

Projeto

Norma Portuguesa

prNP 4509
2025

Transporte público de passageiros Fiscalização de títulos de transporte Características e fornecimento do serviço

Transport public de voyageurs
Contrôle des titres de transport
Caractéristiques et provision du service

Public passenger transport
Transport ticket inspection
Characteristics and service supply

ICS
03.220

CORRESPONDÊNCIA

CÓDIGO DE PREÇO
X006

INQUÉRITO PÚBLICO

Este projeto de documento normativo está sujeito a inquérito público durante o prazo de 30 dias conforme indicado na publicação do Instituto Português da Qualidade "Publicação Oficial do IPQ". Eventuais críticas ou sugestões devem ser enviadas ao Instituto Português da Qualidade, Departamento de Normalização

APROVAÇÃO
2025-10-10

ELABORAÇÃO
CT 148 (Metropolitano de Lisboa)

EDIÇÃO
2025-10-15

© IPQ reprodução proibida

Instituto Português da  Qualidade

Rua António Gião, 2
2829-513 CAPARICA PORTUGAL

Tel. + 351-212 948 100
E-mail: ipq@ipq.pt Internet: www.ipq.pt

Preâmbulo

O presente documento foi elaborado pela Comissão Técnica de Normalização CT 148 «Transportes – Logística e Serviços», cuja coordenação é assegurada pelo Organismo de Normalização Setorial/Metropolitano de Lisboa (ONS/ML).

O presente documento normativo resulta da revisão da NP 4509:2012.

As principais alterações derivam da necessidade de ajustar alguns requisitos face a dados operacionais recolhidos junto dos operadores, alterações na legislação e de assegurar a sua compatibilidade com a NP EN ISO 9001:2015.

No presente documento podem ser encontradas as seguintes formas verbais:

- “deve” ou “devem”, para indicar um requisito;
- “deverá” ou “deverão”, para indicar uma recomendação;
- “poderá” ou “poderão”, para indicar uma permissão;
- “pode” ou “podem”, para indicar uma possibilidade ou capacidade;
- “tem” ou “têm”, para indicar um constrangimento externo, que pode ser proveniente de uma exigência legal ou lei da natureza.



Aviso: Documento com direitos de propriedade

© IPQ reprodução proibida

As normas e os documentos normativos são documentos abrangidos por direitos de Propriedade Intelectual a qual inclui a Propriedade Industrial, Direitos de Autor e Direitos Conexos. É proibida e punida, nos termos da legislação aplicável, a sua reprodução, utilização, distribuição ou divulgação pública, de qualquer parte deste documento, em qualquer formato, eletrónico ou mecânico, incluindo fotocópia ou colocação na internet ou numa intranet, sem autorização prévia escrita. A autorização deve ser requerida ao Instituto Português da Qualidade enquanto Organismo Nacional de Normalização.

Sumário	Página
Preâmbulo	2
Introdução	4
1 Objetivo e campo de aplicação	5
2 Referências normativas	5
3 Abreviaturas, termos e definições	5
3.1 Abreviaturas	5
3.2 Termos e definições.....	5
4 Características do serviço	7
4.1 Características básicas do serviço	7
4.2 Características da qualidade do serviço.....	8
4.3 Medição da conformidade do serviço	11
5 Sistema de Gestão da Qualidade	11
5.1 Contexto da organização	11
5.2 Liderança.....	12
5.3 Ações para tratar riscos e oportunidades	13
5.4 Recursos	13
5.5 Conhecimento organizacional	14
5.6 Comunicação.....	16
5.7 Informação documentada	16
5.8 Controlo dos produtos e serviços dos fornecedores externos.....	17
5.9 Informação para fornecedores externos.....	17
5.10 Identificação e rastreabilidade.....	18
5.11 Controlo das alterações	18
5.12 Análise e avaliação.....	18
5.13 Auditoria interna.....	18
5.14 Análise pela Gestão e melhoria	19
Anexo A (normativo)	20
Bibliografia.....	21

Introdução

Este documento refere-se ao Transporte Público de Passageiros – Serviço de Fiscalização de Títulos de Transporte e destina-se a promover uma abordagem com um determinado nível da qualidade, focada nas expectativas e direitos dos clientes e dos fornecedores do serviço de transporte, e que lhes permita obter a confiança no serviço de Fiscalização de Títulos de Transporte.

O documento de Transporte Público de Passageiros – Serviço de Fiscalização de Títulos de Transporte abrange:

- Características do Serviço ([Secção 4](#));
- Sistema de Gestão da Qualidade do Serviço ([Secção 5](#)).

Este documento pode ser utilizado na avaliação da conformidade do serviço.

1 Objetivo e campo de aplicação

O presente documento especifica os requisitos qualitativos e quantitativos da prestação do serviço de fiscalização de títulos de transporte público de passageiros.

2 Referências normativas

Os documentos a seguir referenciados são no todo ou em parte, indispensáveis à aplicação deste documento. Para as referências datadas apenas se aplica a edição citada. Para referências não datadas, aplica-se a última edição do documento referenciado (incluindo as emendas).

NP EN ISO 19011	<i>Linhas de orientação para auditorias a sistemas de gestão</i>
NP EN ISO 9000:2015	<i>Sistemas de gestão da qualidade – Fundamentos e vocabulário</i>
NP EN ISO 9001:2015	<i>Sistemas de gestão da qualidade – Requisitos</i>

3 Termos, definições e abreviaturas

Para os fins do presente documento aplicam-se os seguintes termos, definições e abreviaturas.

