



**APDL**

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS  
DOURO • LEIXÕES • VIANA

— W W W . A P D L . P T —

# Avaliação da eficácia das medidas de segurança - TFML

Terminal Ferroviário de Mercadorias  
de Leixões (TFML)

2023

novembro 2023



## Índice

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| 1. Sumário Executivo                | 3  |
| 2. Recolha de dados                 | 4  |
| 3. Formulário                       | 5  |
| 4. Resultados obtidos               | 9  |
| 5. Comentários/sugestões do Cliente | 14 |
| 6. Pergunta aberta                  | 27 |
| 7. Conclusões                       | 15 |

# 1. Sumário Executivo

No âmbito do Sistema de Gestão de Segurança dos Terminais Ferroviários de Mercadorias da APDL procedeu-se ao lançamento do Inquérito para avaliação da eficácia das medidas de segurança do terminal ferroviário de mercadorias de Leixões (TFML), aos utilizadores e partes interessadas do TFML, no período de 17/10/2023 a 17/11/2023. Incidiu o inquérito online, a inquirição do pessoal sobre a eficácia das medidas de segurança em implementação e sobre a adequabilidade dos procedimentos operacionais, bem ás partes interessadas externas.

O inquérito de avaliação é composto pelos seguintes temas/serviços:

1. Empresa
2. Colaborador
3. Sente-se seguro ao entrar e sair do terminal ferroviário de mercadorias de Leixões?
4. Como avalia os serviços de vigilância e a presença de segurança no terminal?
5. Acha que as medidas de segurança implementadas são suficientes para prevenir acidentes ou situações de risco?
6. Como avalia a sinalização e orientação no terminal ferroviário?
7. Considera que os procedimentos operacionais no terminal são eficazes?
8. Acredita que os colaboradores do terminal estão adequadamente treinados para lidar com situações de segurança?
9. Recebeu informação/formação adequada sobre as medidas de segurança e procedimentos operacionais do terminal?
10. Com que frequência utiliza o terminal e/ou observa as operações de carga e descarga de mercadorias?
11. Tem alguma sugestão ou comentário adicional sobre como melhorar a segurança e a eficácia operacional do terminal ferroviário de mercadorias de Leixões?
12. Avaliação global da eficácia das medidas de segurança no terminal ferroviário

No âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) e SGSTFM, a meta que se pretende obter para os serviços prestados é a seguinte:

| Indicador                          | Métrica  | Meta  | Periodicidade | Resultado obtido |
|------------------------------------|--|-------|---------------|------------------|
| Inquérito de satisfação do Cliente | Resultados do inquérito (respostas correspondentes aos níveis 3 a 5) | ≥ 70% | Anual         | 85%              |

Pese embora o bom resultado global obtido no presente inquérito com classificação média global de 4.00, importa repensar e atuar nos serviços que ficaram aquém das expectativas ou com pontuações abaixo e das observações e sugestões elencadas.

## 2. Recolha de dados

Os dados foram recolhidos online.

O inquérito destinou-se unicamente aos utilizadores e partes interessadas do TFML.

Os inquéritos, links e os QR-CODES foram disponibilizados no site [Terminais Ferroviários \(apdl.pt\)](https://www.apdl.pt/terminais-ferroviarios), na receção do TFML e afixados em todas as vitrines informativas de acesso ao TFML.

<https://forms.office.com/e/4j4w6W6kNr> (em português);



### 3. Formulário

O formulário foi desenvolvido na tecnologia Microsoft Forms.

O modelo do formulário é o seguinte:

The screenshot shows a survey form with a teal header. In the top right corner, there is a language selector set to 'Português (Portugal)' and a menu icon. On the left side of the header, there is a logo for 'TERMINAL FERROVIÁRIO MERCADORIAS LEIXÕES APDL'. The main title of the survey is 'Avaliação da eficácia das medidas de segurança - TFML'. Below the title, there is a request to evaluate the effectiveness of security measures and a privacy notice. The main body of the form contains two questions, both marked as mandatory with an asterisk. The first question is '1. Empresa' and the second is '2. Colaborador'. Each question has a corresponding text input field with the placeholder text 'Introduza a sua resposta'.

