

# Transporte

## Atrasos e nervos sobre rodas

Atrasos, estado dos veículos e paragens a melhorar. Autocarros recebem críticas por não cumprirem horários. Quase sempre a horas, o metro deixa satisfeito quem viaja todos os dias

**O**s transportes públicos fazem parte da rotina diária de milhares de portugueses. Só o comboio e metro transportaram mais de 388 milhões de passageiros, em 2008, segundo o Instituto da Mobilidade e Transportes Terrestres. Em Lisboa, por exemplo, mais de 216 milhões viajaram de autocarro

### METRO

Embora bem avaliado, ainda pode melhorar o conforto dos passageiros nas horas de ponta

### 1801 PASSAGEIROS COLABORARAM



Ana Brandão,  
responsável pelo estudo

Em Outubro e Novembro de 2009, distribuímos milhares de questionários nos transportes públicos de Braga, Coimbra, Leiria e Grande Porto e Lisboa.

#### A BORDO EM 5 CIDADES

Para avaliar a qualidade e grau de satisfação dos passageiros nos grandes centros urbanos, seleccionámos as áreas metropolitanas de Lisboa e Porto e cidades com mais de

100 mil habitantes.

Tal permitiu incluir na análise 5 tipos de transporte: metro, barco, comboio, autocarro e eléctrico.

Os questionários foram entregues durante a semana e fim-de-semana, de modo a abranger o maior número de passageiros.

Pontualidade, segurança, ligações, satisfação e queixas foram alguns aspectos inquiridos.

#### AUTOCARRO MARCA ROTINA DIÁRIA

Recebemos 1801 respostas válidas: quase 60% oriundas de mulheres na casa dos 40 anos. A maioria dos inquiridos recorre aos transportes públicos todos os dias ou, pelo menos, 5 vezes por semana.



Estação Alvalade  
do Metropolitano de Lisboa

# es públicos

nesse ano. Ao nível nacional, o número de passageiros começou a diminuir em 2000, mas a tendência parece inverter-se. Os resultados do nosso inquérito estatístico revelam que a falta de alternativa motiva a maioria dos utilizadores a recorrer aos transportes públicos. Mas, em Braga, Moita, Seixal, Sintra e Setúbal, o factor preponderante

## Autocarro preso no trânsito

Passageiros apontam motivos para atrasos



43%

Trânsito e obstáculos



25%

Acidentes e outros



19%

Avaria



13%

Discussão ou briga



é a poupança face ao veículo privado. Mais de 85% dos inquiridos fazem quase sempre o mesmo percurso e mais de metade das viagens ocorre durante a semana e nas chamadas horas de ponta, ou seja, das 7 às 9 e das 17 às 19 horas. Uma boa parte dos conimbricenses e portuenses usa ainda estes transportes ao fim-de-semana.

### Faixa bus com mais passageiros

O autocarro é o meio de transporte mais requisitado pelos inquiridos, mesmo em Lisboa, onde há alternativas.

A maioria viaja para outra cidade ou localidade. Este número sobe na Grande Lisboa: aí, mais de 3 em cada 4 viagens é feita entre cidades diferentes.

É ainda na capital que encontramos as deslocações mais longas: um passageiro despende, em média, quase 2 horas por dia. A explicá-lo está talvez a distância: 45% dos inquiridos da área metropolitana de Lisboa percorre entre 20 e 50 km só na viagem de ida.

Os autocarros das cidades limítrofes da capital acusam mais sobrelotação: Transportes Colectivos do Barreiro (TCB) e Vimeca (cobre Amadora, Oeiras, Sintra e Lisboa) são disso exemplo. A falta de pontualidade também é frequente: Vimeca e Sociedade de Transportes Colectivos do Porto (STCP) acumulam atrasos na partida em quase metade das viagens.

No autocarro e eléctrico, a ausência de informação escrita (num monitor, por exemplo) ou por altifalante a anunciar a paragem seguinte é motivo de insatisfação.



