

Manual do Utilizador TUB - 2022

20 de junho de 2022



Elaborado por:



Verificado por:



Aprovado por:



Índice

1. Objetivo	6
2. Âmbito	6
3. Entrada em vigor	6
4. Definições e referências	6
4.1. Definições.....	6
5. Transportes Urbanos de Braga	9
6. Atuação da Empresa	10
6.1 MISSÃO	10
6.2 Visão.....	10
6.3 Princípios e Valores	10
6.4 Política Integrada de Gestão	12
7. Gestão de Riscos	13
7.1. Instrumentos.....	13
8. Sistemas Integrados de Gestão (SGQ, SGIDI, SGC)	14
8.1 Definições os de Gestão (SGQ, SGIDI, SGC).....	14
8.2. Âmbito de Certificação.....	15
9. Condições de Utilização	16
Artigo 1.º - Obrigações do operador	16
Artigo 2.º - O Título de Transporte.....	17
Artigo 3.º - Elementos do Título de Transporte	17
Artigo 4.º - Deveres do Agente Único	17
Artigo 5.º - Restrições dos passageiros	18
Artigo 6.º - Lugares e sua marcação.....	20
Artigo 7.º - Crianças.....	20
Artigo 8.º - Transporte de volumes de mão e animais.....	20
Artigo 9.º - Reembolso do título de transporte	21
Artigo 10.º - Indemnização do preço do bilhete	22
Artigo 11.º - Princípios gerais de fixação de preços	22
Artigo 12.º - Divulgação dos preços	22

Artigo 13.º - Responsabilidade do operador	22
Artigo 14.º - Responsabilidade dos passageiros	22
Artigo 15.º - Cadeiras de rodas, carrinhos de bebé e bicicletas.....	23
Artigo 16.º - Fiscalização	23
Artigo 17.º - Auto de Notícia	25
Artigo 18.º - Coima	25
Artigo 19.º - Queda no autocarro.....	27
Artigo 20.º - Documentação do atraso ou supressão de serviços.....	27
Artigo 21.º - Títulos de Transporte.....	27
1- Cartão de Transporte Normal	27
2- Cartão de Transporte de Estudante.....	27
3- Cartão de Transporte de Jovem Múncipe	27
4- Cartão de Transporte de Reformado	28
5- Cartão de Transporte de Funcionário	28
6- Cartão de Transporte de Deficiente e Acompanhante de Deficientes	28
7- Cartão de Múncipes com carências económicas	28
8- Cartão Sénior CMB.....	29
9- Bilhete Turístico	29
Artigo 22.º - Venda de Títulos de Transporte.....	29
Artigo 23.º - Emissões de Cartões de Transporte.....	30
Artigo 24.º - Carregamento de Título de Transporte	30
1- Carregamento de Passes Normais	30
2- Carregamento de Passes de Estudantes	30
3- Carregamento de Passes de Reformado	31
4- Carregamento de Passes de Funcionário.....	31
5- Carregamento de Passes de Jovem Múncipe.....	32
6- Carregamento de Passe Deficiente e Acompanhante de Deficiente 100%	32
7- Carregamento de Passe Acompanhante Deficiente 50%.....	32
8- Carregamento via Multibanco e Payshop	32

Artigo 25.º - Reembolso do Título de Transporte	34
Artigo 26.º - Títulos de Transporte Danificados, Avariados ou Extraviados.....	34
Artigo 27.º - Comunicação e Informação ao Cliente	35
Artigo 28.º - Reclamações, Sugestões, Elogios e Opiniões.....	36
1. Canais e locais para efetuar Reclamações, Sugestões, Elogios ou Opiniões	36
2. Receção das Reclamações, Sugestões, Elogios, Opiniões e Pedido de Informação	37
3. Formulários de Comunicação.....	37
4. Critérios de Fundamentação	37
5. Prazos	38
Artigo 29.º - Política de Privacidade de Dados Pessoais	38
Artigo 30.º - Tarifário	39
10. Normas, Legislação e Regulamentação	40
11. Contactos	40
12. Informação relativa às entidades de Resolução Alternativa de Litígios (RAL)	41

1. Objetivo

Este documento tem como finalidade descrever as normas e procedimentos de utilização dos serviços de transporte regular pelos Transportes Urbanos de Braga, EM, informando e esclarecendo os potenciais e atuais clientes das condições, serviços disponibilizados, apoio, direitos e deveres enquanto utilizadores (as) dos nossos serviços.

2. Âmbito

Este documento aplica-se a todos os utilizadores de Serviços de Transporte Rodoviários de Passageiros dos Transportes Urbanos de Braga, EM.

3. Entrada em vigor

Após cumprimento de todos os mecanismos legais previstos, o presente regulamento entra em vigor a partir da data de aprovação em reunião da Comissão Executiva da empresa.

4. Definições e referências

SAE – Sistema de Ajuda à Exploração

SB – Sistema de Bilhética

TUB /EM – Transportes Urbanos de Braga / Empresa Municipal

NIF – Número de Identificação Fiscal

4.1. Definições

Para efeitos das presentes condições gerais de utilização, entende-se por:

a) **Passé** - Título de transporte emitido pelo operador, de tecnologia sem contacto, de assinatura mensal, pessoal e intransmissível, sendo válido enquanto estiver em bom estado de funcionamento. Sem limite de viagens;

b) Módulos - Viagens pré-compradas, adquiridas nos postos de venda carregam-se com duas (2) viagens ou em múltiplos de cinco (5) viagens, com um máximo de vinte (20) viagens. Tem possibilidade de efetuar transbordo. Um cartão apenas poderá ser utilizado na mesma viagem por uma única pessoa. A devolução do cartão de módulos, em bom estado, resulta na devolução do valor de custo de aquisição do mesmo;

c) Bilhete de Bordo - Adquirido no momento da viagem a bordo da viatura. Tem a possibilidade de efetuar transbordo durante o período de uma (1) hora – Coroa 1– ou uma hora e meia (01h30m) – Coroa 2;

d) Sistema de coroas - Sistema que demarca os limites de utilização dos títulos de transporte (passe, módulos, credenciais e bilhetes de bordo), compreendido em duas (2) Coroas;

e) Transbordo - Possibilidade de transitar de uma linha para outra (s). No caso das Coroas 1 – uma (1) hora, na Coroa 2 – uma hora e meia (01h 30m), sem custos adicionais;

f) Atraso - A diferença entre a hora programada de partida do serviço regular de acordo com o horário publicado e a hora real da sua partida;

g) Cancelamento - A não realização de um serviço regular previamente programado;

h) Horários programados - Os horários programados estão dependentes de condições como, fluidez de trânsito, impedimentos, mudanças de sentido, avarias e outras causas, pelo que os TUB/EM não podem ser responsabilizados por atrasos e transtornos verificados.

i) Horários estimados - Os horários entre os determinados como Partida e Chegada, são estimativas de tempo, não podendo ser tomados como tempo de passagem certo, pelas condicionantes de trânsito, entrada e saída de passageiros, acidentes na via e outros, pelo que os TUB/EM não podem ser responsabilizados por passagem atrasada ou adiantada, investindo todos os nossos esforços para o seu cumprimento.

j) Paragem - Local devidamente sinalizado e autorizado para a paragem e partida de circulações. Esta pode constituir-se em Abrigo, Mastro de Paragem ou ser de Dupla Face (em frente a paragem com Abrigo ou Mastro de Paragem). É o único local permitido para embarque e desembarque de passageiros, sendo proibido o embarque/desembarque de passageiros foras destas;

k) Sinal de Paragem - É obrigatório a sinalização antecipada para embarcar (sendo apenas autorizada em paragens TUB/EM). Devendo o cliente assegurar-se que o mesmo foi visualizado

e percebido pelo agente único, sendo o mais adequado, sinalizar com o braço até à sua percepção;

l) Agente Único – condutor de transportes coletivos de passageiros que cobra bilhetes, verifica que os passageiros que transporta estão credenciados para o efeito e toma as providências necessárias com vista à reparação do veículo, em caso de avaria ou acidente;

m) Linha – Sucessão de paragens que formam um percurso contínuo com serviço regular de transporte de passageiros, num horário previamente definido;

n) Cão de Assistência - É um cão educado individualmente a fim de realizar tarefas que aumentem a autonomia e a funcionalidade de pessoas com deficiência. Existem vários tipos de cão de assistência:

- **Cão-guia:** de ajuda a pessoas com deficiência visual;
- **Cão ouvinte,** ou cão para surdos: indica as fontes sonoras, para pessoas surdas;
- **Cão de alerta:** avisa pessoas, por exemplo com epilepsia, da eminência de um ataque;
- **Cão de serviço:** ajuda pessoas com deficiência orgânica ou motora e presta auxílio psiquiátrico a pessoas com doenças tais como síndrome do pânico, stress pós-traumático, esquizofrenia e autismo.

