

Projeto de Norma Portuguesa

prNP 4553
2025

Transporte público rodoviário de mercadorias Características e fornecimento do serviço

Transport publicque de marchandises
Caractéristiques et provision du service

Public freight transport
Characteristics and service supply

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

2025-05-05

ICS

03.120;03.220

CORRESPONDÊNCIA

ELABORAÇÃO

CT 148 (ML)

CÓDIGO DE PREÇO

X006

~~X~~^a EDIÇÃO

2025-05-15

© 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, EPE (ONS/ML).

Esta versão inclui as seguintes principais alterações em relação à versão anterior:

- a) Retirados vários termos e definições que já se encontram definidos noutros documentos normativos e legislativos, tendo sido acrescentados os seguintes termos e definições (Secção 3):
 - 1) Colaboradores ([Subsecção 3.4](#));
 - 2) Conformidade e dentro do prazo ([Subsecção 3.5](#));
 - 3) Manutenção corretiva ([Subsecção 3.9](#));
- b) No caso de existir subcontratação, assegurar que os subcontratados satisfazem a norma, e requisitos adicionais que neste contexto estejam estabelecidos pelo fornecedor do serviço ([Subsecção 4.1](#));
- c) As caraterísticas mínimas da qualidade do serviço são complementadas com ([Subsecção 4.2](#)):
 - 1) Manual do motorista ([Subsecção 4.2.4](#));
 - 2) Realização do serviço de transporte ([Subsecção 4.2.5](#));
- d) As caraterísticas mínimas da qualidade do serviço são alteradas no que se refere a ([Subsecção 4.2.1](#)):
 - 1) Foi acrescentada “apólices de seguro com coberturas específicas” ([Subsecção 4.2.1.2](#));
 - 2) Passou a estar previsto a necessidade de o fornecedor do serviço manter registos de “registo de atividade (identificação do motorista, hora de saída, de chegada, etc.)”; “consumos”; “infrações ao código de estrada e respetiva tipificação”; e “registo das emissões de gases com efeito de estufa (CO₂eq)” ([Subsecção 4.2.1.5](#));
- e) As caraterísticas mínimas da qualidade do serviço são alteradas no que se refere a ([Subsecção 4.2.2](#)):
 - 1) A relação contratual passa a incluir “horários de trabalho (contratos trabalho a tempo completo e tempo parcial)”; e “registo das horas de trabalho” ([Subsecção 4.2.2.2](#));
 - 2) Acrescentada uma nova subsecção sobre a formação profissional ([Subsecção 4.2.2.3](#));
 - 3) Acrescentada uma nova subsecção sobre a segurança e saúde no trabalho ([Subsecção 4.2.2.4](#));
- f) São acrescentados os seguintes novos indicadores de desempenho ([Subsecção 4.2.3.1](#)):
 - 1) Cumprimento dos serviços acordados ([Subsecção 4.2.3.1.1](#));
 - 2) Em conformidade e dentro do prazo ([Subsecção 4.2.3.1.4](#));
- g) Passam a estar previstas disposições relativas à segurança, na vertente “proteção” ([Subsecção 4.2.6](#));
- h) Reforçadas as exigências no contexto do impacte ambiental através ([Subsecção 4.2.7](#)):
 - 1) A adoção e implementação de um plano de ação ambiental e de medidas ([Subsecção 4.2.7](#));



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.

- 1) Medidas técnicas e operacionais, que contribuam para a redução das emissões associadas ao serviço prestado, as quais passam por, entre outras, veículos não poluentes, combustíveis não poluentes ou com nível baixo de emissões, melhores práticas de gestão de frota ([Subsecção 4.2.7.1](#));
 - 2) A implementação de práticas que contribuam para um eficiente consumo de água ([Subsecção 4.2.7.5](#));
 - 3) A implementação de práticas que contribuam para um eficiente consumo energético ([Subsecção 4.2.7.6](#));
- i) Incluídas ações de sensibilização sobre as questões de segurança e de proteção ([Subsecção 7.2](#));
 - j) Incluída a existência e a disponibilização do livro de reclamações no formato eletrónico ([Subsecção 8.2](#)).

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.

