

## ECONOMIA

# Queixas nos transportes disparam com passes mais baratos

Programa de Apoio à Redução Tarifária nos transportes públicos entrou em vigor há dois meses e já serve 96,6% da população. Utentes aplaudem descida dos preços, mas queixam-se, e muito, da oferta

**Transportes**  
Luísa Pinto

O número de reclamações dos utentes dos transportes públicos de Lisboa e Porto duplicou desde que entrou em vigor o Programa de Apoio à Redução Tarifária (PART) no passado mês de Abril. Apesar de muitos cidadãos sublinharem o facto de a redução de preços e a integração bilhética terem democratizado o acesso aos transportes públicos (o objectivo era desincentivar o uso do transporte individual), e aplaudirem a iniciativa, observa-se, em paralelo, o aumento de queixas de utentes, desagrados com a qualidade do serviço que lhes está a ser prestado.

De acordo com os dados recolhidos pelo PÚBLICO junto do Portal da Queixa, uma plataforma online em que os utentes podem deixar as suas reclamações com o compromisso de não enviadas para o serviço ou instituição alvo, o número de reclamações referentes a transportes públicos das áreas metropolitanas de Lisboa e Porto aumentou 93% entre 1 de Abril e 29 de Maio deste ano, face aos mesmos meses do ano passado. De acordo com o mesmo portal, as reclamações das duas áreas metropolitanas têm um peso de quase 80% de todas as reclamações relativamente à prestação do serviço público de transportes de todo o país. Nos meses de Abril e Maio de 2018, o Portal da Queixa registou 180 queixas de utentes, tendo esse número disparado para as 348 reclamações, um ano depois.

O principal impacto deste programa, que mereceu a inscrição de mais de 100 milhões de euros no Orçamento do Estado, permitiu baixar o preço dos transportes públicos, que substituíram os seus tarifários por uma bilhética integrada. “No caso de Lisboa, onde chegou a haver mais de dois mil tipos de tarifas combinadas, ficámos agora só

com um passe, o Navegante, a um preço acessível. Essa medida é de saudar e chega até a ser comovente, porque permitiu que pessoas que antes não os usavam possam agora ir dos Olivais até Sintra ou até Sesimbra, sempre que lhes apetecer”, relata ao PÚBLICO Cecília Sales, membro do Movimento dos Utentes dos Serviços Públicos (MUSP).

Cecília Sales diz que se impressionou com o relato de um vizinho, octagenário, do bairro dos Olivais, que nunca saía de casa durante a semana e que agora está usufruir do passe Navegante para idosos, que lhe permite por 20 euros mensais deslocar-se em toda a região metropolitana de Lisboa.

Mas, para além deste acesso generalizado, a entrada em vigor do PART trouxe outros problemas. “A oferta dos serviços já estava degradada em termos de qualidade e de quantidade, e não houve um esforço para acomodar o previsível aumento de procura”, diz Cecília Sales. Para o próximo dia 8 de Junho o MUSP tem convocada uma reunião com todas as comissões de utentes de transportes públicos da Área Metropolitana de Lisboa para começar a ser feita a avaliação global dos serviços de transporte. É na Área Metropolitana de Lisboa que a inadequação da oferta ao aumento de procura mais tem sido evidente — a tal ponto que ontem o próprio ministro das Infraestruturas, que tem a tutela dos transportes, veio a público pedir desculpa pela falta de qualidade de alguns serviços, particularmente visível pela supressão de comboios e de barcos, mas também pela sobrelotação de metros e autocarros. “Se antes já andavam à pinha, agora andam muito mais”, limita-se a comentar Cecília Sales.