É proibido o transporte de animais perigosos e potencialmente perigosos, nos termos previstos no Decreto-Lei nº315/2009, de 29 de Outubro, na redação que lhe foi dada pelo Decreto-Lei nº9/2021, de 29 de janeiro.

Relativamente aos cães de companhia, cumprindo para o efeito do disposto no Decreto-Lei nº 276/2001, de 17 de outubro “a deslocação de animais de companhia, nomeadamente cães e gatos, em transportes públicos não pode ser recusada, desde que os mesmos sejam devidamente acompanhados, acondicionados e sujeitos a meios de contenção que não lhes permitam morder ou causar danos ou prejuízos a pessoas, outros animais ou bens”. O não cumprimento do supra mencionado, constitui contra ordenação nos termos do disposto na alínea K do Nº 1 do Artigo 68º do referido Decreto-Lei.

Os Transportes Urbanos de Braga, E.M. (TUB) são uma empresa pública municipal, detida a 100% pela Câmara Municipal de Braga. A sua constituição remonta a janeiro de 1999, contudo, a sua génese decorre da criação dos Transportes Coletivos de Braga, no ano de 1882, com a construção do Elevador do Bom Jesus e de uma linha de caminho-de-ferro a vapor que estabelecia a ligação entre o referido elevador e o centro da cidade.

No período pré-pandemia e em condições normais os TUB transportam mais de 50 000 passageiros por dia, num concelho com 193 349 habitantes (Censos provisórios de 2021), percorrendo mais de 6 milhões de km por ano, que representam mais de 400 mil horas de serviço público e cerca de 600 mil viagens. Assumindo-se como agentes de coesão territorial, os TUB, operando em todas as freguesias do concelho, contribuem para a qualidade de vida dos cidadãos, a universalidade de acesso e equidade aos serviços e a sustentabilidade ambiental e social dos cidadãos.

Mas os TUB não são só uma empresa de prestação de serviço coletivo público de passageiros. Em 2019, assume competências numa nova área de atuação municipal: a gestão do estacionamento à superfície nas zonas de estacionamento de duração limitada na esfera do município. E para esta área de atuação municipal foi criada uma nova marca – os Estacionamentos Urbanos de Braga (EUB).

Está no horizonte desta empresa municipal incorporar no futuro mais áreas de atuação no domínio da mobilidade e tornar-se assim numa verdadeira empresa de mobilidade. Com profissionalismo, segurança e determinação temos abraçado novas áreas de atuação e dando provas de competência nas mesmas, desde a gestão do estacionamento à superfície, serviços de auditoria e fiscalização das obrigações de serviço público de autoridades de transportes, gestão de alugueres ocasionais e regulares especializados, consultoria e gestão de projetos, para apenas nomear algumas. Por tudo isto os TUB são essenciais para dar resposta às soluções de mobilidade para Braga e para os nossos cidadãos.

Numa empresa que se quer distinguir pelas boas práticas de gestão, onde o conhecimento e a sustentabilidade são determinantes na tomada de decisão, os TUB aliam à sua vontade 140 anos de história e uma experiência em mobilidade inigualável, permitindo-lhe deter continuamente uma notoriedade e reconhecimento singular no mercado.

Com a missão de oferecer soluções de mobilidade e conforto na região e no sentido de perpetuar o reconhecimento conferido nomeadamente no domínio da mobilidade urbana sustentável, como elemento distintivo na sociedade em termos de identidade coletiva, os TUB pautam ainda a sua atuação num conjunto de princípios e valores que enformam toda a sua atividade.

6. Atuação da Empresa

Os TUB/EM inspiram-se na sua Missão, Valores e Visão na definição da sua estratégia empresarial.

6.1 MISSÃO



Oferecer Soluções de Mobilidade e Conforto na Região, satisfazendo e surpreendendo expectativas de todas as partes interessadas.

6.2 Visão



Ser reconhecida no domínio da mobilidade urbana sustentável, como elemento distintivo na sociedade em termos de identidade coletiva.

6.3 Princípios e Valores



O Código de Conduta TUB estabelece os princípios e normas de conduta que orientam a atividade e as relações internas e externas dos Transportes Urbanos de Braga – TUB, em ordem ao interesse público

É aplicado a quem quer que trabalhe na e para a empresa, seja a que título for promovendo uma atuação ética, em todas as suas decisões e atividades, aplicável a qualquer interveniente no tratamento de dados, subcontratantes, fornecedores e restantes partes interessadas.

O exercício do trabalho nos TUB é assim orientado pelo referido Código de Conduta cujos princípios e regras se subordinam à Lei e ao Direito na atividade da empresa e se comprometem com os princípios que enformam a ação administrativa, constitucional e legalmente consagrados.



POLÍTICA INTEGRADA DE GESTÃO

Temos por propósito garantir soluções de mobilidade sustentável, que promovam a partilha coletiva, num contexto de bem-estar, conforto e segurança, surpreendendo, criando e respondendo às novas expectativas ambientais, sociais e de boa governança.

Unimos esforços para atrair, acolher e reter utilizadores, gerando diferentes experiências de mobilidade na Região.

Batemo-nos pela inovação dos processos, em coparticipação com as partes interessadas quanto à conciliação entre a atividade profissional e a vida familiar e pessoal, superando os níveis de eficiência e eficácia, criando valor e hábitos geradores de relações de afeto e integração social.

Entendemos o nosso compromisso interno e para com a comunidade numa lógica de sustentabilidade, com sentimento de pertença, responsabilidade, rigor e transparência, pautando a nossa relação no respeito pelos direitos fundamentais, património coletivo e pela tradição.

Movemos esforços no sentido de potenciar as nossas competências e alargar as áreas de atuação de modo a promover uma mobilidade inclusiva, inteligente e sustentável.

ADMINISTRAÇÃO

A Administração dos TUB declara e reafirma na política integrada de gestão, todo o seu empenho em garantir a qualidade dos serviços prestados, bem como, manter o Sistema Integrado de Gestão, ou seja, o Sistema de Gestão da Qualidade conforme a NP EN ISO 9001:2015, o Sistema de Gestão Investigação, Desenvolvimento e Inovação de acordo com a NP 4457:2007 e o Sistema de Gestão da Conciliação entre a Vida Profissional, Familiar e Pessoal, segundo o referencial NP 4552:2016, nos domínios das Boas Práticas Laborais, Apoio Profissional e Desenvolvimento Pessoal e Serviços e Benefícios.

Este sistema é complementado por uma série de indicadores, metas e princípios, com base nos quais, a Administração, assume o compromisso de continuamente concluir da sua aplicação e interpretação com vista à melhoria contínua.



Segundo a NP ISO 31000 o risco é o efeito da incerteza nos objetivos da organização, na medida em que todas as organizações enfrentam influências e fatores internos e externos que tornam incerto se e quando serão atingidos os seus objetivos. Num contexto cada vez mais complexo, repleto de mudanças, incertezas e exigências, a gestão de riscos empresariais torna-se fundamental na forma como a organização gere e prospera através destes tempos, garantindo que as estratégias se mantêm fiéis à sua missão e conduzem a uma resposta eficaz e adaptativa à mudança, com decisões ágeis, coesas, mantendo ao mesmo tempo elevados níveis de confiança entre as partes interessadas (COSO - ERM-Enterprise Risk Management do Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission).

O processo de Gestão de Riscos dos TUB baseia-se na norma NP EN ISO 31000 Gestão do risco - Linhas de orientação, acautelando outros standards internacionais de referência, como COSO Enterprise Risk Management e a Norma de gestão de riscos, emitida pela Federation of European Risk Management (FERMA), a que adiciona demais referenciais mediante o âmbito da gestão de riscos. De modo sucinto, a metodologia para a gestão dos riscos dos TUB segue as fases da figura apresentada.

7.1. Instrumentos

Genericamente a prossecução destas orientações estratégicas são assegurados através das seguintes atividades/instrumentos:

1. Política Integrada de Gestão
2. Controlo Interno e Gestão de Riscos
3. Plano de Ação para a Igualdade, Conciliação da Vida Profissional/Familiar/Pessoal e Proteção na Parentalidade
4. Plano de Prevenção de Riscos de Gestão incluindo Corrupção, Infrações Conexas e Conflitos de Interesses
5. Planos de atividades, gerais ou mais específicos de cada departamento/gabinete/processo. Destaca-se o Plano de Ações onde são planeadas, acompanhadas e monitorizadas todas as ações da empresa, associando a cada ação a responsabilidade de implementação ou execução das mesmas, bem como, a respetiva afetação dos recursos a utilizar, sendo os planos mais específicos acompanhados dos respetivos orçamentos carecendo sempre de validação superior.

