



**TRANSPORTES
TERRESTRES E
INFRAESTRUTURAS
RODOVIÁRIAS**

**TRANSPORTES
TERRESTRES E
INFRAESTRUTURAS
FERROVIÁRIAS**



**TRANSPORTES
MARÍTIMOS, FLUVIAIS
E PORTOS COMERCIAIS**

Relatório sobre Reclamações no Mercado da Mobilidade e dos Transportes

**1º Semestre de 2016
Artigo 38, nº4 dos Estatutos da AMT**



P. FIGUEIRA ICIRL

12

564

corris

ÍNDICE

1. Introdução	5
2. Total de reclamações no 1º semestre de 2016 por setor de atividade	7
2.1 - Setor rodoviário – reclamações por subsectores	8
2.1.1 - Transporte de passageiros	9
2.1.2 - Empresas de rent-a-car	9
2.1.3 - Empresas de inspeção de veículos	10
2.1.4 - Escolas de condução	11
2.1.5 - Infraestruturas rodoviárias	11
2.1.6 - Outros - transporte de mercadorias táxis pronto socorro	12
2.2 - Setor ferroviário – reclamações por subsetor	12
2.2.1 - Comboio de passageiros	12
2.2.2 - Metropolitano	13
2.3 - Setor fluvial – reclamações por subsetor	13
2.3.1 - Transporte de passageiros	13
2.4 - Setor portuário	13
3. Total de reclamações no 1º semestre de 2016 por motivo	15
3.1 - Tipologia de motivos: nível principal e setorial	15
3.2 - Setor rodoviário – reclamações por motivo secundário	16
3.2.1 - Transporte de passageiros	16
3.2.2 - Empresas de rent-a-car	16
3.2.3 - Empresas de inspeção de veículos	17
3.2.4 - Escolas de condução	17
3.2.5 - Infraestruturas rodoviárias	18
3.2.6 - Outros (transporte de mercadorias táxis pronto socorro)	18
3.3 - Setor ferroviário – reclamações por motivo	19
3.3.1 - Comboio de passageiros	19
3.3.2 - Metropolitano	19
3.4 - Setor fluvial – transporte de passageiros – reclamações por motivo	20
3.5 - Setor portuário	20
4. Considerações finais	21



M4 ORIENTE

CP

2392

1. Introdução

A Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (doravante AMT) foi criada pelo DL n.º 78/2014, de 14 de maio, que aprovou também os respetivos Estatutos em cujo artigo 38.º, n.º 4, se encontra prevista a obrigação desta autoridade de divulgar, semestralmente, um quadro estatístico sobre as reclamações e queixas apresentadas pelos consumidores às diversas empresas e entidades que exercem atividades económicas no âmbito da mobilidade, dos transportes terrestres, fluviais, marítimos, ferroviários e respetivas infraestruturas.

A presente informação visa, pois, dar cumprimento à mencionada obrigação estatutária e tem por objeto a análise de todas as reclamações apresentadas pelos utentes dos serviços prestados pelas entidades sujeitas à jurisdição da AMT, bem como pelo público em geral, no decurso do 1.º semestre de 2016.

Enquanto entidade reguladora dos mercados da mobilidade e dos transportes, cabe à AMT proteger os interesses dos utilizadores destes serviços e promover a concorrência.

Neste contexto, a AMT para além de registar e tratar todas as solicitações que recebe diretamente, ou através de outras entidades, analisa as reclamações dos utilizadores dirigidas aos respetivos prestadores de serviço, em especial as inscritas no livro de reclamações, tomando conhecimento das respetivas respostas dadas por esses prestadores de serviços e intervindo, quando necessário.

Pretende a AMT, com o presente relatório estatístico, dar a conhecer a todo o mercado, em especial aos operadores, os principais problemas reportados pelos utilizadores dos seus serviços, permitindo-lhes, assim, atuar não só de forma corretiva, mas especialmente de forma preventiva, com os inerentes benefícios para todos.

Para a leitura e apreciação dos dados relativos às reclamações, há alguns aspetos que devem ser tidos em conta:

- (i)** Os dados ora apresentados reportam-se a todas as reclamações que foram dadas a conhecer à AMT, quer as apresentadas diretamente a esta autoridade pelos diversos reclamantes ou indiretamente, porque encaminhadas através de outras entidades públicas ou privadas (como é o caso de serviços ministeriais, serviços do Provedor de Justiça, Áreas Metropolitanas, Direção Geral do Consumidor ou associações de defesa do consumidor) quer as apresentadas aos prestadores de serviços, através do livro de reclamações.
- (ii)** Não se incluem, obviamente, as reclamações que não foram comunicadas à AMT, nomeadamente as recebidas pelos próprios prestadores, por outras vias que não o livro de reclamações, nomeadamente através dos seus sites de internet, de caixas de correio eletrónico criadas especificamente para o tratamento de reclamações ou através de serviços de call-center.
Por esta razão, os dados apresentados não dão uma visão global das reclamações existentes nos mercados tutelados pela AMT mas apenas parcelar, com todas as desvantagens inerentes.
- (iii)** As reclamações respeitam, fundamentalmente, a serviços ou infraestruturas dos setores rodoviário, ferroviário e fluvial, sendo residuais ou inexistentes as relativas aos demais setores regulados, nomeadamente portuário, marítimo ou logístico.

As reclamações refletem a visão e os factos alegados pelos utilizadores reclamantes. Só uma parte das reclamações é objeto de investigação por parte da AMT, nomeadamente as que indiciam que os prestadores de serviços estão a incumprir regras ou a ter práticas censuráveis.

Entre janeiro e junho de 2016, a AMT registou um total de 4.576 reclamações.

15E PC FIGUEIRA



MAN



2345



53-59-ZJ

2. Total de reclamações no 1º semestre de 2016 por setor de atividade

No primeiro semestre de 2016 a AMT registou 4.576 reclamações, sendo que mais de 90% destas estão concentradas em dois setores, no setor rodoviário e no setor ferroviário (com 52% e 41% do total das reclamações do semestre, respetivamente).

Os resultados acima advêm do facto de as principais redes de transporte utilizadas para o estabelecimento de ligações serem precisamente a rede rodoviária e a ferroviária, estando geralmente a escolha do modo transporte a utilizar dependente de vários fatores, sendo os mais importantes o custo do transporte, o tipo de mercadoria a transportar, a distância a percorrer, o tempo gasto no percurso e o tipo de trajeto.

