

I - Sumário executivo

O presente relatório respeita às reclamações relativas ao Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes apresentadas pelos consumidores e utilizadores no segundo semestre de 2021 (2ºS 2021), quer através do livro de reclamações, nos formatos físico e eletrónico, quer dos restantes canais disponibilizados para o efeito pela Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT).

RECLAMAÇÕES NOS MODOS DE TRANSPORTE RODOVIÁRIO E FERROVIÁRIO AUMENTAM 9.1%

No período em referência a AMT registou 9.130 reclamações relativas às entidades por si reguladas, mais 12,2% (992 reclamações) do que em igual período de 2020.

O modo rodoviário foi o mais reclamado no 2ºS 2021, com 5.824 das reclamações do período (63,8% do total de reclamações), o que representou um aumento de 7,1% relativamente ao período homólogo.

O modo ferroviário, por seu lado, registou o segundo maior número de reclamações, com 2.514 reclamações (27,5% do total de reclamações), apresentando um crescimento de 14,1% neste semestre face a igual período de

2020, representando estes dois modos 91,3% (8.338) do total de reclamações registadas pela AMT no semestre em análise.

Todos os modos registaram aumentos no número de reclamações face ao período homólogo, tendo o transporte por vias navegáveis interiores registado a maior variação (98,6%), seguido dos sistemas de bilhética e suporte à mobilidade (35,6%), do modo ferroviário (14,1%), do modo rodoviário (7,1%) e do modo marítimo e portuário (5,5%).

LIVRO DE RECLAMAÇÕES FOI O MEIO PREFERIDO PARA RECLAMAR

O livro de reclamações, no seu formato físico, foi o meio preferido para 55,3% dos consumidores e utentes reclamantes no semestre em análise,

seguido do livro de reclamações eletrónico, utilizado em 40,1% das reclamações. Os meios disponibilizados pela AMT para apresentação de queixas e reclamações foram utilizados por 4,6% dos consumidores e utentes.

TRANSPORTE DE PASSAGEIROS NO TOP DAS RECLAMAÇÕES

A categoria do transporte rodoviário de passageiros foi a mais reclamada no 2ºS 2021, tendo sido responsável por 46,9% (2.732) do total das reclamações registadas no modo rodoviário (5.824).

A RNE - Rede Nacional de Expressos, Lda., foi a entidade mais reclamada, representando 26,1% (714) do total de reclamações nesta categoria, seguida da TST - Transportes Sul do Tejo, S.A.,

com um peso de 9,3% (255); a CARRIS - Companhia Carris de Ferro de Lisboa, S.A., representando 8,9% (242) das reclamações; e a Vimeca Transportes - Viação Mecânica de Carnaxide, Lda., com um peso de 6,8% (186) no total de reclamações.

O transporte ferroviário de passageiros constitui a segunda categoria mais reclamada, tendo registado 65,1% (1.636) do total das reclamações registadas no modo ferroviário (2.514).

TÍTULOS DE TRANSPORTE, CONTRATOS ABUSIVOS, E COBRANÇA DE ENTRE OS MOTIVOS MAIS RECLAMADOS

No âmbito dos modos mais reclamados (rodoviário e ferroviário), no período em análise, figuram como principais motivos de reclamação

alegados pelos consumidores e utentes, os relacionados com títulos de transporte em 14,2% do total das reclamações registadas na categoria do transporte rodoviário de passageiros, e em 25,4% das reclamações relativas aos sistemas de metro, metro ligeiro de superfície e elétricos urbanos, e em 15,7% do total das reclamações respeitantes ao transporte ferroviário de passageiros.

Os contratos abusivos constituem o principal motivo das reclamações registadas na categoria do aluguer de veículos sem condutor (35,9%).

Embora respeitando a categorias menos reclamadas do modo rodoviário, assumem valor significativo as reclamações na categoria das infraestruturas rodoviárias motivadas por pagamentos, nas concessões rodoviárias (30,3%),

e por cobrança de portagens/identificadores (33,6%).

CONSUMIDORES E UTENTES

No período em análise, a AMT prestou informação de carácter geral sobre os direitos dos consumidores e utentes, bem como relativamente aos efeitos da pandemia por Covid-19 no serviço público de transporte de passageiros, designadamente através da linha telefónica e do endereço de correio eletrónico dedicados (Linha Covid), e manteve atualizado o seu sítio na Internet com a indicação dos regimes legais aprovados durante o período pandémico e das medidas adotadas no âmbito da pandemia aplicáveis ao Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes.

II - Sumário executivo - Resumo gráfico

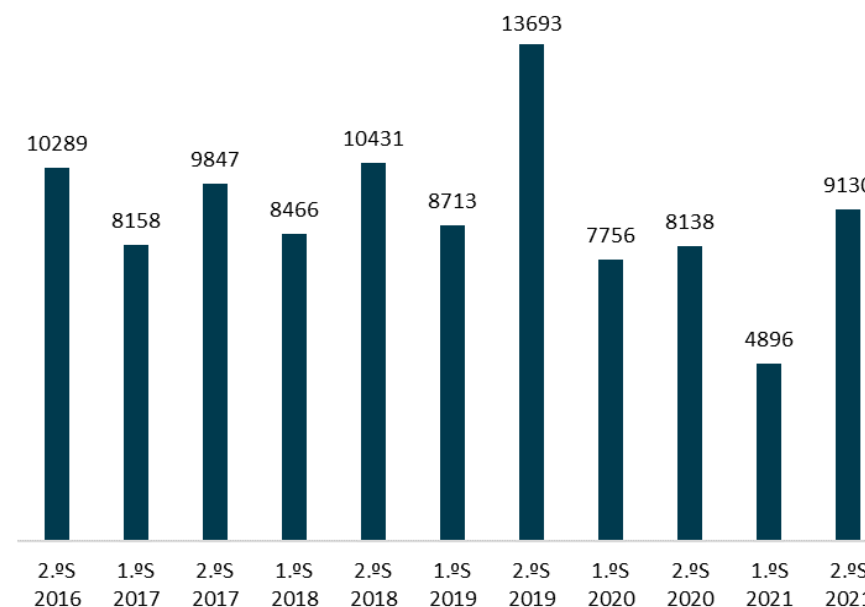
RECLAMAÇÕES NO SEGUNDO SEMESTRE DE 2021

No período em análise, a AMT registou 9.130 reclamações apresentadas por consumidores e utentes relativamente a entidades pertencentes ao Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes, naquelas se incluindo as formuladas através do livro de reclamações, nos seus formatos físico e eletrónico, as diretamente apresentadas a esta Autoridade, bem como as encaminhadas por outras entidades por ser a entidade competente para a respetiva análise em razão da matéria.

Aquele número revela um crescimento das reclamações (+12,2%) face ao total de reclamações registadas no 2ºS 2020 (8.138¹). Comparativamente com o número de reclamações registado no 1ºS 2021 verificou-se um

crescimento de 86,5% (+4.234), considerando o número de reclamações registadas no semestre em análise, o mesmo corresponde à média diária² de 50 reclamações face às 44 registadas diariamente no período homólogo (+13,6%), e às 27 no primeiro semestre de 2021 (+85,2%).

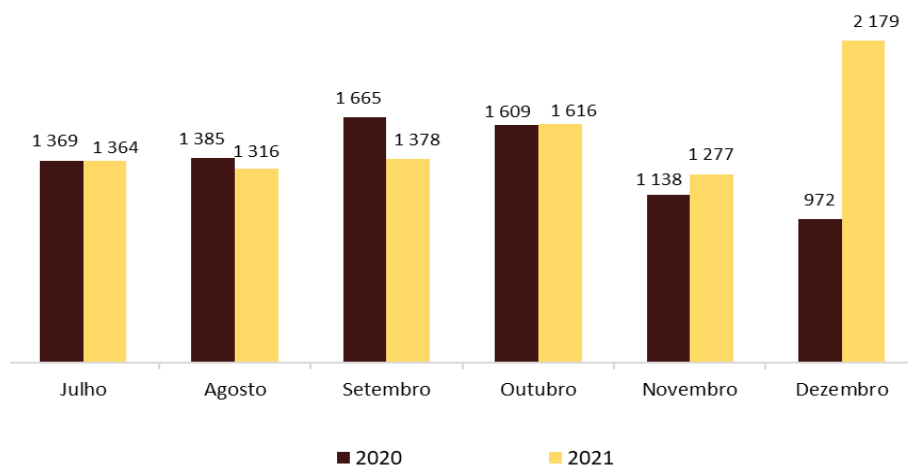
Figura 1 – Evolução das reclamações, 2ºS 2016-2ºS 2021 (Fonte: AMT)



¹ Valor revisto: 2ºS 2020

² Dias de calendário

Figura 2 – Reclamações mensais do 2ºS 2021 face ao período homólogo (Fonte: AMT)



Da análise comparativa do número de reclamações mensais no 2ºS 2021 com as reclamações registadas no mesmo semestre de 2020, verifica-se uma ligeira variação negativa no final do terceiro trimestre de 2021 face ao mesmo período de 2020, invertendo-se a partir de outubro de 2021, mês a partir do qual o número mensal de reclamações passou a registar um aumento crescente comparativamente aos meses de novembro e de dezembro de 2020, tendo-se verificado uma variação positiva, respetivamente de 12,2% e de 124,2%.

A redução do impacte das medidas governamentais e de saúde pública adotadas no âmbito da pandemia por Covid-19 indicia a variação do

³ file:///C:/Users/stelio.lopes/OneDrive%20-%20AMT-%20Autoridade%20da%20Mobilidade%20e%20dos%20Transportes/Ambiente%20de%20Trabalho/08Ativ_Transportes_4T2021.pdf

número de reclamações registadas no último trimestre do 2ºS 2021, decorrência da correlação com o aumento do número de passageiros transportados.

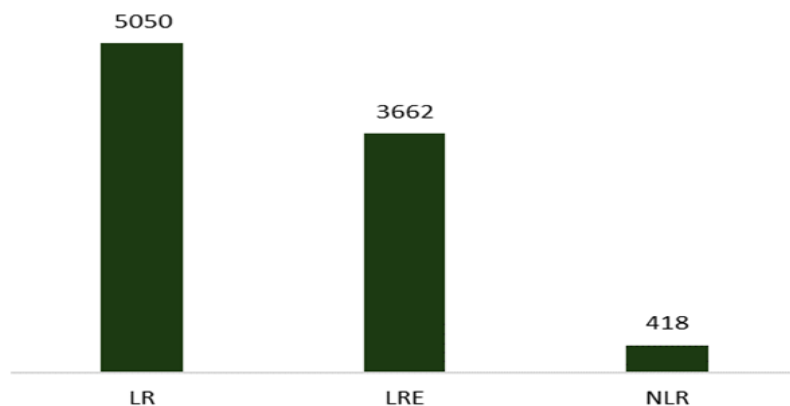
De acordo com os dados publicados pelo Instituto Nacional de estatística relativamente à atividade dos transportes no 4.º trimestre de 2021³, os resultados verificados neste último trimestre e os anuais preliminares de 2021 relativos ao transporte de passageiros revelam um aumento geral no número de passageiros comparativamente com o período homólogo, embora ainda longe dos resultados verificados antes do início do período pandémico (2ºT 2020).

MEIO DE RECLAMAÇÃO

As figuras 3 e 4 espelham a distribuição das reclamações em função do meio utilizado para a respetiva apresentação, constatando-se que as reclamações foram maioritariamente apresentadas, no semestre em análise, através do livro de reclamações físico (LR), tendo sido utilizado em 55,3% (5.050) do total das reclamações apresentadas pelos consumidores e utentes no semestre em análise, e o único cuja utilização aumentou face ao período homólogo (+21,9% comparativamente ao 1ºS 2021).

Segue-se o livro de reclamações eletrónico (LRE), utilizado em 40,1% (3.662) das reclamações, registando uma diminuição da utilização face a igual período de 2020 (-10,3% comparativamente ao 1ºS 2021).

Figura 3 – Reclamações por meio de reclamação (Fonte: AMT)



Finalmente, os meios de disponibilizados pela AMT para apresentação de queixas e reclamações foram utilizados pelos consumidores e utentes em 4,6% (418) das reclamações recebidas por esta Autoridade, verificando-se uma redução do seu uso no período em análise comparativamente com o 2ºS 2020 (-37,9% face ao 1ºS 2021).

Figura 4 – Total das reclamações por meio e por semestres (Fonte: AMT)

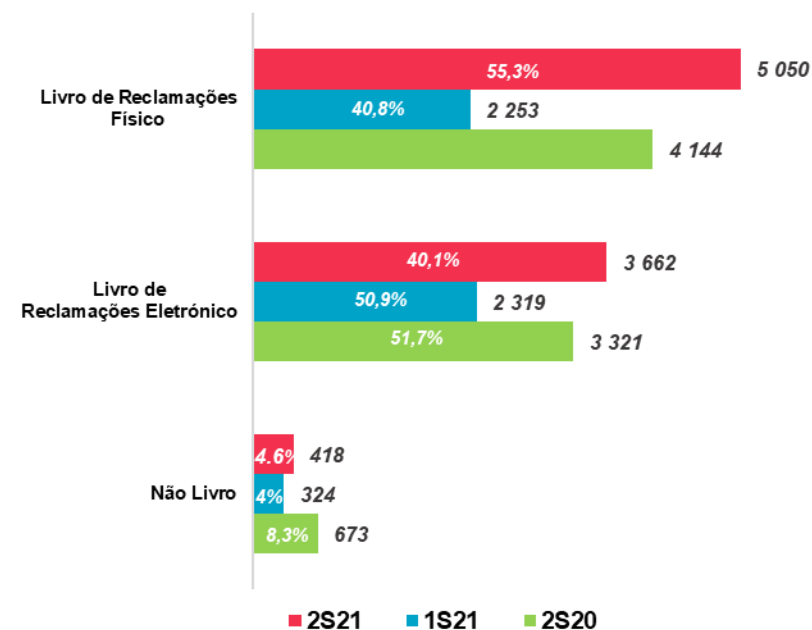
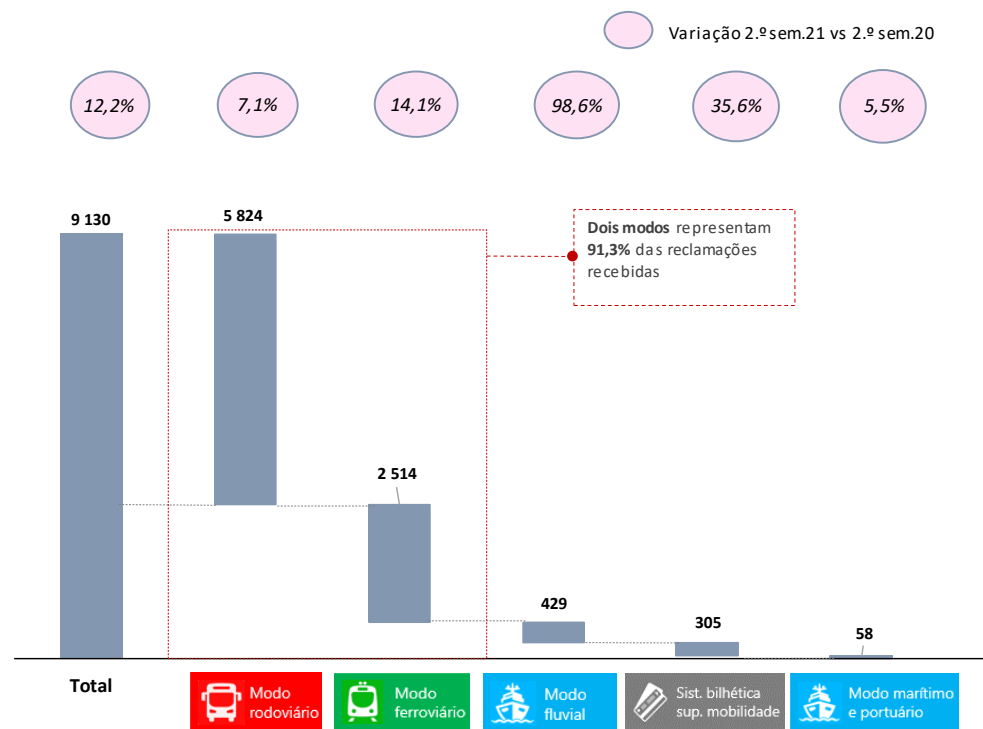


