

REGULAMENTO

Regulamento de utilização do serviço de transporte a pedido
(MOONSET LIS) no âmbito do projeto LIFE MOONSET

Versão 1.0 _____ 19 de fevereiro de 2026

MOONSET LIS – Regulamento de Utilização

1. Objeto

O presente Regulamento determina as regras de utilização do piloto do serviço de transporte a pedido para trabalhadores do perímetro do Aeroporto Humberto Delgado, em Lisboa, com a duração de 12 meses, designado “MOONSET LIS”, que será implementado no âmbito do projeto LIFE MOONSET, cofinanciado pela União Europeia, bem como da respetiva aplicação para reserva de viagens de e para as freguesias de Póvoa de Santa Iria e Forte da Casa; Santa Iria de Azoia, São João da Talha e Bobadela e Sacavém e Prior Velho.

2. Download e Registo na aplicação MOONSET LIS

A aplicação MOONSET LIS, desenvolvida pelo parceiro VIA, entidade integrante do consórcio do projeto LIFE MOONSET, indica aos trabalhadores informações essenciais para o usufruto do serviço.

2.1 Descarregamento da aplicação móvel

- Para utilizar o serviço, o trabalhador deve descarregar a aplicação MOONSET LIS, acedendo à Google Play Store (para dispositivos Android) ou à Apple Store (para dispositivos iOS).
- Em alternativa, poderá utilizar o QR Code disponibilizado para o efeito:



2.2 Criação de conta

- Após a instalação da aplicação, o trabalhador deve abri-la e selecionar a opção “Começar”;
- O processo de inscrição inicia-se com a introdução do número de telemóvel, para o qual será enviado um SMS contendo um código de confirmação de 6 dígitos. O trabalhador deverá inserir este código na aplicação para prosseguir com a inscrição;
- Concluída esta etapa, o trabalhador deverá preencher corretamente os seguintes dados obrigatórios:
 - Nome completo
 - Endereço de email profissional ou, no caso de não dispor de endereço individual da empresa, endereço de email pessoal

- Quando finalizar o seu registo, o trabalhador irá receber um email de confirmação.

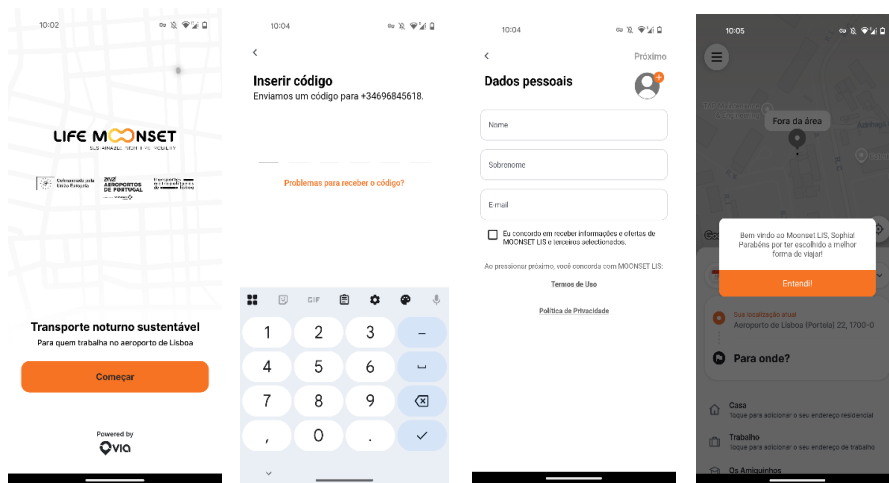


Figura 1. Exemplo de layout da aplicação MOONSET LIS na fase de registo de trabalhador.

2.3 Ativação da conta

- Após a conclusão do registo, o trabalhador deverá fechar a aplicação para que esta atualize;
- De seguida deverá voltar a abrir a aplicação e aceder ao menu da aplicação (canto superior esquerdo) e selecionar a opção “Código do empregador”, onde deverá inserir o código fornecido pela entidade empregadora. Este código é necessário para validar a elegibilidade do trabalhador e permitir o acesso ao serviço;
- Uma vez confirmada a inscrição e validado o código da empresa, a conta estará ativa. O trabalhador já poderá reservar viagens e utilizar o serviço MOONSET LIS.

