achados, anomalias de serviço ou justificações de atraso:

- Perdidos e achados: no caso de o pedido ser efetuado através de linha telefónica criada para o efeito ou do site www.metroporto.pt, o contacto é encaminhado para a Subconcessionária, que deverá articulará diretamente com o Cliente a resposta à solicitação, designadamente, providenciando a entrega do achado em local a indicar, caso o mesmo tenha sido entregue ou recolhido pela Subconcessionária .
- Anomalias de serviço: no caso de o contacto ser efetuado através da linha telefónica criada para o efeito, a chamada é encaminhada para a Subconcessionária, que sempre que possível responde ao Cliente, com cortesia, esclarecendo de imediato a questão colocada. Não sendo possível responder no momento do contacto, informa o Cliente que a questão fica registada e que lhe será enviada resposta. Internamente procede à análise da reclamação e envia para o Metro do Porto, S.A. a informação e esclarecimentos necessários para que esta entidade possa responder ao Cliente. Se porventura a questão colocada pelo Cliente não for da responsabilidade da Subconcessionária, esta procede posteriormente ao endosso da mesma para o Metro do Porto, S.A. Se o contacto for efetuado através do site www.metroporto.pt, a Metro do Porto, S.A. envia a questão por e- mail da Subconcessionária (a indicar pela Subconcessionária).
A Subconcessionária regista, analisa e envia para o Metro do Porto, S.A. a informação e esclarecimentos necessários para a Metro do Porto, S.A. responder ao Cliente.
- Justificações de atraso: os pedidos podem dar entrada pela linha telefónica criada para o efeito ou através do site www.metroporto.pt., sendo o contacto encaminhado

CONCURSO PÚBLICO PARA A SUBCONCESSÃO DO SISTEMA DE METRO LIGEIRO DA ÁREA METROPOLITANA DO
PORTO
CADERNO DE ENCARGOS
ANEXO XVIII - CÓDIGO DE EXPLORAÇÃO

para a Subconcessionária, que articulará diretamente com o Cliente a forma de entrega da justificação de atraso, avisando-o desde logo, que a mesma só será emitida se o atraso for superior a 20 minutos. A Subconcessionária confirma o tempo de atraso e se este for superior a 20 minutos emite a justificação.

A entrega será realizada preferencialmente por e-mail, mas poderá ser efetuada por Fax se o Cliente assim o expressar. Caso algum Cliente, por dificuldade de acesso a estas vias, pretenda entrega em mão, o local de entrega será sempre a Loja Andante da Trindade. Neste caso a Subconcessionária envia a justificação de atraso para o e-mail/fax da Loja, para ser entregue ao Cliente quando este aí se dirigir para esse efeito.