

Livro de Reclamações



INCM 50 ANOS DA FUSÃO 1972—2022
IMPRESA NACIONAL CASA DA MOEDA

Relatório Estatístico 2022

Livro de Reclamações Eletrónico e Físico

Nota Introdutória

A Direção-Geral do Consumidor (adiante DGC), organismo público encarregue da política de defesa do consumidor, integrado no Ministério da Economia e do Mar, é responsável pela gestão funcional da plataforma do Livro de Reclamações Eletrónico, bem como pela integração das entidades reguladoras e fiscalizadoras na mesma, sendo a Imprensa Nacional da Casa da Moeda (INCM) sua parceira tecnológica.

No âmbito das suas competências em matéria de gestão do Livro de Reclamações enquanto instrumento de cidadania, a DGC, divulga, anualmente, o relatório estatístico global relativo aos dados das reclamações exaradas no Livro de Reclamações¹.

A preparação do presente relatório, referente aos dados do ano de 2022, incluiu a implementação de um procedimento de validação dos dados constantes na plataforma do livro de reclamações eletrónico, junto das trinta e cinco (35) entidades de controlo de mercado e reguladoras do setor. De molde a garantir o maior rigor nos dados apresentados, considerando que a plataforma apresenta “dados não tratados/em bruto” que impõem tratamento estatístico, afigurou-se muito importante a implementação desse mecanismo. Ainda neste contexto, tais dados não tratados traduzem desvios, identificados em detalhe na nota técnica do relatório, que estão associados a variáveis não controláveis pela Direção-Geral do Consumidor e restantes entidades integradas na plataforma, destacando-se, por exemplo, reclamações repetidas em número muito significativo. De notar que, no âmbito da validação efetuada, prevaleceram os dados remetidos pelas entidades de controlo de mercado e reguladoras do setor, atualmente integradas na plataforma.

No que refere ao Livro de Reclamações Físico, cumpre salientar que os dados apresentados não devem ser interpretados de forma integralmente cumulativa² com os dados do Livro de Reclamações Eletrónico, considerando que algumas entidades de controlo de mercado e reguladoras do setor registam na plataforma do Livro de Reclamações Eletrónico as reclamações exaradas no Livro Físico.

¹ Artigo 13.º-A do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro na sua atual redação:

Relatório sobre conflitualidade no consumo

A Direção-Geral do Consumidor elabora, anualmente, um relatório estatístico global sobre a conflitualidade no consumo, podendo para este efeito solicitar a cooperação das entidades reguladoras do setor e das entidades de controlo de mercado competentes envolvidas na aplicação do presente decreto-lei.

² Relativamente aos valores totais (livros físico e eletrónico), poderá existir uma margem de duplicação em razão de registos do livro físico efetuados na plataforma do livro eletrónico pelas entidades de controlo de mercado integradas na plataforma.

Dados Globais

Em 2022 foram submetidas quatrocentas e sessenta e seis mil, cento e vinte e seis (466 126) reclamações nos formatos eletrónico e físico, constatando-se um decréscimo de 0.62% face ao período homólogo de 2021.

Deste universo de dados, relativamente às reclamações que incidiram sob serviços públicos essenciais, constata-se que o setor mais reclamado é o das comunicações eletrónicas e serviços postais (104 672 reclamações), sendo o setor da eletricidade e gás natural (27 261 reclamações) o segundo mais reclamado.

No que se refere às entidades que tratam mais reclamações, constatou-se que, em 2022, o TOP 3 é constituído respetivamente pela ASAE, ANACOM e Entidade Reguladora da Saúde (ERS).

Dados do Livro de Reclamações Eletrónico

No que concerne aos dados apurados relativos ao ano de 2022, foram submetidas cento e noventa e oito mil e setecentas e sessenta e cinco (198 765) reclamações na plataforma do Livro de Reclamações Eletrónico, constatando-se um decréscimo de 1,3 % face ao período homólogo de 2021.

No que respeita ao número de reclamações que incidiram sob os serviços públicos essenciais, destacam-se as comunicações eletrónicas e os serviços postais (68 106 reclamações) e a eletricidade e gás natural (22 362 reclamações) – sendo estes os setores mais reclamados no universo dos serviços públicos essenciais.

Relativamente às entidades reguladoras e fiscalizadoras que tratam um maior número de reclamações exaradas no livro eletrónico, verificou-se que a ANACOM (68 106 reclamações), a ASAE (52 360 reclamações) e a ERSE (22 362 reclamações), foram as entidades que registaram o maior número de reclamações para tratamento.

No ano 2022, o índice de satisfação do consumidor relativo ao processo de elaboração da reclamação na plataforma é de 3,2 (numa escala de 1 a 4).

Dados do Livro de Reclamações Físico

Quanto ao Livro Físico, foram registadas duzentas e sessenta e sete mil, trezentas e sessenta e uma (267 361) reclamações, verificando-se um decréscimo de 0,06% face ao período homólogo de 2021.

À semelhança do livro de reclamações eletrónico, no que se refere aos serviços públicos essenciais, destacam-se as comunicações eletrónicas e os serviços postais (36 566 reclamações) e os transportes (10 010 reclamações) – sendo estes os setores mais reclamados no universo dos serviços públicos essenciais.

No que se refere às entidades reguladoras e fiscalizadoras que tratam um maior número de reclamações exaradas no livro físico, destacam-se algumas diferenças face ao eletrónico, constando-se que a ASAE (106 000 reclamações), a ERS (84 695 reclamações) e a ANACOM (36 566 reclamações), foram as entidades que registaram o maior número de reclamações para tratamento.

Os dados relativos ao “TOP 3” nos livros físico e eletrónico demonstram, por um lado, que as reclamações incidem maioritariamente nos setores regulados pela ASAE e ANACOM, salientando-se que na área da saúde existe maior prevalência de reclamações no livro físico.

Finalmente, no que se refere à análise comparativa (2017-2022) entre os valores totais de reclamações nos livros físico e eletrónico, constata-se uma tendência de diminuição do n.º de reclamações exaradas no formato físico e uma tendência de acréscimo do n.º de reclamações no formato eletrónico.

Em 2022, a diferença (68 596 reclamações) entre os valores totais referentes aos dois formatos é significativamente inferior ao registado (238 798 reclamações) em 2019.

Índice

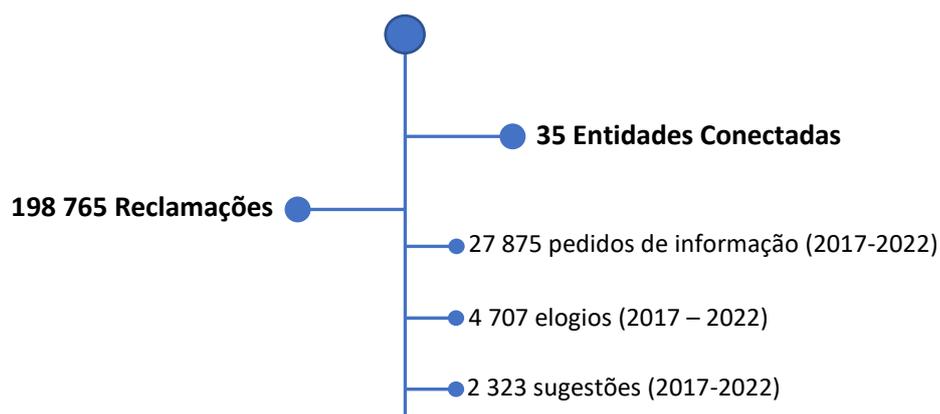
Síntese geral dos dados.....	5
Dados do Livro de Reclamações Eletrónico - 2022	14
Dados do Livro de Reclamações Físico - 2022.....	26
Nota técnica	35

Síntese geral dos dados

N.º Total de Reclamações em 2022 - Formatos Eletrónico e Físico



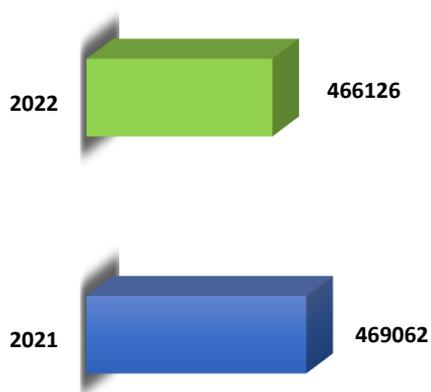
Livro de Reclamações Eletrónico - 2022



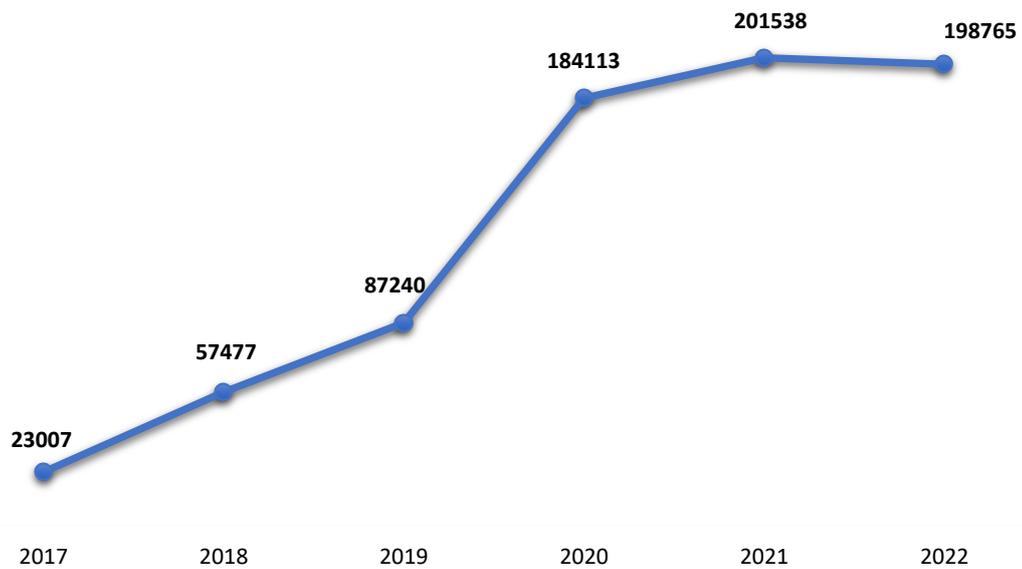
Livro de Reclamações Físico - 2022



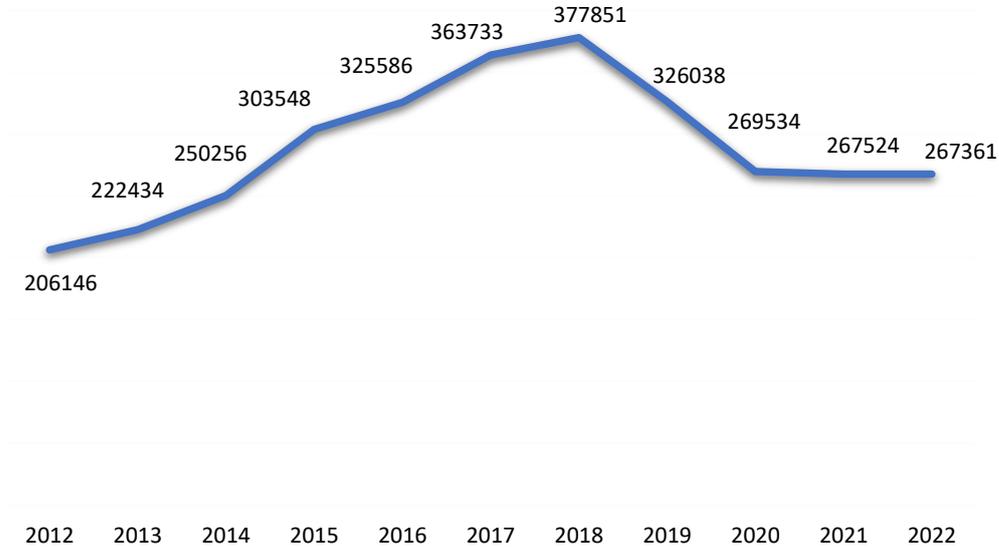
N.º total (físico e eletrónico) de reclamações (2021-2022)



