



**AUTORIDADE  
DA MOBILIDADE  
E DOS TRANSPORTES**



**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 2020**



## FICHA TÉCNICA

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

**Edição:** 1.º semestre de 2020

**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 2020

## ÍNDICE GERAL

1	Sumário Executivo .....	1
2	Introdução .....	6
3	Reclamações no 1.º semestre de 2020 .....	13
4	Reclamações por setor de atividade .....	15
5	Reclamações por Setores e Subsetores de Atividade .....	17
5.1	Setor Rodoviário .....	17
	Distribuição de reclamações por canal de entrada .....	18
	Distribuição por subsectores do total de reclamações do 1.º S de 2020.....	18
	Transporte Rodoviário de Passageiros .....	20
	Aluguer de veículos sem condutor ( <i>Rent-a-car e Rent-a-cargo</i> ) .....	23
	Infraestruturas Rodoviárias .....	26
	Escolas de Condução e Entidades Formadoras .....	31
	Transporte em Veículos Ligeiros   Táxis   TVDE .....	33
	CITV - Centros de Inspeção Técnica de Veículos.....	36
	Transporte Rodoviário de Mercadorias .....	38
5.2	Setor ferroviário e outros sistemas guiados .....	40
	Distribuição de reclamações por canal de entrada .....	40
	Distribuição por subsectores do total de reclamações do 1.º S de 2020.....	41
	Transporte Ferroviário de Passageiros .....	42
	Sistemas de Metro, Metro Ligeiro de Superfície e Eléctricos Urbanos.....	45
	Infraestruturas Ferroviárias .....	48
	Sistemas de Transporte por Cabo .....	48
5.3	Setor Fluvial .....	49
	Distribuição de reclamações por canal de entrada .....	50
5.4	Setor Marítimo e Portuário .....	53
	Distribuição de reclamações por canal de entrada .....	54
	Distribuição por subsectores do total de reclamações do 1.º S de 2020.....	54
	Armadores e Gestores de Navios Marítimos e de Curta Distância de Passageiros.....	55
	Serviços e Atividades Portuárias .....	55
	Armadores e gestores de navios - longo curso ou internacional de mercadorias .....	55
5.5	Setor de Sistemas de Bilhética e Suporte Mobilidade .....	56
	Distribuição de reclamações por canal de entrada .....	56
6	Tipologia de Motivos Reclamados - Nível Principal e Setorial .....	59



7	Informação adicional - Reclamações dos operadores .....	61
8	Elogios   Louvores   Sugestões   Outros.....	64

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Total de reclamações recebidas por semestre desde 2016 .....	3
Gráfico 2 – Comparação mensal do total de reclamações com o período homólogo .....	4
Gráfico 3 – Reclamações relacionadas com COVID .....	5
Gráfico 4 – Reclamações relacionadas com COVID por setor de atividade.....	5
Gráfico 5 – Total de reclamações distribuídas por canal de entrada por semestre.....	13
Gráfico 6 – Comparativo do número total de reclamações por semestre .....	14
Gráfico 7 – N.º médio de reclamações por dia nos últimos três semestres.....	14
Gráfico 8 – N.º total de reclamações por setor de atividade .....	15
Gráfico 9 – Total de reclamações do setor rodoviário distribuídas por canal de entrada.....	18
Gráfico 10 – N.º de reclamações por subsetor do setor rodoviário .....	19
Gráfico 11 – Reclamações por operador no transporte rodoviário de passageiros.....	21
Gráfico 12 – Motivos das reclamações no transporte rodoviário de passageiros.....	22
Gráfico 13 – Reclamações por operador no aluguer de veículos sem condutor .....	24
Gráfico 14 – Motivos das reclamações no aluguer de veículos sem condutor .....	25
Gráfico 15 – Reclamações por Concessionárias e Subconcessionárias .....	27
Gráfico 16 – Motivos das reclamações nas Concessionárias e Subconcessionárias .....	28
Gráfico 17 – Reclamações por operador de cobrança de portagem .....	29
Gráfico 18 – Motivos das reclamações nos operadores de cobrança de portagem.....	30
Gráfico 19 – Reclamações por operador nas escolas de condução e entidades formadoras....	31
Gráfico 20 – Motivos das reclamações nas escolas de condução e entidades formadoras .....	32
Gráfico 21 – Reclamações por operador de Transporte em TVDE.....	34
Gráfico 22 – Motivos das reclamações nos TVDE .....	35
Gráfico 23 – Reclamações por operador nos CITV .....	36
Gráfico 24 – Motivos das reclamações nos CITV.....	37
Gráfico 25 – Reclamações por operador no transporte rodoviário de mercadorias .....	38
Gráfico 26 – Motivos das reclamações no transporte rodoviário de mercadorias .....	39
Gráfico 27 – Total de reclamações do setor ferroviário e outros sistemas guiados distribuídas por canal de entrada .....	40
Gráfico 28 – Reclamações por subsetor do setor ferroviário e outros sistemas guiados.....	41
Gráfico 29 – Passageiros transportados no setor ferroviário e variação homóloga .....	42
Gráfico 30 – Reclamações por operador de transporte ferroviário de passageiros.....	43
Gráfico 31 – Motivos das reclamações no transporte ferroviário de passageiros .....	44



Gráfico 32 – Passageiros transportados nos metropolitanos em Lisboa, Porto e sul do Tejo e variação homóloga.....	45
Gráfico 33 – Reclamações por operador dos sistemas de metro, metro ligeiro de superfície e elétricos urbanos.....	46
Gráfico 34 – Motivos das reclamações nos Sistemas de Metro, Metro Ligeiro de Superfície e Elétricos Urbanos.....	47
Gráfico 35 – Total de reclamações do setor fluvial distribuídas por canal de entrada.....	50
Gráfico 36 – Reclamações no setor fluvial .....	50
Gráfico 37 – Reclamações por operador no subsetor do Transporte Fluvial de Passageiros....	51
Gráfico 38 – Motivos das reclamações no subsetor do Transporte Fluvial de Passageiros .....	52
Gráfico 39 – Total de reclamações do setor marítimo e portuário distribuídas por canal de entrada .....	54
Gráfico 40 – Total de reclamações do setor de sistemas de bilhética e suporte mobilidade distribuídas por canal de entrada .....	56
Gráfico 41 – Reclamações por operador no setor de sistemas de bilhética e suporte mobilidade .....	56
Gráfico 42 – Motivos das reclamações no setor de sistemas de bilhética e suporte mobilidade	57
Gráfico 43 – Motivos das reclamações recebidas diretamente pelos operadores.....	61

## ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 – Reclamações por milhão de passageiros por setor e variação yoy .....	2
Tabela 2 – Setores e subsectores considerados na análise das reclamações .....	9
Tabela 3 – Tabela de classificação de motivos - nível principal e breve descrição .....	11
Tabela 4 – Portos comerciais do continente .....	53
Tabela 5 – Reclamações no setor Marítimo e Portuário por subsetor .....	54
Tabela 6 – Motivos principais das reclamações no 1.ºS de 2020 e no 1.ºS de 2019 .....	60
Tabela 7 – Reclamações por operador e por setor .....	63
Tabela 8 – Número de elogios/louvores registados no livro de reclamações físico e eletrónico .....	64



## 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

PMR - Pessoa de Mobilidade Reduzida

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

O presente relatório, relativo ao 1.º semestre de 2020, e as comparações nele constantes não deverão ser dissociadas da pandemia que vivemos até ao fecho do mesmo. Os números não são, em muitos casos, comparáveis com períodos anteriores e a sua análise não poderá ser feita de forma isolada e descontextualizada.

No 1.º semestre de 2020, foram registadas e tratadas pela Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT) 7.756 reclamações, das quais 4.012 dizem respeito a reclamações inscritas no Livro de Reclamações físico dos diversos operadores e prestadores de serviços do *Ecossistema da Mobilidade e dos Transportes*, 2.867 do Livro de Reclamações Eletrónico, tendo as restantes 877 sido feitas diretamente à AMT ou endereçadas através de outras entidades.

A análise incidirá mais na comparação das reclamações com o período homólogo e não com os semestres anteriores, pois a sazonalidade é um fator que influencia em grande medida os comportamentos de utilização dos transportes.

O número de reclamações apresentou uma diminuição de 11% face ao período homólogo, ou seja, uma descida de 8.713 para 7.756. Comparativamente ao período imediatamente anterior (2.º semestre de 2019), houve uma diminuição de 43,4%, ou seja, o equivalente a menos 5.937 reclamações.

Assistiu-se, assim, quando comparado com o 1.º S de 2019, a um aumento de reclamações no setor rodoviário, e a uma diminuição no ferroviário e fluvial:

- Setor Rodoviário: 12,6% (de 4.674 para 5.261);
- Setor Ferroviário: -30,8% (de 3.160 para 2.188);
- Setor Fluvial: -78,0% (de 641 para 141).

Relativamente aos subsetores destaca-se:

- Transporte Rodoviário de Passageiros: 5,2% (de 2.963 para 3.118);
- Transporte Ferroviário de Passageiros: -15,8% (de 1.986 para 1.673);
- Transporte Fluvial de Passageiros: -78,0% (de 641 para 141).



De acordo com os dados estatísticos divulgados pelo Instituto Nacional Estatística, I.P. (INE), o número de passageiros transportados nos setores regulados pela AMT, não incluindo o transporte rodoviário, foi o seguinte no 1.º semestre de 2020:

- Ferroviário: 52,2 milhões (-34,7% em relação ao 1.º S de 2019);
- Metropolitano: 75 milhões (-42,4% em relação ao 1.º S de 2019);
- Fluvial: 5,8 milhões (-43,9% em relação ao 1.º S de 2019).

De referir que, à data de produção do presente relatório, apenas existem dados do INE<sup>1</sup> relativos ao transporte de passageiros por rodovia relativos a 2019. Segundo esse Instituto, houve um aumento na ordem dos 4,2% dos passageiros transportados por esta via em relação ao ano de 2018, ou seja, passou de 543,1 milhões de passageiros em 2018 para 565,9 milhões de passageiros em 2019.

Em seguida apresenta-se o quadro que compara o número de reclamações recebidas na AMT por milhão de passageiros no período a que reporta o presente relatório<sup>2</sup> com o período homólogo, para os subsetores anteriormente referidos.

Subsetores de transporte de passageiros	1.º S de 2019	1.º S de 2020	Δ %
Transporte por ferrovia	24,8	32	29,0%
Transporte por metropolitano	9	6,8	-24,4%
Transporte por via fluvial	61,6	24,3	-60,6%

**Tabela 1 – Reclamações por milhão de passageiros por setor e variação yoy**

À semelhança dos últimos semestres, constata-se que os três os motivos principais que deram origem a mais reclamações mantiveram-se, representando, aproximadamente, 68,3% do total das reclamações<sup>3</sup>:

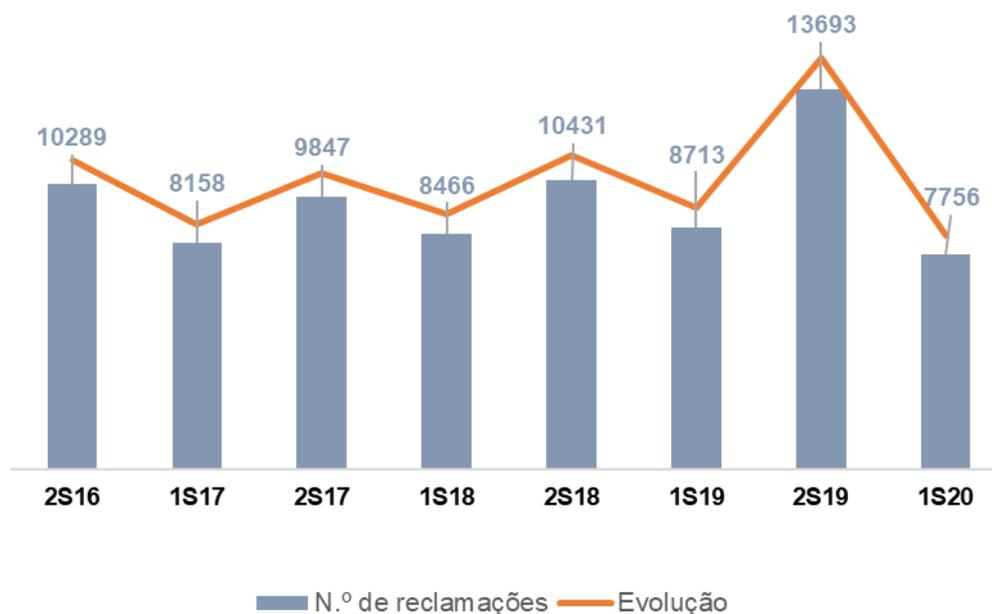
- i) Cumprimento defeituoso | Cumprimento não conforme com o contrato | Incumprimento
- ii) Preços | Pagamento | Bilheteiras,
- iii) Qualidade do atendimento | Atendimento deficiente nos estabelecimentos e no atendimento telefónico

<sup>1</sup> Estatísticas dos Transportes e Comunicações 2019 - Edição 2020 - ISSN 0377-2292

<sup>2</sup> À data da produção do presente relatório não há dados disponíveis relativos ao subsetor de transporte rodoviário de passageiros de 2020.

<sup>3</sup> No 1.º semestre de 2019, os motivos principais mais invocados pelos utentes foram os mesmos.