3.1 Abreviaturas

TPP	Transporte Público de Passageiros
E/D	Embarque/Desembarque
ICM	Inquérito de Cliente Mistério
ISC	Inquérito de Satisfação de Clientes
MDD	Medição Direta do Desempenho

3.2 Termos e definições

3.2.1 agente de fiscalização

Pessoa legalmente reconhecida para o exercício da atividade de controlo da validade dos títulos de transporte detidos pelos passageiros de TPP.

3.2.2 ajuramentação

Consiste no juramento de exercer com probidade e fidelidade a competência que lhe é atribuída e deve ser prestado perante a entidade legalmente designada para o efeito.

3.2.3 auto de notícia

Documento suporte da descrição dos factos constitutivos da infração.

3.2.4 auditoria

Processo sistemático, independente e documentado para obter evidência objetiva e respetiva avaliação objetiva, com vista a determinar em que medida os critérios da auditoria são cumpridos (ver NP EN ISO 9000:2015).

3.2.5 característica

Elemento diferenciador (ver NP EN ISO 9000:2015).

3.2.6 característica da qualidade

Característica intrínseca de um objeto relacionada com um requisito (ver NP EN ISO 9000:2015).

3.2.7 coima

Sanção pecuniária aplicável às infrações relativas às condições de utilização do título de transporte válido nos transportes coletivos de passageiros, a que se refere a Lei n.º 28/2006, de 4 de julho, na sua redação atual.

3.2.8 conformidade

Satisfação de um requisito (ver NP EN ISO 9000:2015).

3.2.9 credenciação

Documento emitido pela empresa de transporte que garante que determinada pessoa está habilitada para o exercício das funções de agente de fiscalização.

3.2.10 fornecedor do serviço de fiscalização

Entidade que assegura o serviço de fiscalização de títulos de transporte.

3.2.11 infração

Contraordenação relacionada com transgressões nos TPP, como a falta de título de transporte válido, a utilização de um título inválido ou a recusa em exibi-lo aos agentes de fiscalização.

3.2.12 ponto de E/D (ou Paragem)

Área dedicada, quer sobre o itinerário principal quer fora dele, onde os clientes aguardam para embarcar, desembarcam e fazem transbordo entre unidades de TPP.

3.2.13 quitação

Comprovativo, emitido pelo fornecedor do serviço, que garante que a dívida (valor da coima) foi liquidada e se encontra encerrada.

3.2.14 título de transporte

Comprovativo do direito ao transporte.

3.2.15 verificação

Confirmação, através de evidência objetiva, de que foram satisfeitos os requisitos especificados (ver NP EN ISO 9000:2015).

4 Características do serviço

Para efeito do presente documento, considera-se serviço de fiscalização de títulos de transporte, aquele que consegue garantir um conjunto mínimo de características, ao nível do desempenho da fiscalização.

Estas características são designadas como características básicas do serviço, e são as definidas na [Subsecção 4.1](#) deste documento.

O serviço de fiscalização de títulos de transporte deve ter definido, para além das características básicas do serviço, um conjunto mínimo de características da qualidade do serviço, de forma a poderem ser mensuradas, as quais se apresentam na [Subsecção 4.2](#) deste documento.

4.1 Características básicas do serviço

O fornecedor do serviço deve ter definido as características constantes desta secção.

4.1.1 Identificação do fornecedor do serviço de fiscalização

O fornecedor do serviço de fiscalização deve estar devidamente identificado, devendo estar descrita a atividade, o organograma e, caso existam, as componentes do serviço prestadas por empresas subcontratadas.

NOTA: O organograma referido corresponde ao organograma da atividade que suporta o serviço e a forma como este se integra na organização.

4.1.2 Contacto do fornecedor do serviço de fiscalização

Devem estar definidos os meios de contacto disponíveis, relativos ao serviço de fiscalização.

4.1.3 Habilitações e competências dos agentes de fiscalização

Devem estar definidas as habilitações e competências requeridas para o exercício da função de agente de fiscalização.

4.1.4 Meios de fiscalização

Devem estar definidos os recursos, equipamentos e outros meios, a utilizar pelos agentes de fiscalização.

4.1.5 Auto de notícia

Deve estar definido o modelo do auto de notícia conforme legislação em vigor.

4.1.6 Apresentação e identificação dos agentes de fiscalização

Devem estar definidas as regras de apresentação (farda ou vestuário) e forma de identificação dos agentes de fiscalização.

4.1.7 Interação com o cliente

Deve estar definida a metodologia de abordagem e de interação dos agentes de fiscalização com o cliente.

4.1.8 Meios de pagamento

Devem estar definidos os meios e locais de pagamento das coimas.

4.1.9 Recurso da autuação

Deve estar definido o procedimento de contestação, para que o autuado possa apresentar a sua defesa.

4.1.10 Informação

Deve estar definido o tipo de informação e o modo de comunicação sobre os aspetos legais e funcionais diretamente relacionados com a atividade de fiscalização de títulos de transporte.

4.1.11 Proteção de dados

Deve ser garantido o cumprimento da legislação em vigor nesta matéria.