Histórico do n.º de reclamações no Livro Eletrónico (2017-2022)

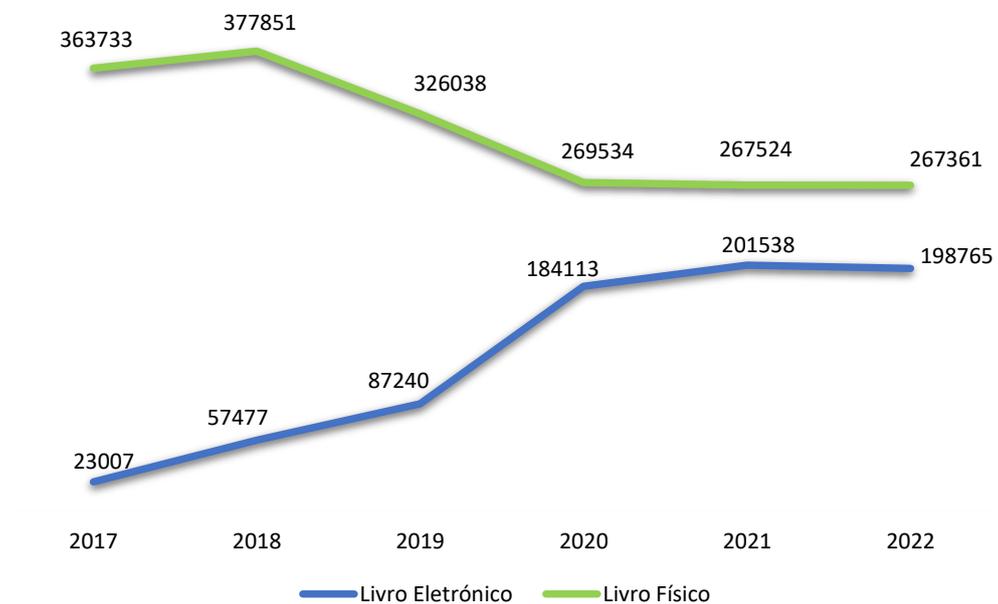


Histórico do n.º de reclamações no Livro Físico (2012-2022)

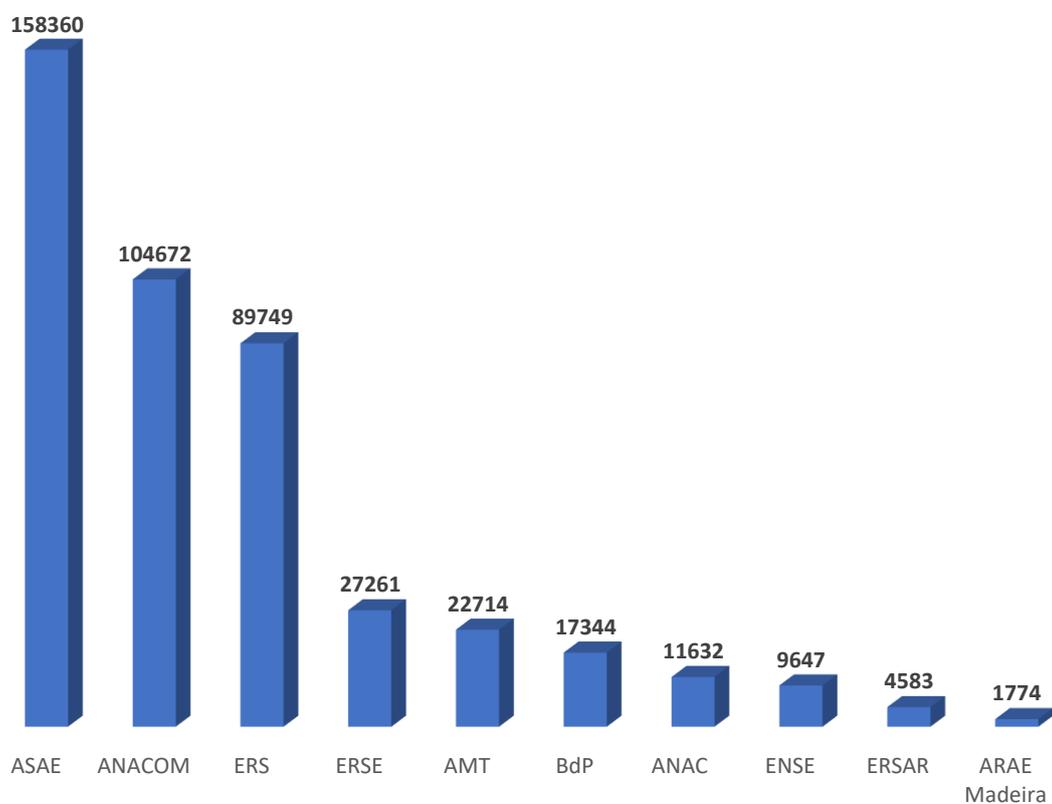


Análise comparativa de reclamações submetidas no Livro Eletrónico e no Livro Físico

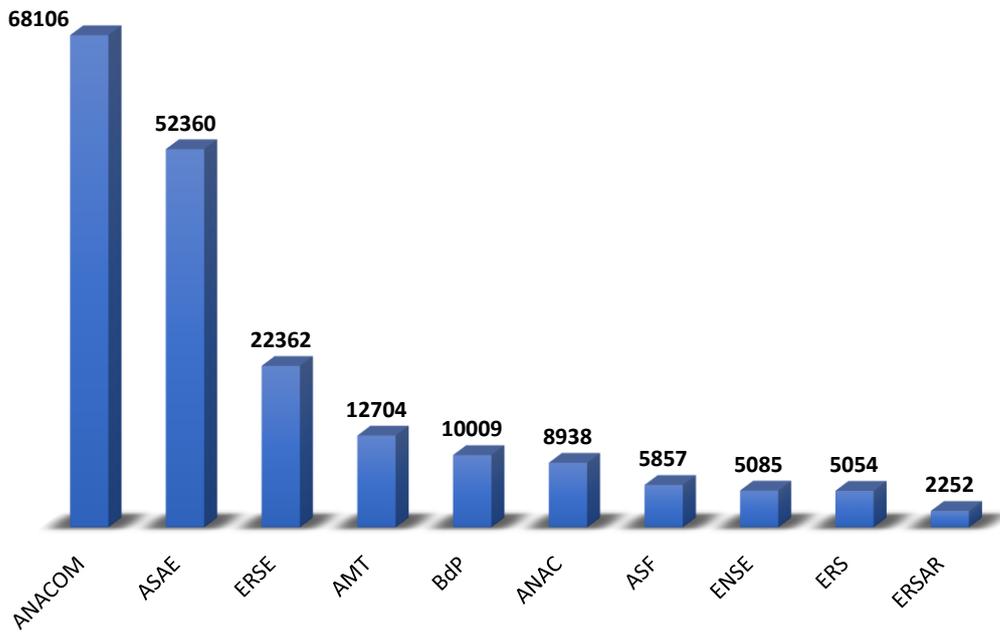
(2017-2022)



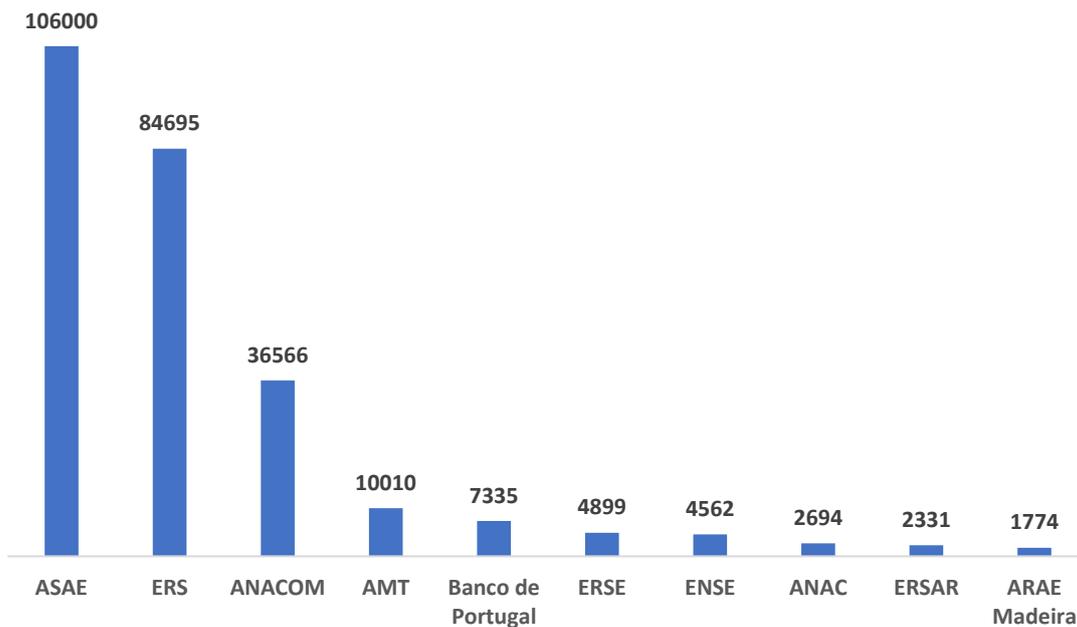
TOP 10 | Total de reclamações - 2022



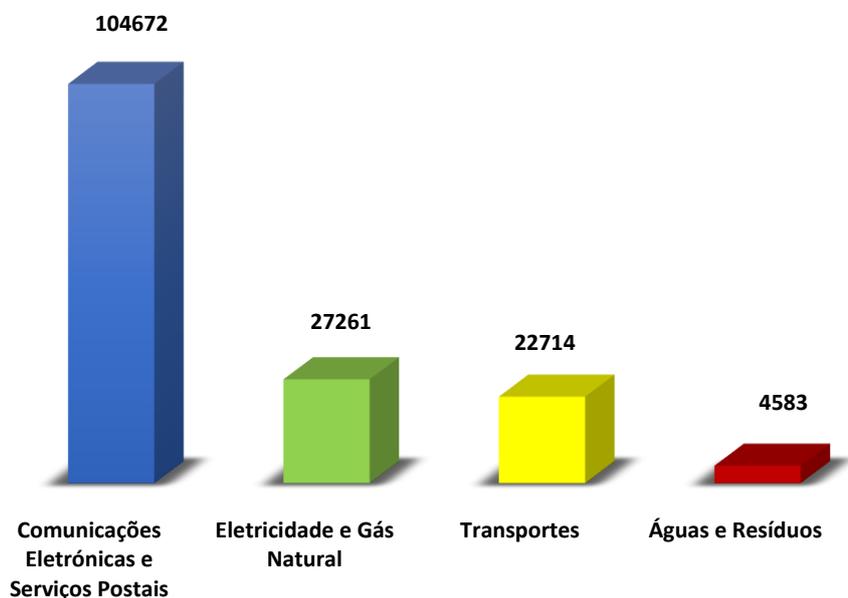
Livro Eletrónico - TOP 10 | Entidades que tratam maior número de reclamações - 2022



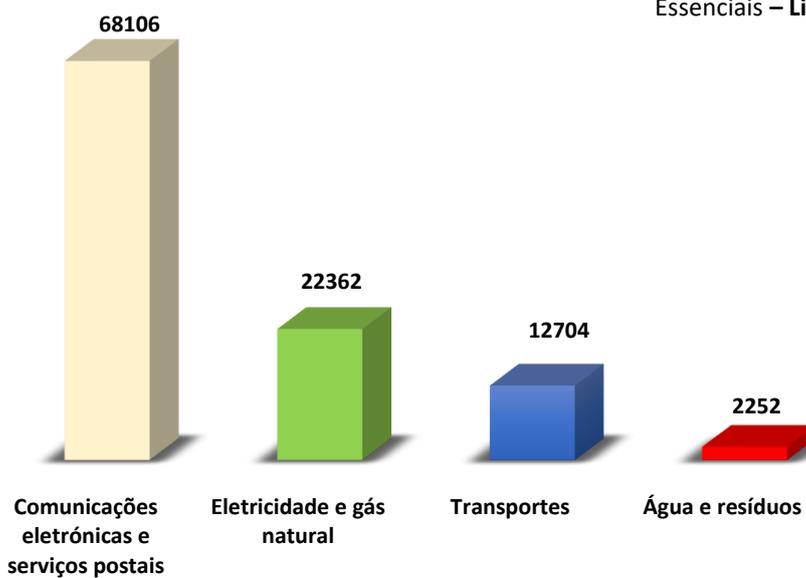
Livro Físico – TOP 10 | Entidades que tratam maior número de reclamações - 2022



