

I - Sumário executivo

O presente relatório respeita às reclamações relativas ao Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes apresentadas pelos consumidores e utilizadores no segundo semestre de 2022 (2ºS 2022), quer através do livro de reclamações, nos formatos físico e eletrónico, quer dos restantes canais disponibilizados para o efeito pela Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT).

RECLAMAÇÕES NOS MODOS RODOVIÁRIO E FERROVIÁRIO AUMENTAM 62,6% FACE AO PERÍODO HOMÓLOGO

No período em referência a AMT registou 14.416 reclamações relativas às entidades por si reguladas, mais 57,9% (5.286 reclamações) do que em igual período de 2021.

O modo rodoviário foi o mais reclamado no 2ºS 2022, com 9.377 das reclamações do período (65% do total de reclamações), o que representou um aumento de 61% relativamente ao período homólogo.

O modo ferroviário, por seu lado, registou o segundo maior número de reclamações, com 4.179 reclamações (29% do total das reclamações), apresentando um crescimento de

66,2% neste semestre face a igual período de 2021, correspondendo estes dois modos a 94% (13.556) do total das reclamações registadas pela AMT no semestre em análise.

O modo fluvial acompanhou esta tendência de subida registando 582 reclamações, ou seja, mais 35,7% do que no mesmo período de 2021. Por outro lado, o modo marítimo e portuário e os sistemas de bilhética e suporte à mobilidade registam, respetivamente, menos 29,3% e menos 22,3% face ao período homólogo.

LIVRO DE RECLAMAÇÕES FOI O MEIO PREFERIDO PARA RECLAMAR

O livro de reclamações eletrónico foi o meio de reclamação escolhido pelos consumidores e

utentes em 53% das reclamações do semestre em análise, seguindo-se o livro de reclamações físico, utilizado em 42,9% das reclamações.

Os meios disponibilizados pela AMT para apresentação de queixas e reclamações foram utilizados por 4,1% dos consumidores e utentes.

TRANSPORTE DE PASSAGEIROS NO TOP DAS RECLAMAÇÕES

A categoria do transporte rodoviário de passageiros foi a mais reclamada no 2ºS 2022, tendo sido responsável por 61,5% (5.764) do total das reclamações registadas no modo rodoviário (9.377).

A RNE - Rede Nacional de Expressos, Lda. foi a entidade mais reclamada no período,

representando 17,3% (998) do total das reclamações nesta categoria, seguida da Alsa Todi Metropolitana de Lisboa, Lda. com 16,3% (938); a Companhia Carris de Ferro de Lisboa, S.A. com 9,7% (560) das reclamações; a TML - Transportes Metropolitanos de Lisboa, E.M.T., S.A. registando 7,3%, (421) das reclamações do semestre, e a Vimeca Transportes - Viação Mecânica de Carnaxide, Lda. cujas reclamações representam 7,2% (417) do total desta categoria.

O transporte ferroviário de passageiros constitui a segunda categoria mais reclamada, tendo registado 68% (2.840) do total das reclamações registadas no modo ferroviário (4.179).

CANCELAMENTO DE SERVIÇOS / SUPRESSÕES E INCUMPRIMENTO DE HORÁRIOS ENTRE OS MOTIVOS MAIS RECLAMADOS

No âmbito dos modos mais reclamados (rodoviário e ferroviário) no período em análise, figuram como principais motivos de reclamação os relacionados com os cancelamentos de serviço/supressões – com 40,4% do total das reclamações registadas na categoria do transporte rodoviário de passageiros – e com o incumprimento de horários – com 32,5% do total das reclamações relativas ao transporte ferroviário de passageiros.

CONSUMIDORES E UTENTES

O número de contactos recebidos através dos canais disponíveis para pedidos de informação e esclarecimentos aos consumidores e utentes reflete o significativo aumento das reclamações verificadas no período em análise (quer em termos homólogos, quer comparativamente ao

semestre anterior (8.184 reclamações), registando-se neste semestre 535 contactos telefónicos por parte de consumidores e utentes destinados maioritariamente a obter informações relacionadas com: (i) a apresentação de reclamações diretamente à AMT; (ii) a tramitação de processos de reclamação; e (iii) reclamações efetuadas no livro de reclamações (físico e eletrónico).

Dos referidos contactos, cerca de 25% respeitam a pedidos de esclarecimento e informação sobre matérias relativas aos direitos dos consumidores e utentes, designadamente o exercício do direito de queixa (meios e modos de apresentação de reclamações e pedidos de informação), bem como sobre os meios de resolução alternativa de litígios de consumo ao seu dispor.

II - Sumário executivo - Resumo gráfico

RECLAMAÇÕES NO 2ºS 2022

No período em análise a AMT registou 14.416 reclamações apresentadas por consumidores e utentes relativamente a entidades pertencentes ao Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes, nelas se incluindo as formuladas através do livro de reclamações, nos seus formatos físico e eletrónico, as diretamente apresentadas a esta Autoridade, bem como as que lhe são encaminhadas por outras entidades por ser a entidade competente para a respetiva análise em razão da matéria.

Aquele número revela um crescimento das reclamações (+57,9%) face ao total de reclamações registadas no 2ºS 2021 (9.130), superando o número de reclamações verificadas no período pré-pandemia (13.693 no 2ºS 2019). Comparativamente com o número de reclamações registado no 1ºS 2022 verificou-se um aumento de 76,1% (+6.232).

Considerando o número de reclamações registadas no semestre em análise, o mesmo corresponde a uma média diária de 78 reclamações, mais 56% face

às 50 registadas diariamente no período homólogo, e mais 73,3% (45) comparativamente às registadas no 1ºS 2022.

Figura 1 – Evolução das reclamações, 2ºS 2016-2ºS 2022 (Fonte: AMT)

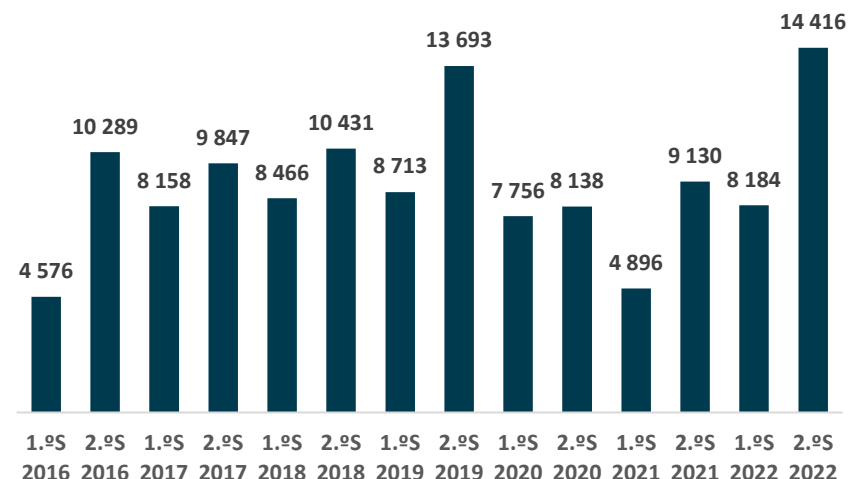
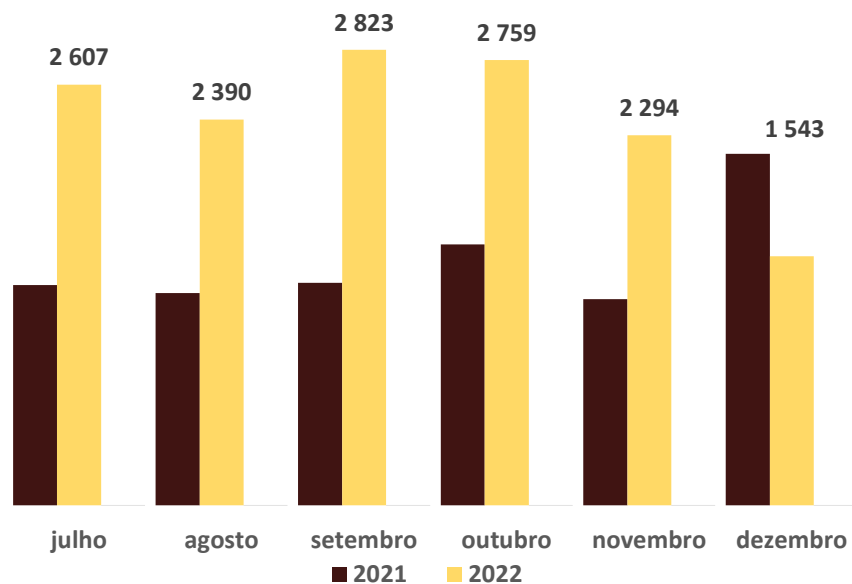


Figura 2 – Reclamações mensais do 2ºS 2022 face ao período homólogo (Fonte: AMT)

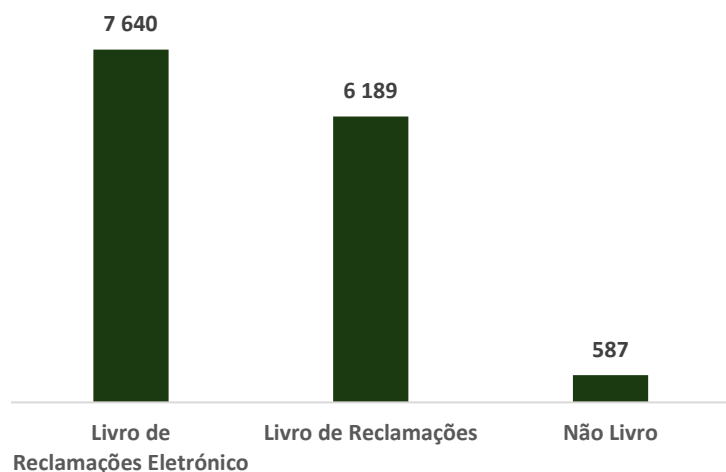


Da análise comparativa do número de reclamações mensais no 2ºS 2022 com o mesmo número registado no 2ºS 2021 resulta um aumento em todos os meses com exceção do mês de dezembro, em que se verifica uma redução de 29,2% face a dezembro de 2021.

MEIOS DE RECLAMAÇÃO

As Figuras 3 e 4 espelham a distribuição das reclamações em função do meio utilizado para a respetiva apresentação, constatando-se que as reclamações foram maioritariamente apresentadas, no semestre em análise, através do livro de reclamações eletrónico (LRE), meio utilizado para 53% (7.640) do total das reclamações, mantendo-se a tendência de crescimento verificada nos últimos semestres. Segue-se o livro de reclamações em formato físico (LR), utilizado em 42,9% (6.189) das reclamações.

Figura 3 – Reclamações por meio de reclamação (Fonte: AMT)



Em terceiro lugar encontram-se os meios para apresentação de queixas e reclamações diretamente à AMT (“Não Livro”), tendo sido utilizados em 4,1% (587) das reclamações.

Figura 4 – Total das reclamações por meio e por semestres (Fonte: AMT)

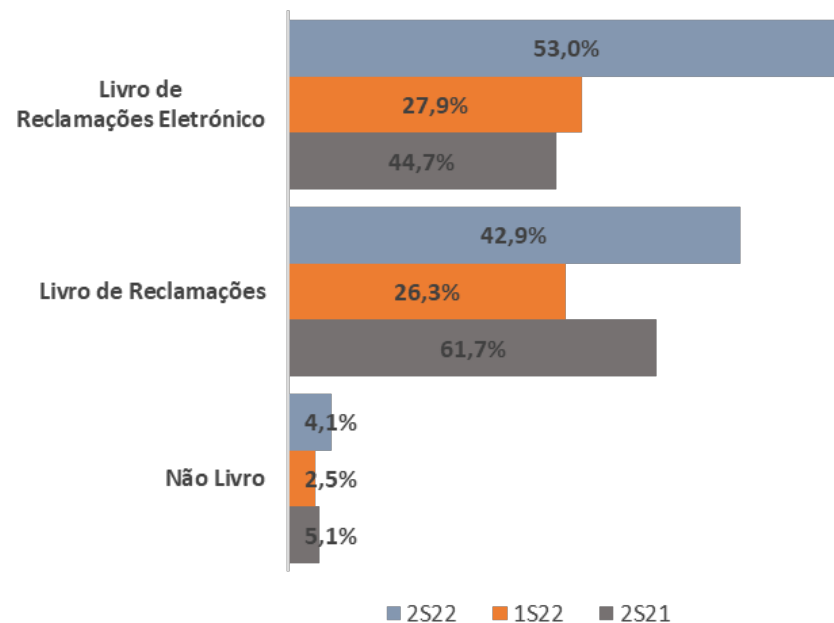
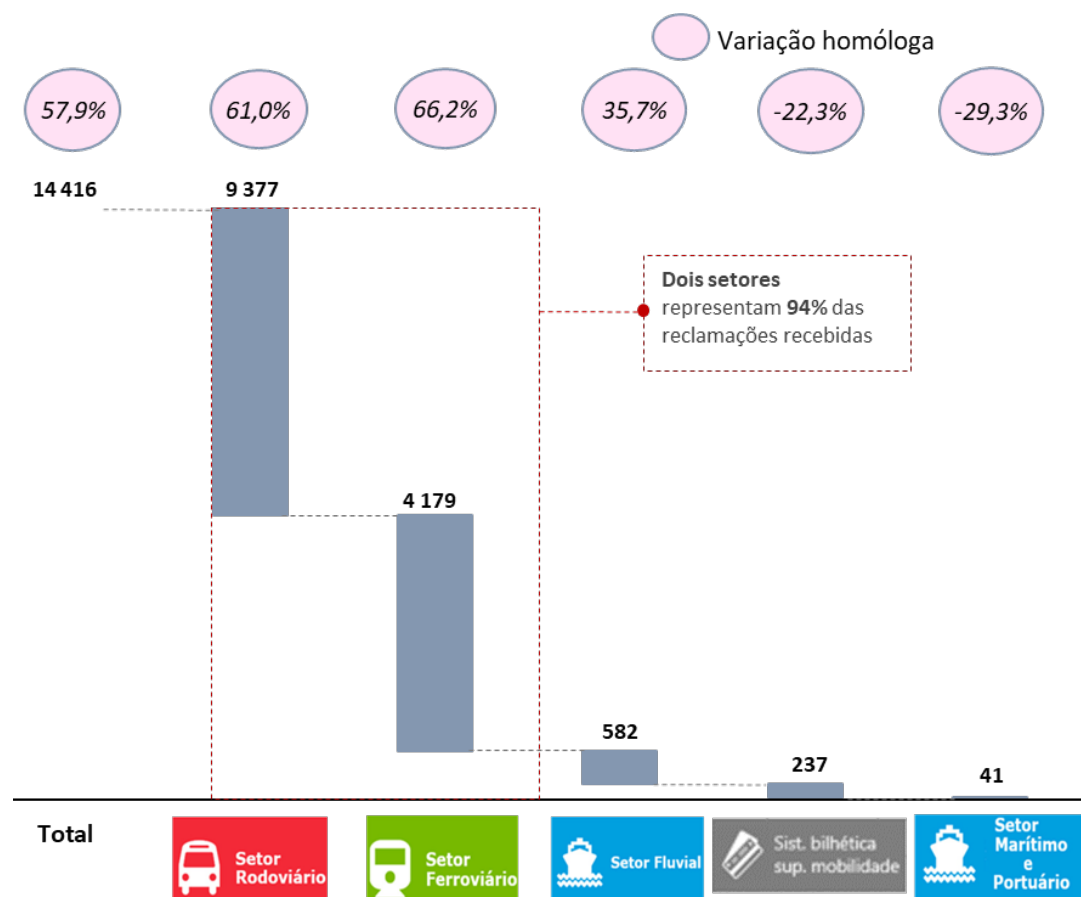


Figura 5 – Reclamações por modo de transporte (Fonte: AMT)