3. Sente-se seguro ao entrar e sair do terminal ferroviário de mercadorias de Leixões?

\*

1-nada seguro / 5-extremamente seguro

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

4. Como avalia os serviços de vigilância e a presença de segurança no terminal? \*

1-nada eficazes / 5-extremamente eficazes

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

5. Acha que as medidas de segurança implementadas são suficientes para prevenir acidentes ou situações de risco?

\*

1-muito insuficientes / 5-excelentes

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

6. Como avalia a sinalização e orientação no terminal ferroviário?

\*

1-insuficiente / 5-excelente

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

7. Considera que os procedimentos operacionais no terminal são eficazes?

\*

SIM

NÃO

8. Acredita que os colaboradores do terminal estão adequadamente treinados para lidar com situações de segurança?

\*

SIM

NÃO

9. Recebeu informação/formação adequada sobre as medidas de segurança e procedimentos operacionais do terminal?

\*

SIM

NÃO

10. Com que frequência utiliza o terminal e/ou observa as operações de carga e descarga de mercadorias?

\*

Diariamente

Semanalmente

Mensalmente

Anualmente

Ocasionalmente

11. Tem alguma sugestão ou comentário adicional sobre como melhorar a segurança e a eficácia operacional do terminal ferroviário de mercadorias de Leixões?

Introduza a sua resposta

12. Avaliação global da eficácia das medidas de segurança no terminal ferroviário \*



Submeter

Estes conteúdos são criados pelo proprietário do formulário. Os dados que submeter serão enviados para o proprietário do formulário. A Microsoft não é responsável pelas práticas de privacidade ou segurança dos seus clientes, incluindo os do proprietário deste formulário. Nunca revele a sua palavra-passe.

Com tecnologia do Microsoft Forms | [Privacidade e cookies](#) | [Termos de utilização](#)

## 4. Resultados obtidos

Os inquéritos foram disponibilizados e preenchidos online.  
Obteve-se um total de **48 respostas**.

A classificação média global é de **4,0** numa escala de 1 a 5.

O Inquérito teve a participação de pessoal interno do terminal, da APDL e respetivas empresas e partes interessadas que utilizam o TFML.

|                              |  |                                |
|------------------------------|--|--------------------------------|
| <h1>48</h1> <p>Respostas</p> | <h1>04:10</h1> <p>Tempo médio de conclusão</p> | <h1>Fechado</h1> <p>Estado</p> |
|------------------------------|--|--------------------------------|

[Ver resultados](#)

 [Abrir no Excel](#) ...

### 1. Empresa

[Mais Detalhes](#)

 [Informações](#)

48

Respostas

#### Respostas Mais Recentes

"Transportes Paulo Moura "

"Transportes Gama "

"TransMartins "

### 2. Colaborador

[Mais Detalhes](#)

 [Informações](#)

43

Respostas

#### Respostas Mais Recentes

"Paulo Moura "

"Francisco Tavares "

"Carlos Almeida "

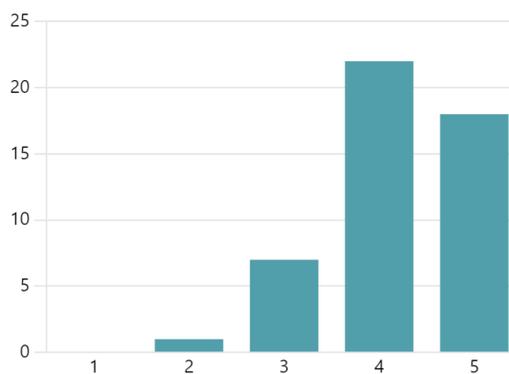
### 3. Sente-se seguro ao entrar e sair do terminal ferroviário de mercadorias de Leixões?