## Autocarro é o mais popular

O autocarro é o meio de transporte mais usado: em Coimbra, por quase 88% dos inquiridos e, em Leiria, por 99 por cento. Já em Lisboa e Porto, autocarros e metro rivalizam, ambos na ordem dos 60%, na primeira cidade, e um pouco acima dos 70%, na segunda. Braga é excepção, onde 3 em cada 4 inquiridos refere o comboio. Os carris têm ainda expressão em Coimbra e na grande Lisboa, na casa dos 50% e 60%, respectivamente.

### 5 MOTIVOS PARA USAR TRANSPORTES PÚBLICOS

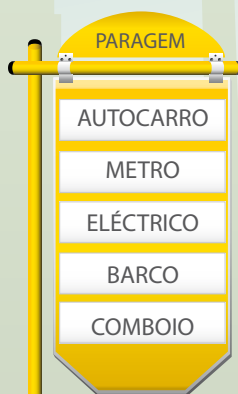
**45%**  
Falta de alternativa

**33%**  
Poupar dinheiro

**9%**  
Poupar tempo

**6%**  
Evitar o stress do trânsito

**2%**  
Dificuldade em estacionar



### ATRASO NA PARTIDA



#### MENOR

Barco - 6 min.  
Metro - 10 min.

#### MAIOR

Comboio - 25 min.  
Autocarro - 27 min.

### VIAGEM MAIS RECENTE

#### DISTÂNCIA POR VIAGEM

##### 5 A 20 KM

Grande Porto 59%  
Grande Lisboa 39%  
Leiria 36%  
Braga 35%  
Coimbra 33%

##### 20 A 50 KM

Grande Lisboa 45%  
Braga 27%  
Leiria 25%  
Coimbra 23%  
Grande Porto 17%

#### TEMPO EM TRANSPORTES NUM DIA

**MÉDIA**  
105 min.

#### MAIOR

115 min. - Grande Lisboa

#### MENOR

91 min. - Leiria



### VEÍCULO LOTADO



#### AUTOCARRO

Coimbra 51%  
Braga 50%  
Grande Porto 48%  
Grande Lisboa 43%  
Leiria 29%



#### ELÉCTRICO

Grande Lisboa 55%



#### COMBOIO

Grande Porto 59%  
Braga 46%  
Grande Lisboa 41%



#### METRO

Grande Lisboa 49%  
Grande Porto 47%



#### BARCO

Grande Lisboa 40%

### APRESENTOU UMA QUEIXA

#### TRANSPORTE

Autocarro 29%  
Comboio 22%  
Metro 15%  
Barco 8%  
Eléctrico 2%



#### MOTIVO

Autocarro: atraso 53%  
Metro: bilhete 45%  
Comboio: atraso 31%

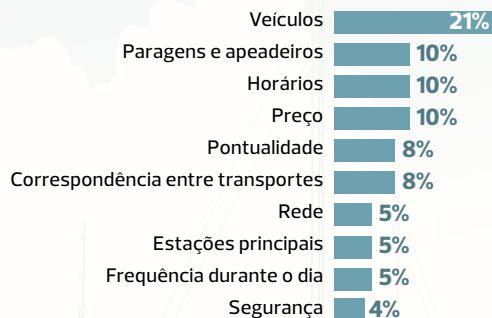
## SATISFAÇÃO GLOBAL

Autocarro recebe a pior apreciação devido a atrasos, falta de conforto nas horas de ponta, custo e baixa frequência aos fins-de-semana