RECLAMAÇÕES POR MODO DE TRANSPORTE

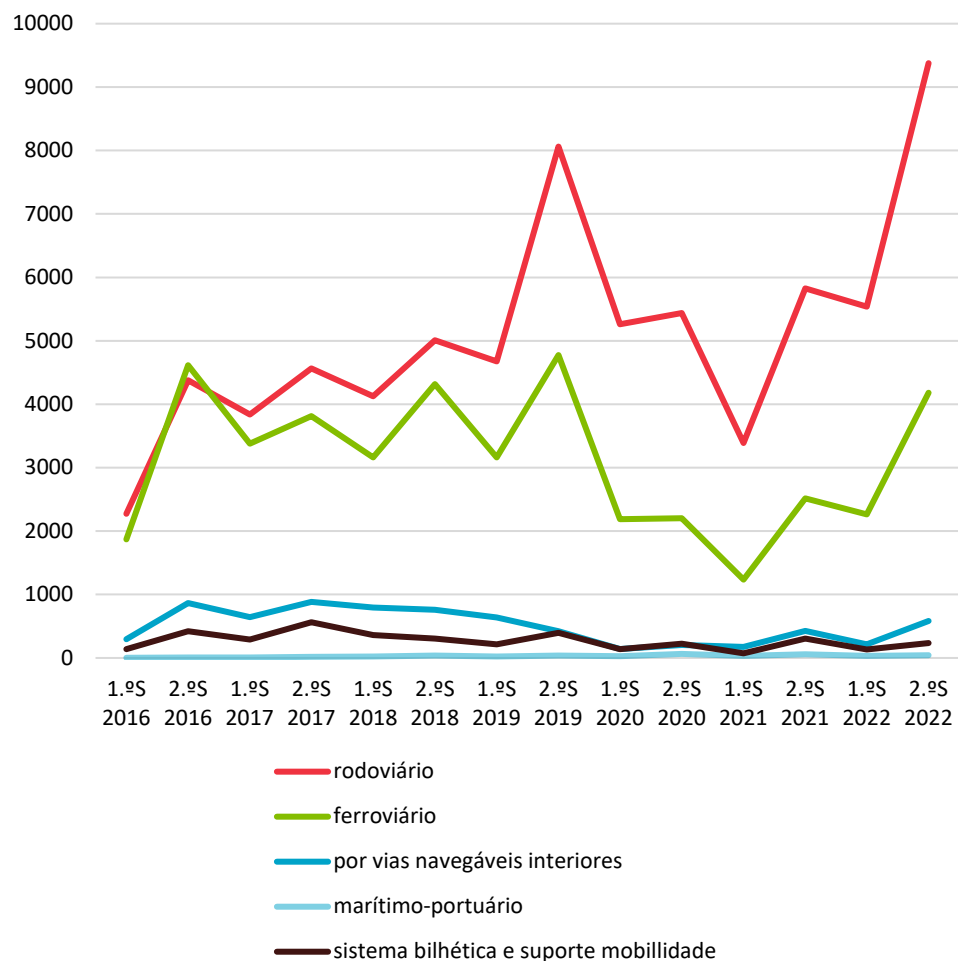
A Figura 5 representa a distribuição do total das reclamações do 2ºS 2022, por modo de transporte.

Da sua análise conclui-se que os modos de transporte rodoviário e ferroviário representam 94% do total das reclamações registadas pela AMT.

O modo rodoviário foi o mais reclamado no semestre em análise, com 9.377 reclamações (65% do total de reclamações), mais 61% comparativamente a igual período de 2021.

O modo ferroviário registou 4.179 reclamações (29% do total de reclamações), correspondendo a um aumento de 66,2% face ao período homólogo.

Figura 6 – Evolução do número de reclamações por modo de transporte, 1ºS 2016-2ºS 2022 (Fonte: AMT)



A Figura 6 representa a evolução do número de reclamações, por modo de transporte, entre 2016 e 2022, permitindo perceber a sua acentuada redução durante o período da pandemia, induzida pela diminuição ocorrida no número de passageiros.

A sua análise permite constatar que os modos rodoviário e ferroviário são, desde sempre, os que registam maior número de reclamações, predominando as relativas ao modo rodoviário, apenas ultrapassado no 2ºS 2016 pelo modo ferroviário.

Destaca-se ainda o transporte por vias navegáveis interiores, modo que, após a variação positiva registada no 2ºS 2017, apresentou, até ao 1ºS 2021, uma tendência decrescente do número de reclamações, interrompida no 2ºS 2021, no qual se regista um aumento de reclamações, voltando à tendência de diminuição no semestre seguinte e a novo crescimento no semestre em análise.

O número de reclamações relacionadas com os sistemas de bilhética e suporte à mobilidade apresenta variações ao longo dos semestres, encontrando-se presentemente sensivelmente no nível de reclamações registadas no 2ºS 2020.

III - Introdução

O presente relatório respeita às reclamações relativas ao Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes apresentadas pelos consumidores e utentes no 2ºS 2022, quer através do livro de reclamações, nos formatos físico e eletrónico, quer dos meios disponibilizados pela AMT para o efeito.

Para além de dar cumprimento à obrigação, prevista nos Estatutos da AMT, de divulgação semestral de informação estatística relativamente a reclamações, às entidades reguladas mais reclamadas e aos resultados decorrentes da atuação da AMT, este relatório, espelhando a análise das reclamações nos setores que regula, constitui um importante instrumento de monitorização dos mercados e avaliação do desempenho dos operadores e prestadores de serviços, permitindo à AMT dar cumprimento às suas atribuições de regulador, nomeadamente em matéria de promoção e defesa dos direitos e interesses dos consumidores e utentes em relação aos preços, aos serviços e respetiva qualidade.

As reclamações, enquanto indicadores de gestão, são estruturantes na definição da ação regulatória e de supervisão da AMT.

No Capítulo V do documento consta a referência a algumas das medidas adotadas pela AMT na sequência da análise regular à evolução das reclamações

durante o período em referência. Estas medidas tanto se traduzem na sua intervenção imediata, nomeadamente através de pedidos de informação e esclarecimentos aos regulados sempre que o número e/ou a natureza das matérias objeto de reclamação o justifiquem (tendo presente que a atuação da AMT não se centra na resolução do caso individual), como diferida, designadamente por via do planeamento de ações de supervisão.

Como se verificará adiante, no âmbito dos modos mais reclamados (rodoviário e ferroviário) no período em análise, figuram como principais motivos de reclamação os relacionados com os cancelamentos de serviço/supressões e com o incumprimento de horários, respetivamente com 40,4% do total das reclamações registadas na categoria do transporte rodoviário de passageiros, e com 32,5% do total das reclamações relativas ao transporte ferroviário de passageiros. O aumento da procura no período pós-pandemia, a escassez de motoristas ou veículos, as greves e a adaptação a novas redes podem ser identificadas como as principais causas justificativas do aumento verificado em relação a igual período de 2021.

IV - Reclamações do 2ºS 2022 - Análise

RECLAMAÇÕES NO MODO RODOVIÁRIO

No semestre em análise o modo rodoviário foi o mais reclamado dos modos de transporte, sendo responsável por 9.377 (65%) das 14.416 reclamações do período, o que representa um aumento de 61% relativamente ao período homólogo. Das reclamações, 5.265 (56,1%) foram apresentadas através do LRE, 3.603 (38,4%) do LR e 509 (5,4%) através dos meios disponibilizados pela AMT para o efeito.

Comparativamente com o mesmo período de 2021, com exceção da categoria de aluguer de veículos e dos centros de inspeção técnica de veículos (CITV), com menos, respetivamente, 2,2% (de 1254 para 1227) e 12% (de 133 para 117) de reclamações, todas as restantes categorias do modo rodoviário apresentam um aumento do número de reclamações.

São classificadas no modo rodoviário as reclamações relativas às seguintes entidades reguladas:

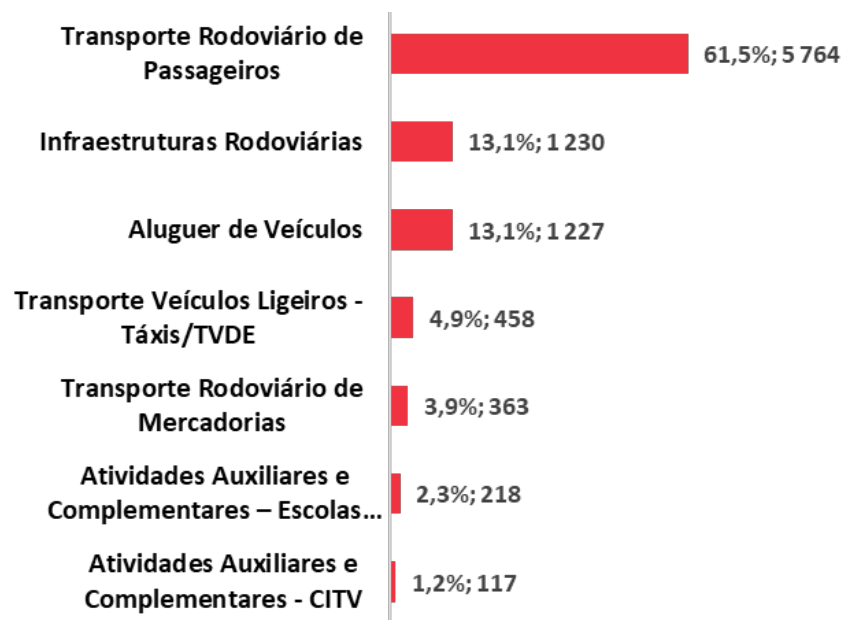
- Operadores de transporte de passageiros (inclui o serviço público de transporte de passageiros);
- Operadores de transporte de mercadorias;
- Operadores/gestores de infraestruturas rodoviárias no continente e nas regiões autónomas (inclui as empresas concessionárias e subconcessionárias das autoestradas, os fornecedores do Serviço

Eletrónico Europeu de Portagens (SEEP) e as entidades de cobrança de portagens);

- Operadores que desenvolvem atividades auxiliares e complementares de âmbito rodoviário (inclui os CITV, as escolas de condução, outras entidades formadoras homologadas para a obtenção de certificados de aptidão profissional, bem como os centros de exames públicos e privados);
- Operadores de transporte de passageiros em veículos ligeiros (inclui os táxis e os serviços de transporte individual e remunerado de passageiros em veículo descaracterizado a partir de plataforma eletrónica - TVDE);
- Operadores de aluguer de veículos sem condutor (inclui automóveis ligeiros de passageiros, motociclos, ciclomotores, triciclos, quadriciclos e velocípedes (*rent-a-car* e *sharing*¹), e veículos de transporte de mercadorias (*rent-a-cargo*)).

¹ Atividade que consiste em colocar à disposição de um utilizador veículos de passageiros, com ou sem motor, para utilização pública, durante períodos de curta duração (até 12 horas) e para realizar distâncias curtas (até 100km).

Figura 7 – Repartição das reclamações no modo rodoviário, por categoria (Fonte: AMT)



(xx%) - Peso no total de reclamações do setor rodoviário, no 2ºS 2022

Das reclamações registadas no modo rodoviário, 61,5% (5.764) respeitam ao transporte rodoviário de passageiros, 13,1% (1.230) às infraestruturas rodoviárias, sendo o aluguer de veículos sem condutor igualmente responsável por 13,1% (1.227) das reclamações, representando as três categorias 87,7% das reclamações relativas a este modo.

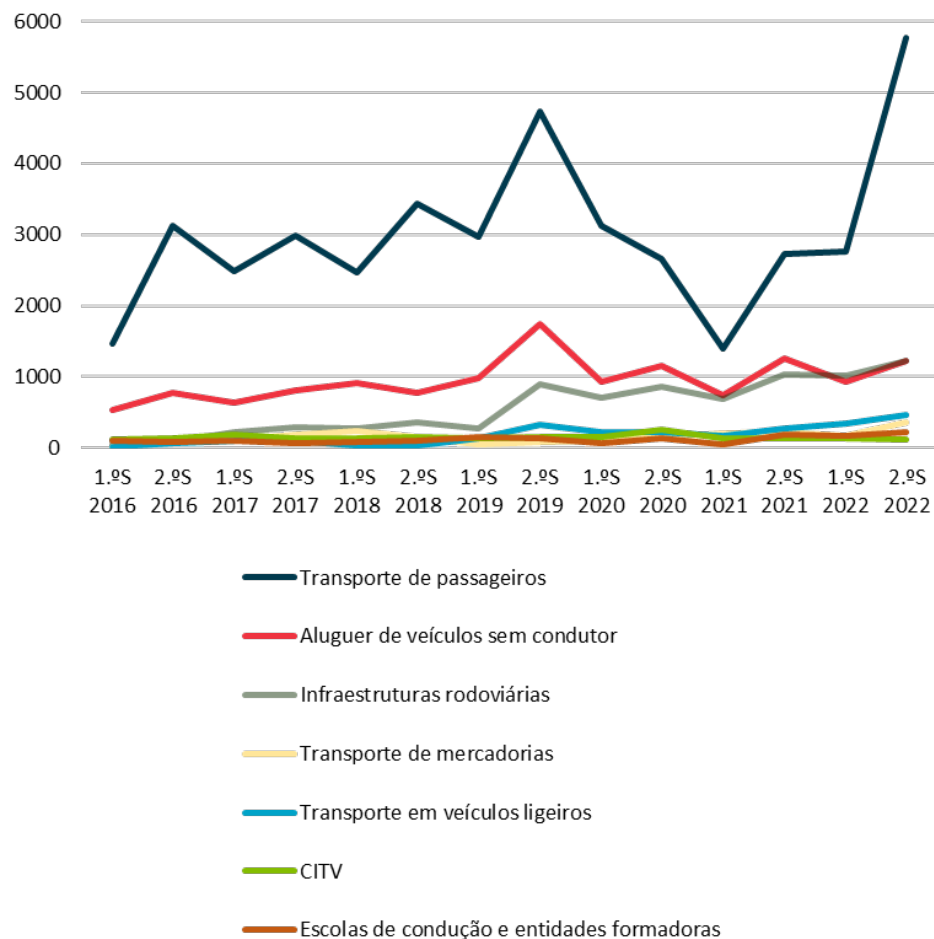
² Inclui o aluguer de veículos de passageiros sem condutor (*rent-a-car*), o aluguer de curta duração (*sharing*), e o aluguer de veículos de mercadorias sem condutor (*rent-a-cargo*)

Na Figura 8 é apresentada a evolução do número de reclamações do modo rodoviário, por categoria, entre o 1ºS 2016 e o 2ºS 2022.

A partir da sua análise verifica-se que o transporte rodoviário de passageiros, infraestruturas rodoviárias e o aluguer de veículos sem condutor² são as categorias que apresentam maior número de reclamações, embora com bastantes oscilações ao longo daquele período.

A categoria do transporte em veículos ligeiros apresenta uma tendência crescente ao longo do período, registando as restantes categorias uma relativa estabilidade.

Figura 8 – Evolução do número de reclamações no modo rodoviário, por categoria, 2016-2022 (Fonte: AMT)



Transporte rodoviário de passageiros

A categoria do transporte rodoviário de passageiros foi a mais reclamada no 2ºS 2022, tendo sido responsável por 61,5% (5.764) do total das reclamações registadas no modo rodoviário (9.377), relativas a 95 operadores de transporte de passageiros.

Em termos globais verificou-se um aumento de 111% no número total de reclamações registadas comparativamente ao período homólogo (2.732).

Quando comparado com o semestre anterior (1ºS 2022), o número de reclamações recebidas registou também um aumento de 108,4% (2.766).

A Figura 9 indica os cinco operadores de transporte rodoviário de passageiros mais reclamados no semestre em análise. Da sua leitura resulta que a RNE - Rede Nacional de Expressos, Lda., registou um aumento de 39,8% relativamente ao 2ºS 2021 (+284 reclamações), e continua a ser a entidade mais reclamada no semestre em análise, com 17,3% do total de reclamações na categoria (998).

A Alsa Todi Metropolitana de Lisboa, Lda, foi a segunda entidade mais reclamada nesta categoria, com um peso de 16,3% do total de reclamações (938).

A Companhia Carris de Ferro de Lisboa, S.A., com 9,7% do total de reclamações, apresenta, por sua vez, um aumento de 131,4% das reclamações (+318 comparativamente às 242 registadas no 2ºS 2021).

Segue-se a TML - Transportes Metropolitanos de Lisboa, E.M.T., S.A. com 7,3% das reclamações desta categoria (421).

