



TRANSPORTES
TERRESTRES E
INFRAESTRUTURAS
RODOVIÁRIAS

TRANSPORTES
TERRESTRES E
INFRAESTRUTURAS
FERROVIÁRIAS



TRANSPORTES
MARÍTIMOS, FLUVIAIS
E PORTOS COMERCIAIS

Relatório sobre Reclamações no Mercado da Mobilidade e dos Transportes

2º Semestre de 2016
Artigo 38º, n.º 4 dos Estatutos da AMT

ÍNDICE GERAL

1.	Sumário Executivo	9
2.	Introdução	11
3.	Volume de Reclamações no 2º Semestre	18
3.1.	Reclamações do Livro de Reclamações e Recebidas Diretamente na AMT	18
4.	Reclamações por Setor de Atividade – Detalhe dos Setores Subsetores.....	21
4.1.	Setor Rodoviário	21
A.	Transporte Rodoviário de Passageiros	23
B.	Aluguer de Veículos.....	26
C.	CITVs	27
D.	Transporte Rodoviário de Mercadorias.....	28
E.	Infraestruturas Rodoviárias	30
F.	Escolas de Condução e Entidades Formadoras	32
G.	Transporte em Veículos Ligeiros/Táxis.....	34
H.	Outras Atividades Auxiliares e Complementares.....	34
4.2.	Setor Ferroviário	34
A.	Transporte Ferroviário de Passageiros	35
B.	Sistemas de Metro, Metro Ligeiro de Superfície e Elétricos Urbanos	38
4.3.	Setor Fluvial	40
A.	Reclamações por Prestador.....	40
4.4.	Setor Marítimo e Portuário	41
5.	Volume Global de Reclamações no 2º Semestre por Motivos	44
5.1.	Tipologia de Motivos Visados – Nível Principal e Setorial	44
6.	Reclamações por Setor de Atividade – Reclamações por Motivo Secundário	46
6.1.	Setor Rodoviário	46
A.	Transporte Rodoviário de Passageiros	46
B.	Aluguer de Veículos.....	47
C.	CITVs	49
D.	Transporte Rodoviário de Mercadorias.....	49

E.	Infraestruturas Rodoviárias	50
F.	Escolas de Condução e Entidades Formadoras	50
G.	Transporte em Veículos Ligeiros Táxis.....	51
H.	Outras Atividades Auxiliares e Complementares	52
6.2.	Setor Ferroviário.....	53
A.	Transporte Ferroviário de Passageiros.....	53
B.	Sistemas de Metro, Metro Ligeiro de Superfície e Elétricos Urbanos	54
6.3.	Setor Fluvial	56
A.	Transporte Fluvial de Passageiros	56
6.4.	Setor Marítimo e Portuário	57
7.	Elogios Louvores Sugestões	58
8.	Informação adicional - Reclamações Constantes das Listagens Solicitadas aos operadores	59
9.	Considerações Finais	62

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Comparativo do total reclamações por semestre.....	18
Gráfico 2 – Reclamações por dia e por semestre.....	19
Gráfico 3 – Total de reclamações no 2º semestre de 2016 por setores.....	19
Gráfico 4 – Total de reclamações no 2º semestre de 2016 por subsetores, no setor rodoviário	22
Gráfico 5 – Passageiros transportados no setor rodoviário e variação homóloga.....	23
Gráfico 6 – Lugares/Km oferecidos e coeficiente de utilização	23
[Unidade: mil milhões de lugares/Km e percentagem].....	23
Gráfico 7 – Total de reclamações em 2016 no transporte rodoviário de passageiros, por tipo de prestador, dos 10 prestadores mais reclamados.....	24
Gráfico 8 – Total de reclamações em 2016 no aluguer de veículos, por tipo de prestador, dos 5 prestadores mais reclamados	26
Gráfico 9 – Total de reclamações em 2016 nos CITVs, por tipo de prestador, para os 5 prestadores mais reclamados.....	27
Gráfico 10 – Taxa de variação homóloga no transporte rodoviário de mercadorias em toneladas.....	29
Gráfico 11 – Total de reclamações em 2016 no setor rodoviário, no transporte rodoviário de mercadorias, por tipo de prestador, para os 5 principais prestadores.....	29
Gráfico 12 – Extensão da rede rodoviária nacional em 2014.....	31
Gráfico 13 – Indicadores de extensão da rede rodoviária nacional em 2014	31
Gráfico 14 – Total de reclamações em 2016 no setor rodoviário, nas infraestruturas rodoviárias, por tipo de prestador, para os 5 prestadores mais reclamados.....	32
Gráfico 15 – Total de reclamações em 2016 no setor rodoviário, nas escolas de condução e entidades formadoras, por tipo de prestador, para os 10 prestadores mais reclamados	33
Gráfico 16 – Total de reclamações no 2º semestre de 2016 no setor ferroviário, por subsetores.....	35

Gráfico 17 – Total de reclamações em 2016 no setor ferroviário, no transporte ferroviário de passageiros, por tipo de prestador	35
Gráfico 18 – Passageiros transportados no setor ferroviário e variação homóloga	37
Gráfico 19 – Passageiros transportados no setor ferroviário por quilómetro e variação homóloga....	37
Gráfico 20 – Passageiros transportados no metropolitano em Lisboa, Porto e sul do Tejo e variação homóloga.....	38
Gráfico 21 – Total de reclamações em 2016 no setor ferroviário, nos sistemas de metro, metro ligeiro de superfície e elétricos urbanos, por tipo de prestador.....	39
Gráfico 22 – Total de reclamações no 2º semestre de 2016 por subsectores no setor fluvial.....	40
Gráfico 23 – Total de reclamações em 2016 no setor fluvial, no transporte fluvial de passageiros, por tipo de prestador.....	41
Gráfico 24 – Taxa de variação homóloga no transporte portuário (portos nacionais) de mercadorias em toneladas.....	43
Gráfico 25 – Os 10 principais motivos secundários das reclamações no transporte rodoviário de passageiros no 2º semestre de 2016.....	47
Gráfico 26 – Os 10 principais motivos secundários das reclamações no aluguer de veículos no 2º semestre de 2016.....	48
Gráfico 27 – Os 5 principais motivos secundários das reclamações nos CITVs no 2º semestre de 2016..	49
Gráfico 28 – Os 4 principais motivos secundários das reclamações no transporte rodoviário de mercadorias no 2º semestre de 2016.....	49
Gráfico 29 – Os 5 principais motivos secundários das reclamações nas infraestruturas rodoviárias no 2º semestre de 2016.....	50
Gráfico 30 – Os 5 principais motivos secundários das reclamações nas escolas de condução e entidades formadoras no 2º semestre de 2016	51

Gráfico 31 – Os 3 principais motivos secundários das reclamações no transporte em veículos ligeiros - Táxis no 2º semestre de 2016	52
Gráfico 32 – Os 10 principais motivos secundários das reclamações no transporte ferroviário de passageiros no 2º semestre de 2016	53
Gráfico 33 – Os 10 principais motivos secundários das reclamações nos sistemas de metro, metro ligeiro de superfície e elétricos urbanos no 2º semestre de 2016	54
Gráfico 34 – Os 10 principais motivos secundários das reclamações no transporte fluvial de passageiros no 2º semestre de 2016	56
Gráfico 35 – Peso dos 5 motivos principais das reclamações constantes das listagens solicitadas pela AMT no 2º semestre de 2016	59

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 – Setores e subsetores considerados pela AMT na análise das reclamações	15
Tabela 2 – Tabela de classificação de motivos – nível principal e breve descrição.....	17
Tabela 3 – Portos comerciais do continente.....	42
Tabela 4 – Número de reclamações no setor marítimo e portuário no 2º semestre de 2016 por subsetor	42
Tabela 5 – Motivos principais das reclamações apresentadas pelos utentes	44
Tabela 6 – Motivos principais das reclamações apresentadas pelos utentes no 1º e no 2º semestres de 2016.....	45
Tabela 7 – Número de elogios/louvores registados no livro de reclamações no 2º semestre de 2016	58
Tabela 8 – Reclamações enviadas pelos operadores para a AMT, por operador e por setor	61

LISTA DE ACRÓNIMOS

ACE – Agrupamento Complementar de Empresas

AMT – Autoridade da Mobilidade e dos Transportes

AP's – Administrações Portuárias

CITV – Centros de Inspeção Técnica de Veículos

CP – Comboios de Portugal

DGC – Direção-Geral do Consumidor

GT IEVA – Grupo de Trabalho para as Infraestruturas de Elevado Valor Acrescentado

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

INCM – Imprensa Nacional Casa da Moeda, S.A.

INE – Instituto Nacional de Estatística, I.P.

IP – Infraestruturas de Portugal, S.A.

km – Quilómetro

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 segundo semestre de 2016, foram registadas e tratadas pela AMT 10 289 reclamações, das quais 9 750 dizem respeito a reclamações inscritas no Livro de Reclamações dos diversos operadores e prestadores de serviços do setor da mobilidade e dos transportes e as restantes 539 recebidas diretamente na AMT.

No segundo semestre de 2016, o número de reclamações inscritas no Livro de Reclamações, bem como as recebidas diretamente na AMT mais que duplicou uma vez que compara com cerca de 4 576 no primeiro semestre.

O nível do aumento do número de reclamações registado no segundo semestre de 2016 relativamente ao 1º semestre, ficou a dever-se, essencialmente, ao facto de ter sido enviado à AMT um maior número de reclamações, antes dispersas por outras entidades e que agora são encaminhadas para esta autoridade, de forma sistemática e mais controlada, e não, como à primeira vista poderia parecer, a uma tão maior insatisfação dos utentes dos serviços.

No que respeita às reclamações no segundo semestre, por setor de atividade, conclui-se que os setores ferroviário e rodoviário representam 87,4% do total das mesmas, com percentagens de 44,9% e 42,6%, respetivamente, o que bem se compreende, já que as principais redes de transporte utilizadas para o estabelecimento de ligações são, precisamente, a rede rodoviária e a ferroviária.

O transporte de passageiros nos setores rodoviário, ferroviário e fluvial é, naturalmente, o subsetor mais reclamado.

Se atendermos à tipologia de motivos objeto de reclamações – considerando o universo de 17 motivos tipificados pela Direção-Geral do Consumidor (DGC) – constata-se serem três os motivos principais, representando, aproximadamente, 70% do total das reclamações:

- i) Cumprimento defeituoso | Cumprimento não conforme com o contrato | Incumprimento, neles se englobando os diversos incumprimentos contratuais por parte de prestadores de serviços e operadores de transporte, nomeadamente não realização do serviço de transporte programado, percurso ou paragem alterados, excesso de lotação do veículo, baixa frequência do transporte e recusa de transporte de animais/bicicletas, etc.;
- (ii) Preços | Pagamento | Bilheteiras, aqui se incluindo os diversos problemas com os títulos e com os pagamentos, nomeadamente por fragilidade dos títulos, 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

- (iii) Qualidade do atendimento | Atendimento deficiente nos estabelecimentos e no atendimento telefónico, aqui se incluindo todas as reclamações relativas a deficiências no atendimento, designadamente não prestação ou prestação deficiente do apoio requerido pelo utente por parte do funcionário do prestador de serviço.

No primeiro semestre, os motivos principais mais evocados pelos utentes foram os mesmos.

Ainda no segundo semestre de 2016 foi dada a conhecer à AMT informação relativa a reclamações recebidas diretamente (fora do Livro de Reclamações) pelos operadores de transporte de passageiros que registaram um número maior de reclamações no semestre anterior e ainda os que tinham uma maior relevância na sua área de intervenção, no total de cerca de 22 000. Esta Informação consta de listagens enviadas para a AMT, a seu pedido, não foi, ainda, objeto de tratamento específico por parte desta autoridade.

2. INTRODUÇÃO

Os transportes têm um papel fundamental no desenvolvimento económico e social do país, tendo impacto direto na melhoria das condições e qualidade de vida das populações, contribuindo para a correção de assimetrias regionais e para travar o despovoamento de determinadas regiões do país.

O investimento e a promoção dos transportes públicos são uma forma de racionalizar a mobilidade em transporte individual, promovendo a redução do consumo de energia e incentivando o recurso e utilização de meios de transportes menos poluentes.

A atual conjuntura económica e o progressivo aumento do preço dos combustíveis tornaram o transporte coletivo como a melhor alternativa para a mobilidade dos cidadãos, devendo responder às suas expectativas, quer em termos da qualidade do serviço prestado e do material circulante, quer em termos de acessibilidade. Neste âmbito, as reclamações dos utentes enquanto expressão da sua insatisfação revestem-se de particular importância, sendo uma peça fundamental na avaliação da qualidade do desempenho, no mercado dos diversos operadores e prestadores de serviços nas mais variadas vertentes.

É impossível abordar a temática das reclamações sem falar da satisfação dos utilizadores, ou seja, o contentamento resultante do encontro entre aquilo que se espera ou que se deseja e o que se concretiza. A satisfação é constituída por duas componentes: uma componente afetiva de avaliação e uma componente cognitiva de expectativa.

A avaliação dos utilizadores é um dos principais meios de identificação de serviços que precisam de melhorias, de acordo com o ponto de vista do próprio utilizador, sendo, igualmente, um meio simples de monitorizar o desempenho de serviços prestados pelas empresas do setor da mobilidade e dos transportes. Por vezes as reclamações são significativamente preditivas de deficiências encontradas posteriormente, oferecendo, desta forma, um sinal em tempo real da qualidade do serviço que está a ser prestado por determinada entidade.

Não basta, contudo, avaliar unicamente a satisfação geral dos utilizadores. É importante perceber os motivos que a determinam, para que gestores e profissionais possam aprimorar os serviços prestados. As reclamações devem, assim, ser vistas como aliadas das entidades reclamadas, pois contêm valiosas informações - gratuitas e prontamente disponíveis - sobre a qualidade do serviço, vindas diretamente dos utilizadores e de quem lida diariamente com os mesmos. O tratamento das reclamações pelas entidades reclamadas, desde que adequado, pode transformar-se num poderoso instrumento de gestão.

É, por isso, fundamental que a AMT, enquanto autoridade reguladora do setor da mobilidade e dos transportes¹, tenha um amplo conhecimento da situação dos setores sob a sua jurisdição, para poder ser atuante e eficaz na promoção e defesa dos direitos e interesses dos consumidores e utentes, monitorizando a qualidade dos serviços prestados pelos diversos operadores², intervindo no mercado, sempre que justificável, fiscalizando, inspecionando ou sancionando os incumprimentos detetados.

É também isso que se pretende com a publicação do presente relatório, para além de dar cumprimento à obrigação estabelecida no artigo 38º, nº 4 dos Estatutos da AMT, 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 da mobilidade, dos transportes terrestres, fluviais, marítimos, ferroviários e respetivas infraestruturas.

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

- (i) Os dados apresentados como relativos ao segundo semestre de 2016 foram contabilizados tendo como referência a data de entrada da reclamação na AMT, entre 1 de julho e 31 de dezembro de 2016, o que, como é sabido, não é coincidente com a data em que o utente efetua a reclamação;³
- (ii) Os dados apresentados reportam-se a todas as reclamações que foram dadas a conhecer à AMT⁴, quer as apresentadas diretamente a esta autoridade pelos diversos reclamantes ou indiretamente, porque encaminhadas através de outras entidades públicas ou privadas (como é o caso de serviços ministeriais, serviços do Provedor de Justiça, Áreas Metropolitanas e outras autoridades de transportes, v.g. municípios, Direção-Geral do Consumidor ou associações de defesa do consumidor) quer as apresentadas aos prestadores e operadores de serviços, através do livro de reclamações;
- (iii) As reclamações respeitam, fundamentalmente, a serviços ou infraestruturas dos setores rodoviário, ferroviário e fluvial, sendo residuais ou inexistentes as relativas aos demais setores regulados, nomeadamente marítimo e portuário;

¹ Tal como referido no Plano de Atividades (http://www.amt-autoridade.pt/media/1352/plano_atividades_amt_2017.pdf), “o *Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes engloba os sistemas de transporte rodoviário, ferroviário, marítimo e fluvial e respetivas infraestruturas, de características muito diversas, todos contribuindo para proporcionar uma mobilidade eficiente, inclusiva e sustentável para pessoas e mercadorias.*”

² Ainda Segundo o Plano de Atividades da AMT, “...estamos perante um perímetro muito alargado de empresas, superior a 29 mil, que inclui empresas públicas e privadas de diversa natureza e diferente geometria institucional.”