4.1.12 Reclamações e sugestões

Devem estar definidos os meios colocados à disposição do cliente para apresentar reclamação ou sugestão sobre o serviço de fiscalização.

4.1.13 Condições para a autuação

As condições para a autuação são as que se encontram estabelecidas na legislação em vigor.

4.1.14 Identificação do autuado

A identificação do autuado deve ser feita nos termos da legislação em vigor.

4.2 Características da qualidade do serviço

Para efeito do presente documento, consideram-se características mínimas da qualidade do serviço, nas categorias a seguir referidas, as mencionadas nesta secção:

- Recursos ([Subsecção 4.2.1](#));
- Modo de pagamento das coimas ([Subsecção 4.2.2](#));
- Informação ([Subsecção 4.2.3](#));
- Procedimentos operacionais ([Subsecção 4.2.4](#)).

Os respetivos critérios de avaliação de cada característica (nível de exigência, limiar de desempenho inaceitável e medição) são apresentados nos [Quadros A.1](#) a [A.4](#), no [Anexo A](#) deste documento.

4.2.1 Recursos

4.2.1.1 Habilitações e competências dos agentes de fiscalização

Serviço de referência: Os agentes de fiscalização devem possuir as seguintes habilitações e competências mínimas:

- Cumprir os requisitos de idade mínima de admissão e de escolaridade mínima obrigatória e outros fixados na legislação em vigor no momento da prestação dos serviços;
- aproveitamento na formação de carácter técnica e de carácter comportamental e de segurança (ver [Subsecção 5.5.1](#));
- facilidade de expressão oral e escrita na língua portuguesa;
- capacidade de expressão oral na língua inglesa;
- estar devidamente ajuramentado nos termos da legislação em vigor.

4.2.1.2 Equipamento de fiscalização (quando aplicável)

Serviço de referência: O fornecedor do serviço de fiscalização deve garantir o correto funcionamento dos equipamentos de verificação da validade dos títulos de transporte bem como a validação da aptidão do equipamento, quer ao nível do *software* quer do *hardware*.

4.2.2 Modo de pagamento das coimas

4.2.2.1 Pagamento no momento da autuação

Serviço de referência: O agente de fiscalização deve possibilitar ao autuado a possibilidade de efetuar o pagamento da coima no momento da autuação. Da quantia recebida deve ser dada a respetiva quitação.

4.2.2.2 Pagamento em momento posterior à autuação

Serviço de referência: O fornecedor do serviço de fiscalização deve possibilitar ao autuado a possibilidade de efetuar o pagamento da coima posteriormente, em local facilmente acessível a partir da rede de transportes onde se deu a autuação ou de forma não presencial. Da quantia recebida deve ser dada a respetiva quitação.

4.2.3 Informação

4.2.3.1 Elementos identificadores

Serviço de referência: O fornecedor do serviço de fiscalização deve ter definido os elementos identificadores dos agentes de fiscalização, que devem incluir no mínimo:

- designação do serviço de transporte;
- designação do fornecedor do serviço de fiscalização;
- identificação do agente enquanto agente de fiscalização;
- nome do agente de fiscalização;
- fotografia do agente de fiscalização;
- data de validade.

4.2.3.2 Informação sobre o valor da coima

Serviço de referência: O fornecedor do serviço de fiscalização deve garantir a existência de informação sobre o valor da coima nos veículos e/ou pontos E/D.

4.2.3.3 Informação sobre os meios de reclamação do auto de notícia e de recurso de contraordenação

Serviço de referência: O fornecedor do serviço de fiscalização deve garantir a existência de informação dos meios ao dispor do autuado para reclamar do auto de notícia ou recorrer da contraordenação.

4.2.3.4 Informação a fornecer no momento da contraordenação

Serviço de referência: Em situação de autuação, o agente de fiscalização deve informar o autuado das possibilidades de pagamento, de apresentação de reclamação e de interposição de recurso relativamente à contraordenação.

4.2.3.5 Informação a constar no recibo

Serviço de referência: O recibo deve conter a seguinte informação:

- identificação do autuado (civil e/ou fiscal);
- identificação do fornecedor do serviço de fiscalização;
- data da transação e identificação da transação;
- identificação do auto de notícia (data e numeração);
- data do recibo.

4.2.4 Procedimentos operacionais

4.2.4.1 Ação de fiscalização

Serviço de referência: O fornecedor do serviço de fiscalização deve garantir que a ação de fiscalização se realize de forma a minimizar o impacto no normal funcionamento do serviço de transporte.

4.2.4.2 Identificação individual

Serviço de referência: O agente de fiscalização em serviço deve ser portador, em local visível, dos elementos identificadores referidos na [Subsecção 4.2.3.1](#) que legitimam a sua atuação enquanto fiscal, devidamente preenchido com a informação individual.

4.2.4.3 Apresentação pessoal

Serviço de referência: Os agentes de fiscalização, no âmbito das suas funções, devem apresentar-se:

- em irrepreensível estado de aseo;
- devidamente fardados (incluindo em boas condições de conservação e limpeza), ficando vedado o uso de peças de vestuário não autorizadas pelo fornecedor do serviço de fiscalização.