[Mais Detalhes](#)

 [Informações](#)

4.19

Classificação Média

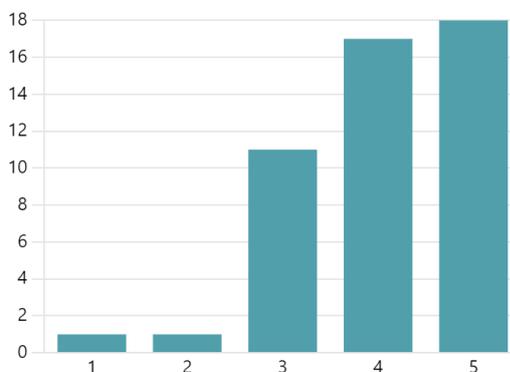


4. Como avalia os serviços de vigilância e a presença de segurança no terminal?

[Mais Detalhes](#)

[Informações](#)

**4.04**  
Classificação Média

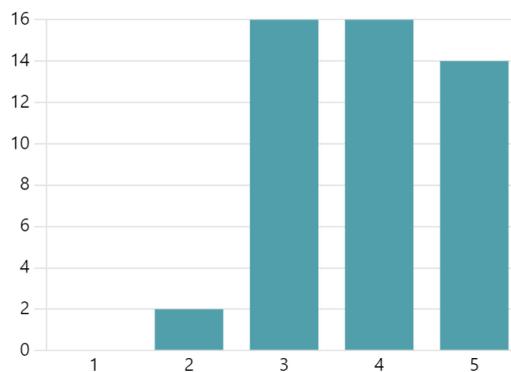


5. Acha que as medidas de segurança implementadas são suficientes para prevenir acidentes ou situações de risco?

[Mais Detalhes](#)

[Informações](#)

**3.88**  
Classificação Média

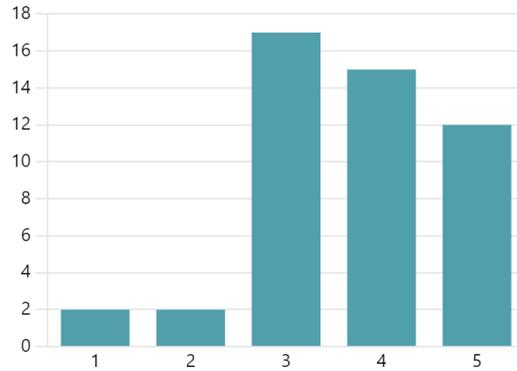


6. Como avalia a sinalização e orientação no terminal ferroviário?

[Mais Detalhes](#)

[Informações](#)

3.69  
Classificação Média



7. Considera que os procedimentos operacionais no terminal são eficazes?

[Mais Detalhes](#)

[Informações](#)

- SIM 44
- NÃO 4



8. Acredita que os colaboradores do terminal estão adequadamente treinados para lidar com situações de segurança?

[Mais Detalhes](#)

[Informações](#)

- SIM 46
- NÃO 2

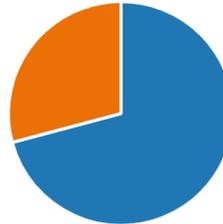


9. Recebeu informação/formação adequada sobre as medidas de segurança e procedimentos operacionais do terminal?

[Mais Detalhes](#)

Informações

|   |    |
|---|----|
| <span style="color: blue;">●</span> SIM   | 34 |
| <span style="color: orange;">●</span> NÃO | 14 |

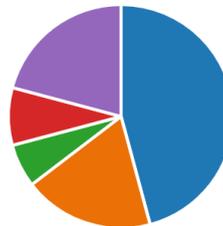


10. Com que frequência utiliza o terminal e/ou observa as operações de carga e descarga de mercadorias?

[Mais Detalhes](#)

Informações

|  |    |
|--|----|
| <span style="color: blue;">●</span> Diariamente      | 22 |
| <span style="color: orange;">●</span> Semanalmente   | 9  |
| <span style="color: green;">●</span> Mensalmente     | 3  |
| <span style="color: red;">●</span> Anualmente        | 4  |
| <span style="color: purple;">●</span> Ocasionalmente | 10 |



11. Tem alguma sugestão ou comentário adicional sobre como melhorar a segurança e a eficácia operacional do terminal ferroviário de mercadorias de Leixões?