Por fim, a Vimeca Transportes - Viação Mecânica de Carnaxide, Lda., com um peso de 7,2% do total das reclamações, tendo passado de 186 reclamações no 2ºS 2021 para 417 no semestre em análise (+124,2%).

Figura 9 – Transporte rodoviário de passageiros – entidades mais reclamadas

(Fonte: AMT)

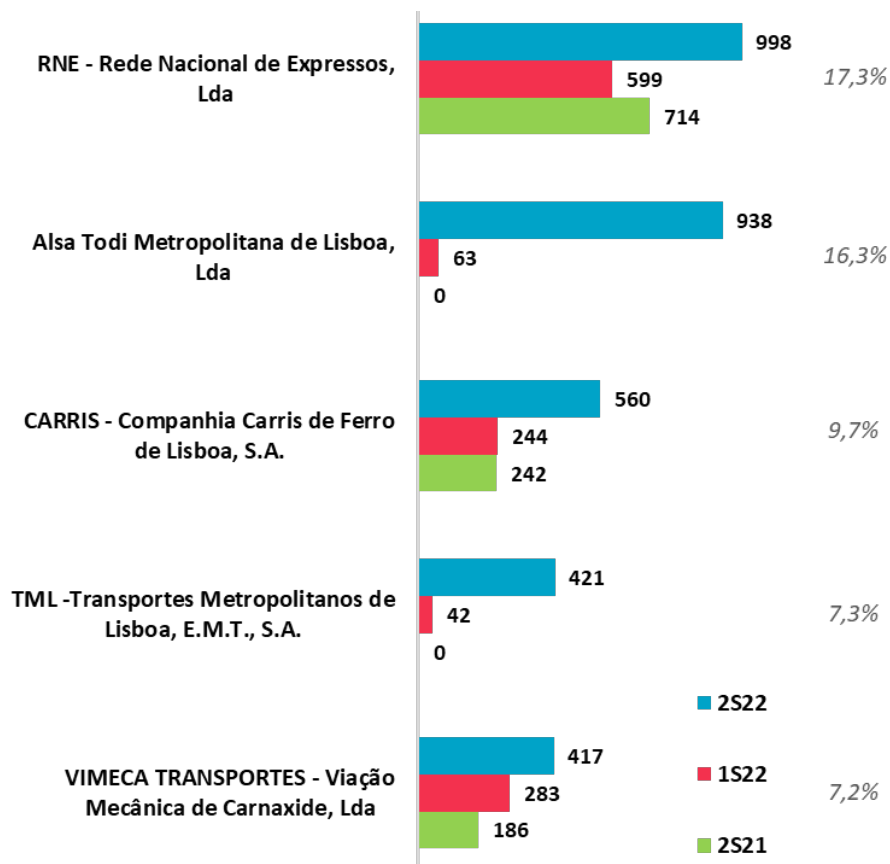
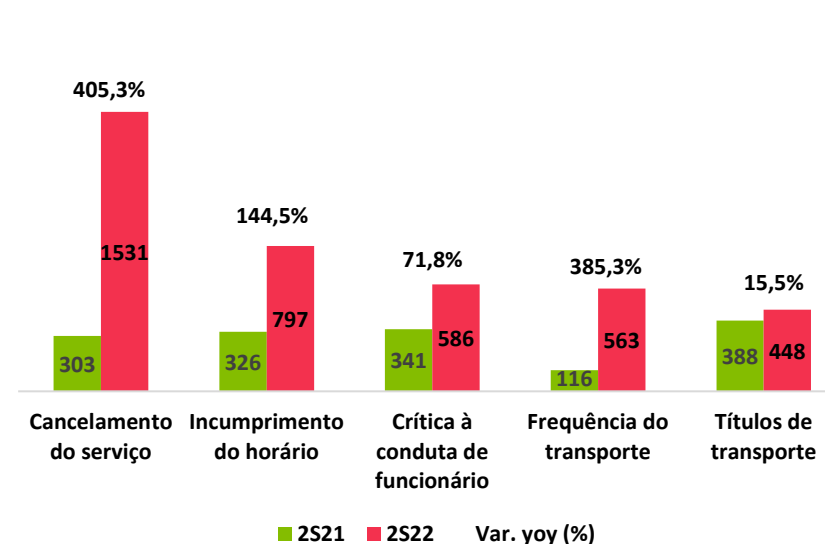


Figura 10 - Motivos de reclamação no transporte rodoviário de passageiros

(Fonte: AMT)



Os cinco principais motivos de reclamação no transporte rodoviário de passageiros, indicados na Figura 10, estão na origem de 68,1% (3.925) do total das reclamações registadas nesta categoria no semestre em análise, verificando-se, relativamente a todos eles, aumentos (em termos absolutos) comparativamente ao período homólogo.

Da análise da figura resulta que o motivo que mais reclamações origina nesta categoria é o relacionado com cancelamento de serviço e supressões, com 26,6% das reclamações, e que apresenta um crescimento de 405,3% face ao período homólogo.

Seguem-se como motivos de reclamação o incumprimento de horário, com 13,8% das reclamações, a crítica à conduta de funcionário, responsável por 10,2%, a baixa frequência do transporte, com 9,8% e os problemas com títulos de transporte, com 7,8% das reclamações.

Infraestruturas rodoviárias (concessões rodoviárias)

As infraestruturas rodoviárias, onde se incluem as concessões rodoviárias e a cobrança de portagens, representam 13,1% (1.230) do total das reclamações registadas pela AMT no 2ºS 2022, constituindo a segunda categoria mais reclamada do modo rodoviário.

Daquelas reclamações, 342 (-47,5% em variação homóloga) dizem respeito às concessões rodoviárias, sendo relativas a 20 concessionárias rodoviárias, e 872 (+45,6% em variação homóloga) respeitam à cobrança de portagens, dizendo respeito a 4 operadores de cobrança de portagens. Por fim, relativamente a parques de estacionamento dos operadores registam-se 16 reclamações.

A Figura 11 apresenta a lista das cinco entidades mais reclamadas, responsáveis por 79,8% do total de reclamações na categoria das concessões rodoviárias, a qual representa 22,2% do total das reclamações da categoria das infraestruturas rodoviárias no semestre em análise.

Da análise da Figura resulta que a Brisa - Autoestradas de Portugal, S.A. é a entidade que mais reclamações regista, com 27,8% do peso total das reclamações do semestre (+33,8% do que no período homólogo).

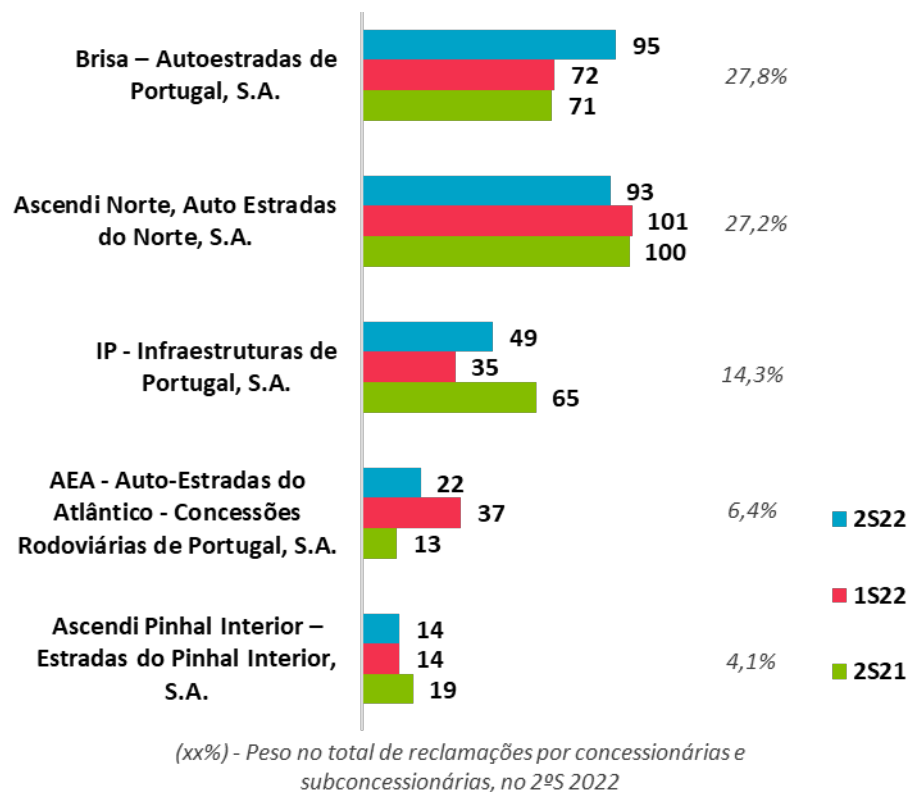
A segunda entidade mais reclamada é a Ascendi Norte, Auto-Estradas do Norte, S.A., com 27,2% de reclamações, tendo registado uma redução de 7% face ao período homólogo (-7).

A Infraestruturas de Portugal, S.A. ocupa a terceira posição, com 14,3% das reclamações registadas este semestre, o que corresponde a menos 24,6% face ao 2ºS 2021.

A Auto-Estradas do Atlântico - Concessões Rodoviárias de Portugal, S.A. é a quarta entidade mais reclamada, registando, no 2ºS 2022, 6,4% do total de reclamações nesta categoria, e apresenta um aumento de 69,2% (9) face ao período homólogo.

Por último, a Ascendi Grande Lisboa – Auto-Estradas da Grande Lisboa, S.A. é responsável por 4,1% das reclamações, registando uma redução de 26,3% (-5) face ao mesmo período de 2021.

Figura 11 – Infraestruturas rodoviárias (concessões e subconcessões rodoviárias) – entidades mais reclamadas (Fonte: AMT)



Os motivos indicados na Figura 12 correspondem aos mais invocados pelos reclamantes, representando, no seu total, 87,7% das reclamações relativas às concessionárias.

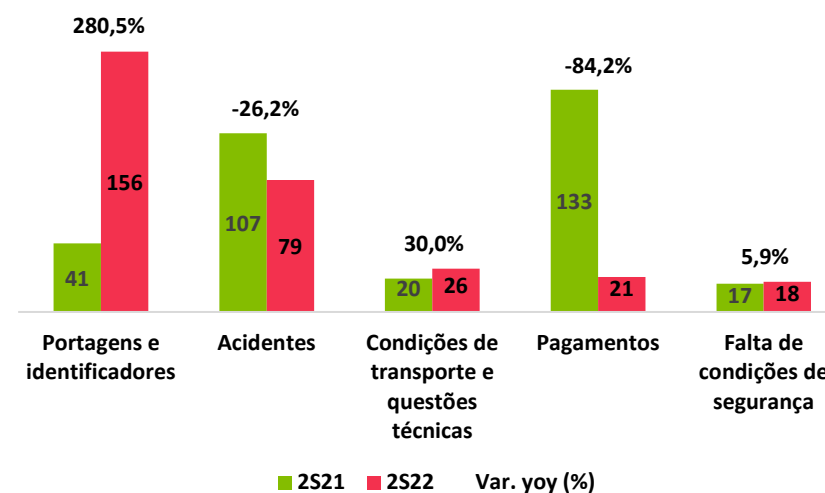
O motivo mais alegado diz respeito a portagens e identificadores, com 156 reclamações, registando um aumento de 280,5% face ao período homólogo.

O segundo motivo de reclamação está relacionado com acidentes nas estradas, com 79 reclamações, e regista uma diminuição de 26,2% em relação ao mesmo período de 2021.

O terceiro motivo mais invocado pelos reclamantes diz respeito a condições das estradas e questões técnicas, apresentando no 2ºS 2022 um aumento de 30% face ao mesmo semestre de 2021 (+6).

Nos quarto e quinto lugares surgem como motivos mais reclamados, respetivamente, os relacionados com pagamentos e taxas de portagens, com uma redução de 84,2%, e com condições de segurança das estradas, com um aumento de 5,9%.

Figura 12 - Motivos de reclamação nas concessões e subconcessões rodoviárias (Fonte: AMT)



Infraestruturas rodoviárias (cobrança de portagens)

Ainda na categoria das infraestruturas rodoviárias, assinalam-se 872 reclamações registadas no 2ºS 2022 relativas à cobrança de portagens, distribuídas pelos quatro operadores indicados na Figura 13, os quais representam 70,9% do número total de reclamações das infraestruturas rodoviárias neste semestre.

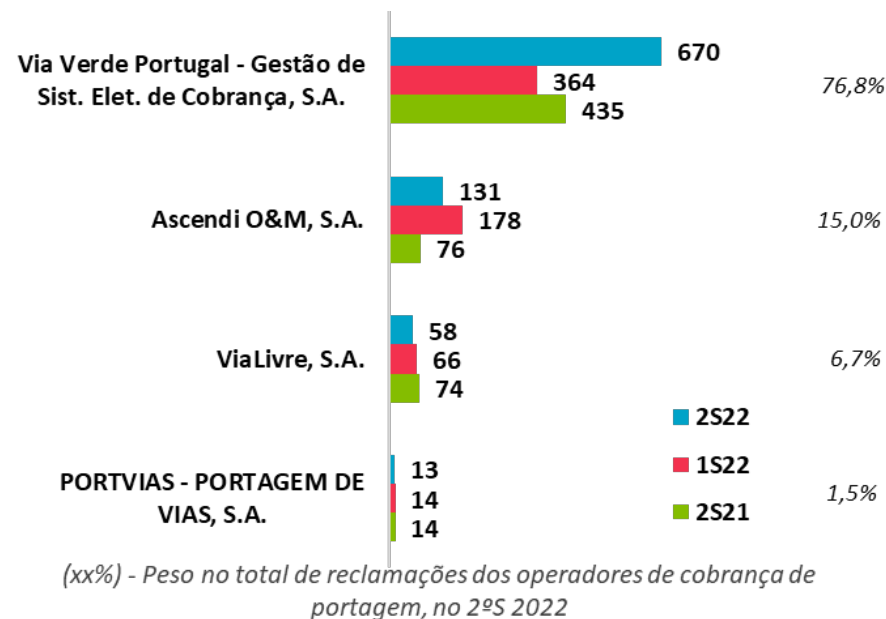
Como se verifica, a Via Verde Portugal - Gestão de Sistemas Eletrónicos de Cobrança, S.A., surge como entidade mais reclamada, representando 76,8% (670) das reclamações registadas na categoria (+54% em variação homóloga).

O operador Ascendi O&M, S.A. foi o segundo mais reclamado, com 15% das reclamações, o que representa uma subida de 72,4% comparativamente ao 2ºS 2021.

Relativamente à Vialivre, S.A., que neste semestre representa 6,7% das reclamações desta categoria, assinala-se uma descida de 21,6% face ao período homólogo.

O operador Portvias - Portagem de Vias, S.A. regista no semestre em análise 1,5% das reclamações (-7,1% em variação homóloga).

Figura 13 – Infraestruturas rodoviárias (cobrança de portagens) – entidades mais reclamadas (Fonte: AMT)

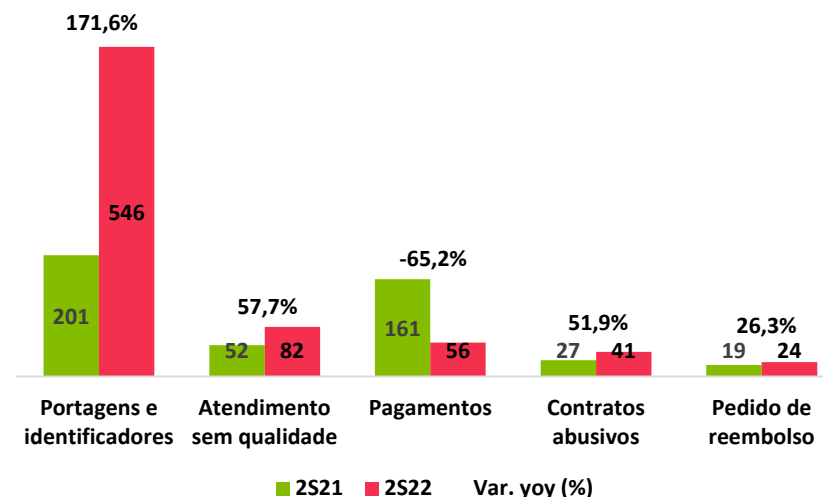


A Figura 14 apresenta os motivos mais invocados pelos utentes, e que, no seu conjunto, abrangem 85,9% das reclamações registadas nesta categoria.