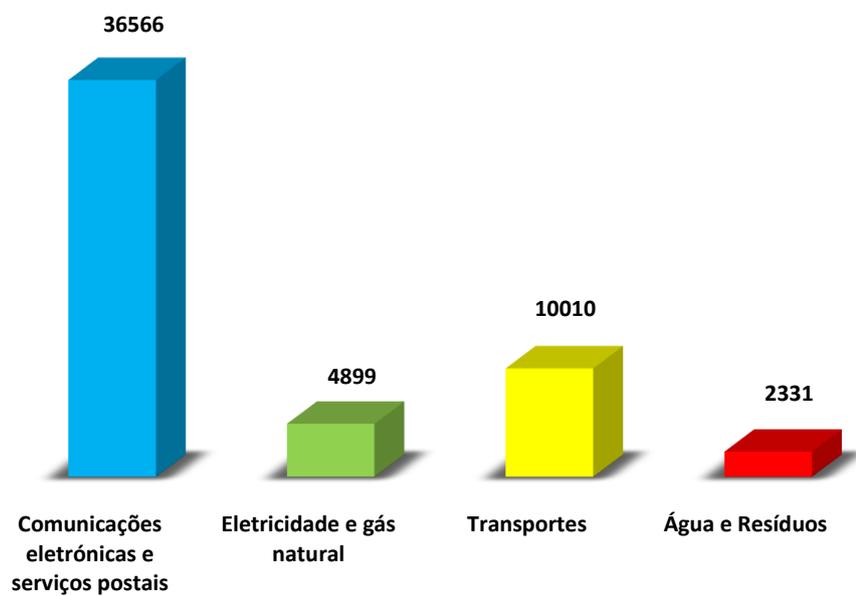
Reclamações - Serviços Públicos Essenciais | 2022



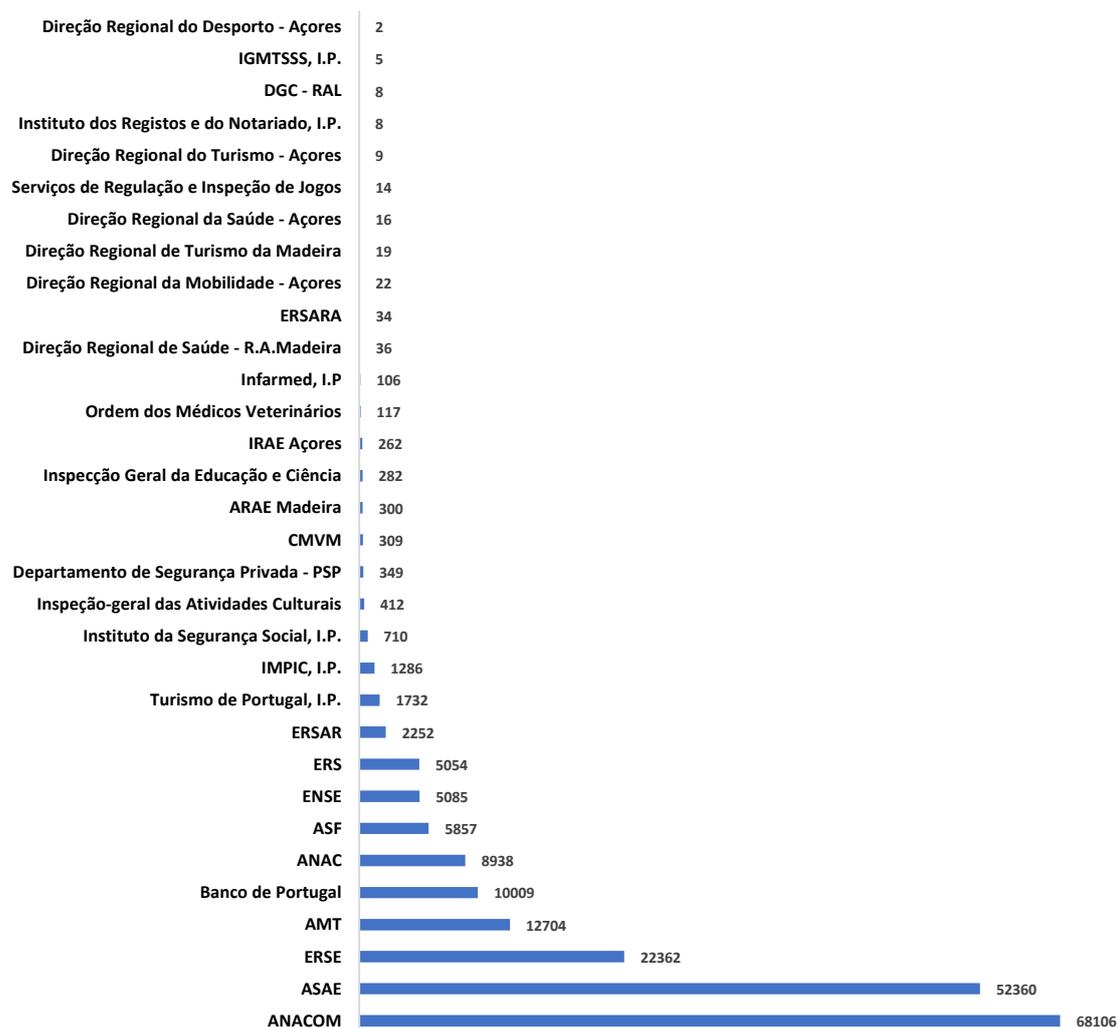
Reclamações dos Serviços Públicos Essenciais – Livro Eletrónico - 2022



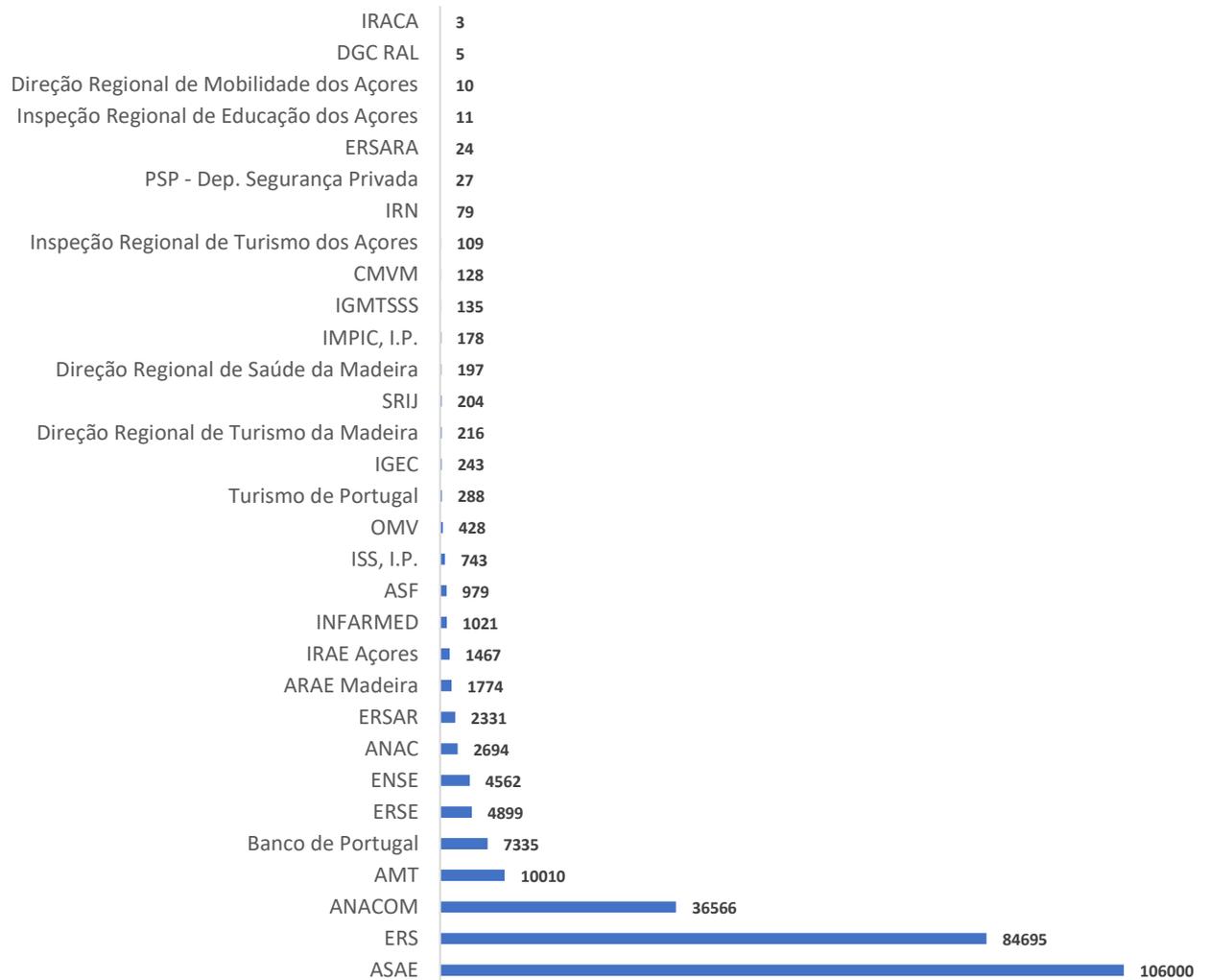
Reclamações dos Serviços Públicos
Essenciais – Livro Físico - 2022



Posicionamento Geral das entidades | Livro Eletrónico - 2022



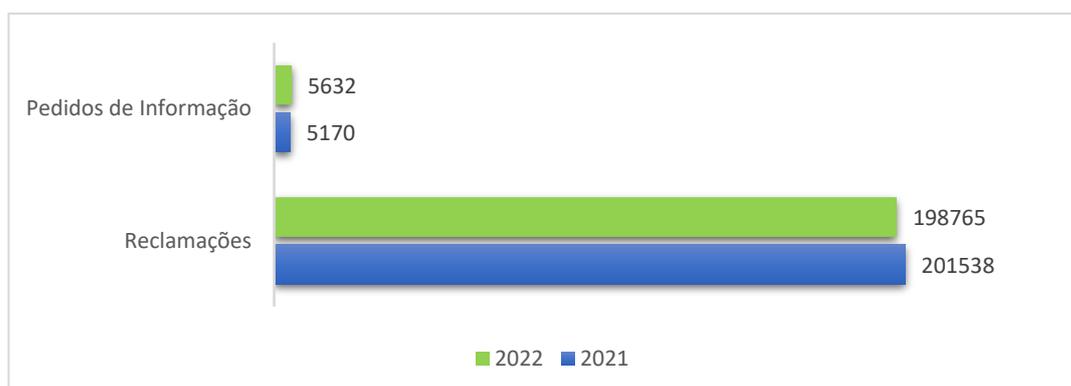
Posicionamento Geral das entidades | Livro Físico - 2022