6. Código de Conduta
7. Programa de Conciliação
8. Monitorização da atividade / Indicadores de Gestão
9. Gestão de riscos
10. Plano de emergência;
11. Regulamentos por Departamento/gabinete/processo ou secção, validados em Conselho de Administração/executivo, onde são descritos procedimentos de trabalho, com vista, não só, à otimização de recursos e sistematização das práticas de trabalho, mas também para assegurar a segurança do trabalho desenvolvido pelos colaboradores/as, equipamentos e informação disponível;
12. Departamento/processo de Recursos Humanos segurança e Ambiente, desenvolve atividades de identificação, avaliação, controlo de riscos profissionais e das necessidades de informação e formação associadas, no sentido da melhoria contínua das condições de trabalho em parceria com a Medicina do Trabalho;

“A gestão do risco empresarial é um processo, desenvolvido pela administração, a gestão e outros colaboradores de uma entidade, aplicado no estabelecimento da estratégia em toda a empresa, desenhado para identificar eventos potenciais que possam afetar a entidade, e gerir o risco dentro da apetência de risco da entidade, para garantir uma segurança razoável na realização dos objetivos”.

COSO – Enterprise Risk Management Framework

8. Sistemas Integrados de Gestão (SGQ, SGIDI, SGC)

8.1 Definições

SGQ (Sistema de Gestão da Qualidade)

“Sistema de gestão da Qualidade é um conjunto de elementos interrelacionados e interatuantes, para o estabelecimento da política e dos objetivos, e para a concretização desses objetivos, para dirigir e controlar uma organização, no que respeita à qualidade.”

ISO 9000:2000 – Fundamentos e Vocabulário

SGIDI (Sistema de Gestão da Investigação, Desenvolvimento e Inovação)

“A inovação corresponde à implementação de uma nova ou significativamente melhorada solução para a empresa, novo produto, processo, método organizacional ou de marketing, com o objetivo de reforçar a sua posição competitiva, aumentar o desempenho, ou o conhecimento (adaptado de OCDE, 2005, Op. Cit, pág 34).

NP 4456:2007 – Terminologia e definições das atividades de IDI

SGC (Sistema de gestão da conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal)

“Forma de organização do trabalho que promova a satisfação das necessidades familiares e/ou pessoais do trabalhador ou trabalhadora, compatível com uma participação equilibrada de homens e de mulheres na vida pública e privada.”

Artigo 59.º, n.º 1, alínea b) da CRP e NP004522_2014 - Norma para Organizações Familiarmente Responsáveis

8.2. Âmbito de Certificação

<p>SGQ (Sistema de Gestão da Qualidade) SGIDI (Sistema de Gestão da Investigação, Desenvolvimento e Inovação)</p>	<p>SGC (Sistema de gestão da conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal)</p>
<p>Design, Investigação, Desenvolvimento, Inovação e Prestação de Serviços de Mobilidade de Transportes Rodoviários de Passageiros e Gestão, Exploração e Fiscalização de Estacionamento Urbano de Braga, à superfície.</p>	<p>Gestão da Conciliação entre a Vida Profissional, Familiar e Pessoal nos Transportes Urbanos de Braga/EM, em Serviços de Mobilidade de Transportes Rodoviários de Passageiros e Gestão, Exploração e Fiscalização de Estacionamento Urbano de Braga, à superfície.</p>

9. Condições de Utilização

A utilização dos serviços prestados pelos TUB/EM tem como principais condições e regras de utilização os seguintes artigos.

Artigo 1.º - Obrigações do operador

1- O operador obriga-se a transportar os passageiros munidos de títulos de transporte ou de outro meio de prova que prove a sua aquisição, nos termos do presente decreto-lei.

2 – São obrigações do operador, designadamente:

- a) Publicitar os preços e horários, de forma clara e acessível, nos locais de venda ao público dos títulos de transporte e nos respetivos sítios na Internet;
- b) Emitir o título de transporte aos passageiros, num dos suportes admitidos pelo presente decreto-lei;
- c) Publicitar os direitos e obrigações estabelecidos pelo presente decreto-lei e nas condições gerais de transporte, quando aplicável;
- d) Informar os passageiros, através dos meios adequados, dos serviços alternativos ao seu dispor em caso de supressão temporária de serviços;
- e) Divulgar os vários canais de venda dos títulos de transporte, bem como os locais de venda dos mesmos;
- f) Prestar o serviço objeto do contrato de transporte com segurança e qualidade, nos termos da legislação aplicável;
- e) Assinalar, devidamente, em todos os autocarros de passageiros os lugares reservados, por ordem prioritária, destinados a pessoas com mobilidade condicionada, grávidas e pessoas com crianças de colo;
- f) Disponibilizar o Livro de Reclamações, nos termos da lei e do Regulamento e o Livro de Elogios em todos os seus postos de venda e sede corporativa.

Artigo 2.º - O Título de Transporte

1- O passageiro está obrigado a munir-se de título de transporte e a conservá-lo até ao final da viagem, devendo validá-lo, designadamente no sistema de bilhética sem contacto, quando existente, e apresentá-lo, sempre que solicitado, aos agentes do operador encarregues da fiscalização ou ao motorista.

2 - Em caso de desmaterialização ou deterioração do título de transporte, o passageiro pode provar a existência do mesmo por meio de fatura, recibo ou outro documento comprovativo da aquisição e validade.

3 - Em caso de deterioração que impeça a leitura do título de transporte, e na falta do documento substitutivo admitido, o operador não está obrigado à sua aceitação ou substituição.

4 – O título de transporte é válido apenas para o serviço para que foi adquirido, salvo se as condições gerais de transporte permitem a sua utilização ou substituição.

5 – O passageiro sem título de transporte válido fica sujeito às sanções previstas na Lei nº 28/2006, de 4 de julho, alterada pelos Decretos-Leis nº 14/2009, de 14 de janeiro, 114/2011, de 30 de novembro, e pela Lei nº 83-C/2013, de 31 de dezembro.

Artigo 3.º - Elementos do Título de Transporte

1 – O título de transporte deve conter a identificação do ou dos operadores, a entidade emitente, o tipo de serviço, a validade e o preço.

2 – O disposto no número anterior não prejudica a possibilidade de desmaterialização dos títulos de transporte por suporte magnético, eletrónico ou outro.

3 – No caso de desmaterialização de títulos de transporte, o operador ou a entidade emitente deve mencionar os elementos essenciais, a que se refere o nº1, em recibo, fatura ou outro documento equivalente.

Artigo 4.º - Deveres do Agente Único

1- O Agente Único obriga-se a transportar os passageiros munidos de títulos de transporte, com as exceções previstas no artigo 9º, nº 5.

2- São deveres do Agente Único:

a) Estar devidamente identificado com um cartão emitido pelos TUB/EM;

- b) Proceder com urbanidade para com os passageiros e os agentes da fiscalização, prestando os esclarecimentos que lhe sejam pedidos;
- c) Prestar aos passageiros todo o auxílio de que careçam, tendo especial atenção com as crianças, as pessoas com mobilidade condicionada e os idosos;
- d) Velar pela segurança e comodidade dos passageiros;
- e) Verificar, antes de abandonar o veículo em que presta serviço, se no mesmo se encontram quaisquer objetos que nele tenham sido esquecidos pelos passageiros.

3- O condutor deve parar o veículo nas paragens de tomada e largada de passageiros, sempre que lhe seja feito sinal para esse fim, para que a entrada e saída dos passageiros se faça sem perigo para estes e sem prejuízo para a circulação.

4- A obrigação de paragem para tomada de passageiros cessa quando o veículo tiver a sua lotação completa, devidamente sinalizada.

Artigo 5.º - Restrições dos passageiros

1 — Os passageiros não podem:

- a) Viajar sem título de transporte válido;
- b) Entrar ou sair do veículo quando este esteja em movimento, fora das paragens, ou depois do sinal sonoro que anuncia o fecho das portas;
- c) Ocupar lugar reservado a pessoas com mobilidade condicionada, grávidas e pessoas com crianças de colo, exceto se os mesmos não forem manifestamente necessários para o efeito;
- d) Projeitar para o exterior do veículo quaisquer objetos;
- e) Colocar nos locais para tal reservados volumes que, pelo seu conteúdo, natureza ou forma, possam cair ou perturbar os outros passageiros em caso de choque, paragem brusca ou outras causas;
- f) Colocar volumes pesados ou sujos sobre os bancos ou apoiar os pés diretamente sobre os estofos;
- g) Dedicar -se a qualquer atividade ou oferecer serviços sem prévia autorização dos TUB/EM;

- h) Fazer peditórios, organizar coletas, recolher assinaturas ou realizar inquéritos sem autorização do operador;
- i) Transportar animais de companhia ou de assistência em violação das condições estabelecidas no artigo 6.º;
- j) Pendurar -se em qualquer suporte/estrutura do veículo durante a marcha;
- k) Proceder a qualquer espécie de publicidade, distribuir ou afixar cartazes, panfletos ou outras publicações sem autorização dos TUB/EM;
- l) Transportar armas, salvo se estiverem devidamente acondicionadas nos termos da legislação aplicável, ou tratando-se de agentes da autoridade;
- m) Transportar material explosivo, incluindo material pirotécnico, substâncias facilmente inflamáveis, corrosivas ou radioativas;
- n) Transportar volumes que pela sua natureza, forma, dimensão ou cheiro possam causar incómodo aos outros passageiros ou danificar o material circundante;
- o) Utilizar aparelhos sonoros ou fazer barulho de forma a incomodar os outros passageiros;
- p) Praticar atos ou proferir expressões que perturbem a boa ordem dos serviços ou incomodem os outros passageiros;
- q) Entrar nos veículos quando a lotação estiver esgotada;
- r) Embarcar nos nossos transportes, passageiros que se apresentem sem indumentária, nomeadamente, descalços ou despídos (parcial ou totalmente) ou com indumentária ofensiva;
- s) Fumar a bordo.

