



AUTORIDADE  
DA MOBILIDADE  
E DOS TRANSPORTES

# RELATÓRIO SOBRE RECLAMAÇÕES NO MERCADO DA MOBILIDADE E DOS TRANSPORTES

2.º SEMESTRE DE 2018

Artigo 38º, n.º 4 dos Estatutos  
da AMT



## ÍNDICE GERAL

<b>1. Sumário Executivo</b> .....	8
<b>2. Introdução</b> .....	10
<b>3. Total de Reclamações no 2.º semestre de 2018</b> .....	17
3.1. Reclamações do livro de reclamações e apresentadas diretamente à AMT .....	17
<b>4. Reclamações por Setor de Atividade – Detalhe dos Setores   Subsetores</b> .....	20
4.1. Setor Rodoviário .....	20
A. Transporte Rodoviário de Passageiros .....	21
B. Aluguer de Veículos .....	23
C. CITVs .....	24
D. Transporte Rodoviário de Mercadorias .....	25
E. Infraestruturas Rodoviárias .....	25
F. Escolas de Condução e Entidades Formadoras .....	26
G. Transporte em Veículos Ligeiros   Táxis   Plataformas Eletrónicas de Serviços de Transporte .....	27
4.2. Setor Ferroviário .....	28
A. Transporte Ferroviário de Passageiros .....	28
B. Sistemas de Metro, Metro Ligeiro de Superfície e Elétricos Urbanos .....	30
C. Infraestruturas Ferroviárias .....	32
D. Sistemas de Transporte por Cabo .....	32
4.3. Setor Fluvial .....	32
4.4. Setor Marítimo e Portuário .....	34
<b>5. Total de Reclamações no 2.º semestre de 2018 por Motivos</b> .....	37
Tipologia de Motivos Reclamados – Nível Principal e Setorial .....	37
<b>6. Reclamações por Setor de Atividade – Reclamações por Motivo Secundário</b> .....	39
6.1. Setor Rodoviário .....	39
A. Transporte Rodoviário de Passageiros .....	39
B. Aluguer de Veículos .....	40
C. CITVs .....	41
D. Transporte Rodoviário de Mercadorias .....	42

E. Infraestruturas Rodoviárias .....	43
F. Escolas de Condução e Entidades Formadoras .....	44
G. Transporte em Veículos Ligeiros   Táxis   TVDE .....	45
6.2. Setor Ferroviário .....	46
A. Transporte Ferroviário de Passageiros .....	46
B. Sistemas de Metro, Metro Ligeiro de Superfície e Elétricos Urbanos .....	47
C. Infraestruturas Ferroviárias .....	48
6.3. Setor Fluvial .....	48
A. Transporte Fluvial de Passageiros .....	48
6.4. Setor Marítimo e Portuário .....	49
<b>7. Elogios   Louvores   Sugestões</b> .....	50
<b>8. Informação adicional - Reclamações Constantes das Listagens Solicitadas aos operadores</b> .....	51
<b>9. Resultados da Atuação da AMT</b> .....	56

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1</b> - Comparativo do total de reclamações por semestre .....	17
<b>Gráfico 2</b> - Reclamações por dia e por semestre .....	18
<b>Gráfico 3</b> - Total de reclamações no 2.º semestre de 2018 por setores .....	18
<b>Gráfico 4</b> - Total de reclamações no 2.º semestre de 2018 por subsetores, no setor rodoviário .....	21
<b>Gráfico 5</b> - Total de reclamações no transporte rodoviário de passageiros dos prestadores mais reclamados .....	22
<b>Gráfico 6</b> - Total de reclamações no aluguer de veículos dos prestadores mais reclamados .....	23
<b>Gráfico 7</b> - Total de reclamações nos CITVs para os prestadores mais reclamados .....	24
<b>Gráfico 8</b> - Total de reclamações no transporte rodoviário de mercadorias dos prestadores mais reclamados .....	25
<b>Gráfico 9</b> - Total de reclamações, nas infraestruturas rodoviárias dos prestadores mais reclamados .....	26

<b>Gráfico 10</b> - Total de reclamações nas escolas de condução e entidades formadoras dos prestadores mais reclamados .....	27
<b>Gráfico 11</b> - Total de reclamações no 2.º semestre de 2018 no setor ferroviário, por subsectores .....	28
<b>Gráfico 12</b> - Passageiros transportados no setor ferroviário e variação homóloga .....	29
<b>Gráfico 13</b> - Total de reclamações no transporte ferroviário de passageiros, por prestador.....	29
<b>Gráfico 14</b> - Passageiros transportados nos metropolitanos em Lisboa, Porto e sul do Tejo e variação homóloga .....	30
<b>Gráfico 15</b> - Total de reclamações nos sistemas de metro, metro ligeiro de superfície e elétricos urbanos, por prestador .....	31
<b>Gráfico 16</b> - Total de reclamações no 2.º semestre de 2018 no transporte fluvial de passageiros .....	32
<b>Gráfico 17</b> - Total de reclamações no transporte fluvial de passageiros, por prestador .....	33
<b>Gráfico 18</b> - Os principais motivos secundários das reclamações no transporte rodoviário de passageiros no 2.º semestre de 2018 .....	40
<b>Gráfico 19</b> - Os principais motivos secundários das reclamações no aluguer de veículos no 2.º semestre de 2018 .....	41
<b>Gráfico 20</b> - Os principais motivos secundários das reclamações nos CITVs no 2.º semestre de 2018 .....	42
<b>Gráfico 21</b> - Os principais motivos secundários das reclamações no transporte rodoviário de mercadorias no 2.º semestre de 2018 .....	43
<b>Gráfico 22</b> - Os principais motivos secundários das reclamações nas infraestruturas rodoviárias no 2.º semestre de 2018 .....	44
<b>Gráfico 23</b> - Os principais motivos secundários das reclamações nas escolas de condução e entidades formadoras no 2.º semestre de 2018 .....	45
<b>Gráfico 24</b> - Os principais motivos secundários das reclamações no transporte ferroviário de passageiros no 2.º semestre de 2018 .....	46
<b>Gráfico 25</b> - Os principais motivos secundários das reclamações nos sistemas de metro, metro ligeiro de superfície e elétricos urbanos no 2.º semestre de 2018 .....	47
<b>Gráfico 26</b> - Os principais motivos secundários das reclamações no transporte fluvial de passageiros no 2.º semestre de 2018 .....	49
<b>Gráfico 27</b> - Peso dos motivos principais das reclamações recebidas diretamente pelos operadores no 2.º semestre de 2018 .....	51

## ÍNDICE DE TABELAS

<b>Tabela 1</b> - Setores e subsetores considerados na análise das reclamações .....	12
<b>Tabela 2</b> - Tabela de classificação de motivos - nível principal e breve descrição .....	14
<b>Tabela 3</b> - Portos comerciais do continente .....	34
<b>Tabela 4</b> - Número de reclamações no setor marítimo e portuário no 2.º semestre de 2018 por subsetor .....	34
<b>Tabela 5</b> - Motivos principais das reclamações apresentadas pelos utentes no 2.º semestre de 2018 e no 1.º semestre de 2018 .....	38
<b>Tabela 6</b> - Número de elogios/louvores registados no livro de reclamações no 2.º semestre de 2018 .....	50
<b>Tabela 7</b> - Reclamações por operador e por setor .....	53
<b>Tabela 8</b> - Sugestões / Pedidos de Informação por operador e por setor .....	54
<b>Tabela 9</b> - Louvores/elogios por operador e por setor .....	54

## LISTA DE SIGLAS E ACRÓNIMOS

- 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
- RTE-T** - Rede Transeuropeia de Transportes
- RTIC** - Rede Telemática de Informação Comum
- SEEP** - Sistema Eletrónico Europeu de Portagens
- TIP** - Transportes Intermodais do Porto, A.C.E.
- VND** - Via Navegável do Douro
- yoY** - year on year (variação anual face ao período homólogo)
- 1ºS** - Primeiro semestre
- 2ºS** - Segundo semestre



## 1. SUMÁRIO EXECUTIVO

No 2.º semestre de 2018, foram registadas e tratadas pela AMT 10.431 reclamações, das quais 9.412 dizem respeito a reclamações inscritas no livro de reclamações dos diversos operadores e prestadores de serviços do setor da mobilidade e dos transportes, tendo as restantes 1.019 outras origens.

O número de reclamações apresentou um acréscimo face ao 1.º semestre de 2018, de 23%, equivalente a mais 1.965 reclamações o que pode dever-se a vários fatores, nomeadamente ao aumento generalizado de utentes dos serviços, durante o período em análise, em especial no que respeita ao serviço público de transporte de passageiros, com a inerente pressão sobre os operadores, sempre que o serviço não corresponde ao expectável pelos utentes.

De acordo com os dados constantes do Inquérito ao Transporte Rodoviário de Passageiros (ITRP) realizado pelo INE, no ano de 2017, utilizaram este transporte 514,8 milhões de passageiros. Não existem ainda dados disponíveis para 2018.

Quanto ao subsetor de transporte de passageiros, o INE divulgou os seguintes dados estatísticos para o ano de 2018:

- No setor ferroviário, o número de passageiros transportados atingiu, em 2018, o total de 147,47 milhões (72,81 milhões no 1º S e 74,66 milhões no 2º S), o que se traduz num aumento de 4% face a 2017;
- O transporte por metropolitano foi utilizado em 2018, por 242,553 milhões de passageiros (121,34 milhões no 1º S e 121,216 milhões no 2º S), o que representa um aumento de 3,7% face a 2017;
- O transporte fluvial foi usado por cerca de 21 milhões de passageiros (9,376 milhões no 1º S e 12,019 milhões no 2º S) o que também representa um aumento de 3,3% em relação ao ano de 2017.

No que respeita ao transporte rodoviário de passageiros, segundos dados recolhidos junto dos prestadores mais reclamados e da AML, pode-se concluir ter havido, também neste sub-setor, em 2018, um aumento global do número de passageiros transportados, em comparação com o ano de 2017.

De um modo geral, também os outros subsectores apresentaram um aumento no número de utentes, podendo referir-se, a título meramente exemplificativo, o caso do rent-a-car, onde, de acordo com a informação disponibilizada pela Associações dos Industriais de Aluguer de Automóveis sem Condutor (ARAC) relativamente às suas 133 associadas, o número de contratos celebrados em 2018 foi de 2 747 500 (1 080 300 no 1º Semestre e 1 667 200 no 2º Semestre) o que se traduz numa variação positiva de + 14% relativamente ao ano anterior.

As cinco empresas que apresentam o maior número de reclamações no 2.º semestre de 2018 são: (i) a CP com 2.891 reclamações; (ii) o Metropolitano de Lisboa com 953; (iii) a Transtejo com 604 reclamações; (iv) a Rede Nacional de Expressos com 509 reclamações; e, (v) a TST com 416.



Se atendermos à tipologia de motivos objeto de reclamações – considerando o universo de 17 motivos tipificados pela Direção-Geral do Consumidor (DGC) – constata-se que se mantêm constantes os três os motivos principais mais reclamados, representando, aproximadamente, 70% do total das reclamações<sup>1</sup>:

- i) Preços | Pagamento | Bilheteiras<sup>2</sup>;
- ii) Cumprimento defeituoso | Cumprimento não conforme com o contrato | Incumprimento<sup>2</sup>;e
- iii) Qualidade do atendimento | Atendimento deficiente nos estabelecimentos e no atendimento telefónico<sup>2</sup>.

No 2.º semestre de 2018, tal como já tinha acontecido em semestres anteriores, foi enviada à AMT informação relativa a reclamações recebidas (fora do livro de reclamações) diretamente pelos operadores de transporte de passageiros<sup>3</sup>, no total de cerca de 35.685 (+60,3% face ao semestre anterior).

No 2º semestre de 2018, a AMT continuou a fazer o acompanhamento sistemático das reclamações do setor, tendo realizado diversas ações de fiscalização, nomeadamente para aferir o modo como algumas das principais empresas de transporte público de passageiros efetuavam o tratamento e acompanhamento das reclamações recebidas dos seus utentes bem como apurar a existência de situações de incumprimentos que lhe foram reportadas ou de que tomou conhecimento no decurso da análise feita às reclamações recebidas.

<sup>1</sup> No 1.º semestre de 2018, os motivos principais mais invocados pelos utentes foram os mesmos

<sup>2</sup> Veja-se infra, no ponto 2, in fine, o descritivo de cada tipologia de motivos que foi considerada

<sup>3</sup> Para este efeito, foram selecionados os operadores que registaram o maior número de reclamações e ainda os que tinham uma maior relevância na sua área de intervenção

## 2. INTRODUÇÃO

O presente Relatório sobre Reclamações no Mercado da Mobilidade e dos Transportes é referente ao 2.º semestre de 2018, e é apresentado pela AMT em cumprimento da sua obrigação estatutária de “*divulgar, semestralmente, um quadro estatístico sobre as reclamações dos utentes ou dos consumidores, os operadores mais reclamados e os resultados da sua atuação*”, no âmbito dos setores sob a sua jurisdição.

As reclamações dos utentes são uma peça essencial na avaliação da qualidade do desempenho dos diversos operadores e prestadores de serviços que operam nos mercados da mobilidade e dos transportes, sendo o seu conhecimento fundamental para que a AMT, possa atuar de modo eficaz na promoção e defesa dos direitos e interesses dos consumidores, passageiros e utentes.

O controlo das reclamações é, por isso, uma eficaz ferramenta:

- i) de regulação ao permitir à AMT perceber as questões relativamente às quais os utilizadores/utentes dos serviços de transporte público de passageiros atribuem maior importância, e conseqüentemente, dirigir a sua intervenção para tais temas;
- ii) para o exercício de poderes fiscalizatórios, pois em caso de dúvida sobre o cumprimento das obrigações dos operadores, a AMT procede a fiscalizações, designadamente notificando os operadores para apresentação de documentação ou informações, tendo em vista obter esclarecimentos de factos que suscitem dúvidas, ou realizando inspeções no terreno;
- iii) para a aplicação de medidas de natureza sancionatória, caso o controlo efetuado detete indícios de incumprimento e de comportamentos ilícitos, procedendo à abertura dos respetivos processos de contraordenação.

Salienta-se que as empresas mais reclamadas são, naturalmente, aquelas que possuem mais estabelecimentos onde existe contacto com o público, estando, por isso, obrigadas a possuir livro de reclamações.

Em contrapartida, as entidades que não possuem estabelecimentos, como é o caso dos táxis ou do transporte em veículo descaracterizado a partir de plataforma eletrónica (TVDE), entre outros, apresentam um número muito reduzido de reclamações.

Todas as reclamações são objeto de tratamento. Contudo, apenas uma parte é objeto de investigação por parte da AMT, nomeadamente as que indiciam que os prestadores de serviços possam estar a incumprir regras ou a ter práticas censuráveis.

Na leitura do presente relatório, deve ser tido em conta o seguinte:

- 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 2018, a qual poderá não ser coincidente com a data em que o reclamante efetua a reclamação<sup>4</sup>;
- ii) Tais dados reportam-se apenas às reclamações que foram do conhecimento da AMT<sup>5</sup>, quer as apresentadas no livro de reclamações dos prestadores e operadores de serviços,

<sup>4</sup> O mesmo critério foi, aliás, seguido nos últimos 4 semestres - 2º semestre de 2016 a 1º semestre de 2018.

<sup>5</sup> Não inclui as reclamações constantes de petições públicas eventualmente a circular em formato de papel ou eletrónico, dada a dificuldade em identificar o motivo da insatisfação e respetiva data.





quer, ainda, as diretamente apresentadas a esta autoridade pelos diversos reclamantes ou remetidas por outras entidades públicas (serviços ministeriais, Provedor de Justiça, Áreas Metropolitanas e outras autoridades de transportes, v.g. municípios, Direção-Geral do Consumidor (DGC)) ou privadas (associações de defesa do consumidor);

- iii) No que respeita às reclamações do livro de reclamações, a AMT só considerou as que lhe foram enviadas, podendo, eventualmente, haver falhas de envio por parte de alguns regulados, que serão alvo de controlo e fiscalização por esta autoridade, de modo a garantir o integral cumprimento das obrigações legais impostas pelo Decreto-Lei nº 156/2005.
- iv) As reclamações incidem, fundamentalmente, sobre os serviços dos setores rodoviário, ferroviário e fluvial, sendo residuais ou inexistentes as relativas ao setor marítimo e portuário;
- v) O critério de alocação das reclamações aos diversos operadores e prestadores de serviços teve por base a identificação da entidade reclamada feita pelo reclamante, independentemente de se ter constatado, à posteriori, ser outra a entidade responsável pelo serviço em causa;
- vi) Os dados estatísticos não consideram a avaliação da situação reclamada, nomeadamente se o utente tem ou não razão, refletindo, apenas, a visão dos factos na perspetiva do utente;
- vii) Do ponto 8. do presente relatório consta, ainda, informação relativa a reclamações 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*<sup>6</sup>.

