

RELATÓRIO

Relatório de Qualidade e Segurança

Avaliação do Serviço Público de Transporte de
Passageiros



Período de Análise:

[16 de maio a 18 de junho de 2025]

Autoridade de Transportes
Divisão de Planeamento, Ambiente e Gestão de Projetos



Índice

1.	Enquadramento	3
2.	Identificação dos operadores e dos contratos de Serviço Público.....	4
2.1	Caracterização Do Contrato De Serviço Público	4
2.2	Caracterização dos serviços por operador	4
3.	Indicadores de qualidade do serviço e acessibilidade	6
3.1	Análise de resultados - Ribatejana Verde	7
6.	Conclusões.....	21
6.	Recomendações	23
7.	Anexos	26



1. Enquadramento

A Comunidade Intermunicipal da Lezíria do Tejo exerce as competências de autoridade de transportes responsável pela exploração do serviço de transporte público de passageiros intermunicipal, nos termos dos artigos 7.º e seguintes do RJSPTP, aprovado pela lei n.º 52/2015, de 9 de junho, e a competência de autoridade de transportes relativamente ao serviço municipal e inter-regional de transportes, de acordo com os contratos de delegação e/ou partilha de competências celebrados com os municípios da Lezíria do Tejo e as autoridades de transporte das regiões limítrofes, nos termos do disposto nos artigos 6.º e 10.º do RJSPTP.

O serviço de transporte sob responsabilidade da CIMLT é explorado por dois operadores titulares de autorizações provisórias – Rodolezíria e Ribatejana Verde. No âmbito da monitorização da qualidade dos serviços de transporte público, foi realizada uma avaliação detalhada, por cliente mistério, a ambos os operadores, no período de 16 de maio a 18 de junho de 2025.

No presente relatório são apresentados os resultados da avaliação referentes ao operador Ribatejana.



2. Identificação dos operadores e dos contratos de Serviço Público

2.1 Caracterização Do Contrato De Serviço Público

Atualmente a Rodolezíria e a Ribatejana Verde atuam ao abrigo de autorizações provisórias concedidas pela CIMLT como autoridade de transportes competente. Estas autorizações provisórias têm por objetivo assegurar a continuidade da exploração do serviço público até ao início do período de exploração do Contrato de Exploração do Serviço Público de Transporte Rodoviário de Passageiros na CIMLT.

A figura jurídica utilizada (autorização provisória) encontra enquadramento no Lei n.º 52/2015 – Regime Jurídico do Serviço Público de Transportes de Passageiros (RJSPTP) e no Decreto-Lei n.º 169-A/2019, que permitem a utilização de autorizações provisórias como medida transitória até à adjudicação de contratos por via de concurso.

Em resultado, os contratos vigentes assumem características de interregnum contratual, com relevância para a garantia de serviço mínimo e para a definição das obrigações de serviço público, tarifas, compensações ou remuneração dos operadores, bem como para o planeamento da futura rede pública de transporte da CIMLT.

2.2 Caracterização dos serviços por operador

OPERADOR Ribatejana Verde

Designação Social: Ribatejana Verde – Transp. Rodoviários de Passageiros, Unipessoal, Lda

NIF: 513333436

Nº Linhas exploradas: 26 linhas

Títulos de Transporte:



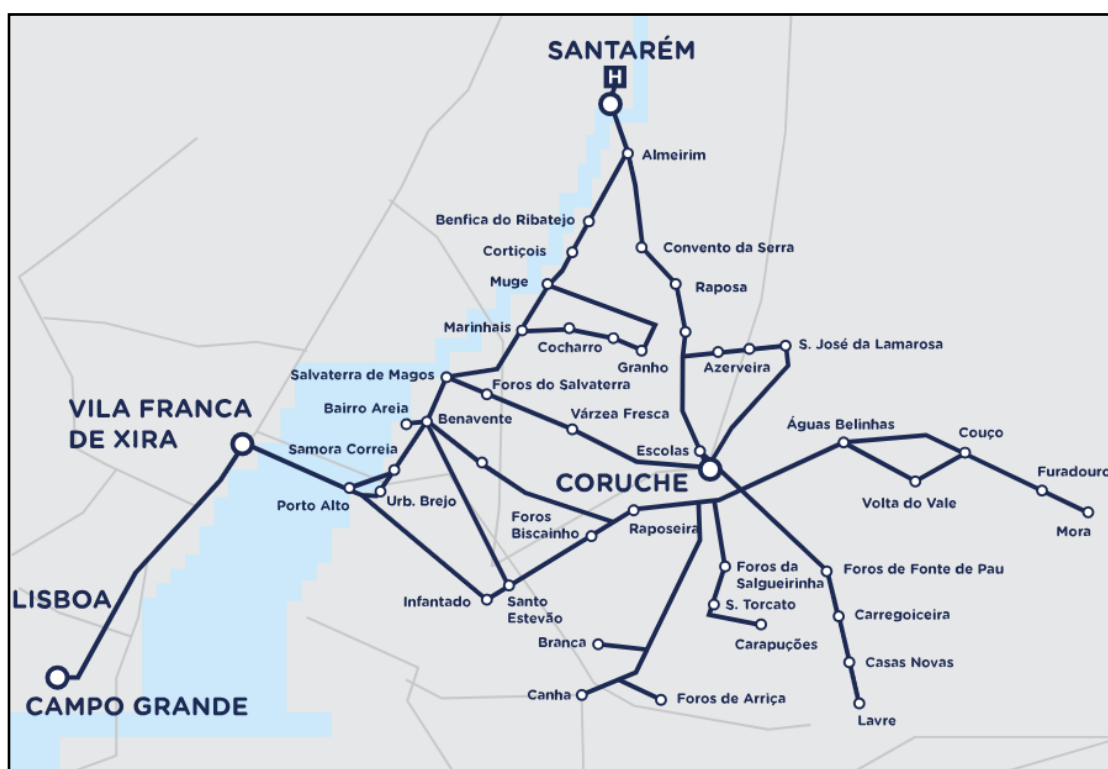
- Títulos ocasionais: Bilhete Inteiro, Meio Bilhete, Bilhete Ida e Volta
- Títulos monomodais: Assinatura de linha, Passe Rede Jovem Intermunicipal
- Títulos intermodais e/ou assinaturas: Passes combinados com o Metro de Lisboa e Carris

Tipos de serviços disponibilizados:

Interurbanos

A Ribatejana Verde efetua serviços de natureza interurbana, estabelecendo ligações pendulares através de carreiras rápidas de rebatimento a Lisboa, motivadas pela necessidade de deslocações Casa – Emprego, Casa – Escola, Casa – Serviços e nas suas viagens de lazer. Opera em Coruche, Salvaterra de Magos, Benavente, Vila Franca de Xira e Lisboa.

