



GUIA DO CLIENTE

Conselhos úteis de utilização

*Obrigado por
viajar na RL*

Bem-vindo à RL

Somos mais de 700 profissionais, dedicados a si, e às suas deslocações diárias.

Todos os dias trabalhamos com um único propósito:

Tornar a sua viagem mais agradável.



Ambiente, Qualidade e Segurança

05



Área de Atuação

09



Serviços

15



Pontos de Venda

21



Títulos de Transporte

25



Apoio ao Cliente

31



Informações Úteis

34



Responsabilidade Social

42

A Rodoviária de Lisboa, S.A

A RL partilha consigo uma preocupação: a de deixar um mundo mais sustentável às próximas gerações. Conheça a nossa visão, e os compromissos que assumimos no desempenho diário da nossa atividade.

Visão

A Rodoviária de Lisboa assume o compromisso social de se afirmar como um parceiro ativo na melhoria da mobilidade urbana, da segurança rodoviária, da qualidade ambiental e da segurança e saúde dos seus trabalhadores.

Missão

Disponibilizar uma rede sustentável de serviços de transporte rodoviário na Área Metropolitana de Lisboa, satisfazendo necessidades dos clientes, promovendo parcerias para a melhoria contínua do nível do serviço prestado e da qualidade de vida das populações servidas.

Valores

Confiança, regularidade e segurança no serviço, com vista a obter reconhecimento dos seus clientes, apostando na valorização e coesão dos colaboradores, como forma de acrescentar valor aos acionistas.



AMBIENTE, QUALIDADE E SEGURANÇA

Política Ambiental,
Qualidade e Segurança

Política Ambiental, Qualidade e Segurança

Assegurar a permanente adequação da oferta dos seus serviços às necessidades (expectativas) dos clientes;

Conceber, implementar e manter um Sistema de Gestão, que garanta o cumprimento dos requisitos das normas aplicáveis à sua atividade empresarial, bem como de normativos, legislação e/ou regulamentares específicos;

Avaliar e assegurar, continuamente, a melhoria dos serviços, a satisfação dos clientes e o incremento dos resultados, tendo em conta as metas estabelecidas como referências na atividade e no negócio;

Garantir condições de trabalho adequadas, de forma a minimizar os riscos, reduzir os incidentes e evitar os acidentes;

Melhorar a gestão energética, através do consumo mais eficiente de gásóleo e, conseqüentemente, reduzir as emissões gasosas poluentes;

Melhorar a gestão dos resíduos, prevenindo, controlando e reduzindo a poluição;

Estimular parcerias de negócio, tendo por objetivo melhorar os desempenhos nos domínios ambiental, da qualidade e da segurança da Rodoviária de Lisboa;

Divulgar, interna e externamente, os compromissos assumidos nos domínios ambiental, da qualidade e da segurança;

Promover a valorização de todos os colaboradores, no sentido de estimular iniciativas, assegurar a motivação interna e envolver os trabalhadores na melhoria dos resultados;

Providenciar formação adequada a todos os colaboradores, de forma a desenvolver as suas competências e enriquecer o conhecimento para um desempenho gradualmente mais eficiente e seguro;

Promover uma relação estreita com fornecedores e parceiros de negócio, no sentido de assegurar o compromisso das melhorias identificadas.

(Aprovado pelo Conselho de Administração, em 18-12-2012)



ÁREA DE ATUAÇÃO

Por onde andamos?
Qual é a sua cor?

Por onde andamos?

A Rodoviária de Lisboa, ocupa-se das suas deslocações em Lisboa, Loures, Odivelas e algumas freguesias de Vila Franca de Xira (Forte da Casa, Alverca, Vialonga e Póvoa de Sta. Iria).



Qual é a sua cor?

Foram criados na Rodoviária de Lisboa, três centros operacionais, com gestão de cada uma das três redes de serviço: a amarela, verde e azul.