As reclamações são agregadas em cinco setores principais: (i) Rodoviário, (ii) Ferroviário, (iii) Fluvial, (iv) Marítimo e Portuário e (v) Multimodal; e, em diversos subsetores, que constam da Tabela 1, infra.

<sup>6</sup> 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.

**Tabela 1** – Setores e subsectores considerados na análise das reclamações

Setores	Subsectores	
 <b>Setor Rodoviário</b>	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	
	 <b>Setor Ferroviário</b>	Transporte Ferroviário
Infraestruturas Ferroviárias		
Sistema de Metro, Metro Ligeiro de Superfície e Eléctricos Urbanos		
Sistemas de Transporte por Cabo		
 <b>Setor Fluvial</b>	Transporte Fluvial	Passageiros Mercadorias
	 <b>Setor Marítimo e Portuário</b>	Armadores e Gestores de Navios
Administrações Portuárias		
Serviços e Atividades Portuárias		
<b>Setor Multimodal</b>		

No âmbito do setor rodoviário, destacamos os seguintes grupos de entidades reguladas:

- As empresas prestadoras de serviços de transporte de passageiros, nelas se incluindo, nomeadamente, os operadores de serviço público de transporte de passageiros;
- As empresas prestadoras de serviços de transporte de mercadorias;
- As empresas gestoras da infraestrutura rodoviária do continente e das regiões autónomas, designadamente as empresas concessionárias e subconcessionárias das autoestradas, os fornecedores do Sistema Eletrónico Europeu de Portagens (SEEP) e as entidades de cobrança de portagens;
- As empresas que desenvolvem atividades auxiliares e complementares aos transportes, devendo aqui destacar-se os Centros de Inspeção Técnica de Veículos (CITVs) as escolas de condução e outras entidades formadoras homologadas para a obtenção de certificados de aptidão profissional para diversos profissionais da área dos transportes, bem como os centros de exames públicos e privados;
- As entidades de transporte de passageiros em veículos ligeiros, nomeadamente os táxis e, mais recentemente, os serviços de transporte em veículo descaracterizado a partir de

plataforma eletrónica (TVDE);

- As empresas de aluguer de veículos sem condutor, sejam veículos ligeiros de passageiros (*rent-a-car*) sejam veículos de transporte de mercadorias (*rent-a-cargo*);
- As entidades gestoras de sistemas e serviços inteligentes de transporte, designadamente, as de sistemas de bilhética e de suporte à mobilidade.

Relativamente ao setor ferroviário e outros sistemas guiados, foram consideradas as seguintes entidades reguladas:

- Os operadores de transporte público de passageiros, que atuam diversos segmentos: (i) serviços de longo curso, (ii) serviços de transporte de passageiros de alta velocidade, (iii) serviços internacionais de transporte de passageiros, (iv) serviços regionais e (v) serviços urbanos e suburbanos;
- Os operadores de transporte ferroviário de mercadorias;
- Gestor da infraestrutura ferroviária pesada, ou seja, da rede ferroviária nacional e das instalações de serviço;
- Os operadores dos sistemas de metro, metro ligeiro de superfície e elétricos urbanos responsáveis pela exploração de serviços de forma verticalmente integrada, entidades que também asseguram a gestão da respetiva infraestrutura.

No setor fluvial foram consideradas as empresas de transporte fluvial de passageiros em serviço público.

No que diz respeito ao setor marítimo e portuário, as entidades consideradas foram as seguintes:

- As 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;
- As empresas prestadoras de serviços e atividades portuárias que podem ser as próprias administrações portuárias ou entidades terceiras, mediante licenciamento ou concessão. Estes serviços incluem, entre outros, a movimentação de carga, a amarração, o reboque, os serviços de pilotagem e os serviços de abastecimento de navios;
- Os armadores e gestores de navios de:
  - Transporte Marítimo de Longo Curso ou Intercontinental (Deep Sea Shipping);
  - Transporte Marítimo de Curta Distância (Short Sea Shipping);
  - Transporte por vias navegáveis interiores.

Finalmente no setor multimodal foram consideradas as reclamações relativas a serviços comuns a diversos operadores (v.g serviço de bilhética ou atendimento em lojas).

É o caso, na região do Grande Porto, das Lojas Andante, sob a gestão da TIP – Transportes Intermodais do Porto, ACE, entidade 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 a entidade responsável pelos serviços de bilhética dos transportes públicos (metro, autocarro, barco e comboio).

Nestes casos, a entidade reclamada não é um dos operadores que constituem os ACE's mas o próprio agrupamento, que presta os serviços em nome próprio.

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

- i) **Motivos principais** – definidos pela DGC<sup>7</sup>, de um modo harmonizado e aplicáveis a todos os setores de atividade;
- ii) **Motivos secundários ou setoriais** – definidos pela AMT para o setor 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:

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

Designação do Motivo Nível Principal	Descrição
<b>Exercício da atividade   Exercício da atividade sem licença</b>	Incumprimento das obrigações de licenciamento, condições do transporte e questões técnicas de veículos
<b>Informação   Informação pré-contratual</b>	Falta ou erro na prestação de informações aos utentes
<b>Práticas comerciais   Publicidade</b>	N.A. <sup>8</sup>
<b>Qualidade do atendimento   Atendimento deficiente nos estabelecimentos   Atendimento telefónico</b>	Deficiências no atendimento, designadamente não prestação ou prestação deficiente do apoio requerido pelo utente
<b>Irregularidades no livro de reclamações</b>	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
<b>Cumprimento defeituoso   Cumprimento não conforme com o contrato   Incumprimento</b>	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, etc
<b>Cláusulas contratuais   Alteração das cláusulas contratuais</b>	Cláusulas contratuais gerais abusivas ou desconformes com a legislação em vigor
<b>Preços   Pagamentos   Bilhetes</b>	Problemas com os títulos e com os pagamentos, nomeadamente por mau funcionamento de equipamentos, validadores, identificadores de veículos, máquinas de venda automática, etc, bem como situações de divergência entre o preço afixado e o exigido e coimas
<b>Tarifário</b>	Preços excessivos e/ou desconformes com a lei
<b>Faturação   Faturação incorreta</b>	Não emissão de fatura com número de contribuinte e emissão de fatura incorreta
<b>Assistência técnica   Assistência pós-venda</b>	N.A. <sup>9</sup>

<sup>7</sup> 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.

<sup>8</sup> Não aplicável ao setor da mobilidade e dos transportes.

<sup>9</sup> Não aplicável ao setor da mobilidade e dos transportes.



Designação do Motivo Nível Principal	Descrição
<b>Meio ambiente</b>	Ruído e poluição atmosférica
<b>Higiene   Segurança</b>	Falta de condições de higiene e segurança dos veículos ou instalações e acidentes pessoais com utentes
<b>Horários de Funcionamento</b>	Incumprimento de horários de locais de atendimento
<b>Infraestruturas</b>	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
<b>Proteção de dados pessoais</b>	Utilização indevida de dados pessoais e outras atuações desconformes com a lei, em matéria de dados pessoais e privacidade
<b>Outros</b>	Tipologia residual, englobando situações de falta de urbanidade de passageiros, acidentes em estradas, objetos perdidos, greves, etc



AUTORIDADE  
DA MOBILIDADE  
E DOS TRANSPORTES





### 3. TOTAL DE RECLAMAÇÕES NO 2.º SEMESTRE DE 2018

No 2.º semestre de 2018<sup>10</sup>, a AMT recebeu um total de 10.431 reclamações que incluem:

- i) as reclamações dos utentes inscritas no livro de reclamações dos diversos operadores e prestadores de serviços;
- ii) as apresentadas pelos utentes diretamente à AMT, ou reencaminhadas através de outras entidades públicas ou privadas.

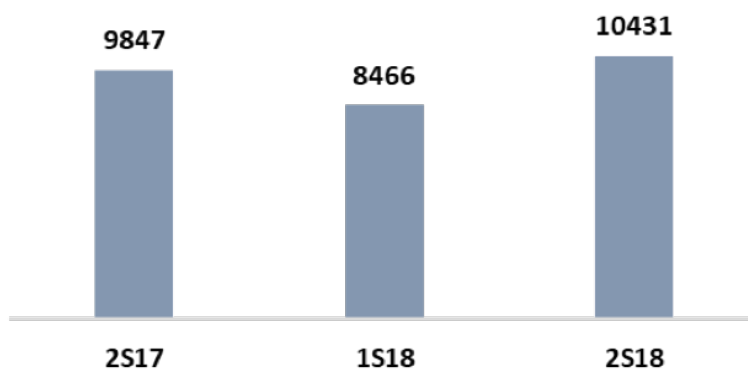
Vejamos, então, em pormenor, a informação recebida.

#### 3.1. RECLAMAÇÕES DO LIVRO DE RECLAMAÇÕES E APRESENTADAS DIRETAMENTE À AMT

Se compararmos o total de reclamações do 2.º semestre de 2018 com o semestre anterior constatamos um acréscimo de 1965 reclamações (cf. Gráfico 1).

**Gráfico 1** - Comparativo do total de reclamações por semestre

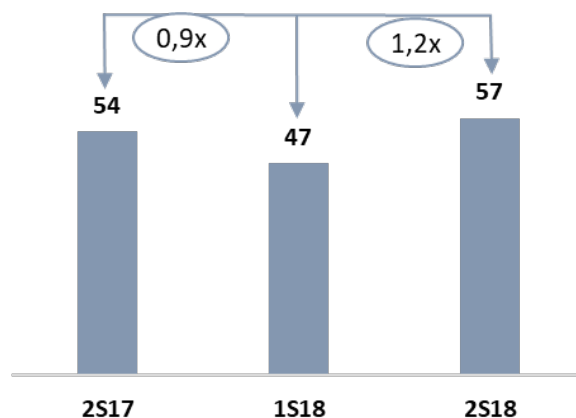
[Unidade: número de reclamações]



Analisando as reclamações, numa ótica de média diária, verifica-se que no 2.º semestre de 2018, foram registadas cerca de 57 reclamações por dia de calendário, enquanto que, no 1.º semestre de 2018, esse número foi de 47 (cf. Gráfico 2).

<sup>10</sup> 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.

**Gráfico 2 – Reclamações por dia e por semestre**  
[Unidade: número de reclamações]

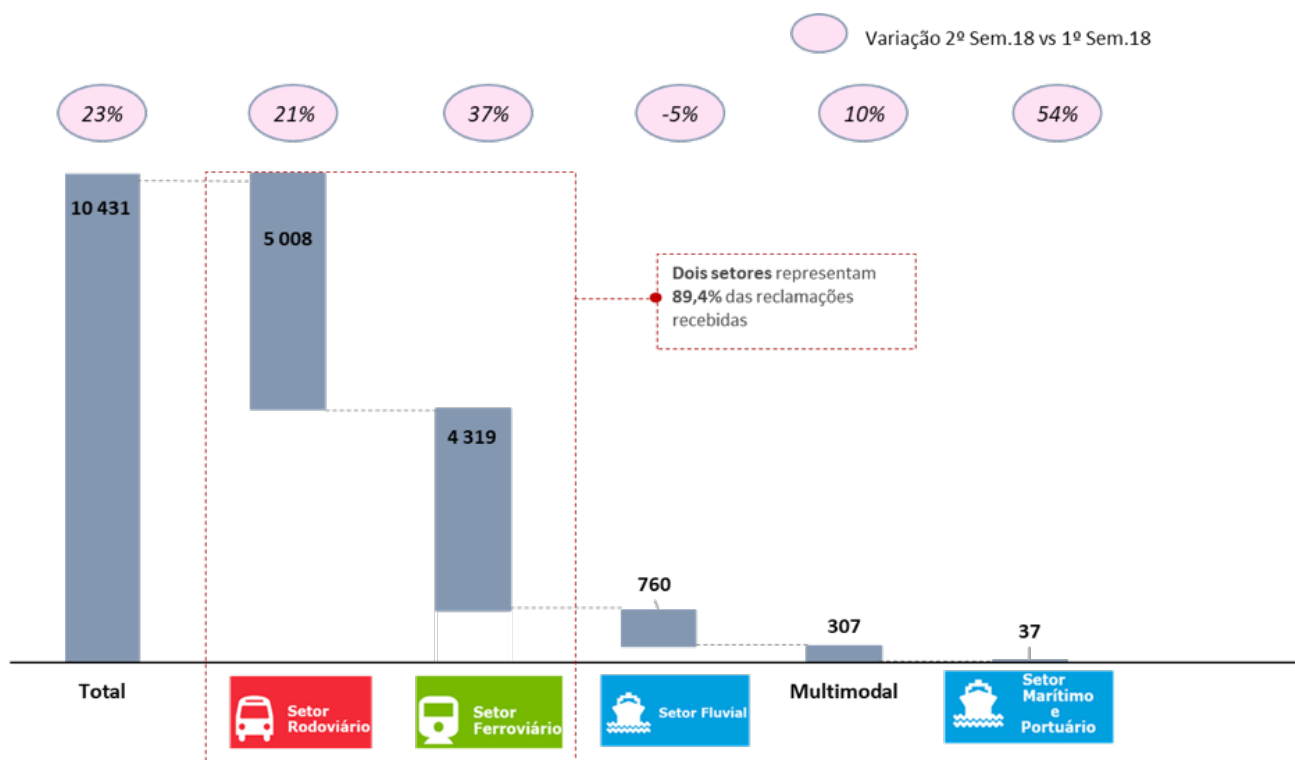


As cinco empresas mais reclamadas foram a CP com 2891, o Metropolitano de Lisboa com 953, a Transtejo com 604, a RNE com 509 e a TST com 416. As reclamações destas 5 empresas têm um peso de 52% do total das reclamações registadas na AMT.

No que respeita ao total de reclamações no 2.º semestre por setor de atividade, veja-se o Gráfico 3 infra.

**Gráfico 3 – Total de reclamações no 2.º semestre de 2018 por setores**

[Unidade: número de reclamações / percentagem de reclamações face ao total de reclamações no 1ºS 2018]



Como se pode constatar, os setores rodoviário e ferroviário representam 89,4% do total das reclamações do 2.º semestre, com percentagens de 48% e 41,4%, respetivamente, dado que as principais redes de transporte utilizadas para o estabelecimento de ligações entre diferentes locais são, precisamente, a rede rodoviária e a ferroviária, quer para o transporte de passageiros quer de mercadorias.

Na barra Multimodal, estão consideradas as reclamações do TIP<sup>11</sup> e da OTLIS, por estarem em causa serviços relativos ao atendimento e gestão de lojas ou ao sistema de bilhética, que são serviços comuns às empresas que constituem tais agrupamentos.

Nestes casos, a entidade reclamada não é um dos operadores que constituem os ACE's mas o próprio agrupamento, que presta os serviços em nome próprio.

<sup>11</sup> A TIP é um agrupamento complementar de empresas (ACE) participado pela Metro do Porto, STCP - Sociedade de Transportes Colectivos do Porto, e Comboios de Portugal, sendo responsável pela implementação e gestão de um sistema de bilhética comum e exclusivo das empresas agrupadas na área do grande Porto.

## 4. RECLAMAÇÕES POR SETOR DE ATIVIDADE - DETALHE DOS SETORES | SUBSETORES

### 4.1. SETOR RODOVIÁRIO

O setor rodoviário abrange os seguintes subsectores principais, a saber:

- Transporte rodoviário de passageiros;
- Transporte de passageiros em veículos ligeiros (táxis, plataformas eletrónicas de serviços de transporte, TVDE);
- Transporte rodoviário de mercadorias;
- Infraestruturas rodoviárias;
- Aluguer de veículos;
- Centro de Inspeção Técnica de Veículos (CITVs);
- Escolas de condução e entidades formadoras.