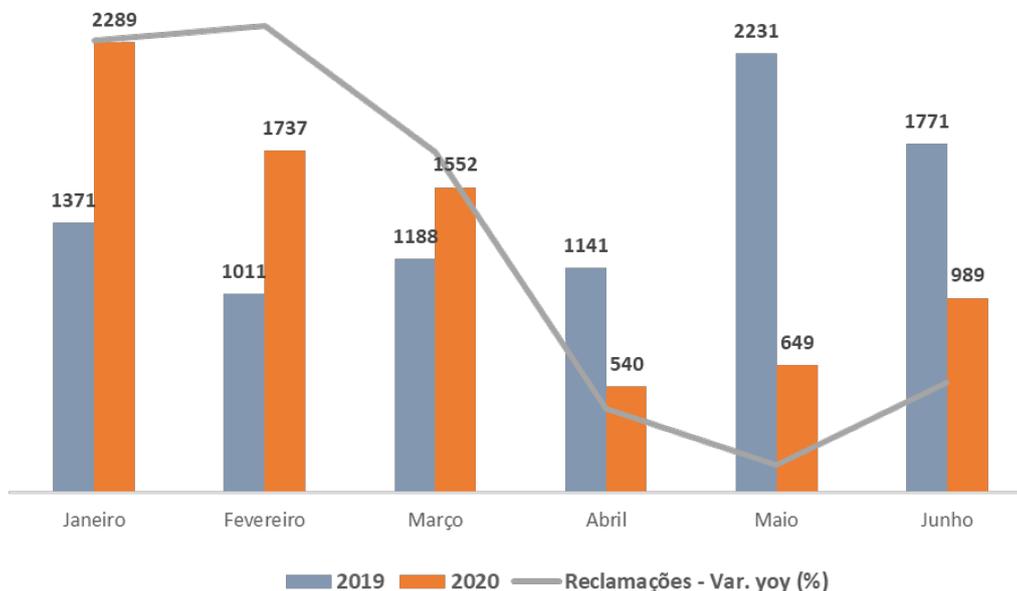
No gráfico abaixo, temos a evolução das reclamações recebidas na AMT.



**Gráfico 1 – Total de reclamações recebidas por semestre desde 2016**

Pela análise do gráfico, constata-se que em todos os anos ocorre um movimento de “onda”, ou seja, um aumento das reclamações registadas do primeiro para o segundo semestre. Tendo em conta esta constatação, decidiu-se dar mais relevância na análise comparativa das reclamações recebidas com os períodos homólogos, e não com os semestres imediatamente anteriores.

O primeiro semestre de 2020 analisado neste relatório é bastante atípico, resultado do impacto da situação pandémica e das medidas mitigadoras adotadas a partir de março, tanto a nível do número de passageiros transportados como do número de reclamações registadas na AMT.



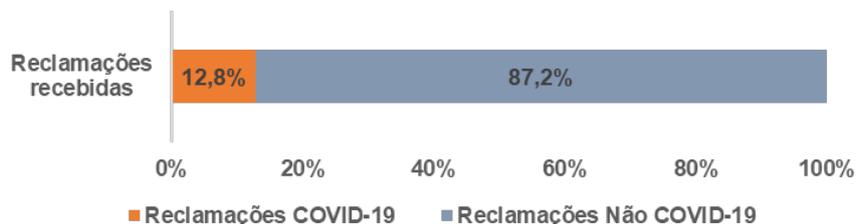
**Gráfico 2 – Comparação mensal do total de reclamações com o período homólogo**

No gráfico 2, podemos verificar o número de reclamações que foram registadas por mês e a sua comparação com o período homólogo. Verifica-se que nos primeiros três meses do ano de 2020 foram registadas mais reclamações que no mesmo período de 2019, com uma diferença de 67% em janeiro, de 71.8% em fevereiro e 30,6% em março, no entanto, no segundo trimestre de 2020 e em comparação com os meses homólogos, constata-se precisamente o contrário, resultado já da pandemia, com os meses de abril, maio e junho a apresentarem reduções na ordem dos 52,7%, 70,9% e 44,2% respetivamente.

Recorde-se que no dia 18 de março de 2020 foi decretado o primeiro Estado de Emergência, devido à pandemia COVID-19, tendo havido desde então restrições à mobilidade das pessoas, que se têm refletido em reduções significativas da oferta, situação que foi sofrendo oscilações em função das variações na procura. Habitualmente, o número de reclamações está diretamente ligado com o número de passageiros transportados, pelo que os operadores que transportam mais passageiros têm, consecutivamente, um maior número de reclamações, não sendo de estabelecer um paralelo imediato com a qualidade do serviço.

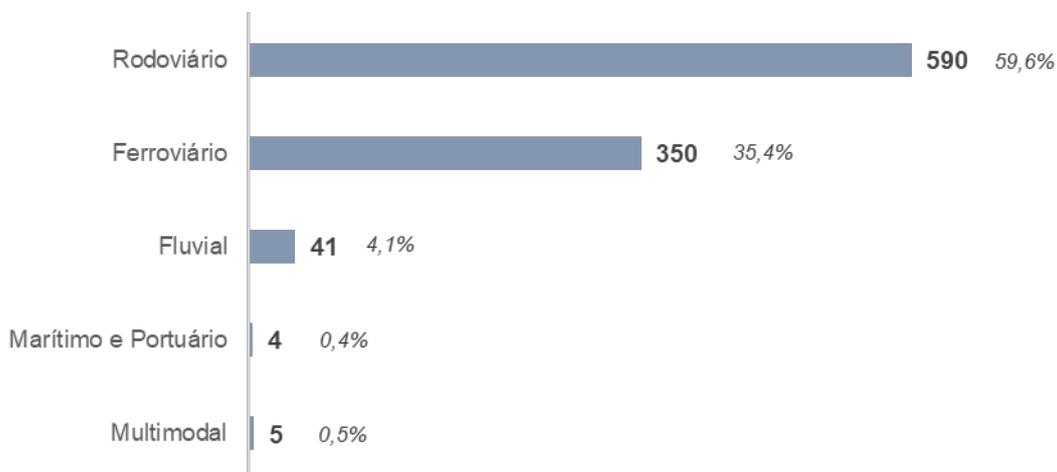
Ainda que a situação pandémica tenha originado uma aumento de reclamações sobre motivos específicos, como sejam “cancelamento de serviço”, o facto de se terem verificado reduções de oferta em função de grandes reduções da procura, por motivos de saúde pública, levou à existência de menos utilizadores e logo à redução de reclamações

Das 7.756 reclamações recebidas este semestre, 990 estavam relacionadas com a pandemia.



**Gráfico 3 – Reclamações relacionadas com COVID**

Os principais motivos das reclamações ligadas à pandemia, dizem respeito, designadamente, a pedidos de reembolso devidos pelo cancelamento de serviços, não cumprimento de regras de higienização, não cumprimento de regras de distanciamento físico, questões de segurança, uso de máscaras. No gráfico abaixo verifica-se a distribuição das reclamações por setor.



**Gráfico 4 – Reclamações relacionadas com COVID por setor de atividade**

## 2 Introdução

A AMT, nos termos do Decreto-Lei n.º 78/2014, de 14 de maio - Estatutos -, alterado 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 por 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 seus estatutos e demais instrumentos jurídicos.*

O diagrama seguinte integra as diversas macro componentes do *Ecosistema 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 às pessoas, razão pela qual estas se apresentam no centro do Ecosistema.





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.

Assim, 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, o Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, na sua última redação, que 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, definiu 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 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 senso, da promoção e defesa dos direitos e interesses dos consumidores, passageiros e utentes.

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;
- 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, físico e eletrónico, 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 (DGC) 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 carácter residual ou praticamente inexistente 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;
- 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,

---

<sup>4</sup> Não incluem as reclamações constantes de petições públicas eventualmente a circular em formato de papel ou eletrónico.

<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.

- b) Ferroviário,
  - c) Fluvial,
  - d) Marítimo e Portuário, e
  - e) Sistemas de bilhética e suporte mobilidade (anterior setor designado por multimodal).
- ix) Dentro de uma parte dos setores existem diversos subsectores os quais constam da Tabela 2, infra.

<b>Setores</b>	<b>Subsetores</b>	
 <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/TVDE
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 2 – Setores e subsectores considerados na análise das reclamações**

No que respeita aos motivos das reclamações, 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.

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</b>	Incumprimentos contratuais, nomeadamente não realização do serviço de transporte programado, incumprimento de horários, percurso ou paragem alterados, excesso de lotação do veículo,

<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.

Designação do Motivo Nível Principal	Descrição
<b>com o contrato   Incumprimento</b>	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.
<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 3 – Tabela de classificação de motivos - nível principal e breve descrição

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



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 no *Ecossistema da Mobilidade e dos Transportes* referente ao 1.º semestre de 2020.

### 3 Reclamações no 1.º semestre de 2020

Durante o 1.º S de 2020<sup>8</sup>, a AMT recebeu um total de 7.756 reclamações nas quais se incluem:

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

No gráfico abaixo, encontra-se espelhada a divisão das reclamações por canal de entrada, onde se constata que as reclamações do Livro Vermelho são 51,7% do total das reclamações recebidas na AMT, seguindo-se as do Livro Eletrónico com 37% e por fim as reclamações recebidas diretamente na AMT com 11,3%.

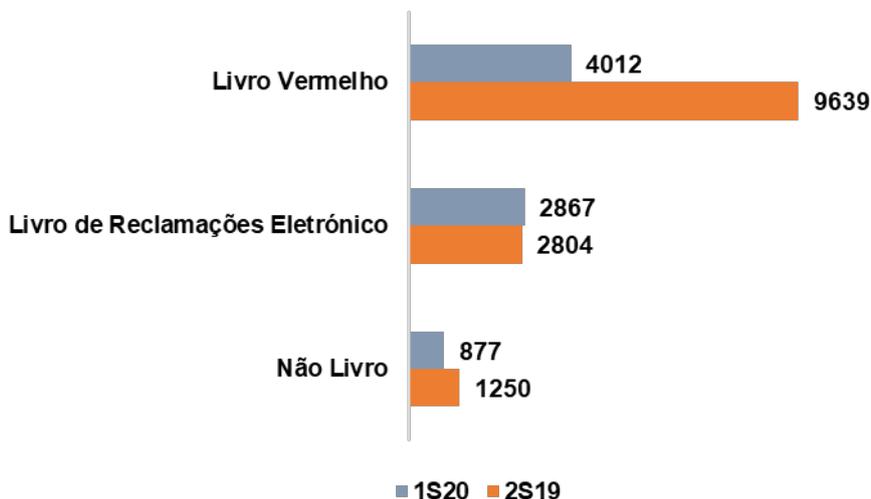
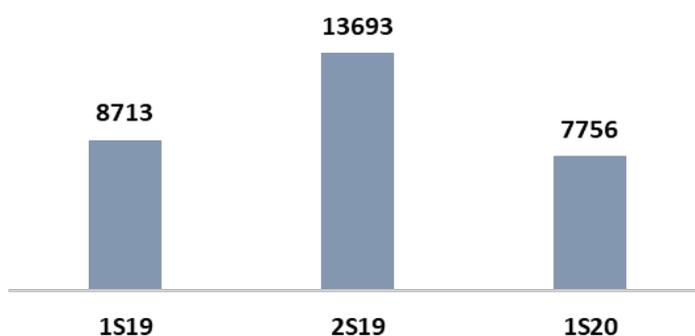


Gráfico 5 – Total de reclamações distribuídas por canal de entrada por semestre

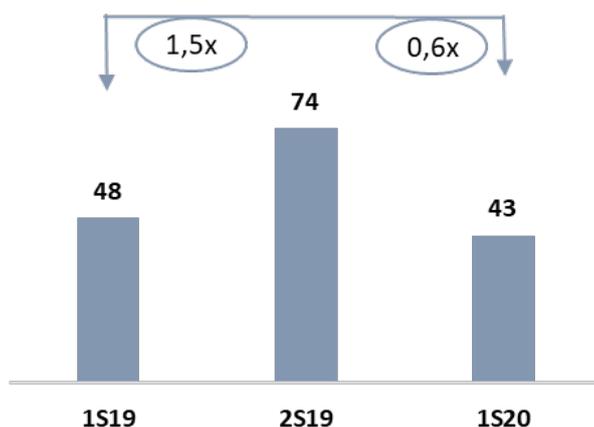
<sup>8</sup> Como já referido, a contabilização das reclamações por semestre é feita de acordo com a data de entrada das reclamações na AMT e não pela data da reclamação ou da ocorrência dos factos nela contidos.

A partir da análise do gráfico 6 infra, que compara o número total de reclamações recebidas pela a AMT no 1.º S de 2020 com os números totais de reclamações nos dois semestres imediatamente anteriores (2.º semestre de 2019 e 1.º semestre de 2019), verifica-se, comparativamente ao registado no segundo semestre de 2019, uma diminuição de 5.937 reclamações, o que significa uma variação na ordem dos -43,4%.

Quando comparado com o período homólogo de 2019, registou-se uma diminuição em termos absolutos de 957 reclamações, o que representa uma minoração de 11% em termos relativos.



**Gráfico 6 – Comparativo do número total de reclamações por semestre**



**Gráfico 7 – N.º médio de reclamações por dia nos últimos três semestres**

O gráfico 7, que analisa as reclamações numa ótica de média diária, demonstra que no 1.º S de 2020 registaram-se cerca de 43 reclamações por dia de calendário, o que representa igualmente um decréscimo na ordem dos 10,4% relativamente ao registado no 1.º S de 2019 com uma média de 48 reclamações diárias. Comparativamente com o 2.º S de 2019, o número médio diário de reclamações desceu 41,9%, passando de 74 para 43 este semestre.

## 4 Reclamações por setor de atividade

Em seguida apresenta-se o gráfico com a distribuição do total de reclamações registadas no 1.º S de 2020 por setor de atividade.