Figura 5 – Reclamações por modo de transporte (Fonte: AMT)

N.º de reclamações por modo - 2.ºS 2021



RECLAMAÇÕES POR MODO DE TRANSPORTE

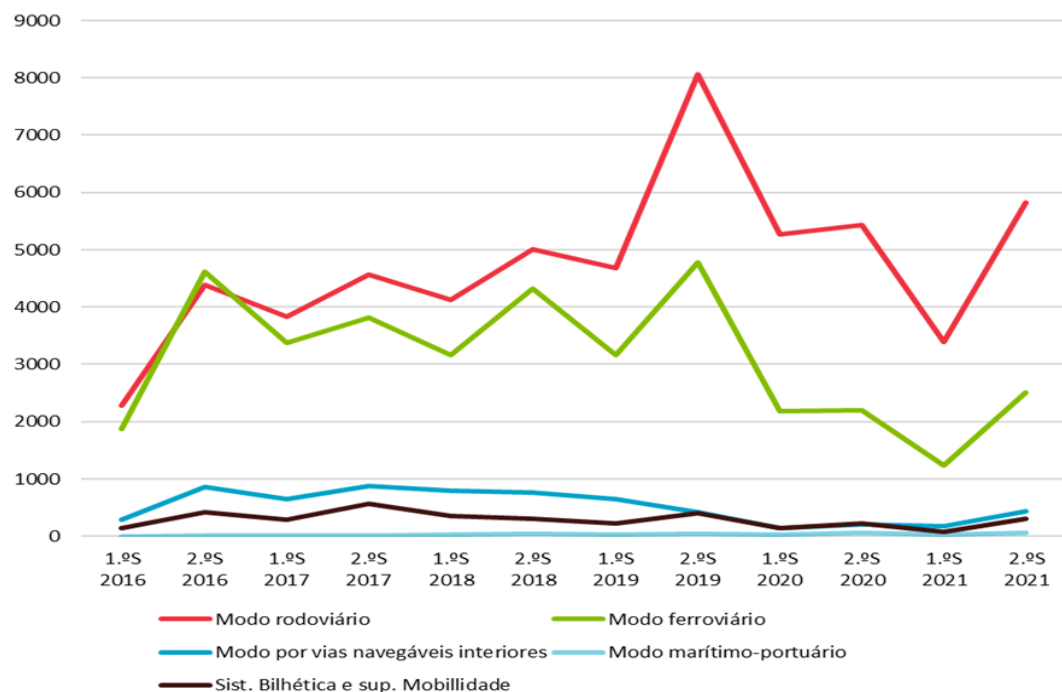
A Figura 5 representa a distribuição do total de reclamações (9.130) recebidas na AMT no 2ºS 2021 por modo de transporte.

Da sua análise conclui-se que os modos de transporte rodoviário e ferroviário representam 91,3% do total das reclamações apresentadas.

O modo rodoviário foi o mais reclamado no semestre em análise, com 5.824 reclamações (63,8% do total de reclamações), mais 7,1% comparativamente a igual período de 2020.

O modo ferroviário registou 2.514 reclamações (27,5% do total de reclamações), apresentando um aumento de 14,1% neste semestre face ao período homólogo.

Figura 6 – Evolução do número de reclamações por modo de transporte, 1ºS 2016-2ºS 2021 (Fonte: AMT)



A Figura 6 apresenta a evolução do número de reclamações, por modo de transporte, entre 2016 e 2021, permitindo perceber a sua acentuada redução durante o período pandémico, induzida pela diminuição do número de passageiros verificada.

Da sua análise constata-se que os modos rodoviário e ferroviário são, desde sempre, os que registam maior número de reclamações, predominando as relativas ao modo rodoviário, apenas ultrapassado no 2ºS 2016 pelo ferroviário.

Destaca-se ainda o transporte por vias navegáveis interiores, modo que, após uma variação positiva registada no 2ºS 2017 apresentou, até ao 1ºS 2021, uma tendência decrescente do número de reclamações, invertida no semestre em análise, em que volta a registar-se um aumento de reclamações.

No que respeita aos sistemas de bilhética e suporte à mobilidade, regista-se um crescimento do número de reclamações desde o 1ºS 2016 até ao 2ºS 2017, passando a verificar-se uma redução gradual das reclamações até ao 1ºS 2019, semestre a partir do qual se verifica uma inversão da tendência (2ºS 2019), retomada no 1ºS 2020 e que se mantém sem variações assinaláveis até ao 1ºS 2021, registando no semestre em análise o crescimento do número de reclamações.

III - Introdução

O presente relatório respeita às reclamações relativas ao Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes apresentadas pelos consumidores e utentes no 2ºS 2021, quer através do livro de reclamações, nos formatos físico e eletrónico, quer dos restantes canais disponibilizados para o efeito pela AMT.

Para além de dar cumprimento à obrigação, prevista nos estatutos da AMT, de divulgação semestral de informação estatística relativamente a reclamações, entidades reguladas mais reclamadas e aos resultados decorrentes da atuação da AMT, este relatório, espelhando a análise das reclamações nos setores que regula, constitui um instrumento importante para a sua atividade de regulação, supervisão, fiscalização e sancionatória, permitindo-lhe, designadamente através da monitorização dos mercados e da avaliação do desempenho dos operadores e prestadores de serviços, dar cumprimento às atribuições da AMT em matéria de promoção e defesa dos direitos e interesses dos consumidores e utentes em relação aos preços, aos serviços e respetiva qualidade.

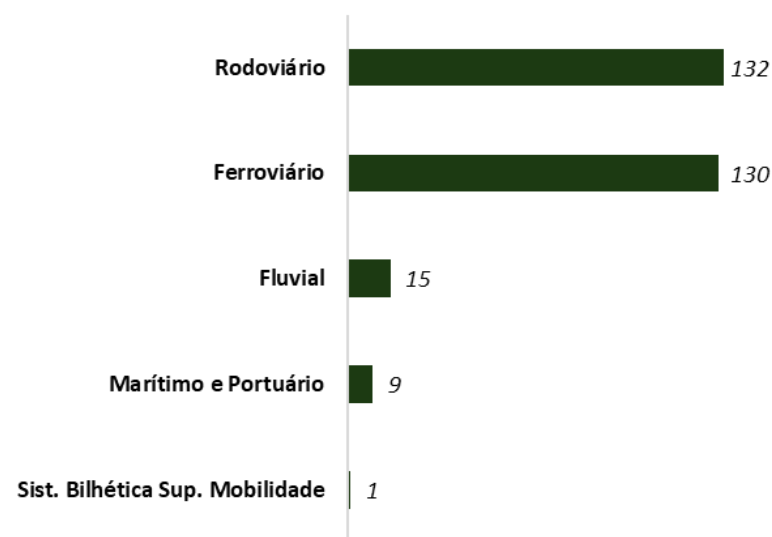
No período em referência, a AMT registou 9.130 reclamações relativas às entidades por si reguladas, mais 12,2% (992 reclamações) do que em igual período de 2020.

No que respeita aos efeitos da pandemia por Covid-19 com impacte no Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes, registou-se uma redução do número de reclamações relacionadas com a pandemia de cerca de 74,4% comparativamente ao período homólogo, e de cerca 17,5% face ao que se verificou no 1ºS 2021.

Das reclamações recebidas, 287 (3,1%) estão associadas a motivos relacionados com a pandemia, nomeadamente a “falta de condições de segurança”, onde se

inscrevem as relacionadas com a falta de uso de máscara de proteção, o “excesso de lotação dos veículos” quando está em causa o incumprimento das regras de distanciamento social, assim como a “baixa frequência do transporte”, em situações de supressão de serviços motivadas pela redução da oferta em consequência da pandemia.

Figura 7 - Reclamações relacionadas com o COVID-19 por modo (Fonte: AMT)



RECLAMAÇÕES NO MODO RODOVIÁRIO

No semestre em análise o modo rodoviário foi o mais reclamado dos modos de transporte, sendo responsável por 5.824 (63,8%) das 9.130 reclamações do período, o que representou um aumento de 7,1% relativamente ao período homólogo. Das reclamações, 2.928 (50,3%) foram apresentadas através do LR, 2.525 (43,4%) do LRE, e 371 (6,4%) pelos meios disponibilizados pela AMT para o efeito.

Comparativamente ao mesmo período de 2020, praticamente todas as categorias do modo rodoviário apresentam um aumento do número de reclamações, com exceção da categoria dos centros de inspeção técnica de veículos (CITV), que apresenta uma redução de 27,8% (248 para 179).

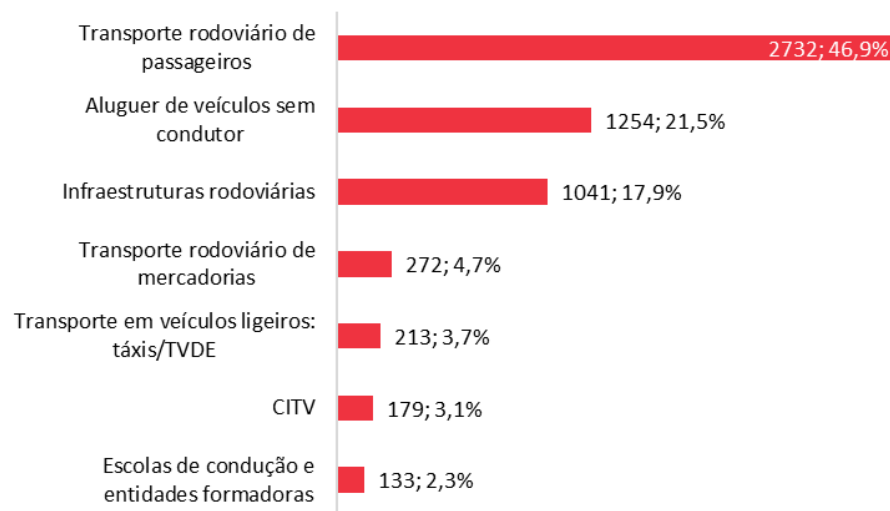
Este aumento generalizado no número de reclamações pode justificar-se pela redução gradual dos impactes negativos da pandemia por Covid-19 na utilização do serviço público de transporte de passageiros.

São classificadas no modo rodoviário as reclamações nas entidades reguladas seguintes:

- Operadores de transporte de passageiros (inclui o serviço público de transporte de passageiros);
- Operadores de transporte de mercadorias;
- Operadores/gestores de infraestruturas rodoviárias no continente e nas regiões autónomas (inclui as empresas concessionárias e subconcessionárias das autoestradas, os fornecedores do Serviço Eletrónico Europeu de Portagens (SEEP) e as entidades de cobrança de portagens);
- Operadores que desenvolvem atividades auxiliares e complementares de âmbito rodoviário (inclui os centros de inspeção técnica de veículos (CITV), as escolas de condução, outras entidades formadoras homologadas para a obtenção de certificados de aptidão profissional, bem como os centros de exames públicos e privados);
- Operadores de transporte de passageiros em veículos ligeiros (inclui os táxis e os serviços de transporte individual e remunerado de passageiros em veículo descaracterizado a partir de plataforma eletrónica - TVDE);
- Operadores de aluguer de veículos sem condutor (inclui automóveis ligeiros de passageiros, motociclos, ciclomotores, triciclos, quadriciclos e velocípedes (*rent-a-car* e *sharing*⁴), e veículos de transporte de mercadorias (*rent-a-cargo*));
- Operadores/gestores de sistemas e serviços inteligentes de transporte (inclui os sistemas de bilhética e de suporte à mobilidade).

⁴ Atividade que consiste em colocar à disposição de um utilizador veículos de passageiros, com ou sem motor, para utilização pública, durante períodos de curta duração (até 12 horas) e para realizar distâncias curtas (até 100km).

Figura 8 – Repartição das reclamações no modo rodoviário, por categoria (Fonte: AMT)



Das reclamações registadas no modo rodoviário 46,9% (2.732) respeitam ao transporte rodoviário de passageiros, 21,5% (1.254) ao aluguer de veículos sem condutor e 17,9% (1.041) às infraestruturas rodoviárias, sendo estas três categorias responsáveis por 86,3% das reclamações relativas a este modo.

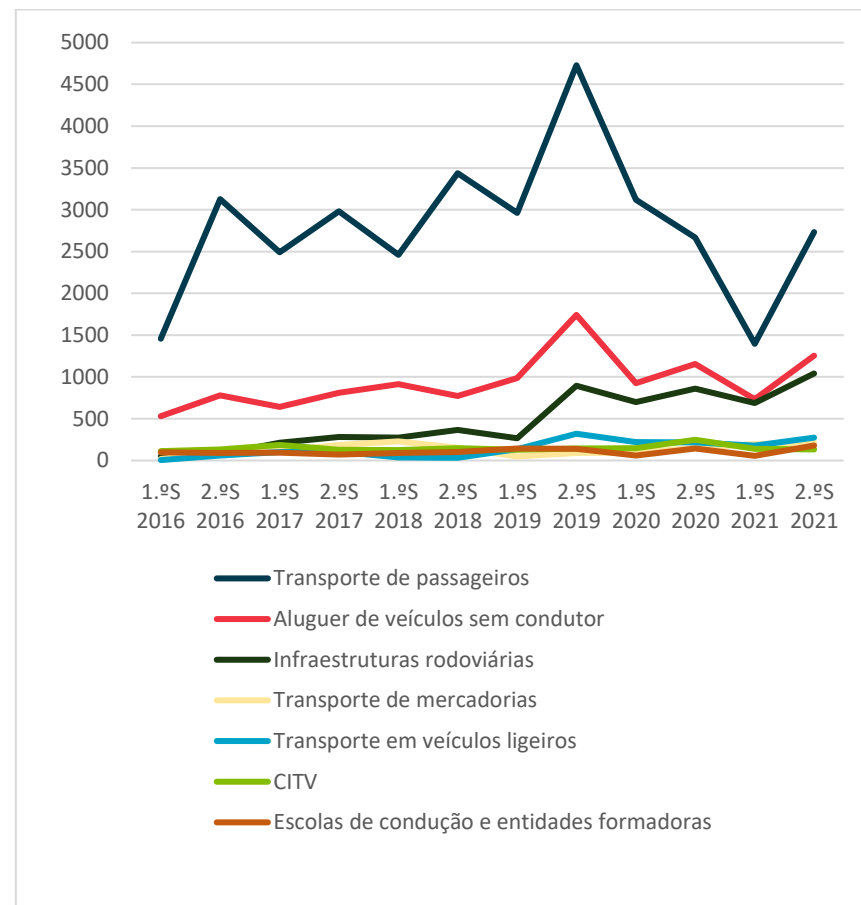
A Figura 9 apresenta a evolução do número de reclamações no modo rodoviário, por categoria, entre o 1.ºS 2016 e o 2.ºS 2021.

A partir da sua análise verifica-se que o transporte rodoviário de passageiros e o aluguer de veículos sem condutor⁵ são as categorias que apresentam maior número de reclamações, embora com bastantes oscilações ao longo do período, nomeadamente o transporte de passageiros.

⁵ Inclui o aluguer de veículos de passageiros sem condutor (rent-a-car), o aluguer de curta duração (*sharing*), e o aluguer de veículos de mercadorias sem condutor (*rent-a-cargo*)

As categorias das infraestruturas rodoviárias e do transporte em veículos ligeiros apresentam uma tendência crescente ao longo do período, registando as restantes categorias uma relativa estabilidade.