Sumário	Página
Preâmbulo	2
Introdução	5
1 Objetivo e campo de aplicação.....	6
2 Referências normativas	6
3 Termos, definições e abreviaturas.....	6
4 Características do serviço.....	7
4.1 Características básicas do serviço.....	8
4.2 Características da qualidade do serviço	8
4.3 Medição da conformidade do serviço	15
5 Informação documentada	16
5.1 Generalidades	16
5.2 Criação e atualização	16
5.3 Controlo da informação documentada.....	16
6 Requisitos da gestão	17
6.1 Responsabilidade da gestão	17
6.2 Objetivos e planeamento para os atingir.....	17
7 Gestão de recursos	17
7.1 Veículos e equipamentos	17
7.2 Competências.....	18
7.3 Fornecedores	18
8 Medição, análise e melhoria	19
8.1 Satisfação dos clientes	19
8.2 Tratamento das reclamações do cliente	19
8.3 Auditoria interna.....	19
8.4 Não conformidades, ações corretivas e melhoria.....	19
Bibliografia	21

Introdução

A presente norma refere-se ao serviço de transporte de mercadorias por conta de outrem ou público por via rodoviária.

Destina-se a promover uma abordagem com um determinado nível da qualidade, focalizada nas expectativas e necessidades dos clientes e que lhes permita obter a fiabilidade, a qualidade no serviço e a confiança na oferta do fornecedor do serviço.

A presente norma abrange os seguintes requisitos de serviço:

- Características do serviço ([Secção 4](#))
- Informação documentada ([Secção 5](#))
- Requisitos da gestão ([Secção 6](#))
- Gestão de recursos ([Secção 7](#))
- Medição, análise e melhoria ([Secção 8](#))

A presente norma pode ser utilizada na avaliação da conformidade do serviço.

1 Objetivo e campo de aplicação

O presente documento estabelece um conjunto de regras, características e condições mínimas, bem como, requisitos da qualidade do serviço de transporte rodoviário de mercadorias por conta de outrem ou público.

Enquadra, também, os princípios que regem as condições gerais de contrato de serviço de transporte rodoviário de mercadorias, no quadro legal e contratual aplicável.

A presente norma é aplicável às empresas que realizem o transporte rodoviário de mercadorias por conta de outrem ou público, não dispensando o cumprimento dos requisitos legais aplicáveis ao transporte da mercadoria em causa.

2 Referências normativas

O presente documento não contém referências normativas.

3 Termos, definições e abreviaturas

Para os fins do presente documento aplicam-se os termos e definições constantes nas NP EN 13306:2021, NP EN ISO 9000:2015, NP EN ISO 9001:2015, bem como os seguintes.

3.1 anomalia

Evolução de uma ou mais características de um bem, relacionada com a passagem do tempo, com a duração de utilização ou com uma causa externa, que pode continuar a cumprir a função requerida, embora com desempenho inferior aos valores especificados da referida função. A anomalia poderá conduzir à avaria.

3.2 calibração

Operação que estabelece, sob condições especificadas, num primeiro passo, uma relação entre os valores e as incertezas de medição fornecidos por padrões e as indicações correspondentes com as incertezas associadas; num segundo passo, utiliza esta informação para estabelecer uma relação visando a obtenção dum resultado de medição a partir de uma indicação.

[FONTE: VIM, 2.39]

3.3 carga

Ato de carregar a mercadoria.

3.4 colaboradores

Os trabalhadores subordinados, independentemente do vínculo laboral, onde se incluem os trabalhadores sem termo, a termo e temporários. Inclui também os trabalhadores independentes afetos à prestação do serviço.

3.5 conformidade e dentro do prazo¹⁾

Mede a eficiência das entregas com base no cumprimento de prazos e conformidade com as especificações do pedido.

¹⁾ Na terminologia inglesa: “On Time and in Full” (OTIF).

3.6 controlo metrológico legal

Conjunto de atividades de metrologia legal.

[FONTE: VIML, 2.01]

3.7 descarga

Ato de descarregar a mercadoria.

3.8 instrumento de medição

Dispositivo utilizado para realizar medições, individualmente ou associado a um ou mais dispositivos suplementares.

[FONTE: VIM, 3.1]

3.9 manutenção corretiva

Manutenção efetuada depois da deteção de uma avaria e destinada a repor um equipamento ou bem num estado em que pode realizar a função requerida.

3.10 manutenção preventiva

Manutenção efetuada em intervalos de tempo pré-determinados, ou de acordo com critérios prescritos, com a finalidade de reduzir a probabilidade de avaria ou de degradação do funcionamento de um equipamento ou bem.

3.11 parceria

Relação de cooperação em que as partes envolvidas, apoiadas na confiança, na transparência de intenções e atos, compartilham princípios e valores e coordenam as suas ações, de modo a alcançar objetivos definidos em comum acordo.