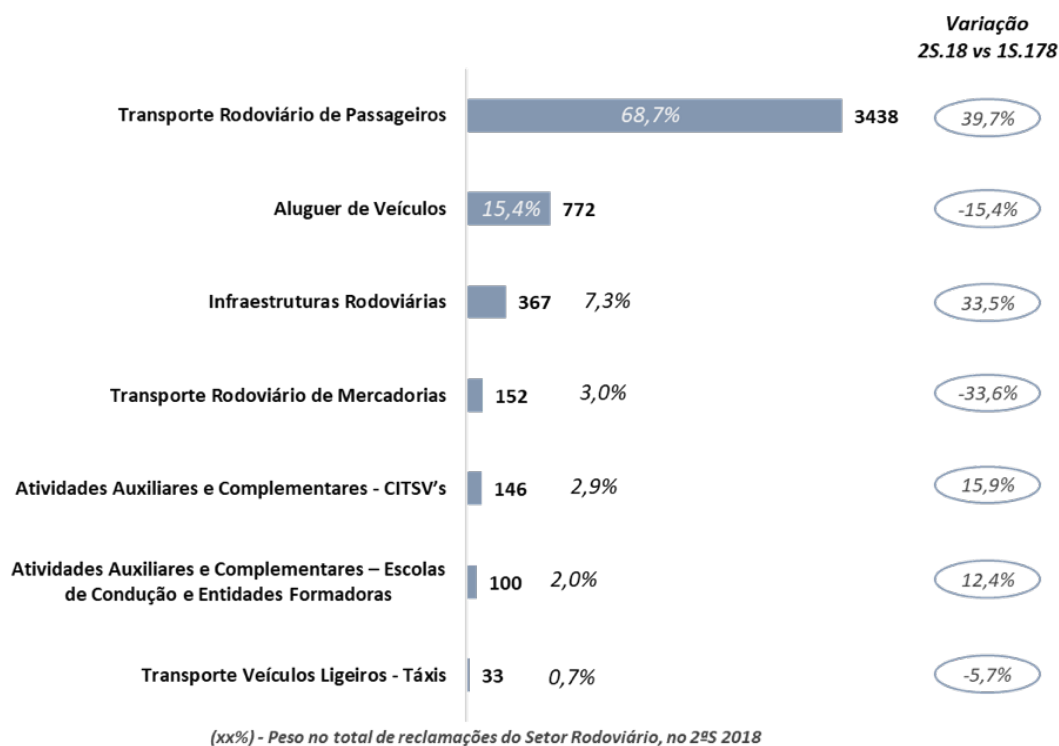
As reclamações do setor rodoviário, relativas ao 2.º semestre de 2018, discriminadas por subsector, constam do Gráfico 4 infra.

Quando se analisam estas reclamações em detalhe, verifica-se que cerca de 84,1% das reclamações dizem respeito ao transporte rodoviário de passageiros e aluguer de veículos. No total das reclamações, estes dois subsectores representam aproximadamente 40,4% do total das reclamações do 2.º semestre de 2018.

No que respeita ao subsector transporte rodoviário de mercadorias, o número de reclamações do 2.º semestre de 2018 regista uma descida de 33,6 %, quando comparado com o 1.º semestre de 2018.

Ao invés, e comparando também com 1.º semestre de 2018, verifica-se um aumento do número de reclamações do subsector do transporte rodoviário de passageiros (+39,7%), traduzindo-se em mais 977 reclamações.

**Gráfico 4** - Total de reclamações no 2.º semestre de 2018 por subsetores, no setor rodoviário  
[Unidade: número de reclamações] percentagem de reclamações face ao total de reclamações no setor rodoviário]



## A. TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS

Os serviços do transporte público rodoviário de passageiros, com origem ou destino no território continental de Portugal<sup>12</sup>, de acordo com os dados constantes no Inquérito ao Transporte Rodoviário de Passageiros (ITRP) realizado pelo INE, foram utilizados, no ano de 2017, por 514,8 milhões de passageiros.

Relativamente a 2018 ainda não existem dados disponíveis.

Todavia, com base na informação recolhida junto dos prestadores mais reclamados e da AML, pode-se concluir ter havido, neste subsetor, um aumento global do número de passageiros transportados, o que também pode explicar o maior número de reclamações verificado em 2018, quando comparado com o ano de 2017.

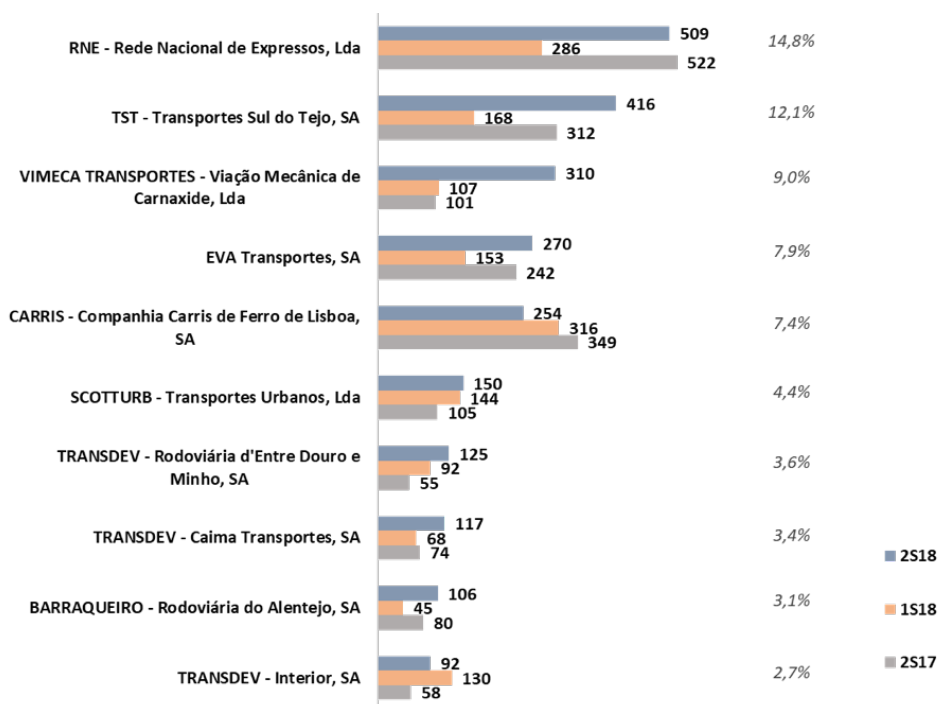
Há que destacar, pela positiva, a Carris, que, não obstante o aumento de passageiros de cerca de 2,7% (+ 3,3 milhões de passageiros do que em 2017) registou em 2018 uma diminuição de reclamações na ordem dos 20,8% (720 reclamações em 2017 e 570 reclamações em 2018), muito embora continue a aparecer entre os prestadores de transporte rodoviário de passageiros mais reclamados.

<sup>12</sup> Estatísticas dos Transportes e Comunicações, 2017 - Edição 2018 - INE - ISSN 0377-2292 | Origem: Inquérito ao Transporte Rodoviário de Passageiros (ITRP).

Quanto às reclamações deste subsetor no 2º semestre de 2018, veja-se o Gráfico 5 abaixo que identifica os operadores mais reclamados:

**Gráfico 5 – Total de reclamações no transporte rodoviário de passageiros dos prestadores mais reclamados**

[Unidade: número de reclamações | percentagem de reclamações face ao total de reclamações no transporte rodoviário de passageiros]



(xx%) - Peso no total de reclamações do subsetor de Transporte Rodoviário de Passageiros, no 2ºS 2018

Da análise do Gráfico 5 resulta que 68,4% das reclamações no transporte rodoviário de passageiros são dirigidas a 10 prestadores, sendo de destacar os seguintes que apresentam um aumento do número de reclamações:

- **RNE - Rede Nacional Expressos, S.A.** com 14,8% das reclamações do transporte rodoviário de passageiros, é a empresa mais reclamada do subsetor, apresentando neste semestre um aumento de 78% em relação ao anterior, com mais 223 reclamações;
- **A TST - Transportes Sul do Tejo, S.A.** apresenta-se como a segunda entidade mais reclamada com 416 reclamações, ou seja 12,1% do total das reclamações do subsetor, esta entidade teve um aumento de 147,6% em relação ao primeiro semestre de 2018, com mais 248 reclamações;
- **VIMECA Transportes - Viação Mecânica de Carnaxide, Lda.** conta neste semestre com 310 reclamações, mais 203 que no semestre passado, que se traduziu num aumento de 189,7%;
- **EVA Transportes, S.A.** teve este semestre 270 reclamações, mais 76,5% que no semestre passado;

De referir, ainda, que as reclamações dos dez prestadores mais reclamados representam cerca de 22,5% do total das reclamações recebidas no 2.º semestre de 2018.

## B. ALUGUER DE VEÍCULOS

O subsetor de aluguer de veículos (atividade de aluguer de automóveis ligeiros sem condutor em regime de curta duração), tem registado um crescimento no número de contratos de aluguer nos últimos anos, fruto do aumento do turismo.

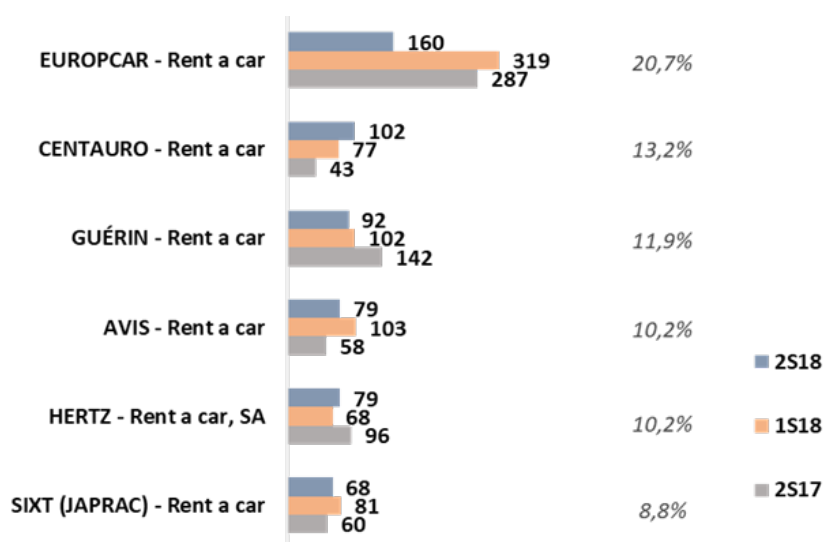
De acordo com a informação disponibilizada pela Associações dos Industriais de Aluguer de Automóveis sem Condutor (ARAC)<sup>13</sup> relativamente às suas 133 associadas, o número de contratos de aluguer celebrados em 2018 foi de 2 747 500 (1 080 300 no 1º Semestre e 1 667 200 no 2º Semestre) o que se traduz numa variação positiva de + 14% relativamente ao ano anterior.

Neste subsetor os seis prestadores mais reclamados representam 75% das reclamações deste subsetor (Cf Gráfico 6 infra).

Quando comparadas com o total do setor rodoviário, as reclamações deste subsetor equivalem a 15,4%, com um decréscimo de 6,7p.p. face ao semestre anterior.

### Gráfico 6 - Total de reclamações no aluguer de veículos dos prestadores mais reclamados

[Unidade: número de reclamações | percentagem de reclamações face ao total de reclamações para o aluguer de veículos]



(xx%) - Peso no total de reclamações do subsetor de Aluguer de Veículos, no 2ºS 2018

Da análise do Gráfico 6, destaca-se uma redução no número de reclamações da entidade mais reclamada com uma descida de 50% face ao semestre anterior.

A Europcar tem 20,7% das reclamações do subsetor, seguindo-se a Centauro com 13,2% e a Guérin com 11,9%.

<sup>13</sup> Dados provisórios

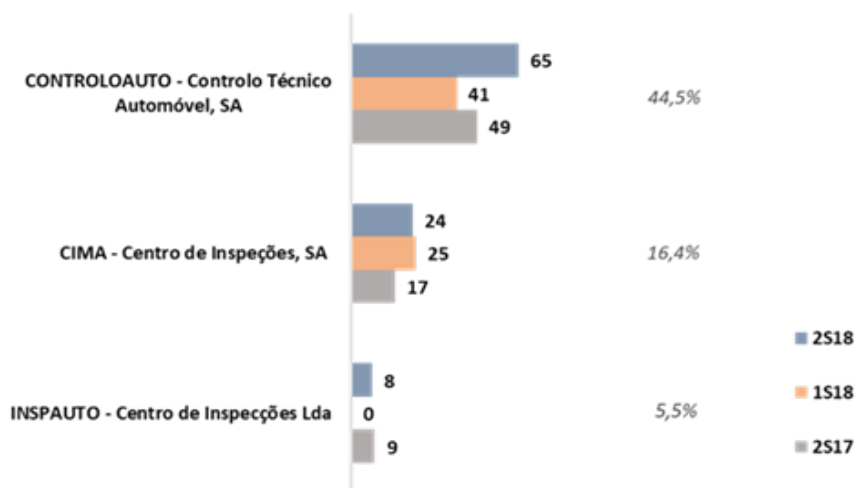
## C. CITVS

A atividade de inspeção técnica de veículos engloba não só às inspeções técnicas periódicas, mas também a inspeções para atribuição de nova matrícula e inspeções extraordinárias, seja por motivo de acidente, controlo de elementos de identificação, confirmação das condições de segurança em casos específicos regulamentados, ou inspeções determinadas ou realizadas pelo IMT e inspeções facultativas.

De acordo com dados do IMT, no 2º semestre de 2018 foram realizadas 2 889 697 inspeções nos diversos centros de inspeção do Continente.

### Gráfico 7 – Total de reclamações nos CITVs para os prestadores mais reclamados

[Unidade: número de reclamações | percentagem de reclamações face ao total de reclamações para os CITVs]



(xx%) - Peso no total de reclamações do subsetor de Atividades Auxiliares e Complementares - CITVs, no 2ºS 2018

No Gráfico 7, acima, estão identificados os três prestadores mais reclamados, que representam 66,4% do total de reclamações deste subsetor.

Confrontados estes dados com o total das reclamações do setor rodoviário, concluímos que as reclamações destes prestadores representam aproximadamente 2,9% do total daquele setor.

De notar, todavia, que muitos dos prestadores possuem diversos centros espalhados pelo país, pelo que os números apresentados se referem a diversos locais<sup>14</sup>, como é o caso das três entidades acima indicadas, a Controlauto com um total de 36 centros, a CIMA com 23 e a Inspauto com 5 centros.

<sup>14</sup> Não estão considerados os centros de inspeção localizados nas Regiões Autónomas.



## D. TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE MERCADORIAS

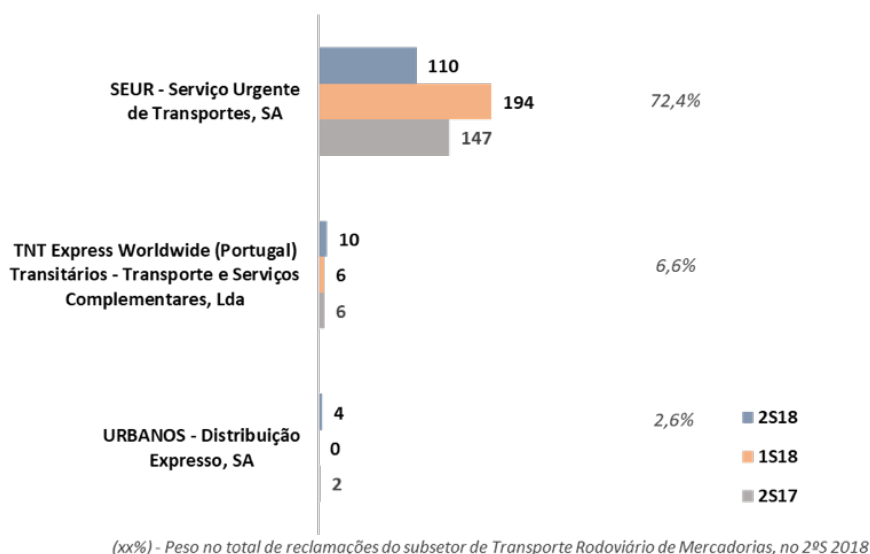
O transporte rodoviário de mercadorias é um subsetor muito relevante para o desenvolvimento da economia portuguesa. Segundo dados do IMT, atualizados a 31 de dezembro de 2018, existem 8037 empresas licenciadas em Portugal neste subsetor<sup>15</sup>.

Quanto às reclamações do 2º semestre de 2018, temos que os três prestadores mais reclamados neste subsetor e que se encontram identificados no Gráfico 8 infra, representam cerca de 81,6% do total das reclamações do subsetor. Quando confrontados estes dados com o total das reclamações do setor rodoviário, constata-se que têm um peso de 3%.