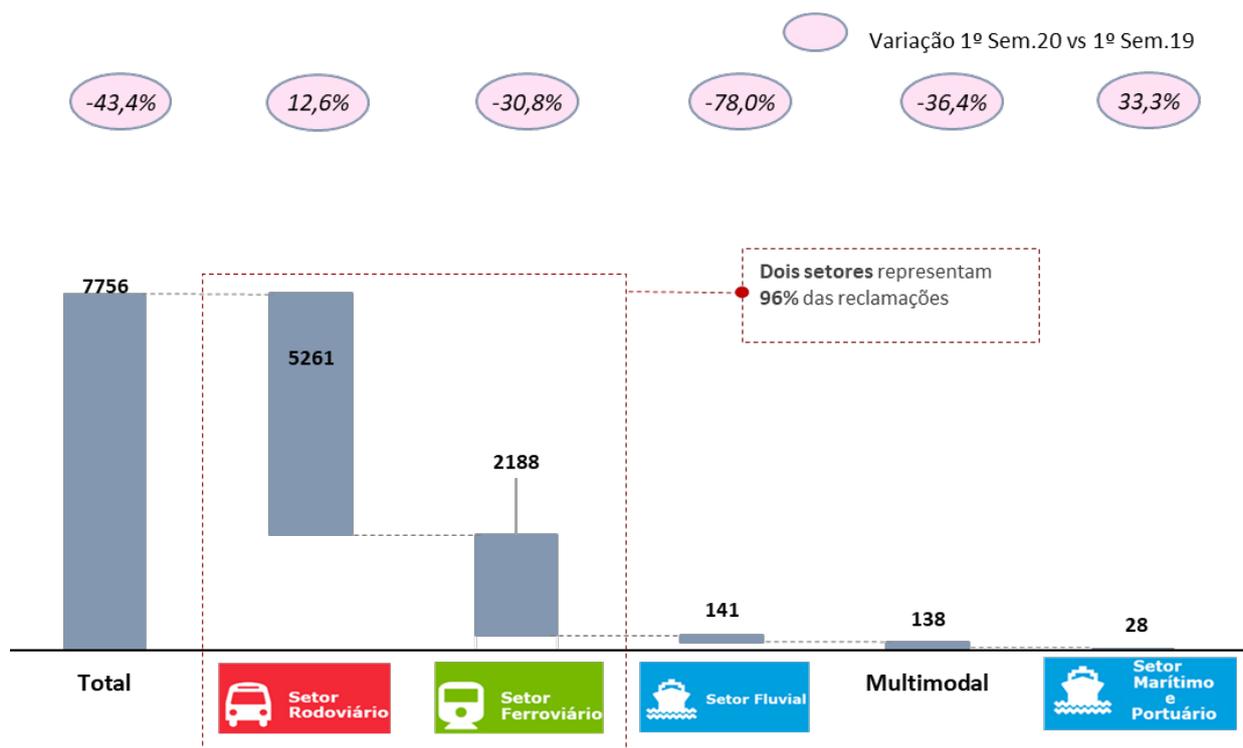


Gráfico 8 – N.º total de reclamações por setor de atividade

O gráfico 8, revela que os setores rodoviário e ferroviário representam 96% do total das reclamações, com o peso relativo na ordem dos 68% e 28%, respetivamente. Esta situação resulta do facto de estes serem os principais setores aos quais as empresas, utentes e consumidores recorrem para assegurarem a sua mobilidade (pessoas e bens) dentro do território nacional. De assinalar o aumento das reclamações no setor rodoviário quando comparado com o período homólogo, mesmo tendo em conta as restrições decorrentes da pandemia.

No setor de atividade de sistemas de bilhética e suporte mobilidade estão consideradas as reclamações registadas pelo TIP e pela 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, sobretudo no que se refere a tarifários intermodais.

## 5 Reclamações por Setores e Subsetores de Atividade

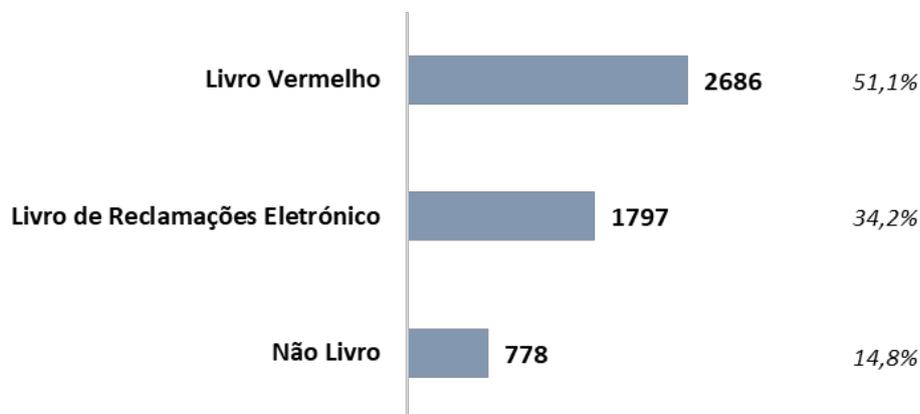
### 5.1 Setor Rodoviário

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, 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 2020 a AMT recebeu o número global de 5.261 reclamações, com origem em diferentes subsetores 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 setor rodoviário.

## Distribuição de reclamações por canal de entrada

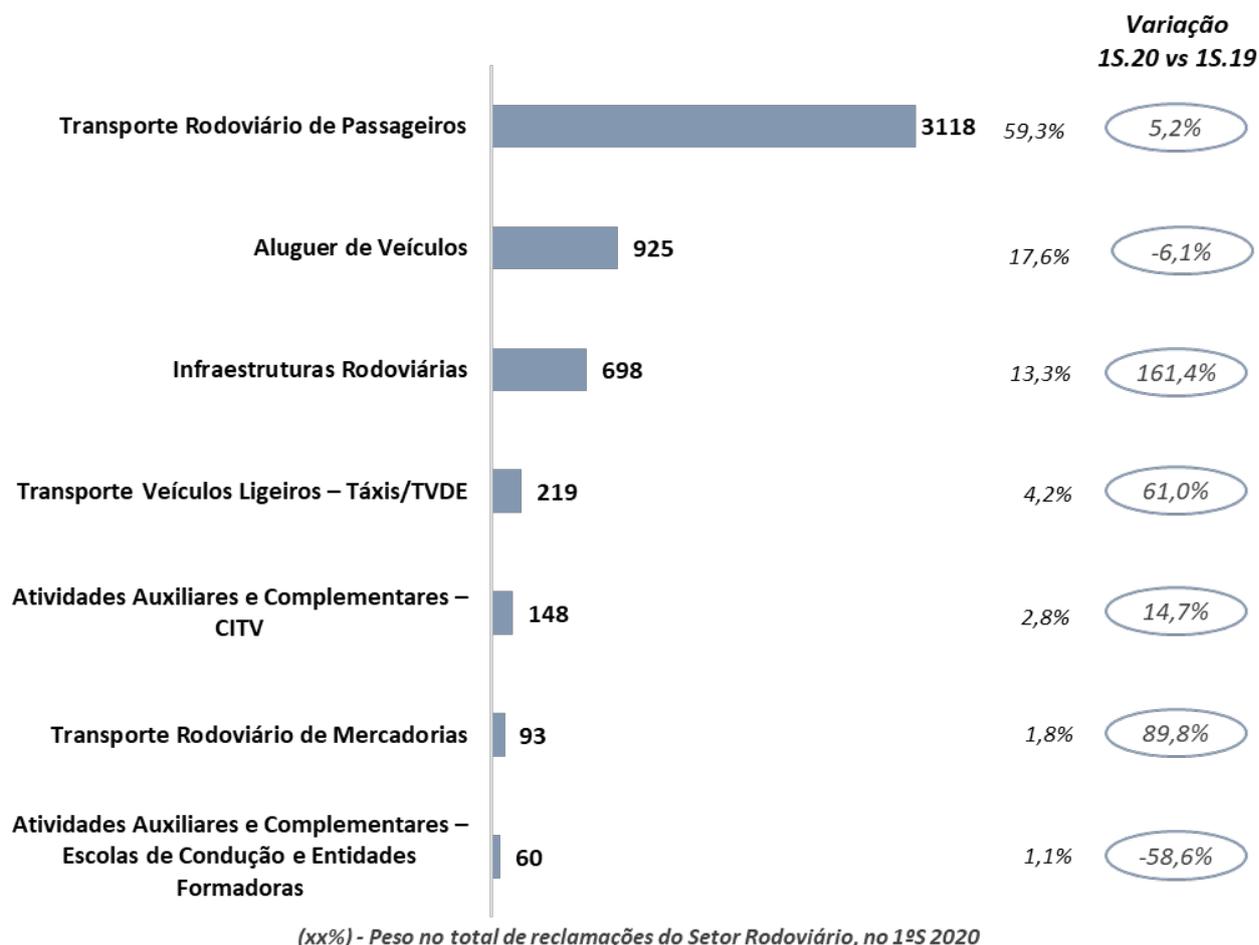


(xx%) - Peso no total de reclamações do setor rodoviário por canal de entrada no 1ºS 2020

**Gráfico 9 – Total de reclamações do setor rodoviário distribuídas por canal de entrada**

## Distribuição por subsetores do total de reclamações do 1.º S de 2020

O gráfico infra apresenta a distribuição por subsetor do setor rodoviário das reclamações recebidas pela AMT no decurso do 1.º S de 2020.



**Gráfico 10 – N.º de reclamações por subsetor do setor rodoviário**

A partir da análise do gráfico 10 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 59%. 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 na sua grande maioria por modo rodoviário. Relativamente ao período homólogo (primeiro semestre de 2019), este subsetor registou uma subida do número de reclamações recebidas na AMT de 5,2%, isto é, mais 155.

Em seguida o subsetor com maior número de reclamações recebidas na AMT no 1.º S de 2020 foi o aluguer de veículos sem condutor com 925, ou seja, 17,6% do total das reclamações no setor rodoviário, menos 60 reclamações que no período homólogo, o que representa uma quebra de 6,1%.



Ainda sobre estes dois subsetores, referir que os dois em conjunto representam mais de 52% do total das reclamações recebidas pela AMT durante o 1.º S de 2020.

Por último, e ainda no âmbito desta análise comparativa entre subsetores do setor rodoviário, referir que os restantes subsetores combinados representam 15,7% (1.218 reclamações) do número global de reclamações registadas.

### **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 1.795 entidades licenciadas no transporte rodoviário de passageiros em Portugal<sup>9</sup>.

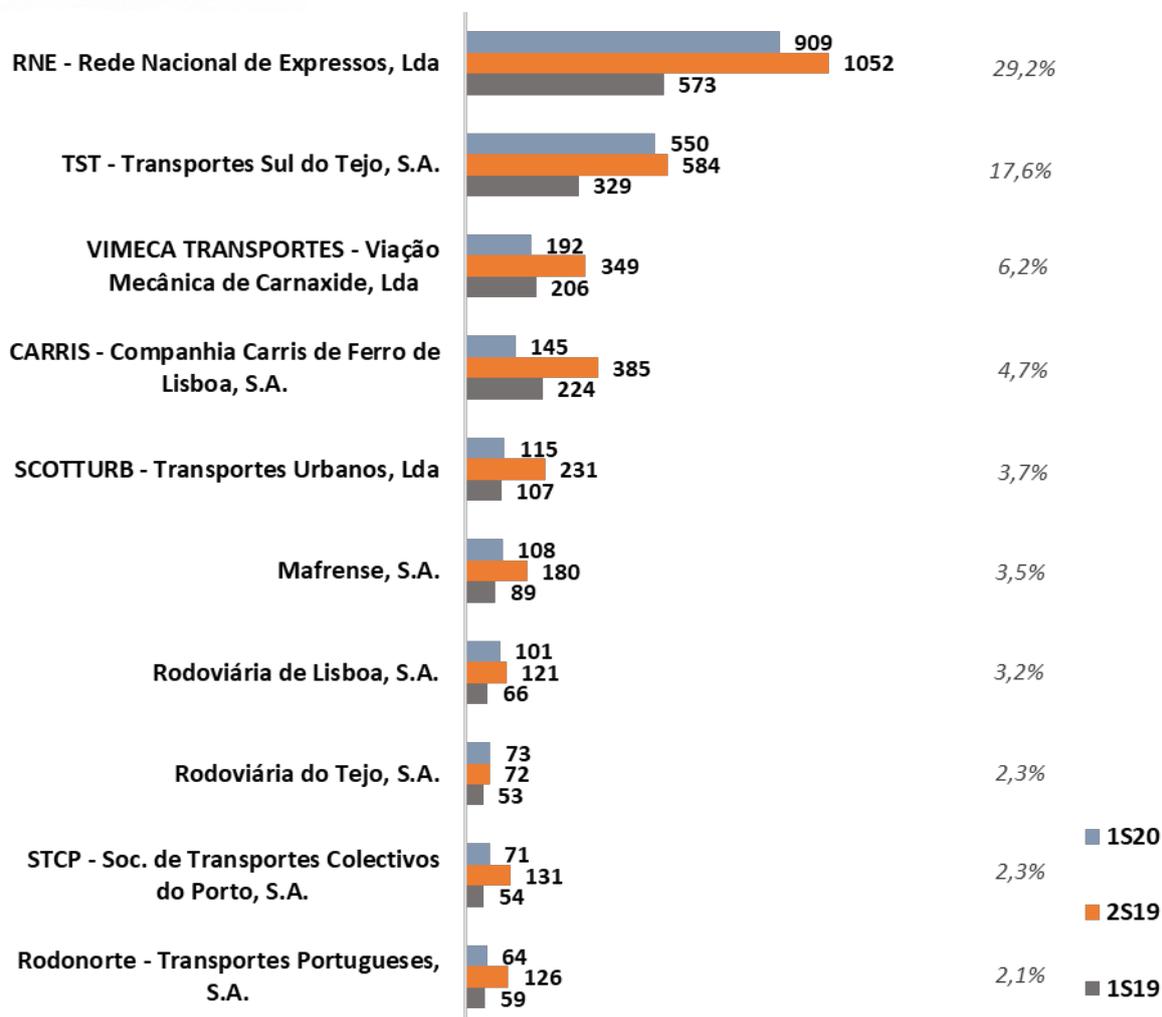
No 1.º S de 2020, a AMT recebeu 3.118 reclamações relativas a 84 operadores. Registou-se assim um crescimento no número de operadores (9) reclamados comparativamente ao 1.º S de 2019.