3.12 Abreviaturas

No presente documento aplicam-se as seguintes abreviaturas:

CMR Contrato de transporte internacional de mercadorias por estrada

TRM Transporte rodoviário de mercadorias

MDD Medição direta do desempenho

IPO Inspeção periódica obrigatória

DL Decreto-lei

4 Características do serviço

Para efeito da presente norma, o serviço de TRM por conta de outrem ou público é aquele que consegue garantir o cumprimento de um conjunto mínimo de características, de forma a poder ser percebido e disponibilizado aos potenciais clientes.

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

O serviço de TRM por conta de outrem ou público deve ter definido, para além das características básicas do serviço, um conjunto mínimo de características da qualidade do serviço, de forma a poderem ser medidas, as quais se apresentam na [Subsecção 4.2](#) desta norma.

4.1 Características básicas do serviço

O fornecedor do serviço que pretenda cumprir esta norma deve ter definidas as características constantes desta secção.

4.1.1 Designação do fornecedor do serviço

O fornecedor do serviço deve ter uma designação social.

4.1.2 Identificação do serviço

O fornecedor do serviço deve identificar a tipologia e abrangência geográfica dos serviços de transporte que disponibiliza aos clientes.

4.1.3 Localização geográfica

O fornecedor do serviço deve ter identificada a localização geográfica da sede e das suas delegações ou sucursais.

4.1.4 Licenciamento da atividade

O fornecedor do serviço deve comprovar que possui licença para a atividade de TRM.

4.1.5 Horários

O fornecedor do serviço deve ter definido um horário de atendimento e de funcionamento, durante o qual assegura a prestação do serviço.

4.1.6 Contactos

O fornecedor do serviço deve ter definidos os meios de contacto disponíveis para que seja possível aceder ao serviço.

4.1.7 Frota

O fornecedor do serviço deve identificar a tipologia dos veículos adequados às condições de exploração, os quais devem satisfazer, pelo menos, o quadro legal aplicável.

4.1.8 Parcerias

O fornecedor do serviço deve identificar os parceiros com os quais desenvolve a sua atividade no âmbito do serviço, assegurando que estes satisfazem as normas e legislação aplicáveis, e requisitos adicionais que neste contexto estejam estabelecidos.

4.1.9 Subcontratação do serviço

O fornecedor do serviço deve identificar se recorre à subcontratação e em que condições, assegurando que os subcontratados satisfazem esta norma, e requisitos adicionais que neste contexto estejam estabelecidos.

4.2 Características da qualidade do serviço

Para efeito da presente norma, consideram-se características mínimas da qualidade do serviço, as mencionadas nesta secção:

- Oferta do serviço ([Subsecção 4.2.1](#));

- Informação ([Subsecção 4.2.2](#));
- Serviço ao cliente ([Subsecção 4.2.3](#));
- Manual do motorista ([Subsecção 4.2.4](#));
- Realização do serviço do transporte ([Subsecção 4.2.5](#));
- Segurança ([Subsecção 4.2.6](#));
- Impacte ambiental ([Subsecção 4.2.7](#)).

4.2.1 Oferta do serviço

4.2.1.1 Licenciamento da atividade

O fornecedor do serviço deve possuir o alvará e as licenças exigidas por lei, tal como referido nas características básicas do serviço.

4.2.1.2 Identificação do serviço

O fornecedor do serviço deve identificar e documentar o seu serviço, designadamente:

- identificação das mercadorias transportadas;
- condições de transporte da mercadoria (p.ex. estado físico, temperatura, pressão e acondicionamento);
- âmbito dos mercados onde atua (p. ex. local, regional, nacional, internacional);
- cargas completas e, ou fracionadas;
- apólices de seguro com coberturas específicas.

4.2.1.3 Contactos

O fornecedor do serviço deve assegurar a disponibilidade de meios de contacto, para que seja possível aceder ao serviço, nomeadamente: endereço postal; endereço de correio eletrónico; contacto telefónico (fixo e, ou móvel); e se aplicável o sítio da Internet.

4.2.1.4 Rastreabilidade do serviço

O fornecedor do serviço deve ter definido como assegura e acompanha a prestação do serviço, quer por necessidade de controlo operacional, quer por solicitação do cliente.

4.2.1.5 Frota

O fornecedor do serviço deve manter registos da frota, referentes a:

- matrícula;
- data da primeira matrícula;
- marca;
- modelo;
- classe (ligeiros, pesados);
- tipo (passageiros, mercadorias);

- classificação europeia de automóveis e seus reboques (M1, M2, M3, N1, N2, N3, O1, O2, O3, O4);
- tipo de caixa ([aberta: com cobertura; de estrada], [basculante], [cisterna: granel sólido; granel líquido], [fechada para transporte sob temperatura], [porta-contentores e caixas móveis], [caixa para transporte de animais vivos], [outras caixas]);
- peso bruto (conjunto da tara e da carga que o veículo pode transportar);
- tara (peso em vazio);
- fonte de energia (por exemplo: gasóleo, gasolina, eletricidade, gás natural, hidrogénio);
- geração ambiental consoante o padrão europeu de emissões.