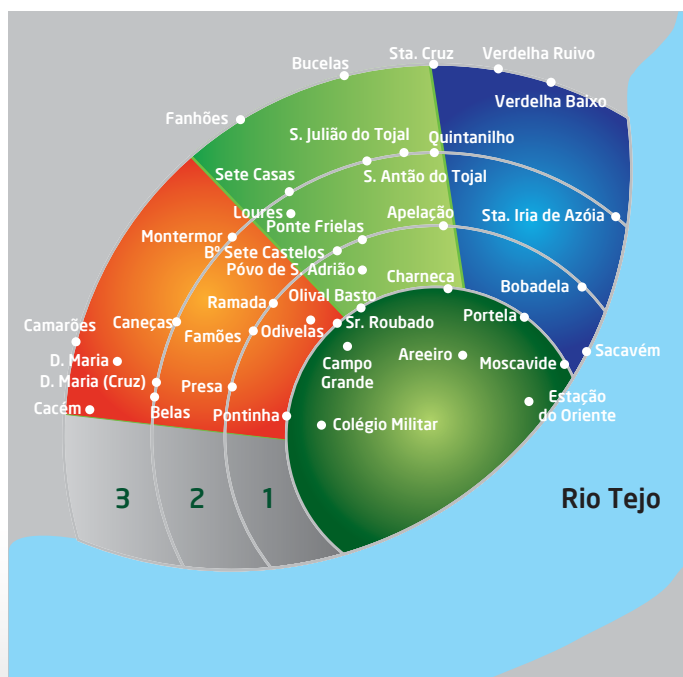
REDE AMARELA: Caneças, Odivelas, Pontinha, Famões, Ramada, Colégio Militar, Campo Grande, Sete Castelos, Senhor Roubado

REDE VERDE: Bucelas, Loures, Póvoa de Sto. Adrião, Tojal, Infantado, Campo Grande, Estação do Oriente

REDE AZUL: Sta. Iria de Azóia, Sacavém, Vialonga, Póvoa de Sta. Iria, Alverca, Forte da Casa, Moscavide, Alverca, Quinta da Piedade, Campo Grande, Estação do Oriente

A Área Metropolitana de Lisboa

Os títulos de transporte possuem um código associado às coroa definidas na Área Metropolitana de Lisboa. Verifique o limite da coroa para saber se o seu título está de acordo com as deslocações que pretende efetuar.





SERVIÇOS

Tipos de serviços
Horários

TIPOS DE SERVIÇOS

Serviço Suburbano

Serviço regular com origem nos concelhos de Loures, Odivelas e Vila Franca, e destino aos principais terminais da Área Metropolitana de Lisboa: Colégio Militar, Pontinha, Campo Grande, Senhor Roubado, Odivelas, Areeiro, Estação do Oriente, Póvoa de Sta. Iria, Alverca.

Serviço Urbano, “Rodinhas”, “Voltas” e Inter-Aldeias

Com circulação nas freguesias de Odivelas, Loures e Sacavém, ligando os principais pontos de interesse (escolas, comércio, assistência médica, correios, serviços...).

Os serviços “Rodinhas” e “Voltas” são Serviços Urbanos que se distinguem pela possibilidade de entrada e saída de passageiros em qualquer ponto do trajeto, o qual se encontra assinalado por uma linha azul, ao longo do percurso.

O serviço Inter-Aldeias liga povoações com viaturas ajustadas às características deste tipo de percurso.

Serviço Direto

Serviço rápido com origem nos concelhos de Loures e Vila Franca de Xira, com destino aos principais terminais da Área Metropolitana de Lisboa, efetuando paragem apenas nos pontos principais do percurso.

Serviço Noturno e de Fim de Semana

Serviço concentrados no final do dia ou ao fim de semana, que ligam os principais terminais aos bairros de residência.

Serviço Especial de Praias

Com vários pontos de partida, na sua área de operação, a RL disponibiliza durante o período de verão (meses de julho e agosto), carreiras com destino às praias da Costa da Caparica.

Serviço de Alugueres

A Rodoviária de Lisboa disponibiliza autocarros e profissionais para as suas deslocações dentro e fora do país.