Dados do Livro de Reclamações Eletrónico - 2022



Análise³ face ao período homólogo de 2021



Reclamações: Taxa de variação (2021-2022): - 1.3%

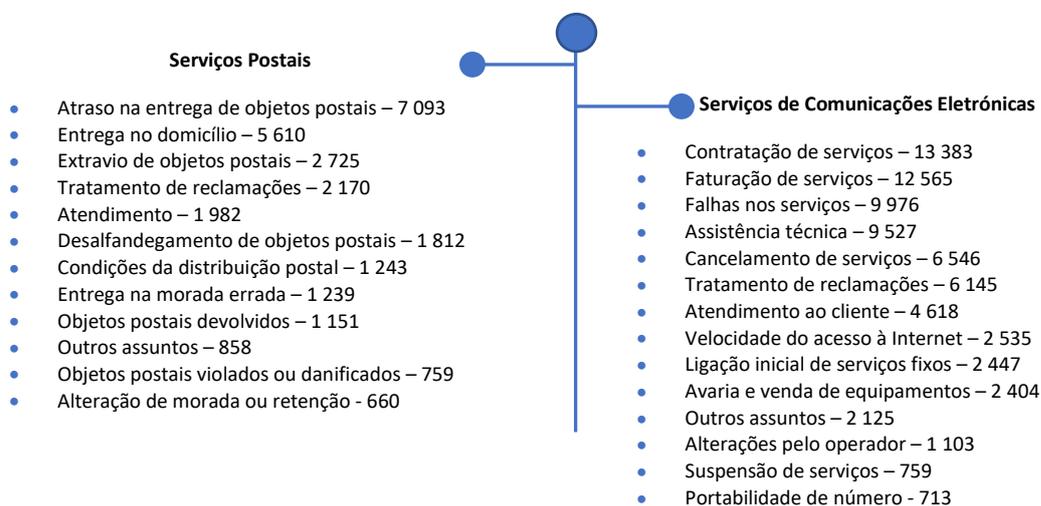
Pedidos de informação: Taxa de variação (2021-2022): + 8.9%

Sugestões: Taxa de variação (2021-2022): + 15%

Elogios: Taxa de variação (2021-2022): - 18%

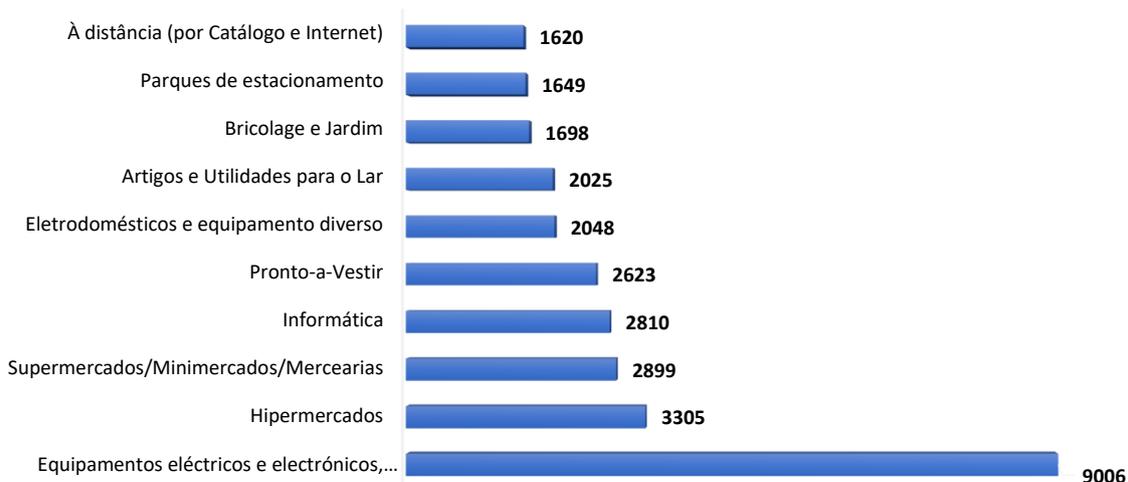
³ Cumpre notar que no ano de 2022 foi implementado mecanismo de validação de dados junto das entidades reguladoras/fiscalizadoras, no âmbito do qual os dados foram objeto de correções pelos motivos explicitados na nota técnica do presente Relatório.

