



**AUTORIDADE
DA MOBILIDADE
E DOS TRANSPORTES**



**TRANSPORTES
TERRESTRES E
INFRAESTRUTURAS
RODOVIÁRIAS**

**TRANSPORTES
TERRESTRES E
INFRAESTRUTURAS
FERROVIÁRIAS**



**TRANSPORTES
MARÍTIMOS, FLUVIAIS
E PORTOS COMERCIAIS**

**Relatório sobre as reclamações no
*Ecosystema da Mobilidade
e dos Transportes*
2.º Semestre de 2019**



FICHA TÉCNICA

Título: Relatório sobre as reclamações no *Ecossistema da Mobilidade e dos Transportes*

Edição: 2.º semestre de 2019

Editor: AMT – Autoridade da Mobilidade e dos Transportes

Palácio Coimbra,

Rua de Santa Apolónia, n.º 53

1100-468 Lisboa

Telefone:

+351 211 025 800

geral@amt-autoridade.pt

Coordenação técnica: DARCG - Direção da Administração de Recursos e do Controlo de Gestão

Fonte: Dados das reclamações recebidas nos termos da legislação em vigor

Data da edição: Junho de 2020

ÍNDICE GERAL

1	Sumário Executivo.....	1
2	Introdução.....	4
3	Reclamações no 2.º semestre de 2019.....	11
4	Reclamações por setor de atividade.....	14
5	Reclamações por Setores e Subsetores de Atividade.....	15
5.1.1	Setor Rodoviário.....	15
	Distribuição de reclamações por canal de entrada.....	16
	Distribuição por subsectores do total de reclamações do 2.º S de 2019.....	16
	Transporte Rodoviário de Passageiros.....	17
	Aluguer de veículos sem condutor (<i>Rent-a-car e Rent-a-cargo</i>).....	20
	Infraestruturas Rodoviárias.....	22
	Escolas de Condução e Entidades Formadoras.....	26
	Transporte em Veículos Ligeiros Táxis TVDE.....	28
	CITV - Centros de Inspeção Técnica de Veículos.....	31
	Transporte Rodoviário de Mercadorias.....	33
5.1.2	Setor ferroviário e outros sistemas guiados.....	35
	Distribuição de reclamações por canal de entrada.....	35
	Distribuição por subsectores do total de reclamações do 2.º S de 2019.....	36
	Transporte Ferroviário de Passageiros.....	36
	Sistemas de Metro, Metro Ligeiro de Superfície e Eléctricos Urbanos.....	40
	Infraestruturas Ferroviárias.....	43
	Sistemas de Transporte por Cabo.....	43
5.1.3	Setor Fluvial.....	44
	Distribuição de reclamações por canal de entrada.....	44
5.1.4	Setor Marítimo e Portuário.....	48
	Distribuição de reclamações por canal de entrada.....	49
	Distribuição por subsectores do total de reclamações do 2.º S de 2019.....	49
	Armadores e Gestores de Navios Marítimos e de Curta Distância de Passageiros.....	50
	Administrações Portuárias.....	50
	Armadores e gestores de navios - longo curso ou internacional de mercadorias.....	50
	Análise dos motivos das reclamações no setor marítimo portuário.....	50
5.1.5	Setor multimodal.....	51
	Distribuição de reclamações por canal de entrada.....	51
6	Tipologia de Motivos Reclamados - Nível Principal e Setorial.....	54
7	Informação adicional - Reclamações dos operadores.....	56



8	Elogios Louvores Sugestões Outros	60
9	Resultados da atuação da AMT	63

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Total de reclamações distribuídas por canal de entrada.....	12
Gráfico 2 – Comparativo do número total de reclamações por semestre.....	12
Gráfico 3 – N.º médio de reclamações por dia nos últimos três semestres	13
Gráfico 4 – N.º total de reclamações por setor de atividade.....	14
Gráfico 5 – Total de reclamações do setor rodoviário distribuídas por canal de entrada.....	16
Gráfico 6 – N.º de reclamações por subsetor do setor rodoviário	16
Gráfico 7 – Reclamações por operador no transporte rodoviário de passageiros.....	18
Gráfico 8 – Motivos das reclamações no transporte rodoviário de passageiros	19
Gráfico 9 – Reclamações por operador no aluguer de veículos sem condutor	21
Gráfico 10 – Motivos das reclamações no aluguer de veículos sem condutor.....	22
Gráfico 11 – Reclamações por operador nas infraestruturas rodoviárias.....	23
Gráfico 12 – Motivos das reclamações nas infraestruturas rodoviárias	24
Gráfico 13 – Reclamações por operador de cobrança de portagem	25
Gráfico 14 – Motivos das reclamações nos operadores de cobrança de portagem.....	25
Gráfico 15 – Reclamações por operador nas escolas de condução e entidades formadoras	27
Gráfico 16 – Motivos das reclamações nas escolas de condução e entidades formadoras	28
Gráfico 17 – Reclamações por operador de Transporte em Veículos Ligeiros Táxis TVDE.....	29
Gráfico 18 – Motivos das reclamações nos TVDE.....	30
Gráfico 19 – Reclamações por operador nos CITV	31
Gráfico 20 – Motivos das reclamações nos CITV	32
Gráfico 21 – Reclamações por operador no transporte rodoviário de mercadorias	33
Gráfico 22 – Motivos das reclamações no transporte rodoviário de mercadorias	34
Gráfico 23 – Total de reclamações do setor ferroviário e outros sistemas guiados distribuídas por canal de entrada.....	35
Gráfico 24 – Reclamações por subsetor do setor ferroviário e outros sistemas guiados.....	36
Gráfico 25 – Passageiros transportados no setor ferroviário e variação homóloga	37
Gráfico 26 – Reclamações por operador de transporte ferroviário de passageiros	38
Gráfico 27 – Motivos das reclamações no transporte ferroviário de passageiros	39
Gráfico 28 – Passageiros transportados nos metropolitanos em Lisboa, Porto e sul do Tejo e variação homóloga	40
Gráfico 30 – Motivos das reclamações nos sistemas de metro, metro ligeiro de superfície e elétricos urbanos.....	42
Gráfico 31 – Total de reclamações do setor fluvial distribuídas por canal de entrada	44
Gráfico 32 – Reclamações no setor fluvial.....	45
Gráfico 33 – Reclamações por operador no setor fluvial	45



Gráfico 34 – Motivos das reclamações no setor fluvial	46
Gráfico 35 – Total de reclamações do setor marítimo e portuário distribuídas por canal de entrada	49
Gráfico 36 – Total de reclamações do setor multimodal distribuídas por canal de entrada	51
Gráfico 37 – Reclamações por operador no setor multimodal.....	51
Gráfico 38 – Motivos das reclamações no setor multimodal.....	52
Gráfico 39 – Motivos das reclamações recebidas diretamente pelos operadores	56

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 – Setores e subsetores considerados na análise das reclamações	8
Tabela 2 – Tabela de classificação de motivos - nível principal e breve descrição.....	10
Tabela 3 – Portos comerciais do continente	48
Tabela 4 – Reclamações no setor marítimo e portuário por subsetor	49
Tabela 5 – Motivos principais das reclamações apresentadas pelos utentes no 2.º semestre de 2019 e no 1.º semestre de 2019.....	55
Tabela 6 – Reclamações por operador e por setor.....	58
Tabela 7 – Sugestões / Pedidos de Informação por operador e por setor	60
Tabela 8 – Louvores/elogios por operador e por setor	60
Tabela 9 – Número de elogios/louvores registados no livro de reclamações físico e eletrónico ...	61



LISTA DE SIGLAS E ACRÓNIMOS

1.º S - Primeiro semestre

2.º S - Segundo semestre

ACE - Agrupamento Complementar de Empresas

AMT - Autoridade da Mobilidade e dos Transportes

CITV - Centros de Inspeção Técnica de Veículos

CP - Comboios de Portugal, E.P.E.

DGC - Direção-Geral do Consumidor

IMT - Instituto da Mobilidade e dos Transportes, I.P.

INE - Instituto Nacional de Estatística, I.P.

km - Quilómetro

p.p. - Pontos percentuais

PMR - Pessoa de Mobilidade Reduzida

RTE-T - Rede Transeuropeia de Transportes

RTIC - Rede Telemática de Informação Comum

SEEP - Sistema Eletrónico Europeu de Portagens

TIP - Transportes Intermodais do Porto, ACE

TVDE - Transporte individual e remunerado de passageiros em veículos descaracterizados a partir de plataforma eletrónica

VND - Via Navegável do Douro

yoy - *Year on year* (variação anual face ao período homólogo)

1 Sumário Executivo

No 2.º semestre de 2019, foram registadas e tratadas pela AMT 13.693 reclamações, das quais 9.639 dizem respeito a reclamações inscritas no livro de reclamações físico dos diversos operadores e prestadores de serviços do setor da mobilidade e dos transportes, 2.804 do Livro de Reclamações Eletrónico, tendo as restantes 1.250 outras origens.

O número de reclamações apresentou um aumento de 57,2% face ao 1.º semestre de 2019, ou seja, o equivalente a mais 4.980 reclamações. Comparativamente ao período homólogo, verifica-se que estas apresentaram uma subida de 31,3%, passando de 10.431 para 13.693.

Assistiu-se, assim, quando comparado com o 1.º S de 2019, a um aumento generalizado no número de reclamações nos setores rodoviário e ferroviário e a uma diminuição no setor fluvial:

- Setor Rodoviário: + 72,4% (de 4.674 para 8.060);
- Setor Ferroviário: + 51,1% (de 3.160 para 4.775);
- Setor Fluvial: - 34,2% (de 641 para 422).

Relativamente aos subsectores destaca-se:

- Transporte Rodoviário de Passageiros: + 59,6% (de 2.963 para 4.729);
- Transporte Ferroviário de Passageiros: + 64% (de 1.986 para 3.258);
- Transporte Fluvial de Passageiros: - 34,2% (de 641 para 422).

De acordo com os dados estatísticos divulgados pelo Instituto Nacional Estatística, I.P. (INE), o número de passageiros transportados nos setores regulados pela AMT, com exceção do rodoviário, registaram os seguintes números no 2.º semestre de 2019:

- Ferroviário - 97,7 milhões (+ 22,1% em relação ao 1.º S de 2019);
- Metropolitano - 139 milhões (+ 6,7% em relação ao 1.º S de 2019);
- Fluvial - 12,5 milhões (+ 20,2% em relação ao 1.º S de 2019).

De referir que à data de produção do presente relatório ainda não existem dados do INE relativos ao transporte de passageiros por rodovia relativos a 2019, prevendo-se, no entanto, um aumento face aos dados registados em 2018.

Contudo, de acordo com os dados preliminares da AMT quanto à implementação do Programa de Apoio à Redução Tarifária¹, em resultado da aplicação daquele programa, o ano de 2019 foi marcado por substanciais acréscimos de procura, em níveis que já não se verificavam há vários anos. O número de passageiros transportados, incluindo os detentores de títulos tipo passe, a nível nacional, para todos os modos de transportes, registou variações homólogas positivas de cerca de 7% e 15%, sendo que as variações mais expressivas registaram-se nas áreas metropolitanas de Lisboa e do Porto com variações até 29%. Nesse sentido, o aumento relevante das reclamações está diretamente ligado com o acréscimo substancial de utilizadores, que terá colocado maior pressão sobretudo no sistema de transportes metropolitanos.

Em seguida apresenta-se o quadro que compara o número de reclamações recebidas na AMT por milhão de passageiros no período a que reporta o presente relatório² com o período homólogo de 2018, para os subsectores anteriormente referidos.

Subsectores de transporte de passageiros	2.º S de 2018	2.º S de 2019	Δ %
Transporte por ferroviária	42,2	33,3	- 21,0%
Transporte por metropolitano	9,6	10,9	13,7%
Transporte por via fluvial	63,2	33,8	- 46,6%

À semelhança dos últimos semestres, e apesar de ter existido uma troca na ordem entre o primeiro e o segundo, constata-se que se mantêm os três os motivos principais mais reclamados, representando, aproximadamente, 71% do total das reclamações³:

- i) Cumprimento defeituoso | Cumprimento não conforme com o contrato | Incumprimento
- ii) Preços | Pagamento | Bilheteiras,
- iii) Qualidade do atendimento | Atendimento deficiente nos estabelecimentos e no atendimento telefónico

É de assinalar que no 2.º semestre de 2019, a par do livro de reclamações em papel (físico), a partir de 1 de julho de 2019, tornou-se obrigatória a disponibilização do Livro de Reclamações

¹ http://www.amt-autoridade.pt/media/2270/implementacao_part_2019.pdf

² À data da produção do presente relatório não há dados disponíveis relativos ao subsector de transporte rodoviário de passageiros

³ No 2.º semestre de 2018, os motivos principais mais invocados pelos utentes foram os mesmos



Eletrónico (LRE), bem como a divulgação de acesso ao mesmo nos respetivos sítios da *Internet* dos operadores económicos que desenvolvem a sua atividade nos setores regulados pela AMT.

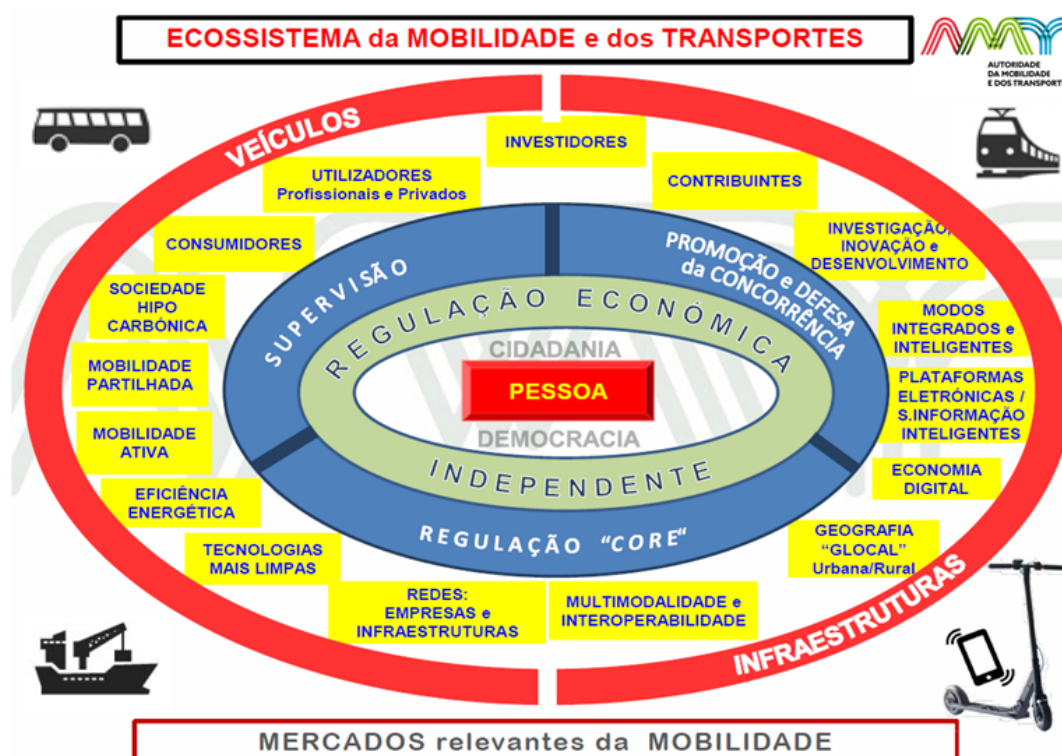
Não obstante, no dia 1 de julho foi divulgado o seguinte comunicado no site do Governo <https://www.portugal.gov.pt/pt/gc21/comunicacao/comunicado?i=registo-na-plataforma-digital-do-livro-de-reclamacoes>, o qual divulgou o alargamento do prazo de adesão por parte dos operadores até final do ano.

O presente relatório também integra as reclamações realizadas através do LRE.

2 Introdução

A AMT, nos termos do Decreto-Lei n.º 78/2014, de 14 de maio, alterados pela Declaração de Retificação n.º 33/2014, de 02 de julho e pelo Decreto-lei n.º 18/2015, de 02 de fevereiro, tem como missão regular e fiscalizar o setor da mobilidade e dos transportes terrestres, fluviais, ferroviários, e respetivas infraestruturas, e da atividade económica no setor dos portos comerciais e transportes marítimos, enquanto serviços de interesse económico geral e atividades baseadas em redes, através dos seus poderes de regulamentação, supervisão, fiscalização e sancionatórios, com atribuições em matéria de proteção dos direitos e interesses dos consumidores e de promoção e defesa da concorrência dos setores privados, público, cooperativo e social, nos termos dos presentes estatutos e demais instrumentos jurídicos.

O diagrama seguinte integra as diversas macro componentes do *Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes* através da ideia de "digitalização progressiva", sendo a partir desta realidade que o próprio conjunto de componentes assume maior inteligibilidade, mas sempre com o intuito de consolidar uma cultura de serviço aos utilizadores e cidadãos razão pela qual estes se apresentam no centro do Ecosistema.





O *Ecossistema da Mobilidade e dos Transportes* integra no seu perímetro cerca de 20 mil empresas, nelas se incluindo empresas públicas e privadas de diversa natureza e diferente geometria institucional.

Assim, é atribuição da AMT nos termos da alínea m) do n.º 1 do artigo 5.º dos seus Estatutos, *promover a defesa dos direitos e interesses dos consumidores e utentes em relação aos preços, aos serviços e respetiva qualidade.*

Para o efeito, de acordo com o definido no n.º 4 do artigo 38.º dos referidos Estatutos, *a AMT deve inspecionar regularmente os registos de queixas dos utentes ou dos consumidores apresentados às entidades sujeitas à sua regulação e divulgar, semestralmente, um quadro estatístico sobre as reclamações dos utentes ou dos consumidores, os operadores mais reclamados e os resultados decorrentes da sua atuação.*

Desta forma, o Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, na sua última redação, que visou reforçar os procedimentos de defesa dos direitos dos consumidores e utentes no âmbito do fornecimento de bens e prestação de serviços e instituiu a obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações, nos formatos físico e eletrónico, definiu que a entidade competente para a fiscalização do cumprimento do disposto no mesmo, bem como para a instrução dos processos e a aplicação das coimas e sanções acessórias relativa às contraordenações previstas no n.º 1 do seu artigo 9.º é a AMT.

As reclamações dos utentes ou dos consumidores são um elemento essencial para as funções da AMT relacionadas com a monitorização dos mercados, a avaliação da qualidade do desempenho dos operadores e prestadores de serviços que operam no *Ecossistema da Mobilidade e dos Transportes*, e para a definição dos planos de inspeção, auditoria fiscalização tendo em vista a prossecução, lato sensu, da promoção e defesa dos direitos e interesses dos consumidores, passageiros e utentes.

A partir do tratamento dos dados estatísticos verificou-se que os operadores relativamente aos quais se registaram mais reclamações são, naturalmente, os que cumprem os requisitos definidos no n.º 1, do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 156/2005, ou seja:

- a) Se encontram instalados com carácter fixo ou permanente, e neles é exercida, exclusiva ou principalmente, de modo habitual e profissional, a atividade; e

- b) Têm contacto com o público, designadamente através de serviços de destinado à oferta de produtos e serviços ou de manutenção das relações de clientela.

De realçar que todas as reclamações recebidas na AMT são objeto de tratamento. A partir deste, e em função dos dados recolhidos, pode haver abertura de processos de investigação, nomeadamente quando haja indícios que os operadores podem estar a incumprir nas obrigações a que estão vinculados por lei, por regulamento ou por contrato, ou estejam a recorrer a práticas de mercado passíveis de estar a violar as regras da concorrência ou atentatórias dos direitos dos consumidores.