Figura 9 – Evolução do número de reclamações no modo rodoviário, por categoria, 2016-2021 (Fonte: AMT)



Transporte rodoviário de passageiros

A categoria do transporte rodoviário de passageiros foi a mais reclamada no segundo semestre de 2021, tendo sido responsável por 46,9% (2.732) do total das reclamações registadas no modo rodoviário (5.824), relativas a 93 operadores de transporte de passageiros.

Em termos globais verificou-se um aumento de 2,5% no número total de reclamações registadas comparativamente ao período homólogo (2.665).

Quando comparado com o semestre anterior (1ºS 2021), o número de reclamações recebidas registou também um aumento de 95,7% (1.336).

Comparativamente ao 2ºS 2020 verifica-se um aumento do número de operadores reclamados (+9).

A Figura 10 indica os cinco operadores de transporte rodoviário de passageiros mais reclamados no semestre em análise. Da sua leitura resulta que a RNE - Rede Nacional de Expressos, Lda., apesar da redução de 10,6% relativamente ao 2ºS 2020 (-85 reclamações), continua a ser a entidade mais reclamada no semestre em análise, com 26,1% do total de reclamações na categoria (714).

A TST - Transportes Sul do Tejo, S.A., com um peso de 9,3% no total de reclamações, registou igualmente uma diminuição do número de reclamações comparativamente ao 2ºS 2020 (-37%), tendo passado de 405 no segundo semestre de 2020 para 255 reclamações no semestre em análise.

Com tendência inversa, seguem-se a CARRIS - Companhia Carris de Ferro de Lisboa, S.A., com 8,9% do total de reclamações, registando um aumento das reclamações (242 comparativamente a 167 no 2ºS 2020), a VIMECA TRANSPORTES - Viação Mecânica de Carnaxide, Lda., com um peso de 6,8% no total de reclamações, tendo passado de 104 reclamações no 2ºS 2020 para 186 no presente semestre, e finalmente a RDO – Rodoviária do Oeste,

Lda., responsável por 4,4% do total das reclamações na categoria, tendo igualmente registado um aumento das reclamações face ao período homólogo (119 comparativamente a 77 no 2ºS 2020).

Figura 10 – Transporte rodoviário de passageiros – entidades mais reclamadas

(Fonte: AMT)

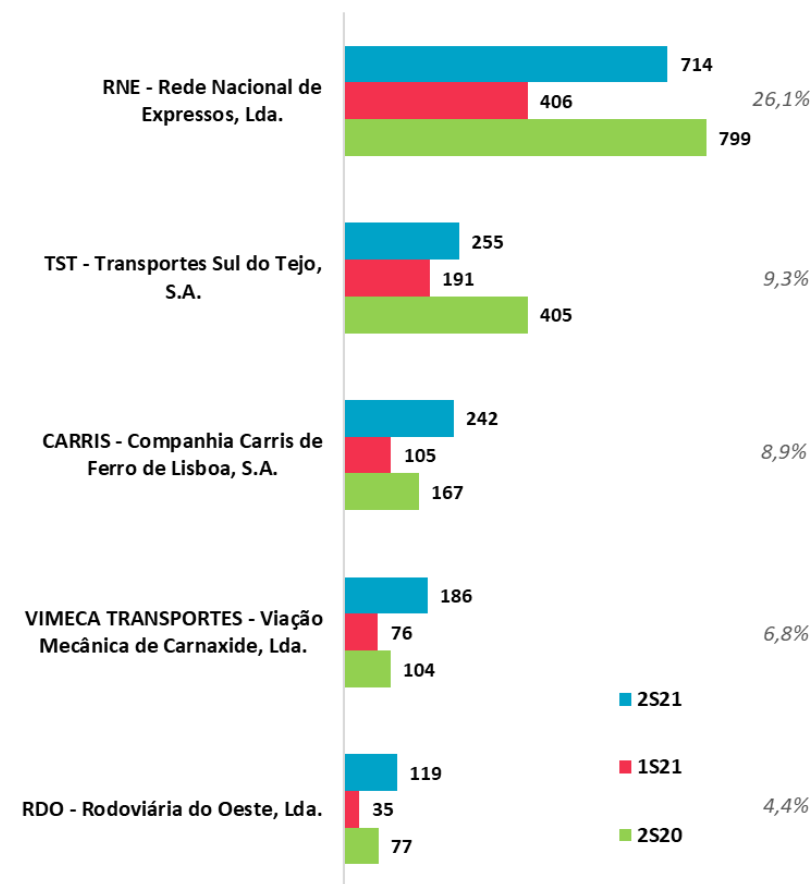
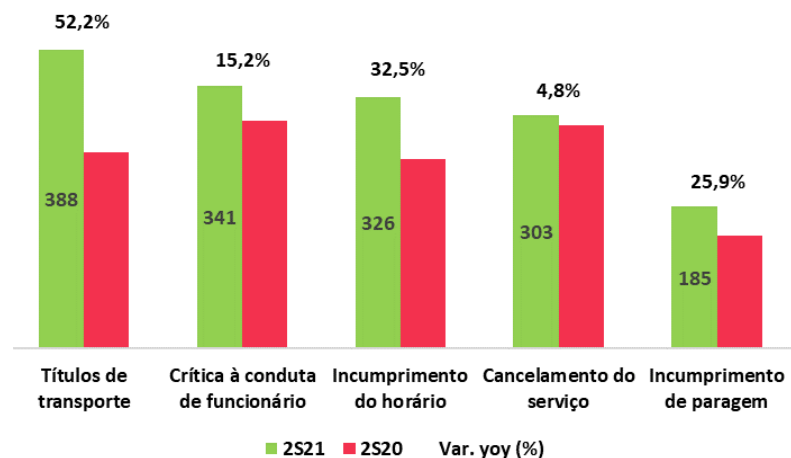


Figura 11 - Motivos de reclamação no transporte rodoviário de passageiros

(Fonte: AMT)



Os cinco motivos mais reclamados no transporte rodoviário de passageiros indicados na Figura 11 estão na origem de 56,5% (1.543) do total das reclamações registadas nesta categoria no semestre em análise (2.732), verificando-se relativamente a todos eles aumentos (em termos absolutos) comparativamente com o período homólogo.

Da análise da figura resulta que o principal motivo das reclamações se prende com aspetos relativos a títulos de transporte, apresentando um crescimento de 52,2% face ao período homólogo.

Os seguintes motivos principais de reclamações são a crítica à conduta de funcionário, o incumprimento de horário, o cancelamento do serviço e o incumprimento de paragem.

Aluguer de veículos sem condutor

O aluguer de veículos sem condutor, com 21,5% do total das reclamações, apresenta-se como a segunda das categorias mais reclamadas do modo rodoviário, tendo a AMT recebido, no semestre em análise, 1.254 reclamações do total das reclamações registadas no modo rodoviário (5.824), relativas a 64 empresas de *rent-a-car*.

Relativamente a esta categoria, verificou-se um aumento global do número de reclamações (8,5% de variação) comparativamente com o semestre homólogo (+98).

Quando comparado com o semestre anterior (1ºS 2021), o número de reclamações recebidas registou igualmente um crescimento de 72% (+525).

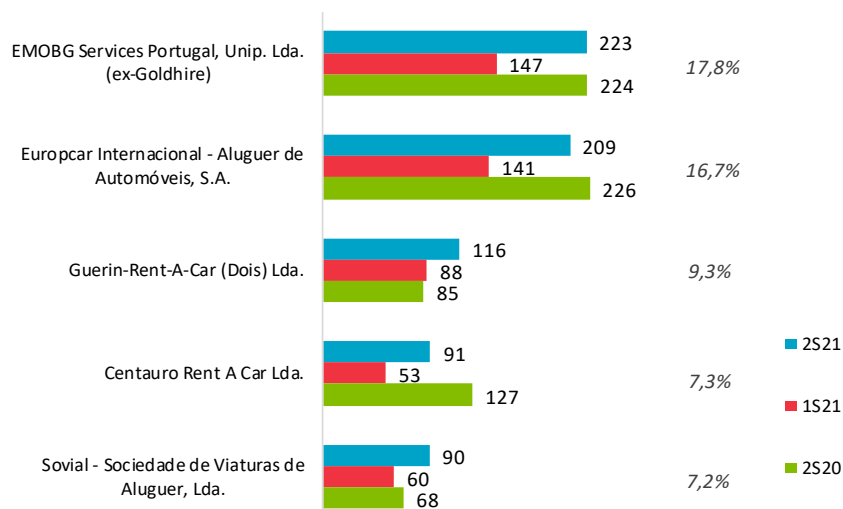
Comparativamente com o 2ºS 2020 verifica-se um aumento do número de operadores reclamados (+15).

A Figura 12 indica as cinco empresas mais reclamadas, representando 58,1% do total das reclamações relativas à categoria.

Das empresas representadas, a EMOBG Services Portugal, Unipessoal Lda., a operar sob a marca Goldcar (ex-Goldhire), foi a que mais reclamações registou no período em análise - 17,8% do total de reclamações, seguida da Europcar Internacional – Aluguer de Automóveis, S.A. (Europcar), responsável por 16,7% das reclamações, da Guérin-Rent-a-Car (Dois), Lda. (Guérin – Car Rental Solutions), por 9,3%, da Centauro Rent A Car, Lda., por 7,3%, e da Sovial – Sociedade de Viaturas de Aluguer, Lda. responsável por 7,2% do total de reclamações registadas na categoria.

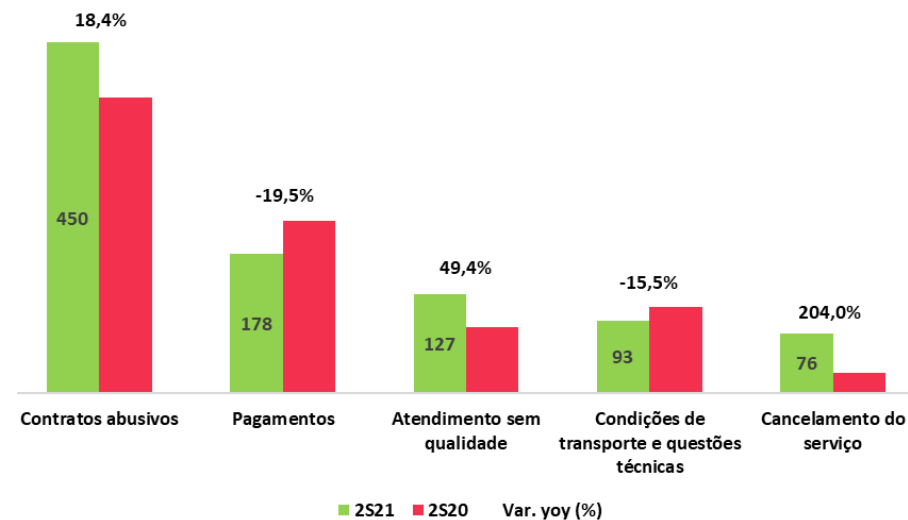
Destas empresas apenas a Guérin-Rent-A-Car (Dois) Lda. e a Sovial – Sociedade de Viaturas de Aluguer, Lda. registaram um aumento do número reclamações comparativamente com o 2ºS 2020.

Figura 12 – Aluguer de veículos sem condutor – entidades mais reclamadas
(Fonte: AMT)



(xx%) - Peso no total de reclamações da categoria do aluguer de veículos, no 2ºS 2021

Figura 13 - Motivos de reclamação no aluguer de veículos sem condutor (Fonte: AMT)



A Figura 13 representa a distribuição das reclamações registadas no semestre em análise de acordo com os motivos mais invocados, os quais representam 73,7% das reclamações apresentadas no âmbito da categoria do aluguer de veículos sem condutor.

Como se verifica, o principal motivo invocado diz respeito a contratos abusivos (cláusulas contratuais) e está na origem de 35,9% das reclamações do 2ºS 2021, representando um aumento de 18,4% face ao período homólogo.

O segundo dos motivos mais reclamados respeita a pagamentos e à utilização de cartões de crédito, embora apresentando uma diminuição (-19,5%) das reclamações comparativamente ao 2ºS 2020.

A qualidade do atendimento representa o terceiro motivo mais invocado, tendo registado um aumento de 49,4% face ao número de reclamações com o mesmo motivo no 2ºS 2020.

As condições de transporte e questões técnicas correspondem ao quarto motivo mais invocado no semestre em análise (terceiro mais reclamado no mesmo semestre de 2020) e regista, comparativamente ao período homólogo, uma redução de 15,5% do número de reclamações.

Por fim, o cancelamento do serviço corresponde ao quinto motivo mais reclamado no 2ºS 2021, tendo registado um aumento bastante expressivo comparativamente ao mesmo período de 2020 (+204% em variação homóloga).

Infraestruturas rodoviárias (concessões e cobrança de portagens)

As infraestruturas rodoviárias, onde se incluem as concessões rodoviárias e a cobrança de portagens, representam 17,9% (1.041) do total das reclamações registadas pela AMT no 2ºS 2021, constituindo a terceira categoria mais reclamada do modo rodoviário.

Daquelas reclamações, 439 (+3,1% em variação homóloga) dizem respeito às concessões rodoviárias, sendo relativas a 20 concessionárias rodoviárias, e 599 (+39,3% em variação homóloga) respeitam à cobrança de portagens, e relativas a 4 operadores de cobrança de portagens.

A Figura 14 apresenta a lista das cinco entidades mais reclamadas, e responsáveis por 71,1% do total de reclamações na categoria das concessões rodoviárias, a qual representa 42,2% do total das reclamações da categoria das infraestruturas rodoviárias no semestre em análise.

Da análise da Figura resulta que a Ascendi Norte, Auto Estradas do Norte, S.A. é a entidade mais reclamada, com 22,8% do peso total das reclamações do semestre, registando, juntamente com a Ascendi Beiras Litoral e Alta, Auto Estradas das Beiras Litoral e Alta, S.A., uma redução do número de reclamações por comparação com o 2ºS 2020 (-47).

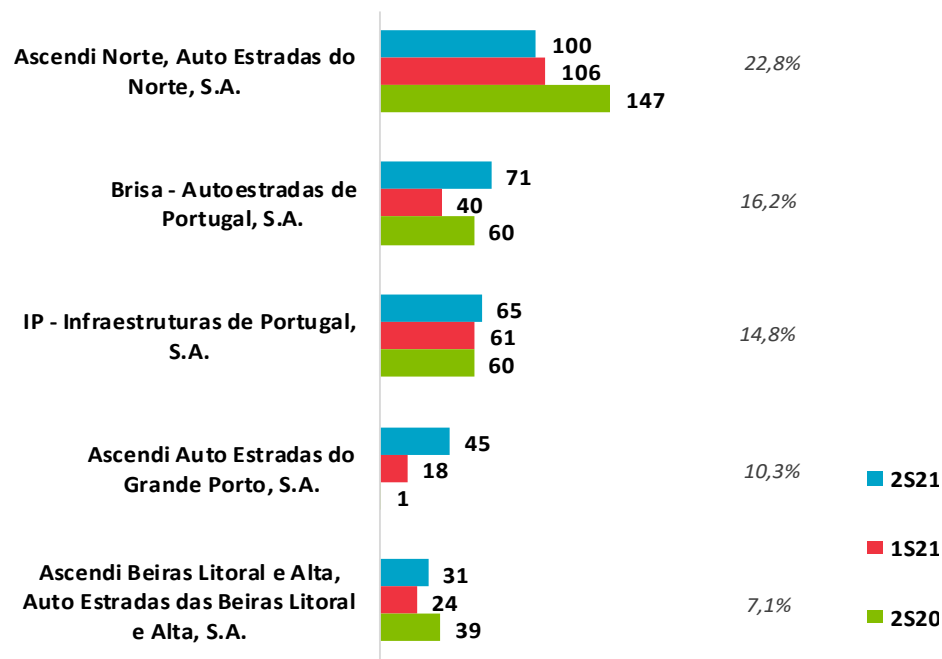
A segunda entidade mais reclamada foi a Brisa - Autoestradas de Portugal, S.A., com 16,2% de reclamações, tendo registado um aumento do número de reclamações face ao período homólogo (+11).