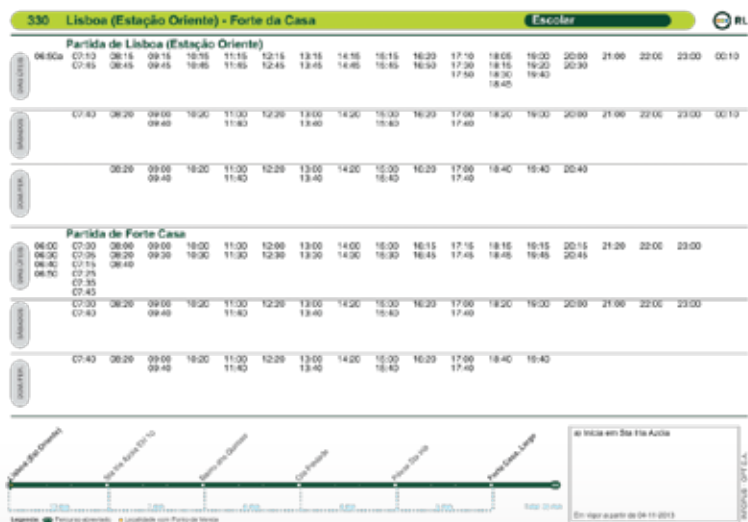
Horários

Durante o ano são praticados horários ajustados às diferentes necessidades.

- Horários escolares – em vigor durante o ano letivo
- Horário não escolar – em vigor durante as férias do Natal, Carnaval e Páscoa
- Horário de verão – em vigor entre julho e agosto

Na parte inferior de cada horário, encontra-se um esquema abreviado do percurso, com tempos médios entre as principais paragens, em condições normais de circulação.

Os horários estão disponíveis para consulta no site da Rodoviária de Lisboa (em www.rodoviariadelisboa.pt).



PONTOS DE VENDA



Pontos de Venda

Os pontos de venda próprios da RL são locais onde pode adquirir os seus títulos de transporte e obter informações, bem como esclarecer dúvidas, ou formular sugestões.

Principais Pontos de Venda

- Caneças: Loja RL – Praça Dr. Manuel de Arriaga
- Odivelas: Loja RL – R. Guilherme Gomes Fernandes
- Loja do Cidadão - Odivelas Parque
- Bucelas – Loja RL – R. Marquês de Pombal
- Senhor Roubado – Posto RL – Terminal do Senhor Roubado
- Campo Grande – Posto RL – Terminal do Campo Grande
- Póvoa de Sto. Adrião – Posto RL – R. Major Bastos

Temos disponíveis mais pontos de venda, atribuídos a agentes autorizados, espalhados pela nossa rede. Os agentes estão devidamente identificados.

No site da RL existe uma lista completa de agentes, disponível para consulta.

Pode também carregar o seu título de transporte no Portal Viva ou no Multibanco.



TÍTULOS DE TRANSPORTE



BILHETES

Tarifa de Bordo

A tarifa de bordo é vendida pelos motoristas, sendo válida para uma única viagem.

Zapping

Com o Zapping pode comprar o seu título de transporte previamente, carregando o seu Viva Viagem de 5€ a 40€.

PASSES

Passe RL

O passe RL pode ser utilizado em todas as coroas e todos os serviços (excluindo os serviços especiais como por exemplo o Rodinhas e o Voltas), a um preço sempre único. É a alternativa mais económica para a utilização da RL. Este passe é válido para um número ilimitado de viagens.

Passes Combinados

Com os Combinados tem a possibilidade de juntar os seus vários operadores de transporte: RL/Carris; RL/Metro; RL/CP. Por sua vez, o Combinado Lx conjuga uma assinatura de linha RL com a rede da Carris e do Metro.

Os Passes Combinados são mensais e válidos para um n.º ilimitado de viagens, apresentando-se associados às coroas da Área Metropolitana de Lisboa.

Passe Multimodal

O Passe Multimodal apresenta diversas opções adequadas às diferentes características dos Clientes: Normal/Criança/3ª Idade e Reformados/Pensionistas, entre outros.

Trata-se de um título de transporte de validade mensal, com diferentes combinações de validade geográfica, possibilitando um número ilimitado de viagens, em diversos Operadores da Área Metropolitana de Lisboa.

Passe 4-18

Este é um título de transporte escolar, que difere dos restantes por lhe ser aplicado um desconto sobre o seu correspondente normal, em vigor em todos os transportes na Área Metropolitana de Lisboa. Destina-se a estudantes dos 4 aos 18 anos. É válido para um número ilimitado de viagens, dentro da área geográfica abrangida.