O fornecedor do serviço deve manter registos de:

- registo de atividade (identificação do motorista, hora de saída, de chegada, etc.);
- quilómetros percorridos;
- consumos;
- manutenção preventiva;
- manutenção corretiva efetuada, por tipologia de causa (acidente, avaria e outras anomalias);
- infrações ao código de estrada e respetiva tipificação;
- registo das emissões de gases com efeito de estufa (CO_{2eq}).

4.2.2 Informação

4.2.2.1 Organograma

O fornecedor do serviço deve ter definido o organograma detalhado do serviço de TRM, integrado no organograma geral.

4.2.2.2 Colaboradores

O fornecedor do serviço deve quantificar os colaboradores que afetam a conformidade da prestação do serviço, por tipologia de relação contratual.

A relação contratual deve satisfazer o quadro legal aplicável e ser evidenciada, em particular, através de:

- mapa mensal da segurança social;
- relação mensal dos recibos verdes dos trabalhadores independentes;
- contratos de trabalho;
- mapa mensal dos colaboradores abrangidos pelo regime de trabalho temporário;
- horários de trabalho (contratos trabalho a tempo completo e tempo parcial);
- registo das horas de trabalho.

O fornecedor do serviço deve ainda assegurar o cumprimento do quadro legal aplicável no que se refere ao cumprimento, pelos colaboradores, da idade mínima e das habilitações mínimas legais para o exercício das tarefas que irão executar.

4.2.2.3 Formação profissional

Cabe ao fornecedor do serviço definir um plano de formação, o qual deve ter em devida consideração as especificações próprias da atividade desenvolvida e os requisitos legais aplicáveis.

4.2.2.4 Segurança e saúde no trabalho

O fornecedor do serviço deve garantir o cumprimento das obrigações legais em matéria de segurança e saúde no trabalho.

4.2.3 Serviço ao cliente

4.2.3.1 Avaliação do serviço

O fornecedor do serviço deve evidenciar a capacidade para responder ao pedido do cliente, através dos indicadores de desempenho abaixo definidos.

Considerando a diversidade dos fornecedores do serviço abrangidos, da natureza dos serviços prestados, do nível de exigência do cliente e ainda do tipo de mercadoria (exemplo: produtos hospitalares, medicamentos, requisitos estabelecidos por lei, etc.), caberá ao fornecedor do serviço estabelecer as metas associadas a estes indicadores de desempenho, norteando-se por critérios qualitativamente exigentes que contribuam para a melhoria do serviço prestado, e colocar em prática os mecanismos que possibilitem a respetiva medição.

4.2.3.1.1 Cumprimento dos serviços acordados

$$\text{Cumprimento dos serviços acordados (\%)} = \frac{\text{N.º de serviços realizados}}{\text{N.º total dos serviços acordados}} \times 100$$

4.2.3.1.2 Prazos acordados

$$\text{Cumprimento de prazos (\%)} = \frac{\text{N.º de serviços dentro do prazo acordado}}{\text{N.º total dos serviços acordados}} \times 100$$

4.2.3.1.3 Conformidade das mercadorias (quantidade e estado)

$$\text{Conformidade das mercadorias (\%)} = \frac{\text{N.º de serviços conformes relativamente a quantidades e estado da mercadoria}}{\text{N.º total de serviços realizados}} \times 100$$

4.2.3.1.4 Em conformidade e dentro do prazo

$$\text{Em conformidade e dentro do prazo (\%)} = \frac{\text{N.º de serviços conformes e dentro do prazo}}{\text{N.º total de serviços realizados}} \times 100$$

4.2.3.2 Pedido do serviço e planeamento (encomenda)

4.2.3.2.1 Identificação dos requisitos do serviço

Devem ser estabelecidos procedimentos para a recolha da informação das características do serviço de transporte, nomeadamente:

- identificação das mercadorias, quantidades, pesos, dimensões e condições de transporte, tais como, estado físico, temperatura, pressão e acondicionamento;
- locais, datas e horas de carga e descarga;
- em que condições pode ocorrer a subcontratação (autorização contratual).

