

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	7
3.1	Análise de resultados – Rodolezíria	8
6.	Conclusões.....	26
6.	Recomendações	28
7.	Anexos.....	31



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 Rodolezíria.

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 RODOLEZÍRIA

Designação Social: Rodoleziria – Transportes Rodoviários de Passageiros, Unipessoal Lda

NIF: 516240242

Nº Linhas exploradas: 65 linhas

Títulos de Transporte:

- Títulos ocasionais: Bilhete Inteiro, Meio Bilhete, Bilhete Ida e Volta;



- Títulos monomodais: Assinatura de linha, passe rede urbana de Santarém, passe combinado com os serviços de transportes urbanos de Santarém e Passe Rede Jovem Intermunicipal;
- Títulos intermodais e/ou assinaturas: Passes combinados com Metro de Lisboa e Carris;

Tipos de serviços disponibilizados:

Urbana

O serviço urbano caracteriza-se por operar dentro de uma área citadina específica, com percursos curtos, elevada frequência de autocarros e paragens próximas entre si, respondendo às necessidades de mobilidade diária da população local. A Rodolezíria dispõe da seguinte oferta na cidade de Santarém:

Figura 1 – Oferta da Rodolezíria



Interurbana

A Rodolezíria inclui tipicamente os serviços de transporte público regular de passageiros nos concelhos da Lezíria do Tejo, nomeadamente: Almeirim, Alpiarça, Azambuja, Benavente, Cartaxo, Chamusca, Coruche, Golegã, Rio Maior, Salvaterra de Magos e Santarém.

Figura 2 – Área geográfica abrangida pela Rodolezíria



Rápidas

As Rápidas são um serviço disponibilizado pela Rodolezíria, sendo neste caso relevante a Rápida Laranja (Alpiarça-Lisboa) e Rápida Vermelha (Rio Maior-Lisboa). O percurso de uma viagem do serviço rápida é realizado maioritariamente em via rápida ou autoestrada, permitindo um acesso mais rápido, e também mais económico, ao destino, face ao uso do transporte privado. Com o passe mensal combinado, é também possível utilizar o mesmo cartão para viajar no Metro de Lisboa e na Carris a um preço reduzido.

Figura 3 – Origem e destino da Rápida laranja e Rápida vermelha



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.

1. 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

Foram analisados 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 – Rodolezéria

1. Dados gerais da viagem

No operador Rodolezéria foram analisadas as seguintes carreiras durante o período 16 de maio a 18 de junho de 2025 com as seguintes informações:



Quadro 1 - Dados gerais das viagens analisadas na Rodolezíria

Data	Horário	Carreira/AP	Origem	Destino	Tipo Serviço	Matrícula	Nº
16/mai	07:15	790	Alpiarça	Lisboa	Rápida	52ZS11	4775
26/mai	07:25	6092	Alcoentre	Rio Maior	Interurbana	19MZ97	4366
26/mai	08:20	655	Rio Maior	Centro	Urbana	09CS26	-
26/mai	09:30	643	Rio Maior	Santarém	Interurbana	32QJ11	4451
26/mai	07:52	528	Azambuja	Aveiras de	Interurbana	26CO97	4196
26/mai	10:20	736	Azambuja	Cartaxo	Interurbana	54QJ47	4270
06/jun	08:55	770	Azambuja	Azambuja	Urbana	3868RP	4333
06/jun	12:20	522	Chamusca	Santarém	Interurbana	07IG87	4311
06/jun	13:50	247	Almeirim	Santarém	Interurbana	12SB75	4339
06/jun	15:39	641	Alcanede	Santarém	Interurbana	26CO97	4196
11/jun	13:50	531	Rio Maior	Alcanede	Interurbana	50XE85	4314
12/jun	09:35	262	Almeirim	Paços	Interurbana	12SB74	4338
12/jun	13:40	169	Cartaxo	Reguengo	Interurbana	94NE16	4358
12/jun	18:45	657	Golegã	Mato	Interurbana	07QZ53	4188
16/jun	07:15	657	Azinhaga	Santarém	Interurbana	32QJ11	4451
16/jun	08:15	1074	Santarém	Santarém	Urbana	5594SM	4238
16/jun	12:30	507	Arripiado	Chamusca	Interurbana	10LO15	4352
17/jun	14:40	522	Alpiarça	Gouxaria	Interurbana	AU92NP	4625
18/jun	14:05	517	Pontével	Cartaxo	Interurbana	4718SA	4351

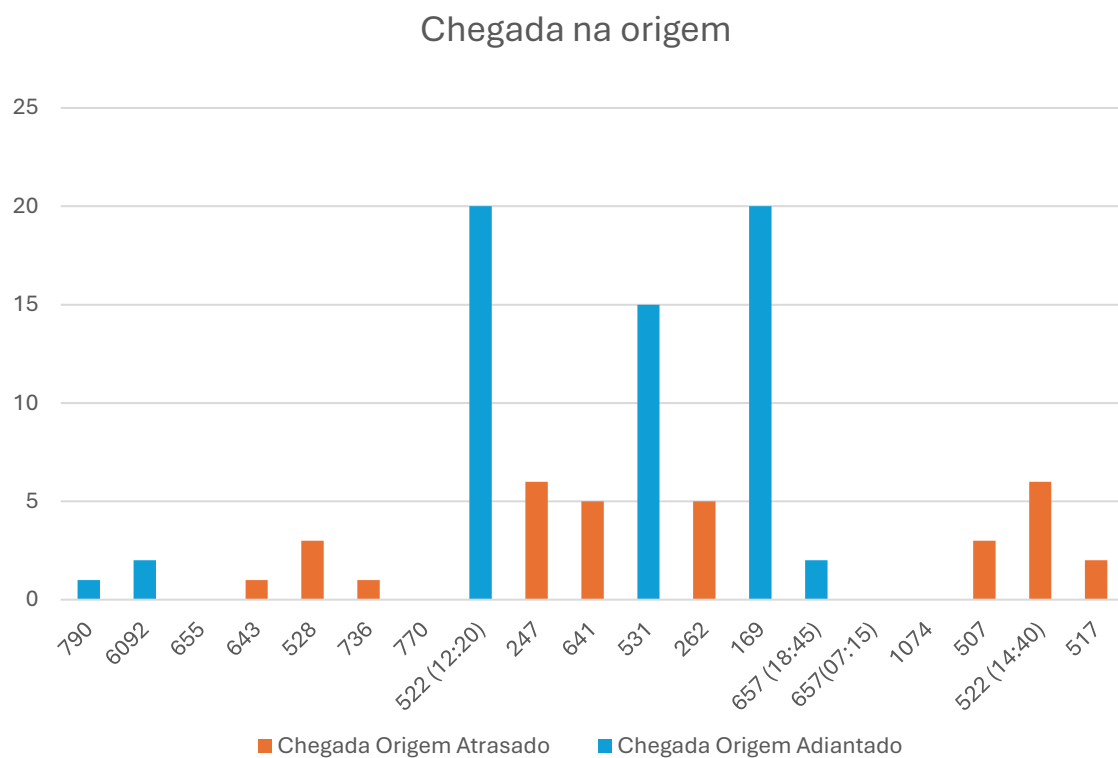
No caso das Carreiras/AP 657 e 522 foram efetuados dois horários distintos conforme é possível verificar no Quadro 1. Foi possível realizar todos os levantamentos previstos no plano inicial, num total de 19 percursos analisados.