Setores e motivos das reclamações



Total: 52 360 reclamações

Top 10 dos Setores mais reclamados

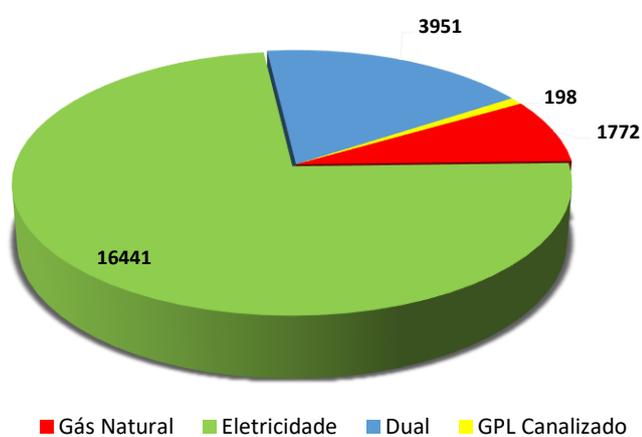


Top 10 dos Motivos mais reclamados

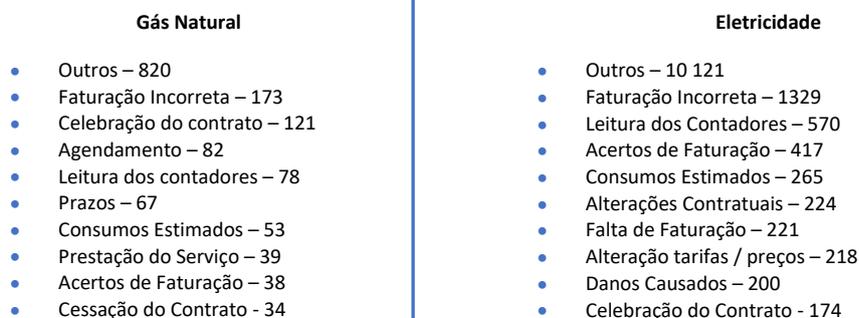


Total: 22 362 reclamações

Reclamação por Setores



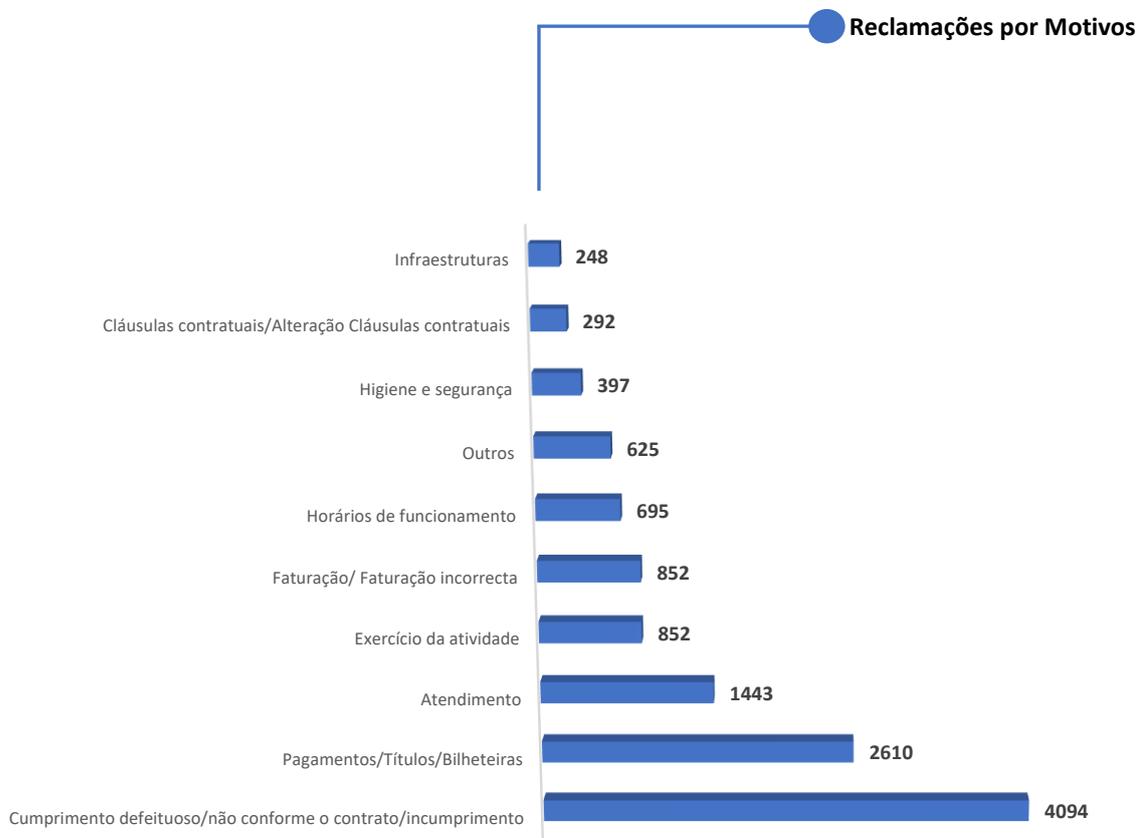
Reclamações por Motivos



Total: 12 704 reclamações

TOP 10 - Setores mais reclamados



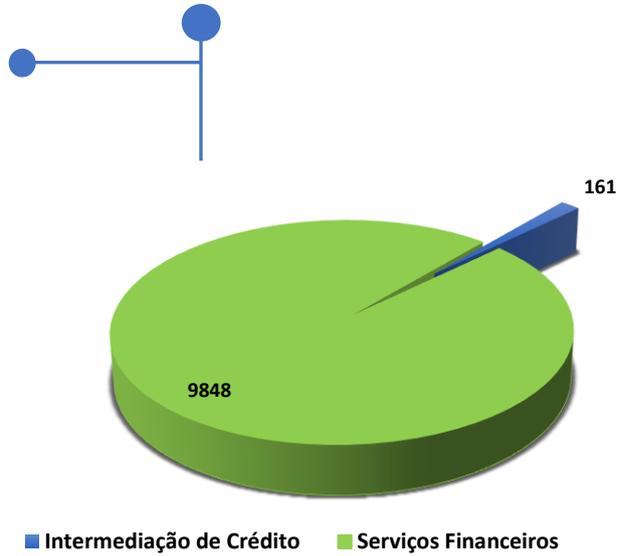




BANCO DE PORTUGAL
EUROSISTEMA

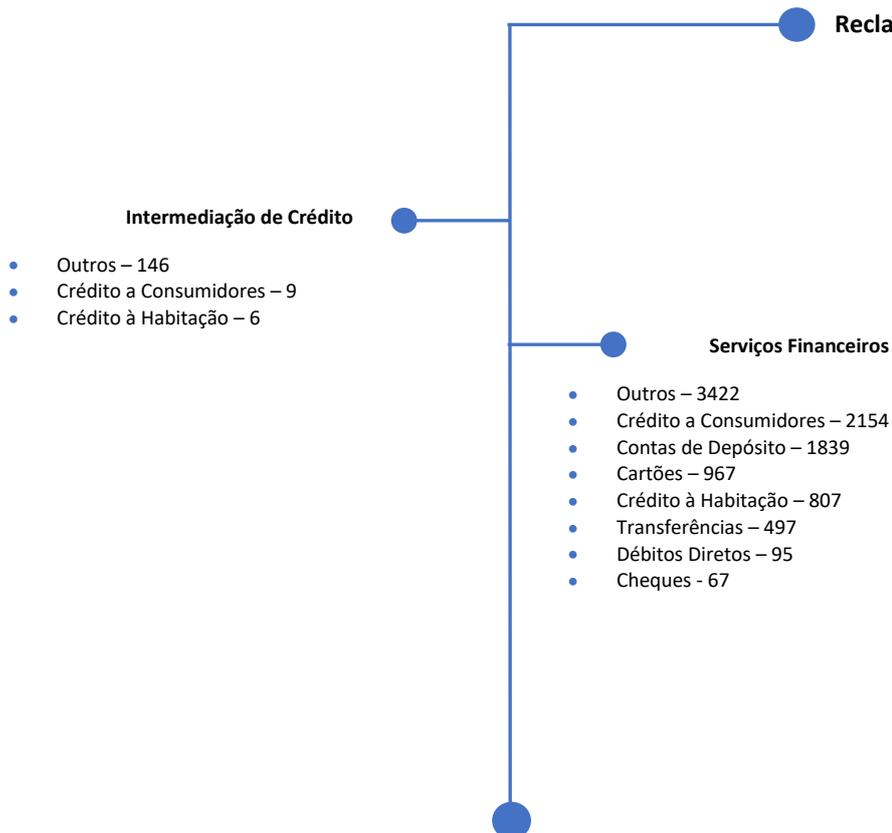
Total: 10 009 reclamações

Reclamação por Setores



■ Intermediação de Crédito ■ Serviços Financeiros

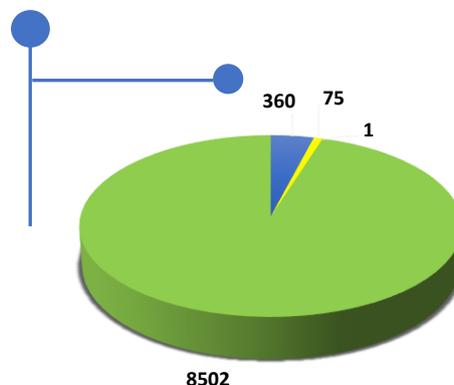
Reclamações por Motivos





Total: 10 022 reclamações

Reclamação por Setores



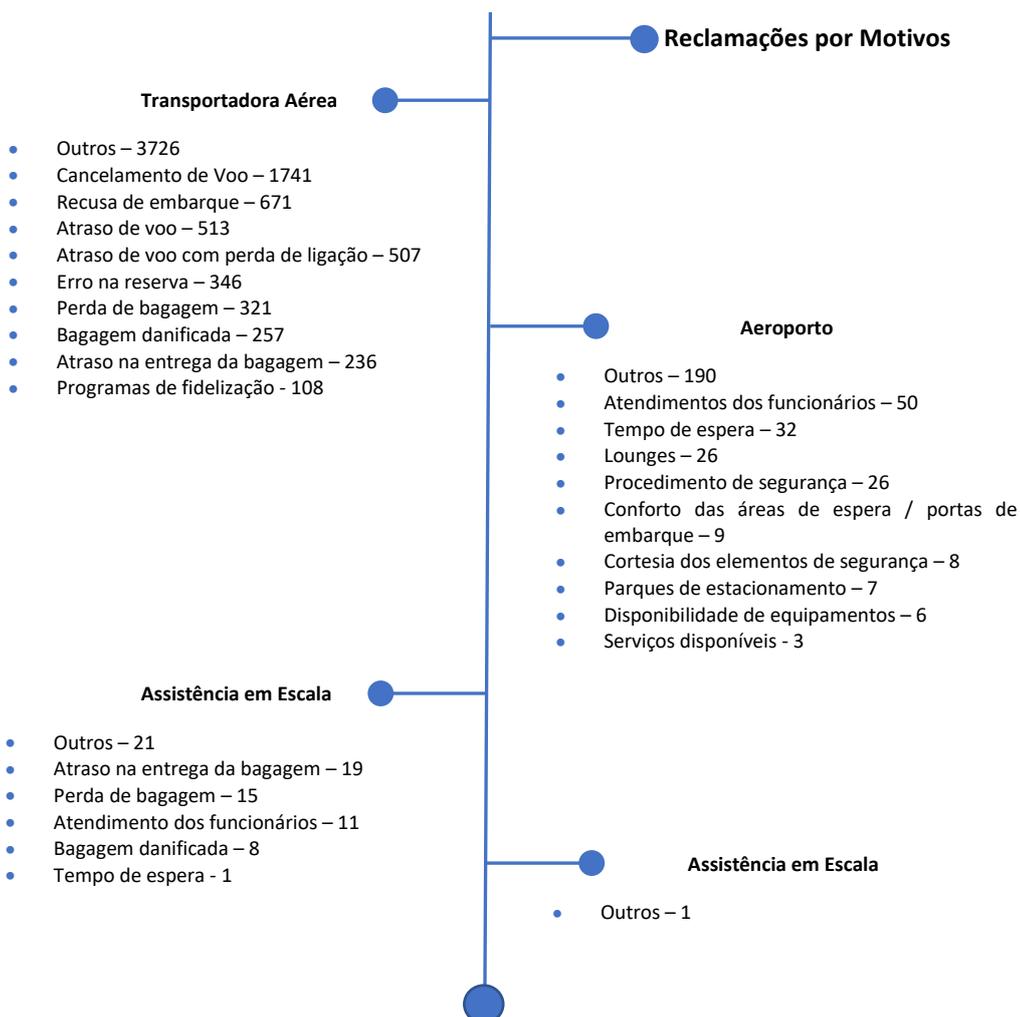
■ Aeroporto ■ Assistência em Escala ■ Prestador de Serviços de Navegação Aérea ■ Transportadora Aérea

8502

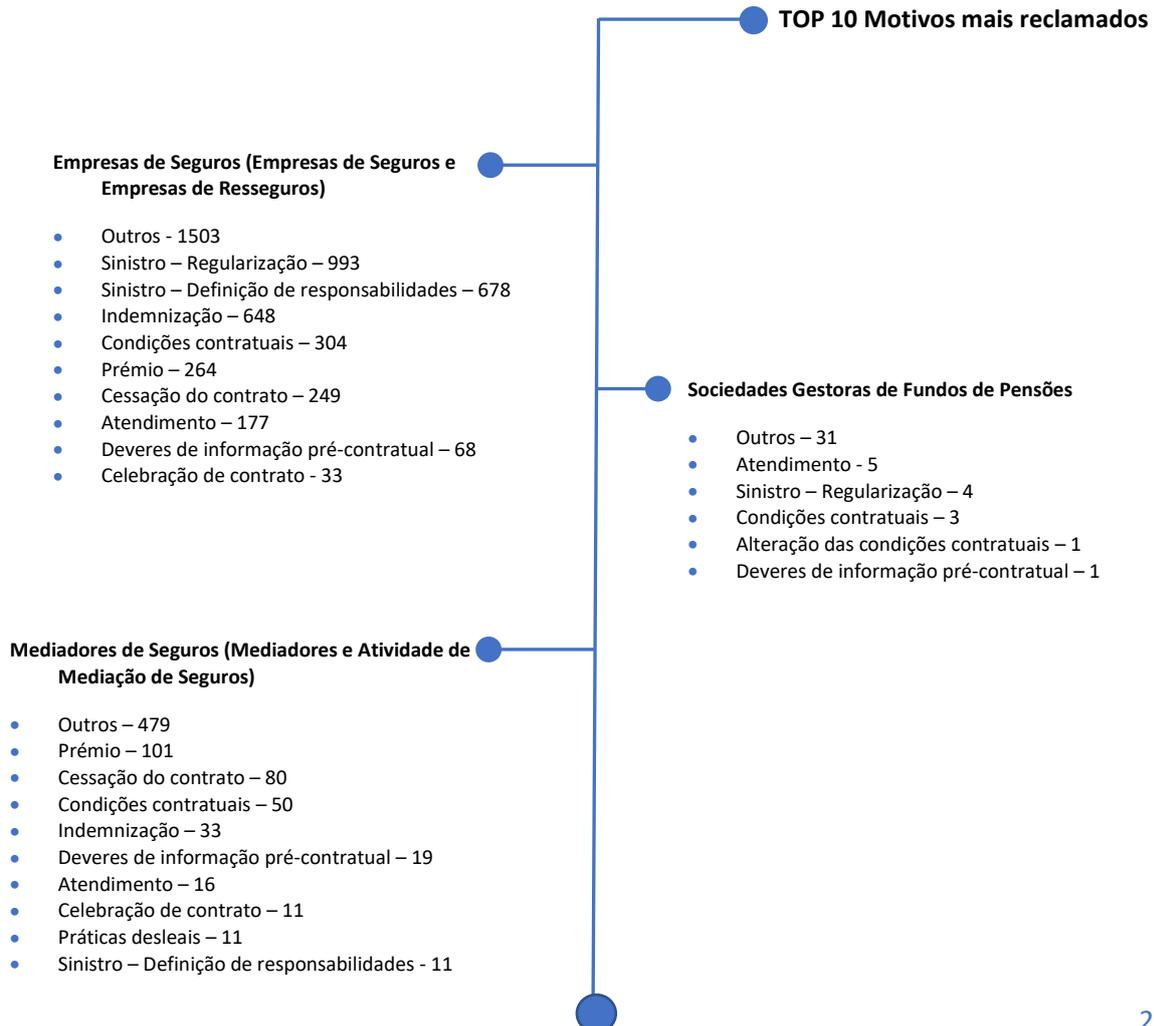
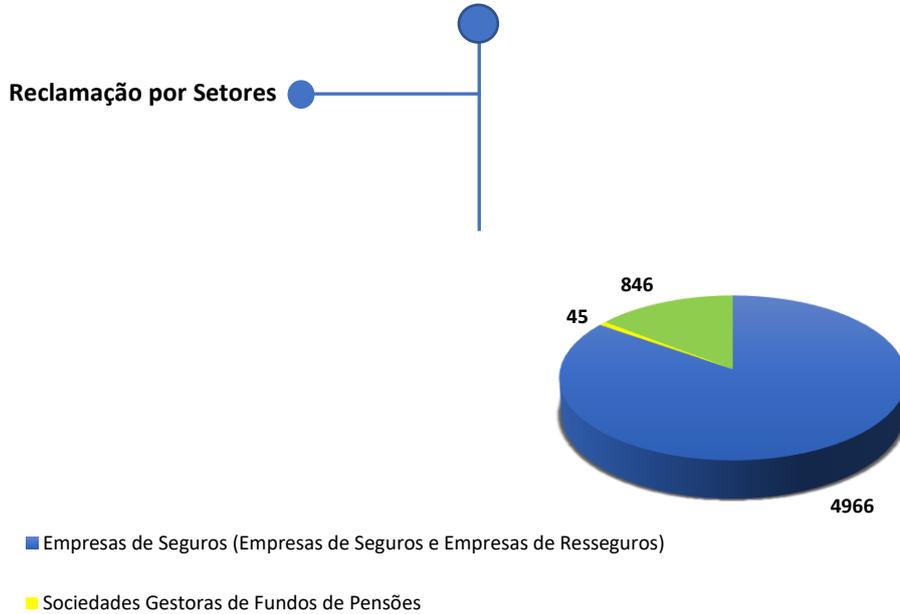
360