Numa perspetiva global, verificou-se uma subida de aproximadamente 5% no número total de reclamações recebidas na AMT do 1.º S de 2019 para o 1.º S de 2020 relativas a este subsetor, isto é, passaram de 2.963 para 3.118. Quando comparado com o semestre anterior, o número de reclamações recebidas registou descida na ordem dos -34%.

O gráfico seguinte mostra a distribuição do número de reclamações recebidas na AMT durante o 1.º S de 2020 respeitante aos 10 operadores mais reclamados:

---

<sup>9</sup> <http://www.imt-ip.pt/sites/IMTT/Portugues/TransportesRodoviaros/EmpresasLicenciadas/Paginas/EmpresasLicenciadas.aspx>



(xx%) - Peso no total de reclamações do subsetor de Transporte Rodoviário de Passageiros, no 1ºS 2020

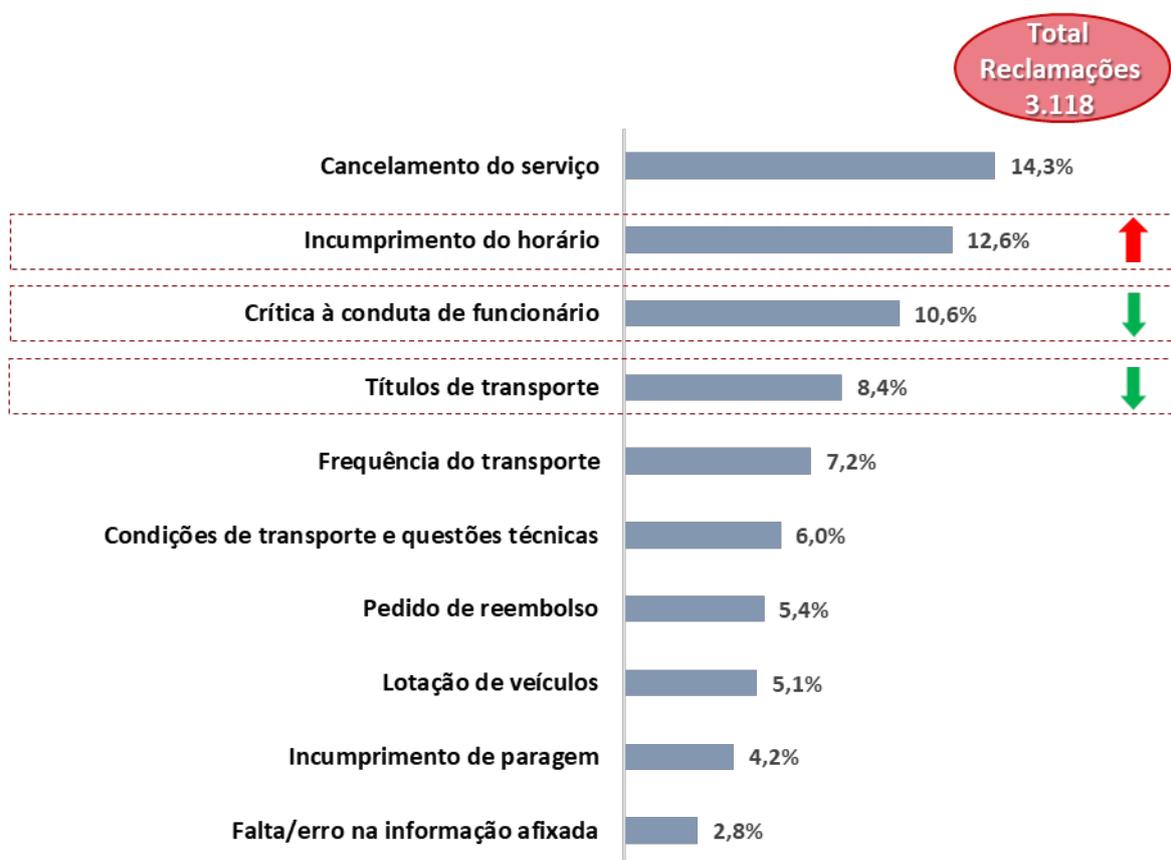
**Gráfico 11 – Reclamações por operador no transporte rodoviário de passageiros**

O gráfico supra revela que no 1.º S de 2020 aqueles 10 operadores registaram aproximadamente 75% das reclamações recebidas na AMT relativas ao transporte rodoviário de passageiros.

À exceção da Carris - Companhia de Carris de Ferro de Lisboa, S.A e da VIMECA TRANSPORTES - Viação Mecânica de Carnaxide, Lda., que viram uma redução nas reclamações recebidas na casa dos 35,3% e 6,8% respetivamente, quando comparadas com o 1.º semestre de 2019, as restantes 8 entidades, registaram aumentos do número de reclamações face ao período homólogo. Nestes aumentos, podemos destacar a TST -

Transportes Sul do Tejo, S.A com mais 67,2%, a RNE - Rede Nacional de Expressos, Lda. com mais 58,6% e a Rodoviária de Lisboa, S.A. com mais 53%, face aos mesmos meses de 2019.

Em seguida apresenta-se uma análise das reclamações recebidas na AMT relativas a este subsetor, de acordo com o motivo que esteve na sua origem. O gráfico 12 apresenta o peso relativo das reclamações recebidas, tendo por base os 10 motivos secundários mais reclamados.



 *Motivos mais reclamados no 1º Semestre de 2019.*

 *Total reclamações no subsetor no 1º Semestre de 2020.*

 *Indicação da evolução das reclamações (valores absolutos) da tipologia face ao período homólogo.*

**Gráfico 12 – 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 76,7% do total neste subsetor.



Da análise do gráfico 12, verifica-se que, dos três motivos mais reclamados no período homólogo, apenas o incumprimento de horário sofreu um aumento nas reclamações, que passou de 364 para 394 (+ 8,2%).

As reclamações motivadas por críticas à atuação dos funcionários baixaram 24,1%, enquanto que as reclamações relacionadas com problemas com títulos de transporte, onde estão incluídas as multas, tiveram uma redução de 32,3%, representando agora 8,4% do total das reclamações recebidas neste setor.

O motivo mais invocado nas reclamações deste subsetor diz respeito aos cancelamentos de serviço, com 14,3% do total das reclamações do subsetor, e que apresentou um crescimento de quase 95%, face ao período homólogo.

Por último, ainda neste capítulo do transporte rodoviário de passageiros, há que assinalar o aumento das reclamações relativas à frequência do transporte com mais 135,8% comparativamente ao 1.º S de 2019, também essas motivadas pela situação de saúde pública que se vive, com a diminuição do número de transportes ocorrida nos meses de confinamento e às regras de distanciamento físico recomendadas pela Direção-Geral de Saúde e impostas pelo Governo.

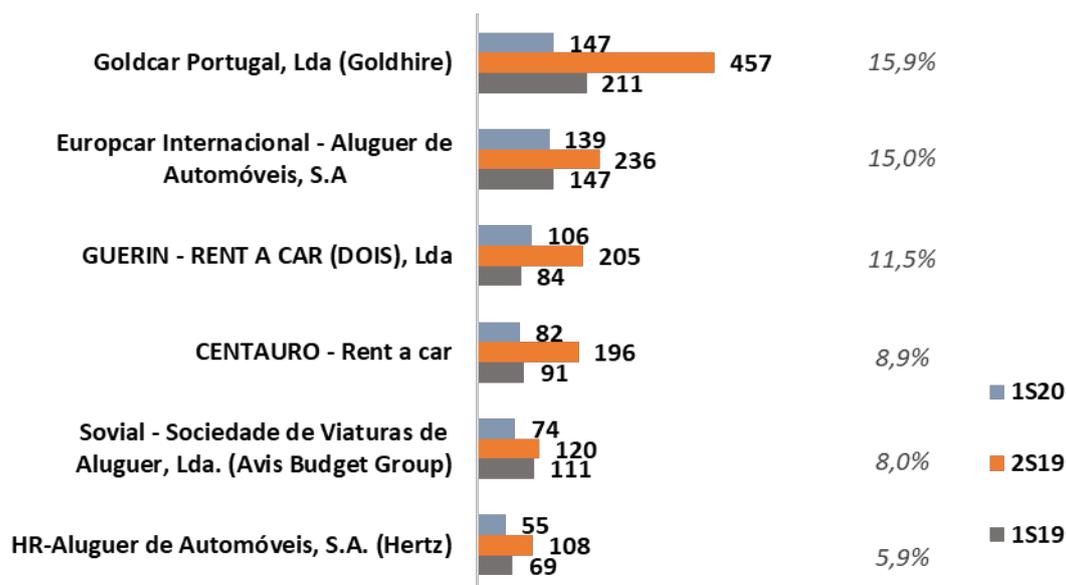
### **Aluguer de veículos sem condutor (*Rent-a-car e Rent-a-cargo*)**

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 1.345 operadores licenciados para desenvolvimento da atividade<sup>10</sup>. Destes, a AMT recebeu um total de 925 reclamações de 51 operadores. No primeiro semestre de 2019, as 985 reclamações registadas foram relativas 38 operadores. Conclui-se assim que, houve uma diminuição do número de reclamações na ordem dos 6,1%, mas um aumento de entidades reclamadas neste subsetor em cerca de 34,2%.

---

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

De acordo com os dados apresentados no gráfico 13 infra, que contém os seis operadores mais reclamados, estes representam 65,2% das reclamações recebidas na AMT no subsetor em análise.



(xx%) - Peso no total de reclamações do subsetor de Aluguer de Veículos, no 1º S 2020

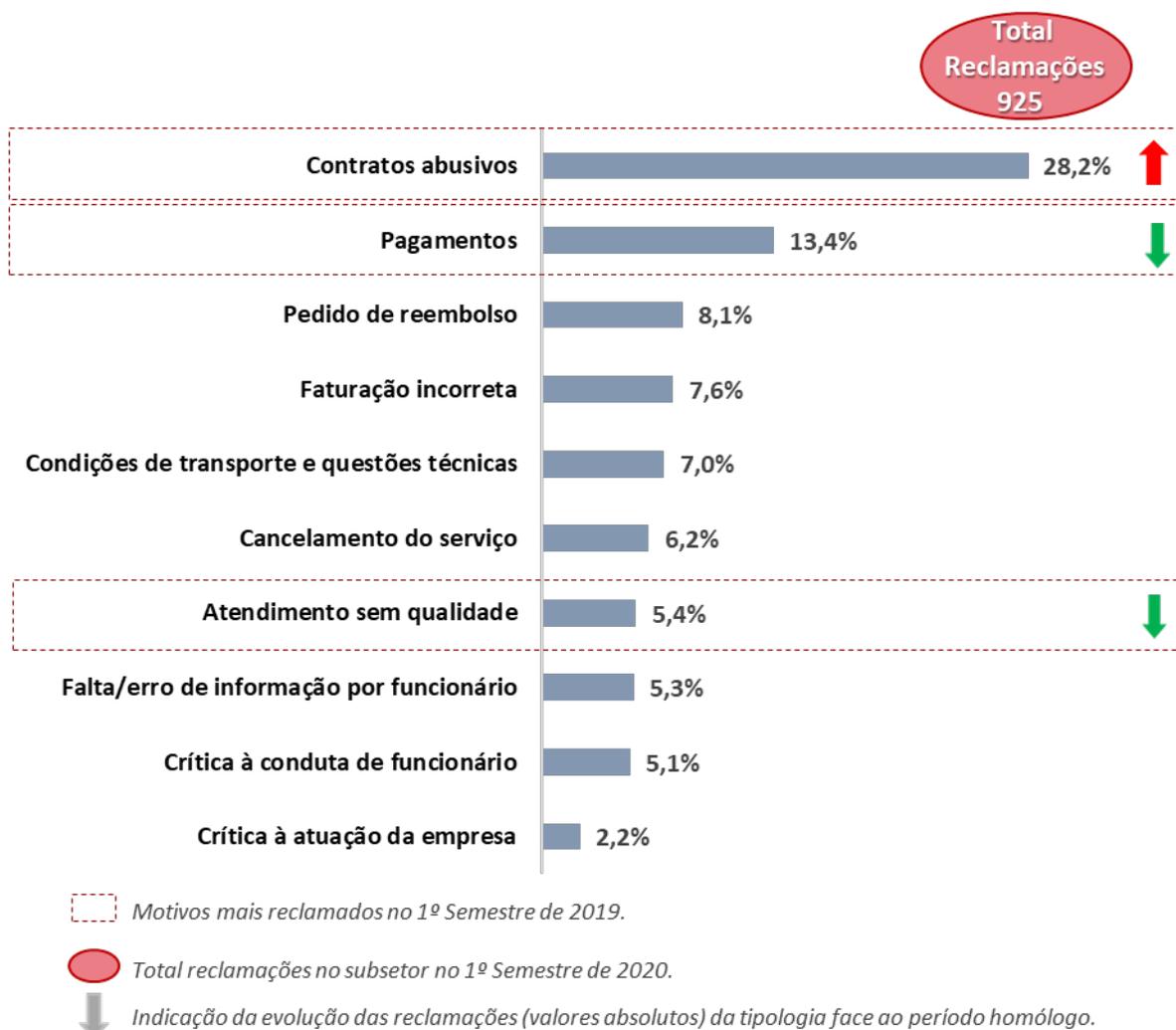
**Gráfico 13 – Reclamações por operador no aluguer de veículos sem condutor**

Este subsetor representou no 1.º S de 2020, 17,6% do total das reclamações recebidas no âmbito do setor rodoviário, o que traduz num decréscimo de 3,5 p.p. face ao mesmo período de 2019, quando representava 11,3% das reclamações do mesmo setor.