A I.P. - Infraestruturas de Portugal, S.A. ocupa a terceira posição no número de reclamações registadas neste semestre, com um aumento de 5 reclamações face às registadas no 2ºS 2020, representando 14,8% das reclamações.

A Ascendi Auto Estradas do Grande Porto, S.A., e a Ascendi Beiras Litoral e Alta, Auto Estradas das Beiras Litoral e Alta, S.A., ocupam as quarta e quinta

posições das entidades que mais reclamações registam no semestre em análise, representando, respetivamente, 10,3% e 7,1% das reclamações relativas às concessionárias rodoviárias.

Figura 14 – Infraestruturas rodoviárias (concessões e subconcessões rodoviárias) – entidades mais reclamadas (Fonte: AMT)



(xx%) - Peso no total de reclamações das concessionárias e subconcessionárias, no 2ºS 2021

Os motivos indicados na Figura 15 correspondem aos mais invocados pelos reclamantes, representando 79,5% do total das reclamações relativas às concessionárias.

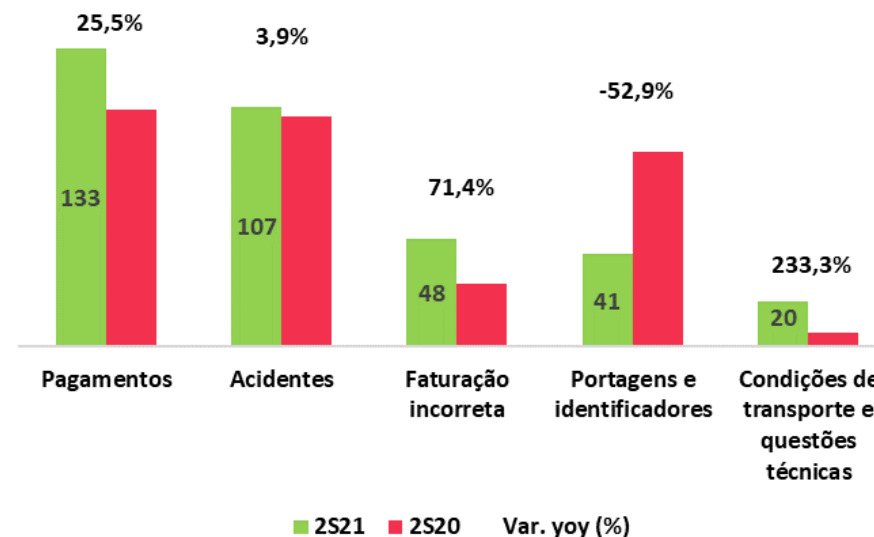
O motivo mais alegado nas reclamações registadas no semestre diz respeito a pagamentos de taxas de portagens, com 133 reclamações, registando um aumento de 25,5% face ao 2ºS 2020.

O segundo motivo mais invocado pelos reclamantes é o relativo a acidentes nas estradas, invocado em 107 reclamações, e regista um aumento de 3,9% em relação ao mesmo período de 2020.

A terceira posição dos motivos mais invocados é a respeitante a faturação incorreta, que neste semestre apresenta um aumento de 71,4% face ao mesmo semestre de 2020.

Na quarta e quinta posições dos motivos mais reclamados surgem os relacionados com portagens e identificadores, e com condições de transporte e questões técnicas. O primeiro registando uma diminuição (-52,9% em variação homóloga) face ao 2ºS 2020, e o segundo a registar um aumento de 233,3% comparativamente com o semestre homólogo.

Figura 15 - Motivos de reclamação nas concessões e subconcessões rodoviárias (Fonte: AMT)



Infraestruturas rodoviárias (cobrança de portagens)

Ainda na categoria das infraestruturas rodoviárias, assinalam-se as 599 reclamações registadas no 2ºS 2021 relativas à categoria da cobrança de portagens, distribuídas pelos quatro operadores indicados na Figura 16, os quais representam 57,5% do número total de reclamações da categoria em análise neste semestre.

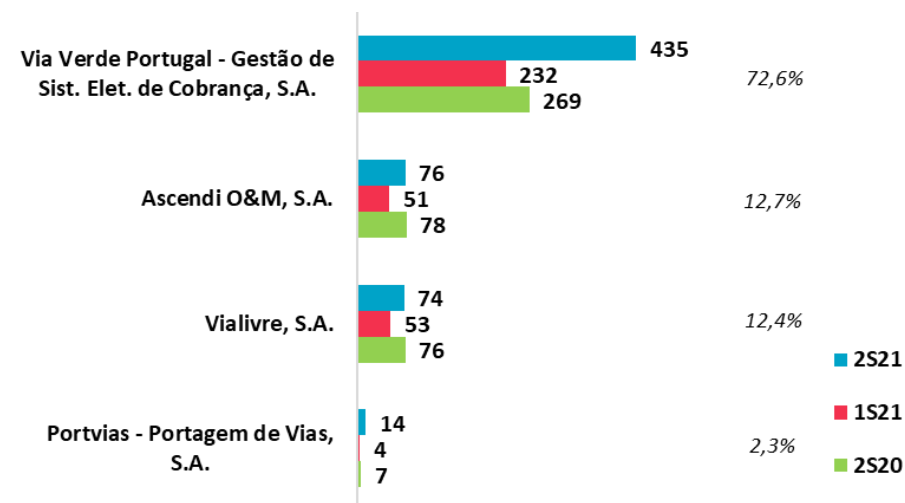
Como se verifica, a Via Verde Portugal - Gestão de Sistemas Eletrónicos de Cobrança, S.A., figura como entidade mais reclamada, representando 72,6% (435) das reclamações registadas na categoria (+61,7% em variação homóloga).

O operador Ascendi O&M, S.A. foi o segundo mais reclamado, com 12,7% das reclamações, o que representa uma descida de 2,6% comparativamente ao 2ºS 2020.

Relativamente à Vialivre, S.A., que neste semestre representa 12,4% das reclamações desta categoria, assinala-se igualmente uma ligeira redução (-2,6%) face ao período homólogo.

O operador Portvias - Portagem de Vias, S.A. regista no semestre em análise 2,3% das reclamações (+100% em variação homóloga).

Figura 16 – Infraestruturas rodoviárias (cobrança de portagens) – entidades mais reclamadas (Fonte: AMT)

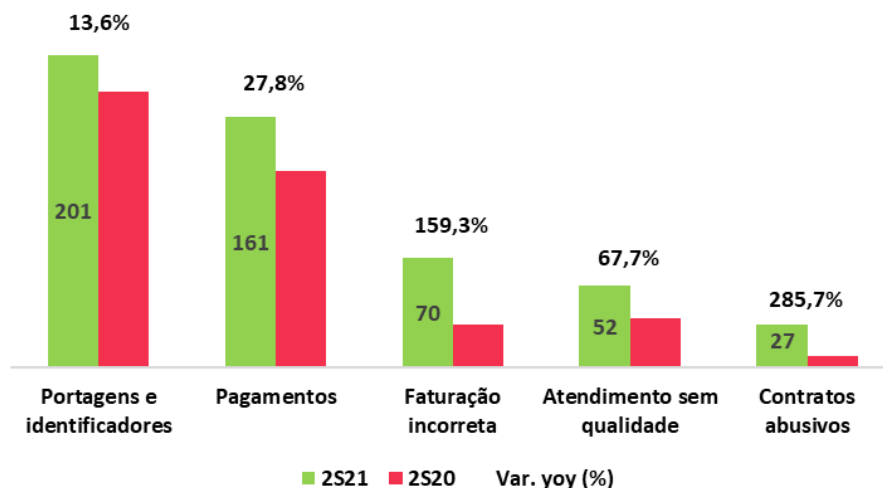


(xx%) - Peso no total de reclamações dos operadores de cobrança de portagem, no 2ºS 2021

A Figura 17 representa os motivos mais invocados pelos utentes em 85,3% das reclamações registadas pela AMT durante o 2ºS 2021 a respeito da categoria em análise.

Os motivos que maior número de reclamações originaram respeitam a problemas com portagens e identificadores, correspondendo a 201 reclamações, registando um aumento de 13,6% face ao 2ºS 2020; os pagamentos, onde se incluem, nomeadamente, divergências entre o preço afixado e o valor cobrado, falta de troco e as taxas de portagens, relativamente a 161 reclamações, traduzindo-se num crescimento de 27,8% face ao número de reclamações registado em igual período de 2020; faturação incorreta, tendo fundamentado 70 reclamações, tendo aumentado 159,3% face ao 2ºS 2020; a falta de qualidade do atendimento, responsável por 52 reclamações, registando um aumento de 67,7%, e, por último, como motivo menos reclamado destes 5, (27 reclamações), mas registando o maior crescimento face ao 2ºS 2020 (+285,7% em variação homóloga), os contratos considerados abusivos.

Figura 17 – Motivos de reclamação na cobrança de portagens (Fonte: AMT)



Transporte rodoviário de mercadorias

Relativamente ao transporte rodoviário de mercadorias foram registadas pela AMT, no semestre em análise, 213 reclamações (+43% em variação homóloga), relativas a 43 operadores.

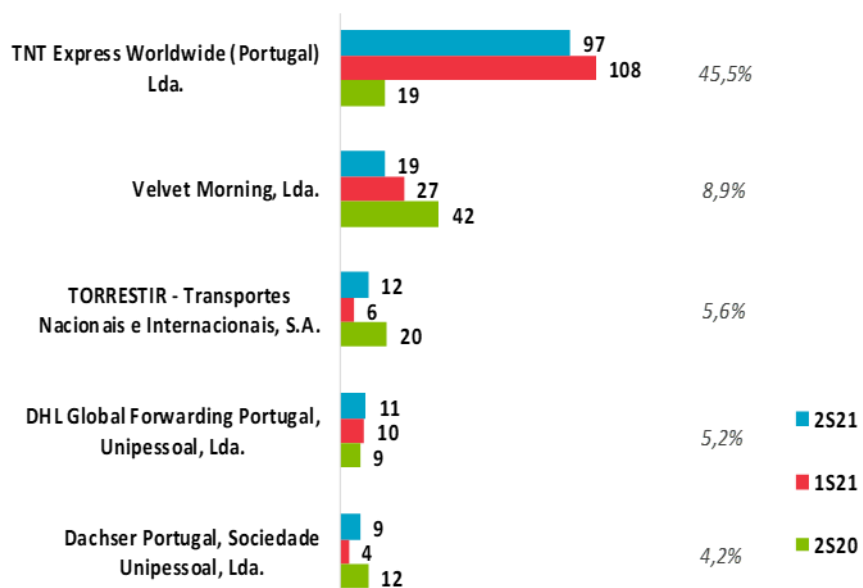
Figura 18 apresenta as 5 entidades mais reclamadas nesta categoria, destacando-se a TNT Express Worldwide (Portugal), Lda. responsável por 45,5% das reclamações registadas pela AMT nesta categoria, mais 410,5% face a igual período do ano anterior.

Tendo registado uma quebra acentuada das reclamações face a igual período do ano passado, seguem-se a Velvet Morning, Lda., com 8,9% das reclamações (-54,8% em variação homóloga), e a Torrestir - Transportes Nacionais e Internacionais, S.A., com 5,6% (-40% face a igual período do ano passado).

Por fim, a DHL Global Forwarding Portugal, Unipessoal, Lda., e a Dachser Portugal, Sociedade Unipessoal, Lda., sendo responsáveis, respetivamente por 5,2% e 4,2% das reclamações registadas na categoria.

Figura 18 – Transporte rodoviário de mercadorias – entidades mais reclamadas

(Fonte: AMT)



(xx%) - Peso no total de reclamações da categoria do transporte rodoviário de mercadorias, no 2ºS 2021

Na Figura 19 encontram-se indicados os motivos principais de 71,4% do total das reclamações registadas nesta categoria.

As reclamações motivadas pelo cancelamento dos serviços assumem, no semestre em análise, 19,7% das reclamações recebidas nesta categoria e registam um aumento de 7,7% face ao 2ºS 2020.

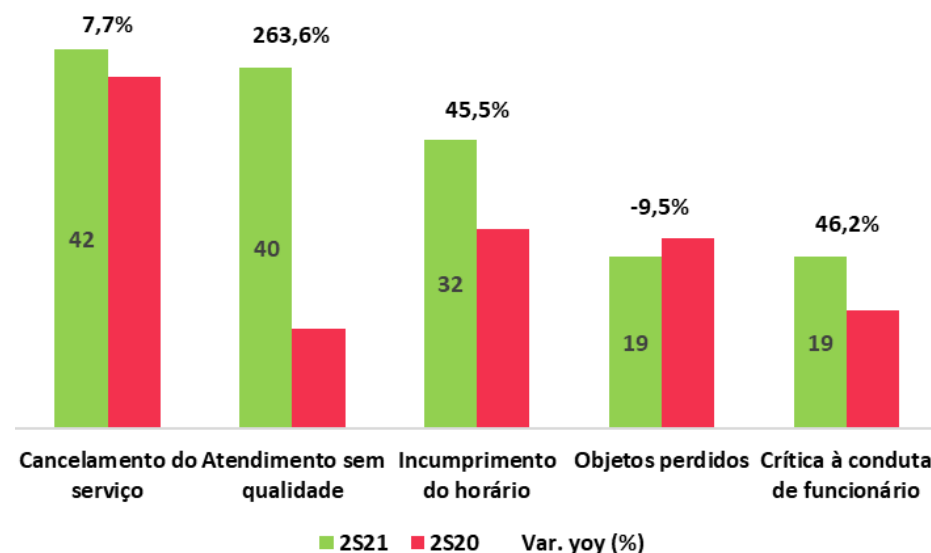
Como segundo motivo de reclamação surge a qualidade do atendimento, registando um acentuado crescimento de 263% face ao mesmo período de 2020.

As reclamações relacionadas com o incumprimento de horário registam no 2ºS 2021 registam um aumento de 45,5% face ao período homólogo.

Por seu lado, a perda de objetos e a conduta de funcionário, enquanto motivos de reclamação, sendo responsáveis pelo mesmo número de reclamações no semestre em análise, registaram, respetivamente, uma redução (-9,5%) e um aumento (46,2%) do número de reclamações no 2ºS 2021 face ao mesmo período de 2020.

Figura 19 – Motivos de reclamação no transporte rodoviário de mercadorias

(Fonte: AMT)



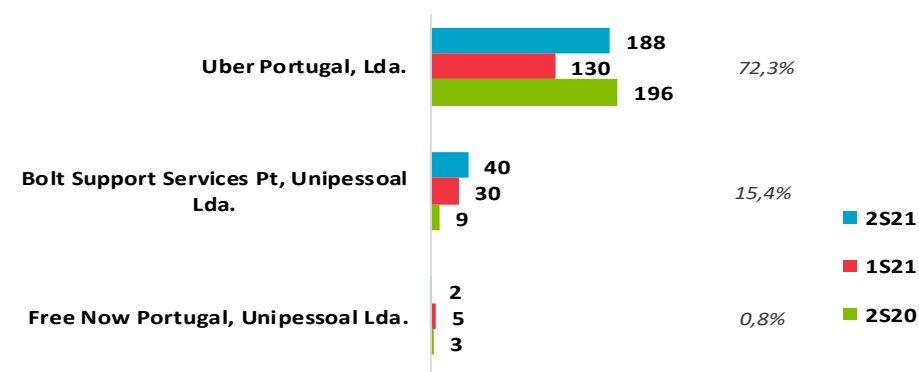
Transporte em veículos ligeiros - táxis/TVDE

A AMT registou, no semestre em análise, 272 reclamações face às 208 registadas no 2ºS 2020 (+24,8% em variação homóloga) relativas à categoria de transporte em veículos ligeiros, das quais 12 (4,4%) relativas à categoria do transporte em táxi (tendo registado 10 reclamações no 2ºS 2020), e 260 (95,6%) à categoria do transporte em veículo descaracterizado a partir de plataforma eletrónica (TVDE) (208 no período homólogo).