2 - Os passageiros devem respeitar as instruções dadas pelos agentes de fiscalização, no âmbito do exercício das suas funções.

3 – Nos casos em que o incumprimento pelos passageiros dos deveres que lhes incumbem perturbe os outros passageiros, cause danos ou interfira com a boa ordem do serviço de transporte, os agentes do operador encarregues da fiscalização ou o motorista podem determinar a sua saída do veículo e, em caso de incumprimento dessa determinação, recorre à força de segurança pública competente.

4 - Os passageiros cuja saída seja determinada nos termos do número anterior não têm direito a qualquer reembolso do preço do título de transporte.

5 – Pode ser recusada a admissão de passageiros em serviços de transporte regular quando se verifique que:

- a) Se encontram em visível estado de embriaguez ou sob a influência de substâncias psicotrópicas, de modo a que possam incomodar ou prejudicar os outros passageiros;
- b) Transportem armas que não sejam devidamente acondicionadas, ou objetos perigosos, salvo se forem agentes da autoridade.

Artigo 6.º - Lugares e sua marcação

1 – O título de transporte confere ao passageiro o direito a um lugar sentado, salvo em serviços de transporte que utilizem veículos com lotação para passageiros em pé.

2 – Nos veículos com lotação para passageiros em pé, consideram-se cativos para pessoas com mobilidade condicionada, doentes, idosos ou que transportem crianças de colo, bem como mulheres grávidas, os quatro lugares correspondentes aos primeiros bancos, a partir da entrada dos veículos, devendo ser devidamente assinalados por meio de dístico.

3 - Qualquer passageiro pode ocupar os lugares referidos no número anterior, quando estes estejam vagos, ficando, no entanto, obrigado a cedê-los logo que se apresentem passageiros nas condições referidas na alínea anterior.

Artigo 7.º - Crianças

As crianças de idade até quatro anos viajam gratuitamente, desde que não ocupem lugar.

NOTA: “Por despacho da Câmara Municipal de Braga, nos Transportes Urbanos de Braga, a faixa etária é alargada até aos dez anos”

Artigo 8.º - Transporte de volumes de mão e animais

1 – Aos passageiros é permitido fazer-se acompanhar nos lugares do veículo, gratuitamente, por bagagem de mão e objetos portáteis de uso pessoal desde que seja possível a sua arrumação nos locais próprios.

2 - Incumbe aos passageiros a guarda e vigilância dos seus volumes de mão e dos animais de companhia e de assistência.

3 – Sem prejuízo do disposto em legislação específica, é permitido aos passageiros transportar gratuitamente animais de companhia que não ofereçam perigosidade, desde que devidamente encerrados em contentor apropriado que possa ser transportado como volume de mão.

4 – Cada passageiro não pode transportar mais de um contentor com animais de companhia, nas condições referidas no número anterior.

5 – Os cães de assistência acompanhantes de pessoas com mobilidade condicionada são transportados nos veículos, gratuitamente e não açaimados, nos termos do Decreto-Lei nº74/2077, de 27 de março.

6 – É proibido o transporte de animais perigosos e potencialmente perigosos, nos termos previstos no Decreto-Lei nº 315/2009, de 29 de outubro, alterado pela Lei nº46/2013, de 4 de julho.

7 – Sem prejuízo do disposto no presente decreto-lei, as condições gerais de transporte podem definir a quantidade de bagagem de mão e objetos portáteis admitidos gratuitamente, em função do tipo de serviço.

Artigo 9.º - Reembolso do título de transporte

1- Se o passageiro não utilizar o título de transporte por motivo alheio ao operador, não há lugar a qualquer reembolso, salvo o disposto no número seguinte.

2 – Nos serviços de transporte regular o passageiro tem direito a reaver até 75% do valor pago pelo título de transporte, mediante a sua apresentação e desde que o reembolso seja solicitado até três horas antes do início da viagem, quando se trata de serviços de transporte com lugar reservado.

3 – O passageiro tem direito a receber a quantia despendida na aquisição do título de transporte pago se, por razões imputáveis ao operador, se verificar um atraso à partida superior a 90 minutos, sem prejuízo do disposto nº 6.

4 – O disposto no número anterior não se aplica quando o passageiro tenha adquirido o título de transporte depois da divulgação do atraso ou seja titular de uma assinatura, passe ou título de transporte sazonal.

5 – O reembolso de quaisquer quantias nos termos do presente artigo impede a utilização de título de transporte que o tenha suportado.

Artigo 10.º - Indemnização do preço do bilhete

1- Caso não exerça o direito de reembolso estabelecido no artigo anterior, quando se verifica atraso à chegada indicada no título de transporte, superior a 90 minutos, que seja imputável ao operador, o passageiro tem direito a uma indemnização, correspondente a 50% do preço do bilhete efetivamente pago.

2 – Não há pagamento de qualquer indemnização quando:

- a) O passageiro foi informado do atraso antes de adquirir o título de transporte ou tenha iniciado a viagem com conhecimento desse atraso;
- b) O valor a pagar nos termos do número anterior, seja iguala ou inferior a 4 euros;
- c) O passageiro seja titular de uma assinatura, passe ou de um título de transporte sazonal.

Artigo 11.º - Princípios gerais de fixação de preços

Os preços dos transportes são calculados pelo operador, tendo em conta as características do serviço e a origem e o destino do transporte, nos termos da regulamentação específica relativa à criação e disponibilização dos títulos de transporte, sem prejuízo das regras tarifárias previstas em contratos de serviço público de transporte.

Artigo 12.º - Divulgação dos preços

O operador fica obrigado à divulgação ao público dos preços de transporte e respetivas alterações, com antecedência, mínima, de cinco dias, relativamente à data do seu início, nos locais de venda ao público e nos respetivos sítios na Internet, sem prejuízo de outros meios de divulgação adequados.

Artigo 13.º - Responsabilidade do operador

1 – O operador é responsável pelos danos causados ao passageiro e a bens por este transportados durante a viagem, nos termos gerais do direito, do presente decreto-lei e do Regulamento.

2 – Fica excluída a responsabilidade do operador quando o passageiro não tenha observado os deveres e obrigações a que está obrigado, designadamente a aquisição do título de transporte e demais deveres relativos à segurança a respeitar no transporte.

Artigo 14.º - Responsabilidade dos passageiros

O passageiro é responsável pelos danos causados ao operador e a terceiros, por si ou pelos seus volumes de mão, animais de companhia e bagagens.

Artigo 15.º - Cadeiras de rodas, carrinhos de bebé e bicicletas

1- As cadeiras de rodas apenas poderão ser transportadas nas viaturas que possuam rampa e que estão devidamente identificadas.

2- A entrada e saída de pessoas que utilizem cadeiras de rodas ou carrinhos de bebé, deverá efetuar-se pela segunda porta (saída) das viaturas.

3- Excetuam-se do disposto no número anterior, os carrinhos fechados, que podem entrar pela primeira porta (entrada) das viaturas.

4- Sempre que não seja possível a circulação do carrinho aberto, o(a) cliente deve, à entrada do autocarro, fechar o carrinho e transportar o bebé ao colo, podendo solicitar a colaboração do Agente Único.

5- O carrinho de bebé fechado deve ser colocado no espaço destinado a bagagens até ao fim da viagem.

6- Os carrinhos de bebé podem circular abertos no interior dos autocarros nas seguintes situações:

a) Quando a lotação e as condições da viatura assim o permitam;

b) O carrinho de bebé deve ficar imobilizado na plataforma, preso com o respetivo cinto de segurança;

c) O acompanhante deve zelar pela segurança do bebé, podendo sentar-se com ele ao colo num dos lugares reservados a “senhoras com crianças ao colo, grávidas, idosos, deficientes, etc.”;

7- Caso os lugares referidos no ponto 3 estejam ocupados por pessoas que não tenham esse direito, o(a) cliente deve solicitar a intervenção do Agente único.

