



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

1.º semestre de 2018

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

ÍNDICE GERAL

1.	Sumário Executivo	10
2.	Introdução	13
3.	Volume de Reclamações no 1.º semestre de 2018.....	20
3.1.	Reclamações do livro de reclamações e apresentadas diretamente à AMT.....	20
4.	Reclamações por Setor de Atividade – Detalhe dos Setores Subsetores	24
4.1.	Setor Rodoviário	24
A.	Transporte Rodoviário de Passageiros	26
B.	Aluguer de Veículos.....	29
C.	CITVs	30
D.	Transporte Rodoviário de Mercadorias.....	31
E.	Infraestruturas Rodoviárias	32
F.	Escolas de Condução e Entidades Formadoras	34
G.	Transporte em Veículos Ligeiros Táxis Plataformas Eletrónicas de Serviços de Transporte	35
4.2.	Setor Ferroviário	36
A.	Transporte Ferroviário de Passageiros.....	37
B.	Sistemas de Metro, Metro Ligeiro de Superfície e Elétricos Urbanos	40
C.	Infraestruturas Ferroviárias.....	42
D.	Sistemas de Transporte por Cabo	42
4.3.	Setor Fluvial	43
4.4.	Setor Marítimo e Portuário	45
5.	Volume Global de Reclamações no 1.º Semestre por Motivos	48
5.1.	Tipologia de Motivos Reclamados – Nível Principal e Setorial	48
6.	Reclamações por Setor de Atividade – Reclamações por Motivo Secundário	51
6.1.	Setor Rodoviário	51
A.	Transporte Rodoviário de Passageiros	51
B.	Aluguer de Veículos.....	52

C.	CITVs	53
D.	Transporte Rodoviário de Mercadorias.....	54
E.	Infraestruturas Rodoviárias	55
F.	Escolas de Condução e Entidades Formadoras	56
G.	Transporte em Veículos Ligeiros Táxis.....	57
6.2.	Setor Ferroviário.....	58
A.	Transporte Ferroviário de Passageiros.....	58
B.	Sistemas de Metro, Metro Ligeiro de Superfície e Elétricos Urbanos	59
C.	Infraestruturas Ferroviárias.....	60
6.3.	Setor Fluvial	61
A.	Transporte Fluvial de Passageiros	61
6.4.	Setor Marítimo e Portuário	62
7.	Elogios Louvores Sugestões	63
8.	Informação adicional - Reclamações Constantes das Listagens Solicitadas aos operadores.....	64
9.	Resultados da Atuação da AMT.....	68

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Evolução dos Passageiros transportados por metropolitano e comboio 1960-2016 ()	17
Gráfico 2 – Comparativo do total de reclamações por semestre.....	21
[Unidade: número de reclamações]	21
Gráfico 3 – Reclamações por dia e por semestre [Unidade: número de reclamações]	21
Gráfico 4 – Total de reclamações no 1.º semestre de 2018 por setores.....	22
Gráfico 5 – Total de reclamações no 1.º semestre de 2018 por subsectores, no setor rodoviário	25
Gráfico 6 – Passageiros transportados no setor rodoviário e variação homóloga.....	26
Gráfico 7 – Lugares/Km oferecidos e coeficiente de utilização	27
Gráfico 8 – Total de reclamações no transporte rodoviário de passageiros dos 10 prestadores mais reclamados	27
Gráfico 9 – Total de reclamações no aluguer de veículos dos 6 prestadores mais reclamados.....	29
Gráfico 10 – Total de reclamações nos CITVs para os 3 prestadores mais reclamados.....	30
Gráfico 11 – Taxa de variação homóloga no transporte rodoviário de mercadorias em toneladas	31
Gráfico 12 – Total de reclamações no transporte rodoviário de mercadorias dos 3 prestadores mais reclamados	32
Gráfico 13 – Composição da rede rodoviária nacional em 2016()	33
Gráfico 14 – Indicadores de densidade da rede rodoviária nacional em 2016.....	33
Gráfico 15 – Total de reclamações infraestruturas rodoviárias dos 3 prestadores mais reclamados ..	34
Gráfico 16 – Total de reclamações nas escolas de condução e entidades formadoras dos 3 prestadores mais reclamados.....	35
Gráfico 17 – Total de reclamações no 1.º semestre de 2018 no setor ferroviário, por subsectores.....	36

Gráfico 18 – Total de reclamações no transporte ferroviário de passageiros, por prestador	37
Gráfico 19 – Passageiros transportados no setor ferroviário e variação homóloga	39
Gráfico 20 – Passageiros transportados no setor ferroviário por quilómetro e variação homóloga	40
Gráfico 21 – Passageiros transportados nos metropolitanos em Lisboa, Porto e sul do Tejo e variação homóloga.....	41
Gráfico 22 – Total de reclamações nos sistemas de metro, metro ligeiro de superfície e elétricos urbanos, por prestador.....	41
Gráfico 24 – Total de reclamações no transporte fluvial de passageiros, por prestador	44
Gráfico 25 – Taxa de variação homóloga no transporte portuário (portos nacionais) de mercadorias em toneladas	46
Gráfico 26 – Os 10 principais motivos secundários das reclamações no transporte rodoviário de passageiros no 1.º semestre de 2018	52
Gráfico 27 – Os 10 principais motivos secundários das reclamações no aluguer de veículos no 1.º semestre de 2018	53
Gráfico 28 – Os 5 principais motivos secundários das reclamações nos CITVs no 1.º semestre de 2018.	54
Gráfico 29 – Os 4 principais motivos secundários das reclamações no transporte rodoviário de mercadorias no 1.º semestre de 2018.....	55
Gráfico 30 – Os 5 principais motivos secundários das reclamações nas infraestruturas rodoviárias no 1.º semestre de 2018	56
Gráfico 31 – Os 5 principais motivos secundários das reclamações nas escolas de condução e entidades formadoras no 1.º semestre de 2018	57
Gráfico 32 – Os 10 principais motivos secundários das reclamações no transporte ferroviário de passageiros no 1.º semestre de 2018	58
Gráfico 33 – Os 10 principais motivos secundários das reclamações nos sistemas de metro, metro ligeiro de superfície e elétricos urbanos no 1.º semestre de 2018	59

Gráfico 34 – Os 10 principais motivos secundários das reclamações no transporte fluvial de passageiros no 1.º semestre de 2018..... 61

Gráfico 35 – Peso dos 5 motivos principais das reclamações recebidas diretamente pelos operadores no 1.º semestre de 2018..... 64

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 – Setores e subsectores considerados na análise das reclamações	15
Tabela 2 – Tabela de classificação de motivos – nível principal e breve descrição.....	20
Tabela 3 – Portos comerciais do continente.....	45
Tabela 4 – Número de reclamações no setor marítimo e portuário no 1.º semestre de 2018 por subsector.....	47
Tabela 5 – Motivos principais das reclamações apresentadas pelos utentes	48
Tabela 6 – Motivos principais das reclamações apresentadas pelos utentes no 1.º semestre de 2018 e no 2.º semestre de 2017.....	50
Tabela 7 – Número de elogios/louvores registados no livro de reclamações no 1.º semestre de 2018.....	63
Tabela 8 – Reclamações por operador e por setor.....	66
Tabela 9 – Sugestões / Pedidos de Informação por operador e por setor	67
Tabela 10 – Louvores/elogios por operador e por setor	67

LISTA DE SIGLAS E 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, E.P.E.

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

p.p. – Pontos percentuais

RNE – Rede Nacional de Expressos, Lda

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 1.º semestre de 2018, foram registadas e tratadas pela AMT 8.466 reclamações, das quais 7.549 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 917 foram recebidas diretamente na AMT.

O número de reclamações inscritas no livro de reclamações, bem como as recebidas diretamente na AMT, apresentou um decréscimo face ao 2.º semestre de 2017, de – 14%, equivalente a menos 1381 reclamações, o que pode dever-se a vários fatores, nomeadamente a uma possível melhoria na prestação do serviço por parte dos principais operadores e prestadores do serviço.

As cinco empresas que apresentaram este semestre, uma maior descida do número de reclamações, relativamente ao semestre anterior, foram: (i) CP com menos 364 reclamações; (ii) Metropolitano de Lisboa com menos 358; (iii) RNE – Rede Nacional de Expressos, Lda. com menos 236 reclamações; (iv) a TST com menos 144; e, (v) a EVA Transportes, SA, com menos 89 reclamações.

No tocante à CP, não pode a AMT deixar de notar que são do conhecimento público situações recorrentes de atrasos e supressão de serviços no transporte de passageiros, mas tais situações não se mostram traduzidas em reclamações formalizadas pelos utentes, junto do próprio operador ou da AMT.

A descida do número de reclamações verificou-se, fundamentalmente nas seguintes tipologias de motivos: (i) críticas à atuação da empresa, com menos 423 reclamações (-41,4%); (ii) atendimento sem qualidade, demorado e sem soluções, com menos 399 reclamações (- 54,7%); (iii) crítica à conduta de funcionário ou colaborador, com menos 213 (-22,6%); (iv) incumprimento do horário do transporte com menos 128 reclamações (-15%) e (v) máquinas de venda de títulos, compras on-line, multibanco e validadores, com menos 122 reclamações (-35,7%) face ao semestre anterior.

Analisando as reclamações no 1.º semestre, por setor de atividade, conclui-se, tal como nos semestres anteriores, que os setores rodoviário e ferroviário representam a maioria das reclamações, com 86,1% ⁽¹⁾ do total das mesmas, com percentagens de 48,7% e 37,3%, respetivamente. O transporte de passageiros nos setores rodoviário, ferroviário e fluvial é, naturalmente, o subsetor mais reclamado.

⁽¹⁾ Ver Gráfico 4 – Total de reclamações no 1º semestre de 2018 por setores

As cinco empresas que apresentam o maior número de reclamações no 1.º semestre de 2018 são: (i) a CP com 1850 reclamações; (ii) o Metropolitano de Lisboa com 847; (iii) a Transtejo com 623 reclamações; (iv) a Europcar com 319 reclamações; e, (v) a Carris com 316.

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 mais reclamados, representando, aproximadamente, 66% do total das reclamações ⁽²⁾:

- i) Preços | Pagamento | Bilheteiras ⁽²⁾;
- ii) Cumprimento defeituoso | Cumprimento não conforme com o contrato | Incumprimento ⁽³⁾; e
- iii) Qualidade do atendimento | Atendimento deficiente nos estabelecimentos e no atendimento telefónico ⁽²⁾.

Ainda no 1.º semestre de 2018, e à semelhança do que já tinha acontecido em semestres anteriores, foi dada a conhecer à AMT informação relativa a reclamações recebidas (fora do livro de reclamações) diretamente pelos operadores de transporte de passageiros ⁽⁴⁾, no total de cerca de 22.258 (-3,1% face ao semestre anterior).

Como resultado da atuação da AMT e do acompanhamento que tem sido feito às diversas queixas dos utentes, pode ser mencionado, a título exemplificativo: (i) Maior eficácia no processo de gestão das reclamações constantes dos Livros de Reclamações, que, em muitas situações, são já enviadas à AMT acompanhado da respetiva resposta dada ao reclamante; (ii) Detecção mais célere das situações irregulares que impõem a intervenção do regulador, nomeadamente através de atuação fiscalizadora e sancionatória; (iii) Maior consciencialização das empresas para a necessidade de cumprirem as obrigações de serviço público a que estão adstritas, não obstante as restrições orçamentais a que estão sujeitas, nomeadamente, realizando a contratação de novos funcionários, apostando na formação e planeando a substituição faseada de veículos afetos ao transporte de passageiros.

De realçar, também, que a AMT, tal como havia anunciado, aprovou recentemente o Regulamento de Mediação e Conciliação, o qual irá permitir a esta autoridade intervir em

⁽²⁾ No 2.º semestre de 2016, os motivos principais mais invocados pelos utentes foram os mesmos

⁽³⁾ Veja-se infra, no ponto 2, *in fine*, o descritivo de cada tipologia de motivos que foi considerada

⁽⁴⁾ Para este efeito, foram selecionados os operadores que registaram o maior número de reclamações e ainda os que tinham uma maior relevância na sua área de intervenção

conflitos, que envolvem os operadores e prestadores de serviços, a pedido dos utentes, tentando obter uma solução a contento de ambas as partes.

2. INTRODUÇÃO

A AMT, dando cumprimento à obrigação estabelecida no artigo 38º, nº 4 dos seus Estatutos, 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, apresenta o Relatório sobre Reclamações no Mercado da Mobilidade e dos Transportes, no que respeita ao 1.º semestre de 2018.

As reclamações dos utentes revestem-se de particular importância, sendo uma peça essencial na avaliação da qualidade do desempenho, no mercado dos diversos operadores e prestadores de serviços, e um dos principais meios de identificação de serviços que precisam de melhorias.

É, por isso, fundamental que a AMT, enquanto autoridade reguladora do setor da mobilidade e dos transportes, tenha um amplo conhecimento da situação dos setores sob a sua regulação, para poder ser atuante e eficaz na promoção e defesa dos direitos e interesses dos consumidores, passageiros e utentes.

O controlo das reclamações é, por isso:

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

De notar que os dados estatísticos apresentados não contemplam a avaliação da situação reclamada, nomeadamente se o utente tem ou não razão e se o operador é ou não responsável pela situação reclamada.

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

Aliás, os operadores estão já familiarizados com a intervenção da AMT, traduzida quer através de pedidos de informação e documentação dirigidos aos vários intervenientes no processo ou entidades relevantes, quer através de ações concretas de supervisão, inspeção e fiscalização e posterior sancionamento, se justificável.

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

- (i) Os dados estatísticos apresentados foram contabilizados tendo como referência a data de entrada da reclamação na AMT, entre 1 de janeiro e 30 de junho de 2018, a qual poderá não ser coincidente com a data em que o reclamante efetua a reclamação ⁽⁵⁾;
- (ii) Tais dados reportam-se a todas as reclamações que foram dadas a conhecer à AMT ⁽⁶⁾, quer as diretamente apresentadas a esta autoridade pelos diversos reclamantes quer indiretamente quando remetidas por outras entidades públicas (serviços ministeriais, Provedor de Justiça, Áreas Metropolitanas e outras autoridades de transportes, v.g. municípios, Direção-Geral do Consumidor (DGC)) ou privadas (associações de defesa do consumidor) ou ainda as apresentadas no livro de reclamações dos prestadores e operadores de serviços;
- (iii) As reclamações respeitam, fundamentalmente, aos serviços e infraestruturas dos transportes rodoviário, ferroviário e fluvial, sendo residuais ou inexistentes as relativas aos serviços e infraestruturas do transporte marítimo e do setor portuário;
- (iv) O critério de alocação das reclamações aos diversos operadores e prestadores de serviços teve por base a identificação da entidade reclamada feita pelo reclamante, independentemente de se ter constatado, à posteriori, ser outra a entidade responsável pelo serviço em causa;
- (v) Os dados estatísticos não consideram a avaliação da situação reclamada, nomeadamente se o utente tem ou não razão, refletindo, apenas, a visão dos factos na perspetiva do utente;
- (vi) Do ponto 8. do presente relatório consta, ainda, informação relativa a reclamações recebidas pelas empresas prestadoras de serviços de transporte de passageiros, por

⁽⁵⁾ O mesmo critério foi, aliás, seguido nos últimos 3 semestres - 2º semestre de 2016 a 2º semestre de 2017.

⁽⁶⁾ 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.

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*(⁷).

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

Setores	Subsetores	
Setor Rodoviário	Transporte Rodoviário	Passageiros Mercadorias
	Infraestruturas Rodoviárias	
	Atividades Auxiliares e Complementares	CITVs
		Escolas de Condução e Entidades Formadoras
	Transporte Veículos Ligeiros	Outros
	Aluguer de Veículos	Táxis
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
	Administrações Portuárias	Marítimo de Curta Distância Mercadorias
Serviços e Atividades Portuárias		
Setor Multimodal		

Tabela 1 – Setores e subsectores considerados na análise das reclamações

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;

(⁷) Esta informação foi solicitada pela AMT aos operadores que registaram o maior número de reclamações e ainda aos que tinham uma maior relevância na sua área de intervenção.

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

É interessante constatar que os sistemas de metro têm, ao longo dos anos, ganho importância como modo de transporte da população do Continente, face ao comboio, tal como se pode observar no gráfico 1 abaixo ⁽⁸⁾.

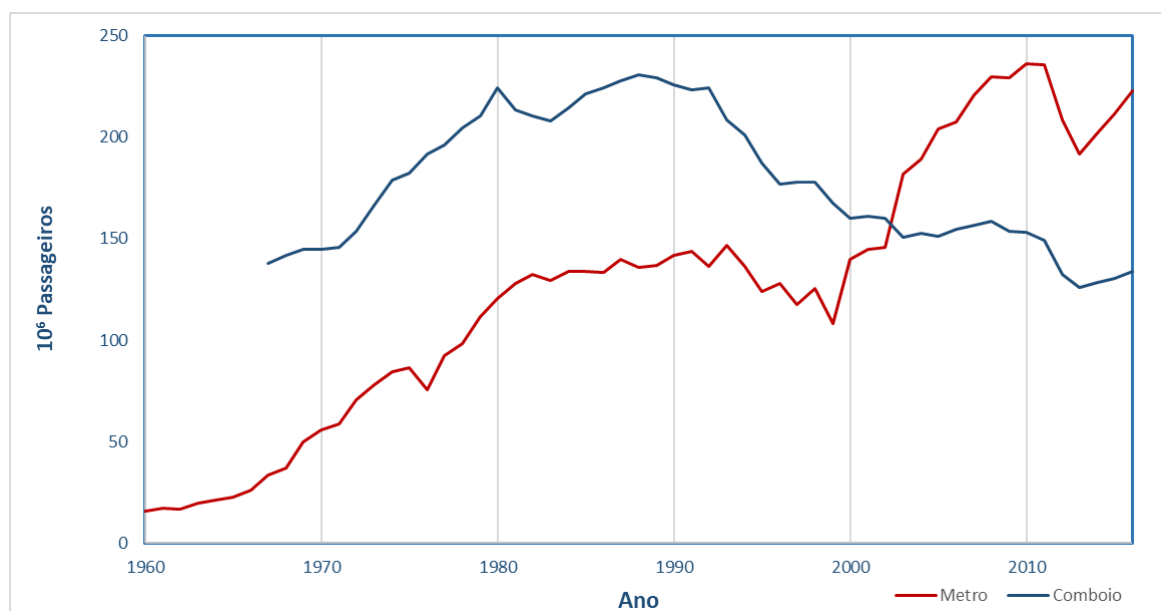


Gráfico 1 – Evolução dos passageiros transportados por metropolitano e comboio 1960-2016 ⁽⁹⁾
[Unidade: Milhares de passageiros transportados]

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;

⁽⁸⁾ Fonte: PORDATA – Retrato de Portugal – Edição de 2017

⁽⁹⁾ Estatística disponibilizada no sítio Pordata – Transportes

- Os armadores e gestores de navios de:
 - Transporte Marítimo de Longo Curso ou Intercontinental (*Deep Sea Shipping*);
 - Transporte Marítimo de Curta Distância (*Short Sea Shipping*);
 - Transporte por vias navegáveis interiores.