A Figura 20 apresenta os 3 operadores de TVDE mais reclamados, destacando-se a Uber Portugal, Lda. como mais reclamada, com 188 reclamações registadas no semestre, representando 72,3% das reclamações relativas a operadores de TVDE, apresentando uma ligeira redução (-4,1% em variação homóloga) face ao mesmo período de 2020.

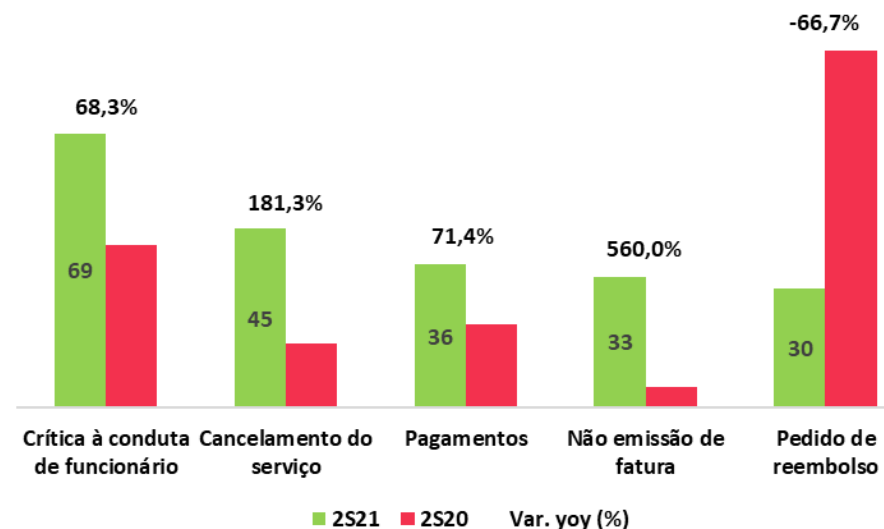
Seguem-se a Bolt Suport Services PT, Unipessoal Lda., tendo registado 40 reclamações no semestre em análise, o que representa 15,4% das reclamações, sendo a última posição ocupada pelo operador Free Now Portugal, Unipessoal Lda., com 2 reclamações registadas (0,8%).

Figura 20 – Transporte em veículos ligeiros (TVDE) – entidades mais reclamadas
(Fonte: AMT)



(xx%) - Peso no total de reclamações da categoria do transporte em veículos ligeiros

Figura 21 – Motivos de reclamação no TVDE (Fonte: AMT)



A análise da Figura 21 permite concluir que os principais motivos de reclamação relativamente ao TVDE são a crítica à conduta de funcionário, tendo fundamentado 69 reclamações, o que se traduz num aumento de 68,3% do número de reclamações face ao período homólogo; o cancelamento do serviço, responsável por um aumento de 181,3% das reclamações face ao registados no 2ºS 2020; problemas nos pagamentos, tendo motivado um crescimento de 71,4% das reclamações comparativamente com o período homólogo; a não emissão de fatura, tendo motivado um acentuado crescimento das reclamações (+560% em variação homóloga) e, por último, os pedidos de reembolso, registando uma forte diminuição comparativamente com o mesmo período de 2020 (-66,7% em variação homóloga).

No seu conjunto, os cinco motivos representados naquela Figura são responsáveis por 81,9% do total das reclamações da categoria.

Atividades auxiliares e complementares - CITV

Relativamente a reclamações respeitantes à categoria das atividades auxiliares e complementares do modo rodoviário, durante o 2ºS de 2021 a AMT registou 133 reclamações (-46,4% em variação homóloga), respeitantes a 34 Centros de inspeção técnica de veículos (CITV)⁶.

Na Figura 22 são apresentados os 5 CITV mais reclamados, os quais são responsáveis por 61,7% do total das reclamações registadas pela AMT relativamente a esta categoria.

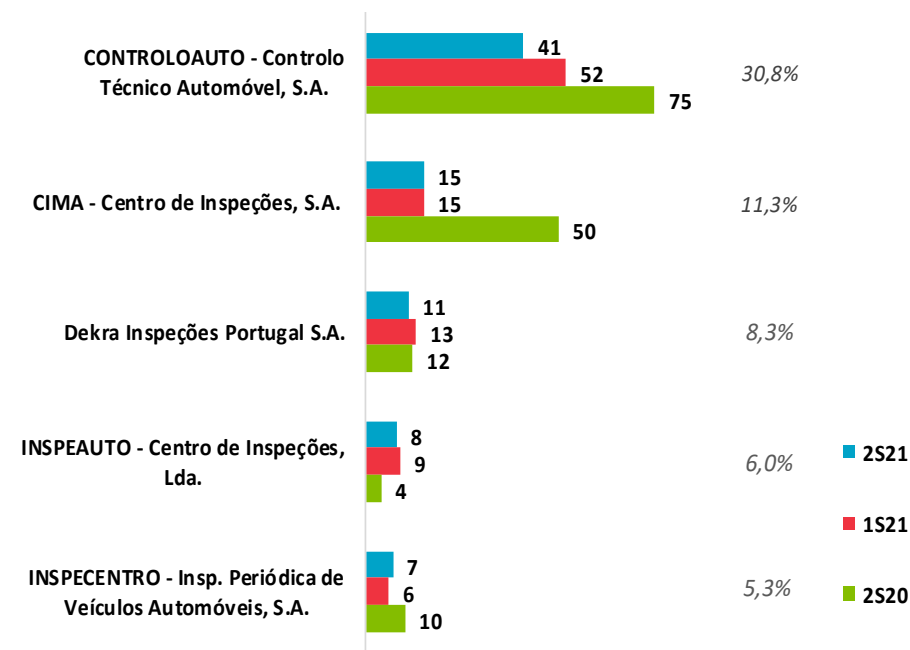
Por disporem de vários CITV dispersos pelo território nacional, o número de reclamações representado por operador económico corresponde ao conjunto das reclamações registadas relativamente aos centros respetivos.

Neste sentido, a Controlauto - Controlo Técnico Automóvel, S.A. (possui 36 centros de inspeção automóvel), é a entidade mais reclamada no semestre, sendo responsável por 30,8% das reclamações.

Seguem-se a CIMA - Centro de Inspeções, S.A. (com 23 centros de inspeção), tendo sido registadas 11,3% das reclamações do 2ºS 2021; a DEKRA Portugal - Centro de Inspeções, S.A. (com 15 centros), registando 8,3% das reclamações; a Inspeauto – Centro de Inspeções, Lda., responsável por 6% das reclamações, e a Inspecentro – Inspeções Periódicas de Veículos Automóveis, S.A. com 5,3% das reclamações registadas pela AMT no 2ºS 2021.

Figura 22 – Centros de inspeção técnica de veículos – entidades mais reclamadas

(Fonte: AMT)

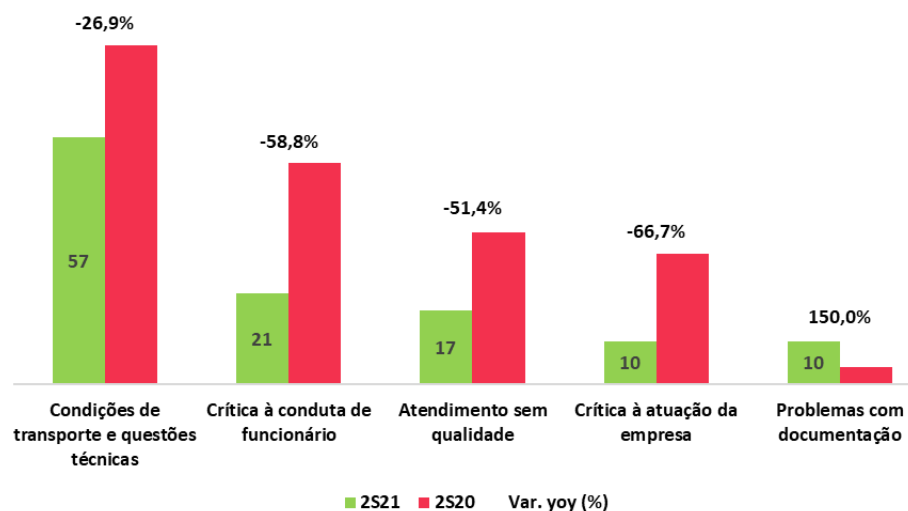


(xx%) - Peso no total de reclamações da categoria dos CITV, no 2ºS 2021

⁶ Segundo os dados do IMT, I.P. (https://www.imt-ip.pt/sites/IMTT/Portugues/Veiculos/PesquisaCentrosInspeccao/Documents/MAPA_CENTROS_INSPE%C3%87AO.pdf), são 378 os Centros de Inspeção Técnica de Veículos (CITV) aprovados
Relatório AMT

para o exercício da atividade nos dezoito distritos de Portugal continental. No que respeita às regiões autónomas, são 10 os centros presentes na Região Autónoma dos Açores e 3 na Região Autónoma da Madeira.

Figura 23 – Motivos de reclamação no CITV (Fonte: AMT)



Os motivos indicados na Figura 23 estão na origem de 115 reclamações, correspondentes a 86,5% do total das reclamações apresentadas durante o segundo semestre de 2021.

Neste semestre assistiu-se à diminuição dos principais motivos reclamados comparativamente com o período homólogo, exceto no que respeita aos problemas com documentação, onde se inverte a tendência.

O motivo mais invocado respeita a questões técnicas, apresentando uma diminuição de 26,9% face ao mesmo período de 2020.

Seguem-se os motivos relacionados com a crítica à conduta de funcionário, o atendimento sem qualidade e a crítica à atuação da empresa, todos registando diminuições face ao mesmo período de 2020, de 58,8%, 51,4%, e 66,7%, respetivamente.

Como motivo menos reclamado dos cinco indicados, e em sentido contrário face aos restantes, surgem os problemas com documentação, registando um acentuado aumento face ao 2ºS 2020 (150% em variação homóloga).

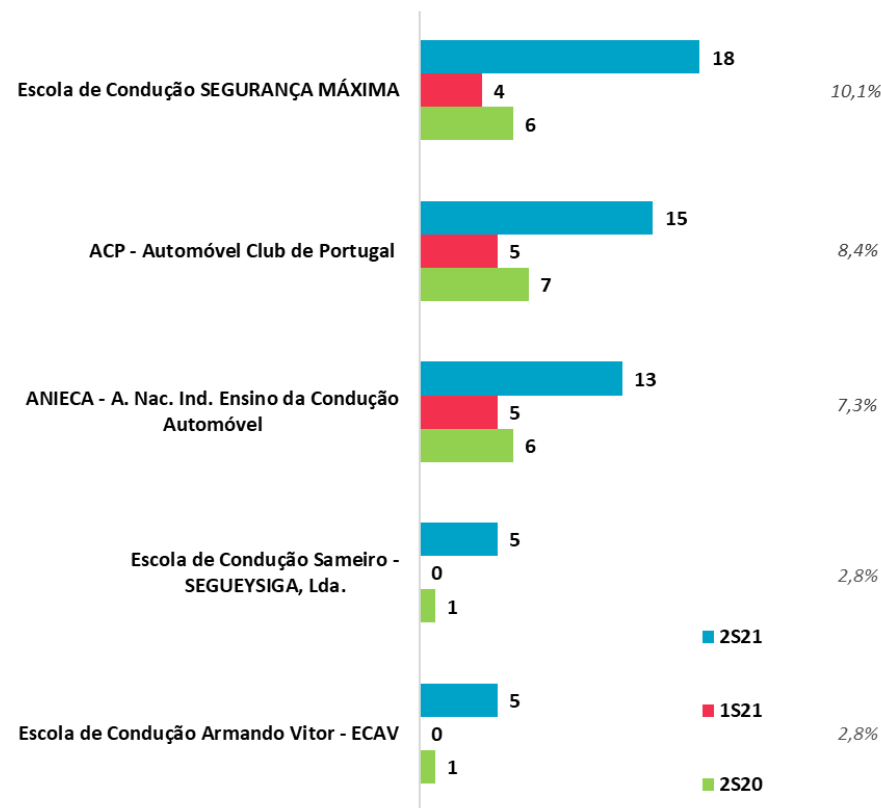
Atividades auxiliares e complementares - Escolas de condução e entidades formadoras

A AMT registou, no semestre em análise, 179 reclamações (+25,2% em variação homóloga) relativas a 91 escolas de condução e entidades formadoras.

O número de reclamações nesta categoria aumentou 25,2% comparativamente com o 2ºS 2020, representando 3,1% do total das reclamações registadas no semestre.

A Figura 24 indica as cinco entidades mais reclamadas na categoria, destacando-se a Escola de Condução Segurança Máxima, responsável por 10,1% das reclamações registadas na categoria, seguindo-se o ACP – Automóvel Club de Portugal, com 8,4% das reclamações, a ANIECA – Associação Nacional do Ensino da Condução Automóvel, com 7,3% das reclamações, a Escola de Condução Sameiro – SEGUEYSIGA, Lda., e a Escola de Condução Armando Vitor – ECAV, ambas responsáveis igualmente por 2,8% do total das reclamações relativas a esta categoria.

Figura 24 – Escolas de condução e entidades formadoras – entidades mais reclamadas (Fonte: AMT)



(xx%) - Peso no total de reclamações do subsector de atividades auxiliares e complementares - escolas de condução e entidades formadoras, no 2ºS 2021

A Figura 25 apresenta os principais motivos das reclamações registadas no 2ºS 2021 na categoria das escolas de condução e entidades formadoras, representando 78,8% do total de reclamações recebidas na AMT.

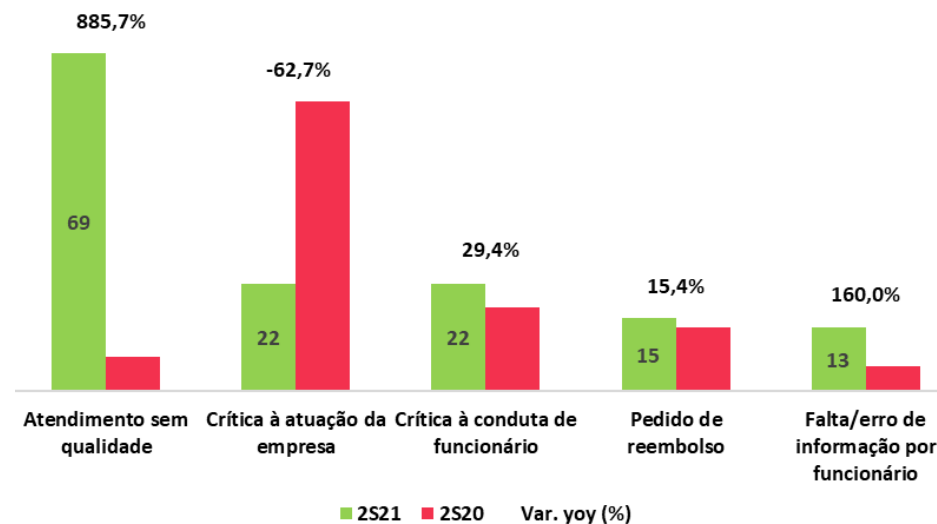
As reclamações relacionadas com a qualidade do atendimento registaram um aumento de 885,7%, em relação ao período homólogo, passando de 7 para 69 reclamações este semestre, ocupando a primeira posição dos motivos mais reclamados.