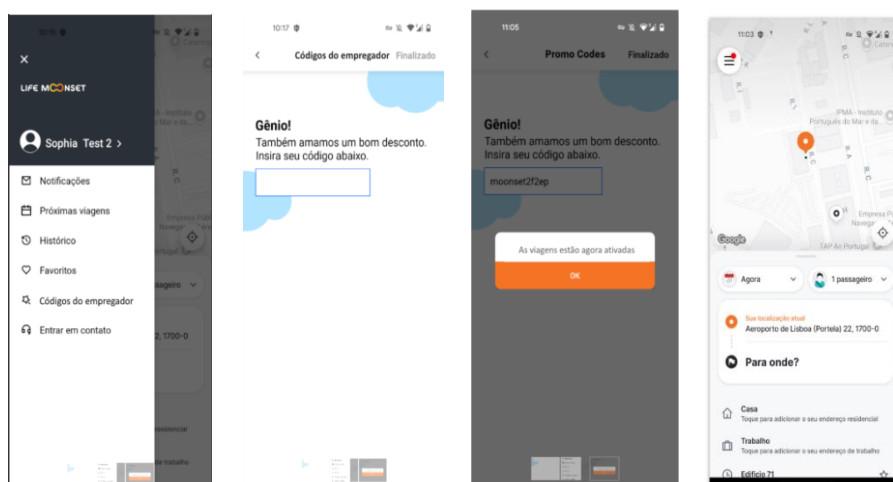


Figura 2. Exemplo de layout da aplicação MOONSET LIS na fase de ativação de conta.

2.4 Reserva da Viagem

- As viagens podem ser reservadas com uma antecedência máxima de 3 (três) dias;
- É possível marcar mais do que uma viagem, dentro do limite máximo de 3 dias;
- Não existe horário limite para efetuar reservas para o dia seguinte, podendo as reservas ser realizadas a qualquer momento, sujeitas ao número de lugares disponíveis, exceto para casos de pessoas de mobilidade reduzida. Ver ponto 3.8;
- Os trabalhadores podem ser recolhidos para outra viagem entre o aeroporto e uma das freguesias abrangidas assim que forem deixados no destino da viagem anterior;
- O serviço é partilhado com outros trabalhadores, pelo que as viagens poderão incluir paragens intermédias;
- Aquando da reserva, o trabalhador receberá uma mensagem de confirmação na aplicação. Caso a viagem não possa ser aceite por indisponibilidade no momento da reserva, a mesma será automaticamente recusada.

2.5 Informações do Veículo

- Na aplicação, aquando da reserva de viagem, são partilhadas informações sobre o veículo ao trabalhador, nomeadamente a matrícula;
- Não obstante, todos os veículos utilizados na fase piloto deste projeto são carrinhas elétricas de cor preta, com capacidade para até 8 trabalhadores, estando sempre identificadas com o logotipo “LIFE MOONSET”.



Figura 3. Logotipo LIFE MOONSET

2.6 Hora de Partida e de Chegada

Na aplicação, o trabalhador tem a possibilidade de escolher entre indicar uma hora de partida ou uma hora de chegada.

- Hora de partida: permite selecionar o horário a partir do qual pretende iniciar a viagem. O sistema procurará opções dentro de uma janela de até +60 minutos após a hora selecionada;
- Hora de chegada: permite indicar a hora exata a que precisa de chegar ao destino. O sistema procurará opções dentro de uma janela de até 60 minutos antes da hora selecionada;
- Desta forma, o trabalhador pode planear a viagem garantindo que chega ou sai no horário desejado, com alguma flexibilidade para otimização das rotas e disponibilidades.

2.7 Alertas e Notificações

Antes da viagem se iniciar, o trabalhador receberá três alertas:

- Uma comunicação de lembrete, quando aplicável, às 18h no dia anterior à viagem;
- Uma comunicação com a hora e ponto de recolha, 1h antes da viagem;
- Uma comunicação imediata a informar que o veículo já se encontra no local, quando o veículo que presta o serviço chega ao ponto de recolha selecionado. O trabalhador poderá também, acompanhar o percurso do veículo em tempo real através da aplicação;
- Se o trabalhador não comparecer, dentro do tempo estipulado (2 minutos), receberá uma comunicação informando-o de que a viagem foi classificada como “Não comparência”.
- As comunicações serão efetuadas preferencialmente através de notificações push na aplicação MOONSET LIS. Caso não seja possível a sua entrega, será enviada uma mensagem SMS.