4.2.3.2.2 Planeamento

O planeamento deve ter em conta:

- a capacidade de realização do serviço, nomeadamente, os recursos quanto a veículos e motoristas;
- a estrutura de custos (fixos e variáveis);
- a análise comercial, em termos de preço e condições.

Devem ser mantidos registos:

- das condições oferecidas, incluindo a subcontratação de serviços;
- das condições planeadas para a realização do serviço, mesmo quando exista subcontratação do serviço;
- da aceitação das condições para a realização do serviço.

4.2.4 Manual do motorista

Devem ser estabelecidas, de forma documentada, no mínimo as instruções para assegurar:

- O adequado comportamento, atitude e apresentação dos motoristas;
- O cumprimento das orientações restritivas ou impeditivas no que respeita ao consumo de bebidas alcoólicas, tabaco, drogas, medicamentos e outras substâncias com potencial efeito no desempenho da função de motorista;
- A comunicação apropriada entre o motorista e restantes intervenientes no serviço de transporte;
- A verificação do estado geral de conservação, limpeza e funcionamento da viatura e dos equipamentos utilizados;
- O preenchimento dos documentos específicos do serviço de transporte: guias de transporte, CMR, registo de tacógrafos, livrete individual de controlo;
- O cumprimento do planeamento para o abastecimento de combustível, itinerários e estacionamento dos veículos;
- A adequada movimentação manual e mecânica das operações de carga e descarga das mercadorias pelos respetivos responsáveis;
- O cumprimento dos procedimentos, incluindo os estabelecidos pelo cliente, aplicáveis às operações de carga e descarga;
- A correta organização da estiva da mercadoria, de modo a ser assegurado o cumprimento das regras de segurança aplicáveis;
- A realização de uma condução defensiva, económica e ecológica (eco-condução);
- A avaliação do estado e segurança da mercadoria durante o transporte;

- A atuação coordenada nas situações de emergência, acidente rodoviário e avaria da viatura;
- A entrega dos registos resultantes da realização do serviço.

A empresa deve ter procedimentos que assegurem que antes do começo do serviço estão satisfeitas as disposições legais e outras aplicáveis.

4.2.5 Realização do serviço de transporte

4.2.5.1 Operações de carga

Deve existir evidência da verificação da mercadoria carregada (aceitação ou aceitação sob reservas).

Devem ser estabelecidos procedimentos documentados de estiva, quando a responsabilidade da carga é do transportador.

Devem ser disponibilizados os equipamentos e materiais necessários à segurança da mercadoria.

4.2.5.2 Transporte

Devem ser cumpridos os tempos de condução e repouso obrigatórios por lei.

Deve ser cumprido o Código da Estrada e as restrições à circulação.

4.2.5.3 Operações de descarga

Deve ser garantido o cumprimento da legislação aplicável, incluindo a entrega e confirmação da receção da mercadoria por parte do destinatário.

4.2.5.4 Finalização do serviço de transporte

Devem ser estabelecidos mecanismos para a validação do serviço realizado e emissão da fatura.

4.2.6 Segurança e Proteção

O fornecedor do serviço deve evidenciar a capacidade para responder às necessidades, questões e pedidos do cliente, nomeadamente:

- relação e classificação de acidentes de segurança e de proteção;
- apólices de seguros e participações (declaração amigável de acidentes automóvel);
- apólices de seguro com coberturas específicas (determinadas pelo interesse do cliente ou para responder a riscos específicos de segurança e de proteção);
- tempos de condução, repouso e trabalho (suportado nos termos previstos na legislação);
- manual do motorista que deve ser complementado com instruções de proteção;
- tecnologias de informação e comunicação com medidas que acautelem as questões de cibersegurança;
- manutenção preventiva e curativa, com vista a assegurar que se mantêm as condições técnicas e legais aplicáveis aos veículos e equipamentos afetos ao serviço de transporte de mercadorias;
- manutenção dos equipamentos de proteção (caso existam);
- procedimento(s) de emergência adequado(s) ao tipo de transporte, incluindo os números de emergência do fornecedor do serviço, quer em termos de segurança quer de proteção.

O fornecedor do serviço deve elaborar, adotar e implementar um plano de proteção para o serviço de transporte rodoviário de mercadorias, que inclua, pelo menos, os seguintes elementos:

- matriz de risco com a identificação e avaliação do impacto dos possíveis riscos de proteção para o serviço fornecido (deverão ser envolvidos na elaboração do plano os principais parceiros: clientes, transportadores, prestadores de serviços de proteção, etc.);
- as medidas de mitigação dos riscos de proteção;
- identificação das pessoas com responsabilidades na implementação das medidas de proteção.