Escala de 10 a 100

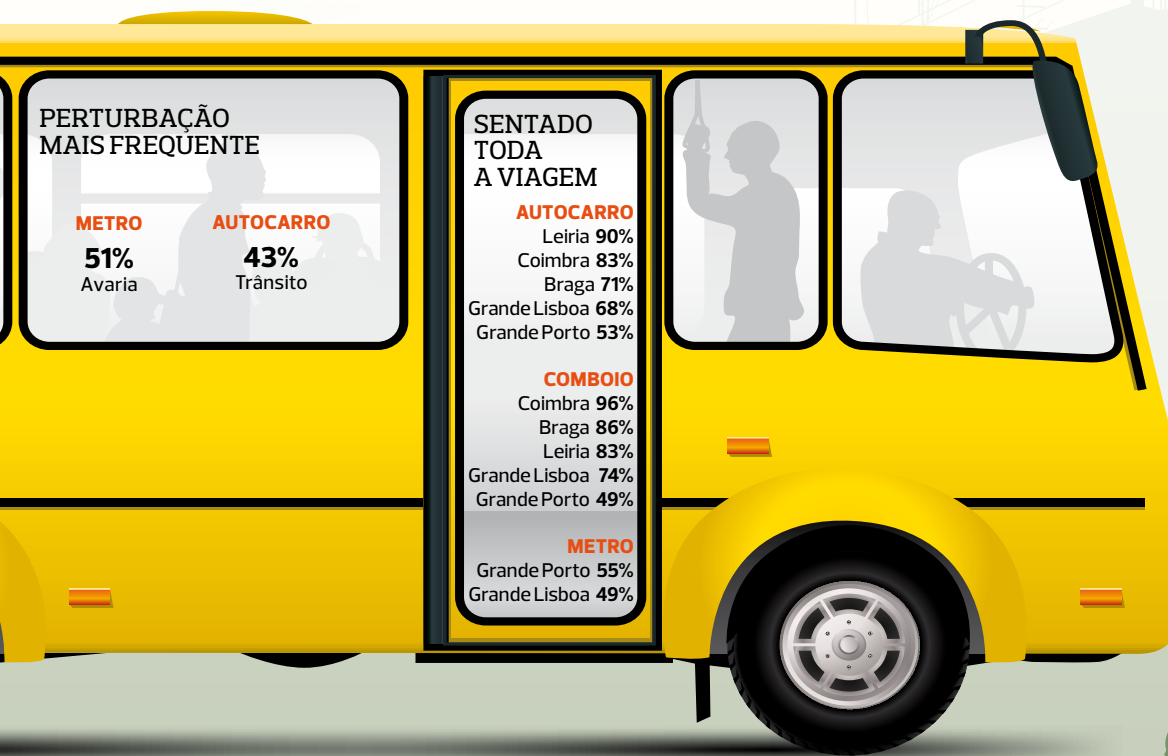
## ASPECTOS A MELHORAR



## FREQUÊNCIA DE ATRASOS



Coimbra	44%
Leiria	36%
Grande Porto	32%
Grande Lisboa	30%
Braga	20%



### PERTURBAÇÃO MAIS FREQUENTE

<b>METRO</b>	<b>AUTOCARRO</b>
51% Avaria	43% Trânsito

### SENTADO TODA A VIAGEM

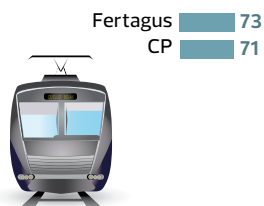
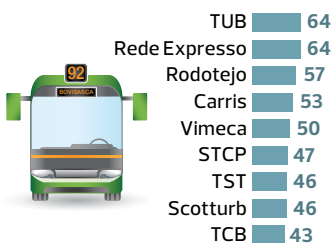
<b>AUTOCARRO</b>
Leiria 90%
Coimbra 83%
Braga 71%
Grande Lisboa 68%
Grande Porto 53%
<b>COMBOIO</b>
Coimbra 96%
Braga 86%
Leiria 83%
Grande Lisboa 74%
Grande Porto 49%
<b>METRO</b>
Grande Porto 55%
Grande Lisboa 49%

## POLÍCIA A BORDO



<b>TRANSPORTE</b>
Metro 50%
Comboio 39%
Barco 16%
Autocarro 16%

## SATISFAÇÃO GLOBAL POR EMPRESA



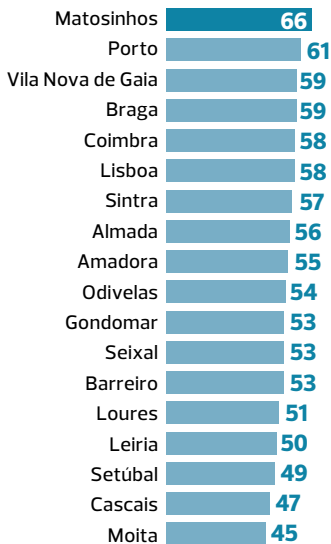
Metropolitano do Porto	74
Metropolitano de Lisboa	73