8- Só podem entrar bicicletas desmontáveis

Artigo 16.º - Fiscalização

1- A fiscalização dos títulos de transporte é efetuada por agentes de fiscalização devidamente ajuramentados e credenciados.

2- Estes podem, no exercício das suas funções e quando tal se mostre necessário, exigir ao passageiro de uma contra-ordenação a respetiva identificação mediante a apresentação do cartão de cidadão ou outros documentos autênticos que permitam a identificação civil e fiscal.

3 - Quando não se mostre possível a identificação civil e fiscal do agente de uma contraordenação, os agentes de fiscalização podem requerer a intervenção de um agente de autoridade policial, para proceder à identificação, nomeadamente através de uma testemunha identificada nos mesmos termos.

4 - A fiscalização dos títulos de transporte também pode ser efetuada após o desembarque dos passageiros dos veículos de transporte coletivo de passageiros.

5- Os passageiros devem respeitar as instruções dadas pelos agentes de fiscalização, no âmbito do exercício das suas funções.

6- O motorista ou os agentes de fiscalização podem determinar a saída da viatura dos passageiros que não cumpram as regras definidas no Artigo 3.º, perturbem o serviço ou os outros passageiros ou ainda que provoquem danos físicos ou morais.

7- Caso não procedam à saída voluntária, recorrer-se-á às forças de segurança pública competentes.

8- Os passageiros cuja saída seja determinada nos termos referidos no presente artigo (e no Artigo 3.º) não têm direito a qualquer reembolso do valor do título de transporte.

9- Pode ser recusada a admissão a passageiros que se encontrem em visível estado de embriaguez, sob a influência de substâncias psicotrópicas ou más condições de higiene, de modo a que não possam incomodar ou prejudicar os outros passageiros.

10 - Determinam a imediata apreensão do título de transporte pelos agentes de fiscalização

a) A utilização de título de transporte com direito a redução do preço, sem fazer prova do direito a essa redução;

b) A utilização de título de transporte nominativo que não pertença ao passageiro;

c) A utilização de título de transporte nominativo que não contenha um dos seus elementos constitutivos, ou com elementos que não apresentem correspondência entre si;

d) O caso em que o título de transporte ou o respetivo registo eletrónico se encontre adulterado ou viciado, como tal se entendendo todo aquele que se encontra alterado nas suas características;

e) A utilização de título de transporte nominativo cujo número de assinante esteja omissa no selo de transporte, ou quando a sua inscrição não corresponda ao número do cartão.

f) A utilização de título de transporte nominativo danificado, que em função do seu estado de conservação não permita a verificação da respetiva identificação ou validade.

Artigo 17.º - Auto de Notícia

1 - Quando o agente de fiscalização, no exercício das suas funções, detetar a prática ou a ocorrência de contraordenações, lavra auto de notícia.

2 - O auto de notícia lavrado faz fé sobre os factos presenciados pelo autuante, até prova em contrário.

3 - O agente da contraordenação é notificado da infração que lhe é imputada e da sanção em que incorre no momento da autuação, mediante a entrega do aviso de pagamento voluntário da coima.

4 - A recusa de receção da notificação prevista no número anterior não prejudica a tramitação posterior do processo.

5 - Do auto de notícia devem constar:

a) A descrição dos factos constitutivos da infração, o dia, hora e local onde foi verificada a infração;

b) Identificação do arguido, com a menção do nome, da morada e de outros elementos necessários;

c) Identificação de circunstâncias respeitantes ao arguido e à infração, que possam influir na decisão;

d) A indicação das disposições legais que preveem a infração e a respetiva sanção aplicável;

e) O prazo concedido para a apresentação de defesa e o local onde esta deve ser entregue;

f) A indicação da possibilidade de pagamento voluntário da coima pelo mínimo e do valor do bilhete em dívida, bem como o prazo e o local para o efeito e as consequências do não pagamento;

g) Sempre que possível, a identificação de testemunhas que possam depor sobre os factos;

h) A assinatura do agente que o levantou e, quando possível, de testemunhas.

Artigo 18.º - Coima

1- As contraordenações praticadas nos sistemas de transporte coletivo de passageiros em autocarros, designadamente, a falta de título de transporte válido, a exibição de título de

transporte inválido ou a recusa da sua exibição na utilização do sistema de transporte coletivo de passageiros, é punida com coima de valor mínimo correspondente a (euro) 120 e valor máximo de (euro) 350, nos termos do nº3 do artigo 7º da Lei nº 28/2006 de 4 julho, na sua versão atualizada.

1 - É considerada contraordenação grave:

- a) A falta de título de transporte;
- b) A recusa de exibição de título de transporte;
- c) A utilização de título de transporte inválido para a carreira, percurso, zona, linha, comboio ou classe em que o passageiro se encontre a viajar;
- d) A utilização de título de transporte sem validação de entrada no sistema de transportes, nos casos em que esta é exigida, com exceção do disposto na alínea a) do n.º 2;
- e) A utilização de título de transporte cujo prazo de validade tenha expirado;
- f) A utilização de título de transporte com direito a redução do preço, sem fazer prova do direito a essa redução;
- g) A utilização de título de transporte nominativo que não pertença ao passageiro;
- h) A utilização de título de transporte nominativo que não contenha um dos seus elementos constitutivos, ou com elementos que não apresentem correspondência entre si;
- i) O caso em que o título de transporte ou o respetivo registo eletrónico se encontre adulterado ou viciado, como tal se entendendo todo aquele que se encontra alterado nas suas características;
- j) A utilização de título de transporte nominativo cujo número de assinante esteja omissa no selo de transporte, ou quando a sua inscrição não corresponda ao número do cartão.

2 - É considerada contraordenação simples:

- a) A utilização de título de transporte sem validação de entrada no sistema de transportes, nos casos em que esta é exigida, relativamente a assinaturas ou passes mensais, passes a 30 dias ou títulos de transporte ocasionais não validados a partir do segundo embarque de uma mesma viagem;

b) A utilização de título de transporte nominativo danificado, que em função do seu estado de conservação não permita a verificação da respetiva identificação ou validade.

Artigo 19.º - Queda no autocarro

1- A marcha a bordo de um autocarro pode ser interrompida bruscamente, pelo que, de forma a evitar quedas no Autocarro deverá ter determinados cuidados, nomeadamente, apenas se deverá deslocar dentro da viatura quando esta estiver imobilizada.

2- Caso aconteça, deverá dirigir-se de imediato ao motorista da viatura e comunicar o ocorrido e numa fase posterior entrar em contacto com os Serviços de Segurança e Saúde no Trabalho na sede corporativa.

Artigo 20.º - Documentação do atraso ou supressão de serviços

1- Nos atrasos superiores a uma hora, em relação ao tempo de viagem previsto no horário, ou no caso de supressão do serviço, o operador deve fornecer ao passageiro, sempre que este o solicite, um documento que ateste a ocorrência e a duração do atraso.

Artigo 21.º - Títulos de Transporte

A requisição do título de transporte pode ser solicitada em qualquer posto de venda TUB ou site TUB (www.tub.pt), exceto rede Payshop e Multibanco, mediante o preenchimento do Contrato/Requisição do Cartão de Transporte, devendo para o efeito apresentar:

1- Cartão de Transporte Normal

- Apresentar o Bilhete de Identidade/Cartão Cidadão/Passaporte;
- Entregar uma fotografia (exceto aos portadores de Cartão de Cidadão);
- Pagar a quantia estipulada no tarifário dos TUB/EM em vigor, para a emissão do cartão de transporte;
- No site, disponibilizar fotografia digitalizada.

2- Cartão de Transporte de Estudante

- Apresentar o Bilhete de Identidade/Cartão Cidadão/Passaporte;
- Entregar uma fotografia (exceto aos portadores de Cartão de Cidadão);
- Pagar a quantia estipulada no tarifário dos TUB/EM em vigor, para emissão do cartão de transporte;
- No site, disponibilizar fotografia digitalizada.

Observação: Não aplicável ao cartão de estudante 100% - Câmara Municipal de Braga.

3- Cartão de Transporte de Jovem Múncipe

- Apresentar o Bilhete de Identidade/Cartão Cidadão/Passaporte;

- Entregar uma fotografia (exceto aos portadores de Cartão de Cidadão);
- Pagar a quantia estipulada no tarifário dos TUB/EM em vigor, para emissão do cartão de transporte;
- No site, disponibilizar fotografia digitalizada.

4- Cartão de Transporte de Reformado

- Apresentar o Bilhete de Identidade/Cartão Cidadão/Passaporte e do Cartão de Pensionista/ Cartão Sénior ou declaração equivalente;
- Entregar uma fotografia (exceto aos portadores de Cartão de Cidadão);
- Pagar a quantia estipulada no tarifário dos TUB/EM em vigor, para a emissão do cartão de transporte;
- No site, disponibilizar fotografia digitalizada.

