



TRANSPORTES  
TERRESTRES E  
INFRAESTRUTURAS  
RODOVIÁRIAS

TRANSPORTES  
TERRESTRES E  
INFRAESTRUTURAS  
FERROVIÁRIAS



TRANSPORTES  
MARÍTIMOS, FLUVIAIS  
E PORTOS COMERCIAIS

# Relatório sobre as reclamações no *Ecosystema da Mobilidade e dos Transportes*

1.º semestre de 2019

## FICHA TÉCNICA

**Título:** Relatório sobre as Reclamações no *Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes*

**Edição:** 1.º semestre de 2019

**Editor:** AMT – Autoridade da Mobilidade e dos Transportes

Palácio Coimbra,

Rua de Santa Apolónia, n.º 53

1100-468 Lisboa

Telefone:

+351 211 025 800

[geral@amt-autoridade.pt](mailto:geral@amt-autoridade.pt)

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

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

**Data da edição:** Dezembro de 2019

## ÍNDICE GERAL

1	Sumário Executivo.....	8
2	Introdução .....	10
3	Reclamações no 1.º Semestre de 2019.....	17
3.1	Reclamações por setor de atividade.....	18
3.2	Reclamações por Setores e Subsetores de Atividade .....	20
3.2.1	Setor Rodoviário .....	20
	A. Distribuição por subsectores do total de reclamações do 1.º S de 2019 no setor rodoviário .....	21
	B. Transporte Rodoviário de Passageiros.....	22
	C. Aluguer de veículos sem condutor ( <i>Rent-a-car</i> ) .....	25
	D. Infraestruturas Rodoviárias .....	28
	E. Escolas de Condução e Entidades Formadoras.....	31
	F. Transporte em Veículos Ligeiros   Táxis   TVDE .....	34
	G. CITV - Centros de Inspeção Técnica de Veículos .....	35
	H. Transporte Rodoviário de Mercadorias.....	37
3.2.2	Setor ferroviário e outros sistemas guiados.....	39
	A. Distribuição por subsectores do total de reclamações do 1.º S de 2019 no setor ferroviário e outros sistemas guiados .....	39
	B. Transporte Ferroviário de Passageiros.....	40
	C. Sistemas de Metro, Metro Ligeiro de Superfície e Eléctricos Urbanos .....	44
	D. Infraestruturas Ferroviárias .....	47
	E. Sistemas de Transporte por Cabo.....	47
3.2.3	Setor Fluvial .....	48
3.2.4	Setor Marítimo e Portuário .....	51
	A. Distribuição por subsectores do total de reclamações do 1.º S de 2019 nos setores marítimo e portuários .....	52
	B. Armadores e Gestores de Navios Marítimos e de Curta Distância de Passageiros.....	52
	C. Administrações Portuárias.....	52
	D. Armadores e gestores de navios - longo curso ou internacional de mercadorias .....	53
	E. Análise dos motivos das reclamações no setor marítimo portuário .....	53
3.2.5	Setor multimodal .....	54
4	Tipologia de Motivos Reclamados - Nível Principal e Setorial.....	56



5	Informação adicional - Reclamações dos operadores .....	58
6	Elogios   Louvores   Sugestões   Outros .....	62
7	Resultados da atuação da AMT.....	63

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Comparativo do número total de reclamações por semestre .....	17
Gráfico 2 – N.º médio de reclamações por dia nos últimos três semestres.....	18
Gráfico 3 – N.º total de reclamações por setor de atividade .....	19
Gráfico 4 – N.º de reclamações por subsector do setor rodoviário .....	21
Gráfico 5 – Reclamações por operador no transporte rodoviário de passageiros.....	23
Gráfico 6 – Motivos das reclamações no transporte rodoviário de passageiros.....	24
Gráfico 7- Reclamações por operador no aluguer de veículos sem condutor .....	26
Gráfico 8 – Motivos das reclamações no aluguer de veículos sem condutor .....	27
Gráfico 9 – Reclamações por operador nas infraestruturas rodoviárias.....	29
Gráfico 10 – Reclamações por operador de cobrança de portagem .....	30
Gráfico 12 – Reclamações por operador nas escolas de condução e entidades formadoras .	32
Gráfico 13 – Motivos das reclamações nas escolas de condução e entidades formadoras ....	33
Gráfico 14 – Reclamações por operador nos CITV .....	35
Gráfico 15 – Motivos das reclamações nos CITV .....	36
Gráfico 16 – Reclamações por operador no transporte rodoviário de mercadorias.....	37
Gráfico 17 - Motivos das reclamações no transporte rodoviário de mercadorias .....	38
Gráfico 18 – Reclamações por subsector do setor ferroviário e outros sistemas guiados .....	40
Gráfico 19 - Passageiros transportados no setor ferroviário e variação homóloga .....	41
Gráfico 20 - Reclamações por operador de transporte ferroviário de passageiros.....	42
Gráfico 21 - Motivos das reclamações no transporte ferroviário de passageiros .....	43
Gráfico 22 - Passageiros transportados nos metropolitanos em Lisboa, Porto e sul do Tejo e variação homóloga.....	44
Gráfico 23 - Reclamações por operador dos sistemas de metro, metro ligeiro de superfície e elétricos urbanos .....	45
Gráfico 24 - Motivos das reclamações nos sistemas de metro, metro ligeiro de superfície e elétricos urbanos .....	46
Gráfico 25 - Reclamações no setor fluvial .....	48
Gráfico 26 – Reclamações por operador no setor fluvial .....	49
Gráfico 27 - Motivos das reclamações no setor fluvial .....	50
Gráfico 28 - Reclamações por operador no setor multimodal .....	54
Gráfico 29 - Motivos das reclamações no setor multimodal .....	55
Gráfico 30 – Motivos das reclamações recebidas diretamente pelos operadores.....	58

## ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 - Setores e subsectores considerados na análise das reclamações .....	14
Tabela 2 - Tabela de classificação de motivos - nível principal e breve descrição.....	16
Tabela 3 - Portos comerciais do continente.....	51
Tabela 4 - Reclamações no setor marítimo e portuário por subsector.....	52
Tabela 5 - Motivos principais das reclamações apresentadas pelos utentes no 1.º semestre de 2019 e no 2.º semestre de 2018.....	57
Tabela 6 – Reclamações por operador e por setor.....	60
Tabela 7 – Sugestões / Pedidos de Informação por operador e por setor .....	61
Tabela 8 – Louvores/elogios por operador e por setor.....	61
Tabela 9 - Número de elogios/louvores registados no livro de reclamações.....	62



## LISTA DE SIGLAS E ACRÓNIMOS

1.º S - Primeiro semestre

2.º S - Segundo semestre

ACE - Agrupamento Complementar de Empresas

AMT - Autoridade da Mobilidade e dos Transportes

CITV - Centros de Inspeção Técnica de Veículos

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

DGC - Direção-Geral do Consumidor

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

INE - Instituto Nacional de Estatística, I.P.

km - Quilómetro

p.p. - Pontos percentuais

RTE-T - Rede Transeuropeia de Transportes

RTIC - Rede Telemática de Informação Comum

SEEP - Sistema Eletrónico Europeu de Portagens

TIP - Transportes Intermodais do Porto, ACE

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

VND - Via Navegável do Douro

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

## 1 Sumário Executivo

No 1.º semestre de 2019, foram registadas e tratadas pela AMT 8.713 reclamações, das quais 7.666 dizem respeito a reclamações inscritas no livro de reclamações dos diversos operadores e prestadores de serviços do setor da mobilidade e dos transportes, tendo as restantes 1.047 outras origens.

O número de reclamações apresentou um decréscimo face ao 2.º semestre de 2018 de 16,4%, equivalente a menos 1.718 reclamações, no entanto, e quando comparado com o período homólogo, verifica-se que estas apresentaram uma subida de 2,9% passando de 8.466 para 8.713.

Assistiu-se, assim, e quando comparado com o 2.º S de 2018 a uma descida generalizada no número de reclamações em todos os setores em análise:

- Sector Ferroviário: -27% (de 4.319 para 3.160)
- Setor Fluvial: -16% (de 760 para 641)
- Setor Rodoviário: -7% (de 5.008 para 4.674)

Relativamente aos subsetores destaca-se:

- Transporte Ferroviário de Passageiros: -37% (de 3.151 para 1.986)
- Transporte Fluvial de Passageiros: -16% (de 760 para 641)
- Transporte Rodoviário de Passageiros: -14% (de 3.438 para 2.963)

Comparando agora o número de reclamações por milhão de passageiros para o período a que reporta este relatório, assinala-se<sup>1</sup>:

- Transporte Ferroviário de Passageiros: 24,8 reclamações por milhão de passageiros
- Transporte por Metropolitano: 9,0 reclamações por milhão de passageiros
- Setor Fluvial: 61,6 reclamações por milhão de passageiros

De acordo com os dados constantes do Inquérito ao Transporte Rodoviário de Passageiros (ITRP)<sup>2</sup> realizado pelo INE, no ano de 2018, utilizaram este transporte 543,1 milhões de passageiros.

---

<sup>1</sup> À data da produção do presente relatório não há dados disponíveis relativos ao subsetor de transporte rodoviário de passageiros

<sup>2</sup> Estatísticas dos Transportes e Comunicações, 2018 - Edição 2019 - INE - ISSN 0377-2292 | Origem: Inquérito ao Transporte Rodoviário de Passageiros (ITRP).





Quanto ao subsetor de transporte de passageiros, o INE divulgou os seguintes dados estatísticos para o 1.º semestre de 2019:

- No setor ferroviário, o número de passageiros transportados atingiu, no 1.º semestre de 2019, o total de 80 milhões, o que se traduz num aumento de 7,2% face ao 2.º semestre de 2018;
- O transporte por metropolitano foi utilizado no primeiro semestre de 2019, por 130,2 milhões de passageiros, o que representa um aumento de 7,4% face ao último semestre de 2018;
- Por outro lado, o transporte fluvial foi usado por cerca de 10,4 milhões de passageiros no primeiro semestre deste ano, o que representa uma diminuição de 13,8% em relação ao último semestre de 2018.

À semelhança dos últimos semestres, e apesar de ter existido uma troca na ordem entre o primeiro e o segundo, constata-se que se mantêm os três os motivos principais mais reclamados, representando, aproximadamente, 68% do total das reclamações<sup>3</sup>:

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

No 1.º semestre de 2019, a AMT continuou a fazer o acompanhamento sistemático das reclamações do setor, tendo realizado diversas ações de fiscalização, nomeadamente ao subsetor das escolas de condução e do aluguer de veículos sem condutor (*rent-a-car*) por forma a verificar o tratamento e acompanhamento das reclamações recebidas, bem como apurar a existência de situações de incumprimentos reportadas ou resultantes da análise feita às reclamações.

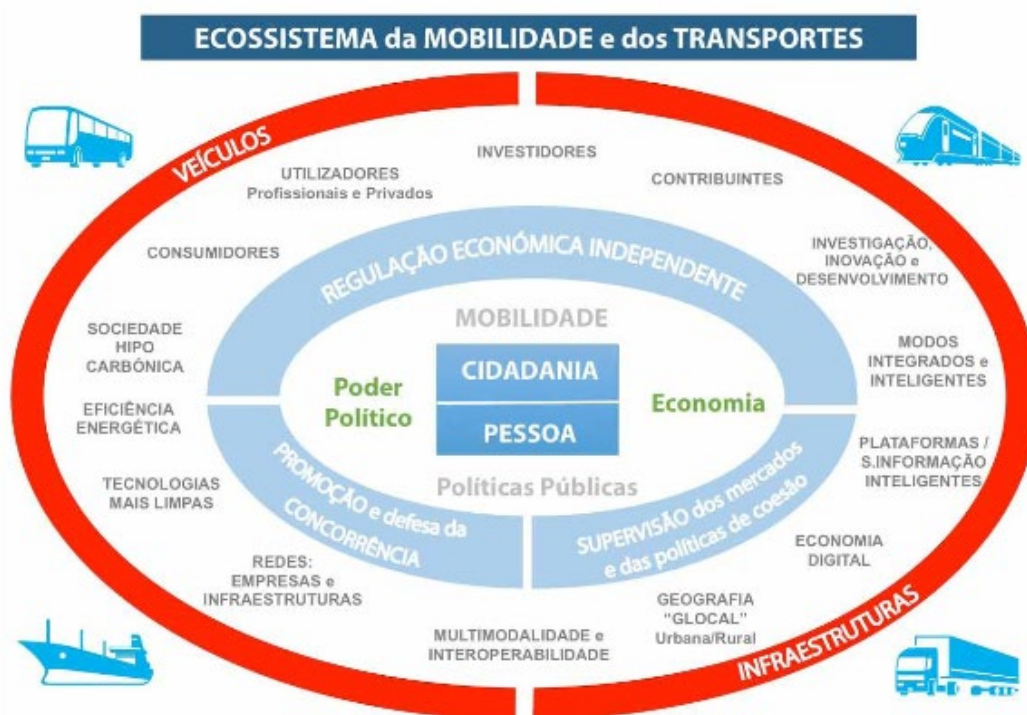
---

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

## 2 Introdução

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

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





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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- i) Os dados estatísticos apresentados foram contabilizados tendo como referência a data de entrada da reclamação na AMT, entre 1 de janeiro e 30 de junho de 2019;
- ii) Os dados reportam-se às reclamações que foram enviadas à AMT<sup>4</sup>, quer as apresentadas no livro de reclamações dos prestadores e operadores de serviços, quer, ainda, as diretamente apresentadas a esta Autoridade pelos diversos reclamantes ou remetidas por outras entidades públicas (gabinetes ministeriais, Provedor de Justiça, Áreas Metropolitanas e outras autoridades de transportes, *v.g.* municípios, Direção-Geral do Consumidor ou privadas, como é o caso das associações de defesa do consumidor);
- iii) As reclamações registadas respeitam, fundamentalmente, a serviços prestados por operadores dos setores rodoviário, ferroviário e fluvial, tendo um caráter residual ou são praticamente inexistentes as relativas ao setor marítimo e portuário;
- iv) A AMT identificou a entidade reclamada a partir da identificação feita pelo reclamante aquando do registo da reclamação. Em alguns casos verificou-se que a entidade reclamada estava incorretamente identificada na reclamação, tendo esta Autoridade realizado a necessária correção;
- v) Os dados estatísticos das reclamações registadas na AMT estão construídos com base nos factos que são reportados nas mesmas pelo reclamante, e não em função do resultado do tratamento realizado por esta Autoridade;

---

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

- vi) No ponto 5. do presente relatório consta, ainda, informação relativa a reclamações recebidas pelas empresas prestadoras de serviços de transporte de passageiros, por outras vias que não o livro de reclamações, nomeadamente através dos seus sites de internet, de caixas de correio eletrónico criadas especificamente para o tratamento de reclamações ou através de serviços de *call-center*<sup>5</sup>.
- vii) Os valores totais apresentados nos gráficos e nas tabelas podem não corresponder à soma das parcelas dos mesmos devido a arredondamentos.
- viii) As reclamações estão agregadas pelos seguintes cinco setores principais:
  - a) Rodoviário,
  - b) Ferroviário,
  - c) Fluvial,
  - d) Marítimo e Portuário, e
  - e) Multimodal.
- ix) Dentro de uma parte dos setores existem diversos subsetores os quais constam da Tabela 1, infra.

---

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





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

Tabela 1 - Setores e subsectores considerados na análise das reclamações

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

- i) **Motivos principais** - definidos pela DGC<sup>6</sup>, de um modo harmonizado e aplicáveis a todos os setores de atividade;
- ii) **Motivos secundários ou setoriais** - definidos pela AMT para o *Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes*, de acordo com o motivo principal em que se enquadre.

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

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

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

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

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

É neste contexto que é elaborado o presente Relatório sobre reclamações do *Ecossistema da Mobilidade e dos Transportes* referente ao 1.º semestre de 2019.

<sup>7</sup> Não aplicável ao *Ecossistema da Mobilidade e dos Transportes*.