NOTA 1: O sector do transporte rodoviário de mercadorias, por constituir uma atividade crítica essencial para o funcionamento da sociedade, está sujeito a ameaças de proteção.

No transporte rodoviário de mercadorias, as medidas de proteção variam entre fornecedores de serviço. Fatores como o sector de atividade, o tipo de negócio, a natureza da carga, a dimensão do fornecedor do serviço e a geografia das operações, determinam quais os riscos de proteção são mais críticos para o serviço prestado.

Importa ter presente que apesar de no contexto da proteção “um tamanho não serve para todos” existem, no entanto, certos princípios e melhores práticas, comumente reconhecidos, que se aplicam à maioria das situações de gestão das questões de proteção

NOTA 2: Segurança e proteção são dois conceitos diferenciados do conceito geral de segurança, embora ambos sejam fundamentais para proteger os indivíduos e a sociedade, e apresentam objetivos, abordagens e impactos distintos.

A vertente *segurança* pode ser definida como o estado de estar livre de danos ou perigos, e inclui medidas para proteger as pessoas de acidentes, lesões e exposição a condições perigosas.

A vertente *proteção* pode ser definida como a proteção contra o crime, a violência ou outros danos intencionais e inclui as medidas tomadas para proteger as pessoas contra roubo, vandalismo, terrorismo e outras ameaças.

4.2.7 Impacte ambiental

O fornecedor do serviço deve elaborar, adotar e implementar um plano de ação ambiental, do qual conste a sua política ambiental, que descreva a forma como assegura o cumprimento do quadro legal aplicável e que preveja ações de melhoria quanto ao impacte ambiental ao nível dos veículos e/ou equipamentos utilizados no serviço.

4.2.7.1 Emissões poluentes

O fornecedor deve adotar e implementar medidas, técnicas e operacionais, que contribuam para a redução das emissões associadas ao serviço prestado, as quais passam por, entre outras, veículos não poluentes, combustíveis não poluentes ou com nível baixo de emissões, melhores práticas de gestão de frota (exemplo: adequada seleção de itinerários, horários, conduções adequadas).

O fornecedor deve medir e registar, periodicamente, os níveis de emissões poluentes e tomar as medidas consideradas necessárias sempre que os níveis medidos ultrapassem os limites à data da sua aquisição e licenciamento. O fornecedor do serviço deve dispor de registos que evidenciem a quantidade de veículos de acordo com o padrão europeu de emissões.

4.2.7.2 Ruído e poluição sonora

O fornecedor do serviço deve assegurar que os seus veículos, no domínio da poluição sonora, se mantenham nas condições técnicas e legais vigentes à data da sua aquisição e licenciamento.

4.2.7.3 Vibrações

O fornecedor do serviço deve assegurar que os seus veículos, no domínio das vibrações existentes ou provocadas pelo funcionamento, se mantenham nas condições técnicas e legais vigentes à data da sua aquisição e licenciamento.

4.2.7.4 Resíduos

O fornecedor do serviço deve dispor de registos que evidenciem a gestão adequada de resíduos resultantes da sua atividade.

4.2.7.5 Consumo de água

O fornecedor deve implementar práticas que contribuam para um eficiente consumo de água.

4.2.7.6 Consumo energético

O fornecedor deve implementar práticas que contribuam para um eficiente consumo energético.

4.3 Medição da conformidade do serviço

A medição da conformidade do serviço contempla a medição direta do desempenho (MDD) e a medição da satisfação do cliente.

4.3.1 Medição direta do desempenho

O fornecedor do serviço deve determinar:

- a) o que necessita ser monitorizado e medido;
- b) os métodos de monitorização, medição, análise e avaliação necessários para assegurar resultados válidos;
- c) quando se deve proceder à monitorização e à medição.

4.3.2 Satisfação do cliente

O fornecedor do serviço deve monitorizar a perceção do cliente quanto à medida, em que as suas necessidades e expectativas foram satisfeitas. O fornecedor do serviço deve determinar os métodos para obter, monitorizar e rever esta informação.

NOTA: Exemplos de monitorização das perceções dos clientes podem incluir inquéritos aos clientes, retorno de informação dos clientes relativamente aos serviços prestados, reuniões com clientes, análises de quotas de mercado, elogios, reclamações.

4.3.3 Análise e avaliação

O fornecedor do serviço 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 do serviço;
- b) o grau de satisfação do cliente;
- c) o desempenho do serviço;
- d) se o planeamento foi implementado com eficácia;
- e) a eficácia das ações empreendidas;

- f) o desempenho de fornecedores e subcontratados;
- g) as necessidades de melhorias no serviço prestado.