4.2.4.4 Atuação dos agentes de fiscalização

Serviço de referência: O agente de fiscalização, no âmbito das suas funções, deve:

- verificar a existência de condições para a ação de fiscalização;
- identificar-se perante os clientes, exibindo o seu elemento identificador conforme referido na [Subsecção 4.2.3.1](#);
- ser atento, educado e objetivo;
- fiscalizar os títulos de transporte verificando a sua existência, autenticidade e validade (temporal e geográfica);
- lavrar corretamente o auto de notícia em caso de autuação;
- informar o autuado das razões da emissão do auto, dos seus direitos e das formas de pagamento e de contestação;
- ter uma atitude pacificadora em situação de conflito entre e/ou com os clientes;
- intervir adequadamente de forma a desmotivar a fraude;
- ter uma atitude pedagógica que procure evitar a repetição da situação de incumprimento;
- solicitar a intervenção da autoridade quando se justifique.

4.3 Medição da conformidade do serviço

A medição da conformidade do serviço é efetuada através de auditoria, medição do desempenho e medição da satisfação.

A medição do desempenho e a medição da satisfação devem ser realizadas de acordo com o referido nas Subsecções ([4.3.1](#) e [4.3.2](#)) e com os Quadros do [Anexo A](#). As características da qualidade que não estão referidas no Anexo A, são verificadas apenas em auditoria.

4.3.1 Medição do desempenho

O serviço não deve ser considerado conforme, sempre que no período de avaliação os resultados se encontrem abaixo do limiar de desempenho inaceitável.

4.3.1.1 Medição direta do desempenho (MDD)

Deve ser realizada pelo fornecedor do serviço nas características para as quais existam indicadores que sejam quantificáveis e deve ser efetuada com a periodicidade definida nos Quadros do [Anexo A](#).

O serviço não deve ser considerado conforme, sempre que no período de avaliação os resultados se encontrem abaixo do limiar de desempenho inaceitável.

4.3.1.2 Inquérito de cliente mistério (ICM)

Estes inquéritos devem permitir avaliar todas as características da qualidade que são facilmente percebidas pelos clientes e, tanto quanto possível, devem ser ponderadas e quantificadas através de métodos determinados e validados. Estes inquéritos devem ser efetuados de acordo com a periodicidade definida nos Quadros do [Anexo A](#), e para as características indicadas nesses quadros.

4.3.2 Medida da satisfação

4.3.2.1 Inquérito de satisfação de clientes (ISC)

Este método de avaliação pretende avaliar se o resultado da qualidade percebida pelos clientes (medida da satisfação) está o mais próximo possível do resultado da qualidade prestada pelo fornecedor (medida do desempenho).

Estes inquéritos devem ser realizados com uma periodicidade anual, com uma amostragem aleatória dentro do universo de clientes que utiliza o serviço de transporte.

A dimensão da amostra deve garantir uma margem de erro $< 5 \%$ para um nível de confiança de 95 %.

Aos resultados dos inquéritos deve ser atribuída uma pontuação, numa escala de 0 (zero) (Não satisfeito) a 10 (dez) (Totalmente satisfeito) podendo ser utilizada uma escala alternativa equivalente.

5 Sistema de gestão da qualidade

Caso o fornecedor do serviço seja detentor de uma certificação acreditada em conformidade com os requisitos da NP EN ISO 9001 que inclua no seu âmbito o serviço de fiscalização de títulos de transporte, objeto do presente documento, considera-se que satisfaz os requisitos deste documento na presente secção.

5.1 Contexto da organização

A organização deve determinar as questões externas e internas que sejam relevantes para o serviço de fiscalização de títulos de transporte e a sua orientação estratégica e que afetem a sua capacidade para atingir o(s) resultado(s) pretendido(s) do seu sistema de gestão da qualidade do serviço.

A organização deve monitorizar e rever a informação acerca destas questões externas e internas.

Devido ao impacto ou ao potencial impacto na capacidade da organização para, consistentemente, fornecer um serviço que satisfaça tanto os requisitos dos clientes como as exigências estatutárias e regulamentares aplicáveis, a organização deve determinar:

- a) as partes interessadas que são relevantes para o sistema de gestão da qualidade do serviço;
- b) os requisitos destas partes interessadas que são relevantes para o sistema de gestão da qualidade do serviço.

A organização deve monitorizar e rever a informação acerca destas partes interessadas e dos seus requisitos relevantes.

5.2 Liderança

5.2.1 Liderança e compromisso

A gestão de topo deve demonstrar liderança e compromisso em relação ao sistema de gestão da qualidade do serviço ao:

- a) assumir a responsabilização pela eficácia do sistema de gestão da qualidade do serviço;
- b) assegurar que se encontra estabelecida uma política compatível com a prestação do serviço;
- c) promover o pensamento baseado em risco;
- d) assegurar a disponibilização dos recursos necessários para o sistema de gestão da qualidade do serviço;
- e) comunicar a importância de uma gestão da qualidade eficaz e da sua conformidade com os requisitos do sistema de gestão da qualidade do serviço;
- f) assegurar que o sistema de gestão da qualidade do serviço atinge os níveis de serviço definidos;
- g) comprometer, orientar e apoiar as pessoas para contribuírem para a eficácia do sistema de gestão da qualidade do serviço;
- h) promover a melhoria;
- i) apoiar outras funções de gestão relevantes a demonstrar a sua liderança, na medida aplicável às respetivas áreas de responsabilidade.