Os motivos que maior número de reclamações originaram respeitam: a problemas com portagens e identificadores, correspondendo a 546 reclamações, registando um aumento de 171,6% face ao 2ºS 2021; a qualidade do atendimento, com 82 reclamações (+57,7% em variação homóloga); os pagamentos, onde se incluem, nomeadamente, divergências entre o preço afixado e o valor cobrado, falta de troco e as taxas de portagens, responsável por 56 reclamações (-65,2%); as cláusulas e contratos abusivos, com 41 reclamações, (+51,9%); e por último os pedidos de reembolso, com 24 reclamações (+ 26,3%).

Ainda a respeito da categoria das infraestruturas rodoviárias, assinala-se neste semestre o registo de 16 reclamações relacionadas com parques de estacionamento.

Figura 14 – Motivos de reclamação na cobrança de portagens (Fonte: AMT)



Aluguer de veículos sem condutor

O aluguer de veículos sem condutor, com 13,1% do total das reclamações, apresenta-se como a terceira categoria mais reclamada do modo rodoviário, tendo a AMT recebido, no semestre em análise, 1.227 reclamações do total das reclamações registadas no modo rodoviário, relativas a 65 empresas de *rent-a-car* (mais 1 do que no mesmo período de 2021).

Esta categoria integra as reclamações relativas ao *sharing* registadas no semestre em análise (23), correspondendo 11 à Bolt Support Services PT, Unipessoal Lda; 8 à Neutronnet, S.A. (LIME); 2 à Superpedestrian Portugal Unipessoal, Lda. (LINK) e, por último, 2 à Ecooltra Scootersharing Portugal, Unipessoal Lda.

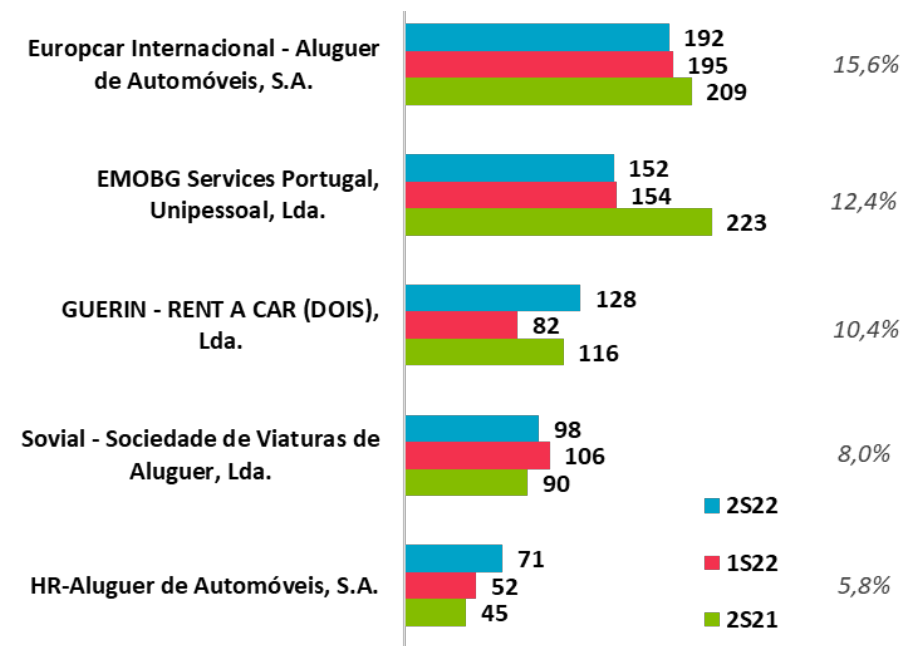
Relativamente à categoria de *rent-a-car*, verifica-se uma redução do número de reclamações de 2,2% comparativamente com o semestre homólogo (-27). Quando comparado com o semestre anterior (1ºS 2022), verifica-se uma subida de 32,2% (299) do número de reclamações registadas.

A Figura 15 indica as cinco empresas de *rent-a-car* mais reclamadas, as quais representam 52,5% do total das reclamações relativas à categoria.

A empresa mais reclamada no semestre em análise é a Europcar Internacional – Aluguer de Automóveis, S.A. (Europcar), com 15,6% do total de reclamações recebidas (+8,1% em variação homóloga), seguindo-se a EMOBG Services Portugal, Unipessoal Lda., a operar sob a marca Goldcar (ex-Goldhire), responsável por 12,4% das reclamações (-31,8%); a Guérin-Rent-a-Car (Dois), Lda. com 10,4% das reclamações (+10,3%); a Sovial – Sociedade de Viaturas de Aluguer, Lda., com um peso de 8% das reclamações desta categoria (+8,9%) e, por último, a HR-Aluguer de Automóveis, S.A. registando 5,8% das reclamações (+57,8%).

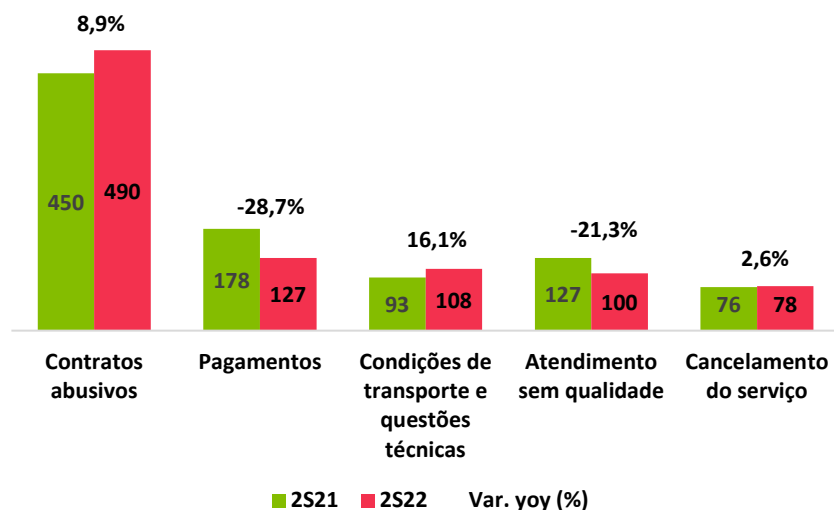
Figura 15 – Aluguer de veículos sem condutor – entidades mais reclamadas

(Fonte: AMT)



(xx%) - Peso no total de reclamações do subsector de aluguer de veículos, no 2ºS 2022

Figura 16 - Motivos de reclamação no aluguer de veículos sem condutor (Fonte: AMT)



A Figura 16 apresenta a distribuição das reclamações no semestre em análise de acordo com os motivos mais invocados, os quais correspondem a 73,6% das reclamações registadas no âmbito da categoria do aluguer de veículos sem condutor.

Como se verifica, o principal motivo invocado diz respeito a contratos ou cláusulas contratuais abusivas, e está na origem de 39,9% das reclamações do 2ºS 2022, representando um aumento de 8,9% face ao período homólogo.

O segundo motivo mais reclamado prende-se com pagamentos e utilização de cartões de crédito que, embora apresentando uma diminuição (-28,7%) das reclamações comparativamente ao 2ºS 2021, é o motivo comum a 10,4% das reclamações.

As condições de transporte e questões técnicas são o terceiro motivo mais invocado no semestre em análise, com 8,8% das reclamações. Regista, comparativamente ao período homólogo, um aumento de 16,1% do número de reclamações.

A qualidade do atendimento é o quarto motivo mais invocado, tendo registado uma diminuição de 21,3% face ao número de reclamações com o mesmo motivo no 2ºS 2021, agora com um peso de 8,1%.

O último motivo mais reclamado no 2ºS 2022 foi o relacionado com os cancelamentos e supressões de serviço com 6,4% das reclamações, registado um aumento de 2,6% comparativamente com o mesmo período de 2021.

Transporte rodoviário de mercadorias

Relativamente ao transporte rodoviário de mercadorias foram registadas pela AMT, no semestre em análise, 363 reclamações (+70,4% em variação homóloga), relativas a 58 operadores (mais 15 do que no mesmo período de 2021).

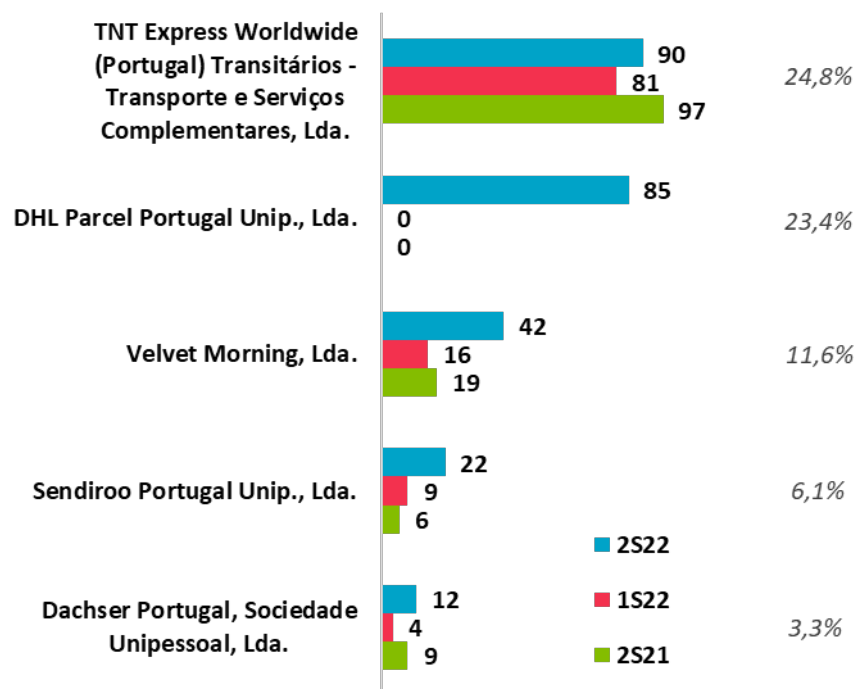
A Figura 17 apresenta as cinco entidades mais reclamadas nesta categoria, destacando-se a TNT Express Worldwide (Portugal), Lda., responsável por 24,8% das reclamações, apesar da redução de 7,2% face a igual período do ano anterior.

Em segundo lugar, encontra-se a DHL Parcel Portugal, Lda., com 85 reclamações, com um peso de 23,4%, seguindo-se a Velvet Morning, Lda., com 42 reclamações (11,6%).

Na quarta posição das entidades mais reclamadas encontra-se a Sendiroo Portugal Unipessoal Lda., com 22 reclamações (6,1%).

Por fim, a Dachser Portugal, Sociedade Unipessoal, Lda. regista 12 reclamações, o que representa 3,3% das reclamações recebidas nesta categoria.

Figura 17 – Transporte rodoviário de mercadorias – entidades mais reclamadas
(Fonte: AMT)



(xx%) - Peso no total de reclamações do subsetor do transporte rodoviário de mercadorias, no 2ºS 2022

Na Figura 18 encontram-se indicados os cinco principais motivos de reclamação, que representam 83,5% do total das reclamações registadas nesta categoria.

À exceção das reclamações relacionadas com a qualidade do atendimento, que registam uma redução de 12,5% (passaram de 40 para 35), os restantes quatro motivos sofreram um aumento em relação ao mesmo período de 2021.

O motivo mais invocado pelos reclamantes, com 131 reclamações, diz respeito aos cancelamentos de serviço, com um peso de 36,1% (+211,9% do que no 2ºS 2021).

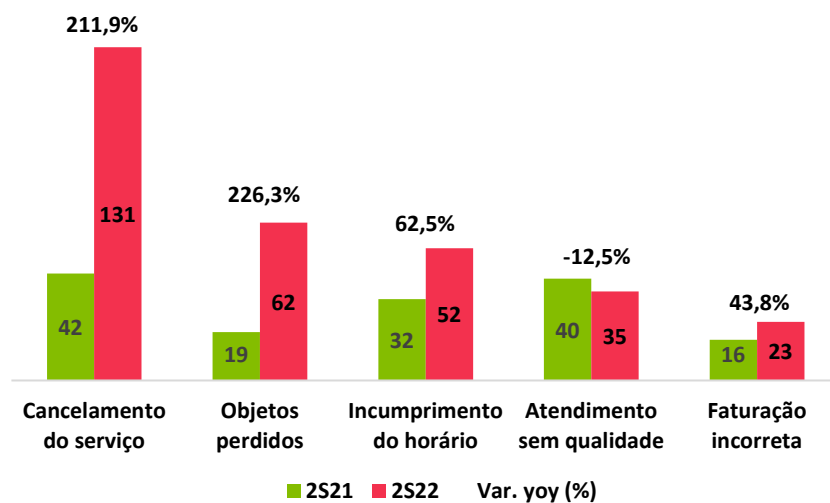
Responsável por 62 reclamações, os objetos perdidos são a segunda causa das reclamações registadas (mais 226,3% do que em igual período do ano passado).

O incumprimento de horário regista este semestre mais 20 reclamações (32 para 52) do que no 2ºS 2021.

Por fim, a qualidade do atendimento e os problemas com faturação representam, respetivamente, 9,6% e 6,3% das reclamações da categoria.

Figura 18 – Motivos de reclamação no transporte rodoviário de mercadorias

(Fonte: AMT)



Transporte em veículos ligeiros - táxis/TVDE

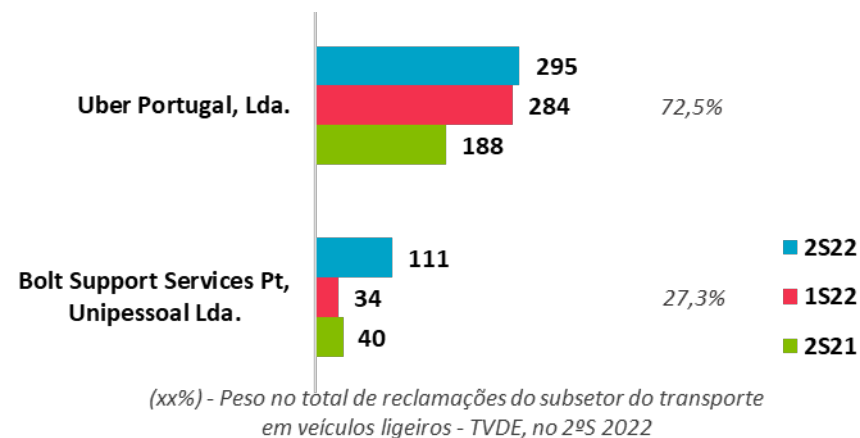
A AMT registou, no semestre em análise, 458 reclamações na categoria do transporte em veículos ligeiros, face às 272 registadas no 2ºS 2021 (+68,4%), das quais 51 (11,1%) respeitam ao transporte em táxi e a operadores de TVDE³, e 407 (88,9%) a plataformas eletrónicas de TVDE⁴ (262 no período homólogo).

A Figura 19 apresenta os operadores de plataforma eletrónica de TVDE mais reclamados, destacando-se a Uber Portugal, Lda. como mais reclamada, com 295 reclamações registadas no semestre, representando 72,5% das reclamações, traduzindo-se num aumento de 56,9% face ao mesmo período de 2021.

Segue-se a Bolt Support Services PT, Unipessoal Lda., responsável por 111 reclamações (27,3%) no semestre em análise (+177,5% em variação homóloga).