75

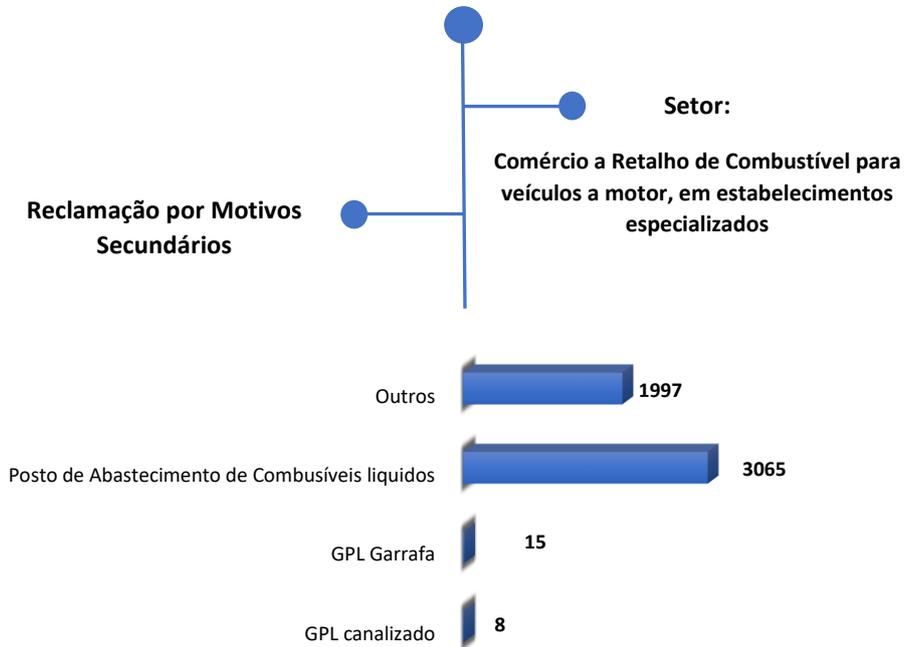
1



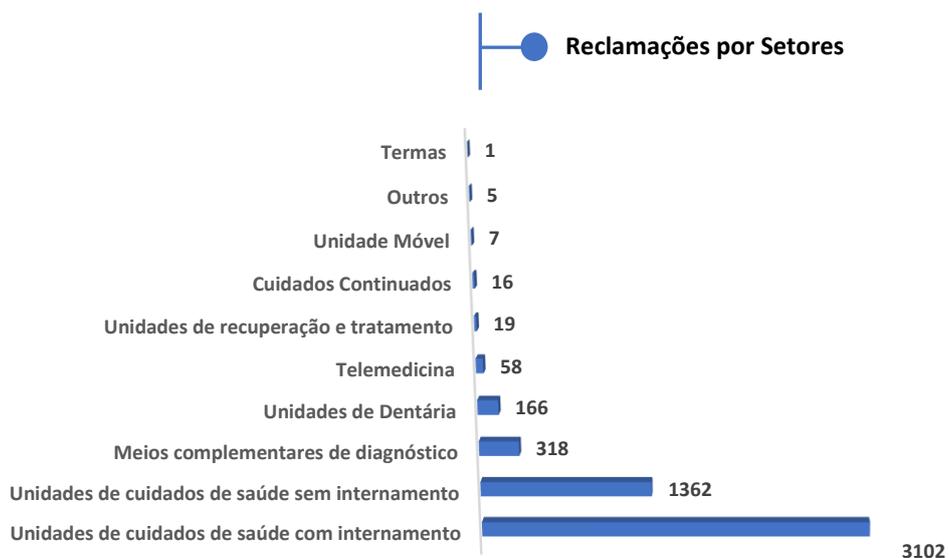
Total: 5 857 reclamações



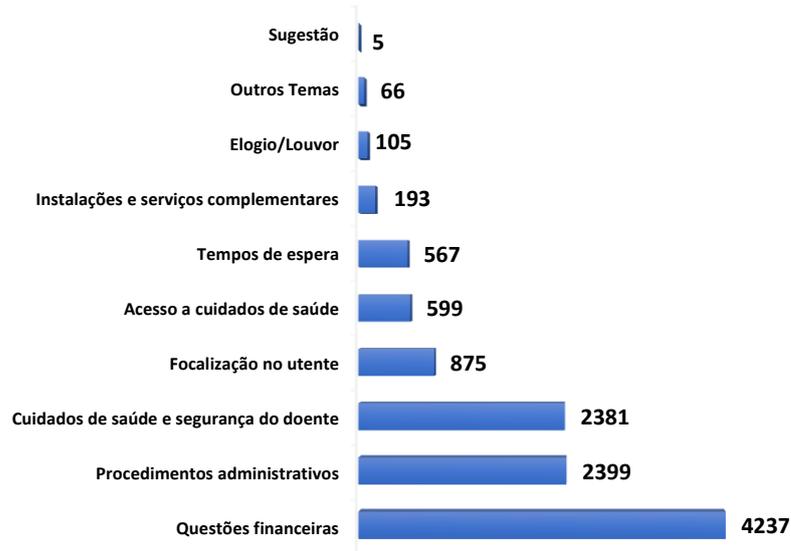
Total: 5 085 reclamações



Total: 5 054 reclamações



Reclamações por Motivos

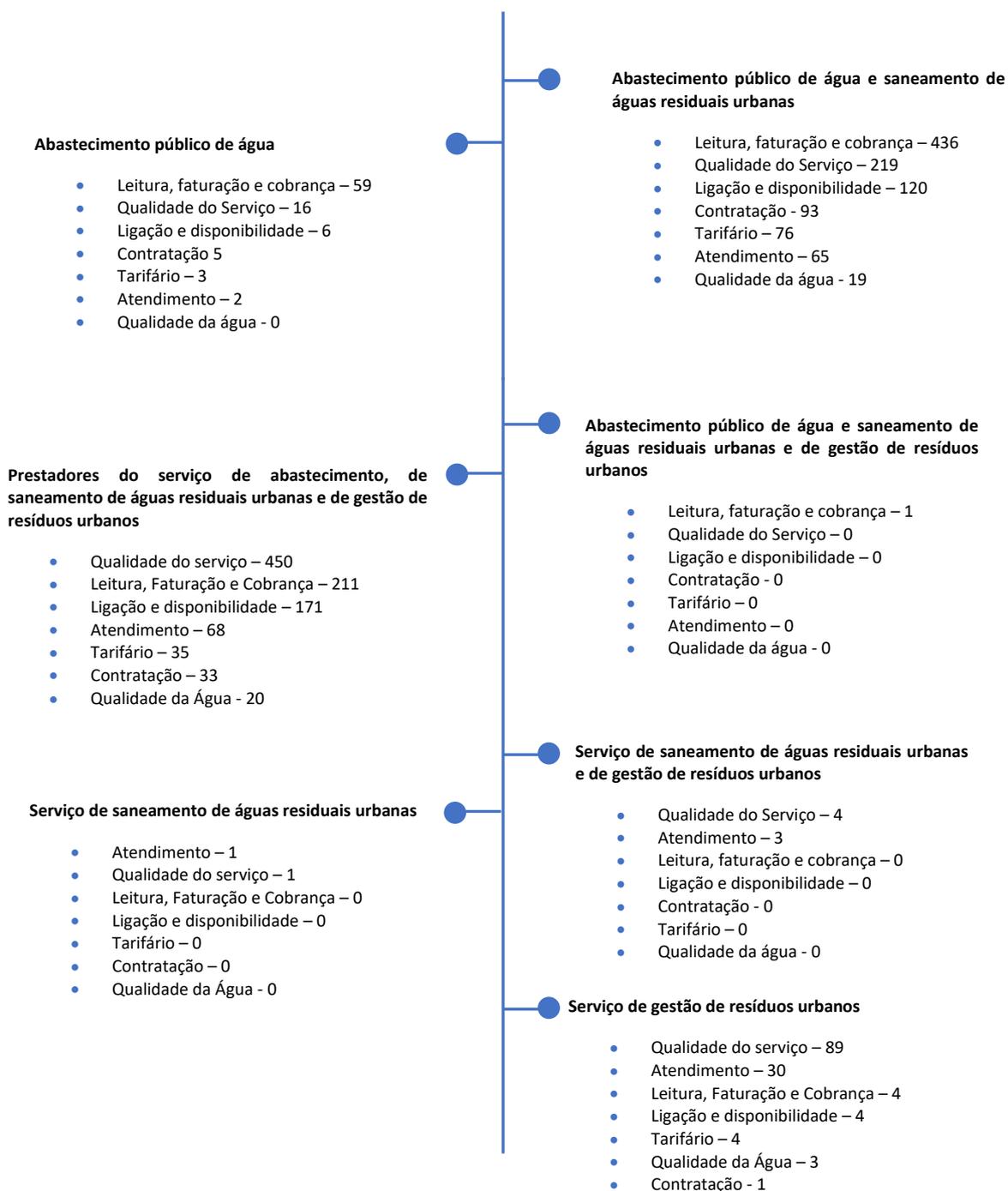


Total: 2 252 reclamações

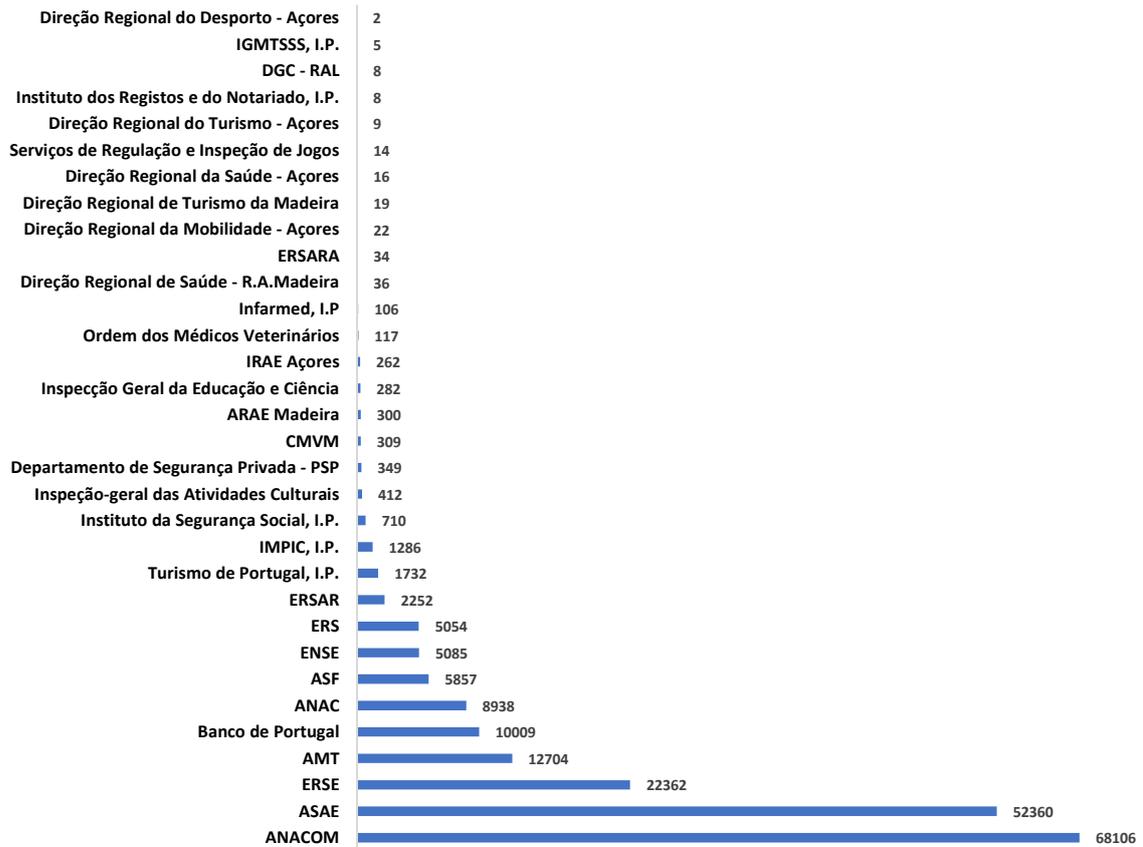
Reclamação por Setores



Reclamações por Motivos



Posicionamento Global das Entidades - Nº Reclamações



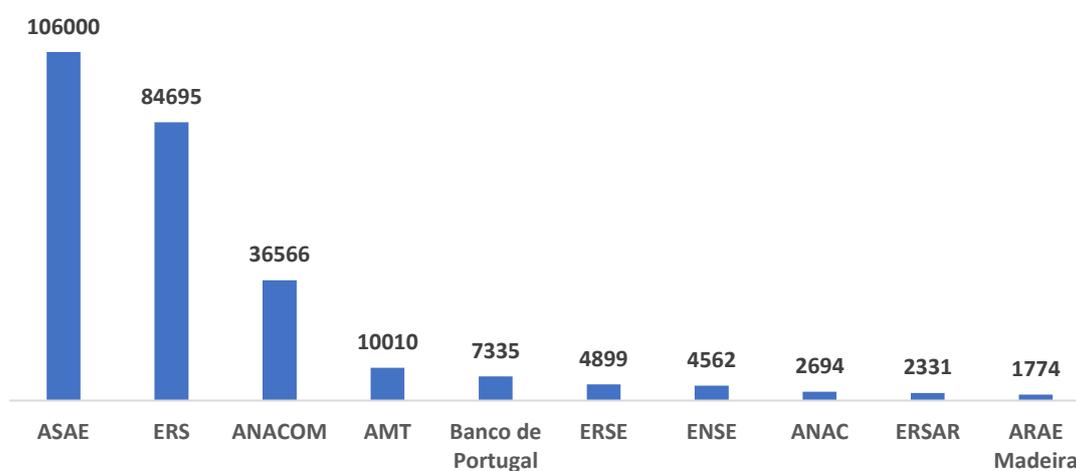
Índice de Satisfação do consumidor relativamente ao processo de elaboração da reclamação