A gestão de topo deve demonstrar liderança e compromisso no que se refere ao foco no cliente ao assegurar que:

- a) tanto os requisitos dos clientes como as exigências estatutárias e regulamentares aplicáveis são determinados, compreendidos e satisfeitos de forma consistente;
- b) os riscos e as oportunidades que podem afetar a conformidade do serviço e a aptidão para aumentar a satisfação do cliente são determinados e tratados;
- c) o foco no aumento da satisfação do cliente é mantido.

5.2.2 Funções, responsabilidades e autoridades organizacionais

A gestão de topo deve assegurar que são atribuídas, comunicadas e compreendidas as responsabilidades e autoridades para funções que são relevantes dentro da organização.

A gestão de topo deve atribuir a responsabilidade e a autoridade para:

- a) assegurar que o sistema de gestão da qualidade do serviço está em conformidade com os requisitos deste documento;
- b) reportar sobre o desempenho do sistema de gestão da qualidade do serviço e sobre as oportunidades de melhoria em particular à gestão de topo;
- c) assegurar que se promove o foco no cliente em toda a organização;
- d) assegurar que a integridade do sistema de gestão da qualidade do serviço é mantida quando se planeiam e implementam alterações no sistema de gestão da qualidade do serviço.

5.3 Ações para tratar riscos e oportunidades

Ao planear o sistema de gestão da qualidade do serviço, a organização deve considerar as questões e os requisitos mencionados na [Subsecção 5.1](#) e determinar os riscos e as oportunidades que devem ser tratados para:

- a) dar garantias de que o sistema de gestão da qualidade do serviço pode atingir o(s) resultado(s) pretendido(s);
- b) aumentar os efeitos desejáveis;
- c) prevenir ou reduzir os efeitos indesejados;
- d) obter a melhoria.

A organização deve planear:

- a) ações para tratar estes riscos e oportunidades;
- b) como:
 - 1) integrar e implementar as ações no sistema de gestão da qualidade do serviço;
 - 2) avaliar a eficácia dessas ações.

As ações empreendidas para tratar riscos e oportunidades devem ser proporcionais ao impacto potencial na conformidade do serviço.

5.4 Recursos

5.4.1 Generalidades

A organização deve determinar e providenciar os recursos necessários para o estabelecimento, implementação, manutenção e melhoria contínua do sistema de gestão da qualidade do serviço.

A organização deve considerar:

- a) as capacidades e as restrições dos recursos internos existentes;
- b) o que é necessário ser obtido de fornecedores externos.

5.4.2 Pessoas

A organização deve determinar e providenciar as pessoas necessárias para a implementação eficaz do seu sistema de gestão da qualidade do serviço e para a operacionalização e o controlo do serviço conforme definido na [Subsecção 4.2](#) do presente documento.

5.4.3 Infraestrutura

A organização deve determinar, providenciar e manter a infraestrutura necessária para a operacionalização e conformidade do serviço conforme definido na [Subsecção 4.2](#) do presente documento.

5.4.4 Ambiente para a operacionalização do serviço

A organização deve determinar, providenciar e manter o ambiente necessário para a operacionalização e conformidade do serviço conforme definido na [Subsecção 4.2](#) do presente documento.

5.4.5 Recursos de monitorização e medição

A organização deve determinar e providenciar os recursos necessários para assegurar resultados válidos e fiáveis quando se recorrer à monitorização ou à medição para verificar a conformidade de produtos e serviços face aos requisitos.

A organização deve assegurar que os recursos providenciados:

- a) são adequados aos tipos específicos de atividades de monitorização e medição realizadas;
- b) são mantidos para assegurar a sua contínua adequação aos propósitos.

A organização deve reter informação documentada apropriada como evidência da adequação ao propósito dos recursos de monitorização e medição.

Quando a rastreabilidade da medição é um requisito, ou é considerada pela organização como parte essencial para proporcionar confiança na validade dos resultados das medições, o equipamento de medição deve ser:

- a) calibrado ou verificado, ou ambos, em intervalos especificados ou antes da utilização, face a padrões de medição rastreáveis a padrões de medição nacionais ou internacionais; quando não existirem tais padrões, a base utilizada para calibração ou verificação deve ser retida como informação documentada;
- b) identificado para permitir determinar o respetivo estado;
- c) salvaguardado de ajustamentos, danos e deterioração que possam invalidar o estado de calibração e os subsequentes resultados de medição.

A organização deve determinar se a validade dos resultados de medição anteriores foi adversamente afetada quando se deteta equipamento de medição não apto para o propósito pretendido e deve empreender a ação adequada conforme necessário.

5.5 Conhecimento organizacional

A organização deve determinar o conhecimento necessário para a operacionalização do seu serviço e para obter a conformidade do mesmo.

Este conhecimento deve ser mantido e disponibilizado na medida do necessário.

Ao enfrentar novas necessidades e tendências, a organização deve ter em consideração o seu conhecimento atual e determinar como adquirir ou aceder a qualquer conhecimento adicional necessário e atualizações requeridas.

A organização deve:

- a) determinar as competências necessárias da(s) pessoa(s) que, sob o seu controlo, executam tarefas que afetam o desempenho e a eficácia do sistema de gestão da qualidade do serviço incluindo o definido na [Subsecção 4.2](#) do presente documento;
- b) assegurar que essas pessoas são competentes com base em educação, formação ou experiência adequadas;
- c) onde aplicável, tomar medidas para adquirir a competência necessária e avaliar a eficácia das ações empreendidas;
- d) manter informação documentada adequada como evidência das competências.