Como se pode verificar no mesmo Gráfico 8, o total de reclamações do subsetor do Transporte Rodoviário de Mercadorias diminuiu cerca de 33,6% em relação ao semestre anterior, fruto da diminuição de 84 reclamações da SEUR, representando cerca de -43,3%.

### Gráfico 8 - Total de reclamações no transporte rodoviário de mercadorias dos prestadores mais reclamados

[Unidade: número de reclamações / percentagem de reclamações face ao total de reclamações no transporte rodoviário de mercadorias]



## E. INFRAESTRUTURAS RODOVIÁRIAS

O tráfego na rede nacional de autoestradas tem vindo a registar um aumento sustentado nos últimos anos, tendo o Tráfego Médio Diário (TMD) atingido, segundo dados do IMT, em agosto de 2018, mês tradicionalmente de maior tráfego, o valor de 24 432<sup>16</sup> veículos.

Quanto às reclamações deste subsetor no 2.º semestre de 2018, veja-se o gráfico abaixo onde estão referenciadas as entidades mais reclamadas, que representam 92,6% do total daquele

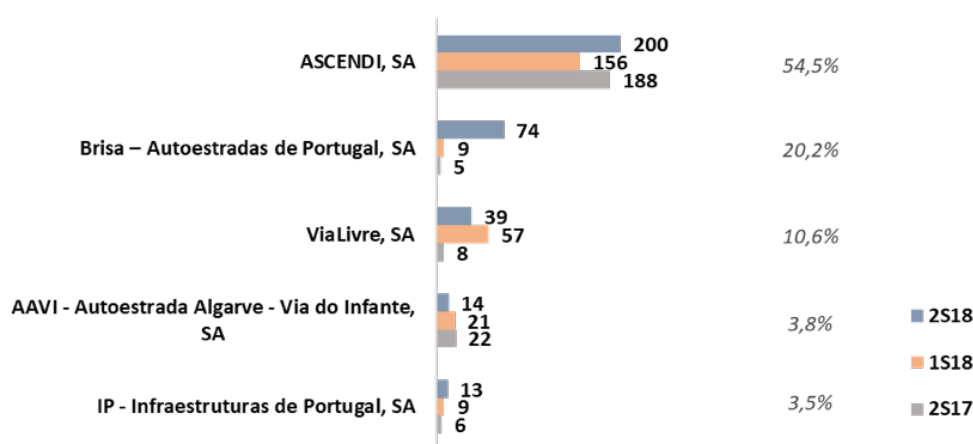
<sup>15</sup> Não estão considerados os centros de inspeção localizados nas Regiões Autónomas.

<sup>16</sup> Este número corresponde à média ponderada do tráfego diário nas 15 concessões existentes.

subsetor. Verificou-se um aumento de reclamações do Grupo Ascendi<sup>17</sup> com mais 28,2% face ao 1.º semestre de 2018, representando esta entidade 54,5% das reclamações deste subsetor.

Quando confrontado o total das reclamações deste subsetor com o total das reclamações do setor rodoviário, verifica-se um acréscimo face ao semestre anterior, de +0,6 p.p (de 6,7% para 7,3%).

**Gráfico 9** – Total de reclamações, nas infraestruturas rodoviárias dos prestadores mais reclamados  
[Unidade: número de reclamações / percentagem de reclamações face ao total de reclamações para as infraestruturas rodoviárias]



(xx%) - Peso no total de reclamações do subsetor das Infraestruturas Rodoviárias, no 2ºS 2018

## F. ESCOLAS DE CONDUÇÃO E ENTIDADES FORMADORAS

As quatro Escolas de Condução e Entidades Formadoras mais reclamadas representam 21% do total das reclamações.

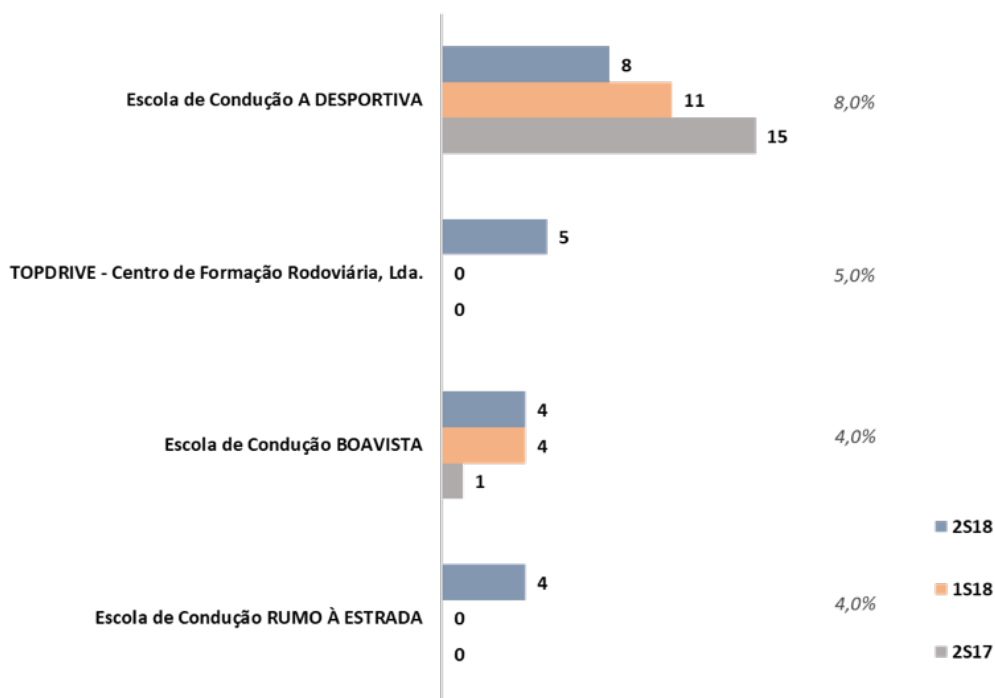
O número de reclamações relacionadas com este subsetor cresceu 12,4% no 2.º semestre de 2018 face ao 1.º semestre de 2018.

A este propósito, veja-se a informação constante do Gráfico 10, infra, onde se comparam as reclamações rececionadas no 2.º semestre de 2018 com os dois últimos semestres (1ºS 2018 e 2ºS 2017), relativamente aos prestadores mais reclamados.

<sup>17</sup> O número de reclamações do Grupo Ascendi, engloba as das 5 empresas concessionárias de autoestradas.

**Gráfico 10** – Total de reclamações nas escolas de condução e entidades formadoras dos prestadores mais reclamados

[Unidade: número de reclamações | percentagem de reclamações face ao total de reclamações para escolas de condução e entidades formadoras]



(xx%) - Peso no total de reclamações do subsetor de Atividades Auxiliares e Complementares - Escolas de Condução e Entidades Formadoras, no 2ºS 2018

## G. TRANSPORTE EM VEÍCULOS LIGEIROS | TÁXIS | PLATAFORMAS ELETRÓNICAS DE SERVIÇOS DE TRANSPORTE

Relativamente ao subsetor do Transporte em Veículos Ligeiros, verifica-se uma redução do número de reclamações recebidas diretamente pela AMT, tendo sido registadas, neste 2.º semestre, 33 reclamações, o que compara com 36 recebidas no 1.º semestre de 2018. Este subsetor tem um peso pouco significativo no total do setor rodoviário, não chegando a 0,7%.

De notar que, neste subsetor, nem os prestadores em nome individual nem as empresas têm estabelecimentos onde fazem o atendimento ao público pelo que não têm obrigação de possuir o livro de reclamações. Isto pode explicar o reduzido número de reclamações verificado neste subsetor.

Apenas uma das reclamações aqui referidas foi feita no livro de reclamações da empresa de Táxis, as 32 restantes foram enviadas diretamente para a AMT.

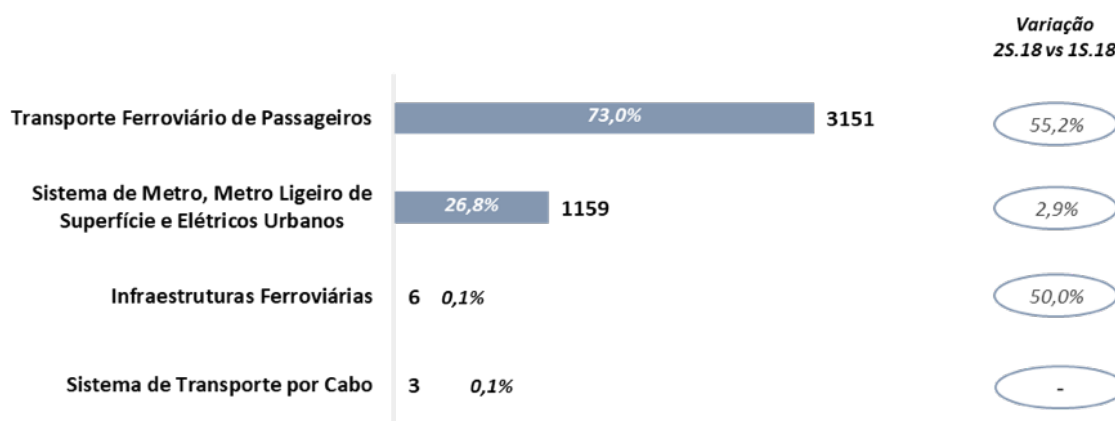
## 4.2. SETOR FERROVIÁRIO

No âmbito do setor ferroviário foi considerado um conjunto de subsistemas que, pelas suas características técnicas, de volume de transporte, de tipologia de oferta de serviço e do âmbito geográfico em que atuam podem ser subdivididos nas seguintes categorias: (i) transporte ferroviário pesado (grande volume/âmbito nacional/diferentes segmentos de clientes e de mercado), (ii) sistemas de metro, metro ligeiro de superfície e elétricos urbanos (grande ou médio volume/âmbito urbano ou metropolitano) e (iii) sistema de transporte por cabo (pequeno volume/âmbito local).

A distribuição das reclamações do 2.º semestre de 2018 nos diversos subsectores do setor ferroviário é a que consta do Gráfico 11, infra.

### Gráfico 11 – Total de reclamações no 2.º semestre de 2018 no setor ferroviário, por subsectores

[Unidade: número de reclamações / percentagem de reclamações face ao total de reclamações no setor ferroviário]



(xx%) - Peso no total de reclamações do setor Ferroviário, no 2ºS 2018

### A. TRANSPORTE FERROVIÁRIO DE PASSAGEIROS

Não obstante a rede ferroviária portuguesa não ser muito extensa e muitas linhas do interior do país se encontrarem atualmente desativadas, tendo o despovoamento e a melhoria das vias rodoviárias contribuído para a diminuição da utilização do comboio em algumas regiões, o comboio continua a ser um modo de transporte essencial para muitas populações e, como tal, merecedor de especial atenção por parte do regulador.

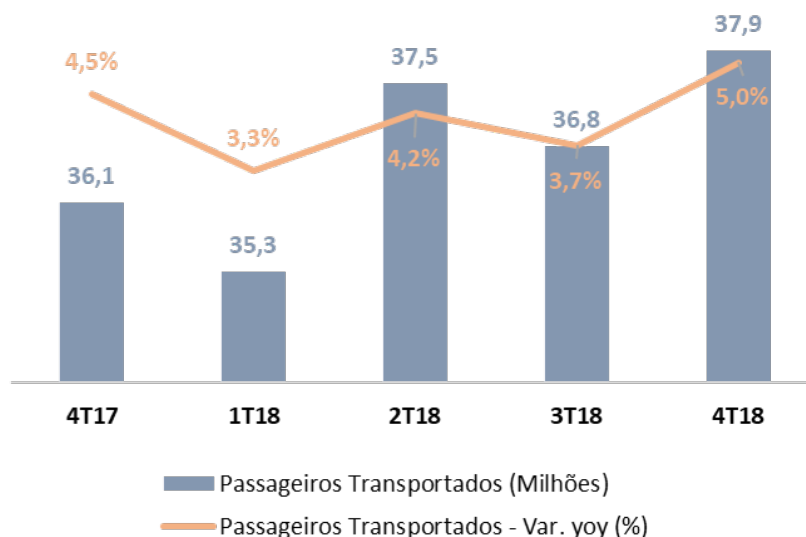
De acordo com dados estatísticos do INE<sup>18</sup>, o número de passageiros transportados no setor ferroviário tem vindo a aumentar de forma sustentada desde 2015, tendo atingido, em 2018, o total de 147,47 milhões (72,81 milhões no 1ºS e 74,66 milhões no 2º S). Este valor representa um aumento de 4% face a 2017, ano em que o número de passageiros transportados por comboio foi de 141,9 milhões.

<sup>18</sup> Destaques de 20 de setembro de 2018 - Atividade dos Transportes - 4º trimestre de 2018 - INE.

Sobre a evolução nos últimos trimestres veja-se o Gráfico 13 abaixo<sup>19</sup>.

**Gráfico 12 - Passageiros transportados no setor ferroviário e variação homóloga**

[Unidade: milhões de passageiros transportados e percentagem de variação homóloga]



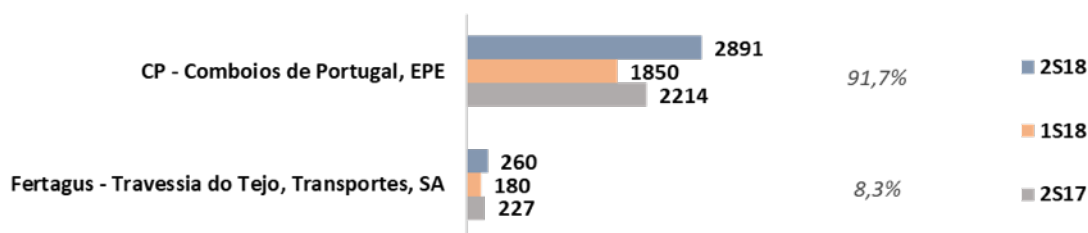
No caso específico da CP, o aumento do número de passageiros em 2018 face a 2017 foi de cerca de 4,3 milhões, o que se traduz numa variação positiva de 3,5%. Em contrapartida, o número de reclamações em 2018 face a 2017 apresentou uma subida de 23%, tendo passado de 3 856 reclamações em 2017 para 4741 reclamações em 2018)<sup>20</sup>.

Se atentarmos nos dados do 2º semestre de 2018 verificamos existir um acréscimo de mais 1041 reclamações, o que representa um aumento de 56,3% relativamente ao 1.º semestre desse mesmo ano.

As reclamações da CP representam 91,7% do total das reclamações do subsetor de transporte ferroviário de passageiros.

**Gráfico 13 - Total de reclamações no transporte ferroviário de passageiros, por prestador**

[Unidade: número de reclamações / percentagem de reclamações face ao total de reclamações para o transporte ferroviário de passageiros]



(xx%) - Peso no total de reclamações do subsetor do Transporte Ferroviário de Passageiros, no 2ºS 2018

<sup>19</sup> Dados do INE, em Destaque, Atividades dos Transportes, para os trimestres em causa

<sup>20</sup> A CP transportou no 2º semestre de 2018 cerca de 64 milhões de passageiros (dados retirados do site da CP a 8 de fevereiro de 2019 - Notas de imprensa).

No que diz respeito à Fertagus, analisando o mesmo gráfico, verifica-se que esta empresa teve um aumento do número de reclamações de 44,4% quando comparado com o 1º semestre de 2018, o que equivale a mais 80 reclamações.

De salientar que, em algumas reclamações, por vezes, não é possível identificar as que respeitam à Fertagus, à SulFertagus ou à Gisparques, pelo que são integradas, por defeito, no subsetor do transporte ferroviário de passageiros<sup>21</sup>.

Sempre que identificáveis, as reclamações relacionadas com transporte rodoviário de passageiros bem como com parques de estacionamento, designadamente em matéria tarifária, são incluídas no setor rodoviário.

Note-se, também, que tanto na CP como na Fertagus estão consideradas algumas reclamações que podem dizer respeito ao gestor da infraestrutura (Infraestruturas de Portugal, S.A.), mas que foram inscritas pelos utentes nos respetivos livros de reclamações daquelas empresas<sup>22</sup>.

