

12/30/2019

## Relatório da AMT

### Transportes registam mais de 8.700 reclamações no primeiro semestre 2019

Segundo o **Relatório sobre Reclamações no Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes – 1.º semestre de 2019**, divulgado pela Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT), nos **primeiros seis meses do ano**, foram registadas e tratadas **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.

Revela a entidade reguladora que, *“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 recepcionadas no segundo semestre de 2018, verificou-se um decréscimo de -16,4% neste período, o equivalente a menos 1.718 reclamações. Todavia, se compararmos com o período homólogo (primeiro semestre de 2018), verifica-se um aumento de 2,9%.

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

Quanto ao subsetor de transporte de passageiros, o INE divulgou dados estatísticos para o primeiro semestre de 2019, interessantes se colocarmos em equação o número de passageiros *versus* o número 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.

No setor ferroviário, o número de passageiros transportados atingiu, no primeiro semestre de 2019, o total de 80 milhões, o que se traduz num aumento de 7,2% face ao segundo semestre de 2018. Já o transporte por metropolitano foi utilizado, no mesmo período, por 130,2 milhões de passageiros, o que representa um aumento de 7,4% face ao segundo semestre de 2018. Em contrapartida, 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.

Segundo a AMT, *“considerando o universo de 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: cumprimento defeituoso | cumprimento não conforme com o contrato | incumprimento; preços | pagamento | bilheteiras; qualidade do atendimento | atendimento deficiente nos estabelecimentos e no atendimento telefónico”*.

A publicitação do Relatório sobre Reclamações no Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes – 1.º semestre 2019 pretende dar 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.

**Por:** Pedro Venâncio

**Fonte:**