

Transportes e Acessibilidade

Como promover a diversidade e a inclusão nos transportes e na mobilidade?



Reflexão e Recomendações

outubro 2025

FICHA TÉCNICA:

Título

Webinar Transportes e Acessibilidade: Como promover a diversidade e a inclusão nos transportes e na mobilidade? - Reflexão e recomendações

Equipa Técnica

Carla Oliveira | Instituto da Mobilidade e dos Transportes

Lia Ferreira | Estrutura de Missão para a Promoção das Acessibilidades

Rui Velasco Martins (coordenação)| Instituto da Mobilidade e dos Transportes

Rute Damião | Instituto da Mobilidade e dos Transportes

Data

outubro 2025

Sumário

No dia 24 de janeiro de 2024, o Instituto da Mobilidade e dos Transportes, enquanto ponto focal da Rede Europeia de Embaixadores para a Diversidade no Transporte (#diversityintransport), visando promover a diversidade e inclusão na mobilidade e nos transportes, realizou um *webinar* subordinado ao tema da diversidade e da inclusão nos transportes e na mobilidade. Este conferiu uma particular atenção aos Objetivos Específicos e Medidas previstas para o setor dos transportes no âmbito da Estratégia Nacional para a Inclusão das Pessoas com Deficiência (Resolução do Conselho de Ministros n.º 119/2021 de 31 de agosto de 2021), com o objetivo de reforçar o conhecimento sobre as ações que deverão ser implementadas por Autoridades e Operadores do serviço público de transporte de passageiros neste âmbito. Além disso, foram apresentadas boas práticas para a promoção da inclusão e da diversidade no transporte, e foi efetuada uma reflexão sobre o quão inclusiva é a rede de transportes em Portugal.

Os oradores do *webinar*, além dos temas e casos que apresentaram, foram ainda desafiados a elencar algumas intervenções e iniciativas que as Autoridades de Transporte e Operadores de Transporte Público devem realizar no sentido de promover a inclusão e a diversidade nos transportes.

O presente documento sintetiza as principais conclusões e recomendações retiradas a partir do *webinar* e dos contributos dos oradores.

Lista de oradores e comunicações efetuadas

- **Estratégia Nacional para a Inclusão das Pessoas com Deficiência**
Rodrigo Ramos, INR
- **Mecanismos de promoção da acessibilidade nos serviços públicos de transporte**
Susana Baptista – AMT
- **Rede europeia de embaixadores para a promoção da diversidade nos transportes – boas práticas europeias**
Maria Rodrigues, Projeto Ambassadors for #DiversityInTransport
- **Inclusão nos Transportes: O Poder da Cor**
Miguel Neiva, ColorADD
- **Projeto RESTART**
Frederico Henriques, EMEL
- **Transporte Público Inclusivo**
Paula Faria, Cascais Próxima
- **Boas práticas no Metropolitano de Lisboa**
Maria Inês Nunes, Metropolitano de Lisboa
- **Vamos falar com as pessoas**
Diogo Martins, Embaixador for #DiversityInTransport
- **Discriminação não-intencional**
Peter Colwell, ACAPO
- **Mobilidade em bicicleta e questões de género: desafios e oportunidades**
Inês Sarti Pascoal
- **Todos! A chegar a qualquer lado, a tempo, sustentavelmente**
Sérgio Pinheiro, TML
- **Reflexão Final**
Lia Ferreira, EMPA (relatora do evento)

Pontos Chave do Webinar:

▪ **Estratégia Nacional para a Inclusão das Pessoas com Deficiência (ENIPD) 2021-2025**

A ENIPD é um instrumento que se pretende evolutivo, e que visa promover a inclusão das pessoas com deficiência, orientando-se pelos princípios de dignidade humana, autonomia, participação, igualdade, equidade e não discriminação. A estratégia está estruturada em oito eixos estratégicos, com destaque para os seguintes dois eixos no que ao sistema de transporte diz respeito:

Eixo Estratégico 2: Promoção de um Ambiente Inclusivo

- **Objetivo Geral:** Promover ambientes físicos, de informação e comunicação acessíveis e resilientes.
- **Medidas:** Incluem a introdução de cláusulas obrigatórias para acessibilidade em contratos de transporte, elaboração de planos plurianuais para eliminar barreiras, e criação do selo "Território Inclusivo".

Eixo Estratégico 5: Promoção da Autonomia e Vida Independente

- **Objetivo Geral:** Criar condições para a autonomia e vida independente das pessoas com deficiência.
- **Medidas:** Implementação de sistemas de identificação de cores para daltónicos em mapas e diagramas de rede de transportes públicos.

▪ **Mecanismos de Promoção da Acessibilidade nos Transportes Públicos**

A Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT) regula e fiscaliza o setor, promovendo a acessibilidade através de:

- **Regulação e Supervisão:** Pareceres vinculativos, ações de supervisão no terreno, e elaboração de relatórios semestrais.
- **Estudos e Projetos:** Incluem a mobilização das autarquias para remover barreiras à mobilidade e a disponibilização de transportes acessíveis.

▪ **Boas Práticas e Projetos**

1. **ColorADD:** Demonstração da aplicação de um sistema de identificação de cores para daltónicos no sistema de transportes, com referência de aplicação no Metro do Porto e na Carris.
2. **Projeto RESTART (EMEL):** Reconversão de terminais rodoviários em interfaces de mobilidade, através da participação ativa dos stakeholders/partes interessadas em todas as fases do processo;
3. **Transporte Público Inclusivo (Cascais Próxima):** Apresentação do projeto da Cascais próxima para o transporte Público inclusivo que prevê: medidas de gratuidade no acesso ao transporte público; desenho de rede inclusiva; educação inclusiva e desenvolvimento de aplicação para planeamento de viagens.
4. **Boas Práticas (Metropolitano de Lisboa):** Apresentação do plano de acessibilidades 2019-2025, com propostas para tornar toda a rede de metro acessível.
5. **Participação Pública:** Importância da participação pública na melhoria dos sistemas de transporte.

Reflexão Final

A universalidade/acessibilidade para todos do sistema de transportes público é um objetivo complexo que requer a colaboração de várias entidades e a participação ativa dos utilizadores. A manutenção do sistema e a sensibilização dos atores são fatores essenciais para garantir a eficácia das medidas implementadas.

Reflexão e recomendações

A consciencialização de que as dificuldades que as pessoas sentem no acesso ao transporte não decorrem apenas de limitações físicas é fulcral para promover a acessibilidade para todos. Há uma **multiplicidade de fatores que podem contribuir para que as pessoas tenham dificuldade em utilizar um sistema de transportes públicos**, e que vão desde a ausência ou inexatidão da informação que o sistema disponibiliza, à dificuldade em entender o sistema.