Na leitura do presente relatório, devem ser tidos em consideração os seguintes pressupostos:

- i) Os dados estatísticos apresentados foram contabilizados tendo como referência a data de entrada da reclamação na AMT, entre 1 de julho e 31 de dezembro de 2019;
- ii) Os dados reportam-se às reclamações que foram enviadas à AMT⁴, quer as apresentadas no livro de reclamações dos prestadores e operadores de serviços, físico e eletrónico, quer, ainda, as diretamente apresentadas a esta Autoridade pelos diversos reclamantes ou remetidas por outras entidades públicas (gabinetes ministeriais, Provedor de Justiça, Áreas Metropolitanas e outras autoridades de transportes, v.g. municípios, Direção-Geral do Consumidor ou privadas, como é o caso das associações de defesa do consumidor);
- iii) As reclamações registadas respeitam, fundamentalmente, a serviços prestados por operadores dos setores rodoviário, ferroviário e fluvial, tendo um caráter residual ou praticamente inexistente as relativas ao setor marítimo e portuário;
- iv) A AMT identificou a entidade reclamada a partir da identificação feita pelo reclamante aquando do registo da reclamação. Em alguns casos verificou-se que a entidade reclamada estava incorretamente identificada na reclamação, tendo esta Autoridade realizado a necessária correção;
- v) Os dados estatísticos das reclamações registadas na AMT estão construídos com base nos factos que são reportados nas mesmas pelo reclamante, e não em função do resultado do tratamento realizado por esta Autoridade;
- vi) No ponto 5 do presente relatório consta, ainda, informação relativa a reclamações

⁴ Não incluem as reclamações constantes de petições públicas eventualmente a circular em formato de papel ou eletrónico, dada a dificuldade em identificar o motivo e a data da ocorrência.

recebidas pelas empresas prestadoras de serviços de transporte de passageiros, por outras vias que não o livro de reclamações, nomeadamente através dos seus sites de internet, de caixas de correio eletrónico criadas especificamente para o tratamento de reclamações ou através de serviços de *call-center*⁵;

vii) Os valores totais apresentados nos gráficos e nas tabelas podem não corresponder à soma das parcelas dos mesmos devido a arredondamentos;

viii) As reclamações estão agregadas pelos seguintes cinco setores principais:

- a) Rodoviário,
- b) Ferroviário,
- c) Fluvial,
- d) Marítimo e Portuário, e
- e) Multimodal.

ix) Dentro de uma parte dos setores existem diversos subsectores os quais constam da Tabela 1, infra.

⁵ Esta informação foi solicitada pela AMT aos operadores que registaram o maior número de reclamações e ainda aos que tinham uma maior relevância na sua área de intervenção.





Setores	Subsetores	
 Setor Rodoviário	Transporte Rodoviário	Passageiros Mercadorias
	Infraestruturas Rodoviárias	
	Atividades Auxiliares e Complementares	CITVs Escolas de Condução e Entidades Formadoras Outros
	Transporte Veículos Ligeiros	Táxis
	Aluguer de Veículos	
 Setor Ferroviário	Transporte Ferroviário	Passageiros Mercadorias
	Infraestruturas Ferroviárias	
	Sistema de Metro, Metro Ligeiro de Superfície e Elétricos Urbanos	
	Sistemas de Transporte por Cabo	
 Setor Fluvial	Transporte Fluvial	Passageiros Mercadorias
 Setor Marítimo e Portuário	Armadores e Gestores de Navios	Longo Curso ou Internacional Mercadorias Marítimo de Curta Distância Passageiros Marítimo de Curta Distância Mercadorias
	Administrações Portuárias	
	Serviços e Atividades Portuárias	
Setor Multimodal		

Tabela 1 – Setores e subsectores considerados na análise das reclamações

No que respeita aos motivos da reclamação, foram consideradas duas hierarquias de motivos:

- i) **Motivos principais** - definidos pela DGC⁶, de um modo harmonizado e aplicáveis a todos os setores de atividade;
- ii) **Motivos secundários ou setoriais** - definidos pela AMT para o *Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes*, de acordo com o motivo principal em que se enquadre.

Os motivos principais são os que constam da tabela abaixo, contendo a coluna da descrição a informação sumária do que em cada um se considera incluído:

⁶ A DGC é, nos termos da lei, a entidade a quem cabe, de uma forma centralizada a gestão da Rede Telemática de Informação Comum (RTIC) onde são registadas, pelas diversas autoridades de controlo de mercado, as reclamações inseridas no Livro de Reclamações dos setores sujeitos à sua regulação.

Designação do Motivo Nível Principal	Descrição
Exercício da atividade Exercício da atividade sem licença	Incumprimento das obrigações de licenciamento, condições do transporte e questões técnicas de veículos.
Informação Informação pré-contratual	Falta ou erro na prestação de informações aos utentes.
Práticas comerciais Publicidade	Práticas comerciais desleais ou passíveis de distorcer a concorrência. Campanhas publicitárias enganadoras para o utente ou consumidor.
Qualidade do atendimento Atendimento deficiente nos estabelecimentos Atendimento telefónico	Deficiências no atendimento, designadamente não prestação ou prestação deficiente do apoio requerido pelo utente.
Irregularidades no livro de reclamações	Violação da obrigação do prestador de serviços facultar o livro de reclamações, fornecer os elementos necessários ao seu correto preenchimento e outras situações irregulares tais como ilegibilidade da reclamação, motivo incompreensível ou reclamação anulada.
Cumprimento defeituoso Cumprimento não conforme com o contrato Incumprimento	Incumprimentos contratuais, nomeadamente não realização do serviço de transporte programado, incumprimento de horários, percurso ou paragem alterados, excesso de lotação do veículo, baixa frequência do transporte, recusa de transporte de animais/bicicletas.
Cláusulas contratuais Alteração das cláusulas contratuais	Cláusulas contratuais gerais abusivas ou desconformes com a legislação em vigor.
Preços Pagamentos Bilheteiras	Problemas com os títulos e com os pagamentos, nomeadamente por mau funcionamento de equipamentos, validadores, identificadores de veículos, máquinas de venda automática, bem como situações de divergência entre o preço afixado e o exigido e coimas.
Tarifário	Preços excessivos e/ou desconformes com a lei.
Faturação Faturação incorreta	Não emissão de fatura com número de contribuinte e emissão de fatura incorreta.

Designação do Motivo Nível Principal	Descrição
Assistência técnica Assistência pós-venda	N.A. ⁷
Meio ambiente	Ruído e poluição atmosférica.
Higiene Segurança	Falta de condições de higiene e segurança dos veículos ou instalações e acidentes pessoais com utentes.
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários de locais de atendimento.
Infraestruturas	Carência de elementos de bem-estar material para os passageiros em geral e passageiros com mobilidade reduzida em particular, em viaturas, paragens, estações ou outros locais.
Proteção de dados pessoais	Utilização indevida de dados pessoais e outras atuações desconformes com a lei, em matéria de dados pessoais e privacidade.
Outros	Tipologia residual, designadamente situações de falta de urbanidade de passageiros, acidentes em estradas, objetos perdidos, greves.

Tabela 2 – Tabela de classificação de motivos - nível principal e breve descrição

De referir que, ao longo do relatório, as análises realizadas aos motivos que estão na origem das reclamações apresentadas, referem-se aos motivos secundários ou setoriais definidos pela AMT.

É neste contexto que é elaborado o presente Relatório sobre reclamações no *Ecossistema da Mobilidade e dos Transportes* referente ao 2.º semestre de 2019.

⁷ Não aplicável ao *Ecossistema da Mobilidade e dos Transportes*.

3 Reclamações no 2.º semestre de 2019

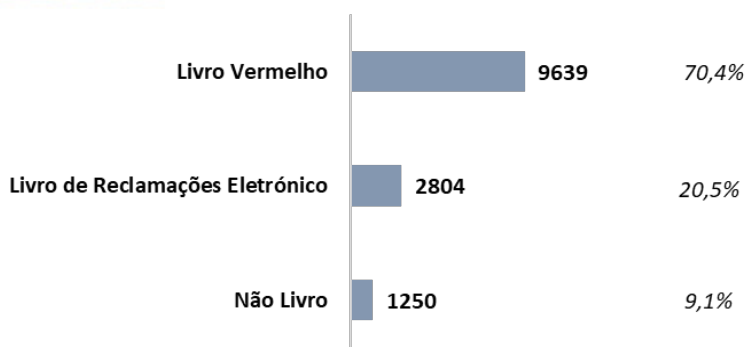
Durante o 2.º S de 2019⁸, a AMT recebeu um total de 13.693 reclamações nas quais se incluem:

- i) Reclamações, dos utentes ou consumidores, registadas no Livro de Reclamações dos operadores, em formato físico, enquadradas no regime previsto no Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, na sua redação atual;
- ii) Reclamações, dos utentes ou consumidores, registadas no Livro de Reclamações dos operadores, em formato eletrónico, enquadradas no regime previsto no Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, na sua redação atual;
- iii) Reclamações apresentadas pelos utentes ou consumidores diretamente à AMT, ou junto de outras entidades públicas ou privadas, as quais foram posteriormente encaminhadas para esta Autoridade.

A partir de 1 de julho de 2019, tornou-se obrigatória a disponibilização do Livro de Reclamações Eletrónico (LRE), bem como a divulgação de acesso ao mesmo nos respetivos sítios da Internet dos operadores económicos que desenvolvem a sua atividade nos setores regulados pela AMT. Não obstante, no dia 1 de julho foi divulgado o seguinte comunicado no site do Governo <https://www.portugal.gov.pt/pt/gc21/comunicacao/comunicado?i=registo-na-plataforma-digital-do-livro-de-reclamacoes>, o qual divulgou o alargamento do prazo de adesão por parte dos operadores até final do ano.

No gráfico abaixo, encontra-se espelhada a divisão das reclamações por canal de entrada, onde se constata que as reclamações do Livro Vermelho são 70,4% do total das reclamações recebidas na AMT, seguindo-se as do Livro Eletrónico com 20,5% e por fim as reclamações recebidas diretamente na AMT com 9,1%.

⁸ Como já referido, a contabilização das reclamações por semestre é feita de acordo com a data de entrada das reclamações na AMT e não pela data da reclamação ou da ocorrência dos factos nela contidos.



(xx%) - Peso no total de reclamações por canal de entrada no 2ºS 2019

Gráfico 1 – Total de reclamações distribuídas por canal de entrada

A partir da análise do gráfico 2 infra, que compara o número total de reclamações recebidas pela a AMT no 2.º S de 2019 com os números totais de reclamações nos dois semestre imediatamente anteriores (1.º semestre de 2019 e 2.º semestre de 2018), verifica-se, comparativamente ao registado no primeiro semestre de 2019, um aumento de 4.980 reclamações, o que significa uma variação na ordem dos 57,2%.

Quando comparado com o período homólogo de 2018, registou-se um crescimento em termos absolutos de 3.262 reclamações, o que representa um aumento de 31,3% em termos relativos.

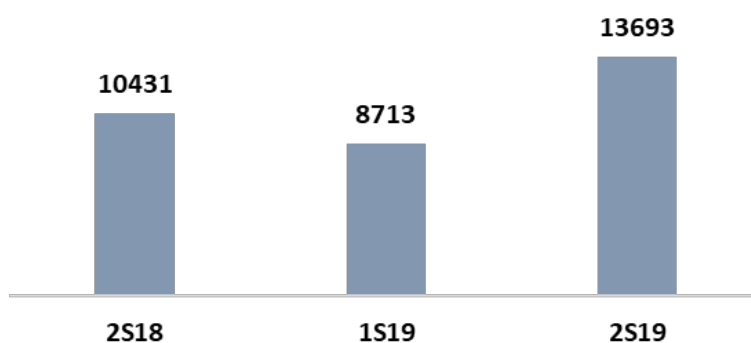


Gráfico 2 – Comparativo do número total de reclamações por semestre

O gráfico 3 infra que analisa as reclamações numa ótica de média diária, demonstra que no 2.º S de 2019 registaram-se cerca de 74 reclamações por dia de calendário, o que representa igualmente um acréscimo na ordem dos 54,2% relativamente ao registado no 1.º S de 2019 com uma média de 48 reclamações diárias. Comparativamente com período homólogo, o número médio diário de reclamações cresceu igualmente 31,3%.

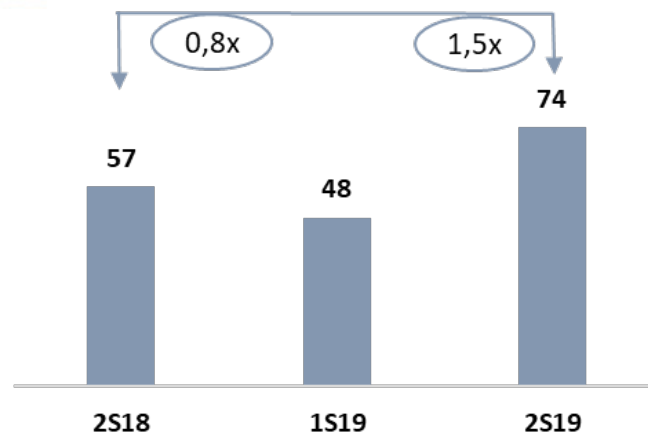


Gráfico 3 – N.º médio de reclamações por dia nos últimos três semestres

4 Reclamações por setor de atividade

Em seguida apresenta-se o gráfico com a distribuição do total de reclamações registadas no 2.º S de 2019 por setor de atividade.

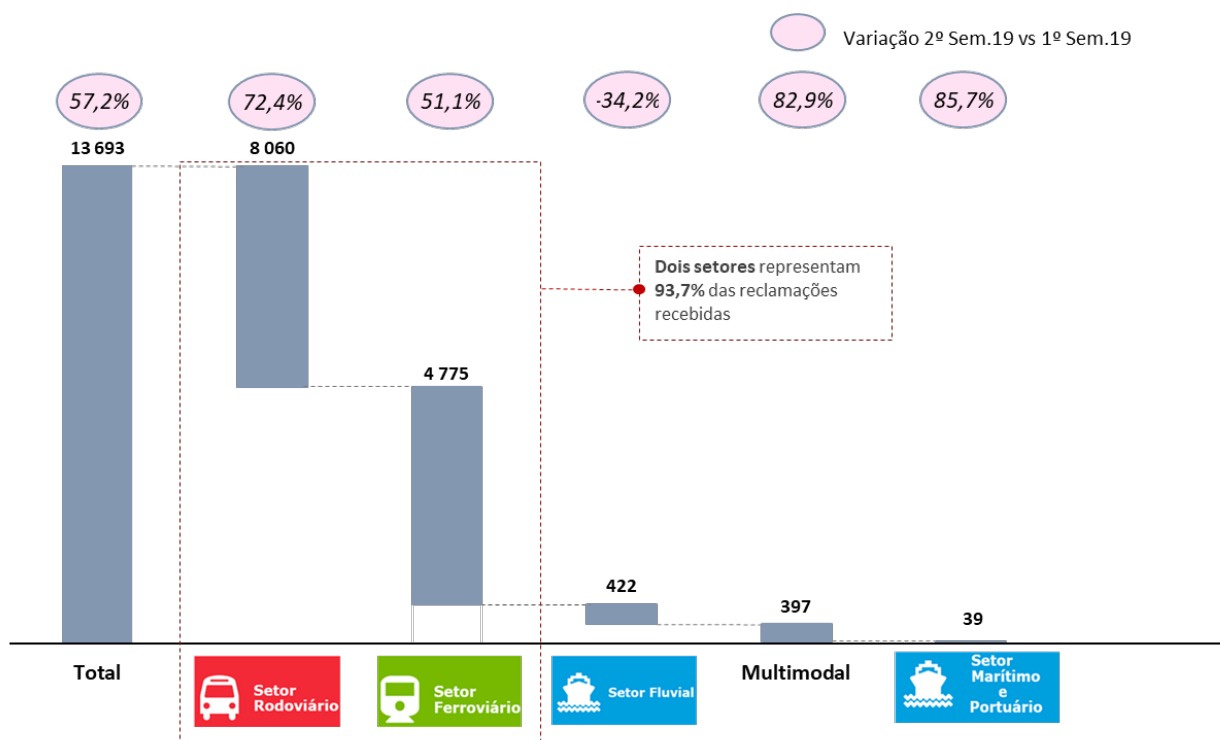


Gráfico 4 – N.º total de reclamações por setor de atividade

O gráfico 4 supra, revela que os setores rodoviário e ferroviário representam cerca de 94% do total das reclamações, com o peso relativo na ordem dos 59% e 35%, respetivamente. Esta situação resulta do facto de estes serem os principais setores aos quais os operadores, utentes e consumidores recorrem para assegurarem a sua mobilidade dentro do território nacional.

No setor de atividade multimodal estão consideradas as reclamações registadas pelo TIP e pela OTLIS, nas quais estão em causa serviços relativos ao atendimento e gestão de lojas ou ao sistema de bilhética. Nestes casos, a entidade reclamada não é um dos operadores que constituem os ACE mas o próprio agrupamento que presta os serviços em nome próprio.

5 Reclamações por Setores e Subsetores de Atividade

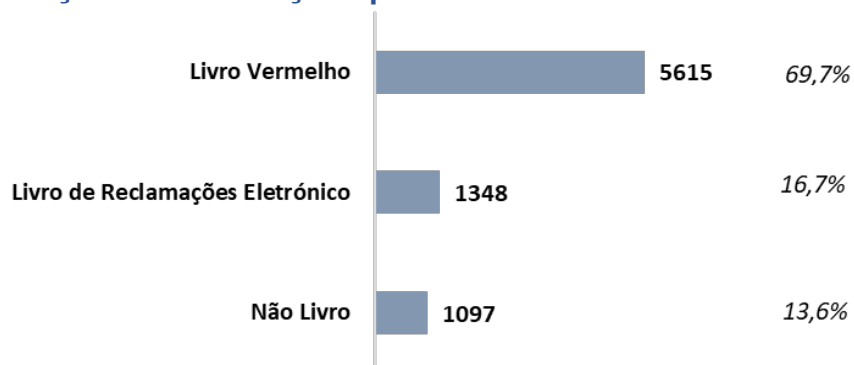
5.1.1 Setor Rodoviário

No âmbito do **setor rodoviário** do *Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes*, incluem-se os seguintes grupos de entidades reguladas:

- ✓ **Operadores de transporte de passageiros** (inclui o serviço público de transporte);
- ✓ **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 Sistema 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, os serviços de transporte em veículo descaracterizado a partir de plataforma eletrónica - TVDE);
- ✓ **Operadores de aluguer de veículos sem condutor** (inclui veículos ligeiros de passageiros (*rent-a-car*) e veículos de transporte de mercadorias (*rent-a-cargo*));
- ✓ **Os operadores gestores de sistemas e serviços inteligentes de transporte** (inclui os sistemas de bilhética e de suporte à mobilidade).

Durante o 2.º S de 2019 a AMT recebeu o número global de 8.060 reclamações, com origem em diferentes subsectores onde operam os grupos de entidades reguladas identificadas anteriormente. Assim, e tendo em vista a sistematização da informação estatística, desenvolve-se em seguida uma análise por subsector do setor rodoviário.

Distribuição de reclamações por canal de entrada

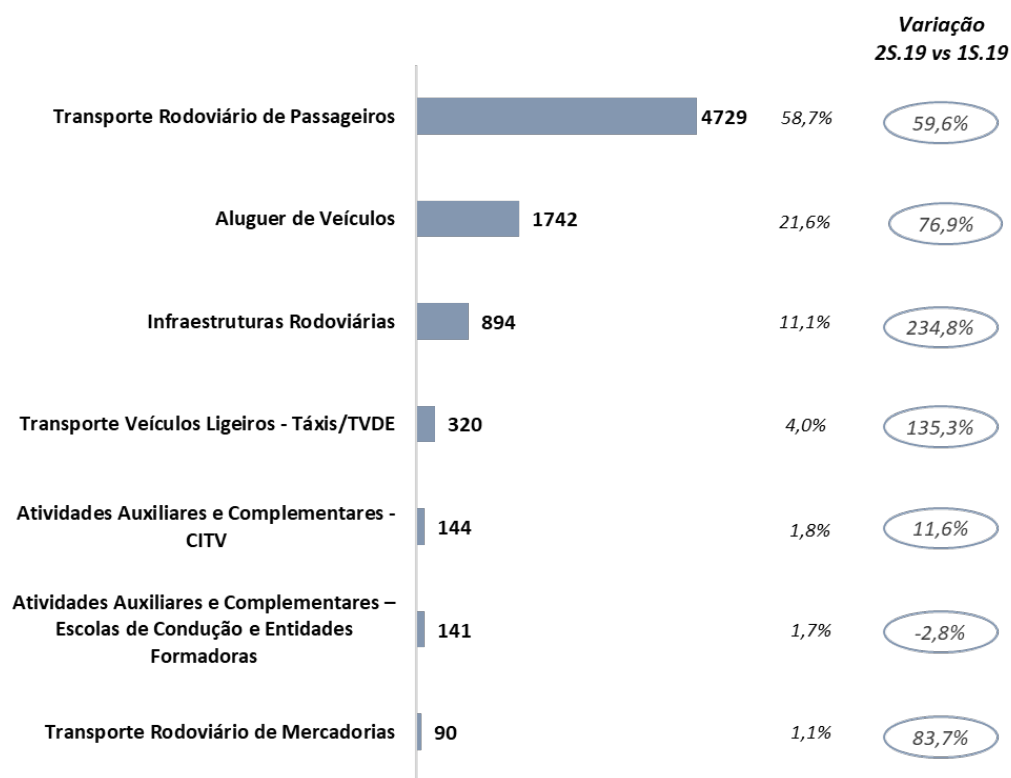


(xx%) - Peso no total de reclamações do setor rodoviário por canal de entrada no 2ºS 2019

Gráfico 5 – Total de reclamações do setor rodoviário distribuídas por canal de entrada

Distribuição por subsetores do total de reclamações do 2.º S de 2019

O gráfico infra apresenta a distribuição por subsetor do setor rodoviário das reclamações recebidas pela AMT no decurso do 2.º S de 2019.