APOIO AO CLIENTE



Na RL, estamos sempre recetivos às suas sugestões, dúvidas, ou reclamações, 365 dias por ano, no nosso site na área de Apoio ao Cliente, em www.rodoviariadelisboa.pt. Todas as suas mensagens têm resposta em, no máximo, 5 dias úteis, a partir da data de envio.

Se perdeu algum objeto contacte-nos também através do Apoio ao Cliente.

Se preferir pode considerar um dos seguintes contactos, dependendo da sua Rede, Amarela, Verde ou Azul.

Redes Amarela/Verde - Caneças e Bucelas

Praça Dr. Manuel de Arriaga, 5
1685-585 Caneças
T : 21 980 97 00

Rede Azul - Sta. Iria de Azóia

Estrada Nacional 10
2690-368 Sta. Iria de Azóia
T : 21 959 35 41

Sede Administrativa - Lisboa

Campo Grande, nº 382 C - 1º
1700-097 Lisboa
secretariado@rodoviariadelisboa.pt
T : 21 792 81 80
F : 21 793 78 69

Serviços Comerciais - Alugueres

Sta. Iria de Azóia
T : 21 959 66 21 / 21 959 45 53
servicoscomerciais@rodoviariadelisboa.pt



INFORMAÇÕES ÚTEIS



- Existem viaturas equipadas com **Sistema de Vídeo-Vigilância**. Os veículos e o pessoal tripulante estão em permanente contacto com o Centro de Controlo, através de GPS e Sistema de Telecomunicação móvel.

- Para sua segurança, as viaturas circulam com os **médios acesos**, mesmo durante o dia.

- O Programa Gisfrot (com apoio do IMT): para a Melhoria da Qualidade do Serviço e da Qualificação dos Motoristas, além do seu impacto ao nível da **diminuição das emissões de CO2**, promove uma condução segura, confortável e amiga do ambiente.

- Toda a **bagagem** que levar consigo, deve ser acondicionada de modo a não prejudicar ou incomodar outros passageiros. No fim da sua viagem, por favor não esqueça de verificar se não deixa nada no interior da viatura. Não são permitidas bagagens de grandes dimensões.

Conselhos e regras de utilização

Para que possa haver as melhores condições de transporte, conforto e respeito pelos outros passageiros é importante a observação de determinadas regras:

1) Solicite antecipadamente a paragem do autocarro. Na paragem, sinalize a sua intenção de entrar no autocarro. Para sair, utilize a campainha.

2) Valide sempre o seu título de transporte. Em caso de dificuldade solicite ajuda ao motorista. O nosso cartão é um título sem contacto de proximidade. Retire-o sempre da carteira para efectuar a validação.

3) Se adquirir bilhete, facilite dinheiro trocado ao motorista. Se não for possível, terá que levantar o troco numa das lojas RL.

4) Sempre que solicitado, pelo motorista ou pelo inspetor, apresente o seu título de transporte. Faça-se sempre acompanhar do respetivo talão de carregamento.

5) Se viajar nos lugares reservados a inválidos, idosos, grávidas ou passageiros com crianças de colo, ceda o seu lugar sempre que necessário.

- 6) Não coma, beba ou fume no interior dos autocarros. É ainda proibido praticar atos que incomodem outros passageiros, ofendam a moral e a boa ordem ou que causem danos nos veículos.
- 7) O autocarro está ao seu serviço. Ajude-nos a conservá-lo.
- 8) Os nossos autocarros são limpos diariamente. Ajude-nos a mantê-los limpos, não deite lixo para o chão nem deixe jornais no interior dos autocarros.
- 9) Segure-se bem. O motorista poderá ter necessidade de efetuar uma travagem brusca.
- 10) Facilite a circulação no interior do autocarro e dirija-se para a retaguarda do mesmo. A saída efetua-se sempre pela porta de traseira.
- 11) Não converse com o motorista enquanto este conduz. Se necessitar de colocar alguma questão, espere que a viatura esteja parada.
- 12) Este autocarro é conduzido por um motorista profissional. Sempre que detetar alguma anomalia contacte a RL.

Transporte de Carrinhos de bebé

Durante a viagem de autocarro, deverá transportar o seu bebé ao colo, e fechar o carrinho. Este procedimento é importante para segurança do seu bebé que, se for transportado no interior do carrinho, fica vulnerável perante a eventual necessidade do motorista ter de efetuar uma travagem brusca.