No âmbito do desafio colocado aos participantes no *webinar*, sobre as intervenções físicas (adaptação de equipamentos ou infraestruturas) mais importantes a ser consideradas no sistema de transportes, e as iniciativas mais frequentemente sugeridas, para serem executadas por parte de Autoridades de Transportes e Operadores de Serviços de Transportes Público, obtiveram-se as seguintes referências:

- **Melhoria das Condições de Embarque nas Paragens:** garantir a segurança no embarque de um utilizador em cadeira de rodas, assim como a criação de condições de acessibilidade na envolvente das paragens; colocação de equipamentos táteis de orientação para pessoas com deficiência visual nas paragens de autocarro e nos percursos até às paragens; instalação/construção de rampas, elevadores e pavimentos táteis em interfaces de transporte para facilitar o acesso a pessoas com necessidades específicas (o que inclui pessoas com deficiência ou mobilidade condicionada); criação de percursos seguros de acesso aos transportes públicos para todos, nomeadamente para utilizadores vulneráveis.
- **Garantia de meios de acesso universal em todos os modos,** nomeadamente através de plataformas elevatórias acionadas, se possível, pelo utilizador.
- **Melhoria da informação disponibilizada:** colocação de horários em formatos específicos, ex. em braile, nas paragens; e indicação sonora de chegada/partida de transporte público, e aviso sonoro com indicação de próxima paragem no interior do veículo; informações em tempo real sobre a

disponibilidade de lugares para cadeira de rodas nos veículos; garantia de aplicação de sistema de identificação de cores para daltónicos - a acessibilidade pela cor - que garanta uma informação inclusiva e uma comunicação universal acessível para daltónicos;

- **Melhoria da acessibilidade às máquinas de venda de bilhetes** por parte das pessoas com deficiência e mobilidade condicionada (ex: pessoas cegas, em cadeira de rodas).

No que se refere a medidas de cariz imaterial, foi sublinhada a importância de reforçar a informação e a formação no setor da mobilidade e dos transportes relativamente à promoção da inclusão e acessibilidade universal, designadamente através de:

- **Melhoria da formação dos profissionais do setor dos transportes**, capacitando-os em questões relacionadas com a sustentabilidade e com a inclusão.
- **Melhoria da informação prestada a todos os passageiros, em especial sobre as perturbações e os atrasos no sistema** especialmente para as pessoas com deficiência.
- **Ações de sensibilização sobre as dificuldades de pessoas com deficiência e de utilizadores vulneráveis.**
- **Contratação pública de serviços de transporte Público que integrem a vertente da Inclusão**, em termos de autocarros adaptados a especificidades de pessoas com necessidades especiais; com dimensões de circulação no seu interior mais abrangentes; e com informações sonoras e visuais.
- **Reforço da fiscalização do cumprimento dos Direitos de pessoas com deficiência**, como por exemplo a permissão de transporte nos veículos de cães guia, por parte de pessoas cegas.

Como ponto comum de carácter geral salienta-se a importância da **consulta a pessoas com deficiência** em todos os processos de **planeamento dos serviços de transportes públicos** bem como em todas as **iniciativas que visem aperfeiçoar a inclusão** dos serviços de transportes públicos, seguindo o princípio de: **“Nada sobre Nós sem Nós”**.

No âmbito da consulta aos participantes relativamente às intervenções e medidas a implementar no sistema de transportes públicos, foram delineadas uma série de recomendações que se julgam relevantes para a universalidade do sistema.

A Acessibilidade ao Sistema de Transportes pressupõe que a acessibilidade universal/para todos esteja garantida nas quatro grandes componentes do sistema:

- ✓ Veículos (material circulante), em função do tipo de transporte;
- ✓ Infraestruturas de apoio, caracterizadas pelos espaços públicos não edificadas (zonas de entrada, espera e saída dos transportes públicos – zonas de paragem, abrigos, etc); Edifícios (estações, gares marítimas e fluviais de passageiros, outras); áreas e serviços de apoio, ou seja, que oferecem serviços complementares ao serviço de transporte (lojas, parques de estacionamento de veículos/bicicletas, áreas de interfaces), que podem estar integrados no próprio edifício ou no espaço público;
- ✓ Informação/comunicação, correta e acessível, na sua forma e conteúdo, e sendo disponibilizada nas componentes do sistema anteriormente referidas. É caracterizada como estática (suporte físico como mapas de rede, em paragens, etc) ou dinâmica (suportes eletrónicos);
- ✓ Controlo e Manutenção, garantindo que as condições de acessibilidade se mantenham permanentemente, através da implementação de um sistema de monitorização e controlo, e da implementação de um plano de manutenção.
- ✓ Acessibilidade nos equipamentos de apoio ao sistema de transportes, como sejam as máquinas de venda de bilhetes e carregamento de passes.

Para a criação de um sistema de transporte público universal, mais inclusivo e acessível para todos os utilizadores, foram distinguidas as abordagens em termos das Autoridades de Transportes e dos Operadores de serviços de transportes.

Ao nível procedimental as Autoridades de Transportes deverão assegurar:

- A **acessibilidade do material circulante e das infraestruturas** de apoio;
- Procedimentos de **contratualização do serviço de transporte que garantam a universalidade do serviço** prestado em todas as suas áreas;

- A integração, nos procedimentos de contratualização, de garantia das condições de acessibilidade permanente das componentes do sistema de transportes, através da **existência de um sistema para monitorização e controlo dessas componentes**, e a definição de auditoria periódicas;
- A integração, nos procedimentos de contratualização, de planos de **manutenção das componentes do sistema de transportes com incidência nas questões de acessibilidade**;
- A **criação de uma rede coesa e participada de stakeholders**, em especial de associações representativas de pessoas com deficiência e/ou mobilidade condicionada, que permita a identificação de problemas e soluções para o sistema de transportes; e

Ao nível dos operadores de serviços de transporte Públicos deverá ser garantido:

- Que as **componentes do sistema de transportes são acessíveis a todos**;
- Que **a informação disponibilizada é acessível** em todos os momentos da viagem, ou seja, desde a programação até ao destino final, e em todos os ambientes da viagem;
- A implementação de um **sistema de monitorização e controlo**, e de um plano de manutenção, das condições das componentes que permitem a acessibilidade a todos;
- A realização de **ações de capacitação e sensibilização dos seus colaboradores**, nas áreas relativas à acessibilidade de pessoas com deficiência e mobilidade condicionada;
- A implementação **de ações de melhoria no sistema com base na recolha de informações juntos dos utilizadores**, grupos-alvo específicos, inquéritos de satisfação, discriminação nos transportes públicos, identificação de barreiras, etc.

ANEXO I

Resumo das Intervenções do Webinar

▪ **Estratégia Nacional para a Inclusão das Pessoas com Deficiência**

A Estratégia Nacional para a Inclusão das Pessoas com Deficiência - ENIPD 2021-2025 – assume-se como um instrumento evolutivo, durante o período da sua vigência, sensível a realidades e dinâmicas, potenciando uma implementação transversal e ajustada à evolução da realidade, visando contribuir para a maturidade das ações de promoção de direitos existentes e para priorizar as medidas e ações que contribuem para a inclusão das pessoas com deficiência.