Figura 1 – Mapa de Rede da Ribatejana Verde



3. Indicadores de qualidade do serviço e acessibilidade

No âmbito da avaliação de qualidade dos serviços de transporte, foi realizada uma análise detalhada através da metodologia de cliente mistério, abrangendo diversos critérios essenciais para a experiência do passageiro. O objetivo foi identificar pontos fortes, lacunas operacionais e oportunidades de melhoria.

Dados gerais da viagem

Este campo contemplou um conjunto de informações básicas e essenciais que descreveram a viagem de forma resumida, incluindo informação sobre a carreira/AP, origem e destino, data e horário de partida e chegada, tipo de serviço (Urbano, Interurbano, Rápida), número de identificação das viaturas, entre outros elementos relevantes.

2. Pontualidade

Foi avaliado o cumprimento dos horários estabelecidos para as partidas e chegadas. Verificou-se o grau de fiabilidade do serviço e o impacto de eventuais atrasos.

3. Aquisição e Validação do Título de Transporte

Descreveu-se o processo de aquisição e validação do título de transporte e a funcionalidade dos equipamentos de validação.

4. Condições do Veículo

Foram observadas as condições gerais dos veículos utilizados, nomeadamente a limpeza interior e exterior, o estado de conservação dos bancos, a temperatura ambiente, a iluminação e as condições de acessibilidade.

5. Conduta do Motorista

Foi analisado o comportamento e a postura profissional dos motoristas ao longo da viagem. Considerou-se o uniforme e identificação, o cumprimento das regras de segurança, a cortesia no atendimento, a condução segura e suave, bem como a disponibilidade para ajudar e esclarecer dúvidas dos passageiros.

6. Informação e Comunicação

Foi verificada a qualidade da informação disponibilizada aos passageiros, tanto a bordo como nas paragens. Considerou-se a existência e visibilidade dos horários, a identificação das paragens, os anúncios de paragem e a fiabilidade da informação nos meios digitais.

7. Incidentes

Foram registadas e analisadas possíveis ocorrências durante a viagem, tais como falhas técnicas, atrasos significativos ou comportamentos inadequados.

8. Avaliação Global

Com base nos critérios anteriores, foi ainda considerada uma apreciação global da qualidade do serviço, refletindo o nível de satisfação do passageiro quanto à eficiência, segurança, conforto e profissionalismo observados. Esta avaliação permitiu obter uma visão integrada do desempenho global dos operadores. A escala utilizada varia entre 1 e 5, correspondendo 1 a “Nada satisfeito”, 2 a “Pouco satisfeito”, 3 a “Nem satisfeito nem insatisfeito”, 4 a “Satisfeito” e 5 a “Totalmente satisfeito”.

3.1 Análise de resultados – Ribatejana Verde

No operador Ribatejana Verde foram analisadas as seguintes carreiras durante o período 2 de junho de 2025 a 18 de junho, com as seguintes informações:

Dados gerais da viagem



Quadro 1 – Dados gerais das viagens analisadas na Ribatejana Verde

Data	Horário	Carreira/AP	Origem	Destino	Tipo Serviço	Matrícula	Nº Viatura
02/jun	11:10	901	Lisboa	Benavente	Interurbana	02VG16	852
02/jun	13:50	909	Benavente	Biscainho	Interurbana	7667ZV	981
06/jun	17:40	942	Porto Alto (EB 2,3)	Arados	Urbana	BF15LJ	237
11/jun	17:00	901	Samora Correia	Salvaterra de Magos	Interurbana	54RP50	488
16/jun	16:35	933	Salvaterra de Magos	Foros de Salvaterra	Interurbana	47OG14	700
17/jun	18:20	928	Coruche	Muge	Interurbana	80IQ74	921
18/jun	18:20	928	Coruche	Retiro do Erra	Interurbana	88FE29	791

No caso das Carreiras/AP 901 e 928 foram efetuados dois levantamentos distintos conforme é possível verificar no Quadro 1. No caso da carreira/AP 901 foi realizado o horário 11:10h e 17:00h, enquanto que na carreira/AP 928 foi efetuado o mesmo horário, no entanto em dias distintos, nomeadamente 17 de junho e 18 de junho de 2025.

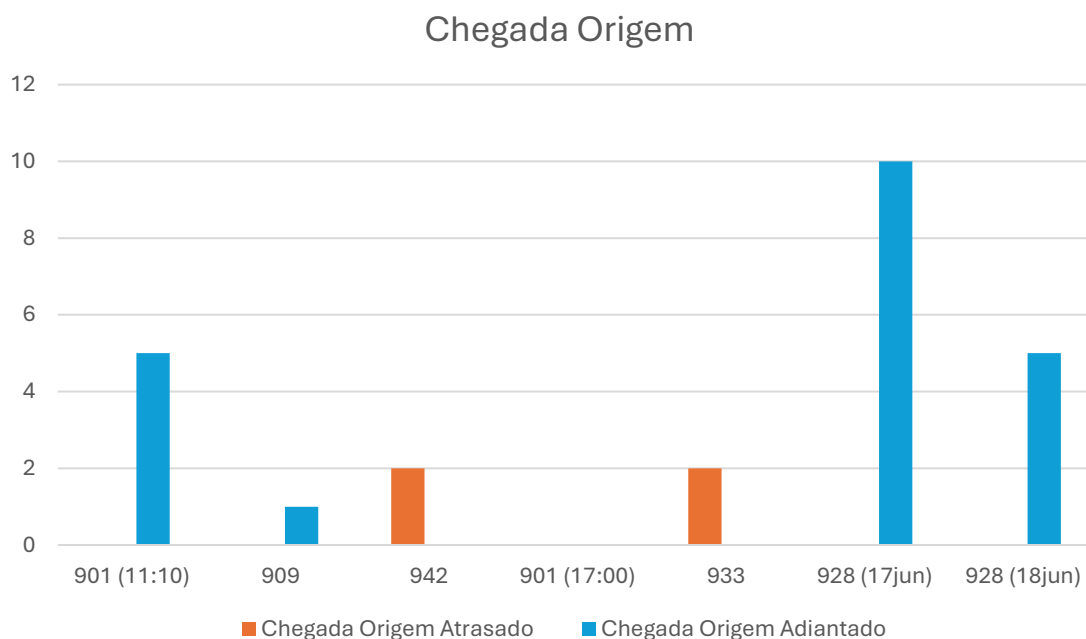
Inicialmente estavam previstas 10 carreiras/AP, no entanto não foi possível efetuar a totalidade dos levantamentos previsto, ficando por analisar as Carreiras/AP 935, 905 e 908.