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

No caso da região do Grande Porto, temos as Lojas Andante, que, como é sabido, estão sob a gestão da TIP – Transportes Intermodais do Porto, ACE, entidade que é também responsável pela definição e implementação dos procedimentos relativos aos utentes. Em Lisboa temos a OTLIS – Operadores de Transportes da Região de Lisboa, ACE, como entidade responsável pelos serviços de bilhética dos transportes públicos (metro, autocarro, barco e comboio)

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

Residualmente, podem estar aqui também incluídas situações em que não foi possível identificar a empresa ou modo de transporte em causa, por a reclamação não conter essa informação.

Adicionalmente, foi feita uma classificação que atendeu ao motivo descrito na reclamação, sendo consideradas duas hierarquias de motivos:

- i) Motivos principais – definidos pela DGC ⁽¹⁰⁾, de um modo harmonizado, e aplicáveis a todos os setores de atividade;
- ii) Motivos secundários ou setoriais – definidos pela AMT para o setor da mobilidade e dos transportes, de acordo com o motivo principal em que se enquadre.

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

Designação do Motivo Nível Principal	Descrição
Exercício da atividade Exercício da atividade sem licença	Incumprimento das obrigações de licenciamento, condições do transporte e questões técnicas de veículos

⁽¹⁰⁾ A DGC é, nos termos da lei, a entidade a quem cabe, de uma forma centralizada a gestão da Rede Telemática de Informação Comum (RTIC) onde são registadas, pelas diversas autoridades de controlo de mercado, as reclamações inseridas no Livro de Reclamações dos setores sujeitos à sua regulação.

Designação do Motivo Nível Principal	Descrição
Informação Informação pré-contratual	Falta ou erro na prestação de informações aos utentes
Práticas comerciais Publicidade	N.A. ⁽¹¹⁾
Qualidade do atendimento Atendimento deficiente nos estabelecimentos Atendimento telefónico	Deficiências no atendimento, designadamente não prestação ou prestação deficiente do apoio requerido pelo utente
Irregularidades no livro de reclamações	Violação da obrigação do prestador de serviços facultar o livro de reclamações, fornecer os elementos necessários ao seu correto preenchimento e outras situações irregulares tais como ilegibilidade da reclamação, motivo incompreensível ou reclamação anulada
Cumprimento defeituoso Cumprimento não conforme com o contrato Incumprimento	Incumprimentos contratuais nomeadamente não realização do serviço de transporte programado, incumprimento de horários, percurso ou paragem alterados, excesso de lotação do veículo, baixa frequência do transporte, recusa de transporte de animais/bicicletas, etc
Cláusulas contratuais Alteração das cláusulas contratuais	Cláusulas contratuais gerais abusivas ou desconformes com a legislação em vigor
Preços Pagamentos Bilheteiras	Problemas com os títulos e com os pagamentos, nomeadamente por mau funcionamento de equipamentos, validadores, identificadores de veículos, máquinas de venda automática, etc, bem como situações de divergência entre o preço afixado e o exigido e coimas
Tarifário	Preços excessivos e/ou desconformes com a lei
Faturação Faturação incorreta	Não emissão de fatura com número de contribuinte e emissão de fatura incorreta
Assistência técnica Assistência pós-venda	N.A. ⁽¹²⁾
Meio ambiente	Ruído e poluição atmosférica
Higiene Segurança	Falta de condições de higiene e segurança dos veículos ou instalações e acidentes pessoais com utentes
Horários de Funcionamento	Incumprimento de horários de locais de atendimento
Infraestruturas	Carência de elementos de bem-estar material para os passageiros em geral e passageiros com mobilidade reduzida em particular, em viaturas, paragens, estações ou outros locais

⁽¹¹⁾ Não aplicável ao setor da mobilidade e dos transportes.

⁽¹²⁾ Não aplicável ao setor da mobilidade e dos transportes.

Designação do Motivo Nível Principal	Descrição
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

3. VOLUME DE RECLAMAÇÕES NO 1.º SEMESTRE DE 2018

No 1.º semestre de 2018⁽¹³⁾, a AMT recebeu um total de 8.466 reclamações que incluem:

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

Vejamos, então, em pormenor, a informação recebida.

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

Se compararmos o total de reclamações do 1.º semestre de 2018 com o semestre anterior constatamos um decréscimo de 1381 reclamações (cf. Gráfico 2).

⁽¹³⁾ Como já referido, a contabilização das reclamações por semestre é feita de acordo com a data de entrada das reclamações na AMT e não pela data da reclamação ou da ocorrência dos factos nela contidos.

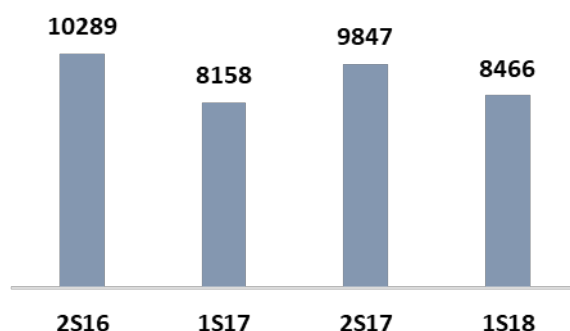


Gráfico 2 – Comparativo do total de reclamações por semestre
[Unidade: número de reclamações]

Analisando as reclamações, numa ótica de média diária, verifica-se que no 1.º semestre de 2018, foram registadas cerca de 47 reclamações por dia de calendário, enquanto que, no 2.º semestre de 2017, esse número foi de 54 (cf. Gráfico 3).

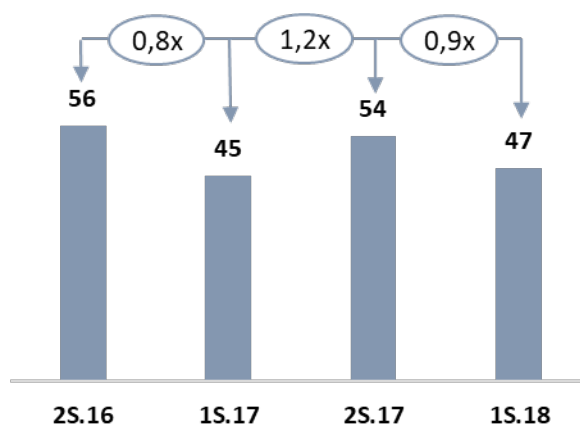


Gráfico 3 – Reclamações por dia e por semestre
[Unidade: número de reclamações]

As cinco empresas que apresentaram, este semestre, o maior número de reclamações são a CP com 1850, o Metropolitano de Lisboa com 847, a Transtejo com 623, a Europcar com 319 e a Carris com 316. Estas 5 empresas têm um peso de 46,7% do total das reclamações registadas na AMT.

No entanto, este semestre, o total de reclamações registadas na AMT sofreu um decréscimo de 14%, em relação ao semestre anterior sobretudo devido à descida do número de reclamações da CP com menos 364, o Metropolitano de Lisboa com menos 358, da RNE com menos 236, a TST com menos 144 e a EVA Transportes, com menos 89 reclamações.

No que respeita ao total de reclamações no 1.º semestre por setor de atividade, veja-se o Gráfico 4 infra.

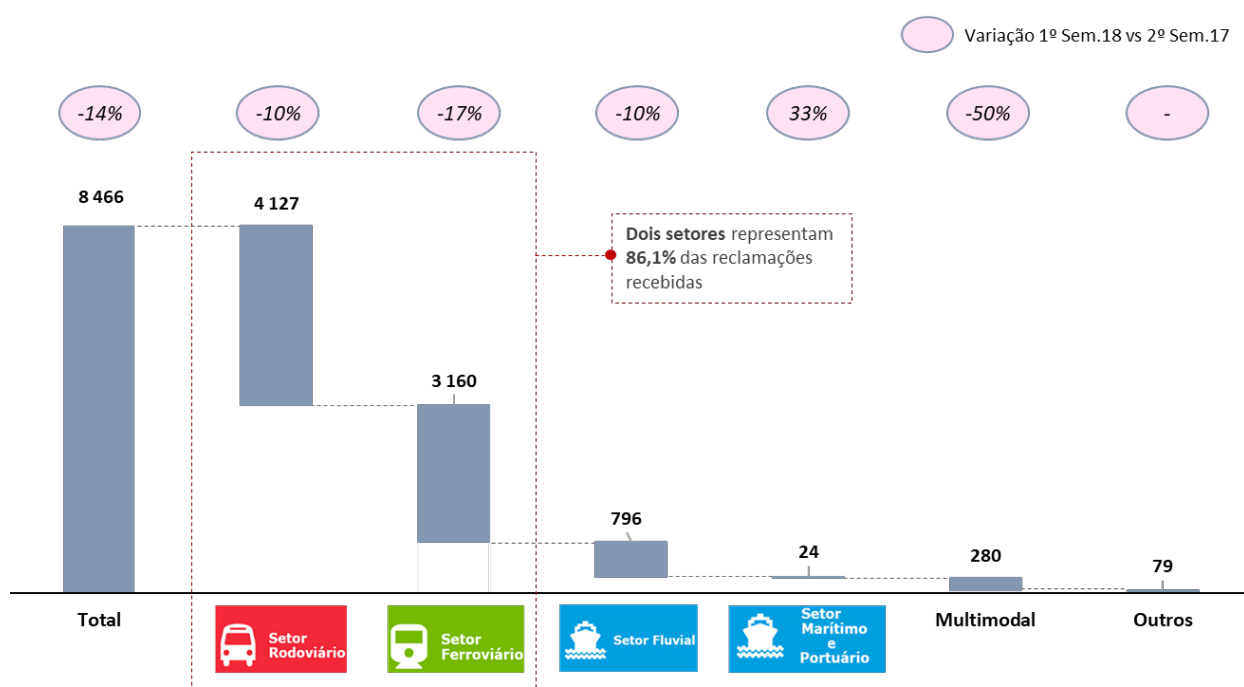


Gráfico 4 – Total de reclamações no 1.º semestre de 2018 por setores

[Unidade: número de reclamações | percentagem de reclamações face ao total de reclamações no 2ºS 2017]

Como se pode constatar, os setores rodoviário e ferroviário representam 86,1% do total das reclamações do 1.º semestre, com percentagens de 48,7% e 37,3%, respetivamente, o que não representa qualquer surpresa, dado que as principais redes de transporte utilizadas para o estabelecimento de ligações entre diferentes locais são, precisamente, a rede rodoviária e a ferroviária, quer para o transporte de passageiros quer de mercadorias.

Na barra Multimodal, estão consideradas as reclamações do TIP ⁽¹⁴⁾ e da OTLIS, por estarem em causa serviços relativos ao atendimento e gestão de lojas ou ao sistema de bilhética, que são serviços comuns às empresas que constituem tais agrupamentos.

⁽¹⁴⁾ A TIP é um agrupamento complementar de empresas (ACE) participado pela Metro do Porto, STCP - Sociedade de Transportes Colectivos do Porto, e Comboios de Portugal, sendo responsável pela implementação e gestão de um sistema de bilhética comum e exclusivo das empresas agrupadas na área do grande Porto.

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

Na barra referente a "Outros", encontram-se as reclamações que foram enviadas à AMT, mas que não fazem parte do âmbito de atuação desta Autoridade, pelo que foram remetidas às entidades competentes.

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



4.1. SETOR RODOVIÁRIO

No setor rodoviário, onde se incluem os transportes e infraestruturas rodoviárias, concorrem operadores de serviços de transporte regulados, com e sem obrigações de serviço público, bem como empresas que atuam no mercado em regime concorrencial aberto.

Para além destes, nele se incluem, 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 abrange os seguintes subsectores principais, a saber:

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

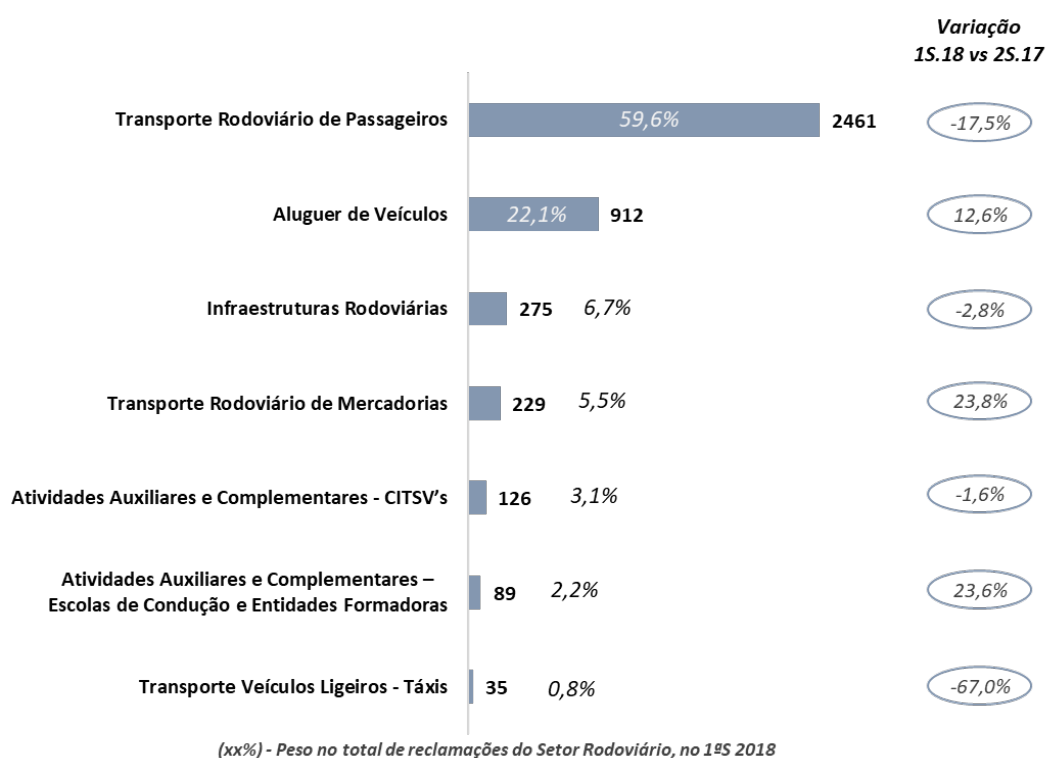


Gráfico 5 – Total de reclamações no 1.º semestre de 2018 por subsetores, no setor rodoviário
[Unidade: número de reclamações | percentagem de reclamações face ao total de reclamações no setor rodoviário]

Quando se analisa o setor rodoviário em detalhe, verifica-se que cerca de 81,7% das reclamações dizem respeito ao transporte rodoviário de passageiros e aluguer de veículos. No total das reclamações, estes dois subsectores representam aproximadamente 39,8% do total das reclamações do 1.º semestre de 2018.

Comparando com o 2.º semestre de 2017, constata-se uma descida nas reclamações do subsector de transporte de veículos ligeiros/táxis (-67%, traduzindo-se em menos 71 reclamações recebidas face ao 2ºS.2017).

Ao invés, e comparando também com 2.º semestre de 2017, verifica-se no 1.º semestre de 2018 um aumento do número de reclamações relacionadas com o subsector das atividades auxiliares e complementares – Escolas de Condução e Entidades Formadoras (+23,6%, traduzindo-se em mais 17 reclamações) assim como o subsector do transporte rodoviário de mercadorias (+23,8%, ou seja, mais 44 reclamações).

De salientar que o transporte rodoviário de passageiros, que no 2.º semestre de 2017 tinha apresentado um aumento muito significativo do número de reclamações, este semestre registou uma queda de - 17,5%.

A. TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS

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 -8,2%. Mas em 2016⁽¹⁵⁾, de acordo com os dados constantes no Inquérito ao Transporte Rodoviário de Passageiros (ITRP) realizado pelo INE, este transporte foi utilizado por 478,9 milhões de passageiros.

Uma vez que o ITRP, passou a abranger também as Câmaras Municipais do Continente, os dados de 2016, não permitem uma comparação direta com os dados dos anos anteriores, pelo que a subida verificada no último ano poderá não ser efetiva ⁽¹⁶⁾.

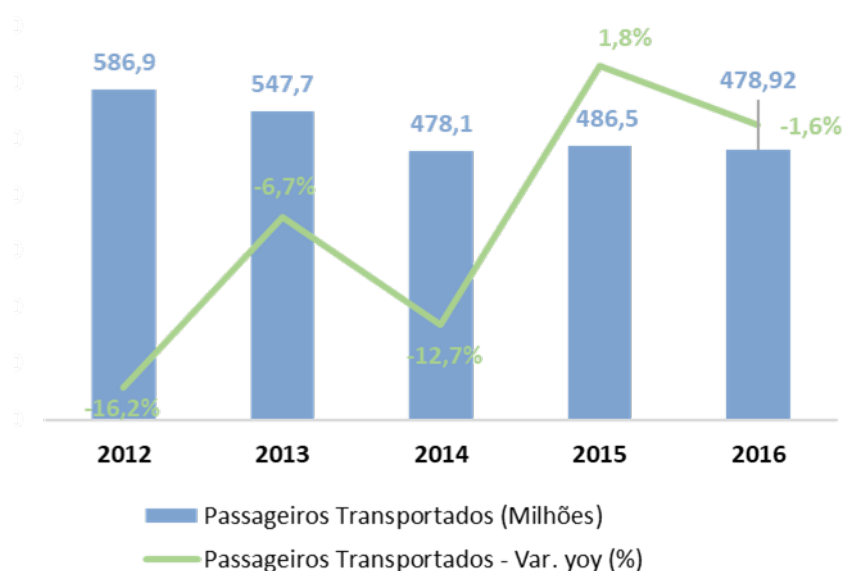


Gráfico 6 – Passageiros transportados no setor rodoviário e variação homóloga

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

O número de passageiros transportados por quilómetro foi, em 2016, de 6,7 mil milhões, +11,7% yoy. Relativamente aos lugares-quilómetro oferecidos em 2016 rondaram os 25,2 mil milhões sendo, contudo, o coeficiente de utilização de 26,9% (+2,3 p.p. yoy)⁽¹⁷⁾ (cf. Gráfico 7).

