

## **Transportes registam mais de 8.000 reclamações no último semestre de 2020. Deste total, 1.125 dizem respeito à pandemia de COVID-19**

- De julho a dezembro de 2020, a Autoridade da Mobilidade e dos Transportes recebeu e tratou 8.139 reclamações, uma média de 44 queixas por dia;
- Este valor representa um decréscimo de cerca de 40% face ao período homólogo (2.º Semestre de 2019), sem prejuízo do aumento de aproximadamente 5% comparativamente ao 1.º semestre de 2020, sendo o setor rodoviário a apresentar o maior número de reclamações, registando 5.440.;
- Neste semestre mantém-se visível o impacto da pandemia COVID-19 e das medidas adotadas, afetando a oferta e a procura. Do total de queixas recebidas (8.139), 1.125 dizem respeito à pandemia de COVID-19, estando a maioria relacionada com o "excesso de lotação dos veículos"; "falta de uso de máscara"; "pedidos de reembolso devidos pelo cancelamento de serviços", entre outros.
- No que respeita às reclamações relacionadas com COVID, o setor rodoviário é também aquele que comporta a maior parte das queixas relacionadas com a pandemia, contabilizando 56,7% do total.

A Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT) divulga hoje o "*Relatório sobre Reclamações no Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes – 2.º semestre de 2020*" que conclui que nos últimos seis meses do ano de 2020 foram registadas e tratadas pela AMT **8.139** reclamações, o que corresponde a uma média diária de cerca de 44 queixas. Deste total, **4.144** dizem respeito a reclamações inscritas no Livro de Reclamações físico dos diversos operadores e prestadores de serviços do Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes, **3.322** do Livro de Reclamações Eletrónico, tendo as restantes **673** sido feitas diretamente à AMT ou endereçadas através de outras entidades.

Atendendo a que a sazonalidade é um fator determinante nos comportamentos de utilização dos transportes públicos de passageiros, em particular, e na mobilidade em geral, a análise dos dados relativos às reclamações registadas e tratadas na AMT, continuará a ser realizada, principalmente, por comparação com o período homólogo e não com o semestre anterior.

Quando comparado com o número de reclamações rececionadas no período homólogo, verificou-se uma descida no número de reclamações, passando de 13.693 para 8.139 (-40,6%). Se compararmos com semestre anterior (1.º semestre de 2020), verifica-se um aumento de **+4,9%**, o equivalente a mais 383 reclamações.

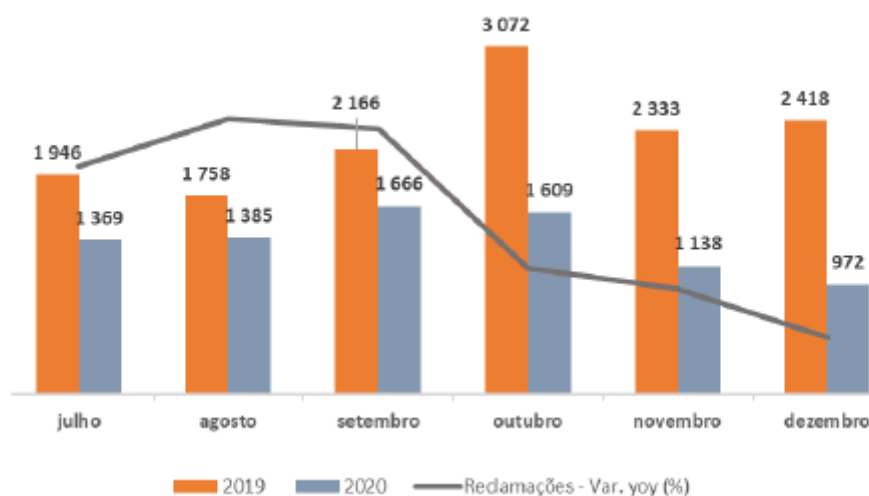
Comparado com o 2.º S de 2019, verificou-se um decréscimo das reclamações nos setores rodoviário (-32,5%), ferroviário (-53,9%) e fluvial (-50,9%). O subsector rodoviário de passageiros registou -43,6% de queixas este período, passando de 4.729 para 2.666 reclamações, e os subsectores de transporte ferroviário e fluvial de passageiros assinalaram -49,4% (-1609) e -50,9% (-215) de queixas, respetivamente.

Uma vez que à data de produção do presente relatório ainda não estão disponíveis os dados do INE sobre a atividade dos transportes no 4.º trimestre de 2020, e, por se afigurar relevante apurar uma tendência na variação do número de passageiros transportados no período em análise, foram utilizados os dados do 3.º trimestre e a sua comparação com o período homólogo.