Orienta-se pelos princípios fundamentais de respeito e garantia da dignidade humana da pessoa com deficiência, da sua autonomia, independência e autodeterminação, da participação em todos os domínios da vida, da promoção da igualdade, equidade e não discriminação nas suas diversas dimensões, incluindo discriminações múltiplas, e pelo respeito pela diferença e diversidade, sendo a inclusão de pessoas com deficiência um objetivo estratégico para a valorização de todos os cidadãos/cidadãs.

Tendo por fundamento e compromisso com os princípios nacionais e internacionais orientadores em matéria de inclusão das pessoas com deficiência, a ENIPD 2021-2025 estrutura-se em 8 eixos estratégicos de intervenção concorrentes, visando o Eixo Estratégico 2 – Promoção de um Ambiente Inclusivo - a inclusão de pessoas com deficiência no sistema de transportes e mobilidade, complementando-se com o Eixo Estratégico 5 – Promoção da Autonomia e vida independente -, quanto ao organizar, disponibilizar e tornar acessível a informação relevante para a autonomia e vida independente. O alinhamento destes eixos permite, para além da acessibilidade física, a acessibilidade a outros serviços como sejam a informação, comunicação, etc, que garantam uma efetiva acessibilidade.

Para cada eixo estratégico, foram definidos objetivos gerais e objetivos específicos e, em particular, as medidas/ações necessárias para os alcançar e que visam produzir impactos não só nas pessoas com deficiência, mas também junto das suas famílias.

As medidas da ENIPD 2021-2025, com impacto ao nível do sistema de transportes e mobilidade, reportam¹:

Eixo Estratégico 2: Promoção de um Ambiente Inclusivo

“(…) uma abordagem integrada de desenvolvimento social e comunitário na promoção da igualdade de oportunidades e na inclusão social das pessoas com deficiência no seu contexto de vida e nas suas comunidades, em prol de espaços social e territorialmente mais coesos. A igualdade de oportunidades, a eliminação das barreiras comportamentais, a acessibilidade ao meio físico, aos transportes, aos produtos e equipamentos e às TIC são um desígnio nacional, fator de desenvolvimento sustentável e de competitividade e um imperativo de uma sociedade democrática, que capitaliza a diversidade em favor de um Portugal sem barreiras à inclusão.”²

Objetivo Geral 1: Promover ambientes físicos e de informação e comunicação acessíveis e resilientes.

Objetivos Específicos:

1.1 Promover a acessibilidade ao meio físico edificado (9 medidas);

1.2 Promover a acessibilidade no sistema de transportes públicos e de passageiros como fator de mobilidade, constituído por 5 medidas específicas ao sistema de transportes;

1.2 - Promover a acessibilidade no sistema de transportes públicos e de passageiros como fator de mobilidade								
Medidas/Ações	Indicadores	Entidades Responsáveis	Outras Entidades envolvidas	metas				
				2021	2022	2023	2024	2025
1.2.1 Introduzir cláusulas obrigatórias nos cadernos de encargos para a concessão dos serviços públicos de transporte, bem como	% dos cadernos de encargos com cláusulas	Mistério do Ambiente e da Ação Climática (MAAC),			100	100	100	100

¹ Resolução do Conselho de Ministros n.º 119/2021, [DR n.º 169, de 31 agosto de 2021](#)

² *idem*

Webinar **Transportes e Acessibilidade: Como promover a diversidade e a inclusão nos transportes e na mobilidade?** - Reflexão e recomendações

para a aquisição e manutenção de frotas e material circulante, que obriguem ao cumprimento das normas técnicas de acessibilidade e que garantam informação pertinente e essencial		Ministério das Infraestruturas e da Habitação (MIH), Áreas Metropolitanas e Comunidade Intermunicipal (CIM)						
1.2.2 Introduzir cláusulas obrigatórias nos cadernos de encargos dos projetos de construção, ampliação e reabilitação e empreitadas de infraestruturas de transporte, que obriguem ao cumprimento das normas técnicas de acessibilidade e que garantam informação pertinente e essencial	% dos cadernos de encargos com cláusulas	MAAC, MIH, Áreas Metropolitanas e CIM			100	100	100	100
1.2.3 Elaborar Planos Plurianuais com vista a eliminar as barreiras físicas/comunicacionais e a promover acessibilidade em serviços, equipamentos e espaços de apoio à utilização de transportes coletivos de passageiros	N.º de planos aprovados	MAAC, MIH, Áreas Metropolitanas e CIM			20	20	20	20

Webinar **Transportes e Acessibilidade: Como promover a diversidade e a inclusão nos transportes e na mobilidade?** - Reflexão e recomendações

1.2.4 Elaborar Planos Plurianuais com vista a eliminar as barreiras de comunicação e informação (ex. bilhética; horários, sítios web de informação, etc.) a pessoas com deficiência ou incapacidade na utilização de transportes públicos	N.º de planos aprovados	MAAC, MIH, Áreas Metropolitanas e CIM			20	20	20	20
1.2.5 Criar selo de «Território Inclusivo»	Regulamento publicado	INR, I. P., e ANMP		*				
	N.º de Municípios com selo	INR, I. P., e ANMP			20	20	20	20

* **Meta a concluir no final de cada ano assinalado**

1.3 Promover a acessibilidade à informação e comunicação (8 medidas);

1.4 Promover o alargamento das condições de acessibilidade comunicacional aos serviços públicos (2 medidas).

Eixo Estratégico 5: Promoção da Autonomia e Vida Independente

Objetivo Geral 1: Criar condições junto de pessoas e famílias para a autonomização e vida independente de pessoas com deficiência

Objetivo Específico:

1.2 - Organizar, disponibilizar e tornar acessível a informação relevante para a autonomia e vida independente								
Medidas/Ações	Indicadores	Entidades Responsáveis	Outras Entidades envolvidas	metas				
				2021	2022	2023	2024	2025
1.2.6 Implementar sistemas de identificação de cores para daltónicos nos mapas e diagramas de rede dos operadores de transportes públicos	N.º operadores com mapas e diagramas de rede adaptados para daltónicos	MAAC, MIH, Operadores de transporte e Autoridades de Transporte			9			

Em suma: Referência às medidas de ação da Estratégia Nacional para a Inclusão das Pessoas com Deficiência, no âmbito do sistema de transportes.