⁽¹⁵⁾ Estatísticas dos Transportes e Comunicações, 2016 – Edição 2017 – INE – ISSN 0377-2292 | Origem: Inquérito ao Transporte Rodoviário de Passageiros (ITRP).

⁽¹⁶⁾ Esta questão colocar-se-á em todas as séries analisadas que estejam relacionadas com o questionário do ITRP

⁽¹⁷⁾ Ver nota 14.

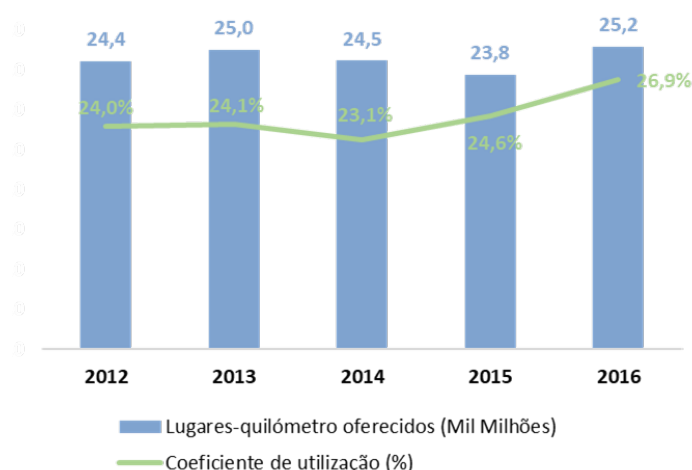
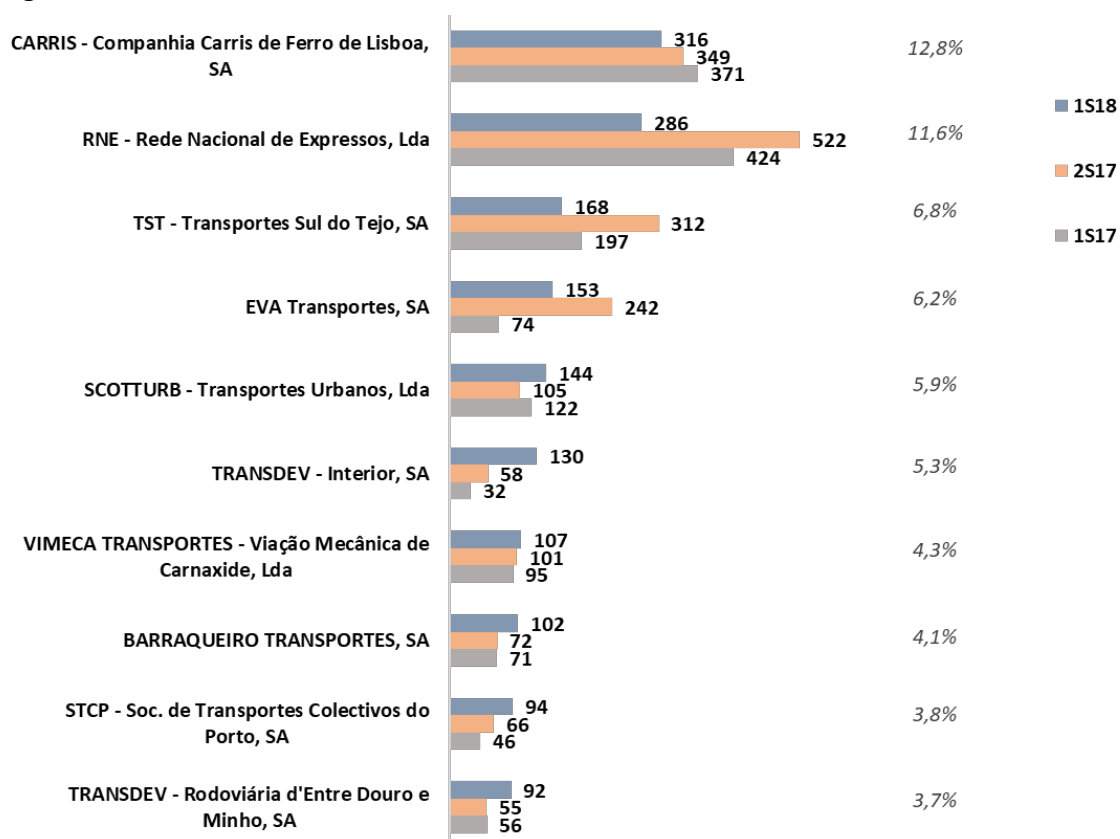


Gráfico 7 – Lugares/Km oferecidos e coeficiente de utilização

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

O Gráfico 8 sistematiza o número de reclamações do subsector de transporte coletivo de passageiros.



(xx%) - Peso no total de reclamações do subsector de Transporte Rodoviário de Passageiros, no 1ºS 2018

Gráfico 8 – Total de reclamações no transporte rodoviário de passageiros dos 10 prestadores mais reclamados

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

Da análise do Gráfico 8 resulta que 64,5% das reclamações no transporte rodoviário de passageiros são dirigidas a 10 prestadores, sendo que destas há a destacar dois prestadores que apresentam um maior número de reclamações:

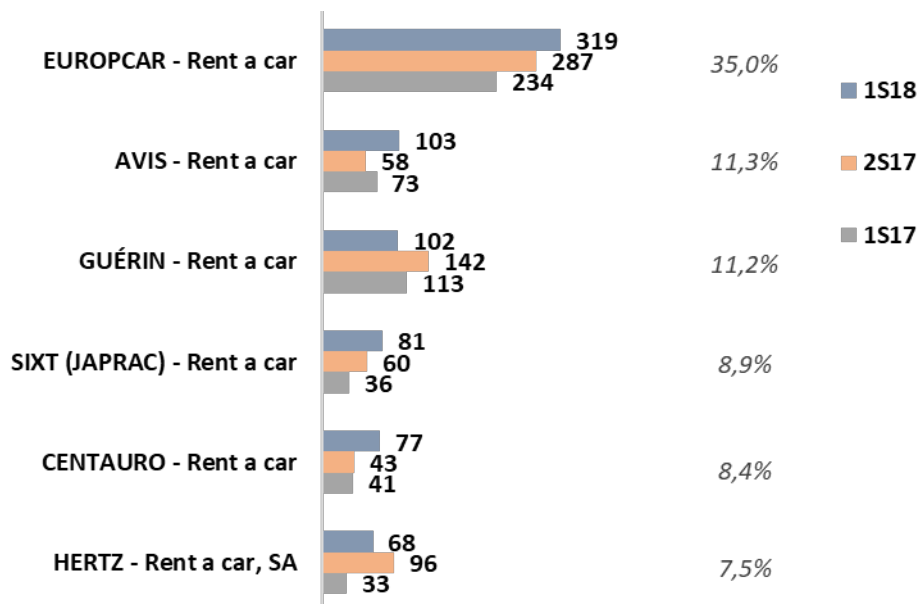
- Companhia de Carris de Ferro de Lisboa, S.A. com 12,8% das reclamações do transporte rodoviário de passageiros, mas que apresenta um decréscimo do número de reclamações face ao 2.º semestre de 2017 (menos 33 reclamações, o que representa -9,5%). Analisando as reclamações por milhão de passageiros transportados, obtemos um valor de 6 reclamações/milhão de passageiros transportados ⁽¹⁸⁾ (considerando os dados públicos disponíveis);
- RNE - Rede Nacional Expressos, S.A. com 11,6% das reclamações do transporte rodoviário de passageiros, que registou um decréscimo significativo no número de reclamações face ao 2.º semestre de 2017 (menos 236 reclamações, o que representa -45,2%).

De referir, ainda, que as reclamações dos dez prestadores mais reclamados representam cerca de 18,8% do total das reclamações recebidas no 1.º semestre de 2018.

A Transdev Interior, SA, que se encontra colocada em 6º lugar das empresas mais reclamadas, apresenta também uma subida muito significativa do número de reclamações, face ao 2º semestre de 2017, com mais 72 reclamações, o que corresponde a uma variação de +124,1%.

⁽¹⁸⁾ Fonte: <https://www.jornaldenegocios.pt/empresas/transportes/detalhe/transportes-publicos-ganham-passageiros> - Passageiros transportados no 1º Semestre de 2018 – 62 milhões de passageiros.

B. ALUGUER DE VEÍCULOS



(xx%) - Peso no total de reclamações do subsetor de Aluguer de Veículos, no 1ºS 2018

Gráfico 9 – Total de reclamações no aluguer de veículos dos 6 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 ligeiros sem condutor em regime de curta duração), os seis prestadores mais reclamados representam 82,3% das reclamações deste subsetor.

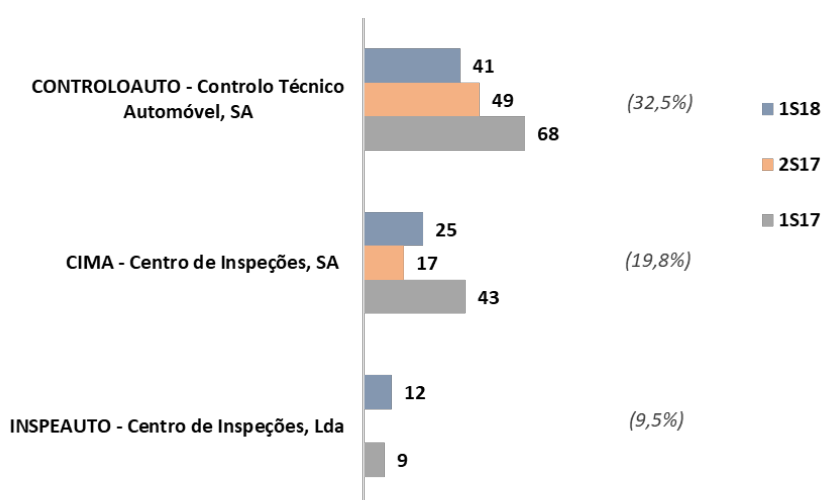
Quando comparadas com o total do setor rodoviário, as reclamações deste subsetor têm um peso significativo de 22,1%, ou seja, teve uma evolução de positiva de 4,4p.p. face ao semestre anterior.

Da análise do Gráfico 9 conclui-se existir um aumento generalizado no número de reclamações no 1.º semestre de 2018, face ao semestre anterior, com exceção de dois prestadores: (i) a Guérin com menos 40 reclamações, ou seja, menos 28,2% e a (ii) Hertz com menos 28 (-29,2%) relativamente ao semestre anterior.

C. CITVs

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

Esta atividade encontra-se liberalizada, podendo ser exercida por qualquer pessoa, singular ou coletiva, que cumpra as disposições legais e regulamentares aplicáveis.



(xx%) - Peso no total de reclamações do subsector de Atividades Auxiliares e Complementares - CITVs, no 1ºS 2018

Gráfico 10 – Total de reclamações nos CITVs para os 3 prestadores mais reclamados

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

De acordo com o Gráfico 10, acima, estão identificados os três prestadores mais reclamados, que representam 61,8% do total de reclamações deste subsector.

Confrontados estes dados com o total das reclamações do setor rodoviário, concluímos que as reclamações destes prestadores têm um peso pouco expressivo (aproximadamente 2% 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 e a CIMA com 25 centros.

Em termos de evolução das reclamações do 2.º semestre de 2017 para o 1.º semestre de 2018, há a destacar o aumento registado na CIMA de 47,1% no número de reclamações, e pela diminuição de 16,3% da Controlauto.

D. TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE MERCADORIAS

No que respeita às mercadorias transportadas por via rodoviária, registou-se, no segundo trimestre de 2018, uma variação em termos de tonelagem movimentada de -4,1% em relação ao 2.º trimestre de 2017, tendo correspondido a um total de 39,6 milhões de toneladas.

Esta redução é reflexo da evolução da componente nacional, que representa 82,1% do total, que teve, face ao período homólogo, -5,9%, não sendo o crescimento do transporte internacional (+5,1% no 2º trimestre de 2018) suficiente para inverter esta tendência ⁽¹⁹⁾ (cf. Gráfico 11, infra).

O setor do transporte rodoviário de mercadorias em Portugal é composto por um conjunto de empresas públicas e privadas. Segundo dados do Banco de Portugal ⁽²⁰⁾, existiam em 2016 aproximadamente 8,4 mil empresas neste setor, com cerca de 68 mil pessoas ao serviço e um volume de negócios de € 5,5 biliões.

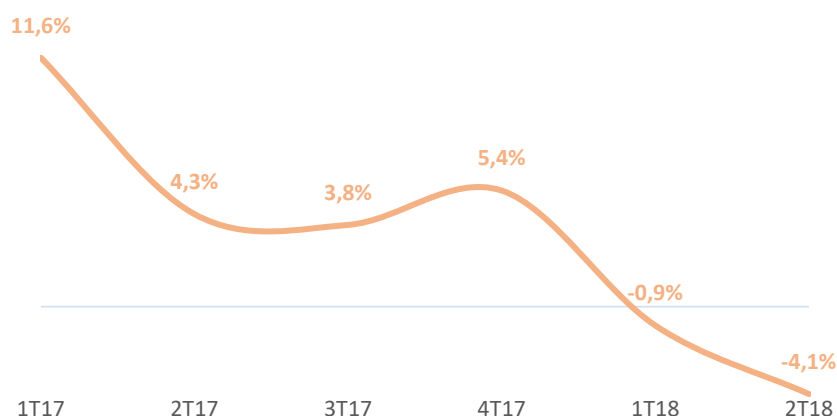
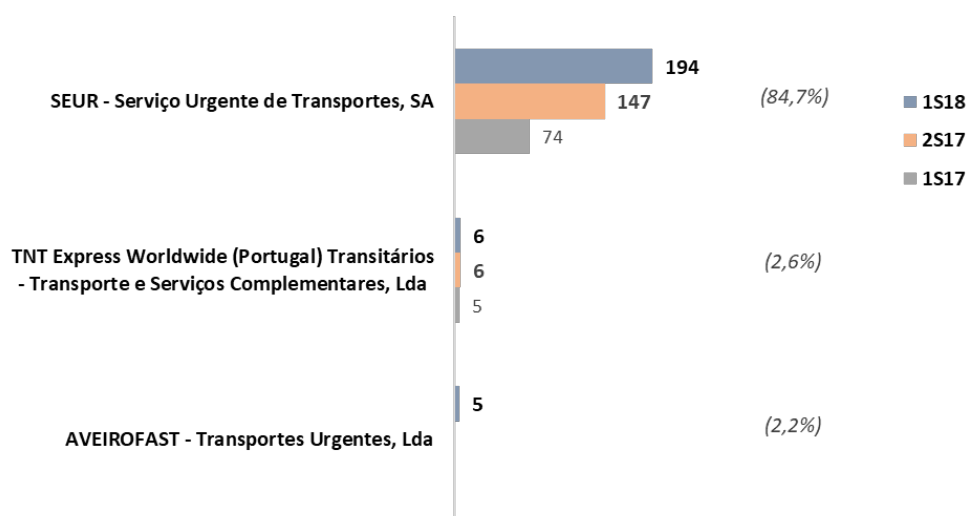


Gráfico 11 – Taxa de variação homóloga no transporte rodoviário de mercadorias em toneladas
[Unidade: percentagem]

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.

⁽¹⁹⁾ Destaque – Atividade dos Transportes, 11 de abril 2017, 21 de setembro de 2017, 22 de setembro de 2017, 23 de março de 2018, 25 de junho de 2018 e 20 de setembro de 2018 – INE.

⁽²⁰⁾ Análise das empresas do setor dos transportes rodoviários de mercadorias – Central de Balanços – Paula Casimiro – outubro 2017 – Banco de Portugal, Eurosistema



(xx%) - Peso no total de reclamações do subsetor de Transporte Rodoviário de Mercadorias, no 1ºS 2018

Gráfico 12 – Total de reclamações no transporte rodoviário de mercadorias dos 3 prestadores mais reclamados

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

Os três prestadores mais reclamados no subsetor do Transporte Rodoviário de Mercadorias identificados no Gráfico 12 representam cerca de 89,5% do total das reclamações deste subsetor. Quando confrontados estes dados com o total das reclamações do setor rodoviário, constata-se que têm um peso pouco expressivo, aproximadamente 5%.

O total de reclamações do subsetor do Transporte Rodoviário de Mercadorias aumentou cerca de 23,8% em relação ao semestre anterior, refletindo o aumento de reclamações da SEUR, que mantém a tendência verificada no segundo semestre de 2017.

E. INFRAESTRUTURAS RODoviÁRIAS

A rede rodoviária nacional, após dois anos sem variação, aumentou ligeiramente em 2016 (+0,02%) e totalizava, no final do ano, 14.313 quilómetros de extensão ⁽²¹⁾, sendo a sua composição a que consta do gráfico abaixo.