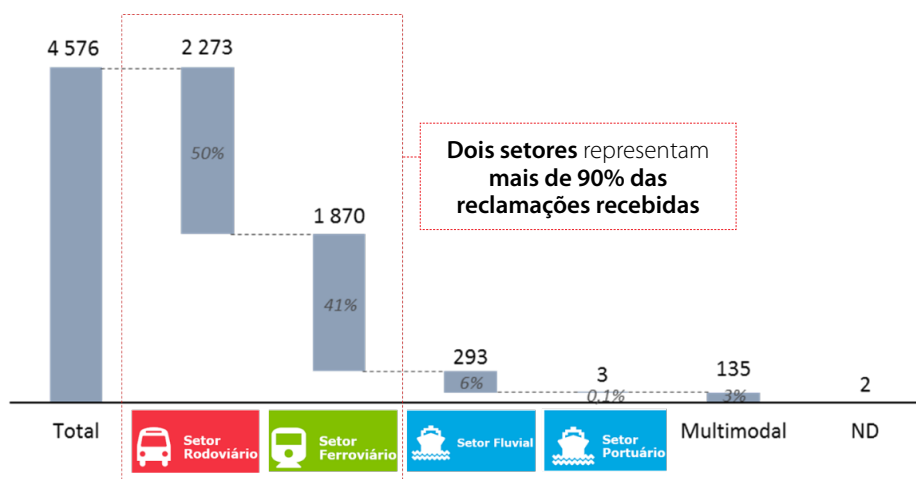


Gráfico 1 - Total de Reclamações no 1º Semestre de 2016 por Setores

[Unidade: Número de reclamações | percentagem de reclamações face ao total de reclamações]

Analisando as reclamações, numa ótica de média diária, constata-se que no 1º semestre de 2016 foram apresentadas 25 reclamações/dia.

Na barra Multimodal estão inseridas as reclamações provenientes dos TIP – Transportes Intermodais do Porto, com 116 reclamações e dos Transportes de Lisboa, com 17 reclamações.

A TIP – Transportes Intermodais do Porto é um Agrupamento Complementar de Empresas (ACE) participado pela Metro do Porto, pela Sociedade de Transportes Colectivos do Porto e pela CP – Comboios de Portugal.

Por sua vez a Transportes de Lisboa, é uma entidade criada para promover a intermodalidade e a otimização e sustentabilidade dos transportes prestados na área metropolitana de Lisboa, agrega as principais empresas de transportes da capital, o Metropolitano de Lisboa, a Carris, e a Transtejo/ Soflusa.

Quando é apresentada uma reclamação diretamente aos Transportes Intermodais do Porto ou aos Transportes de Lisboa, a mesma pode dizer respeito a serviços comuns prestados pelas empresas (por exemplo, venda de bilhetes/ passes nas máquinas automáticas) ou a serviços próprios de uma das empresas em particular, não sendo possível, na maior parte das vezes, por incompletude da informação por parte do utente reclamante, identificar a qual diz respeito.

Sempre que é possível identificar a empresa em concreto a que a reclamação diz respeito, essa reclamação é contabilizada na respetiva empresa e setor onde a mesma está inserida; caso contrário, não é incluída.

De qualquer modo, como se pode ver no gráfico 1 supra, apenas estão nessa situação 135 reclamações, identificadas como Multimodal, representando 3% do total das reclamações recebidas.

2.1 - Setor rodoviário – reclamações por subsectores



O setor rodoviário, nele se englobando os transportes e infraestruturas rodoviárias, abarca um vasto conjunto de subsistemas interrelacionados, mas de características muito diversas, todos contribuindo para proporcionar uma mobilidade eficiente para pessoas e para mercadorias de uma forma abrangente e com uma autonomia que diferencia este modo, no que respeita à liberdade de escolha de soluções a adotar pelos cidadãos e pelas empresas.

Neste setor concorrem operadores de serviços de transporte regulados, com e sem obrigações de serviço público, bem como empresas que atuam em regime concorrencial aberto, na economia em geral.

Assim, para além das empresas e demais operadores diretos das atividades de transporte, coexistem, ainda, um conjunto de atividades auxiliares e complementares aos transportes, devendo aqui destacar-se as escolas de condução e outras entidades formadoras homologadas para obtenção de certificados de aptidão profissional para diversos profissionais da área dos transportes, os centros de exames públicos e privados, bem como os centros de inspeção técnica de veículos (CITVs).

O setor rodoviário engloba, assim, 8 subsectores principais:

- Transporte de passageiros;
- Rent-a-car;
- Inspeção de veículos;
- Escolas de condução;
- Infraestruturas rodoviárias;
- Transporte de mercadorias;
- Táxis;
- Pronto socorro.

O Gráfico 2, abaixo, sistematiza o número de reclamações do setor rodoviário por subsector.

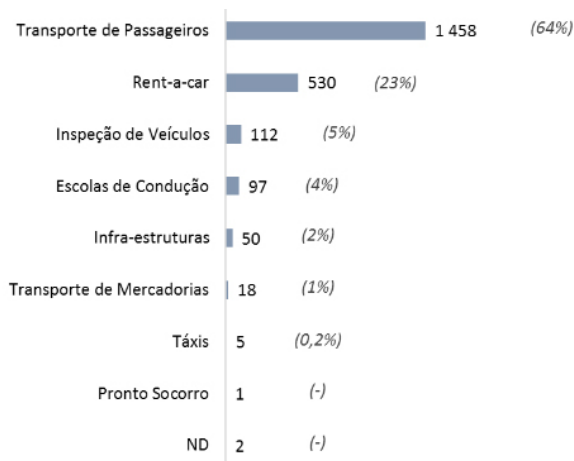


Gráfico 2 - Total de Reclamações no 1º Semestre de 2016 por Subsectores, no Setor Rodoviário

[Unidade: Número de reclamações | percentagem de reclamações face ao total de reclamações no Setor Rodoviário]

Quando se analisa o setor rodoviário em detalhe, verifica-se que mais de 90% das reclamações diz respeito aos subsectores de transporte de passageiros, rent-a-car e inspeção de veículos. No total das reclamações, estes três subsectores representam, aproximadamente, 50% do total das reclamações recebidas no primeiro semestre.

2.1.1 - Transporte de passageiros

O subsector do transporte de passageiros rodoviário inclui o serviço público de transporte de passageiros, que é o serviço prestado ao público em geral, numa base não discriminatória, nos termos do qual os veículos são colocados à disposição de múltiplas pessoas em simultâneo, que os utilizam mediante retribuição, segundo um regime de exploração específico.

O Gráfico 3, sistematiza o número de reclamações do subsector de transporte de passageiros rodoviário.