5- Cartão de Transporte de Funcionário

O funcionário tem que entregar em qualquer Posto de Venda TUB, exceto Payshop e Multibanco, a requisição do cartão de transporte preenchido e devidamente autenticado pelos Serviços da Autarquia a que pertence:

- Apresentar o Bilhete de Identidade/Cartão Cidadão/Passaporte;
- Entregar uma fotografia (exceto aos portadores de Cartão de Cidadão);
- Pagar a quantia estipulada no tarifário dos TUB/EM, em vigor, para a emissão do cartão de transporte;
- No site, disponibilizar fotografia digitalizada.

6- Cartão de Transporte de Deficiente e Acompanhante de Deficientes

O procedimento para a requisição deste passe deve ser tratado no Balcão Único e Loja da Mobilidade. Mediante a apresentação dos seguintes documentos:

- Apresentação do Bilhete de Identidade/Cartão Cidadão/Passaporte;
- Entregar uma fotografia (exceto aos portadores de Cartão de Cidadão);
- Pagar a quantia estipulada no tarifário dos TUB/EM, em vigor, para a emissão do cartão de transporte;
- Instruir o processo com meios de prova da incapacidade (atestado Multiusos), comprovando todos os anos.

7- Cartão de Municípios com carências económicas

Modalidade de título de transporte concedido pela Câmara Municipal de Braga, a municípios com carência económica devidamente comprovada:

- Deverá dirigir-se ao Gabinete de Apoio ao Município;

- Preencher documentação própria;
- Se atribuído o estatuto, beneficia deste título de transporte em toda a rede, até ao final do corrente ano com o custo total de um (1) euro.

8- Cartão Sénior CMB

Modalidade de título de transporte para clientes aderentes ao Cartão Sénior.

- Todos os residentes no concelho de Braga, com idade igual ou superior a sessenta e cinco anos (65);
- Mediante apresentação do Cartão Sénior (disponibilizado pela Câmara Municipal de Braga).

9- Bilhete Turístico

São adquiridos em toda a rede de vendas, exceto no Multibanco e Payshop, sendo ainda possível a sua aquisição no Posto de Turismo de Braga.

A validade dos Bilhetes Turísticos é de 24h, 48h e 72h, após a primeira utilização, para toda a rede, sendo vendidos por um (1), dois (2) ou três (3) dias, para uma (1) pessoa, grupo de cinco (5) pessoas ou grupo de dez (10) pessoas.

As condições anteriores são revistas anualmente, aquando da aprovação do Tarifário.

Nota: Se o cartão de transporte for requisitado com Cartão de Cidadão, em situações normais de trabalho, este deverá ser emitido e entregue ao cliente:

→ **Balcão Único/Loja da Mobilidade:** no próprio dia.

→ **Postos de Venda TUB/EM (exceto payshop e multibanco):** no prazo máximo de 2 dias úteis.

Artigo 22.º - Venda de Títulos de Transporte

As condições de venda, definidas no presente regulamento e os preços a aplicar, encontram-se em Tarifário próprio da empresa

O pagamento deve ser feito a pronto, no ato da venda, salvo autorização prévia do Conselho de Administração, para pagamento a crédito ex: PSP, GNR, Tribunais, CIPS, entre outras.

Nestas situações a "Recolha" emitida após a venda é remetida, pelo responsável deste departamento, ao Departamento Administrativo e Financeiro, que por sua vez emite fatura a debitar ao cliente em questão.

Os colaboradores, no ato da venda, ficam obrigados a emitir recibo, via sistema informático, comprovativo de compra e entregar ao cliente.

Artigo 23.º - Emissões de Cartões de Transporte

A Requisição do Cartão de Transporte é preenchida e entregue pelo cliente em toda a rede de vendas TUB/EM, exceto no Multibanco e Payshop. Para tal deve ser entregue toda a documentação necessária de acordo com o tipo de cartão requisitado, previsto no número 14.º do presente manual. O cartão é entregue ao cliente dentro do prazo estipulado nas condições descritas no verso da Requisição do Cartão de Transporte.

A garantia do cartão (Passe ou Cartão viagens Pré-Compradas) é de três (3) anos. A garantia apenas cobre situações de defeitos de fabrico e não se aplica em casos de mau uso do cartão de transporte.

Artigo 24.º - Carregamento de Título de Transporte

1- Carregamento de Passes Normais

Estes passes são carregados em toda a Rede de Vendas TUB, mediante a apresentação do cartão de transporte, sendo cobrado o valor estipulado no tarifário dos TUB/EM.

Estes passes quando pagos no Multibanco ou e-Banking terão de obedecer ao definido no procedimento de carregamentos via multibanco.

2- Carregamento de Passes de Estudantes

a) Estudante com 25% de desconto:

Este tipo de carregamento é efetuado mediante a apresentação de cartão de transporte de Estudante e da Declaração de matrícula emitida pelo estabelecimento de ensino no início de cada ano letivo, em qualquer ponto da rede de vendas.

Estes passes quando pagos no Multibanco ou e-Banking terão de obedecer ao definido no procedimento de carregamentos via multibanco. O carregamento destes passes não está disponível, na Rede Payshop, Multibanco e e-Banking, nos meses de Setembro e Outubro.

B) Estudante bonificado com 60% - Estudante 4-18:

Estes passes são carregados em toda a Rede de Vendas TUB, abrange os estudantes do ensino não superior, dos 4 aos 18 anos que não se encontrem abrangidos pelo âmbito do serviço de transporte escolar e que sejam beneficiários do Escalão «A» da Ação Social Escolar. É necessária a apresentação de declaração comprovativa em modelo próprio emitida pelo respetivo estabelecimento de ensino.

Estes passes quando pagos no Multibanco ou e-Banking terão de obedecer ao definido no procedimento de carregamentos via multibanco. O carregamento destes passes não está disponível, na Rede Payshop, Multibanco e e-Banking, nos meses de Setembro e Outubro.

C) Estudante bonificado com 60% - sub23@superior.tp:

Estes passes são carregados em toda a Rede de Vendas TUB, abrange os estudantes do ensino superior até aos vinte e três (23) anos* que beneficiem da Ação Social Direta no Ensino Superior. É necessária a apresentação de declaração comprovativa em modelo próprio emitida pelo respetivo estabelecimento de ensino.

Estes passes quando pagos no Multibanco ou e-Banking terão de obedecer ao definido no procedimento de carregamentos via multibanco. O carregamento destes passes não está disponível, na Rede Payshop, Multibanco e e-Banking, nos meses de Setembro e Outubro.

* Excetuando os cursos de Arquitetura e Medicinas.

D) Estudante – C.M. Braga:

Este tipo de carregamento é efetuado anualmente, em qualquer posto de venda TUB (Exceto Multibanco e Payshop), mediante autorização da Câmara Municipal de Braga, com 100% de bonificação.

E) Municípios com Carências económicas:

Mediante análise do Gabinete de Ação Social (G.A.S.) da Câmara Municipal de Braga.

3- Carregamento de Passes de Reformado

Estes passes são carregados em toda a Rede de Vendas, mediante a apresentação do respetivo cartão de transporte.

Estes passes quando pagos no Multibanco, e-Banking e rede Payshop terão de obedecer ao definido no procedimento de carregamentos via multibanco.

4- Carregamento de Passes de Funcionário

Estes passes são carregados em toda a Rede de Vendas TUB e Payshop, mediante a apresentação do cartão de transporte de Funcionário.

O Departamento de Gestão de Negócios e Marketing, faz a conferência através de uma relação nominal dos funcionários enviada trimestralmente pelos diferentes Serviços da Autarquia.

Estes passes quando pagos no Multibanco, e-Banking e rede Payshop, terão de obedecer ao definido no procedimento de carregamentos via multibanco.

5- Carregamento de Passes de Jovem Múncipe

Estes passes são carregados em toda a Rede de Vendas, mediante a apresentação do cartão de Transporte. O cartão Jovem Múncipe, deverá ser exibido sempre que solicitado, inclusive durante a prestação do serviço, aos agentes de fiscalização dos TUB/EM.

Estes passes quando pagos no Multibanco ou e-Banking terão de obedecer ao definido no procedimento de carregamentos via multibanco.

6- Carregamento de Passe Deficiente e Acompanhante de Deficiente 100%

O carregamento de passe Deficiente e acompanhante 100% é efetuado anualmente, qualquer posto de venda TUB, tendo que fazer prova de vida através de carregamento presencial, com a exibição do documento identificativo. No caso de o carregamento ser efetuado por terceira pessoa, esta terá que apresentar declaração médica justificativa de impossibilidade de deslocação ou declaração emitida pela Junta de Freguesia.