⁽²¹⁾ Estatísticas dos Transportes e Comunicações, 2016 – Edição 2017 – INE – ISSN 0377-2292

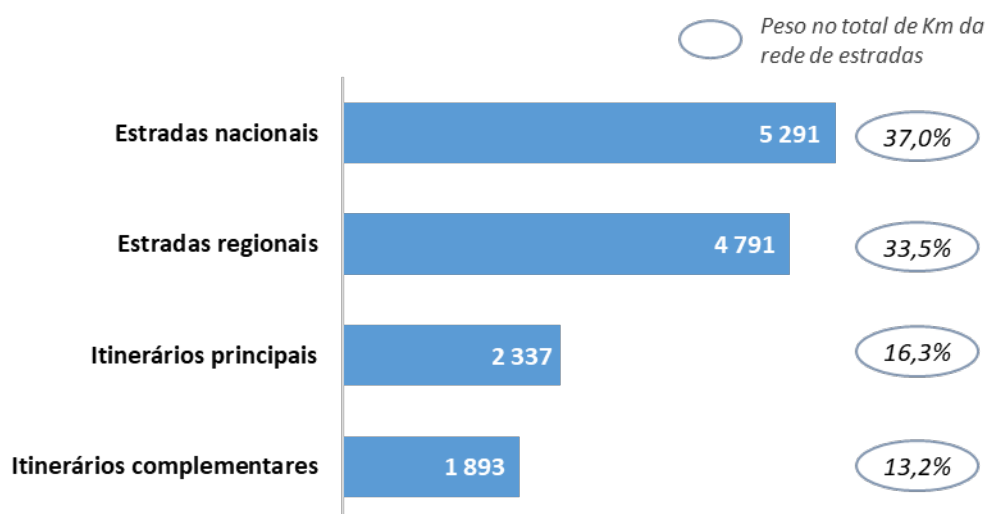


Gráfico 13 – Composição da rede rodoviária nacional em 2016⁽²²⁾

[Unidade: número de quilómetros | percentagem]

Veja-se, também, o gráfico seguinte (Gráfico 14) relativo à densidade da rede rodoviária face à população existente e aos respetivos territórios ⁽²³⁾. De destacar o Porto, Lisboa e Braga como sendo as localidades que apresentam uma maior densidade da rede rodoviária.

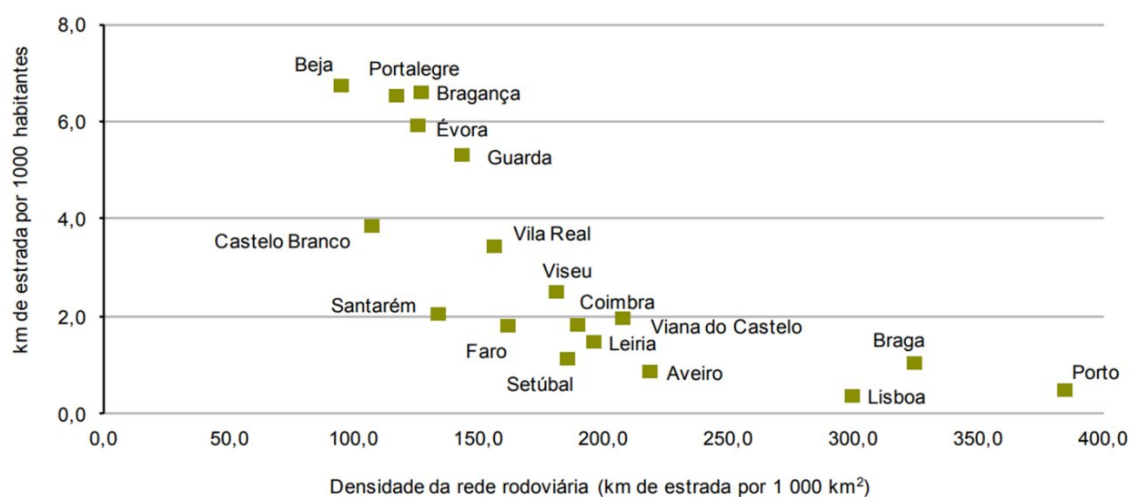


Gráfico 14 – Indicadores de densidade da rede rodoviária nacional em 2016

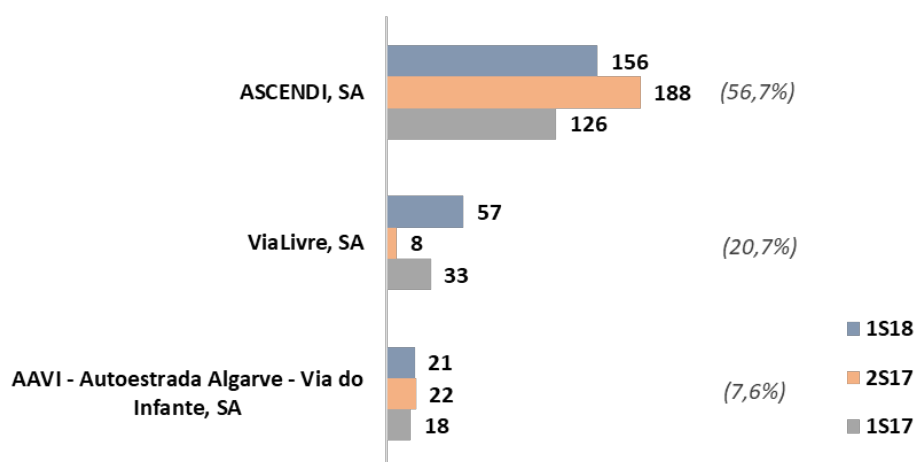
Quanto às reclamações deste subsetor no 1.º semestre de 2018, veja-se o gráfico abaixo onde se pode constatar as três empresas mais reclamadas, que representam 85% do total daquele subsetor. Apesar da diminuição significativa de reclamações do Grupo Ascendi com menos

⁽²²⁾ Inclui autoestradas que poderão ser IP ou IC

⁽²³⁾ Estatísticas dos Transportes e Comunicações, 2016 – Edição 2017 – INE – ISSN 0377-2292.

17% face ao 2.º semestre de 2017, este mantém-se como a entidade mais reclamada com 56,7% das reclamações do subsetor das Infraestruturas Rodoviárias.

Quando confrontado o total das reclamações deste subsetor com o total das reclamações do setor rodoviário, verifica-se que, face ao semestre passado, este subsetor ganhou relevância, tendo passado de aproximadamente 6,2% para 6,7% atualmente (+0,5 p.p).



(xx%) - Peso no total de reclamações do subsetor das Infraestruturas Rodoviárias, no 1ºS 2018

Gráfico 15 – Total de reclamações, nas infraestruturas rodoviárias dos 3 prestadores mais reclamados

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

F. ESCOLAS DE CONDUÇÃO E ENTIDADES FORMADORAS

As atividades auxiliares e complementares ao subsetor 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.

As três Escolas de Condução e Entidades Formadoras mais reclamadas representam cerca de 29,2% do total das reclamações.

Quando confrontados os dados deste subsetor com o total das reclamações do setor rodoviário, conclui-se que têm um peso pouco representativo, aproximadamente 2,2%.

O total de reclamações relacionadas com este subsetor cresceu no entanto 23,6% no 1.º semestre de 2018 face ao 2.º semestre de 2017, não obstante haver registo de algumas escolas de condução com uma redução do número de reclamações.

A este propósito, veja-se a informação constante do Gráfico 16, infra, onde se comparam as reclamações rececionadas no 1.º semestre de 2018 com os dois últimos semestres (1ºS e 2ºS 2017), relativamente aos três prestadores mais reclamados.

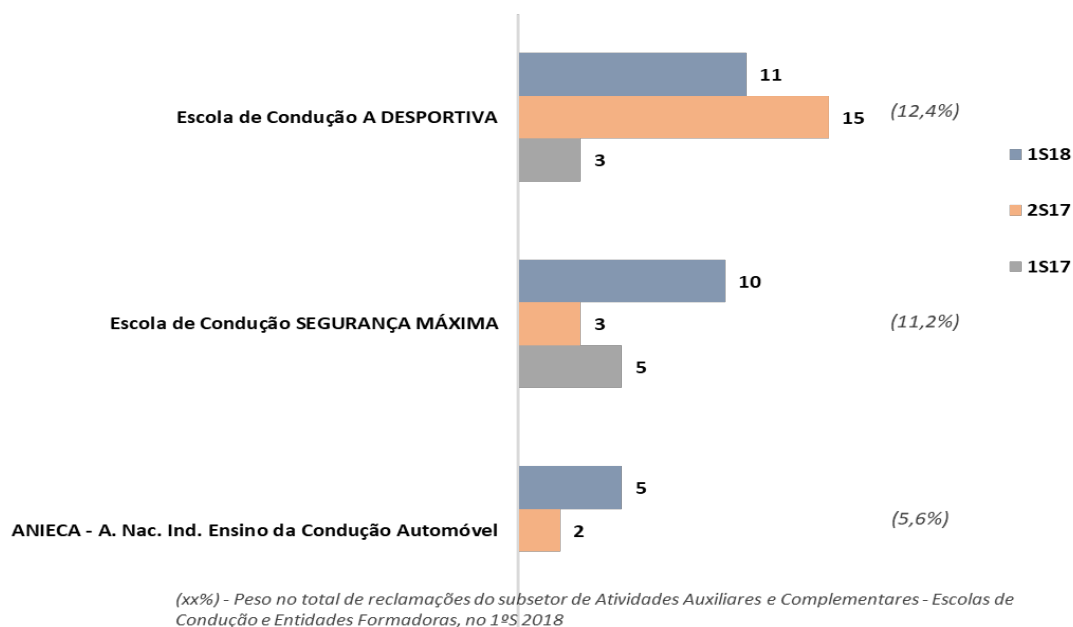


Gráfico 16 – Total de reclamações nas escolas de condução e entidades formadoras dos 3 prestadores mais reclamados

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

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

Relativamente ao subsector do Transporte em Veículos Ligeiros, verifica-se uma redução do número de reclamações recebidas diretamente pela AMT, tendo sido registadas neste 1.º semestre apenas 36 reclamações, versus as 106 recebidas no 2.º semestre de 2017. Este subsector tem um peso muito pouco significativo no total do setor rodoviário, não chegando a 1%.

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

Todas as reclamações aqui referidas foram enviadas diretamente para a AMT.



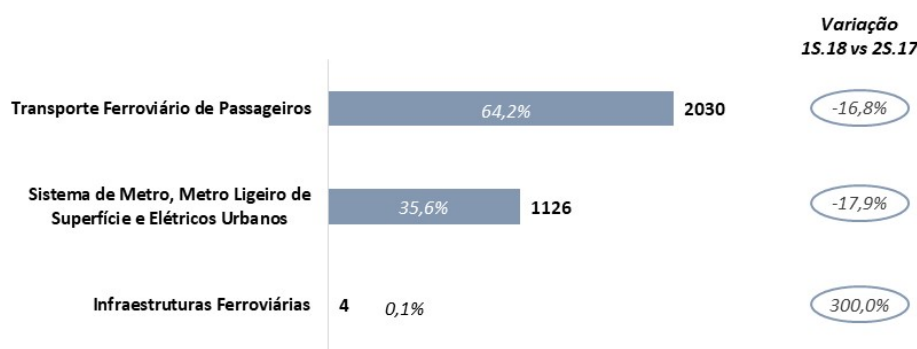
4.2. SETOR FERROVIÁRIO

No âmbito do setor ferroviário estão 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).

No final de 2016, a rede ferroviária nacional manteve-se inalterada, compreendendo 3.620,8 km. A rede em exploração representava 70,3% da extensão total das linhas, correspondendo a 2 546,0 km, sendo que só 64% desta estava eletrificada ⁽²⁴⁾.

O parque ferroviário nacional era composto por 360 veículos de tração, com predomínio das automotoras elétricas que representaram 55,0% do material de tração. Em termos de material de transporte de mercadorias não se alterou face a 2015 com 3.283 vagões, no entanto, o número de veículos para transporte de passageiros reduziu para 984 unidades (menos de 11 unidades face a 2015⁽²⁵⁾).

A distribuição das reclamações do 1.º semestre de 2018 nos diversos subsetores do setor ferroviário é a que consta do Gráfico 17, infra.



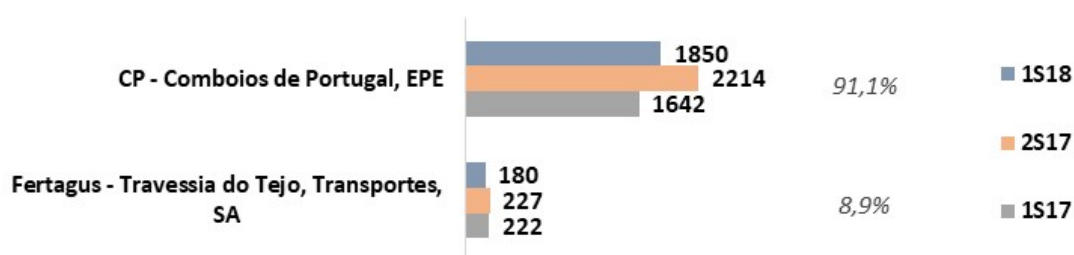
(xx%) - Peso no total de reclamações do setor Ferroviário, no 1ºS 2018

Gráfico 17 – Total de reclamações no 1.º semestre de 2018 no setor ferroviário, por subsectores
[Unidade: número de reclamações | percentagem de reclamações face ao total de reclamações no setor ferroviário]

⁽²⁴⁾ Estatísticas dos Transportes e Comunicações, 2015 – Edição 2016; ISSN 0377-2292; INE.

⁽²⁵⁾ Estatísticas dos Transportes e Comunicações, 2016 – Edição 2017; ISSN 0377-2292; INE.

A. TRANSPORTE FERROVIÁRIO DE PASSAGEIROS



(xx%) - Peso no total de reclamações do subsetor do Transporte Ferroviário de Passageiros, no 1ºS 2018

Gráfico 18 – Total de reclamações no transporte ferroviário de passageiros, por prestador
[Unidade: número de reclamações | percentagem de reclamações face ao total de reclamações para o transporte ferroviário de passageiros]

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

No que diz respeito ao subsetor de Transporte Ferroviário de Passageiros, a CP apresenta, naturalmente ⁽²⁶⁾, o maior número de reclamações, com 91,1%. Neste semestre a CP registou um decréscimo de 16,4% em comparação com o 2.º semestre de 2017, que se traduziu em menos 364 reclamações. Neste ponto a AMT não pode deixar de notar que são do conhecimento público situações recorrentes de atrasos e supressão de serviços no transporte de passageiros, mas, como decorre dos números acima indicados, tais situações não se mostram traduzidas em reclamações formalizadas pelos utentes, junto do próprio operador ou da AMT.

A CP continua, naturalmente, a ter um peso considerável no universo de reclamações, representando quase 22% do total.

Tal como referido pela CP ⁽²⁷⁾, apenas 13% das reclamações são apresentadas pelos clientes através do livro de reclamações, sendo as restantes apresentadas através do “Formulário de Reclamações e Sugestões” (54%), da Internet (23%) e outros (como por exemplo através de cartas 10%).

⁽²⁶⁾ A CP transportou no 1º semestre de 2018 cerca de 62 milhões de passageiros (dados do Relatório e Contas do 1º semestre 2018 da CP),

⁽²⁷⁾ Relatório Síntese Reclamações – 1º Semestre de 2018 - julho de 2018.

Os valores apresentados no Gráfico 18 correspondem àqueles 13% e também às reclamações que são remetidas diretamente à AMT pelos utentes.

No que diz respeito à Fertagus, analisando o mesmo gráfico, verifica-se que esta empresa teve uma redução do número de reclamações de 20,7% quando comparado com o 2º semestre de 2017, o que equivale a menos 47 reclamações.

De salientar que, em algumas reclamações, por vezes, não é possível identificar as que respeitam à Fertagus, à SulFertagus ou à Gisparques, pelo que são integradas, por defeito, no subsetor do transporte ferroviário de passageiros ⁽²⁸⁾.

Sempre que identificáveis, as reclamações relacionadas com transporte rodoviário de passageiros são incluídas no setor rodoviário e as relacionadas com parques de estacionamento são desconsideradas, uma vez que estão fora do âmbito de competências da AMT, não constando, portando, deste relatório.

Note-se, também, que tanto na CP como na Fertagus estão consideradas algumas reclamações que podem dizer respeito ao gestor da infraestrutura (Infraestruturas de Portugal, S.A.), mas que foram inscritas pelos utentes nos respetivos livros de reclamações daquelas empresas ⁽²⁹⁾.

No que diz respeito ao número de reclamações por milhão de passageiros transportados, de acordo com a análise semestral da CP ⁽³⁰⁾, no 1.º semestre de 2018, este valor era de 31 reclamações/milhão de passageiros transportados tendo diminuído quase 14% ⁽³¹⁾ em relação ao 2.º semestre de 2017.

Já na Fertagus, considerando os dados de 2017, este valor é de 18 reclamações/milhão de passageiros transportados ⁽³²⁾.

De acordo com dados estatísticos do INE ⁽³³⁾, o número de passageiros transportados no setor ferroviário apresentou, no segundo trimestre de 2018, um crescimento de 4,2%, face ao período homólogo (cf. Gráfico 19) ⁽³⁴⁾, o que, em parte, pode justificar o grande peso do

⁽²⁸⁾ Estas situações são residuais

⁽²⁹⁾ Uma vez que este relatório pretende apresentar o número objetivo de reclamações recebidas pelos diversos operadores, e não avaliar a eventuais responsabilidades, foi decidido contabilizar as reclamações em função da identificação da empresa efetuada pelo reclamante

⁽³⁰⁾ Relatório Síntese Reclamações – 1º Semestre de 2017 - julho de 2017.

⁽³¹⁾ Este valor considera todas as reclamações e não apenas as do livro de reclamações

⁽³²⁾ Fonte: Informação disponibilizada no relatório e contas de 2017, assumindo apenas metade dos passageiros transportados no ano (apenas um semestre)

⁽³³⁾ Destaque de 20 de setembro de 2018 - Atividade dos Transportes – 2º trimestre de 2018 – INE.

⁽³⁴⁾ Dados revistos para os trimestres anteriores

número de reclamações deste subsetor.