Figura 19 – Transporte em veículos ligeiros (TVDE) – entidades mais reclamadas

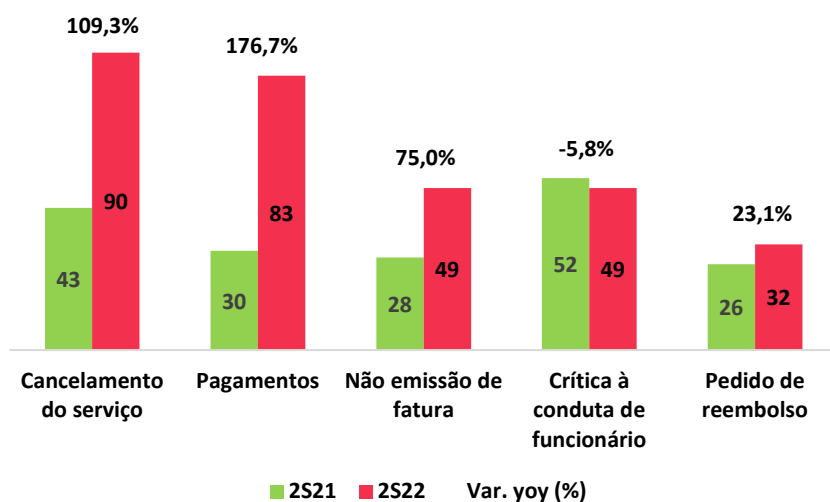
(Fonte: AMT)



³ Pessoa coletiva aderente a uma plataforma eletrónica destinada a prestar serviço de transporte de passageiros em veículos descaracterizados.

⁴ Infraestruturas eletrónicas da titularidade ou sob exploração de pessoas coletivas que prestam, segundo um modelo de negócio próprio, o serviço de intermediação entre utilizadores e operadores de TVDE aderentes à plataforma, na sequência efetuada pelo utilizador por meio de aplicação informática dedicada

Figura 20 – Motivos de reclamação no TVDE (Fonte: AMT)



A análise da Figura 20 permite concluir que os principais motivos de reclamação relativamente ao TVDE correspondem a: (i) cancelamento de serviço, com 90 reclamações (22,1% das reclamações recebidas nos TVDE), representando um aumento de 109,3% face ao período homólogo; (ii) problemas com pagamentos, com 83 reclamações (20,4%), representando um aumento de 176,7%; (iii) não emissão de fatura, com 49 reclamações (+75%); (iv) crítica à conduta de funcionário (49 reclamações), motivo que apresenta uma diminuição de 5,8% face ao 2ºS 2021, e (v) pedidos de reembolsos, com 32 reclamações (+23,1% em variação homóloga).

No seu conjunto, os cinco motivos indicados são responsáveis por 74,4% do total das reclamações da categoria.

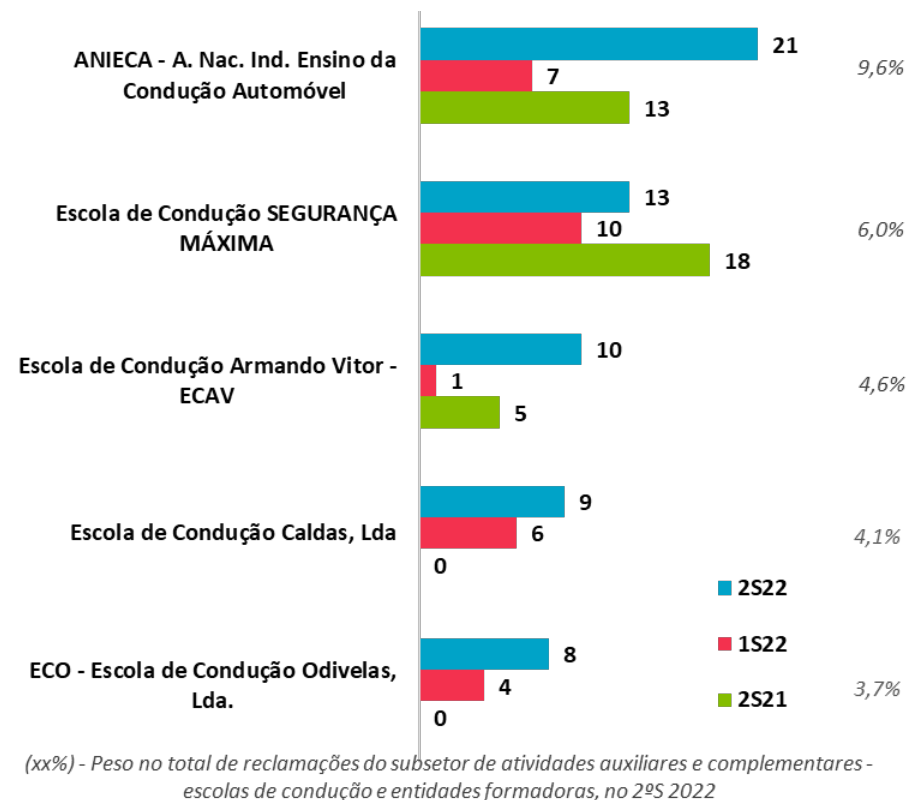
No âmbito das atribuições e competências previstas nos seus Estatutos e na Lei n.º 45/2018, de 10 de agosto, a AMT recebeu, no semestre em análise, 96 queixas relativas a motoristas de TVDE, 58 das quais foram formuladas através do livro de reclamação eletrónico.

Atividades auxiliares e complementares - Escolas de condução e entidades formadoras

Foram registadas, no semestre em análise, 218 reclamações (+21,8% em variação homóloga e mais 25,3% do que no 2ºS 2021) relativamente a 101 empresas do ensino da condução e centros de exame.

A Figura 21 apresenta as cinco entidades mais reclamadas, destacando-se a ANIECA – Associação Nacional dos Industriais do Ensino de Condução Automóvel, com 21 reclamações (9,6%); a Escola de Condução Segurança Máxima, com 13 reclamações (6%); a Escola de Condução Armando Vitor – ECAV, com 10 (4,6%); a Escola de Condução Caldas, Lda., com 9 (4,1%), e a ECO - Escola de Condução Odivelas, Lda., com 8 reclamações (3,7%).

Figura 21 – Escolas de condução e entidades formadoras – entidades mais reclamadas (Fonte: AMT)



A Figura 22 apresenta os principais motivos das reclamações registadas no 2ºS 2022 na categoria das empresas do ensino da condução e centros de exame, representando 76,6% do total de reclamações registadas.

As reclamações relacionadas com a qualidade do atendimento registam um aumento de 11,6%, em relação ao período homólogo, passando de 69 para 77 reclamações este semestre, ocupando a primeira posição dos motivos mais invocados.

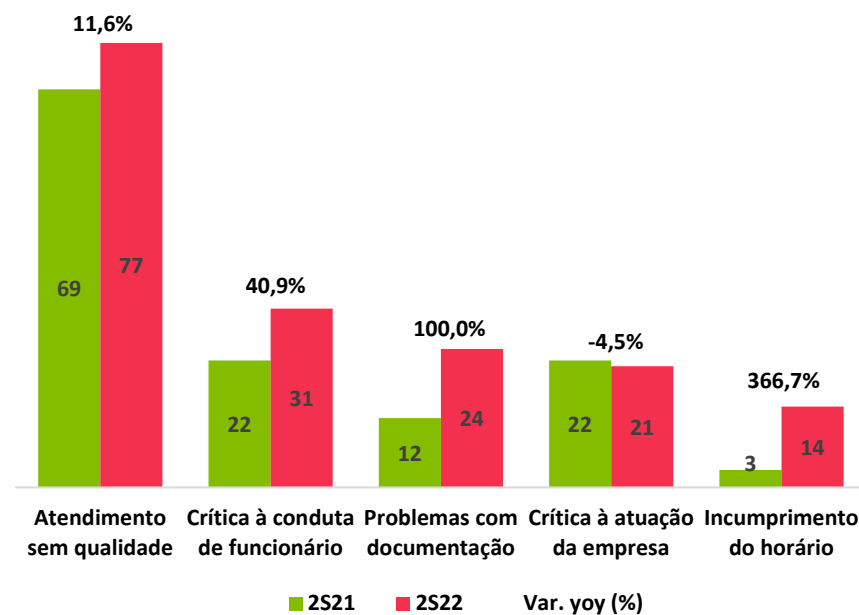
O segundo motivo mais alegado pelos reclamantes respeita à atuação dos funcionários, com mais 40,9% do que no 2ºS 2021.

Os problemas com documentação representam este semestre 11% do total das reclamações (passaram de 12 para 24).

A crítica à atuação da empresa está na origem de 21 reclamações, o que corresponde a 9,6% do total das reclamações.

Por último, o atraso na marcação de aulas originou um aumento de 366,7% nas reclamações com este motivo face ao mesmo período de 2021 (passaram de 3 para 14).

Figura 22 – Motivos de reclamação nas escolas de condução e entidades formadoras (Fonte: AMT)



Atividades auxiliares e complementares - CITV

Relativamente a reclamações respeitantes à categoria das atividades auxiliares e complementares do modo rodoviário, registam-se no 2ºS 2022 117 reclamações (-12% em variação homóloga), respeitantes a 36 dos 223 centros de inspeção técnica de veículos (CITV) licenciados para o exercício da atividade em Portugal continental⁵.

Na Figura 23 são apresentados os cinco CITV mais reclamados, os quais são responsáveis por 64,1% do total das reclamações registadas relativamente a esta categoria.

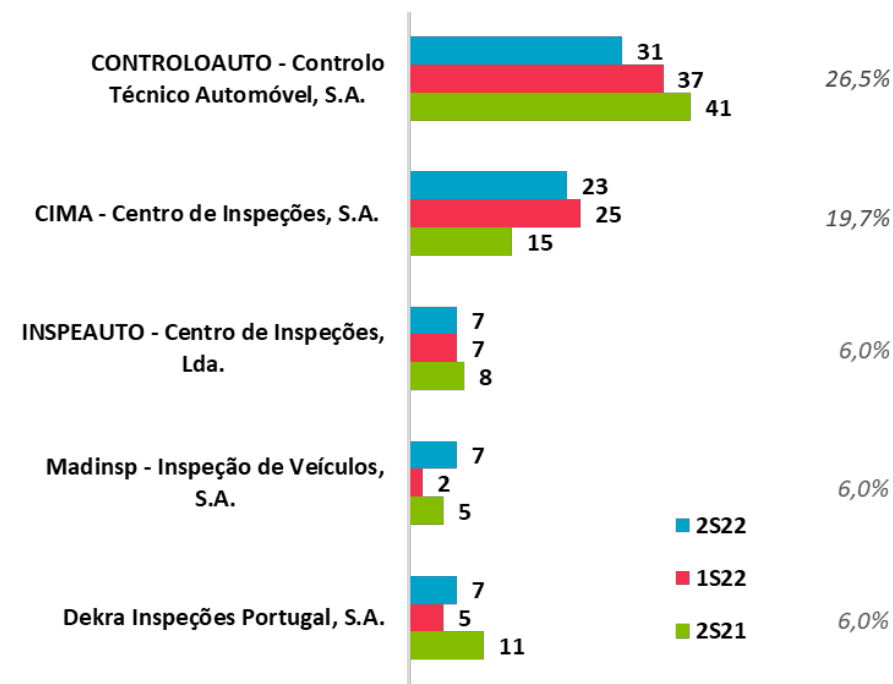
Por disporem de vários CITV dispersos pelo território nacional, o número de reclamações representado por operador económico corresponde ao conjunto das reclamações registadas relativamente aos centros respetivos.

Neste sentido, os centros de inspeção da Controlauto - Controlo Técnico Automóvel, S.A. são os que maior número de reclamações registaram no semestre em análise, sendo responsáveis por 26,5% das reclamações.

Seguem-se os centros de inspeção pertencentes à CIMA - Centro de Inspeções, S.A., tendo registado 19,7% das reclamações do 2ºS 2022; a Inspeauto – Centro de Inspeções, Lda., a Madinsp - Inspeção de Veículos, S.A., e a DEKRA Portugal - Centro de Inspeções, S.A. que registam 7 reclamações cada no semestre, o que corresponde a 6% das reclamações nesta categoria.

Figura 23 – Centros de inspeção técnica de veículos – entidades mais reclamadas

(Fonte: AMT)

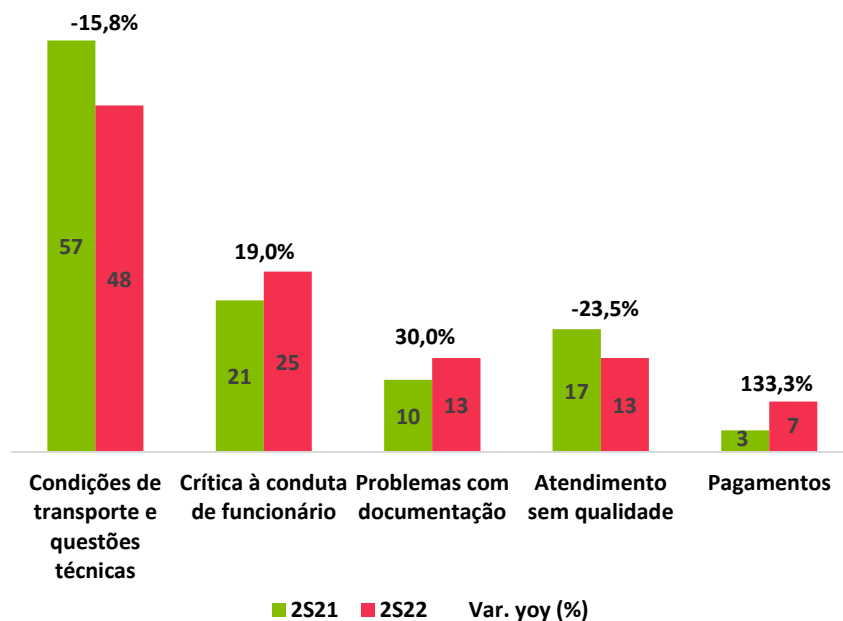


(xx%) - Peso no total de reclamações do subsetor de atividades auxiliares e complementares - CITV, no 2ºS 2022

⁵ Fonte: Observatório da AMT6. A TML - Transportes Metropolitanos de Lisboa, E.M.T., S.A., é detida a 100% pela Área Metropolitana de Lisboa, sendo a entidade responsável pela gestão do serviço público de transportes rodoviários da AML e gestão da plataforma tecnológica
Relatório AMT

integradora do sistema de bilhética dos transportes públicos (modos rodoviário, metro, ferroviário e por vias navegáveis interiores), tendo assumido os serviços da OTLIS.

Figura 24 – Motivos de reclamação no CITV (Fonte: AMT)



Os motivos indicados na Figura 24 estão na origem de 106 reclamações, correspondentes a 90,6% do total das reclamações apresentadas no semestre.

O motivo mais reclamado desta categoria respeita a condições de transporte e questões técnicas, registando-se relativamente ao mesmo 48 reclamações (41%), a que corresponde uma redução de 9 reclamações (-15,8%) face ao mesmo período de 2021.

O segundo motivo mais reclamado está relacionado com críticas à conduta do funcionário, tendo um peso de 21,4%, e representa um aumento de 19%, ou seja, mais 4 reclamações do que no 2ºS 2021.

Por sua vez, os problemas com documentação registam um aumento de 30%, representando 11,1% das reclamações deste semestre, e as queixas sobre a qualidade do atendimento, com o mesmo peso (11,1%) traduzem uma redução de 23,5% no número de reclamações face ao 2ºS 2021, passando de 17 para 13.

Por último, os problemas com pagamentos apresentam uma variação homóloga de +133,3%, passando de 3 para 7 reclamações.

RECLAMAÇÕES NO MODO FERROVIÁRIO

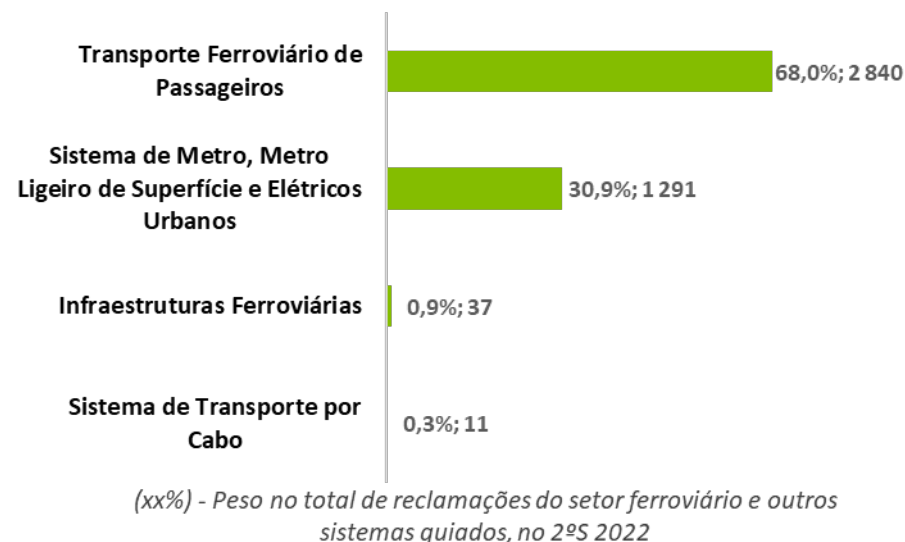
No semestre em análise o modo ferroviário foi o segundo mais reclamado, sendo responsável por 4.179 reclamações (29% do total de reclamações), apresentando uma variação homóloga de 66,2%.