³ O mesmo critério foi, aliás, seguido no 1º semestre de 2016.

⁴ 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.

- (iv) Os dados estatísticos não consideram a avaliação da situação reclamada, nomeadamente se o utente tem ou não razão e se o operador é ou não responsável pela situação;
- (v) As reclamações refletem a visão dos factos na perspetiva do reclamante. Todas as reclamações são objeto de tratamento, mas 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;
- (vi) Do ponto 8. consta, ainda, informação relativa a reclamações incluídas em listagens enviadas 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*, a pedido da AMT. Para este efeito, foram selecionados os operadores que apresentavam um maior número de reclamações no semestre anterior e ainda os que tinham uma maior relevância na sua área de intervenção. Esta informação não foi, ainda, objeto de tratamento específico por parte da AMT.

A AMT, por forma a poder fazer um tratamento mais objetivo e adequado das reclamações, procede à sua agregação em cinco setores principais, (i) Rodoviário, (ii) Ferroviário, (iii) Fluvial, (iv) Marítimo e Portuário e (v) Multimodal, e em diversos subsetores. Os setores e subsetores considerados são os que constam da Tabela 1 abaixo e estão em linha com o definido no Plano de Atividades da AMT de 2017.

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;
- 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 se dividem em 4 segmentos distintos: operadores de serviço de longo curso, operadores de serviço regional, operadores de serviço urbano e operadores de serviço internacional;
- A empresa gestora da infraestrutura ferroviária pesada, ou seja, da rede ferroviária nacional e das instalações de serviço;
- Os operadores de transporte ferroviário de mercadorias;
- Os operadores dos sistemas de metro, metro ligeiro de superfície e elétricos urbanos responsáveis pela exploração de serviços de forma verticalmente integrada, em que a entidade que assegura a gestão da infraestrutura é a mesma que realiza e explora o serviço de transporte.

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 que são as entidades gestoras dos portos, marítimos e fluviais responsáveis pela administração e gestão das infraestruturas portuárias. Estas entidades assumem ainda poderes de autoridade portuária com competência em matérias de segurança marítima, 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 diversos modos de transporte e diversas empresas, em que foi impossível identificar a empresa ou modo de transporte em causa, por a reclamação respeitar a serviços comuns (vg bilhética) ou a serviços não identificados:

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 pela AMT na análise das reclamações

Adicionalmente, foi feita uma classificação não só por setor e subsetor, mas também de acordo com o motivo nela descrito, havendo dois tipos de motivos:

- i) Motivos principais – definidos pela Direção-Geral do Consumidor⁵, sendo estes harmonizados de acordo com os tipos de conflitos identificados;
- ii) Motivos secundários ou sectoriais – definidos pela Entidade Reguladora, de acordo com o motivo principal em que se enquadre.

Os motivos principais são os que constam da tabela abaixo, contendo a coluna da respetiva descrição a informação sumária dos subtipos em cada um deles incluído:

Designação do Motivo Nível Principal	Descrição
Exercício da atividade Exercício da atividade sem licença	Incumprimento das obrigações de licenciamento ou outras obrigações legais equivalentes por parte do prestador de serviços
Informação Informação pré- contratual	Reporte deficiente de informações aos utentes por parte do prestador de serviços
Práticas comerciais Publicidade	N.A. ⁶
Qualidade do atendimento Atendimento deficiente nos estabelecimentos Atendimento telefónico	Deficiências no atendimento, designadamente não prestação ou prestação deficiente do apoio requerido pelo utente por parte do funcionário do prestador de serviços
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 por parte de prestadores de serviços e operadores de transporte, nomeadamente não realização do serviço de transporte programado, percurso ou paragem alterados, excesso de lotação do veículo, baixa frequência do transporte e recusa de transporte de animais/bicicletas, etc.

⁵ 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 das entidades sujeitas à sua jurisdição.

⁶ Não aplicável ao setor da mobilidade e dos transportes.

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 fragilidade dos títulos, 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
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
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	Falta de pontualidade dos serviços de transporte e 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 de atendimento público
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, englobando situações de falta de urbanidade de passageiros, acidentes em estradas, objetos perdidos, greves, etc.

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

⁷ Não aplicável ao setor da mobilidade e dos transportes.

3. VOLUME DE RECLAMAÇÕES NO 2º SEMESTRE

No segundo semestre de 2016, a AMT recebeu reclamações de duas origens diferentes, tal como descrito abaixo:

- (i) Reclamações inscritas pelos utentes diretamente no livro de reclamações;
- (ii) Reclamações remetidas à AMT, diretamente pelos reclamantes ou reencaminhadas através de outras entidades públicas ou privadas; e

Entre julho e dezembro de 2016, a AMT registou um total de 10.289 reclamações.

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 ocorrência dos factos nela contidos ou da própria reclamação.

Vejamos, então, em pormenor, a informação recebida.

3.1. RECLAMAÇÕES DO LIVRO DE RECLAMAÇÕES E RECEBIDAS DIRETAMENTE NA AMT

No segundo semestre de 2016, o número de reclamações inscritas no livro de reclamações, bem como as recebidas diretamente na AMT mais que duplicou, registando um total de 10.289 reclamações (cf. Gráfico 1).

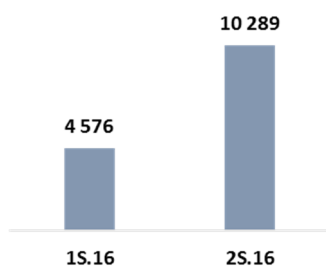


Gráfico 1 – Comparativo do total reclamações por semestre
[Unidade: número de reclamações]

Analisando as reclamações, numa ótica de média diária, constata-se que, no segundo semestre de 2016, foram registadas cerca de 56 reclamações por dia de calendário, enquanto que, no primeiro semestre, esse número foi de 25 (cf. Gráfico 2).

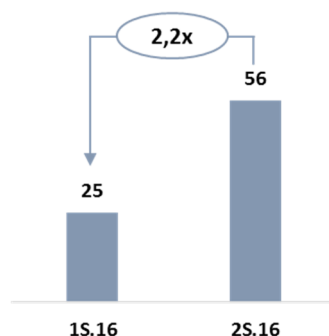


Gráfico 2 – Reclamações por dia e por semestre

[Unidade: número de reclamações]

O nível de aumento do número de reclamações registado no 2º semestre de 2016 relativamente ao 1º semestre ficou a dever-se, essencialmente, ao facto de ter sido enviado à AMT um maior número de reclamações, antes dispersas por outras entidades e que, agora, são encaminhadas para esta autoridade, de forma sistemática e mais controlada, e não, como à primeira vista poderia parecer, a uma tão maior insatisfação dos utentes dos serviços.

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

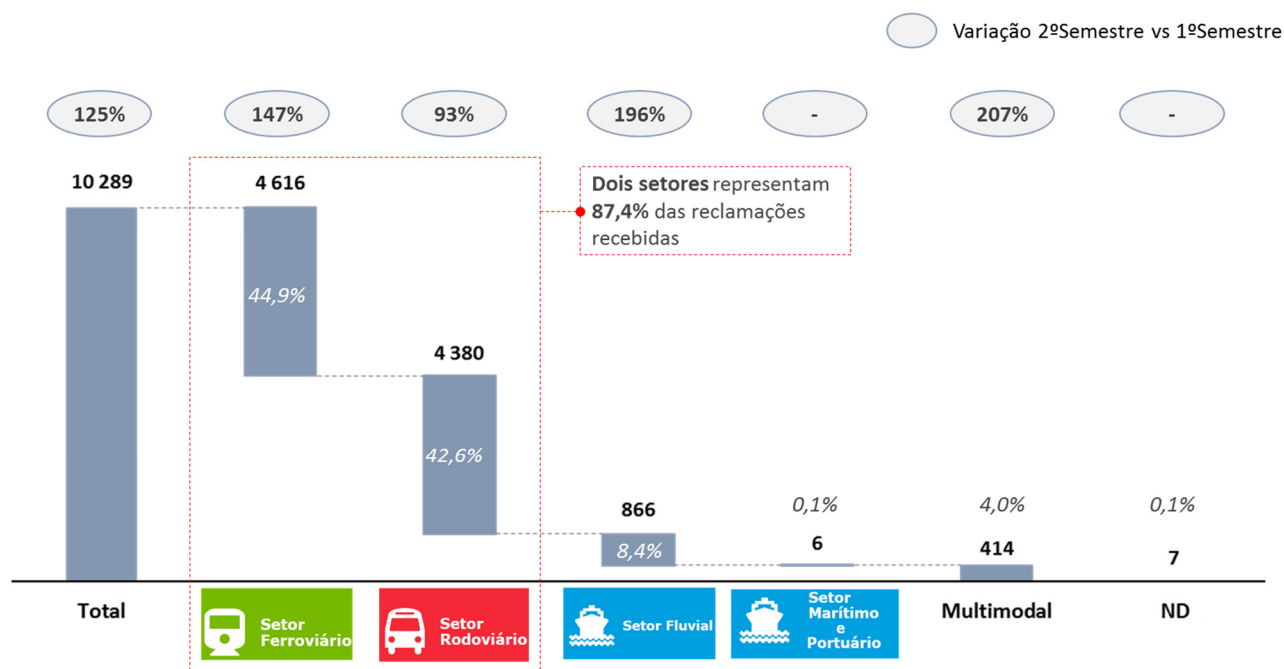


Gráfico 3 – Total de reclamações no 2º semestre de 2016 por setores

[Unidade: número de reclamações | percentagem de reclamações face ao total de reclamações no 2ºS]

Efetuada a análise por setor, conclui-se que os setores ferroviário e rodoviário representam 87,4% do total das reclamações do segundo semestre, com percentagens de 44,9% e 42,6%, respetivamente.

Isto explica-se pelo facto de as principais redes de transporte utilizadas para o estabelecimento de ligações entre diferentes locais serem, precisamente, a rede rodoviária e a ferroviária, dependendo a escolha do modo transporte de vários fatores, sendo os mais importantes o custo do transporte, o tipo de mercadoria a transportar, a distância a percorrer, o tempo gasto no percurso e o tipo de trajeto.

Na barra Multimodal, estão consideradas as reclamações provenientes do TIP – Transportes Intermodais do Porto, em relação às quais não foi possível identificar a entidade a que se reportavam, por falta de informação dos reclamantes ou por estarem em causa serviços comuns às empresas que constituem tal agrupamento.

A TIP – Transportes Intermodais do Porto, ACE é um agrupamento complementar de empresas participado pela Metro do Porto, STCP - Sociedade de Transportes Colectivos do Porto, e Comboios de Portugal.

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



4.1. SETOR RODOVIÁRIO

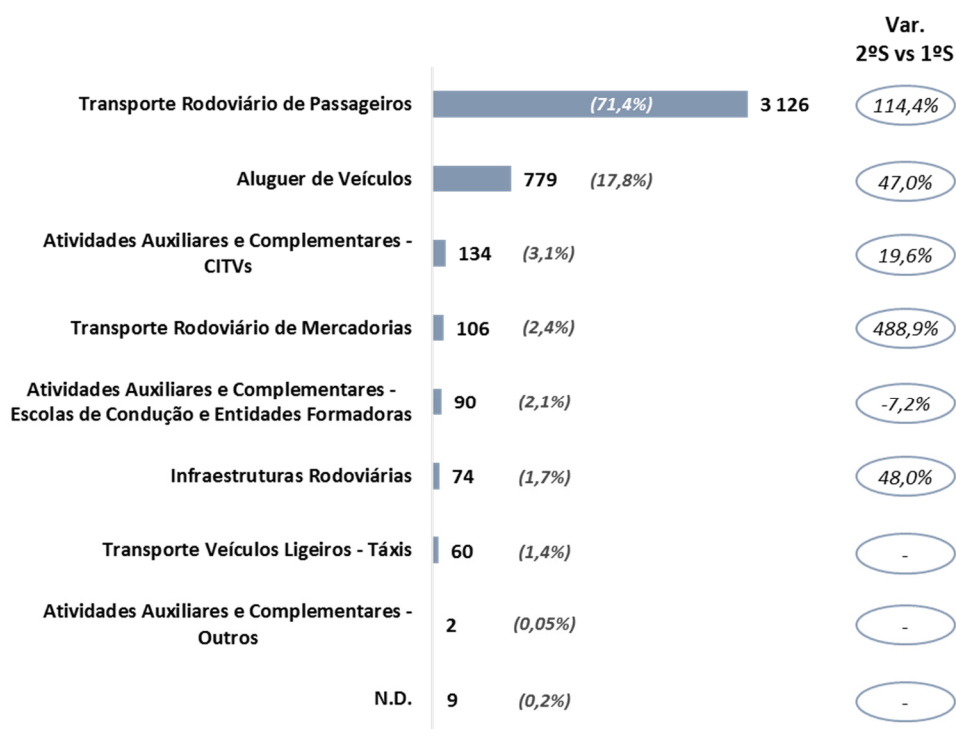
O setor rodoviário, nele se englobando os transportes e infraestruturas rodoviárias, abarca um vasto conjunto de subsistemas interrelacionados, mas de características muito diversas, todos contribuindo para proporcionar uma mobilidade eficiente para pessoas e para mercadorias de uma forma abrangente e com uma autonomia que distingue este modo, como o que faculta maior liberdade de escolha de soluções pelos cidadãos e pelas empresas.

Neste setor concorrem operadores de serviços de transporte regulados, com e sem obrigações de serviço público, bem como empresas que atuam em regime concorrencial aberto, na economia em geral.

Para além das empresas e demais operadores diretos das atividades de transporte, coexistem, ainda, um conjunto de atividades auxiliares e complementares aos transportes, de onde se destacam as escolas de condução e outras entidades formadoras homologadas para obtenção de certificados de aptidão profissional para diversos profissionais da área dos transportes, os centros de exames públicos e privados, bem como os centros de inspeção técnica de veículos (CITVs).

O setor rodoviário engloba, assim, oito subsectores principais, listados em função do número de reclamações apresentado:

- Transporte rodoviário de passageiros;
- Aluguer de veículos;
- Centro de Inspeção Técnica de Veículos (CITVs)
- Transporte rodoviário de mercadorias;
- Infraestruturas rodoviárias;
- Escolas de condução e entidades formadoras;
- Transporte veículos ligeiros/táxis;
- Outras atividades auxiliares e complementares.



(xx%) - Peso no total de reclamações do Setor Rodoviário

Gráfico 4 – Total de reclamações no 2º semestre de 2016 por subsetores, no setor rodoviário

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

Quando se analisa o setor rodoviário em detalhe, verifica-se que cerca de 89% das reclamações dizem respeito ao transporte rodoviário de passageiros e aluguer de veículos. No total das reclamações, estes dois subsectores representam aproximadamente 38% do total das reclamações recebidas no segundo semestre.

Comparando com o primeiro semestre, verifica-se uma subida muito significativa nas reclamações do subsector do transporte rodoviário de passageiros (+114,4%). De destacar, também, o aumento de reclamações relacionadas com o subsector do transporte de veículos ligeiros/táxis (60 reclamações no 2ºS versus 5 verificadas no 1ºS).

A. TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS

O subsetor do Transporte Rodoviário de Passageiros inclui o serviço público de transporte de passageiros, serviço prestado ao público em geral, numa base não discriminatória, nos termos do qual os veículos são colocados à disposição de múltiplas pessoas em simultâneo, que os utilizam mediante retribuição, segundo um regime de exploração específico.