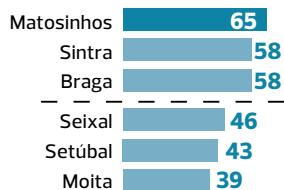
Escala de 10 a 100

## Norte mais satisfeito com rede de transportes

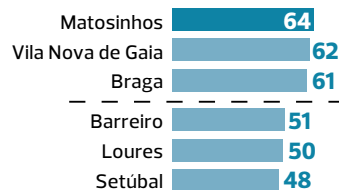
### SATISFAÇÃO GLOBAL



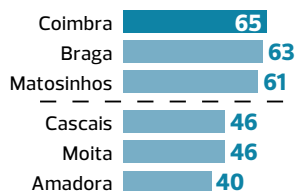
### Horários



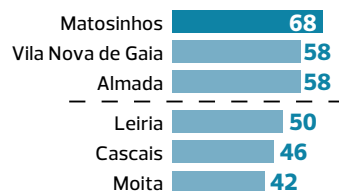
### Conforto



### Segurança



### Bilhetes/passes combinados



Escala de 10 a 100

### AGIR POR UM FUTURO MELHOR

Andar a pé ou de bicicleta são meios ecológicos, pois não emitem dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>). Já o comboio é responsável por 20 a 25 g de CO<sub>2</sub> por quilómetro. Para a mesma distância, o autocarro emite 30 a 80 gramas. As emissões disparam com o carro: 100 a 300 g de CO<sub>2</sub> por quilómetro.



»

### A horas, mas em pé no metro

À excepção de alguns percursos na margem sul de Lisboa e a travessia da ponte 25 de Abril, cabe à CP o transporte ferroviário. Se os nossos inquiridos reclamam atrasos no serviço da CP, já a Fertagus lidera em perturbações, por exemplo, paragens fora das estações. Mas, em geral, ambas são bem avaliadas pelos utilizadores: a rondar 70 pontos na escala de 10 a 100. Em regra, 3 em cada 4 passageiros podem ir sentados durante

toda a viagem, excepto no trajecto Porto-Braga, onde o número desce para 60 por cento. Mais: segundo os passageiros desta linha, os comboios viajam cheios, em mais de metade dos casos. Já à linha de Lisboa-Sintra, a mais frequentada pelos inquiridos, é apontado o desrespeito pelos horários e as perturbações no funcionamento. A linha Lisboa-Cascais obtém a melhor classificação. Os utilizadores do metro passam mais tempo de pé: só metade consegue

sentar-se durante todo o trajecto. As carruagens estão, muitas vezes, lotadas, sobretudo na linha verde (Lisboa) e no percurso Estádio do Dragão-Senhora da Hora (Porto). Em contrapartida, raramente há atrasos, o que é muito valorizado. O conforto em hora de ponta é alvo de críticas dos passageiros de todos os transportes, com excepção do barco. No caso dos autocarros, pode estar relacionado com o desagrado pelo cheiro sentido a bordo. ●

## REGRAS DE QUALIDADE POR UM MELHOR SERVIÇO PÚBLICO

Tal como noutros países, o Governo deve definir critérios de qualidade mínima a adoptar pelas empresas de transportes públicos, por exemplo, o conceito de atraso



**Pontualidade e facilidade em comprar bilhetes em pontos de venda automática** são importantes para os inquiridos. Ambos foram avaliados negativamente



**Metro consegue melhor apreciação global.** Mas o conforto em hora de ponta é o critério mais criticado pelos passageiros deste transporte



**Horários disponíveis e a sensação de segurança são muito valorizados.** Para os passageiros do comboio da linha de Sintra, este último é um ponto a considerar



**Protecção contra a chuva, calor ou vento, iluminação e o número de lugares disponíveis nas paragens do eléctrico e autocarro** devem ser melhorados