O segundo dos motivos de reclamação é o que se prende com críticas à atuação da escola, apesar de em menor número que no 2ºS 2020 (-62,7% em variação homóloga). Com o mesmo número de reclamações, está a crítica à conduta de funcionário, também com 22 reclamações no semestre, (+29,4% que no 2ºS 2020).

Na quarta posição, surgem os pedidos de reembolso, com um aumento de 15,4% face ao período homólogo, com 15 reclamações no 2ºS 2021.

Por fim, em último lugar, com um aumento de 160% das reclamações em variação homóloga, encontram-se as reclamações com fundamento na falta/erro de informação por funcionário, com 13 reclamações (+8 que no 2ºS 2020).

Figura 25 – Motivos de reclamação nas escolas de condução e entidades formadoras (Fonte: AMT)



RECLAMAÇÕES NO MODO FERROVIÁRIO

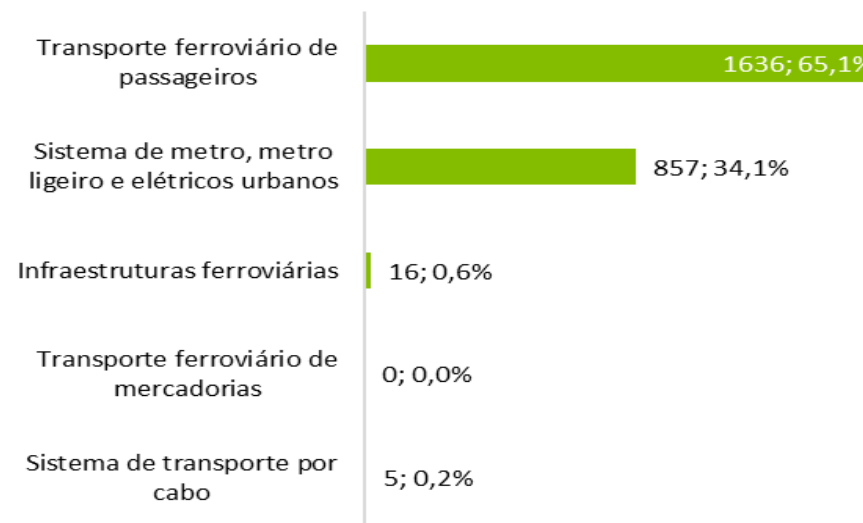
No semestre em análise o modo ferroviário foi o segundo mais reclamado dos modos de transporte, sendo responsável por 2.514 reclamações (27,5% do total de reclamações), apresentando uma variação positiva de 14,1% neste semestre face a igual período de 2020.

Das reclamações, 1.501 (59,7%) foram apresentadas através do LR, 980 (39,0%) através do LRE, e 33 (1,3%) pelos meios disponibilizados pela AMT para o efeito.

São classificadas no modo ferroviário as reclamações nas entidades reguladas seguintes:

- Operadores de transporte de passageiros (inclui o serviço público de transporte de passageiros), nos segmentos urbano e suburbano, regional, inter-regional e internacional;
- Operadores de transporte de mercadorias;
- Gestor da infraestrutura ferroviária (inclui a rede ferroviária nacional e as instalações de serviço);
- Operadores dos sistemas de metro, incluindo metro ligeiro de superfície e elétricos;
- Operadores de sistema de transporte por cabo, de pequeno volume e/ou âmbito local.

Figura 26 – Repartição do número de reclamações relativas ao modo ferroviário, por categoria (Fonte: AMT)



A Figura 26 representa a distribuição das 2.514 reclamações do modo ferroviário registadas no 2ºS 2021 pelas categorias respetivas.

Da sua análise resulta que a categoria correspondente ao transporte ferroviário de passageiros e a categoria do sistema de metro, metro ligeiro de superfície e elétricos urbanos são responsáveis por 99,2% das reclamações.

Das categorias em análise, comparativamente com o 2ºS 2020, regista-se a diminuição do número de reclamações relativas à categoria do transporte ferroviário de passageiros (1.636 face a 1.649 no 2ºS 2020) e às categorias do sistema de transporte por cabo (5 face a 6 no 2ºS 2020).

Por seu lado, as categorias correspondentes ao sistema de metro, metro ligeiro e elétricos urbanos, e às infraestruturas ferroviárias apresentam um crescimento, respetivamente de 547 para 857, e de 1 para 16 reclamações.

O transporte ferroviário de passageiros continua a ser a categoria mais reclamada, com 65,1% das reclamações registadas no 2ºS 2021, apresentando uma redução de 13 reclamações face ao período homólogo.

Como segunda categoria mais reclamada, com 34,1% das reclamações surge o sistema de metro, metro ligeiro e elétricos urbanos, registando um aumento acentuado do número de reclamações comparativamente com o mesmo período de 2020 (+310).

A terceira posição das categorias mais reclamadas pertence às infraestruturas ferroviárias, com 16 reclamações registadas (1 em igual período de 2020).

À semelhança do verificado no 2ºS 2020, a AMT não recebeu reclamações relativamente à categoria do transporte ferroviário de mercadorias.

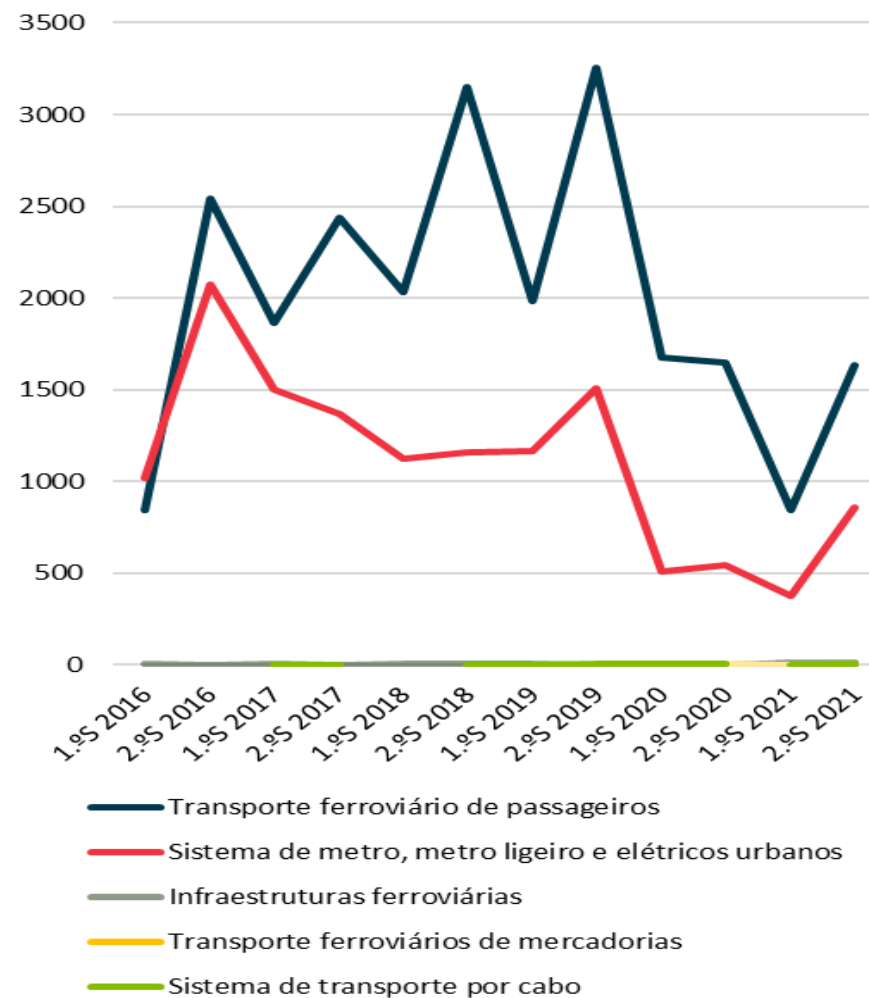
A última das categorias mais reclamadas é a correspondente ao sistema de transporte por cabo, tendo registado 5 reclamações no semestre em análise.

A evolução do número de reclamações do modo ferroviário, por categoria, no período compreendido entre o 1ºS 2016 e o 2ºS 2021, é representada na Figura 27.

Da sua análise constata-se que o transporte ferroviário de passageiros e o sistema de metro, metro ligeiro e elétricos urbanos são as categorias que naquele período registam o maior número de reclamações comparativamente com as restantes categorias, ainda que a do sistema de metro, metro ligeiro e elétricos urbanos apresente uma redução do número de reclamações entre 1ºS 2017 e o 1ºS 2019, por oposição à tendência registada no transporte ferroviário de passageiros, que no 2ºS 2018 regista o segundo maior número de reclamações do período.

As reclamações das restantes categorias são residuais, não justificando a sua análise, e apresentam-se estáveis ao longo do período de referência.

Figura 27 – Evolução do número de reclamações no modo ferroviário, por categoria, 1ºS 2016-2ºS 2021 (Fonte: AMT)



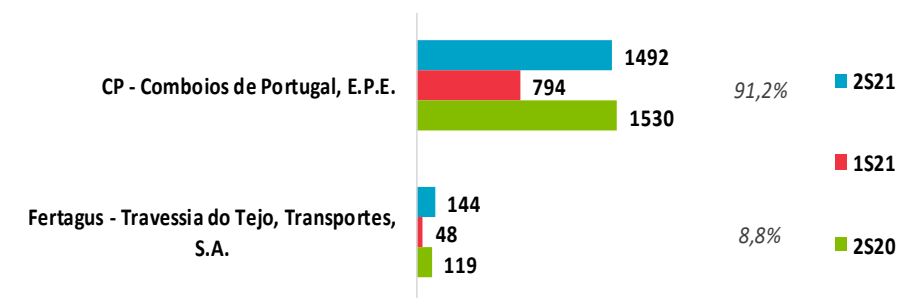
Transporte ferroviário de passageiros

A categoria do transporte ferroviário de passageiros integra os operadores CP – Comboios de Portugal, E.P.E. e a FERTAGUS – Travessia do Tejo, Transportes, S.A.

Nesta categoria registaram-se 1636 reclamações (-0,8% em variação homóloga), relativas aos referidos operadores, distribuídas conforme indicado na Figura 28, sendo a CP – Comboios de Portugal, E.P.E. responsável por 91,2% do total das reclamações apresentadas à AMT. Face ao período homólogo este operador apresenta uma redução de -2,5% do número de reclamações registadas (-38)

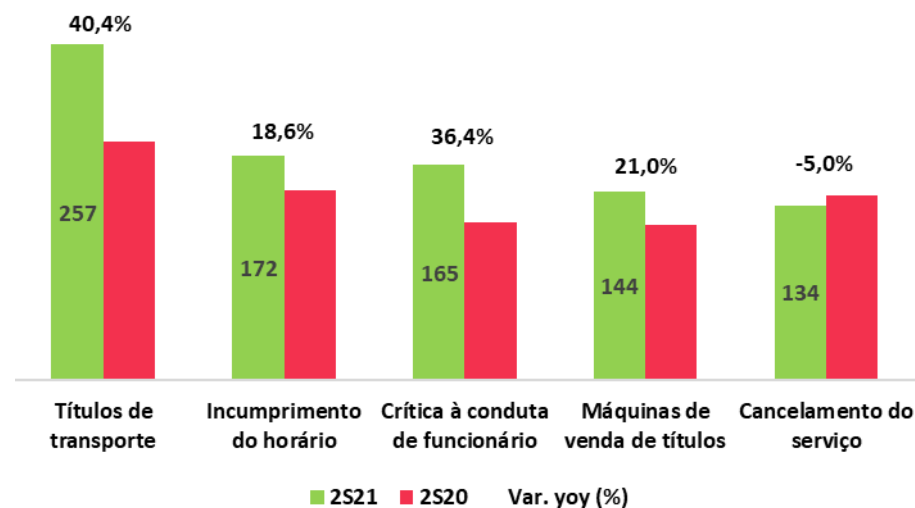
Por seu lado, a FERTAGUS inverte a tendência, tendo registado um aumento do número de reclamações (+21% em variação homóloga), passando de 119 para 144 no semestre em análise.

Figura 28 – Transporte ferroviário de passageiros – entidades mais reclamadas
(Fonte: AMT)



(xx%) - Peso no total de reclamações da categoria do transporte ferroviário de passageiros, no 2ºS 2021

Figura 29 - Motivos de reclamação no transporte ferroviário de passageiros
(Fonte: AMT)



A figura 29 representa os cinco principais motivos de reclamação relativamente ao transporte ferroviário de passageiros, representando 53,3% do total de reclamações da categoria registadas pela AMT durante o segundo semestre de 2021.

Com exceção das reclamações cujo fundamento diz respeito ao cancelamento do serviço - que regista uma redução de reclamações face ao 2ºS 2020 (-5% em variação homóloga), da análise da Figura resulta um crescimento generalizado dos motivos de reclamação indicados comparativamente com 2020, registando-se as maiores variações nos motivos relativos a títulos de transporte (+40,4% em variação homóloga); crítica à conduta de funcionário (+36,4% em variação homóloga), às máquinas de venda de títulos (+21% em variação homóloga) e ao incumprimento do horário (+18,6% em variação homóloga).

Sistemas de metro, metro ligeiro e elétricos urbanos

A categoria dos sistemas de metro, metro ligeiro e elétricos urbanos integra os operadores Metropolitano de Lisboa E.P.E., Metro do Porto S.A., Metro Transportes do Sul, S.A. e Metro-Mondego, S.A.

A AMT registou no semestre em análise 857 reclamações (+56,7% em variação homóloga) relativas aos 4 operadores, distribuídas conforme indicado na Figura 29.

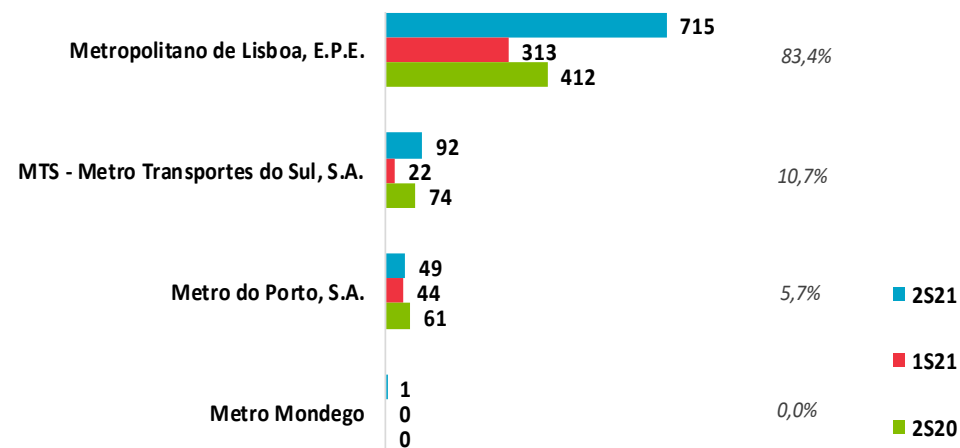
Verifica-se que o Metropolitano de Lisboa E.P.E. registou, no semestre em análise, 715 reclamações, o que equivale a 83,4% das reclamações da categoria. Em comparação com o período homólogo este aumento traduz um crescimento de 73,5%, ou seja, mais 303 reclamações que no 2ºS 2020.

Por seu turno, o MTS – Metro Transportes do Sul S.A. registou igualmente um aumento de 24,3%, ou seja, mais 18 reclamações comparativamente com o período homólogo, sendo responsável por 10,7% das reclamações desta categoria.

O Metro do Porto S.A. registou uma descida de 19,7% face ao período homólogo, sendo responsável por 49 reclamações no 2ºS 2021 face às 61 registadas em igual semestre de 2020.