Os serviços do transporte público rodoviário de passageiros, com origem ou destino no território continental de Portugal, têm vindo a registar um decréscimo desde 2011, com uma taxa média anual de -12,1%, mantendo até finais de 2016 uma tendência decrescente. Estes serviços em 2014⁸, foram utilizados por 476,3 milhões de passageiros.

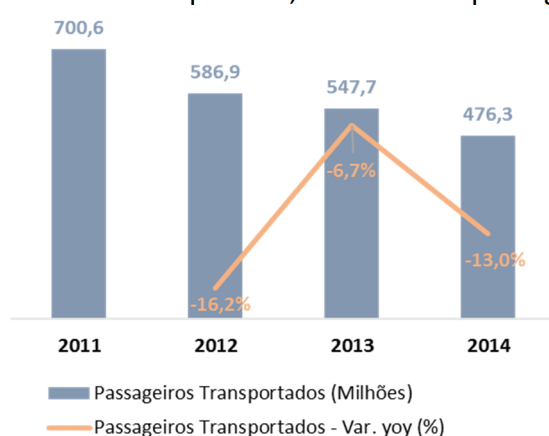


Gráfico 5 – Passageiros transportados no setor rodoviário e variação homóloga

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

O número de passageiros por quilómetro foi, em 2014, de 5,6 mil milhões, -6,6% yoy. Relativamente aos lugares-quilómetro oferecidos em 2014 rondaram os 24,2 mil milhões sendo, contudo, o coeficiente de utilização de apenas 23,2% (-0,9 p.p. yoy)⁹ (cf. Gráfico 6).

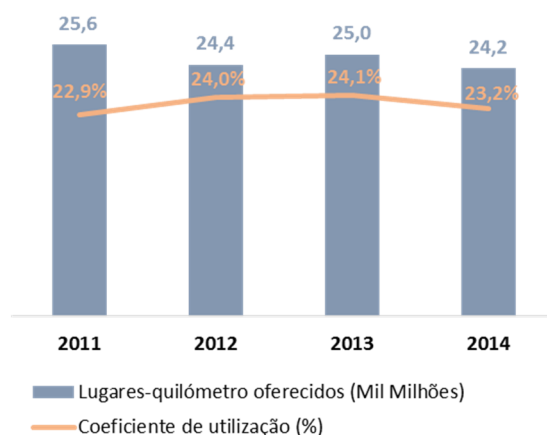


Gráfico 6 – Lugares/Km oferecidos e coeficiente de utilização

[Unidade: mil milhões de lugares/Km e percentagem]

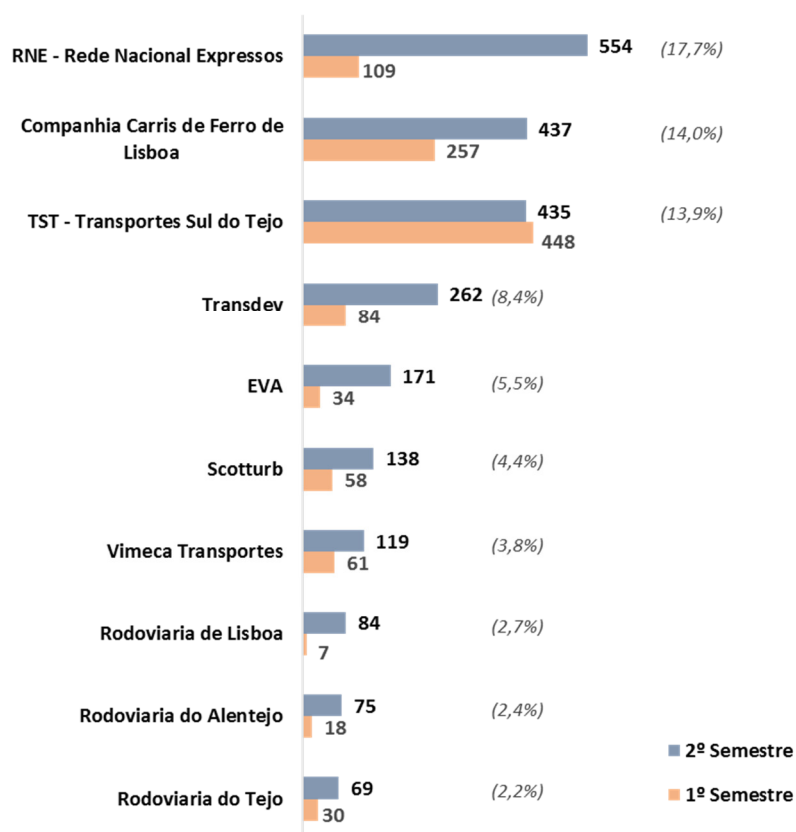
⁸ Estatísticas dos Transportes e Comunicações, 2014 – Edição 2015 – INE – ISSN 0377-2292 | Origem: Inquérito ao Transporte Rodoviário de Passageiros (ITRP).

Esta tendência decrescente da utilização do modo rodoviário por parte dos passageiros poderá estar intimamente relacionada com a perceção de problemas quanto à qualidade do serviço prestado ou com a alteração de hábitos dos utentes, que passaram a utilizar outros modos de transporte.

No segundo semestre, verificou-se um aumento significativo no número de reclamações no subsector do transporte rodoviário de passageiros, não obstante o acima exposto.

A AMT irá acompanhar de perto este subsector, por forma a garantir níveis de serviço adequados, nomeadamente através da análise das reclamações e realização de fiscalizações, como a que foi efetuada à TST, na sequência das inúmeras reclamações contra este operador.

O Gráfico 7 sistematiza o número de reclamações do subsector de transporte rodoviário de passageiros.



(xx%) - Peso no total de reclamações do subsector de Transporte Rodoviário de Passageiros

Gráfico 7 – Total de reclamações em 2016 no transporte rodoviário de passageiros, por tipo de prestador, dos 10 prestadores mais reclamados

[Unidade: número de reclamações | percentagem de reclamações face ao total de reclamações para o transporte rodoviário de passageiros]

Da análise do gráfico acima resulta que 75% das reclamações no transporte rodoviário de passageiros são dirigidas a 10 prestadores, sendo que destas há a destacar três prestadores com maior peso nas reclamações neste subsetor:

- RNE - Rede Nacional Expressos, com 17,7% das reclamações dos transportes de passageiros e com um aumento muito significativo do número de reclamações face ao primeiro semestre (mais 445 reclamações, representando +408% no 2ºS). Analisando o número de reclamações por milhão de passageiros transportados, obtém-se um indicador de 145 reclamações/milhão passageiros transportados⁹;
- Companhia de Carris de Ferro de Lisboa, com 14,0% das reclamações do transporte rodoviário de passageiros, que também registou um aumento no número de reclamações face ao primeiro semestre (mais 180 reclamações, representando +70% no 2º semestre). Analisando as reclamações por milhão de passageiros transportados, obtemos um valor de 5 reclamações/milhão de passageiros transportados¹⁰ (considerando os dados públicos disponíveis); e
- TST - Transportes Sul do Tejo, com 13,9% das reclamações do transporte rodoviário de passageiros. A TST foi o único prestador do Gráfico 7 que apresentou um decréscimo no número de reclamações face ao primeiro semestre (menos 13 reclamações, representando -3% no 2º semestre). Analisando as reclamações por milhão de passageiros transportados, obtemos o valor de 27 reclamações por milhão de passageiros transportados em 2016^{11 e 12}.

De referir, ainda, que as reclamações dos dez prestadores mais reclamados representam cerca de 23% do total das reclamações recebidas no segundo semestre de 2016.

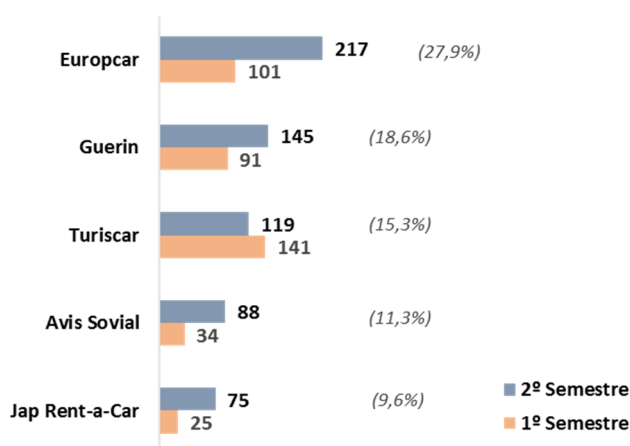
⁹ Fonte: Informação relativa ao número de passageiros transportados em 2016 fornecida pela empresa.

¹⁰ Fonte: http://www.carris.pt/fotos/editor2/relatoriocontas2015_carris.pdf - Passageiros transportados em 2015 – 144.821 mil passageiros.

¹¹ Fonte: informação disponibilizada pela empresa.

¹² Ver, a este propósito, a nota de rodapé 4.

B. ALUGUER DE VEÍCULOS



(xx%) - Peso no total de reclamações do subsetor de Aluguer de Veículos

Gráfico 8 – Total de reclamações em 2016 no aluguer de veículos, por tipo de prestador, dos 5 prestadores mais reclamados

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

No subsetor de aluguer de veículos (atividade de aluguer de automóveis sem condutor em regime de curta duração), os cinco prestadores mais reclamados representam cerca de 83% das reclamações deste subsetor. Acresce ainda que, quando confrontados estes dados com o total das reclamações do setor rodoviário, concluímos que as reclamações destas cinco empresas de aluguer de veículos já têm um peso de 15% do total daquele setor.

Da análise do Gráfico 8 verifica-se um aumento generalizado no número de reclamações do primeiro para o segundo semestre, com exceção de um prestador, a Turiscar, que teve uma redução no número de reclamações de 16%, apesar de ainda ter um peso significativo nas reclamações do subsetor (15,3%).

A Europcar, que no primeiro semestre representava apenas 19% do total das reclamações do subsetor, aumentou significativamente o número de reclamações no segundo semestre, passando a ter um peso de 27,9% das reclamações do subsetor Aluguer de Veículos, tendo sido o prestador dos cinco mais reclamados com maior crescimento do número de reclamações no segundo semestre (mais 116 reclamações versus 1ºS).

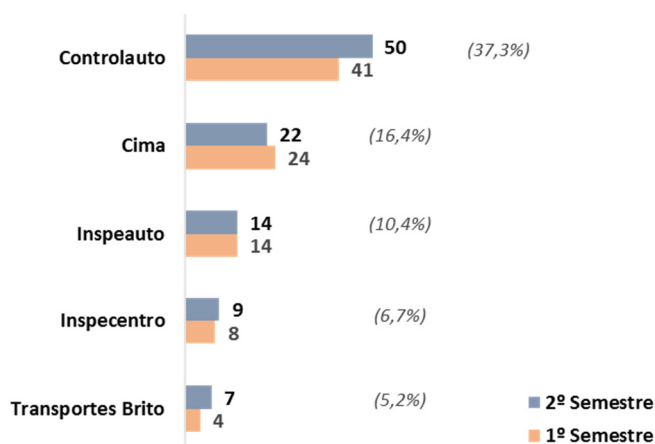
De referir que o prestador Jap Rent-a-car, no primeiro semestre não se encontrava entre os cinco prestadores mais reclamados, passando, todavia, no segundo semestre a ser um dos mais reclamados do subsetor (mais 50 reclamações versus 1º S).

C. CITVs

De acordo com o Relatório Anual de Inspeções Técnicas de Veículos Rodoviários de 2014¹³ publicado pelo IMT, em 2014, existiam 170 centros de inspeção, dos quais 117 destinados à realização de inspeções técnicas periódicas e 53 destinados, 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.

A atividade de inspeção técnica de veículos encontra-se liberalizada, pelo que atualmente pode ser exercida por qualquer pessoa, singular ou coletiva, que cumpra as disposições legais e regulamentares aplicáveis.

Quer este subsetor, quer os restantes, que serão analisados mais à frente, são essenciais para o funcionamento do mercado da mobilidade rodoviária, promovendo a conformidade dos equipamentos e a qualificação dos profissionais de modo a garantir a segurança de pessoas e bens. Neste sentido, é fundamental assegurar, no futuro, que os contributos dos utilizadores/clientes dos serviços são devidamente analisados pelos prestadores de forma a possibilitar a introdução de melhorias contínuas na prestação do serviço.



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

Gráfico 9 – Total de reclamações em 2016 nos CITVs, por tipo de prestador, para os 5 prestadores mais reclamados

[Unidade: número de reclamações | percentagem de reclamações face ao total de reclamações para as atividades auxiliares e complementares - CITVs]

¹³ http://www.imt-ip.pt/sites/IMTT/Portugues/Veiculos/Inspecao/relatoriosanuaisinspecoes/Documents/RELATORIOANUALINSPECOES_2014.pdf

De acordo com o Gráfico 9, as cinco entidades identificadas representam cerca de 76% do total de reclamações do subsetor CITVs. Confrontados estes dados com o total das reclamações do setor rodoviário, concluímos que as reclamações destes prestadores têm um peso pouco expressivo (aproximadamente 2,3% do total daquele setor).

De notar, todavia, que alguns prestadores possuem diversos centros espalhados pelo país, pelo que os números apresentados se referem a diversos locais. É o caso da Controlauto com um total de 36 centros, a CIMA com 25 centros e a Inspecentro com 16 centros.

Em termos de evolução das reclamações do primeiro para o segundo semestre, há a destacar o aumento registado na Controlauto de 22% no número de reclamações, e a ligeira redução da CIMA de -8%.

D. TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE MERCADORIAS

O transporte rodoviário de mercadorias oferece rotas de curta distância de produtos acabados ou semiacabados, apresentando como principais vantagens (i) o possibilitar um serviço porta-a-porta; (ii) a frequência e disponibilidade dos serviços; e (iii) a velocidade relativa. O transporte rodoviário oferece uma ampla cobertura, sendo flexível e versátil e, por isso, mais compatível com as necessidades de serviço ao cliente do que outros modos de transporte.

No que respeita às mercadorias transportadas por via rodoviária, registou-se, no terceiro trimestre de 2016, uma variação homóloga em termos de tonelagem movimentada de -7,3% (esta redução tão acentuada é reflexo da evolução da componente nacional, que tem mantido uma tendência de queda, não sendo o crescimento do transporte internacional suficiente para inverter esta tendência)¹⁴ (cf. Gráfico 10, infra).

O setor do Transporte Rodoviário de Mercadorias em Portugal é composto por um conjunto de empresas públicas e privadas. Segundo dados do INE, em 2013, existiam aproximadamente 8.200 empresas neste setor, sendo o modo rodoviário um dos modos mais usados em Portugal para o transporte de mercadorias, quer ao nível das importações, quer ao nível das exportações, sendo igualmente o meio de transporte mais usado na Europa.

De acordo com um estudo publicado pelo INE¹⁵ de onde constam os resultados do Inquérito ao Transporte Rodoviário de Mercadorias, o peso das mercadorias transportadas em veículos pesados de mercadorias matriculados em Portugal Continental cresceu cerca de 5% em 2015 face ao ano anterior. Ainda de acordo com o mesmo estudo, o parque total de veículos

¹⁴ Destaque – Atividade dos Transportes; 11 janeiro 2017; 12 outubro 2016; 13 julho 2016; 13 abril 2016 – INE.

¹⁵ Estatísticas dos Transportes e Comunicações, 2015 – Edição 2016; ISSN 0377-2292; INE.

utilizados para o transporte de mercadorias em 2015 foi de 48,3 mil veículos, tendo sido transportados 165,6 milhões de toneladas de mercadorias (+5% yoy).

O transporte rodoviário de mercadorias registou no terceiro trimestre de 2016 cerca de 36,3 milhões de toneladas, representando o transporte em Portugal Continental 84,5% do total.