Dos seis operadores em análise, a GOLDCAR Portugal (Goldhire) apresenta um peso de 15,9% no subsetor, e uma redução de 30,3% do número de reclamações face ao último período homólogo. A seguir encontra-se a EUROPCAR - Rent-a-car com 15% do total de reclamações deste subsetor, que viu as reclamações descerem 5,4% relativamente aos primeiros 6 meses do ano passado e com 11,5% das reclamações está a GUERIN - Rent-a-car (DOIS), LDA., que neste semestre apresentou um aumento de 26,2% em relação ao 1º S de 2019.

Aquelas 6 entidades (*cf.* gráfico 13), representam 65,2% do total das reclamações recebidas neste subsetor. E, à exceção da Guerin, que, como referido acima, registou um aumento face ao primeiro semestre de 2019, as restantes 5 entidades representadas no gráfico registaram reduções que vão desde os 5,4% aos 33,3%.

No que respeita à análise dos motivos que estiveram na origem das reclamações tratadas pela AMT neste subsetor, os 10 principais invocados, em 88,4% das reclamações apresentadas são os identificados no gráfico infra.



**Gráfico 14 – Motivos das reclamações no aluguer de veículos sem condutor**

Como se pode verificar no gráfico 14, o motivo mais reclamado este semestre diz respeito a cláusulas contratuais e representa 28,2% das reclamações recebidas neste subsetor, tendo registado mais 15,5% de reclamações face ao período homólogo.

O segundo motivo mais reclamado está relacionado com problemas de pagamentos e cartões de crédito tendo registado este semestre uma descida de 54,4%, face ao mesmo período de 2019. Já o terceiro motivo mais reclamado, referente a pedidos de reembolso, representa 8,1%



das reclamações e teve um aumento de 44,2% face ao primeiro semestre de 2019. Nota para o motivo sobre a qualidade de atendimento que foi o terceiro motivo mais reclamado nos primeiros 6 meses de 2019 e este semestre teve uma redução na casa dos 52,8%, passando para 5,4% das reclamações recebidas no subsetor em análise.

### **Infraestruturas Rodoviárias**

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

Os vinte e seis operadores existentes, subdividem-se da seguinte forma:

- a) Catorze Concessionárias do Estado<sup>11</sup>;
- b) Sete Subconcessões da Infraestruturas de Portugal, S.A. (IP, S.A.), enquanto concessionária geral do Estado<sup>12</sup>;
- c) Duas Entidades de Cobrança Portagem (ECP), licenciadas pelo IMT, I.P. para o efeito; e<sup>13</sup>,
- d) Três 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 2020, a AMT recebeu deste subsetor um total de 698 reclamações, subdividindo-se entre as relativas às concessionárias rodoviárias com 371 (referentes a 18 operadores) e as respeitantes a entidades/operadores de cobrança de portagem com 318 (referentes a 4 operadores). Para além das reclamações nas infraestruturas rodoviárias acima enumeradas, a AMT recebeu ainda 9 reclamações, relativas a parques de estacionamento.

---

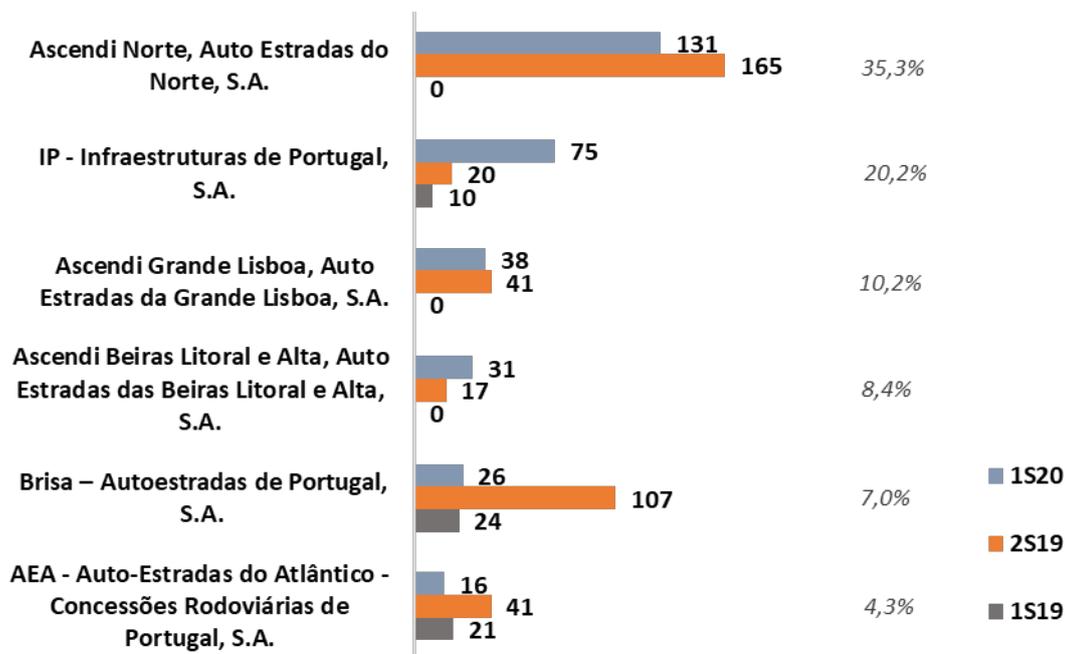
<sup>11</sup> [https://www.utap.gov.pt/Publicacoes\\_utap/Boletim%20Trimestral%20PPP%201T2020\\_final.pdf](https://www.utap.gov.pt/Publicacoes_utap/Boletim%20Trimestral%20PPP%201T2020_final.pdf)

<sup>12</sup> [https://www.utap.gov.pt/Publicacoes\\_utap/Boletim%20Trimestral%20PPP%201T2020\\_final.pdf](https://www.utap.gov.pt/Publicacoes_utap/Boletim%20Trimestral%20PPP%201T2020_final.pdf)

<sup>13</sup> <http://www.imt->

[ip.pt/sites/IMTT/Portugues/InfraestruturasRodoviaras/SistemadeldentificacaoEletronicadeVeiculos/Documents/SEEP\\_EETS\\_Register/RegistoSEEP\\_EETSRegister\\_31\\_12\\_2014.pdf](http://www.imt-ip.pt/sites/IMTT/Portugues/InfraestruturasRodoviaras/SistemadeldentificacaoEletronicadeVeiculos/Documents/SEEP_EETS_Register/RegistoSEEP_EETSRegister_31_12_2014.pdf)

No gráfico infra apresentam-se as reclamações relativas às concessionárias rodoviárias por operador, as quais representam 53,2% do total das reclamações neste subsetor.



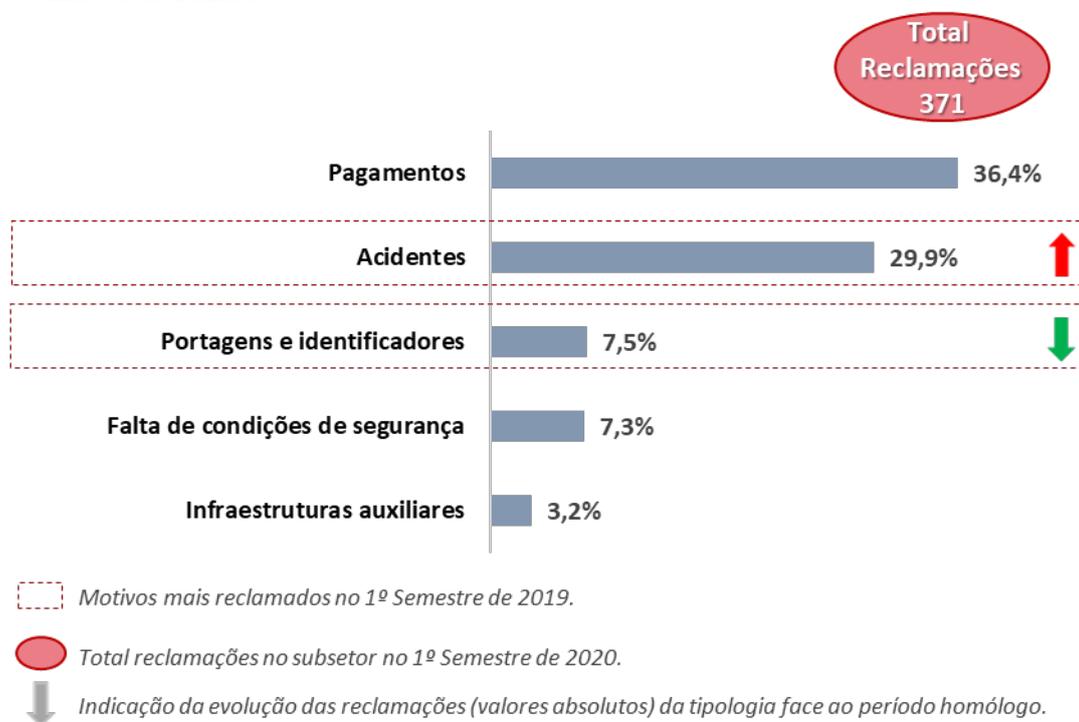
(xx%) - Peso no total de reclamações por Concessionárias e Subconcessionárias, no 1ºS 2020

**Gráfico 15 – Reclamações por Concessionárias e Subconcessionárias**

Da análise do gráfico, destaca-se o aumento nas reclamações da IP - Infraestruturas de Portugal, S.A., que registaram mais 65 reclamações do que no mesmo período de 2019.

A reclamações do Grupo ASCENDI passaram a ser apresentadas por subconcessão no 2.º semestre de 2019, não sendo possível comparar as mesmas com o primeiro semestre de 2019, uma vez que eram todas contabilizadas como ASCENDI.

A Brisa – Autoestradas de Portugal, S.A. que registou neste semestre mais 8,3%, ou seja, mais 2 reclamações que nos primeiros meses de 2019.

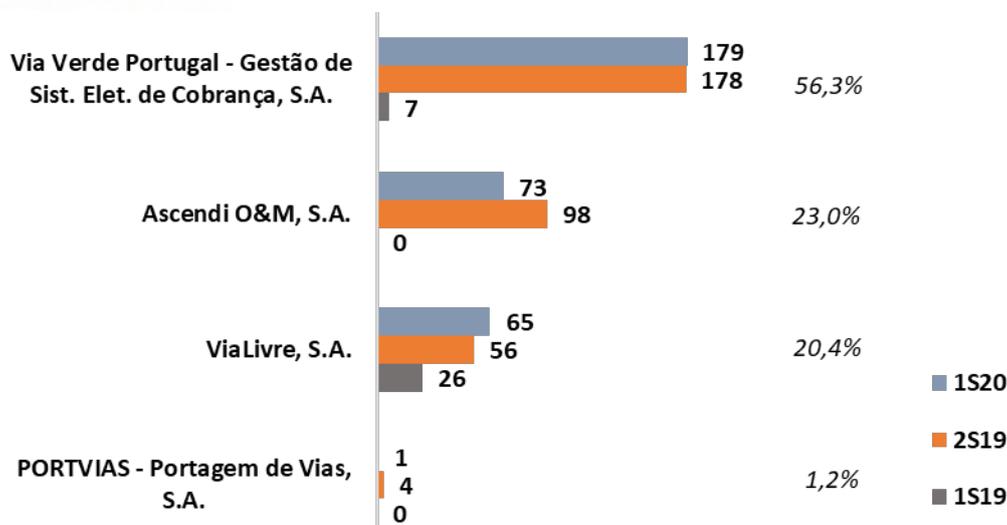


**Gráfico 16 – Motivos das reclamações nas Concessionárias e Subconcessionárias**

Os dois motivos mais reclamados representam 66,3% do total das reclamações deste subsetor. O motivo mais reclamado diz respeito a pagamentos de taxas de portagens com 135 reclamações, o que representa 36,4% das reclamações relativas a este subsetor. O motivo relacionado com acidentes nas estradas teve uma subida de 42,3% em relação ao mesmo período do ano passado. As reclamações sobre portagens e identificadores diminuíram 17,6% face ao período homólogo.

Destaca-se também a subida das reclamações motivadas pela falta de segurança nas estradas, que passou de 3 reclamações no primeiro semestre de 2019 para 27 neste semestre, representando agora 7,3% das reclamações recebidas pelas concessionárias.