2. Pontualidade

Na pontualidade, foram monitorizados três pontos de controlo críticos:

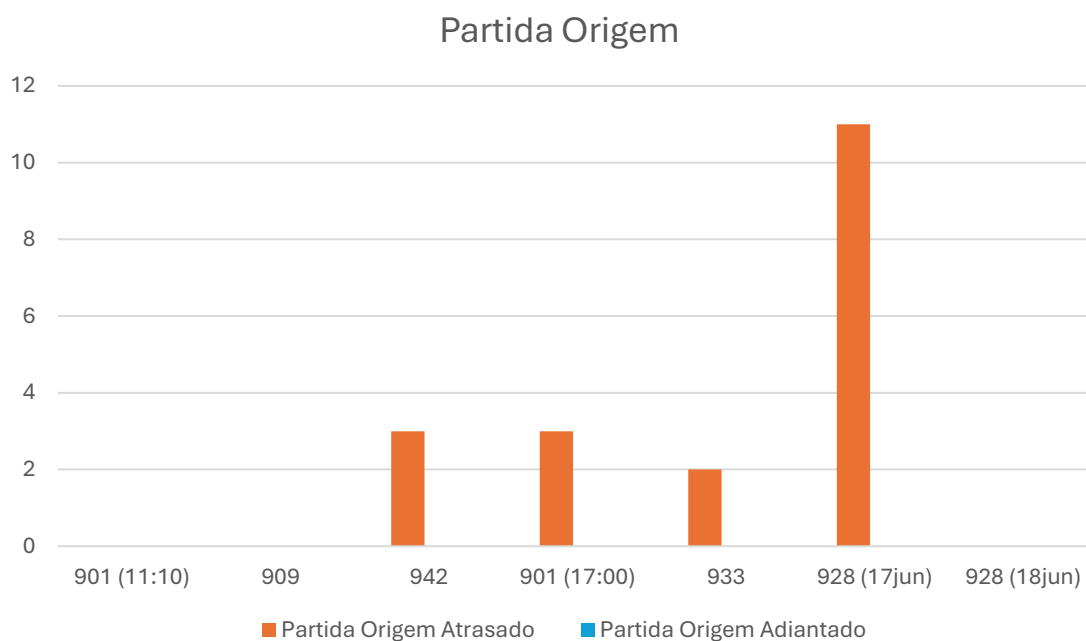
- Chegada à Origem: Momento em que o veículo chega ao ponto inicial do percurso;
- Partida da Origem: Momento em que o veículo inicia efetivamente a viagem;
- Chegada ao Destino: Momento em que o veículo conclui o percurso programado.

Figura 2 - Distribuição das chegadas na origem por carreira em minutos



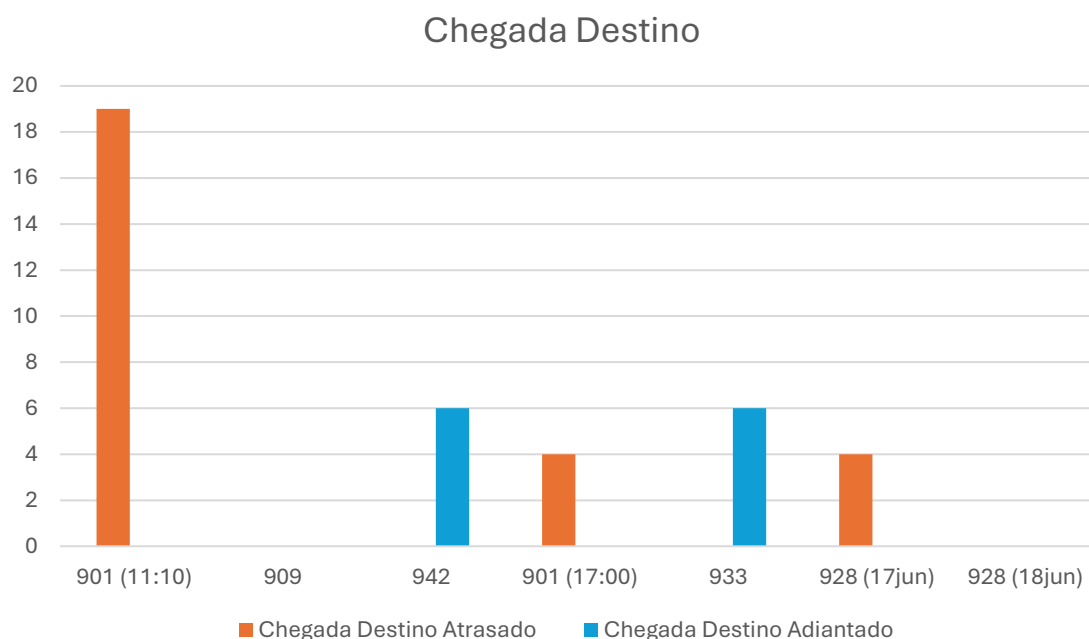
Através do gráfico, verifica-se que a maior parte dos autocarros chegaram antecipadamente à origem, apresentando no geral um bom desempenho no que toca à pontualidade neste parâmetro. Apenas as carreiras 942 e 933 chegaram 2 minutos atrasadas à origem.

Figura 3 - Distribuição das partidas na origem por carreira em minutos



Os resultados mostram atrasos em 4 viaturas das 7 analisadas, variando os atrasos entre 2 e 11 minutos. O atraso mais significativo de 11 minutos ocorreu na carreira 928 de 17 de junho.

Figura 4 - Distribuição das chegadas no destino por carreira em minutos



A maior parte das carreiras chegou atempadamente aos destinos previstos, registando-se inclusive alguns casos em que a chegada ocorreu minutos antes do horário estabelecido. No que toca a atrasos, o mais significativo é o caso da 901 (11:10h) com 19 minutos de atraso na sua chegada, mesmo partindo sem atrasos na origem.

Aquisição e Validação do Título de Transporte

No que respeita aos canais de aquisição de bilhética, verifica-se que todas as transações foram efetuadas no momento da viagem, a bordo da viatura.

Relativamente à conformidade do equipamento de validação, este encontrava-se funcional na totalidade dos casos, sendo efetuada a validação de todos os bilhetes. Em nenhum dos casos foi solicitada a validação do título de bordo.

Condições do Veículo

No que respeita à limpeza interior dos veículos, foram classificados como tendo limpeza interior boa 4 veículos, correspondendo a cerca de 57% da frota monitorizada, nomeadamente as carreiras 901 (em ambos os horários 11:10h e 17:00h), 933 e 928.

