



(Tradução)

澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

## Interpelação Escrita

A Nova Era acabou por suceder à Reolian na exploração dos serviços de autocarros e entrou em funcionamento no dia 1 deste mês. Com o novo tipo de contrato de serviços celebrado, a maior parte dos residentes depositava imensa esperança na efectiva melhoria dos serviços prestados. Com efeito, o Governo sempre afirmou, também, que uma das características deste novo contrato celebrado com a Nova Era é a correspondência entre os apoios financeiros e a qualidade dos serviços prestados. Além disso, o Governo ainda pode aplicar multas às operadoras e até rescindir unilateralmente o respectivo contrato consoante diversas circunstâncias, pretendendo aproveitar tal mecanismo para promover a melhoria dos serviços prestados por parte das operadoras.

Contudo, a nova operadora já entrou em funcionamento há quase um mês e a maior parte dos residentes revelou que a qualidade dos serviços prestados se mantém praticamente na mesma, quer dizer, insuficiente frequência de autocarros, longo tempo de espera por passageiros e descuido em relação ao sinal dado pelos passageiros para subida ou descida do veículo, ou seja, os aspectos que já tinham sido alvo de críticas continuam a ser frequentes na cidade, sobretudo nas horas de ponta. Os residentes até questionam se os referidos mecanismos (de avaliação, aplicação de sanções e fiscalização) surtem efeitos, pois estes ainda não conseguiram levar as operadoras a aperfeiçoar a qualidade dos serviços prestados.



(Tradução)

澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

Pelo exposto, interpelo o Governo sobre o seguinte:

1. Uma das características do contrato celebrado entre o Governo e a Nova Era é dar correspondência entre os apoios financeiros e a qualidade dos serviços prestados, criando também um regime de avaliação dos mesmos. Se a operadora se portar bem, irá ser premiada, e castigada, no caso contrário. Em comparação com o passado, esta medida pode beneficiar a elevação da qualidade dos serviços de autocarros. No fundo, como é que se vai concretizar este regime de avaliação? Retira-se, das cláusulas do referido contrato, que foram estabelecidos vários indicadores para este regime, por exemplo: intervalo de partidas dos veículos, visualização das informações, indicador de meios e equipamentos de transporte e de segurança, conduta dos motoristas e grau de satisfação dos passageiros, entre outros. No fundo, o Governo passou a exigir a garantia da qualidade dos serviços de autocarros prestados por parte das operadoras. Quanto a todos estes indicadores, de que medidas e mecanismos o Governo dispõe para acompanhar a sua concretização? Como é que o Governo vai conseguir a exigência da elevação da qualidade desses serviços prestados pelas operadoras?
2. Quanto às referidas matérias, como a insuficiência das frequências das partidas dos veículos e o longo tempo de espera, estas já estão definidas no contrato, prevendo-se aplicação de multa: *“Quando o número das frequências prestadas pela Operadora for inferior ao estabelecido, no valor*



(Tradução)

澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

de \$ 50 000,00 (cinquenta mil patacas), por cada caso". Do anexo I do referido contrato se infere que o intervalo entre as frequências prestadas pela operadora para todas as carreiras é de 4 a 15 minutos. Mas, na prática, houve muitas queixas em relação ao tempo de espera por autocarros, tendo sido indicado que às vezes este tempo de espera pode atingir mais de meia hora. Com o funcionamento da nova operadora e a situação concreta da sociedade, a entidade fiscalizadora já descobriu alguma infracção e aplicou a respectiva multa?

3. Sob a celebração do novo tipo de contrato, a nova operadora já entrou em funcionamento há quase um mês. Quanto à sua situação, qual é a opinião do Governo? Está ou não fora das suas expectativas?

28 de Julho de 2014

O Deputado à Assembleia Legislativa da RAEM

Chan Meng Kam