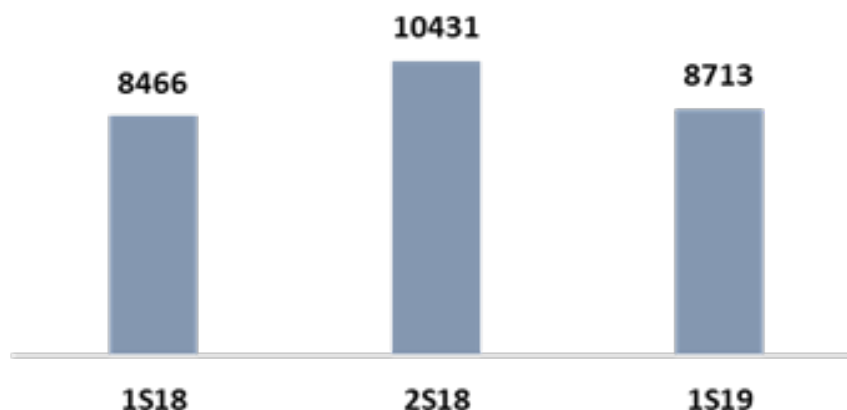
### 3 Reclamações no 1.º Semestre de 2019

Durante o 1.º S de 2019<sup>8</sup>, a AMT recebeu um total de 8.713 reclamações nas quais se incluem:

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

A partir da análise do gráfico 1 infra, que compara o número total de reclamações recebidas pela a AMT no 1.º S de 2019 com os números totais de reclamações nos dois semestre imediatamente anteriores (1.º e 2.º semestres de 2018), verifica-se, comparativamente ao registado no último semestre de 2018, um decréscimo de 1.718 reclamações, o que significa uma variação na ordem dos 16%.

No entanto, quando se realiza a comparação com o período homólogo de 2018, registou-se um crescimento em termos absolutos de 247 reclamações, o que representa um aumento de cerca de 3% em termos relativos.



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

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

O gráfico 2 infra que analisa as reclamações numa ótica de média diária, demonstra que no 1.º S de 2019 registaram-se cerca de 48 reclamações por dia de calendário, o que representa igualmente um decréscimo na ordem dos 16% relativamente ao registado no 2.º S de 2018 com uma média de 57 reclamações diárias. Comparativamente ao período homólogo, o número médio diário de reclamações cresceu cerca de 3%.

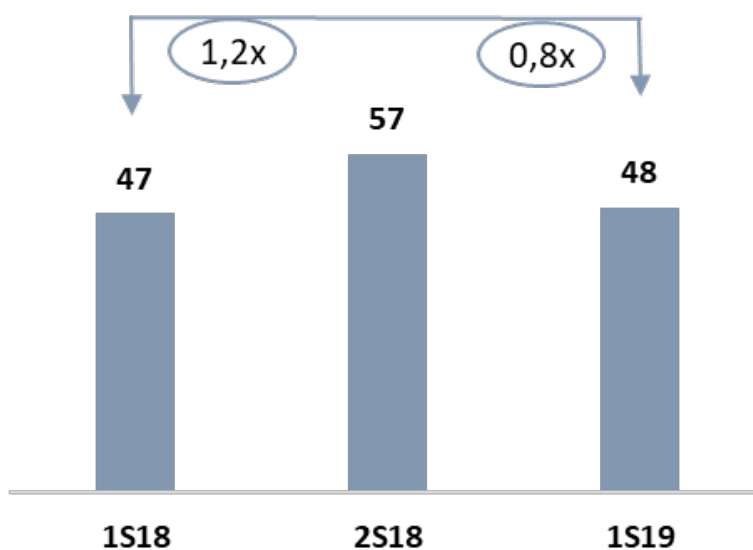
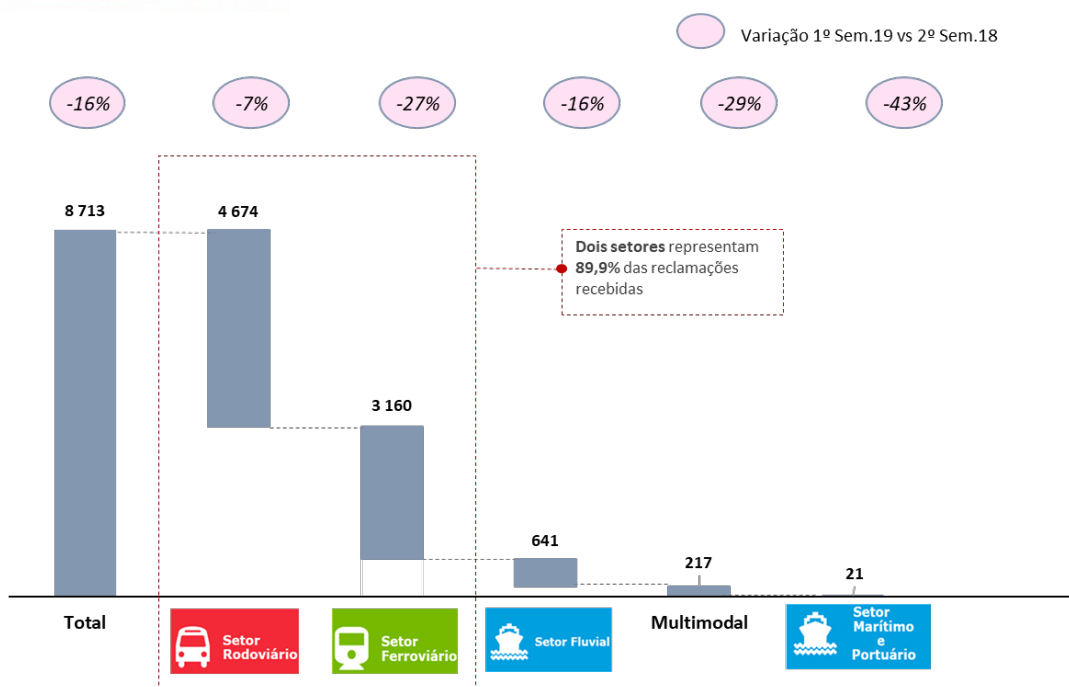


Gráfico 2 – N.º médio de reclamações por dia nos últimos três semestres

### 3.1 Reclamações por setor de atividade

Em seguida apresenta-se o gráfico respeitante ao total de reclamações registadas no 1.º S de 2019 por setor de atividade.



**Gráfico 3 – N.º total de reclamações por setor de atividade**

O gráfico 3 supra, que apresenta o total de reclamações registadas pela a AMT no 1.º S de 2019 por setor de atividade, revela que os setores rodoviário e ferroviário representam cerca de 90 % do total das reclamações, com o peso relativo na ordem dos 54 % e 36 %, respetivamente. Esta posição dominante resulta do facto de serem os principais setores aos quais os operadores, utentes e consumidores recorrem para assegurarem a sua mobilidade dentro do território nacional serem o rodoviário e ferroviário.

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

## 3.2 Reclamações por Setores e Subsetores de Atividade

### 3.2.1 Setor Rodoviário

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

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

Durante o 1.º S de 2019 a AMT recebeu o número global de 4.674 reclamações, com origem em diferentes subsectores onde operam os grupos de entidades reguladas identificadas anteriormente. Assim, e tendo em vista a sistematização da informação estatística, desenvolve-se em seguida uma análise por subsector do modo rodoviário.

## A. Distribuição por subsetores do total de reclamações do 1.º S de 2019 no setor rodoviário

O gráfico apresenta a distribuição por subsetor do setor rodoviário das reclamações recebidas pela AMT no decurso do 1.º S de 2019.

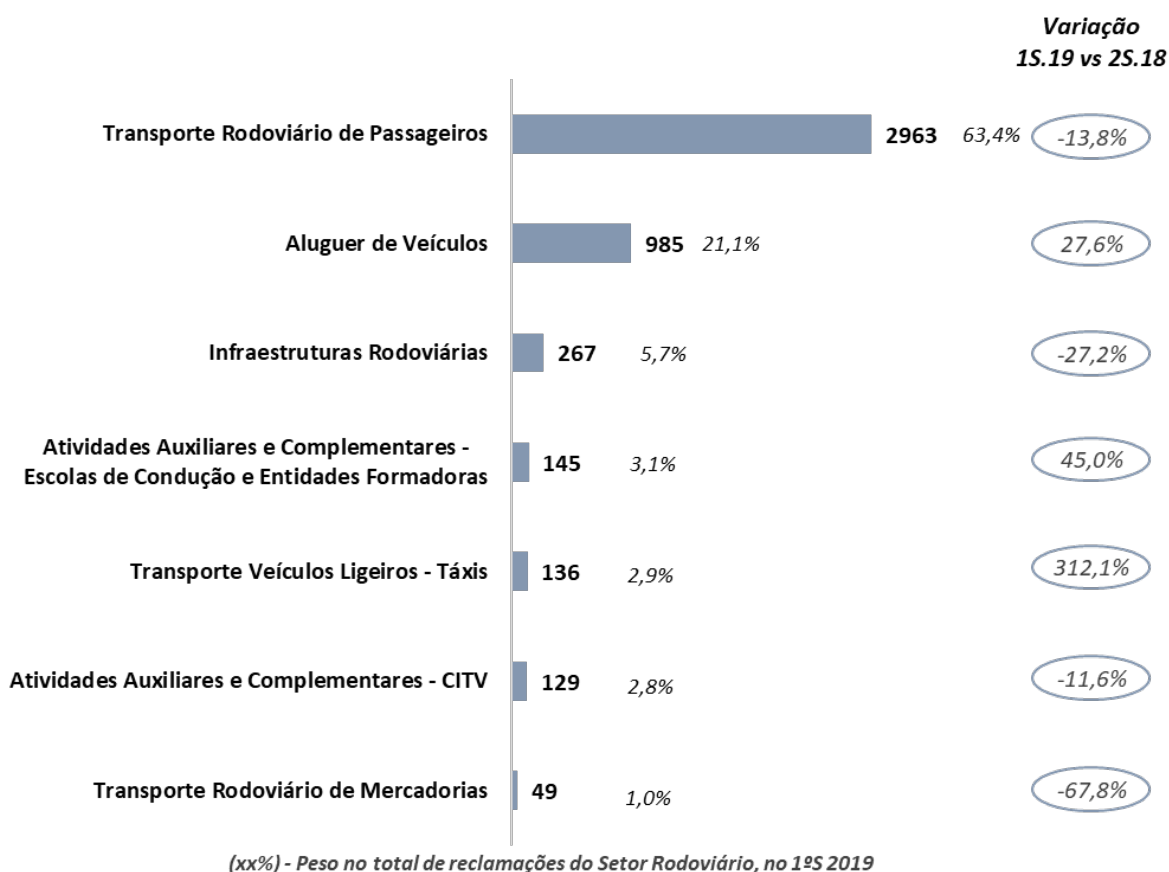


Gráfico 4 – N.º de reclamações por subsetor do setor rodoviário

A partir da análise do gráfico 4 e dos dados nele contidos, pode-se concluir que o subsetor com maior peso no número de reclamações registadas é o transporte rodoviário de passageiros com cerca de 63%. Tal facto ocorre com naturalidade na medida em que o serviço público de transporte de passageiros dentro dos grandes centros urbanos e entre cidades é feito em grande maioria por modo rodoviário. Não obstante, relativamente ao último semestre de 2018, este subsetor registou um decréscimo do número de reclamações recebidas na AMT de aproximadamente 14%, isto é, menos 475.



Em seguida o subsetor com maior número de reclamações recebidas na AMT no 1.º S de 2019 foi o aluguer de veículos sem condutor com 985, ou seja, cerca de 21% do total das reclamações no setor rodoviário. Neste subsetor, bem como noutros, o turismo pode estar a influenciar o crescimento do número de reclamações, visto que os registos apontam para um aumento face ao semestre anterior (2.º S de 2018) próximo dos 28%.

Ainda sobre estes dois subsetores, referir que os dois em conjunto representam mais de 45% do total das reclamações recebidas pela AMT durante o 1.º S de 2019.

Por último, e ainda no âmbito desta análise comparativa entre subsetores do setor rodoviário, referir que os restantes subsetores combinados representam aproximadamente 16% (726 reclamações) do número global de reclamações registadas.

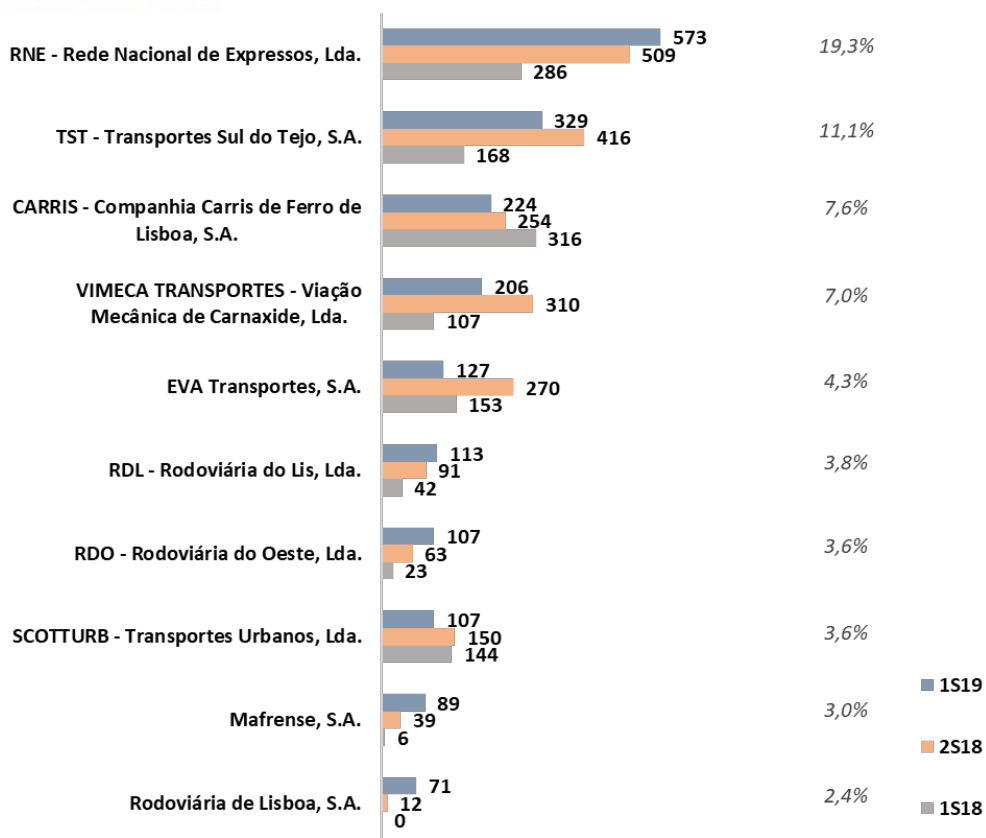
## **B. Transporte Rodoviário de Passageiros**

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

No 1.º S de 2019, a AMT recebeu 2.963 reclamações relativas a 75 operadores. Registou-se assim um decréscimo no que se refere ao número de operadores (101) relativamente aos quais esta Autoridade recebeu reclamações no 2.º S de 2018.

Numa perspetiva global, verificou-se uma descida de aproximadamente 14% no número total de reclamações recebidas na AMT do 2.º S de 2018 para o 1.º S de 2019 relativas a este subsetor, isto é, passaram de 3.438 para 2.963. No entanto, quando comparado com o período homólogo (1.º S de 2018 vs. 1.º S de 2019), o número de reclamações recebidas registou uma subida na ordem dos 20%.