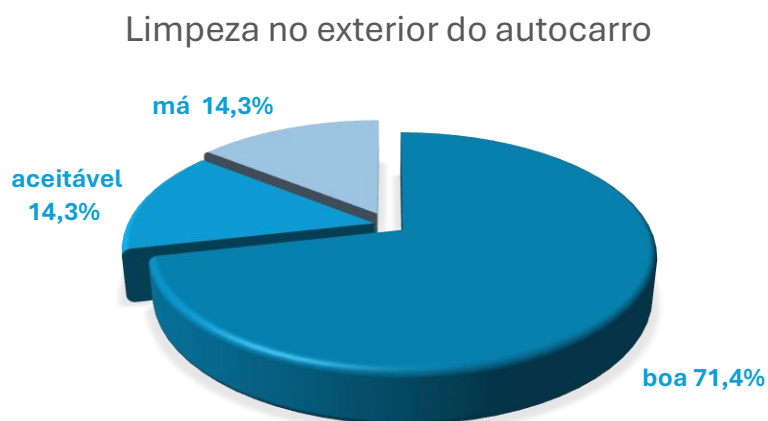
Com classificação aceitável foi identificado 1 veículos (cerca de 14%), referente à carreira 909. Foram identificados 2 veículos (cerca de 29%) com limpeza interior classificada como má, com destaque para situações de lixo acumulado em bancos e chão, restos de comida e muito pó nos bancos, nas carreiras 942 (Matrícula BF15LJ/ N° Viatura 237) e 928 (18 de junho) - Matrícula 88FE29/ N° Viatura 791).

Figura 5 - Estado da limpeza no interior dos autocarros



No que respeita à limpeza exterior dos veículos, o panorama revela-se maioritariamente positivo: aproximadamente 71% das viaturas foram classificadas como tendo boa limpeza, cerca de 14% como aceitável e os restantes 14% como apresentando limpeza deficiente.

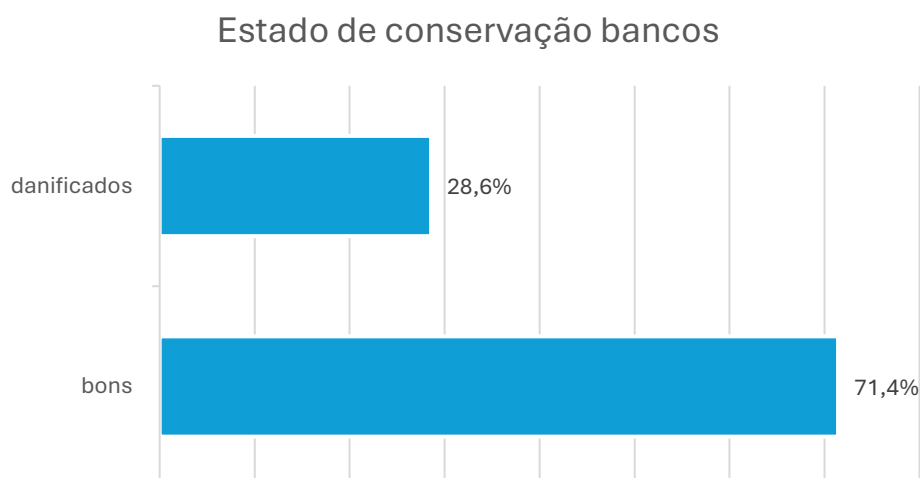
Figura 6 - Estado da limpeza no exterior dos autocarros



Adicionalmente, foram registadas observações referentes ao interior da carreira 901 (11:10h) – Matrícula 02VG16/ N° viatura 852), nomeadamente a indicação de erro nos manómetros do veículo exibida no ecrã, não sendo possível determinar se se tratava de um pedido de revisão ou de outro tipo de anomalia.

No que toca ao estado de conservação dos bancos, foram identificados 5 veículos (cerca de 71%) com bancos em bom estado, e 2 veículos com bancos danificados (cerca de 29%).

Figura 7 - Estado de conservação dos bancos nos autocarros





Relativamente à temperatura interior adequada verificou-se que 4 veículos (cerca de 57%) apresentam temperatura interior boa, 1 veículo (cerca de 14 %) regista temperatura razoável e cerca de 29% classifica como má devido à ausência de ar condicionado e calor excessivo. Esta situação foi identificada nas carreiras 901 (17:00h) – Matrícula 54RP50/ N° de viatura 488; e 928 (17 de junho) – Matrícula 80IQ74/ N° de viatura 921, com observações explícitas de "sem ar condicionado, calor excessivo".

Relativamente à iluminação funcional, verifica-se uma conformidade total, com a totalidade dos veículos monitorizados apresentando sistemas de iluminação operacionais.

Nenhuma das viaturas analisadas estava equipada com rampa de acesso ou sistema de rebaixamento, não se verificando qualquer solução de apoio à mobilidade reduzida nos 7 veículos monitorizados (100%), o que compromete de forma séria os princípios fundamentais de inclusão e acessibilidade.

Paralelamente, verificou-se a inexistência de sistemas de informação a bordo, tais como painéis eletrónicos de informação de paragens, anúncios sonoros ou informação sobre o percurso, o que representa uma deficiência que compromete particularmente passageiros não familiarizados com as rotas, turistas, pessoas com necessidades especiais de orientação ou utilizadores ocasionais do serviço.

Conduta do Motorista

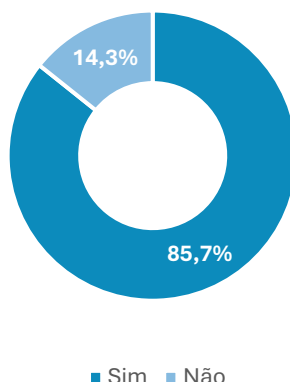
O levantamento efetuado evidencia problemas sistémicos em três dimensões críticas: conformidade com normas corporativas, qualidade de atendimento e segurança rodoviária.

No que toca à conformidade com normas corporativas, todos os registos indicam que os motoristas vestem o uniforme da empresa, mas não é visível a identificação.

Relativamente à segurança na condução, verificou-se que cerca de 86% dos motoristas efetuam uma condução segura e suave. No entanto, foram identificados comportamentos de risco na carreira 909, onde se observou um motorista a adotar uma condução inadequada, evidenciada por travagens bruscas.

Figura 8 - Tipo de condução nos autocarros

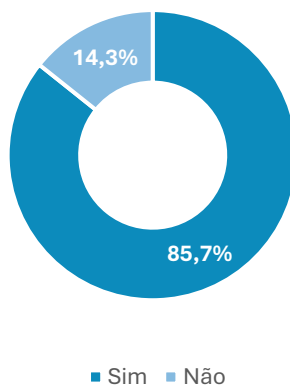
Condução Segura e Suave



No que respeita ao atendimento ao cliente, 6 dos 7 motoristas cumprimentaram todos os passageiros ao longo do percurso. Apenas 1 dos motoristas não cumprimentou os passageiros (carreira 928 de dia 17 de junho).