▪ **Mecanismos de promoção da acessibilidade nos serviços públicos de transporte**

A Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT) enquanto entidade reguladora e fiscalizadora do setor da Mobilidade e dos Transportes (terrestres, fluviais e ferroviários) e respetivas infraestruturas, e atividade económica no setor

dos portos comerciais e transportes marítimos³, congrega mecanismos de promoção das acessibilidades nos serviços de transporte público através:

1. Regulação e supervisão na contratualização dos serviços de transporte (pareceres prévios vinculativos).

Pareceres prévios vinculativos com recomendação ao nível:

- Informação clara, objetiva e acessível (suporte físico e digital);
- Disponibilização de Livro de reclamações;
- Realização regular de inquéritos de satisfação, permitir adequar a exploração às intenções dos passageiros)

Em 2023 foram elaborados 56 pareceres prévios vinculativos sobre peças de formação de contratos de serviços públicos.

Realização de ações de Supervisão no terreno:

- Existência de condições de acessibilidade existentes para pessoas com mobilidade;
- informações prestadas aos passageiros.

Nas 33 ações de supervisão realizadas em 2023, a terminais rodoviários de passageiros, abrangendo todos os modos e os maiores operadores, quanto à existência de acessibilidades adequadas para pessoas com deficiência e/ou mobilidade condicionada e sobre as informações prestadas aos passageiros, as constatações mais frequentes foram:

- Autocarros com equipamentos de apoio a pessoas com deficiência e mobilidade condicionada, inexistentes ou avariados (ex: rampas);
- Metro e comboio, com avaria frequente de elevadores de acesso às estações
- Recusa de transporte de cão de assistência, ex: táxi ou autocarro;
- Necessidade de marcação prévia para acesso ao serviço por parte de pessoas com deficiência e/ou mobilidade condicionada (12h Fertagus e 6h na CP);

³ Decreto-Lei n.º 78/2014, de 14 de maio

- Falta de pessoal de apoio às pessoas com mobilidade condicionada/deficiência;
 - Dificuldade de acesso às máquinas de venda de títulos por parte pessoas com deficiência e/ou mobilidade condicionada;
 - Informação deficitária sobre atrasos e perturbações na rede, em particular para pessoas surdas e cegas;
 - No geral, infraestruturas sem acessibilidade a todas as pessoas, ex: bancos em zonas de espera.
- Plano de ação do envelhecimento ativo e saudável 2023-2026, que na área de mobilidade e transportes tem 2 medidas importantes:
- ❖ Mobilizar as autarquias para remoção das barreiras à mobilidade das pessoas nas cidades;
 - ❖ Disponibilizar transportes verdadeiramente acessíveis e age friendly. Oferta de transporte público com maior consciencialização das necessidades das pessoas com deficiência e adequado também a uma população cada vez mais envelhecida (população idosa / +65 anos).
2. Atuação enquanto organismo nacional de execução dos direitos dos passageiros (rodoviário, ferroviário, marítimo e por vias navegáveis interiores, excetuando apenas o aéreo):
- Avaliação da EU sobre os regulamentos, questiona o reduzido número de reclamações face ao transporte aéreo. A CE pondera desenvolver medidas legislativas para maior proteção dos direitos dos passageiros. Aumentar a sensibilização do público para os direitos dos passageiros, melhorar a formação e o reforço das capacidades
 - Maior proteção em caso de viagens multimodais: uma vez que os regulamentos europeus/legislação existentes estão definidos para modo em concreto, estando a ser estudado o enquadramento da questão das viagens em vários modos.

A Comissão Europeia (CE) apresentou 7 medidas para reforço dos direitos dos passageiros, como por exemplo:

- Operadores vinculados a oferecer informação necessária quando solicitado pelo organismo nacional;
- Adoção de formulários comuns para reclamação (já existente para o rodoviário)
- Solicitar ao organismo nacional que investigue situações de infração existente dos direitos dos passageiros para a sua rápida resolução

3. Monitorização das reclamações e dos mercados:

- Identificar necessidades e expectativas dos utentes, e como o transporte público e infraestruturas pode ser mais acessível, inclusivo e acolhedor.
- O livro de reclamação é obrigatório, para qualquer prestador de serviço que tenha serviço de atendimento ao público (físico e eletrónico).
- Livro de reclamações 2022 – 500 000 reclamações (metade física e metade eletrónica) sendo que 7% (22 600) reportaram aos serviços públicos de transporte.

A AMT elabora relatórios semestrais com dados por modo de transporte, empresas e motivos de queixas, sendo essencial para a atividade da autoridade.

Em 2023 registou o maior número de reclamações (28586) desde 2016, cerca de 90/dia, havendo maior consciencialização para a utilização desta ferramenta, sendo o transporte rodoviário o que apresenta maior número de reclamações, seguido do ferroviário, e os motivos mais expressados são: cancelamento/supressão serviço e reembolso.

A AMT elaborou estudos de obrigação serviço público verde, para tornar a mobilidade verdadeiramente sustentável.

Sugestões para intervenções físicas e iniciativas necessárias para promover a inclusão e a diversidade nos transportes:

- Atenção aos territórios de baixa densidade e planeamento disperso, oferta mais reduzida e passes mais caros – pobreza da mobilidade;
- Planeamento integrado dos transportes com o ordenamento do território;
- Reforço do financiamento público/privado
- Promoção da Investigação e inovação
- Literacia e formação de técnicos especialistas em transportes.

Em suma: Instrumentos regulamentares e operacionais de que a Autoridade da Mobilidade e dos Transportes dispõe para intervir e promover a diversidade e a inclusão no sistema de mobilidade e transportes.

▪ **Rede europeia de embaixadores para a promoção da diversidade nos transportes – boas práticas europeias**

Objetivo do projeto: promover a diversidade, igualdade e inclusão no setor dos transportes na União Europeia, através da consciencialização, partilha de informação (problemas) e do desenvolvimento e implementação de iniciativas (boas práticas) com vista a promover a diversidade no setor dos transportes, para trabalhadores e utilizadores.

Projeto da União Europeia, coordenado pela empresa Panteia (Holanda), TIS (Portugal) e Stratec (Belga). O projeto encontra-se na 2.^a fase de desenvolvimento, contando com +80 pessoas, 94% de origem europeia, 70% mulheres e faixa etária entre 30 e 49 e alguma % entre 50 e 55.

As áreas ou modos de transporte incidem particularmente na Mobilidade, nos vários modos de transporte, transporte público e sistemas multi-modais. As entidades envolvidas são na sua maioria empresas ou serviços de transporte, academias e organizações de investigação, instituições europeias, mas também estudantes e autoridades regionais e locais.

Os principais grupos de trabalho são: mulheres, pais, cuidadores, pessoas com deficiência, LGBTQIA+, idosos, direito das mulheres trabalhadoras, imigrantes, minorias religiosas/étnicas.