O gráfico seguinte mostra a distribuição do número de reclamações recebidas na AMT durante o 1.º S de 2019, relativas aos 10 operadores mais reclamados:



(xx%) - Peso no total de reclamações do subsetor de Transporte Rodoviário de Passageiros, no 1ºS 2019

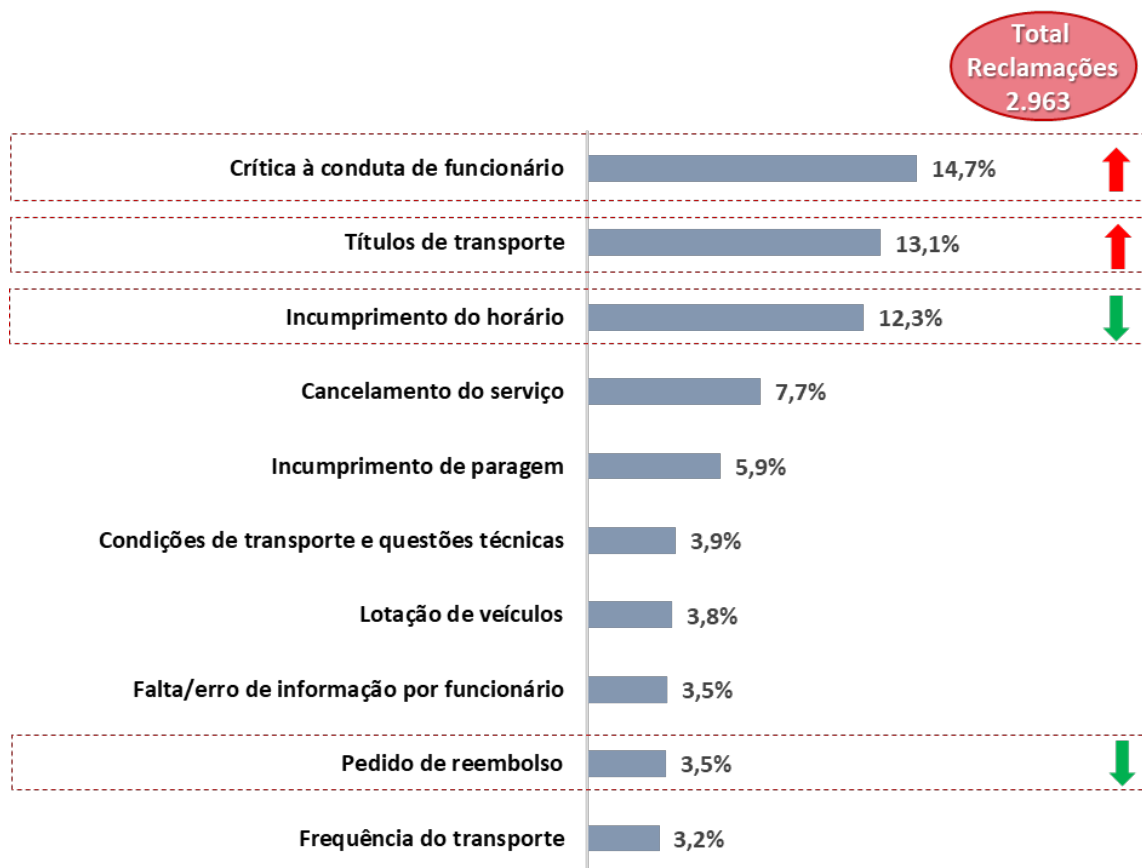
**Gráfico 5 – Reclamações por operador no transporte rodoviário de passageiros**

O gráfico supra revela que no 1.º S de 2019 aproximadamente 66% das reclamações no transporte rodoviário de passageiros são dirigidas aos 10 operadores mais reclamados.

Não obstante, de entre os cinco operadores mais reclamados nos últimos dois semestres, quatro registaram uma descida no número de reclamações de que foram alvo, conforme é o caso da TST - Transportes Sul do Tejo, S.A. com menos 20,9%, da CARRIS - Companhia Carris de Ferro de Lisboa, S.A., com menos 11,8%, da VIMECA TRANSPORTES - Viação Mecânica de Carnaxide, Lda. com menos 33,5% e da EVA Transportes, S.A. com menos 53%. De entre estes cinco operadores mais reclamados, no caso da RNE - Rede Nacional de Expressos, Lda. registou-se um aumento de 12,6% nas reclamações face ao último semestre de 2018.


Em seguida passa-se a uma análise das reclamações recebidas na AMT relativas a este subsetor, de acordo com o motivo que esteve na sua origem. O gráfico 6 seguinte apresenta o

peso relativo das reclamações recebidas, tendo por base os 10 motivos secundários mais reclamados.



 *Motivos mais reclamados no 2º Semestre de 2018.*

 *Total reclamações no subsetor no 1º Semestre de 2019*

 *Indicação da evolução das reclamações da tipologia face ao semestre anterior*

**Gráfico 6 – Motivos das reclamações no transporte rodoviário de passageiros**

De realçar que, os 10 principais motivos que originaram mais reclamações no transporte rodoviário de passageiros, estão na origem de 71,7% do total neste subsetor.

Da análise do gráfico 6, destaca-se que os 4 motivos mais invocados pelos utentes e consumidores nas reclamações, à semelhança do semestre anterior, são (i) as críticas à conduta do funcionário, (ii) os problemas relacionados com os títulos de transporte, o (iii) incumprimento de horários, e (iv) os cancelamentos de serviços, os quais representam





aproximadamente 48% das reclamações relacionadas com transporte de passageiros no setor rodoviário.

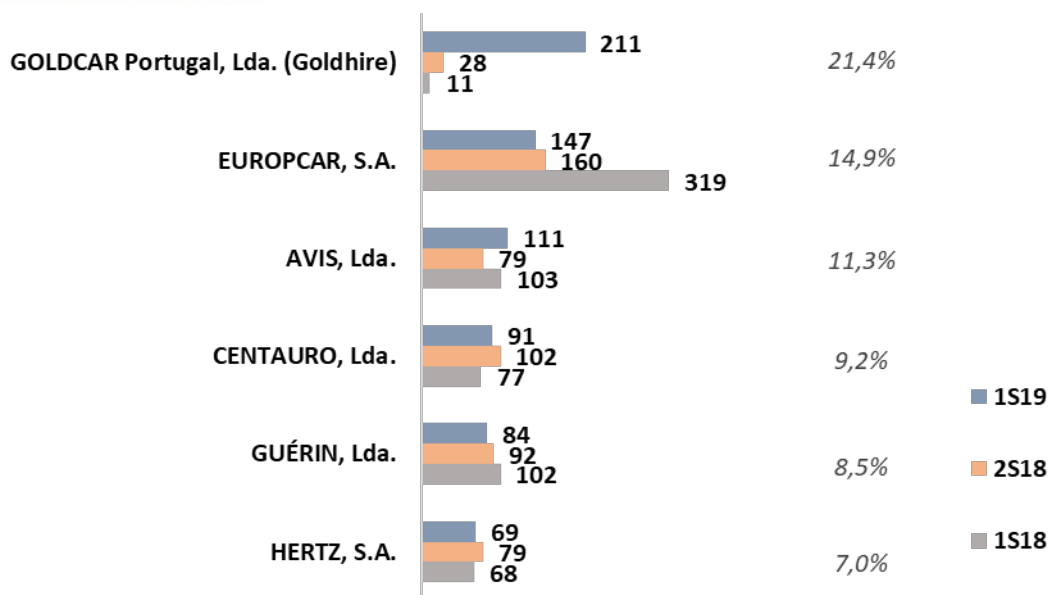
Por último, ainda neste capítulo do transporte rodoviário de passageiros, há que assinalar o decréscimo significativo das reclamações relativas a pedidos de reembolso, próximo dos 75% comparativamente ao 2.º S de 2018. Os restantes três motivos mais reclamados no semestre passado mantiveram-se no topo este semestre.

### **C. Aluguer de veículos sem condutor (*Rent-a-car*)**

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

Dos operadores licenciados, a AMT recebeu reclamações de 38, tendo registado um total de 912. No último semestre de 2018, as 772 reclamações registadas foram relativas 43 operadores. Conclui-se assim que, embora haja uma redução do número de operadores relativamente aos quais se registaram reclamações, verificou-se em contraponto um crescimento no número de reclamações no âmbito deste subsetor na ordem dos 27,6%.

De acordo com os dados apresentados no gráfico 7 infra, que contém os seis operadores mais reclamados, estes representam 72,3% das reclamações recebidas na AMT no subsetor em análise. O gráfico para além de comparar o n.º de reclamações recebidas no 1.º S de 2019 com os resultados dos dois semestres de 2018, informa também do peso das reclamações relativas a cada operador, em relação ao total recebido.



(xx%) - Peso no total de reclamações do subsetor de Aluguer de Veículos, no 1º S 2019

**Gráfico 7- Reclamações por operador no aluguer de veículos sem condutor**

Este subsetor representou no 1.º S de 2019 21,1% do total das reclamações recebidas no âmbito do setor rodoviário, o que traduz um aumento de 5,7 p.p. face ao semestre anterior.

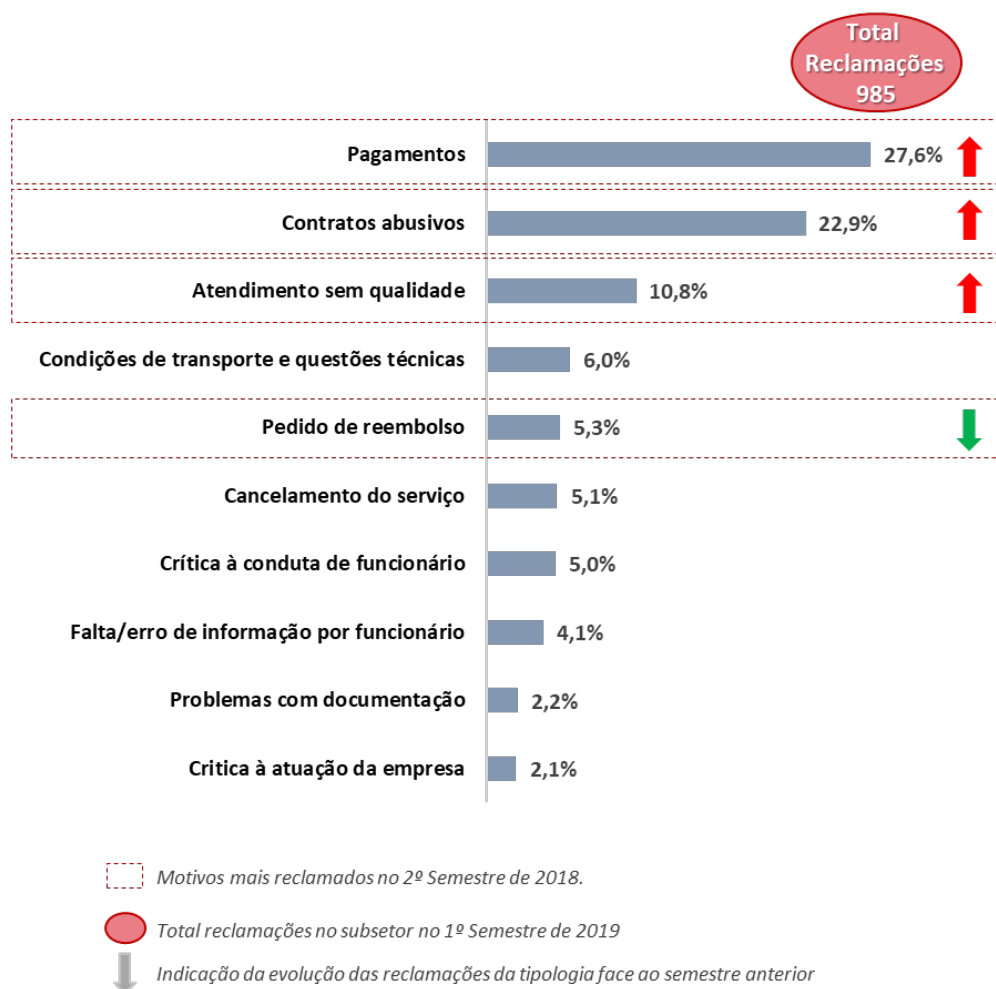
Dos seis operadores em análise, a GOLDCAR Portugal, Lda. (Goldhire) e a AVIS, Lda. são aqueles que apresentam uma tendência de subida face ao 2.º S de 2018, com um crescimento na ordem dos 600% e 40,5%, respetivamente. Esta tendência de subida confirma-se também quando há comparação com o período homólogo. Relativamente aos restantes operadores em análise, todos registam uma tendência de descida no número de reclamações comparativamente ao 2.º S de 2018.

De ressaltar que, no caso da GOLDCAR Portugal, Lda. (Goldhire), a exponencial subida registada está diretamente relacionada com o facto deste operador não enviar devidamente as reclamações à AMT, tendo esta Autoridade apenas conhecimento das reclamações que eram enviadas diretamente pelos reclamantes, realidade que foi alterada em 2019 fruto das ações de fiscalização realizadas ao subsetor em causa.

No que se refere à análise comparativa com o período homólogo, constata-se que apenas a EUROPCAR, Lda. e a GUÉRIN, Lda. apresentam uma tendência de descida, sendo esta mais significativa no caso do primeiro operador onde atinge aproximadamente os 54%.

Em relação aos restantes operadores em análise a subida mais acentuada relativamente ao período homólogo é o da GOLDCAR Portugal, Lda. (Goldhire), pelos motivos expostos anteriormente.

No que respeita à análise dos motivos que estiveram na origem das reclamações tratadas pela AMT neste subsetor, os 10 principais invocados em 91% das reclamações apresentadas pelos consumidores e utentes são os identificados no gráfico infra.



**Gráfico 8 – Motivos das reclamações no aluguer de veículos sem condutor**



## D. Infraestruturas Rodoviárias

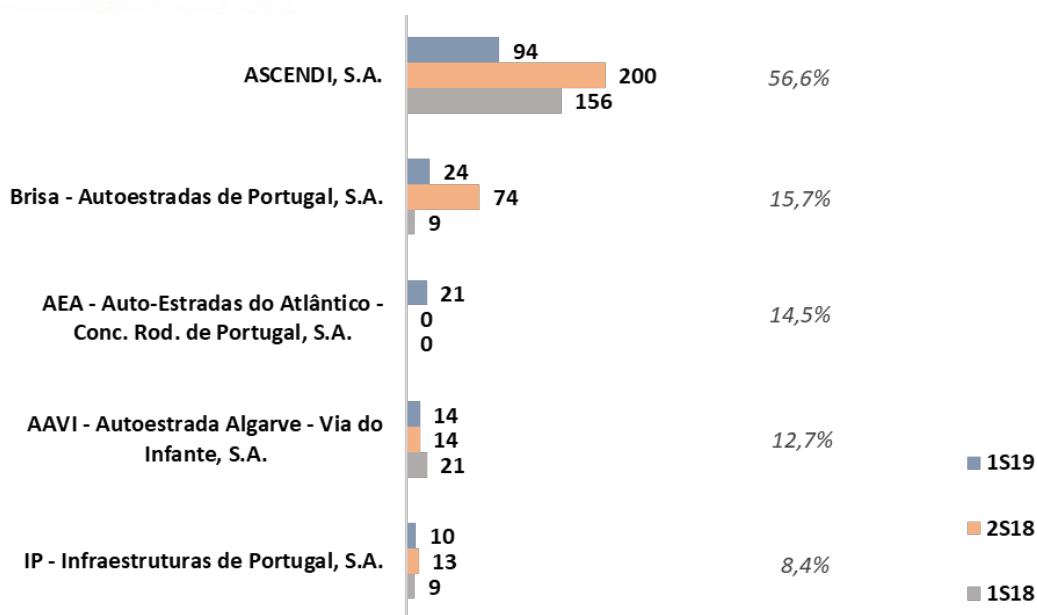
No caso do subsetor das infraestruturas rodoviárias verifica-se a particularidade de toda a rede rodoviária nacional, com exclusão da rede municipal, estar atualmente concessionada.

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

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

Assim, durante o 1.º S de 2019, a AMT recebeu deste subsetor um total de 199 reclamações relativas a 8 operadores. Quando comparado com o 2.º S de 2018, em que se registaram 367 reclamações, verifica-se sempre um decréscimo na ordem dos 45%. Relativamente ao período homólogo, com 275 reclamações, houve um decréscimo de 28%.

Atento à subdivisão referida anteriormente, apresenta-se no gráfico 7 infra o número de reclamações relativas às concessionárias rodoviárias, as quais representam 83% do total de reclamações recebidas neste subsetor.