2. Pontualidade

Na pontualidade, foram monitorizados três pontos de controlo:

- 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.

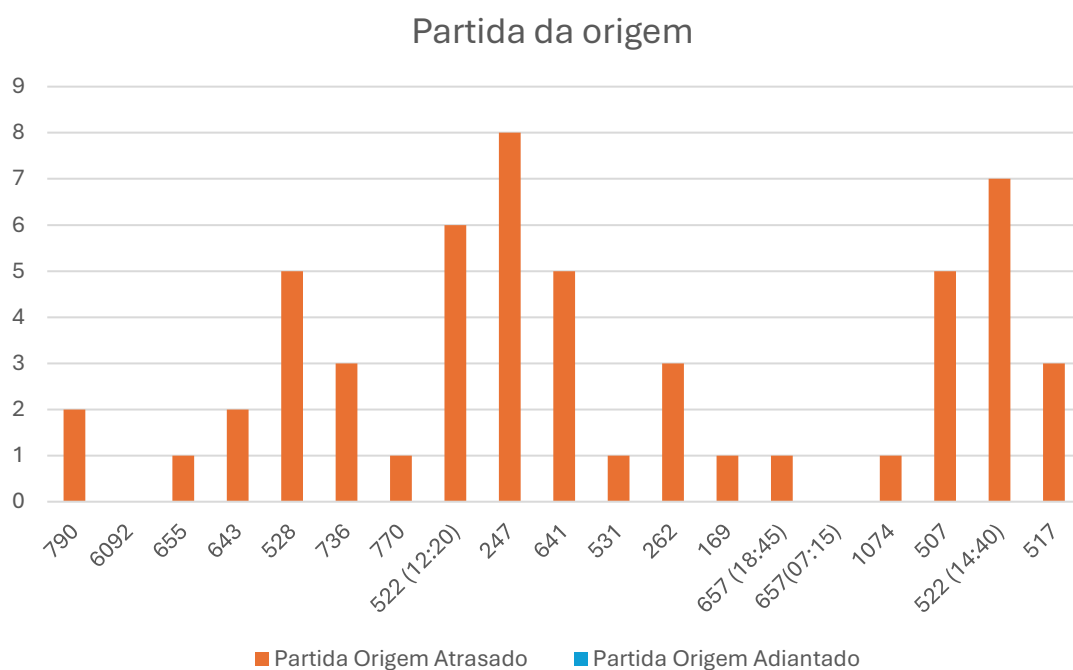
Figura 4 - Distribuição das chegadas na origem por carreira em minutos



Através do gráfico, verifica-se uma variabilidade significativa entre carreiras - algumas apresentam um bom desempenho enquanto outras apresentam ligeiros problemas de pontualidade, de maior destaque:

- A carreira 522 (14h40) e a carreira 247 registaram os maiores atrasos na chegada à origem, ambos de 6 minutos.

Figura 5 - Distribuição das partidas na origem por carreira em minutos



Os atrasos mais significativos na partida verificaram-se nas carreiras 247 e 522 (14h40), que registaram 8 e 7 minutos de atraso, respetivamente. Ainda assim, estes valores mantiveram-se relativamente reduzidos e não evidenciam desvios particularmente expressivos.

Figura 6 – Distribuição das chegadas no destino por carreira em minutos



Os atrasos mais significativos registaram-se nas carreiras 790, com 18 minutos de atraso, 507, com 10 minutos, e 522 (14h40) e 528, ambas com 8 minutos de atraso. As quatro carreiras acima concentram cerca de 54% do total considerado, evidenciando que a maioria do tempo perdido se encontra associada a um número reduzido de linhas, o que pode demonstrar a existência de alguns pontos críticos de desempenho.

De forma sucinta, os resultados do presente levantamento evidenciam que os atrasos registados variaram entre 1 e 18 minutos. Verificaram-se atrasos iguais ou superiores a 5 minutos em 9 carreiras, correspondendo a aproximadamente 47% do total de carreiras analisadas.



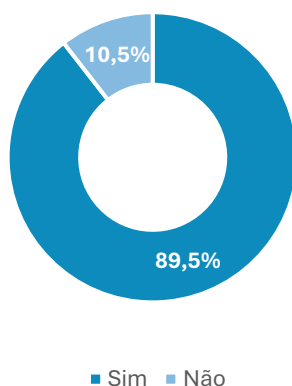
3. Aquisição e Validação do Título de Transportes

No que respeita aos canais de aquisição de bilhética, 58% das transações (11 bilhetes) foram compradas a bordo da viagem e 42% (8 registos) foram adquiridas antecipadamente nos diferentes Terminais/Bilheteiras.

Relativamente à conformidade de validação, o equipamento de validação apresentou funcionamento adequado em 17 casos, correspondendo a 89,5% dos registos, tendo-se identificado 2 situações de não funcionalidade (10,5%), especificamente na carreira 770 às 08:55h e na carreira 522 às 12:20h. Paralelamente, a validação efetiva pelos passageiros foi executada em 17 casos (89,5%), registando-se 2 ocorrências de não validação, coincidentes com as falhas de equipamento. Em nenhum dos casos foi solicitada a validação do título de bordo.

