

## **1.º semestre 2020: Transportes registam 7.756 reclamações, sendo 990 respeitantes à pandemia de COVID-19**

- De janeiro a junho de 2020, a Autoridade da Mobilidade e dos Transportes recebeu e tratou 7.756 reclamações, uma média de 43 queixas por dia;
- Este valor representa um decréscimo de 11% face ao 1.º semestre de 2019, sendo o setor rodoviário a apresentar o maior número de reclamações, registando 5.261 reclamações.;
- Como é sabido, a pandemia de COVID-19 e a implementação de restrições à mobilidade das pessoas afetaram a oferta e a procura. Do total de queixas recebidas (7.756), 990 dizem respeito à pandemia de COVID-19, estando a maioria relacionada com "pedidos de reembolso devidos pelo cancelamento de serviços"; "não cumprimento de regras de higienização"; "não cumprimento de regras de distanciamento físico"; entre outros.
- O setor rodoviário é aquele que comporta a maior parte das queixas relacionadas com a pandemia, contabilizando 59,6% do total.

A Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT) divulga hoje o "*Relatório sobre Reclamações no Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes – 1.º semestre de 2020*" que conclui que nos primeiros seis meses do ano de 2020 foram registadas e tratadas pela AMT **7.756** reclamações, o que corresponde a uma média diária de cerca de 43 queixas por dia. Deste total, **4.012** dizem respeito a reclamações inscritas no Livro de Reclamações físico dos diversos operadores e prestadores de serviços do Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes, **2.867** do Livro de Reclamações Eletrónico, tendo as restantes **877** sido feitas diretamente à AMT ou endereçadas através de outras entidades.

Note-se que o presente relatório e as comparações nele constantes não deverão ser dissociadas da pandemia que vivemos até ao fecho do mesmo e, por isso, os números não são, em muitos casos, comparáveis com períodos anteriores.

Neste relatório, a análise incidirá na comparação das reclamações recebidas no 1.º semestre de 2020 com as registadas no período homólogo, pois a sazonalidade é um fator que influencia os movimentos de utilizadores no âmbito do *Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes*.

Comparativamente com o número de reclamações rececionadas no período homólogo, verificou-se uma descida no 1.º semestre de 2020, passando de 8.713 para 7.756 (-11%). Se compararmos com semestre anterior (2.º semestre de 2019), verifica-se uma diminuição mais acentuada, de -43,4%, o equivalente a menos 5.937 reclamações.

Em relação ao 1.º semestre de 2019, verificou-se um acréscimo das reclamações nos setores rodoviário (+12,6%) e uma diminuição nos setores ferroviário (-30,8%) e fluvial (-78,0%). O subsector rodoviário de passageiros registou +5,2% de queixas no período em análise, passando de 2.963 para 3.118 reclamações. Os subsectores de transporte ferroviário e fluvial de passageiros assinalaram -15,8% (-313) e -78,0% (-500) de queixas, respetivamente.

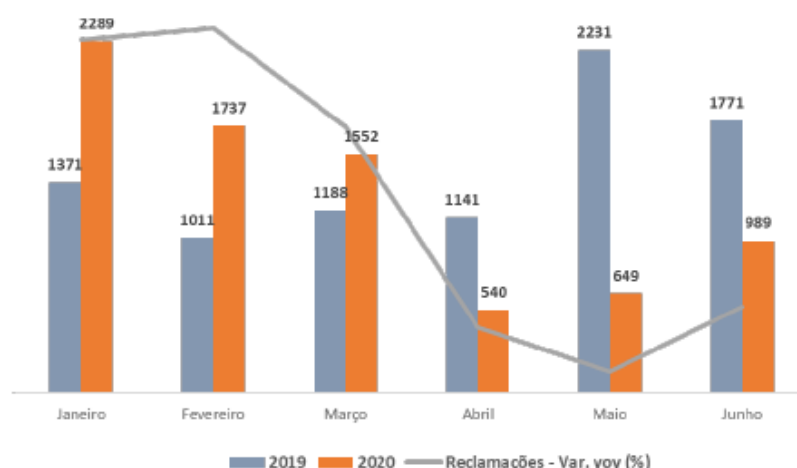
Segundo o INE, o setor ferroviário transportou 52,2 milhões de *passageiros* (**-34,7%** em relação ao 1.º semestre de 2019), o metropolitano transportou 75 milhões de passageiros (**-42,4%** em relação ao 1.º semestre de 2019) e o fluvial 5,8 milhões de passageiros (**-43,9%** em relação ao 1.º semestre de 2019).

De referir que, à data de produção do presente relatório, apenas existem dados do INE<sup>1</sup> relativos ao transporte de passageiros por rodovia relativos a 2019. Segundo esse Instituto, houve um aumento na ordem dos 4,2% dos passageiros transportados por esta via em relação ao ano de 2018, ou seja, passou de 543,1 milhões de passageiros em 2018 para 565,9 milhões de passageiros em 2019.