[Mais Detalhes](#)

Informações

16  
Respostas

Respostas Mais Recentes

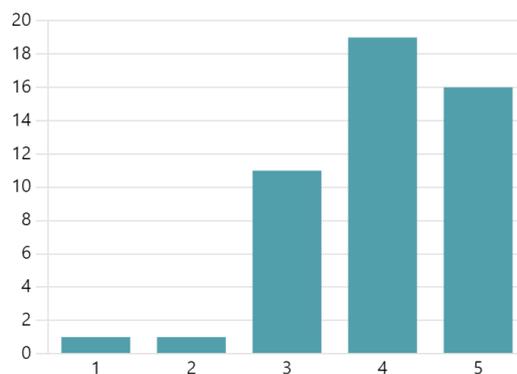
"O terminal neste momento tem uma boa eficácia 'só espero que a entrada ..."

12. Avaliação global da eficácia das medidas de segurança no terminal ferroviário

[Mais Detalhes](#)

Informações

4.00  
Classificação Média



## 5. Comentários/sugestões (ponto 11. do inquérito)

**Nota prévia:** trata-se de uma citação textual e sem identificar os autores. As frases não foram alteradas mesmo em caso de incorreções a nível de língua portuguesa ou má construção das mesmas. Algumas delas são de difícil compreensão, no entanto, identifica-se o sentido ou tema do comentário/sugestão.

Não ser o motorista a procurar o contentor, porque na portaria não sabem onde ele se encontra e o operacional na maquina tambem não.. e tambem acho que existe pouca comunicação com a portaria com o pessoal das máquinas

Manter acessos ao Terminal, a agentes credenciados e devidamente identificados. Não banalizar a entrada a estafetas ou empregados de empresas não creditadas.

Sugeria uma formação e ou uma ação de esclarecimento das medidas de segurança sobre o plano que a APDL tem em vigor.  
Isto porque vindo nós da IP, já á muito tempo que não tínhamos uma ação de monitorização dos procedimentos implantados e mesmo estes, já vinham do tempo da CP Carga, com isto não quero dizer que estão desatualizados ou desajustados, apenas acredito que estão registados na nossa memória laboral e um "refrescar" da memória creio que não seria má ideia, sendo que cada um de nós tinha uma ação ao seu encargo no plano de evacuação.

Sim. Melhorar o piso, pois é bastante irregular .

Em geral parece estar bem organizado, mas existem sempre coisas a melhorar como o espaço entre os lotes de contentores e a linha do comboio por exemplo principalmente na importação.

Sinalização. Do sentidos

Temos só de felicitar as pessoas que trabalham no Terminal são muito prestáveis

Os manobreadores das máquinas serem mais respeitosos, porque alguns são muito mal formados.

a PGC 01/23 determina claramente as regras básicas a seguir pelo GI da triagem e o GI do Terminal

Gostaria que mantivessem a portaria e a mesma forma de trabalho uma vez que dessa forma temos melhor acesso ,facilidade e rapidez

Melhorar a sinalética e localização do parqueamento dos contentores

Processos rápidos para haver fluidez de operações e circulação

Uso obrigatório de colete de alta visibilidade

Não alterem nada deixem estar como está assim trabalha se em segurança

Não estragar o que está bem feito

O terminal neste momento tem uma boa eficácia 'só espero que a entrada e saída no terminal continue conforme está pois ouvi dizer que queriam passar para a entrada da tcl isso seria muito mau pois essas portaria funciona muito mal nunca a sistema informático ,muito tempo de espera.

## 6. Conclusões

Globalmente, os utilizadores e partes interessadas avaliam satisfatoriamente e estão informadas sobre as medidas de segurança do TFML, correspondente a 4.00 de classificação média em cinco de máximo.

O sentimento de segurança a avaliação dos serviços de vigilância são superiores a 4.00 representando um caminho favorável do serviço prestado.

Quanto às medidas de segurança implementadas deverão ser melhoradas, uma vez que a classificação média é inferior a 4.00 o que não sendo negativa, representa que poderão ser encetadas melhorias significativas o mesmo acontecendo com a sinalização e orientação do terminal. São medidas físicas de fácil implementação e baixo custo.