5.5.1 Requisitos para a formação

A formação deve ser ajustada às especificidades do serviço, e possíveis alterações ao mesmo, e ter em consideração a necessidade de ações de formação de carácter técnico e de carácter comportamental e de segurança, bem como a distinção entre a formação inicial e de reciclagem.

O fornecedor do serviço de fiscalização deve definir a carga horária de formação de acordo com a dimensão e complexidade do serviço de transporte a fiscalizar.

O fornecedor do serviço de fiscalização deve assegurar formação realizada por entidade certificada pela entidade nacional responsável pela acreditação das empresas de formação, complementando, sempre que necessário, com formação específica do serviço prestado.

Para a realização do serviço de fiscalização de títulos de transporte, o fornecedor do serviço deve garantir que o pessoal detém ações de formação de carácter técnico e de carácter comportamental e de segurança.

5.5.1.1 Formação de carácter técnico e de carácter comportamental e de segurança

5.5.1.1.1 Programa de formação

O programa de formação deve ser ajustado às especificidades do serviço e ter em consideração a necessidade de ações de formação inicial e de reciclagem.

Duração mínima da formação inicial de carácter técnico: 40 h (16 h teóricas – 24 h práticas).

Duração mínima da formação inicial de carácter comportamental e de segurança: 16 h.

5.5.1.1.2 Manual de formação

O Manual de formação deve incluir pelo menos os seguintes temas:

- 1) Carácter técnico:
 - enquadramento da função na organização do fornecedor do serviço de transporte;
 - conhecimento geográfico da rede de serviços de transporte;
 - conhecimento do sistema tarifário do serviço de transporte adequado às suas funções;
 - conhecimento do funcionamento dos equipamentos de emissão/validação de títulos;
 - as funções de agente de fiscalização;
 - conhecimento da documentação de preenchimento obrigatório;
 - normas de fiscalização e regulamentação aplicável;

- modo de fiscalização dos diversos títulos de transporte;
- prestação de contas;
- prática da função de fiscalização.

2) Carácter comportamental e de segurança:

- a importância da imagem pessoal e o seu impacto no cliente;
- a qualidade do serviço na organização do fornecedor do serviço de transporte;
- processos de comunicação (verbal e não verbal);
- assertividade na comunicação;
- gestão de conflitos;
- apoio na segurança de pessoas e bens.

5.5.1.1.3 Esquema de avaliação

O fornecedor do serviço de fiscalização deve elaborar um esquema de avaliação dos conhecimentos adquiridos na formação que permita atestar que o agente de fiscalização se encontra apto para o exercício da função.

5.6 Comunicação

A organização deve determinar as necessidades de comunicação interna e externa relevantes para o sistema de gestão da qualidade do serviço de fiscalização, nomeadamente o definido na [Subsecção 4.2.](#)

5.7 Informação documentada

O sistema de gestão da qualidade do serviço da organização deve incluir:

- a) a informação documentada requerida pelo presente documento;
- b) a informação documentada determinada pela organização como sendo necessária para a eficácia do sistema de gestão da qualidade do serviço.

Sempre que criar e atualizar informação documentada, a organização deve assegurar a adequada:

- a) identificação e descrição (p. ex. um título, data, autor, ou número de referência);
- b) formato (p. ex. língua, versão do *software*, aspeto gráfico) e suporte (p. ex. papel, eletrónico);
- c) revisão e aprovação em termos de pertinência e adequação.

A informação documentada requerida pelo sistema de gestão da qualidade do serviço e pelo presente documento deve ser controlada de modo a assegurar:

- a) a sua disponibilidade e pertinência para utilização onde e quando for necessária;
- b) a sua proteção adequada (p. ex. perda de confidencialidade ou de integridade, utilização indevida).

Para o controlo da informação documentada, a organização deve tratar as seguintes atividades, conforme aplicável:

- a) distribuição, acesso, recuperação e utilização;
- b) armazenamento e conservação, incluindo preservação da legibilidade;

- c) controlo de alterações (p. ex. controlo de versões);
- d) retenção e eliminação.

A informação documentada de origem externa determinada pela organização como sendo necessária para o planeamento e a operacionalização do sistema de gestão da qualidade do serviço deve ser identificada conforme for adequado e controlada.

Informação documentada retida como evidência de conformidade deve ser protegida contra alterações não desejadas.

5.8 Controlo dos produtos e serviços dos fornecedores externos

A organização deve assegurar que os produtos e serviços de fornecedores externos estão conformes com os requisitos.

A organização deve determinar os controlos a aplicar a produtos e serviços de fornecedores externos quando:

- a) os produtos e serviços de fornecedores externos se destinam a ser incorporados no próprio serviço prestado;
- b) os produtos e serviços são fornecidos diretamente aos clientes por fornecedores externos em nome da organização;
- c) uma atividade, ou parte de uma atividade, é realizada por um fornecedor externo como resultado de uma decisão da organização.

A organização deve estabelecer e aplicar critérios para a avaliação, seleção, monitorização do desempenho e reavaliação de fornecedores externos com base na respetiva capacidade para fornecer processos ou produtos e serviços de acordo com requisitos. A organização deve reter informação documentada destas atividades e de quaisquer ações que sejam necessárias como resultado das avaliações.