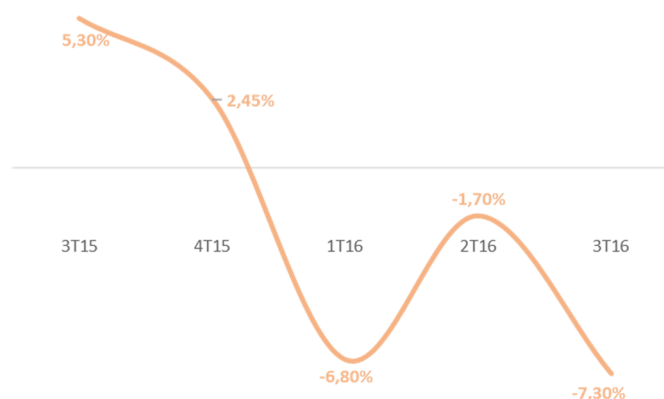
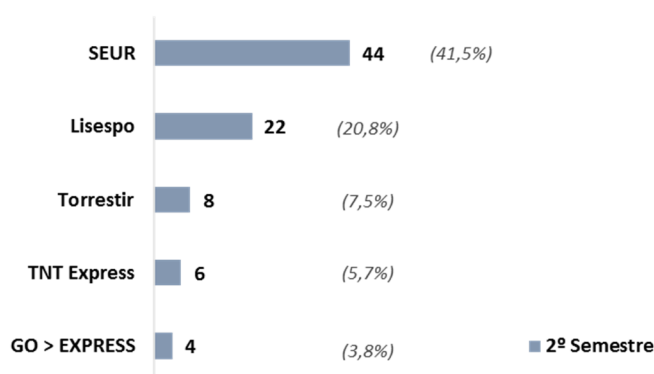


Gráfico 10 – Taxa de variação homóloga no transporte rodoviário de mercadorias em toneladas
[Unidade: percentagem]

Apesar da tendência de queda do transporte rodoviário de mercadorias em toneladas, este continua a ser um subsetor muito relevante para o desenvolvimento da economia portuguesa, estando a AMT atenta às reclamações apresentadas, por forma a garantir a qualidade dos serviços prestados.



(xx%) - Peso no total de reclamações do subsetor de Transporte Rodoviário de Mercadorias

Gráfico 11 – Total de reclamações em 2016 no setor rodoviário, no transporte rodoviário de mercadorias, por tipo de prestador, para os 5 principais prestadores

[Unidade: número de reclamações | percentagem de reclamações face ao total de reclamações para o transporte rodoviário de mercadorias]

Os cinco maiores prestadores no subsetor do Transporte Rodoviário de Mercadorias identificados no Gráfico 11 representam cerca de 79% do total das reclamações deste subsetor. Quando confrontados estes dados com o total das reclamações do setor rodoviário, constata-se que têm um peso muito pouco expressivo, aproximadamente 2%.

O total de reclamações do subsetor do Transporte Rodoviário de Mercadorias ganhou expressão no segundo semestre face ao primeiro. No primeiro semestre as duas empresas mais reclamadas foram a SEUR e a TNT com 28% e 22%, respetivamente, do total das reclamações do subsetor.

De acordo com o Eurostat¹⁶, países como Portugal fazem mais de 90% do transporte interno de mercadorias por estrada, sendo a média da UE é 75,1%.¹⁷

E. INFRAESTRUTURAS RODOVIÁRIAS

As infraestruturas rodoviárias têm sido fundamentais para a sociedade, sendo a base para o desenvolvimento económico, progresso civilizacional e melhoria da qualidade de vida, continuando a ser a espinha dorsal do sistema. A eficiência e segurança dos serviços de mobilidade dependem largamente da qualidade das infraestruturas, sendo estas o meio que garante o fornecimento de serviços de mobilidade, assegurando a capilaridade no sistema de mobilidade urbano e interurbano.

Os investimentos em transportes e infraestruturas rodoviárias podem impactar a economia de forma direta, indireta e induzida. Os impactos económicos são gerados inicialmente a partir do montante de investimento realizado localmente na fase de obras e na operação, acrescidos dos benefícios na mobilidade, que induzem à expansão dos negócios (“efeito direto”), com benefícios dos utentes do sistema de transportes. A expansão das atividades económicas das empresas diretamente beneficiadas induz a mais crescimento (“efeito indireto”). E, por sua vez, o vencimento adicional obtido pelos trabalhadores aumenta o nível de consumo (“efeito induzido”).

Em 31 de dezembro de 2014, a rede rodoviária nacional tinha a extensão de 14.310 quilómetros¹⁸ e a sua composição era a que demonstra o gráfico abaixo.

¹⁶ *Statistics Explained*, junho 2015 - dados obtidos em setembro de 2014.

¹⁷ O transporte de mercadorias por ferrovia na EU é de 18,2% e 6,7% por vias marítimas. Estes dados referem-se à comparação entre estrada, vias marítimas internas e ferrovia e consideram apenas os transportes internos em cada país.

¹⁸ Estatísticas dos Transportes e Comunicações, 2014 – Edição 2015 – INE – ISSN 0377-2292.

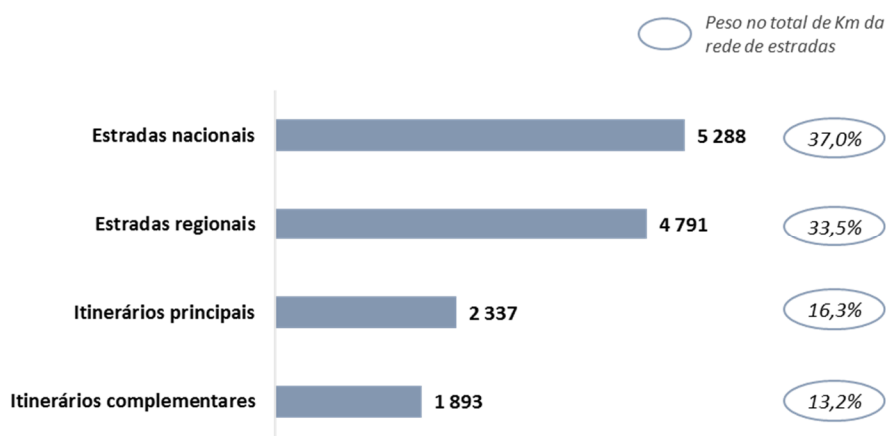


Gráfico 12 – Extensão da rede rodoviária nacional em 2014
[Unidade: número de quilómetros | percentagem]

As cidades de Beja, Bragança e Portalegre evidenciaram as mais elevadas extensões rodoviárias face à população residente, ainda que as densidades rodoviárias face aos respetivos territórios se encontrassem entre as mais reduzidas, a par de Castelo Branco e Évora (cf. Gráfico 13)¹⁹. De destacar o Porto, Lisboa e Braga como sendo as localidades que apresentam uma maior densidade da rede rodoviária.

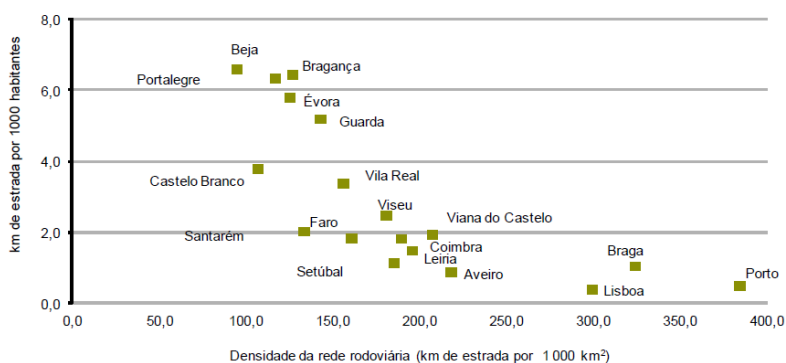
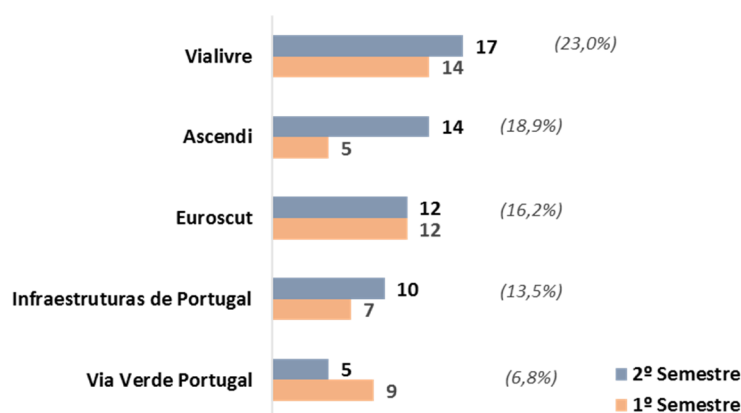


Gráfico 13 – Indicadores de extensão da rede rodoviária nacional em 2014

¹⁹ Estatísticas dos Transportes e Comunicações, 2014 – Edição 2015 – INE – ISSN 0377-2292.



(xx%) - Peso no total de reclamações do subsector das Infraestruturas Rodoviárias

Gráfico 14 – Total de reclamações em 2016 no setor rodoviário, nas infraestruturas rodoviárias, por tipo de prestador, para os 5 prestadores mais reclamados

[Unidade: número de reclamações | percentagem de reclamações face ao total de reclamações para as infraestruturas rodoviárias]

O Grupo Ascendi detém em Portugal participações em cinco concessionárias rodoviárias e respetivas empresas de operação e manutenção. No segundo semestre, o Grupo Ascendi foi a entidade que verificou um maior aumento do número de reclamações, apesar de estarmos a falar de valores sempre pouco significativos (aumento de 9 reclamações).

Os cinco prestadores mais reclamados representam cerca de 78% do total das reclamações do subsector das Infraestruturas Rodoviárias. Quando confrontados estes dados com o total das reclamações do setor rodoviário, verifica-se que têm um peso muito pouco expressivo (aproximadamente 2%).

No global deste subsector, face ao primeiro semestre, as reclamações aumentaram 48% (mais 24 reclamações).

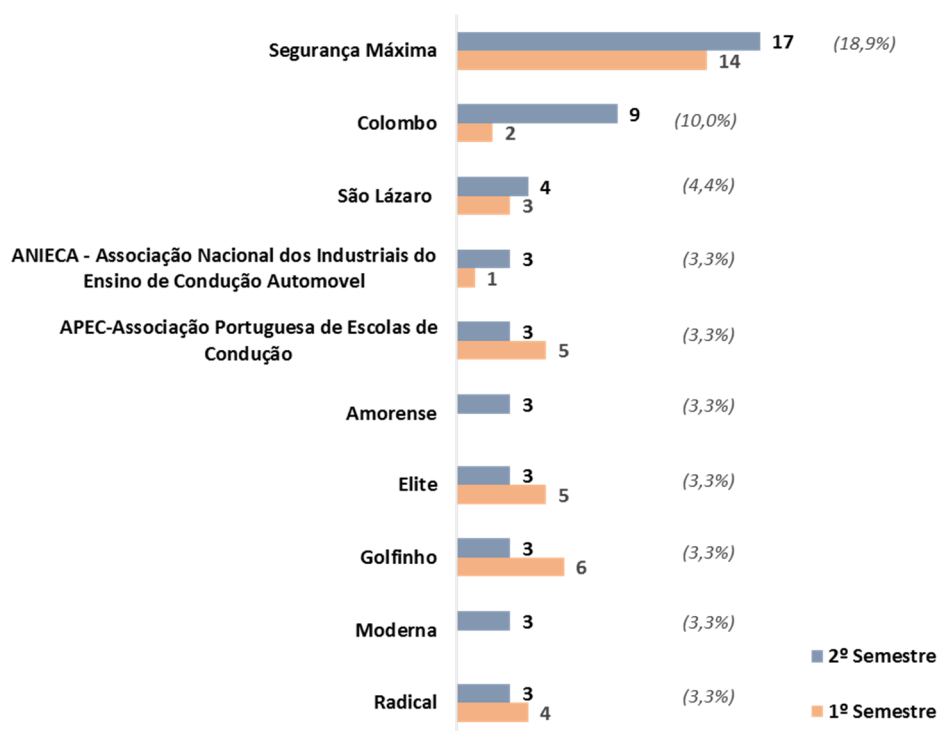
F. ESCOLAS DE CONDUÇÃO E ENTIDADES FORMADORAS

As atividades auxiliares e complementares ao subsector dos transportes rodoviários, como é o caso das Escolas de Condução e Entidades Formadoras, são desenvolvidas em regime concorrencial de mercado, sujeitas ao cumprimento de um conjunto de regras e normativos que permitem o seu licenciamento e/ou acreditação.

Os dez maiores prestadores no subsetor escolas de condução e entidades formadoras representam cerca de 57% do total das reclamações. Quando confrontados estes dados com o total das reclamações do setor rodoviário, conclui-se que têm um peso muito pouco expressivo (aproximadamente 1%).

O total de reclamações relacionadas com este subsetor desceu 7% no segundo semestre face ao primeiro, não obstante haver registo de algumas escolas de condução com um aumento do número de reclamações.

A este propósito, veja-se a informação constante do Gráfico 15, infra, onde se comparam as reclamações rececionadas, nos primeiros e segundo semestre de 2016, relativamente aos dez prestadores mais reclamados.



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

Gráfico 15 – Total de reclamações em 2016 no setor rodoviário, nas escolas de condução e entidades formadoras, por tipo de prestador, para os 10 prestadores mais reclamados

[Unidade: número de reclamações | percentagem de reclamações face ao total de reclamações para as atividades auxiliares e complementares - escolas de condução e entidades formadoras]

G. TRANSPORTE EM VEÍCULOS LIGEIROS/TÁXIS

Relativamente ao subsetor do Transporte em Veículos Ligeiros, nele se incluindo os Táxis, verifica-se um aumento significativo do número de reclamações recebidas diretamente pela AMT, tendo este subsetor registado no segundo semestre de 2016 um total de 60 reclamações (versus 5 recebidas no 1ºS), o que representa um peso insignificante no total do setor rodoviário (aproximadamente 1%).

H. OUTRAS ATIVIDADES AUXILIARES E COMPLEMENTARES

Já no que diz respeito a outras Atividades Auxiliares e Complementares, de referir que apenas se registaram 11 reclamações no segundo semestre, sendo 9 reclamações pertencentes ao setor rodoviário, mas sem subsetor identificado, uma vez que não tinham o nome da empresa, o que impossibilitou a sua alocação aos subsectores correspondentes.



4.2. SETOR FERROVIÁRIO

O setor dos Transportes Ferroviários desempenha um papel importante no desenvolvimento económico e regional. Para além de um importante setor de atividade, é um grande empregador (direto e indireto, onde se inclui a construção das infraestruturas) e um fator produtivo que assegura o estabelecimento do comércio interno e, conseqüentemente, dos mercados nacionais.

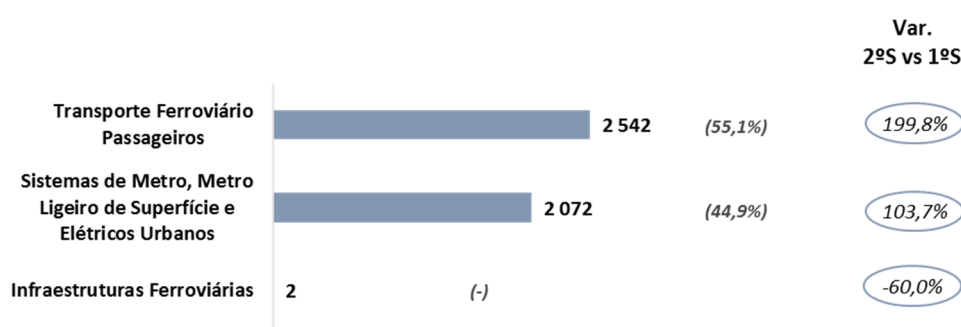
O bom desempenho das infraestruturas de transporte, nomeadamente do transporte ferroviário, permite a médio e longo prazo atingir importantes objetivos, fundamentais para a devida articulação nacional e regional, tornando-se um determinante fator atrativo para o crescimento demográfico e empresarial.

O setor ferroviário abarca 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 subdivididas 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).