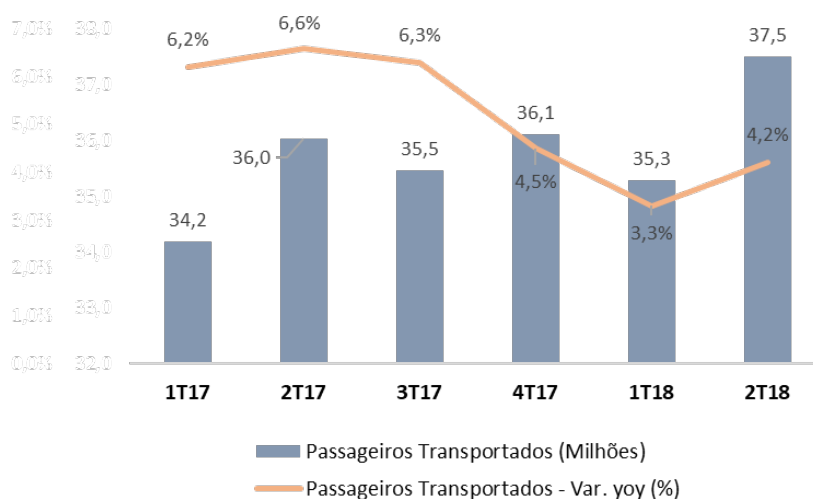


Gráfico 19 – Passageiros transportados no setor ferroviário e variação homóloga
[Unidade: milhões de passageiros transportados e percentagem de variação homóloga]

A mesma tendência verifica-se quando se analisa o indicador passageiros por quilómetro. No segundo trimestre de 2018⁽³⁵⁾ registou-se um aumento de 2,2% face ao período homólogo, sendo de 1.157 milhões de passageiros/Km.

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

⁽³⁵⁾ Destaque de 20 de setembro de 2018 - Atividade dos Transportes – 2º trimestre de 2018 – INE.

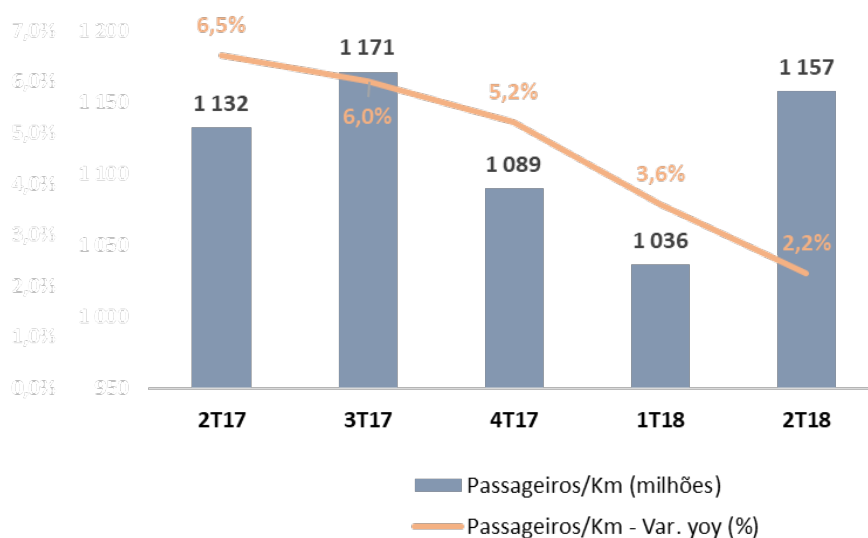


Gráfico 20 – Passageiros transportados no setor ferroviário por quilómetro e variação homóloga

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

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

De acordo com dados do INE ⁽³⁶⁾ o transporte de passageiros por sistemas de metro, metro ligeiro de superfície e elétricos urbanos de Lisboa, Porto e Metro Sul do Tejo tem vindo a apresentar um aumento todos os trimestres, comparativamente com o período homólogo (cf. Gráfico 21).

O Metropolitano de Lisboa transportou, no 2.º trimestre de 2018, cerca de 43,3 milhões de passageiros que representa 68,9% do total nacional, tendo-se verificado um aumento de 5,3% face ao período homólogo de 2017, e com uma taxa de utilização de 24,1%.

Já no Metro do Porto registou neste trimestre, uma subida de 5,2% em comparação com o mesmo período de 2017, tendo transportado 16,3 milhões de passageiros, tendo uma taxa de utilização de 18,8%.

No Metro Sul do Tejo, o número de passageiros transportados neste trimestre foi de 3,2 milhões, com um crescimento em relação ao 2.º trimestre de 2017 de 6,6%.

⁽³⁶⁾ Destaque de 20 de setembro de 2018 - Atividade dos Transportes – 2.º trimestre de 2018 – INE

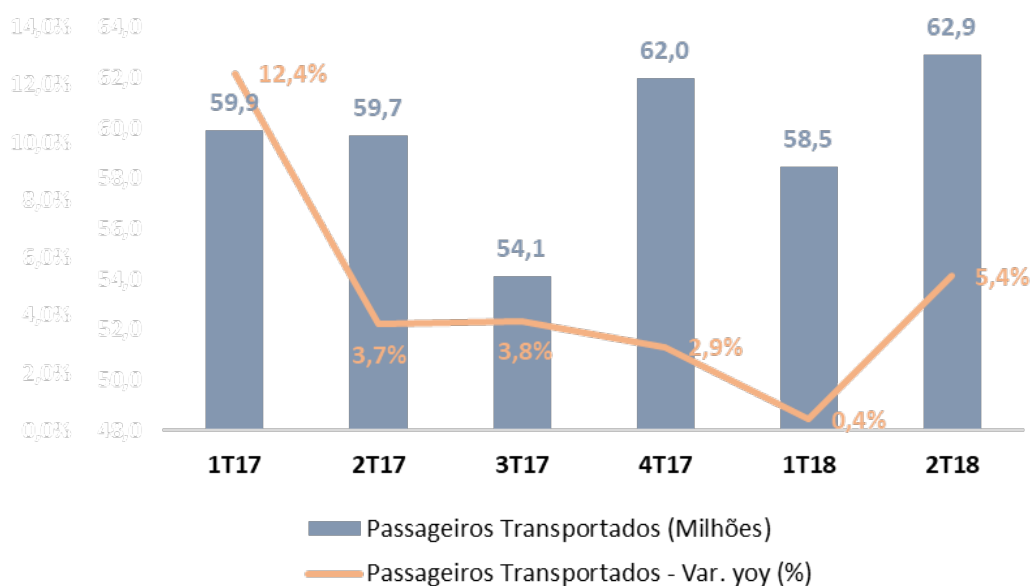
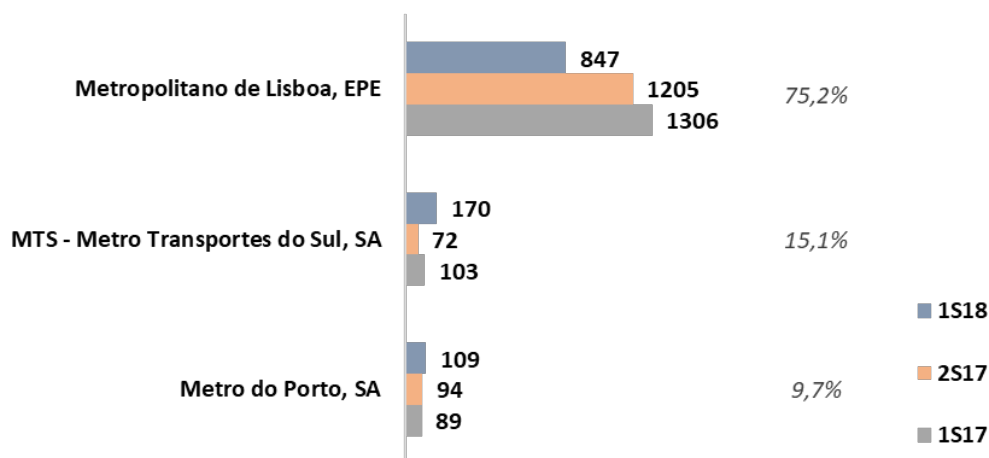


Gráfico 21 – Passageiros transportados nos metropolitanos em Lisboa, Porto e sul do Tejo e variação homóloga

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



(xx%) - Peso no total de reclamações do subsector do Sistemas de Metro, Metro Ligeiro de Superfície e Elétricos Urbanos, no 1ºS 2018

Gráfico 22 – Total de reclamações nos sistemas de metro, metro ligeiro de superfície e elétricos urbanos, por prestador

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

Sendo os sistemas de metro, metro ligeiro de superfície e elétricos urbanos, um meio de transporte cada vez mais utilizado pelos utentes, apresenta, naturalmente um número considerável de reclamações, no caso, 1126 reclamações no 1.º semestre de 2018.

Este número, apesar de elevado, está, contudo, significativamente abaixo do registado nos dois semestres anteriores, mantendo a tendência de descida, -8,8% no 2.º semestre de 2017 e -17,9% no 1.º semestre de 2018. São menos 245 reclamações registadas neste semestre.

O Metropolitano de Lisboa é a empresa com maior número de reclamações, representando 75,2% das reclamações deste subsetor. Contudo, esta entidade registou uma redução significativa no número de reclamações no 1.º semestre de 2018 com menos 358 (-29,7%).

O MTS é a segunda entidade mais reclamada deste subsetor com cerca de 15% de reclamações, e onde há a registar uma subida bastante significativa de 136% em relação ao 2.º semestre de 2017.

O Metro do Porto, S.A. é a terceira entidade mais reclamada com aproximadamente 9,7% das reclamações deste subsetor, mais 2,8p.p. em relação ao semestre anterior.

Se considerarmos o número de reclamações por milhão de passageiros transportados, e segundo os dados constantes no INE ⁽³⁷⁾, o Metropolitano de Lisboa, transportou 83,7 milhões passageiros no primeiro semestre de 2018, resultando em 11 reclamações/milhão de passageiros transportados. No último semestre de 2017 este indicador foi de 16 reclamações/milhão de passageiros transportados.

C. INFRAESTRUTURAS FERROVIÁRIAS

No 1.º semestre de 2018 registaram-se 4 reclamações relacionadas com o subsetor das infraestruturas ferroviárias, alocadas à IP – Infraestruturas de Portugal.

Quando analisado o peso destas reclamações no Setor Ferroviário verifica-se que estas têm um peso muito pouco significativo, apenas 0,13%.

D. SISTEMAS DE TRANSPORTE POR CABO

No primeiro semestre de 2018 não há registo de reclamações neste subsetor.

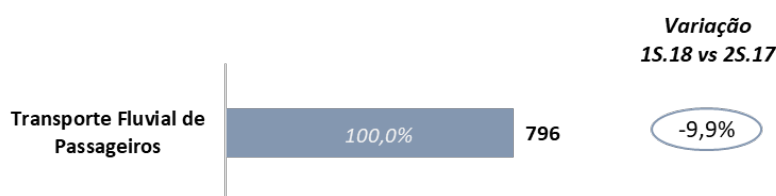
³⁷ Destaque de 20 de setembro de 2018 - Atividade dos Transportes – 2º trimestre de 2018 – INE



4.3. SETOR FLUVIAL

No 1.º semestre de 2018, de acordo com os últimos dados públicos disponíveis ⁽³⁸⁾ usaram o transporte fluvial cerca de 9,4 milhões de passageiros, menos 1,9 milhões que no 2.º semestre de 2017.

O rio Tejo apresenta-se como sendo a principal travessia, tendo registado, no 1.º semestre de 2018, um volume de 8,6 milhões de passageiros, correspondente a 91,2% da totalidade do transporte fluvial de passageiros em regime de serviço público. 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 ⁽³⁹⁾.



(xx%) - Peso no total de reclamações do setor Fluvial, no 1ºS 2018

Gráfico 23 – Total de reclamações no 1.º semestre de 2018 no transporte fluvial de passageiros
[Unidade: número de reclamações | percentagem de reclamações face ao total de reclamações no setor fluvial]

O número de reclamações do Setor Fluvial acompanhou a diminuição da quantidade de passageiros transportados no 1.º semestre de 2018, registando uma diminuição de 9,9%, o que equivale a menos 87 reclamações.

Neste setor, as três empresas mais reclamadas são a Transtejo, a Soflusa e a Atlantic Ferries.

As reclamações da Transtejo representam 78,3% do total das reclamações deste subsector (percentagem superior à registada no semestre anterior que foi de 68,8%), tendo-se verificado um aumento de 15 reclamações neste semestre.

De referir que as reclamações da empresa Transtejo representam 7,4% do universo total das reclamações do setor dos transportes.

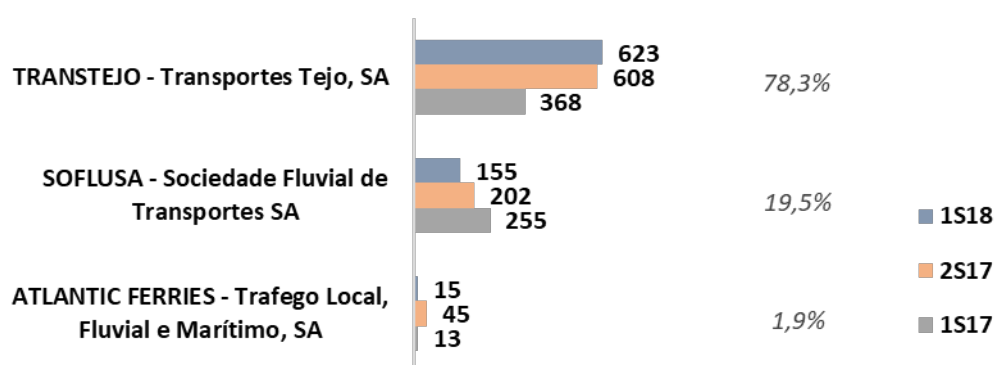
⁽³⁸⁾ Destaque de 20 de setembro de 2018 - Atividade dos Transportes – 2º trimestre de 2018 – INE.

⁽³⁹⁾ O rio Douro não é mencionado uma vez que nele apenas se realiza transporte turístico de passageiros e transporte de mercadorias.

Em contraciclo, a Soflusa registou uma redução do número de reclamações no 1.º semestre de 2018 com menos 47 reclamações do que no semestre anterior.

Se atendermos ao subsetor transporte fluvial de passageiros, constata-se uma diminuição pouco significativa do peso das reclamações da Soflusa, no 1.º semestre de 2018, quando comparado com o 2.º semestre de 2017 (22,9% no 1ºS 2018 versus 19,5% no 2ºS 2017).

Quanto à Atlantic Ferries, constata-se que as reclamações que lhe dizem respeito representam 1,9% do total das reclamações deste subsetor, tendo-se verificado um decréscimo de menos 30 reclamações (-66,7%), face ao semestre anterior.



(xx%) - Peso no total de reclamações do subsetor do Transporte Fluvial de Passageiros, no 1ºS 2018

Gráfico 24 – Total de reclamações no transporte fluvial de passageiros, por prestador

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



4.4. SETOR MARÍTIMO E PORTUÁRIO

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

A maior parte dos portos comerciais do continente - com exceção de Viana do Castelo, Figueira da Foz e Faro – faz parte integrante da Rede 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) ⁽⁴⁰⁾.



Tabela 3 – Portos comerciais do continente

⁽⁴⁰⁾ Cf. Descrito no Relatório Final do Grupo de Trabalho IEVA

No que respeita ao transporte de mercadorias, este registou, em termos de tonelagem movimentada, uma variação homóloga de +2,3% no 2.º trimestre de 2018 nos portos ⁽⁴¹⁾ (cf. Gráfico 25 infra).

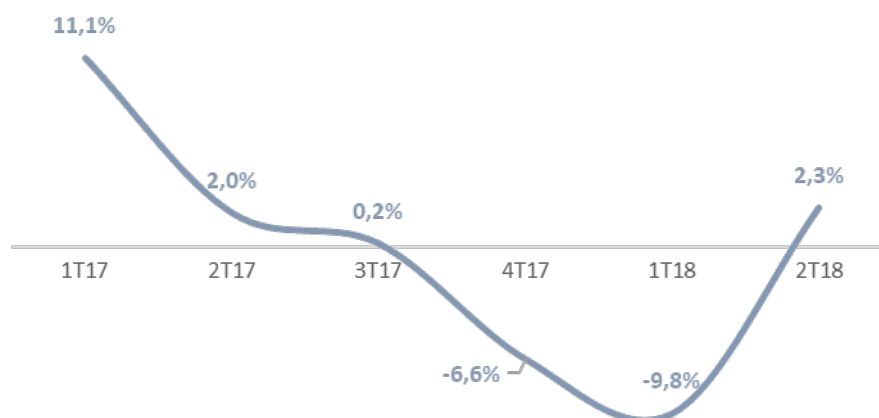


Gráfico 25 – Taxa de variação homóloga no transporte portuário (portos nacionais) de mercadorias em toneladas

[Unidade: percentagem]

De acordo com o Relatório de Acompanhamento do Mercado Portuário da AMT ⁽⁴²⁾ no 1.º semestre de 2018 foram movimentadas 46,4 milhões de toneladas nos portos nacionais, refletindo uma variação de -4,8% em relação ao período homólogo de 2017. Este desempenho negativo, é motivado pela quebra registada no porto de Sines, de -9,9% (-2,6 milhões de toneladas). Esta tendência foi acompanhada por Setúbal (-3,1%) e Viana do Castelo (-6,2%), e foi contrariada pelos crescimentos de Leixões (+1,3%), Aveiro (+2,1%), Figueira da Foz (+5,7%) e Lisboa (+1,1%).

Destaca-se ainda o facto de os portos de Leixões, Aveiro e Figueira da Foz terem registado os volumes de carga mais elevados de sempre, quando comparados com os períodos homólogos, ao atingirem quase 9.8, 2.7 e 1.1 milhões de toneladas respetivamente.

Também o movimento geral de navios registado no período janeiro-junho de 2018 reflete um ligeiro decréscimo quer em número de escalas, quer em volume de lotação bruta, de -1,5% em ambos os indicadores, quando comparado com o período homólogo de 2017, embora com

⁽⁴¹⁾ Destaque de 20 de setembro de 2018 - Atividade dos Transportes – 2º trimestre de 2018 – INE

⁽⁴²⁾ Relatório de Acompanhamento do Mercado Portuário da AMT – junho 2018

contribuições de natureza diversa dos vários portos.

O setor marítimo e portuário apresentou, 23 reclamações no 1.º semestre de 2018, mais 8 que no semestre passado, o que não tem qualquer expressão no total das reclamações recebidas, representando apenas 0,3%. Estas reclamações dizem respeito aos subsetores abaixo identificados (cf. Tabela 4).

