

Referência	Título / Campo de Aplicação	Emissor	Data de adoção	Observações
NP EN 12798:2010	<b>Sistemas de gestão da qualidade dos transportes. Transporte rodoviário, transporte ferroviário e transporte por via fluvial. Requisitos relativos ao sistema de gestão da qualidade destinados a complementar a EN ISSO 9001 tendo em conta a segurança do transporte de mercadorias perigosas</b>	CT 148	2010-05-24	
	(...) especifica os requisitos relativos ao sistema de gestão da qualidade, adicionais ao da EN ISO 9001:2000, para a gestão da segurança no sector do transporte de mercadorias perigosas por via rodoviária, por via ferroviária e por via fluvial. Este documento aplica-se exclusivamente ao conjunto de serviços ligados ao transporte que uma empresa declare fornecer em conformidade com a presente Norma.			
NP EN 13011:2001	<b>Serviços de transporte. Cadeias de transporte de mercadorias. Sistema para declaração das condições de desempenho</b>	CT 148	2001-12-31	

Referência	Título / Campo de Aplicação	Emissor	Data de adopção	Observações
NP EN 13816:2003	<b>Transportes - Logística e Serviços. Transporte público de passageiros. Definição da qualidade do serviço, objectivos e medição</b>	CT 148	2002-06-06	
	<p>(...) especifica os requisitos para definir, objectivar e medir a qualidade do serviço no transporte público de passageiros (TPP), e dá orientações quanto à selecção dos métodos de medição correspondentes. Destina-se a ser utilizada pelos prestadores de serviços na apresentação e monitorização dos seus serviços, mas também se recomenda o seu uso às autoridades e entidades com responsabilidades na preparação de concursos de TPP.</p> <p>A sua utilização promove a tradução das expectativas e percepções de qualidade dos clientes em parâmetros de qualidade viáveis, mensuráveis e manuseáveis.</p> <p>Reconhece-se que uma pessoa singular ou empresa, ou duas ou mais partes que partilham em cooperação a responsabilidade pela prestação dum serviço de TPP (por exemplo: autoridade e operador) podem, na prática, visar cumprir com a norma. Nesta última situação, recomenda-se vivamente que a relação entre as partes seja através de um acordo formal (5.2).</p> <p>É importante salientar que é o serviço, e não o prestador do serviço, que está em conformidade com a norma. O anexo A contém uma lista detalhada de critérios da qualidade.</p> <p>O anexo B contém um glossário de termos.</p> <p>O anexo C trata dos aspectos relacionados com as medições de desempenho.</p> <p>(...) aplica-se aos serviços de TP, tal como definido em 2.1, mas sem excluir outros serviços de transporte (por exemplo: sistemas "charter" e de táxis).</p>			
NP 4475:2008	<b>Transporte público de passageiros. Rede de metro. Características e fornecimento do serviço</b>	CT 148	2008-06-02	
	<p>(...) tem por objectivo especificar as regras, características e condições mínimas qualitativas e quantitativas do serviço, bem como os requisitos da qualidade da prestação do Serviço de Transporte Público de Passageiros - Rede de Metro. Especifica também os princípios que regem as condições gerais de contrato de Serviço de Transporte Público de Passageiros - Rede de Metro, no quadro legal e contratual mais apropriado. Aplica-se a todas as empresas do sector de transportes públicos de passageiros que tenham como actividade o Serviço de Transporte Público de Passageiros em Metro, quando prestado de acordo com o definido pela NP EN 13816:2003.</p>			