Figura 7 - Validação funcional do equipamento nas viaturas do operador

Validação funcional do equipamento



A ocorrência mais grave identificada refere-se à carreira 790 às 07:15h, onde 3 passageiros embarcaram no Terminal Santarém sem procederem à validação dos títulos de transporte, tendo o motorista abandonado o veículo no terminal com passageiros a bordo durante 5 minutos. Este incidente merece especial atenção pelos impactos associados, nomeadamente no que respeita ao cumprimento dos procedimentos de segurança e ao controlo de validação no ponto de embarque do terminal, podendo ter representado um risco para a segurança dos passageiros.



4. Condições do Veículo

No que respeita à limpeza interior dos veículos, verifica-se uma distribuição heterogénea de qualidade. Foram classificados como tendo limpeza interior boa 10 veículos, correspondendo a

cerca de 53% da frota monitorizada, nomeadamente as carreiras 790, 6092, 736, 247, 531, 657, 1074, 507, 522 (14:40h) e 517. Com classificação aceitável foram identificados 3 veículos (cerca de 16%), incluindo as carreiras 655, 643 e 770.

Particularmente preocupante é a identificação de 6 veículos (cerca de 32%) com limpeza interior classificada como má, com destaque para situações de lixo acumulado em bancos e chão nas carreiras 528, 522 (12:20h), 641, 262, 169, 657.

Figura 8 – Estado da limpeza no interior dos autocarros

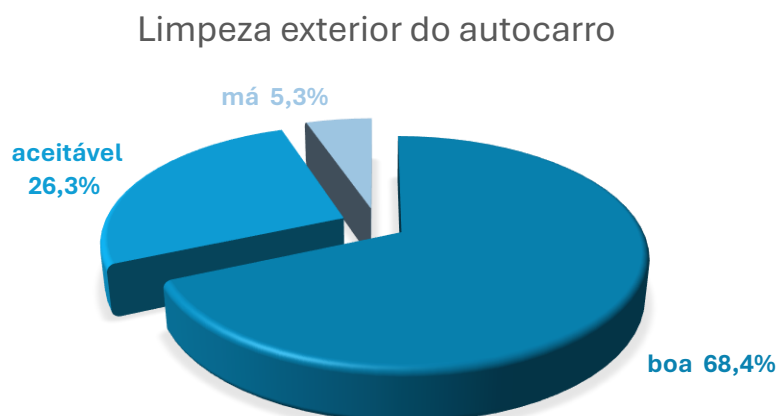


Foram ainda registadas observações adicionais no levantamento efetuado, nomeadamente:

- sobre o interior da carreira 169, indicando que diversos elementos se encontravam danificados no interior da viatura, nomeadamente as laterais internas, vidros e cortinas, encontrando-se algumas avarias temporariamente reparadas de forma improvisada com fita cola preta.
- na carreira 770 (Matrícula:3868RP/ N° viatura 4333), a máquina de validação de bilhetes/passes encontrava-se inoperacional.
- na carreira 790 (Matrícula: 52ZS11/ N° viatura 4775), foi identificado que os manómetros apresentavam um erro no ecrã, não sendo possível determinar se se tratava de um pedido de revisão ou outro tipo de avaria.

Quanto à limpeza exterior dos veículos, o panorama apresenta-se mais favorável, com 13 veículos classificados com limpeza exterior boa (cerca de 68%), 5 veículos com classificação aceitável (cerca de 26%) nas carreiras e cerca de 5% de veículos com limpeza exterior má.

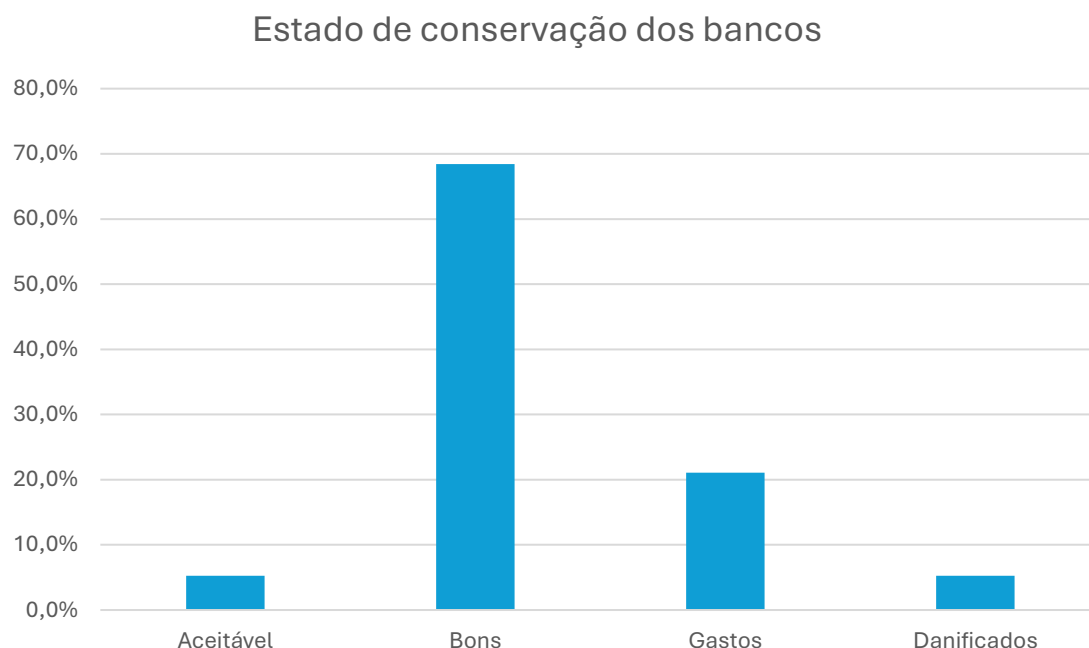
Figura 9 - Estado da limpeza no exterior dos autocarros



Foram ainda registadas observações adicionais sobre o interior da carreira 790 (Matrícula: 52ZS11/ N° viatura 4775), afirmando que o retrovisor exterior do lado do condutor encontrava-se colado com adesivo.

No que toca ao estado de conservação dos bancos, foram identificados 13 veículos (cerca de 68%) com bancos em bom estado, 1 veículo considera como aceitável (cerca de 5%) e 5 veículos com bancos gastos ou danificados (cerca de 26%).