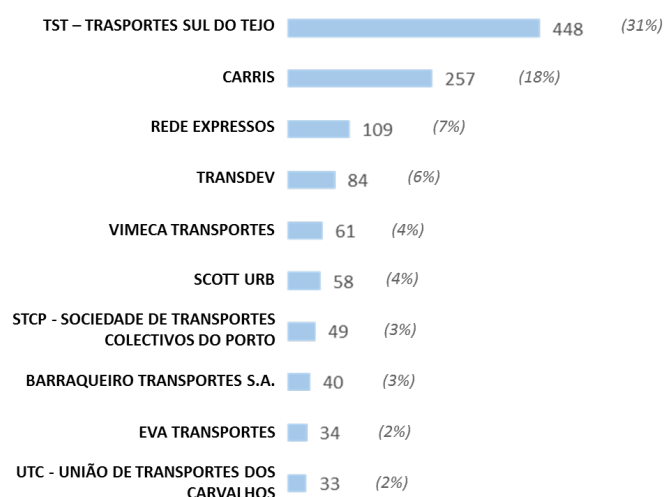


Gráfico 3 - Total de Reclamações no 1º Semestre de 2016 no Setor Rodoviário, no Transporte de Passageiros, por Tipo de Prestador, para os TOP 10 prestadores

[Unidade: Número de reclamações | percentagem de reclamações face ao total de reclamações para o Transporte de Passageiros]

Da análise do Gráfico 3 resulta que 80% das reclamações nos transportes de passageiros são dirigidas a 10 prestadores, sendo que destas, quase metade são atribuídas a dois prestadores em particular: A TST – Transportes Sul do Tejo (com 31% das reclamações dos transportes de passageiros) e a Carris (com 18% das reclamações).

2.1.2 - Empresas de rent-a-car

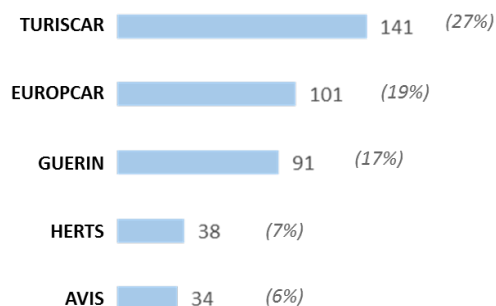


Gráfico 4 - Total de Reclamações no 1º Semestre de 2016 no Setor Rodoviário, no Ren-a-Car, por Tipo de Prestador, para os TOP 5 prestadores

[Unidade: Número de reclamações | percentagem de reclamações face ao total de reclamações para o Rent-a-Car]

Na categoria de Rent-a-car, os Top 5 dos prestadores representam 76% das reclamações desta categoria. Quando analisados estes dados face ao total das reclamações do setor rodoviário, têm o peso já considerável de 17%.

2.1.3 - Empresas de inspeção de veículos

De acordo com o Relatório Anual de Inspeções Técnicas de Veículos Rodoviários de 2014 publicado pelo Instituto da Mobilidade e dos transportes, IP (de ora em diante IMT), em 2014 existiam 170 centros de inspeção, dos quais 117 destinados à realização de inspeções técnicas periódicas e 53 destinados, não só às inspeções técnicas periódicas, mas também às inspeções para atribuição de nova matrícula e inspeções extraordinárias (motivo de acidente, controlo de elementos de identificação, confirmação das condições de segurança em casos específicos regulamentados). Acrescem a estes dados as inspeções determinadas ou realizadas pelo IMT e as inspeções facultativas (apesar destas duas serem menos significativas).

A atividade de inspeção técnica de veículos encontra-se liberalizada, pelo que atualmente pode ser exercida por qualquer pessoa, singular ou coletiva, que cumpra as disposições legais e regulamentares aplicáveis.

Quer este subsetor, quer os restantes, que serão analisados mais à frente, são essenciais para o funcionamento do mercado da mobilidade rodoviária, promovendo a conformidade dos equipamentos e a qualificação dos profissionais de modo a garantir a segurança de pessoas e bens. Neste sentido, é fundamental assegurar que os contributos dos utilizadores / clientes dos serviços são analisados pelos prestadores por forma a que seja possível assegurar um serviço de melhor qualidade no futuro.

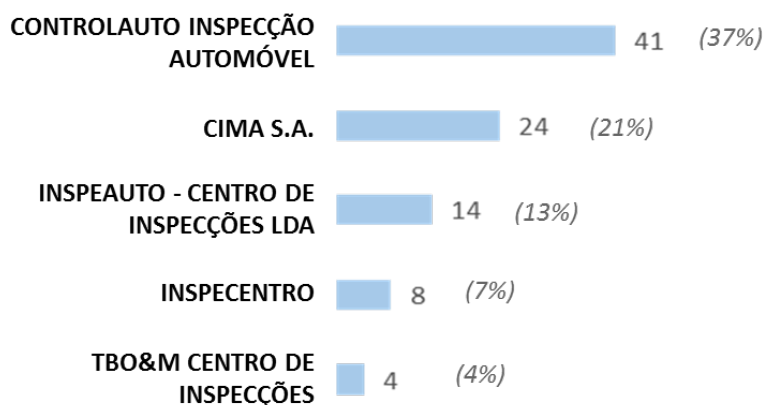


Gráfico 5 - Total de Reclamações no 1º Semestre de 2016 no Setor Rodoviário, na Inspeção de Veículos, por Tipo de Prestador, para os TOP 5 prestadores

[Unidade: Número de reclamações | percentagem de reclamações face ao total de reclamações para a Inspeção de Veículos]

De acordo com o gráfico acima, 5 entidades representam mais de 80% do total de reclamações da categoria de inspeção de veículos. Quando analisadas no total das reclamações do setor rodoviário, têm um peso pouco expressivo (aproximadamente 4%).

De notar, todavia, que algumas das entidades possuem diversos centros de inspeção espalhados pelo país, pelo que os números apresentados se referem a diversos locais. É o caso da Controlauto com um total de 36 centros, a CIMA com 25 Centros e a Inspecentro com 16¹, estas últimas, aliás, pertencentes ao mesmo grupo económico, Grupo Tavfer SGPS.

¹ Segundo dados do IMT

2.1.4 - Escolas de condução

As atividades auxiliares ou complementares ao subsistema dos transportes rodoviários, como é o caso das escolas de condução, são desenvolvidas em regime concorrencial de mercado, sujeitas ao cumprimento de um conjunto de regras e normativos que permitem o seu licenciamento e/ou acreditação.