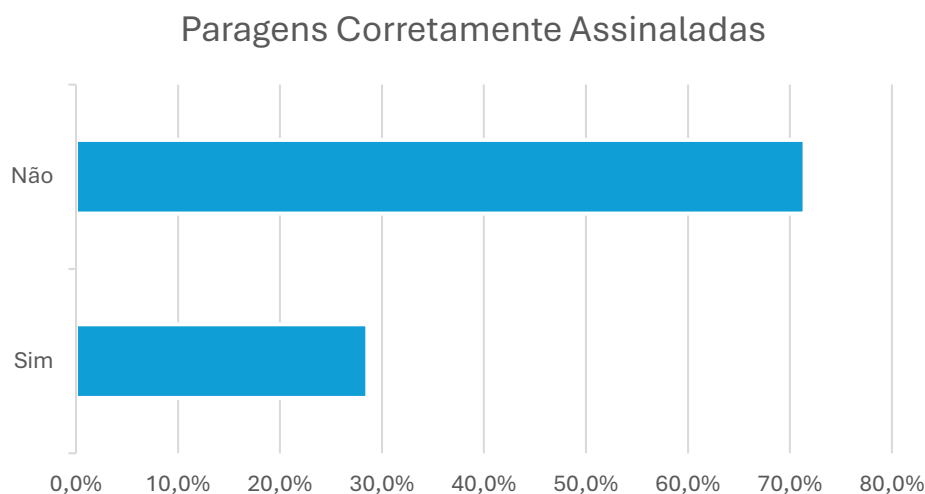
Figura 9 - Frequência de cumprimento dos passageiros pelos motoristas

O motorista cumprimentou os passageiros



Relativamente às paragens corretamente assinaladas, a maior parte dos casos não se encontra corretamente assinalada, com exceção das carreiras 901 (11:10h) e 909 que cumpriram este requisito básico do serviço.

Figura 10 – Sinalização das paragens



Nos critérios de ajuda aos passageiros e resposta a dúvidas, os resultados são na maior parte satisfatórios com cerca de 71%. A maioria dos motoristas demonstra disponibilidade para ajudar e responder a questões, contudo, os motoristas das carreiras 933 e 928 (18:20h) não ajudaram os passageiros.

6. Informação e Comunicação

No que toca à identificação das paragens, verifica-se que em 100% das observações realizadas se constatou a ausência de nome visível nas paragens.

Esta situação pode representar dificuldade de orientação para utilizadores ocasionais ou não residentes, impossibilidade de confirmação do local de embarque/desembarque, barreira de acessibilidade para pessoas com deficiência visual parcial entre outros constrangimentos variáveis.

A análise da afixação física de horários revela o seguinte cenário:

Paragens **COM** horários afixados:

- Campo Grande: carreira 901 das 11:10h
- Samora Correia e Salvaterra de Magos: carreira 901 das 17:00h

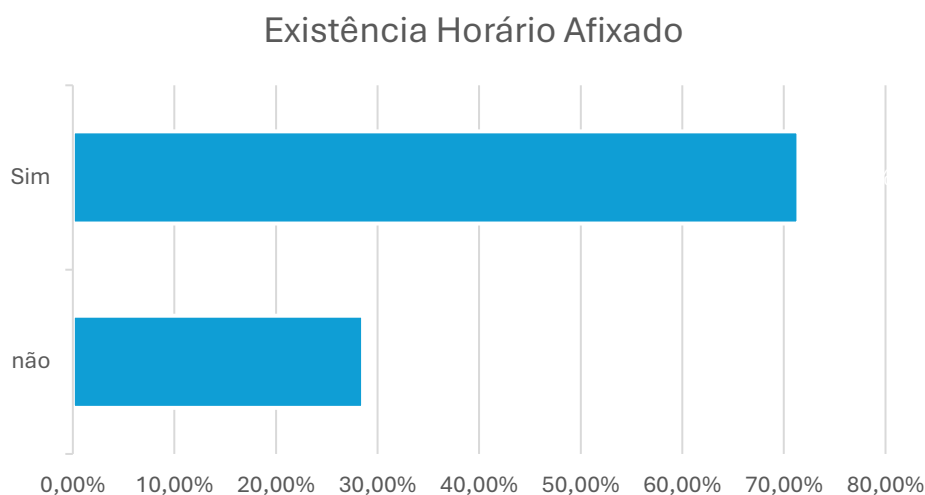
- Terminal de Salvaterra de Magos: Carreira 933 das 16:35h

- Terminal de Coruche: Carreira 928 das 18:20h, em ambos os horários

Paragens **SEM** horários afixados:

As carreiras 909 e 942 apresentam o pior desempenho em termos de informação ao público. Não existe identificação ou horário afixado nas paragens, e toda a informação está disponível exclusivamente online. Esta ausência total de informação física torna as linhas praticamente “invisíveis” para quem não consulte previamente o website, obrigando os passageiros a depender apenas de canais digitais e criando riscos de exclusão para utilizadores sem acesso a tecnologia.

Figura 11 – Existência de horário afixados nos pontos analisados



No que toca à informação na aplicação e website, todas as linhas estavam disponíveis no website e aplicação da Ribatejana Verde.

Nas 7 viagens efetuadas, não foram identificados quaisquer sistemas de anúncios de paragens, sejam eles sonoros ou visuais. A inexistência destes sistemas constitui uma lacuna relevante no serviço prestado, com impacto direto em três dimensões fundamentais:

- Acessibilidade: dificulta a utilização por pessoas cegas ou com baixa visão.

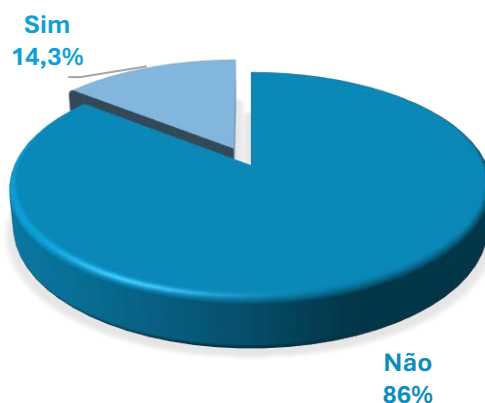
- Informação em tempo real: impede a comunicação de atrasos, alterações de serviço ou emergências.
- Qualidade percebida: reduz a imagem de modernização e eficiência do serviço de transportes.