2.8 Cancelamento da Reserva

O planeamento adequado das reservas é fundamental para o funcionamento do serviço, tendo em vista uma boa prestação para os trabalhadores, pelo que:

- O trabalhador pode cancelar a reserva sem qualquer custo, devendo fazê-lo assim que tenha conhecimento da impossibilidade de efetuar a viagem;
- O cancelamento deverá ser feito em qualquer momento antes da viagem, caso contrário será considerado como “Não comparência”;
- A ocorrência de três “não comparências” consecutivas ou de cinco “não comparências” interpoladas ao longo de um mês implicará a suspensão temporária do acesso à aplicação por um período de 7 dias.

2.9 Centro de Atendimento ao Cliente

Caso o trabalhador necessite de assistência adicional para esclarecer dúvidas sobre a viagem, reportar problemas técnicos ou obter informações sobre reservas e pagamentos, deverá ligar para o centro de atendimento ao cliente através de:

- aplicação MOONSET LIS
- telefone +351 910 699 060
- email moonset@transdev.pt,

Este serviço estará disponível durante o horário de funcionamento do serviço (das 23h00 às 7h00).

3. Prestação do Serviço MOONSET LIS

3.1 Elegibilidade de Utilização do Serviço

- Podem utilizar o serviço os trabalhadores que exerçam funções no perímetro aeroportuário do Aeroporto Humberto Delgado,
 - cujas entidades empregadoras tenham aderido ao protocolo deste projeto piloto;
 - e que se encontrem devidamente registados na aplicação movel MOONSET LIS.
- Caso pretenda mais informações sobre as empresas aderentes, contacte moonset@ana.pt;

3.2 Abrangência do Serviço

- São disponibilizadas viagens (casa-trabalho ou trabalho-casa) entre o perímetro aeroportuário e pontos de paragem previamente definidos, nas freguesias de Póvoa de Santa Iria e Forte da Casa (município de Vila Franca de Xira); Santa Iria de Azoia, São João da Talha e Bobadela e Sacavém e Prior Velho (município de Loures).



Figura 4. Freguesias abrangidas pelo projeto-piloto

3.3 Pontos de Paragem do Serviço

- Os trabalhadores poderão embarcar ou desembarcar numa das paragens indicadas na fig. 5, dentro do perímetro aeroportuário, ou ainda num dos pontos localizados nas zonas abrangidas pelo projeto-piloto;
- Os pontos de recolha encontram-se assinalados na aplicação, sendo apresentado o local exato no momento da reserva;

- Os pontos de paragem, localizados no perímetro aeroportuário, poderão ser alterados em função da procura de viagens por parte dos trabalhadores, do aumento do número das empresas aderentes ao protocolo, ou sempre que ocorram trabalhos ou intervenções que impliquem a necessidade da sua alteração;
- Os pontos de recolha e largada de trabalhadores são sempre que possível coincidentes com paragens de transporte público existentes ou, quando estas não existam ou sejam muito distantes, em pontos identificados na informação de reserva que é enviada;
- Se uma origem-destino tiver soluções de transporte público regular e disponíveis, estas serão mostradas ao trabalhador através da aplicação MOONSET LIS.



Figura 5. Paragens no perímetro aeroportuário

3.4 Tolerância de Atrasos

- O tempo de espera máximo do veículo no ponto de paragem de origem por um trabalhador é de 2 minutos, após a chegada do veículo;
- Caso o trabalhador se atrase mais que 2 minutos, o veículo partirá sem o trabalhador, de forma a garantir o cumprimento dos restantes serviços.

3.5 Validação da Viagem

- À chegada ao veículo, todos os trabalhadores devem identificar-se indicando o primeiro e último nome ao motorista;
- Todos os trabalhadores devem ainda exibir o seu cartão de trabalhador na entidade empregadora aderente ao protocolo associado ao presente serviço;
- Após a validação de elegibilidade do trabalhador para usufruto do serviço proceder-se-á, quando aplicável, ao pagamento da viagem reservada no início da mesma, conforme descrito no ponto seguinte;

3.6 Pagamento do Serviço e Comprovativo

- Nos casos em que a entidade empregadora comparticipa o custo maioritário do serviço e esteja previsto no âmbito do respetivo protocolo o pagamento por parte do trabalhador de 1€, o mesmo deverá efetuar esta ação à entrada do veículo, através de cartão de débito ou crédito (via inserção no Terminal de Pagamento Automático ou via Contactless) ou ainda por MB Way (através do leitor de QR Code ou da introdução do seu contacto de telemóvel associado à sua conta MB Way);
- Após a conclusão do pagamento, o utlizador receberá um comprovativo de pagamento, emitido pelo Terminal de Pagamento Automático e entregue pelo motorista;
- Caso seja necessário, é possível solicitar a respetiva fatura através do endereço de email moonset@ana.pt. contendo obrigatoriamente as seguintes informações:
 - Digitalização do comprovativo de pagamento realizado
 - Nome completo
 - Morada
 - Número de Identificação Fiscal do trabalhador (NIF)
 - Entidade empregadora
- Caso a empresa empregadora suporte a totalidade dos custos do serviço, de acordo com o estabelecido no respetivo protocolo, o trabalhador está isento de efetuar qualquer pagamento relativo à utilização do serviço;

3.7 Horário do Serviço

- As viagens ocorrerão entre segunda-feira e domingo, no horário das 23h00 às 07h00.