Daquelas reclamações, 2.093 (50,1%) foram apresentadas através do LR, 2.027 (48,5%) através do LRE, e 59 (1,4%) pelos meios disponibilizados pela AMT para o efeito.

São classificadas no modo ferroviário as reclamações nas entidades reguladas seguintes:

- Operadores de transporte de passageiros (inclui o serviço público de transporte de passageiros), nos segmentos urbano e suburbano, regional, inter-regional e internacional;
- Operadores de transporte de mercadorias;
- Gestor da infraestrutura ferroviária (inclui a rede ferroviária nacional e as instalações de serviço);
- Operadores dos sistemas de metro, incluindo metro ligeiro de superfície e elétricos;
- Operadores de sistema de transporte por cabo, de pequeno volume e/ou âmbito local.

Figura 25 – Repartição do número de reclamações relativas ao modo ferroviário, por categoria (Fonte: AMT)



A Figura 25 apresenta a distribuição pelas categorias respetivas das reclamações do modo ferroviário registadas no 2ºS 2022.

Da sua análise resulta que a categoria correspondente ao transporte ferroviário de passageiros e a categoria dos sistemas de metro, metro ligeiro de superfície e elétricos urbanos são responsáveis por 98,9% das reclamações e que houve um aumento em todas as categorias face ao 2ºS 2021.

O transporte ferroviário de passageiros continua a ser a categoria mais reclamada (68% das reclamações neste modo) e regista um aumento homólogo de 73,6% (2.840 face a 1.636 no 2ºS 2021).

Por sua vez, a categoria de sistemas de metro, metro ligeiro e elétricos urbanos apresenta um peso de 30,9% e uma variação homóloga de +50,6%.

A categoria das infraestruturas ferroviárias registou 37 reclamações no semestre em análise, mais 21 do que no mesmo período do ano passado (+131%).

Por último, a categoria do sistema de transporte por cabo registou um aumento de 6 reclamações (+120%).

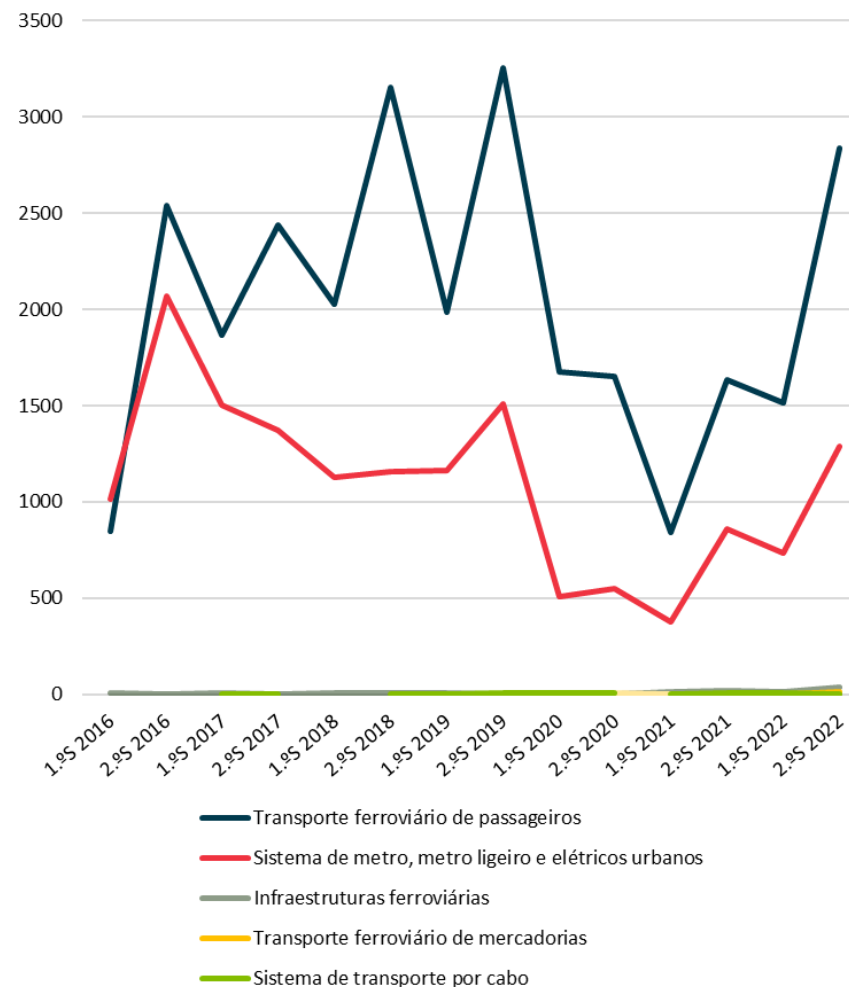
À semelhança do verificado no 2ºS 2021, não foram registadas reclamações relativamente à categoria do transporte ferroviário de mercadorias.

A Figura 26 apresenta a evolução do número de reclamações no modo ferroviário, por categoria, no período compreendido entre o 1ºS 2016 e o 2ºS 2022.

A sua análise permite constatar que as categorias do transporte ferroviário de passageiros e do sistema de metro, metro ligeiro e elétricos urbanos são as que registam o maior número de reclamações e acompanharam a tendência de descida nos dois anos da pandemia por Covid-19, registando desde o 2ºS 2021 uma tendência de crescimento.

As restantes categorias são residuais em volume de reclamações e não apresentam uma variação significativa no seu número ao longo do período de referência.

Figura 26 – Evolução do número de reclamações no modo ferroviário, por categoria, 1ºS 2016-2ºS 2022 (Fonte: AMT)



Transporte ferroviário de passageiros

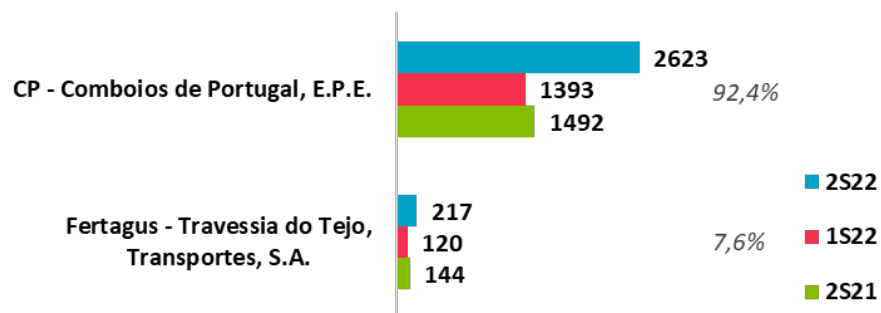
A categoria do transporte ferroviário de passageiros integra os operadores CP – Comboios de Portugal, E.P.E. e a Fertagus – Travessia do Tejo, Transportes, S.A.

Nesta categoria registaram-se 2.840 reclamações (+73,6% em variação homóloga), relativas aos referidos operadores, distribuídas conforme indicado na Figura 27, sendo a CP – Comboios de Portugal, E.P.E. responsável por 92,4% do total das reclamações apresentadas à AMT.

Face ao período homólogo este operador apresenta um aumento de 75,8% (+1.131).

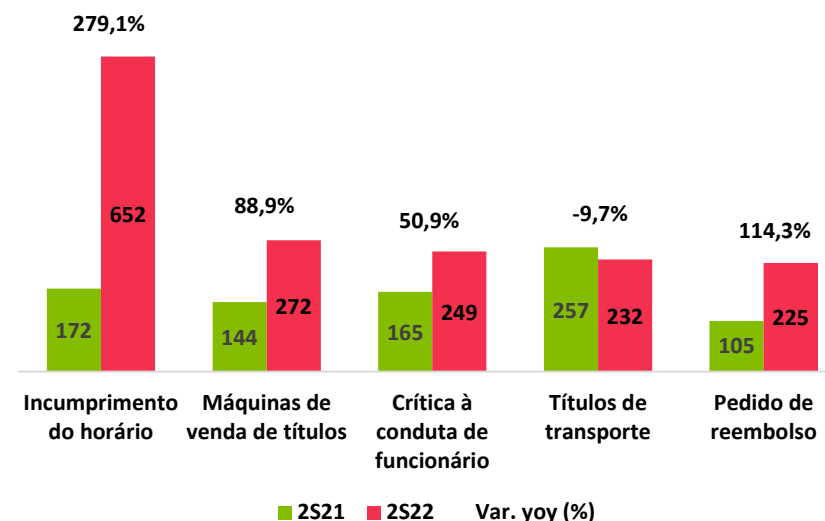
Regista-se ainda um aumento de 50,7% nas reclamações relativas ao operador Fertagus – Travessia do Tejo, Transportes, S.A.

Figura 27 – Transporte ferroviário de passageiros – entidades mais reclamadas
(Fonte: AMT)



(xx%) - Peso no total de reclamações do subsetor do transporte ferroviário de passageiros, no 2ºS 2022

Figura 28 - Motivos de reclamação no transporte ferroviário de passageiros
(Fonte: AMT)



A Figura 28 apresenta os cinco principais motivos de reclamação relativamente ao transporte ferroviário de passageiros, representando 57,4% do total das reclamações da categoria registadas durante o 2ºS 2022.

À exceção das reclamações relacionadas com títulos de transporte, que sofreram uma diminuição de 9,7%, os restantes motivos em análise sofreram um aumento entre 50,9% e 279,1% face ao 2ºS 2021.

O motivo que mais reclamações originou respeita ao incumprimento de horário, com um peso de 23% do total das reclamações (+279,1%).

Seguem-se as reclamações relativas a equipamentos de venda de títulos/validadores com um peso de 9,6% e uma variação homóloga de 88,9%.

O terceiro motivo de reclamação - críticas à conduta de funcionário, com um peso de 8,8%, registou um aumento de 50,9%.

Os problemas relacionados com os títulos de transporte, inclusive multas, correspondem a 8,2% das reclamações.

Por último, figuram os pedidos de reembolso, representando 7,9% das reclamações (+114,3% em variação homóloga).

Sistemas de metro, metro ligeiro e elétricos urbanos

A categoria dos sistemas de metro, metro ligeiro e elétricos urbanos integra os operadores Metropolitano de Lisboa E.P.E., Metro do Porto S.A., Metro Transportes do Sul, S.A. e Metro-Mondego, S.A.

Foram registadas, no semestre em análise, 1.291 reclamações (+50,6% em variação homóloga).

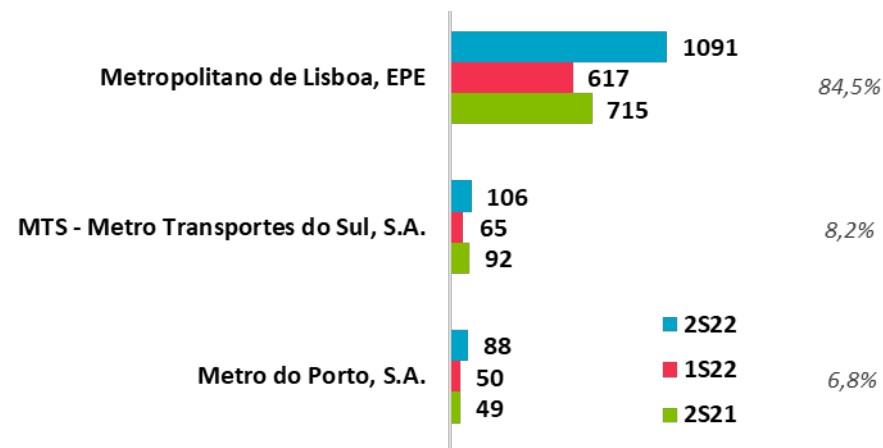
O Metropolitano de Lisboa E.P.E. regista 1.091 reclamações, o que equivale a 84,5% das reclamações da categoria e a um aumento homólogo de 52,6%.

O MTS – Metro Transportes do Sul S.A. representa 8,2% das reclamações desta categoria (+15,2% em variação homóloga).

Já no que respeita ao Metro do Porto S.A. regista-se uma subida de 79,6% face ao período homólogo, sendo responsável por 88 reclamações no semestre face às 49 registadas no 2ºS 2021.

Por último, o Metro-Mondego, S.A. regista este semestre 6 reclamações, ou seja, mais 5 do que no período homólogo.

Figura 29 – Sistemas de metro, metro ligeiro e elétricos urbanos – entidades mais reclamadas (Fonte: AMT)



(xx%) - Peso no total de reclamações do subsetor do sistemas de metro, metro ligeiro de superfície e elétricos urbanos, no 2ºS 2022

Na Figura 30 constam os motivos de reclamação mais invocados nos sistemas de metro, metro ligeiro e elétricos urbanos.

O motivo mais frequente é relativo à má qualidade do atendimento, que representa este semestre 20,4% das reclamações desta categoria (+116,4% variação homóloga).

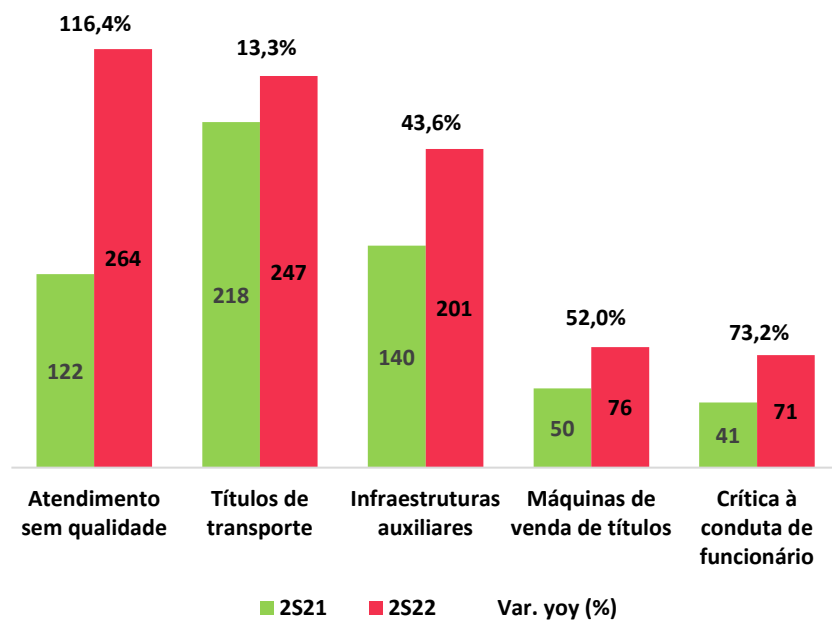
O segundo motivo mais reclamado diz respeito a problemas com os títulos de transporte, assim como multas, com 19,1% das reclamações (+13,3%).

Em terceiro lugar figuram os motivos respeitantes às infraestruturas auxiliares, como os elevadores, rampas, escadas rolantes, etc., com um peso total de 15,6% (+43,6%).

Seguem-se os problemas com os equipamentos de venda de títulos e validadores com um peso de 5,9% (+52%) e por fim, em quinto lugar, as

reclamações relativas à conduta dos funcionários, com 5,5% das reclamações, mais 73,2% do que no mesmo período de 2021.