7- Carregamento de Passe Acompanhante Deficiente 50%

Estes passes são carregados mensalmente em toda a Rede de Vendas TUB, exceto Payshop e Multibanco.

8- Carregamento via Multibanco e Payshop

Pagamento de títulos de transporte mensais (Passes) através de uma caixa Multibanco ou e-Banking. Tal como referido supra os Passes Normais, Estudante 25%, 4_18 e Sub23, Jovem Múncipe, Reformado e Funcionários poderão ser carregados via multibanco.

Durante os meses de Setembro e Outubro, os títulos de Estudantes 25%, 4-18 e Sub_23 carecem de comprovativo de matrícula, para voltar ativar novamente a modalidade, quer de multibanco quer na rede Payshop.

8.1. Procedimentos obrigatórios:

Para ativar o pagamento por Multibanco o cliente necessita de se deslocar a um Posto de Venda e apresentar:

- Passe;
- Número de contribuinte;
- Endereço de correio eletrónico válido.

A partir desse momento são iniciadas as seguintes operações:

- É enviado um email, no período de carregamento dos passes, por norma no dia 21 de cada mês, com os dados necessários ao pagamento no Multibanco com indicação de:

- Entidade;
- Referência;
- Valor.

- Após o pagamento do passe, e num prazo máximo de 48 horas, é enviada fatura comprovativa do pagamento realizado para o endereço de correio eletrónico indicado;

- Carregamento do passe é efetuado a bordo da viatura TUB no momento da 1ª validação do passe, após confirmação do pagamento.

8.2. Informações adicionais

O pagamento por Multibanco pode ocorrer entre o dia 21 do mês em vigor até ao dia 7 do mês seguinte;

- O carregamento dos passes a bordo da viatura, após o pagamento por Multibanco, pode ser realizado até ao último dia do mês destinado ao carregamento (dia 20 de cada mês);

- O talão obtido após o pagamento do passe no Multibanco não serve de comprovativo de carregamento a bordo da viatura, pois o mesmo não identifica qual o passe que foi pago;

- O único documento que comprova o pagamento do carregamento é o recibo que é enviado por correio eletrónico. Apenas este documento certifica que o passe se encontra válido e carregado;

- Qualquer alteração ao contrato e/ou coroa do título de transporte terá de ser realizada no Posto de Venda TUB;

- O passe só deve ser retirado do equipamento a bordo do autocarro depois de a operação estar concluída.

- Todos os meses são geradas referências diferentes de Multibanco e enviadas por email.

As condições anteriores são revistas anualmente, aquando da aprovação do Tarifário.

8.3. Carregamento Payshop

O carregamento dos títulos de transporte poderá também ser efetuado nos estabelecimentos Payshop credenciados pelos TUB/EM.

Artigo 25.º - Reembolso do Título de Transporte

1 – Os TUB/EM procedem à devolução do valor do título de transporte adquirido, de acordo com as seguintes condições:

a) Efetuamos a devolução integral do valor do carregamento dos módulos pré-comprados caso, após o carregamento, não terem sido utilizados nem tenha ultrapassado os trinta (30) dias após aquisição e mediante a apresentação do recibo com NIF;

b) Efetuamos a devolução integral do valor de aquisição do Cartão de Viagens Módulos pré-comprados desde que, no ato de entrega, seja verificado que está em bom estado de reutilização (operação apenas efetuada em Postos de Venda TUB/EM);

c) Efetuamos a devolução integral do valor ou de viagens (bilhetes a bordo, módulos pré-comprados,) que tenham sido debitadas indevidamente, por facto imputável aos TUB/EM, nomeadamente, imprecisão no SAE ou equívoco no SB;

2) O pedido de reembolso das situações mencionadas no número anterior, terá obrigatoriamente de ser efetuado presencialmente (em qualquer posto de venda TUB/EM) ou para o endereço eletrónico apoiocliente@tub.pt , no prazo máximo até trinta (30) dias.

3) No caso de falta de circulação ou atraso na partida ou chegada (dos horários estipulados) por motivo de Greve, não haverá reembolso do valor do título de transporte adquirido ou outro valor apresentado, referente a transporte alternativo.

Artigo 26.º - Títulos de Transporte Danificados, Avariados ou Extraviados

Todas estas situações são tratadas no Balcão Único/Loja da Mobilidade.

1- Passes Danificados ou Extraviados

Nestes passes procede-se à emissão imediata de 2ª via do cartão, mediante pagamento do valor estipulado no tarifário em vigor sendo simultaneamente transferidos todos os carregamentos válidos do cartão substituído, para o novo cartão. O cartão substituído passa imediatamente para “lista negra”, não podendo mais ser utilizado.

2- Passes Avariados

Os procedimentos são iguais aos do ponto anterior com a exceção do pagamento, porque neste caso não implica custo para o cliente desde que o cartão esteja dentro da garantia, fixada em três (3) anos.

Artigo 27.º - Comunicação e Informação ao Cliente

Os TUB/EM dispõem no Departamento de Gestão de Negócios e Marketing de uma secção dedicada à comunicação e informação ao Cliente, onde poderão ser solicitadas informações relativas à prestação do serviço da empresa, nomeadamente, no que se refere aos vários tipos de títulos de transporte e dos respetivos preços, o tarifário da empresa, horários de atendimento dos postos de venda, percursos e horários das linhas da nossa rede de transporte.

O relacionamento com o cliente deverá obedecer a um tratamento equitativo, transparente e diligente. A prestação de informações e esclarecimentos deverão ser adequados à tomada de uma decisão, sendo que quem compra deve receber o que deseja comprar e adquirir a informação que realmente lhe interessa.

O atendimento deverá ainda ser estabelecido de acordo com o definido no Manual de Atendimento em vigor na empresa.

Poderão ser utilizados os seguintes canais:

. Email: apoiocliente@tub.pt

. Telefone: 253 606 890 (Horário de expediente normal das 9h00 às 12h30m e das 14h00 às 17h30m)

Os TUB/EM dispõe de informação institucional – horários, percursos, notícias, concursos, eventos e outros conteúdos informativos para consulta em formato digital no nosso website e nas contas de:

. www.tub.pt ;

. Facebook TUB;

. Twitter;

. blog.tub.pt;

. Publicação “TUBJornal”;

. Newsletter TUB;

. LinkedIn;

. Instagram.

Para sua comodidade, poderá utilizar a nossa aplicação móvel TUBMobile, um aplicativo que vai ajudá-lo a chegar a todo o lado, disponível nas lojas online APPSTORE e Google Play.

O TUBMobile foi desenvolvido tendo em conta a facilidade de utilização e o objetivo de chegar ao maior número possível de clientes. Desta forma apostamos num interface simples em que o utilizador apenas terá de saber a linha a utilizar, sendo toda a restante informação selecionada de forma muito intuitiva.

Para mais informações consulte o endereço www.mobile.tub.pt ou apoiocliente@tub.pt

Artigo 28.º - Reclamações, Sugestões, Elogios e Opiniões

A recolha de Reclamações, Sugestões, Elogios e Opiniões é entendida pelos TUB/EM como instrumento institucionalizado de audição dos clientes, de aferição da qualidade dos serviços e fundamental fonte de informação para a melhoria contínua.

1. Canais e locais para efetuar Reclamações, Sugestões, Elogios ou Opiniões

Poderão ser utilizados os seguintes canais de comunicação institucionais:

a) Através da linha telefónica geral da Empresa, pelo número 253 606 890;

- Horário de expediente normal das 9h00 às 12h30m e das 14h00 às 17h30m;

- Atendimento personalizado com horário das 06h00 às 24h00 ao da linha telefónica geral;

b) Presencialmente, no Departamento de Desenvolvimento de Negócios, secção de Apoio ao Cliente (Horário de expediente normal das 9h00 às 12h30m e das 14h00 às 17h30m), ou na impossibilidade deste, junto da Secretaria Geral ou Centro de Controlo (horário das 05h00 às 01h00, nos dias de semana, e aos Sábados e Domingos das 06h00 às 23h30m), situados na sede da empresa, localizada na Rua Quinta de Sta Maria – Maximinos – 4700-244 Braga;

c) Nos Postos de Venda TUB/EM, nos horários e localizações definidos;

d) Por escrito através do e-mail – apoiocliente@tub.pt, carta ou no Livro de Reclamações/Elogios, bem como através do modelo designado para o efeito.

e) No nosso sitio na internet - www.tub.pt – estão disponíveis duas opções, no menu da página “Apoio Cliente” e a opção “Livro de Reclamações Online”.

2. Receção das Reclamações, Sugestões, Elogios, Opiniões e Pedido de Informação

Quando a Reclamação, Sugestão, Elogio, Opinião ou Pedido de Informação é realizada via telefone, presencialmente ou ainda, sempre que a natureza da mesma, o permita, deverá ser dada uma resposta no momento ao cliente, excluindo-se, nestes casos, o 1º contacto com o cliente.