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



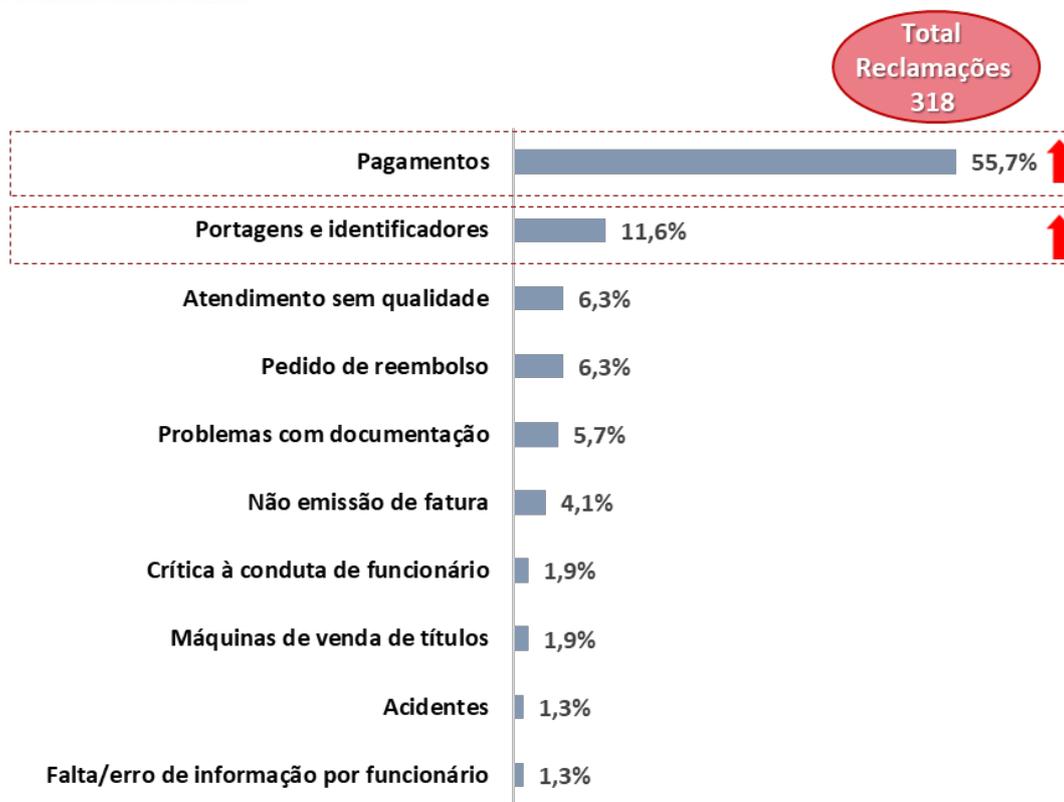
(xx%) - Peso no total de reclamações dos operadores de cobrança de portagem no 1ºS 2020

**Gráfico 17 – Reclamações por operador de cobrança de portagem**

As reclamações recebidas no 1.º S de 2020 por estes operadores representam cerca de 45,6% do número total das recebidas no subsetor das infraestruturas rodoviárias.

Como se pode verificar no gráfico 17, nas quatro entidades de cobrança de portagem, a Via Verde Portugal - Gestão de Sistemas Eletrónicos. de Cobrança, S.A. representa 56,3% das reclamações deste subsetor, passando de 7 reclamações nos primeiros 6 meses de 2019 para 179 neste semestre.

Tal como referido em cima, não existe registo das reclamações da ASCENDI O&M no período homólogo para analisar. Quanto à Via Livre, verifica-se um aumento nos últimos dois semestres, contabilizando agora 20,4% do total das reclamações recebidas no subsetor em análise. Em relação à PORTVIAS - Portagem de Vias, S.A. registou neste semestre uma reclamação, no mesmo período do ano passado não registou reclamações.



 *Motivos mais reclamados no 1º Semestre de 2019.*

 *Total reclamações no subsector no 1º Semestre de 2020.*

 *Indicação da evolução das reclamações (valores absolutos) da tipologia face ao período homólogo.*

**Gráfico 18 – Motivos das reclamações nos operadores de cobrança de portagem**

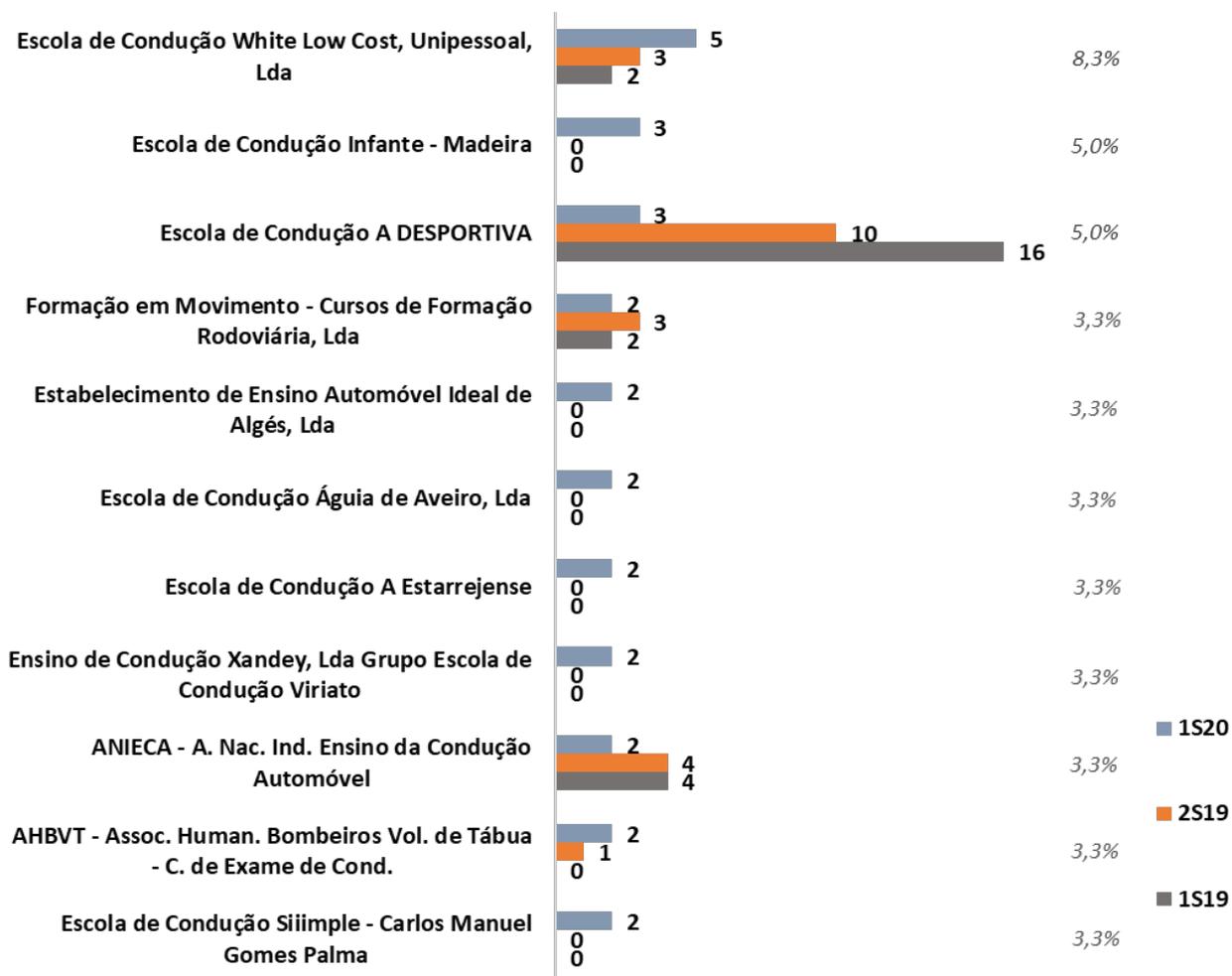
O gráfico supra apresenta os 10 motivos mais invocados pelos utentes em 95,9% das reclamações recebidas pela AMT durante o 1.º S de 2020 relativas ao subsector em análise.

Os motivos que originaram maior número de reclamações são os relativos a pagamentos, nomeadamente, as divergências entre o preço afixado e o cobrado, a falta de troco, e as taxas de portagens com 55,7% e problemas com portagens e identificadores com 11,6%.

## Escolas de Condução e Entidades Formadoras

O subsetor das escolas de condução e entidades formadoras tem 1.183<sup>14</sup> e 32<sup>15</sup> (respetivamente) para o desenvolvimento destas atividades.

Durante o 1.º S de 2020, a AMT recebeu 60 reclamações relativas a 44 operadores.



(xx%) - Peso no total de reclamações do subsetor de Atividades Auxiliares e Complementares - Escolas de Condução e Entidades Formadoras, no 1ºS 2020

**Gráfico 19 – Reclamações por operador nas escolas de condução e entidades formadoras**

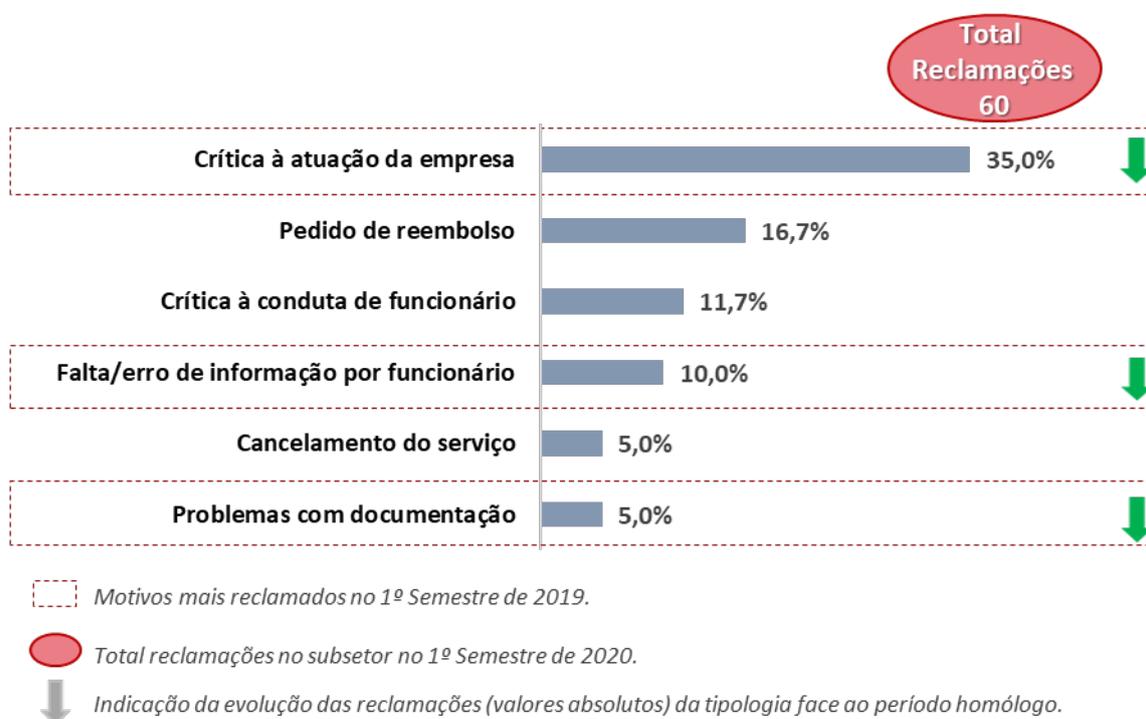
<sup>14</sup> [http://www.imt-ip.pt/sites/IMTT/Portugues/Observatorio/Estatisticas/Documents/AnuarioEstatisticoMobilidadeTransportes\\_2018\\_D ez.pdf](http://www.imt-ip.pt/sites/IMTT/Portugues/Observatorio/Estatisticas/Documents/AnuarioEstatisticoMobilidadeTransportes_2018_D ez.pdf)

<sup>15</sup> <http://www.imt-ip.pt/sites/IMTT/Portugues/EnsinoConducao/entidadesFormadoras/Paginas/EntidadesFormadorasparaEscolasdeConducao.aspx>

No gráfico supra observam-se as onze escolas de condução e entidades formadoras mais reclamadas, as quais no seu conjunto representam 45% do total das reclamações neste subsetor.

O número de reclamações relacionadas com este subsetor desceu 58,6% no 1.º S de 2020 face ao 1.º S de 2019.

As reclamações recebidas neste subsetor representam 1,1% do total de reclamações do setor rodoviário.



**Gráfico 20 – Motivos das reclamações nas escolas de condução e entidades formadoras**

O gráfico anterior apresenta os 6 principais motivos mais invocados pelos utentes nas reclamações enviadas à AMT, as quais representam 83,3% do total do subsetor.

Como se pode verificar no gráfico 20, os três motivos mais reclamados no mesmo período de 2019, sofreram uma descida generalizada das reclamações. Apesar da descida do número de reclamações relacionadas com críticas à atuação das escolas de condução ou entidades formadoras, este motivo manteve-se como o mais reclamado com 35% das reclamações do subsetor em análise. Em relação aos restantes motivos representados no gráfico, destaca-se



a redução de 91,7% nas reclamações motivadas por problemas com documentação que passou de 36 reclamações no primeiro semestre de 2019 para 3 reclamações neste semestre.

### Transporte em Veículos Ligeiros | Táxis | TVDE

Em primeiro lugar assinala-se que este subsetor tem a particularidade de não existir um livro de reclamações em cada veículo de transporte de passageiros, pelas especificidades inerentes ao desenvolvimento da atividade, motivo pelo qual, para reclamarem os consumidores têm de 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 (9.725)<sup>16</sup>;
- ✓ Operadores de plataforma eletrónica de TVDE (9)<sup>17</sup>;
- ✓ Operadores de TVDE licenciados para desenvolver atividade (8.043)<sup>18</sup>.

Durante o 1.º S de 2020, a AMT recebeu 7 reclamações do subsetor do táxi, *i.e.*, menos 7 reclamações que no 1.º S de 2019, representando uma diminuição de 50%.