Em dezembro de 2014, a rede ferroviária nacional estendia-se por 3.620,8 km, sendo que cerca de 2/3 desta estava eletrificada. O parque ferroviário nacional compunha-se por 427 veículos de tração.²⁰

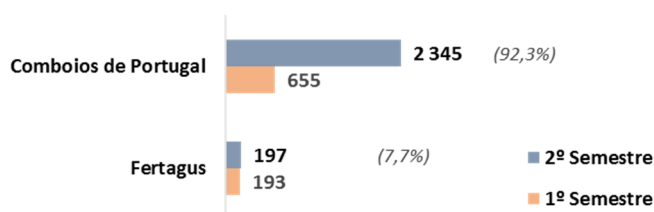
A distribuição das reclamações do 2º semestre de 2016 nos diversos subsectores do setor Ferroviário é a que consta do Gráfico 16 infra.



(xx%) - Peso no total de reclamações do Setor Ferroviário

Gráfico 16 – Total de reclamações no 2º semestre de 2016 no setor ferroviário, por subsectores
[Unidade: número de reclamações | percentagem de reclamações face ao total de reclamações no setor ferroviário]

A. TRANSPORTE FERROVIÁRIO DE PASSAGEIROS



(xx%) - Peso no total de reclamações do subsector do Transporte Ferroviário de Passageiros

Gráfico 17 – Total de reclamações em 2016 no setor ferroviário, no transporte ferroviário de passageiros, por tipo de prestador

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

No que diz respeito ao subsector de comboio de passageiros, a Comboios de Portugal (CP) apresenta o maior número de reclamações, com cerca de 92%, tendo registado um

²⁰ Estatísticas dos Transportes e Comunicações, 2015 – Edição 2016; ISSN 0377-2292; INE.

crescimento muito acentuado no segundo semestre, com mais 1.690 reclamações face ao primeiro semestre. A CP tem um peso considerável no universo total de reclamações, representando cerca de 23%.

Tal como referido pela CP²¹, apenas 16% das reclamações são apresentadas pelos clientes através do livro de reclamações, sendo as restantes apresentadas através do “Formulário de Reclamações e Sugestões” e da Internet. Assim, os números apresentados no Gráfico 17 correspondem a estes 16%, incluindo também algumas reclamações que possam ter chegado diretamente à AMT.

A Fertagus, comparativamente com o primeiro semestre, desceu significativamente o peso que tinha no total das reclamações do subsetor (de 23% no 1ºS para 8% no 2ºS). Em termos de evolução do número de reclamações, estas mantiveram-se constantes. De salientar que nalgumas reclamações do livro de reclamações e naquelas que chegam diretamente à AMT, por vezes, não é possível identificar as que respeitam à Fertagus, à SulFertagus ou à Gisparques, pelo que foram integradas, por defeito, no setor ferroviário | subsetor transporte ferroviário de passageiros. Contudo, neste semestre, sempre que possível, as reclamações relacionadas com parques de estacionamento foram retiradas do âmbito da AMT e as relacionadas com transporte rodoviário de passageiros foram incluídas no Setor rodoviário.

Note-se, também, que tanto na CP como na Fertagus estão consideradas algumas reclamações que podem dizer respeito ao gestor de infraestrutura (Infraestruturas de Portugal, S.A.), mas que foram inscritas pelos utentes nos respetivos livros de reclamações destas empresas, uma vez que não cabe à AMT, neste contexto, alterar a identificação da empresa objeto de reclamação.

No que diz respeito ao número de reclamações por milhão de passageiros transportados, de acordo a análise anual da CP²², pode constatar-se que, em 2016, o valor era de 179 reclamações/milhão de passageiros transportados tendo aumentado 6% *yoy* (este valor considera todas as reclamações e não apenas as do livro de reclamações).

Já na Fertagus, e considerando os dados de 2015 (informação pública disponível), este valor é de 56 reclamações/milhão de passageiros transportados²².

²¹ Relatório Síntese Reclamações – Ano 2016 – fevereiro de 2017.

²² Fonte: <https://www.fertagus.pt/pt/relatorios-e-contas#!popup/2/> - Número de passageiros transportados em 2015 de 18,4 milhões; Total de reclamações retirado do Relatório do 4º Trimestre de 2016 – Mensagens Clientes elaborado pela Fertagus, inclui reclamações não só do Livro de Reclamações e recebidas diretamente na AMT mas também as reclamações que são endereçadas diretamente ao operador.

De acordo com dados estatísticos do INE²³, o número de passageiros transportados no setor ferroviário apresentou um crescimento no segundo e terceiro trimestres de 2016 (cf. Gráfico 18), o que, em parte, pode justificar o aumento do número de reclamações deste subsetor.

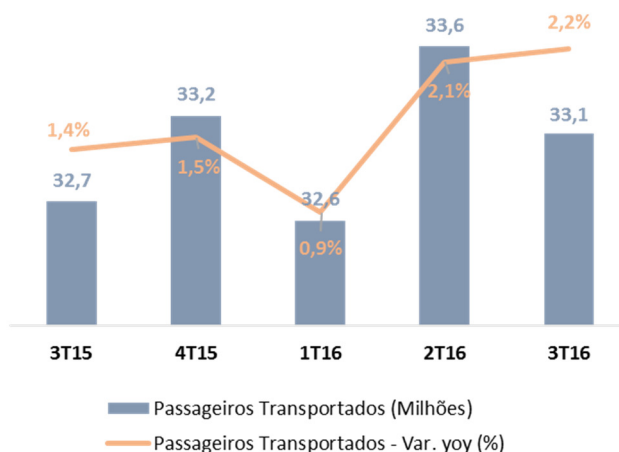


Gráfico 18 – Passageiros transportados no setor ferroviário e variação homóloga

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

A mesma tendência verifica-se quando se analisa o indicador passageiros por quilómetro. No terceiro trimestre de 2016 registou-se um aumento de 4,9% face ao período homólogo, sendo de 1.099 milhões de passageiros/Km.

Pela importância que o transporte ferroviário de passageiros tem vindo a assumir, a AMT irá acompanhar a evolução das reclamações deste setor, no sentido de garantir níveis de serviço adequados.

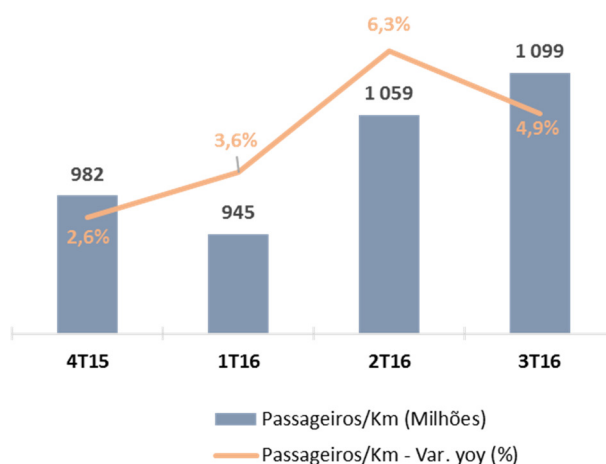


Gráfico 19 – Passageiros transportados no setor ferroviário por quilómetro e variação homóloga

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

²³ Destaque - Atividade dos Transportes – INE.

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

Relativamente ao transporte de passageiros por sistemas de metro, metro ligeiro de superfície e elétricos urbanos de Lisboa, Porto e sul do Tejo, de acordo com dados do INE²⁴ este apresenta um aumento todos os trimestres, comparativamente com o período homólogo (cf. Gráfico 20).

O metropolitano de Lisboa apresenta, por trimestre, uma média²⁵ de 36,6 milhões de passageiros, apresentando um crescimento trimestral constante, sendo a taxa de utilização média²⁶ de cerca de 24%.

Já no metropolitano do Porto o número médio de passageiros transportados por trimestre é de 14,4 milhões, com crescimentos inferiores aos registados no metropolitano de Lisboa, e com uma taxa de utilização média por trimestre de cerca de 18,6%.

Relativamente ao metropolitano do sul do Tejo, o número médio de passageiros transportados por trimestre é de 2,8 milhões, com um crescimento médio trimestral de 6%.

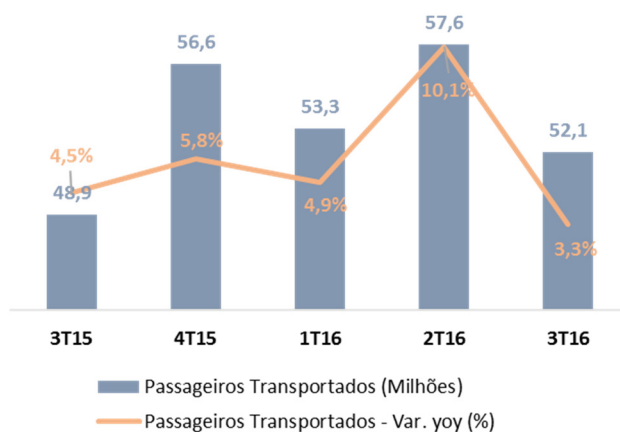
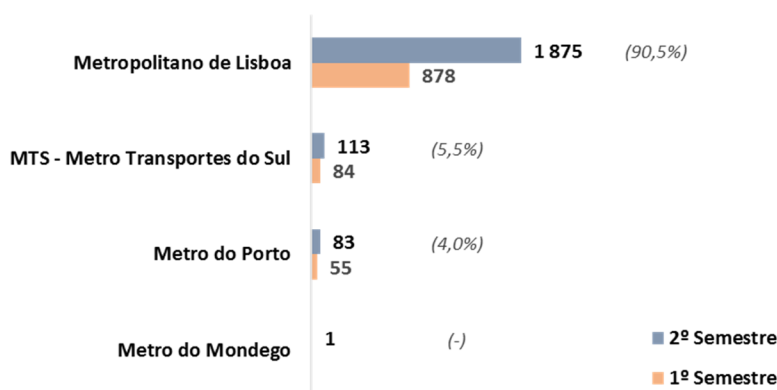


Gráfico 20 – Passagem transportados no metropolitano em Lisboa, Porto e sul do Tejo e variação homóloga

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

²⁴ Destaque - Atividade dos Transportes – INE.

²⁵ Média realizada com dados entre 3T15 e 3T16.



(xx%) - Peso no total de reclamações do subsector do Sistemas de Metro, Metro Ligeiro de Superfície e Elétricos Urbanos

Gráfico 21 – Total de reclamações em 2016 no setor ferroviário, nos sistemas de metro, metro ligeiro de superfície e elétricos urbanos, por tipo de 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]

O metropolitano é um meio de transporte cada vez mais utilizado pelos utentes, tendo tido um número considerável de reclamações no segundo semestre de 2016.

De destacar que o Metropolitano de Lisboa é a entidade com maior número de reclamações representando 90,5% das reclamações do subsector de Sistemas de metro, metro ligeiro de superfície e elétricos urbanos. Acresce o facto desta entidade ter registado um aumento significativo no número de reclamações no segundo semestre, mais 997 reclamações.

Em termos do total de reclamações, o Metropolitano de Lisboa, E.P.E. representa aproximadamente 18% do total.

Se considerarmos o número de reclamações por milhão de passageiros transportados²⁶, utilizando a informação disponível (e assumindo um número de passageiros transportados constante de 2015 para 2016), verifica-se que em 2016 este indicador foi de 20 reclamações/milhão de passageiros transportados.

A AMT levou a cabo uma ação inspetiva e de diagnóstico ao Metropolitano de Lisboa, destinada a avaliar as condições de exploração do serviço público de transporte de passageiros, estando obviamente atenta à evolução dos serviços que estão a ser prestados aos utentes.

²⁶ De acordo com o Relatório e Contas de 2015, o número de passageiros transportados, em 2015, foi de 139.028 mil (cf.: http://www.metrolisboa.pt/wp-content/uploads/MetropolitanodeLisboa_RelatorioeContas2015.pdf).



4.3. SETOR FLUVIAL

O transporte fluvial utiliza como via de comunicação os lagos e rios.

No setor fluvial, destaca-se o rio Tejo como sendo a principal travessia, tendo registado, no terceiro trimestre de 2016, um volume de 4,0 milhões de passageiros, o que corresponde a 63,2% da totalidade do transporte fluvial de passageiros em regime de serviço público²⁷. Existem, ainda, outras carreiras fluviais com menor expressão no rio Sado, na ria Formosa, na ria de Aveiro, no rio Guadiana e no rio Minho.

O rio Douro não é mencionado no parágrafo anterior uma vez que nele apenas se realiza transporte turístico de passageiros e transporte de mercadorias.

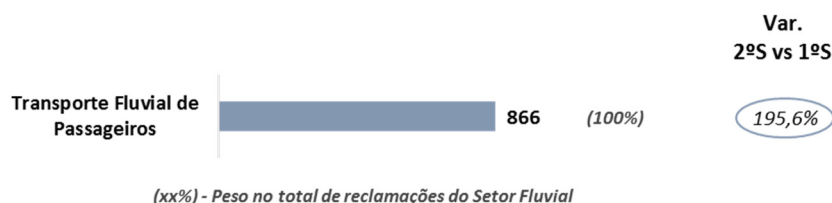


Gráfico 22 – Total de reclamações no 2º semestre de 2016 por subsectores no setor fluvial

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

A. RECLAMAÇÕES POR PRESTADOR

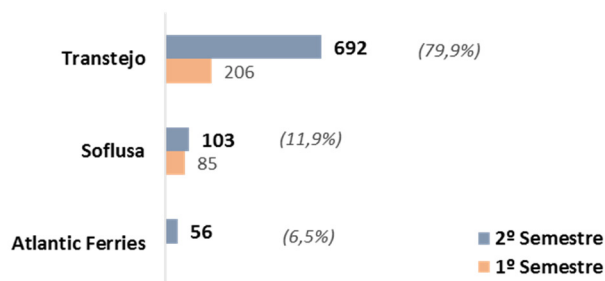
No transporte fluvial de passageiros, há a destacar a Transtejo, com 79,9% do total das reclamações deste subsector, tendo-se verificado um crescimento, no segundo semestre de 2016, de mais 486 reclamações nesta empresa.

De referir que as reclamações da Transtejo representam 7% no universo total das reclamações do setor da mobilidade e transportes.

Quanto à empresa Soflusa, apesar de também ter havido um aumento no número de reclamações no segundo semestre de 2016, este já não foi tão significativo quando comparado com o primeiro semestre. Aliás, considerando o subsector transporte fluvial de passageiros, constata-se um menor peso das reclamações da Soflusa, no segundo semestre, quando comparado com o primeiro semestre de 2016 (12% no 2ºS versus 29% no 1ºS).

²⁷ Destaque – 11 de janeiro de 2017 – Atividade dos Transportes, 3º Trimestre de 2016 – INE.

No segundo semestre de 2016 não só houve maior número de reclamações no subsetor do transporte fluvial de passageiros, como estas foram dirigidas a outras empresas, como é o caso da Atlantic Ferries, que passou a representar 6,5% do total das reclamações deste subsetor.



(xx%) - Peso no total de reclamações do subsetor do Transporte Fluvial de Passageiros

Gráfico 23 – Total de reclamações em 2016 no setor fluvial, no transporte fluvial de passageiros, por tipo de prestador

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

Como se pode ver no Gráfico 23, quer a Soflusa, quer a Atlantic Ferries, têm um peso pouco expressivo no total das reclamações, uma vez que cada uma representa aproximadamente 1% no total do setor.

4.4. SETOR MARÍTIMO E PORTUÁRIO

Os portos portugueses têm enormes potencialidades, nomeadamente uma posição geográfica estratégica no contexto das rotas marítimas e águas profundas que potencializam a acostagem de navios de grande porte.

Existem em Portugal Continental nove portos comerciais: Viana do Castelo, Leixões, Aveiro, Figueira da Foz, Lisboa, Setúbal, Sines, Portimão e Faro. Adicionalmente há 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 – fazem 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 (quatro nos Açores e três na Madeira)²⁸.