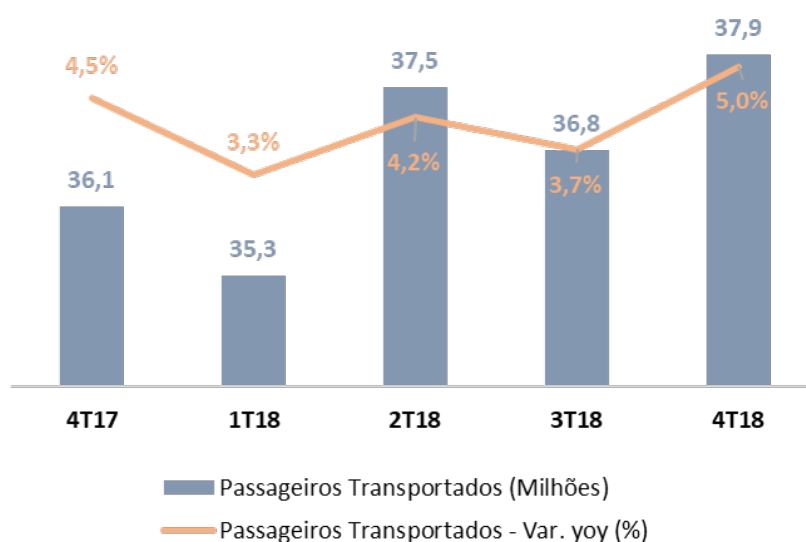
## B. SISTEMAS DE METRO, METRO LIGEIRO DE SUPERFÍCIE E ELÉTRICOS URBANOS

Também de acordo com dados do INE<sup>23</sup> o transporte por metropolitano foi utilizado em 2018, por 242,553 milhões de passageiros (121,34 milhões no 1º S e 121,216 milhões no 2º S), o que representa um aumento de 3,7% face a 2017.

Sobre a evolução nos últimos trimestres veja-se o Gráfico 14 abaixo.<sup>24</sup>

**Gráfico 14** - Passageiros transportados nos metropolitano em Lisboa, Porto e sul do Tejo e variação homóloga

[Unidade: milhões de passageiros transportados e percentagem de variação homóloga]



<sup>21</sup> Estas situações são residuais

<sup>22</sup> Uma vez que este relatório pretende apresentar o número objetivo de reclamações recebidas pelos diversos operadores, e não avaliar a eventuais responsabilidades, foi decidido contabilizar as reclamações em função da identificação da empresa efetuada pelo reclamante

<sup>23</sup> Destaque de 22 de março de 2019 - Atividade dos Transportes - 4.º trimestre de 2018 - INE

<sup>24</sup> Destaque de 22 de março de 2019 - Atividade dos Transportes - 4.º trimestre de 2018 - INE

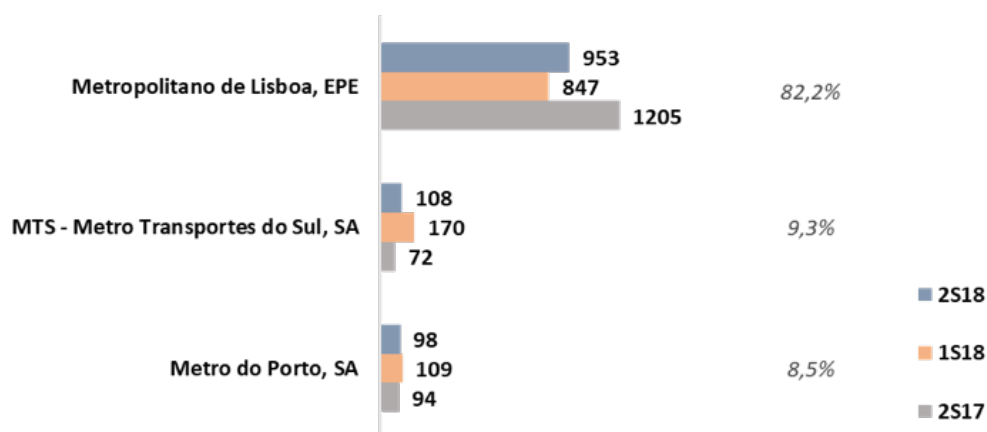
No caso do Metropolitano de Lisboa, segundo dados da própria empresa, o aumento do número de passageiros foi superior, com uma taxa de crescimento de 4,7% face a 2017.

Sendo os sistemas de metro, metro ligeiro de superfície e elétricos urbanos, um meio de transporte cada vez mais utilizado pelos utentes, apresenta, naturalmente um número considerável de reclamações, no caso, 1159 reclamações no 2.º semestre de 2018, conforme evidenciado no Gráfico 15 infra.

Este número é superior ao registado no 1º semestre de 2018 (+ 33 reclamações) mas, está abaixo do registado nos dois semestres de 2017 com 1498 reclamações no 1º semestre de 2017 e 1371 no 2º semestre de 2017.

**Gráfico 15 – Total de reclamações nos sistemas de metro, metro ligeiro de superfície e elétricos urbanos, por prestador**

[Unidade: número de reclamações / percentagem de reclamações face ao total de reclamações para os sistemas de metro, metro ligeiro de superfície e elétricos urbanos]



(xx%) - Peso no total de reclamações do subsetor do Sistemas de Metro, Metro Ligeiro de Superfície e Elétricos Urbanos, no 2ºS 2018

O Metropolitano de Lisboa, sendo quem, neste subsetor, transporta o maior número de passageiros, é a empresa com maior número de reclamações, com 82,2%, o que representa um acréscimo de 12,5% face ao semestre anterior.

Em contrapartida, se a comparação for anual, constatamos, em 2018, um decréscimo de 28,3% do número de reclamações face ao ano anterior (2511 reclamações em 2017 e 1800 reclamações em 2018).

O MTS é a segunda entidade mais reclamada, com 9,3% das reclamações, tendo registado uma descida de 36,5% em relação ao 1.º semestre de 2018.

Mas se compararmos dados anuais, verifica-se uma variação positiva das reclamações de 58,9% (175 reclamações em 2017 e 278 reclamações em 2018).

O Metro do Porto é a terceira entidade mais reclamada com 8,5% das reclamações deste sub-setor, com menos 10,1% em relação ao último semestre.

Também aqui, quando comparamos dados anuais, verificamos existir um aumento do número de reclamações, na ordem dos 13,1% (183 reclamações em 2017 e 207 reclamações em 2018).

## C. INFRAESTRUTURAS FERROVIÁRIAS

No 2.º semestre de 2018 registaram-se 6 reclamações relacionadas com o subsetor das infraestruturas ferroviárias, alocadas à IP – Infraestruturas de Portugal.

## D. SISTEMAS DE TRANSPORTE POR CABO

No segundo semestre de 2018 há registo de apenas 3 reclamações neste subsetor.

### 4.3. SETOR FLUVIAL

No 2.º semestre de 2018, de acordo com os últimos dados públicos disponíveis<sup>25</sup> usaram o transporte fluvial cerca de 12 milhões de passageiros (9,376 milhões no 1º S e 12,019 milhões no 2º S), o que representa um aumento de 3,3% em relação ao ano de 2017.

No caso específico das empresas Transtejo e Soflusa, que asseguram a travessia do rio Tejo na área metropolitana de Lisboa, esse aumento foi superior, com taxas de variação positivas de 5,4% e 5,8%, respetivamente.

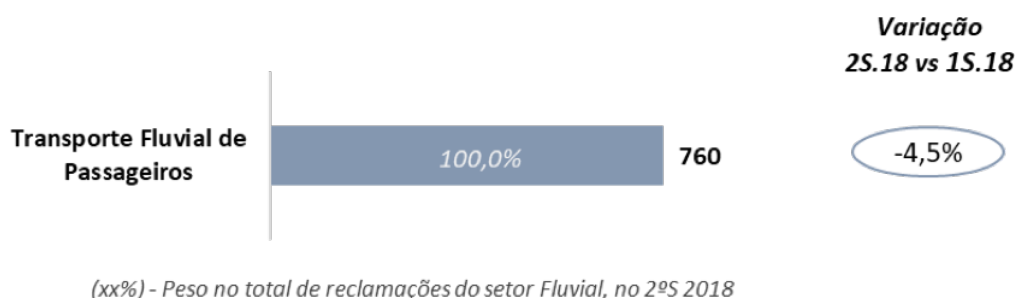
Segundo dados destas empresas, o número de passageiros transportados foi superior a 17,7 milhões, em 2018, enquanto que em 2017 havia sido de 16,8 milhões de passageiros. Ou seja, em 2018, o conjunto das duas empresas transportou quase 1 milhão de passageiros mais do que no ano transato.

Para além destas duas empresas que operam no rio Tejo, existem, como é sabido, outros prestadores que operam carreiras fluviais nos rios Minho, Douro, ria de Aveiro, Sado, ria Formosa, e Guadiana.<sup>26</sup>

O número total de reclamações deste subsetor, no 2º semestre de 2018, foi de 760, verificando-se uma diminuição do número de reclamações de -4,5% (menos 36 reclamações do que no 1.º semestre de 2018), apesar do referido aumento de passageiros.

#### Gráfico 16 – Total de reclamações no 2.º semestre de 2018 no transporte fluvial de passageiros

[Unidade: número de reclamações / percentagem de reclamações face ao total de reclamações no setor fluvial]



<sup>25</sup> Destaque de 22 de março de 2019 - Atividade dos Transportes - 4º trimestre de 2018 - INE e Destaque de 19 de dezembro de 2018 - Atividade dos Transportes - 3º trimestre de 2018 - INE.

<sup>26</sup> 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.



As três empresas mais reclamadas são a Transtejo, a Soflusa e a Atlantic Ferries.

Na Transtejo o número de reclamações no 2º semestre de 2018 diminuiu relativamente ao semestre anterior (menos 19 reclamações).

Se a comparação for feita uma base anual, verifica-se existir, em 2018, uma taxa de aumento do número de reclamações de 25,7% relativamente a 2017 (976 reclamações em 2017 e 1227 reclamações em 2018).

As reclamações da Transtejo representam 79,5% do total das reclamações deste subsetor.

Por sua vez, no universo total das reclamações do setor dos transportes, as reclamações da empresa Transtejo representam 5,8%.

A Soflusa registou uma redução em 41,9% do número de reclamações no 2.º semestre de 2018, que se traduz em menos 65 reclamações do que no semestre anterior.

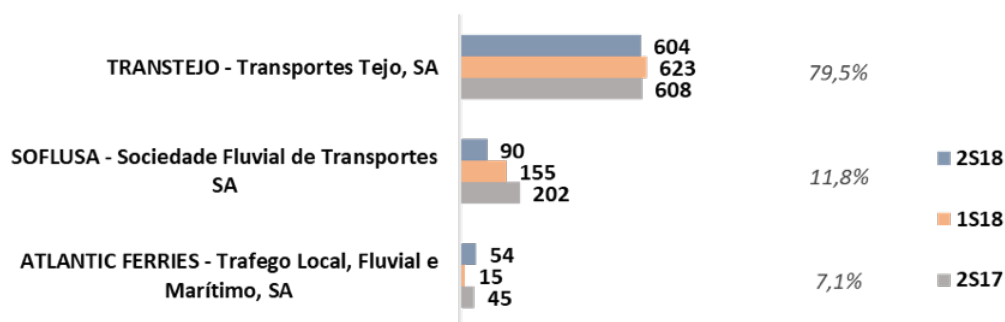
Se a comparação for feita uma base anual, também se verifica existir uma redução das reclamações de 2018 relativamente ao ano anterior, de 46,4% (457 reclamações em 2017 e 245 reclamações em 2018).

Quanto à Atlantic Ferries, constata-se que as reclamações que lhe dizem respeito representam 7,1% do total das reclamações deste subsetor, tendo-se verificado um acréscimo de 39 reclamações face ao semestre anterior.

Sobre a evolução das reclamações destas empresas nos três últimos semestres veja-se o Gráfico 17 infra.

### Gráfico 17 - Total de reclamações no transporte fluvial de passageiros, por prestador

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



(xx%) - Peso no total de reclamações do subsetor do Transporte Fluvial de Passageiros, no 2ºS 2018

## 4.4. SETOR MARÍTIMO E PORTUÁRIO

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).

A maior parte dos portos comerciais do continente - com exceção de Viana do Castelo, Figueira da Foz e Faro - faz parte integrante da Rede Trans-europeia 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 (quatro nos Açores e três na Madeira)<sup>27</sup>.

**Tabela 3** – Portos comerciais do continente



O setor marítimo e portuário apresentou 37 reclamações no 2.º semestre de 2018, mais 14 que no semestre anterior, representando apenas 0,35% do número total de reclamações recebidas. Estas reclamações dizem respeito aos subsetores abaixo identificados (cf. Tabela 4).

**Tabela 4** – Número de reclamações no setor marítimo e portuário no 2.º semestre de 2018 por subsetor

Subsetores Marítimo e Portuários	N.º de Reclamações por Subsetor						Variações	
	2S18		1S18		2S17		2S18 vs 1S18	1S18 vs 2S17
	N.º	%	N.º	%	N.º	%		
Armadores e Gestores de Navios Marítimos de Curta Distância de <u>Passageiros</u> <sup>(a)</sup>	32	86,5%	17	73,9%	13	86,7%	88,2%	30,8%
Administrações Portuárias	2	5,4%	4	17,4%	2	13,3%	-50,0%	100,0%
Armadores e Gestores de Navios Marítimos de Curta Distância de <u>Mercadorias</u>	3	8,1%	2	8,7%			-	-
<b>Total de Reclamações</b>	<b>37</b>	<b>100,0%</b>	<b>23</b>	<b>100,0%</b>	<b>15</b>	<b>100,0%</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

Relativamente ao Subsetor de Armadores e Gestores de Navios Marítimos e de Curta Distância de Passageiros, 22 reclamações dizem respeito à Porto Santo Line, 9 reclamações à Empresa de Navegação Madeirense, Lda. e, 1 à empresa Viamar - Sociedade de Viagens Peniche-Berlenga, Lda.

<sup>27</sup> Cf. Descrito no Relatório Final do Grupo de Trabalho IEVA

As reclamações do subsetor Administrações Portuárias são dos operadores: APL - Administração do Porto de Lisboa (1) e APS - Administração dos Portos de Sines e do Algarve, SA (1).

Já as três reclamações do subsetor de armadores e gestores de navios - marítimo de curta distância de mercadorias - são dos operadores ABREU - Cargas e Trânsitos, Lda. (1), da Desparga - Trânsitos e Despachos, Lda. (1) e MSC - Mediterranean Shipping Company (PT) - Agentes de Navegação, SA. (1).



AUTORIDADE  
DA MOBILIDADE  
E DOS TRANSPORTES



18  
6  
C

## 5. TOTAL DE RECLAMAÇÕES NO 2.º SEMESTRE DE 2018 POR MOTIVOS

### 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 2018, 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) Preços | Pagamento | Bilheteiras; (ii) Cumprimento não conforme com o contrato | Incumprimento; e, (iii) Qualidade do atendimento | Atendimento deficiente nos estabelecimentos | Atendimento telefónico.

Estes três motivos representam no total das reclamações aproximadamente 70,1% dos motivos reclamados, o que compara com 67% no semestre anterior.