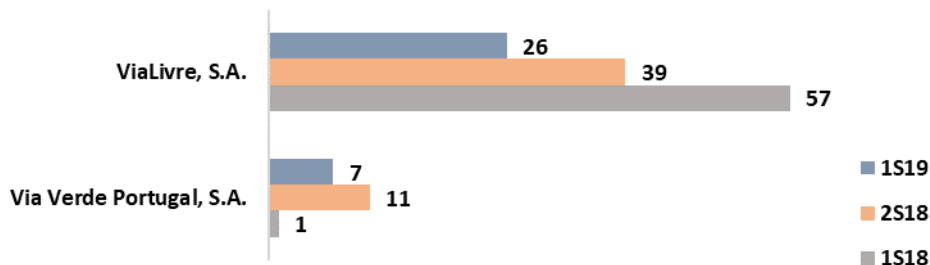
(xx%) - Peso no total de reclamações do subsetor das Infraestruturas Rodoviárias, no 1º S 2019

#### Gráfico 9 – Reclamações por operador nas infraestruturas rodoviárias

Da análise do gráfico supra, pode-se concluir que nas concessionárias rodoviárias que enviaram reclamações à AMT, houve uma descida generalizada no número de reclamações comparativamente ao registado no 2.º S de 2018, com exceção da AEA, S.A..

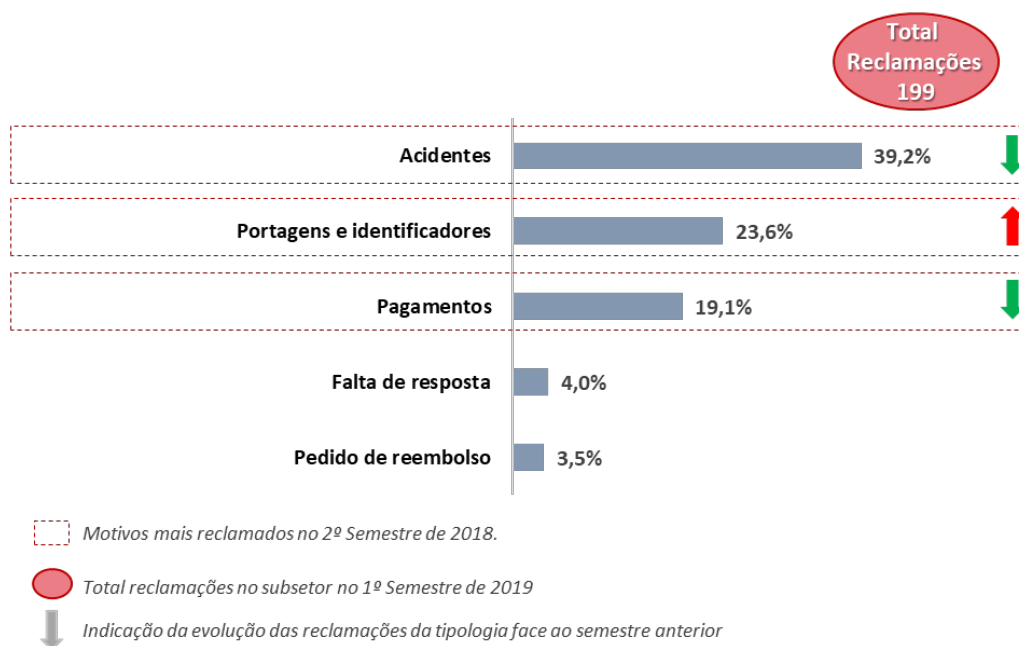
As reclamações do operador ASCENDI, S.A. no 1.º S de 2019 representam 56,6% do número total de reclamações enviadas pelas concessionárias rodoviárias à AMT, e cerca de 47% das reclamações do subsetor em análise. De referir que esta é uma das maiores concessionárias privadas sendo das que detém das maiores extensões de rede rodoviária concessionada, a seguir à concessionária do Estado a IP, S.A..

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



**Gráfico 10 – Reclamações por operador de cobrança de portagem**

As reclamações remetidas no 1.º S de 2019 por estes operadores representam cerca de 16% do número total das recebidas neste subsector (199). Comparativamente ao semestre anterior, quer a Via Verde Portugal, S.A., quer a Via Livre, S.A., registaram um decréscimo da ordem dos 36% e 33%, respetivamente.



**Gráfico 11 – Motivos das reclamações nas infraestruturas rodoviárias**

O gráfico supra apresenta os 5 motivos mais invocados pelos utentes em 89,4% das reclamações recebidas pela AMT durante o 1.º S de 2019 relativas ao subsector em análise.

Os três motivos que originaram maior número de reclamações são os relativos a acidentes resultantes de animais, objetos, árvores e outros obstáculos na via (39,2%), a portagens e



identificadores (23,6%) e a pagamentos, nomeadamente, as divergências entre o preço afixado e o cobrado, a falta de troco, e as taxas de portagens (19,1%)

Ainda no que se refere aos 5 motivos que originaram mais reclamações, comparativamente ao 2.º S de 2018, apenas houve um aumento nos problemas relacionados com portagens e identificadores, com uma subida na ordem dos 17,5%. Esta tendência de aumento vem desde o período homólogo.

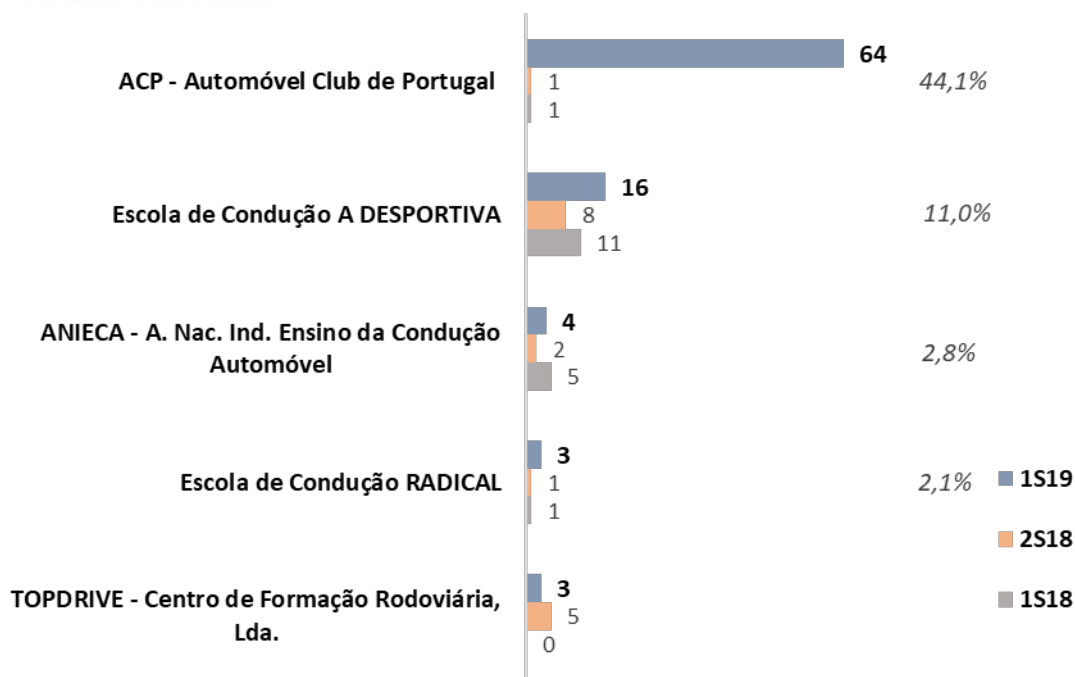
Relativamente aos restantes 4 motivos todos apresentam variações negativas no 1.º S de 2019 comparativamente aos valores registados no semestre anterior.

No entanto, quando a análise incide sobre a comparação com o período homólogo (1.º S de 2018), para além das reclamações motivadas por problemas relacionados com portagens e identificadores, que cresceram cerca de 34%, também as relativas à falta de resposta do operador verificaram um aumento na ordem dos 33%.

## **E. Escolas de Condução e Entidades Formadoras**

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

Durante o 1.º S de 2019, a AMT recebeu reclamações relativas a 48 operadores. O número total de reclamações enviadas foi de 145.



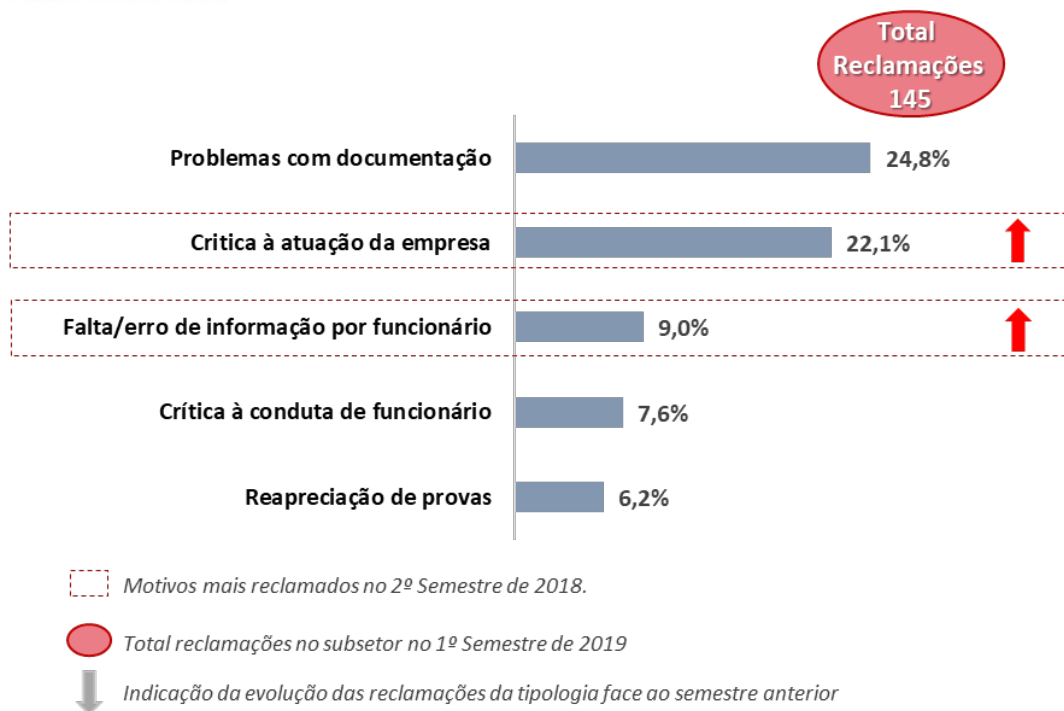
(xx%) - Peso no total de reclamações do subsetor de Atividades Auxiliares e Complementares - Escolas de

**Gráfico 12 – Reclamações por operador nas escolas de condução e entidades formadoras**

No gráfico supra observam-se as cinco escolas de condução e entidades formadoras mais reclamadas, as quais no seu conjunto representam 62,1% do total das reclamações neste subsetor.

O número de reclamações relacionadas com este subsetor cresceu 45% no 1.º S de 2019 face ao 2.º S de 2018. De acordo com os dados recebidos este aumento resultou, principalmente da entrada em vigor da Lei n.º 45/2018 de 10 de agosto, regulada pela Portaria n.º 293/2018, que aprovou o regime jurídico da atividade de transporte individual e remunerado de passageiros em veículos descaracterizados a partir de plataforma eletrónica, do qual resultaram problemas com a documentação e a certificação de motoristas TVDE.





**Gráfico 13 – Motivos das reclamações nas escolas de condução e entidades formadoras**

O gráfico anterior apresenta os 5 principais motivos mais invocados pelos utentes nas reclamações enviadas à AMT, as quais representam 69,7% do total do subsetor.

O motivo mais invocado pelos utentes está relacionado com problemas com a documentação com um peso relativo de 24,8%. Neste motivo verificou-se um aumento de mais de 400% face ao 2.º S de 2018, pois passou-se de um registo de 7 reclamações nos dois semestres de 2018 para 36 no semestre em análise.

Relativamente aos restantes 4 motivos mais reclamados, a crítica à atuação de empresa apresenta um peso relativo substancial no computo geral das reclamações registadas neste subsetor, ou seja, 22,1%. Este motivo registou um aumento do 2.º S de 2018 para o semestre em análise, tendo passado de 23 para 32, no entanto, quando a comparação é feita com o período homólogo, verifica-se que se registaram menos 9 reclamações.

## F. Transporte em Veículos Ligeiros | Táxis | TVDE

Em primeiro lugar assinala-se que este subsetor do transporte de passageiros em veículos ligeiros, tem a particularidade de, pelas especificidades inerentes ao desenvolvimento da atividade, não existir um livro de reclamações em cada veículo que transporta passageiros, motivo pelo qual, para reclamarem estes têm que se deslocar à sede das empresas ou fazê-lo através de eventuais funcionalidades que existam nos *sites* dos operadores para o efeito. O subsetor em análise subdivide-se da seguinte forma de acordo com os dados disponíveis na AMT e no IMT, I.P.:

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

Durante o 1.º S de 2019, enviaram reclamações à AMT 5 operadores.

Quanto ao subsetor do táxi foram recebidas na AMT 14 reclamações durante o 1.º S de 2019, ou seja, menos 11 do que no 2.º S de 2018. Esta situação revela uma diminuição de 44 % no número de queixas relativamente ao semestre anterior. No entanto, comparativamente ao período homólogo, em que se registaram 31 reclamações, verificou uma diminuição de 19,4%.

No que se refere ao setor do TVDE, durante o 2.º S de 2018, altura em que foi publicada e entrou em vigor a lei que veio regulamentar o transporte individual e remunerado de passageiros em veículos descaracterizados a partir de plataforma eletrónica, até então sem qualquer enquadramento legal, foram recebidas na AMT 6 reclamações o que, comparativamente com o número de queixas recebidas no semestre em análise houve um aumento de 116.

A partir da análise das reclamações por motivo, no caso do táxi, a maioria das reclamações apresentadas pelos passageiros dizem respeito à condução e/ou atitude agressiva do motorista e problemas relacionados com pagamentos, como por exemplo a falta de troco.

No que se refere aos três motivos que estão na origem do maior número de reclamações no serviço TVDE são: (i) pagamentos (divergência entre o preço fixado e cobrado, e problemas

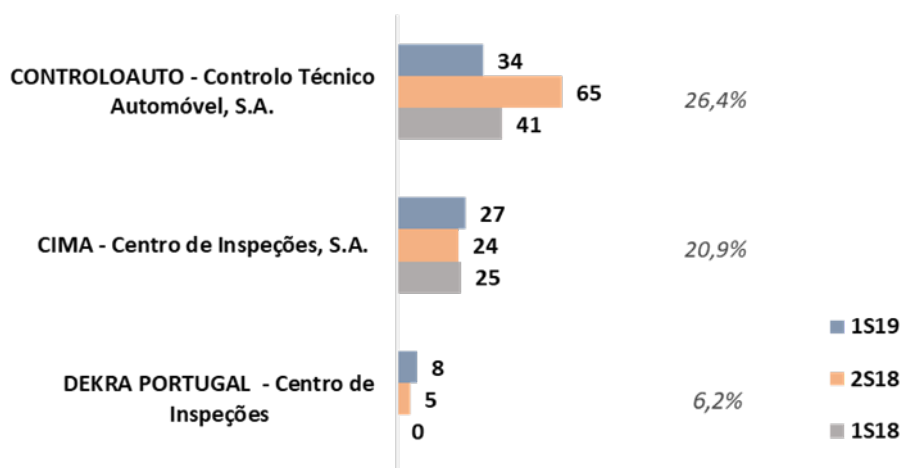
com cartões de crédito); (ii) pedidos de reembolso pelos utilizadores e (iii) cancelamento de serviço por parte das plataformas eletrónicas de TVDE ou dos operadores.

