

TRANSPORTE PÚBLICO FLEXÍVEL

REGRAS E MODO DE FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS

1. Registo de Reservas e Comunicação dos Serviços Programados
 - As reservas de viagem serão realizadas exclusivamente através de contacto telefónico até às 15:00h do dia anterior ao da realização das viagens para a linha telefónica de reserva dos serviços de TPF do contraente público (800 272 000).
 - Poderão existir reservas de última hora, todavia estas só serão aceites se se enquadrarem nos serviços programados.
2. Locais de Recolha e desembarque de Passageiros

As paragens encontram-se devidamente sinalizadas, não sendo admitido o embarque ou desembarque de passageiros fora destes locais.
3. Trajetos a Realizar

Por definição do sistema, o condutor só tem obrigação de se deslocar às paragens para as quais tenha havido um pedido de reserva. Os condutores são livres de escolher o trajeto a realizar desde que assegurem o cumprimento dos serviços programados, passando pelas paragens com a ordem constante da rota programada e cumprindo os horários estipulados.
4. Cumprimento de Horários
 - A fiabilidade do serviço assenta na garantia de que todos os passageiros que efetuaram uma reserva de viagem válida são efetivamente transportados nos horários programados.
 - Sendo este um serviço com lugares/ paragens opcionais, o horário de chegada à paragem é fixo sendo o horário de partida dos lugares variável em função do número de lugares a servir no serviço em causa. Sendo assim, o horário anunciado para os passageiros consubstancia um valor médio dentro do intervalo possível de chegada tendo em atenção as probabilidades de reservas e o horário do serviço público de transportes regular de passageiros. Assim, para o caso das paragens intermédias de um dado circuito, e uma vez que o condutor do veículo sabe exatamente o número de passageiros que efetuaram reserva para cada paragem, assim que todos estejam presentes e tenham entrado no veículo, o mesmo pode seguir viagem independentemente do horário de saída pré-estabelecido, o que permite otimizar o tempo de viagem.
 - O condutor do veículo deve comunicar imediatamente para o centro de controlo quaisquer ocorrências que ponham em causa o cumprimento dos horários dos serviços previstos, de modo a este poder tomar as medidas necessárias à minimização dos problemas.
5. Reservas de última hora
 - No momento em que o veículo chega a uma paragem, o condutor deve confirmar os passageiros que vão entrar.
 - Caso exista um passageiro sem reserva que queira embarcar, é necessário verificar se existem lugares disponíveis considerando as reservas existentes no sistema. Caso existam lugares vagos e a viagem pretendida se enquadre no serviço programado sem necessidade de deslocação a paragens adicionais, o condutor deve contactar o número de contacto do centro de controlo e efetuar o registo do passageiro e obter permissão para aceitar o seu embarque.
6. Anulação de Reservas

No momento em que o veículo chega a uma paragem pode existir um passageiro que não quer efetuar a viagem e pede para cancelar a sua reserva. Nesse caso o condutor deve informar o centro de controlo para se proceder ao cancelamento da reserva.

7. Passageiro em Falta

Caso um passageiro com reserva esteja em falta na hora limite de saída pré-definida, o condutor deve informar o centro de controlo para se proceder ao registo de passageiro em falta. Caso o operador da central considere relevante, poderá entrar em contato com o passageiro (para o número registado no momento de reserva) de forma a verificar a razão da ausência.

8. Cobrança de Tarifa

- Os serviços de transporte serão cobrados ao passageiro viagem a viagem, aquando do embarque no veículo.

- As tarifas a cobrar ao passageiro pela utilização dos serviços de transporte a pedido são as fixadas pela Câmara Municipal, de acordo com a tabela de preços aplicada ao serviço público regular de transporte de passageiros.

- Nos casos da adução à rede de serviço público de transporte regular de passageiros, a tarifa a praticar ao utente corresponderá ao diferencial entre:

- o valor da viagem entre a origem e o destino, independentemente do percurso do transporte regular e do transporte flexível;

- o valor da viagem efetuada em transporte regular.

- A bordo dos veículos deverão ser vendidos bilhetes simples e meio bilhetes.

- As crianças com idade compreendida entre os 5 e os 12 anos (inclusive) pagarão meio bilhete.

- As crianças com idade até 4 anos (inclusive), os utentes com idade igual ou superior a 65 anos (inclusive), os utentes com grau de incapacidade superior a 60% e os estudantes do ensino obrigatório viajarão gratuitamente.

- Para beneficiar da gratuidade deverá ser apresentado ao condutor o cartão de cidadão e no caso dos utentes portadores de deficiência deverá ser adicionalmente apresentado o certificado multiuso de incapacidade.

- Durante a realização da experiência piloto, os serviços de TPF realizados sábados serão realizados sem custos para os utilizadores. Após a experiência piloto, aplicar-se-á o disposto nos pontos anteriores.

9. Avaria do Veículo

Caso o veículo sofra algum acidente, fure um pneu, etc., o condutor tem de comunicar via telefone com o centro de controlo a informar dessa ocorrência. No centro de controlo serão identificados todos os passageiros que reservaram o transporte afeto pela viatura sinistrada e todos serão contactados pelo operador do centro de controlo a informar o ocorrido, apresentando uma solução. Nestes casos o normal será o cancelamento da viagem ou a substituição excecional do veículo por outro.

10. Incidências

Pode ocorrer que por questões meteorológicas, estrangulamentos na via, etc..., não seja possível o veículo chegar à hora prevista para recolher os passageiros, ou que não seja possível, sequer, que a viatura vá a determinada paragem. Nestes casos, o condutor informa o centro de controlo dessa ocorrência, a quem caberá informar todos os passageiros por telefone de tais ocorrências.

11. Esquecimento de objetos no veículo

Após um passageiro comunicar ao centro de controlo que se esqueceu de algum objeto no veículo que o transportou, o operador da central comunicará com o condutor de forma a ser localizado o objeto em questão.

12. Reclamações

Qualquer passageiro poderá apresentar uma queixa ligando para a centro de controlo onde a mesma será registada. De igual modo, qualquer queixa apresentada junto do condutor deve ser comunicada ao centro de controlo no prazo máximo de 5 dias úteis.

13. Sugestões e comentários

Qualquer passageiro poderá apresentar sugestões ou comentários para melhoria dos horários ou circuitos definidos, ligando para o centro de controlo da Câmara Municipal. De igual modo, as sugestões apresentadas junto do condutor devem ser comunicadas ao centro de controlo.