7. Incidentes

Na maioria dos casos analisados (6 em 7), não se identificaram falhas relevantes por parte dos condutores observados, evidenciando uma tendência generalizada para comportamentos adequados e conformes às regras de circulação. Apenas 1 dos 7 casos registou falhas significativas, associadas a comportamentos de risco, nomeadamente a ausência de uma condução segura e preventiva por parte do motorista.

Figura 12 – Existência de falhas relevantes

Existência De Falhas Relevantes

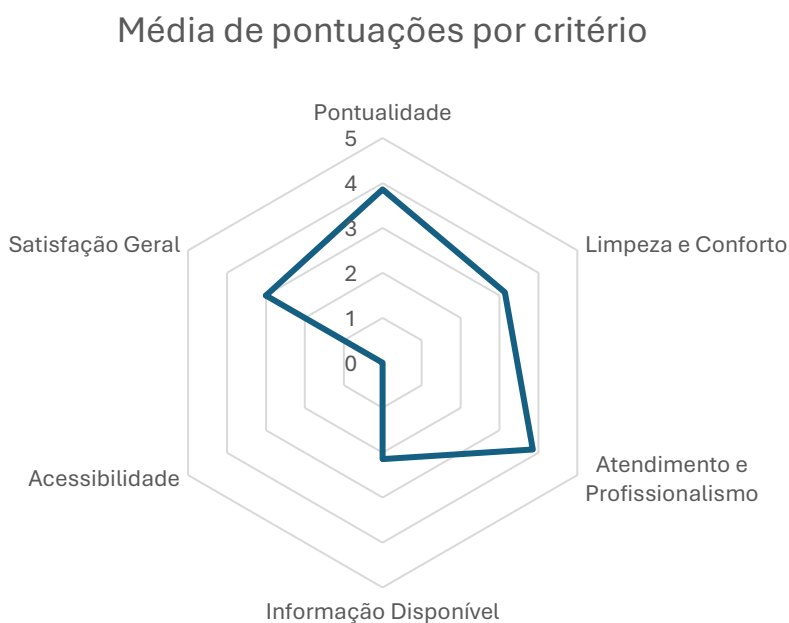


8. Avaliação Global

Considerando todos os parâmetros acima descritos foi efetuada uma avaliação global das carreiras analisadas nos serviços de transporte. As classificações situaram-se entre 0 e 5,

sendo 0 o nível mais baixo de satisfação (insatisfação total) e 5 o nível mais elevado (satisfação plena).

Figura 13 – Média de pontuações por critério analisado



1. Pontualidade

A pontualidade do operador constitui um dos seus melhores desempenhos nesta análise. Regista-se apenas uma carreira com pontuação igual a 2, sendo que todas as restantes apresentam valores superiores, reforçando a consistência global deste indicador.

A média total de todas as carreiras analisadas é de **3,86**, indicando uma perceção maioritariamente positiva, próxima da satisfação elevada (4).

2. Limpeza e Conforto

Identificou-se apenas um caso de limpeza e conforto muito deficientes, correspondente à carreira 928, realizada no dia 18 de junho. A limpeza, tanto interior como exterior, apresentava-se inadequada, com acumulação significativa de pó no chão e nos bancos. Apesar disso, o estado de conservação dos bancos era bom e a temperatura no interior estava adequada.

A carreira 933 destacou-se positivamente, alcançando a pontuação máxima de 5 neste parâmetro, enquanto os restantes casos registaram pontuações entre 2 e 4 (942, 909, 901 (17:00h), 901 (11:10h) e 928 (de 17 de junho)).

A média total de todas as carreiras analisadas é de **3,14**, o que corresponde a um nível de satisfação moderada, indicando uma perceção globalmente positiva, com margem significativa de melhoria.

3. Atendimento e Profissionalismo

A maioria das carreiras apresenta valores entre 3 e 5, o que indica um desempenho globalmente estável dos motoristas ao nível da interação e conduta profissional. Apenas o condutor da 928 (de 17 de junho) não cumprimentou os passageiros e não ajudou os passageiros.

A média total de todas as carreiras analisadas é de **3,86**, indicando uma perceção maioritariamente positiva, próxima da satisfação elevada (4).

4. Informação Disponível

As carreiras 909 e 942 apresentam os valores mais baixos neste parâmetro (0), seguidos da 901 (11:10 h) com 1 e a 933, 928 (17junho) e 928 (18junho) com pontuação 3. Apenas a 901 (17:00h) teve pontuação máxima (5) neste parâmetro.

A média total de todas as carreiras analisadas é de **2,14**, o que se situa ligeiramente acima de satisfação baixa (2), indicando uma perceção globalmente mais negativa que positiva, com espaço significativo para melhorias.

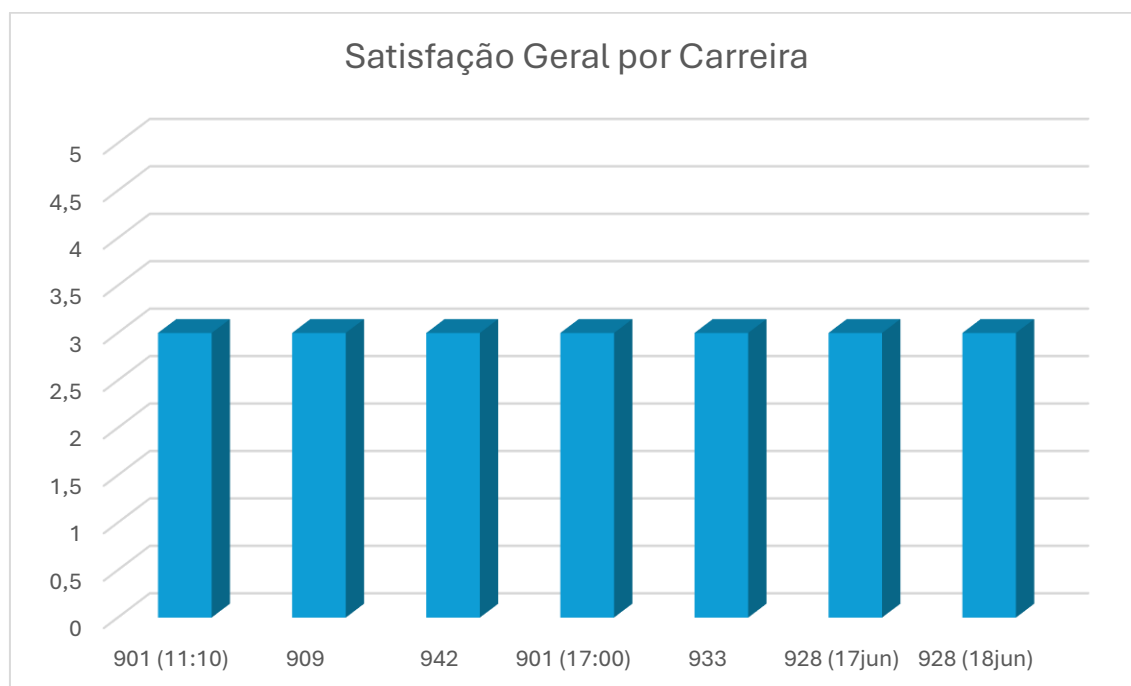
5. Acessibilidade

Nenhuma das carreiras analisadas possui acessibilidade, revelando a ausência de infraestruturas acessíveis; falta de informação adaptada (visual/sonora) e limitações para passageiros com mobilidade reduzida ou deficiência visual. É uma das áreas mais críticas identificadas.