Figura 10 - Estado de conservação dos bancos nos autocarros



Relativamente à temperatura interior adequada verificou-se que 12 veículos (cerca de 63%) apresentam temperatura interior boa, enquanto 6 veículos (32%) registam temperatura interior classificada como má devido à ausência de ar condicionado e calor excessivo. Esta situação foi identificada nas carreiras:

- 736 - Matrícula 54QJ47/ N° viatura 4270
- 522 (12:20h) - Matrícula 07IG87/ N° Viatura 4311
- 657 (07:15h) - Matrícula 32QJ11 / N° Viatura 4451
- 1074 - Matrícula 5594SM/ N° Viatura 4238
- 507 - Matrícula 10LO15/ N° Viatura 4352
- 517 - Matrícula 47I8SA/ N° Viatura 4351

Tratando-se de um aspeto fundamental do conforto dos passageiros, esta taxa de quase um terço da frota sem climatização adequada representa uma falha operacional que pode causar desconforto significativo aos utilizadores, particularmente em viagens de maior duração. Em situações extremas, poderá ainda representar riscos para a saúde de passageiros mais vulneráveis, como idosos, crianças ou pessoas com condições médicas específicas.

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, o que pode comprometer 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, mapas de rede ou informação sobre o percurso, o que pode comprometer particularmente passageiros não familiarizados com as rotas, turistas, pessoas com necessidades especiais de orientação ou utilizadores ocasionais do serviço.

5. Conduta dos Motoristas

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 a camisa da empresa, mas não é visível a identificação, havendo ainda um motorista que utiliza o casaco pessoal sobre a camisola da empresa. A ausência de identificação impede que os passageiros identifiquem claramente o motorista, o que dificulta a apresentação de reclamações ou elogios específicos e transmite uma imagem de informalidade inadequada para um serviço público.

Relativamente à segurança na condução, verificou-se que cerca de 74% dos motoristas efetuam uma condução segura e suave, no entanto constatou-se algumas situações mais preocupantes. Cinco motoristas apresentam comportamentos de risco elevado que colocam em perigo não apenas os passageiros transportados, como também outros utilizadores da via pública. O motorista da carreira 522, registado às 12:20h, foi observado múltiplas vezes a utilizar

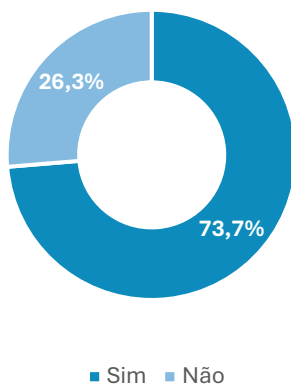
o telemóvel na mão, sem dispositivo auricular, enquanto conduzia com velocidade excessiva tanto em zonas de reta como em área urbana.

Ainda mais preocupante é o comportamento registado na carreira 247 às 13:50h, onde o motorista conduziu com velocidade excessiva em curvas, ocupando por diversas vezes a via contrária, quase colidindo com um motociclista. O motorista da carreira 262, observado às 09:35h, combina duas infrações graves simultaneamente: velocidade excessiva e utilização de telemóvel durante a condução, demonstrando um desrespeito flagrante pelas normas de segurança.

As carreiras 643 e 528, registadas às 09:30h e 07:52h respetivamente, também apresentam conduções de risco, com incumprimento do código da estrada, velocidade excessiva e manobras perigosas.

Figura 11 - Tipo de condução nos autocarros

Condução Segura e Suave

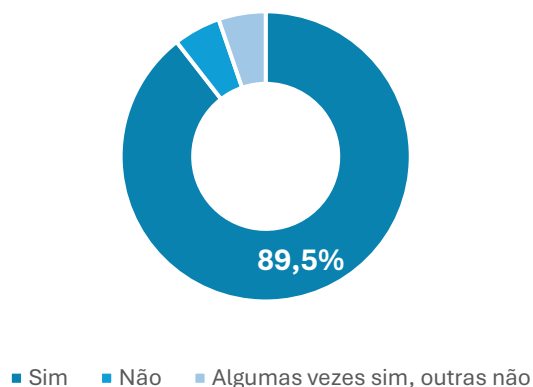


No que respeita ao atendimento ao cliente, cerca de 90% dos motoristas cumprimentaram todos os passageiros ao longo do percurso, enquanto os restantes 10% não o fizeram no momento de entrada a bordo. Na carreira 790, verificou-se que na paragem inicial, o motorista não cumprimentou nem estabeleceu contacto visual com os passageiros, melhorando apenas o comportamento após o Terminal de Santarém.

O motorista da carreira 262 destaca-se negativamente também na dimensão do atendimento, sendo descrito como "muito rude a falar com os passageiros" e não respondendo adequadamente às questões solicitadas.

Figura 12 - Frequência de cumprimento dos passageiros pelos motoristas

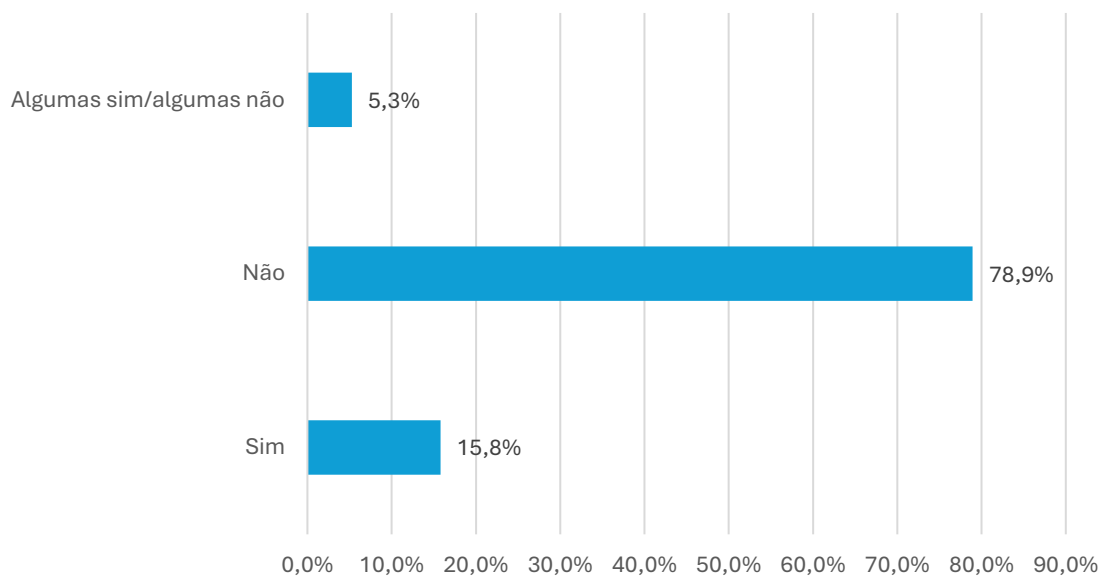
O motorista cumprimentou os passageiros



Relativamente às paragens corretamente assinaladas, a maior parte dos casos não se encontra corretamente assinalada, com exceção das carreiras 6092, 655, 643 que cumpriram este requisito.

