



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS  
**Gabinete do Ministro dos Assuntos Parlamentares**

Ofº nº 131/MAP – 06 Janeiro 2011

Exma. Senhora  
Secretária-Geral da  
Assembleia da República  
Conselheira Adelina Sá Carvalho

S/referência	S/comunicação de	N/referência	Data
--------------	------------------	--------------	------

**ASSUNTO: RESPOSTA À PERGUNTA N.º 710/XI/2ª**

Encarrega-me o Ministro dos Assuntos Parlamentares de enviar cópia do ofício n.º 77 de 05 do corrente do Gabinete do Senhor Ministro das Obras Públicas, Transportes e Comunicações, sobre o assunto supra mencionado.

Com os melhores cumprimentos,

O Chefe do Gabinete

Luís Guimarães de Carvalho

SMM



**MINISTÉRIO DAS OBRAS PÚBLICAS, TRANSPORTES E COMUNICAÇÕES**

*Gabinete do Ministro*

05. JAN. 2011 - 000077

Exmo. Senhor  
Dr. Luís Guimarães de Carvalho  
Chefe do Gabinete de Sua Excelência o  
Ministro dos Assuntos Parlamentares

**C/CONHECIMENTO**

Exmº Senhor  
Chefe do Gabinete de Sua Excelência o  
Secretário de Estado dos Transportes

**ASSUNTO: Pergunta n.º 710/XI/2ª do Senhor Deputado Bruno Dias (PCP)  
- Manutenção de Equipamentos do Metropolitano de Lisboa**

Encarrega-me Sua Excelência o Ministro das Obras Públicas, Transportes e Comunicações, depois de consultado o Gabinete de Sua Excelência o Secretário de Estado dos Transportes, de informar o seguinte:

1. Ao longo de 2010 verificaram-se algumas situações na rede de estações do Metropolitano de Lisboa, E.P.E., apesar das melhorias face a anos anteriores, que resultaram numa paragem efectiva de determinados meios ou equipamentos mecânicos e que pela sua complexidade e consequente demora na resolução tiveram impacto no serviço prestado ao cliente.

Importa referir que foram desenvolvidos todos os esforços no sentido da resolução daquelas situações. Acresce que os dados de 2010 (até meados de Novembro) demonstram uma redução média de avarias face a anos anteriores de cerca de 41,5% em todos os meios mecânicos, destacando-se:

- Menos 72% de avarias ao nível dos elevadores;
- Menos 25% de avarias ao nível das escadas rolantes; e
- Menos 26% de avarias ao nível dos tapetes rolantes.

No âmbito de um concurso para a manutenção de escadas e elevadores, está a ser formalizado um contrato no qual a Metro de Lisboa, E.P.E., especifica os padrões de qualidade que pretende para o serviço a prestar. Nesse sentido, com o novo contrato de manutenção, estão definidos tempos limite para a resolução de falhas após a sua detecção e comunicação, o que permitirá uma redução dos correspondentes tempos de resposta.

2. A empresa do Metropolitano de Lisboa tem procurado garantir as melhores condições de trabalho a todos os colaboradores. Todas as situações detectadas, quer ao nível de avarias, quer ao nível de infiltrações, são pontuais e alvo de pedido imediato de intervenção pela manutenção.

No que diz respeito à situação específica das instalações sanitárias femininas, convém referir que foi encontrada uma solução adequada para a única maquinista do sexo feminino.



**MINISTÉRIO DAS OBRAS PÚBLICAS, TRANSPORTES E COMUNICAÇÕES**

***Gabinete do Ministro***

3. A opção pela contratação externa, obedecendo ao Código de Contratualização Pública (CCP), bem como às suas especificidades, permite esperar que o resultado dos concursos, pela concorrência natural dos mercados, possa contribuir para que o serviço (neste caso concreto de manutenção) a ser prestado ao Metro de Lisboa possa ser pautado pelo cumprimento de rigorosos critérios de qualidade e com custos mais reduzidos, pelo que se tem revelado como a opção que melhor responde às necessidades da empresa.
4. A informação ao Cliente é fundamental para a empresa. Por isso mesmo, a empresa tem vindo a procurar encontrar soluções, que permitam responder às questões que se levantam no dia-a-dia.

Ciente da importância que a comunicação ocupa na relação entre a Empresa e Cliente, estão já a ser considerados outros tipos de suportes, que permitam informar o cliente de uma forma mais eficaz, sobre o estado operacional dos meios mecânicos instalados nas estações.

5. O valor total da divulgação da campanha em televisão desenvolvida pela empresa foi de cerca de 53 mil euros.

O Metro de Lisboa tem particular responsabilidade na mobilidade urbana. Tal implica não só fornecer o melhor serviço de transporte ao cliente, segundo os melhores padrões de qualidade, segurança e eficácia económica, social e ambiental, como também promover e incrementar a utilização de transportes públicos.

A promoção do transporte, através de acções de comunicação, é fundamental para que a comunidade entenda a grande qualidade do serviço prestado pelo Metropolitano de Lisboa.

Naturalmente, cumpre à Administração da empresa garantir que o investimento nesta área seja pertinente e que produza resultados, pelo que, cada projecto é devidamente avaliado, quantificando-se os resultados previstos e cumprindo sempre os mais rigorosos parâmetros de racionalidade de recursos, observando o binómio custo/benefício.

Aliás, com vista a essa racionalidade de recursos, a empresa fez recentemente uma reorganização na área de Marketing e Comunicação, com um impacto directo de redução no orçamento de cerca de 20%.

Com os melhores cumprimentos.

A CHEFE DO GABINETE

Ana Sofia Silveira