**Tabela 5** – Motivos principais das reclamações apresentadas pelos utentes no 2.º semestre de 2018 e no 1.º semestre de 2018

Motivo Principal da Reclamação	Reclamações por Setor														Totais									
	Rodoviário				Ferroviário				Fluvial				Multimodal				Marítimo e Portuário				2S18		1S18	
	2S18		1S18		2S18		1S18		2S18		1S18		2S18		1S18		2S18		1S18		2S18		1S18	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	1323	26,4%	1230	29,8%	1303	30,2%	1062	33,6%	110	14,5%	89	11,2%	114	37,1%	182	65,0%	18	48,6%	7	29,2%	2868	27,5%	2570	30,4%
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	1321	26,4%	680	16,5%	976	22,6%	648	20,5%	447	58,8%	516	64,8%	6	2,0%			3	8,1%	3	12,5%	2753	26,4%	1847	21,8%
Qualidade de atendimento/Atendimento deficiente nos estabelecimentos/Atendimento telefónico	797	15,9%	705	17,1%	676	15,7%	454	14,4%	85	11,2%	49	6,2%	132	43,0%	39	13,9%	4	10,8%	3	12,5%	1694	16,2%	1250	14,8%
Exercício da Atividade	475	9,5%	560	13,6%	358	8,3%	228	7,2%	44	5,8%	60	7,5%	3	1,0%	3	1,1%	2	5,4%	6	25,0%	882	8,5%	857	10,1%
Outros	260	5,2%	180	4,4%	114	2,6%	142	4,5%	8	1,1%	5	0,6%	0	0,0%			2	5,4%	2	8,3%	384	3,7%	408	4,8%
Informação/Informação pré-contratual	235	4,7%	193	4,7%	241	5,6%	116	3,7%	16	2,1%	12	1,5%	9	2,9%	9	3,2%	5	13,5%	1	4,2%	506	4,9%	331	3,9%
Cláusulas contratuais/Alteração cláusulas contratuais	154	3,1%	213	5,2%	0	0,0%	2	0,1%					1	0,3%					1	4,2%	155	1,5%	216	2,6%
Proteção de dados pessoais	101	2,0%	69	1,7%	124	2,9%	50	1,6%	4	0,5%	4	0,5%	32	10,4%	15	5,4%			1	4,2%	261	2,5%	139	1,6%
Infraestruturas	88	1,8%	77	1,9%	213	4,9%	172	5,4%	11	1,4%	16	2,0%	4	1,3%	1	0,4%	1	2,7%			317	3,0%	266	3,1%
Irregularidades no Livro de Reclamações	61	1,2%	54	1,3%	58	1,3%	52	1,6%	1	0,1%	3	0,4%			4	1,4%	1	2,7%			121	1,2%	113	1,3%
Higiene e Segurança	61	1,2%	48	1,2%	123	2,8%	89	2,8%	7	0,9%	26	3,3%					1	2,7%			192	1,8%	163	1,9%
Horários de funcionamento	57	1,1%	26	0,6%	68	1,6%	40	1,3%	14	1,8%	9	1,1%	2	0,7%	13	4,6%					141	1,4%	88	1,0%
Faturação/Faturação incorreta	48	1,0%	60	1,5%	52	1,2%	82	2,6%	12	1,6%	4	0,5%	4	1,3%	14	5,0%					116	1,1%	160	1,9%
Práticas Comerciais/Publicidade	14	0,3%	13	0,3%	10	0,2%	13	0,4%	1	0,1%											25	0,2%	26	0,3%
Meio ambiente	10	0,2%	7	0,2%	3	0,1%	4	0,1%			3	0,4%									13	0,1%	14	0,2%
Tarifário	3	0,1%	12	0,3%			6	0,2%													3	0,0%	18	0,2%
<b>Total de Reclamações</b>	<b>5008</b>	<b>-</b>	<b>4127</b>	<b>-</b>	<b>4319</b>	<b>-</b>	<b>3160</b>	<b>-</b>	<b>760</b>	<b>-</b>	<b>796</b>	<b>-</b>	<b>307</b>	<b>-</b>	<b>280</b>	<b>-</b>	<b>37</b>	<b>-</b>	<b>24</b>	<b>-</b>	<b>10431</b>	<b>-</b>	<b>8466</b>	<b>-</b>

## 6. RECLAMAÇÕES POR SETOR DE ATIVIDADE – RECLAMAÇÕES POR MOTIVO SECUNDÁRIO

De seguida proceder-se-á à análise dos principais motivos secundários por setor, detalhando-se, com maior precisão, a razão que motivou a reclamação do utente.

Por razões de eficácia e também para não tornar a leitura deste relatório fastidiosa e com pormenores irrelevantes, a análise irá apenas incidir, no caso do transporte de passageiros, sobre os 10 motivos mais reclamados<sup>28</sup> e, nos restantes casos, nos 5 motivos (ou menos, se justificável).

### 6.1. SETOR RODOVIÁRIO

#### A. TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS

Os 10 principais motivos secundários que surgem nas reclamações relativas ao transporte rodoviário de passageiros, representam 76,1% do total das reclamações deste subsetor.

Da análise dos motivos invocados pelos utentes, resulta que os pedidos de reembolso, incumprimento de horários, críticas à conduta do funcionário ou problemas com títulos de transporte, são os principais problemas identificados, representando 45,8% das reclamações relacionadas com transporte de passageiros no setor rodoviário.

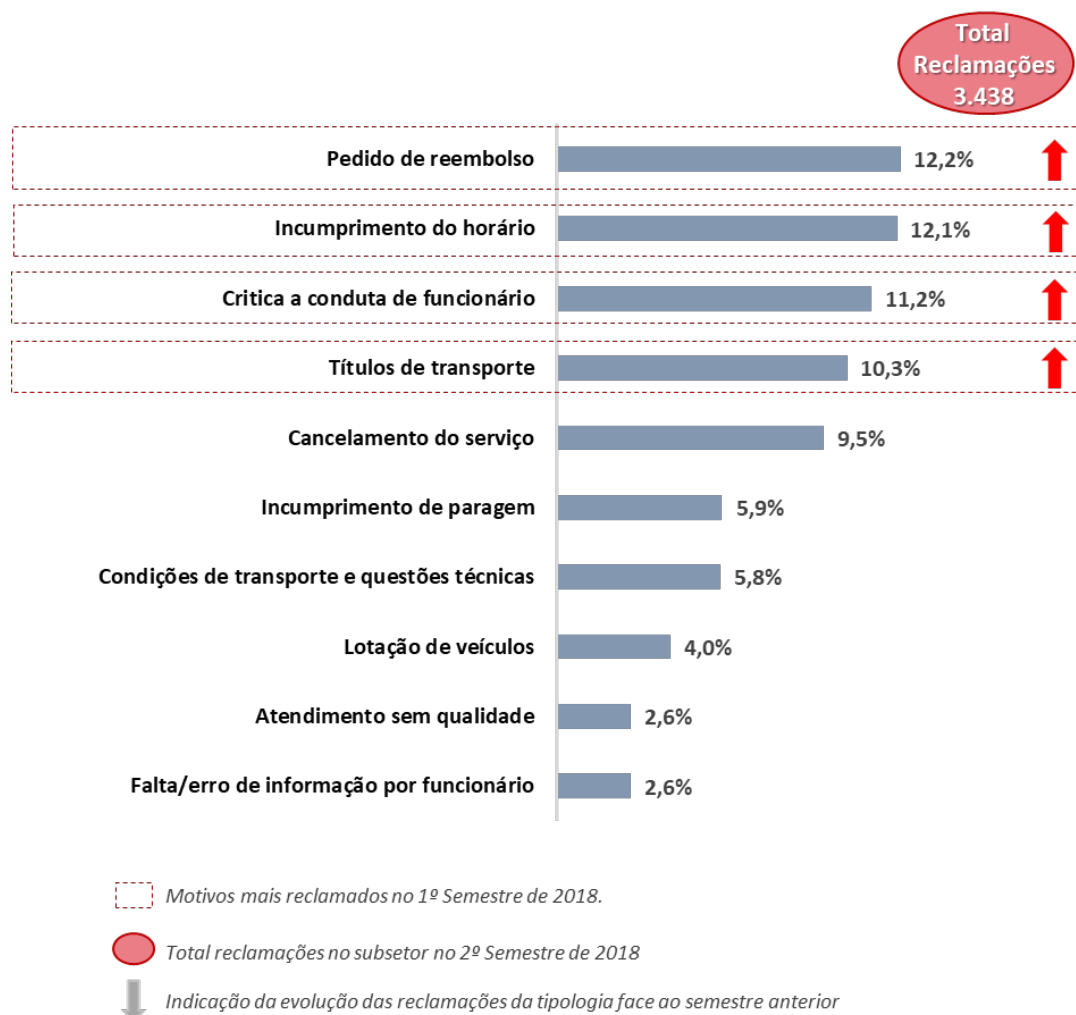
Estes problemas mantêm-se no topo dos motivos mais reclamados, tal como já se tinha verificado no 1.º semestre de 2018.

As reclamações relativas ao cancelamento de serviço sem aviso prévio são também frequentes, representando 9,5% do total das reclamações, assim como o incumprimento de paragem e problemas técnicos ou condições de transporte, estes últimos, representando respetivamente 5,9% e 5,8% do total das reclamações recebidas neste subsetor.

Para maior detalhe, veja-se o Gráfico 18, infra.

<sup>28</sup> independentemente do setor em causa

**Gráfico 18** – Os principais motivos secundários das reclamações no transporte rodoviário de passageiros no 2.º semestre de 2018  
[Unidade: percentagem de reclamações para o transporte rodoviário de passageiros]



## B. ALUGUER DE VEÍCULOS

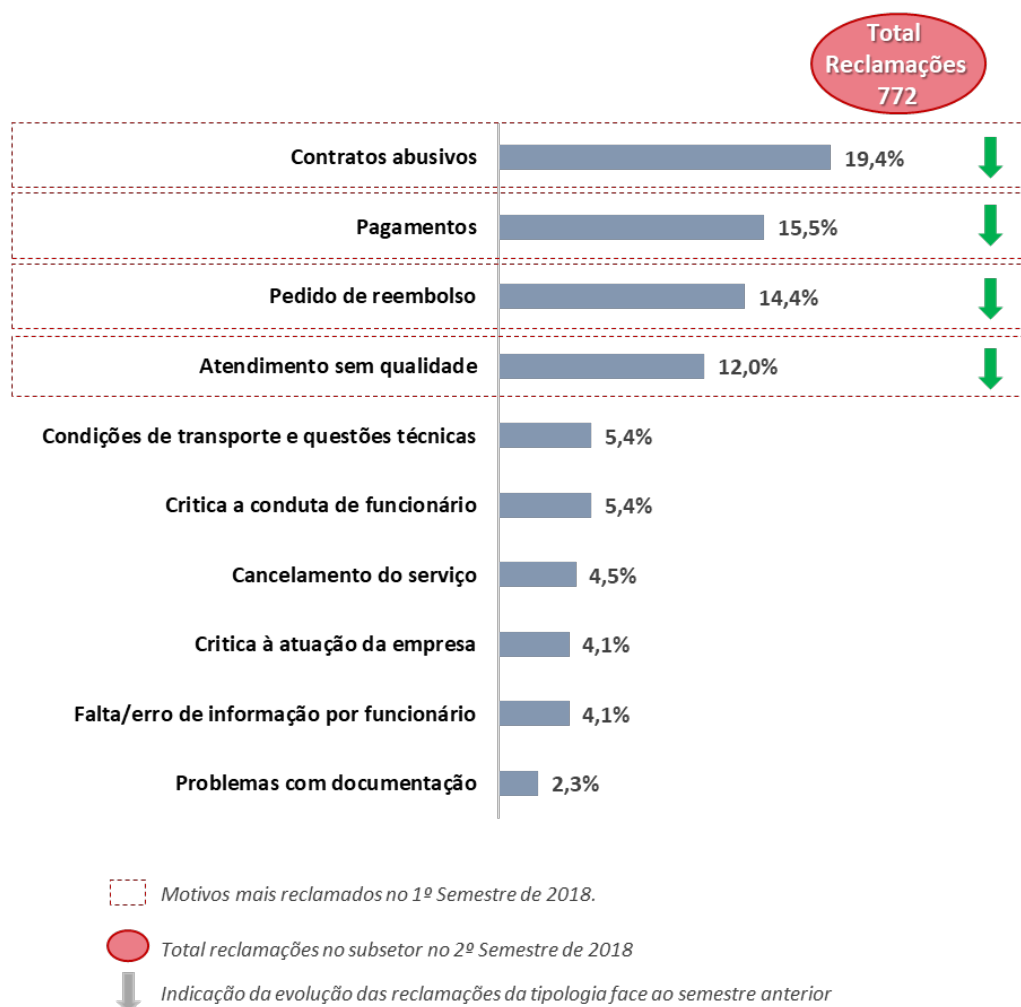
Os 10 principais motivos secundários invocados pelos clientes nas reclamações das empresas de aluguer de veículos representam cerca de 87,1% do total das reclamações deste subsetor.

Da análise dos motivos invocados pelos clientes, constata-se que (i) a existência de cláusulas / contratos abusivos, (ii) os problemas com pagamentos, nomeadamente divergências entre preço afixado e o cobrado, entre outros, (iii) os pedidos de reembolso e (iv) o atendimento deficiente, demorado e sem qualidade, são os principais problemas identificados, representando 61,3% das reclamações relacionadas com as empresas de aluguer de veículos.



**Gráfico 19** – Os principais motivos secundários das reclamações no aluguer de veículos no 2.º semestre de 2018

[Unidade: percentagem de reclamações para o aluguer de veículos]

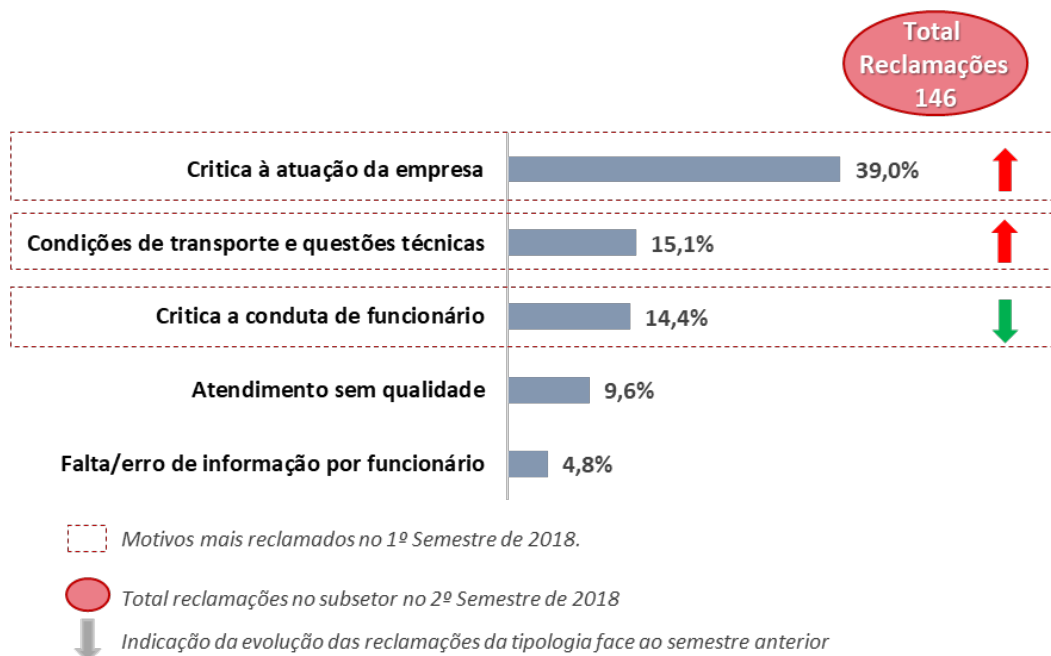


### C. CITVS

Os 5 principais motivos secundários apresentados pelos clientes nas reclamações das empresas de inspeção de veículos representam 82,9% do total das reclamações deste subsetor.

Como motivo mais reclamado, à semelhança, aliás, do que vinha sucedendo, identifica-se a crítica ao ato inspetivo/atuação da empresa, que representa cerca de 39% das reclamações, com mais 9 reclamações em relação ao semestre anterior (Cf. Gráfico 20).

**Gráfico 20** - Os principais motivos secundários das reclamações nos CITVs no 2.º semestre de 2018  
[Unidade: percentagem de reclamações para as atividades auxiliares e complementares - CITVs]



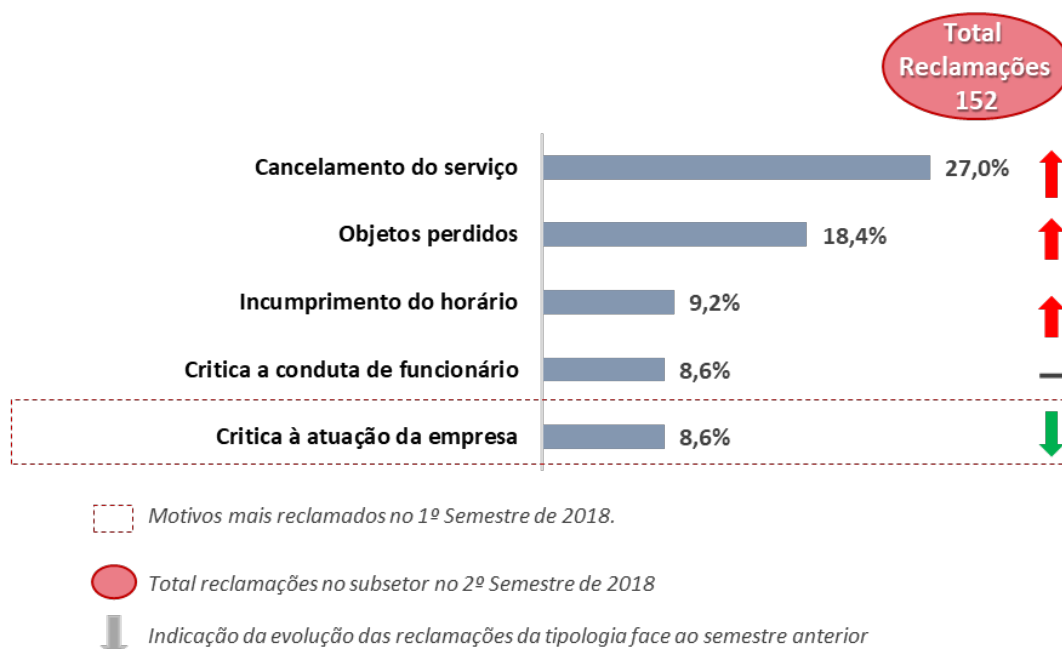
## D. TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE MERCADORIAS

No 2.º semestre de 2018, houve uma alteração nos primeiros 4 motivos secundários invocados pelos clientes nas reclamações relacionadas com o transporte rodoviário de mercadorias.