Também a receção da Reclamação, Sugestão, Elogio e Opinião ou Pedido de informação via email, fica excluída de tal procedimento, pelo facto de o 1º contacto com o cliente ser efetuado de forma automática.

De referir que todos os contactos com os clientes deverão ser efetuados de acordo com o estipulado no Manual de Atendimento da empresa.

3. Formulários de Comunicação

No caso das reclamações, para a comunicação entre o cliente e a Empresa, os TUB providenciam um formulário apropriado, que se designará por Formulário de Reclamações, Sugestões e Opiniões, podendo o reclamante apresentar a sua exposição também por carta endereçada, email, no Livro de Reclamações e no Livro de Reclamações Online. Os elogios deverão ser preenchidos nos respetivos livros.

Os formulários e livros de Reclamação e de Elogio estão disponíveis em todos os locais de atendimento - nos Postos de Venda e na sede corporativa dos TUB/EM.

Sempre que clientes com dificuldades de escrita pretendam reclamar ou elogiar, deverá o colaborador presente no ato de atendimento prestar toda a colaboração necessária no processo de preenchimento do respetivo formulário ou livro.

4. Critérios de Fundamentação

As reclamações e os elogios serão classificados quanto à sua fundamentação, sendo que se consideram:

Reclamações com fundamento – todas as *reclamações* que resultem do comprovado incumprimento das características do serviço ou da organização do mesmo, tal qual está estabelecido pela empresa e/ou pela legislação em vigor, num cenário de normalidade.

Reclamações sem fundamento – todos os tipos de reclamações não previstas no ponto anterior.

Elogio com fundamento – todos os *elogios* que resultem do comprovado cumprimento das características do serviço ou da organização do mesmo, tal qual está estabelecido pela empresa e/ou pela legislação em vigor, num cenário de normalidade.

Para que um elogio seja considerado com fundamento deve ser ainda analisada a sua credibilidade, nomeadamente no que diz respeito à análise do elogiante, ex: se é cliente, se o relato do elogio é concreto e corresponde ao serviço efetuado e se existe relação familiar com o elogiado.

Elogio sem fundamento – todos os tipos de elogios que não se enquadrem no ponto anterior.

5. Prazos

5.1. Prazos de resposta ao Cliente

O prazo indicativo de resposta ao cliente será (em média) de cinco (5) dias úteis a contar da data de receção do formulário pelos diferentes setores da empresa. Excetuam-se os casos redigidos no “Livro de Reclamações” e “Livro de Reclamações On Line” onde se pudera aplicar o prazo legal admissível (15 dias úteis).

Nos casos em que se conclua pela necessidade de alongar o prazo previsto no ponto anterior, e se conclua também a necessidade de informar o cliente deve o Departamento de Desenvolvimento de Negócios fornecer informação intercalar da fase de tratamento do assunto em análise, salvo indicações superiores para não proceder conforme o exposto.

Os prazos de resposta, no caso do registo por parte do cliente, no Livro de Reclamações, serão o previsto no Decreto Lei n.º 74/2017 de 21 de junho.

5.2. Prazos para Reclamar

O prazo para apresentação de reclamação/elogio será de vinte e dois (22) dias úteis a contar da data da produção do evento que motivou a reclamação/elogio, prazo a partir do qual a Empresa reservará o direito de não proceder à sua aceitação para análise.

Artigo 29.º - Política de Privacidade de Dados Pessoais

Os TUB/EM assumem o compromisso de garantir a proteção da segurança dos dados pessoais que lhes são disponibilizados, de acordo com o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD), bem como, o cumprimento do seu Código de Conduta. O cumprimento destas regras constitui uma obrigação indeclinável de todos aqueles que aos mesmos acedem.

Assim, os trabalhadores dos TUB são responsáveis pela gestão de toda a informação obtida ou gerada durante o desempenho das suas atividades, pelo que o processamento de dados deverá estar de acordo com o referido regulamento e código de conduta.

Em particular, os funcionários dos TUB têm o dever de garantir que:

- os dados pessoais que possuem são legítimos e estão limitados ao que é necessário;
- respeitam a privacidade e confidencialidade das informações dos TUB;
- a segurança de dados pessoais dos seus colaboradores/as e partes interessadas;
- apenas recolhem dados dos funcionários, clientes e parceiros de negócios, para finalidades determinadas, explícitas e legítimas, adotando um tratamento compatível com essas mesmas finalidades;
 - que os dados estão atualizados, seguros e conservados apenas durante o período necessário à prossecução dos mesmos;
 - que têm procedimentos e instruções internas formalizados e capazes de serem disponibilizados às entidades de supervisão;
 - que possui sistemas para monitorizar se as políticas e procedimentos estão a ser seguidos;
 - o respeito pelo direito de acesso, retificação, limitação ou eliminação dos titulares dos dados pessoais, bem como, o direito à portabilidade e o direito a opor-se à utilização dos seus dados pessoais, a opor-se a decisões individuais automatizadas, ao tratamento de dados ou a opor-se à receção de comunicações ou informações.
 - o direito a ser informado sobre as finalidades e tratamentos a que se destinam os dados pessoais dos titulares e o direito de todo o momento retirar o seu consentimento, em interações com os TUB, onde tal lhe tenha sido solicitado, sem comprometer a licitude do tratamento efetuado com base no consentimento previamente fornecido.
 - o direito de apresentar reclamação a uma autoridade de controlo e o direito à ação judicial contra uma autoridade de controlo ou contra um responsável pelo tratamento ou subcontratante.

Os TUB designam um Encarregado de Proteção de Dados, que poderá contactar através do seguinte endereço de email: it@tub.pt

Artigo 30.º - Tarifário

O Tarifário dos TUB/EM é definido pela Autoridade Municipal de Transporte de Braga. Está disponível para consulta no nosso website e postos de venda TUB/EM.

10. Normas, Legislação e Regulamentação

Os TUB pertencem ao Setor Empresarial Local, e como tal regem-se pelo Regime Jurídico da Atividade Empresarial Local e das Participações Locais, pela lei Comercial, pelos Estatutos e subsidiariamente pelo Regime do Setor Empresarial do Estado

Conforme foi referido, considerando que o único acionista da empresa é o município, está sujeita:

- ao Regime Jurídico da Atividade Empresarial Local e das Participações Locais, aprovado pelo Lei nº. 50/2012, de 31 de agosto, em vigor desde 2012, na sua versão mais recente da lei nº 2/2020, de 31 de Março.
- ao Estatuto do Gestor Público, regulado pelo decreto-lei n.º 71/2007, de 7 de maio, com as alterações introduzidas pela lei nº. 64-A/2008, de 31 de dezembro, pelo decreto-lei nº. 8/2012, de 18 de janeiro, declaração de retificação nº. 2/2012, de 25 de janeiro e pelo Decreto-lei 39/2016 de 28 de julho.

Os TUB regem-se, também, pelo Decreto-Lei 9/2015, de 15 de janeiro, que estabelece as condições que devem ser observadas no contrato de transporte rodoviário de passageiros e bagagens, em serviços regulares.

Como normas de referência do seu sistema integrado de gestão, os TUB/EM seguem os seguintes referenciais:

NP EN ISO 9000; NP EN ISO 9001; NP EN ISO 9004

NP EN ISO 19011

NP 4456; NP 4457; NP 4458

NP 4552; NP 4522; ISO 26000; NP 4469-1

11. Contactos

Sede: Quinta de Sta. Maria - Maximinos

Apartado 2383

4700-244 Braga

PORTUGAL

Contactos: Telefone: 253 606 890

E-mail: geral@tub.pt

[Latitude: 41°32'24.07"N](#)

[Longitude: 8°26'7.96"W](#)

Web: <http://www.tub.pt/> - [onde consta toda a informação empresarial relativa aos deveres especiais de informação.](#)

Facebook : [http:// www.facebook.pt/tub.pt](http://www.facebook.pt/tub.pt)

Blog : <http://www.blog.tub.pt>

Outros dados: C.R.C: Matrícula nº.3, 981231

NIPC: 504 807 684

DUNS NUMBER: 336414292

12. Informação relativa às entidades de Resolução Alternativa de Litígios (RAL)

Em todos os casos não previstos nas presentes cláusulas, aplica-se o disposto na legislação em vigor.

[CNIACC - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo](#)

Rua D. Afonso Henriques, 1 4700-030 Braga

253 619 107

geral@cniacc.pt

[CIAB - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo \(Tribunal Arbitral de Consumo\)](#)

Rua D. Afonso Henriques, 1 4700-030 Braga

253 617 604

geral@ciab.pt



TUB | Transportes Urbanos de Braga

Rua Quinta de Santa Maria

Maximinos, Braga

Apartado 2383

+351 253 606 890

geral@tub.pt

www.tub.pt