Figura 13 - Sinalização das paragens

Paragens Corretamente Assinaladas





Nos critérios de ajuda aos passageiros e resposta a dúvidas, os resultados são na maior parte satisfatórios, com apenas uma falha registada. A maioria dos motoristas demonstra disponibilidade para ajudar e responder a questões, contudo, o motorista da carreira 262 representa novamente uma exceção negativa, não ajudando passageiros nem respondendo adequadamente às suas dúvidas.



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 um cenário heterogéneo:

Paragens **COM** horários afixados:

- Terminais e pontos principais bilheteiras:
- Rio Maior (Terminal): Carreiras 655, 643 e 531
- Azambuja (Bilheteira): Carreiras 528 e 736
- Cartaxo (Terminal): Carreiras 169 e 517
- Santarém Estação e Terminal: Carreira 1074

Situações específicas:

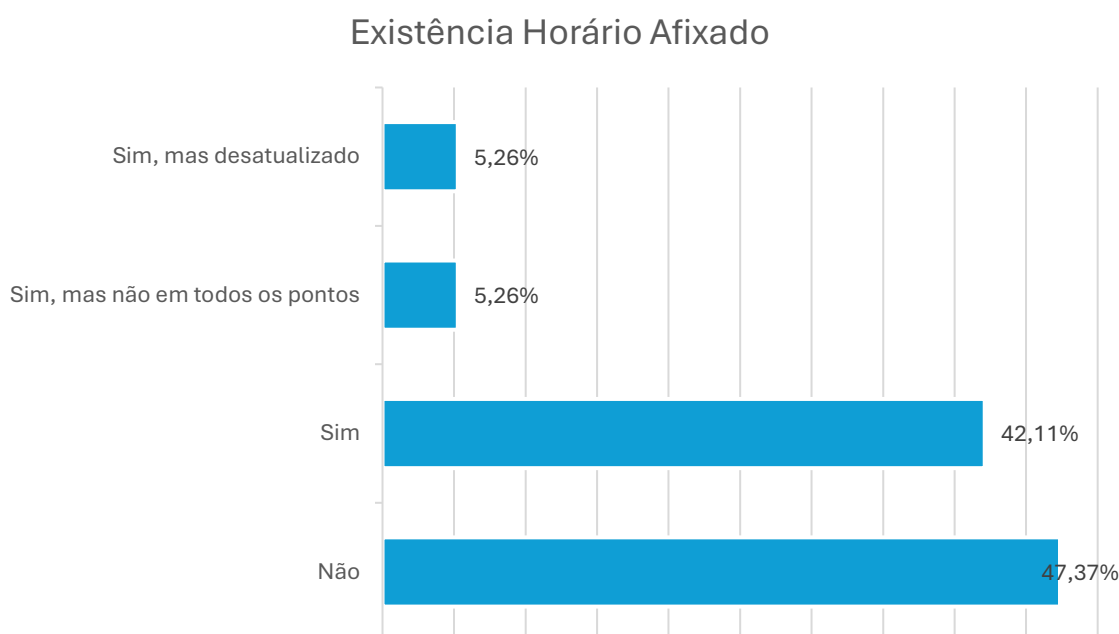
Carreira 6092 (07:25h): verificou-se a ausência de horários afixados em Alcoentre, ao contrário de Rio Maior, onde os mesmos se encontravam disponíveis.

Paragens **SEM** horários afixados:

As seguintes carreiras operam sem qualquer informação horária física nas paragens analisadas: 770, 522, (tanto no das 12:20h e 14:40h), 247, 641, 262, 657 (tanto no das 18:45h e 07:15h), 507.

Estas carreiras representam aproximadamente 47% das observações e operam em horários diversos, incluindo períodos de ponta (manhã e tarde). A ausência total de informação física obriga os passageiros a dependerem exclusivamente de canais digitais, criando uma situação de exclusão para utilizadores sem acesso a tecnologia.

Figura 14 - Existência de horário afixados nos pontos analisados



No que toca à informação na aplicação e website, todas as linhas estavam disponíveis no website/ aplicação móvel.

Nas 19 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.

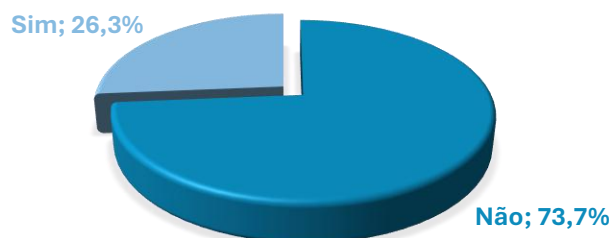
7. Incidentes

Na maioria dos casos analisados (cerca de 74%), não se identificaram falhas relevantes por parte dos condutores observados, indicando uma tendência generalizada para comportamentos adequados e conformes às regras de circulação. Cerca de 26% das situações registaram falhas significativas, associadas sobretudo a comportamentos de risco:

- Carreira 643: Condução de risco, sem cumprimento do Código da Estrada.
- Carreira 528: Velocidade excessiva e manobras perigosas.
- Carreira 522 (12:20h): Condução de risco, com utilização repetida do telemóvel (sem auricular, segurando o dispositivo na mão), e velocidade excessiva em retas e zona urbana.
- Carreira 247: Condução de risco, velocidade excessiva em curvas, quase colidindo com uma motocicleta devido à invasão da via contrária nas curvas.
- Carreira 262: Condução de risco, com velocidade excessiva e utilização simultânea do telemóvel.