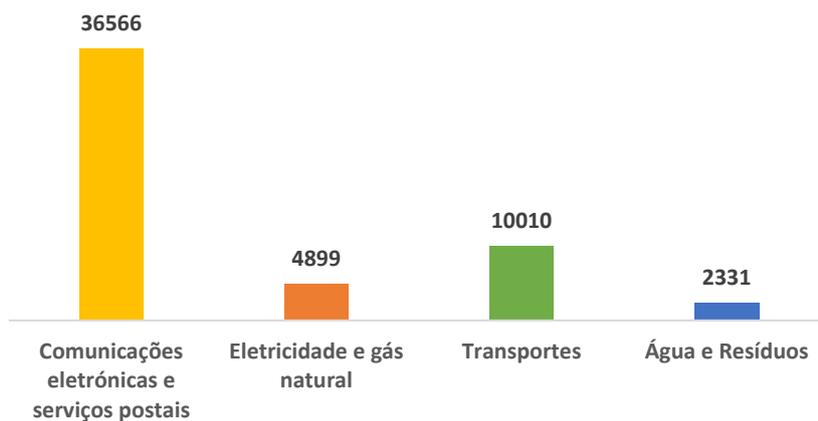
Dados do Livro de Reclamações Físico - 2022



TOP 10 – Entidades que tratam maior número de reclamações

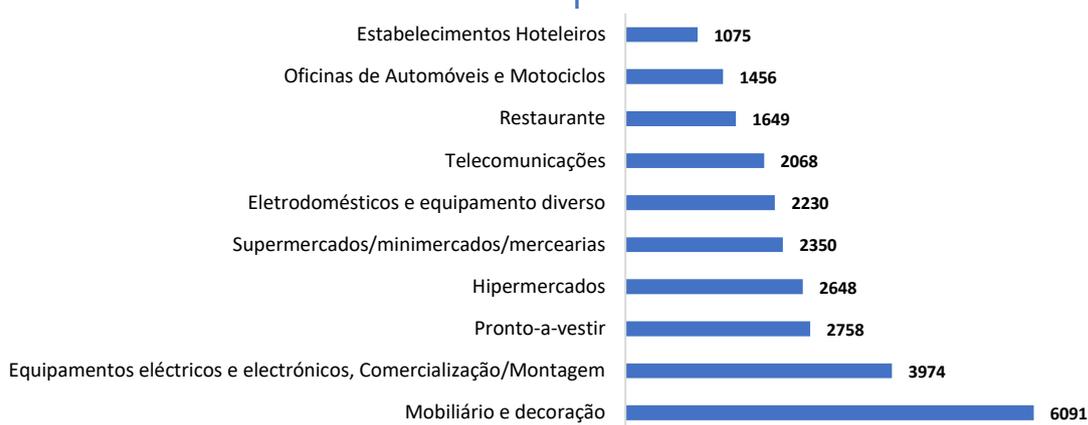


Reclamações dos Serviços Públicos Essenciais

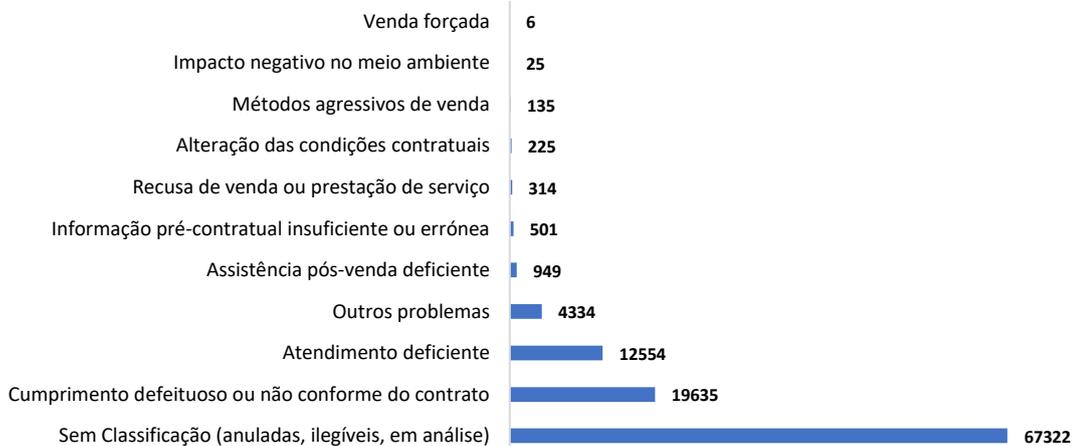


Total: 106.000 reclamações

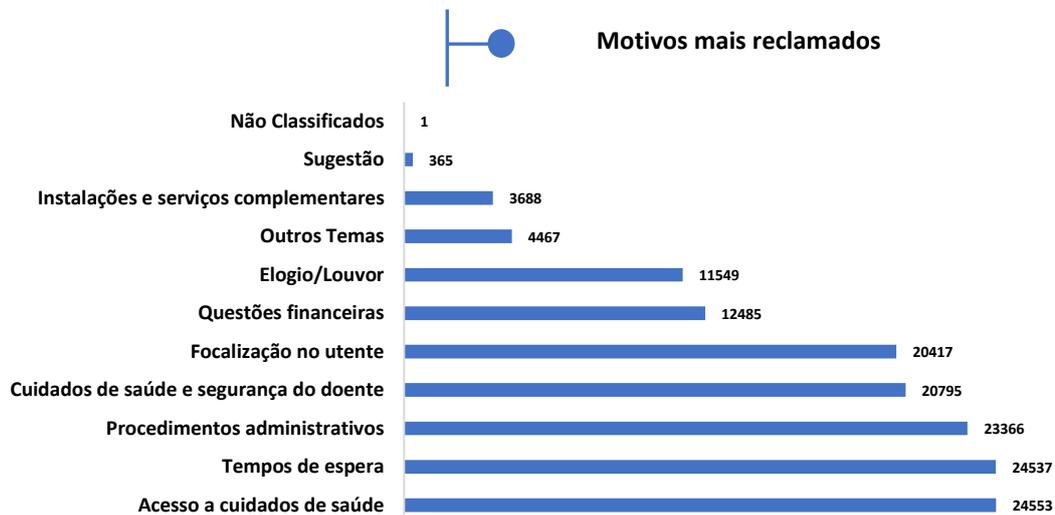
Top 10 dos Setores mais reclamados



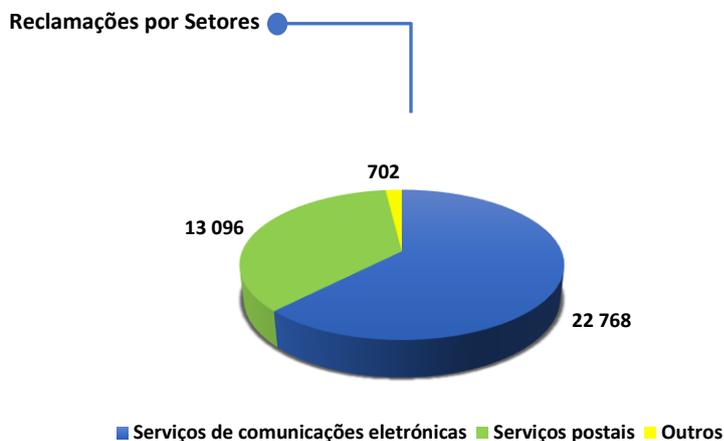
Top 10 dos Motivos mais reclamados



Total: 84 695 reclamações



Total: 36 566 reclamações



ANACOM

Motivos mais reclamados

Comunicações Eletrónicas

- Contratação de serviços – 5 722
- Faturação de serviços – 5 653
- Falhas nos serviços – 3 792
- Assistência técnica – 3 612
- Cancelamento de serviços – 3 177
- Atendimento ao cliente – 3 095
- Avaria e venda de equipamentos – 2 773
- Tratamento de reclamações - 2 350
- Ligação inicial de serviços fixos – 1 088
- Outros assuntos – 586

Serviços Postais

- Atraso na entrega de objetos postais - 3 705
- Entrega no domicílio – 2 649
- Atendimento – 2 394
- Extravio de objetos postais – 2 177
- Entrega na morada errada – 932
- Objetos postais devolvidos - 703
- Tratamento de reclamações – 621
- Condições da distribuição postal – 580
- Outros assuntos - 389
- Objetos postais violados ou danificados - 342



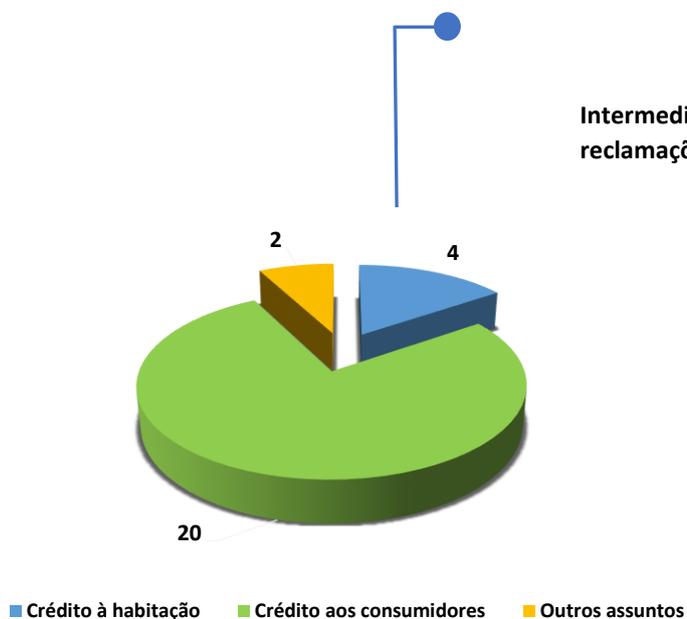
BANCO DE PORTUGAL
EUROSISTEMA

Total: 7 335 reclamações

Instituições Financeiras: Motivos das reclamações

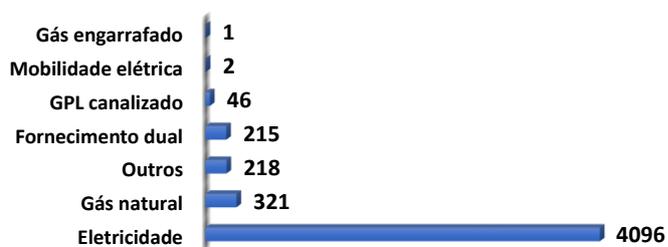


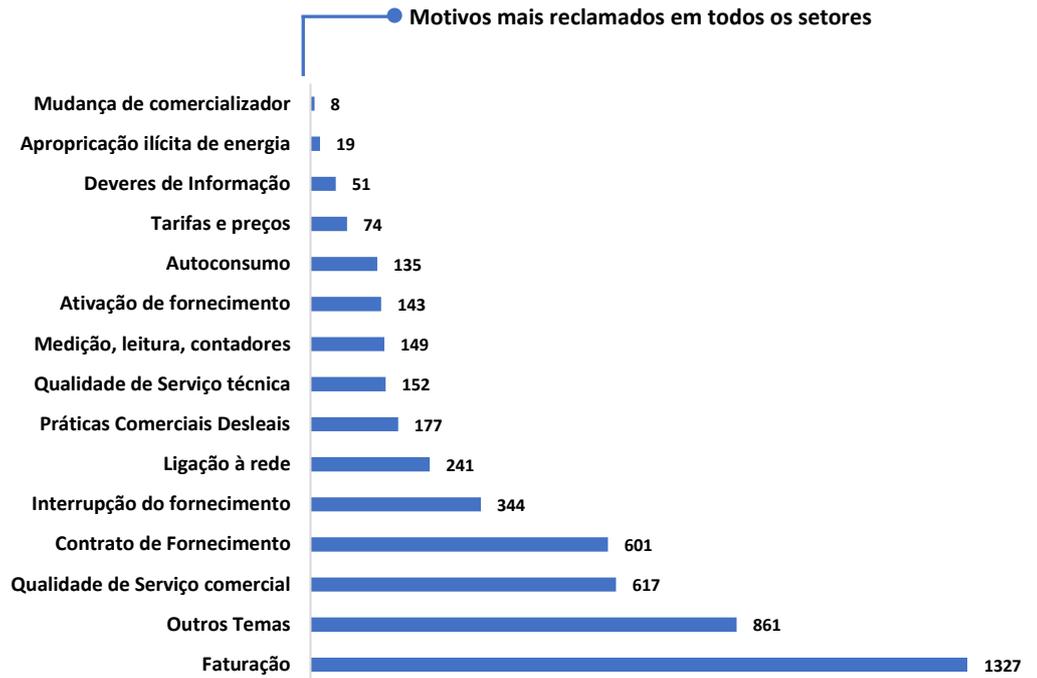
Intermediação de crédito: Motivos das reclamações