## G. CITV - Centros de Inspeção Técnica de Veículos

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

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

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



(xx%) - Peso no total de reclamações do subsetor de Atividades Auxiliares e Complementares - CITVs, no 1ºS 2019

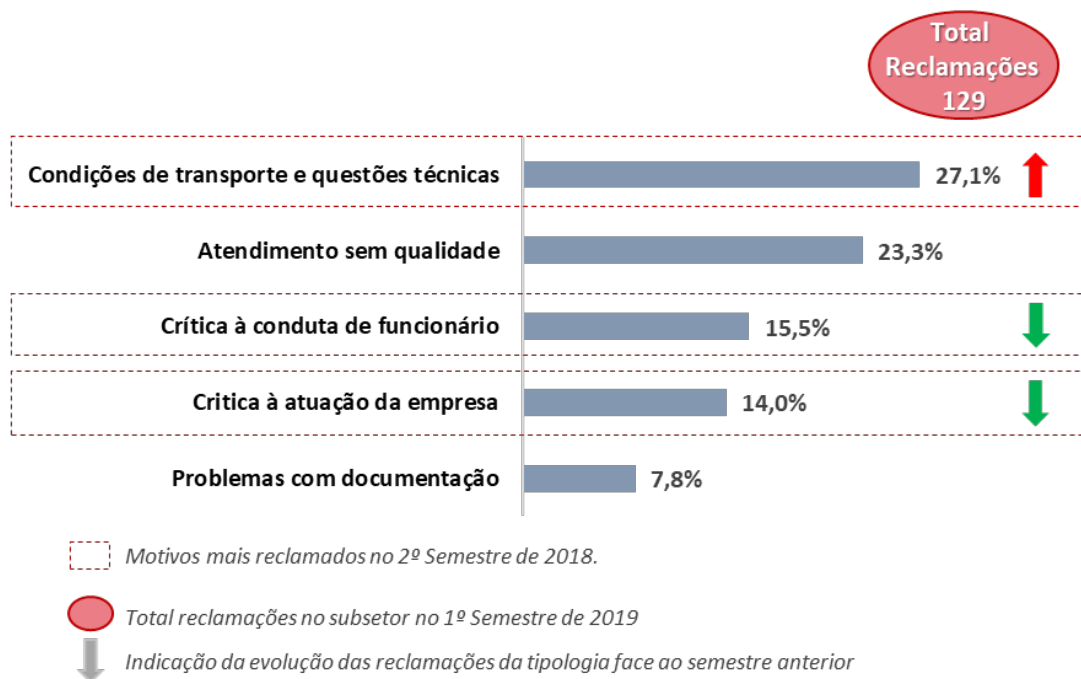
**Gráfico 14 – Reclamações por operador nos CITV**

No gráfico 7 estão identificados os 3 operadores mais reclamados, que representam 53,5% do total de reclamações deste subsetor. De assinalar que estes operadores são os maiores detentores de centros de inspeção técnica de veículos no território nacional, encontrando-se consequentemente mais expostos à procura do mercado.

Durante o 1.º S de 2019, foram enviadas 129 reclamações à AMT relativas a 34 centros de inspeção, o que comparativamente ao 2.º S de 2018, em que foram recebidas 146 reclamações relativas a 29 centros, representa uma diminuição de 11,6% (menos 17 reclamações), por um lado, e um aumento de 17,2%, por outro.

A redução no número global de reclamações recebidas deve-se, principalmente, ao decréscimo em trinta e uma registadas na CONTROLOAUTO, S.A., o que representa em termos relativos uma diminuição de 47,7%.

De notar que alguns operadores possuem diversos centros espalhados pelo território nacional, pelo que os números apresentados refletem reclamações realizadas em diversos locais<sup>9</sup>. Exemplo disso são três das entidades acima indicadas, a CONTROLOAUTO, S.A. com 36 centros, a CIMA, S.A. com 23 e a DEKRA, S.A. com 15 centros.



**Gráfico 15 – Motivos das reclamações nos CITV**

Os 5 motivos identificados no gráfico supra são as principais razões que estão na origem de 87,6% (113) do total das reclamações apresentadas pelos clientes dos centros de inspeção.

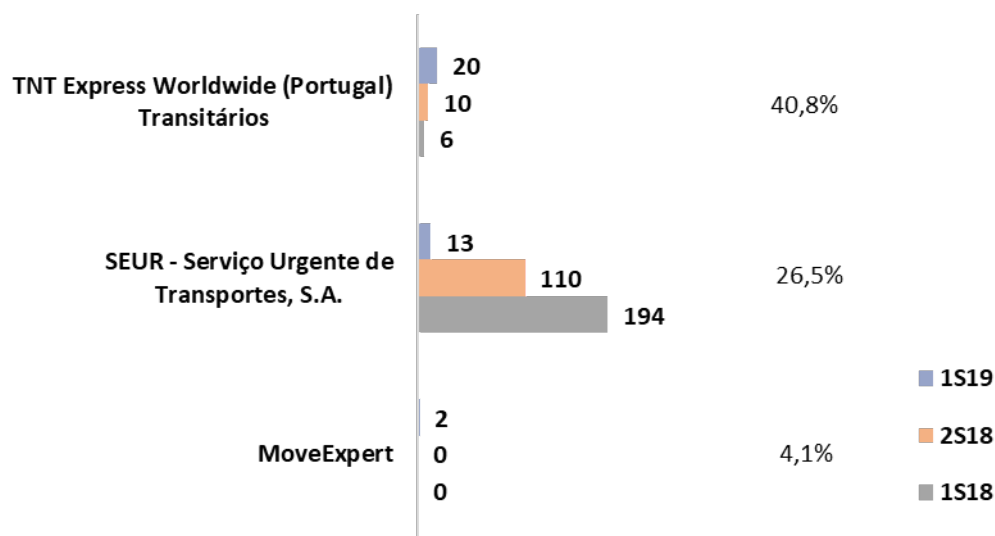
<sup>9</sup> Não estão considerados os centros de inspeção localizados nas Regiões Autónomas.

O motivo que originou mais reclamações está relacionado com as questões técnicas do ato inspetivo, tendo registado mais 13 reclamações que no 2.º S de 2018 e representa cerca de 27,1%. Em seguida, o segundo motivo mais reclamado é o atendimento sem qualidade ou demorado com 23,3% das reclamações deste subsetor. O cumulativo das reclamações de estes dois motivos originaram cerca de 50,4% do total registado.

## H. Transporte Rodoviário de Mercadorias

O transporte rodoviário de mercadorias é um subsetor muito relevante para o desenvolvimento da economia portuguesa. Segundo dados do IMT, I.P., existem 7.408 empresas licenciadas em Portugal neste subsetor<sup>10</sup>.

No 1.º S de 2019, foram registadas na AMT 49 reclamações relativas a 17 operadores. Quando comparado com o 2.º S de 2018, em que foram recebidas 152 reclamações relativas a 23 operadores, verifica-se que houve um decréscimo generalizado em ambos os indicadores.



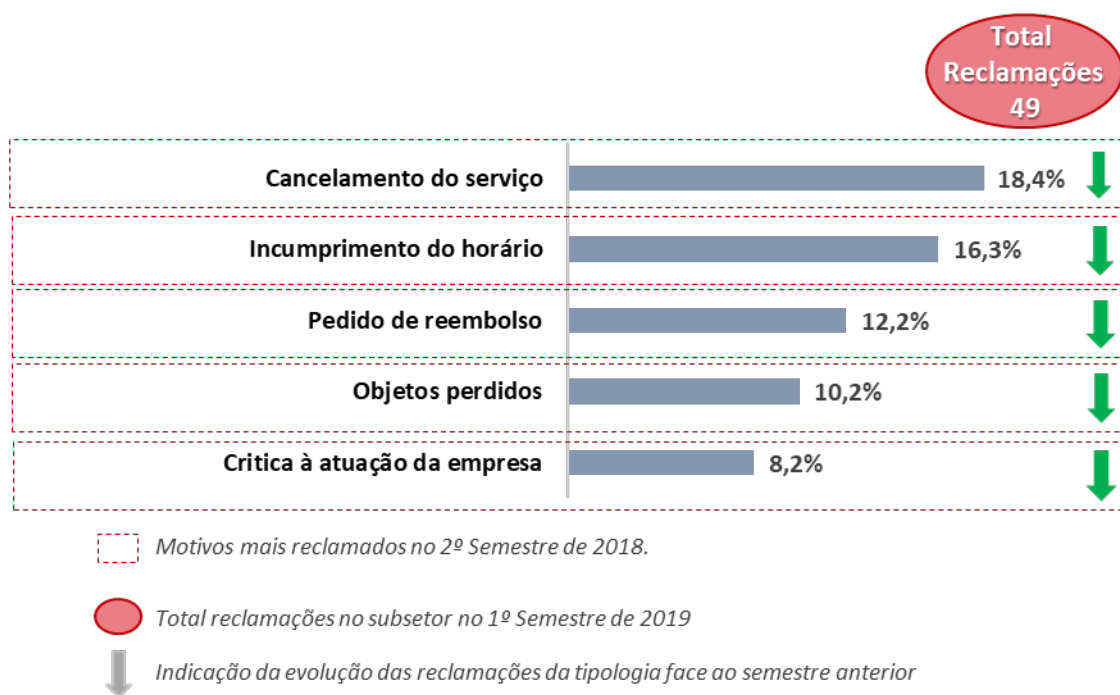
(xx%) - Peso no total de reclamações do subsetor do Transporte Rodoviário de Mercadorias, no 1ºS 2019

**Gráfico 16 – Reclamações por operador no transporte rodoviário de mercadorias**

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

A partir da análise do gráfico 14, que apresenta os 3 operadores mais reclamados, dentro do universo das reclamações que foram registadas na AMT relativas aos 1.º S de 2019, verifica-se que os mesmos representam cerca de 71,4% do total das reclamações neste subsetor.

A tendência decrescente do número de reclamações registadas na AMT há três períodos consecutivos neste subsetor manteve-se, ou seja, verificou-se uma diminuição de 67,8% no número global de reclamações do 2.º S de 2018 para o semestre em referência. Este decréscimo foi principalmente resultante da descida do número de reclamações registadas no operador SEUR, com menos 88,2%.



**Gráfico 17 - Motivos das reclamações no transporte rodoviário de mercadorias**

No gráfico supra encontram-se os 5 motivos principais que estão na origem de 65,3% do total das reclamações registadas neste subsetor.

De realçar que, a acompanhar o decréscimo generalizado das reclamações neste subsetor, no computo geral em todos os motivos também se registou uma diminuição, destacando-se que, os que verificaram uma descida mais acentuada face ao 2.º S de 2018, foram os que originaram reclamações relacionadas com (i) os objetos perdidos (82,1%), (ii) o cancelamento de serviços (78%) e (iii) as críticas à atuação da empresa (69,2%).

### 3.2.2 Setor ferroviário e outros sistemas guiados

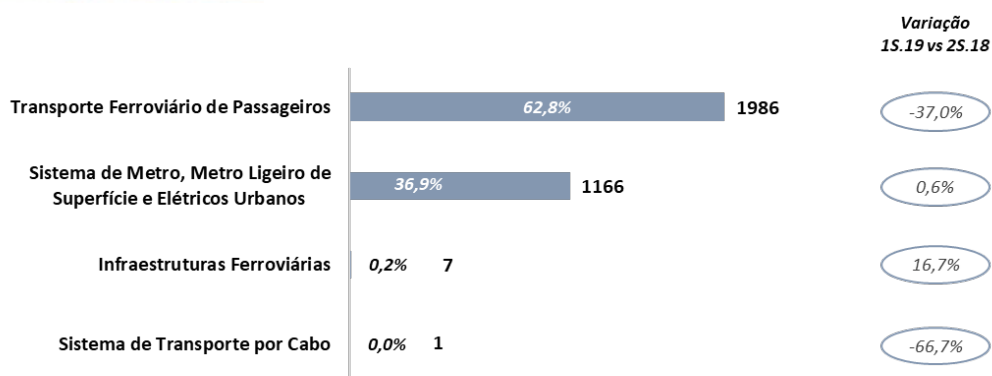
No que se refere ao **setor ferroviário e outros sistemas guiados**, incluem-se as seguintes entidades reguladas:

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

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

#### **A. Distribuição por subsetores do total de reclamações do 1.º S de 2019 no setor ferroviário e outros sistemas guiados**

O gráfico apresenta a distribuição por subsetor do setor ferroviário e outros sistemas guiados das reclamações recebidas pela AMT no decurso do 1.º S de 2019.



(xx%) - Peso no total de reclamações do setor Ferroviário, no 1ºS 2019

**Gráfico 18 – Reclamações por subsetor do setor ferroviário e outros sistemas guiados**

Durante o 1.º S de 2019, foram recebidas na AMT 3.160 reclamações relativas ao setor ferroviário e aos subsistemas identificados no gráfico acima.

Em termos comparativos, relativamente ao 2.º S de 2018, período em que se registaram 4.319, verifica-se que houve um decréscimo do número global de reclamações recebidas na AMT na ordem dos 26,8%. No entanto quando a comparação é realizada tendo por referência o período homólogo do ano anterior, a variação é nula.

O subsistema onde se verificou o decréscimo acentuado das reclamações recebidas no 1.º S de 2019 face às registadas no 2.º S de 2018, foi o transporte ferroviário de passageiros com menos 1.165, ou seja, uma redução de 37%. Nos restantes subsectores as variações, embora positivas, não são significativas em termos absolutos.

## B. Transporte Ferroviário de Passageiros

Este subsector conta atualmente com dois operadores, a CP – Comboios de Portugal, E.P.E (operador de capitais exclusivamente públicos) e FERTAGUS – Travessia do Tejo, Transportes, S.A. (operador privado ao qual está concessionada a exploração do serviço na travessia do Tejo).

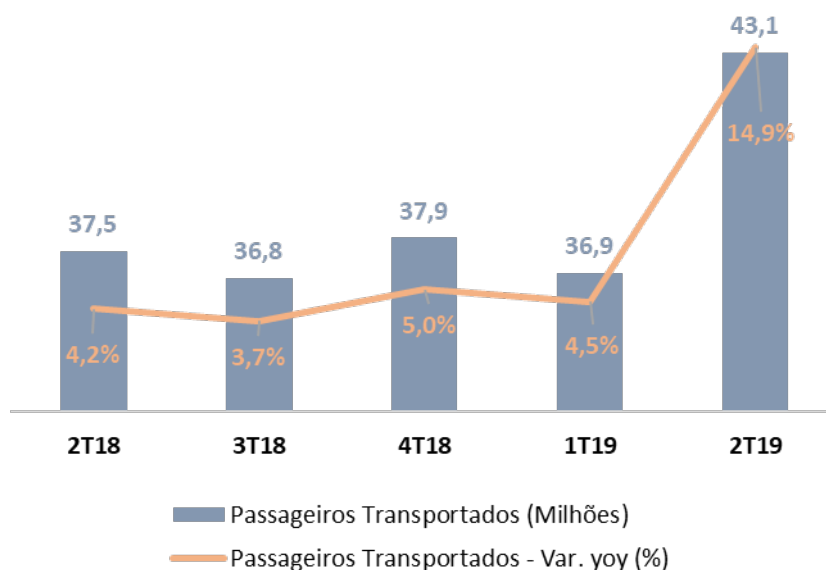
De acordo com dados estatísticos do INE<sup>11</sup>, o número de passageiros transportados no setor ferroviário tem vindo a aumentar de forma sustentada desde 2015, tendo atingido no 1.º S de 2019, o total de 80 Milhões (36,9 Milhões no 1.º trimestre e 43,1 Milhões no 2.º trimestre, com

<sup>11</sup> Destaque de 12 de setembro de 2019 - Atividade dos Transportes - 2.º trimestre de 2019 - INE.



uma variação yoy de 14,9%). No último semestre de 2018, o número de passageiros transportados por comboio foi de 74,7 Milhões, ou seja, menos 7,1% que este semestre.

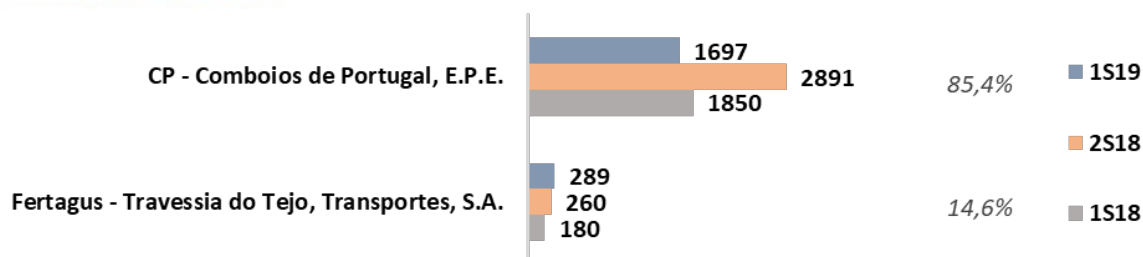
O gráfico 17 infra<sup>12</sup> mostra a evolução trimestral do número de passageiros transportados.