O aumento expressivo do número de reclamações deixado no Portal da Queixa não é tão evidente nas reclamações feitas nas várias plataformas da Deco — Associação de Defesa do Consumidor. A pedido do PÚBLICO,



“Pessoas que antes não usavam” transportes “podem agora ir dos Olivais até Sintra ou até Sesimbra”

a Deco contabilizou o volume de reclamações, denúncias e desabafos que deram entrada na associação relativos a transportes e verificou que entre 1 de Janeiro e 30 de Abril de 2018 esses serviços mereceram 1813 reclamações; esse número desceu para 1471 em 2019 para o mesmo período. Deve, porém, recordar-se

## 93%

**Número de reclamações sobre transportes públicos das áreas metropolitanas de Lisboa e Porto aumentou 93% entre 1 de Abril e 29 de Maio deste ano**

que o ano de 2018 foi um ano de muitas greves e supressões nos comboios, o que levou a um crescimento muito grande de queixas relativamente à CP, inflacionando o total dos transportes. Tentando afunilar a análise das reclamações feita só na plataforma queixadotransportes.pt, também gerida pela Deco, entre 1 de Abril e 27 de Maio de 2018 foram deixadas 171 reclamações; no mesmo período, este ano, o número ficou-se pelas 74. E estão sobretudo relacionadas com o passe único e com a inadequação dos transportes ao aumento da procura.

Cristina Vasconcelos, utente do autocarro da carreira 565 da TST — Transporte Sul do Tejo, diz que, des-

de que os passes baixaram de preço, os autocarros começaram a passar cheios, deixando os passageiros na paragem. “Isto acontece ao início da manhã em Pinhal Novo (paragem dos Mochos) e ao fim da tarde em Lisboa”, explica, na reclamação que deixou no Portal da Queixa, em que acrescenta que a transportadora se tem justificado com a falta de autorização por parte da Área Metropolitana de Lisboa (AML) “para colocar ao serviço mais autocarros e aumentar a disponibilidade de horários”.

Questionada pelo PÚBLICO acerca de queixas de inadequação de oferta e o que está a ser pensado em termos de reforços das linhas, a AML respondeu que tem em fase



## [O Governo faz um] pedido de desculpa às pessoas cujo dia-a-dia é afectado pelas supressões nos transportes

**Pedro Nuno Santos**  
Ministro das Infra-estruturas



## Carreira 333 é símbolo da “explosão” da procura

**Francisco Alves Rito**

A carreira 333, com que a Transportes Sul do Tejo (TST) faz a ligação entre a margem sul do Tejo e a Gare do Oriente, em Lisboa, tornou-se o mais conhecido exemplo dos efeitos da explosão da procura de transportes públicos provocada pela redução dos preços dos passes sociais.

Antes de 1 de Abril, o autocarro, que parte do Vale da Amoreira, no concelho da Moita, viajava invariavelmente quase vazio e, após a entrada em vigor do novo plano de transportes da Área Metropolitana de Lisboa (AML), passou a ser uma carreira permanentemente sobrelotada às horas de ponta.

A procura era de tal forma superior à oferta de lugares que o autocarro ficava completo logo no ponto de partida, no Vale da Amoreira, quando ainda faltava passar por mais sete paragens, só no concelho da Moita.

A crescer a estas, havia várias outras paragens, noutros pontos do percurso, onde os utentes sistematicamente não conseguiam apanhar esta carreira.

A questão gerou uma crescente contestação pública, por parte dos utentes, e levou à intervenção de partidos políticos, autarcas e autarquias.

O PS da Moita, por exemplo, chegou a levar o tema a reuniões da assembleia municipal, e a defender a necessidade de ser feita a “reavaliação da procura” para tornar possível o ajustamento da oferta de transporte público. Os próprios deputados do PS eleitos pelo distrito dirigiram um requerimento ao Ministério do Ambiente e da Transição Energética, tendo por base a carreira 333.

Eurídice Pereira, coordenadora dos deputados socialistas de Setúbal, aponta a redução do preço do passe como a causa directa do aumento da procura. “Se antes a selecção do transporte era condicionada pelo custo, hoje esse factor foi

ultrapassado por escolhas que dão prioridade ao tempo de deslocação e ao conforto”, diz a eleita que é deputada na Assembleia Municipal da Moita.

A carreira 333 é notoriamente um exemplo de uma ligação desejada, pela proximidade e rapidez na ligação a um ponto central de Lisboa, mas cujo preço era impeditivo para a esmagadora maioria dos actuais passageiros.

Perante este caso, e outros semelhantes nos concelhos da península de Setúbal, a TST anunciou na semana passada um reforço da circulação dos seus meios na região, num total de 17 percursos beneficiados.