(xx%) - Peso no total de reclamações do Setor Rodoviário, no 2ºS 2019

Gráfico 6 – N.º de reclamações por subsetor do setor rodoviário



A partir da análise do gráfico 6 e dos dados nele contidos, pode-se concluir que o subsetor com maior peso no número de reclamações registadas é o transporte rodoviário de passageiros com cerca de 59%. Tal facto ocorre com naturalidade na medida em que o serviço público de transporte de passageiros dentro dos grandes centros urbanos e entre cidades é feito na sua grande maioria por modo rodoviário. Relativamente ao primeiro semestre de 2019, este subsetor registou um acréscimo do número de reclamações recebidas na AMT de 59,6%, isto é, mais 1.766.

Em seguida o subsetor com maior número de reclamações recebidas na AMT no 2.º S de 2019 foi o aluguer de veículos sem condutor com 1.742, ou seja, 21,6% do total das reclamações no setor rodoviário. Neste subsetor, bem como em outros, o turismo pode estar a influenciar o crescimento do número de reclamações, visto que os registos apontam para um aumento face ao semestre anterior (1.º S de 2019) próximo dos 77%.

Ainda sobre estes dois subsectores, referir que os dois em conjunto representam mais de 47% do total das reclamações recebidas pela AMT durante o 2.º S de 2019.

Por último, e ainda no âmbito desta análise comparativa entre subsectores do setor rodoviário, referir que os restantes subsectores combinados representam aproximadamente 12% (1.589 reclamações) do número global de reclamações registadas.

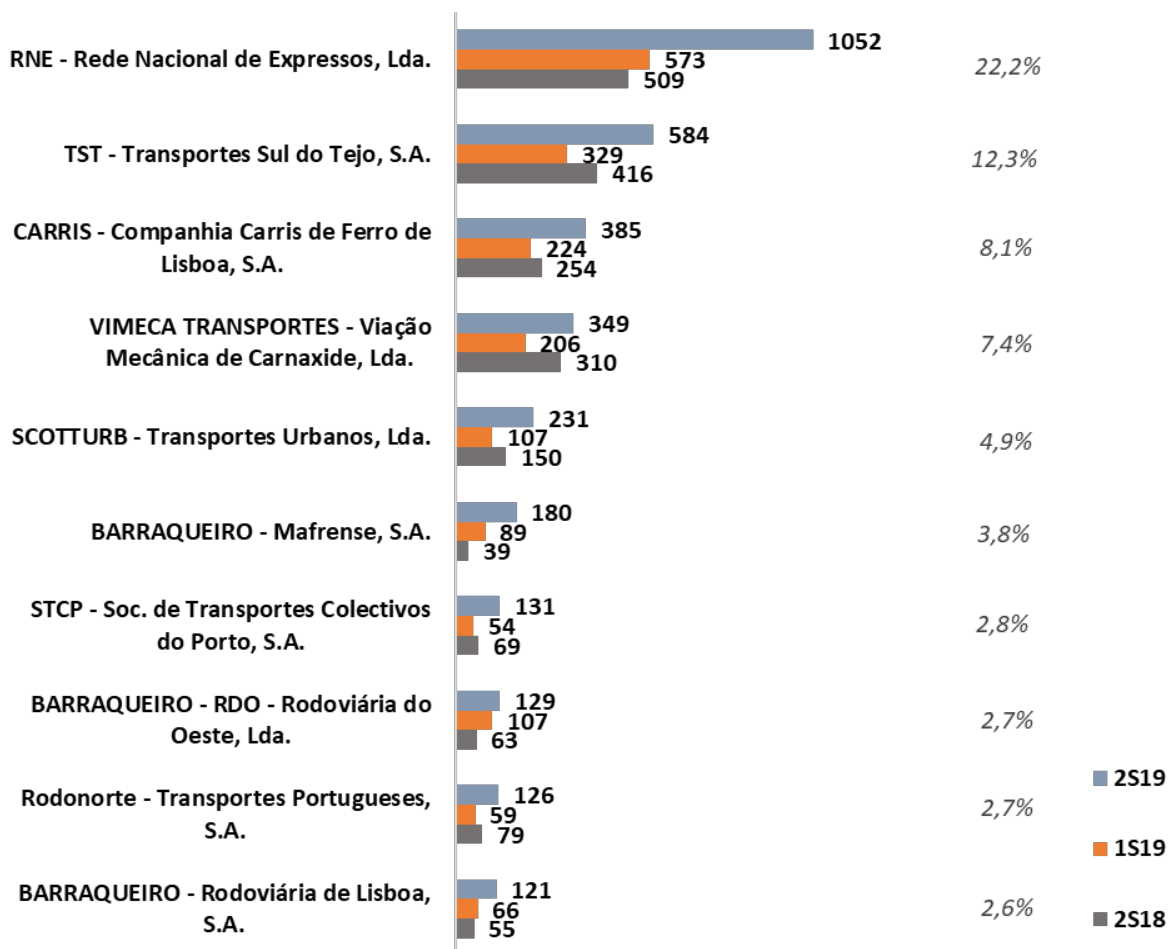
Transporte Rodoviário de Passageiros

Neste subsetor de atividade, de acordo com os últimos dados publicados pelo IMT, I.P., entidade licenciadora nos termos da lei, existem 2.043 entidades licenciadas no transporte rodoviário de passageiros em Portugal.

No 2.º S de 2019, a AMT recebeu 4.729 reclamações remetidas por 96 operadores. Registou-se assim um crescimento no número de operadores (21) que remeteram reclamações a esta Autoridade comparativamente ao 1.º S de 2019.

Numa perspetiva global, verificou-se uma subida de aproximadamente 60% no número total de reclamações recebidas na AMT do 1.º S de 2019 para o 2.º S de 2019 relativas a este subsetor, isto é, passaram de 2.963 para 4.729. Quando comparado com o período homólogo (2.º S de 2018), o número de reclamações recebidas registou uma subida na ordem dos 38%.

O gráfico seguinte mostra a distribuição do número de reclamações recebidas na AMT durante o 2.º S de 2019 nos 10 operadores mais reclamados:



(xx%) - Peso no total de reclamações do subsetor de Transporte Rodoviário de Passageiros, no 2ºS 2019

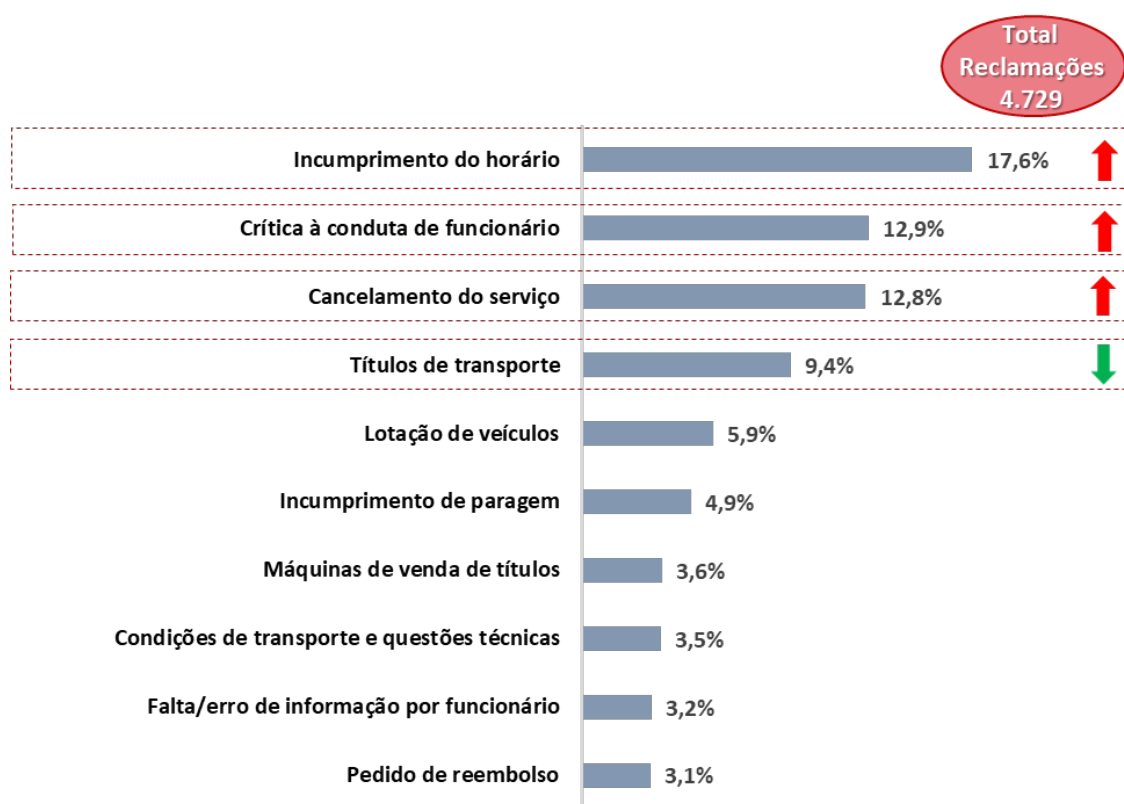
Gráfico 7 – Reclamações por operador no transporte rodoviário de passageiros

O gráfico supra revela que no 2.º S de 2019 aqueles 10 operadores registaram aproximadamente 70% das reclamações recebidas na AMT relativas ao transporte rodoviário de passageiros.

Todas as 10 entidades sofreram um aumento no número de reclamações registadas na AMT. As maiores subidas (em termos relativos) verificaram-se na STCP - Soc. de Transportes Colectivos do Porto, S.A., com +142,6%, na SCOTTURB - Transportes Urbanos, Lda com +115,9% e na Rodonorte - Transportes Portugueses, S.A. com +113,6%. As restantes 7

entidades sofreram todas um acréscimo de reclamações entre os +20,6% da BARRAQUEIRO - RDO - Rodoviária do Oeste, Lda e os +102,2% da BARRAQUEIRO - Mafrense, S.A..

Em seguida apresenta-se uma análise das reclamações recebidas na AMT relativas a este subsetor, de acordo com o motivo que esteve na sua origem. O gráfico 8 apresenta o peso relativo das reclamações recebidas, tendo por base os 10 motivos secundários mais reclamados.



 *Motivos mais reclamados no 1º Semestre de 2019.*

 *Total reclamações no subsetor no 2º Semestre de 2019.*

 *Indicação da evolução das reclamações (valores absolutos) da tipologia face ao semestre anterior*

Gráfico 8 – Motivos das reclamações no transporte rodoviário de passageiros

De realçar que, os 10 principais motivos que originaram mais reclamações no transporte rodoviário de passageiros, estão na origem de 76,9% do total neste subsetor.

Da análise do gráfico 8, destaca-se que os 4 motivos mais invocados pelos utentes e consumidores nas reclamações, à semelhança do semestre anterior, são (i) o incumprimento



de horários, (ii) as críticas à conduta do funcionário, (iii) os cancelamentos de serviços e (iv) os problemas com títulos de transporte, os quais representam aproximadamente 53% das reclamações relacionadas com transporte de passageiros no setor rodoviário.

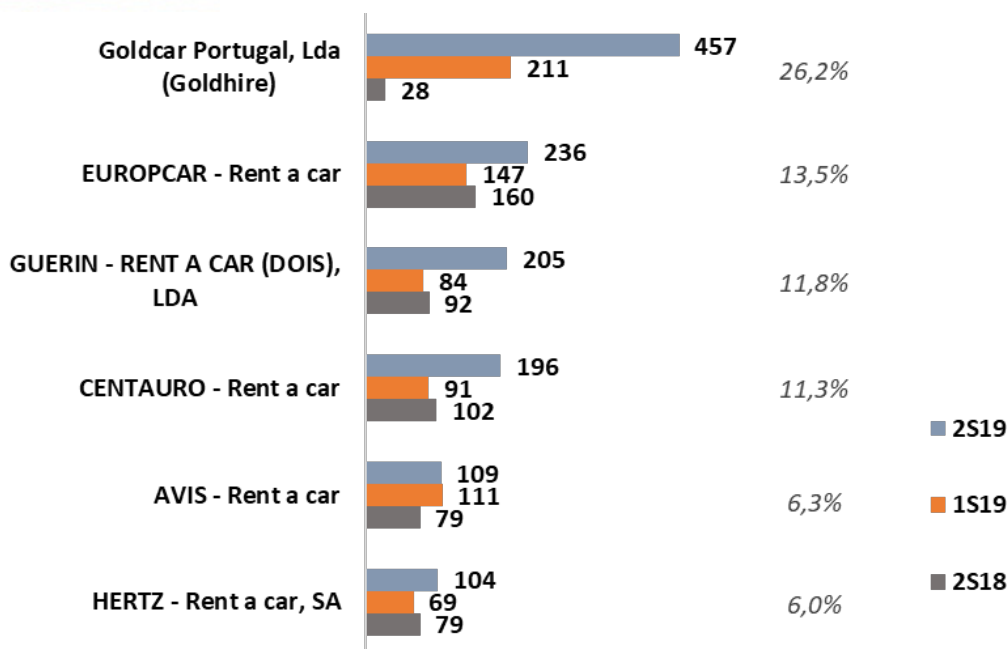
Por último, ainda neste capítulo do transporte rodoviário de passageiros, há que assinalar o aumento significativo das reclamações relativas a máquinas de venda e validadores, com mais 226,9% comparativamente ao 1.º S de 2019.

Aluguer de veículos sem condutor (*Rent-a-car e Rent-a-cargo*)

No subsetor em análise relacionado com o aluguer de veículos sem condutor (regime de curta duração), de acordo com os dados disponibilizados pelo IMT, I.P., entidade licenciadora nos termos da lei, existem 912 operadores licenciados para desenvolvimento da atividade.

Destes 912, a AMT recebeu reclamações de 55 operadores, tendo registado um total de 1.742. No primeiro semestre de 2019, as 985 reclamações registadas foram relativas 38 operadores. Conclui-se assim que, houve um aumento do número de reclamações na ordem dos 77% e de entidades reclamadas neste subsetor em cerca de 45%.

De acordo com os dados apresentados no gráfico 9 infra, que contém os seis operadores mais reclamados, estes representam 75% das reclamações recebidas na AMT no subsetor em análise.



(xx%) - Peso no total de reclamações do subsetor de Aluguer de Veículos, no 2ºS 2019

Gráfico 9 – Reclamações por operador no aluguer de veículos sem condutor

Este subsetor representou no 2.º S de 2019 21,6% do total das reclamações recebidas no âmbito do setor rodoviário, o que traduz um aumento de 0,5 p.p. face ao semestre anterior.

Dos seis operadores em análise, a GOLDCAR Portugal (Goldhire) apresenta um peso de 26,2% no setor, e um aumento de 116,6% neste semestre. A seguir encontra-se a EUROPCAR – Rent-a-car com 13,5% do total de reclamações deste subsetor, e com 11,8% das reclamações está a GUERIN – Rent-a-car (DOIS), LDA., que neste semestre apresentou uma subida de 144% em relação ao 1º S de 2019.

As 6 entidades apresentadas no gráfico 9 representam 75% do total das reclamações deste subsetor. À exceção da AVIS – Rent-a-car, que apresentou uma diminuição de 1,8%, as restantes 5 registaram um aumento no número de reclamações este semestre.

No que respeita à análise dos motivos que estiveram na origem das reclamações tratadas pela AMT neste subsetor, os 10 principais invocados em 89,7% das reclamações apresentadas pelos consumidores e utentes são os identificados no gráfico infra.

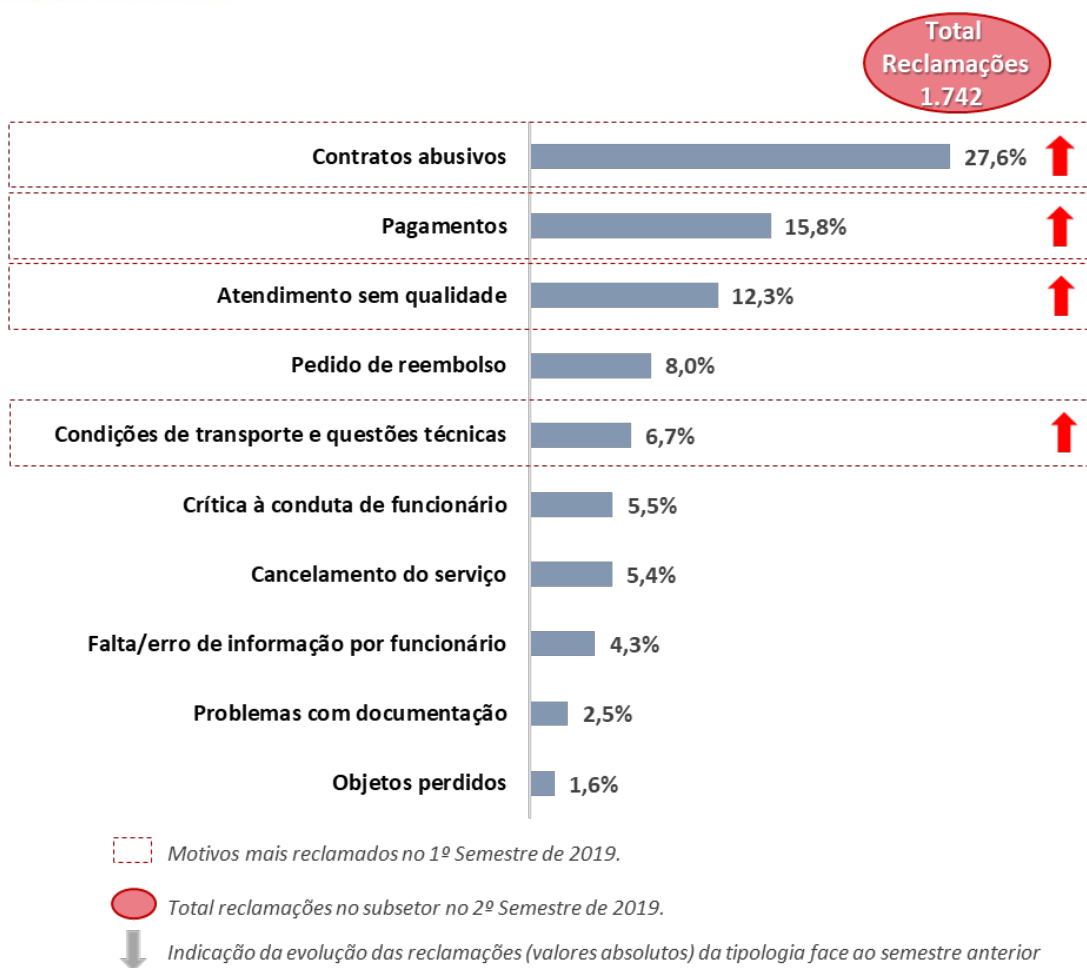


Gráfico 10 – Motivos das reclamações no aluguer de veículos sem condutor

Como podemos verificar no gráfico 10, os três motivos mais reclamados mantiveram-se inalterados do 1.º S para o 2.º S, alternando apenas a ordem dos dois primeiros. O motivo sobre contratos abusivos que representa 27,6% das reclamações do subsetor, e que era o 2.º motivo mais reclamado no primeiro semestre de 2019, registou uma subida de 112,8%, ultrapassando o motivo relacionado com pagamentos, que este semestre subiu 1,5% passando para segundo lugar com 15,8% do total das reclamações do subsetor.