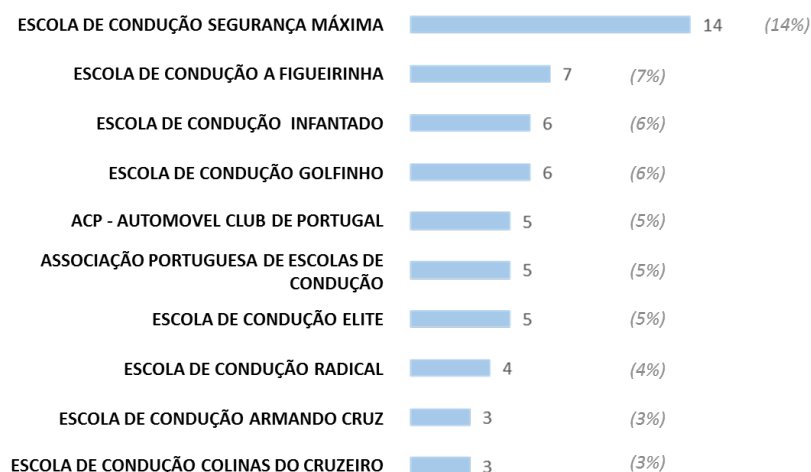


Gráfico 6 - Total de Reclamações no 1º Semestre de 2016 no Setor Rodoviário, nas Escolas de Condução, por Tipo de Prestador, para os TOP 10 prestadores

[Unidade: Número de reclamações | percentagem de reclamações face ao total de reclamações para as Escolas de Condução]

Os 10 maiores prestadores na categoria das Escolas de Condução representam 60% do total das reclamações. Quando analisadas no total das reclamações do setor rodoviário, têm um peso muito pouco expressivo (aproximadamente 2%).

2.1.5 - Infraestruturas rodoviárias

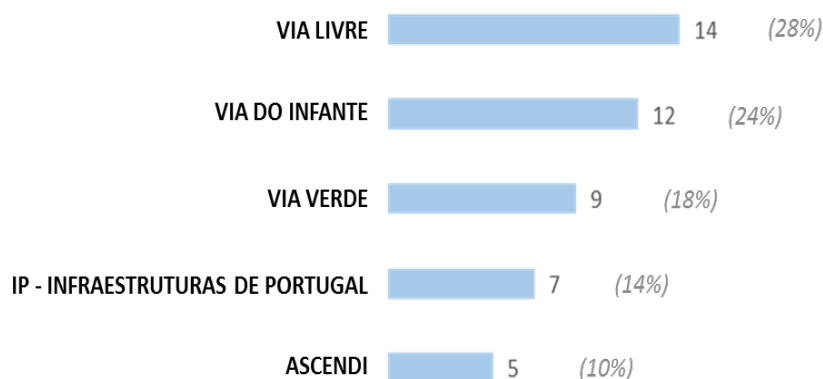


Gráfico 7 - Total de Reclamações no 1º Semestre de 2016 no Setor Rodoviário, nas Infraestruturas, por Tipo de Prestador, para os TOP 5 prestadores

[Unidade: Número de reclamações | percentagem de reclamações face ao total de reclamações para as Infraestruturas]

2.1.6 - Outros - transporte de mercadorias | táxis | pronto socorro

Relativamente a estes três subsectores, transporte de mercadorias, táxis e empresas de pronto socorro, de realçar apenas que estes apresentam um total de 24 reclamações, cerca de 1,2% do total das reclamações do setor rodoviário.

De referir que no transporte de mercadorias, as duas empresas que mais reclamações apresentam são a SEUR e a TNT com 28% e 22% respetivamente do total das reclamações do subsector. O subsector do transporte rodoviário de mercadorias apresentou em 2015, um crescimento de cerca de 2,2%², o que demonstra que está em expansão, devendo a AMT estar atenta aos níveis de serviço apresentados pelos seus prestadores.

2.2 - Setor ferroviário – reclamações por subsector

O setor ferroviário abarca um conjunto de subsistemas que, pelas suas características técnicas, de volume de transporte, de tipologia de oferta de serviço e do âmbito geográfico em que atuam podem ser subdivididas nas seguintes categorias: i) transporte ferroviário pesado (grande volume / âmbito nacional / diferentes segmentos de clientes – mercado), ii) sistemas de metro, metro ligeiro de superfície e elétricos (grande ou médio volume / âmbito urbano ou metropolitano) e iii) sistema de transporte por cabo (pequeno volume / âmbito local).

As reclamações relativas a infraestruturas ferroviárias são residuais, representando apenas 5% do total das reclamações do setor.

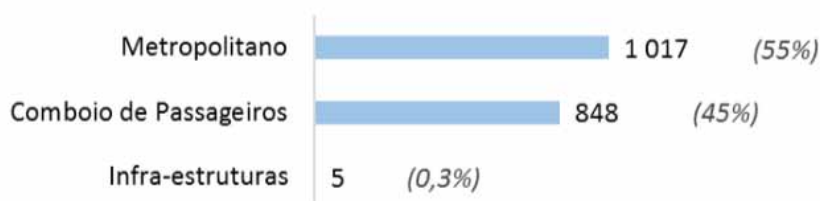


Gráfico 8 - Total de Reclamações no 1º Semestre de 2016 por Subsectores, no Setor Ferroviário

[Unidade: Número de reclamações | percentagem de reclamações face ao total de reclamações no Setor Ferroviário]

No setor ferroviário, o metropolitano apresenta a maioria das reclamações, com cerca de 55% de reclamações, seguindo-se o comboio de passageiros com as restantes 45%.

2.2.1 - Comboio de passageiros

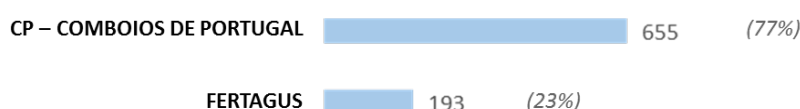


Gráfico 9 - Total de Reclamações no 1º Semestre de 2016 no Setor Ferroviário, no Comboio de Passageiros, por Tipo de Prestador

[Unidade: Número de reclamações | percentagem de reclamações face ao total de reclamações para o Comboio de Passageiros]

No que diz respeito ao subsector de comboio de passageiros a CP – Comboios de Portugal representa 77% das reclamações deste subsector, seguindo-se a Fertagus com 23%.

² Fonte: Estudo da Informa D&B “Transporte Rodoviário de Mercadorias (Mercado Ibérico)”

2.2.2 - Metropolitano

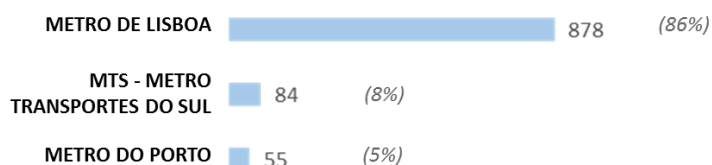


Gráfico 10 - Total de Reclamações no 1º Semestre de 2016 no Setor Ferroviário, no Metropolitano, por Tipo de Prestador

[Unidade: Número de reclamações | percentagem de reclamações face ao total de reclamações para o Metropolitano]

De destacar que o Metro de Lisboa é a entidade com maior número de reclamações representando 86% das reclamações do subsector metropolitano.