Tabela 3 – Portos comerciais do continente

O setor marítimo e portuário apresentou, no segundo semestre apenas 6 reclamações, o que não tem expressão em termos percentuais, no total das reclamações recebidas, pois representa apenas 0,1%. Estas reclamações dizem respeito às entidades abaixo identificadas (cf. Tabela 4).

Subsetores	Reclamações	
	Nº	%
Administrações Portuárias	4	66,7%
Armadores e Gestores de Navios - Marítimo de Curta Distância de Mercadorias	1	16,7%
Serviços e Atividades Portuárias	1	16,7%
TOTAL DE RECLAMAÇÕES	6	100,0%

Tabela 4 – Número de reclamações no setor marítimo e portuário no 2º semestre de 2016 por subsector

As reclamações do subsector administrações portuárias dizem respeito à APL - Administração do Porto de Lisboa (3) e à APS - Administração dos Portos de Sines e do Algarve (1).

Relativamente ao subsector de armadores e gestores de navios - marítimo de curta distância de mercadorias, a reclamação apresentada respeita à Empresa de Navegação Madeirense.

²⁸ Cf. descrito no Relatório Final do Grupo de Trabalho IEVA.

Já a reclamação do subsetor de serviços e atividades portuárias diz respeito ao ESTNL - Estaleiro Naval de Lisboa

O transporte marítimo de mercadorias, nos mares e oceanos, interliga os diferentes países e continentes e comporta um volume de carga superior aos demais, sendo feito por navios altamente equipados e com infraestrutura adequada.

É o modo de transporte de mercadorias mais utilizado no comércio internacional, não obstante a necessidade de transbordo nos portos poder ser uma desvantagem, trazendo-lhe menor flexibilidade.

No que respeita ao transporte de mercadorias, este registou, em termos de tonelagem movimentada, uma variação homóloga de +9,7% no 3º trimestre de 2016 nos portos²⁹ (cf. Gráfico 24).

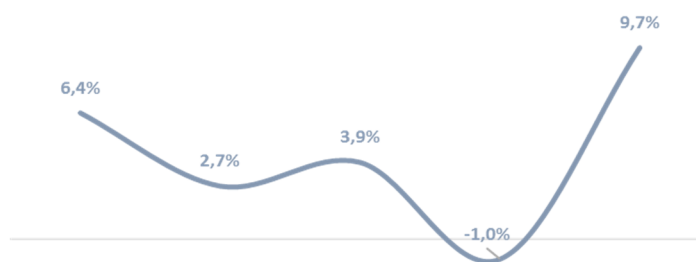


Gráfico 24 – Taxa de variação homóloga no transporte portuário (portos nacionais) de mercadorias em toneladas

[Unidade: percentagem]

No terceiro trimestre de 2016, dos 3.941 navios que entraram nos portos nacionais, 79% eram de transporte de mercadorias. O movimento de mercadorias foi aproximadamente de 24 milhões de toneladas, +9,7% *yoy*. Destaca-se o Porto de Sines com 54,3% do total da movimentação das mercadorias (cerca de 13 milhões, +21% *yoy*).

De referir, ainda, que, no terceiro trimestre de 2016, o transporte de mercadorias internacional atingiu cerca de 19 milhões de toneladas, +1% *yoy*, tendo o tráfego entre portos nacionais atingido 4,8 milhões de tonelada movimentadas.

²⁹ Destaque – Atividade dos Transportes; 11 janeiro 2017; 12 outubro 2016; 13 julho 2016; 13 abril 2016 – INE.

5. VOLUME GLOBAL DE RECLAMAÇÕES NO 2º SEMESTRE POR MOTIVOS

5.1. TIPOLOGIA DE MOTIVOS VISADOS – NÍVEL PRINCIPAL E SETORIAL

Os motivos de reclamação apresentados pelos utentes encontram-se sistematizados em motivos principais, tal como definido pela DGC e descrito supra no ponto 2. *in fine*, bem como em motivos secundários ou setoriais.

Na tabela abaixo, apresentam-se as reclamações do segundo semestre, distribuídas por setores e por motivos principais.

MOTIVO PRINCIPAL DA RECLAMAÇÃO	Número de Reclamações por Setor - 2ºS										TOTAL			
	Rodoviário		Ferroviário		Fluvial		Marítimo e Portuário		Multimodal				N.I.	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Cumprimento defeituoso Cumprimento não conforme com o contrato Incumprimento	1 333	30,4%	964	20,9%	522	60,3%	2	33,3%			1	14,3%	2 822	27,4%
Exercício da atividade Exercício da atividade sem licença	717	16,4%	149	3,2%	7	0,8%					1	14,3%	874	8,5%
Preços Pagamento Bilheteiras	814	18,6%	1 596	34,6%	117	13,5%			265	64,0%	1	14,3%	2 793	27,1%
Qualidade do atendimento Atendimento deficiente nos estabelecimentos e no atendimento telefónico	615	14,0%	777	16,8%	46	5,3%			89	21,5%	1	14,3%	1 528	14,9%
Horários de funcionamento	25	0,6%	41	0,9%	4	0,5%			6	1,4%			76	0,7%
Faturação Faturação Incorreta	160	3,7%	111	2,4%	35	4,0%	2	33,3%	19	4,6%			327	3,2%
Informação Informação pré-contratual	274	6,3%	265	5,7%	14	1,6%			26	6,3%	1	14,3%	580	5,6%
Higiene Segurança	257	5,9%	322	7,0%	61	7,0%	1	16,7%	4	1,0%			645	6,3%
Práticas comerciais Publicidade	27	0,6%	25	0,5%	7	0,8%			1	0,2%			60	0,6%
Infraestruturas	29	0,7%	283	6,1%	9	1,0%			1	0,2%			322	3,1%
Cláusulas contratuais Alterações das cláusulas contratuais	6	0,1%	8	0,2%									14	0,1%
Irregularidades do livro de reclamações	63	1,4%	50	1,1%	41	4,7%			2	0,5%			156	1,5%
Meio ambiente	4	0,1%	9	0,2%									13	0,1%
Proteção de dados pessoais	15	0,3%	4	0,1%					1	0,2%			20	0,2%
Outros	41	0,9%	12	0,3%	3	0,3%	1	16,7%			2	28,6%	59	0,6%
TOTAL DE RECLAMAÇÕES	4 380	42,6%	4 616	44,9%	866	8,4%	6	0,06%	414	4,0%	7	0,1%	10 289	100,0%

NI - Não Identificado

Tabela 5 – Motivos principais das reclamações apresentadas pelos utentes

Da análise efetuada, constata-se serem três os motivos principais objeto de reclamação: (i) Cumprimento defeituoso | Cumprimento não conforme com o contrato | Incumprimento; (ii) Preços | Pagamento | Bilheteiras e (iii) Qualidade do atendimento | Atendimento deficiente nos estabelecimentos e no atendimento telefónico, representando estes, aproximadamente, 70% dos motivos reclamados (cf. Tabela 5).

No primeiro semestre, os motivos principais mais evocados pelos utentes foram os mesmos. (cf. Tabela 6 infra)

MOTIVO PRINCIPAL DA RECLAMAÇÃO	Número de Reclamações por Setor														TOTAL											
	Rodoviário				Ferroviário				Fluvial				Marítimo e Portuário				Multimodal				N.I.					
	1ºS		2ºS		1ºS		2ºS		1ºS		2ºS		1ºS		2ºS		1ºS		2ºS		1ºS		2ºS			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Cumprimento defeituoso Cumprimento não conforme com o contrato Incumprimento	502	22,1%	1 333	30,4%	186	9,9%	964	20,9%	51	17,4%	522	60,3%		2	33,3%	1	0,7%				1	14,3%	3 562	24,0%		
Exercício da atividade Exercício da atividade sem licença	485	21,3%	717	16,4%	51	2,7%	149	3,2%	9	3,1%	7	0,8%								1	14,3%	1 419	9,5%			
Preços Pagamento Bilheteiras	311	13,7%	814	18,6%	689	36,8%	1 596	34,6%	67	22,9%	117	13,5%				98	72,6%	265	64,0%		1	14,3%	3 958	26,6%		
Qualidade do atendimento Atendimento deficiente nos estabelecimentos e no atendimento telefónico	290	12,8%	615	14,0%	225	12,0%	777	16,8%	27	9,2%	46	5,3%	2	66,7%		4	3,0%	89	21,5%	1	50,0%	1	14,3%	2 077	14,0%	
Horários de funcionamento	264	11,6%	25	0,6%	130	7,0%	41	0,9%	24	8,2%	4	0,5%				5	3,7%	6	1,4%					499	3,4%	
Facturação Facturação incorreta	149	6,6%	160	3,7%	69	3,7%	111	2,4%	61	20,8%	35	4,0%		2	33,3%	11	8,1%	19	4,6%					617	4,2%	
Informação Informação pré-contratual	128	5,6%	274	6,3%	117	6,3%	265	5,7%	17	5,8%	14	1,6%				3	2,2%	26	6,3%		1	14,3%	845	5,7%		
Higiene segurança	80	3,5%	257	5,9%	140	7,5%	322	7,0%	32	10,9%	61	7,0%	1	33,3%	1	16,7%	5	3,7%	4	1,0%			903	6,1%		
Práticas comerciais publicidade	16	0,7%	27	0,6%	1	0,1%	25	0,5%			7	0,8%						1	0,2%					77	0,5%	
Infraestruturas	18	0,8%	29	0,7%	228	12,2%	283	6,1%	5	1,7%	9	1,0%				7	5,2%	1	0,2%					580	3,9%	
Cláusulas contratuais alterações das cláusulas contratuais	15	0,7%	6	0,1%	13	0,7%	8	0,2%																42	0,3%	
Irregularidades do livro de reclamações	2	0,1%	63	1,4%	8	0,4%	50	1,1%			41	4,7%						2	0,5%					166	1,1%	
Meio ambiente	2	0,1%	4	0,1%	3	0,2%	9	0,2%																18	0,1%	
Proteção de dados pessoais	1	0,0%	15	0,3%	1	0,1%	4	0,1%								1	0,7%	1	0,2%					23	0,2%	
Outros	10	0,4%	41	0,9%	9	0,5%	12	0,3%			3	0,3%		1	16,7%					1	50,0%	2	28,6%	79	0,5%	
TOTAL DE RECLAMAÇÕES	2 273	-	4 380	-	1 870	-	4 616	-	293	-	866	-	3	-	6	-	135	-	414	-	2	-	7	-	14 865	-

NI - Não Identificado

Tabela 6 – Motivos principais das reclamações apresentadas pelos utentes no 1º e no 2º semestres de 2016

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

Neste ponto, proceder-se-á à análise dos principais motivos secundários por setor, detalhando-se com mais precisão a razão que esteve na origem da 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 sobre os 10 motivos mais reclamados, no caso do transporte de passageiros (independentemente do setor em causa) e nos 5 motivos (ou menos) nos restantes casos.



6.1. SETOR RODOVIÁRIO

A. TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS

Os 10 principais motivos secundários apresentados pelos utentes nas reclamações no transporte rodoviário de passageiros, representam cerca de 66% do total das reclamações deste subsetor.

Da análise dos motivos invocados pelos utentes, verifica-se que o incumprimento de horários, a falta de urbanidade/incorreção do tratamento do funcionário/colaborador ou o cancelamento de serviços sem aviso prévio são os principais problemas identificados, representando aproximadamente 30% 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 primeiro semestre de 2016.

Surgem, depois, como motivos mais reclamados, os relativos à compra e preço dos títulos de transportes, os pedidos de reembolso e o pagamento de coimas por falta de título.

As reclamações relativas à qualidade do atendimento são também frequentes, representando cerca de 4,8% do total das reclamações recebidas, assim como a falta de informação ou mesmo a informação incorreta, estas últimas representando também 4,8% do total das reclamações do transporte rodoviário de passageiros.

Para maior detalhe, veja-se o Gráfico 25, infra.

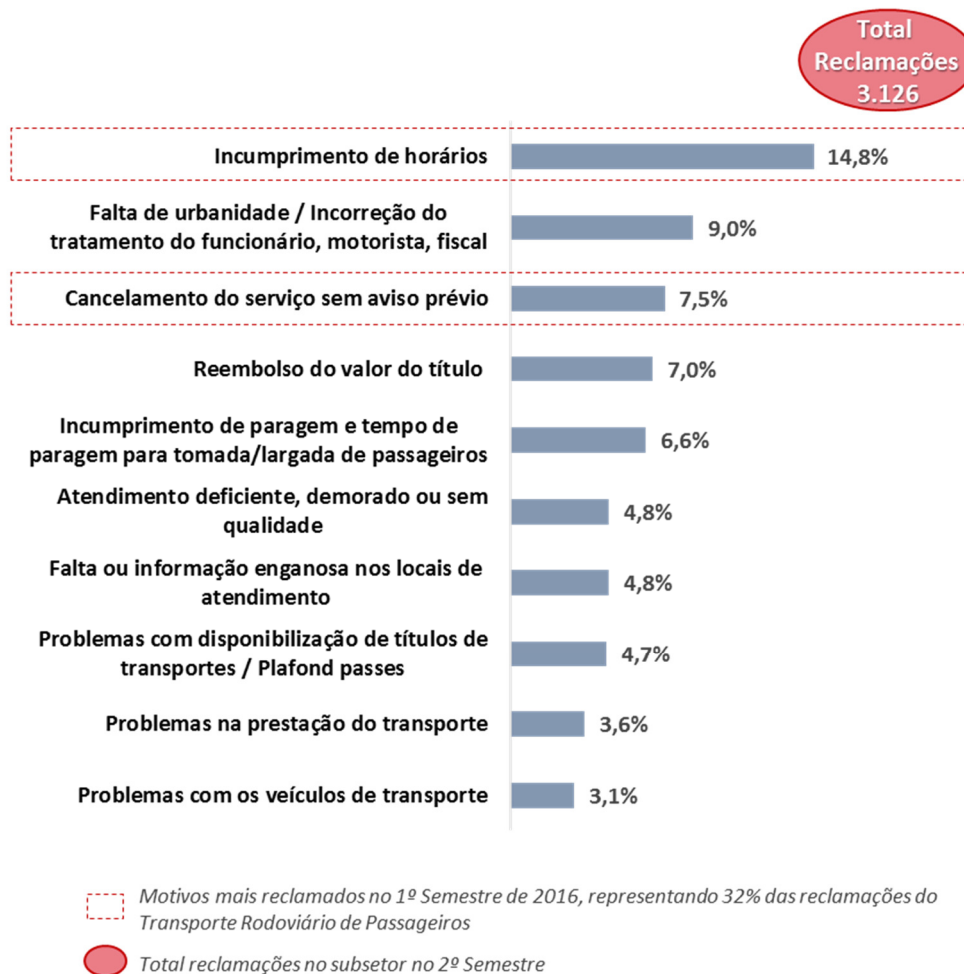


Gráfico 25 – Os 10 principais motivos secundários das reclamações no transporte rodoviário de passageiros no 2º semestre de 2016

[Unidade: percentagem de reclamações para o transporte rodoviário de passageiros]

B. ALUGUER DE VEÍCULOS

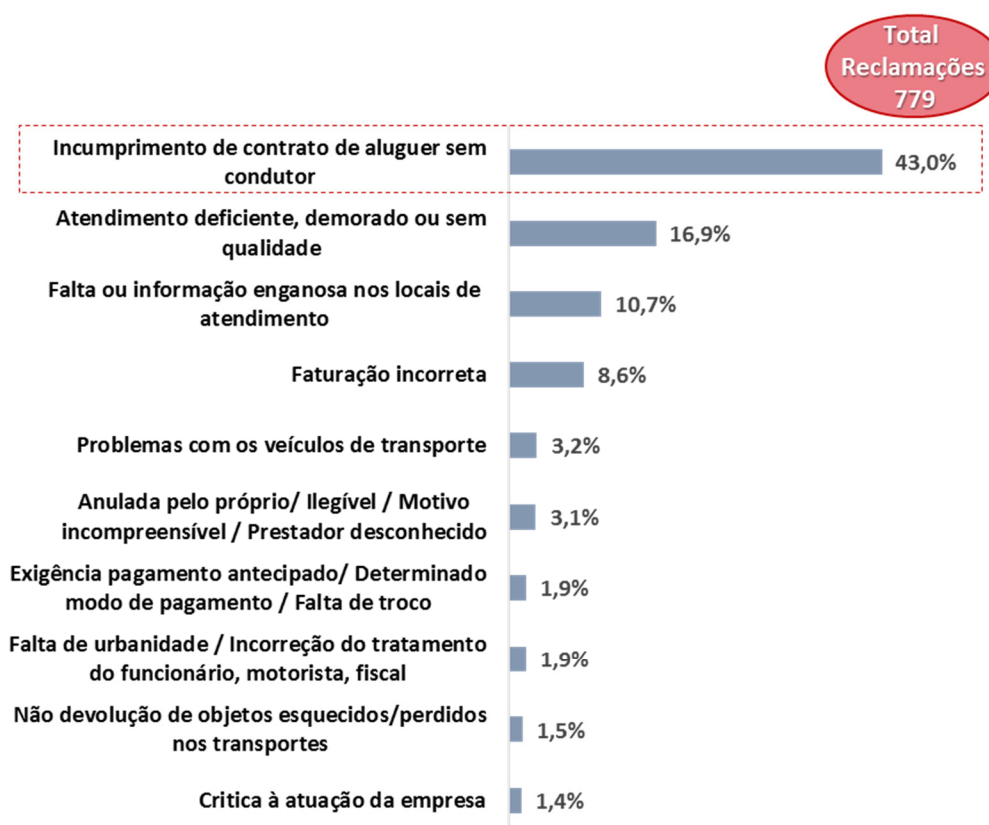
Os 10 principais motivos secundários invocados pelos clientes nas reclamações das empresas de aluguer de veículos representam cerca de 90% do total das reclamações deste subsector.