Transporte de crianças

As crianças de idade até 4 anos viajam gratuitamente, desde que não ocupem lugar. As crianças de idade igual ou superior a 4, ou igual ou inferior a 12 anos pagam meio bilhete, tendo direito à ocupação de um lugar próprio (Artº 150, 151 e 163 do Regulamento de Transportes em Automóveis).

Porém, se no mesmo veículo seguirem duas ou mais crianças, portadoras de meios bilhetes, a cada duas crianças corresponderá um único lugar. (Artº 163, do Regulamento de Transportes em Automóveis)

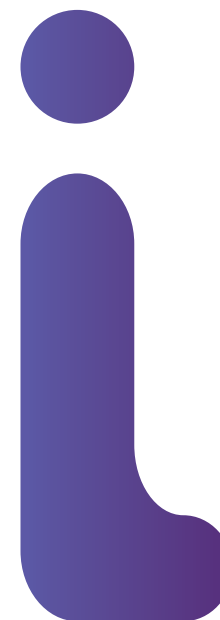
Animais de companhia

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 (Fonte: DL 9/2015 artº 11º)

Cães de assistência

Os cães de assistência, deverão ostentar em local visível distintivo regulamentar que certifique o seu adestramento como cão de assistência.

O passageiro com cão de assistência deverá comprovar, sempre que lhe seja pedido, o adestramento do animal, e o seguro de responsabilidade civil. No caso dos animais potencialmente perigosos, o acompanhante deverá ter pelo menos 16 anos de idade, e comprovar através de licença passada pela Junta de Freguesia, a detenção do animal como animal de companhia.



RESPONSABILIDADE SOCIAL

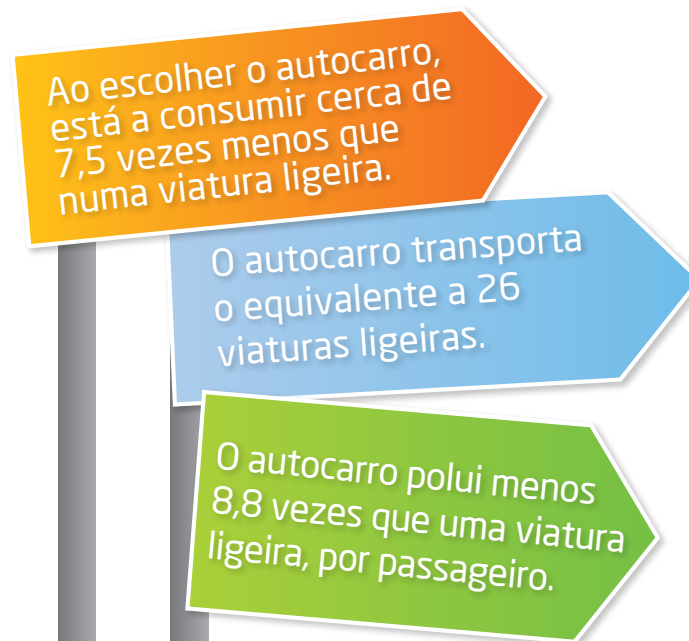


Como empresa comprometida socialmente, interessa-nos o seu bem-estar, e os impactes que temos na comunidade, decorrentes da nossa atividade diária.

Incentivamos estilos de condução moderados com vista a um melhor desempenho ambiental, conforto a bordo e segurança rodoviária.

A par de algumas iniciativas que temos vindo a dirigir junto de instituições sociais na nossa área de atuação, é nosso objetivo proporcionar uma solução de deslocação ambiental, pois...

...afinal dá
que pensar.



3ª Edição



SERVIÇOS CENTRAIS

Lisboa

Campo Grande, 382 C - 1º
1700-097 Lisboa
T. 21 792 81 80
F. 21 793 78 69
www.rodoviariadelisboa.pt

CENTROS DE ATIVIDADE DE TRANSPORTE

Caneças e Bucelas

Pç. Dr. Manuel de Arriaga, 5
1685-585 Caneças
T. 21 980 97 00
F. 21 980 55 65

Sta. Iria de Azóia

Estrada Nacional 10
2690-368 Sta. Iria de Azóia
T. 21 959 35 41
F. 21 959 44 39