NOTA: Os métodos para a análise de dados podem incluir técnicas estatísticas.

5 Informação documentada

5.1 Generalidades

A gestão deve assegurar a manutenção da:

- a) informação documentada requerida por esta norma;
- b) informação documentada determinada pelo fornecedor do serviço.

5.2 Criação e atualização

Sempre que criar e atualizar informação documentada, o fornecedor do serviço 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.

5.3 Controlo da informação documentada

A informação documentada requerida pela presente norma 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, o fornecedor do serviço 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 pelo fornecedor do serviço como sendo necessária para o planeamento e a operacionalização do serviço deve ser identificada conforme for adequado e controlada.

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

NOTA: O acesso pode implicar uma decisão a respeito da permissão apenas para visualizar a informação documentada, ou da permissão e autorização para visualizar e alterar a informação documentada.

6 Requisitos da gestão

6.1 Responsabilidade da gestão

A gestão é responsável por todos os serviços fornecidos e, por esse motivo, deve ser igualmente responsável por assegurar que se cumpram os requisitos estabelecidos nesta norma, na legislação aplicável e outros requisitos definidos pelo próprio fornecedor do serviço.

6.2 Objetivos e planeamento para os atingir

6.2.1 Objetivos

O fornecedor do serviço deve estabelecer objetivos para as características da qualidade, com vista à melhoria do serviço, em que os objetivos devem ser:

- a) mensuráveis;
- b) relevantes para a conformidade dos serviços e para o aumento da satisfação do cliente;
- c) monitorizados;
- d) comunicados;
- e) atualizados conforme adequado.

O fornecedor do serviço deve manter informação documentada sobre os objetivos.

6.2.2 Planeamento para atingir os objetivos

Ao planear como atingir os seus objetivos, o fornecedor do serviço deve determinar:

- a) o que será realizado;
- b) que recursos serão necessários;
- c) quem será responsável;
- d) quando será concluído;
- e) como serão avaliados os resultados.

7 Gestão de recursos

O fornecedor do serviço deve dispor dos meios necessários para o correto desempenho das atividades no âmbito da presente norma.

7.1 Veículos e equipamentos

Constitui responsabilidade do fornecedor do serviço de transporte e dos seus subcontratados assegurar o cumprimento deste ponto da norma.

7.1.1 Registos

Deve ser garantido o cumprimento dos requisitos legais aplicáveis aos veículos da frota, e aos seus equipamentos, através da existência de registos (certificações, inspeções, verificações, etc.) que comprovem que esses requisitos se encontram satisfeitos, designadamente, no que se refere a:

- Inspeção Periódica Obrigatória (IPO);

- tacógrafo;
- limitador de velocidade;
- idade média da frota.

7.1.2 Manutenção dos veículos e equipamentos

Devem ser implementados mecanismos que assegurem a gestão dos veículos e equipamentos necessários à execução do serviço de transporte e que compreendam as atividades de manutenção programada e corretiva.

Devem existir registos que evidenciem o planeamento e a realização da manutenção programada.

7.1.3 Equipamentos de medição

Devem ser identificados os equipamentos de medição necessários para proporcionar a evidência da conformidade do serviço.

Para os equipamentos de medição identificados, devem ser evidenciados registos do controlo metrológico legal e/ou calibração, conforme aplicável.

Devem estar estabelecidos procedimentos para garantir a verificação da validade do controlo metrológico legal e/ou calibrações dos equipamentos de medição.

7.2 Competências

O fornecedor deve:

- a) determinar e assegurar que as pessoas possuem as competências necessárias para desenvolver corretamente as atividades correspondentes às suas funções;
- b) assegurar que essas pessoas são competentes com base em educação, formação ou experiência adequadas;
- c) garantir a realização periódica de ações de formação de acordo com o plano de formação aprovado, tendo em consideração as exigências previstas no quadro legal aplicável, do serviço e as necessidades identificadas (novas tecnologias e/ou aplicações);
- d) proporcionar formação adequada aos motoristas, sobre o manual do motorista (ver [Subsecção 4.2.4](#)) e sobre o plano de proteção;
- e) promover ações de sensibilização sobre as questões de segurança e de proteção.

7.3 Fornecedores

Devem ser identificados e avaliados os fornecedores, pelo menos das seguintes classes: subcontratados, fornecedores de veículos e de equipamentos e fornecedores de serviços de manutenção.

Devem ser mantidos registos da identificação e avaliação destes fornecedores.

