



## INTERPELAÇÃO ESCRITA

### Elevação da qualidade dos serviços de autocarros

Para reforçar a participação dos passageiros na avaliação dos serviços de autocarros, a Direcção dos Serviços para os Assuntos de Tráfego (DSAT) aumentou, no ano passado, a proporção do “grau de satisfação dos passageiros” de 10 por cento para 40 por cento na pontuação da avaliação global, introduzindo, gradualmente, formas de participação por vários meios, tais como, o grau de satisfação dos passageiros sobre a presente viagem, sobre uma determinada viagem e sobre um semestre. Em relação ao último, para além de entrevistas aleatórias *in loco* realizadas por uma terceira parte independente, foi disponibilizado, em Junho do ano passado, na aplicação móvel “Localização dos autocarros”, o “Inquérito Trimestral de Avaliação do Serviço de Autocarros” em dias determinados de cada trimestre, para recolher opiniões do trimestre em curso<sup>1</sup>.

Há dias, o Governo divulgou o resultado da primeira avaliação após o ajustamento do mecanismo de avaliação dos autocarros. A pontuação das duas operadoras de autocarros em relação ao primeiro semestre do ano

---

<sup>1</sup> DSAT da RAEM: “Inquérito trimestral da avaliação dos serviços de autocarros” disponibilizado em Junho na aplicação “Localização dos autocarros”, em 26 de Maio de 2021, [https://www.dsat.gov.mo/dsat/news\\_detail.aspx?a\\_id=777470027144376450D20916C1287080](https://www.dsat.gov.mo/dsat/news_detail.aspx?a_id=777470027144376450D20916C1287080)



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

(TRADUÇÃO)

passado diminuiu em comparação com o segundo semestre de 2020, sendo que a pontuação da Transmac diminuiu de B para B- e a da TCM, de B para C+<sup>2</sup>, o que demonstra que há ainda grande margem para progressos e melhorias dos serviços prestados por estas operadoras. É de salientar que o método de recolha de opiniões pode afectar o resultado, por exemplo, se a recolha de opiniões junto dos passageiros for nas horas de ponta e fora das horas de ponta, o grau de satisfação também varia. Deste modo, para além de ajustar a proporção da pontuação, a criação de um mecanismo permanente e científico de avaliação contribuirá para recolher mais opiniões objectivas, com vista a alcançar um resultado de avaliação justo e imparcial, e a fornecer um fundamento mais preciso para a elevação dos serviços dos autocarros.

É de enfatizar que os autocarros são o principal meio de transporte público em Macau e a sua qualidade de serviço afecta directamente os planos de deslocação dos residentes. O Governo da RAEM tem a responsabilidade de promover a elevação contínua da qualidade dos serviços das duas operadoras de autocarros, incluindo a criação, com a maior brevidade possível e com base na aplicação móvel “Localização dos autocarros” já lançada, de um sistema aperfeiçoado que disponibilize informações, tais como, a localização dos autocarros, o número de passageiros, a situação rodoviária e a hora prevista para a chegada dos autocarros, e implementá-lo plenamente em todos os autocarros, para que os passageiros possam planear melhor as suas deslocações de acordo com a sua própria situação real.

---

<sup>2</sup> DSAT do Governo da RAEM: Informações dos autocarros (Avaliação do Serviço de Autocarros Públicos) [https://www.dsat.gov.mo/bus/site/subpage.aspx?a\\_id=1515642906#](https://www.dsat.gov.mo/bus/site/subpage.aspx?a_id=1515642906#)



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

(TRADUÇÃO)

Assim sendo, interpelo sobre o seguinte:

1. Em relação à avaliação trimestral do “Grau de satisfação dos passageiros”, quantos dados foram recolhidos, trimestralmente, no ano passado e quais foram os períodos e os locais em que se concentraram? Ademais, desde Junho do ano passado, a aplicação móvel “Localização dos autocarros” passou a dispor de um “Inquérito Trimestral sobre a Avaliação dos Serviços dos Autocarros” em determinados dias de cada trimestre. Quantos dados foram recolhidos no ano passado através deste inquérito? Recentemente, o Governo revelou que “ia ponderar aproveitar a aplicação móvel e meios electrónicos para recolher opiniões dos passageiros sobre os serviços de autocarros”<sup>3</sup>. Será que o inquérito vai passar a ser permanente, para uma recolha ampla das opiniões dos passageiros sobre os serviços de autocarros?
2. Em Dezembro de 2017, o Governo começou a instalar, a título experimental, o sistema de estimativa de passageiros em 10 veículos, respectivamente, da carreira 26A e da MT4<sup>4</sup>, mas, até 31 de Outubro de 2021, de entre 1028 autocarros existentes em Macau, apenas 357

---

<sup>3</sup> *Macao Daily News*: “Lam Hin San: Mais de 10 dispositivos instalados ainda não pagos”, em 23 de Fevereiro de 2022, página A10, [http://www.macaodaily.com/html/2022-02/23/content\\_1578921.htm](http://www.macaodaily.com/html/2022-02/23/content_1578921.htm)

<sup>4</sup> Portal do Governo da RAEM: Aplicação móvel “Localização dos Autocarros” terá novas funções na versão actualizada, em 4 de Dezembro de 2017, <https://www.gov.mo/pt/noticias/156374/>



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

(TRADUÇÃO)

estavam equipados com o sistema<sup>5</sup>, representando 34,7 por cento. Já se passaram mais de 4 anos, mas o sistema ainda não funciona nos veículos de todas as carreiras. Qual é o problema? No primeiro trimestre deste ano, o Governo vai implementar o sistema de dados em tempo real dos autocarros, para que as operadoras possam dominar rapidamente e melhorar especificamente a situação de transporte de passageiros nas paragens de autocarros mais movimentadas de Macau<sup>6</sup>. Qual é o ponto de situação do funcionamento do referido sistema? Com vista a elevar o nível do serviço de autocarros, será possível aquele articular-se com o sistema de estimativa do número de passageiros, utilizado pelo público?

25 de Fevereiro de 2022

**O Deputado à Assembleia Legislativa da RAEM,  
Lei Leong Wong**

---

<sup>5</sup> DSAT do Governo da RAEM: Dados estatísticos da DSAT - autocarros, páginas 1 e 5, <https://www.dsat.gov.mo/pdf/statistics/2021/4/pt/1.pdf>

<sup>6</sup> *Macao Daily News*: “Chongqing como referência para o Planeamento Decenal de Trânsito”, em 11 de Fevereiro de 2022, página A3, [http://www.macaodaily.com/html/2022-02/11/content\\_1576193.htm](http://www.macaodaily.com/html/2022-02/11/content_1576193.htm)