**Gráfico 19 - Passageiros transportados no setor ferroviário e variação homóloga**

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

<sup>12</sup> Dados do INE, em Destaque, Atividades dos Transportes, para os trimestres em causa



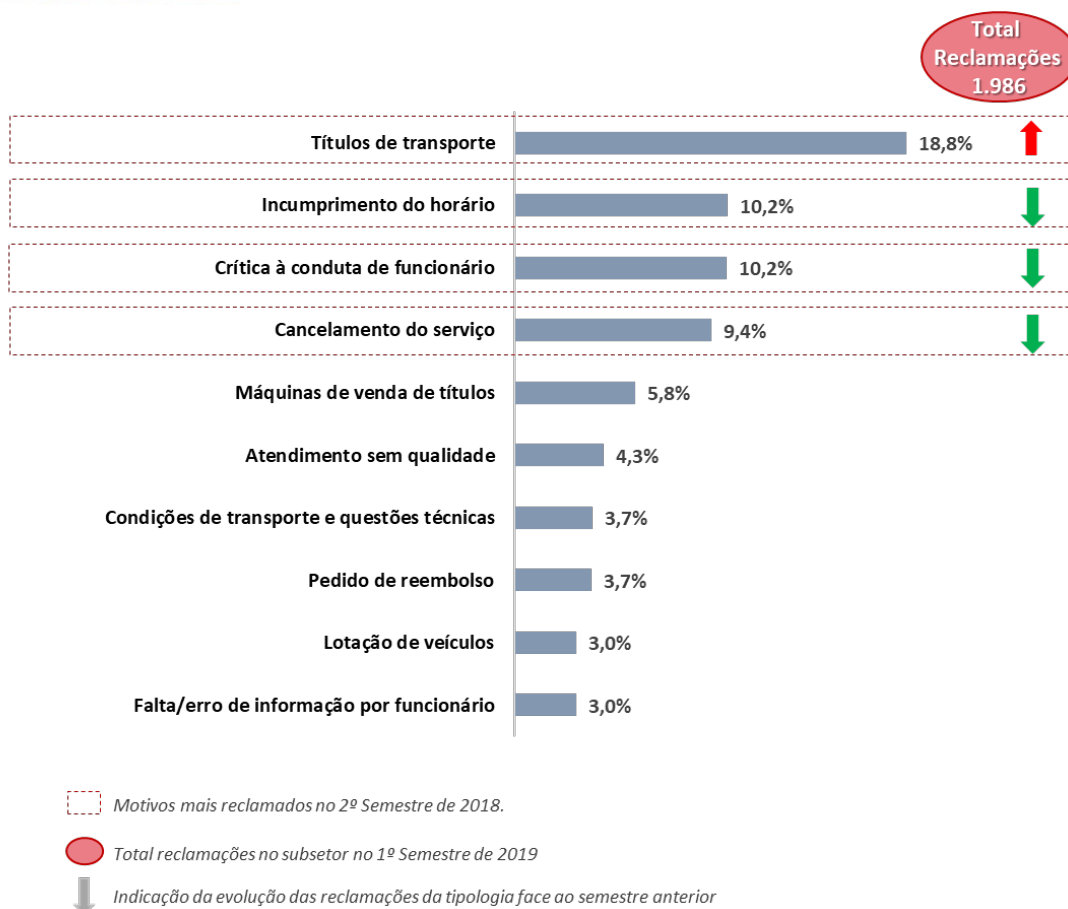
(xx%) - Peso no total de reclamações do subsetor do Transporte Ferroviário de Passageiros, no 1ºS 2019

**Gráfico 20 - Reclamações por operador de transporte ferroviário de passageiros**

No 1.º S de 2019, apesar do aumento significativo de passageiros transportados pela CP, à semelhança de anos anteriores, verificou-se uma decida do número de reclamações registadas na AMT comparativamente ao 2.º S de 2018, isto é, deram entrada menos 1.194 reclamações, o que corresponde a um decréscimo na ordem do 41,3%.

Relativamente à FERTAGUS, a tendência não se verificou, tendo este operador registado um aumento do número de reclamações de 11,2% comparativamente ao 2.º S de 2018, o que equivale a mais 29 reclamações.

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



**Gráfico 21 - Motivos das reclamações no transporte ferroviário de passageiros**

Os 10 principais motivos das reclamações relativas ao transporte ferroviário de passageiros, representam cerca de 72% do total das reclamações neste subsetor.

Os principais motivos identificados, cujo peso relativo é superior a 10% são: (i) problemas com os títulos de transporte, (ii) incumprimento de horário de transporte<sup>13</sup>, e a (iii) crítica à conduta do funcionário/revisor. O conjunto destes três motivos representa 39,2% das reclamações totais neste subsetor.

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

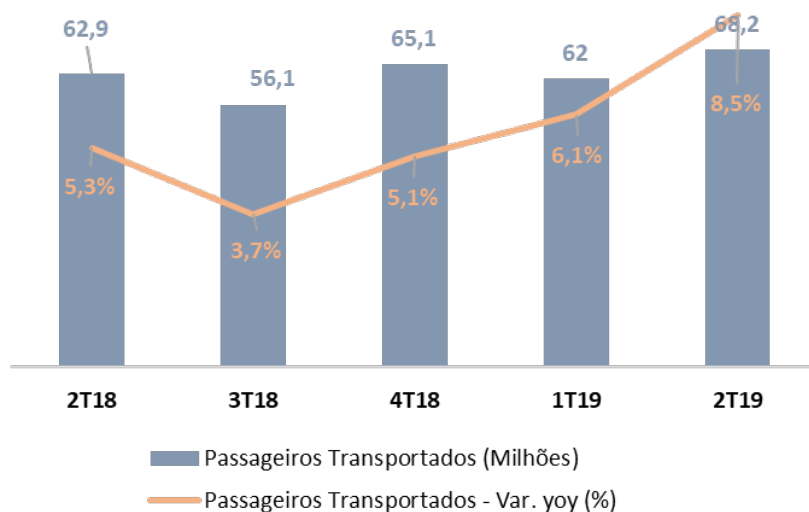
### C. Sistemas de Metro, Metro Ligeiro de Superfície e Elétricos Urbanos

Neste subsetor existem atualmente os seguintes operadores:

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

De acordo com dados do INE<sup>14</sup> o transporte por metropolitano continuou a crescer, sendo utilizado, no primeiro semestre de 2019, por 130,2 milhões de passageiros, o que representa um aumento de 7,4% face ao semestre anterior.

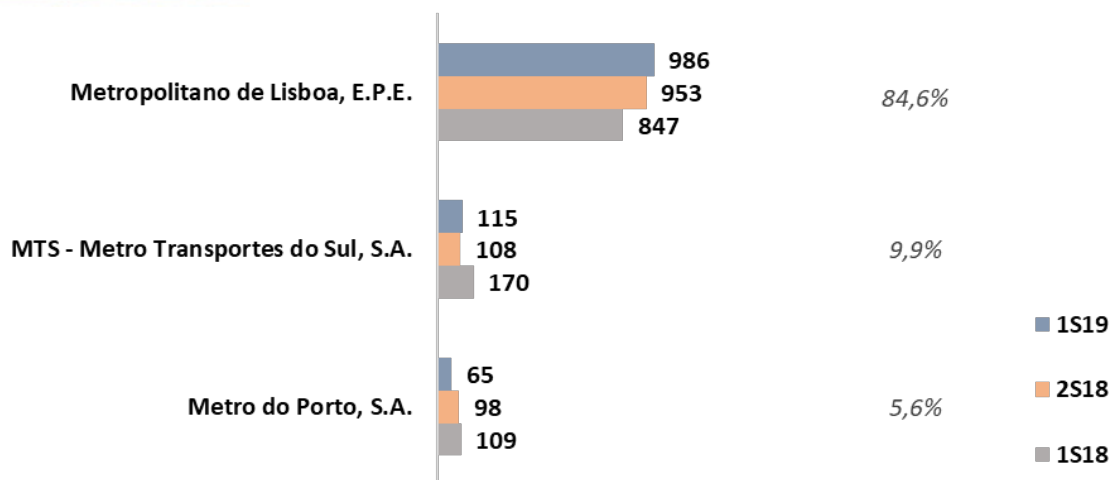
O gráfico infra mostra a evolução do número de passageiros transportados ao longo dos últimos 5 trimestres.



**Gráfico 22 - Passageiros transportados nos metropolitano em Lisboa, Porto e sul do Tejo e variação homóloga**

Durante o 1.º S de 2019 foram apresentadas 1.166 reclamações, o que representa um aumento em termos absolutos de 7 reclamações, face ao registado 2.º S de 2018.

<sup>14</sup> Destaque de 12 de setembro de 2019 - Atividade dos Transportes - 2.º trimestre de 2019 - INE.



(xx%) - Peso no total de reclamações do subsetor do Sistemas de Metro, Metro Ligeiro de Superfície e Elétricos Urbanos, 1ºS 2019

**Gráfico 23 - Reclamações por operador dos sistemas de metro, metro ligeiro de superfície e elétricos urbanos**

O Metropolitano de Lisboa, E.P.E. transportou 88,8 milhões de passageiros durante o 1.º S de 2019<sup>15</sup>. No mesmo período este operador registou 986 reclamações, ou seja, 84,6% do total registado neste subsetor, o que representa um crescimento de 3,5% face ao semestre anterior.

O Metro Transportes do Sul, S.A. transportou 7,2 milhões de passageiros no 1.º S de 2019, e registou 115 reclamações, ou seja, 9,9% do total registado neste subsetor. Este operador verificou uma subida de 6,5% no número de reclamações recebidas relativamente ao 2.º S de 2018.

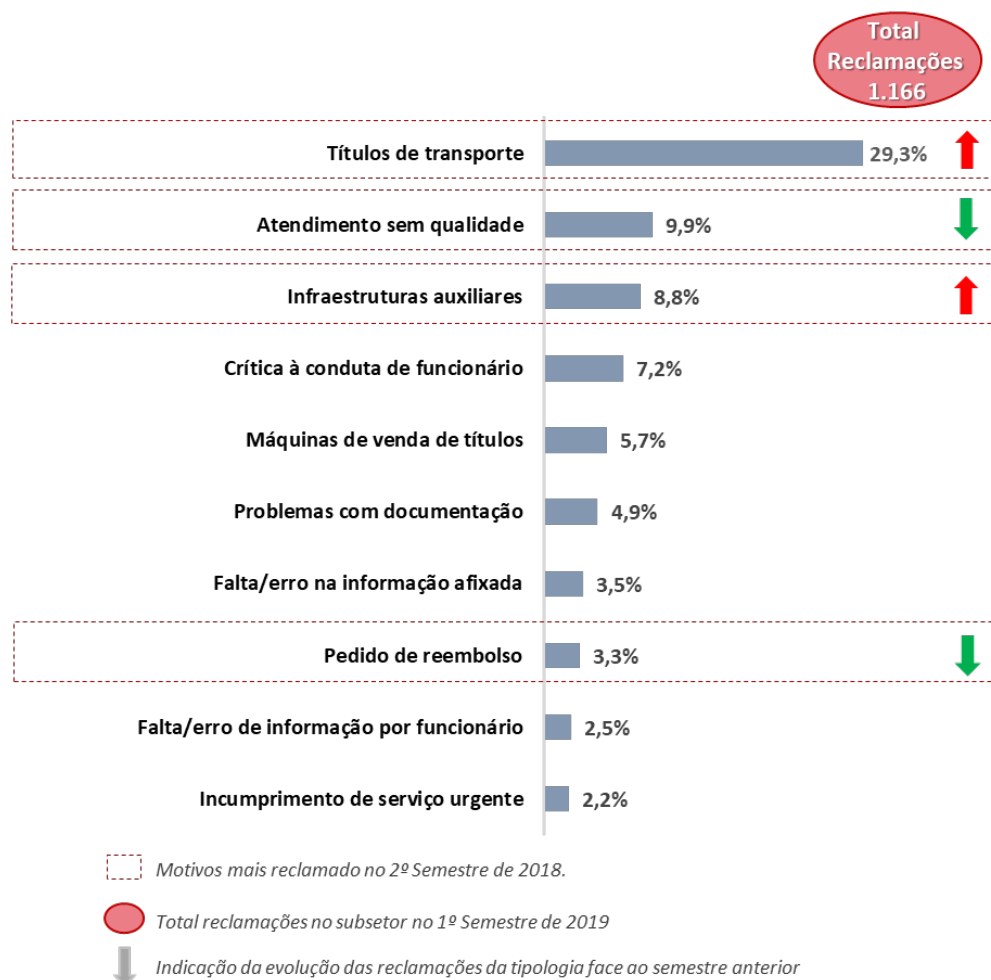
Por último, o Metro do Porto, S.A. que transportou 34 milhões de passageiros na primeira metade de 2019<sup>21</sup>, registou 65 reclamações, o que representa 5,6% do total neste subsetor. De realçar que este operador verificou uma descida no número de reclamações recebidas na ordem dos 37,7% em relação 2.º S de 2018.

Ao analisar o número de reclamações registadas por estes três operadores por milhão de passageiros, constata-se que o Metro Transportes do Sul, S.A. apresenta um valor de 16 reclamações/milhão de passageiros, seguindo-se o Metropolitano de Lisboa, S.A. com 11,1

<sup>15</sup> Destaque de 6 de junho de 2019 - Atividade dos Transportes - 1.º trimestre de 2019 - INE e Destaque de 12 de setembro de 2019 - Atividade dos Transportes - 2.º trimestre de 2019 - INE.

reclamações/milhão de passageiros e por último o Metro do Porto, S.A. com 1,9/milhão de passageiros.

Nas reclamações relativas aos sistemas de metro, metro ligeiro de superfície e elétricos urbanos, os 10 principais motivos secundários invocados pelos utentes representam 77,4% do total das reclamações deste subsetor e são os identificados no Gráfico 23, infra.



**Gráfico 24 - Motivos das reclamações nos sistemas de metro, metro ligeiro de superfície e elétricos urbanos**

Os problemas com títulos de transporte destacam-se dos restantes motivos reclamados com 29,3% das reclamações deste subsetor. Seguindo-se o atendimento sem qualidade e problemas com as infraestruturas auxiliares (ex.: rampas, escadas, elevadores, portas de acesso, entre outros) com 9,9% e 8,8% respetivamente.



As reclamações relativas a pedidos de reembolso, que, no semestre passado eram o terceiro motivo mais reclamado, surgem este semestre, na oitava posição com apenas 38 reclamações, ou seja, sofreram uma diminuição bastante acentuada de 64,2%.

#### **D. Infraestruturas Ferroviárias**

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

No 1.º S de 2019 registaram-se 7 reclamações relacionadas com o subsetor das infraestruturas ferroviárias, o que representa um crescimento de 15,3% face ao 2.º S de 2018, onde se registaram 6 reclamações, e de 42,8% em relação ao período homólogo.

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

#### **E. Sistemas de Transporte por Cabo**

No 1.º S de 2019 a AMT recebeu 1 reclamação relativa a este subsetor, o que significa um decréscimo de 66,7% face ao 2.º S de 2018. No período homólogo não se registaram reclamações.

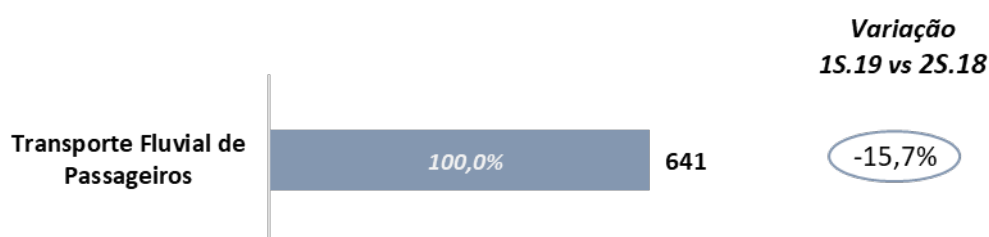
### 3.2.3 Setor Fluvial

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

Durante o 1.º S de 2019, de acordo com os últimos dados públicos disponíveis<sup>16</sup> usaram o transporte fluvial cerca de 10,4 milhões de passageiros, ou seja, menos 1,7 milhões que no 2.º S de 2018 (-13.9%).