Entre estes, destaca-se a carreira 333, que passou a contar com um



autocarro de dez em dez minutos, nas horas de ponta, entre as 6h20 e as 8h30 e entre as 17h e as 18h.

O reforço de material circulante surge após acordo do operador com a AML e num contexto de intensa pressão por parte dos municípios.

A Câmara Municipal da Moita fez saber que “tem acompanhado os esforços desenvolvidos pela AML junto de todos os operadores (rodoviário, ferroviário e fluvial e, no caso, concreto os TST)”, no sentido de encontrar soluções para a maior afluência ao transporte público, “resultante da diminuição do valor dos passes sociais”.

Embora esta não seja uma situação em que a autarquia mantenha competências directas, uma vez que “as operadoras a circular no concelho integram empresas privadas” e, neste caso, “a entidade responsável pelo sistema de mobilidade do Serviço Público de Transporte de Passageiros é a AML”.

RUI SAURUGANÇO

comunidades intermunicipais que já aderiram ao PART (actualmente só faltam duas, a do Alto Minho e a do Alentejo Litoral, pelo que 96,6% do território nacional está já coberto por esta medida), o secretário de Estado acredita que o aumento da procura devera chegar, genericamente, a um ganho de 200 mil novos passageiros, ou seja, um aumento de 20%.

O secretário de Estado da Mobilidade desvalorizou as queixas de sobrelotação que existem em alguns transportes (“As pessoas vão apertadas e de pé nos metros de todo o mundo”). Só para o PART, o Orçamento do Estado disponibilizou este ano 100 milhões de euros; estas verbas alocadas às áreas metropolitanas e comunidades intermunicipais deveriam destinar-se 60% à redução tarifária e 40% ao aumento da oferta e melhoria das redes. José Mendes admitiu ainda que as verbas foram quase integralmente para a redução do tarifário.

A Autoridade para a Mobilidade e Transportes, que deu orientações muito precisas a todos os operadores para a aplicação do programa, referiu ao PÚBLICO que vai arrancar em Junho com um inquérito aos operadores “para apurar dados globais relativos à implementação do PART”, e que pretende considerar os meses de Janeiro a Setembro de 2019, por comparação com o período homólogo de 2018. “Este inquérito servirá também para aferir o eventual acréscimo de vendas, procura e das taxas de ocupação, estimando ter resultados no último trimestre do ano, uma vez que muitas medidas ainda não foram implementadas”, referiu fonte da AMT. Questionado sobre o número de queixas e reclamações que lhe chegam, o regulador respondeu que está ainda a tratar “as milhares de queixas que recebe relativamente a vários assuntos”. “No entanto, podemos adiantar que recebemos cerca de dez exposições de particulares, algumas que expõem dúvidas sobre preços e abrangências e outras que referem que a medida devia ser mais abrangente, tendo a AMT reencaminhado para as autoridades competentes locais”, terminou. **Com Cristiana Faria Moreira e Rosa Soares**

Quando houver dados de todas as

adiantada o desenho da futura rede de transportes rodoviários de toda a AML, “prevendo-se um aumento muito significativo da actual oferta”. A AML tenciona fazer um concurso público internacional para dar resposta a essas necessidades, pelo que “importa ter presente que um concurso desta natureza e amplitude impõe não só estudos e trabalhos demorados, mas também a procedimentos que impedem a sua concretização de imediato”.

No caso da Área Metropolitana do Porto, as queixas de inadequação da oferta não são tão vincadas, perante o inevitável aumento da procura. Nos conjuntos de Abril, Maio e Junho, o Andante ganhou 14 mil

novas assinaturas, e houve mais de 39 mil utentes que transferiram as antigas assinaturas Z2 e Z3 para o passe metropolitano, optando por pagar um pouco mais (40 euros), tendo ao seu dispor mais soluções de mobilidade do que tinham com os títulos que adquiriam para fazer percursos mais curtos.

De acordo com o secretário de Estado da Mobilidade, José Mendes, os transportes públicos de Lisboa e Porto ganharam 167 mil passageiros com os novos passes. Em entrevista ao *Jornal de Negócios*, o governante diz-se felicíssimo com estes resultados, refere que a procura aumentou 26% em Lisboa e 16% no Porto.