2.3 - Setor fluvial – reclamações por subsector

2.3.1 - Transporte de passageiros



No que respeita ao setor fluvial, as reclamações recebidas respeitam todas ao transporte de passageiros, conforme gráfico 11, sendo a distribuição por empresas a que consta do gráfico 12.



Gráfico 11 - Total de Reclamações no 1º Semestre de 2016 por Subsetores, no Setor Fluvial

[Unidade: Número de reclamações | percentagem de reclamações face ao total de reclamações no Setor Fluvial]

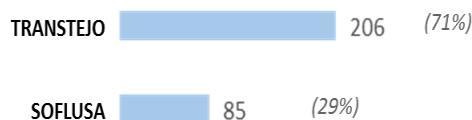


Gráfico 12 - Total de Reclamações no 1º Semestre de 2016 no Setor Fluvial, no Transporte de Passageiros, por Tipo de Prestador

[Unidade: Número de reclamações | percentagem de reclamações face ao total de reclamações para o Transporte de Passageiros]

2.4 - Setor portuário



O setor portuário, no 1º semestre de 2016, registou apenas 3 reclamações, o que não tem expressão em termos percentuais, no total das reclamações recebidas, pois representa menos de 0,5%. Estas reclamações dizem respeito à APS – Administração dos Portos de Sines e do Algarve.



3. Total de reclamações no 1º semestre de 2016 por motivo

3.1 - Tipologia de motivos: nível principal e setorial

Os motivos de reclamação apresentados pelos utentes encontram-se sistematizados em motivos principais, tal como definidos pela Direção Geral do Consumidor e motivos secundários ou setoriais.

No quadro abaixo, apresentam-se as reclamações recebidas no 1º semestre, por motivo principal, discriminadas por setor.

MOTIVO PRINCIPAL DA RECLAMAÇÃO	Número de Reclamações por Setor										TOTAL			
	Rodoviário		Ferroviário		Fluvial		Portuário		Multimodal		Não Identificado		Nº	%
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Cumprimento defeituoso Cumprimento não conforme com o contrato Incumprimento	502	22,1%	186	9,9%	51	17,4%			1	0,7%			740	16,2%
Exercício da actividade Exercício da actividade sem licença	485	21,3%	51	2,7%	9	3,1%							545	11,9%
Preços Pagamento Bilheteiras	311	13,7%	689	36,8%	67	22,9%			98	72,6%			1 165	25,5%
Qualidade do atendimento Atendimento deficiente nos estabelecimentos e no atendimento telefónico	290	12,8%	225	12,0%	27	9,2%	2	66,7%	4	3,0%	1	50,0%	549	12,0%
Horários de funcionamento	264	11,6%	130	7,0%	24	8,2%			5	3,7%			423	9,2%
Facturação Facturação Incorrecta	149	6,6%	69	3,7%	61	20,8%			11	8,1%			290	6,3%
Informação Informação pré-contratual	128	5,6%	117	6,3%	17	5,8%			3	2,2%			265	5,8%
Higiene segurança	80	3,5%	140	7,5%	32	10,9%	1	33,3%	5	3,7%			258	5,6%
Práticas comerciais publicidade	16	0,7%	1	0,1%									17	0,4%
Infra-estruturas	18	0,8%	228	12,2%	5	1,7%			7	5,2%			258	5,6%
Cláusulas contratuais alterações das cláusulas contratuais	15	0,7%	13	0,7%									28	0,6%
Irregularidades do livro de reclamações	2	0,1%	8	0,4%									10	0,2%
Meio ambiente	2	0,1%	3	0,2%									5	0,1%
Protecção de dados pessoais	1	0,0%	1	0,1%					1	0,7%			3	0,1%
Assistência Técnica Assistência pós-venda	1	0,0%											1	0,0%
Outros	9	0,4%	9	0,5%							1	50,0%	19	0,4%
TOTAL DE RECLAMAÇÕES	2 273	49,7%	1 870	40,9%	293	6,4%	3	0,1%	135	2,95%	2	0,04%	4 576	100%

De seguida, apresentam-se, também, os números das reclamações por motivo secundário, ou seja, com maior detalhe sobre a causa da reclamação apresentada, discriminados por setor.

Alerta-se para que os motivos secundários /setoriais poderão a vir a sofrer ajustes no próximo relatório, fruto da evolução e relevância das reclamações conhecidas e, naturalmente, da experiência entretanto adquirida pela AMT neste domínio.

De qualquer modo, no presente relatório apenas são apresentados os motivos secundários/ setoriais mais significativos para cada um dos setores e subsectores em causa.

3.2 - Setor rodoviário – reclamações por motivo secundário

3.2.1 - Transporte de passageiros

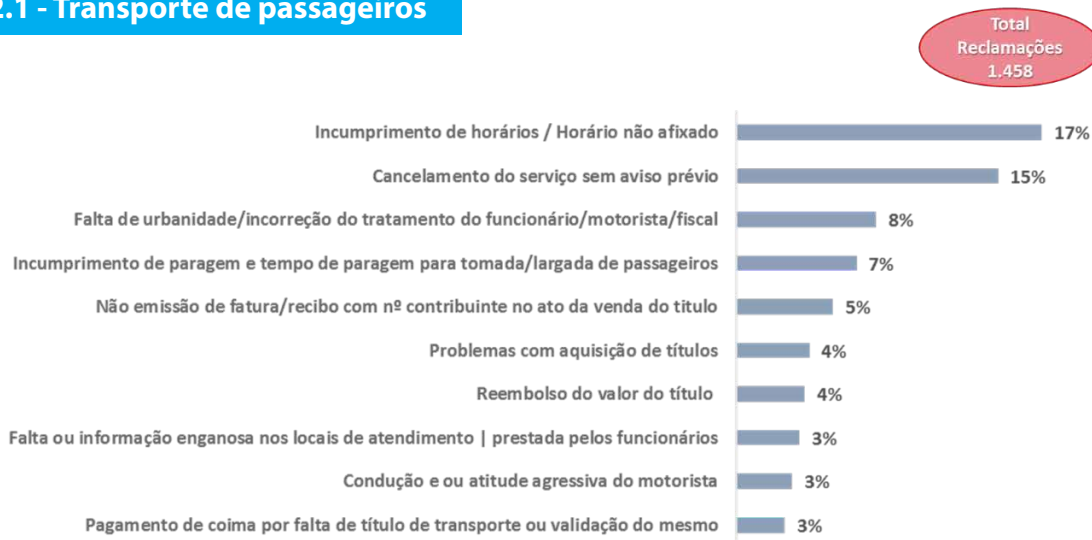


Gráfico 13 – Top 10 motivos de reclamação no Transporte de Passageiros Rodoviário

[Unidade: percentagem de reclamações face ao total de reclamações para o Transporte de Passageiros]

Os 10 principais motivos apresentados pelos clientes nas reclamações no transporte de passageiros rodoviário representam cerca de 70% do total das reclamações deste subsetor.