Subsetores Marítimo e Portuários	N.º de Reclamações por Subsetor						Variações	
	1S18		2S17		1S17		1S18 vs 2S17	2S17 vs 1S17
	N.º	%	N.º	%	N.º	%		
Armadores e Gestores de Navios Marítimos de Curta Distância de <u>Passageiros</u> ^(a)	17	73,9%	13	86,7%	2	66,7%	30,8%	550,0%
Administrações Portuárias	4	17,4%	2	13,3%	1	33,3%	100,0%	100,0%
Armadores e Gestores de Navios Marítimos de Curta Distância de <u>Mercadorias</u>	2	8,7%					-	-
Total de Reclamações	23	100,0%	15	100,0%	3	100,0%	-	-

^(a) Dados de 2017 revistos

Tabela 4 – Número de reclamações no setor marítimo e portuário no 1.º semestre de 2018 por subsetor

Relativamente ao Subsetor de Armadores e Gestores de Navios Marítimos e de Curta Distância de Passageiros, 15 reclamações dizem respeito à Porto Santo Line e 2 reclamações à Empresa de Navegação Madeirense, Lda.

As reclamações do subsetor Administrações Portuárias são dos operadores: APL - Administração do Porto de Lisboa (2); APDL - Administração dos Portos do Douro, Leixões e Viana do Castelo, S. A. (1) e Liscont (1).

Já as duas reclamações do subsetor de armadores e gestores de navios - marítimo de curta distância de mercadorias - são dos operadores Faialtráfego - Transitários e Agentes de Navegação, Lda. e da Açorcargas – Agência de Navegação e Cargas, SA.

5. VOLUME GLOBAL DE RECLAMAÇÕES NO 1.º SEMESTRE POR MOTIVOS

5.1. TIPOLOGIA DE MOTIVOS RECLAMADOS – NÍVEL PRINCIPAL E SETORIAL

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

Na tabela abaixo, apresentam-se as reclamações do 1.º semestre de 2018, distribuídas por setores e por motivos principais.

Motivo Principal da Reclamação	Reclamações por Setor										Totais			
	Rodoviário		Ferroviário		Fluvial		Multimodal		Timo e Port.		Outros		N.º	%
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%		
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	1230	29,8%	1062	33,6%	89	11,2%	182	65,0%	7	29,2%			2570	30,4%
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	680	16,5%	648	20,5%	516	64,8%			3	12,5%			1847	21,8%
Qualidade de atendimento/Atendimento deficiente nos estabelecimentos/Atendimento telefónico	705	17,1%	454	14,4%	49	6,2%	39	13,9%	3	12,5%			1250	14,8%
Exercício da Atividade	560	13,6%	228	7,2%	60	7,5%	3	1,1%	6	25,0%			857	10,1%
Outros	180	4,4%	142	4,5%	5	0,6%			2	8,3%	79	100,0%	408	4,8%
Informação/Informação pré-contratual	193	4,7%	116	3,7%	12	1,5%	9	3,2%	1	4,2%			331	3,9%
Infraestruturas	77	1,9%	172	5,4%	16	2,0%	1	0,4%					266	3,1%
Cláusulas contratuais/Alteração cláusulas contratuais	213	5,2%	2	0,1%					1	4,2%			216	2,6%
Higiene e Segurança	48	1,2%	89	2,8%	26	3,3%		0,0%					163	1,9%
Faturação/Faturação incorreta	60	1,5%	82	2,6%	4	0,5%	14	5,0%					160	1,9%
Proteção de dados pessoais	69	1,7%	50	1,6%	4	0,5%	15	5,4%	1	4,2%			139	1,6%
Irregularidades no Livro de Reclamações	54	1,3%	52	1,6%	3	0,4%	4	1,4%					113	1,3%
Horários de funcionamento	26	0,6%	40	1,3%	9	1,1%	13	4,6%					88	1,0%
Práticas Comerciais/Publicidade	13	0,3%	13	0,4%									26	0,3%
Tarifário	12	0,3%	6	0,2%									18	0,2%
Meio ambiente	7	0,2%	4	0,1%	3	0,4%							14	0,2%
Total de Reclamações	4127	-	3160	-	796	-	280	-	24	-	79	-	8466	-

Tabela 5 – Motivos principais das reclamações apresentadas pelos utentes

Da análise da tabela, constata-se que existem três motivos principais que se destacam em relação aos restantes. São eles: (i) Preços | Pagamento | Bilheteiras; (ii) Cumprimento defeituoso | Cumprimento não conforme com o contrato | Incumprimento; e, (iii) Qualidade do atendimento | Atendimento deficiente nos estabelecimentos | Atendimento telefónico. Estes três motivos representam no total das reclamações aproximadamente 67% dos motivos reclamados, o que compara com 65,4% no semestre anterior (cf. Tabelas 5 e 6).

Motivo Principal da Reclamação	Reclamações por Setor																Totais				Variação 1S18 vs 2S17								
	Rodoviário		Ferroviário				Fluvial				Multimodal				Marítimo e Portuário				Outros										
	1S18		2S17		1S18		2S17		1S18		2S17		1S18		2S17		1S18		2S17			1S18		2S17					
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%		N.º	%	N.º	%				
Preços/Pagamentos/Bilhetes	1230	29,8%	1185	25,9%	1062	33,6%	1015	26,6%	89	11,2%	155	17,5%	182	65,0%	262	47,0%	7	29,2%	3	16,7%			2	33,3%	2570	30,4%	2622	26,6%	-2,0%
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	680	16,5%	858	18,8%	648	20,5%	656	17,2%	516	64,8%	459	51,9%			5	0,9%	3	12,5%							1847	21,8%	1978	20,1%	-6,6%
Qualidade de atendimento/Atendimento deficiente nos estabelecimentos/Atendimento telefónico	705	17,1%	869	19,0%	454	14,4%	729	19,1%	49	6,2%	72	8,1%	39	13,9%	166	29,8%	3	12,5%	5	27,8%					1250	14,8%	1841	18,7%	-32,1%
Exercício da Atividade	560	13,6%	689	15,1%	228	7,2%	529	13,9%	60	7,5%	69	7,8%	3	1,1%	7	1,3%	6	25,0%	1	5,6%			2	33,3%	857	10,1%	1297	13,2%	-33,9%
Outros	180	4,4%	175	3,8%	142	4,5%	48	1,3%	5	0,6%	8	0,9%			1	0,2%	2	8,3%	5	27,8%	79	100,0%			408	4,8%	237	2,4%	72,2%
Informação/Informação pré-contratual	193	4,7%	226	4,9%	116	3,7%	205	5,4%	12	1,5%	15	1,7%	9	3,2%	18	3,2%	1	4,2%	1	5,6%					331	3,9%	465	4,7%	-28,8%
Infraestruturas	77	1,9%	103	2,3%	172	5,4%	254	6,7%	16	2,0%	31	3,5%	1	0,4%									1	16,7%	266	3,1%	389	4,0%	-31,6%
Cláusulas contratuais/Alteração cláusulas contratuais	213	5,2%	121	2,6%	2	0,1%	2	0,1%									1	4,2%		0,0%					216	2,6%	123	1,2%	75,6%
Higiene e Segurança	48	1,2%	59	1,3%	89	2,8%	123	3,2%	26	3,3%	14	1,6%		0,0%	3	0,5%			2	11,1%					163	1,9%	201	2,0%	-18,9%
Faturação/Faturação incorreta	60	1,5%	86	1,9%	82	2,6%	85	2,2%	4	0,5%	35	4,0%	14	5,0%	11	2,0%									160	1,9%	217	2,2%	-26,3%
Proteção de dados pessoais	69	1,7%	76	1,7%	50	1,6%	72	1,9%	4	0,5%	2	0,2%	15	5,4%	47	8,4%	1	4,2%							139	1,6%	197	2,0%	-29,4%
Irregularidades no Livro de Reclamações	54	1,3%	38	0,8%	52	1,6%	27	0,7%	3	0,4%	11	1,2%	4	1,4%	5	0,9%			1	5,6%			1	16,7%	113	1,3%	83	0,8%	36,1%
Horários de funcionamento	26	0,6%	64	1,4%	40	1,3%	64	1,7%	9	1,1%	12	1,4%	13	4,6%	32	5,7%									88	1,0%	172	1,7%	-48,8%
Práticas Comerciais/Publicidade	13	0,3%	4	0,1%	13	0,4%																			26	0,3%	4	0,0%	550,0%
Tarifário	12	0,3%	3	0,1%	6	0,2%	1	0,0%			1	0,1%													18	0,2%	5	0,1%	260,0%
Meio ambiente	7	0,2%	11	0,2%	4	0,1%	5	0,1%	3	0,4%															14	0,2%	16	0,2%	-12,5%
Total de Reclamações	4127	-	4567	-	3160	-	3815	-	796	-	884	-	280	-	557	-	24	-	18	-	79	-	6	-	8466	-	9847	-	-14,0%

Tabela 6 – Motivos principais das reclamações apresentadas pelos utentes no 1.º semestre de 2018 e no 2.º semestre de 2017

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

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

Por razões de eficácia e também para não tornar a leitura deste relatório fastidiosa e com pormenores irrelevantes, a análise irá apenas incidir, no caso do transporte de passageiros, sobre os 10 motivos mais reclamados ⁽⁴³⁾ e, nos restantes casos, nos 5 motivos (ou menos, se justificável).



6.1. SETOR RODOVIÁRIO

A. TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS

Os 10 principais motivos secundários que surgem nas reclamações relativas ao transporte rodoviário de passageiros, representam 72,6% do total das reclamações deste subsetor.

Da análise dos motivos invocados pelos utentes, resulta que os pedidos de reembolso, críticas à conduta do funcionário, problemas com títulos de transporte ou incumprimento de horários são os principais problemas identificados, representando 49,1% 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 2.º semestre de 2017.

As reclamações relativas ao cancelamento de serviço sem aviso prévio são também frequentes, representando 4,9% do total das reclamações, assim como a crítica à atuação da empresa e o incumprimento de paragem, estes últimos, representando respetivamente 4,8% e 4,7% do total das reclamações recebidas.

⁽⁴³⁾ independentemente do setor em causa

Também os problemas técnicos com os veículos surgem frequentemente referidos pelos utentes, representando, à semelhança do semestre anterior, 4% do total das reclamações do transporte rodoviário de passageiros.

Para maior detalhe, veja-se o Gráfico 26, infra.

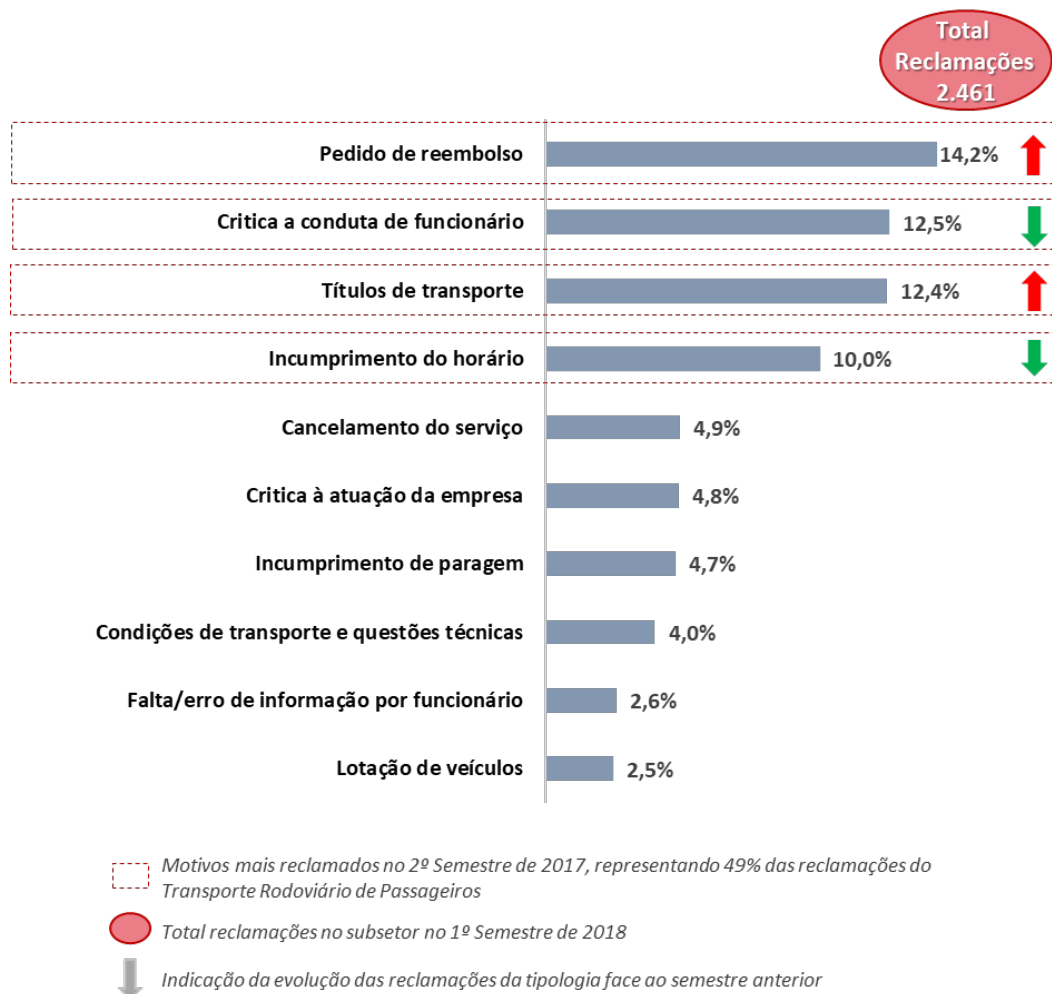


Gráfico 26 – Os 10 principais motivos secundários das reclamações no transporte rodoviário de passageiros no 1.º semestre de 2018

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

B. ALUGUER DE VEÍCULOS

Os 10 principais motivos secundários invocados pelos clientes nas reclamações das empresas de aluguer de veículos representam cerca de 89,4% do total das reclamações deste subsetor.

Da análise dos motivos invocados pelos clientes, constata-se que (i) a existência de cláusulas / contratos abusivos, (ii) os problemas com pagamentos, nomeadamente divergências entre

preço afixado e o cobrado, entre outros, (iii) os pedidos de reembolso, (iv) o atendimento deficiente, demorado e sem qualidade e (v) a crítica à atuação da empresa são os principais problemas identificados, representando 70,7% das reclamações relacionadas com as empresas de aluguer de veículos.

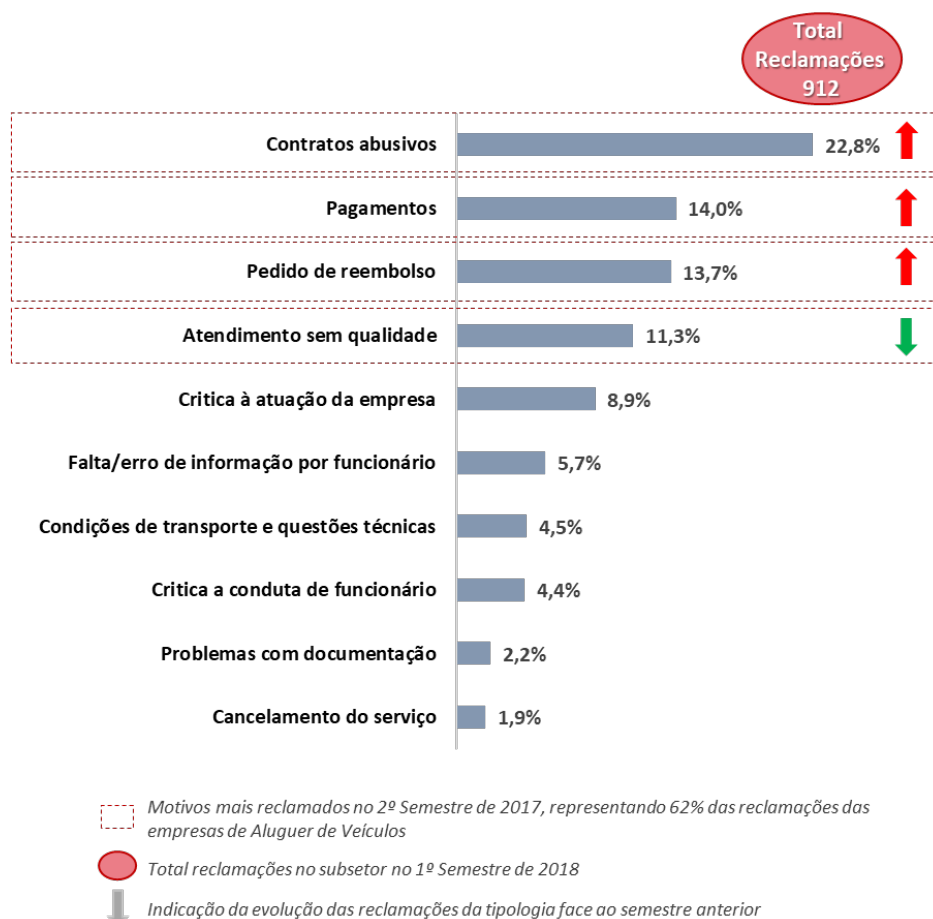


Gráfico 27 – Os 10 principais motivos secundários das reclamações no aluguer de veículos no 1.º semestre de 2018

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

C. CITVs

Os 5 principais motivos secundários apresentados pelos clientes nas reclamações das empresas de inspeção de veículos representam 85,6% do total das reclamações deste subsetor.

Como motivo mais reclamado, à semelhança, aliás, do que vinha sucedendo, identifica-se a crítica ao ato inspetivo/atuação da empresa que representa cerca de 38,1% das reclamações, valor este, todavia, inferior ao do semestre anterior (Cf. Gráfico 28).