Por último, relativamente ao Metro-Mondego, S.A. registou-se no semestre em análise 1 reclamação.

Figura 30 – Sistemas de metro, metro ligeiro e elétricos urbanos – entidades mais reclamadas (Fonte: AMT)



(xx%) - Peso no total de reclamações da categoria de metro, metro ligeiro e elétricos urbanos, no 2ºS 2021

Os motivos indicados na Figura 31, e que fundamentam as reclamações registadas nesta categoria no 2ºS 2021, representam 69,3% do total das reclamações, tendo-se verificado um crescimento generalizado dos motivos de reclamação indicados comparativamente com o segundo semestre de 2020.

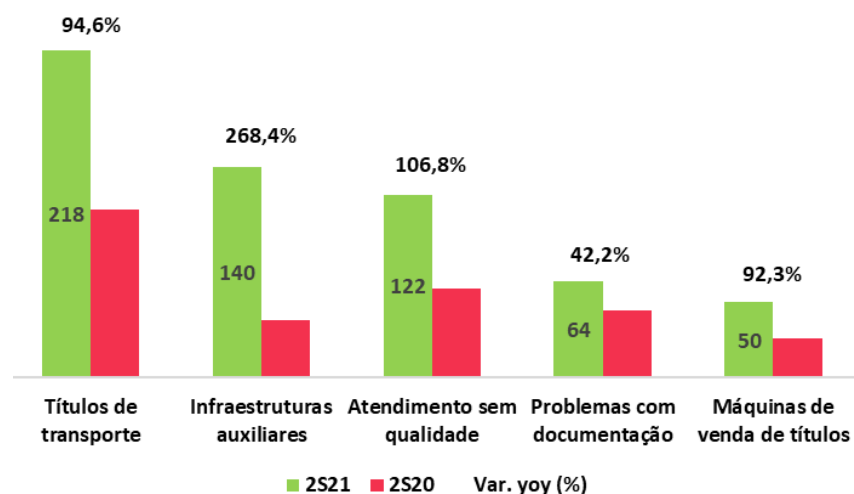
Os aspetos relativos aos títulos de transporte constituíram o principal fundamento de reclamação no semestre (218 reclamações), tendo registado um crescimento de 94,6% do número de reclamações, seguindo-se as reclamações motivadas por problemas com as infraestruturas auxiliares (140), representando o maior crescimento face ao 2ºS 2020 (+268,4% em variação homóloga).

Com um crescimento igualmente expressivo face ao número de reclamações do segundo semestre de 2020, segue-se o atendimento sem qualidade

como fundamento de reclamações, registando 122 reclamações no período em análise (+106,8% em variação homóloga).

Os problemas com documentação e com os equipamentos de venda de títulos ocupam a quarta e quinta posição dos motivos mais reclamados (64 e 50 reclamações, respetivamente), o que se traduz num crescimento de 42,2% e de 92,3% face ao 2ºS 2020.

Figura 31 - Motivos de reclamação nos sistemas de metro, metro ligeiro de superfície e elétricos urbanos (Fonte: AMT)



RECLAMAÇÕES NO TRANSPORTE POR VIAS NAVEGÁVEIS INTERIORES

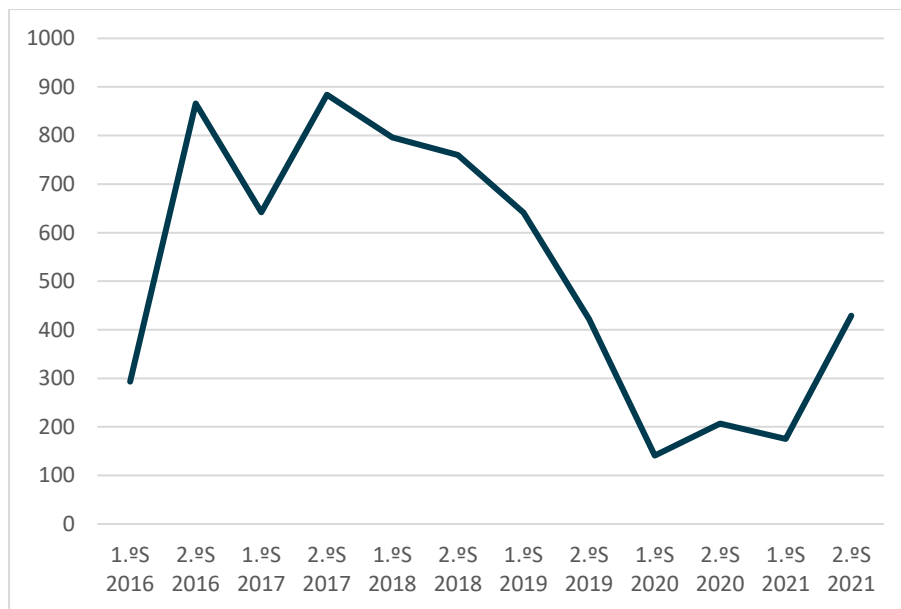
No semestre em análise foram registadas pela AMT, 429 reclamações relativas ao transporte em vias navegáveis interiores (+98,6% em variação homóloga), respeitando todas ao transporte de passageiros.

Das reclamações 342 (79,7%) foram apresentadas através do LR, 79 (18,4%) do LRE, e as restantes (8; 1,9%) pelos meios disponibilizados pela AMT para o efeito.

A Figura 32 apresenta a evolução do número de reclamações no transporte por vias navegáveis interiores no período compreendido entre o 1ºS 2016 e o 2ºS 2021.

Da sua análise constata-se que, marcado pela quebra do número de reclamações verificadas no 1ºS 2017, o período entre o 2ºS 2016 e o 2ºS 2017 é aquele em que se registou o maior número de reclamações, verificando-se, a partir deste último semestre e até ao 1ºS 2020, uma redução constante do número de reclamações, semestre a partir do qual a tendência de crescimento volta a registar-se até ao semestre em análise.

Figura 32 – Evolução do número de reclamações em vias navegáveis interiores, 2016-2021 (Fonte: AMT)

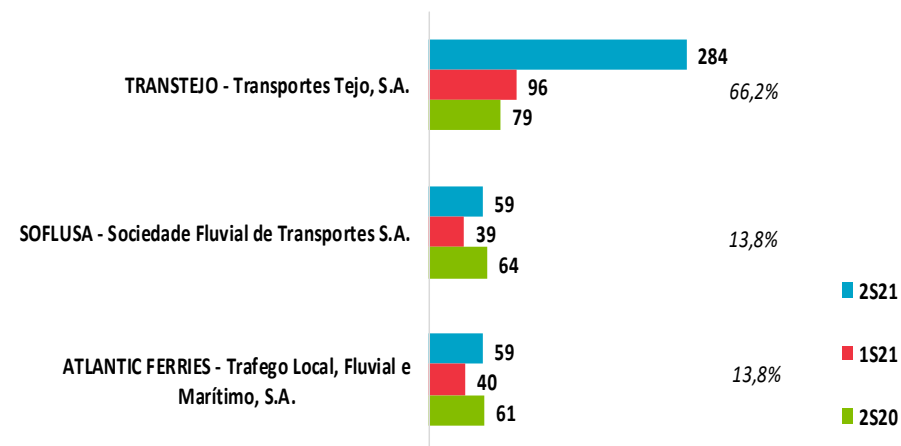


A Figura 33 apresenta as entidades mais reclamadas neste modo, verificando-se um aumento de 98,6% face ao período homólogo, em que se registaram 216 reclamações⁷.

Durante o 2ºS 2021 a TRANSTEJO - Transportes Tejo, S.A. registou 284 reclamações, correspondente a 66,2% do total de reclamações da categoria.

Por seu lado, a SOFLUSA – Sociedade Fluvial de Transportes, S.A. e a ATLANTIC FERRIES – Tráfego Local, Fluvial e Marítimo, S.A. registam ambas 59 reclamações no 2ºS 2021, o que corresponde a 13,8% do número de reclamações recebidas.

Figura 33 – Transporte de passageiros por vias navegáveis interiores – entidades mais reclamadas (Fonte: AMT)

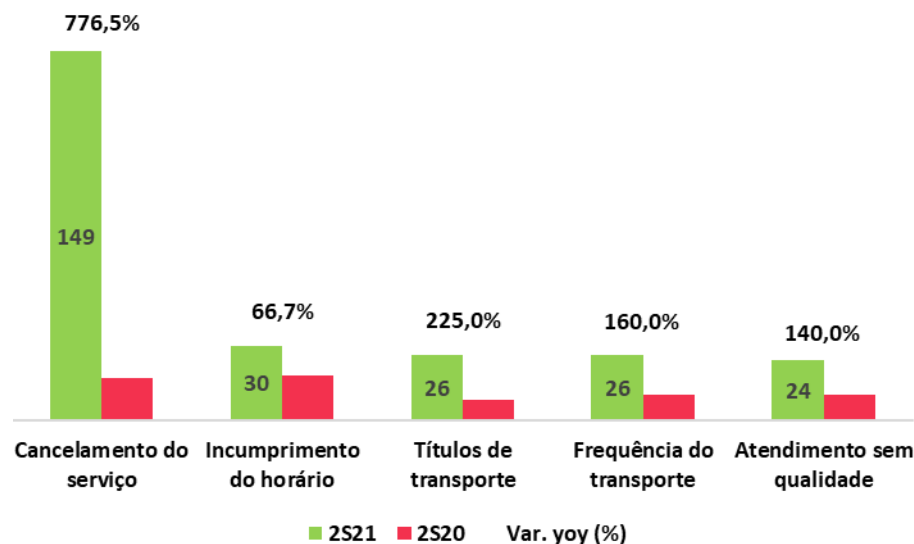


(xx%) - Peso no total de reclamações na categoria do transporte fluvial de passageiros, no 1ºS 2021

⁷ Valores de 1ºS 2020 revistos
Relatório AMT

Na categoria do transporte de passageiros por vias navegáveis interiores, os motivos de reclamação indicados na Figura 34 como os mais invocados pelos utentes representam 59,4% do total das reclamações registadas no semestre.

Figura 34 – Motivos de reclamação na categoria do transporte de passageiros por vias navegáveis interiores (Fonte: AMT)



Verifica-se uma subida generalizada das reclamações fundadas naqueles motivos comparativamente com o período homólogo, destacando-se o cancelamento do serviço como o motivo de reclamação responsável por 149 reclamações (34,7%), tendo registado um acentuado aumento face ao mesmo período de 2020 (+776,5% em variação homóloga).

Segue-se o incumprimento do horário como o segundo motivo mais reclamado, com 30 reclamações (+66,7% em variação homóloga), e com o mesmo número de reclamações registadas no semestre (26), mas representando crescimentos distintos face ao mesmo período de 2020, os motivos relacionados com títulos de transporte e com frequência do transporte (respetivamente, +225% e +160% em variação homóloga).

Por último, correspondente a 24 reclamações, o motivo respeitante ao atendimento sem qualidade, tendo registado um aumento de 140% do número de reclamações comparativamente com o 2ºS 2020 (10).

RECLAMAÇÕES NO MODO MARÍTIMO E PORTUÁRIO

Foram registadas pela AMT, no semestre em análise, 58 reclamações relativas ao modo marítimo-portuário (+5,5% face ao período homólogo) repartindo-se pelas seguintes categorias: 35 reclamações relativas ao transporte de passageiros (60,3%), 19 relativas ao transporte de mercadorias (32,8%) e 4 reclamações relativas a serviços, atividades e administrações portuárias (6,9%).

Como meios de reclamação utilizados, o LR foi utilizado para a apresentação de 28 (48,3%) reclamações, o LRE para 29 (50,0%), e 1 (1,7%) reclamação foi apresentada diretamente à AMT através dos meios colocados à disposição por esta Autoridade para o efeito.

No modo marítimo e portuário integram-se as seguintes entidades reguladas:

- Armadores e gestores de navios marítimos de passageiros;
- Armadores e gestores de navios de transporte (de longo curso ou intercontinental (*Deep Sea Shipping*), e de curta distância (*Short Sea Shipping*);
- Administrações portuárias (entidades gestoras dos portos, marítimos e fluviais responsáveis pela administração e gestão das infraestruturas portuárias, e os operadores portuários (administrações portuárias ou entidades terceiras através de licença ou concessão).
Nestes serviços inclui-se a movimentação de carga, a amarração, o reboque, os serviços de pilotagem e os serviços de abastecimento de navios.

Com exceção de Viana do Castelo, Figueira da Foz e Faro, os restantes portos comerciais do continente integram a Rede Transeuropeia de Transportes (RTE-T), nomeadamente do corredor multimodal denominado Corredor.

Figura 35 – Evolução do número de reclamações no modo marítimo e portuário, por categoria, 1.ºS 2016-2.ºS 2021 (Fonte: AMT)

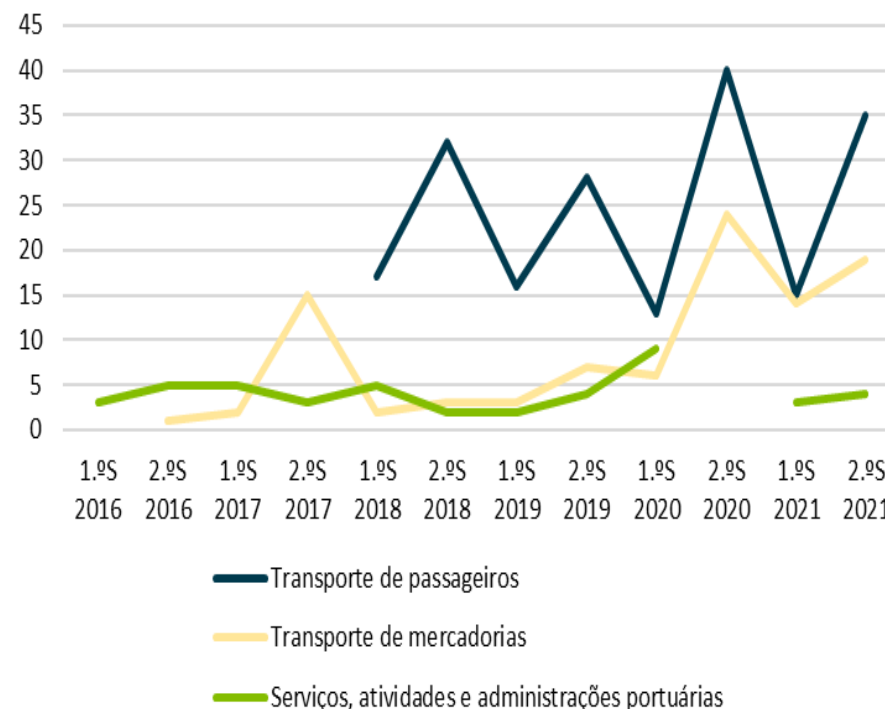


Figura 36 – Reclamações no modo marítimo e portuário por categoria (Fonte: AMT)

Setor Marítimo e Portuário	N.º de Reclamações por subsetor				Variações 2.º S21 vs 2.º S20
	2ºS.2021		2ºS.2020		
	Nº	%	Nº	%	
Serviços, atividades e administrações portuárias	4	6,9%	0	0,0%	-
Armadores e Gestores de Navios de Mercadorias	19	32,8%	24	43,6%	-21%
Armadores e Gestores de Navios de Passageiros ^{a)}	35	60,3%	31	56,4%	13%
TOTAL DE RECLAMAÇÕES	58	100,0%	55	100,0%	5%

^{a)} Números do 2.º semestre de 2020 revistos.

O modo marítimo e portuário regista 58 reclamações no 2ºS 2021, mais 3 que no período homólogo, o que se traduz num aumento de 5%.