Figura 15 – Existência de falhas relevantes

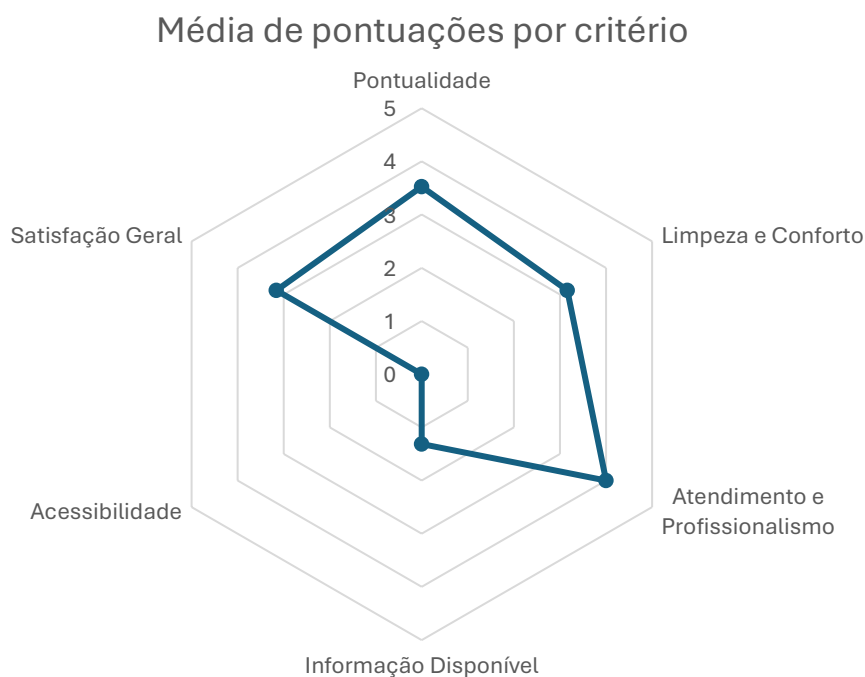
Existência De Falhas Relevantes



8. Avaliação Global

Considerando todos os parâmetros acima descritos foi ainda 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 16 – Média de pontuações por critério analisado



1. Pontualidade

Alguns serviços apresentam pontualidade nula ou muito reduzida, destacando-se as carreiras 790 e 528, enquanto outras evidenciam elevado cumprimento dos horários previstos, nomeadamente as carreiras 6092, 643, 247, 531, 169, 657 (18:45) e 1074. A média total de todas as carreiras analisadas é de **3,53**, o que corresponde a um nível de satisfação moderado, situando-se acima do ponto médio da escala de avaliação.

2. Limpeza e Conforto

Identificaram-se casos de limpeza e conforto muito deficiente (ex.: 528 e 736), o que pode comprometer a perceção de qualidade do serviço. No que toca à carreira 528, o interior do autocarro apresentava condições de limpeza inadequadas; os bancos encontravam-se danificados; a temperatura interior era considerada aceitável. No caso da carreira 736, a ausência de sistema de ar condicionado, resultou numa temperatura interior elevada. A média total de todas as carreiras analisadas é de **3,16**, o que corresponde a um nível de satisfação moderada, ainda que com margem 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 carreira 262 se mostrou rude no atendimento aos passageiros, não respondendo adequadamente às questões colocadas e demonstrando limitada disponibilidade para prestar informações. A média total de todas as carreiras analisadas é de **4**, o que corresponde a um nível de satisfação bastante positiva.

4. Informação Disponível

O indicador apresenta valor 0 na quase totalidade dos registos, evidenciando inexistência ou insuficiência total de informação em paragens, sistemas de aviso, atualização de horários e

perturbações, entre outros. Apenas a 531 e a 1074 tiveram pontuação máxima (5) neste parâmetro, e as carreiras 655, 643 e 169 a pontuação 4. A média total de todas as carreiras analisadas é de **1,32**, o que corresponde a uma satisfação muito baixa / serviço claramente insuficiente.

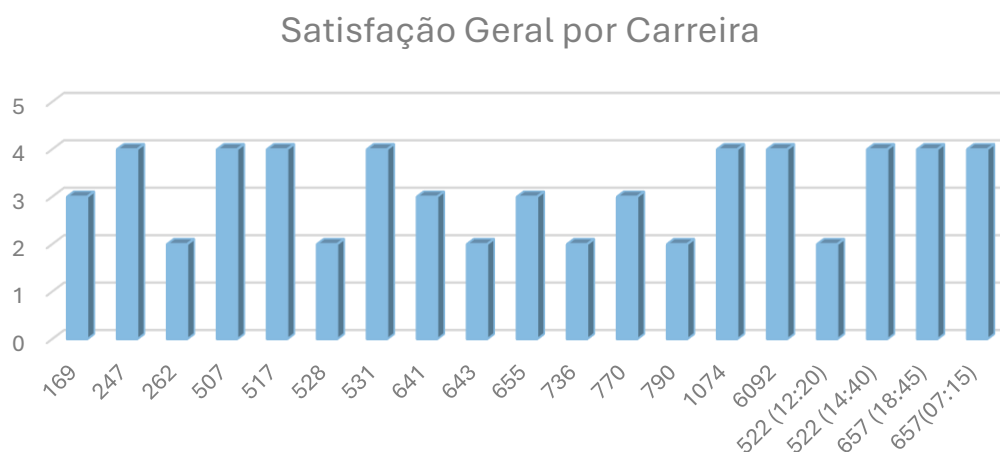
5. Acessibilidade

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 heterogénea, sendo a média total de todas as carreiras analisadas de **3,16**. Esta pontuação corresponde a um nível de satisfação moderado, situando-se ligeiramente acima do ponto médio da escala de avaliação. Através de uma breve análise é possível afirmar que existe uma correlação aparente entre a satisfação geral e fatores como atendimento, pontualidade e limpeza e que carreiras com falhas graves em pontualidade e limpeza tendem a ter menor uma menor satisfação.

Figura 17 - Resumo de satisfação geral por carreira



6. Conclusões

Na Rodolezíria foram consideradas 19 das 65 carreiras/AP operadas, o que corresponde a uma cobertura de aproximadamente 29%. Este grau de cobertura deve ser considerado na interpretação dos resultados, pois, embora não represente a totalidade da operação, permite identificar algumas tendências de desempenho.

A Rodolezíria destaca-se sobretudo pela componente humana no atendimento e profissionalismo, sendo esta a dimensão em que obtém resultados mais positivos. Relativamente à limpeza e conforto, os resultados revelam um desempenho intermédio, sem evidenciar níveis particularmente elevados.