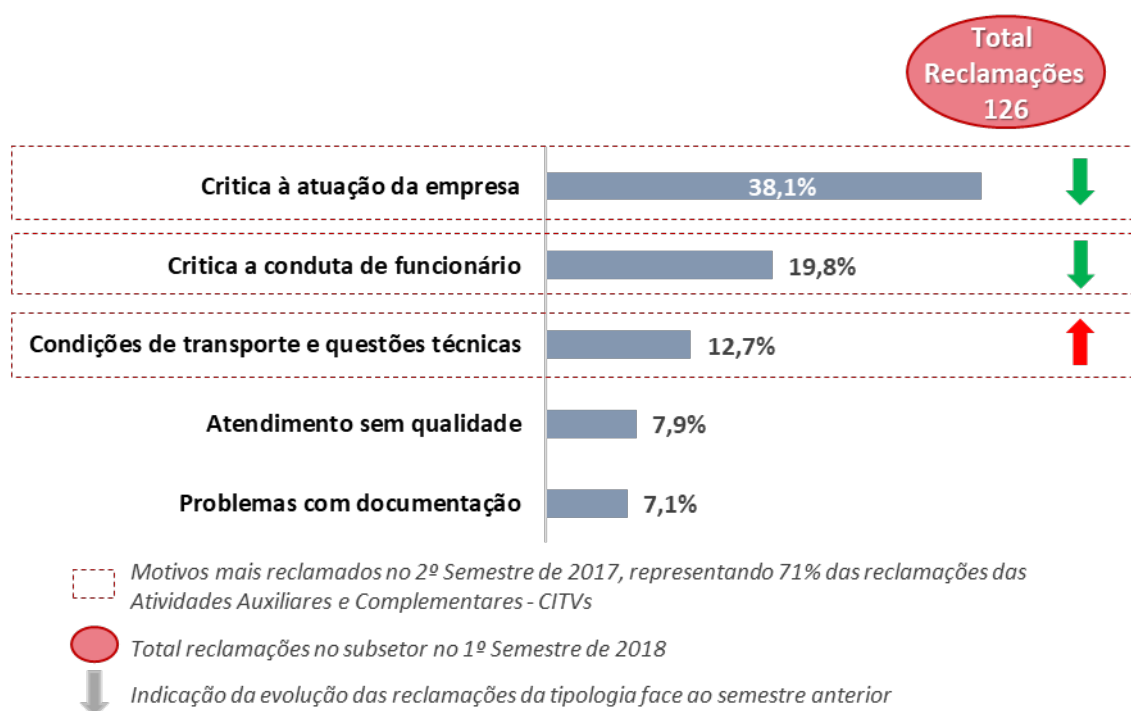


Gráfico 28 – Os 5 principais motivos secundários das reclamações nos CITVs no 1.º semestre de 2018

[Unidade: percentagem de reclamações para as atividades auxiliares e complementares - CITVs]

D. TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE MERCADORIAS

Os 4 principais motivos secundários invocados pelos clientes nas reclamações relacionadas com o transporte rodoviário de mercadorias representam 77,2% do total das reclamações deste subsetor.

Analisando os motivos invocados, verifica-se que problemas relacionados com a crítica à atuação da empresa e o atendimento deficiente, demorado ou sem qualidade são os mais

reclamados pelos clientes, apesar de o primeiro ter registado uma redução de 23,8% face ao último semestre de 2017.

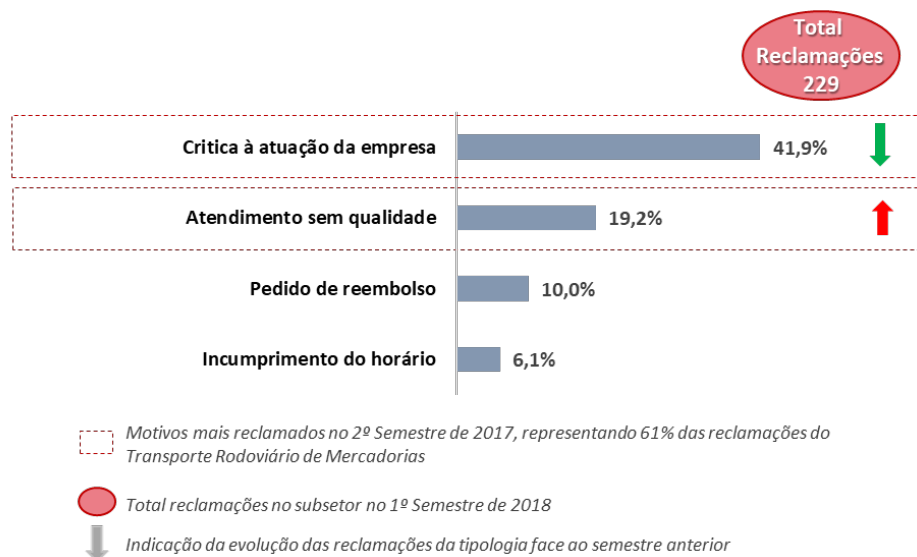


Gráfico 29 – Os 4 principais motivos secundários das reclamações no transporte rodoviário de mercadorias no 1.º semestre de 2018

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

E. INFRAESTRUTURAS RODOVIÁRIAS

No que respeita a reclamações relativas a infraestruturas rodoviárias, verifica-se que os 5 principais motivos secundários invocados pelos utentes representam 80,7% do total das reclamações deste subsetor.

O principal motivo de reclamação apresentado pelos utentes, no 1.º semestre de 2018, respeita a acidentes com animais, objetos, árvores e outros obstáculos na estrada, representando cerca de 29,8% do total das reclamações deste subsetor. O aumento das reclamações relacionadas com este motivo, face ao semestre anterior, foi de +28,1%.

O segundo motivo mais reclamado no 1.º semestre de 2018, está relacionado com pagamentos, em especial divergências entre o preço afixado e o cobrado, falta de troco, taxas de portagens, entre outros, apesar de apresentar um decréscimo de 17,9% face ao 2.º semestre de 2017.



Gráfico 30 – Os 5 principais motivos secundários das reclamações nas infraestruturas rodoviárias no 1.º semestre de 2018

[Unidade: percentagem de reclamações nas infraestruturas rodoviárias]

F. ESCOLAS DE CONDUÇÃO E ENTIDADES FORMADORAS

No que diz respeito às escolas de condução e entidades formadoras, os 5 principais motivos secundários invocados pelos clientes nas reclamações representam 87,7% do total do subsetor.

Analisando os motivos invocados, verifica-se que mais de 46% referem-se a problemas relacionados com a atuação da empresa (com um aumento de 70,1% face ao 2ºS de 2017), e 14,6% das reclamações dizem respeito a pedidos de reembolso.

As críticas à conduta do inspetor, instrutor, examinador ou outros surgem, também, como um dos motivos mais reclamados, representando 13,5% das reclamações deste subsetor.

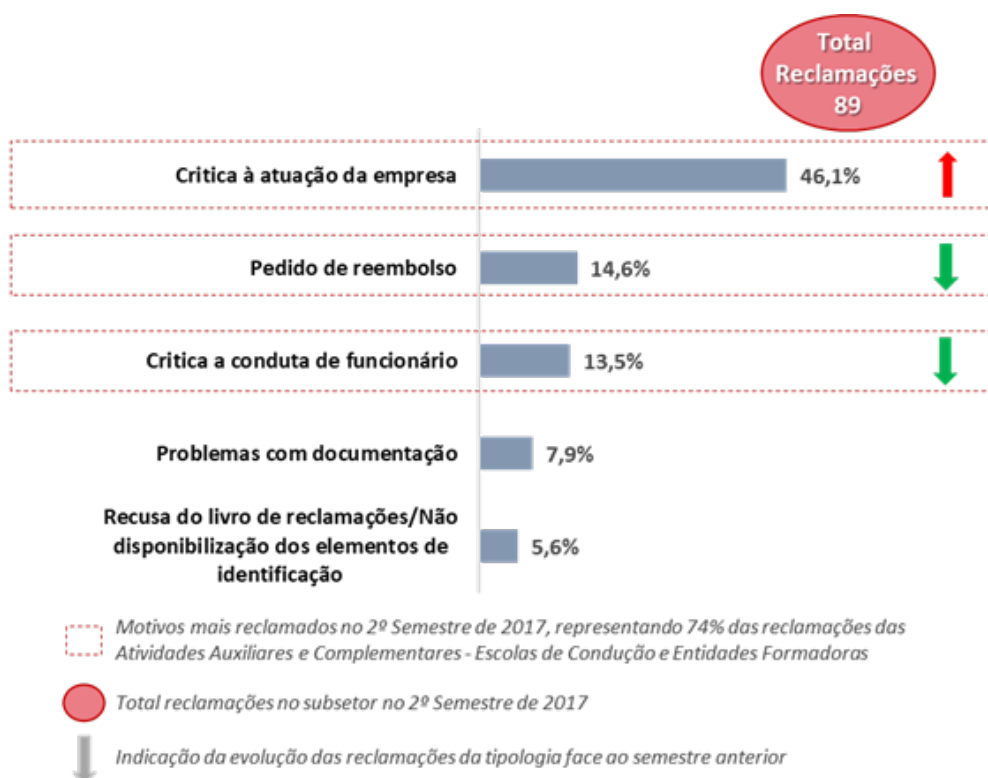


Gráfico 31 – Os 5 principais motivos secundários das reclamações nas escolas de condução e entidades formadoras no 1.º semestre de 2018

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

G. TRANSPORTE EM VEÍCULOS LIGEIOS | TÁXIS

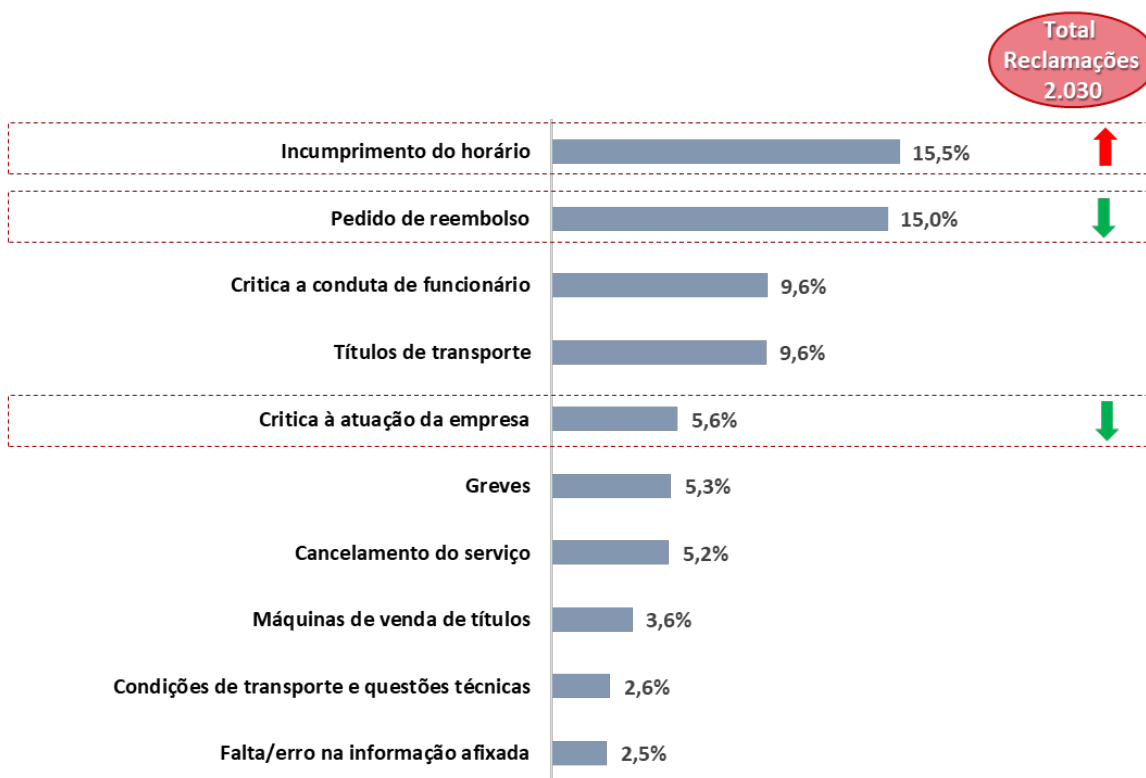
No subsetor do transporte de veículos ligeiros - táxis, foram registadas 36 reclamações, número claramente abaixo das 106 rececionadas pela AMT no semestre passado. A maioria das reclamações apresentadas pelos utentes dizem respeito à condução e/ou atitude agressiva do motorista (16 reclamações) e problemas relacionados com pagamentos (8 reclamações).



6.2. SETOR FERROVIÁRIO

A. TRANSPORTE FERROVIÁRIO DE PASSAGEIROS

Os 10 principais motivos secundários das reclamações relativas ao transporte ferroviário de passageiros, representam cerca de 74,5% do total das reclamações deste subsetor.



Motivos mais reclamados no 2º Semestre de 2017, representando 36% das reclamações do Transporte Ferroviário de Passageiros

Total reclamações no subsetor no 1º Semestre de 2018

Indicação da evolução das reclamações da tipologia face ao semestre anterior

Gráfico 32 – Os 10 principais motivos secundários das reclamações no transporte ferroviário de passageiros no 1.º semestre de 2018

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

Os principais motivos identificados, com valores superiores a 10% são: (i) incumprimento de horário de transporte ⁽⁴⁴⁾ e, (ii) pedidos de reembolso do valor dos títulos que são adquiridos, representando no seu conjunto 30,5% das reclamações deste subsetor.

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

Nas reclamações relativas aos sistemas de metro, metro ligeiro de superfície e elétricos urbanos, os 10 principais motivos secundários invocados pelos utentes representam 67,5% do total das reclamações deste subsetor e são os identificados no Gráfico 33, infra.

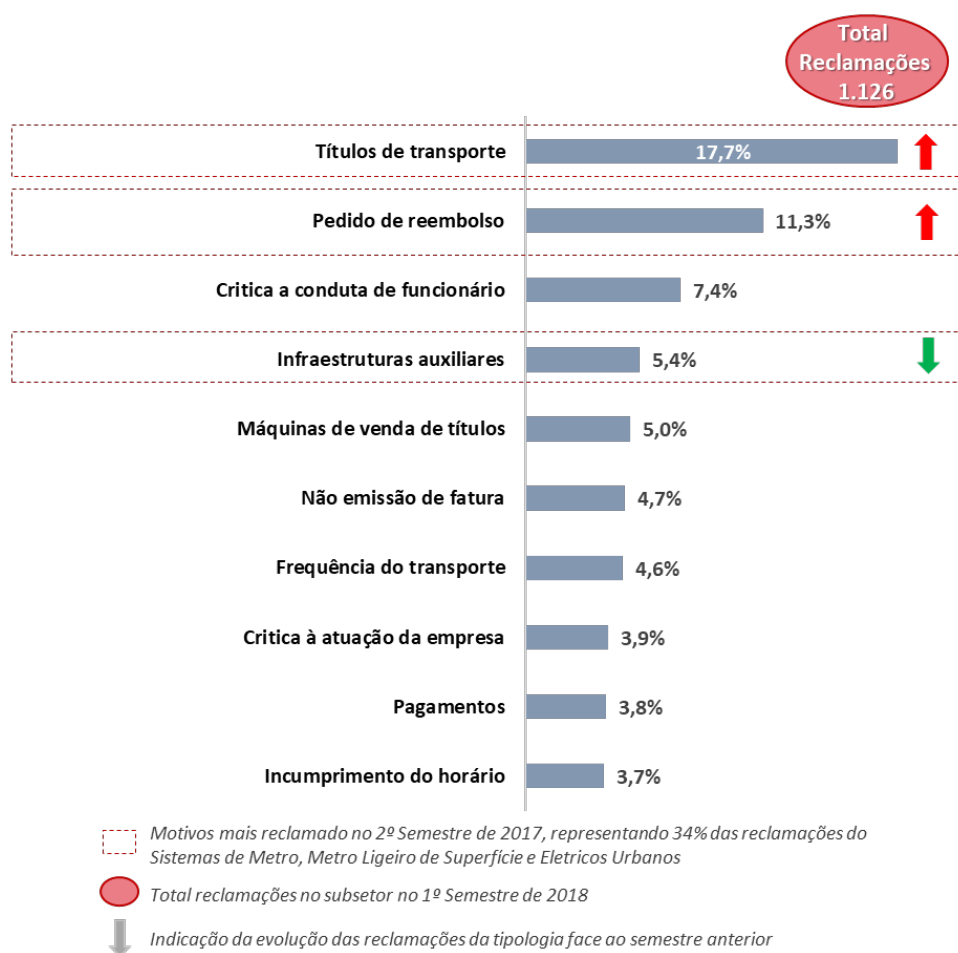


Gráfico 33 – Os 10 principais motivos secundários das reclamações nos sistemas de metro, metro ligeiro de superfície e elétricos urbanos no 1.º semestre de 2018

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

⁽⁴⁴⁾ As reclamações relacionadas com o não cumprimento de horários são recorrentes nos serviços de transporte público de passageiros, independentemente do modo utilizado

Como se pode constatar, os (i) problemas com títulos e (ii) com pedidos de reembolso, são os principais motivos de reclamação por parte dos utentes, representando 29% do total das reclamações deste subsetor.

As críticas à conduta dos funcionários, problemas com infraestruturas auxiliares (ex.: rampas, escadas, elevadores, portas de acesso, entre outros) e problemas com as bilheteiras e máquinas de venda de títulos, surgem também como motivos com grande número de reclamações, representando quase 18% das reclamações deste subsetor. Note-se, no entanto que estes motivos sofreram uma redução face ao 2.º semestre de 2017 com valores de -11,7%, -55,5% e -13,9% respetivamente.

É também de assinalar que o motivo relativo ao incumprimento de horário teve uma redução significativa de quase 50% neste semestre, em relação ao 2.º semestre do ano passado.

C. INFRAESTRUTURAS FERROVIÁRIAS

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

Recorde-se que este subsetor apenas registou apenas 4 reclamações.



6.3. SETOR FLUVIAL

A. TRANSPORTE FLUVIAL DE PASSAGEIROS

No subsetor do transporte fluvial de passageiros, os 10 principais motivos secundários mais reclamados pelos utentes representam 82.4% do total das reclamações deste subsetor, sendo os três principais motivos o (i) cancelamento do serviço, (ii) o incumprimento de horários de transporte e (iii) pedidos de reembolso, que representam cerca de 58,3% do total das reclamações deste subsetor. (cf. Gráfico 34).