Devem ser desencadeadas ações de informação, notificação ou reclamação junto dos fornecedores em falta, quando o desempenho destes não for o adequado aos requisitos contratados ou às expectativas do fornecedor do serviço e necessidades de cumprimento desta especificação.

8 Medição, análise e melhoria

8.1 Satisfação dos clientes

Deve ser estabelecida uma rotina anual de avaliação periódica da satisfação dos clientes.

A execução das avaliações da satisfação dos clientes deve assentar em critérios de representatividade face ao universo avaliado.

A avaliação da satisfação dos clientes deve ter em consideração os requisitos definidos no processo de realização do serviço de transporte.

Os resultados das avaliações da satisfação dos clientes devem ser avaliados pela gestão e, onde justificável, desenvolvidas ações para a resolução de problemas e para a melhoria dos serviços.

8.2 Tratamento das reclamações do cliente

Devem ser estabelecidos mecanismos para registar, avaliar, tratar e seguir reclamações de clientes de acordo com os prazos estabelecidos. No caso de a responsabilidade ser do fornecedor do serviço, é necessário a implementação de ações corretivas.

A obrigatoriedade da existência e disponibilização do livro de reclamações, nos formatos físico e eletrónico, rege-se pela legislação em vigor.

8.3 Auditoria interna

O fornecedor do serviço deve estabelecer e gerir um programa de auditorias internas anual que permita avaliar o grau de cumprimento e de adequação das práticas aos requisitos desta norma.

As auditorias internas devem ser planeadas com base no estado e importância das atividades, e devem ser executadas por pessoal qualificado e independente (auditores internos ou externos) face aos requisitos auditados.

As conclusões das auditorias internas devem ser registadas e os resultados avaliados pela gestão para determinar a necessidade de desenvolvimento de ações de correção e/ou corretivas (conforme aplicável) que promovam a melhoria dos serviços.

Devem ser mantidos registos da comunicação à gestão dos resultados das auditorias internas e das ações empreendidas ou recomendadas.

8.4 Não conformidades, ações corretivas e melhoria

Devem ser definidos mecanismos para identificar não conformidades, formas de tratamento, análise e estabelecimento de ações corretivas com o fim de evitar repetições.

A gestão das não conformidades e reclamações deve contemplar o registo das mesmas e, em particular, os seguintes aspetos:

- identificação das não conformidades, definindo o local, data, descrição das situações e decisão relativa ao seu tratamento;
- análise das possíveis causas que originaram a não conformidade;

- definição e implementação de ações corretivas, estabelecendo mecanismos para comprovar a eficácia das mesmas;
- responsabilidade e prazos pelas ações acima descritas.

Deve ser responsabilidade de todos os colaboradores comunicar as não conformidades e reclamações identificadas.

Devem ser levadas ao conhecimento da gestão todas as ações resultantes do tratamento das não conformidades.

As metas associadas a cada indicador da presente norma, devem refletir a melhoria contínua do desempenho do serviço.

Bibliografia

- [1] NP EN 13306:2021 *Manutenção – Terminologia da manutenção*
- [2] NP EN ISO 9000:2015 *Sistema de Gestão da Qualidade – Fundamentos e Vocabulário (ISO 9000:2015)*
- [3] NP EN ISO 9001:2015 *Sistema de Gestão da Qualidade – Requisitos (ISO 9001:2015)*
- [4] *Decreto-Lei n.º 46235, de 18 de março 1965, é aprovada para adesão a Convenção relativa ao contrato de transporte internacional de mercadorias por estrada*
- [5] *Decreto-Lei n.º 239/2003, de 4 de outubro, na sua atual redação, Regime jurídico do contrato de transporte rodoviário nacional de mercadorias*
- [6] *Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, na sua atual redação, institui a obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações*
- [7] *Decreto-Lei n.º 257/2007, de 16 de julho, na sua atual redação, Regime jurídico aplicável aos transportes rodoviários de mercadorias, por meio de veículos, com peso bruto igual ou superior a 2500 kg*
- [8] *Decreto n.º 20/2019, de 30 de julho, aprova, para adesão, o Protocolo Adicional à Convenção relativa ao Contrato de Transporte Internacional de Mercadorias por Estrada (CMR), sobre a declaração de expedição eletrónica, adotado em Genebra, em 20 de fevereiro de 2008*
- [9] *Decreto-Lei n.º 86/2021, de 19 de outubro, na sua atual redação, Regime jurídico relativo à promoção de veículos de transporte rodoviário não poluentes a favor da mobilidade com nível baixo de emissões*
- [10] VIM *Vocabulário Internacional de Metrologia*
- [11] VIML *Vocabulário Internacional de Metrologia Legal*