Infraestruturas Rodoviárias

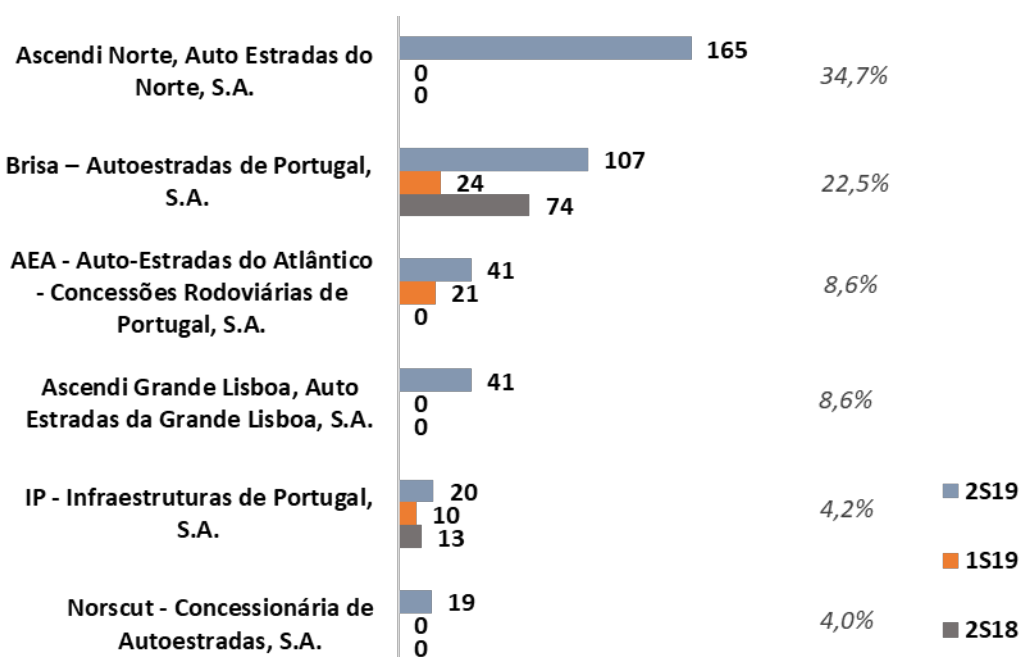
No caso do subsetor das infraestruturas rodoviárias verifica-se a particularidade de toda a rede rodoviária nacional, com exceção da rede municipal, estar atualmente concessionada.

Os 27 operadores existentes, subdividem-se da seguinte forma:

- a) 15 Concessionárias do Estado;
- b) 7 Subconcessões da Infraestruturas de Portugal, S.A. (IP, S.A.), enquanto concessionária geral do Estado;
- c) 2 Entidades de Cobrança Portagem (ECP), licenciadas pelo IMT, I.P. para o efeito; e,
- d) 3 Operadores de cobrança de portagem, que configuram entidades constituídas por determinadas concessionárias do Estado a quem foi subconcessionada pelas concessionárias do Estado a exploração do serviço de cobrança eletrónica de portagens.

Assim, durante o 2.º S de 2019, a AMT recebeu deste subsetor um total de 812 reclamações, subdividindo-se entre as relativas às concessionárias rodoviárias com 476 (referentes a 16 operadores) e as respeitantes a entidades/operadores de cobrança de portagem com 336 (referentes a 4 operadores).

No gráfico infra apresentam-se as reclamações relativas às concessionárias rodoviárias por operador, as quais representam 82,6% do total das reclamações neste subsetor.



(xx%) - Peso no total de reclamações do subsetor das Infraestruturas Rodoviárias, no 2ºS 2019

Gráfico 11 – Reclamações por operador nas infraestruturas rodoviárias

Da análise do gráfico, conclui-se que houve uma subida generalizada no número de reclamações nas 6 concessionárias rodoviárias mais reclamadas, comparativamente ao registado no 1.º S de 2019.

De assinalar uma alteração na apresentação das reclamações registadas pelo Grupo Ascendi, visto que passaram a ser apresentadas por subconcessão.

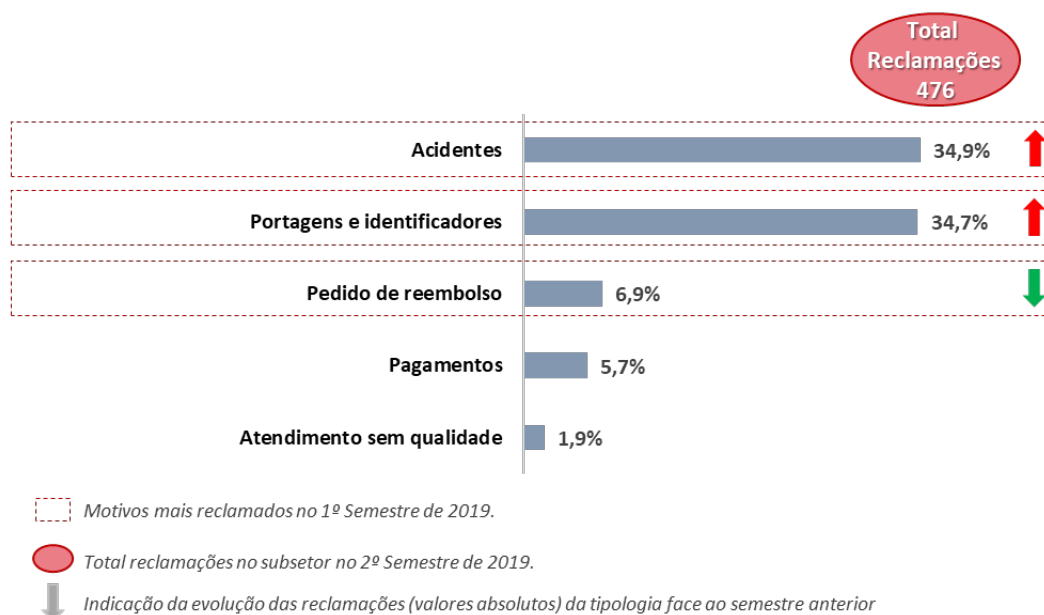


Gráfico 12 – Motivos das reclamações nas infraestruturas rodoviárias

Os 2 motivos mais reclamados neste subsetor mantiveram relativamente ao semestre anterior, somando no seu conjunto cerca de 70% do total das reclamações do subsetor em análise. Em relação aos restantes motivos que constam no gráfico, houve uma subida generalizada (em termos absolutos).

Ainda em matéria de reclamações no subsetor infraestruturas rodoviárias existem as remetidas pelas entidades/operadores de cobrança de portagem que se apresentam no gráfico em seguida:

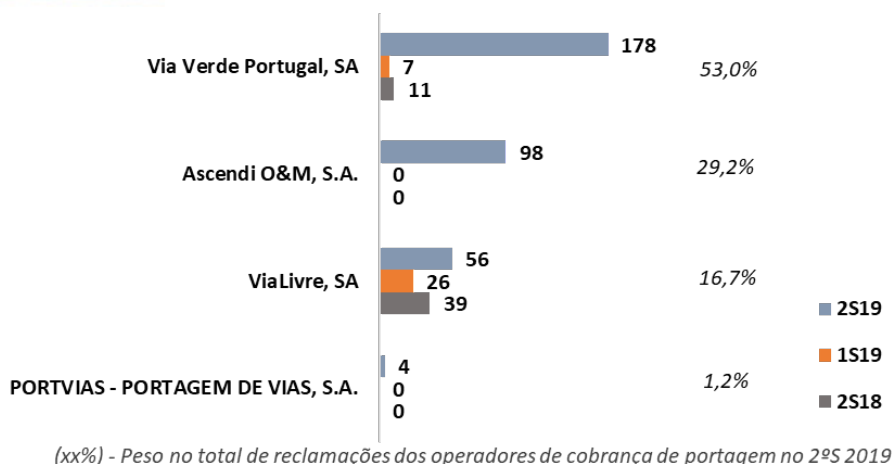


Gráfico 13 – Reclamações por operador de cobrança de portagem

As reclamações remetidas no 2.º S de 2019 por estes operadores representam cerca de 41,4% do número total das recebidas no subsetor das infraestruturas rodoviárias (812).

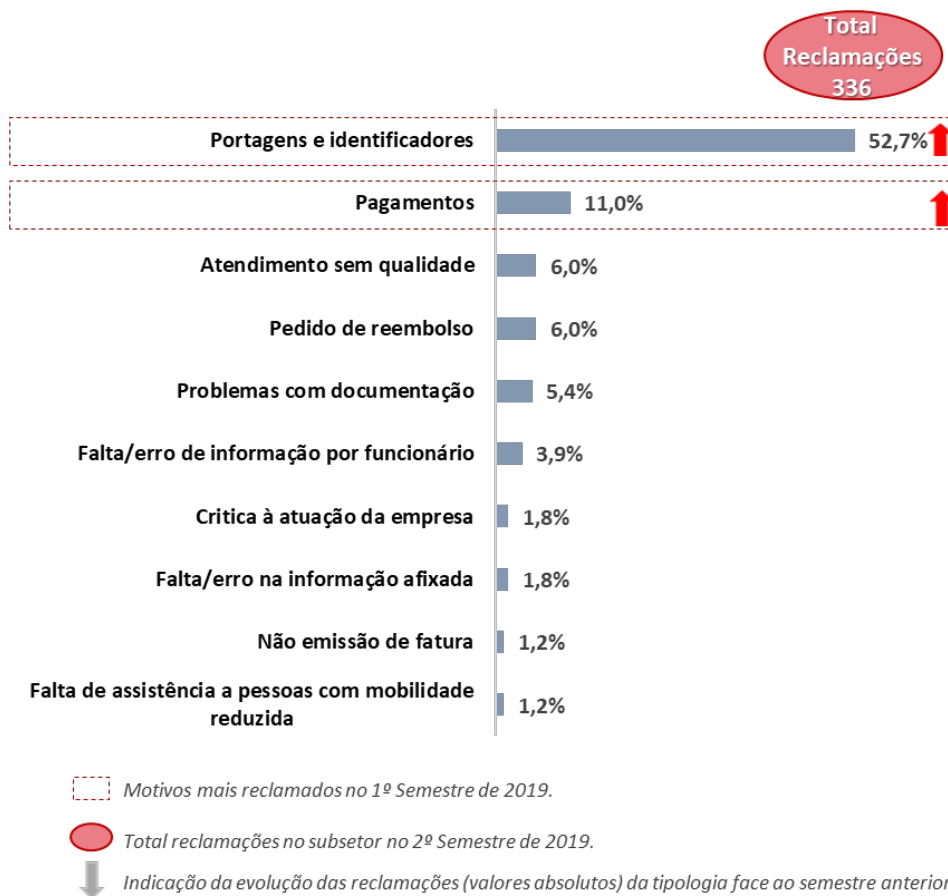


Gráfico 14 – Motivos das reclamações nos operadores de cobrança de portagem



O gráfico supra apresenta os 10 motivos mais invocados pelos utentes em 90,8% das reclamações recebidas pela AMT durante o 2.º S de 2019 relativas ao subsetor em análise.

Os três motivos que originaram maior número de reclamações são os relativos a portagens e identificadores, (52,7%), a pagamentos, nomeadamente, as divergências entre o preço afixado e o cobrado, a falta de troco, e as taxas de portagens (11%) e ao atendimento sem qualidade com 6% do total do subsetor em análise.

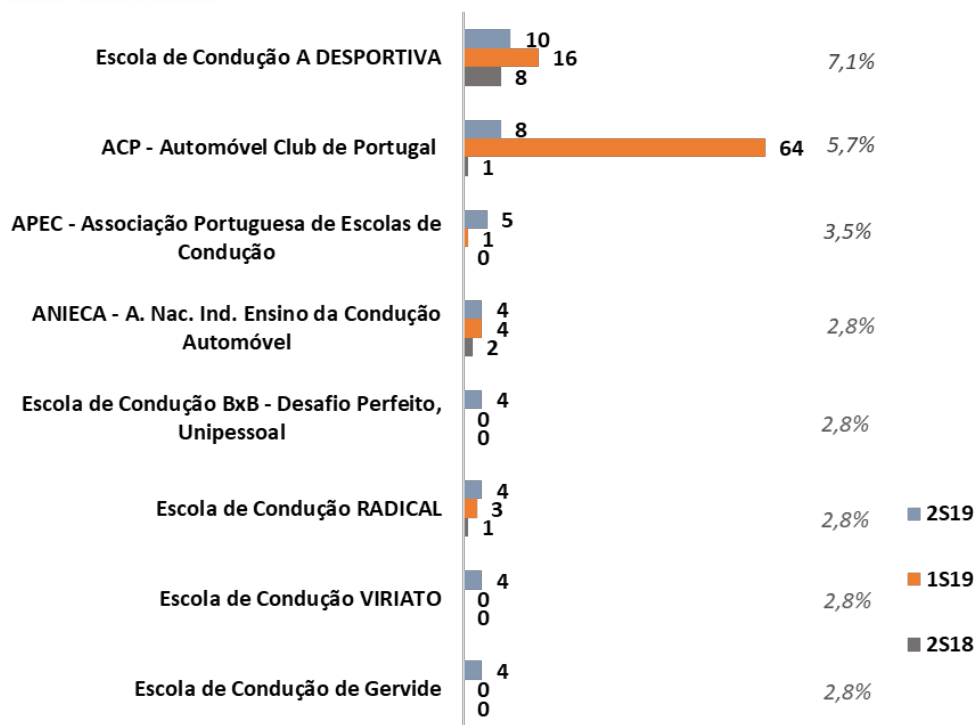
Os 10 motivos mais reclamados tiveram todos uma subida no número de reclamações registadas neste semestre em comparação com o anterior.

Para além das reclamações nas infraestruturas rodoviárias acima enumeradas, a AMT recebeu ainda 82 reclamações, relativas a parques de estacionamento.

Escolas de Condução e Entidades Formadoras

O subsetor das escolas de condução e entidades formadoras tem 1.183 e 32 (respetivamente) entidades licenciadas para o desenvolvimento destas atividades.

Durante o 2.º S de 2019, a AMT recebeu reclamações relativas a 81 operadores. O número total de reclamações enviadas foi de 141.



(xx%) - Peso no total de reclamações do subsetor de Atividades Auxiliares e Complementares - Escolas de Condução e Entidades Formadoras, no 2ºS 2019

Gráfico 15 – Reclamações por operador nas escolas de condução e entidades formadoras

No gráfico supra observam-se as oito escolas de condução e entidades formadoras mais reclamadas, as quais no seu conjunto representam cerca de 30% do total das reclamações neste subsetor.

O número de reclamações relacionadas com este subsetor desceu 2,8% no 2.º S de 2019 face ao 1.º S de 2019. Depois de um aumento de 45% verificado no semestre anterior.

As reclamações recebidas neste subsetor representam 1,7% do total de reclamações do setor rodoviário.

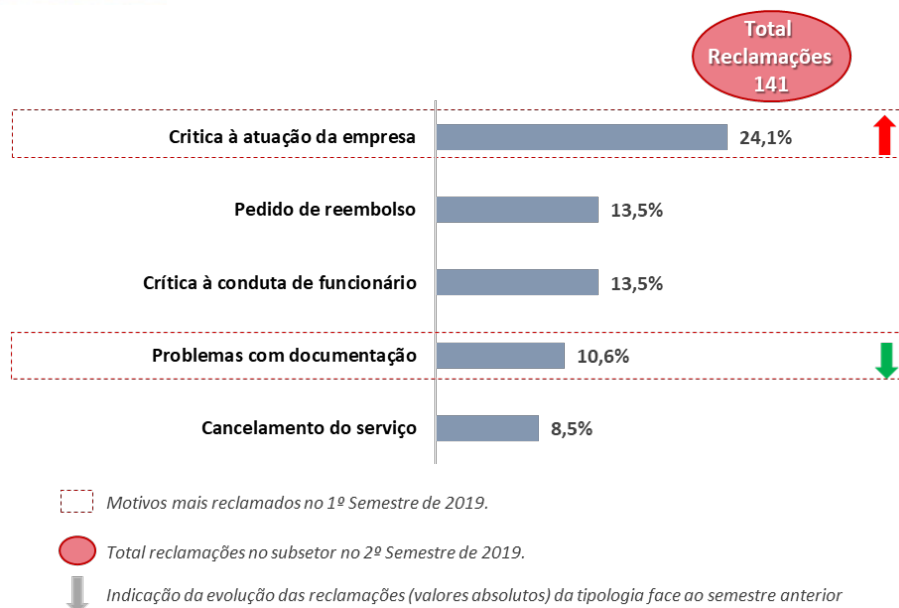


Gráfico 16 – Motivos das reclamações nas escolas de condução e entidades formadoras

O gráfico anterior apresenta os 5 principais motivos mais invocados pelos utentes nas reclamações enviadas à AMT, as quais representam 70,2% do total do subsetor.

O motivo mais invocado pelos utentes está relacionado com críticas à atuação das entidades formadoras com um peso relativo de 24,1%. Neste motivo verificou-se um aumento 6,3% face ao 1.º S de 2019. No entanto, os problemas com documentação sofreram uma redução na ordem dos 58,3%, passando de 36 reclamações para 15 neste semestre.

Relativamente aos restantes motivos mais reclamados, os pedidos de reembolso, a crítica à conduta de funcionário e cancelamentos de serviço apresentaram um aumento de 111,1%, 72,7% e 300% respetivamente em relação ao semestre anterior.

Transporte em Veículos Ligeiros | Táxis | TVDE

Em primeiro lugar assinala-se que este subsetor do transporte de passageiros em veículos ligeiros, tem a particularidade de, pelas especificidades inerentes ao desenvolvimento da atividade, não existir um livro de reclamações em cada veículo que transporta passageiros, motivo pelo qual, para reclamarem estes têm que se deslocar à sede das empresas ou fazê-lo através de eventuais funcionalidades que existam nos *sites* dos operadores para o efeito. O

subsetor em análise subdivide-se da seguinte forma de acordo com os dados disponíveis na AMT e no IMT, I.P.:

- ✓ Táxis licenciados para desenvolver a atividade (10.058);
- ✓ Operadores de plataforma eletrónica de TVDE (8);
- ✓ Operadores de TVDE licenciados para desenvolver atividade (5.832).

Durante o 2.º S de 2019, a AMT recebeu 320 reclamações de 11 operadores.

Quanto ao subsetor do táxi foram recebidas na AMT 7 reclamações durante o 2.º S de 2019, ou seja, menos 7 do que no 1.º S de 2019. Esta situação revela uma diminuição de 50% no número de queixas relativamente ao semestre anterior. Comparativamente ao período homólogo, em que se registaram 25 reclamações, verificou-se uma diminuição de 72%.

No que se refere ao setor do TVDE, durante o 2.º S de 2019, foram recebidas na AMT 313 reclamações o que, comparativamente com o número de queixas recebidas no semestre em análise, resultou num aumento de 191 reclamações, ou seja, +156,6%.

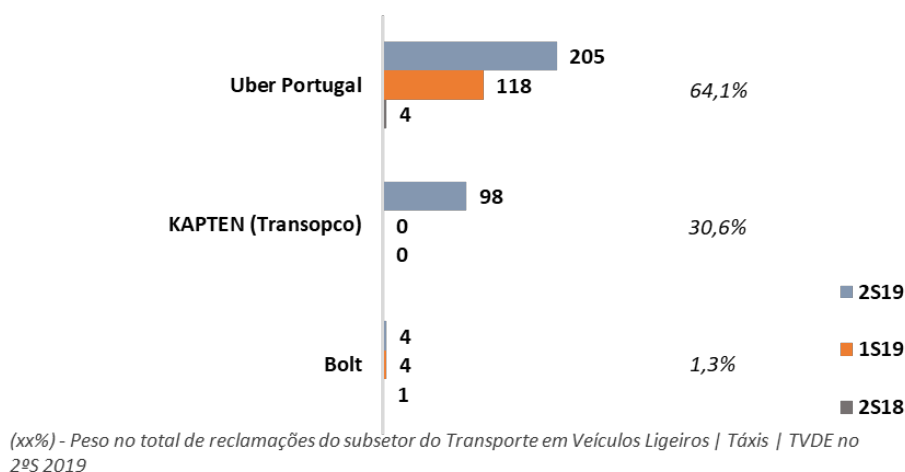


Gráfico 17 – Reclamações por operador de Transporte em Veículos Ligeiros| Táxis| TVDE

Como se pode ver no gráfico acima, as 3 entidades mais reclamadas representam 95,9% do total das reclamações deste subsetor. A entidade mais reclamada, é a UBER Portugal com 64,1%, tendo um aumento de 73,7% em relação ao semestre passado, seguindo-se a Kapten, com 98 reclamações, o que representa 30,6% do subsetor em análise, sendo que 50% das

reclamações a esta entidade chegaram por Livro de Reclamações Eletrónico, e as restantes 50% foram recebidas diretamente na AMT.