Referência	Título / Campo de Aplicação	Emissor	Data de adopção	Observações
NP 4493:2010	<b>Transporte público de passageiros. Linha de autocarros urbanos. Características e fornecimento do serviço</b>	CT 148	2010-05-28	
	<p>(...) tem por objectivo especificar as regras, características e condições mínimas qualitativas e quantitativas do serviço, bem como os requisitos da qualidade da prestação do Serviço de Transporte Público de Passageiros - Linha de Autocarros Urbanos. Especifica também os princípios que regem as condições gerais de contrato de Serviço de Transporte Público de Passageiros - Linha de Autocarros Urbanos, no quadro legal e contratual mais apropriado.</p> <p>Aplica-se a todas as empresas do sector de transportes públicos de passageiros que tenham como actividade o Serviço de Transporte Público de Passageiros em Autocarros Urbanos, quando prestado de acordo com o definido pela NP EN 13816:2003.</p>			
NP 4503:2012	<b>Transporte público de passageiros. Linha de elétricos urbanos. Características e fornecimento do serviço.</b>	CT 148		
	<p>(...) tem por objectivo especificar as regras, características e condições mínimas qualitativas e quantitativas do serviço, bem como os requisitos da qualidade da prestação do Serviço de Transporte Público de Passageiros - Linha de Elétricos Urbanos. Especifica também os princípios que regem as condições gerais de contrato de Serviço de Transporte Público de Passageiros - Linha de Elétricos Urbanos, no quadro legal e contratual mais apropriado.</p> <p>Aplica-se a todas as empresas do sector de transportes públicos de passageiros que tenham como actividade o Serviço de Transporte Público de Passageiros em Elétricos Urbanos, quando prestado de acordo com o definido pela NP EN 13816.□</p>			
NP 4509:2012	<b>Transporte público de passageiros. Fiscalização de títulos de transportes. Características e fornecimento do serviço.</b>	CT 148	2012-05-31	
	<p>(...) aplica-se a concessionários de transportes públicos de passageiros e tem por objetivo especificar as regras, características e condições mínimas qualitativas e quantitativas do serviço, bem como os requisitos da qualidade da prestação do serviço de fiscalização de títulos de transporte.</p>			

Referência	Título / Campo de Aplicação	Emissor	Data de adopção	Observações
NP 4514:2014	<b>Transporte público de passageiros; Linha de autocarros interurbanos; Características e fornecimento do serviço</b>	CT 148	2014-04-15	
	<p>(...) tem por objectivo especificar as regras, características e condições mínimas qualitativas e quantitativas do serviço, bem como os requisitos da qualidade da prestação do Serviço de Transporte Público de Passageiros - Linha de Autocarros Interurbanos. Especifica também os princípios que regem as condições gerais de contrato de Serviço de Transporte Público de Passageiros - Linha de Autocarros Interurbanos, no quadro legal e contratual mais apropriado.</p> <p>Aplica-se a todas as empresas do sector de transportes públicos de passageiros que tenham como actividade o Serviço de Transporte Público de Passageiros em Autocarros Interurbanos, quando prestado de acordo com o definido pela NP EN 13816:2003.</p> <p>(...) é aplicável às seguintes categorias de serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Linha de Autocarros Interurbanos (âmbito geral);</li> <li>- Linha de Autocarros Interurbanos de Expresso;</li> <li>- Linha de Autocarros Interurbanos de Alta Qualidade.□</li> </ul>			
NP 4538:2015	<b>Transporte público de passageiros. Serviço de aluguer ocasional e regular especializado. Características e fornecimento do serviço</b>	CT 148	2015-09-14	
	<p>(...) tem por objectivo especificar as regras, características e condições mínimas qualitativas e quantitativas do serviço, bem como os requisitos da qualidade da prestação do Serviço de Transporte Público de Passageiros - serviço de aluguer ocasional e regular especializado. Especifica também os princípios que regem as condições gerais de contrato de Serviço de Transporte Público de Passageiros - serviço de aluguer ocasional e regular especializado, no quadro legal e contratual mais apropriado.</p> <p>Aplica-se a todas as empresas do sector de transportes públicos de passageiros, com a excepção de serviço de táxi, que tenham como actividade o serviço de aluguer ocasional e regular especializado, quando prestado de acordo com o definido pela NP EN 13816:2003.</p> <p>(...) é aplicável às seguintes categorias de serviços de aluguer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- regular especializado;</li> <li>- ocasional.□</li> </ul>			

Referência	Título / Campo de Aplicação	Emissor	Data de adoção	Observações
NP 4553:2016	<b>Transporte público rodoviário de mercadorias. Características e fornecimento do serviço</b>	CT 148	2016-10-13	
	(...) destina-se a estabelecer um conjunto de regras, características e condições mínimas, bem como, requisitos da qualidade do serviço de transporte rodoviário de mercadorias por conta de outrem. Enquadra, também, os princípios que regem as condições gerais de contrato de serviço de transporte rodoviário de mercadorias, no quadro legal e contratual aplicável. (...) é aplicável às empresas que realizem o transporte rodoviário de mercadorias por conta de outrem ou público, não dispensando o cumprimento dos requisitos legais aplicáveis ao transporte da mercadoria em causa.			
NP 4554:2016	<b>Transporte público de passageiros. Termos e definições</b>	CT 148	2016-12-15	
	(...) define os termos utilizados nas normas relativas ao serviço de transporte público de passageiros, e na sua aplicação, nomeadamente nos modos rodoviário e ferroviário.			