O rio Tejo, principal travessia fluvial do país, tem o transporte de passageiros assegurado pelas empresas TRANSTEJO – Transportes Tejo, S.A. e SOFLUSA – Sociedade Fluvial de Transportes, S.A.. Estas empresas transportaram, em conjunto, um total de 9,4 milhões de passageiros durante o 1.º S de 2019, o que representou um aumento de 355 mil passageiros relativamente ao semestre anterior.

Nas carreiras fluviais dos rios Minho, Douro, Sado e Guadiana, e nas rias de Aveiro e Formosa existem outros prestadores cuja atividade de transporte de passageiros por via fluvial<sup>17</sup>, no seu conjunto, representou 8,6% do total registado em todo o país.



(xx%) - Peso no total de reclamações do setor Fluvial, no 1ºS 2019

**Gráfico 25 - Reclamações no setor fluvial**

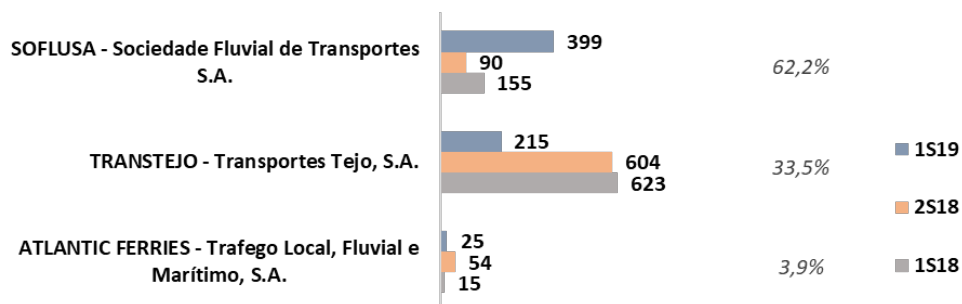
Conforme se pode verificar pelo gráfico anterior, a evolução das reclamações registadas neste subsector acompanhou o decréscimo no número de passageiros transportados, ou seja, no 1.º

<sup>16</sup> Destaque de 6 de junho de 2019 - Atividade dos Transportes - 1.º trimestre de 2019 - INE e Destaque de 12 de setembro de 2019 - Atividade dos Transportes - 2.º trimestre de 2019 - INE.

<sup>17</sup> No rio Douro apenas se realiza transporte turístico de passageiros e transporte de mercadorias. No rio Sado, para além do transporte de passageiros, o transporte de veículos apresenta números muito relevantes, em especial nos meses de verão.



S de 2019, a AMT recebeu 641 reclamações, o que significou uma diminuição de 15,7% em relação ao 2.º S de 2018, altura em que se registaram 760 reclamações.



(xx%) - Peso no total de reclamações do subsetor do Transporte Fluvial de Passageiros, no 1ºS 2019

**Gráfico 26 – Reclamações por operador no setor fluvial**

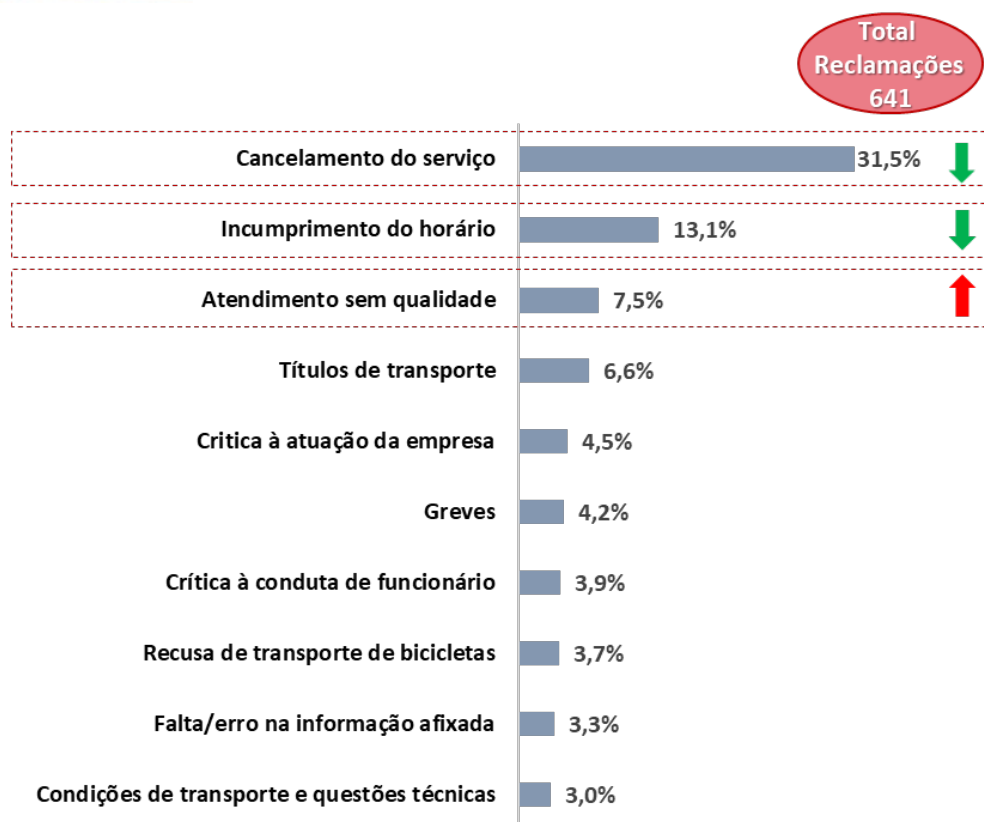
Naturalmente, por aquilo que representam em volume de passageiros transportados, os operadores SOFLUSA, TRANSTEJO e a ATLANTIC FERRIES foram os que registaram maior número de reclamações, somando 99,7% do total recebido na AMT.

No que se refere à SOFLUSA, esta empresa registou 399 reclamações no 1.º S de 2019, o que, comparativamente com o 2.º S de 2018, representa um aumento de 343,3%. Relativamente ao período homólogo (1.º S de 2019), também se regista um aumento de 257,4%, conforme se pode verificar dos dados constantes do gráfico 24.

Durante o 1.º S de 2019 a TRANSTEJO registou 215 reclamações, o que significa uma descida de 64,4%, face ao último semestre de 2018, e de 64,9% relativamente ao período homólogo. Isto significa uma descida continuada há dois semestres consecutivos.

Em relação à ATLANTIC FERRIES, este operador registou 25 reclamações no 1.º S de 2019, o que significou uma diminuição de 53,7%, ou seja, menos 29 reclamações que no 2.º S de 2018. Comparativamente ao 1.º S de 2018, verificou-se uma subida de 166,7%, período em que se registaram 15 reclamações.

No subsetor do transporte fluvial de passageiros, os 10 principais motivos secundários mais reclamados pelos utentes representam 81,3% do total das reclamações deste subsetor, sendo os três principais motivos (i) o cancelamento do serviço, (ii) o incumprimento de horários de transporte, e (iii) os atendimentos sem qualidade, que representam cerca de 52,1% do total das reclamações deste subsetor.



 *Motivos mais reclamados no 2º Semestre de 2018.*

 *Total reclamações no subsetor no 1º Semestre de 2019*

 *Indicação da evolução das reclamações da tipologia face ao semestre anterior*

**Gráfico 27 - Motivos das reclamações no setor fluvial**

Os dois motivos secundários mais reclamados acompanharam a descida de reclamações registada neste semestre. O cancelamento de serviço, continua a ser o motivo mais reclamado neste subsetor, apesar da diminuição de 22,3% (menos 58 reclamações) face ao 2º semestre de 2018, representando agora 31,5% do total do subsetor. O segundo motivo mais reclamado, incumprimento do horário, teve, por sua vez, uma redução de 7,7% em relação ao segundo semestre de 2018, representando 13,1% do total das reclamações do subsetor.

### 3.2.4 Setor Marítimo e Portuário

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

- ✓ **Administrações portuárias** (entidades gestoras dos portos, marítimos e fluviais responsáveis pela administração e gestão das infraestruturas portuárias. Estas entidades assumem poderes de autoridade portuária com competência em matérias de segurança marítima, segurança portuária e ambiental);
- ✓ **Operadores portuários** (administrações portuárias ou entidades terceiras através de licença ou concessão. Nestes serviços inclui-se a movimentação de carga, a amarração, o reboque, os serviços de pilotagem e os serviços de abastecimento de navios);
- ✓ **Armadores e gestores de navios:**
  - Transporte Marítimo de Longo Curso ou Intercontinental (*Deep Sea Shipping*);
  - Transporte Marítimo de Curta Distância (*Short Sea Shipping*);
  - Transporte por vias navegáveis interiores.

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



Tabela 3 - Portos comerciais do continente

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

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

#### **A. Distribuição por subsetores do total de reclamações do 1.º S de 2019 nos setores marítimo e portuários**

Setores Marítimo e Portuário	N.º de Reclamações por subsetor						Variações	
	1ºS. 2019		2ºS. 2018		1ºS. 2018		1S19 vs	2S18 vs
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	2S18	1S18
Administrações Portuárias	2	9,5%	2	5,4%	4	10,8%	0%	-50%
Armadores e Gestores de Navios - Marítimo de Curta Distância de Mercadorias	1	4,8%	3	8,1%	2	5,4%	-41%	50%
Armadores e Gestores de Navios - Longo Curso ou Internacional de Mercadorias	2	9,5%	0	0,0%	0	0,0%	-	-
Armadores e Gestores de Navios Marítimos de Curta	16	76,2%	32	86,5%	17	45,9%	-50%	88%
<b>TOTAL DE RECLAMAÇÕES</b>	<b>21</b>	<b>100,0%</b>	<b>37</b>	<b>100,0%</b>	<b>23</b>	<b>62,2%</b>	<b>-43%</b>	<b>61%</b>

**Tabela 4 - Reclamações no setor marítimo e portuário por subsetor**

O setor marítimo e portuário registou 21 reclamações no 1.º S de 2019, menos 16 que no semestre passado, o que representa uma redução de 43,2% relativamente às registadas no 2.º S de 2018.

#### **B. Armadores e Gestores de Navios Marítimos e de Curta Distância de Passageiros**

Neste subsetor foram registadas 16 reclamações, 14 referentes ao operador Porto Santo Line e 2 em relação à Empresa de Navegação Madeirense, Lda.. No 2.º S de 2018 este subsetor tinha registado 32 reclamações, o que significa uma diminuição de 50%, e no 1.º S de 2018 registou 17 reclamações, o que representa um decréscimo de 5,9%.

#### **C. Administrações Portuárias**

Durante o 1.º S de 2019, a AMT registou 2 reclamações neste subsetor, relativas ao operador APL - Administração do Porto de Lisboa, o mesmo número que foi registado no 2.º S de 2018.



Em comparação com o período homólogo, quando deram entrada na AMT 4 reclamações, verifica-se um decréscimo de 50%.

#### **D. Armadores e gestores de navios - longo curso ou internacional de mercadorias**

As 2 reclamações registadas neste subsetor no 1.º S de 2019 são referentes aos operadores Agility Transitários e Arkas Portugal - Agentes Marítimos e Transportes, S.A., ao passo que, no 2.º S de 2018 haviam sido registadas 3 reclamações, verificando-se uma diminuição de 33,3%. Em relação ao período homólogo, foram registadas o mesmo número de reclamações.

#### **E. Análise dos motivos das reclamações no setor marítimo portuário**

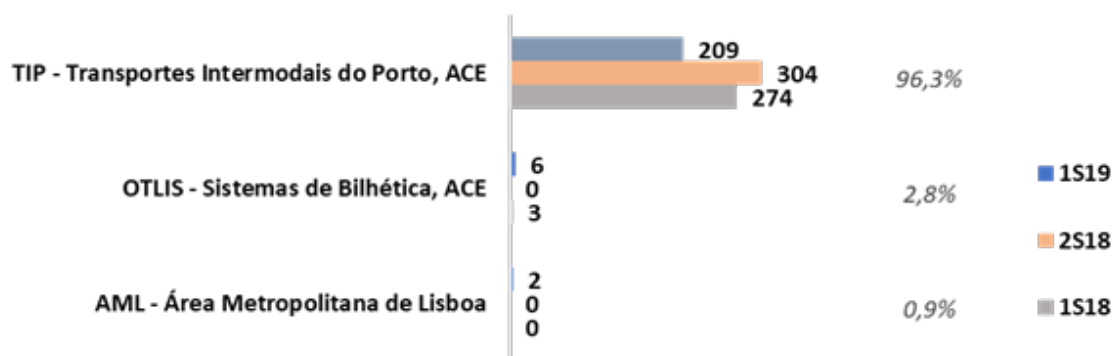
Relativamente ao setor portuário, foram registadas 21 reclamações na AMT, valor que compara com 37 reclamações no semestre anterior.

As reclamações recebidas dizem respeito a (i) críticas à atuação da empresa, (ii) problemas com títulos de transporte e (iii) pagamentos.

### 3.2.5 Setor multimodal

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

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

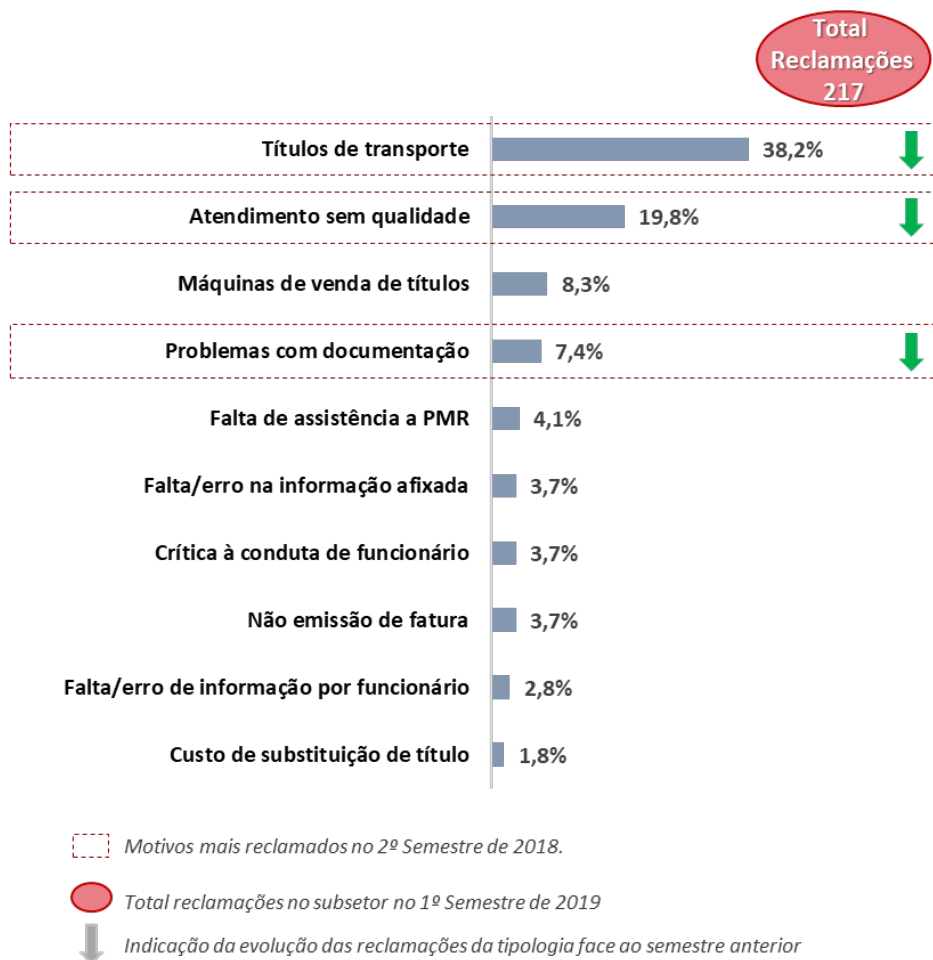


(xx%) - Peso no total de reclamações do subsector do Transporte Multimodal no 1ºS 2019

**Gráfico 28 - Reclamações por operador no setor multimodal**

Durante o 1.º S de 2019 a TIP cujas reclamações representam 96,6% do total registado verificaram uma diminuição relativamente aos dois semestres anteriores na ordem dos 31% (2.º S 2018) e 24% (período homólogo) respetivamente.