Amadores e gestores de navios marítimos de passageiros

Nesta categoria, das 35 reclamações registadas, 34 reclamações são relativas ao operador Porto Santo Line, S.A. Comparativamente com o período homólogo, constata-se um aumento de reclamações (3) no âmbito da categoria, ou seja, de 4% relativamente ao período homólogo.

Os cinco motivos mais reclamados nesta categoria dizem respeito a: (i) questões de segurança motivadas pela não utilização de máscara ou falta de distanciamento social; (ii) má qualidade do atendimento, (iii) objetos perdidos ou danificados, (iv) pedidos de reembolso / indemnização e (v) relacionadas com títulos de transporte.

Armadores e gestores de navios - longo curso ou intercontinental de mercadorias

Nesta categoria registam-se 13 reclamações no período em análise, relativas a 10 entidades.

Destas, as mais reclamadas são a Rangel Internacional Aérea & Marítima, S.A., com 3 reclamações, seguida da Dachser Portugal Air and Sea Logistics, S.A., com 2 reclamações, com igual número de reclamações a Logislink – Terminal Logística, Lda., contando as restantes 6 entidades com uma reclamação cada.

Serviços, atividades e administrações portuárias

Na categoria dos serviços, atividades e administrações portuárias registam-se 3 reclamações relativamente à APRAM - Administração dos Portos da Região Autónoma da Madeira, SA, APL - Administração do Porto de Lisboa, SA e à APSS - Administração dos Portos de Setúbal e Sesimbra, S.A.

RECLAMAÇÕES RELATIVAS AOS SISTEMAS DE BILHÉTICA E SUPORTE À MOBILIDADE

No modo dos sistemas de bilhética e suporte à mobilidade incluem-se as reclamações relativas a serviços comuns a diversos operadores, como sejam o serviço de bilhética e o atendimento em lojas.

No 2ºS 2021 foram registadas pela AMT, neste âmbito, 305 reclamações (+35,6% em variação homóloga).

Dasquelas reclamações 251 (48,3%) foram apresentadas através do LR, 49 (16,1%) do LRE, e as restantes (1,7%) pelos meios disponibilizados pela AMT para o efeito.

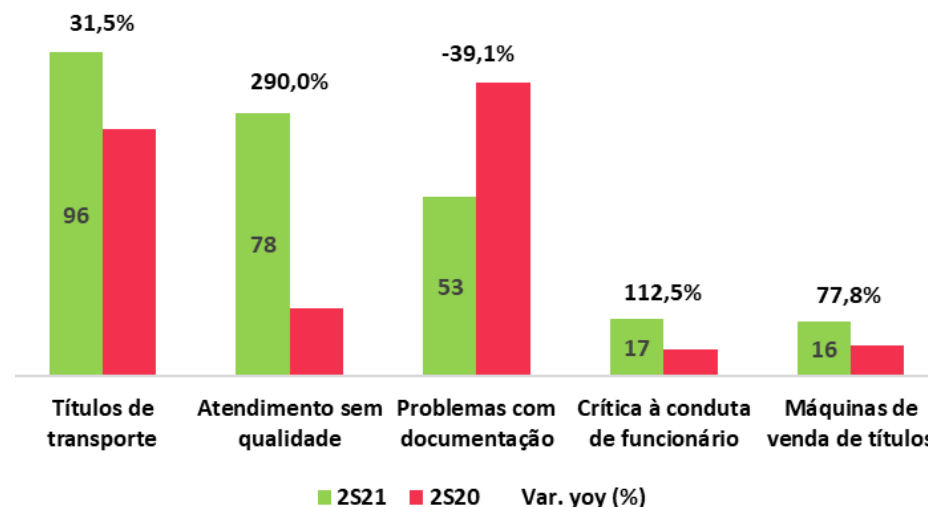
A TIP - Transportes Intermodais do Porto, ACE é responsável por 87,5% do total das reclamações registadas no 2ºS 2021, verificando-se, assim, um aumento de 20,8% face ao período homólogo.

O operador TML - Transportes Metropolitanos de Lisboa, E.M.T., S.A.⁸ possui um peso residual no conjunto das reclamações registadas pela AMT no período em análise, com 38 reclamações (12,5%).

Os motivos de reclamação indicados na Figura 36 correspondem aos fundamentos das reclamações registadas pela AMT no período em análise.

⁸ A TML - Transportes Metropolitanos de Lisboa, E.M.T., S.A., é detida a 100% pela Área Metropolitana de Lisboa, sendo a entidade responsável pela gestão do serviço público de transportes rodoviários da AML e gestão da plataforma tecnológica integradora do sistema de bilhética dos transportes públicos (modos rodoviário, metro, ferroviário e por vias navegáveis interiores).

Figura 37 – Motivos de reclamação relativos aos sistemas de bilhética e suporte à mobilidade (Fonte: AMT)



O motivo de reclamação mais alegado respeita aos títulos de transporte, tendo registado um aumento de 31,5% em relação ao 1ºS 2020 (de 73 para 96 reclamações), representando 31,5% das reclamações desta categoria.

O segundo motivo mais invocado diz respeito a falta de qualidade no atendimento, com um aumento de 290% (+58 reclamações) face ao mesmo período de 2020, e apresenta uma redução de 16,7% face ao mesmo período de 2020, correspondendo a 20,5% do total das reclamações registadas.

Os problemas com documentação contabilizam 53 reclamações e sofreram uma redução de 39,1%.

Neste sentido, as reclamações não são consideradas como respeitadas aos operadores que integram o ACE, mas como reclamações do próprio agrupamento, que presta os serviços em nome próprio, designadamente quanto a tarifários intermodais.

Segue-se a crítica à conduta do funcionário com 17 reclamações, (+112,5%) e em 5.º lugar temos as máquinas de venda de títulos com 16 reclamações, (+77,8%) quando comparado com o 1ºS 2020.



TIPOLOGIAS DE MOTIVOS DE RECLAMAÇÕES

Os motivos que fundamentam as reclamações dos utentes e consumidores são classificados em motivos principais, definidos pela Direção-Geral do Consumidor (DGC), e motivos secundários ou setoriais, definidos pela AMT.

Da análise da Figura 38 resulta que os motivos secundários mais reclamados correspondem, na maioria das categorias, ao atendimento sem qualidade (em 6 das 13 categorias existentes), à atuação do funcionário e a títulos de transporte (ambos em 5 das 13 categorias).

Figura 38 – Proporção dos 3 motivos mais reclamados em cada categoria (Fonte: AMT)

MOTIVOS	Transporte rodoviário de passageiros	Aluguer de veículos sem condutor	Concessões rodoviárias	Cobrança de portagens	Transporte de mercadorias	Transporte em veículos ligeiros	Centros de inspeção técnica de veículos	Escolas de condução e entidades formadoras	Transporte ferroviário de passageiros	Sistemas de metro e elétricos urbanos	Infraestruturas ferroviárias	Transporte de passageiros por vias navegáveis interiores	Sistema de bilhética e suporte à mobilidade
Acidentes			24,4%										
Atendimento sem qualidade		10,1%			18,8%		12,8%	38,5%		14,2%			25,6%
Cancelamento do serviço					19,7%	16,5%						34,7%	
Condições de transporte e questões técnicas							42,9%						
Contratos abusivos		35,9%											
Crítica à atuação da empresa								12,3%					
Crítica à conduta de funcionário	12,5%					25,4%	15,8%	12,3%	10,1%				
Falta de condições de higiene											14,3%		
Faturação incorreta			10,9%	11,7%									
Incumprimento de horário	11,9%				15,0%				10,5%			7,0%	
Infraestruturas auxiliares										16,3%	14,3%		
Não disponibilização de meios a PMR											14,3%		
Pagamentos		14,2%	30,3%	26,9%		13,2%							
Portagens e identificadores				33,6%									
Problemas com documentação													17,4%
Títulos de transporte	14,2%								15,7%	25,4%		6,1%	31,5%
TOTAL DE RECLAMAÇÕES	2732	1254	439	599	213	165	133	179	1636	857	14	429	305

 Aumento do número de reclamações em relação ao período homólogo (em valores absolutos)
 Redução do número de reclamações em relação ao período homólogo (em valores absolutos)

ELOGIOS, SUGESTÕES E OUTROS

No semestre em análise registam-se 14 elogios / louvores no LR, e 30 no LRE, relativos aos operadores e prestadores de serviços indicados na Figura 39.

Figura 39 – Número de elogios/louvores registados no livro de reclamações físico e eletrónico (Fonte: AMT)

Operadores	N.º Louvores			Total
	Rodoviário	Ferrovário	Fluvial	
CARRIS - Companhia Carris de Ferro de Lisboa, S.A.	4	-	-	4
RNE - Rede Nacional de Expressos, Lda.	2	-	-	2
Transdev - Auto Viação Aveirense, S.A.	2	-	-	2
Transdev - Rodoviária da Beira Litoral, S.A.	1	-	-	1
PXM - Próximo - Transportes Rodoviários Urbanos de Faro, S.A.	1	-	-	1
TST - Transportes Sul do Tejo, S.A.	2	-	-	2
SMTUC - Serviços Municipalizados de Transportes Urbanos de Coimbra	1	-	-	1
Royal Express	1	-	-	1
TNT Express Worldwide (Portugal)	1	-	-	1
CONTROLAUTO - Controlo Técnico Automóvel S.A.	1	-	-	1
GUERIN - RENT A CAR (DOIS), LDA	1	-	-	1
VIA VERDE Portugal - Gestão de Sistemas Electronicos de Cobrança, S.A	4	-	-	4
Brisa Concessão Rodoviária, S.A.	2	-	-	2
ANIECA - Centro de Exames de Linda-a-Velha/ ANIECA	1	-	-	1
Táxis T. Quatro, Lda	1	-	-	1
Alexandres Taxis Unipessoal Lda	1	-	-	1
Atlantic Ferries - Tráfego Local, Fluvial e Marítimo S.A	-	-	1	1
CP Comboios de Portugal, EPE	-	10	-	10
Fertagus - Travessia do Tejo, Transportes S.A.	-	2	-	2
Metropolitano de Lisboa E.P.E.	-	5	-	5
Total de Louvores	26	17	1	44

No semestre em análise, através dos canais disponibilizados pela AMT para apresentação de reclamações e solicitação de informações, registaram-se 1.469 comunicações (correio eletrónico e carta), relativas a 110 sugestões/comentários; 264 pedidos de esclarecimento; 15 denúncias e 1078 reclamações que, por não se inscreverem na sua esfera de competências, foram encaminhadas para as respetivas entidades competentes em razão da matéria, não sendo consideradas no presente relatório, e 2 reclamações encaminhadas pelo Provedor de Justiça.

Através do LRE foram ainda formuladas 27 sugestões relativamente a 19 operadores.

A AMT registou neste semestre 55 reclamações de motoristas de TVDE, das quais 7 recebidas via LRE, e 48 enviadas diretamente pelos reclamantes.

V - Conclusões

Atentas as suas atribuições em matéria de promoção e defesa dos interesses e direitos dos consumidores e utentes, e considerando tratar-se da entidade reguladora dos setores da mobilidade, dos transportes e respetivas infraestruturas, a AMT toma conhecimento das reclamações apresentadas pelos consumidores e utentes, designadamente através do livro de reclamações, físico e eletrónico, bem como das respostas dadas pelas entidades reclamadas, e atua no âmbito das suas competências, através da verificação da existência de indícios de incumprimento de normas específicas aplicáveis à matéria objeto de reclamação cujo cumprimento caiba à AMT supervisionar, podendo adotar determinações e recomendações destinadas a promover a adoção de boas práticas pelas entidades reguladas e o cumprimento das obrigações legais a que se encontram sujeitos, bem como proceder a medidas corretivas e desencadear ações sancionatórias junto das entidades infratoras.

A lei não confere à AMT competências para a resolução individual das reclamações que lhe são apresentadas. Neste sentido, não lhe cabe intervir diretamente nos conflitos entre consumidores/utentes e as entidades reguladas - que frequentemente se situam na esfera do direito privado ou respeitam a matérias que não se inscrevem nas suas competências de regulador, antes promove a defesa dos direitos e interesses dos consumidores através da atuação como regulador setorial, designadamente tendo por referência as análises que efetua das reclamações do Ecossistema da Mobilidade e dos Transportes.

No âmbito das ações destinadas a promover a defesa dos direitos e interesses dos consumidores e utentes, a AMT encontra-se a desenvolver diligências destinadas a implementar um novo sistema de gestão de reclamações, que permitirá introduzir melhorias significativas na metodologia de análise, na qualidade da informação e no reporte dos dados relativos às reclamações analisadas.

Ainda neste âmbito, a AMT procedeu a alterações na área do sítio na Internet dedicada aos consumidores/reclamações destinadas a clarificar os termos e procedimentos relacionados com a apresentação de reclamações. Procedeu igualmente à indicação da linha telefónica dedicada a informações sobre reclamações e à definição do período de atendimento para o efeito.

VI - Metodologia de elaboração

Nos termos da metodologia de análise dos dados de reclamações, adotada para efeitos do presente relatório, a análise comparativa é efetuada tendo por base o período homólogo, sem prejuízo das análises de evolução face ao semestre anterior, considerando, designadamente, as alterações sazonais da mobilidade e de utilização do serviço público de transporte de passageiros, que a variação semestral do número de reclamações confirma.

Os dados estatísticos respeitam às reclamações contabilizadas durante o semestre a que respeita o relatório sendo considerada, para o efeito, a data de receção (registo) das reclamações na AMT.

Os dados reportam-se às reclamações apresentadas no livro de reclamações das entidades/operadores económicos, físico e eletrónico, e às diretamente apresentadas a esta Autoridade pelos reclamantes, bem como às reclamações remetidas por outras entidades públicas (gabinetes ministeriais, Provedor de Justiça, e autoridades de transportes locais, *v.g.* municípios, áreas metropolitanas e comunidades intermunicipais) ou privadas, como é o caso das associações de defesa dos consumidores.

A AMT identifica as entidades reclamadas a partir da indicação dada sobre as mesmas pelos reclamantes aquando da formulação das reclamações, procedendo à correção dos elementos identificativos das mesmas quando incorretos ou incompletos.

Os dados estatísticos das reclamações registadas pela AMT têm por base os factos reportados pelos reclamantes, não resultando do tratamento realizado por esta Autoridade.

Os valores totais indicados nos gráficos e quadros foram objeto de arredondamento, pelo que poderão não corresponder à soma das parcelas.

Para efeitos de tratamento estatístico e reporte, as reclamações recebidas são classificadas de acordo com as categorias de motivos definidos pela DGC, aplicáveis a todos os setores de atividade - motivos principais -, e pela AMT, especificamente para o Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes, subordinados àqueles - motivos secundários (setoriais).

A análise das reclamações é feita tendo por referência aos motivos setoriais, e reflete a sua agregação nos modos de transporte e categorias indicadas na Figura 40.

Figura 40 – Modos e categorias considerados na análise das reclamações

Modos	Categorias	
Modo rodoviário	Transporte rodoviário	Passageiros Mercadorias
	Infraestruturas rodoviárias	
	Atividades auxiliares e complementares	CITV Escolas de condução e entidades formadoras
	Transporte em veículos ligeiros	Táxis/TVDE
	Aluguer de veículos	
	Modo ferroviário	Transporte ferroviário
Sistema de metro, metro ligeiro de superfície e elétricos urbanos		
Infraestruturas ferroviárias		
Sistema de transporte por cabo		
Modo fluvial	Transporte de passageiros por vias navegáveis interiores	
Modo marítimo e portuário	Transporte marítimo-portuário	Passageiros Mercadorias
	Serviços, atividades e administrações portuárias	
Sist. bilhética sup. mobilidade		



Sede

Palácio Coimbra
Rua de Santa Apolónia, 53
1100-468 Lisboa
Tel: (+351) 211 025 800
E-mail: geral@amt-autoridade.pt
www.amt-autoridade.pt