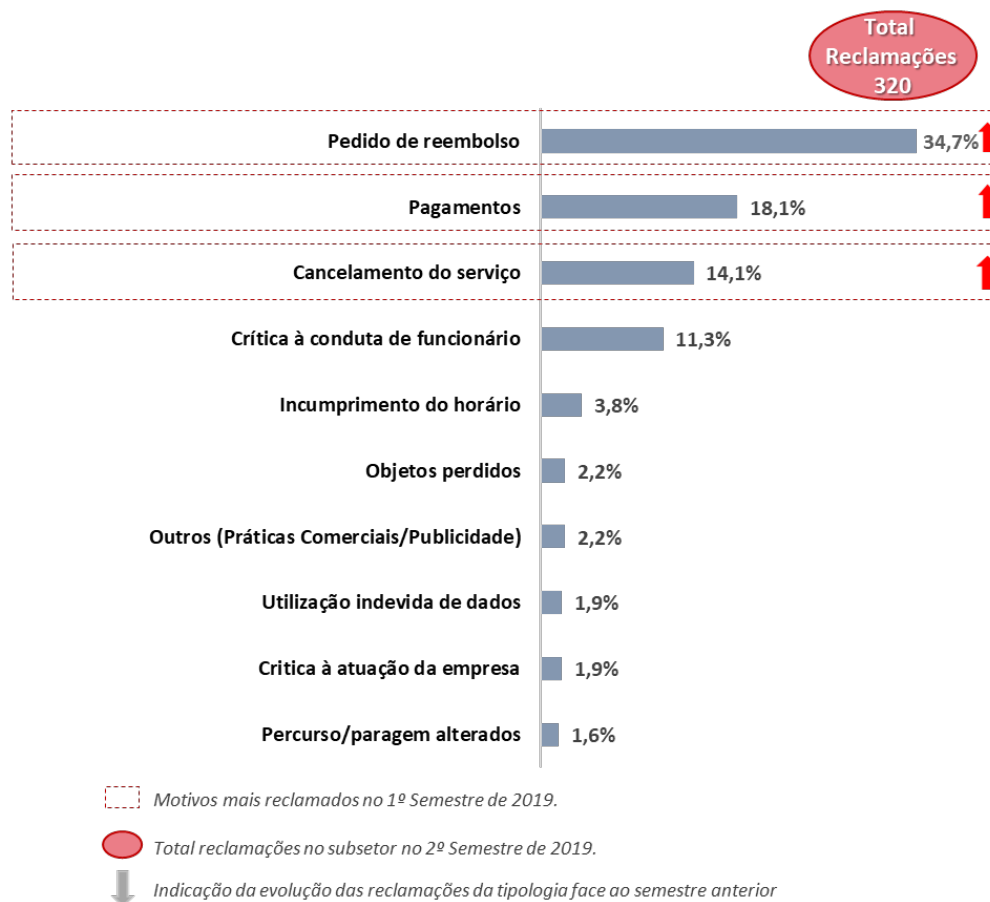


Gráfico 18 – Motivos das reclamações nos TVDE

Analisando o gráfico 18, os três motivos que estão na origem do maior número de reclamações no serviço TVDE são: (i) pedidos de reembolso pelos utilizadores (111); (ii) pagamentos (divergência entre o preço fixado e cobrado e problemas com cartões de crédito) (58) e (iii) cancelamento de serviço por parte das plataformas eletrónicas de TVDE ou dos operadores (45).

Os 10 motivos mais reclamados representam 91,6% do total das reclamações, tendo todos eles sofrido um aumento em relação ao semestre anterior.

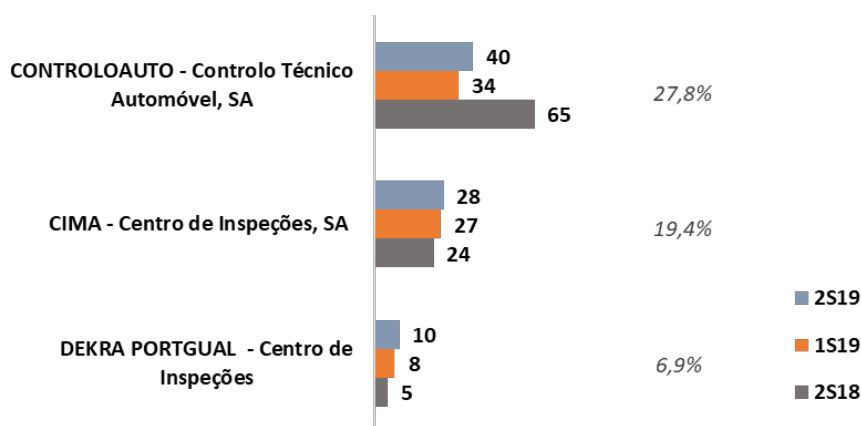
CITV - Centros de Inspeção Técnica de Veículos

O subsetor dos CITV está regulamentado na Lei n.º 11/2011, de 26 de abril, encontrando-se os requisitos técnicos aplicáveis às inspeções em concreto definidos na Portaria n.º 221/2012, de 20 de julho, alterada pela Declaração de Retificação n.º 49/2012, de 18 de setembro, e pela Portaria n.º 378-E/2013, de 31 de dezembro.

Os CITV estão organizados nas categorias A e B, sendo que os de categoria A apenas realizam as inspeções periódicas e os de categoria B realizam todos os tipos de inspeções previstas na lei (periódicas e extraordinárias).

Neste subsetor estão aprovados para desenvolver atividade nos 18 distritos de Portugal Continental 216 centros.

Durante o 2.º S de 2019, foram enviadas 144 reclamações à AMT relativas a 32 centros de inspeção, o que comparativamente ao 1.º S de 2019, em que foram recebidas 129 reclamações relativas a 34 centros, representa um aumento de 11,6% (mais 15 reclamações), por um lado, e uma diminuição de 5,9%, por outro (menos 2 centros).



(xx%) - Peso no total de reclamações do subsetor de Atividades Auxiliares e Complementares - CITVs, no 2ºS 2019

Gráfico 19 – Reclamações por operador nos CITV

No gráfico 19 estão identificados os 3 operadores mais reclamados, que representam 54,2% do total de reclamações deste subsetor. De assinalar que estes operadores são os maiores detentores de centros de inspeção técnica de veículos no território nacional, encontrando-se consequentemente mais expostos à procura do mercado.

De notar que alguns operadores possuem diversos centros espalhados pelo território nacional, pelo que os números apresentados refletem reclamações realizadas em diversos locais⁹. Exemplo disso são três das entidades acima indicadas, a CONTROLOAUTO, S.A. com 36 centros, a CIMA, S.A. com 23 e a DEKRA, S.A. com 15 centros.

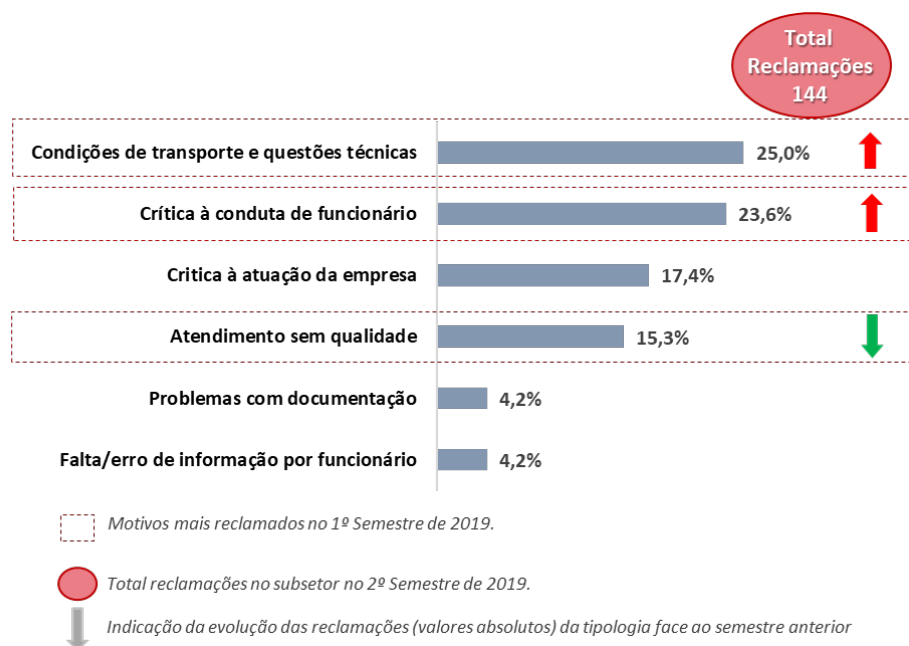


Gráfico 20 – Motivos das reclamações nos CITV

Os 6 motivos identificados no gráfico supra são as principais razões que estão na origem de 89,6% (129) do total das reclamações apresentadas pelos clientes dos centros de inspeção.

Os motivos que originaram mais reclamações estão relacionados com questões técnicas do ato inspetivo com 36 reclamações e com a conduta de funcionário com 34 reclamações, só estes dois motivos representam 48,6%. Nos motivos em análise no gráfico, o atendimento sem qualidade e os problemas com documentação, apresentaram um decréscimo, com uma redução de 8 e 4 reclamações respetivamente este semestre, o que se traduz numa variação de -26,7% e -40%.

⁹ Não estão considerados os centros de inspeção localizados nas Regiões Autónomas.

Transporte Rodoviário de Mercadorias

O transporte rodoviário de mercadorias é um subsetor muito relevante para o desenvolvimento da economia portuguesa. Segundo dados do IMT, I.P., existem 7.408 empresas licenciadas em Portugal neste subsetor¹⁰.

No 2.º S de 2019, foram registadas na AMT 90 reclamações relativas a 33 operadores. Quando comparado com o 1.º S de 2019, em que foram recebidas 49 reclamações relativas a 17 operadores, verifica-se que houve um aumento generalizado em ambos os indicadores.

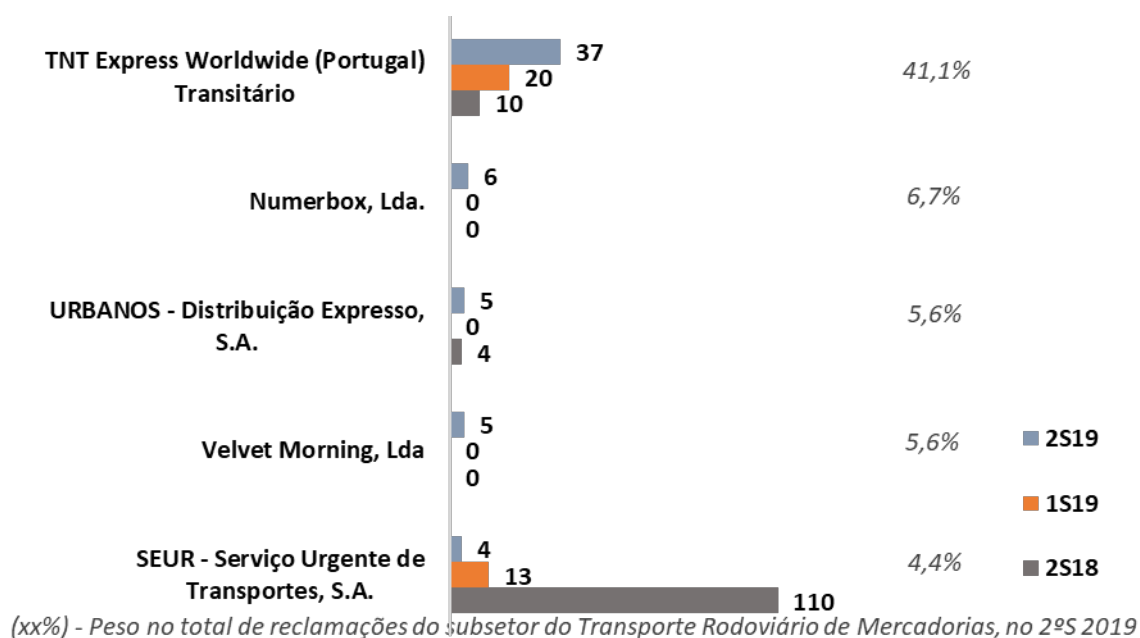


Gráfico 21 – Reclamações por operador no transporte rodoviário de mercadorias

A partir da análise do gráfico 21, que apresenta os 5 operadores mais reclamados, dentro do universo das reclamações que foram registadas na AMT relativas ao 2.º S de 2019, verifica-se que os mesmos representam 63,3% do total das reclamações neste subsetor.

O aumento de reclamações verificado neste semestre, veio contrariar a tendência decrescente do número de reclamações registadas na AMT há três períodos consecutivos neste subsetor.

¹⁰ <http://www.imt-ip.pt/sites/IMTT/Portugues/TransportesRodoviaros/Paginas/TransportesRodoviaros.aspx>

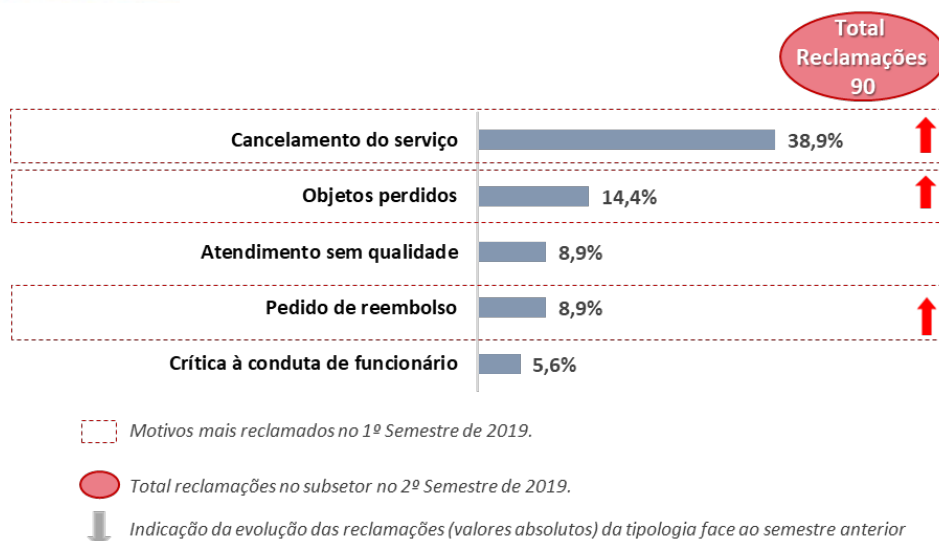


Gráfico 22 – Motivos das reclamações no transporte rodoviário de mercadorias

No gráfico supra encontram-se os 5 motivos principais que estão na origem de 76,7% do total das reclamações registadas neste subsetor.

Como se pode ver no gráfico 22, houve um aumento nos principais motivos reclamados neste subsetor em relação ao semestre anterior. O cancelamento de serviço manteve-se como o motivo mais reclamado e o maior impulsionador deste aumento de reclamações do subsetor de transporte de mercadorias com um aumento de 288,9% das reclamações em relação ao semestre passado. O segundo motivo mais reclamado prende-se com objetos perdidos que sofreu um aumento de 160% em relação ao primeiro semestre de 2019, seguem-se as reclamações sobre o atendimento e pedidos de reembolso com 8,9% cada, e por último, crítica à conduta do funcionário com 5,6% das reclamações deste subsetor este semestre.

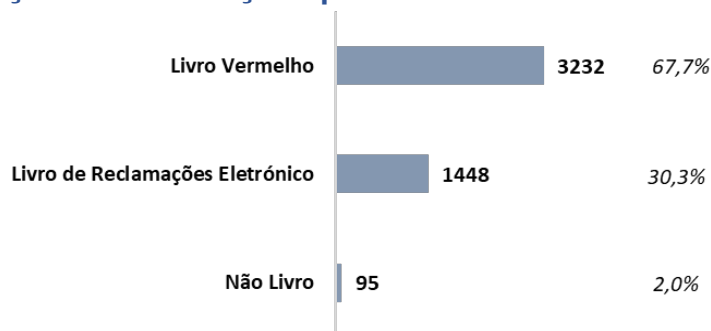
5.1.2 Setor ferroviário e outros sistemas guiados

No que se refere ao **setor ferroviário e outros sistemas guiados**, incluem-se as seguintes entidades reguladas:

- ✓ **Operadores de transporte público de passageiros** que atuam diversos segmentos:
 - Urbanos e suburbanos;
 - Regional;
 - Longo curso;
 - Alta velocidade; e,
 - Internacional;
- ✓ **Operadores de transporte de mercadorias;**
- ✓ **Operador gestor da infraestrutura ferroviária** (inclui a rede ferroviária nacional e as instalações de serviço);
- ✓ **Operadores dos sistemas de metro** (inclui metro ligeiro de superfície e elétricos urbanos responsáveis pela exploração de serviços de forma verticalmente integrada e os gestores de infraestrutura); e,
- ✓ **Operadores de sistema de transporte por cabo** (pequeno volume/âmbito local).

Para efeitos do presente relatório cada tipo de operador referido anteriormente foi agrupado dentro de um subsetor específico.

Distribuição de reclamações por canal de entrada



(xx%) - Peso no total de reclamações do setor ferroviário e outros sistemas guiados por canal de entrada no 2ºS 2019

Gráfico 23 – Total de reclamações do setor ferroviário e outros sistemas guiados distribuídas por canal de entrada

Distribuição por subsetores do total de reclamações do 2.º S de 2019

O gráfico apresenta a distribuição por subsetor do setor ferroviário e outros sistemas guiados das reclamações recebidas pela AMT no decurso do 2.º S de 2019.

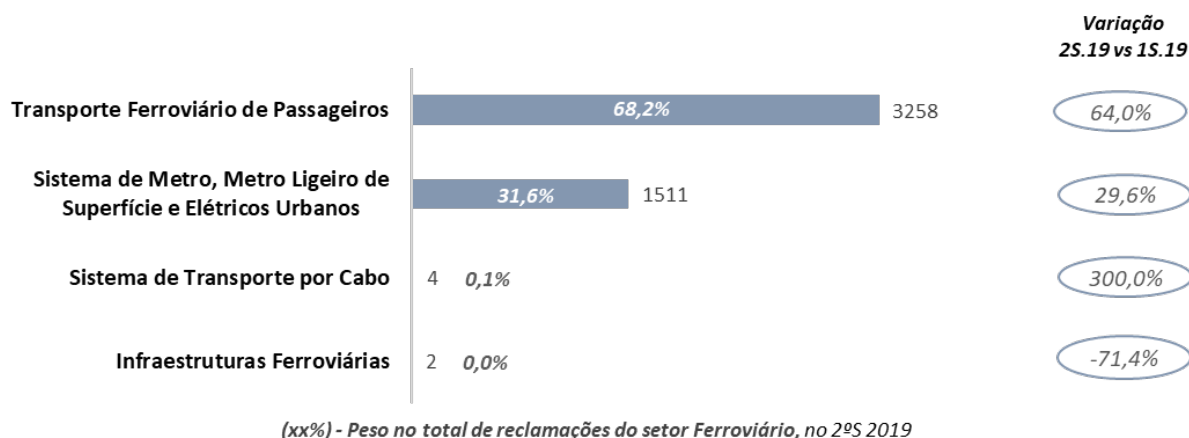


Gráfico 24 – Reclamações por subsetor do setor ferroviário e outros sistemas guiados

Durante o 2.º S de 2019, foram recebidas na AMT 4.775 reclamações relativas ao setor ferroviário e aos subsistemas identificados no gráfico acima.

Em termos comparativos, relativamente ao 1.º S de 2019, período em que se registaram 3.160, verifica-se que houve um aumento do número global de reclamações recebidas na AMT na ordem dos 51,1%. No entanto, quando a comparação é realizada tendo por referência o período homólogo, verifica-se uma variação de mais 10,6%.

Na generalidade, todos os subsectores apresentaram um aumento de reclamações, com exceção das infraestruturas ferroviárias que apresentam menos 5 reclamações que no semestre anterior (-71,4%). O subsector mais reclamado continua a ser o transporte ferroviário de passageiros e teve um aumento de 1272 reclamações que representam uma variação de 64%. Em 2.º lugar encontra-se o sistema de metro com um aumento de 29,6%, ou seja, mais 345 reclamações. Em terceiro lugar, temos o sistema de transporte por cabo com 4 reclamações, mais 3 que no primeiro semestre de 2019.

Transporte Ferroviário de Passageiros

Este subsector conta atualmente com dois operadores, a CP – Comboios de Portugal, E.P.E (operador de capitais exclusivamente públicos) e FERTAGUS – Travessia do Tejo, Transportes,

S.A. (operador privado ao qual está concessionada a exploração do serviço na travessia do Tejo).

De acordo com dados estatísticos do INE¹¹, o número de passageiros transportados no setor ferroviário tem vindo a aumentar de forma sustentada desde 2015, tendo atingido no 2.º S de 2019, o total de 97,7 Milhões (47,5 Milhões no 3.º trimestre e 50,2 Milhões no 4.º trimestre). No primeiro semestre de 2019, o número de passageiros transportados por comboio foi de 80 Milhões, ou seja, menos 22,1% que este semestre.