A organização deve assegurar que os produtos e serviços de fornecedores externos não afetam adversamente a sua capacidade para fornecer de forma consistente aos seus clientes, serviços que estão conformes.

A organização deve:

- a) definir tanto os controlos que tenciona aplicar a um fornecedor externo como os que tenciona aplicar à saída resultante;
- b) ter em consideração:
 - 1) o impacto potencial dos produtos e serviços de fornecedores externos sobre a capacidade da organização para satisfazer de forma consistente os requisitos dos clientes bem como exigências estatutárias e regulamentares aplicáveis;
 - 2) a eficácia dos controlos aplicados pelo fornecedor externo;
- c) determinar a verificação, ou outras atividades, necessária(s) para assegurar que as atividades, produtos e serviços de fornecedores externos satisfazem os requisitos.

5.9 Informação para fornecedores externos

A organização deve assegurar a adequação dos requisitos antes da sua comunicação ao fornecedor externo.

A organização deve comunicar aos fornecedores externos os seus requisitos para:

- a) processos, produtos e serviços a fornecer;
- b) a aprovação de:
 - 1) produtos e serviços;
 - 2) métodos, processos e equipamentos;
 - 3) libertação de produtos e serviços;
- c) competência das pessoas, incluindo quaisquer qualificações necessárias;
- d) as interações do fornecedor externo com a organização;
- e) o controlo, a monitorização e avaliação do desempenho do fornecedor externo a serem aplicados pela organização incluindo os critérios para a avaliação;
- f) as atividades de verificação ou validação que a organização, ou o seu cliente, tenciona levar a cabo nas instalações do fornecedor externo.

5.10 Identificação e rastreabilidade

A organização deve garantir a identificação e rastreabilidade dos produtos e serviços que contribuem para a prestação do serviço de fiscalização.

5.11 Controlo das alterações

A organização deve rever e controlar alterações na prestação do serviço de fiscalização, na medida necessária para assegurar a conformidade continuada com os requisitos.

5.12 Análise e avaliação

O fornecedor do serviço de fiscalização deve analisar e avaliar dados e informação adequados que resultem da monitorização e da medição.

Os resultados da análise devem ser utilizados para avaliar:

- a) a conformidade de serviços;
- b) o grau de satisfação do cliente;
- c) o desempenho e a eficácia do sistema de gestão da qualidade do serviço;
- d) se o planeamento foi implementado com eficácia;
- e) o desempenho de fornecedores externos;
- f) as necessidades de melhorias no sistema de gestão da qualidade do serviço.

5.13 Auditoria interna

As auditorias internas devem ser programadas de forma a auditar, no mínimo uma vez por ano, todas as atividades que tenham influência direta na qualidade final do serviço.

As auditorias devem ser conduzidas por auditores qualificados relativamente ao serviço a auditar, e tendo como orientação os requisitos definidos pela NP EN ISO 19011.

5.14 Análise pela gestão e melhoria

Anualmente, a gestão de topo, em conjunto com as pessoas com funções com responsabilidade relevante na prestação do serviço, deve:

Analisar:

- a) a satisfação do cliente e retorno de informação de partes interessadas relevantes;
- b) as não conformidades e ações corretivas;
- c) os resultados de monitorização e medição da prestação do serviço;
- d) os resultados das auditorias;
- e) o desempenho de fornecedores externos;
- f) a adequação dos recursos;
- g) as oportunidades de melhoria.

Promover ações de melhoria:

- a) do serviço prestado;
- b) da satisfação do cliente e das partes interessadas relevantes;
- c) do desempenho e da eficácia do sistema de gestão da qualidade do serviço.

Quando ocorre uma não conformidade, incluindo as que resultarem de reclamações, o fornecedor do serviço deve:

- a) reagir à não conformidade e, conforme aplicável:
 - 1) tomar medidas para a controlar e corrigir;
 - 2) lidar com as consequências;
- b) avaliar a necessidade de ações para eliminar as causas da não conformidade, de modo a evitar a sua repetição ou ocorrência em qualquer lugar, ao:
 - 1) rever e analisar a não conformidade;
 - 2) determinar as causas da não conformidade;
 - 3) determinar se existem não conformidades similares ou se poderiam vir a ocorrer;
- c) implementar quaisquer ações necessárias;
- d) rever a eficácia de quaisquer ações corretivas empreendidas;
- e) efetuar alterações no sistema de gestão da qualidade do serviço, se necessário.

As ações corretivas devem ser adequadas às não conformidades encontradas.

O fornecedor do serviço deve reter informação documentada como evidência:

- a) da natureza das não conformidades e de quaisquer ações subsequentes;
- b) dos resultados de qualquer ação corretiva.

Anexo A
(normativo)

Quadro A.1 – Recursos

CARACTERÍSTICA		AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE DO SERVIÇO			
		NÍVEL DE EXIGÊNCIA	LIMIAR DESEMPENHO INACEITÁVEL	MÉTODO MEDIÇÃO	PERIODICIDADE
Recursos (4.2.1)	Habilitações e competências dos agentes de fiscalização (4.2.1.1)	100 % dos agentes de fiscalização possuem habilitações e competências conforme definido no serviço de referência	Pelo menos um agente de fiscalização não possui as habilitações definidas no serviço de referência	MDD	Semestral
	Equipamento de fiscalização (quando aplicável) (4.2.1.2)	100 % dos equipamentos de fiscalização cumprem o definido no serviço de referência	> 5 % dos equipamentos de fiscalização não cumprem o definido no serviço de referência	MDD	Mensal

Os índices devem ser apresentados com uma casa decimal arredondada ao valor mais próximo.