Da análise dos motivos invocados pelos clientes, constata-se que (i) o incumprimento do contrato de aluguer sem condutor, (ii) o atendimento deficiente, demorado ou sem qualidade, (iii) a falta ou informação enganosa nos locais de atendimento e (iv) a faturação incorreta são os principais problemas identificados, representando aproximadamente 79% das reclamações relacionadas com as empresas de aluguer de veículos.

O aluguer de automóveis sem condutor é um subsetor com grande significado para a economia portuguesa, designadamente para o turismo, que, como é sabido, é atualmente uma das principais alavancas do desenvolvimento económico do país.

Até maio de 2016, o número de hóspedes em Portugal tinha aumentado 10,4%, verificando-se, igualmente, o crescimento dos diversos indicadores relacionados com o turismo. A tendência positiva de crescimento do turismo manter-se-á em Portugal, sendo expectável, portanto, que o setor do aluguer de veículos mantenha um desempenho favorável, com bons níveis de crescimento.

Também no que respeita a este subsetor, a AMT irá acompanhar sua evolução, controlando a qualidade do serviço prestado.



Motivo mais reclamado no 1º Semestre de 2016, representando 44% das reclamações das empresas de Aluguer de Veículos

Total reclamações no subsetor no 2º Semestre

Gráfico 26 – Os 10 principais motivos secundários das reclamações no aluguer de veículos no 2º semestre de 2016

[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 cerca de 90% do total das reclamações deste subsetor.

Dos motivos mais reclamados, as críticas ao ato inspetivo representam 61,9% das reclamações. Apesar de se verificar uma redução face ao semestre anterior, continua, no entanto, a ser o motivo mais reclamado pelos clientes.

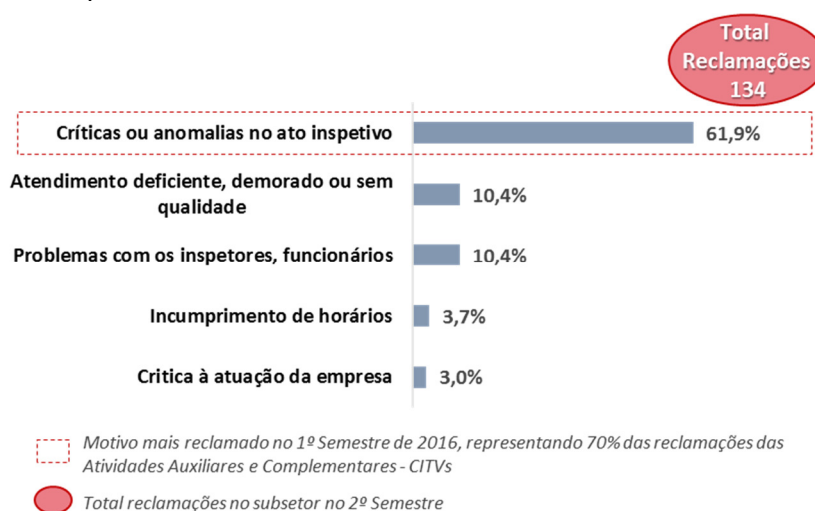


Gráfico 27 – Os 5 principais motivos secundários das reclamações nos CITVs no 2º semestre de 2016
[Unidade: percentagem de reclamações para as atividades auxiliares e complementares - CITVs]

D. TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE MERCADORIAS

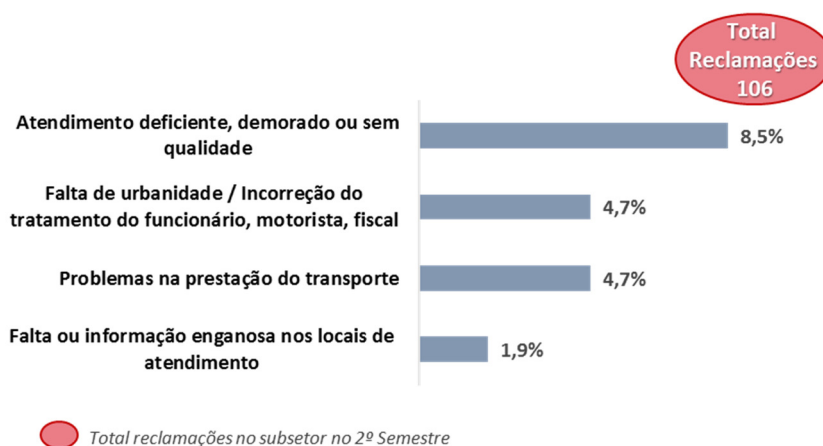


Gráfico 28 – Os 4 principais motivos secundários das reclamações no transporte rodoviário de mercadorias no 2º semestre de 2016

[Unidade: percentagem de reclamações para o transporte rodoviário de mercadorias]

Os 4 principais motivos secundários invocados pelos clientes nas reclamações relacionadas com o transporte rodoviário de mercadorias representam 19,8% do total das reclamações deste subsetor.

Analisando os motivos invocados, verifica-se que problemas relacionados com atendimento deficiente, demorado ou sem qualidade são os mais reclamados pelos clientes.

E. INFRAESTRUTURAS RODOVIÁRIAS

No que respeita a reclamações relativas a infraestruturas rodoviárias, verifica-se que os 5 principais motivos secundários invocados pelos utentes representam, aproximadamente, 77% do total das reclamações deste subsetor.

Tal como já se tinha verificado no primeiro semestre de 2016, o principal motivo de reclamação por parte dos utentes, no segundo semestre, está relacionado com acidentes com animais, objetos, árvores e outros obstáculos na estrada, representando cerca de 35% do total das reclamações deste subsetor.

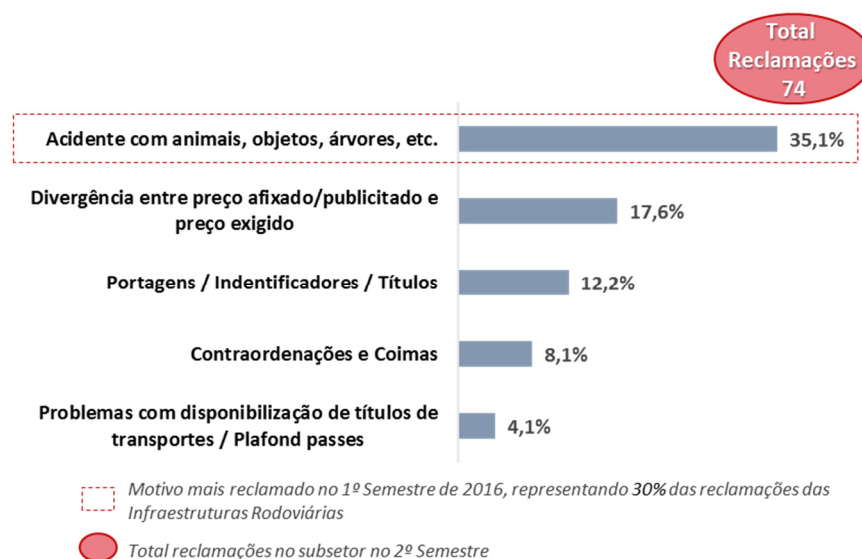


Gráfico 29 – Os 5 principais motivos secundários das reclamações nas infraestruturas rodoviárias no 2º semestre de 2016

[Unidade: percentagem de reclamações nas infraestruturas rodoviárias]

F. ESCOLAS DE CONDUÇÃO E ENTIDADES FORMADORAS

Os 5 principais motivos secundários invocados pelos clientes nas reclamações das atividades auxiliares e complementares - escolas de condução e entidades formadoras representam aproximadamente 86% do total das reclamações deste subsetor.

Analisando os motivos invocados, verifica-se que mais de 50% referem-se a problemas relacionados com a atuação da empresa, sendo cerca de 22% das reclamações relacionadas com falta ou informação incorreta nos locais de atendimento e atendimento sem qualidade.



Gráfico 30 – Os 5 principais motivos secundários das reclamações nas escolas de condução e entidades formadoras no 2º semestre de 2016

[Unidade: percentagem de reclamações para as escolas de condução e entidades formadoras]

G. TRANSPORTE EM VEÍCULOS LIGEIROS | TÁXIS

No subsetor do transporte de veículos ligeiros - táxis, 50% das reclamações apresentadas pelos utentes dizem respeito a condução e/ou atitude agressiva do motorista. No primeiro semestre o exercício da atividade sem licença foi o motivo mais reclamado, representando no segundo semestre 6,7% das reclamações deste subsetor.

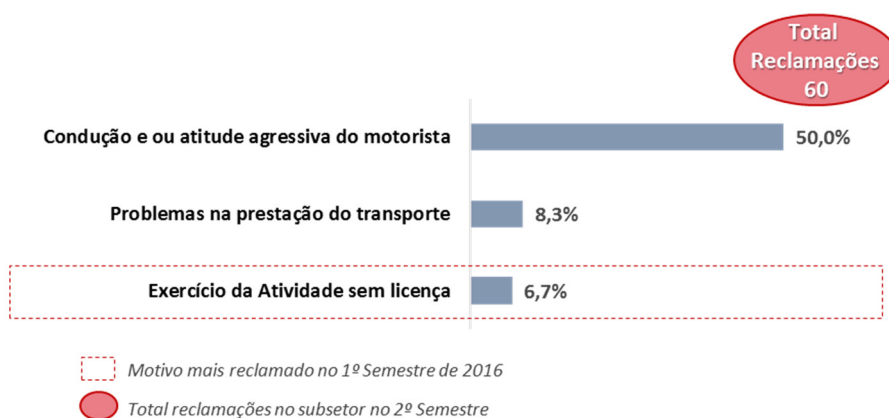


Gráfico 31 – Os 3 principais motivos secundários das reclamações no transporte em veículos ligeiros - Táxis no 2º semestre de 2016

[Unidade: percentagem de reclamações no transporte veículos ligeiros - táxis]

H. OUTRAS ATIVIDADES AUXILIARES E COMPLEMENTARES

Relativamente a outras atividades auxiliares e complementares, apenas foram recebidas duas reclamações, as quais referem problemas com os funcionários e com os veículos de transporte.



6.2. SETOR FERROVIÁRIO

A. TRANSPORTE FERROVIÁRIO DE PASSAGEIROS

Os 10 principais motivos secundários invocados pelos clientes nas reclamações relacionadas com o transporte ferroviário de passageiros, representam cerca de 64% do total das reclamações deste subsetor.



Gráfico 32 – Os 10 principais motivos secundários das reclamações no transporte ferroviário de passageiros no 2º semestre de 2016

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

Os principais motivos de reclamação dos clientes estão relacionados com os títulos de transporte, nomeadamente, (i) problemas com disponibilização de títulos de transportes/*plafond* passes, (ii) problemas no reembolso do valor dos títulos que são adquiridos e (iii) pagamentos de coima por falta de título de transporte ou validação do mesmo e (iv)

equipamento de venda/validação de títulos fora de serviço, representando no total 24,5% das reclamações apresentadas no subsetor do transporte ferroviário de passageiros.

O atendimento sem qualidade e o não cumprimento dos horários definidos são também questões usualmente objeto de reclamação pelos utentes. As reclamações relacionadas com o não cumprimento de horários são recorrentes nos serviços de transporte público de passageiros, independentemente do modo utilizado.

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, no total de 2 072 no 2º semestre, os 10 principais motivos secundários invocados pelos clientes representam cerca de 71% do total das reclamações deste subsetor.

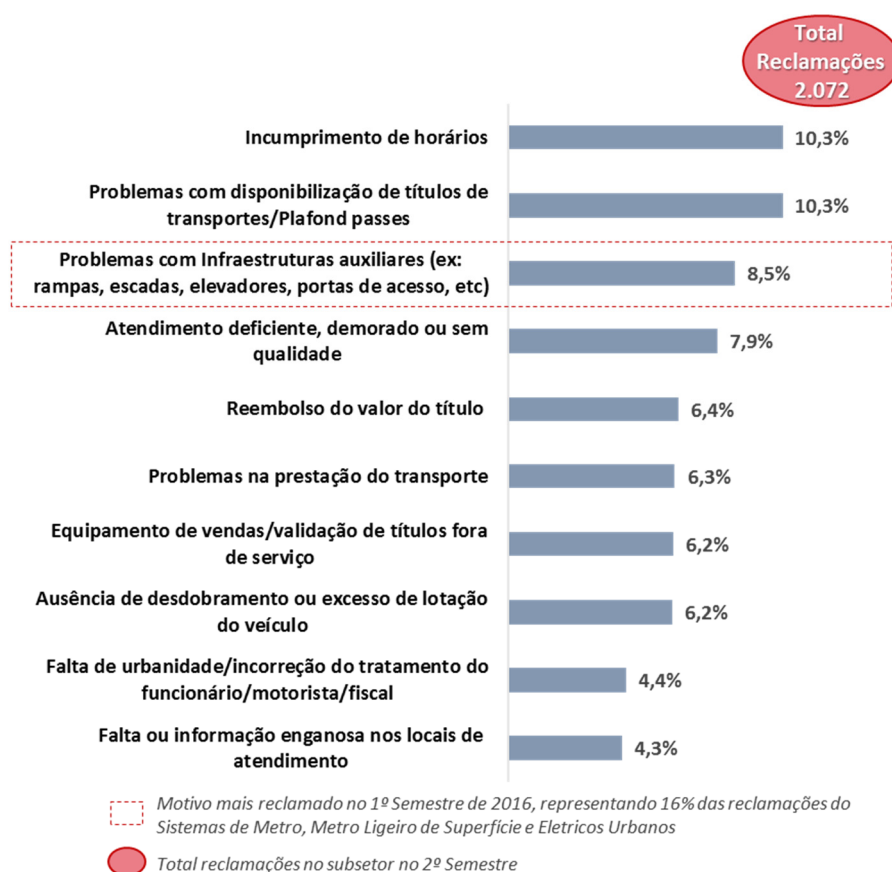


Gráfico 33 – Os 10 principais motivos secundários das reclamações nos sistemas de metro, metro ligeiro de superfície e elétricos urbanos no 2º semestre de 2016

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

O (i) incumprimento de horários, os (ii) problemas com disponibilização de títulos de transportes/*plafond* passes, os (iii) problemas com infraestruturas auxiliares (ex.: rampas, escadas, elevadores, portas de acesso, etc.) continuam a ser os principais motivos de reclamação por parte dos utentes. O atendimento sem qualidade também surge como um dos motivos mais reclamados, sendo que a maioria das reclamações se encontra disperso e está relacionado com títulos, nomeadamente problemas com aquisição de títulos, reembolso do valor do título e equipamento de venda/validação de títulos fora de serviço.