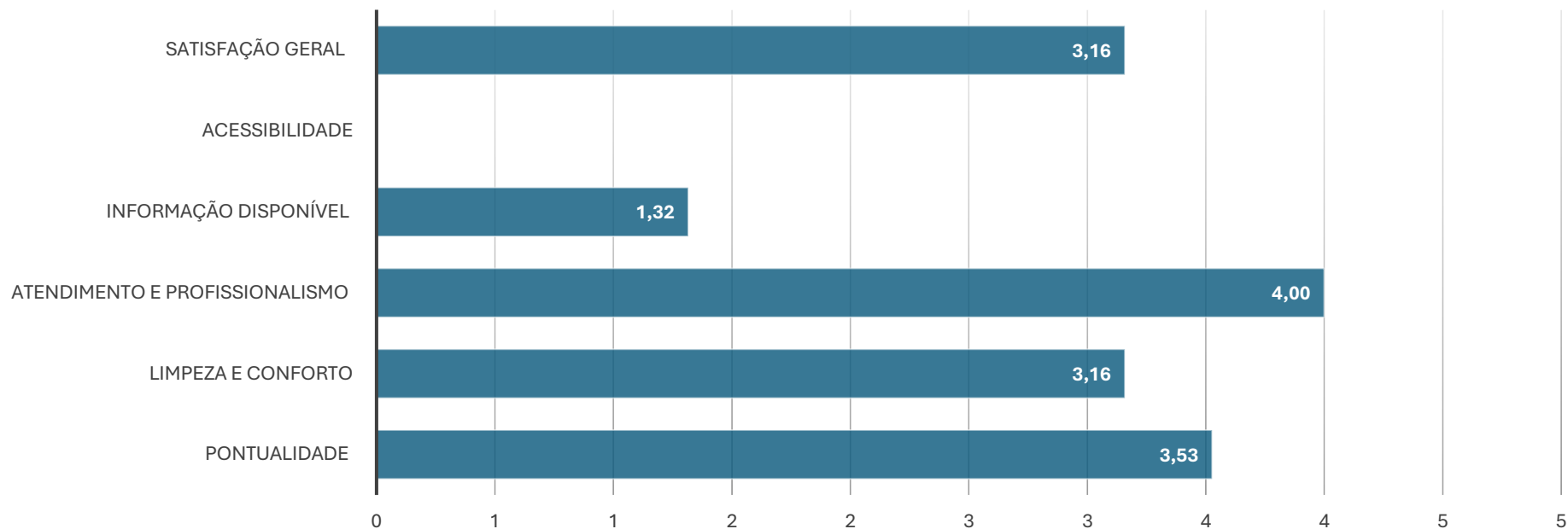
Contudo, persistem algumas fragilidades relevantes que afetam a qualidade global do serviço. A informação ao público constitui uma das principais lacunas identificadas, com valores bastante abaixo do desejável, evidenciando a necessidade de reforçar os mecanismos de comunicação com os passageiros, nomeadamente através de melhor sinalização nas paragens e disponibilização de informação atualizada.

A situação é particularmente crítica no domínio da acessibilidade, onde se verificam limitações associadas à existência de veículos não adaptados e à ausência de informação adequada a bordo. Estas condições representam uma das não conformidades mais significativas identificadas.

Em síntese, a Rodolezíria evidencia pontos fortes associados à dimensão humana do serviço, mas enfrenta desafios importantes, sobretudo ao nível da comunicação com o público e da acessibilidade. Apesar de a amostra analisada representar cerca de 29% das carreiras/AP operadas, os resultados obtidos permitem identificar padrões relevantes que podem orientar futuras melhorias operacionais e estratégicas.

Figura 18 – Resumo do operador – Rodolezília

Resumo do operador - Rodolezília



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 No domínio da **pontualidade**, os dados revelam que determinadas carreiras concentram a maioria dos atrasos significativos. Recomenda-se a implementação de sistemas de monitorização em tempo real através de tecnologia GPS, permitindo identificar padrões de congestionamento, tempos de percurso desajustados ou pontos críticos de atraso. Para as carreiras que sistematicamente apresentarem desempenhos insatisfatórios, sugere-se a realização de auditorias operacionais, envolvendo análise de tráfego, tempos de embarque e eventuais constrangimentos infraestruturais, sendo ainda de equacionar o reforço de frota ou a sua redistribuição estratégica em horários críticos.

L1 Relativamente à **limpeza e conforto dos veículos**, os resultados evidenciam um panorama heterogéneo. A existência de viaturas com lixo acumulado em bancos e chão, bancos danificados ou gastos e ausência de climatização adequada revela falhas graves nos procedimentos de manutenção e limpeza. Sugere-se a implementação de protocolos de limpeza entre serviços, com checklists de verificação. A manutenção preventiva deve incluir calendários de intervenção que evitem a degradação progressiva do interior das viaturas, particularmente no que respeita ao estado dos bancos, sistemas de climatização e equipamentos de validação. A questão da temperatura interior merece atenção especial, uma vez que pode representar riscos para a saúde de passageiros vulneráveis em períodos de calor extremo. Recomenda-se ainda o desenvolvimento de um plano de renovação faseada da frota, priorizando as viaturas que acumulam múltiplas não conformidades e que, pela sua



antiguidade ou estado de conservação, dificilmente alcançarão padrões aceitáveis apenas através de manutenção corretiva.

L1 No que toca ao **atendimento e profissionalismo**, a generalidade dos profissionais demonstra comportamentos adequados, cumprimentando passageiros, prestando informações e conduzindo de forma segura. Verificaram-se, contudo, alguns comportamentos de risco elevado como utilização de telemóvel durante a condução, velocidade excessiva e travagens bruscas que constituem violações graves que colocam em perigo todos os intervenientes. Recomenda-se formação obrigatória em condução defensiva e segurança rodoviária, complementados com sistemas de monitorização telemática que permitam identificar padrões de condução perigosa.

No que respeita à uniformização, deve ser estabelecida a obrigatoriedade de uso de crachá de identificação por todos os profissionais em contacto com o público. Os casos de atendimento rude ou recusa em ajudar passageiros exigem intervenção e formação específica em relacionamento interpessoal e serviço ao cliente.

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 o desempenho integrado em todas as dimensões analisadas. Os níveis moderados registados (3,16) evidenciam que, apesar de o serviço não apresentar falhas críticas ou disruptivas, subsistem margens de progressão relevantes que impedem a consolidação de um patamar de excelência. Este valor sugere que a experiência global do utilizador é percecionada como satisfatória, mas não distintiva, não gerando níveis de fidelização ou recomendação espontânea que seriam expectáveis num serviço de referência. Este posicionamento reforça a necessidade de monitorização contínua, sob pena de pequenas oscilações negativas em dimensões críticas poderem traduzir-se numa deterioração mais acentuada da perceção global.