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



**Gráfico 29 - Motivos das reclamações no setor multimodal**

Dos três motivos secundários mais reclamados neste semestre, os dois primeiros mantêm-se relativamente ao semestre anterior, tendo sido o relativo a problemas com documentação ultrapassado pelas reclamações referentes às máquinas de venda de títulos. No seu global, estes três motivos totalizam 58%. Os principais motivos mais reclamados no semestre anterior

## 4 Tipologia de Motivos Reclamados - Nível Principal e Setorial

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

Na tabela 5 abaixo, apresentam-se as reclamações do 1.º semestre de 2019, distribuídas por setores e por motivos principais.

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

Estes três motivos representam no total das reclamações aproximadamente 68,3% dos motivos reclamados, o que compara com 70,1% no semestre anterior.



Motivo Principal da Reclamação	Reclamações por Setor														Totais									
	Rodoviário				Ferroviário				Fluvial				Multimodal				Marítimo e Portuário				1S19		2S18	
	1S19		2S18		1S19		2S18		1S19		2S18		1S19		2S18		1S19		2S18		1S19		2S18	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	1202	25,7%	1321	26,4%	551	17,4%	976	22,6%	345	53,8%	447	58,8%	0	0,0%	6	2,0%	2	9,5%	3	8,1%	2100	24,1%	2753	26,4%
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	1119	23,9%	1323	26,4%	1060	33,5%	1303	30,2%	68	10,6%	110	14,5%	109	50,2%	114	37,1%	5	23,8%	18	48,6%	2361	27,1%	2868	27,5%
Qualidade de atendimento/Atendimento deficiente nos estabelecimentos/Atendimento telefónico	804	17,2%	797	15,9%	547	17,3%	676	15,7%	80	12,5%	85	11,2%	60	27,6%	132	43,0%	3	14,3%	4	10,8%	1494	17,1%	1694	16,2%
Exercício da Atividade	336	7,2%	475	9,5%	168	5,3%	358	8,3%	48	7,5%	44	5,8%	1	0,5%	3	1,0%	4	19,0%	2	5,4%	557	6,4%	882	8,5%
Outros	313	6,7%	260	5,2%	78	2,5%	114	2,6%	30	4,7%	8	1,1%	1	0,5%	0	0,0%	0	0,0%	2	5,4%	422	4,8%	384	3,7%
Informação/Informação pré-contratual	272	5,8%	235	4,7%	185	5,9%	241	5,6%	26	4,1%	16	2,1%	14	6,5%	9	2,9%	2	9,5%	5	13,5%	499	5,7%	506	4,9%
Cláusulas contratuais/Alteração cláusulas contratuais	232	5,0%	154	3,1%	1	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,3%	1	4,8%	0	0,0%	234	2,7%	155	1,5%
Proteção de dados pessoais	115	2,5%	101	2,0%	110	3,5%	124	2,9%	6	0,9%	4	0,5%	17	7,8%	32	10,4%	1	4,8%	0	0,0%	249	2,9%	261	2,5%
Infraestruturas	73	1,6%	88	1,8%	191	6,0%	213	4,9%	10	1,6%	11	1,4%	0	0,0%	4	1,3%	1	4,8%	1	2,7%	275	3,2%	317	3,0%
Higiene e Segurança	58	1,2%	61	1,2%	91	2,9%	123	2,8%	11	1,7%	7	0,9%	1	0,5%	0	0,0%	1	4,8%	1	2,7%	162	1,9%	192	1,8%
Faturação/Faturação incorreta	46	1,0%	48	1,0%	45	1,4%	52	1,2%	3	0,5%	12	1,6%	9	4,1%	4	1,3%	0	0,0%	0	0,0%	103	1,2%	116	1,1%
Horários de funcionamento	34	0,7%	57	1,1%	69	2,2%	68	1,6%	10	1,6%	14	1,8%	2	0,9%	2	0,7%	0	0,0%	0	0,0%	115	1,3%	141	1,4%
Irregularidades no Livro de Reclamações	31	0,7%	61	1,2%	37	1,2%	58	1,3%	4	0,6%	1	0,1%	1	0,5%	0	0,0%	0	0,0%	1	2,7%	73	0,8%	121	1,2%
Tarifário	25	0,5%	3	0,1%	18	0,6%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	0,9%	0	0,0%	1	4,8%	0	0,0%	46	0,5%	3	0,0%
Meio ambiente	8	0,2%	10	0,2%	4	0,1%	3	0,1%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	12	0,1%	13	0,1%
Práticas Comerciais/Publicidade	6	0,1%	14	0,3%	5		10	0,2%	0	0,0%	1	0,1%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	11	0,1%	25	0,2%
<b>Total de Reclamações</b>	<b>4674</b>	<b>-</b>	<b>5008</b>	<b>-</b>	<b>3160</b>	<b>-</b>	<b>4319</b>	<b>-</b>	<b>641</b>	<b>-</b>	<b>760</b>	<b>-</b>	<b>217</b>	<b>-</b>	<b>307</b>	<b>-</b>	<b>21</b>	<b>-</b>	<b>37</b>	<b>-</b>	<b>8713</b>	<b>-</b>	<b>10431</b>	<b>-</b>

**Tabela 5 - Motivos principais das reclamações apresentadas pelos utentes no 1.º semestre de 2019 e no 2.º semestre de 2018**

## 5 Informação adicional - Reclamações dos operadores

Alguns operadores de transporte de passageiros<sup>18</sup> passaram a enviar mensalmente à AMT, informação sobre reclamações recebidas pelos mesmos por outras vias que não o livro de reclamações, nomeadamente através dos seus sites de internet, de caixas de correio eletrónico criadas especificamente para o tratamento de reclamações ou através de serviços de *call-center*.

Este semestre houve uma diminuição de cerca de 33% deste tipo de reclamações face ao semestre anterior, passando de 35.685 para 23.926 reclamações.

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

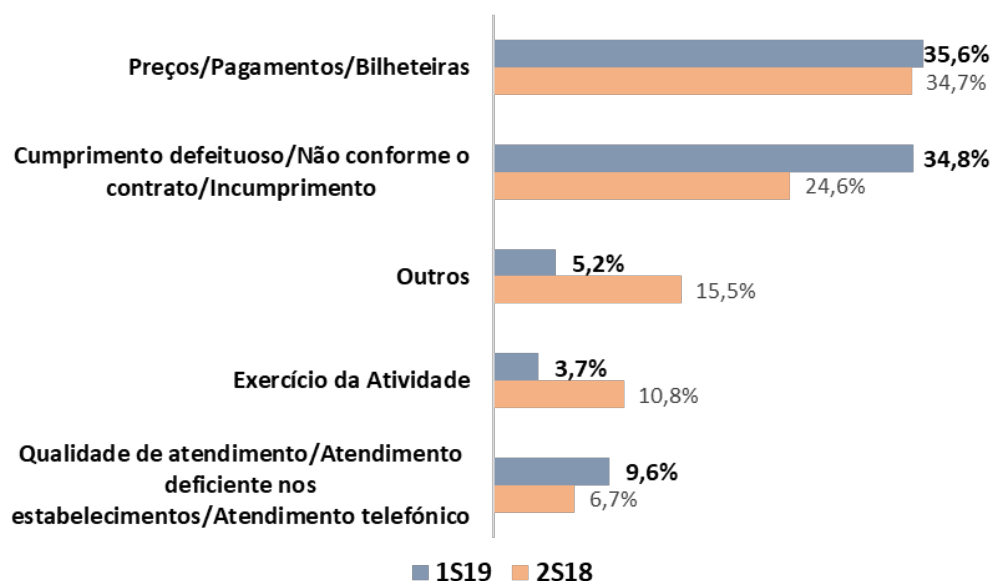


Gráfico 30 – Motivos das reclamações recebidas diretamente pelos operadores

Através da análise do gráfico supra, os cinco motivos principais mais reclamados representam cerca de 88,9% do total destas reclamações. Estes, mantiveram um registo muito semelhante ao semestre anterior, com oscilações pouco significativas. Verifica-se um aumento de 10,2% nas reclamações sobre o Cumprimento defeituoso / Não conforme o contrato / Incumprimento

<sup>18</sup> ver nota 9



que abrangem cancelamento de serviços, atrasos, etc., e uma diminuição do motivo sobre o Exercício de Atividade com menos 10,3%, e Outros, onde estão incluídas reclamações sobre greves com menos 7.1%. No que se refere ao motivo Outros, a sua grande maioria diz respeito a greves.

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

OPERADORES	Número de Reclamações por Setor											TOTAL								
	Rodoviário				Ferroviário				Fluvial			1ºS 2019		2ºS 2018		Δ (%)				
	1ºS 2019		1ºS 2018		Δ (%)	1ºS 2019		2ºS 2018		Δ (%)	1ºS 2019		2ºS 2018							
	Nº	%	Nº	%		Nº	%	Nº	%		Nº	%	Nº	%	Nº	%				
Companhia Carris de Ferro de Lisboa, S.A.	2 849	25,3%	3 128	26,4%	-8,9%									2 849	11,9%	3 128	8,8%	-8,9%		
Transteco - Transportes Tejo, S.A.											619	100,0%	433	100,0%	43,0%					
Soflusa - Soc. Fluvial de Transportes, S.A.																				
Vimeca Transportes - Viação Mecânica de Carnaxide, Lda	1 949	17,3%	1 964	16,6%	-0,8%									1 949	8,1%	1 964	5,5%	-0,8%		
Scotturb - Transportes Urbanos, Lda	188	1,7%	279	2,4%	-32,6%									188	0,8%	279	0,8%	-32,6%		
BARRAQUEIRO TRANSPORTES, SA <sup>(2)</sup>	334	3,0%	336	2,8%	-0,6%									334	1,4%	336	0,9%	-0,6%		
TST - Transportes Sul do Tejo, SA	1 935	17,2%	1 790	15,1%	8,1%									1 935	8,1%	1 790	5,0%	8,1%		
EVA - Transportes, S.A.	58	0,5%	121	1,0%	-52,1%									58	0,2%	121	0,3%	-52,1%		
STCP - Soc. de Transportes Colectivos do Porto, S.A.	1 564	13,9%	1 754	14,8%	-10,8%									1 564	6,5%	1 754	4,9%	-10,8%		
Transdev Mobilidade, S.A. <sup>(1)</sup>	175	1,6%	146	1,2%	19,9%									175	0,7%	146	0,4%	19,9%		
Rodoviária de Lisboa, S.A.	1 157	10,3%	1 106	9,3%	4,6%									1 157	4,8%	1 106	3,1%	4,6%		
ARRIVA Portugal - Transportes, Lda	123	1,1%	105	0,9%	17,1%									123	0,5%	105	0,3%	17,1%		
RNE - Rede Nacional Expressos, Lda	852	7,6%	1 039	8,8%	-18,0%									852	3,6%	1 039	2,9%	-18,0%		
Comboios de Portugal, E.P.E.						8 405	69,9%	18 428	78,8%	-54,4%				8 405	35,1%	18 428	51,6%	-54,4%		
SulFertagus	93	0,8%	92	0,8%	1,1%									93	0,4%	92	0,3%	1,1%		
Fertagus - Travessia do Tejo Transportes, S.A.						516	4,3%	289	1,2%	78,5%				516	2,2%	289	0,8%	78,5%		
Metropolitano de Lisboa, E.P.E.						1 302	10,8%	1 374	5,9%	-5,2%				1 302	5,4%	1 374	3,9%	-5,2%		
Metro do Porto, S.A.						1 423	11,8%	2 693	11,5%	-47,2%				1 423	5,9%	2 693	7,5%	-47,2%		
MTS - Metro, Transportes do Sul S.A.						384	3,2%	608	2,6%	-36,8%				384	1,6%	608	1,7%	-36,8%		
<b>TOTAL DE RECLAMAÇÕES</b>	<b>11 277</b>	<b>47,1%</b>	<b>11 860</b>	<b>33,2%</b>	<b>-4,9%</b>	<b>12 030</b>	<b>50,3%</b>	<b>23 392</b>	<b>65,6%</b>	<b>-48,6%</b>	<b>619</b>	<b>2,6%</b>	<b>433</b>	<b>1,2%</b>	<b>43,0%</b>	<b>23 926</b>	<b>100,0%</b>	<b>35 685</b>	<b>100,0%</b>	<b>-33,0%</b>

Tabela 6 – Reclamações por operador e por setor

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

Da informação recebida dos operadores constam, também, sugestões de melhoria dos serviços prestados e/ou proposta de novos serviços, bem como louvores/elogios, manifestando uma opinião positiva e reconhecendo a qualidade dos serviços prestados, conforme indicado nas tabelas 8 e 9, infra.

Operadores	Sugestões / Pedidos de Informação			Total
	Rodoviário	Ferroviário	Fluvial	
Fertagus		32		32
SulFertagus	46			46
CP - Comboios de Portugal, EPE		198		198
STCP - Soc. de Transportes Colectivos do Porto, S.A.	1			1
Metro do Porto		3		3
Transdev CAIMA	1			1
Transtejo			5	5
RNE - Rede Nacional Expressos, Lda	60			60
EVA Transportes, SA	2			2
Soflusa - Soc. Fluvial de Transportes, S.A.			7	7
<b>Total de Sugestões   Pedidos de Informação</b>	<b>110</b>	<b>233</b>	<b>5</b>	<b>355</b>

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

Operadores	N.º Louvores			Total
	Rodoviário	Ferroviário	Fluvial	
Fertagus		14		14
RNE - Rede Nacional Expressos, Lda	186			186
Comboios de Portugal, E.P.E.		21		21
Transtejo - Transportes Tejo, S.A.			4	4
Soflusa - Soc. Fluvial de Transportes, S.A.			1	1
STCP - Soc. de Transportes Colectivos do Porto, S.A.	15			15
<b>Total de Louvores</b>	<b>201</b>	<b>35</b>	<b>5</b>	<b>241</b>

**Tabela 8 – Louvores/elogios por operador e por setor**

## 6 Elogios | Louvores | Sugestões | Outros

Operadores	N.º Louvores			Total
	Rodoviário	Ferrovário	Fluvial	
Controlauto - Controlo Técnico Automóvel S.A.	4			4
Comboios de Portugal, E.P.E.		6		6
Companhia Carris de Ferro de Lisboa, S.A.	2			2
TIP - Transportes Intermodais do Porto, A.C.E.	1			1
Metropolitano de Lisboa, EPE		5		5
Transtejo, Transportes Tejo, S.A			5	5
Transdev Interior, S.A.	1			1
TRANSDEV - Rodoviária da Beira Interior, SA	1			1
TRANSDEV - Auto Viação Aveirense, Lda	1			1
<b>Total de Louvores</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>5</b>	<b>26</b>

**Tabela 9 - Número de elogios/louvores registados no livro de reclamações**

No 1.º S de 2019, registaram-se 26 elogios/louvores no livro de reclamações, distribuídos por diversos operadores e prestadores de serviços, conforme tabela supra (*cfr.* tabela 7).

Para além de louvores, foram também recebidas diretamente na AMT 269 comunicações distribuídas pelas seguintes classificações: 59 sugestões, elogios ou comentários; 65 pedidos de esclarecimentos, 20 denúncias e 125 reclamações que, não estando na esfera de atuação da AMT, foram reencaminhadas para as respetivas entidades competentes, não sendo, portanto, contabilizadas neste relatório.

## 7 Resultados da atuação da AMT

No 1.º semestre de 2019, a AMT continuou a fazer o acompanhamento sistemático das reclamações dos setores que regula, tendo realizado diversas ações de fiscalização, nomeadamente para apurar a existência de situações de incumprimentos que lhe foram reportadas ou de que tomou conhecimento no decurso da análise feita às reclamações recebidas e das subsequentes interações realizadas com os diversos intervenientes no processo.

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

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

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



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

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