Assim, de acordo com o INE, o setor ferroviário transportou 27,6 milhões de passageiros (-40,3% em relação ao 3.º trimestre de 2019), o metropolitano transportou 31,6 milhões de passageiros (-51,3% em relação ao 3.º trimestre de 2019) e o fluvial 4,5 milhões de passageiros (-36,8% em relação ao 3.º trimestre de 2019).

No universo de 17 motivos principais de reclamações, representam aproximadamente 66,7% do total: a) Preços | Pagamento | Bilheteiras; b) Cumprimento defeituoso | Cumprimento não conforme com o contrato | Incumprimento; c) Qualidade do atendimento | Atendimento deficiente nos estabelecimentos e no atendimento telefónico.

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



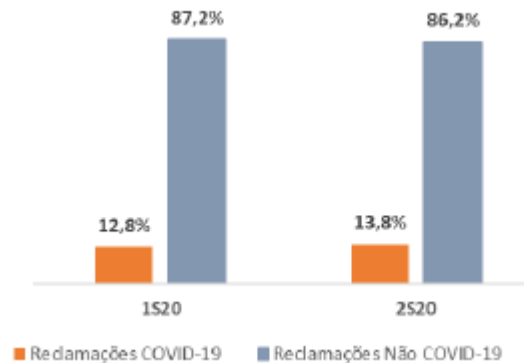
**Gráfico 1 - Comparação mensal do total de reclamações com o período homólogo**

No gráfico acima apresentado, verifica-se uma variação negativa mais significativa nas reclamações no quarto trimestre do ano, comparativamente ao período homólogo, com outubro a apresentar uma variação negativa de **47,6%**, novembro **51,2%** e dezembro com menos **59,8%** face ao segundo semestre de 2019, o que dá o total de menos **52,5% de reclamações nesses 3 meses**.

Este semestre, mantém-se visível o impacto da pandemia COVID-19 e das medidas governamentais e de saúde adotadas, sendo que habitualmente, o número de reclamações está diretamente ligado com o número de passageiros transportados, pelo que os operadores que transportam mais passageiros têm, consistentemente, um maior número de reclamações, não sendo, por isso, de estabelecer um paralelo imediato com a qualidade do serviço prestado.

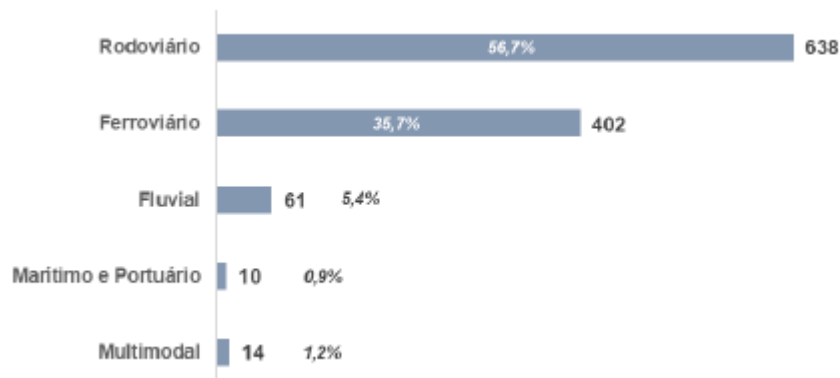
Ainda que a situação pandémica tenha originado um acréscimo de reclamações sobre motivos específicos, como sejam, "o excesso de lotação de veículos" ou "a falta de condições de segurança", o facto de se terem verificado ajustamentos na oferta em função das variações na procura, resultou na existência de menos utilizadores, conduzindo a uma redução global nas reclamações.

De acordo com a informação recolhida, foi ainda possível apurar que do total das 8.139 reclamações apuradas, **1.125 estão relacionadas com a pandemia**.



**Gráfico 2 - Reclamações relacionadas com COVID**

Dos principais motivos das reclamações ligadas à pandemia, verificam-se sobretudo reclamações referentes ao “excesso de lotação dos veículos” (incumprindo assim as regras de distanciamento físico); a condições de segurança, tal como a “falta de uso de máscara”; a “pedidos de reembolso devidos pelo cancelamento de serviços”; a “baixa frequência dos transportes” e queixas sobre o “não cumprimento de regras de higienização”. O setor rodoviário é aquele que comporta a maior parte das queixas relacionadas com os motivos acima descritos, contabilizando 56,7%, seguindo-se o setor ferroviário, com 35,7%, e o setor fluvial, com 5,4%.



**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.

18 de março de 2021

Consulte: [Relatório sobre as reclamações no Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes - 2.º semestre de 2020](#)