



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

Tradução

## INTERPELAÇÃO ESCRITA

Segundo me contou um cidadão, depois de este ter feito muitas compras na zona do Porto Exterior, no dia 24 de Janeiro, telefonou para o centro de radiotáxis para chamar um táxi amarelo que o levasse para casa. Quando fez a primeira chamada, a linha telefónica do centro de chamadas estava ocupada, e ninguém atendeu o telefone mesmo depois de muito tempo de espera. Ao telefonar pela segunda vez, a linha também estava ocupada, mas esperou cinco minutos e, finalmente, a chamada foi atendida. O mesmo cidadão começou então a dizer a sua localização, para o outro lado da linha, mas o telefonista respondeu, de forma pouco simpática, que tinha de esperar quinze minutos para ter um táxi que passasse por aquele local, e perguntou ao cidadão se queria esperar ou não. Este nosso cidadão ficou obviamente insatisfeito com este trato rude do telefonista, mas, como tinha muitas compras, teve que aceitar esperar por quinze minutos. Passados quinze minutos, recebeu a chamada do telefonista a dizer que o taxista não conhecia bem as ruas da zona onde o cidadão se encontrava e, por isso, não sabia onde ele estava. Com esta chamada, o cidadão ficou enfurecido mas, mesmo assim, esperou por mais cinco minutos até o táxi finalmente aparecer. Já no seu interior, considerou que a maneira como tinha sido atendido pelo taxista era aceitável, pelo que não reclamou junto do centro de chamadas de



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

radiotáxis, acrescentou o mesmo cidadão. Porém, perante a grosseira atitude do telefonista, este nosso cidadão pergunta porque não há nenhuma fiscalização do serviço prestado aos utentes. Por que razão a população não dispõe de um canal para denunciar e reclamar contra o serviço de radiotáxis? O Governo fez algo para monitorizar o serviço de radiotáxis que é prestado à população? Se algum cidadão doente ou idoso com dificuldades de deslocação tiver necessidade urgente de transporte, mas não conseguir apanhar um táxi amarelo, ao telefonar para o centro de chamadas e lhe disserem que tem de esperar, isso não lhe vai criar dificuldades? Esse cidadão pretende saber por que razão é que o Governo não tem em atenção as necessidades reais da população, antes de implementar alguma política.

De acordo com a opinião de especialistas e académicos sobre o serviço de táxis, para além da necessidade do aumento do seu número, é também importante que o Governo reforce a fiscalização sobre o sector, como, por exemplo, através da regulamentação do serviço de táxis amarelos. Sugerem ainda que, aquando da renovação do contrato com a concessionária, devem ser introduzidos indicadores sobre a prestação do serviço que funcionem como instrumentos para o seu controlo, e avaliação da eficiência de resposta dos radiotáxis às chamadas. Por outro lado, as autoridades devem ter uma postura mais rigorosa na aplicação da lei, elevando as sanções para os casos de irregularidades. Para isso, deve-se utilizar o sistema de localização por GPS recentemente instalado pela própria concessionária nos seus radiotáxis,



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

assim como o sistema de gestão de tráfico rodoviário e as câmaras de vigilância nas ruas da cidade, a fim de monitorizar e combater as irregularidades no funcionamento daqueles táxis, de modo a que seja prestado à população um verdadeiro serviço de chamada de táxis. Apenas deste modo se poderá garantir um verdadeiro serviço de radiotáxis que sirva os utentes nas suas deslocações.

Assim sendo, interpelo o Governo sobre o seguinte:

1 – Um cidadão pediu-me para perguntar às autoridades competentes se actualmente existe de facto alguma fiscalização contra as atitudes grosseiras com que os telefonistas tratam os utentes do serviço dos táxis amarelos, assim como o prolongado tempo de espera pelos radiotáxis. Como é que a população pode denunciar situações de irregularidade se virem algum radiotáxi a receber clientes que os mandam parar nas ruas? Essas queixas têm procedimentos complicados? Em relação a essas situações, as autoridades têm algum exemplo sobre casos de fiscalização bem-sucedida? Esses casos podem ser tornados públicos? O Governo pode explicar mais sobre esse trabalho?

2 – Relativamente à opinião de especialistas e académicos de que cabe ao Governo a responsabilidade de proceder à fiscalização geral do serviço de táxis, pergunta-se, então, se as autoridades realizaram no passado alguma



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

avaliação do nível do serviço que é prestado pelos táxis pretos e pelos amarelos. Se tiver sido feita essa avaliação, poderão os resultados ser divulgados para a população saber se foram atingidos os objectivos? Na regulamentação dos táxis amarelos, para que o serviço seja apenas de radiotáxis, as autoridades vão introduzir indicadores de controlo do serviço prestado, no sentido de fiscalizar e avaliar a eficiência de resposta desses táxis, de modo a garantir um verdadeiro serviço de radiotáxis que sirva os utentes nas suas deslocações?

O Deputado à Assembleia Legislativa

Mak Soi Kun

27 de Janeiro de 2014