Analisando o Gráfico 21 infra, constatamos que os 5 motivos mais reclamados representam 71,8% do total das reclamações deste subsetor.

Nos motivos invocados, verifica-se que, problemas relacionados com o cancelamento de serviço, objetos perdidos, incumprimento de horários, crítica à conduta do funcionário e a crítica à atuação da empresa são os motivos mais reclamados pelos clientes, apesar de o último ter registado uma redução de 86,5% face ao 1.º semestre de 2018.

**Gráfico 21** - Os principais motivos secundários das reclamações no transporte rodoviário de mercadorias no 2.º semestre de 2018  
 [Unidade: percentagem de reclamações para o transporte rodoviário de mercadorias]



## E. INFRAESTRUTURAS RODOVIÁRIAS

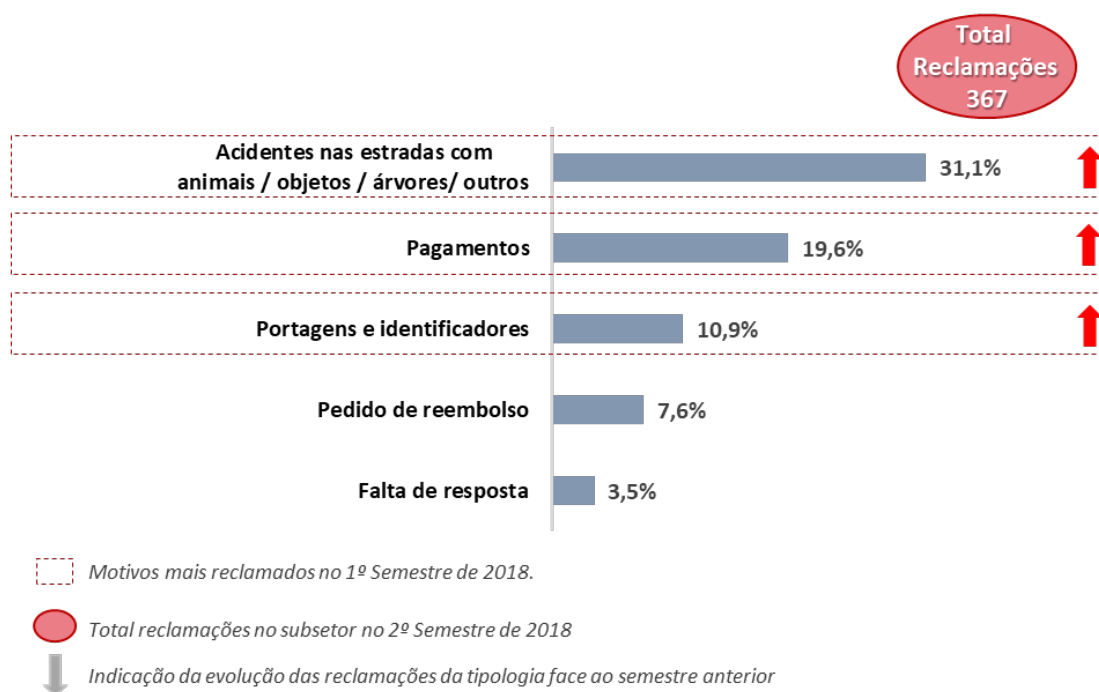
No que respeita a reclamações relativas a infraestruturas rodoviárias, verifica-se que os 5 principais motivos secundários invocados pelos utentes representam 72,7% do total das reclamações deste subsetor.

O principal motivo de reclamação apresentado pelos utentes no 2.º semestre de 2018, está relacionado com acidentes com animais, objetos, árvores e outros obstáculos na estrada com 31,1% das reclamações deste subsetor, o segundo motivo diz respeito a pagamentos, em especial, com divergências entre o preço afixado e o cobrado, falta de troco, taxas de portagens, entre outros, representando 19,6% do total das reclamações deste subsetor. O terceiro motivo mais reclamado, deste semestre, diz respeito a problemas com portagens e identificadores com 10,9%.

Estes três motivos sofreram um aumento no número de reclamações na ordem dos 39%, 4,3% e 14,3% respetivamente, face ao 1.º semestre de 2018. Este aumento é explicado pela contabilização das reclamações feitas diretamente à empresa Brisa, critério este utilizado pela primeira vez no relatório do 2.º semestre de 2018 e que não foi utilizado em semestres anteriores.

**Gráfico 22** - Os principais motivos secundários das reclamações nas infraestruturas rodoviárias no 2.º semestre de 2018

[Unidade: percentagem de reclamações nas infraestruturas rodoviárias]



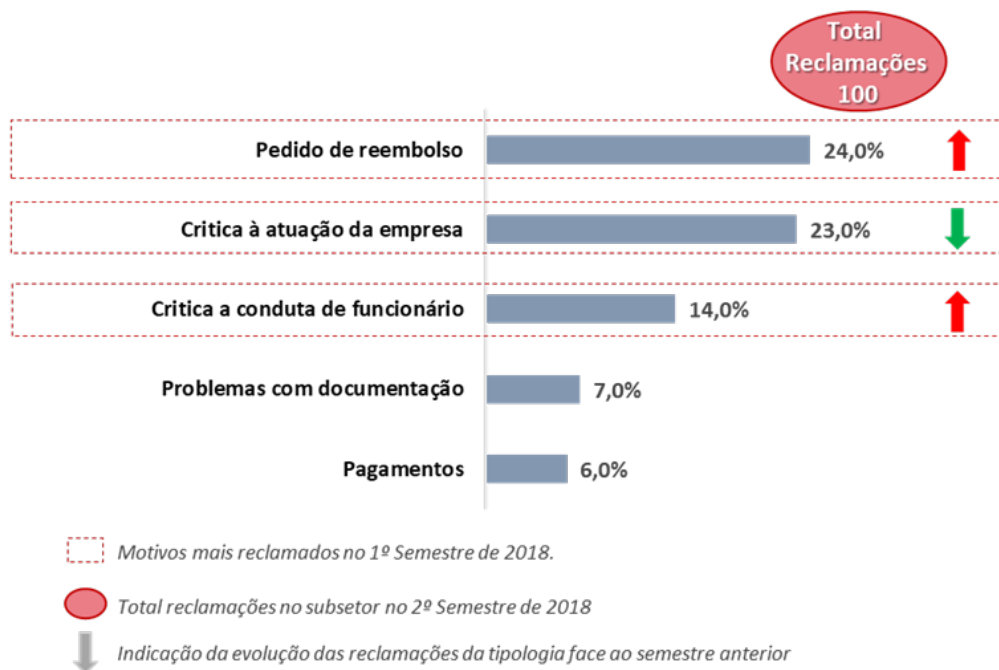
## F. ESCOLAS DE CONDUÇÃO E ENTIDADES FORMADORAS

No que diz respeito às escolas de condução e entidades formadoras, os 5 principais motivos secundários invocados pelos clientes nas reclamações representam 74% do total do subsetor.

Analisando os motivos invocados, verifica-se que 24% referem-se a problemas relacionados com pedidos de reembolsos (com um aumento de 84,6% face ao 1ºS de 2018), e 23% das reclamações dizem respeito à atuação da empresa.

As críticas à conduta do inspetor, instrutor, examinador ou outros surgem, também, como um dos motivos mais reclamados, representando 14% das reclamações deste subsetor.

**Gráfico 23** - Os principais motivos secundários das reclamações nas escolas de condução e entidades formadoras no 2.º semestre de 2018  
[Unidade: percentagem de reclamações para as escolas de condução e entidades formadoras]



## G. TRANSPORTE EM VEÍCULOS LIGEIROS | TÁXIS | TVDE

No subsector do transporte de veículos ligeiros - táxis, foram registadas 33 reclamações, número pouco abaixo das 36 rececionadas pela AMT no semestre passado. A maioria das reclamações apresentadas pelos utentes dizem respeito à condução e/ou atitude agressiva do motorista e problemas relacionados com pagamentos.

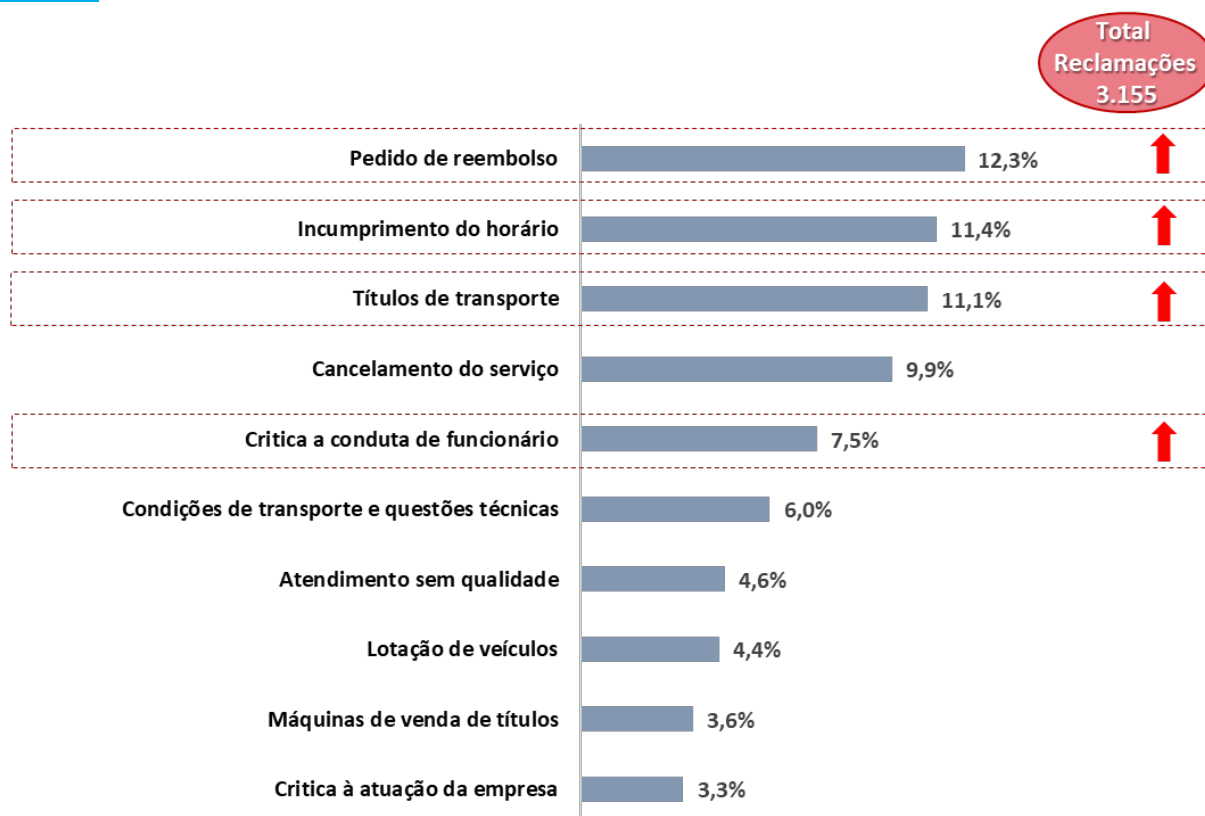
## 6.2. SETOR FERROVIÁRIO

### A. TRANSPORTE FERROVIÁRIO DE PASSAGEIROS

Os 10 principais motivos secundários das reclamações relativas ao transporte ferroviário de passageiros, representam cerca de 74,1% do total das reclamações deste subsetor.

**Gráfico 24** - Os principais motivos secundários das reclamações no transporte ferroviário de passageiros no 2.º semestre de 2018

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



Motivos mais reclamados no 1º Semestre de 2018.

Total reclamações no subsetor no 2º Semestre de 2018

Indicação da evolução das reclamações da tipologia face ao semestre anterior

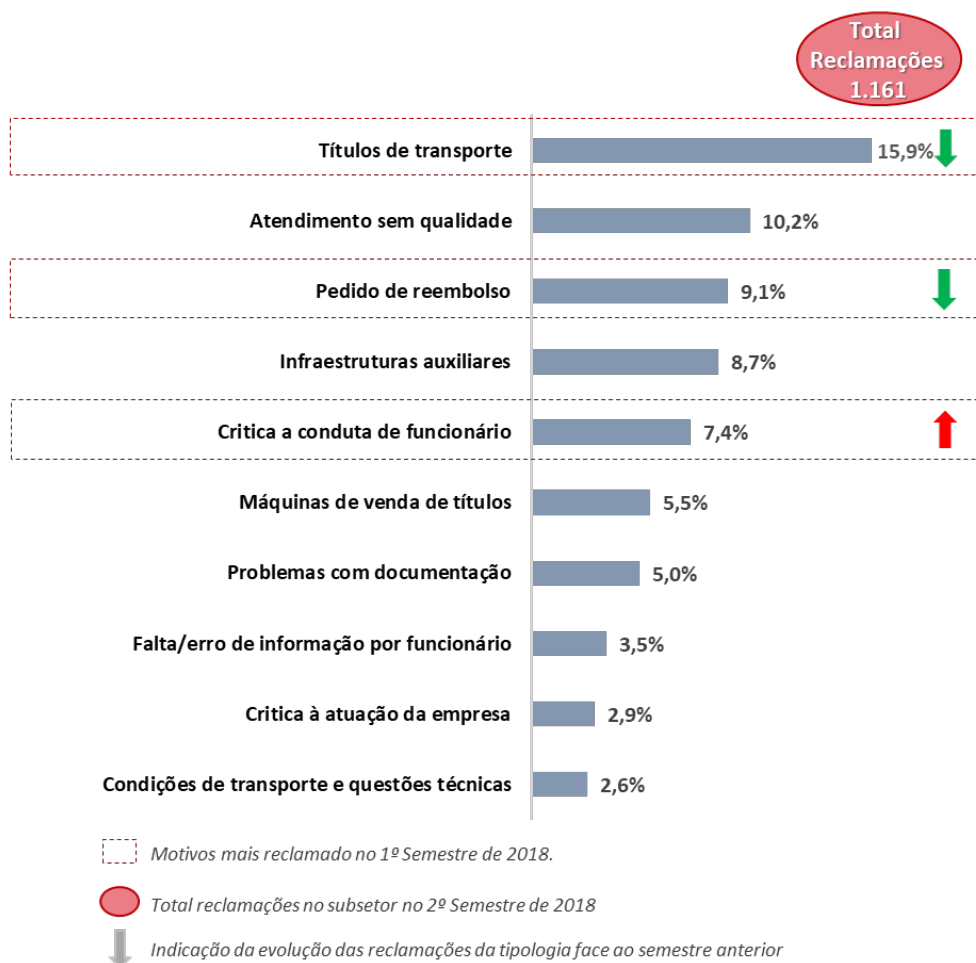
Os principais motivos identificados, com valores superiores a 10% são: (i) pedidos de reembolso, (ii) incumprimento de horário de transporte<sup>29</sup> e, (iii) problemas com os títulos de transporte, representando no seu conjunto 34,8% das reclamações deste subsetor.

## B. SISTEMAS DE METRO, METRO LIGEIRO DE SUPERFÍCIE E ELÉTRICOS URBANOS

Nas reclamações relativas aos sistemas de metro, metro ligeiro de superfície e elétricos urbanos, os 10 principais motivos secundários invocados pelos utentes representam 70,8% do total das reclamações deste subsetor e são os identificados no Gráfico 25, infra.

**Gráfico 25** – Os principais motivos secundários das reclamações nos sistemas de metro, metro ligeiro de superfície e elétricos urbanos no 2.º semestre de 2018

[Unidade: percentagem de reclamações face ao total de reclamações para os sistemas de metro, metro ligeiro de superfície e elétricos urbanos]



<sup>29</sup> As reclamações relacionadas com o não cumprimento de horários são recorrentes nos serviços de transporte público de passageiros, independentemente do modo utilizado

Como se pode constatar, os (i) problemas com títulos e (ii) atendimento sem qualidade, são os principais motivos de reclamação por parte dos utentes, representando 26,1% do total das reclamações deste subsetor.