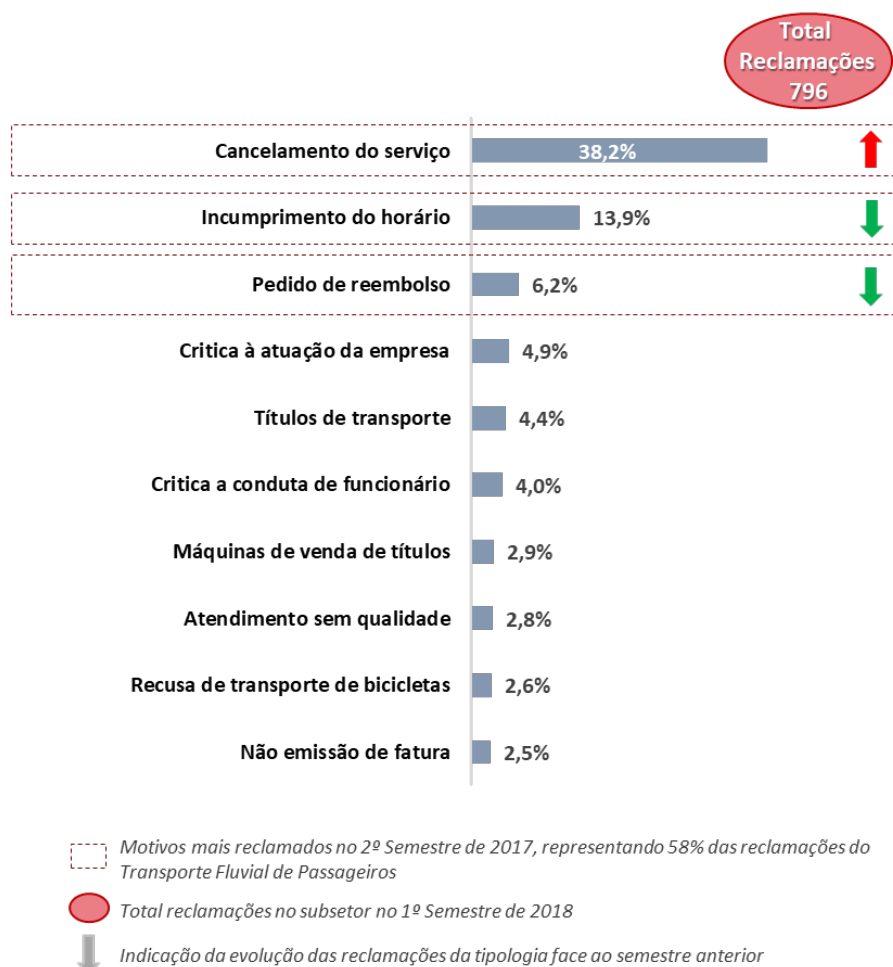


Gráfico 34 – Os 10 principais motivos secundários das reclamações no transporte fluvial de passageiros no 1.º semestre de 2018

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

O cancelamento de serviço sem aviso prévio continua a ser o motivo mais reclamado neste subsetor, que tem vindo a alcançar um peso cada vez mais significativo nas reclamações apresentadas pelos utentes, registando um crescimento de cerca de 40% face ao último semestre, tendo agora um registo de 38,2% do total do subsetor. Em contrapartida o segundo motivo mais reclamado, incumprimento do horário, teve uma redução de 30% em relação ao segundo semestre de 2017, representando agora 13,9% do total das reclamações do subsetor.



6.4. SETOR MARÍTIMO E PORTUÁRIO

Relativamente ao setor portuário, foram registadas 23 reclamações na AMT, valor este pouco expressivo e semelhante ao verificado no semestre anterior, com 18 reclamações. As reclamações recebidas dizem respeito a (i) problemas com títulos de transporte, (ii) pedidos de reembolso e (iii) crítica à atuação da empresa.

7. ELOGIOS | LOUVORES | SUGESTÕES

Operadores	N.º de Louvores				Totais
	Rodoviário	Ferroviário	Multimodal	Fluvial	
	1S18	1S18	1S18	1S18	1S18
EVA Transportes, SA	1	-	-	-	1
Fertagus - Travessia do Tejo, Transportes, SA	-	1	-	-	1
RNE - Rede Nacional de Expressos, Lda	1	-	-	-	1
CARRIS - Companhia Carris de Ferro de Lisboa, SA	2	-	-	-	2
CONTROLAUTO, Controlo Técnico Automóvel, SA	5	-	-	-	5
EUROPCAR - Rent a car	1	-	-	-	1
INSPEAUTO - Centro de Inspeções, Lda	1	-	-	-	1
Metropolitano de Lisboa, EPE	-	1	-	-	1
TIP - Transportes Intermodais do Porto, ACE	-	-	3	-	3
TRANSTEJO - Transportes Tejo, SA	-	-	-	2	2
Total de Louvores	11	2	3	2	18

Tabela 7 – Número de elogios/loouvres registados no livro de reclamações no 1.º semestre de 2018

No 1.º semestre de 2018, registaram-se 18 elogios/loouvres no livro de reclamações, distribuídas por diversos operadores e prestadores de serviços, conforme tabela supra (cf. Tabela 7).

Não foram registadas sugestões no livro de reclamações, nem nas comunicações que chegaram diretamente à AMT.

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

Como já referido e foi, aliás, mencionado em anteriores relatórios, alguns operadores de transporte de passageiros ⁽⁴⁵⁾ passaram a enviar mensalmente à AMT, informação sobre reclamações por eles recebidas por outras vias que não o livro de reclamações, nomeadamente através dos seus sites de internet, de caixas de correio eletrónico criadas especificamente para o tratamento de reclamações ou através de serviços de *call-center*.

No 1.º semestre de 2018, o número destas reclamações foi de 22.258.

Esta Informação foi analisada e classificada de acordo com as diversas tipologias de motivos principais, tendo sido identificados como motivos mais reclamados os que constam do Gráfico 35, infra.

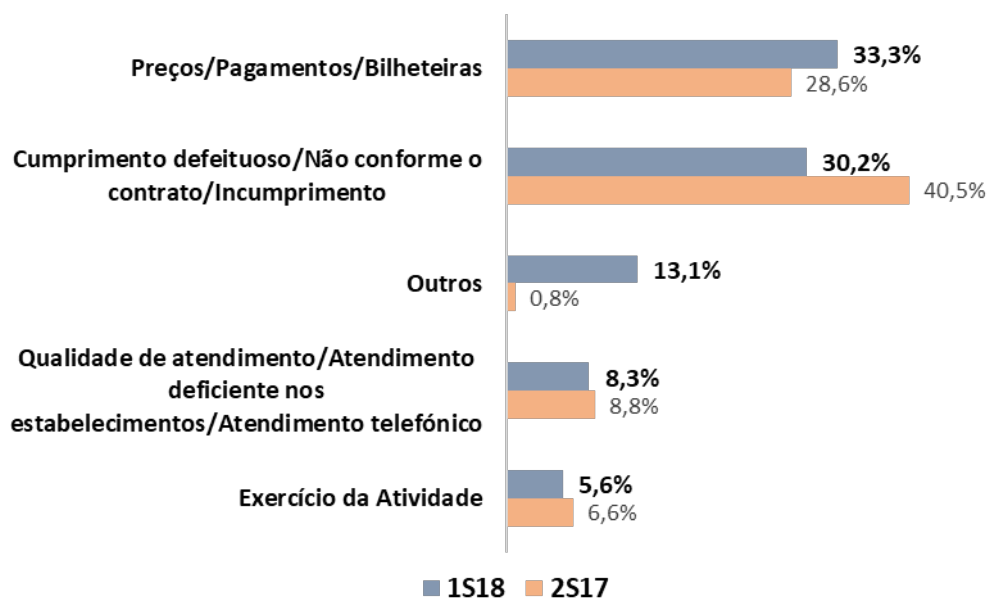


Gráfico 35 – Peso dos 5 motivos principais das reclamações recebidas diretamente pelos operadores no 1.º semestre de 2018

[Unidade: percentagem do total de reclamações enviadas pelos operadores à AMT | Total de Reclamações: 22.258]

Como se pode verificar no mesmo gráfico, os cinco motivos principais mais reclamados e acima identificados representam cerca de 90,5% do total destas reclamações.

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

⁽⁴⁵⁾ Ver nota 14

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

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

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

OPERADORES	Número de Reclamações por Setor										TOTAL									
	Rodoviário					Ferroviário					Fluvial									
	1ºS 2018		2ºS 2017		Δ (%)	1ºS 2018		2ºS 2017		Δ (%)	1ºS 2018		2ºS 2017		Δ (%)					
	Nº	%	Nº	%		Nº	%	Nº	%		Nº	%	Nº	%						
Companhia Carris de Ferro de Lisboa, S.A.	2 329	29,5%	2 493	28,9%	-6,6%						2 329	10,5%	2 493	10,8%	-6,6%					
Transtejo - Transportes Tejo, S.A.																				
Soflusa - Soc. Fluvial de Transportes, S.A.										632	100,0%	756	100,0%	-16,4%	632	2,8%	756	3,3%	-	
Vimeca Transportes - Viação Mecânica de Carnaxide, Lda	666	8,4%	512	5,9%	30,1%						666	3,0%	512	2,2%	30,1%					
Scotturb - Transportes Urbanos, Lda	363	4,6%	262	3,0%	38,5%						363	1,6%	262	1,1%	38,5%					
BARRAQUEIRO TRANSPORTES, SA ⁽²⁾	183	2,3%	200	2,3%	-8,5%						183	0,8%	200	0,9%	-8,5%					
TST - Transportes Sul do Tejo, SA	1 039	13,1%	1 459	16,9%	-28,8%						1 039	4,7%	1 459	6,3%	-28,8%					
EVA - Transportes, S.A.	83	1,1%	80	0,9%	3,8%						83	0,4%	80	0,3%	3,8%					
STCP - Soc. de Transportes Coletivos do Porto, S.A.	1 702	21,5%	1 620	18,8%	5,1%						1 702	7,6%	1 620	7,0%	5,1%					
Transdev Mobilidade, S.A. ⁽¹⁾	195	2,5%	113	1,3%	72,6%						195	0,9%	113	0,5%	72,6%					
Rodoviária de Lisboa, S.A.	858	10,9%	1 027	11,9%	-16,5%						858	3,9%	1 027	4,5%	-16,5%					
ARRIVA Portugal - Transportes, Lda	73	0,9%	84	1,0%	-13,1%						73	0,3%	84	0,4%	-13,1%					
RNE - Rede Nacional Expressos, Lda	354	4,5%	696	8,1%	-49,1%						354	1,6%	696	3,0%	-49,1%					
Comboios de Portugal, E.P.E.						10 250	74,7%	10 429	76,6%	-1,7%						10 250	46,1%	10 429	45,4%	-1,7%
SulFertagus	59	0,7%	67	0,8%	-11,9%						59	0,3%	67	0,3%	-11,9%					
Fertagus - Travessia do Tejo Transportes, S.A.						288	2,1%	299	2,2%	-3,7%						288	1,3%	299	1,3%	-3,7%
Metropolitano de Lisboa, E.P.E.						1 556	11,3%	1 966	14,4%	-20,9%						1 556	7,0%	1 966	8,6%	-20,9%
Metro do Porto, S.A.						1 020	7,4%	759	5,6%	34,4%						1 020	4,6%	759	3,3%	34,4%
MTS - Metro, Transportes do Sul S.A.						608	4,4%	157	1,2%	287,3%						608	2,7%	157	0,7%	287,3%
TOTAL DE RECLAMAÇÕES	7 904	35,5%	8 613	37,5%	-8,2%	13 722	61,6%	13 610	59,2%	0,8%	632	2,8%	756	3,3%	-16,4%	22 258	100,0%	22 979	100,0%	-3,1%

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

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

Tabela 8 – Reclamações por operador e por setor

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

Da informação recebida dos operadores constam, não só reclamações, mas também sugestões de melhoria dos serviços prestados e/ou proposta de novos serviços, bem como louvores/elogios, manifestando uma opinião positiva e reconhecendo a qualidade dos serviços prestados, conforme indicado nas Tabela 9 e 10, infra.

Operadores	Ferroviário	Total
	CP - Comboios de Portugal, EPE	122
Total de Sugestões Pedidos de Informação	122	122

Tabela 9 – Sugestões / Pedidos de Informação por operador e por setor

Operadores	N.º Louvores			Total
	Rodoviário	Ferroviário	Fluvial	
EVA Transportes, SA	1			1
RNE - Rede Nacional de Expressos, Lda	63			63
CP - Comboios de Portugal, EPE		36		36
SOFLUSA - Sociedade Fluvial de Transportes SA			1	1
STCP - Sociedade de Transportes Colectivos do Porto, SA	4			4
TRANSTEJO - Transportes Tejo, SA			3	3
Total de Louvores	68	36	4	108

Tabela 10 – Louvores/elogios por operador e por setor

9. RESULTADOS DA ATUAÇÃO DA AMT

A AMT possui uma visão cada vez mais alargada e realista do mercado no setor dos transportes, em especial no que respeita à qualidade dos serviços prestados pelos diversos operadores e prestadores de serviços e correspondente grau de (in)satisfação dos clientes.

Hoje em dia, o setor está já familiarizado com a intervenção da AMT e procura responder, dentro dos prazos que lhe são indicados, às diversas solicitações do regulador, sendo de destacar a atitude colaborante da generalidade das entidades reclamadas, quer respondendo aos diversos pedidos de informação que lhes são dirigidos, quer facultando documentação, quer manifestando vontade de resolver amigavelmente os pequenos conflitos do dia a dia.

A AMT está ciente de que muitos dos operadores de transporte público de passageiros estão sujeitos a grandes condicionalismos orçamentais, vendo-se impedidos de realizar os investimentos necessários à boa prestação do serviço, quer no que respeita a renovação da frota, à sua manutenção, à contratação de recursos humanos com valências específicas, o que, todavia, não pode ser visto como uma justificação para o incumprimento das obrigações de serviço público por parte destes operadores (quando existam e estejam claramente definidas e concretizadas), nem pode impedir a atuação fiscalizadora e sancionatória do regulador, quando justificável.

São do conhecimento público situações recorrentes de atrasos e supressão de serviços no transporte ferroviário de passageiros prestado pela CP, e que têm sido imputadas à falta de investimento no setor, com a inerente degradação do material circulante e falta de recursos humanos especializados, nomeadamente na área de manutenção.

Nesta matéria, cabe salientar que a AMT considerou, já em 2017, que o atual enquadramento legal, quanto aos modos ferroviário, rodoviário e fluvial não dão adequada proteção aos passageiros e isso mesmo consta do Relatório de Ação de Diagnóstico quanto à Divulgação de Condições Gerais de Prestação e utilização de Serviços de Transporte Público de Passageiros publicado no site da AMT ⁽⁴⁶⁾.

A AMT recomendou e está disponível para colaborar na reavaliação e alteração da legislação vigente, a bem da clareza e da objetividade das regras legais e na defesa e promoção dos interesses dos consumidores, tendo já alertado para a necessidade da existência de contratos de serviço público que contenham indicadores claros de níveis de serviço a observar pelos diversos operadores e que possam ser objeto de posterior monitorização e, se for o caso, sancionamento.

Acresce que, com o objetivo de promover as melhores práticas de atuação, por parte dos diversos operadores e prestadores de serviço que operam no setor da mobilidade e dos transportes, irão ser realizadas ações concretas de diagnóstico, para, nomeadamente, avaliar de que forma são divulgados os direitos dos passageiros, como são divulgadas as condições de

⁴⁶ <http://www.amt-autoridade.pt/gestao-do-conhecimento/conhecimento-transversal/relatorios>

prestação dos serviços e quais os processos internos de tratamento, resposta e resolução de reclamações.

Como resultado imediato do mencionado acompanhamento por parte da AMT, pode ser mencionado o seguinte:

- (i) Maior eficácia no processo de gestão das reclamações constantes dos Livros de Reclamações, que, em muitas situações, são já enviadas à AMT acompanhado da respetiva resposta dada ao reclamante.
- ii) Detecção mais célere das situações irregulares que impõem a intervenção do regulador, nomeadamente através de atuação fiscalizadora e sancionatória.

A AMT tem atuado em diversas situações, nomeadamente em caso de exercício da atividade de transporte público de passageiros em desconformidade com o título habilitante, em situações de desrespeito pelas obrigações de serviço público ou de incumprimento das obrigações relativas à posse e disponibilização de livro de reclamações, tendo algumas das situações dado lugar a procedimentos sancionatórios.

- (iii) Maior consciencialização das empresas para a necessidade de cumprirem as obrigações de serviço público a que estão adstritas, não obstante as restrições orçamentais a que eventualmente se encontram sujeitas:

- Contratação de novos funcionários, designadamente motoristas, para colmatar falhas existentes na prestação do serviço de transportes e fazer face à substituição de trabalhadores por motivo de cessação de contrato de trabalho (ex: reforma);
- Aposta na formação de funcionários para as diversas áreas, nomeadamente no tratamento de reclamações, atendimento ao público, motoristas e fiscais por forma a melhorar a performance das empresas com os utentes;
- Substituição faseada de veículos afetos ao transporte de passageiros, para dar resposta às situações de avarias e problemas técnicos com as viaturas, que têm ocasionado inúmeras reclamações supressões de serviço de transporte.

De realçar, também, que a AMT, tal como havia anunciado, aprovou recentemente o Regulamento de Mediação e Conciliação, o qual irá permitir a esta autoridade intervir em conflitos, que envolvem os operadores e prestadores de serviços, a pedido dos utentes, tentando obter uma solução a contento de ambas as partes.

Com efeito, através da mediação ou da conciliação, (praticada diretamente pela AMT ou por uma “terceira entidade” credenciada, procurar-se-á facilitar o diálogo entre as partes e negociar a via para a solução do conflito, solução essa que é voluntária, pois não é imposto qualquer acordo às partes.

A AMT espera que este mecanismo se revele de grande utilidade e eficácia e venha a permitir a célere resolução de pequenos conflitos que, em alguns setores específicos (v.g. rent-a-car,

infraestruturas rodoviárias, entre outros) se arrastam durante longos períodos sem solução à vista.

Note-se que os procedimentos de mediação e conciliação são tendencialmente gratuitos, permitindo cobrir as situações que, pelo seu valor reduzido não justificariam o recurso às instâncias judiciais tradicionais.

Esta é, na perspetiva da AMT, uma importante medida na defesa dos interesses dos cidadãos e dos operadores económicos do setor da mobilidade e dos transportes e que em breve verá os seus resultados.