O gráfico 25 infra¹² mostra a evolução trimestral do número de passageiros transportados.

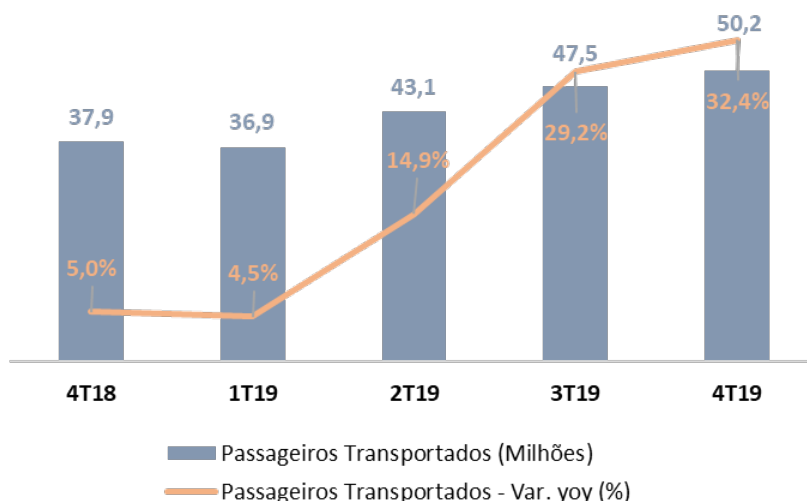
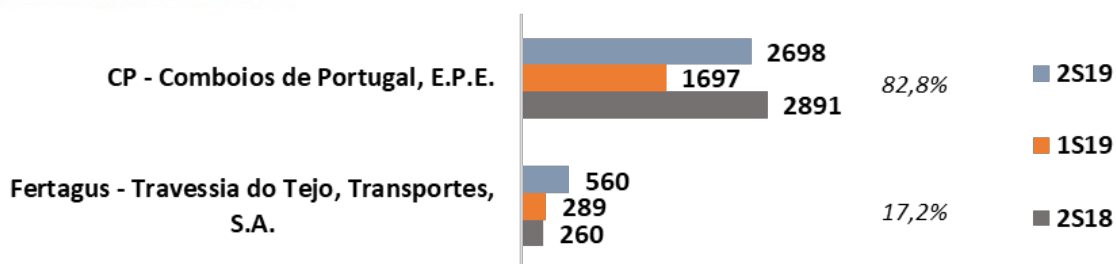


Gráfico 25 – Passageiros transportados no setor ferroviário e variação homóloga

Não obstante, conforme se pode verificar pelos relatórios semestrais das reclamações divulgados pela AMT, nos primeiros semestres do ano registam-se, normalmente, menos reclamações que nos segundos semestres, ou seja, existe um efeito de onda se analisarmos os últimos três anos.

¹¹ Destaque de 16 de março de 2020 - Atividade dos Transportes - 4.º trimestre de 2019 - INE

¹² Dados do INE, em Destaque, Atividades dos Transportes, para os trimestres em causa



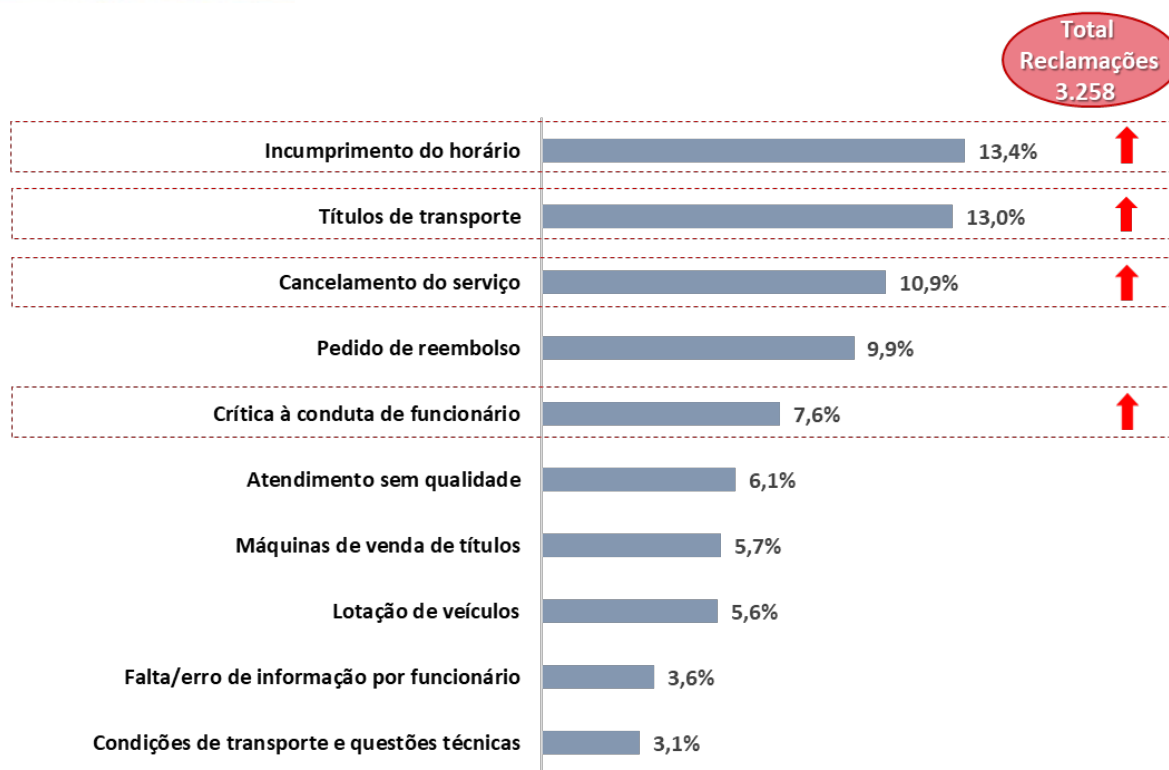
(xx%) - Peso no total de reclamações do subsetor do Transporte Ferroviário de Passageiros, no 2ºS 2019

Gráfico 26 – Reclamações por operador de transporte ferroviário de passageiros

No 2.º S de 2019, do aumento significativo de passageiros transportados pela CP, à semelhança de anos anteriores, foi acompanhado por uma subida do número de reclamações registadas na AMT comparativamente ao 1.º S de 2019, isto é, deram entrada mais 1001 reclamações, o que corresponde a um crescimento na ordem de 59%.

Relativamente à FERTAGUS, acompanhou a tendência, tendo este operador registado um aumento do número de reclamações de 93,8% comparativamente ao 1.º S de 2019, o que equivale a mais 271 reclamações.

Ainda no caso das reclamações da FERTAGUS importa referir que, no tratamento de algumas delas existem situações residuais onde não é possível destringir as que respeitam a este operador, à SulFertagus (transporte rodoviário de passageiros) ou à Gisparques (parques de estacionamento explorados pela FERTAGUS), motivo pelo qual são integradas, por defeito, no subsetor do transporte ferroviário de passageiros.



 Motivos mais reclamados no 1º Semestre de 2019.

 Total reclamações no subsetor no 2º Semestre de 2019.



Indicação da evolução das reclamações (valores absolutos) da tipologia face ao semestre anterior

Gráfico 27 – Motivos das reclamações no transporte ferroviário de passageiros

Os 10 principais motivos das reclamações relativas ao transporte ferroviário de passageiros, representam cerca de 79% do total das reclamações neste subsetor.

Os principais motivos identificados, cujo peso relativo é superior a 10% são: (i) incumprimento de horário de transporte¹³, (ii) problemas com os títulos de transporte, e o (iii) Cancelamento do serviço (supressões). O conjunto destes três motivos representa 37,4% das reclamações totais neste subsetor.

¹³ As reclamações relacionadas com o não cumprimento de horários são recorrentes nos serviços de transporte público de passageiros, independentemente do modo utilizado

Sistemas de Metro, Metro Ligeiro de Superfície e Elétricos Urbanos

Neste subsetor existem atualmente os seguintes operadores:

- ✓ Metropolitano de Lisboa, E.P.E.;
- ✓ Metro do Porto, S.A.; e,
- ✓ MTS - Metro Transportes do Sul, S.A.

De acordo com dados do INE¹⁴ o transporte por metropolitano continuou a crescer, sendo utilizado, no primeiro semestre de 2019, por 138,9 milhões de passageiros, o que representa um aumento de 6,7% face ao semestre anterior.

O gráfico infra mostra a evolução do número de passageiros transportados ao longo dos últimos 5 trimestres.

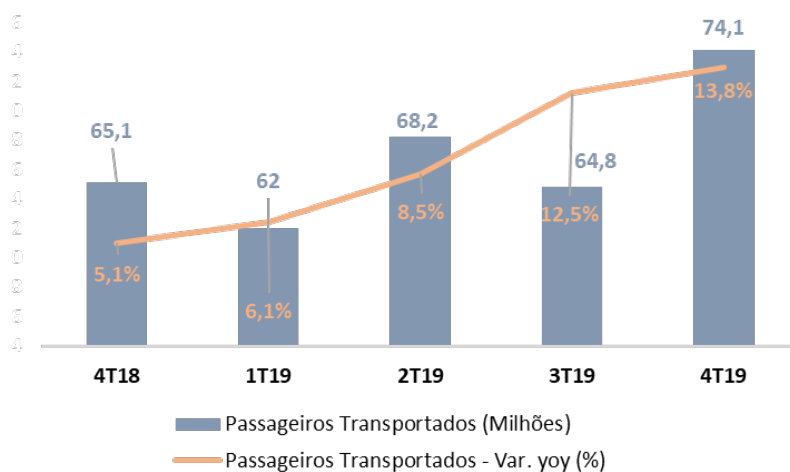
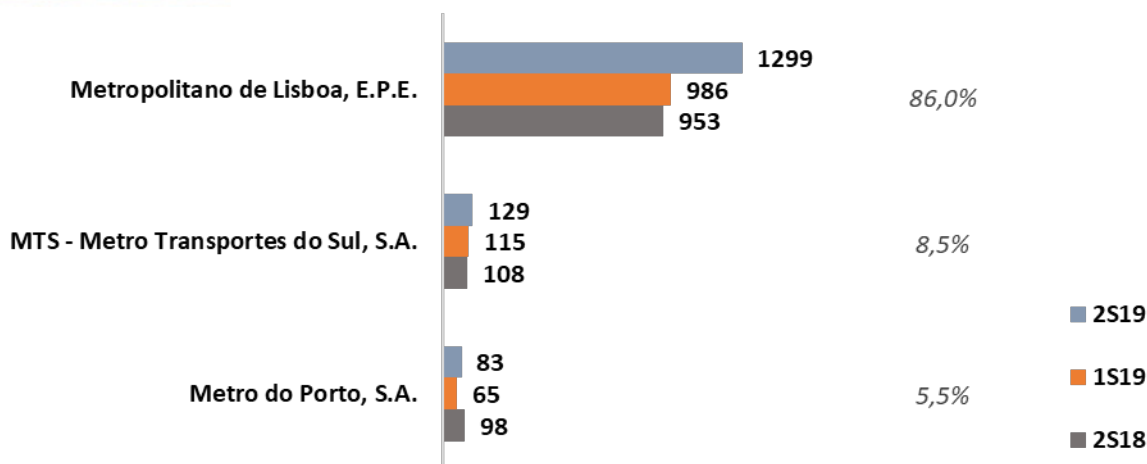


Gráfico 28 – Passageiros transportados nos metropolitano em Lisboa, Porto e sul do Tejo e variação homóloga

Durante o 2.º S de 2019 foram apresentadas 1.511 reclamações, o que representa um aumento em termos absolutos de 345 reclamações, face ao registado 1.º S de 2019.

¹⁴ Destaque de 16 de março de 2020 - Atividade dos Transportes - 4.º trimestre de 2019 - INE.



(xx%) - Peso no total de reclamações do subsetor do Sistemas de Metro, Metro Ligeiro de Superfície e Elétricos Urbanos, 2ºS 2019

Gráfico 29 – Reclamações por operador dos sistemas de metro, metro ligeiro de superfície e elétricos urbanos

O Metropolitano de Lisboa, E.P.E. transportou 93,7 milhões de passageiros durante o 2.º S de 2019 . No mesmo período este operador registou 1.299 reclamações, ou seja, 86% do total registado neste subsetor, o que representa um crescimento de 31,7% face ao semestre anterior.

O Metro Transportes do Sul, S.A. transportou 8,3 milhões de passageiros no 2.º S de 2019, e registou 129 reclamações, ou seja, 8,5% do total registado neste subsetor. Este operador verificou uma subida de 12,2% no número de reclamações recebidas relativamente ao 1.º S de 2019.

Por último, o Metro do Porto, S.A. que transportou 37 milhões de passageiros na segunda metade de 2019, registou 83 reclamações, o que representa 5,5% do total neste subsetor. Este operador apresenta uma subida no número de reclamações recebidas na ordem dos 27,7% em relação 1.º S de 2019.

Ao analisar o número de reclamações registadas por estes três operadores por milhão de passageiros, constata-se que o Metro Transportes do Sul, S.A. apresenta um valor de 15,6 reclamações/milhão de passageiros, seguindo-se o Metropolitano de Lisboa, S.A. com 13,9 reclamações/milhão de passageiros e por último o Metro do Porto, S.A. com 2,2 reclamações/milhão de passageiros.

Nas reclamações relativas aos sistemas de metro, metro ligeiro de superfície e elétricos urbanos, os 10 principais motivos secundários invocados pelos utentes representam 76,3% do total das reclamações deste subsetor e são os identificados no Gráfico 30, infra.

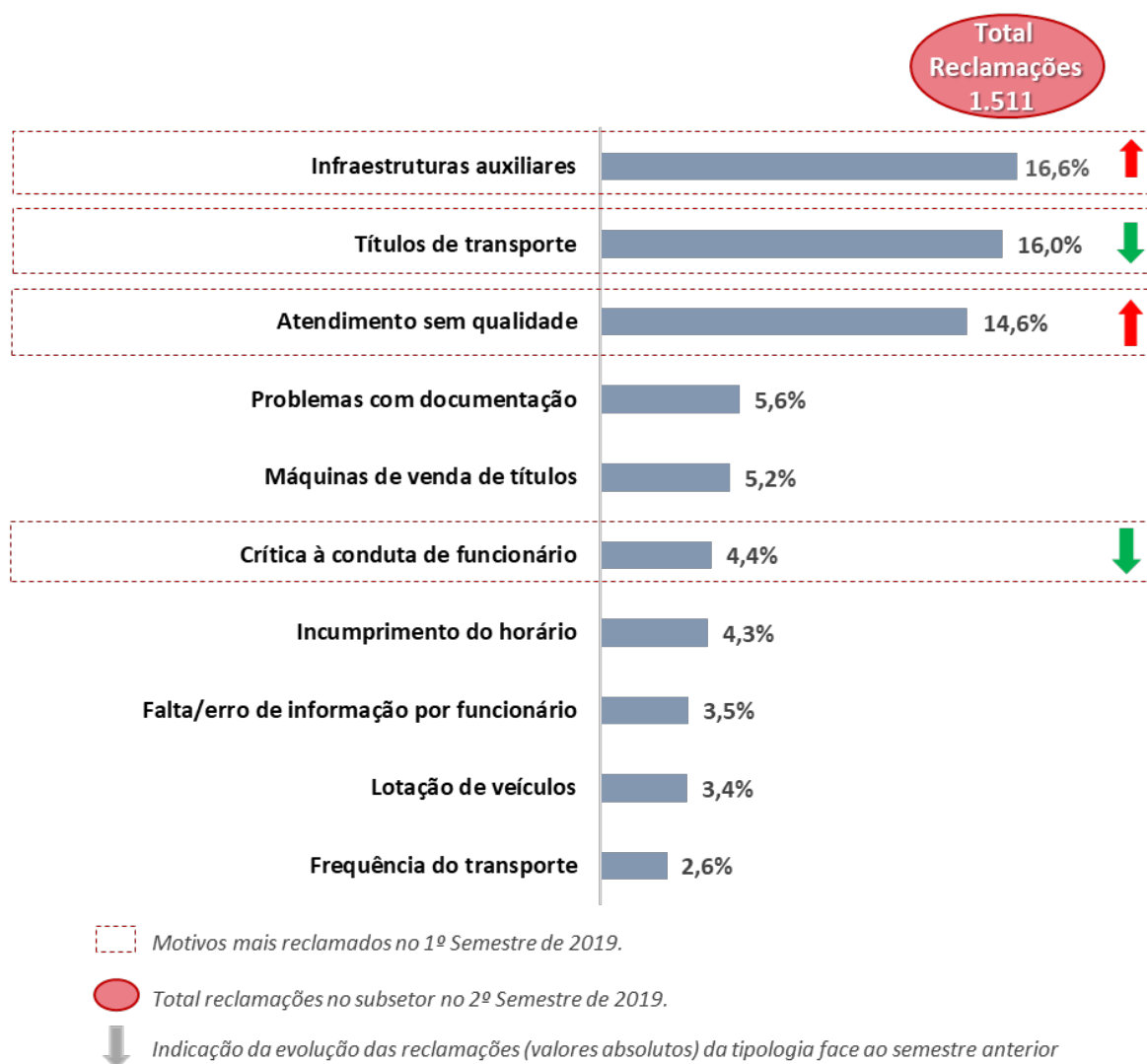


Gráfico 30 – Motivos das reclamações nos sistemas de metro, metro ligeiro de superfície e elétricos urbanos

Os problemas com infraestruturas auxiliares (ex.: rampas, escadas, elevadores, portas de acesso, entre outros) estão no topo dos motivos mais reclamados com 16,6% das reclamações deste subsetor, seguindo-se os problemas com títulos de transporte, e o atendimento sem qualidade com 16% e 14,6% respetivamente.



As reclamações relativas a crítica à conduta de funcionário, que, no semestre passado eram o quarto motivo mais reclamado, surgem este semestre, na sexta posição com 67 reclamações, ou seja, sofreram uma diminuição de 20,2%.

Infraestruturas Ferroviárias

O único operador nacional neste subsetor é a IP - Infraestruturas de Portugal, S.A., o qual tem a responsabilidade da gestão de toda a rede ferroviária.

No 2.º S de 2019 registaram-se 2 reclamações relacionadas com o subsetor das infraestruturas ferroviárias, o que representa uma diminuição de 5 reclamações face ao 1.º S de 2019, onde se registaram 7 reclamações.

O motivo mais reclamado no subsetor das infraestruturas ferroviárias diz respeito às infraestruturas auxiliares, nomeadamente rampas, escadas, elevadores, entre outras.

Sistemas de Transporte por Cabo

No 2.º S de 2019 a AMT recebeu 4 reclamações relativas a este subsetor, o que significa um aumento de 300% face ao 1.º S de 2019. No período homólogo registaram-se 3 reclamações.

5.1.3 Setor Fluvial

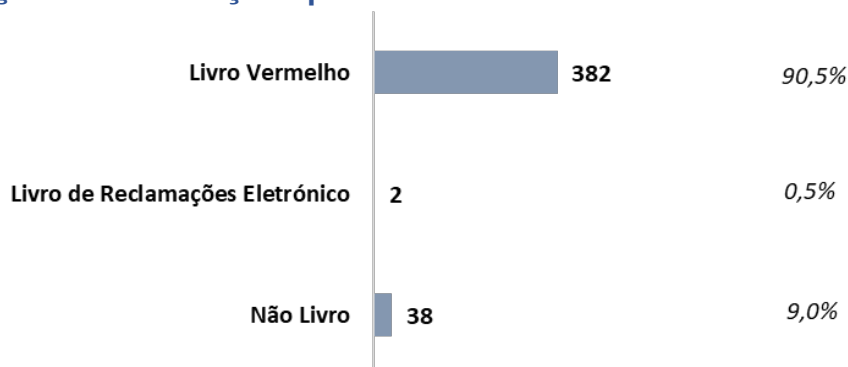
No **setor fluvial** incluem-se as empresas de transporte fluvial de passageiros em regime de serviço público.

Durante o 2.º S de 2019, de acordo com os últimos dados públicos disponíveis¹⁵ usaram o transporte fluvial cerca de 12,5 milhões de passageiros, ou seja, mais 2,1 milhões que no 1.º S de 2019 (+20.2%).

O rio Tejo, principal travessia fluvial do país, tem o transporte de passageiros assegurado pelas empresas TRANSTEJO – Transportes Tejo, S.A. e SOFLUSA – Sociedade Fluvial de Transportes, S.A.. Estas empresas transportaram, em conjunto, um total de 9,9 milhões de passageiros durante o 2.º S de 2019, o que representou um aumento de 5,3% passageiros relativamente ao semestre anterior.