6. Satisfação Geral

A análise global demonstra que o serviço apresenta uma performance homogénea, tendo todas as carreiras obtido pontuação 3 na satisfação geral. Esta pontuação corresponde a um nível de satisfação moderado, situando-se ligeiramente acima do limiar mínimo aceitável, mas com margem para alcançar um nível mais elevado de satisfação.

Figura 14 - Resumo de satisfação geral por carreira



6. Conclusões

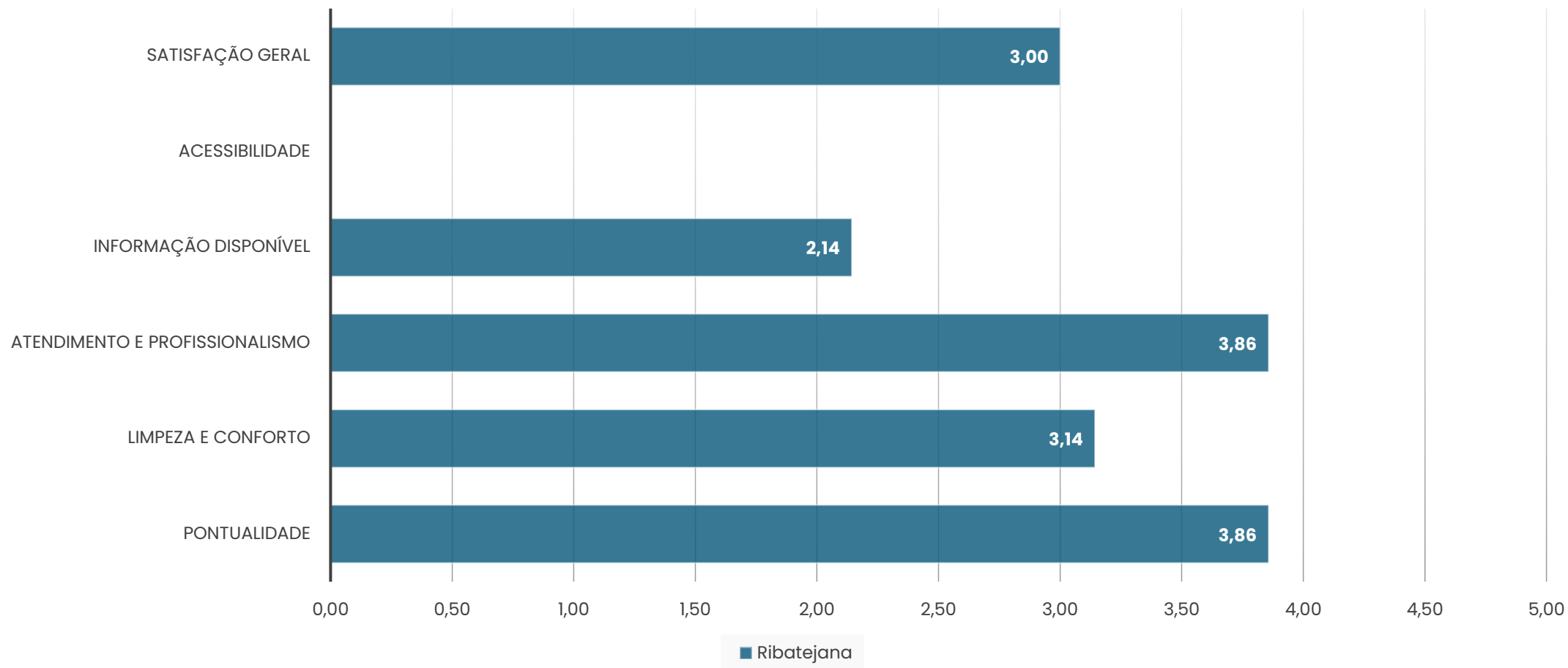
A Ribatejana evidencia-se sobretudo pela sua fiabilidade operacional, destacando-se pela elevada pontualidade no cumprimento dos horários. Este desempenho sugere uma gestão eficiente da frota, um planeamento rigoroso das rotas e um controlo operacional eficaz. Como consequência, os passageiros demonstram níveis de satisfação geral positivos, reforçando a importância do cumprimento dos horários como um dos fatores mais determinantes na perceção da qualidade do serviço.

Contudo, a empresa apresenta fragilidades relevantes que condicionam a qualidade global da experiência do utilizador. A informação ao público constitui uma das principais lacunas, com valores abaixo do nível desejável, evidenciando a necessidade de melhorar os mecanismos de comunicação com os passageiros, nomeadamente através de sinalização mais clara nas paragens e da disponibilização de informação atualizada sobre o serviço.

Adicionalmente, identificam-se limitações ao nível da acessibilidade, nomeadamente relacionadas com a adaptação da frota e a disponibilização de informação a bordo.

Em síntese, a Ribatejana destaca-se pela fiabilidade do serviço e cumprimento de horários, mas enfrenta desafios significativos na área da informação ao público e da acessibilidade, aspetos que exigem investimento e melhorias estruturais para reforçar a qualidade e a inclusão no serviço prestado.

Resumo do operador – Ribatejana



6. Recomendações

Com base na análise detalhada efetuada através da metodologia de cliente mistério, identificaram-se oportunidades significativas de melhoria que, se implementadas de forma consistente, poderão elevar substancialmente a qualidade dos serviços de transporte público na região da Lezíria do Tejo.

L1 Apesar de a Ribatejana evidenciar um desempenho global positivo ao nível da **pontualidade**, é recomendável a implementação de medidas que permitam consolidar e monitorizar continuamente esta vantagem operacional. Assim, sugere-se a implementação ou reforço de sistemas de monitorização em tempo real baseados em tecnologia GPS, que permitam acompanhar o desempenho das carreiras de forma sistemática. Este tipo de ferramenta possibilita identificar padrões de tráfego, eventuais tempos de percurso desajustados e pontos críticos da rede onde possam ocorrer atrasos pontuais, contribuindo para uma gestão mais proativa da operação.