Embaixadores organizados em grupos de trabalho e atividades em que trabalham:

- Programa de mentoria (mentorship programme)
- Igualdade no acesso a oportunidades de carreira
- Diversidade, igualdade e inclusão no local de trabalho
- Modelos de referência nos transportes (role models), mais valias e benefícios que a diversidade melhorou os resultados nos transportes
- Pessoa com deficiência – como é possível ter melhor acesso à rede de transportes, elaborar manuais de boas praticas para disseminação
- Utilizadores de transportes LGBTIQ
- Utilizadores de transportes Idosos/seniores
- Igualdade de género/mulheres

- Pontos de contato nacionais: Portugal – IMT: Carla Oliveira

Em suma: projeto europeu que visa promover a consciencialização, partilha de informação (problemas) e do desenvolvimento e implementação de iniciativas (boas práticas) com vista a promover a diversidade no setor dos transportes, para trabalhadores e utilizadores.

BOAS PRÁTICAS

▪ **Inclusão nos Transportes: O Poder da Cor (ColorADD)**

Importância da informação acessível a todos, em particular quando em presença de 350 milhões de pessoas em todo o mundo que são daltónicas. Numa sociedade em que mais de 90% da comunicação é realizada através da cor, e que mais de 50% de passageiros no setor dos transportes usa a cor como primeiro fator de identificação das linhas, é compreensível que mais de 40% de pessoas daltónicas tenham dificuldade de integração social.

Um sistema de identificação de cores para pessoas daltónicas, como o ColorADD - conceito de adição de cores, que identifica formas para cada cor primária num processo de memorização fácil – ao ser integrado em diagramas de rede, informação nas estações, bilhética, suportes e plataformas digitais e físicas, tem impacto no sistema de transportes, na sustentabilidade dos sistemas e autonomia e vida independente, permitindo a independência aquisitiva e de integração não discriminatória das pessoas daltónicas.

São os casos de aplicação testados no Metro do Porto e na Carris, onde o sistema de identificação de cores para daltónicos foi integrado em diagramas de rede, informação em estações, bilhética, etc, sem condicionar as características do sistema de cores para identificação das linhas já existente.

Em suma: A necessidade de perceber os utilizadores do sistema de transportes, e as suas necessidades, por forma a que possam utilizar livremente o sistema de transportes.

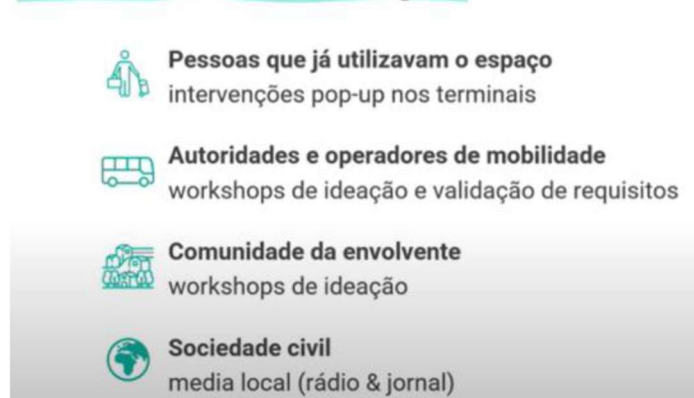
▪ **Projeto RESTART (EMEL – Frederico Henriques)**

Projeto que visa estudar a reconversão dos cinco terminais rodoviários mais importantes da cidade de Lisboa, em interfaces de mobilidade (**Mobility Hub**), de promoção da intermodalidade e integração dos diferentes modos de transporte e serviços.

- Comunidade de viajantes, terminais como ponto entrada/saída da cidade/país...Não Lugar
- Comunidade trabalhadora, local de trabalho
- Comunidade de motoristas, local de descanso
- Comunidade envolvente, o seu quintal

A **Co-Criação**, com base em 4 abordagens distintas de acordo com as comunidades identificadas, de modo a, junto de quem utiliza o sistema, perceber o que os motiva, a intenção de utilização do serviço.

4 comunidades → 4 abordagens



O desenvolvimento deste processo permitiu chegar ao **conceito de interface Multimodal**: espaço de conectividade, com experiências e serviços de qualidade, acessível a todos. Lugar vivido, agradável, seguro e sustentável que permitiu a **Definição dos Princípios Orientadores da criação de um Interface Multimodal**:

1. Conectividade e jornadas sem descontinuidades;
2. Igualdade e autonomia no acesso e na utilização do espaço;
3. Facilidade de navegação e conforto;
4. Segurança e proteção;
5. Sentido de lugar para diferentes comunidades;
6. Flexibilidade e eficiência da infraestrutura em todo o seu ciclo de vida
7. Sustentabilidade ambiental, social e financeira

O OutPut: Guia de Design de Interfaces Multimodais: volume 1 - Introdução ao Guia; volume 2 - Aspectos gerais de uma interface multimodal, que consistem em guias de apoio ao dono de obra/gestor da infraestrutura, na construção e visão para o

espaço, estabelecendo orientações de design e requisitos mínimos, indo além dos requisitos mínimos legais existentes.



Em suma: a participação pública no processo de construção do conceito de interface Multimodal, e a definição de requisitos técnicos universais.

▪ **Transporte Público Inclusivo (Cascais Próxima – Paula Faria)**

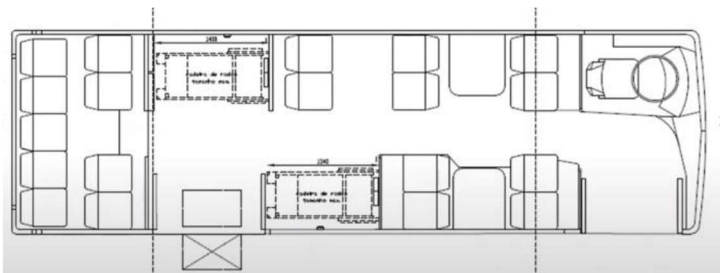
A promoção da diversidade e inclusão na mobilidade, como fator de integração de uma comunidade, implicou a intervenção nos seguintes fatores de integração:

- Económico: **Gratuidade no acesso ao T.P.**, para qualquer pessoa que reside, trabalhe ou estude no município;
- Social/Cultural: no âmbito das competências enquanto Autoridade de Transporte, preocupação com o **desenho de rede inclusiva e abrangente**, implementado em maio 2021, com **reforço da oferta às escolas, unidades de saúde, comércio, onde há necessidade de transporte público**; e
- Físicos e tecnológicos: caderno de encargos com **exigência de acessibilidade universal na utilização dos veículos, todos com rampa e indicação da próxima paragem (visual/sonora). Desenvolvimento de aplicação - APP MobiCascais** (planeamento de viagem com antecedência e acompanhamento da viagem em tempo real).