Nas carreiras fluviais dos rios Minho, Douro, Sado e Guadiana, e nas rias de Aveiro e Formosa existem outros prestadores cuja atividade de transporte de passageiros por via fluvial¹⁶, no seu conjunto, representou 20,8% do total registado em todo o país.

Distribuição de reclamações por canal de entrada

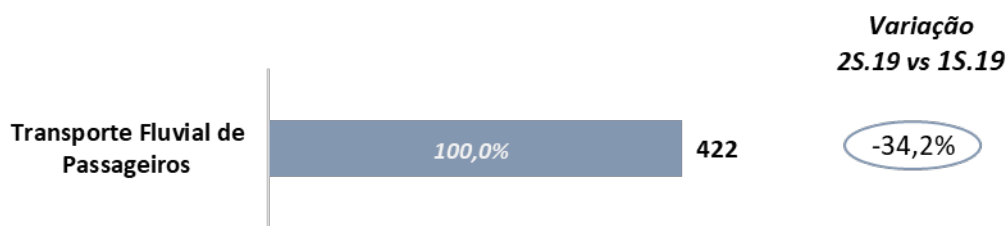


(xx%) - Peso no total de reclamações do subsetor do transporte fluvial de passageiros no 2ºS 2019

Gráfico 31 – Total de reclamações do setor fluvial distribuídas por canal de entrada

¹⁵ Destaque de 6 de dezembro de 2019 - Atividade dos Transportes - 3.º trimestre de 2019 - INE e Destaque de 16 de março de 2020 - Atividade dos Transportes - 4.º trimestre de 2019 - INE.

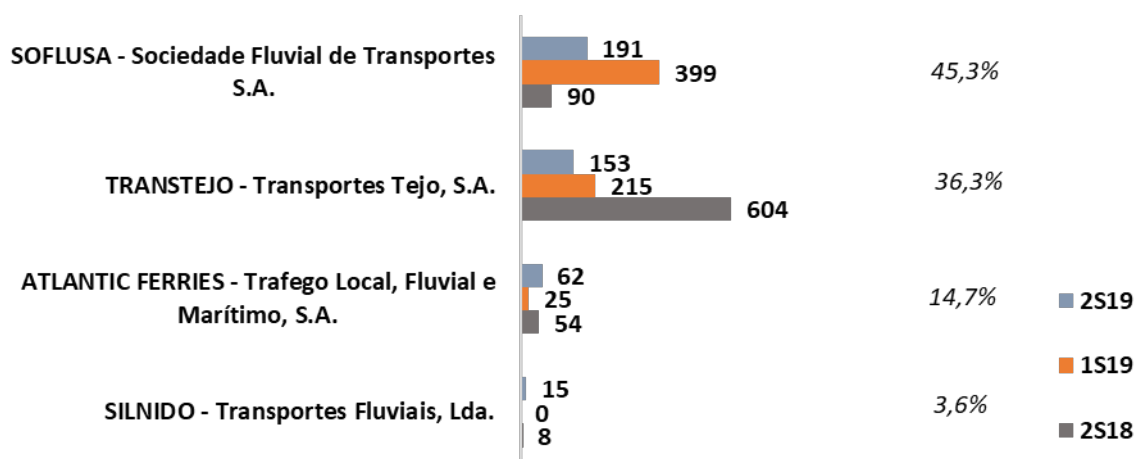
¹⁶ No rio Douro apenas se realiza transporte turístico de passageiros e transporte de mercadorias. No rio Sado, para além do transporte de passageiros, o transporte de veículos apresenta números muito relevantes, em especial nos meses de verão.



(xx%) - Peso no total de reclamações do setor Fluvial, no 2ºS 2019

Gráfico 32 – Reclamações no setor fluvial

Em relação às reclamações apresentadas neste subsector, apesar do acréscimo de passageiros verificado neste semestre (já mencionado em cima), a evolução das reclamações registadas no transporte fluvial de passageiros apresentou uma redução de 34,2% em relação ao último período em análise, onde foram registadas 641 reclamações.



(xx%) - Peso no total de reclamações do subsector do Transporte Fluvial de Passageiros, no 2ºS 2019

Gráfico 33 – Reclamações por operador no setor fluvial

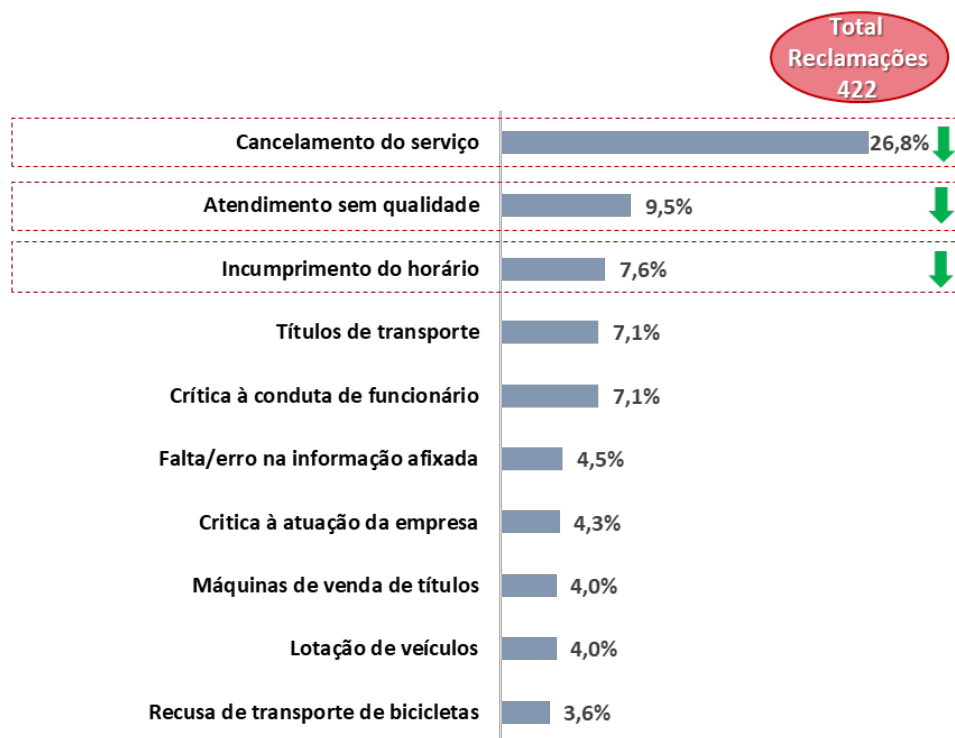
Naturalmente, por aquilo que representam em volume de passageiros transportados, os operadores SOFLUSA, TRANSTEJO e a ATLANTIC FERRIES foram os que registaram maior número de reclamações, somando 96,2% do total recebido na AMT.

No que se refere à SOFLUSA, esta empresa registou 191 reclamações no 2.º S de 2019, o que, comparativamente com o 1.º S de 2019, representa uma redução de 52,1%. No entanto, comparativamente ao período homólogo (2.º S de 2018) registou-se um aumento de 112,2%, conforme se pode verificar dos dados constantes do gráfico 33.

Durante o 2.º S de 2019 a TRANSTEJO registou 153 reclamações, o que significa uma descida de 28,8%, face ao primeiro semestre de 2019, e de 74,7% relativamente ao período homólogo. Isto significa uma descida continuada há dois semestres consecutivos.

Em relação à ATLANTIC FERRIES, este operador registou 62 reclamações no 2.º S de 2019, o que significou uma subida de 148%, ou seja, mais 37 reclamações que no 1.º S de 2019. Comparativamente ao 2.º S de 2018, verificou-se uma subida de 14,8%, período em que se registaram 54 reclamações.

No subsetor do transporte fluvial de passageiros, os 10 principais motivos secundários mais reclamados pelos utentes representam 78,4% do total das reclamações deste subsetor, sendo os três principais motivos (i) o cancelamento do serviço, (ii) os atendimentos sem qualidade, e (iii) o incumprimento de horários de transporte, que representam cerca de 44% do total das reclamações deste subsetor.



 *Motivos mais reclamados no 1º Semestre de 2019.*

 *Total reclamações no subsetor no 2º Semestre de 2019.*


 *Indicação da evolução das reclamações (valores absolutos) da tipologia face ao semestre anterior*

Gráfico 34 – Motivos das reclamações no setor fluvial



Os três motivos secundários mais reclamados acompanharam a descida de reclamações registada neste semestre. O cancelamento de serviço, continua a ser o motivo mais reclamado neste subsetor, apesar da diminuição de 44,1% (menos 89 reclamações) face ao 1.º semestre de 2019, representando agora 26.8% do total do subsetor. O segundo motivo mais reclamado, os atendimentos sem qualidade, teve, por sua vez, uma redução de 16,7% em relação ao primeiro semestre de 2019, representando agora 9,5% do total das reclamações do subsetor. Por fim, o terceiro motivo mais reclamado sofreu, neste semestre, uma diminuição de 61,9%, ou seja, tem 7,6% do total das reclamações do subsetor.

5.1.4 Setor Marítimo e Portuário

No que respeita ao **setor marítimo e portuário**, incluem-se as seguintes entidades reguladas:

- ✓ **Administrações portuárias** (entidades gestoras dos portos, marítimos e fluviais responsáveis pela administração e gestão das infraestruturas portuárias. Estas entidades assumem poderes de autoridade portuária com competência em matérias de segurança marítima, segurança portuária e ambiental);
- ✓ **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);
- ✓ **Armadores e gestores de navios:**
 - Transporte Marítimo de Longo Curso ou Intercontinental (*Deep Sea Shipping*);
 - Transporte Marítimo de Curta Distância (*Short Sea Shipping*);
 - Transporte por vias navegáveis interiores.

Existem em Portugal Continental nove portos comerciais: Viana do Castelo, Leixões, Aveiro, Figueira da Foz, Lisboa, Setúbal, Sines, Portimão e Faro. Adicionalmente, existem também os portos fluviais da Via Navegável do Douro (VND).

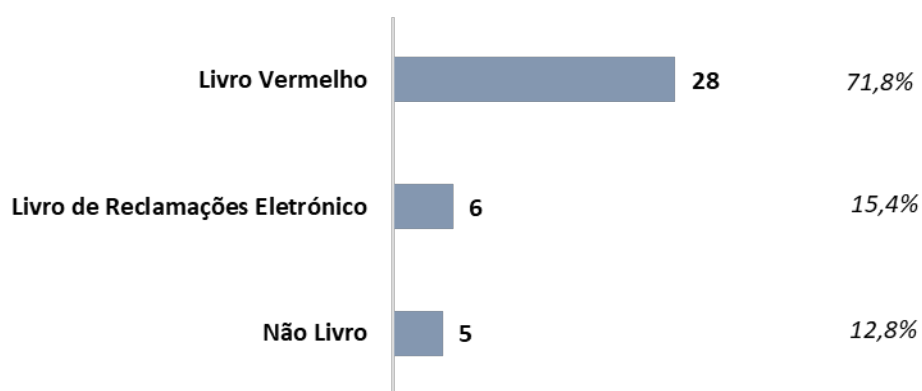


Tabela 3 – Portos comerciais do continente

A maior parte dos portos comerciais do continente - com exceção de Viana do Castelo, Figueira da Foz e Faro - faz parte integrante da Rede Transeuropeia de Transportes (RTE-T) (cf. Tabela 3), nomeadamente do corredor multimodal denominado Corredor Atlântico.

A RTE-T conta ainda com a VND e sete portos nas Regiões Autónomas.

Distribuição de reclamações por canal de entrada



(xx%) - Peso no total de reclamações do setor marítimo e portuário por canal de entrada no 2ºS 2019

Gráfico 35 – Total de reclamações do setor marítimo e portuário distribuídas por canal de entrada

Distribuição por subsectores do total de reclamações do 2.º S de 2019

Setores Marítimo e Portuário	N.º de Reclamações por subsector						Variações	
	2ºS.2019		1ºS.2019		2ºS. 2018		2S19 vs 1S19	1S19 vs 2S18
	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Administrações Portuárias	4	10,3%	2	9,5%	2	5,4%	100%	0%
Armadores e Gestores de Navios - Longo Curso ou Internacional de Mercadorias	7	17,9%	2	9,5%	0	0,0%	250%	-
Armadores e Gestores de Navios Marítimos de Curta Distância de Mercadorias	0	0,0%	1	4,8%	3	8,1%	-100%	-67%
Armadores e Gestores de Navios Marítimos de Curta Distância de Passageiros	28	71,8%	16	76,2%	32	86,5%	75%	-50%
TOTAL DE RECLAMAÇÕES	39	100,0%	21	100,0%	37	100,0%	86%	-43%

Tabela 4 – Reclamações no setor marítimo e portuário por subsector

O setor marítimo e portuário registou 39 reclamações no 2.º S de 2019, mais 18 que no semestre passado, o que representa um aumento de 85,7% relativamente às registadas no 1.º S de 2019.



Armadores e Gestores de Navios Marítimos e de Curta Distância de Passageiros

Neste subsetor foram registadas 28 reclamações. Os operadores Porto Santo Line e Empresa de Navegação Madeirense, Lda. são os mais reclamados com 13 e 11 reclamações respetivamente. No 1.º S de 2019 este subsetor tinha registado 16 reclamações, o que significa um aumento de 75%. Em comparação com o segundo semestre de 2018, este apresentou uma descida de 12,5% passando de 32 reclamações para 28.

Administrações Portuárias

Durante o 2.º S de 2019, a AMT registou 4 reclamações neste subsetor, relativas aos operadores APS - Administração dos Portos de Sines e do Algarve, S.A., APSS - Administração dos Portos de Setúbal e Sesimbra, S.A., Portos dos Açores e APRAM, S.A. com uma reclamação cada. Em comparação com o período homólogo, quando deram entrada na AMT 2 reclamações, verifica-se um aumento de 100%.

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

As 7 reclamações registadas neste subsetor no 2.º S de 2019 são referentes a 7 operadores diferentes, ao passo que, no 1.º S de 2019 haviam sido registadas 2 reclamações, verificando-se assim, um aumento de 250%. No período homólogo, não se registaram reclamações.

Análise dos motivos das reclamações no setor marítimo portuário

Relativamente ao setor portuário, foram registadas 39 reclamações na AMT, valor que compara com 21 reclamações no semestre anterior.

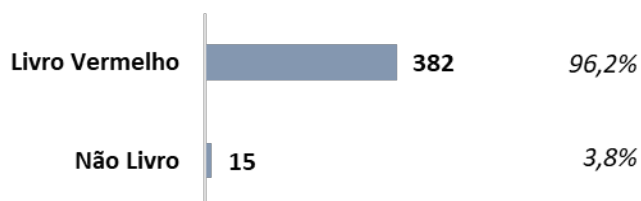
As reclamações recebidas dizem respeito a (i) pagamentos, (ii) cumprimento defeituoso / não conforme o contrato e (iii) qualidade de atendimento.

5.1.5 Setor multimodal

No **setor multimodal** incluem-se as reclamações relativas a serviços comuns a diversos operadores (v.g. serviço de bilhética ou atendimento em lojas).

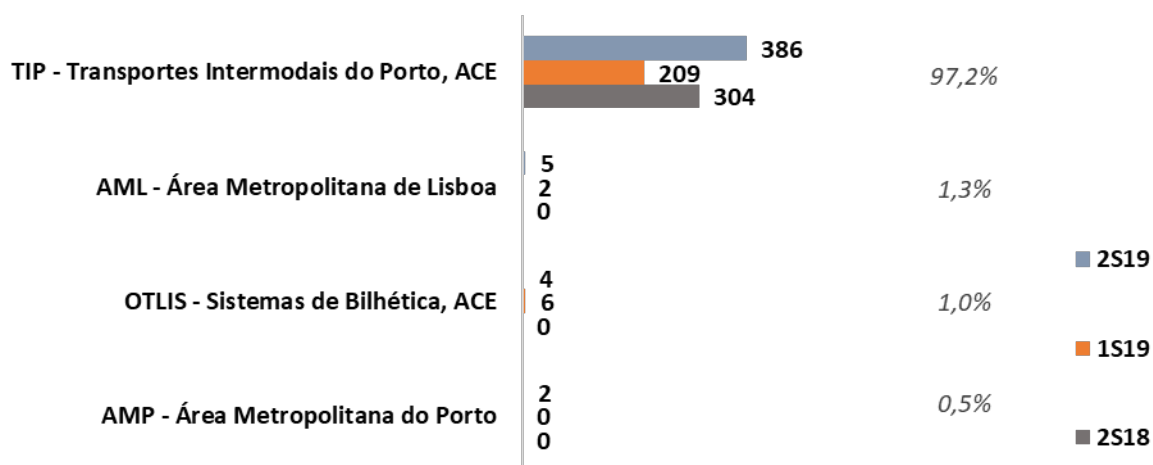
Na região do Grande Porto existem as Lojas Andante, sob a gestão da TIP - Transportes Intermodais do Porto, ACE, operador que é também responsável pela definição e implementação dos procedimentos relativos ao atendimento de utentes. Na região de Lisboa, a OTLIS - Operadores de Transportes da Região de Lisboa, ACE, é o operador responsável pelos serviços de bilhética dos transportes públicos (metro, autocarro, barco e comboio). As reclamações nestes casos, não é relativa a um dos operadores que constituem os ACE, mas em relação ao próprio agrupamento, que presta os serviços em nome próprio.

Distribuição de reclamações por canal de entrada



(xx%) - Peso no total de reclamações do setor multimodal por canal de entrada no 2ºS 2019

Gráfico 36 – Total de reclamações do setor multimodal distribuídas por canal de entrada



(xx%) - Peso no total de reclamações do subsector do Transporte Fluvial de Passageiros, no 2ºS 2019

Gráfico 37 – Reclamações por operador no setor multimodal

Durante o 2.º S de 2019 a TIP cujas reclamações representam 97,2% do total registado verificaram um aumento relativamente aos dois semestres anteriores na ordem dos 85% (1.º S 2019) e 27% (período homólogo).

Quanto aos restantes operadores, tanto a OTLIS como a AML e a AMP detêm um peso residual no conjunto das reclamações recebidas.

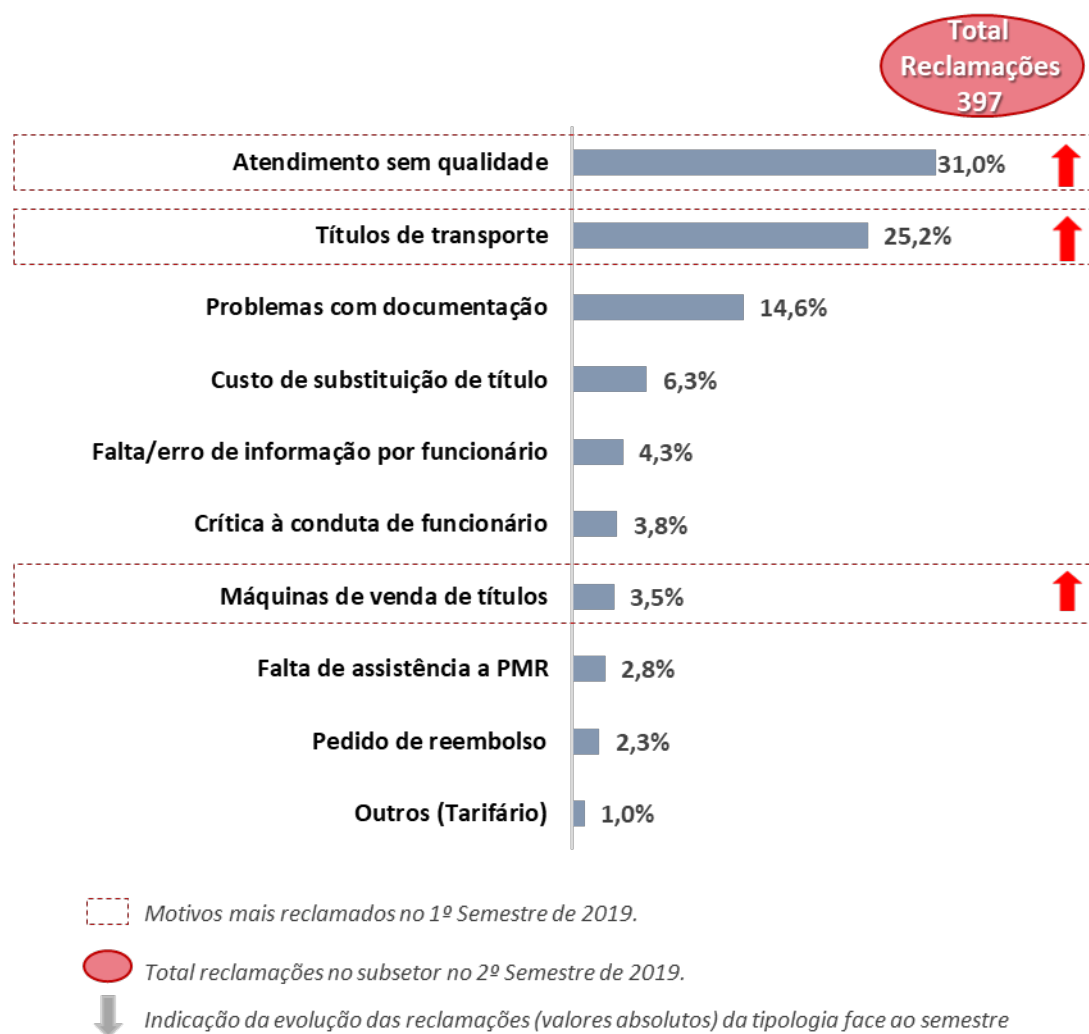


Gráfico 38 – Motivos das reclamações no setor multimodal

O atendimento sem qualidade passou do 2.º motivo mais reclamado para o 1.º com uma subida de 186% em relação ao primeiro semestre. Os títulos de transporte descenderam uma posição, apesar do crescimento de 20,5% no número de reclamações. Para terminar o pódio, encontramos os problemas com documentação que passaram de 16 reclamações para 58.



