

8/22/2018

## E agora?

Numa altura em que todos andamos a tentar perceber o que vai acontecer, o que vai mudar e quais as oportunidades que surgirão com a contratualização, torna-se fundamental refletir acerca da qualidade do transporte público em Portugal.

Por um lado, é notório e evidente que os residentes das zonas mais populosas, como sejam as áreas da Grande Lisboa e do Grande Porto, usufruem de benefícios manifestos, principalmente se comparados com as condições existentes no resto do país. É também visível que os prestadores de serviço público têm vindo a melhorar a experiência de mobilidade dos seus clientes e, conseqüentemente, a qualidade do transporte, com a introdução de novas tecnologias, de novos meios e de soluções mais adaptadas às suas necessidades. Ainda que resultando numa luta constante, muito trabalho tem sido feito por todos nós, que no dia-a-dia batalhamos pelo progresso nas zonas em que cada vez mais há menos gente e, a que existe, envelhece!

Se há uns anos, os horários de passagem dos autocarros eram algo que não havia, hoje, das cidades mais pequenas às de maior dimensão, existem horários, números de apoio, serviços de informação, app's e toda uma série de ajudas que promovem a boa utilização do transporte público. E, ainda que as viaturas possam não ser novas, estão limpas e os nossos e as nossas motoristas estão uniformizados e sabem receber, sabem ajudar e dispõem-se a fazê-lo. Não são pontuais as ajudas que dão, as conversas nas viagens mais curtas ou mais compridas, e até a partilha.

Por outro lado, a segurança é também fundamental. Além de existir, tem de ser transmitida aos clientes.

A facilidade da compra dos títulos de transporte, o título ajustado às necessidades, é algo que também não pode faltar.

Mas, tudo isto reflete a qualidade do transporte? Todos tentamos que a experiência da viagem seja boa, seja segura, tranquila e rápida, com o custo ajustado. E, os nossos clientes, ainda que não sejam cada vez mais, saberão dos esforços que todos fazemos para lhes proporcionar, muitas vezes, a única forma de saírem das suas residências e poderem deslocar-se ao médico, às finanças, ao mercado, à escola?

Questiono-me frequentemente sobre quais serão os critérios que vão ser considerados na

contratualização. A pontualidade? A fiabilidade da rede? A qualidade de atendimento? A segurança? Ou será apenas uma questão de euros e depois logo se vê se e como tudo vai funcionar? Deixaremos de assistir a uma diferenciação entre os grandes centros e as zonas mais isoladas? Ou tudo se manterá como hoje?

Os grandes centros estão a abarrotar de turistas, que se deslocam de transporte público, mas – espantem-se! – esse fenómeno também está a crescer nas zonas mais recônditas. Também (ou será “principalmente”?) aí há procura de transporte público. E os nossos colaboradores e colaboradoras têm de ser capazes de ajudar estes novos passageiros, que animam e enchem de diversidade os nossos autocarros, por exemplo.

Então: não devemos olhar para estas áreas? Ajudá-las a desenvolver-se, dar-lhes oportunidades? Serei apenas eu a questionar-me? Talvez.

Da história recente poderíamos fazer facilmente um manual de casos que não se devem repetir... de erros que pagamos e pagaremos cada mais caros. Não me parece ser altura de inventar. Não continuemos a aumentar o dito manual!

Ah, verdade! Mas a contratualização irá mesmo avançar, ainda que com garantias expressas e públicas de muita gente com enormes responsabilidades na nossa área? Aguardemos. Não nos resta outro remédio. E esperemos que aquilo que os nossos clientes necessitam seja tido em conta. Que os critérios de qualidade, segurança, fiabilidade e tantos outros sejam considerados e monitorizados. Assim, estaremos certamente a trabalhar para um transporte público de qualidade, em que as coisas não acontecem por acaso. Estaremos a preparar e a trabalhar num futuro mais sustentável e com oportunidades iguais para todos.

Se deixarmos à sorte, certamente que os resultados não serão aqueles que muitos de nós ambicionam. Não esperemos resultados diferentes, se continuarmos a fazer a mesma coisa.

*por João Queiróz Lino*

**Por:**

**Fonte:**