A promoção da diversidade e inclusão na mobilidade, como fator de integração de uma comunidade, também implica intervenção ao nível da Sensibilização para a importância do Transportes Público (TP) através:

- Promoção da sua utilização - Uso autocarros Fuel Cell (hidrogénio) - **sensibilização para utilização do TP ambientalmente sustentáveis;**

- Divulgação das regras básicas de utilização do TP, cidadania, acessibilidade e inclusão - Ações escolares (1º Ciclo), como forma de **disseminação dos conceitos pela comunidade através das crianças, promoção da literacia da mobilidade;**
- Promover a utilização através **serviço transporte a pedido** - veículos específicos para mobilidade condicionada/deficiência, aumentando a capacidade de utilização e permitindo igualmente, a minimização das questões associadas ao transbordo (transporte a pedido).



Em suma: Medidas de aplicação na promoção da diversidade e inclusão no transporte Público, através da Gratuitidade no acesso TP, desenho da rede, acessibilidade física e tecnológicas dos veículos e sistema de transporte; sensibilização para a utilização do TP e promoção da literacia da mobilidade; e implementação de serviço de transporte a pedido para aumento da capacidade de utilização do TP para pessoas com deficiência e /ou mobilidade condicionada.

▪ **Boas práticas no Metropolitano de Lisboa (ML – Maria Inês Nunes)**

Objetivo do ML é servir toda a área metropolitana de Lisboa e tornar rede acessível a toda a população. A rede ML é composta:

- 56 estações
- 44 km de extensão
- 4 linhas
- 336 carruagens

- 1500 trabalhadores

Das estações 56 estações existentes, 40 têm acessibilidade plena (com elevadores entre rua e cais, e restantes equipamentos de apoio), e 16 têm equipamentos (escadas e tapete rolante) que permitem boa acessibilidade. O plano de acessibilidades 2019-2025, tem como compromisso tornar toda a rede acessível, inclusive as mais antigas, dotando-as de elevadores entre a rua e o átrio das estações, e entre este e os cais em cada um dos sentidos de circulação do metro.

Conclusão: Medidas de reabilitação do edificado para garantir a acessibilidade e sua quantificação em novos projetos.

▪ **Vamos falar com as pessoas (Diogo Martins – AccessibleEU/embassadors for diversity)**

Ponto para reflexão geral “Nada sobre Nós sem Nós”:

- Participação Pública – trabalho com as pessoas. Encurtar a distância entre quem trabalha em acessibilidade e o trabalho das associações representativas, e as pessoas/utilizadores (exemplo da EMEL no projeto restart).

Problemática da participação pública e de como assegurar essa participação:

- Dificuldade de acesso à informação, nem sempre acessível a todos, com terminologias demasiado técnicas (relatórios), dificultando a participação de todos. A alteração deste paradigma, com recurso a outras formas de interação com os interlocutores - Ex: consulta/participação pública quando se adquire veículos/equipamentos, evitando a aquisição de veículos sem condições de acessibilidade e que estarão na frota cerca de 30 anos, ex: metro do Porto – permitirá a eliminação de barreiras físicas à inclusão de pessoas.

- Importância de cativar novos utilizadores do TP. Perceber o porquê de se dizer que o tp é mau. Ativamente ouvir as pessoas e validar as experiências.
- Capacitação dos profissionais de transportes estarem mais recetíveis a processos de participação pública para a melhoria do sistema.
- Elevadores e escadas rolantes, enquanto entidades de supervisão traçar alguns padrões de problemas (metro lisboa, IP, metro porto, etc) que estão a ocorrer em vários locais. Perceber os porquês, e corrigir os problemas na origem.

Em suma: Novos processos de auscultação pública, que permitirão melhorar a intervenção no terreno e a garantia das expectativas dos utentes, mas também permitirão a compreensão das dificuldades de implementação de determinadas medidas. Muitas das intervenções não se resolvem com investimento, mas com compreensão /auscultação e planeamento.

▪ **Mobilidade em bicicleta e questões de género: desafios e oportunidades (Inês Pascoal)**

Apresentação de outra dimensão da diversidade, associada à mobilidade ativa ciclável quanto ao género. Necessidade de consciencialização dos atores do sistema de transportes de que a fraca utilização das deslocações em bicicleta por mulheres deve-se, nomeadamente:

- Padrões de mobilidade mais complexos, em função das tarefas de cuidadores;
- Sistema de transportes e soluções de mobilidade tipificado para deslocações casa-trabalho, não compatível com o típico padrão de deslocações de mulheres;
- Lacuna de dados por género, não permitindo uma maior consciencialização dos reais utilizadores de bicicleta;
- Razões históricas e culturais, associada ao género;

- Falta de infraestrutura ciclável e equipamentos, sendo o transporte de compras e sacos um obstáculo à utilização de sistemas partilhados de bicicletas;
- Assédio sexual em espaço público, impondo-se a necessidade de melhor iluminação dos espaços e desenho de espaços mais seguros; e
- Insegurança e sinistralidade rodoviária, com preferência para as ciclovias segregadas.

Um número elevado de mulheres utilizadores de bicicletas é um indicador de segurança de um local. As mulheres têm consciência de que a utilização da bicicleta é boa para o ambiente.

Os agentes de mobilidade (profissionais do setor em autarquias, consultoras, decisores políticos), têm diminuta perceção de que as deslocações em bicicleta são diferentes face ao género, e que, em função do género existem diferentes barreiras e motivos de deslocação no modo ciclável.

Em suma: Apresentação de outra dimensão da diversidade - perspetiva da diferença face ao género - para poder endereçar e motivar a mobilidade sustentável e a utilização da bicicleta como forma de deslocação, havendo que investir:

- **Capacitação, formação e sensibilização (profissionais, decisores, etc);**
- **Recolha de dados desagregados face ao género;**
- **Integração da perspetiva de género nas políticas de mobilidade;**
- **Novos modelos de participação pública, com auscultação de todos os intervenientes no espaço, em particular, mulheres**
- **Comunicação inclusiva em iniciativas de mobilidade em bicicleta**
- **Infraestruturas urbanas e cicláveis inclusivas, e**
- **Visão zero – resolução da sinistralidade rodoviária**

Transversalidade destas questões, que são aplicadas quer ao género, quer às pessoas com deficiência, quer aos idosos.

▪ **Discriminação não-intencional (ACAPO – Peter Colwell)**

Razões que inviabilizam e dificultam a melhoria do sistema de transportes para pessoas com deficiência e mobilidade condicionada:

- Viver no passado

Manutenção das características dos serviços de transporte público – redução no fim-de-semana – Diferença semana/fds (serviço reduzido), não contemplação das pessoas que trabalham todos os dias da semana e da existência de comércio todos os dias. Desenvolvimento de atividades culturais em horários fora de horário TP.

Conceber sistemas sem os conhecer bem.

Passes sociais nas ATMs não possível para pessoas cegas, porque não falam.

Aposta nas MVATS máquinas de vendas automáticas de títulos, em alternativa às bilheteiras, mas que não são acessíveis.

Publicar horários sem testes: diferentes formatos de horários por operador, por rede, por linha, on line (pdf), que não pode ser lido sem fazerem testes de verificação de acessibilidade.