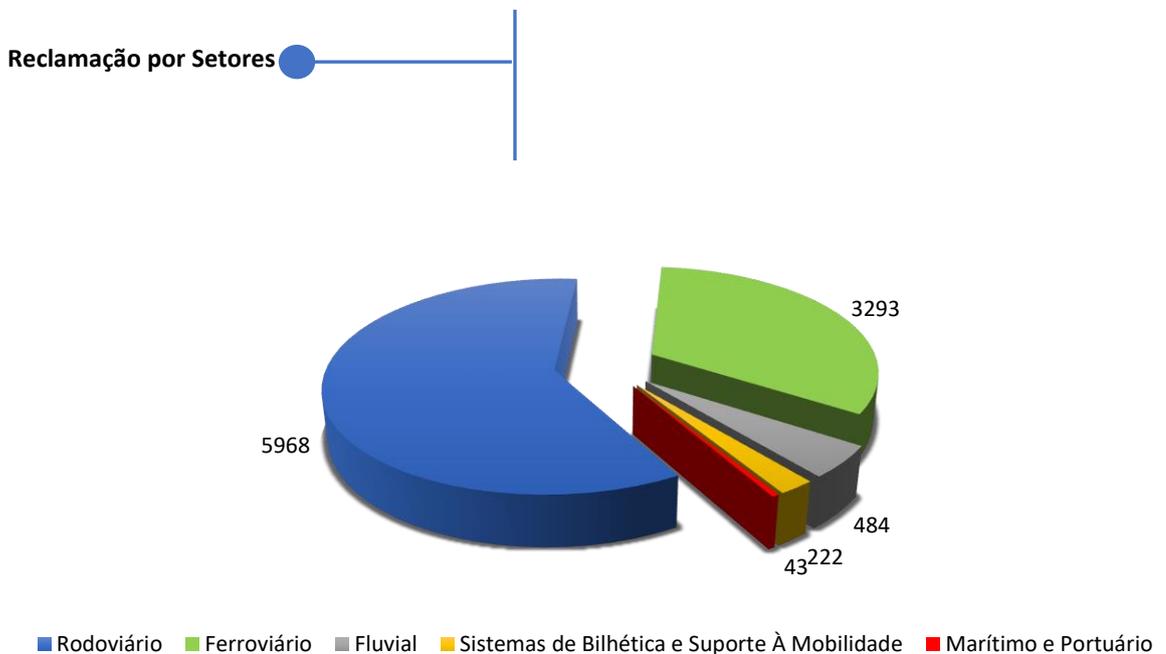
Total: 4 899 reclamações

Reclamação por Setores

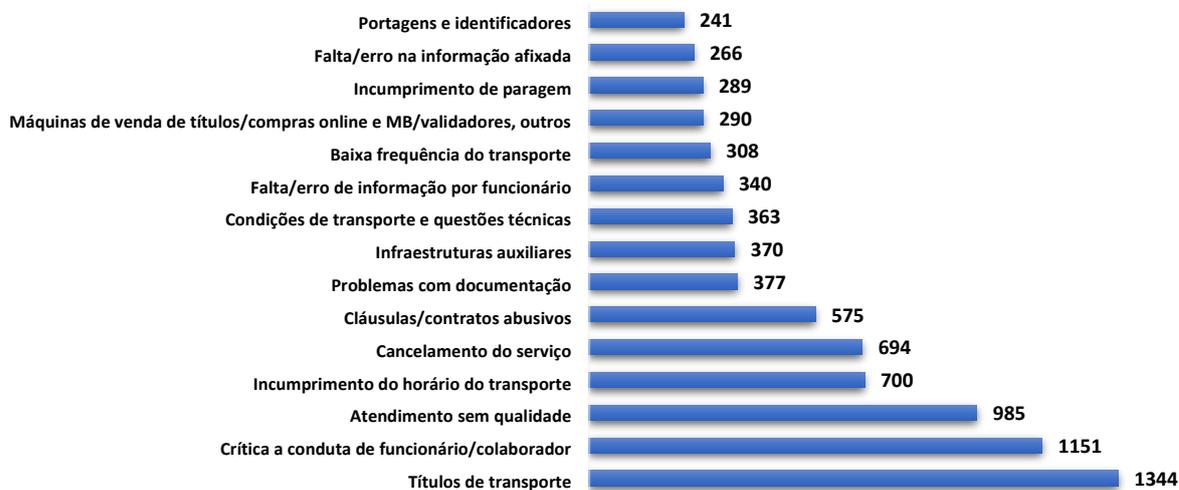




Total: 10 010 reclamações



Motivos mais reclamados em todos os setores



Total de Reclamações:

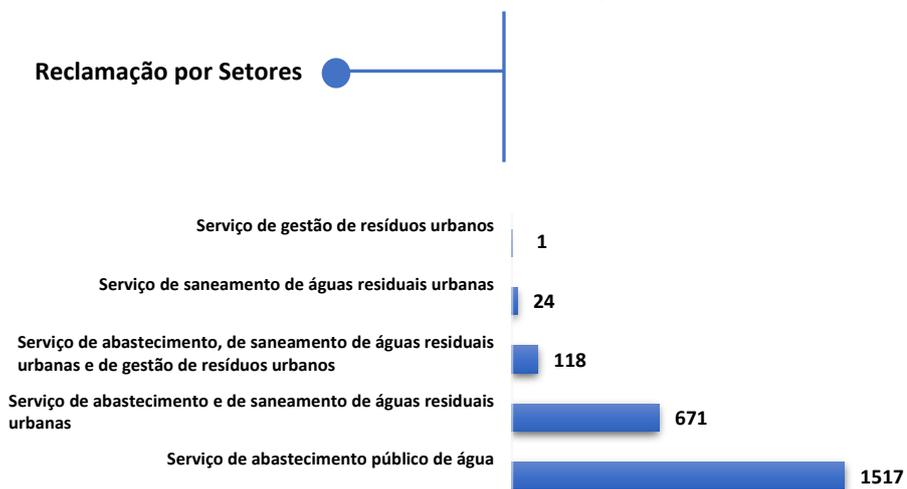
4562



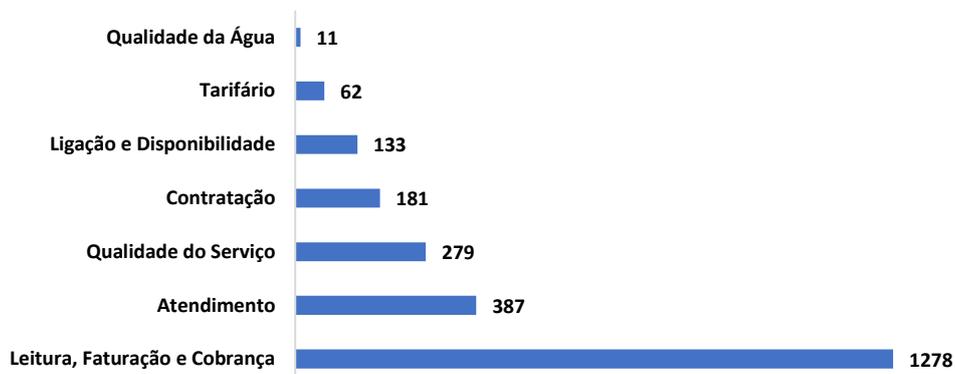
Total de Reclamações:

2694

Total: 2 331 reclamações

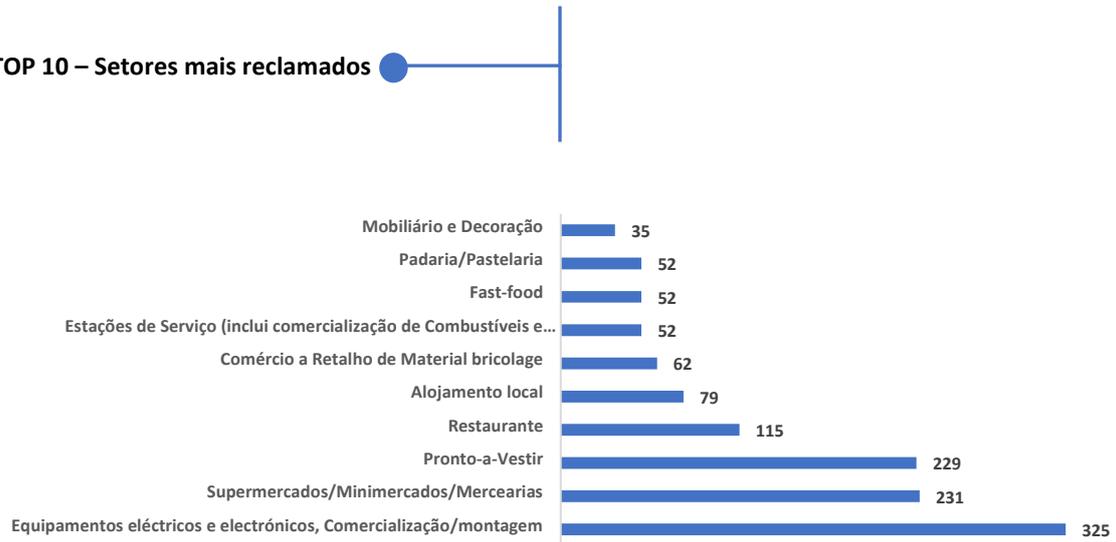


Motivos mais reclamados em todos os setores



Total: 1 174 reclamações

TOP 10 – Setores mais reclamados



Nota técnica

Livro de Reclamações Eletrónico

O Relatório de dados estatísticos das reclamações submetidas em 2022 na plataforma do livro de reclamações eletrónico foi elaborado pela Direção-Geral do Consumidor (DGC) em articulação com a Imprensa Nacional Casa da Moeda (INCM).

A elaboração do presente relatório teve por base a seguinte metodologia:

No início do ano de 2023, a Direção-Geral do Consumidor extraiu os dados estatísticos da plataforma do Livro de Reclamações Eletrónico e procedeu à validação dos dados junto das entidades reguladoras e/ou fiscalizadoras, com intuito de identificar erros e omissões que são intrínsecos a qualquer análise estatística.

Os dados ora apresentados foram objeto de análise e tratamento e, refletem a validação das entidades reguladoras/fiscalizadoras que responderam ao pedido da Direção-Geral do Consumidor, tendo prevalecido a informação corrigida pelas entidades.

Considerou-se imprescindível a implementação deste mecanismo de validação, face à existência de desvios entre os dados estatísticos constantes da plataforma e os registos das entidades após o tratamento de reclamações. Estes desvios estão associados aos seguintes motivos:

- ✓ Repetições: Reclamações submetidas pelo mesmo consumidor, ao mesmo operador económico, sobre o mesmo assunto, durante o prazo de resposta da reclamação inicial.
- ✓ Método de contabilização de Reclamações por parte das entidades (critérios de contagem com base no n.º de folhas, motivos da reclamação e outros)
- ✓ Método de contabilização de Reclamações recebidas por transferência e enviadas por transferência entre entidades reguladoras/fiscalizadoras.

A DGC e a INCM agradecem a colaboração das entidades que responderam ao pedido de validação, um mecanismo crucial para a deteção de erros e omissões com o intuito de implementar processos contínuos de melhorias na plataforma.

Livro de Reclamações Físico

No início do ano de 2023, a Direção-Geral do Consumidor solicitou os dados estatísticos do Livro de Reclamações Físico às entidades reguladoras e/ou fiscalizadoras, não tendo sido possível recolher alguns dados de detalhe (setor e motivo) em alguns casos.

A DGC e a INCM agradecem a colaboração das entidades que responderam ao pedido de dados supra referenciado.

Direção-Geral do Consumidor

25/02/2023