

“52% dos inquiridos afirmam que os serviços de mobilidade partilhada são caros para um uso regular”

21 de Abril, 2022

Jovens, com menos de 18 anos, não têm acesso legal à utilização dos serviços partilhados de bicicleta e trotinete pelos termos e condições existentes. Este é um dos alertas que a Deco Proteste partilha no âmbito de um estudo sobre a experiência e satisfação dos portugueses face ao uso da mobilidade partilhada em Lisboa e no Porto.

“O utilizador não pode ter menos de 18 anos para aceitar os respetivos termos e condições dos serviços partilhados de bicicleta e trotinete. No entanto, grande parte dos utilizadores dos referidos meios de transporte partilhados é jovem, situando-se abaixo dos 18 anos”, afirma Alexandre Marvão, coordenador de Mobilidade da Deco Proteste, alertando que, “em caso de acidente, os seguros contratados pela entidades proprietárias dos veículos não cobrem possíveis danos pessoais ou patrimoniais”. Alexandre Marvão refere que “nada no Código da Estrada obsta à utilização das bicicletas e trotinetes elétricas partilhadas por parte de menores de 18 anos, pelo que é urgente alterar a idade mínima para os 14 anos com consentimento parental”.

Por outro lado, os resultados do estudo da Associação revelam que dos meios de mobilidade partilhada existentes, o carro com condutor (TVDE) foi a opção mais experimentada pelos consumidores: 96%. Contudo, denota-se uma “baixa frequência de utilização – a maioria recorreu a este meio uma vez por mês ou menos” – o que revela que “estas plataformas estão longe de ser uma opção para as deslocações diárias, considerando-se apenas uma alternativa aos táxis convencionais”. Segundo o estudo, “52% dos inquiridos afirmaram que os serviços de mobilidade partilhada são caros para um uso regular”.

O grau de satisfação indica que os portugueses têm uma preferência pela plataforma Bolt (7,6 pontos em 10), seguindo-se o Free Now (7,5) e, posteriormente, a Uber (7,3). De uma forma geral, a facilidade em utilizar a aplicação e em definir o método de pagamento, o conforto do veículo, a higienização e limpeza dos carros e a simpatia do condutor foram os pontos mais apreciados na Bolt e na Uber. Já na Free e Now agradaram sobretudo a facilidade em definir o método de pagamento e a simpatia do condutor, indica o estudo, partilhado pela Deco Proteste.

De acordo com a análise, a Bolt distinguiu-se das concorrentes no “preço das viagens e no apoio ao cliente”. A Uber recebeu uma “apreciação superior às restantes na oferta de carros” em toda a cidade. A Free Now não se diferenciou pela positiva em nenhum ponto. Pelo contrário, tem vários que agradam um pouco menos: “utilização da aplicação, conforto dos carros e higienização e limpeza dos veículos”.

Quanto às trotinetes, existe um nível de satisfação geral com o serviço (7,1

em Lisboa e 6,6 no Porto). Apesar de já terem existido várias empresas a funcionar, atualmente são bem menos, pelo que só foi possível reunir resultados válidos para duas: “Bird e Bolt”. Destas, a Bolt consegue utilizadores mais satisfeitos do que a Bird, sendo as pontuações de 7,1 e 6,8 respetivamente. A primeira destaca-se na facilidade de utilização da app e na definição do pagamento. Na Bird, o aspeto mais apreciado é a facilidade em utilizar os veículos, destaca o estudo. Os critérios menos apreciados nesta plataforma, com um valor inferior a seis, são a “higienização e a limpeza das trotinetes”, o “preço das viagens” e o “apoio ao cliente”.

No caso das bicicletas, a Deco Proteste reuniu apreciações para a plataforma Gira, em Lisboa, que disponibiliza velocípedes em várias docas espalhadas pela cidade. O que os utilizadores do serviço mais apreciam é o “preço das viagens e a facilidade em utilizar o veículo”; e o que menos agrada é a “higienização e a limpeza das bicicletas, o apoio ao cliente e a oferta pela cidade”.

O estudo da Associação aponta que as bicicletas em Lisboa registaram a “maior percentagem de problemas nos dozes meses anteriores ao preenchimento do questionário: 32%”. Contudo, só para a partilha de automóvel com condutor foi possível reunir informações suficientes sobre as principais falhas: “Entre as queixas mais comuns destacam-se os trajetos errados usados pelos condutores e o mau funcionamento da aplicação”.

Cerca de metade dos inquiridos concorda que “há falta de regras e de regulamentos para este tipo de serviços” e “63% consideram que o serviço de carros com condutor deveria estar sujeito aos mesmos direitos e às mesmas regras que os táxis”.