

**Exmos. Srs.**  
**do Conselho de Administração da**  
**EGEAC, EM**

**Exmos. Srs.**

No passado dia 1 de julho de 2022, foi implementado nas Bilheteiras de todos os espaços culturais geridos pela EGEAC o sistema de bilhética da *BlueTicket*. Decisão essa fundamentada na necessidade de uniformizar a venda de bilhetes para os espaços museológicos, espetáculos e eventos promovidos por esta Empresa Municipal, bem como a fim de viabilizar um conhecimento mais profundo acerca dos públicos que usufruem da Cultura na cidade de Lisboa.

Esta transição não se deu, todavia, com a linearidade e fluidez desejadas, verificando-se que o *software* desenvolvido pela empresa fornecedora não se coaduna com as diversas realidades dos vários espaços de fruição cultural sob a gestão desta entidade. Facilmente se constatou, e diariamente se constata ainda, que o sistema de bilhética da *BlueTicket* não foi desenvolvido, ou se encontra sequer preparado, para responder às especificidades de conjunturas tão distintas quanto o são museus, monumentos, teatros e cinemas.

É igualmente notório que o levantamento de necessidades apresentado pelos profissionais das bilheteiras destes espaços culturais, que precedeu a implementação deste programa e orientou os pressupostos da sua contratação, não foram, de todo, tidos em conta para o seu desenvolvimento.

É transversal a todas as equipas de bilheteira que a *BlueTicket* é mais confusa, pouco intuitiva e pouco funcional, quando comparada com qualquer dos prestadores anteriores a esta transição. Sendo que qualquer ação empreendida é morosa e o programa, para além de ser extremamente lento, bloqueia com frequência. Por tudo isto, compromete a excelência e agilidade no atendimento.

Verifica-se, desde a transição para a *BlueTicket*, um acréscimo inexplicável de falhas de caixa. Comprova-se também que o programa não constitui um instrumento fidedigno de trabalho, uma vez que os relatórios estatísticos e de vendas dele extraídos são incongruentes.

Outra vicissitude que tem sido sublinhada de forma recorrente é a relação entre a EGEAC e a *BlueTicket* que, numa atitude displicente, não resolve fragilidades copiosamente reportadas, protelando constantemente os prazos de melhoria estipulados pelo próprio fornecedor, chegando inclusive a verificar-se retrocessos, no respeitante a algumas problemáticas nas versões mais recentes deste *software*.

E, mais grave ainda, são referidos por Assistentes de Bilheteira de diversos equipamentos EGEAC vários episódios de uma atitude de má vontade, falta de disponibilidade e de respeito por parte dos assistentes de apoio do prestador. Para além de respostas pouco cordiais, bem como da responsabilização dos Assistentes EGEAC pelos erros por estes identificados, são reportadas situações em que o número de apoio não está disponível – tentando-se o contacto durante horas sem qualquer retorno, e a ocorrência extrema (confirmada por um assistente da *BlueTicket*) de, durante cerca de um mês (entre julho e agosto de 2022), o número de telefone de um espaço museológico ter sido bloqueado pelo apoio do prestador, impossibilitando os pedidos de apoio desse equipamento cultural.

Neste contexto, os Assistentes de Bilheteira da EGEAC, para além de terem visto reduzidas as suas condições de trabalho, têm realizado, desde julho do ano transato, um trabalho – que não lhes compete – de desenvolvimento técnico de *software* de bilhética, através de sucessivos relatórios, pedidos de melhoria com sugestões e intervenções ativas, e correções de erros de desenvolvimento dos técnicos especializados.

No decorrer deste processo os Assistentes de Bilheteira encontram-se não só psicologicamente esgotados, moralmente questionados e a adaptarem-se a uma realidade na qual não só as suas condições laborais se reduziram como também viram reduzir a qualidade, anteriormente de excelência, do serviço prestado aos munícipes de Lisboa e restantes clientes dos equipamentos EGEAC, sem grande preocupação aparente por parte da própria empresa.

Face a todas estas contingências, um grupo de Assistentes de Bilheteira reuniu, em meados de março, com a Administração da EGEAC, com vista a inteirar e sensibilizar os Administradores acerca desta nova realidade diária, vivenciada nos espaços sob a sua égide, bem como do impacto que esta tem sobre a vida profissional e a integridade física e psíquica dos seus trabalhadores.

Apesar da compreensão demonstrada pelos Administradores, não foi apresentada qualquer solução, ou tomada qualquer medida, e os constrangimentos do sistema de bilhética mantêm-se. Não obstante, a Administração fez saber ao STML, na última reunião conjunta em abril, que estão a avaliar soluções.

Por fim, o sentimento comum aos trabalhadores é de que o programa foi desenvolvido sem que fossem consideradas as reais necessidades das bilheteiras, estando a ser os espaços EGEAC “as cobaias” para o desenvolvimento e a implementação de um sistema *BlueTicket* para espaços culturais.

Dez meses passados, em que os Assistentes de Bilheteira EGEAC desenvolvem ativamente um *software* de bilheteira, ultrapassando em muito as suas reais e legítimas responsabilidades, e na ausência de uma resposta adequada perante a sua justa expectativa de ver reconhecido o trabalho executado e melhoradas as suas condições de trabalho, **solicitamos ao Conselho de Administração, subscrevendo a presente exposição:**

- **a resolução da problemática do sistema de bilhética, exigindo à *BlueTicket* o cumprimento do contrato, ou a renegociação do mesmo, e retomando enquanto necessário uma das soluções anteriores;**
- **exigir da *BlueTicket* prestação de apoio especializado durante o horário de funcionamento dos Espaços Culturais EGEAC.**

**Afirmamos ainda a decisão conjunta de suspender o pagamento de quebras de caixa, enquanto estas continuarem a ser provocadas pelo mau funcionamento deste programa.**

**Lisboa, 11 de maio de 2023**