Eliminar, sem querer, avanços anteriores: máquinas acessíveis no metro de lisboa, deixou de haver. Paragens com indicação dos tempos de espera. Lugares à direita para pessoas mobilidade reduzida nos comboios. Agora foi alterado, dependente da direção do comboio.

- Recusa de pensar

É impossível. Produção da informação em braille, resposta é impossível. Necessidade de oportunidades de melhoria, face às reclamações e sugestões dadas.

- Esquecer de pensar

Dificuldade dos veículos de transporte passageiros de parar junto às paragens (lancil), ou por dificuldade de acesso ou por intenção do motorista, sendo o desnível para acesso ao veículo, existência de lancil, mais difícil de transpor. Mais e melhor formação, sensibilização dos recursos humanos. Mostrar os benefícios das ações em benefício dos outros.

Em suma: Mais e melhor formação e participação pública (envolvimentos de todos em todas as fases), de modo à compreensão dos direitos de pessoas com deficiência e mobilidade condicionada. Mudança comportamental das organizações e dos indivíduos para sermos mais eficientes no presente e no futuro.

▪ **Todos! A chegar a qualquer lado, a tempo, sustentavelmente (TML – Sérgio Pinheiro)**

Problema de mobilidade e transportes – repartição modal dos últimos censos: 57% transporte individual, 25% transporte público, 17% modos ativos, que se exprime em problemas tarifários, níveis de oferta e abordagens sistémicas.

No setor transportes é impossível parar e pensar, havendo necessidade de ser alterado e corrigido em operação.

A TML criada em 2021, tem uma visão integrada do sistema, e é gestor de bilhética (sistema tarifário único em todos os modos), prestador de serviços de autocarro (subcontratação), permitindo reforço da oferta para chegar a todo o lado e às necessidades, passageiros no centro do sistema (Marketing e relação com o cliente), plataforma integradora de serviços inteligentes de transportes, estudos, planeamentos e inovação para encontrar resposta coerente com vários sistemas.

Em termos de estudos encontra-se a elaborar:

- Estudo sobre acessibilidade e transporte de pessoas com deficiência e mobilidade condicionada;
- Estudo com BEI para caracterização de todos os interfaces e identificar possibilidades de melhoria;
- Plano Metropolitano de Mobilidade Urbana Sustentável da aML.

Em termos de melhorias na inclusão, está a desenvolver vários projetos:

- Projeto iMultiMobil, projeto de mapeação dos sistemas nos vários sistemas de mobilidade (operadores de transportes e outros operadores de mobilidade);

- Projeto UPPER – melhoria da inclusão, participação pública em determinadas temáticas como forma de conhecimento do sistema;
- Adaptação da frota da Carris Metropolitana: idade máxima dos veículos; requisitos dos veículos: adaptados para cadeiras de rodas, veículos com piso rebaixado, entrada facilitada, rampa de acesso ou outro sistema dobrável adaptado a pessoas com mobilidade condicionada, sistema de ajoelamento. Idade máxima de anos.
- Melhorias nas paragens: melhor localização das paragens, revisão das cores dos posteletes (maior contraste), interior dos veículos – teste de rampas;
- Informação/sensibilização dos motoristas em como se utiliza as rampas;
- Introdução faseada do sistema de voz que dita as paragens no interior dos autocarros – sistemas de informação condicionados ao sistema de apoio à exploração, e que poderá ter problemas/erros de informação.
- Infoacessibilidade – informação e formação aos motoristas; acapo para diagnóstico do site, tempo real em plataformas alternativas de navegação como a Moovitm citymapper e google maps. Contributos de acessibilidade em participam (smart cities, ENMAC e relatório nacional de ITS)
- Apoio ao passageiro: espaços de atendimento nos 18 municípios – espaço navegante; quiosques colocados nos municípios, embora ainda com ausência da integração sonora da informação. Tipificação das reclamações para correção.

Estes estudos e projetos são desenvolvidos em colaboração com outras entidades: INR, ACAPO, etc.

▪ **Reflexão Final (Lia Ferreira)**

- Compromissos nacionais e Internacionais plasmados em documentos
- Manutenção e sensibilização
- Duas dimensões complementares:

- Documentos estratégico servem de bússola, são orientadores para documentos reguladores, que ajudam autoridades e operadores a realizarem melhor o seu serviço.

1. Enquadramento jurídico e conceptual

As infraestruturas e o material circulante dos sistemas de transporte são instrumentos de concretização de direitos fundamentais. A sua compreensão e planeamento constituem o primeiro passo para transformar o reconhecimento conceptual em efetividade prática. A acessibilidade deve ser entendida como **condição estrutural de qualidade do serviço público** e não como elemento suplementar.

De acordo com o **artigo 9.º da Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (CDPD)**, os Estados têm a obrigação de **identificar e eliminar barreiras físicas, comunicacionais e informacionais**, assegurando o acesso em condições de igualdade. O **artigo 20.º da CDPD**, relativo à mobilidade pessoal, reforça a necessidade de promover autonomia e vida independente, em coerência com o **Eixo 5 da Estratégia Nacional para a Inclusão das Pessoas com Deficiência (ENIPD 2021–2025)**.

No contexto europeu, o **Pilar 2 da Estratégia Europeia para os Direitos das Pessoas com Deficiência 2021–2030** determina que todas as redes de transporte devem ser **barrier-free**, interoperáveis e dotadas de sistemas de monitorização pública. A nível nacional, a **ENIPD**, no **Eixo 2 – Promoção de um Ambiente Inclusivo**, e nas medidas **1.2.1 a 1.2.5**, impõe a integração de **cláusulas obrigatórias de acessibilidade na contratação pública**, acompanhadas de **auditoria, manutenção contínua e penalização contratual**.

Estas responsabilidades, atribuídas às Autoridades de Transporte, Áreas Metropolitanas e Comunidades Intermunicipais, constituem um **referencial de conformidade técnica e jurídica**, devendo ser executadas de forma contínua e acompanhadas por mecanismos de **monitorização e reporte**.

2. Constatções técnicas e contributos do webinar

O webinar evidenciou que, apesar do sólido enquadramento jurídico, subsistem **desfasamentos entre a norma e a prática operacional**. As intervenções dos oradores mostraram que a acessibilidade continua a ser tratada, em muitas situações, como **etapa final ou corretiva**, contrariando o princípio do **design universal por defeito**.