Figura 30 - Motivos de reclamação nos sistemas de metro, metro ligeiro de superfície e elétricos urbanos (Fonte: AMT)



RECLAMAÇÕES NO TRANSPORTE POR VIAS NAVEGÁVEIS INTERIORES

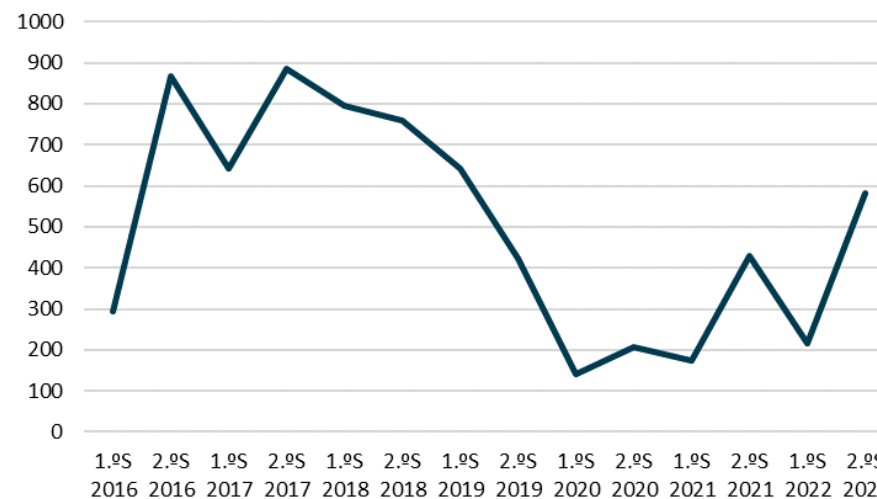
No semestre em análise foram registadas 582 reclamações relativas ao transporte por vias navegáveis interiores (+35,7% em variação homóloga), todas na categoria do transporte de passageiros.

Daquelas reclamações, 340 (58,4%) foram apresentadas através do LR, 234 (40,2%) do LRE, e as restantes 8 (1,4%) pelos meios disponibilizados pela AMT para o efeito.

A Figura 31 apresenta a evolução do número de reclamações no transporte por vias navegáveis interiores no período compreendido entre o 1ºS 2016 e o 2ºS 2022.

Da sua análise constata-se que, marcado pela quebra do número de reclamações verificadas no 1ºS 2017, o período entre o 2ºS 2016 e o 2ºS 2017 é aquele em que se registou o maior número de reclamações, verificando-se a partir deste último semestre e até ao 1ºS 2020 uma redução constante do número de reclamações, tendência que se inverte a partir de então e se mantém, com exceção da quebra de reclamações verificada entre o 2ºS 2021 e o 1ºS 2022, período após o qual se verifica novo aumento.

Figura 31 – Evolução do número de reclamações em vias navegáveis interiores, 2016-2021 (Fonte: AMT)



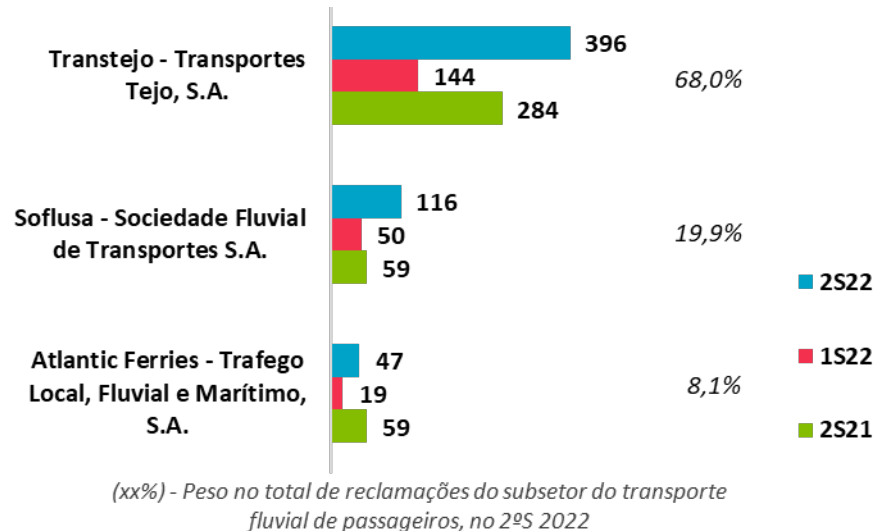
A Figura 32 apresenta as três entidades mais reclamadas neste modo, que abrangem 96% do total de reclamações.

Durante o 2ºS 2022 a Transtejo - Transportes Tejo, S.A. regista 396 reclamações, correspondentes a 68% do total de reclamações da categoria e a um aumento de 39,4% face ao período homólogo.

Por seu lado, a Soflusa – Sociedade Fluvial de Transportes, S.A. regista 116 reclamações, que corresponde a 19,9% do total e a um aumento de 96,6% quando comparado com o mesmo período de 2021.

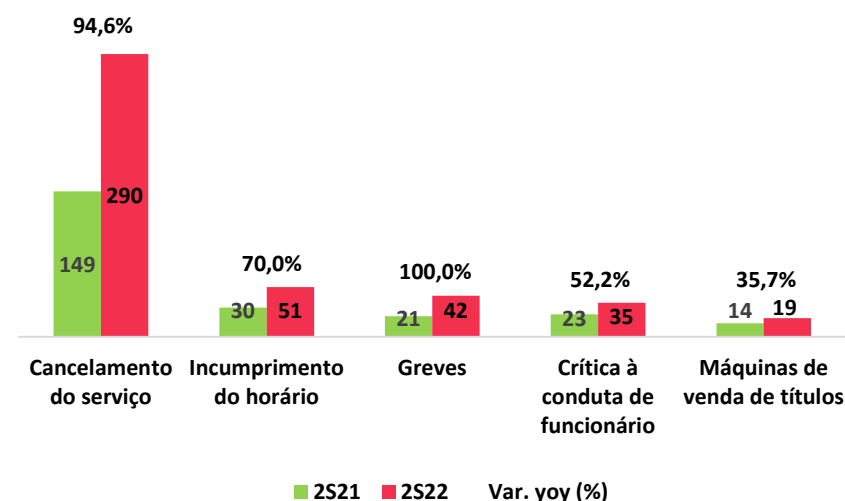
A Atlantic Ferries – Tráfego Local, Fluvial e Marítimo, S.A. regista 47 reclamações (8,1%), traduzindo-se numa redução homóloga de 20,3%.

Figura 32 – Transporte de passageiros por vias navegáveis interiores – entidades mais reclamadas (Fonte: AMT)



Os motivos de reclamação indicados na Figura 33 como os mais invocados pelos utentes representam 75,1% do total das reclamações registadas no semestre.

Figura 33 – Motivos de reclamação na categoria do transporte de passageiros por vias navegáveis interiores (Fonte: AMT)



Verifica-se uma subida generalizada do número de reclamações com base naqueles motivos comparativamente com o período homólogo, destacando-se o cancelamento do serviço como o motivo mais reclamado, responsável por 290 reclamações (49,8%), tendo registado um aumento face ao mesmo período de 2021 (+94,6%).

Seguem-se os motivos relacionados com o incumprimento de horário, com 51 reclamações (+70%); as greves com 42 reclamações (+100%); a crítica à atitude dos funcionários, com 35 reclamações (+52,2%), e as reclamações relativas às máquinas de venda de títulos/validadores, com 19 reclamações (+35,7%).

RECLAMAÇÕES NO MODO MARÍTIMO E PORTUÁRIO

Foram registadas no semestre em análise 41 reclamações relativas ao modo marítimo-portuário, repartindo-se pelas seguintes categorias: 18 reclamações relativas ao transporte de passageiros (43,9%); 17 reclamações relativas a serviços, atividades e administrações portuárias (41,5%), e 6 relativas ao transporte de mercadorias (14,6%).

No que respeita a meios de reclamação, o LR foi utilizado para a apresentação de 20 reclamações (48,8%) e o LRE foi o meio utilizado para 19 reclamações (46,3%), tendo 2 reclamações (4,9%) sido apresentadas através dos meios disponibilizados pela AMT para o efeito.

No modo marítimo e portuário estão integradas as seguintes entidades reguladas:

- Armadores e gestores de navios marítimos de passageiros;
- Armadores e gestores de navios de transporte (de longo curso ou intercontinental (*Deep Sea Shipping*), e de curta distância (*Short Sea Shipping*);
- Administrações portuárias (entidades gestoras dos portos, marítimos e fluviais responsáveis pela administração e gestão das infraestruturas portuárias, e os 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.

Com exceção de Viana do Castelo, Figueira da Foz e Faro, os restantes portos comerciais do continente integram a Rede Transeuropeia de Transportes (RTE-T), nomeadamente do corredor multimodal denominado Corredor.

Figura 34 – Evolução do número de reclamações no modo marítimo e portuário, por categoria, 1ºS 2016-2ºS 2022 (Fonte: AMT)

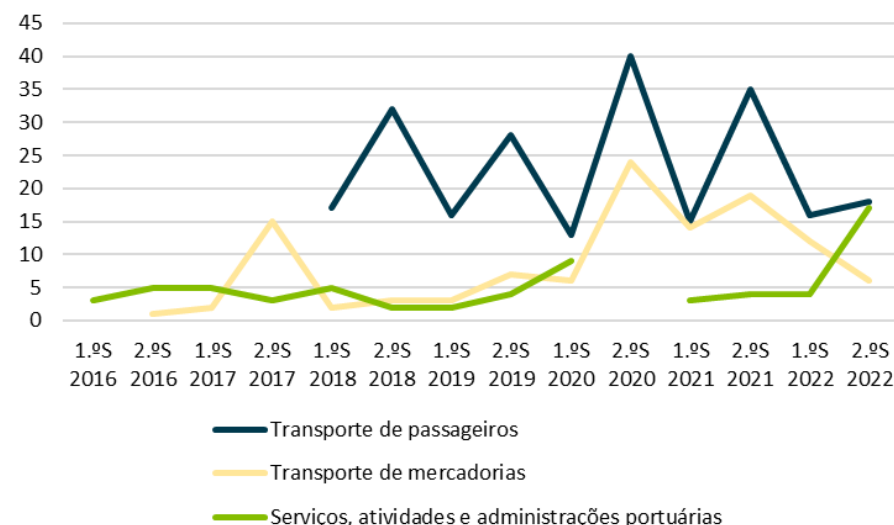


Figura 35 – Reclamações no modo marítimo e portuário por categoria (Fonte: AMT)

Modo marítimo-portuário	N.º de Reclamações por subsetor				Variações
	2ºS.2022		2ºS.2021		
	Nº	%	Nº	%	2ºS21 vs 2ºS22
Armadores e gestores de navios de passageiros	18	43,9%	15	46,9%	20%
Serviços, atividades e administrações portuárias	17	41,5%	3	9,4%	467%
Armadores e gestores de navios de mercadorias	6	14,6%	14	43,8%	-57%
Total de Reclamações	41	100,0%	32	100,0%	28%

Armadores e gestores de navios marítimos de passageiros

Nesta categoria, 17 das 18 reclamações registadas no período em análise são relativas ao operador Porto Santo Line, S.A., sendo a outra relativa ao operador Odisseia Viva, Lda.

Comparativamente com o período homólogo constata-se uma redução de 17 reclamações.

Os principais motivos mais reclamados nesta categoria dizem respeito a crítica à atuação do funcionário e a condições de segurança e de transporte.

Serviços, atividades e administrações portuárias

Na categoria dos serviços, atividades e administrações portuárias, foram registadas 17 reclamações, das quais 3 relativas a administrações portuárias e as restantes 14 relacionadas com serviços portuários.

Armadores e gestores de navios de mercadorias

Nesta categoria registam-se 6 reclamações no período em análise, menos 8 do que no período homólogo, relativas a 6 operadores.

RECLAMAÇÕES RELATIVAS AOS SISTEMAS DE BILHÉTICA E SUPORTE À MOBILIDADE

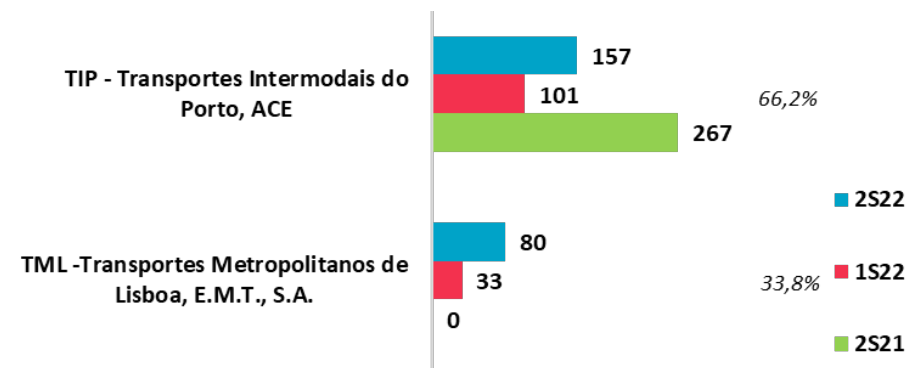
Nos sistemas de bilhética e suporte à mobilidade incluem-se as reclamações relativas a serviços comuns a diversos operadores, como sejam o serviço de bilhética e o atendimento em lojas.

No 2ºS 2022 foram registadas 237 reclamações (-22,3% em variação homóloga). Das reclamações, 133 (56,1%) foram apresentadas através do LR, 95 (40,1%) do LRE e as restantes 9 (3,8%) pelos meios disponibilizados pela AMT para o efeito.

A TIP - Transportes Intermodais do Porto, ACE é responsável por 66,2% do total das reclamações registadas no 2ºS 2022, verificando-se, no entanto, uma redução de 41,2% face ao período homólogo.

A TML - Transportes Metropolitanos de Lisboa, E.M.T., S.A., enquanto responsável pela gestão do sistema de bilhética⁶ registou 80 reclamações neste semestre (33,8%).

Figura 36 – sistemas de bilhética e suporte à mobilidade – entidades mais reclamadas (Fonte: AMT)



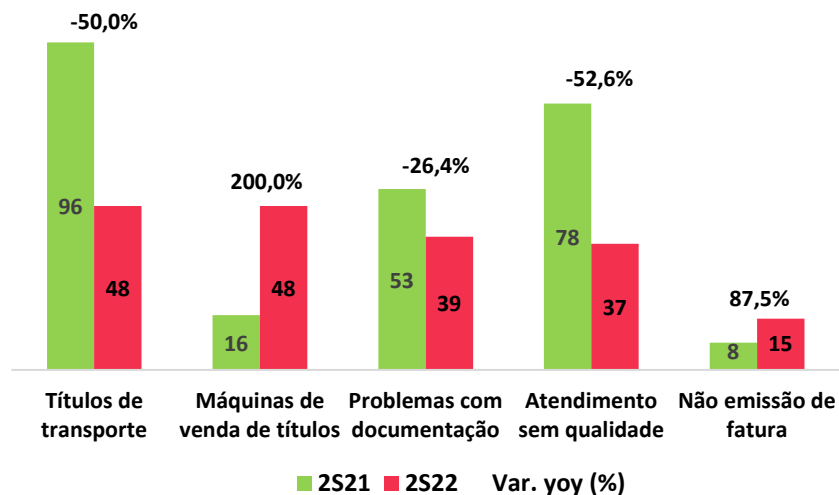
(xx%) - Peso no total de reclamações dos sistemas de bilhética e de suporte à mobilidade, no 2ºS 2022

Os principais motivos de reclamação nesta categoria constam da Figura 37.

6. A TML - Transportes Metropolitanos de Lisboa, E.M.T., S.A., é detida a 100% pela Área Metropolitana de Lisboa, sendo a entidade responsável pela gestão do serviço público de transportes rodoviários da AML e gestão da plataforma tecnológica integradora do sistema de Relatório AMT

bilhética dos transportes públicos (modos rodoviário, metro, ferroviário e por vias navegáveis interiores), tendo assumido os serviços da OTLIS.

Figura 37 – Motivos de reclamação relativos aos sistemas de bilhética e suporte à mobilidade (Fonte: AMT)



O motivo de reclamação mais frequente é o relacionado com os títulos de transporte. Apesar de registar uma redução de 50% das reclamações recebidas (passou de 96 para 48), representa 20,3% do total das reclamações.

O segundo motivo mais reclamado constitui também fundamento para 48 reclamações e diz respeito aos equipamentos de venda de títulos e validadores, registando um aumento de 200% em relação ao 1ºS 2021.

O terceiro motivo mais reclamado respeita a problemas com documentação, tais como fotografias, formulários, etc., com 16,5% (-26,4% em variação homóloga).

