

Transportes registam mais de 8.000 reclamações nos primeiros seis meses de 2019

- De janeiro a junho de 2019, a Autoridade da Mobilidade e dos Transportes recebeu e tratou 8.713 reclamações;
- Os dados revelados hoje no "Relatório sobre Reclamações no Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes – 1.º semestre de 2019" da AMT, confirmam que houve um aumento de +2,9% face ao primeiro semestre de 2018. No entanto, quando comparado com os últimos seis meses de 2018, este número é inferior em -16,4% (-1.718 queixas);
- Desta descida destaca-se o setor ferroviário onde as reclamações passaram de 4.319 para 3.160, o que equivale a uma diminuição de 27%.

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 2019". Segundo as conclusões retiradas deste relatório, nos primeiros seis meses do ano foram registadas e tratadas pela AMT **8.713** reclamações, das quais **7.666** dizem respeito a reclamações inscritas no Livro de Reclamações dos diversos operadores e prestadores de serviços do setor da mobilidade e dos transportes, tendo as restantes **1.047** outras origens.

Se considerarmos o número de reclamações recebidas, numa média diária, o primeiro semestre de 2019 registou cerca de 48 queixas por dia, enquanto que, no segundo semestre de 2018, haviam sido registadas cerca de 57 reclamações por dia, o que significa um decréscimo na ordem dos -16%.

Comparativamente com o número de reclamações rececionadas no segundo semestre de 2018, verificou-se um decréscimo de -16,4% neste período, o equivalente a menos 1.718 reclamações. No entanto, se compararmos com o período homólogo (1.º semestre de 2018), verifica-se um aumento de +2,9%.

Ainda assim, e se compararmos com o 2.º semestre de 2018, as reclamações registadas nos primeiros seis meses de 2019, verifica-se uma descida generalizada no número de reclamações em todos os setores. O subsector ferroviário de passageiros registou -37% de queixas este período e os subsectores fluvial e rodoviário de passageiros registaram, respetivamente, -16% e -14%.

Quanto ao subsector de transporte de passageiros, o INE divulgou dados estatísticos para o 1.º semestre de 2019 e que se revelam muito interessantes quando se colocarmos em equação o **n.º de passageiros versus n.º de reclamações**. Os presentes dados demonstram que apesar da redução do número de reclamações face ao semestre anterior, houve um aumento generalizado no setor dos transportes, à exceção do transporte fluvial. A saber:

- No setor ferroviário, o número de passageiros transportados atingiu, no 1.º semestre de 2019, **o total de 80 milhões**, o que se traduz num aumento de +7,2% face ao 2.º semestre de 2018;
- O transporte por metropolitano foi utilizado no primeiro semestre de 2019, por **130,2 milhões de passageiros**, o que representa um aumento de +7,4% face ao último semestre de 2018;

- Por outro lado, o transporte fluvial foi usado por cerca de **10,4 milhões de passageiros no primeiro semestre deste ano**, o que representa uma diminuição de -13,8% em relação aos últimos seis meses de 2018.

Considerando o universo dos 17 motivos principais que se encontram tipificados, constata-se que, entre janeiro e junho de 2019, os mais reclamados, que representam aproximadamente 68% do total das reclamações, foram:

- 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.

À semelhança do semestre anterior, neste 1.º semestre de 2019 foi dada a conhecer à AMT informação relativa a reclamações recebidas, fora do Livro de Reclamações, diretamente pelos operadores de transporte de passageiros – informação dos operadores que registaram o maior número de reclamações e daqueles que têm uma maior relevância na sua área de intervenção – contabilizando, ainda, um total de cerca de **23.926** reclamações, -33% face ao semestre anterior.

Ao longo deste semestre, a AMT continuou a fazer o acompanhamento sistemático das reclamações do setor, tendo realizado diversas ações de fiscalização, nomeadamente ao subsector das escolas de condução e do aluguer de veículos sem condutor (*rent-a-car*) por forma a verificar o tratamento e acompanhamento das reclamações recebidas, bem como apurar a existência de situações de incumprimentos reportadas ou resultantes da análise feita às reclamações.

A publicitação do “*Relatório sobre Reclamações no Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes - 1.º semestre 2019*” pretende dar cumprimento à obrigação estabelecida no n.º 4 do artigo 38.º 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.

30 de dezembro de 2019

Consulte:

[Relatório sobre as reclamações no Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes – 1.º semestre de 2019](#)