Relativamente ao número de **reclamações por milhão de passageiros** no período a que reporta o presente relatório<sup>2</sup>, em comparação com o período homólogo, verifica-se uma **diminuição de -24,4%** no subsetor metropolitano de passageiros e de **-60,6%** no subsetor fluvial. Já no subsetor ferroviário de passageiros assinala-se um **aumento de +29%**.

No universo de 17 motivos principais de reclamações, representam aproximadamente 68,4% do total: a) Cumprimento defeituoso | Cumprimento não conforme com o contrato | Incumprimento; b) Preços | Pagamento | Bilheteiras; c) Qualidade do atendimento | Atendimento deficiente nos estabelecimentos e no atendimento telefónico. Note-se que, no 1.º semestre de 2019, os motivos principais mais invocados pelos utentes foram os mesmos.

## O EFEITO DA PANDEMIA DE COVID-19 NAS RECLAMAÇÕES NO ECOSISTEMA DA MOBILIDADE E DOS TRANSPORTES



**Gráfico 1 - Comparação mensal do total de reclamações com o período homólogo**

No gráfico apresentado acima, verifica-se que nos primeiros três meses do ano de 2020 foram registadas mais reclamações que no mesmo período de 2019, com uma diferença de **67,0% em janeiro**, de **71,8% em fevereiro** e **30,6% em março**.

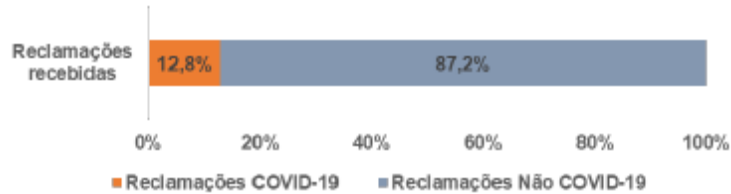
No entanto, no segundo trimestre de 2020 e em comparação com os meses homólogos, constata-se precisamente o contrário, resultado já da pandemia, com os meses de abril, maio e junho a apresentarem reduções na ordem dos 52,7%, 70,9% e 44,2% respetivamente. Estes valores são explicados pelas restrições à mobilidade das pessoas impostas após ter sido decretado o primeiro Estado de Emergência, a 18 de março de 2020, devido à pandemia COVID-19, refletindo-se em reduções

<sup>1</sup> Estatísticas dos Transportes e Comunicações 2019 - Edição 2020 - ISSN 0377-2292.

<sup>2</sup> À data da produção do presente relatório não há dados disponíveis relativos ao subsector de transporte rodoviário de passageiros de 2020.

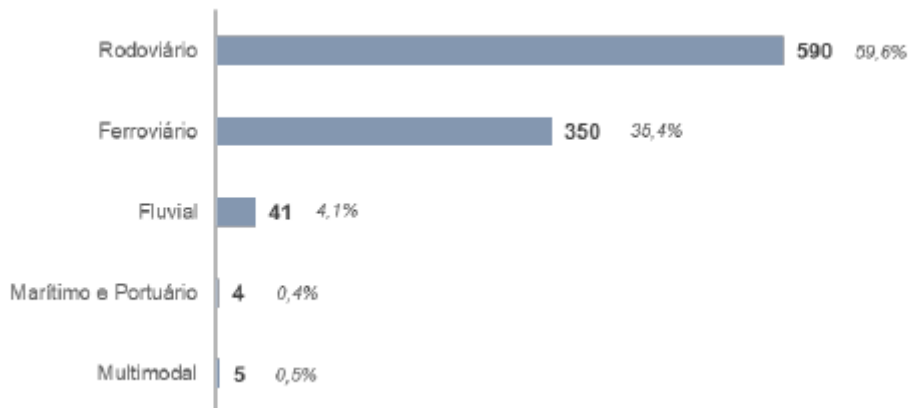
significativas da oferta, situação que foi sofrendo oscilações em função das variações na procura.

De acordo com a informação recolhida, foi ainda possível constatar que do total das 7.756 reclamações apuradas, **990 estão relacionadas com a pandemia**.



**Gráfico 2 - Reclamações relacionadas com COVID**

Dos principais motivos das reclamações ligadas à pandemia, verificam-se sobretudo reclamações referentes a "pedidos de reembolso devidos pelo cancelamento de serviços"; "não cumprimento de regras de higienização"; "não cumprimento de regras de distanciamento físico"; "questões de segurança" e "uso de máscaras". O setor rodoviário é aquele que comporta a maior parte das queixas relacionadas com os motivos acima descritos, contabilizando 59,6%, seguindo-se o setor ferroviário, com 35,4%, e o setor fluvial, com 4,1%.



**Gráfico 3 - Reclamações relacionadas com COVID por setor de atividade**

A publicitação deste relatório dá cumprimento à obrigação estabelecida no artigo 38.º, n.º 4 dos Estatutos da AMT, de "divulgar, semestralmente, um quadro estatístico sobre as reclamações dos utentes ou dos consumidores, os operadores mais reclamados e os resultados da sua atuação", no âmbito da mobilidade, dos transportes terrestres, fluviais, marítimos, ferroviários e respetivas infraestruturas.

29 de dezembro de 2020

Consulte:

[Relatório sobre as reclamações no Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes - 1.º semestre de 2020](#)