6.3. SETOR FLUVIAL

A. TRANSPORTE FLUVIAL DE PASSAGEIROS

Nas reclamações relativas ao subsetor do transporte fluvial de passageiros, os 10 principais motivos secundários invocados pelos utentes representam cerca de 84% do total das reclamações deste subsetor, sendo os três principais motivos o (i) cancelamento do serviço sem aviso prévio, o (ii) incumprimento de horários e (iii) problemas na prestação do transporte, representando cerca de 55% do total das reclamações do transporte fluvial de passageiros (cf. Gráfico 34).

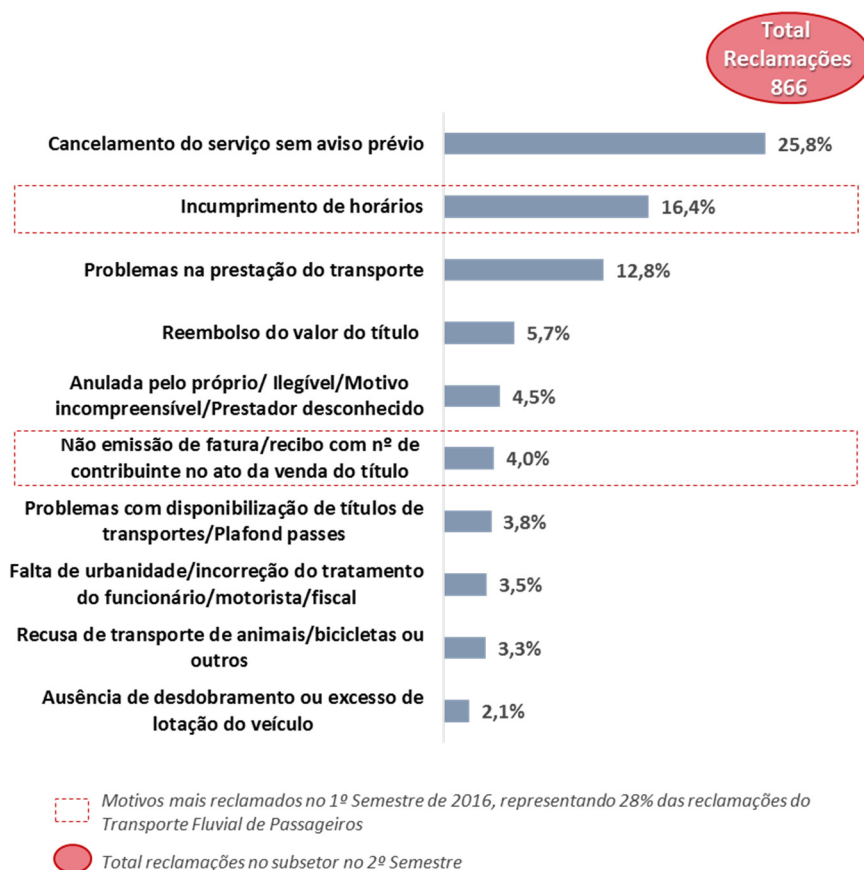


Gráfico 34 – Os 10 principais motivos secundários das reclamações no transporte fluvial de passageiros no 2º semestre de 2016

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

De referir que o cancelamento do serviço sem aviso prévio representava, no primeiro semestre, apenas 7% do total das reclamações deste subsetor, tendo aumentado substancialmente o descontentamento dos utentes relativamente a este motivo: passou a representar 25,8% do total das reclamações do subsetor. Já o incumprimento de horários continua a ser um problema, ganhando cada vez um peso mais significativo nas reclamações apresentadas pelos utentes (8% no 1ºS vs 16% no 2ºS).



6.4. SETOR MARÍTIMO E PORTUÁRIO

Relativamente ao setor portuário, foi de seis o número de reclamações que chegaram ao conhecimento da AMT, valor este pouco expressivo e semelhante ao verificado no semestre anterior). As poucas reclamações recebidas dizem respeito a (i) faturação incorreta, (ii) incumprimento de horários e (iii) outros motivos não identificados.

7. ELOGIOS | LOUVORES | SUGESTÕES

Operadores	N.º Louvores			Total
	Rodoviário	Ferroviário	Fluvial	
Controlauto - Controlo Técnico Automóvel S.A.	15			15
Comboios de Portugal, E.P.E.		4		4
Companhia Carris de Ferro de Lisboa, S.A.	2			2
Fertagus - Travessia do Tejo Transportes, S.A.		1		1
Transtejo - Transportes Tejo, S.A.			1	1
Total de Louvores	17	5	1	23

Tabela 7 – Número de elogios/louvores registados no livro de reclamações no 2º semestre de 2016

No segundo semestre de 2016, registaram-se 23 elogios/louvores no livro de reclamações (cf. Tabela 7). De destacar a empresa Controlauto, com 15 louvores pela boa prestação do serviço no subsetor de CITVs.

A Comboios de Portugal, no subsetor de transporte ferroviário de passageiros, somou 4 louvores.

A Companhia de Carris de Ferro de Lisboa, no subsetor do transporte rodoviário de passageiros, recebeu 2 louvores de reconhecimento por boa prestação de serviço, tendo a Transtejo e a Fertagus recebido 1 louvor cada, respetivamente nos subsetores de transporte fluvial de passageiros e de transporte ferroviário de passageiros.

O número de louvores inscrito pelos utentes no livro de reclamações é reduzido, ou mesmo insignificante, face aos milhões de utentes transportados e utilizadores de serviços, o que bem se compreende, dado que este instrumento tem por escopo principal possibilitar aos utentes, de um modo fácil e acessível, o exercício do direito de reclamação e não manifestações de apreço ou elogios pelos serviços prestados.

Contudo, constata-se que começa a haver uma preocupação, por parte dos utilizadores dos serviços, em manifestar o seu agrado, o que é interessante e deve ser visto como um incentivo à melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados.

Não foram registadas sugestões no livro de reclamações, nem nas comunicações que chegaram diretamente à AMT. É provável que estas sejam diretamente enviadas para os operadores, para que estes possam atuar de forma mais célere e eficaz, ajustando os serviços prestados às necessidades reais dos utentes.

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

Como já acima referido e foi, aliás, também mencionado no Relatório sobre Reclamações no Mercado da Mobilidade e dos Transportes do 1º semestre de 2016, a partir de julho de 2016, os operadores de transporte de passageiros que registaram um número maior de reclamações no semestre anterior e ainda os que tinham uma maior relevância na sua área de intervenção, passaram a enviar à AMT, mensalmente, a pedido desta, informação constante de listagens de reclamações recebidas diretamente 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*.

Analisadas essas listagens, constata-se que delas constam cerca de 22 000 reclamações relativas ao 2º semestre de 2016. Esta Informação não foi, ainda, objeto de qualquer tratamento específico por parte desta autoridade, tendo apenas sido feita a sua classificação nas diversas tipologias de motivos, para efeitos estatísticos.

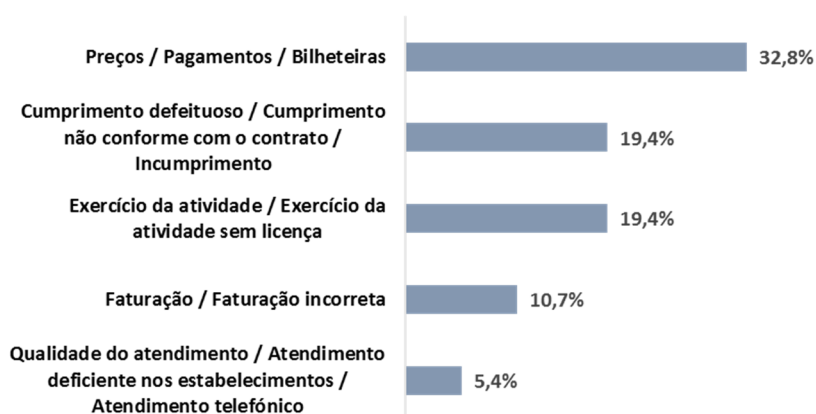


Gráfico 35 – Peso dos 5 motivos principais das reclamações constantes das listagens solicitadas pela AMT no 2º semestre de 2016

[Unidade: percentagem do total de reclamações enviadas pelos operadores à AMT | Total de Reclamações: 22.050]

Como se pode constatar no gráfico 35, os problemas com (i) Preços/Pagamentos/Bilheteiras, (ii) Cumprimento defeituoso/Cumprimento não conforme com o contrato/Incumprimento e (iii)

Exercício da atividade/Exercício da atividade sem licença representam mais de 70% do total destas reclamações.

Os cinco principais motivos reclamados traduzem cerca de 88% do total das reclamações enviadas pelos 20 operadores à AMT no 2º semestre de 2016.

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

- (i) Preços | Pagamentos | Bilheteiras: aproximadamente 64% das reclamações desta categoria dizem respeito a máquinas de venda automática fora de serviço/validação de títulos;
- (ii) Cumprimento defeituoso | Cumprimento não conforme com o contrato | Incumprimento: cerca de 46% das reclamações estão relacionadas com o incumprimento de horários, representando a não realização do serviço de transporte programado aproximadamente 22%. De destacar, ainda, que 13% das reclamações são relativas à condução e/ou atitude negligente do motorista;
- (iii) Exercício da atividade | Exercício da atividade sem licença: cerca de 78% das reclamações incluídas nesta categoria estão relacionadas com problemas na prestação do serviço de transporte;
- (iv) Faturação | Faturação incorreta: mais de 95% das reclamações dizem respeito a preços cobrados não conformes com a tabela;
- (v) Qualidade do atendimento | Atendimento deficiente nos estabelecimentos | Atendimento telefónico: cerca de 60% das reclamações desta categoria dizem respeito a atendimento deficiente, demorado ou sem qualidade, sendo que a falta de urbanidade ou a incorreção do tratamento por parte de empregados ou colaboradores representam cerca de 39% das reclamações desta categoria.

Na Tabela 8 abaixo, apresenta-se o número de reclamações enviadas para a AMT por cada um dos vinte operadores, discriminadas por setor.

OPERADORES	Número de Reclamações por Setor								TOTAL	
	Rodoviário		Ferroviário		Fluvial		Multimodal		Nº	%
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Companhia Carris de Ferro de Lisboa, S.A.	2 707	34,2%							2 707	12,3%
Transtejo Soflusa					247	100,0%			247	1,1%
Transtejo - Transportes Tejo, S.A.					216	87,4%			216	1,0%
Soflusa - Soc. Fluvial de Transportes, S.A.					31	12,6%			31	0,1%
Vimeca Transportes - Viação Mecânica de Carnaxide, Lda	452	5,7%							452	2,0%
Scotturb - Transportes Urbanos, Lda	184	2,3%							184	0,8%
Barraqueiro Transportes, S.A.	137	1,7%							137	0,6%
TST - Transportes Sul do Tejo, S.A.	1 606	20,3%							1 606	7,3%
EVA - Transportes, S.A.	41	0,5%							41	0,2%
STCP - Soc. de Transportes Colectivos do Porto, S.A.	1 719	21,7%							1 719	7,8%
Transdev Mobilidade, S.A.	23	0,3%							23	0,1%
Rodoviária da Beira Litoral, S.A.	29	0,4%							29	0,1%
Rodoviária de Lisboa, S.A.	614	7,8%							614	2,8%
Arriva Portugal - Transportes, Lda	25	0,3%							25	0,1%
RNE - Rede Nacional Expressos, Lda	299	3,8%							299	1,4%
Comboios de Portugal, E.P.E.			10 664	77,5%					10 664	48,4%
Fertagus	76	1,0%	182	1,3%					258	1,2%
SulFertagus	61	0,8%							61	0,3%
Gisparques - Grupo Fertagus	15	0,2%							15	0,1%
Fertagus - Travessia do Tejo Transportes, S.A.			182	1,3%					182	0,8%
Metropolitano de Lisboa, E.P.E.			1 962	14,3%					1 962	8,9%
Metro do Porto, S.A.			737	5,4%					737	3,3%
MTS - Metro, Transportes do Sul S.A.			220	1,6%					220	1,0%
Transportes de Lisboa							126	100,0%	126	0,6%
TOTAL DE RECLAMAÇÕES	7 912	35,9%	13 765	62,4%	247	1,1%	126	0,6%	22 050	100,0%

Tabela 8 – Reclamações enviadas pelos operadores para a AMT, por operador e por setor

É de destacar que, no caso da Fertagus, ao contrário do que acontece nas reclamações inseridas no livro de reclamações ou recebidas diretamente na AMT, é possível fazer a distinção entre: a Fertagus – empresa privada que assegura a exploração comercial de uma linha ferroviária (o Eixo Ferroviário Norte/Sul); a SulFertagus – empresa que presta serviços de transporte rodoviário de passageiros para a população envolvente nas estações geridas pela Fertagus (explorando doze linhas que efetuam uma média de 1.003 circulações por dia útil³⁰); e a Gisparques – empresa que disponibiliza o uso de parques de estacionamento junto de estações (Pragal, Corroios, Foros de Amora, Fogueteiro, Coima e Penalva).

³⁰ Fonte: Relatório e Contas 2015.

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.

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O exercício do direito de queixa é um dos instrumentos mais relevantes de defesa dos consumidores, sendo o número de reclamações um importante indicador da qualidade dos serviços prestados (embora, naturalmente, não o único).

Por isso, o destaque que é dado pelo legislador à missão das entidades reguladoras em geral e, no que respeita ao setor da mobilidade e dos transportes, à AMT, de garantir e monitorizar a defesa dos direitos e interesses dos utentes, através do conhecimento, gestão e tratamento das reclamações e também através da divulgação do relatório estatístico semestral de reclamações, dando a conhecer ao mercado a situação do setor e a visão que dela têm os utentes.

Tão importante quanto proporcionar aos utilizadores um meio eficaz de registo das reclamações é facultar aos operadores uma visão global dos principais problemas reportados pelos utilizadores dos seus serviços permitindo-lhes, com base nas informações obtidas, aprimorar a oferta de serviços do sistema público e privado de mobilidade e transportes.

Como já referido, a AMT é conhecedora, atualmente, de um maior número de reclamações do setor, em especial no que respeita ao transporte de passageiros, pelo facto de os principais operadores terem passado a remeter a esta autoridade reguladora, uma informação mensal completa sobre as reclamações por eles recebidas diretamente (fora do livro de reclamações), nomeadamente as enviadas para os serviços de apoio ao cliente, as inscritas nos formulários facultados pelas empresas nos seus sítios de Internet ou através de outros mecanismos ou suportes disponibilizados para o efeito. Tal possibilita uma visão mais alargada – e, também, mais realista – da situação do setor, em termos de satisfação dos clientes e qualidade do serviço prestado, permitindo, ainda, uma intervenção mais assertiva e focada nos principais problemas do setor, com resultados visíveis na melhoria do serviço prestado aos utentes.

As auditorias e fiscalizações realizadas pela AMT e, bem assim, a sua intervenção em diversos processos, com pedidos de informação, esclarecimentos ou prova documental, tem-se revelado eficaz, contribuindo para uma maior transparência na relação prestador/utente e para a resolução de conflitos pendentes, funcionando ainda como prevenção de potenciais litígios,

dada a consciencialização, por parte dos prestadores, do acompanhamento que é feito pelo regulador da atividade por eles desenvolvida.

A AMT continuará a observar com atenção a situação do setor da mobilidade e dos transportes, procurando contribuir para a sua qualidade, competitividade e atratividade para os investidores.