Da análise dos motivos invocados pelos utentes, verifica-se que o incumprimento de horários e o cancelamento de serviços sem aviso prévio são os principais problemas identificados, representando cerca de 30% das reclamações relacionadas com transporte de passageiros no setor rodoviário. Problemas com a compra e preços dos títulos e a falta de informação são, também, outras das questões levantadas com relevância e que surgem com alguma frequência.

3.2.2 - Empresas de rent-a-car

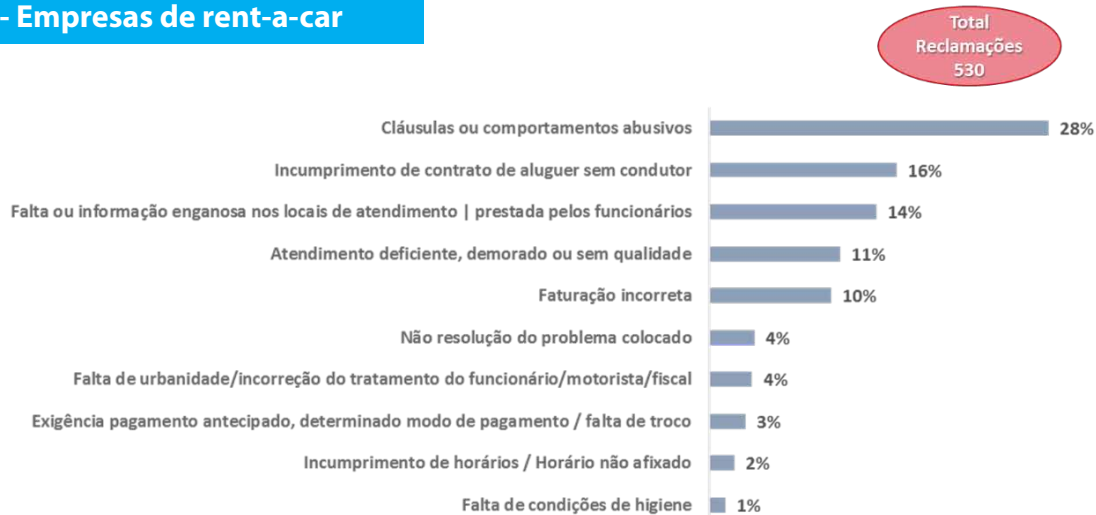


Gráfico 14 – Top 10 motivos de reclamação nas Empresas de Rent-a-car

[Unidade: percentagem de reclamações face ao total de reclamações para as empresas de rent-a-car]

Os 10 principais motivos invocados pelos clientes nas reclamações das empresas de rent-a-car representam cerca de 90% do total das reclamações deste subsetor.

Da análise dos motivos invocados pelos clientes, constata-se que a invocação da existência de cláusulas ou comportamentos abusivos, o incumprimento do contrato, a falta ou o fornecimento de informação enganosa e o mau atendimento são os principais problemas identificados pelos clientes, representando aproximadamente 70% das reclamações relacionadas com as empresas de rent-a-car.

Não muito numerosas, mas de salientar pelo tipo de motivo em causa, estão as reclamações por falta de urbanidade por parte de funcionário, havendo mesmo situações reportadas de alegadas agressões, situações essas que deverão merecer uma atenção especial por parte das empresas operadoras.

3.2.3 - Empresas de inspeção de veículos

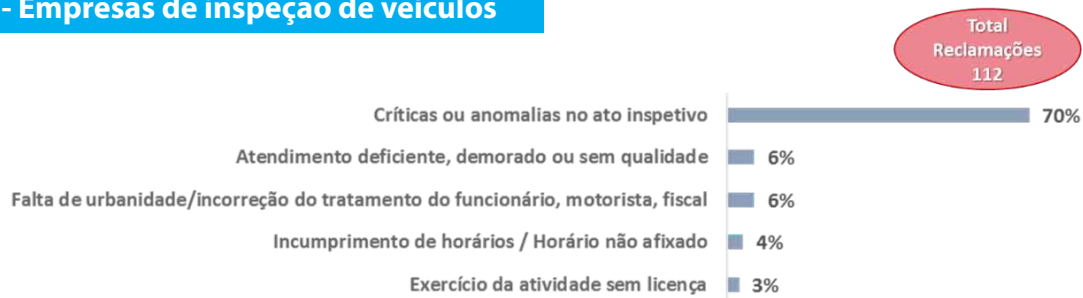


Gráfico 15 – Top 5 motivos de reclamação nas Empresas de Inspeção de Veículos

[Unidade: percentagem de reclamações face ao total de reclamações para as empresas de inspeção de veículos]

Os 5 principais motivos apresentados pelos clientes nas reclamações das empresas de inspeção de veículos representam cerca de 88% do total das reclamações deste subsetor.

Dos motivos reclamados, as críticas ou anomalias no ato inspetivo, representam 70% das reclamações.

A título de curiosidade refira-se que, neste subsetor em particular, com alguma frequência, os clientes utilizam o livro de reclamações, não para lavar protestos ou fazer reclamações, mas para inscrever louvores à atuação das empresas, na sequência dos serviços prestados.

3.2.4 - Escolas de condução

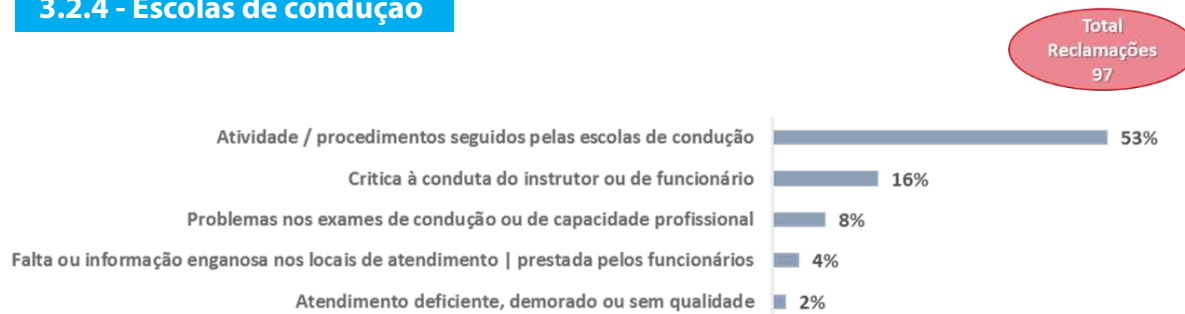


Gráfico 16 – Top 5 motivos de reclamação nas Escolas de Condução

[Unidade: percentagem de reclamações face ao total de reclamações para as escolas de condução]

Os 5 principais motivos invocados pelos clientes nas reclamações das escolas de condução representam aproximadamente 85% do total das reclamações deste subsetor.