Na generalidade, dos dez motivos mais reclamados do subsetor, houve apenas um que contrariou a subida, os problemas com máquinas de venda e validadores que desceram 22,2% em relação ao último semestre em análise.

6 Tipologia de Motivos Reclamados - Nível Principal e Setorial

Os motivos apresentados nas reclamações dos utentes encontram-se agrupados em motivos principais, definidos pela DGC e em motivos secundários ou setoriais, definidos pela AMT, tal como explicitados supra no ponto 2 *in fine*.

Na tabela 5 abaixo, apresentam-se as reclamações do 2.º semestre de 2019, distribuídas por setores e por motivos principais.

Da análise da tabela, constata-se que existem três motivos principais que se destacam em relação aos restantes. São eles: (i) Cumprimento não conforme com o contrato | Incumprimento; (ii) Preços | Pagamento | Bilheteiras e (iii) Qualidade do atendimento | Atendimento deficiente nos estabelecimentos | Atendimento telefónico.

Estes três motivos representam no total das reclamações 70,7% dos motivos reclamados, o que compara com 68,3% no semestre anterior.

Motivo Principal da Reclamação	Reclamações por Setor														Totais									
	Rodoviário				Ferroviário				Fluvial				Multimodal				Marítimo e Portuário				2S19		1S19	
	2S19		1S19		2S19		1S19		2S19		1S19		2S19		1S19		2S19		1S19		2S19		1S19	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	2419	30.0%	1202	25.7%	1278	26.8%	551	17.4%	188	44.5%	345	53.8%	2	0.5%	0	0.0%	7	17.9%	2	9,5%	3894	28.4%	2100	24.1%
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	1939	24.1%	1119	23.9%	1330	27.9%	1060	33.5%	61	14.5%	68	10.6%	148	37.3%	109	50.2%	9	23.1%	5	23,8%	3487	25.5%	2361	27.1%
Qualidade de atendimento/Atendimento deficiente nos estabelecimentos/Atendimento telefónico	1288	16.0%	804	17.2%	785	16.4%	547	17.3%	75	17.8%	80	12.5%	150	37.8%	60	27.6%	5	12.8%	3	14,3%	2303	16.8%	1494	17.1%
Cláusulas contratuais/Alteração cláusulas contratuais	498	6.2%	232	5.0%	3	0.1%	1	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	19,0%	501	3.7%	234	2.7%
Exercício da Atividade	469	5.8%	336	7.2%	177	3.7%	168	5.3%	23	5.5%	48	7.5%	4	1.0%	1	0.5%	4	10.3%	0	0,0%	677	4.9%	557	6.4%
Informação/Informação pré-contratual	440	5.5%	272	5.8%	295	6.2%	185	5.9%	26	6.2%	26	4.1%	21	5.3%	14	6.5%	4	10.3%	2	9,5%	786	5.7%	499	5.7%
Outros	406	5.0%	313	6.7%	40	0.8%	78	2.5%	19	4.5%	30	4.7%	2	0.5%	1	0.5%	3	7.7%	1	4,8%	470	3.4%	422	4.8%
Proteção de dados pessoais	173	2.1%	115	2.5%	178	3.7%	110	3.5%	8	1.9%	6	0.9%	59	14.9%	17	7.8%	3	7.7%	1	4,8%	421	3.1%	249	2.9%
Higiene e Segurança	104	1.3%	58	1.2%	130	2.7%	91	2.9%	12	2.8%	11	1.7%	2	0.5%	1	0.5%	0	0.0%	1	4,8%	248	1.8%	162	1.9%
Faturação/Faturação incorreta	92	1.1%	46	1.0%	52	1.1%	45	1.4%	3	0.7%	3	0.5%	3	0.8%	9	4.1%	0	0.0%	1	4,8%	150	1.1%	103	1.2%
Horários de funcionamento	82	1.0%	34	0.7%	93	1.9%	69	2.2%	1	0.2%	10	1.6%	0	0.0%	2	0.9%	2	5.1%	0	0,0%	178	1.3%	115	1.3%
Infraestruturas	78	1.0%	73	1.6%	364	7.6%	191	6.0%	5	1.2%	10	1.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0,0%	447	3.3%	275	3.2%
Irregularidades no Livro de Reclamações	41	0.5%	31	0.7%	24	0.5%	37	1.2%	0	0.0%	4	0.6%	1	0.3%	1	0.5%	0	0.0%	0	0,0%	66	0.5%	73	0.8%
Práticas Comerciais/Publicidade	13	0.2%	6	0.1%	9	0.2%	5	0.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	4,8%	22	0.2%	11	0.1%
Meio ambiente	10	0.1%	8	0.2%	9	0.2%	4	0.1%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.3%	0	0.0%	1	2.6%	0	0,0%	21	0.2%	12	0.1%
Tarifário	8	0.1%	25	0.5%	8	0.2%	18	0.6%	1	0.2%	0	0.0%	4	1.0%	2	0.9%	1	2.6%	0	0,0%	22	0.2%	46	0.5%
Total de Reclamações	8060	-	4674	-	4775	-	3160	-	422	-	641	-	397	-	217	-	39	-	21	-	13693	-	8713	-

Tabela 5 – Motivos principais das reclamações apresentadas pelos utentes no 2.º semestre de 2019 e no 1.º semestre de 2019

7 Informação adicional - Reclamações dos operadores

Alguns operadores de transporte de passageiros¹⁷ passaram a enviar mensalmente à AMT, informação sobre reclamações recebidas pelos mesmos por outras vias que não o livro de reclamações, nomeadamente através dos seus sites de internet, de caixas de correio eletrónico criadas especificamente para o tratamento de reclamações ou através de serviços de *call-center*.

Este semestre houve um aumento de cerca de 46% deste tipo de reclamações face ao semestre anterior, passando de 23.926 para 34.996 reclamações. No entanto, quando comparado com o período homologo, houve uma diminuição de 1,9%, com um total de 35.685 reclamações.

Esta Informação foi analisada e classificada de acordo com as tipologias de motivos principais, tendo sido identificados como motivos mais reclamados os que constam do seguinte gráfico.

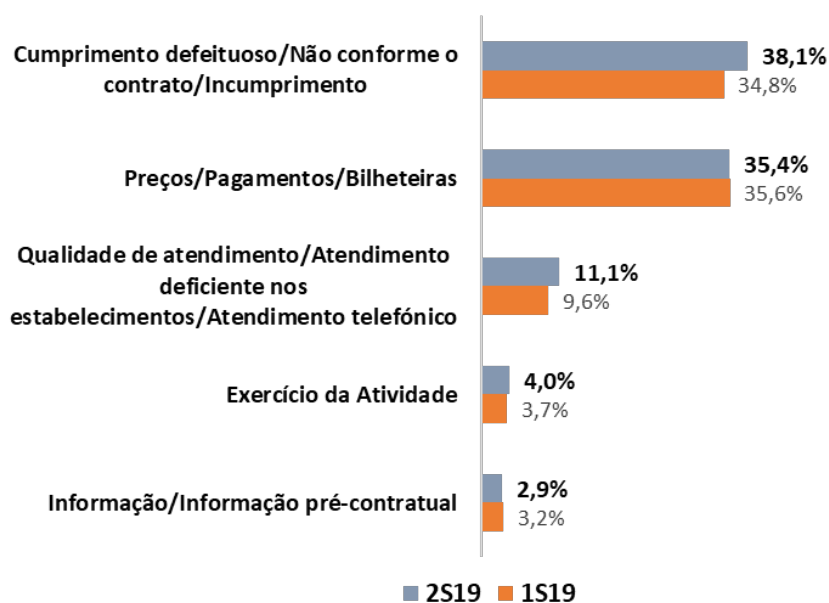


Gráfico 39 – Motivos das reclamações recebidas diretamente pelos operadores

Através da análise do gráfico supra, os cinco motivos principais mais reclamados representam cerca de 91,7% do total destas reclamações. Verifica-se um aumento de 9,5% nas reclamações sobre o Cumprimento defeituoso/Não Conforme o Contrato/Incumprimento, onde

¹⁷ ver nota 4



se incluem supressões, atrasos, excesso de lotação, etc., problemas com Preços/Pagamentos/Bilheteiras que abrangem pedidos de reembolso, problemas com títulos de transporte, etc., mantiveram-se à volta dos 35% das reclamações recebidas diretamente nos operadores. Em terceiro lugar temos a Qualidade de Atendimento / Atendimento deficiente nos estabelecimentos / Atendimentos telefónicos com um ligeiro aumento em relação ao primeiro semestre, que passou de 9,6% para 11,1%..

Na Tabela 6 infra, apresenta-se o número de reclamações enviadas para a AMT por cada um dos dezanove operadores selecionados.

OPERADORES	Número de Reclamações por Setor														TOTAL					
	Rodoviário					Ferroviário					Fluvial				2ºS 2019		1ºS 2019		Δ (%)	
	2ºS 2019		1ºS 2019		Δ (%)	2ºS 2019		1ºS 2019		Δ (%)	2ºS 2019		1ºS 2019		Δ (%)					
	Nº	%	Nº	%		Nº	%	Nº	%		Nº	%	Nº	%		Nº	%			
Companhia Carris de Ferro de Lisboa, S.A.	2 874	19,1%	2 849	25,3%	0,9%										2 874	8,2%	2 849	11,9%	0,9%	
Transteco - Transportes Tejo, S.A.											310	100,0%	619	100,0%	-49,9%	310	0,9%	619	2,6%	-49,9%
Soflusa - Soc. Fluvial de Transportes, S.A.																				
Vimeca Transportes - Viação Mecânica de Carnaxide, Lda	2 336	15,5%	1 949	17,3%	19,9%										2 336	6,7%	1 949	8,1%	19,9%	
Scotturb - Transportes Urbanos, Lda	248	1,7%	188	1,7%	31,9%										248	0,7%	188	0,8%	31,9%	
Barraqueiro Transportes, S.A.	588	3,9%	334	3,0%	76,0%										588	1,7%	334	1,4%	76,0%	
TST - Transportes Sul do Tejo, S.A.	3 282	21,8%	1 935	17,2%	69,6%										3 282	9,4%	1 935	8,1%	69,6%	
EVA	84	0,6%	58	0,5%	44,8%										84	0,2%	58	0,2%	44,8%	
STCP - Soc. de Transportes Colectivos do Porto, S.A.	2 058	13,7%	1 564	13,9%	31,6%										2 058	5,9%	1 564	6,5%	31,6%	
Transdev Mobilidade, S.A.	189	1,3%	175	1,6%	8,0%										189	0,5%	175	0,7%	8,0%	
Rodoviária de Lisboa, S.A.	1 436	9,6%	1 157	10,3%	24,1%										1 436	4,1%	1 157	4,8%	24,1%	
ARRIVA Portugal - Transportes, Lda	100	0,7%	123	1,1%	-18,7%										100	0,3%	123	0,5%	-18,7%	
RNE - Rede Nacional Expressos, Lda	1 650	11,0%	852	7,6%	93,7%										1 650	4,7%	852	3,6%	93,7%	
Comboios de Portugal, E.P.E.						11 675	59,4%	8 405	69,9%	38,9%					11 675	33,4%	8 405	35,1%	38,9%	
SulFertagus	181	1,2%	93	0,8%	94,6%										181	0,5%	93	0,4%	94,6%	
Fertagus - Travessia do Tejo Transportes, S.A.						1 256	6,4%	516	4,3%	143,4%					1 256	3,6%	516	2,2%	143,4%	
Metropolitano de Lisboa, E.P.E.						1 143	5,8%	1 302	10,8%	-12,2%					1 143	3,3%	1 302	5,4%	-12,2%	
Metro do Porto, S.A.						5 032	25,6%	1 423	11,8%	253,6%					5 032	14,4%	1 423	5,9%	253,6%	
MTS - Metro, Transportes do Sul, S.A.						554	2,8%	384	3,2%	44,3%					554	1,6%	384	1,6%	44,3%	
TOTAL DE RECLAMAÇÕES	15 026	100,0%	11 277	100,0%	33,2%	19 660	100,0%	12 030	100,0%	63,4%	310	100,0%	619	100,0%	-49,9%	34 996	100,0%	23 926	100,0%	46,3%

⁽¹⁾ Inclui as seguintes empresas: Auto Viação Aveirense, S.A.; Caíma Transportes, S.A.; Transdev Douro, S.A.; Transdev Interior, S.A.; Transdev Norte, S.A. e Rodoviária da Beira Litoral, S.A.

⁽²⁾ Inclui as seguintes empresas: Barraqueiro Transportes, S.A. e a Ribatejana (Verde)

Tabela 6 – Reclamações por operador e por setor



Note-se que, no caso da Fertagus - Travessia do Tejo Transportes, S.A., é feita a distinção entre esta, enquanto empresa privada que assegura a exploração comercial de uma linha ferroviária (o Eixo Ferroviário Norte/Sul) e a SulFertagus – empresa que presta serviços de transporte rodoviário de passageiros para a população envolvente nas estações geridas por aquele operador ferroviário.

8 Elogios | Louvores | Sugestões | Outros

Da informação recebida dos operadores constam, também, sugestões de melhoria dos serviços prestados e/ou proposta de novos serviços, bem como louvores/elogios, manifestando uma opinião positiva e reconhecendo a qualidade dos serviços prestados, conforme indicado nas tabelas 7 e 8, infra.

Operadores	Sugestões / Pedidos de Informação			Total
	Rodoviário	Ferroviário	Fluvial	
Fertagus - Travessia do Tejo Transportes, S.A.		261		261
SulFertagus	27			27
CP - Comboios de Portugal, EPE		418		418
STCP - Soc. de Transportes Colectivos do Porto, S.A. - Soc. de Transportes Colectivos do Porto, S.A.	2			2
Metro do Porto, S.A.		2		2
Transtejo - Transportes Tejo, S.A.			1	1
Total de Sugestões Pedidos de Informação	29	681	1	711

Tabela 7 – Sugestões / Pedidos de Informação por operador e por setor

Operadores	N.º Louvores			Total
	Rodoviário	Ferroviário	Fluvial	
Fertagus - Travessia do Tejo Transportes, S.A.		13		13
Comboios de Portugal, EPE		31		31
Transtejo - Transportes Tejo, S.A.			1	1
Soflusa - Soc. Fluvial de Transportes, S.A.			2	2
STCP - Soc. de Transportes Colectivos do Porto, S.A. - Soc. de Transportes Colectivos do Porto, S.A.	4			4
Total de Louvores	4	44	3	51

Tabela 8 – Louvores/elogios por operador e por setor

No 2.º S de 2019, registaram-se 48 elogios/loouvres no livro de reclamações físico e 24 no Livro de Reclamações Eletrónico, distribuídos por diversos operadores e prestadores de serviços, conforme tabela supra (cfr. tabela 9).

Operadores	N.º Louvres				Total
	Rodoviário	Ferroviário	Fluvial	Multimodal	
Fertagus - Travessia do Tejo, Transportes, SA		1			1
Comboios de Portugal, E.P.E.		20			20
Metro do Porto, SA		1			1
Metropolitano de Lisboa, EPE		4			4
Ferrovial Serviços, S.A.		1			1
TST - Transportes Sul do Tejo, SA	1				1
AVIC - TRANSCUNHA - Transportes Rodoviários de Viana, Lda	1				1
BARRAQUEIRO - Boa Viagem, SA	1				1
BARRAQUEIRO - EVA Transportes, SA	3				3
BARRAQUEIRO - RNE - Rede Nacional de Expressos, Lda	2				2
CARRIS - Companhia Carris de Ferro de Lisboa, SA	4				4
CONTROLOAUTO - Controlo Técnico Automóvel, SA	3				3
GUERIN - RENT A CAR (DOIS), LDA	6				6
HERTZ - Rent a car, SA	1				1
Pirestravel and Tours unip Lda	1				1
Valpi Rent, Lda	1				1
Ascendi O&M, S.A.	1				1
RODONORTE - TRANSPORTES PORTUGUESES, S.A.	1				1
Grupolis - Transitários, S.A.	1				1
VIA VERDE PORTUGAL - Gestão de Sistemas Electronicos de Cobranca. S.A	1				1
Aprendizes do Volante, LDA	1				1
Barraqueiro - MAFRENSE	1				1
SOFLUSA - Sociedade Fluvial de Transportes SA			1		1
TRANSTEJO - Transportes Tejo, SA			13		13
TIP - Transportes Intermodais do Porto, ACE				1	1
Total de Louvres	30	27	14	1	72

Tabela 9 – Número de elogios/loouvres registados no livro de reclamações físico e eletrónico



O Livro de Reclamações Eletrónico também foi um meio utilizado para enviar sugestões aos operadores, tendo-se verificado no semestre em análise 32 sugestões distribuídas por 13 operadores.

Para além de louvores, foram também recebidas diretamente na AMT 374 comunicações distribuídas pelas seguintes classificações: 45 sugestões, elogios ou comentários; 91 pedidos de esclarecimentos, 25 denúncias e 213 reclamações que, não estando na esfera de atuação da AMT, foram reencaminhadas para as respetivas entidades competentes, não sendo, portanto, contabilizadas neste relatório.

9 Resultados da atuação da AMT

No 2.º semestre de 2019, a AMT continuou a fazer o acompanhamento sistemático das reclamações dos setores que regula, tendo realizado diversas ações de fiscalização, nomeadamente para apurar a existência de situações de incumprimentos que lhe foram reportadas ou de que tomou conhecimento no decurso da análise feita às reclamações recebidas e das subsequentes interações realizadas com os diversos intervenientes no processo.

Adicionalmente, foram desencadeadas ações de fiscalização com o objetivo de aferir o modo como algumas das principais empresas de transporte público de passageiros efetuavam o tratamento e acompanhamento das reclamações recebidas dos seus utentes. Estas ações visaram também aferir a veracidade e completude da informação disponibilizada ao regulador, neste âmbito, tendo sido confirmada, por amostragem, a inexistência de situações desconformes.

Como resultado imediato do mencionado acompanhamento por parte da AMT das reclamações do *Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes*, pode ainda ser mencionado o seguinte:

- i) Maior eficácia no processo de gestão das reclamações por parte dos regulados, que, em muitas situações, são já enviadas à AMT acompanhadas da respetiva resposta dada ao reclamante;
- ii) Deteção mais célere das situações irregulares que impõem a intervenção do regulador, nomeadamente através de atuação fiscalizadora e sancionatória;
- iii) Maior preocupação das empresas em corresponder às necessidades dos utentes, traduzida na maior prontidão na resposta dada a reivindicações ou a pequenos litígios surgidos nomeadamente:
 - Reforço de carreiras rodoviárias ou alterações pontuais de horários, de modo a melhor corresponder aos anseios e necessidades das populações;
 - Pagamento de indemnizações por transporte não realizado;
 - Pagamento de indemnizações por danos sofridos por utentes no decurso do transporte;
 - Concessão pontual de benefícios a utentes afetados por alterações no percurso de carreiras rodoviárias;



- Reembolsos diversos a utentes decorrentes de correções a tarifários, erros na faturação ou pagamentos indevidos.

A AMT irá continuar a nortear a sua intervenção pela defesa dos interesses dos utentes e passageiros procurando ter um papel cada vez mais ativo e exigente, nomeadamente no cumprimento da lei por parte dos operadores.



**AUTORIDADE
DA MOBILIDADE
E DOS TRANSPORTES**

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