Os pedidos de reembolso, problemas com infraestruturas auxiliares (ex.: rampas, escadas, elevadores, portas de acesso, entre outros) e a crítica à conduta dos funcionários, surgem também como motivos mais reclamados, representando quase 25,2% das reclamações deste subsetor. As reclamações relativas a títulos e a pedidos de reembolso, tiveram uma redução face ao 1.º semestre de 2018 de 7,5% e 16,5%, respetivamente.

### C. INFRAESTRUTURAS FERROVIÁRIAS

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

Este subsetor registou 6 reclamações, mais 2 que no semestre anterior.

## 6.3. SETOR FLUVIAL

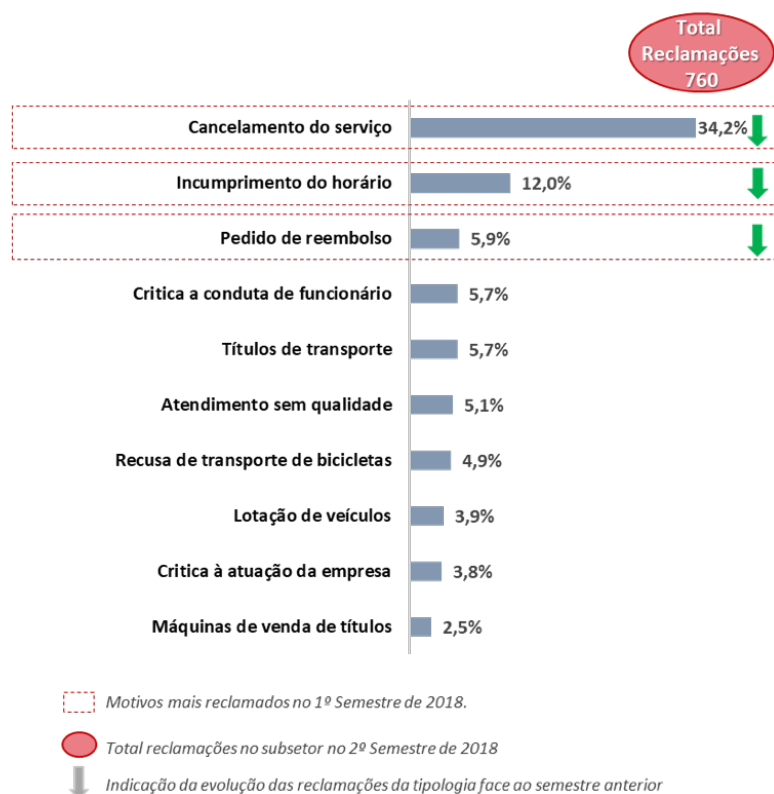
### A. TRANSPORTE FLUVIAL DE PASSAGEIROS

No subsetor do transporte fluvial de passageiros, os 10 principais motivos secundários mais reclamados pelos utentes representam 83,7% do total das reclamações deste subsetor, sendo os três principais motivos o (i) cancelamento do serviço, (ii) o incumprimento de horários de transporte, e (iii) pedidos de reembolso, que representam cerca de 52,1% do total das reclamações deste subsetor. (cf. Gráfico 26).



**Gráfico 26** - Os principais motivos secundários das reclamações no transporte fluvial de passageiros no 2.º semestre de 2018

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



Apesar dos três motivos mais reclamados neste subsetor terem descido 6,1%, estes mantiveram-se no topo das reclamações e pela mesma ordem. O cancelamento de serviço sem aviso prévio, continua a ser o motivo mais reclamado neste subsetor, apesar da diminuição de 14,5% (menos 44 reclamações) face ao 1º semestre de 2018, representando agora 34,2% do total do subsetor. O segundo motivo mais reclamado, incumprimento do horário, teve, por sua vez, uma redução de 18% em relação ao primeiro semestre de 2018, representando 12% do total das reclamações do subsetor.

## 6.4. SETOR MARÍTIMO E PORTUÁRIO

Relativamente ao setor portuário, foram registadas 37 reclamações na AMT, valor que compara com 23 reclamações no semestre anterior.

As reclamações recebidas dizem respeito a (i) pedidos de reembolso, (ii) problemas com títulos de transporte e (iii) pagamentos.

## 7. ELOGIOS | LOUVORES | SUGESTÕES

**Tabela 6** – Número de elogios/louvores registados no livro de reclamações no 2.º semestre de 2018

Operadores	N.º de Louvores				Totais
	Rodoviário	Ferroviário	Multimodal	Fluvial	
	2S18	2S18	2S18	2S18	2S18
CARRIS - Companhia Carris de Ferro de Lisboa, SA	7	-	-	-	7
CONTROLOAUTO - Controlo Técnico Automóvel, SA	3	-	-	-	3
CP - Comboios de Portugal, EPE	-	4	-	-	4
Escola de Condução MODERNA - INFANTE D. PEDRO	1	-	-	-	1
Escola de Condução QUEIJAS	1	-	-	-	1
Metropolitano de Lisboa, EPE	-	1	-	-	1
RNE - Rede Nacional de Expressos, Lda	1	-	-	-	1
STCP - Soc. de Transportes Colectivos do Porto, SA	1	-	-	-	1
TIP - Transportes Intermodais do Porto, ACE	-	-	1	-	1
TRANSTEJO - Transportes Tejo, SA	-	-	-	4	4
TST - Transportes Sul do Tejo, SA	2	-	-	-	2
<b>Total de Louvores</b>	<b>16</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>26</b>

No 2.º semestre de 2018, registaram-se 26 elogios/louvores no livro de reclamações, distribuídas por diversos operadores e prestadores de serviços, conforme tabela supra (cf. Tabela 7).

No 2.º semestre de 2018, foram recebidas na AMT 102 comunicações distribuídas pelas seguintes classificações: 16 sugestões, elogios ou comentários; 26 pedidos de esclarecimentos; 3 denúncias e 57 reclamações que, não estando na esfera de atuação da AMT, foram reencaminhadas para as respetivas entidades competentes, não sendo, portanto, contabilizadas neste relatório.

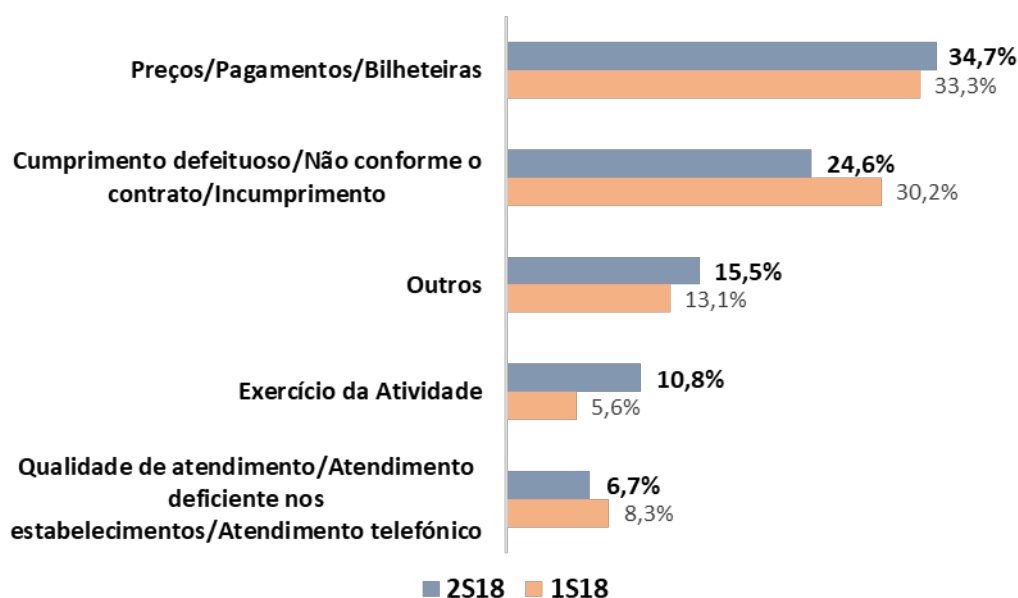
## 8. INFORMAÇÃO ADICIONAL - RECLAMAÇÕES CONSTANTES DAS LISTAGENS SOLICITADAS AOS OPERADORES

Como já referido e foi, aliás, mencionado em anteriores relatórios, alguns operadores de transporte de passageiros<sup>30</sup> passaram a enviar mensalmente à AMT, informação sobre reclamações por eles recebidas 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*.

No 2.º semestre de 2018, foi de 35.685 o total destas reclamações.

Esta Informação foi analisada e classificada de acordo com as diversas tipologias de motivos principais, tendo sido identificados como motivos mais reclamados os que constam do Gráfico 27, infra.

**Gráfico 27** – Peso dos motivos principais das reclamações recebidas diretamente pelos operadores no 2.º semestre de 2018



Como se pode verificar no mesmo gráfico, os cinco motivos principais mais reclamados e acima identificados representam 92,3% do total destas reclamações. Estes, mantiveram um registo muito semelhante ao semestre anterior, com oscilações pouco significativas quando comparados os dois semestres. Apenas dois destes cinco motivos sofreram reduções: (i) o cumprimento defeituoso / não conforme o contrato / incumprimento com menos 5,6 p.p; e, (ii) a qualidade do atendimento com menos 1,5 p.p.

<sup>30</sup> Ver nota 14

Analisando cada um destes cinco motivos principais, conclui-se que relativamente a:

- i) **Preços | Pagamentos | Bilheteiras:** aproximadamente 48,3% das reclamações desta categoria dizem respeito a problemas com bilheteiras e máquinas de venda de títulos;
- ii) **Cumprimento defeituoso | Cumprimento não conforme com o contrato | Incumprimento:** 58,7% destas das reclamações estão relacionadas com o incumprimento de horários de transporte;
- iii) **Exercício da atividade:** cerca de 72% das reclamações incluídas nesta categoria estão relacionadas com problemas técnicos de transporte, como ar condicionado, travões, bancos ou chão molhados, etc;
- iv) **Qualidade do atendimento | Atendimento deficiente nos estabelecimentos | Atendimento telefónico:** cerca de 60% das reclamações desta categoria dizem respeito à falta de urbanidade ou a incorreção de tratamento por parte de fiscais, motoristas empregados ou outros colaboradores das empresas.

No que se refere ao motivo outros, a sua grande maioria diz respeito a greves.

Na Tabela 8 infra, apresenta-se o número de reclamações enviadas para a AMT por cada um dos dezanove operadores selecionados.

**Tabela 7 – Reclamações por operador e por setor**

OPERADORES	Número de Reclamações por Setor											TOTAL								
	Rodoviário					Ferroviário					Fluvial			2ºS 2018			1ºS 2018			
	2ºS 2018		1ºS 2018		Δ (%)	2ºS 2018		1ºS 2018		Δ (%)	2ºS 2018		1ºS 2018		Δ (%)	2ºS 2018		1ºS 2018		Δ (%)
	Nº	%	Nº	%		Nº	%	Nº	%		Nº	%	Nº	%		Nº	%	Nº	%	
Companhia Carris de Ferro de Lisboa, S.A.	3 128	26,4%	2 329	29,5%	34,3%										3 128	8,8%	2 329	10,5%	34,3%	
Transtejo - Transportes Tejo, S.A.											433	100,0%	632	100,0%	-31,5%	433	1,2%	632	2,8%	-31,5%
Soflusa - Soc. Fluvial de Transportes, S.A.																				
Vimeca Transportes - Viação Mecânica de Carnaxide, Lda	1 964	16,6%	666	8,4%	194,9%										1 964	5,5%	666	3,0%	194,9%	
Scotturb - Transportes Urbanos, Lda	279	2,4%	363	4,6%	-23,1%										279	0,8%	363	1,6%	-23,1%	
BARRAQUEIRO TRANSPORTES, SA <sup>(2)</sup>	336	2,8%	183	2,3%	83,6%										336	0,9%	183	0,8%	83,6%	
TST - Transportes Sul do Tejo, SA	1 790	15,1%	1 039	13,1%	72,3%										1 790	5,0%	1 039	4,7%	72,3%	
EVA - Transportes, S.A.	121	1,0%	83	1,1%	45,8%										121	0,3%	83	0,4%	45,8%	
STCP - Soc. de Transportes Colectivos do Porto, S.A.	1 754	14,8%	1 702	21,5%	3,1%										1 754	4,9%	1 702	7,6%	3,1%	
Transdev Mobilidade, S.A. <sup>(1)</sup>	146	1,2%	195	2,5%	-25,1%										146	0,4%	195	0,9%	-25,1%	
Rodoviária de Lisboa, S.A.	1 106	9,3%	858	10,9%	28,9%										1 106	3,1%	858	3,9%	28,9%	
ARRIVA Portugal - Transportes, Lda	105	0,9%	73	0,9%	43,8%										105	0,3%	73	0,3%	43,8%	
RNE - Rede Nacional Expressos, Lda	1 039	8,8%	354	4,5%	193,5%										1 039	2,9%	354	1,6%	193,5%	
Comboios de Portugal, E.P.E.						18 428	78,8%	10 250	74,7%	79,8%					18 428	51,6%	10 250	46,1%	79,8%	
SulFertagus	92	0,8%	59	0,7%	55,9%										92	0,3%	59	0,3%	55,9%	
Fertagus - Travessia do Tejo Transportes, S.A.						289	1,2%	288	2,1%	0,3%					289	0,8%	288	1,3%	0,3%	
Metropolitano de Lisboa, E.P.E.						1 374	5,9%	1 556	11,3%	-11,7%					1 374	3,9%	1 556	7,0%	-11,7%	
Metro do Porto, S.A.						2 693	11,5%	1 020	7,4%	164,0%					2 693	7,5%	1 020	4,6%	164,0%	
MTS - Metro, Transportes do Sul S.A.						608	2,6%	608	4,4%	0,0%					608	1,7%	608	2,7%	0,0%	
<b>TOTAL DE RECLAMAÇÕES</b>	<b>11 860</b>	<b>33,2%</b>	<b>7 904</b>	<b>35,5%</b>	<b>50,1%</b>	<b>23 392</b>	<b>65,6%</b>	<b>13 722</b>	<b>61,6%</b>	<b>70,5%</b>	<b>433</b>	<b>1,2%</b>	<b>632</b>	<b>2,8%</b>	<b>-31,5%</b>	<b>35 685</b>	<b>100,0%</b>	<b>22 258</b>	<b>100,0%</b>	<b>60,3%</b>

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

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

Note-se que, no caso da Fertagus, é feita a distinção entre a Fertagus - Travessia do Tejo Transportes, SA – 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 pela Fertagus

Da informação recebida dos operadores constam, não só reclamações, mas 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 Tabela 8 e 9, infra.

**Tabela 8 – Sugestões / Pedidos de Informação por operador e por setor**

Operadores	Sugestões			Total
	Rodoviário	Ferroviário	Fluvial	
Fertagus		9		9
SulFertagus	1			1
CP - Comboios de Portugal, EPE		188		188
Carris	1			1
Metro do Porto		3		3
Transdev CAIMA	3			3
Transtejo			7	7
<b>Total de Sugestões   Pedidos de Informação</b>	<b>5</b>	<b>200</b>	<b>7</b>	<b>212</b>

**Tabela 9 – Louvores/elogios por operador e por setor**

Operadores	N.º Louvores			Total
	Rodoviário	Ferroviário	Fluvial	
Fertagus		2		2
SulFertagus	1			1
Comboios de Portugal, E.P.E.		36		36
Transtejo - Transportes Tejo, S.A.			2	2
Soflusa - Soc. Fluvial de Transportes, S.A.			1	1
<b>Total de Louvores</b>	<b>1</b>	<b>38</b>	<b>3</b>	<b>42</b>





AUTORIDADE  
DA MOBILIDADE  
E DOS TRANSPORTES



## 9. RESULTADOS DA ATUAÇÃO DA AMT

No 2º semestre de 2018, a AMT continuou a fazer o acompanhamento sistemático das reclamações do setor, 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 subseqüentes 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. Adicionalmente 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 setor 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 acompanhado 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 cidadãos e dos operadores económicos e procurará ter um papel cada vez mais ativo no setor, em especial através da sua intervenção como mediador dos pequenos conflitos que surjam, posicionando-se como uma entidade idónea e isenta, capaz de encontrar soluções céleres, a contento de todas as partes envolvidas.





AUTORIDADE  
DA MOBILIDADE  
E DOS TRANSPORTES