Analisando os motivos invocados, verifica-se que mais de 50% são relativos a problemas relativos à atividade/procedimentos seguidos pelas escolas de condução, sendo cerca de 16% das reclamações relacionadas com a conduta dos instrutores / funcionários das escolas.

3.2.5 - Infraestruturas rodoviárias

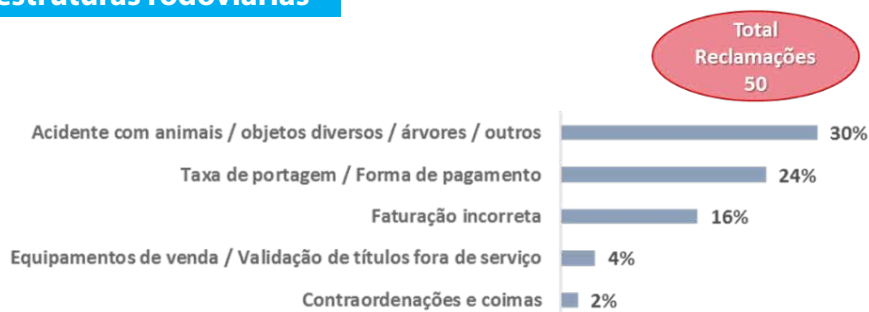


Gráfico 17 – Top 5 motivos de reclamação nas Infraestruturas Rodoviárias

[Unidade: percentagem de reclamações face ao total de reclamações para as infraestruturas rodoviárias]

No que respeita a reclamações relativas a infraestruturas rodoviárias, verifica-se que os 5 principais motivos invocados pelos clientes representam aproximadamente 75% do total das reclamações deste subsetor.

Cerca de 30% dos motivos estão relacionados com acidentes provocados por animais, objetos ou árvores caídas na via, sendo que mais de 40% dos problemas identificados estão relacionados com taxas de portagens, faturas incorretas ou equipamentos fora de serviço.

3.2.6 - Outros (transporte de mercadorias | táxis | pronto socorro)

Relativamente ao transporte rodoviário de mercadorias, os problemas mais identificados pelos clientes dizem respeito à má prestação do serviço, aliada a um atendimento sem qualidade.

No subsetor dos táxis o exercício da atividade sem licença é o maior motivo de reclamação.

Relativamente ao subsetor do pronto socorro apenas foi recebida uma reclamação, a qual menciona a diferença de preços praticada entre o que está definido no tarifário e o que foi cobrado ao cliente.

3.3 - Setor ferroviário – reclamações por motivo

3.3.1 - Comboio de passageiros

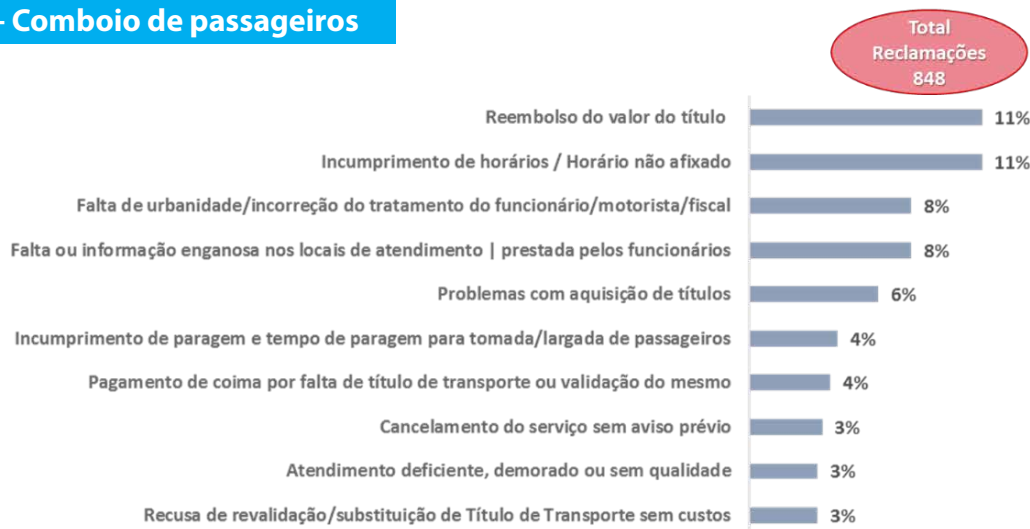


Gráfico 18 – Top 10 motivos de reclamação nos Comboios de Passageiros

[Unidade: percentagem de reclamações face ao total de reclamações para os comboios de passageiros]

Os 10 principais motivos invocados pelos clientes nas reclamações relativas ao transporte de passageiros em comboio, representam cerca de 60% do total das reclamações deste subsetor.

Os principais motivos de reclamação dos clientes são não só problemas no reembolso do valor dos títulos que são adquiridos, mas também o não cumprimento dos horários definidos. Esta questão relacionada com os horários é sistematicamente levantada nos serviços de transporte de passageiros, independentemente do modo utilizado.

