

Carta do cliente

Declaração de compromisso

A Carris, o Metropolitano de Lisboa e o Grupo Transtejo têm como principal objetivo melhorar continuamente a qualidade do serviço prestado, de modo a satisfazer as necessidades e responder às expectativas dos seus clientes, tendo como base uma Gestão Sustentável. A presente Declaração de Compromisso visa reforçar o diálogo entre as empresas e os seus clientes contribuindo para o bem-estar social.

Através desta carta, as empresas assumem os seguintes compromissos para com os seus clientes:

1. Fornecer um serviço de qualidade e adequado às expectativas do cliente;
2. Contribuir para o reforço da articulação intermodal;
3. Ajustar a sua atividade às necessidades de mercado e implementar horários que respondam eficazmente à procura existente;
4. Promover e aplicar as ações necessárias para garantir elevados padrões de segurança no serviço de transporte e na sua utilização, bem como garantir a segurança dos clientes;
5. Manter elevados índices de regularidade do serviço, promovendo as ações possíveis para minimizar os transtornos causados por perturbações do Serviço, ou situações excecionais, seja por motivos decorrentes da própria operação, seja por motivos alheios a estas empresas de transporte;
6. Disponibilizar toda a informação relevante sobre o serviço prestado, em situações normais ou de perturbação de serviço, de forma clara, perceptível e rigorosa, em espaços próprios existentes nos locais de espera e no interior dos meios de transporte, bem como nos demais suportes de comunicação com o cliente;
7. Assegurar que os diversos equipamentos ao dispor do cliente se encontram em perfeitas condições de funcionamento, promovendo, quando tal não aconteça, a respetiva reparação no menor espaço de tempo possível;
8. Garantir que os locais de espera sob sua gestão, bem como os veículos e equipamentos, se encontram em bom estado de conservação e limpeza, sendo, para o efeito, regularmente vistoriados e limpos;
9. Assegurar a qualidade dos Recursos Humanos para que executem o serviço de forma competente e profissional, assegurando a qualidade e rigor no atendimento ao cliente;
10. Em colaboração com as entidades competentes, assegurar que o serviço prestado possa ser facilmente utilizado por todos, implementando as medidas necessárias para permitir a acessibilidade daqueles clientes cuja mobilidade se encontre, por algum modo, reduzida;
11. Colocar ao dispor dos clientes os meios necessários para a apresentação de sugestões e reclamações;
12. Assegurar a análise cuidadosa das reclamações, providenciando, em tempo útil, o envio da respetiva resposta e promovendo internamente as devidas medidas de correção e melhoria;
13. Avaliar periodicamente, através de inquérito específico, o nível de satisfação dos clientes.

Deveres do cliente

A colaboração dos clientes é fundamental para atingir os índices de qualidade propostos. Neste sentido, a utilização dos meios de transporte da Carris, do Metropolitano de Lisboa e do Grupo Transtejo deve ser efetuada respeitando regras simples, que permitirão uma melhor qualidade do serviço prestado, com benefícios para todos.

Assim, os clientes devem:

1. Viajar com título de transporte válido e apresentá-lo aos agentes ao serviço das empresas sempre que for solicitado;
2. Validar sempre o título de transporte. Caso não valde o título, o cliente incorre numa situação de transgressão (Lei n. 28/2006, de 4 de Julho, com alterações introduzidas pela Lei n.º 83-C/2013 de 31 de Dezembro, e Portaria n.º 343/2002 de 02 de abril).
3. Não fumar nas instalações e no interior dos veículos. Caso o faça, o cliente estará a incorrer em infração prevista e punida por lei (Lei 37/2007 de 14 de agosto, com alterações introduzidas pela Lei n.º 109/2015, de 16 de Agosto);
4. Respeitar as normas existentes relativas ao transporte de animais (Dec. Lei 315/2009 de 29 de outubro, Portaria 968/2009 de 26 de agosto, Portaria 422/2004 de 24 de abril), bicicletas e outros objetos particulares, que, pelo seu volume ou conteúdo, possam causar incómodo ou constituir perigo;
5. Utilizar os equipamentos de forma adequada, respeitando as indicações e regras de utilização;
6. Respeitar o sinal de fecho de portas e respetivos avisos de segurança;
7. Colaborar com os clientes prioritários e de mobilidade reduzida sempre que necessário e respeitar os lugares que lhes são destinados;
8. Ajudar a manter os locais de espera e veículos limpos, utilizando os recipientes existentes para a recolha de lixo;
9. Evitar produzir ruído que possa incomodar os outros passageiros;
10. Alertar os agentes ao serviço das empresas para a existência de alguma situação anómala ou perigosa;

Em síntese, o cliente deve comportar-se de um modo responsável e cumpridor, seja em relação a outros clientes, como aos agentes ao serviço das empresas, respeitando sempre as indicações que estes transmitam.