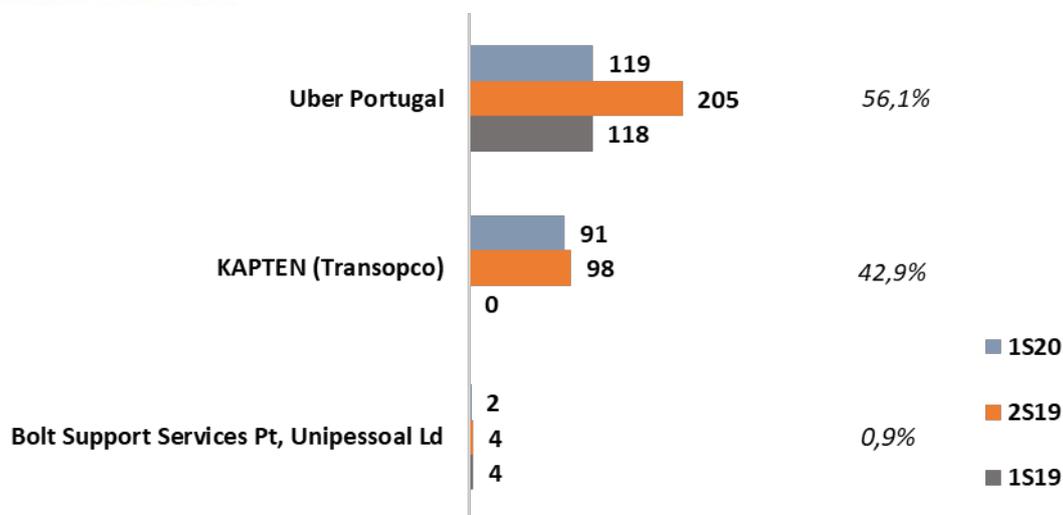
No que se refere ao subsetor do TVDE, durante o 1.º S de 2020, foram recebidas na AMT 212 reclamações, o que, comparativamente às 122 queixas recebidas no primeiro semestre de 2019, representa um aumento de 73,8%. De notar que no 2.º semestre de 2019 foram registadas 313 reclamações neste subsetor.

---

<sup>16</sup> <http://www.imt-ip.pt/sites/IMTT/Portugues/TransportesRodoviaros/EmpresasLicenciadas/Paginas/EmpresasLicenciadas.aspx>

<sup>17</sup> <https://imt-tvde.webnode.pt/>

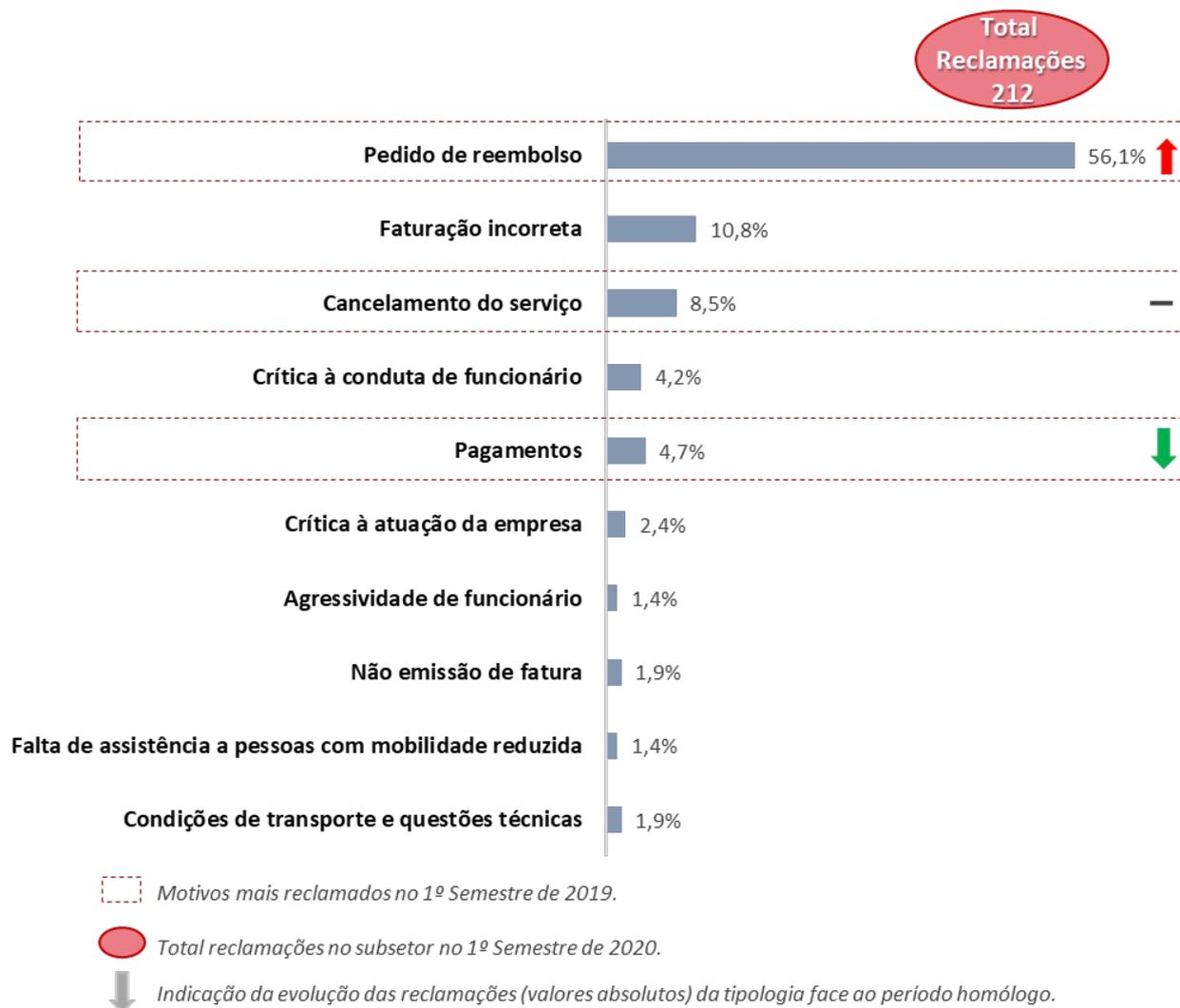
<sup>18</sup> <https://imt-tvde.webnode.pt/>



(xx%) - Peso no total de reclamações do subsetor do Transporte em Veículos Ligeiros - TVDE no 1ºS 2020

**Gráfico 21 – Reclamações por operador de Transporte em TVDE**

Como se pode ver no gráfico acima, a entidade mais reclamada, é a UBER Portugal com 56,1%, tendo registado um aumento de 0,8% face ao mesmo período de 2019, quando comparado com o segundo semestre de 2019, verifica-se uma diminuição de 42%, com menos 86 reclamações. Segue-se a Kaptén (Transopco), com 91 reclamações, o que representa 42,9% do subsetor em análise, sendo que 53,8% das reclamações relativas a esta entidade chegaram por Livro de Reclamações Eletrónico, e as restantes 46,2% foram recebidas diretamente na AMT.



**Gráfico 22 – Motivos das reclamações nos TVDE**

Analisando o gráfico 22, os três motivos que estão na origem do maior número de reclamações no serviço TVDE são: (i) pedidos de reembolso pelos utilizadores (119); (ii) faturação incorreta, (23) e (iii) cancelamento de serviço por parte das plataformas eletrónicas de TVDE ou dos operadores (18).

Os 10 motivos mais reclamados representam 93,4% do total das reclamações. Só o motivo sobre pedidos de reembolso, representa 56,1% das reclamações recebidas. O motivo relativo aos cancelamentos de serviço não registou qualquer alteração nestes dois períodos em análise e o motivo mais reclamado no período homólogo, que estava relacionado com pagamentos, sofreu uma redução de 61,5%, representando agora 4,7% das reclamações.

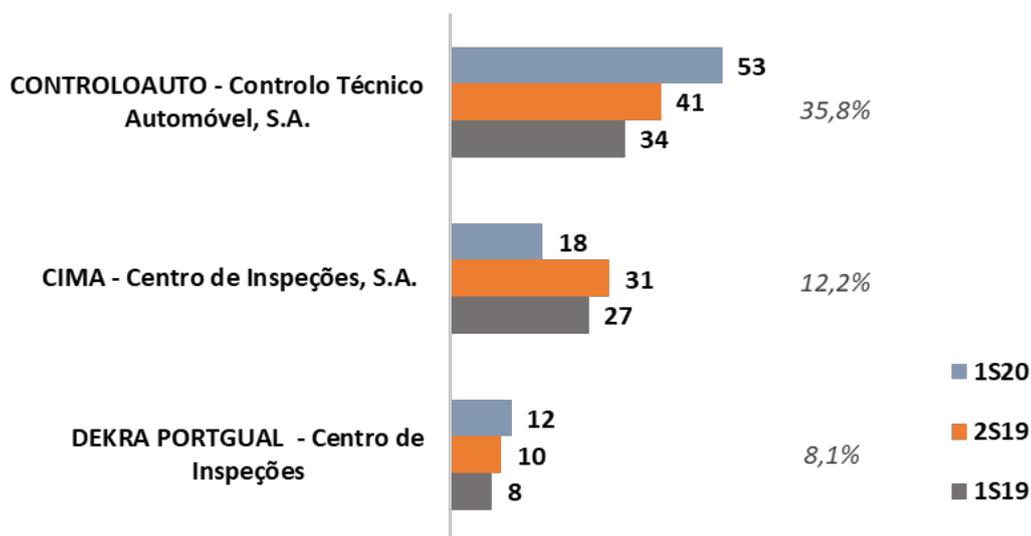
## CITV - Centros de Inspeção Técnica de Veículos

O subsetor dos CITV está regulamentado na Lei n.º 11/2011, de 26 de abril, alterada pela lei n.º 26/2013, de 19 de fevereiro, 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 221 centros<sup>19</sup>.

Durante o 1.º S de 2020, foram enviadas 148 reclamações à AMT relativas a 30 centros de inspeção, o que comparativamente ao 1.º S de 2019, em que foram recebidas 129 reclamações relativas a 33 centros, representa um aumento de 14,7% mais 19 reclamações, por um lado, e menos 3 centros (10% de decréscimo).



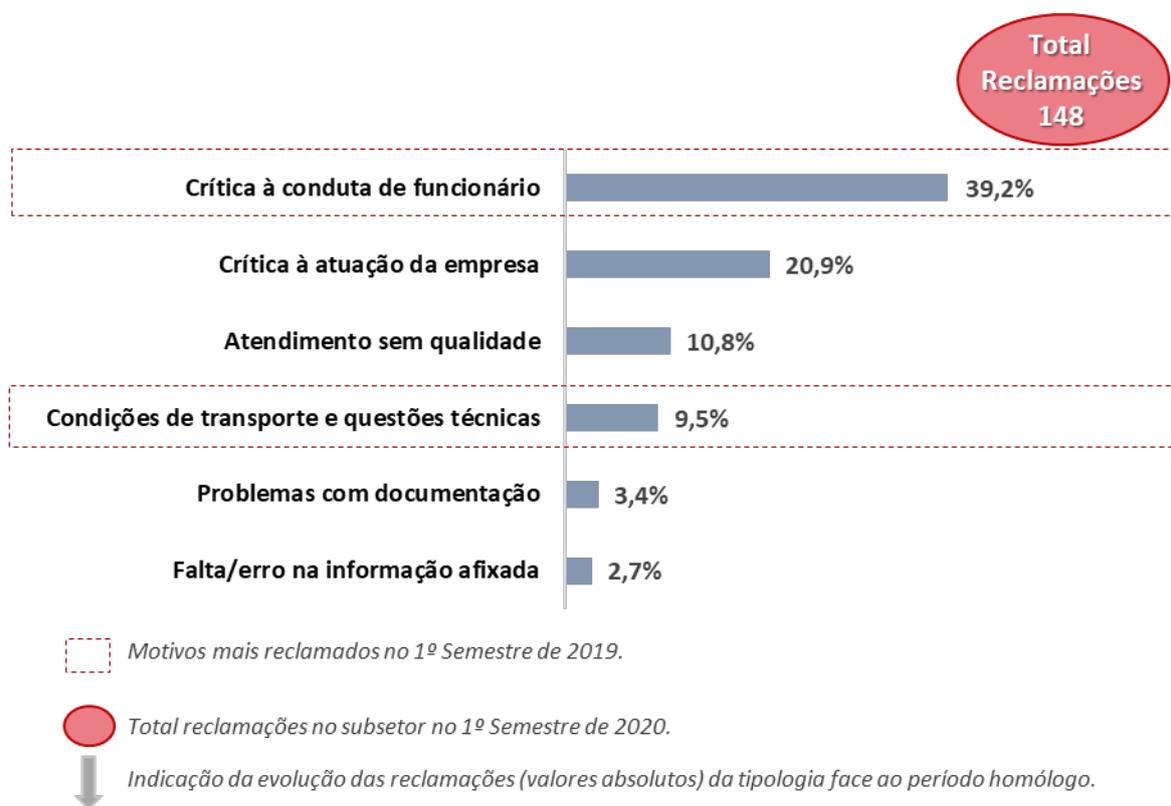
(xx%) - Peso no total de reclamações do subsetor de Atividades Auxiliares e Complementares - CITV, no 1º S 2020

Gráfico 23 – Reclamações por operador nos CITV

<sup>19</sup> <http://www.imt-ip.pt/sites/IMTT/Portugues/Veiculos/Inspecao/AprovacaoCITVs/Paginas/CITV.aspx>

No gráfico 23 estão identificados os 3 operadores mais reclamados, que representam 56,1% do total de reclamações deste subsetor.

De notar que alguns operadores possuem diversos centros espalhados pelo território nacional, pelo que os números apresentados refletem reclamações realizadas em diversos locais<sup>20</sup>. Exemplo disso são três das entidades acima indicadas, a CONTROLAUTO, S.A. com 36 centros, a CIMA, S.A. com 23 e a DEKRA, S.A. com 15 centros.