3.8 Mobilidade Reduzida

- Em caso de necessidade de assistência adicional para o usufruto deste serviço, como utilização de cadeira de rodas ou outro tipo de apoio, o trabalhador deverá indicá-la na aplicação, com uma antecedência mínima de 24 horas;
 - Sempre que exista disponibilidade será atribuído um veículo adequado, garantindo um transporte seguro e confortável.
-

4. **Termos e Conduta de Utilização**

4.1 Cumprimento da legislação em vigor

- Durante a utilização do projeto piloto e da respetiva aplicação MOONSET LIS, todos os trabalhadores e motoristas devem cumprir todas as normas legais e regulamentos aplicáveis, incluindo o Código da Estrada e legislação complementar.

4.2 Prevenção de fraude

- Uma vez que a integridade e a fiabilidade da aplicação são essenciais para garantir a confiança no serviço e a segurança de todos os trabalhadores, não é permitida a falsificação intencional de informações, nem a usurpação de identidade, incluindo, mas não se limitando, à utilização indevida de credenciais de login ou à tentativa de se fazer passar por outro trabalhador durante verificações de segurança;
- Os trabalhadores devem fornecer informações corretas e completas sempre que criarem ou acederem à sua conta da aplicação MOONSET LIS ou outro meio de comunicação associado ao serviço, nomeadamente para comunicar incidentes;
- É estritamente proibida a partilha de contas. Cada trabalhador deve registar-se individualmente e manter a sua conta ativa. O trabalhador não deverá permitir que outra pessoa utilize a sua conta, nem partilhar os seus dados de início de sessão;
- Para reforçar a segurança dos dados pessoais, recomenda-se que os trabalhadores adotem as seguintes boas práticas:
 - Não anotar o código de acesso de empresa em locais de fácil acesso (como agendas, notas, computador ou telemóvel);
 - Encerrar a aplicação após a sua utilização;
 - Garantir que o equipamento e a rede utilizados para aceder ao MOONSET LIS se encontram protegidos contra vírus, malware e spyware;
 - Manter o sistema operativo e a aplicação atualizados para as versões mais recentes;
 - Comunicar de imediato qualquer suspeita de utilização indevida da conta ou violação de segurança.

4.3 Conduta de utilização do Serviço

- Pode ser recusada a admissão de trabalhadores que se encontrem em visível estado de embriaguez ou sob influência de substâncias psicotrópicas;
- O serviço é partilhado, devendo cada trabalhador adotar um comportamento respeitador e adequado, abstendo-se de falar em voz alta, utilizar dispositivos sonoros ou praticar atos e proferir expressões que perturbem a ordem do serviço ou causem incómodo aos restantes trabalhadores e ao motorista;
- Todos os trabalhadores, incluindo os que viajam nos bancos de trás, devem usar sempre cinto de segurança;
- É proibido o consumo de alimentos e bebidas;
- É ainda proibido aos trabalhadores:
 - Projetar quaisquer objetos para o exterior do veículo;
 - Utilizar a bagageira da viatura, sendo apenas permitido o transporte de pertences pessoais;
 - Colocar volumes sujos sobre os bancos ou apoiar os pés diretamente sobre os estofos;

- Fazer peditórios, organizar coletas, recolher assinaturas ou realizar inquéritos sem autorização do operador;
 - Proceder a qualquer espécie de publicidade, distribuir panfletos ou outras publicações sem autorização do operador;
 - Transportar armas, salvo se estiverem devidamente acondicionadas nos termos da legislação aplicável, ou, tratando-se de agentes de autoridade;
 - Transportar matérias explosivas, incluindo material pirotécnico, substâncias facilmente inflamáveis, corrosivas ou radioativas;
 - Transportar objetos que, pela sua natureza, forma, dimensão ou cheiro, possam causar incómodo aos outros trabalhadores ou danificar o material circulante;
 - Observar os demais procedimentos de segurança previstos no Código da Estrada no percurso, bem como à entrada e saída do veículo.
-