Quadro A.2 – Modo de pagamento das coimas

CARACTERÍSTICA		AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE DO SERVIÇO			
		NÍVEL DE EXIGÊNCIA	LIMIAR DESEMPENHO INACEITÁVEL	MÉTODO MEDIÇÃO	PERIODICIDADE
Modo de pagamento das coimas (4.2.2)	Pagamento no momento da autuação (4.2.2.1)	Em 100 % das autuações, o agente de fiscalização cumpre o serviço de referência	Em > 5 % das autuações, os agentes de fiscalização não cumprem com o serviço de referência	ICM	Semestral
	Pagamento em momento posterior à autuação (4.2.2.2)	Em 100 % das autuações, o fornecedor do serviço de fiscalização cumpre com o serviço de referência	Em > 5 % das autuações, o fornecedor do serviço de fiscalização não cumpre o serviço de referência	ICM	Semestral

Os índices devem ser apresentados com uma casa decimal arredondada ao valor mais próximo.

Quadro A.3 – Informação

CARACTERÍSTICA		AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE DO SERVIÇO			
		NÍVEL DE EXIGÊNCIA	LIMIAR DESEMPENHO INACEITÁVEL	MÉTODO MEDIÇÃO	PERIODICIDADE
Informação (4.2.3)	Elementos identificadores (4.2.3.1)	100 % dos agentes de fiscalização encontram-se identificados de acordo com o serviço de referência	0 % dos agentes de fiscalização não se encontram identificados de acordo com o serviço de referência	ICM	Semestral
	Informação sobre o valor da coima (4.2.3.2)	95 % dos veículos e/ou pontos E/D dispõem de informação sobre o valor da coima de acordo com o serviço de referência	> 10 % dos veículos e/ou pontos E/D não dispõem de informação sobre o valor da coima de acordo com o serviço de referência	ISC	Anual
				ICM	Semestral
				ICM	Semestral
	Informação a fornecer no momento da contraordenação (4.2.3.4)	Em 100 % das autuações, é prestada a informação no momento da contraordenação de acordo com o serviço de referência	> 10 % das autuações não é prestada informação no momento da contraordenação de acordo com o serviço de referência	ICM	Semestral

Os índices devem ser apresentados com uma casa decimal arredondada ao valor mais próximo.

Quadro A.4 – Procedimentos operacionais

CARACTERÍSTICA		AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE DO SERVIÇO			
		NÍVEL DE EXIGÊNCIA	LIMIAR DESEMPENHO INACEITÁVEL	MÉTODO MEDIÇÃO	PERIODICIDADE
Procedimentos operacionais (4.2.4)	Identificação individual (4.2.4.2)	100 % dos agentes de fiscalização apresentam a identificação individual conforme definido no serviço de referência	0 % dos agentes de fiscalização não apresentam a identificação individual conforme definido no serviço de referência	ICM	Semestral
	Apresentação pessoal (4.2.4.3)	Em 100 % das situações, os agentes de fiscalização têm uma apresentação de acordo com o definido no serviço de referência	Em > 10 % das situações os agentes de fiscalização não têm uma apresentação de acordo com o definido no serviço de referência	ISC	Anual
				ICM	Semestral
	Atuação dos agentes de fiscalização (4.2.4.4)	Em 95 % das situações, os agentes de fiscalização executam o serviço de acordo com o definido no serviço de referência	Em > 10 % das situações, os agentes de fiscalização não executam o serviço de acordo com o definido no serviço de referência	ISC	Anual
				ICM	Semestral

Os índices devem ser apresentados com uma casa decimal arredondada ao valor mais próximo.

Bibliografia

- [1] NP 4554:2016 *Transporte Público de Passageiros – Termos e definições*
- [2] *Lei n.º 28/2006, de 4 de julho (na sua redação atual) – Aprova o regime sancionatório aplicável às transgressões ocorridas em matéria de transportes coletivos de passageiros*
- [3] *Decreto-Lei n.º 114/2011, de 30 de novembro – Estabelece atos praticados pelo IMTT – Instituto de Mobilidade e dos Transportes Terrestres – Ajuramentação e credenciação de Agentes de Fiscalização*
- [4] *Portaria 37/2018, de 29 de janeiro, alterada pela Portaria n.º 355/2019 – Aprova o modelo de auto de notícia e o conteúdo da notificação a utilizar pelas empresas ou entidades exploradoras do serviço de transporte coletivo*
- [5] *Decreto-Lei 9/2015, de 15 de janeiro – Estabelece as condições que devem ser observadas no contrato de transporte rodoviário de passageiros e bagagens, em serviços regulares, bem como o regime sancionatório pelo incumprimento das normas do Regulamento (UE) n.º 181/2011, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de fevereiro de 2011*
- [6] *Lei n.º 52/2015, de 9 de junho – Regime Jurídico do Serviço Público de Transporte de Passageiros*