3.3.2 - Metropolitano

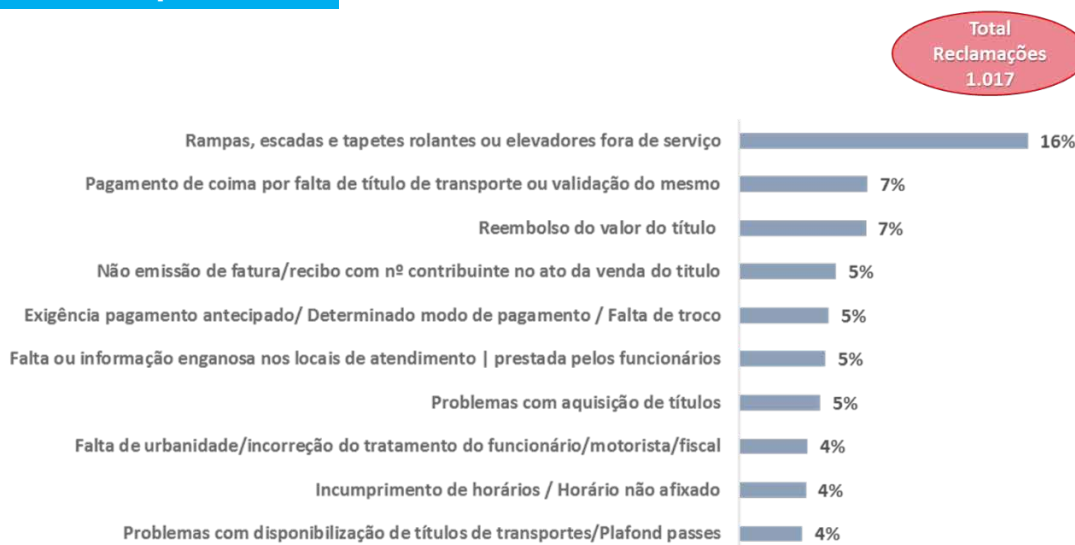


Gráfico 19 – Top 10 motivos de reclamação no Metropolitano

[Unidade: percentagem de reclamações face ao total de reclamações para o metropolitano]

Nas reclamações relativas ao Metropolitano, no total de 1.017 no 1º semestre, os 10 principais motivos invocados pelos clientes representam cerca de 61% do total das reclamações deste subsetor.

A inoperacionalidade das rampas, escadas/tapetes rolantes e elevadores é um dos principais motivos de reclamação por parte dos utentes, sendo o grosso das restantes reclamações acima ilustradas relacionadas com os títulos de transporte: problemas na compra dos mesmos, elevado valor dos títulos, falta de troco e problemas com as máquinas automáticas, entre outros. O incumprimento de horários também é um motivo apresentado tendo, neste caso, menos expressão, face aos outros modos de transporte anteriormente analisados.

3.4 - Setor fluvial – transporte de passageiros – reclamações por motivo

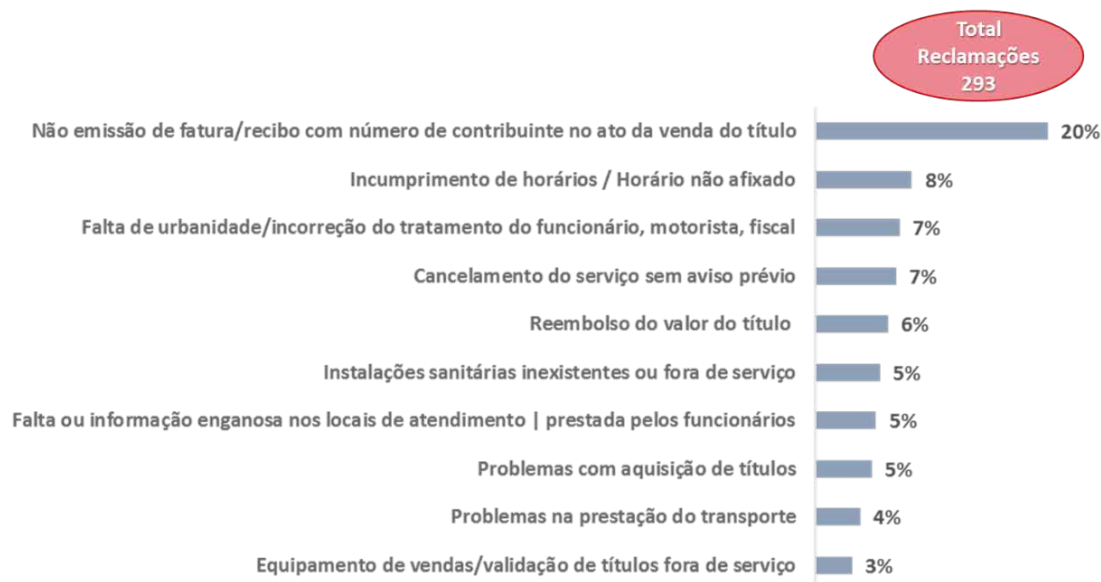


Gráfico 20 – Top 10 motivos de reclamação no Transporte de Passageiros Fluvial

[Unidade: percentagem de reclamações face ao total de reclamações para o transporte de passageiros fluvial]

Nas reclamações relativas ao setor fluvial, subsetor do transporte de passageiros, os 10 principais motivos invocados pelos clientes representam cerca de 70% do total das reclamações deste subsetor.

O motivo mais reclamado é a não emissão de fatura /recibo com o número de contribuinte no ato de venda do título (20%), seguindo-se o incumprimento de horários ou a falta de afixação de horário (8%), o cancelamento do serviço sem aviso e a falta de urbanidade de funcionário, estes últimos representando cada um 7%.

3.5 - Setor portuário

Relativamente ao setor portuário, o número de reclamações que chegaram ao conhecimento da AMT é pouco expressivo. As poucas reclamações recebidas dizem respeito i) à não resolução de problemas colocados pelos clientes e ii) à inexistência ou inoperacionalidade de instalações sanitárias.

4. Considerações finais

Por último gostaríamos de realçar que este é o primeiro relatório produzido pela AMT no cumprimento da sua missão, em especial no que respeita à matéria de proteção dos direitos e interesses dos consumidores e utentes dos diversos serviços sujeitos à sua jurisdição, pelo que o mesmo peca por defeito, já que não foi possível, por escassez de tempo e recursos, abarcar todas as outras reclamações - na realidade, a grande maioria das reclamações do setor - nomeadamente as recebidas diretamente pelos operadores, seja nas suas linhas telefónicas de atendimento, nos seus endereços de email, colocadas diretamente nos sites de internet, ou perante provedores de cliente ou lojas.

Para colmatar esta lacuna, e uma vez que se pretende ter uma visão global dos problemas sentidos pelos utentes dos diversos setores, a AMT irá, já no decurso do 2º semestre, em cumprimento, aliás, do dever que lhe é imposto pelo nº 4 do artigo 38º dos seus estatutos, solicitar às entidades sujeitas à sua regulação a informação completa das queixas recebidas, incluindo a disponibilização periódica de dados estatísticos detalhados, alcançando, desta forma, uma melhoria na recolha e tratamento da informação sobre reclamações, bem como no potencial efeito positivo que tais alterações podem assumir na relação dos diversos operadores com os utentes.

Com efeito, o acompanhamento e tratamento por parte da AMT da totalidade das reclamações permitirá não só uma consciencialização dos operadores para uma melhoria do serviço prestado mas também a identificação de áreas prioritárias em que a AMT deverá intervir por forma a que os utentes beneficiem de serviços cada vez de maior qualidade.



AUTORIDADE
DA MOBILIDADE
E DOS TRANSPORTES

RATO 03

BEL



AUTORIDADE
DA MOBILIDADE
E DOS TRANSPORTES