7. Anexos

a) Autorizações provisórias:

Rodolezíria

Código	Designação	Código da AP
46	Alcobertas/Santarém	14/CIMLT/IM/2019
134	Azambuja/ Aveiras de Cima (via Casal Vale Brejo)	74/CIMLT/M/2018
169	Cartaxo/Reguengo	26/CIMLT/M/2017
195	Cortiça/Santarém	42/CIMLT/M/2019
212	Caniceira/Chamusca	29/CIMLT/M/2019
214	Chamusca/ Salvador (via Semideiro)	31/CIMLT/M/2019
247	Foros de Benfica/Santarém	1/CIMLT/IM/2019
262	Lamarosa/Santarém	13/CIMLT/IM/2019
391	Póvoa da Isenta/Santarém	44/CIMLT/M/2019
392	Caldas da Rainha/ Santarém (rápida)	94/CIMLT/IR/2019
417	Cartaxo / RioMaior	9/CIMLT/IM/2019
422	Santos/Santarém	40/CIMLT/M/2019
424	Santarém/ Torres Novas (via Casével)	105/CIMLT/IR/2019
453	Rio Maior/ Valverde (via Mendiga)	95/CIMLT/IR/2019
454	Alpiarça/ Gouxaria (via Frade de Cima)	93/CIMLT/M/2019
456	Casais do Peso/ Santarém (via Caneiras)	54/CIMLT/M/2019
507	Abrantes/ Santarém	106/CIMLT/IR/2019
517	Cartaxo/ Pontével (Escola)	28/CIMLT/M/2017
522	Carregado/Torres Novas	97/CIMLT/IR/2019
525	Casalinho/ Santarém	5/CIMLT/IM/2019
528	Azambuja/ Santarém (via Vale do Brejo)	76/CIMLT/IM/2018
529	Santarém/ Zona Industrial Santarém (via Hospital CUF)	77/CIMLT/M/2018
531	Amiais de Baixo/ Rio Maior (via Carvalhais)	10/CIMLT/IM/2019
532	Azambujeira/ Rio Maior	33/CIMLT/M/2017
565	Arrifana/ Cartaxo (via Vila Nova de São Pedro)	6/CIMLT/IM/2019
581	Abrã/ Santarém (via Espinheiro)	111/CIMLT/IR/2019
608	Amiais de Baixo/Santarém	104/CIMLT/IR/2019
629	Rio Maior/ Santarém (via Outeiro da Cortiçada e Tremês)	78/CIMLT/IM/2018
635	Mosteiros/ Rio Maior	17/CIMLT/IM/2019
641	Nazaré/Santarém	96/CIMLT/IR/2019
643	Santarém/ Caldas da Rainha	98/CIMLT/IR/2019
646	Santarém/ Póvoa de Santarém (via Assacaias)	50/CIMLT/M/2019
649	Santarém/Parreira	79/CIMLT/IM/2018
650	Reguengo (Estação)/Santarém	12/CIMLT/IM/2019
652	Rio Maior/ Santarém (via Albergaria)	21/CIMLT/IM/2019
653	Rio Maior/ Santarém (via Arroquelas)	18/CIMLT/IM/2019
654	Correias/ Santarém (via Póvoa de Três)	20/CIMLT/IM/2019
655	Centro de Saúde/ Rio Maior (Gare)	80/CIMLT/M/2018



656	Correias/ Santarém (via Aramanha)	81/CIMLT/M/2018
657	Santarém/Torres Novas	107/CIMLT/IR/2019
689	Casal do Rei/ Rio Maior (via Arco da Memória)	99/CIMLT/IR/2019
736	Carregado/ Santarém	100/CIMLT/IR/2019
742	Lisboa/ Rio Maior	113/CIMLT/IR/2019
746	Albergaria/ Santarém (via Joaninho)	45/CIMLT/M/2019
770	Azambuja/ Azambuja (via Casais Regedor)	83/CIMLT/M/2018
790	Chamusca/Lisboa	114/CIMLT/IR/2019
793	Alfeijoeiros/Pernes	84/CIMLT/M/2018
794	Rio Maior/ Zona Industrial Rio Maior	85/CIMLT/M/2018
812	Alcanede (Escola)/ Alcanede (Escola) (via Mata do Rei)	48/CIMLT/M/2019
813	Alcanede (Escola)/ Pernes (via Tremês)	49/CIMLT/M/2019
928	Alcoentre/ Santarém (via Manique do Intendente e Casais da	86/CIMLT/IM/2018
936	Santarém/ Torres Novas (via Marruas)	108/CIMLT/IR/2019
973	Rio Maior/ Viegas	15/CIMLT/IM/2019
982	Abrã/ Santarém (via Pernes)	109/CIMLT/IR/2019
988	Casével/ Pernes (via Torre do Bispo)	55/CIMLT/M/2019
1071	Quinta da Besteira/CNEMA	87/CIMLT/M/2018
1072	Estação CP Santarém/ Santarém (Terminal Rodoviário)	35/CIMLT/M/2019
1073	Estação CP/ Politécnico Santarém	36/CIMLT/M/2019
1074	Estação CP Santarém/ Santarém (Terminal Rodoviário)	37/CIMLT/M/2019
1075	Alfange/Santarém(Terminal Rodoviário)	38/CIMLT/M/2019
1392	Parreira/ Praia da Consolação	101/CIMLT/IR/2019
1982	Abrã/ Santarém (via Comeiras)	112/CIMLT/IR/2019
4241	Azinhaga/ Santarém (via Sobral)	89/CIMLT/IM/2018
6092	Carregado / Rio Maior (via Santo André)	102/CIMLT/IR/2019
6521	Louriceira/ Santarém (viaCartaxo)	91/CIMLT/IM/2018
6571	Santarém/ Torres Novas(via Riachos)	110/CIMLT/IR/2019
6572	Golegã/ Pombalinho (p/Mato Miranda)	32/CIMLT/M/2017
6891	Casal do Brejo/Rio Maior	103/CIMLT/IR/2019
8800	Alfouvez - Cis - Etpr	-
8801	Str-Bºgírao - Cis Etpr	-
8802	Casais Da Cheira - Cis - Etpr	-
8803	Pernes - Cis - Etpr	-
8804	Fontainhas - Cis - Etpr	-
8805	Ponte Celeiro - Cis - Etpr	-
8807	Vale Do Carro - Cis - Etpr	-

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