L1 A perceção de **limpeza e conforto** na Ribatejana é globalmente moderada a positiva, mas ainda apresenta margem significativa de melhoria. Para elevar os níveis de satisfação, recomenda-se reforçar a limpeza periódica da frota, com procedimentos rigorosos que incluam a remoção de pó e a verificação sistemática de todos os autocarros antes de cada serviço, assim como monitorizar continuamente o estado dos bancos, ventilação e temperatura interior. É importante também recolher feedback regular dos passageiros para identificar rapidamente situações de desconforto ou sujidade.

L1 No que toca ao **atendimento e profissionalismo**, a perceção sobre a interação e conduta profissional dos motoristas da Ribatejana é globalmente positiva. Este desempenho reflete uma postura geralmente adequada no contacto com os passageiros, demonstrando cortesia e disponibilidade. Para manter e consolidar esta perceção, recomenda-se reforçar a

formação contínua em atendimento ao cliente, enfatizando a importância de cumprimentar os passageiros, prestar ajuda quando necessário e adotar uma conduta profissional consistente em todos os serviços, garantindo uma experiência homogênea e satisfatória para todos os utilizadores.

L1 A dimensão da **informação disponível** constitui uma das fragilidades mais críticas identificadas. A ausência total de identificação nas paragens representa uma barreira significativa à utilização do serviço, particularmente para utilizadores ocasionais, turistas ou pessoas não familiarizadas com a rede. A inexistência ou desatualização de horários físicos obriga à dependência exclusiva de canais digitais, criando exclusão efetiva de população sem acesso a tecnologia, nomeadamente idosos e pessoas em situação de vulnerabilidade socioeconómica.

Recomenda-se a implementação de sinalética completa em todas as paragens, incluindo identificação clara do local, números de carreiras que ali param e horários atualizados.

A bordo dos veículos, a ausência total de sistemas de anúncio de paragens, sejam estes sonoros ou visuais, constitui uma lacuna grave que afeta não apenas passageiros com deficiência visual, mas toda a comunidade de utilizadores. Deve ser ponderado a implementação de anúncios automáticos de paragens, tanto pela sua contribuição para a acessibilidade como pela melhoria da experiência geral de viagem.

L1 A questão da **acessibilidade** emerge como uma das questões mais relevantes. A impossibilidade de utilização autónoma dos serviços por pessoas com mobilidade reduzida representa uma exclusão inadmissível num serviço público essencial.

Recomenda-se a adoção de uma estratégia abrangente e urgente que inclua, numa primeira fase, a aquisição prioritária de veículos com piso baixo, rampas de acesso, espaços reservados e sistemas de fixação adequados para cadeiras de rodas. Paralelamente, deve ser avaliada a viabilidade técnica e financeira de adaptar veículos existentes através da instalação de equipamentos elevatórios ou rampas.

A formação específica dos motoristas em técnicas de assistência a passageiros com necessidades especiais deve também ser obrigatória.

L1 A **satisfação geral** dos utilizadores reflete inevitavelmente o desempenho integrado em todas as dimensões analisadas. Os níveis moderados a moderadamente baixos registados evidenciam que, apesar de existirem aspetos positivos em determinadas áreas, as deficiências críticas noutras dimensões comprometem a perceção global do serviço. A forte correlação identificada entre pontualidade, limpeza, atendimento e satisfação geral confirma que os utilizadores avaliam o serviço de forma holística, não compensando completamente boas práticas numa área com falhas graves noutra.

Apenas através de uma abordagem sistemática, persistente e orientada para resultados será possível elevar o serviço de transporte público da Lezíria do Tejo aos padrões de qualidade, segurança, conforto e inclusão que os cidadãos legitimamente esperam e merecem.

7. Anexos

a) Autorizações provisórias atualmente em curso

Ribatejana

Código	Designação	Código da AP
901	Coruche/ Lisboa	115/CIMLT/IR/2019
902	Santarém (Hospital)/ Vila Franca de Xira	116/CIMLT/IR/2019
903	Granho/ Vila Franca de Xira	117/CIMLT/IR/2019
904	Cabeção/ Coruche	74/CIMLT/IR/2019
905	Santarém (Hospital)/ Vianado Alentejo	75/CIMLT/IR/2019
908	Marinhais (Escolas)/ Santarém (Hospital)	57/CIMLT/IM/2016
909	Benavente/Coruche	58/CIMLT/IM/2016
910	Canha/ Coruche (Escola) (p/ Canto da Branca)	118/CIMLT/IR/2019
911	Coruche/ Santana do Mato (P/Carapuções e Brejoeira)	61/CIMLT/M/2017
912	Benavente/Biscainho (Cruz.º)	59/CIMLT/IM/2016
913	Cabeço do Moinho de Vento/ Coruche (P/Cabecinhas)	62/CIMLT/M/2017
914	Coruche/ Fajarda (Monte do sAlcobias)	63/CIMLT/M/2017
915	Coruche (Est.)/Retiro da Erra	64/CIMLT/M/2017
918	Coruche/ Coruche(Circulação)	66/CIMLT/M/2017
917	Lamarosa / Lamarosa (Circulação por Azerveira)	65/CIMLT/M/2017
919	Murteira/ Vila Franca de Xira	119/CIMLT/IR/2019
921	Coruche/ Lisboa (Rápida AE)	120/CIMLT/IR/2019
922	Samora Correia (Urb. Brejo)/ Vila Franca de Xira	121/CIMLT/IR/2019
924	Salvaterra/ Várzea Fresca	67/CIMLT/M/2016
926	Coruche/Marinhais	56/CIMLT/IM/2016
932	Salvaterra de Magos/ Cancelas	72/CIMLT/M/2016
933	Salvaterra/ Foros de Salvaterra (Rua do Vale Queimado)	68/CIMLT/M/2016
934	Salvaterra/ Foros de Salvaterra (Rua do Agricultor)	73/CIMLT/M/2016
935	Marinhais (Rua da Cerâmica)/Marinhais (Escola)	69/CIMLT/M/2016
936	Marinhais (Rua do Furo)/ Marinhais Centro	70/CIMLT/M/2016
937	Marinhais (Qta. Cantoneira)/Marinhais (Escola)	71/CIMLT/M/2016
942	Arados/ Porto Alto (Escola) p/ Samora Correia	76/CIMLT/M/2019

Fonte: Relatório Anual de Serviço Público de Transporte De Passageiros - ANO 2024

- b) Mapa com o desenho das rotas (linhas) contratadas e identificação das povoações com mais de 40 habitantes.

Mapa com o desenho das rotas (linhas) contratadas e identificação das povoações com mais de 40 habitantes