- **Paula Faria (Cascais Próxima)** destacou que políticas como a **gratuidade da rede** e a introdução de **frota acessível** só produzem verdadeiro impacto quando acompanhadas por **formação de equipas, planeamento inclusivo e sistemas digitais de apoio acessíveis**.
- **Frederico Henriques (EMEL – Projeto RESTART)** demonstrou que a **co-criação com utilizadores** na reconversão de interfaces aumenta a eficácia dos investimentos e reduz falhas estruturais, concretizando o princípio **“Nada sobre nós sem nós”**, previsto no **artigo 4.º, n.º 3 da CDPD**.
- **Miguel Neiva (ColorADD)** salientou a importância da **infoacessibilidade cromática**, garantindo que pessoas daltónicas compreendem autonomamente os mapas e sinaléticas, em consonância com o **artigo 21.º da CDPD** e com as **orientações europeias de infoacessibilidade digital**.
- **Peter Colwell (ACAPO)** alertou para **regressões operacionais** como máquinas de bilhética que deixaram de ser acessíveis, interfaces digitais incompatíveis com leitores de ecrã e falhas na manutenção de equipamentos de apoio, apontando a necessidade de **monitorização contínua e prevenção técnica**.
- **Sérgio Pinheiro (TML)** identificou **falhas estruturais persistentes: elevadores fora de serviços e rampas demasiado inclinadas, ausência de informação sonora e visual atualizada e dependência de marcações prévias (6 a 12 horas)**, contrariando o **ponto 17 do Regulamento (UE) n.º 181/2011**, que proíbe restrições administrativas desproporcionadas.
- **Diogo Martins (AccessibleEU)** sublinhou a urgência de institucionalizar **mecanismos permanentes de participação vinculativa**, envolvendo as organizações representativas das pessoas com deficiência nos processos de **planeamento, validação e avaliação de políticas públicas**.

Estas constatações confirmam a necessidade de consolidar um **modelo de governação pública baseado em desempenho e evidência**, conforme as orientações da **UITP – International Association of Public Transport** e da **UNECE**, assente em indicadores de acessibilidade mensuráveis, manutenção ativa e reporte transparente.

“A criação de corresponsabilidades pode ser um fator determinante para a eficiência e manutenção das soluções aplicadas.

Foi consensual entre oradores(as) a necessidade de investir na participação pública transversal estendendo-a a todos os(as) interessados(as) e grupos intervenientes, de forma a flexibilizar respostas e assegurar mais autonomia e independência – a liberdade que um transporte público assegurar por natureza.

É fundamental fundir necessidades dos diferentes intervenientes num compromisso comum. Desta forma as entidades conseguirão melhorar e melhor servir e por outro lado a dimensão de quem precisa no terreno. Esta compreensão deve ser estabelecida como prática instalada nos procedimentos internos das entidades. Além de definidas, para alcançar a eficácia e eficiência desejadas, as metodologias participativas devem também ser modernizadas. O exemplo apresentado pela TML (o jogo das necessidades) tem esse objetivo muito claro, envolvendo vários intervenientes. Outro exemplo que merece especial destaque é a iniciativa Embassadors for diversity. A experiência da TML comprova que além de funcional, estas práticas permitiram alargar o leque do conhecimento e conteúdos essenciais a integrar nas suas práticas.

A latitude do conceito inclusão abrange questões tão importantes como são a mobilidade condicionada, numa perspetiva de relação entre as (in)habilidades do corpo e o espaço (infraestrutura e material circulante) associado ao ambiente dos diferentes modos e sistemas de transportes. Responder a todas as necessidades não é fácil, algumas cruzam-se e sobrepõem-se. Esta realidade reforça a necessidade de planear, intervir, e realizar ambas sem interromper os fluxos.

A capacidade de flexibilização de respostas está diretamente relacionada com o conhecimento aprofundado e conectividade de necessidades.

A meta e missão passa por garantir maior universalidade do serviço prestado, mas os próprios documentos orientadores e enquadramento legal em vigor impõem algumas condicionantes que, por vezes, dificultam a formulação de propostas de solução. Para ultrapassar esta dificuldade é essencial prestar particular atenção com a escuta ativa e equilíbrio na preparação de respostas às necessidades.”

3. Eixos operacionais e recomendações estruturantes

Os compromissos e orientações da **CDPD**, da **ENIPD**, da **Estratégia Europeia**, dos **Regulamentos (UE)** e das orientações **UITP/UNECE**, definem três eixos prioritários de governação técnica e institucional:

3.1. Governação e contratação pública com acessibilidade vinculativa

- Integrar **indicadores de desempenho de acessibilidade** nas peças contratuais, com **auditorias independentes** e **penalizações contratuais** em caso de incumprimento.
- Condicionar o acesso a financiamento público (**PRR, Mecanismo Interligar a Europa, AccessibleEU Hub**) ao cumprimento comprovado de requisitos de acessibilidade testados com utilizadores.
- Garantir **validação técnica prévia à adjudicação**, prevenindo aquisições e projetos que não respeitem critérios de acessibilidade universal, como evidenciado por **ACAPO** e **EMEL**.

3.2. Manutenção ativa e reporte transparente

- Implementar **sistemas públicos de monitorização em tempo real** sobre o estado de elevadores, rampas, plataformas e sistemas de informação, garantindo previsibilidade e autonomia dos passageiros.
- Adotar **planos de manutenção preventiva**, alinhados com as práticas **UITP/UNECE**, substituindo a lógica corretiva por ciclos de verificação contínua.
- Publicar regularmente **indicadores de acessibilidade** e assegurar interoperabilidade entre sistemas de informação dos operadores e plataformas das autoridades de transporte.

3.3. Participação vinculativa e avaliação contínua

- Criar **Conselhos Técnicos Permanentes de Acessibilidade nos Transportes**, com funções consultivas vinculativas, e compostas por entidades representativas, designadamente das **organizações não governamentais de pessoas com deficiência, operadores, entidades reguladoras e entidades dedicadas**.
- Promover **processos de co-design e coavaliação**, garantindo que cada nova frota, interface ou tecnologia é testada com utilizadores reais antes da entrada em funcionamento.
- Enquadrar a participação como **mecanismo sistemático de validação e melhoria contínua**, em conformidade com o **artigo 4.º, n.º 3 da CDPD**.

4. Princípio técnico de execução e síntese institucional final

A execução da acessibilidade deve assentar num **ciclo contínuo de governação pública**, articulando:

Planeamento → Execução → Manutenção → Fiscalização → Correção, com **participação vinculativa dos utilizadores e monitorização documentada**.

Este ciclo traduz a transição de uma acessibilidade baseada em compensação para um modelo de **design universal integrado**, verificável por indicadores e ajustável a partir da experiência dos utilizadores.

A acessibilidade deve ser reconhecida como **infraestrutura de direitos e indicador de maturidade institucional**, refletindo a capacidade do Estado e das entidades públicas de garantir igualdade de acesso à cidade e aos serviços. O cumprimento das obrigações legais, a correção das falhas operacionais e a manutenção preventiva contínua exigem **planeamento interinstitucional, cultura de manutenção e responsabilização pública**.

Um sistema de transportes acessível, previsível e tecnicamente monitorizado é mais eficiente e é proporcional na efetividade do **direito à mobilidade** e da **qualidade da governação pública**.