Os procedimentos e o trabalho realizado com os colaboradores do terminal fizeram e fazem toda a diferença com valores positivos em ambos os pontos elencados, mais de 90% nos dois casos.

A informação foi rececionada e os canais funcionaram, tanto presencialmente como online, com 70% a afirmarem que receberam informação/formação adequada das medidas de segurança do TFML.

Dos participantes é importante registar que 46% utiliza diariamente o terminal, 21% ocasionalmente, 19% semanalmente, 8% anualmente e 6% mensalmente.

Das sugestões, sugere-se as seguintes recomendações a serem efetuadas:

| Sugestão  | Área                         | Implementação   | UO             | Meta              |
|---|------------------------------|---|----------------|-------------------|
| 1. Não ser o motorista a procurar o contentor, porque na portaria não sabem onde ele se encontra e o operacional na maquina tambem não.. e tambem acho que existe pouca comunicação com a portaria com o pessoal das máquinas | <b>Sistema de Informação</b> | Melhoria do planeamento dos serviços do APDL4Rail com acessos externos e internos da real localização dos contentores em parque | <b>DIP</b>     | <b>31.03.2024</b> |
| 2. Manter acessos ao Terminal, a agentes credenciados e devidamente identificados. Não banalizar a entrada a estafetas ou empregados de empresas não creditadas.  | <b>Controlo de Acessos</b>   | Melhoria do controlo de Acessos ao TFML   | <b>DSP/DSI</b> | <b>30.06.2024</b> |

|    |   |                        |                                 |                  |                   |
|----|---|------------------------|---------------------------------|------------------|-------------------|
| 3. | Sugeriria uma formação e ou uma ação de esclarecimento das medidas de segurança sobre o plano que a APDL tem em vigor. Isto porque vindo nós da IP, já á muito tempo que não tínhamos uma ação de monitorização dos procedimentos implantados e mesmo estes, já vinham do tempo da CP Carga, com isto não quero dizer que estão desatualizados ou desajustados, apenas acredito que estão registados na nossa memória laboral e um "refrescar" da memória creio que não seria má ideia, sendo que cada um de nós tinha uma ação ao seu encargo no plano de evacuação. | <b>Formação</b>        | Formação                        | <b>DOPS /DFP</b> | <b>31.01.2024</b> |
| 4. | Sim. Melhorar o piso, pois é bastante irregular .   | <b>Infraestrutura</b>  | Intervenção Infraestrutura      | <b>DIF</b>       | <b>30.09.2024</b> |
| 5. | Em geral parece estar bem organizado, mas existem sempre coisas a melhorar como o espaço entre os lotes de contentores e a linha do comboio por exemplo principalmente na importação.   | <b>Operações</b>       | Melhoria do Planeamento         | <b>DTF</b>       | <b>29.03.2024</b> |
| 6. | Sinalização. Dos sentidos   | <b>Infraestrutura</b>  | Sinalização                     | <b>DIF/ DCMC</b> | <b>29.03.2024</b> |
| 7. | Os manobreadores das máquinas serem mais respeitosos, porque alguns são muito malformados.  | <b>Ética e Conduta</b> | Melhoria e alerta aos contratos | <b>DTF/D CC</b>  | <b>30.06.2024</b> |
| 8. | Melhorar a sinalética e localização do  |                        | Sinalização                     | <b>DIF/ DCMC</b> | <b>29.03.2024</b> |

---

parqueamento dos  
contentores

---

|    |  |                              |                        |            |                   |
|----|--|------------------------------|------------------------|------------|-------------------|
| 9. | Processos rápidos para haver fluidez de operações e circulação | <b>Sistema de Informação</b> | Melhorias dos sistemas | <b>DIP</b> | <b>31.08.2024</b> |
|----|--|------------------------------|------------------------|------------|-------------------|

|     |  |                                      |                       |            |                   |
|-----|--|--------------------------------------|-----------------------|------------|-------------------|
| 10. | Uso obrigatório de colete de alta visibilidade | <b>Segurança e Saúde no Trabalho</b> | Reforço da vigilância | <b>DTF</b> | <b>29.03.2024</b> |
|-----|--|--------------------------------------|-----------------------|------------|-------------------|

---