

Transportes registam mais de 13.000 reclamações no último semestre de 2019

- De julho a dezembro de 2019, a Autoridade da Mobilidade e dos Transportes recebeu e tratou 13.693 reclamações, uma média de 74 queixas por dia;
- Este valor representa um aumento de 57,2% face ao 1.º semestre de 2019, sendo o setor rodoviário a apresentar o maior número de reclamações, registando 8.060 reclamações;
- 2019 foi marcado pela implementação do PART - Programa de Apoio à Redução Tarifária que induziu um aumento muito relevante de passageiros transportados, pelo o aumento do número de reclamações está diretamente ligado ao acréscimo de utilizadores;
- Se forem contabilizadas as reclamações por milhão de passageiros transportados, verificou-se um decréscimo, nas reclamações, de -21% no subsector ferroviário de passageiros e de -46,6% no subsector fluvial.

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 2019*" que conclui que nos últimos seis meses do ano de 2019 foram registadas e tratadas pela AMT **13.693** reclamações, o que corresponde a uma média diária de registou cerca de 74 queixas por dia.

Comparativamente com o número de reclamações rececionadas no período homólogo de 2018, verificou-se um aumento no número de reclamações de mais de 30 passando de 10.431 para 13.693. Se compararmos com semestre anterior (1.º semestre de 2019), verifica-se um aumento de **+57,2%**, o equivalente a mais 4.980 reclamações.

Comparado com o 1.º S de 2019, verificou-se um acréscimo das reclamações nos setores rodoviário (+72,4%) e ferroviário (+51,1%) e a uma diminuição no setor fluvial (-34,2%). O subsector ferroviário de passageiros registou +64% de queixas este período e o rodoviário de passageiros +59,6%. O subsector fluvial de passageiros assinalou -34,2% de reclamações, o equivalente a menos 219 queixas.

De recordar que o ano de **2019** foi marcado pela implementação do **PART - Programa de Apoio à Redução Tarifária** que **induziu substanciais acréscimos de procura**, em níveis que já não se verificavam há vários anos, tal como decorre dos dados do Instituto Nacional Estatística, I.P. (INE) e da AMT quanto à avaliação preliminar daquele programa.

Segundo o INE, o setor ferroviário transportou 97,7 milhões de *passageiros* (**+22,1%** em relação ao 1.º S de 2019), o metropolitano transportou 139 milhões de passageiros (**+6,7%** em relação ao 1.º S de 2019) e o fluvial 12,5 milhões de passageiros (**+20,2%** em relação ao 1.º S de 2019).

De acordo com os dados da AMT, com o PART, o número de passageiros transportados, incluindo os detentores de títulos tipo passe, a nível nacional, para todos os modos de transportes, registou variações homólogas positivas de cerca de

+7% e +15%, sendo que as variações mais expressivas registaram-se nas áreas metropolitanas de Lisboa e do Porto com variações até **+29%**.

Assim, o **aumento do número de reclamações** está diretamente ligado com o **acréscimo de utilizadores**, que terá colocado maior pressão no sistema, sobretudo nos transportes metropolitanos de Lisboa e do Porto, onde se concentra a maior parte da procura.

Aliás, comparando o número de **reclamações por milhão de passageiros** no período a que reporta o presente relatório¹, com o período homólogo de 2018, verifica-se um **decréscimo de -21%** no subsetor ferroviário de passageiros e de **-46,6%** no subsetor fluvial. Já no subsetor metropolitano de passageiros assinala-se um aumento de +13,7%.

No universo de 17 motivos principais de reclamações, representam aproximadamente 71% 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.

É de assinalar que no 2.º semestre de 2019, a par do livro de reclamações em papel (físico), a partir de 1 de julho de 2019, tornou-se obrigatória a disponibilização do Livro de Reclamações Eletrónico (LRE), bem como a divulgação de acesso ao mesmo nos respetivos sítios da Internet dos operadores económicos que desenvolvem a sua atividade nos setores regulados pela AMT.

Assim, do total de **13.693** reclamações, **9.639** dizem respeito a reclamações inscritas no Livro de Reclamações físicos, **2.804** respeitam ao Livro de Reclamações Eletrónico, tendo as restantes **1.250** outras origens.

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.

3 de julho de 2020

Consulte:

[Relatório sobre as reclamações no Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes - 2.º Semestre de 2019](#)

¹ À data da produção do presente relatório não há dados do INE relativos ao subsetor de transporte rodoviário de passageiros.