Seguem-se as reclamações por falta de qualidade no atendimento (15,6%) e pela não emissão de fatura (6,3% do total de reclamações), registando, respetivamente uma redução de 52,6% e um aumento de 87,5% face ao mesmo período de 2021.

ELOGIOS, SUGESTÕES E OUTROS

No 2ºS 2022 registaram-se 24 elogios no LR e 30 no LRE relativos aos operadores indicados na Figura 38.

Figura 38 – Número de elogios registados no livro de reclamações físico e eletrónico (Fonte: AMT)

Operadores	N.º Elogios				Total
	Rodoviário	Ferroviário	Fluvial	Sist. bilhética suporte à Mobilidade	
Companhia Carris de Ferro de Lisboa, S.A.	8				8
RNE - Rede Nacional de Expressos, Lda.	7				7
TRANSDEV - ETAC - Empresa de Transportes António Cunha, S.A.	1				1
Rodoviária do Alentejo	1				1
TST - Transportes Sul do Tejo, S.A.	1				1
SMTUC - Serviços Municipalizados de Transportes Urbanos de Coimbra	1				1
Eva Transportes, S.A.	1				1
Vimeca Transportes - Viação Mecânica de Carnaxide, Lda	1				1
Escola de condução Salvaterra de José António e Manuel Salvaterra, Lda	1				1
APEC - Associação Portuguesa de Escola de Condução	1				1
HERTZ - HR - Aluguer de Automóveis, S.A.	1				1
TÁXIS AGUIAR SANTOS & SANTOS, LDA	1				1
Uber	1				1
VIA VERDE PORTUGAL - Gestão de Sistemas Electronicos de Cobrança, S.A	2				2
TML - Transportes Metropolitanos de Lisboa, E.M.T., S.A.				1	1
TTSL-Soflusa			1		1
CP - Comboios de Portugal, EPE	2	17			19
Metropolitano de Lisboa, EPE		5			5
TOTAL	30	22	1	1	54

No semestre em análise registaram-se 800 comunicações, através de correio eletrónico e por via postal, referentes a reclamações (474), que por respeitarem a matérias que não são da competência da AMT foram encaminhadas para as entidades competentes em razão da matéria (não sendo consideradas no presente relatório); denúncias (22); pedidos de esclarecimentos/informações (205); reclamações com origem no Provedor de Justiça (2) e sugestões/comentários (97).

De igual modo, através do LRE foram formulados à AMT 206 pedidos de informação e 46 sugestões, tendo-se procedido ao encaminhamento de 223 reclamações para outras entidades por respeitarem a matérias da sua competência.

V – Impacto das reclamações no plano de supervisão da AMT - Atividades desenvolvidas no 2ºS 2022

No período em análise foram desenvolvidas as seguintes atividades de supervisão relacionadas com as reclamações:

Notificações aos operadores económicos

No âmbito do tratamento das reclamações de que toma conhecimento, a AMT, no semestre em análise, efetuou 755 notificações aos operadores económicos reclamados para efeitos do cumprimento dos deveres de resposta a reclamações e de reporte ao regulador, previstos no Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro.

Participação de denúncias

A AMT efetuou também a participação de 5 denúncias ao Ministério Público por conterem matéria suscetível de constituir indício de ilícito criminal, e reportou ao Alto Comissariado para as Migrações, I.P. - Comissão para a Igualdade Contra a Discriminação Racial, 1 denúncia tendo por objeto matéria relativa a práticas discriminatórias, no âmbito da Lei n.º 93/2017, de 23 de agosto, que estabelece o regime jurídico da prevenção, da proibição e do combate à discriminação em razão da origem racial e étnica, cor, nacionalidade, ascendência e território de origem.

Ilícitos contraordenacionais

No âmbito do Decreto-Lei n.º 58/2016, de 29 de agosto, que institui a obrigatoriedade de prestar atendimento prioritário às pessoas com deficiência ou incapacidade, pessoas idosas, grávidas e pessoas acompanhadas de crianças de colo, para todas as entidades públicas e

privadas que prestem atendimento presencial ao público, foram objeto de análise, à luz do disposto naquele diploma legal, 17 reclamações tendo em vista a instrução de procedimentos de contraordenação e aplicação das coimas, tendo 13 delas resultado em processos com acusação deduzida, encontrando-se as restantes 4 em análise.

Considerando igualmente as competências da AMT para instrução dos procedimentos de contraordenação e aplicação das coimas e sanções acessórias nos termos do Decreto-Lei n.º 34/2007, de 15 de fevereiro, foram objeto de análise para o efeito 18 reclamações no âmbito da Lei n.º 46/2006, de 28 de agosto, que proíbe e pune a discriminação em razão da deficiência e da existência de risco agravado de saúde, tendo 3 delas resultado em processos com acusação deduzida e 8 objeto de arquivamento, estando 7 dos processos em análise.

A AMT pretende incrementar o impacto da ação regulatória e de supervisão no que se refere à análise das reclamações, designadamente através do alargamento da identificação de potenciais infrações contraordenacionais decorrentes das reclamações existentes. Esta medida beneficiará da entrada em funcionamento de um novo sistema de gestão das reclamações, que permitirá à AMT alcançar uma maior eficácia no tratamento das mesmas e uma otimização das tarefas, com ganhos em termos de tempo e de recursos. Pretende-se ainda que este sistema, aliado às potencialidades da Inteligência Artificial, evolua no sentido da interoperabilidade com os sistemas de gestão das reclamações dos regulados.

Identificação de indícios de incumprimento

Uma das atividades da AMT consiste em analisar as reclamações recebidas tendo em vista identificar a existência de indícios de incumprimento e de comportamentos irregulares que possam determinar o sancionamento e a determinação de medidas corretivas adequadas pela AMT, bem como a deteção de falhas regulatórias que determinem a intervenção da AMT enquanto regulador setorial.

Entre estes procedimentos destaca-se, no período em análise, o relativo a infraestruturas rodoviárias (cobrança de portagens), por se ter verificado uma tendência de aumento muito expressivo das reclamações, tal como referido supra.

Em 2023 a AMT passará também a elaborar relatórios trimestrais de monitorização das reclamações dos operadores mais reclamados, com indicação da respetiva evolução face ao período anterior e análise de motivos tendo em vista a identificação de eventos e/ou comportamentos previamente sinalizados para alerta de supervisão ou que, pela sua gravidade, incidência e/ou impacto, designadamente na qualidade do serviço, sejam lesivos dos direitos e interesses dos consumidores e utentes, podendo, nessa medida, determinar a abertura de processos de supervisão ou de contraordenação.

Ações de supervisão planeadas

A AMT utiliza a informação recolhida no âmbito das reclamações para programar as suas atividades de supervisão. Em 2022, estas atividades

incluíram (i) o procedimento de supervisão mensal e (ii) a recolha de informação sobre os mecanismos próprios de tratamento de reclamações.

Para além do referido, foram iniciadas/estavam em curso diversas ações de supervisão (iii) aos sistemas de informação e recolha de indicadores de desempenho das maiores empresas públicas de transportes, para verificar a sua fiabilidade, (iv) à aplicação de contratos de serviço público, para monitorizar falhas e (v) junto de autoridades, para verificar se estão a ser aplicadas multas contratuais em caso de incumprimento.

No âmbito destas ações é recolhida e analisada informação que é objeto de cruzamento com a informação obtida através da análise das reclamações.

De seguida referem-se com maior detalhe as atividades relativas (i) ao procedimento de supervisão mensal e (ii) à recolha de informação sobre os mecanismos próprios de tratamento de reclamações.

Procedimento de supervisão mensal de reclamações registadas no LR e no LRE

A AMT deu continuidade, durante o 2ºS 2022, ao procedimento de supervisão mensal, com vista a reforçar a análise e controlo das reclamações registadas, no âmbito do qual seleciona todos os meses, de forma aleatória, cerca de 65 reclamações, em todos os modos e categorias, solicitando informação detalhada sobre as mesmas, incluindo o motivo da reclamação, de acordo com a entidade reclamada, a lista de diligências efetuadas pela entidade reclamada no âmbito do tratamento de reclamações, o resultado da reclamação (se houve lugar à reembolso, indemnização, abertura de processo de inquirição, etc.) e a data de fecho da reclamação. O objetivo deste procedimento de supervisão mensal é o de recolher informação, entre outros, sobre o resultado efetivo junto do cidadão, resultado esse que frequentemente decorre de diversas interações entre reclamante e entidade reclamada e sobre a qual a AMT pode não ter informação.

Dentro do período em análise no presente relatório, foi solicitada informação, no âmbito deste procedimento, a 99 entidades reclamadas, relativas a 370 reclamações. Destas últimas, 54,6% (202) são relativas ao transporte rodoviário, 21,4% (79) ao transporte ferroviário, 8,1% (30) ao transporte por vias navegáveis interiores, 7,6% (28) ao transporte marítimo-portuário e 8,4% (31) relativas aos sistemas de bilhética e suporte à mobilidade. Estas percentagens alteram-se significativamente se, em vez das reclamações, considerarmos as empresas reclamadas. Assim, 76,8% (76) das empresas reclamadas são de transporte rodoviário, 11,1% (11) de transporte marítimo-portuário, 7,1% (7) de transporte ferroviário, 3% (3) de transporte por vias navegáveis interiores e 2% (2) relativas aos sistemas de bilhética e suporte à mobilidade.

Em relação aos motivos, 27% (100) das reclamações abrangidas pela ação de supervisão têm como motivo preços, pagamentos e bilheteiras, 21,4% (79) têm como motivo a qualidade do atendimento, 15,1% (56) têm como motivo o incumprimento do contrato. Estes três motivos abrangem 63,5% das reclamações, sendo que as restantes estão associadas a outros 11 motivos.

As reclamações abrangidas pela ação de supervisão mensal foram registadas no livro de reclamações, seja em formato físico seja em formato eletrónico e ambos os formatos do livro assumem praticamente o mesmo peso: 51,6% das reclamações abrangidas foram registadas no LR e 48,4% no LRE.

Analisada a informação recolhida no âmbito da ação de supervisão mensal, constatou-se que o prazo médio de resposta aos reclamantes é ligeiramente inferior a 14 dias de calendário, estando assim cumprido o prazo previsto no Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, na sua redação atual, diploma que estabelece a obrigatoriedade de disponibilização do livro de reclamações a todos os fornecedores de bens ou prestadores de serviços que tenham contacto com o público em geral. Constatou-se ainda que a maior

parte das reclamações é resolvida diretamente pela entidade reclamada. Em termos de resultados, das 370 reclamações analisadas, 24 (6,5%) resultaram num reembolso, 3 (0,8%) em indemnização, 3 (0,8%) em ação sobre funcionário (seja, formação, repreensão ou suspensão) e 2 (0,5%) em anulação de cobrança coerciva.

Recolha de informação sobre mecanismos próprios de tratamento de reclamações

Tal como referido no anterior relatório, a AMT procedeu à recolha de informação, junto de determinadas empresas, sobre os seus mecanismos próprios de tratamento de reclamações, ou seja, reclamações que são apresentadas diretamente junto das entidades reclamadas, à margem do livro de reclamações em formato físico ou eletrónico.

Assim, foram abrangidos por esta ação de supervisão 49 empresas, dos quais 19 operadores de serviço público de transporte de passageiros. A informação solicitada abrange os anos de 2019 (pré-pandemia) e 2021, e incide, entre outros, sobre a data, o texto e o motivo da reclamação, a resposta enviada ao reclamante e a data da mesma, e o resultado da reclamação (reembolso, indemnização, etc.).

A análise desta informação prossegue desde o 2.º semestre de 2022.

A AMT irá ainda passar a incluir no pedido anual de informação efetuado pelo Observatório da Mobilidade e dos Transportes, referência aos dados sobre as reclamações em que a AMT não participa por serem efetuadas em instrumentos próprios.

VI - Conclusões

Atentas as suas atribuições em matéria de promoção e defesa dos interesses e direitos dos consumidores e utentes, e considerando tratar-se da entidade reguladora dos setores da mobilidade, dos transportes e respetivas infraestruturas, a AMT toma conhecimento das reclamações apresentadas pelos consumidores e utentes, designadamente através do livro de reclamações, físico e eletrónico, bem como das respostas dadas pelas entidades reclamadas, e atua no âmbito das suas competências, através da verificação da existência de indícios de incumprimento de normas específicas aplicáveis à matéria objeto de reclamação cujo cumprimento caiba à AMT supervisionar, podendo adotar determinações e recomendações destinadas a promover a adoção de boas práticas pelas entidades reguladas e o cumprimento das obrigações legais a que se encontram sujeitas, bem como proceder a medidas corretivas e desencadear ações sancionatórias junto das entidades infratoras.

A lei não confere à AMT competências para a resolução individual das reclamações que lhe são apresentadas.

Neste sentido, não lhe cabe intervir diretamente nos conflitos entre consumidores/utentes e as entidades reguladas - que frequentemente se situam na esfera do direito privado ou respeitam a matérias que não se inscrevem nas suas competências de regulador, antes promove a defesa dos direitos e interesses dos consumidores através da atuação como regulador setorial, designadamente tendo por referência as análises que efetua das reclamações do Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes.

VII - Metodologia de elaboração

Nos termos da metodologia de análise dos dados de reclamações, adotada para efeitos do presente relatório, a análise comparativa é efetuada tendo por base o período homólogo, sem prejuízo das análises de evolução face ao semestre anterior, considerando, designadamente, as alterações sazonais da mobilidade e de utilização do serviço público de transporte de passageiros, que a variação semestral do número de reclamações confirma.

Os dados estatísticos respeitam às reclamações contabilizadas durante o semestre a que respeita o relatório sendo considerada, para o efeito, a data de receção (registo) das reclamações na AMT.

Os dados reportam-se às reclamações apresentadas no livro de reclamações das entidades/operadores económicos, físico e eletrónico, e às diretamente apresentadas a esta Autoridade pelos reclamantes, bem como às reclamações remetidas por outras entidades públicas (gabinetes ministeriais, Provedor de Justiça, e autoridades de transportes locais, *v.g.* municípios, áreas metropolitanas e comunidades intermunicipais) ou privadas, como é o caso das associações de defesa dos consumidores.

A AMT identifica as entidades reclamadas a partir da indicação dada sobre as mesmas pelos reclamantes aquando da formulação das reclamações, procedendo à correção dos elementos identificativos das mesmas quando incorretos ou incompletos.

Os dados estatísticos das reclamações registadas pela AMT têm por base os factos reportados pelos reclamantes, não resultando do tratamento realizado por esta Autoridade.

Os valores totais indicados nos gráficos e quadros foram objeto de arredondamento, pelo que poderão não corresponder à soma das parcelas.

Para efeitos de tratamento estatístico e reporte, as reclamações recebidas são classificadas de acordo com as categorias de motivos definidos pela DGC, aplicáveis a todos os setores de atividade - motivos principais -, e pela AMT, especificamente para o Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes, subordinados àqueles - motivos secundários (setoriais).

A análise das reclamações é feita tendo por referência aos motivos setoriais, e reflete a sua agregação nos modos de transporte e categorias indicadas no quadro seguinte:

Figura 39 – Modos e categorias considerados na análise das reclamações

Modos	Categorias	
<p>Modo rodoviário</p>	Transporte rodoviário	Passageiros Mercadorias
	Infraestruturas rodoviárias	
	Atividades auxiliares e complementares	CITV Escolas de condução e entidades formadoras
	Transporte em veículos ligeiros	Táxis/TVDE
	Aluguer de veículos	
<p>Modo ferroviário</p>	Transporte ferroviário	Passageiros Mercadorias
	Sistema de metro, metro ligeiro de superfície e elétricos urbanos	
	Infraestruturas ferroviárias	
	Sistema de transporte por cabo	
<p>Modo fluvial</p>	Transporte de passageiros por vias navegáveis interiores	
<p>Modo marítimo e portuário</p>	Transporte marítimo-portuário	Passageiros Mercadorias
	Serviços, atividades e administrações portuárias	
<p>Sist. bilhética sup. mobilidade</p>		



Sede

Palácio Coimbra
Rua de Santa Apolónia, 53
1100-468 Lisboa
Tel: (+351) 211 025 800
E-mail: geral@amt-autoridade.pt
www.amt-autoridade.pt

