

## Gestão das reclamações de "Livro Vermelho" (Decreto-Lei n.º 156/2007 de 15 de Setembro, com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 371/2007 de 6 de Novembro)

### Resultados Apurados em 2008

Tipologia	1º Semestre		2º Semestre		Total	
	Valor Absoluto	%	Valor Absoluto	%	Valor Absoluto	%
1. Aluguer Sem Condutor – Incumprimento de Contratos	384	4,35%	430	4,43%	814	4,39%
2. Atendimento – Pagamento Automático Fora de Serviço	28	0,32%	28	0,29%	56	0,30%
3. Atendimento – Deficiente / Demorado / Prejudicial / Lento	1151	13,03%	1158	11,94%	2309	12,46%
4. Bagagem Danificada / Extraviada	26	0,29%	28	0,29%	54	0,29%
5. Bilheteiras Encerradas (0,05)	137	1,55%	86	0,89%	223	1,20%
6. Canais de Entrada / Saída do Transporte - Dificuldades no Acesso Portas de Acesso Bloqueadas / Títulos não Apropriados / Problemas de Leitura do título	395	4,47%	331	3,41%	726	3,92%
7. Cartões Electrónicos com Problemas Fora do Período de Validade	1426	16,15%	1116	11,51%	2542	13,72%
8. Equipamento de Carga no Cais de Embarque Indisponível Escadas Fora de Funcionamento	127	1,44%	156	1,61%	283	1,53%
9. Equipamento de Venda de Títulos Máquinas Fora de Serviço / Avariados	569	6,44%	677	6,98%	1246	6,72%
10. Equipamentos Sanitários – Fora de Serviço Ausência / Deficiência / Más Condições de Higiene	275	3,11%	250	2,58%	525	2,83%
11. Estacionamento ou Local de Paragem Alterado Fora do Local Estipulado	16	0,18%	14	0,14%	30	0,16%
12. Exames de Condução ou de Capacidade Profissional Mau Funcionamento do Sistema / Más Condições Logísticas	40	0,45%	33	0,34%	73	0,39%
13. Exames de Condução ou de Capacidade Profissional Pedido de Reapreciação de Provas	34	0,38%	40	0,41%	74	0,40%
14. Falta de Condições de Higiene no Transporte	27	0,31%	39	0,40%	66	0,36%
15. Funcionário / Motorista – Falta de Urbanidade / Incorreção no Tratamento ou Relacionamento (03,04)	801	9,07%	965	9,95%	1766	9,53%
16. Horários – Alteração / Incumprimento / Tempo Excessivo de Espera Não Afixação de Informação nos Placares	1024	11,59%	1256	12,95%	2280	12,30%
17. Instalações de Acesso Encerradas	22	0,25%	75	0,77%	97	0,52%
18. Licenças Comunitárias – Falta ou Fora de Prazo	1	0,01%	0	0,00%	1	0,01%
19. Livro de Reclamações Falta ou Recusa de Apresentação	10	0,11%	12	0,12%	22	0,12%
20. Lotação – Excesso / Más Condições nos Compartimentos Falta de Lugares no Transporte / Ausência de Desdobramento	216	2,45%	265	2,73%	481	2,60%
21. Passe ou Título de Transporte – Problemas na Aquisição	678	7,68%	1379	14,22%	2057	11,10%
22. Percurso do transporte – Alteração / Incumprimento	143	1,62%	82	0,85%	225	1,21%
23. Preço Cobrado Não Conformidade com a Tabela / Excessivo	29	0,33%	47	0,48%	76	0,41%
24. Segurança - Falta de Vigilância Passageiros em Perigo / Assalto	74	0,84%	60	0,62%	134	0,72%
25. Segurança Física Falta de Segurança no Embarque ou na Entrada do Transporte	218	2,47%	149	1,54%	367	1,98%

26. Transporte Sem Licenciamento	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
27. Veículos com Deficiência Mecânica	13	0,15%	22	0,23%	35	0,19%
28. Centro de inspecções	187	2,12%	187	1,93%	374	2,02%
29. Reconhecimento por boa prestação de Serviços	2	0,02%	7	0,07%	9	0,05%
30. Escolas de condução	8	0,09%	27	0,28%	35	0,19%
31. Passageiros Sem título/Fiscalização	304	3,44%	343	3,54%	647	3,49%
32. Infracção à lei do tabaco	2	0,02%	13	0,13%	15	0,08%
99. Outras Situações	465	5,26%	424	4,37%	889	4,80%
<b>Total</b>	<b>8832</b>	<b>100%</b>	<b>9699</b>	<b>100%</b>	<b>18531</b>	<b>100%</b>