**Gráfico 24 – Motivos das reclamações nos CITV**

Os 6 motivos identificados no gráfico supra são as principais razões que estão na origem de 86,5% (128) do total das reclamações apresentadas pelos clientes dos centros de inspeção.

Os motivos que originaram mais reclamações estão relacionados com a conduta de funcionário com 39,2% e críticas à atuação do centro com 20,9%. Estes dois motivos representam 60,1% do total de reclamações deste subsetor. Como se pode verificar no gráfico em análise, problemas relacionados com a má qualidade no atendimento e questões técnicas registaram

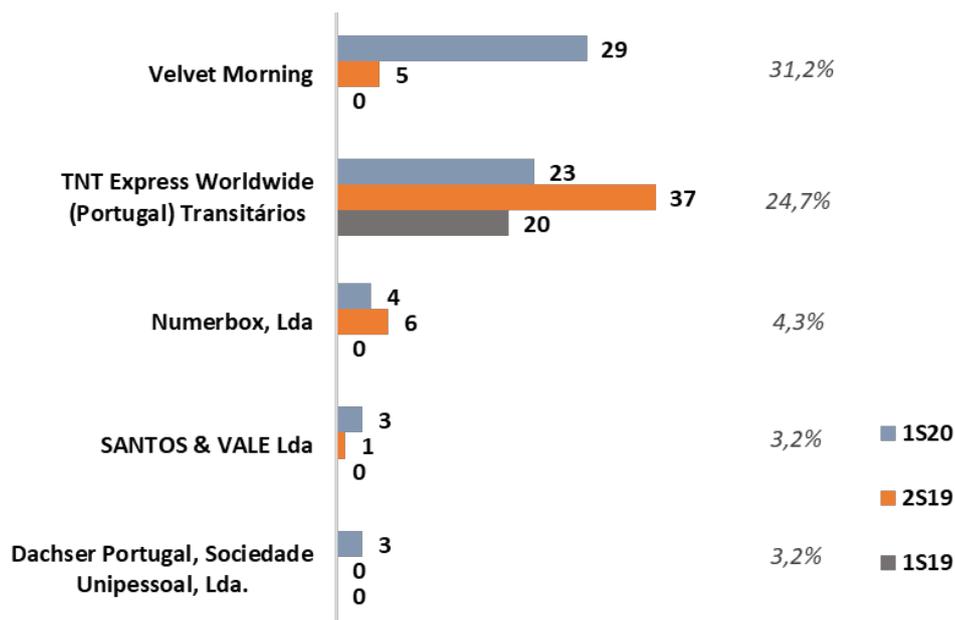
<sup>20</sup> Não são considerados os centros de inspeção localizados nas Regiões Autónomas.

uma descida de 46,7% e 60% das reclamações, respetivamente, face ao primeiro semestre de 2019.

### Transporte Rodoviário de Mercadorias

Relativamente ao transporte rodoviário de mercadorias, segundo dados do IMT, I.P., existem 8.019 empresas licenciadas em Portugal neste subsetor<sup>21</sup>.

No 1.º S de 2020, foram registadas na AMT 93 reclamações relativas a 32 operadores. Quando comparado com o 1.º S de 2019, em que foram recebidas 49 reclamações relativas a 17 operadores, verifica-se que houve um aumento de 89,8% no número de reclamações e de 88,2% no número de operadores.



(xx%) - Peso no total de reclamações do subsetor do Transporte Rodoviário de Mercadorias, no 1ºS 2020

**Gráfico 25 – Reclamações por operador no transporte rodoviário de mercadorias**

A partir da análise do gráfico 25, que apresenta os 5 operadores mais reclamados, dentro do universo das reclamações que foram registadas na AMT relativas ao 1.º S de 2020, verifica-se que os mesmos representam 66,7% do total das reclamações neste subsetor.

<sup>21</sup> <http://www.imt-ip.pt/sites/IMTT/Portugues/TransportesRodoviaros/EmpresasLicenciadas/Paginas/EmpresasLicenciadas.aspx>

Este foi um subsetor que sofreu alterações no número de reclamações recebidas na AMT com a introdução do LRE. Neste semestre, mais de metade (58,1%) das reclamações foram recebidas pelo LRE, o Livro de Reclamações Vermelho contabilizou 31,2% e as remetidas diretamente a esta entidade representam 10,8% do total das reclamações neste subsetor.

A Velvet Morning é a entidade mais reclamada este semestre, sendo que não há registos de reclamações no mesmo período do ano passado, em contrapartida, se compararmos com o último semestre, verifica-se um aumento de 480%, ou seja, mais 24 reclamações, o que perfaz um total de 29 reclamações. A TNT Express Worldwide (Portugal) Transitários apresenta este semestre um aumento de 15% face ao período homólogo.



 *Motivos mais reclamados no 1º Semestre de 2019.*

 *Total reclamações no subsetor no 1º Semestre de 2020.*

 *Indicação da evolução das reclamações (valores absolutos) da tipologia face ao período homólogo.*

**Gráfico 26 – Motivos das reclamações no transporte rodoviário de mercadorias**

No gráfico supra encontram-se os 5 motivos principais que estão na origem de 79,6% do total das reclamações registadas neste subsetor.

O motivo mais reclamado nos primeiros seis meses de 2019 manteve-se como o mais reclamado neste semestre com um aumento de 233,3%, passando de 9 reclamações para 30. As reclamações relacionadas com objetos perdidos aumentaram 160%, enquanto que as relacionadas com atrasos, registaram mais 62,5% quando comparadas com o primeiro semestre de 2019, ou seja, passaram de 8 para 13 reclamações.

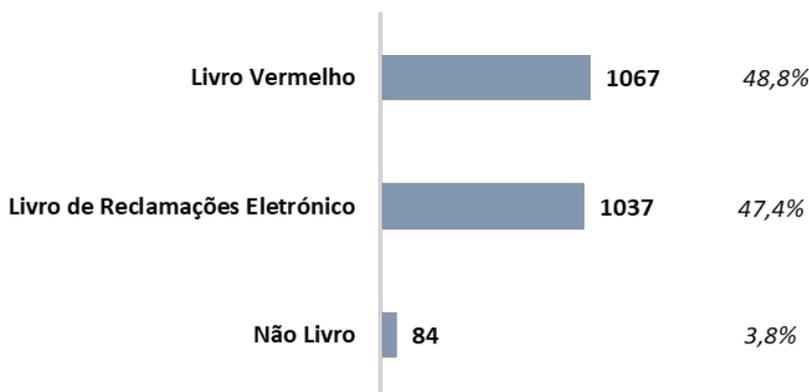
## 5.2 Setor ferroviário e outros sistemas guiados

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.

### Distribuição de reclamações por canal de entrada

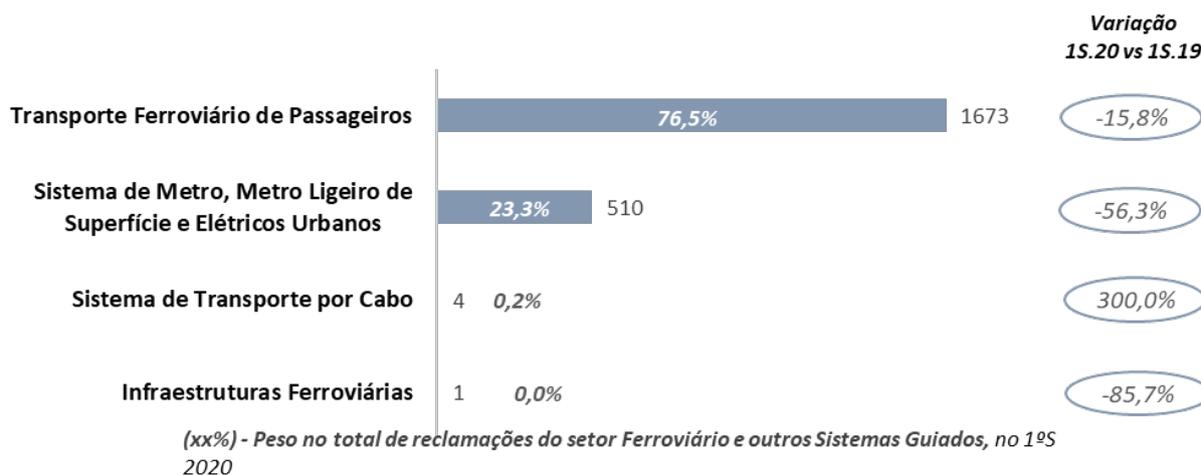


(xx%) - Peso no total de reclamações do setor ferroviário e outros sistemas guiados por canal de entrada no 1ºS 2020

**Gráfico 27 – Total de reclamações do setor ferroviário e outros sistemas guiados distribuídas por canal de entrada**

## Distribuição por subsectores do total de reclamações do 1.º S de 2020

O gráfico apresenta a distribuição por subsector do setor ferroviário e outros sistemas guiados das reclamações recebidas pela AMT no decurso do 1.º S de 2020.



**Gráfico 28 – Reclamações por subsector do setor ferroviário e outros sistemas guiados**

Durante o 1.º S de 2020, foram recebidas na AMT 2.188 reclamações relativas ao setor ferroviário e aos subsistemas identificados no gráfico acima.

Em termos comparativos, relativamente ao 1.º S de 2019, período em que se registaram 3.160, verifica-se uma diminuição do número global de reclamações recebidas na AMT na ordem dos 30,8%. Quando a comparação é realizada tendo por referência o semestre anterior, verifica-se uma variação negativa de 54,2%.

Na generalidade, e à exceção do sistema de transporte por cabo, que registou um aumento de 1 para 4 reclamações face ao período homólogo, os restantes subsectores apresentaram um decréscimo de reclamações.

O subsector mais reclamado continua a ser o transporte ferroviário de passageiros com 76,5% tendo no entanto apresentado uma redução de 313 reclamações que representam uma variação negativa de 15,8%. Em 2.º lugar encontra-se o sistema de metro com um decréscimo de 56,3%, ou seja, menos 656 reclamações face ao mesmo período do ano passado. Em terceiro lugar, temos o sistema de transporte por cabo com 4 reclamações, mais 3 do que no primeiro semestre de 2019 e por último as infraestruturas ferroviárias que contam com uma reclamação, menos seis que no semestre passado.

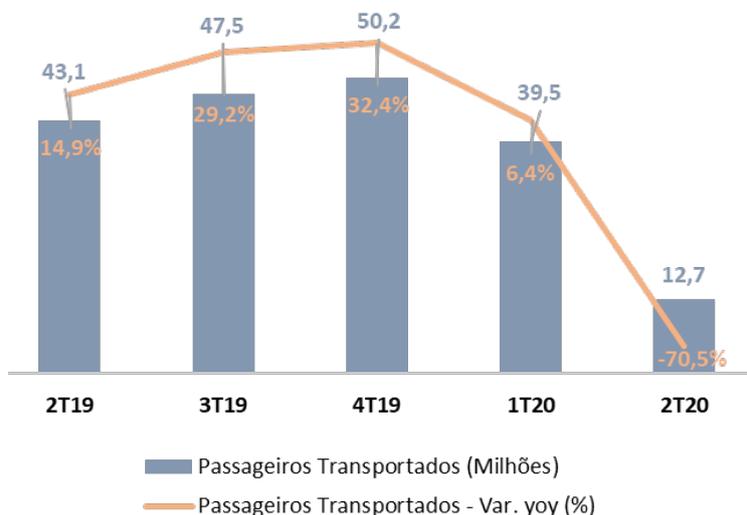
A AMT não recebeu reclamações do subsetor relativo ao transporte ferroviário de mercadorias

### Transporte Ferroviário de Passageiros

Este subsetor 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>22</sup>, o número de passageiros transportados no setor ferroviário aumentou de forma sustentada de 2015 a 2019, tendo atingido no 2.º S de 2019, o total de 97,7 Milhões (47,5 Milhões no 3.º trimestre e 50,2 Milhões no 4.º trimestre), no entanto, no primeiro semestre de 2020, registou-se uma queda de 46,6% do número de passageiros transportados com 39,5 milhões no 1.º trimestre e 12,7 milhões no 2.º. Em comparação com o período homólogo de 2019, em que o número de passageiros transportados por comboio foi de 80 Milhões, a redução este semestre é de 34,8%.

O gráfico 29 infra<sup>23</sup> mostra a evolução trimestral do número de passageiros transportados.

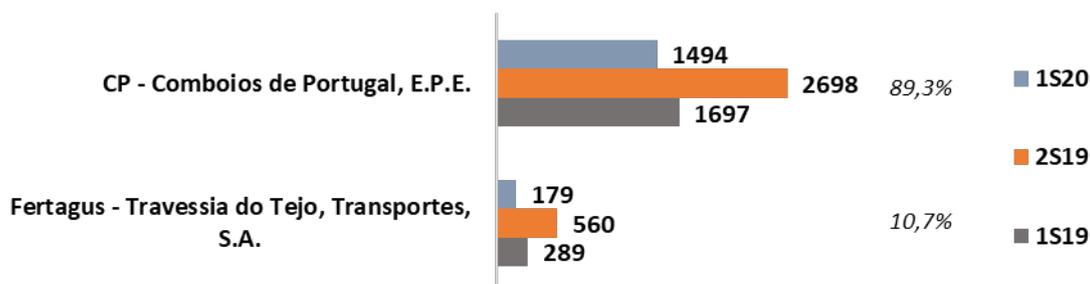


**Gráfico 29 – Passageiros transportados no setor ferroviário e variação homóloga**

<sup>22</sup> Destaque de 16 de março de 2020 - Atividade dos Transportes - 4.º trimestre de 2019 - INE.

<sup>23</sup> Dados do INE, em Destaque, Atividades dos Transportes, para os trimestres em causa.

Não obstante, e como já referido anteriormente, 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.



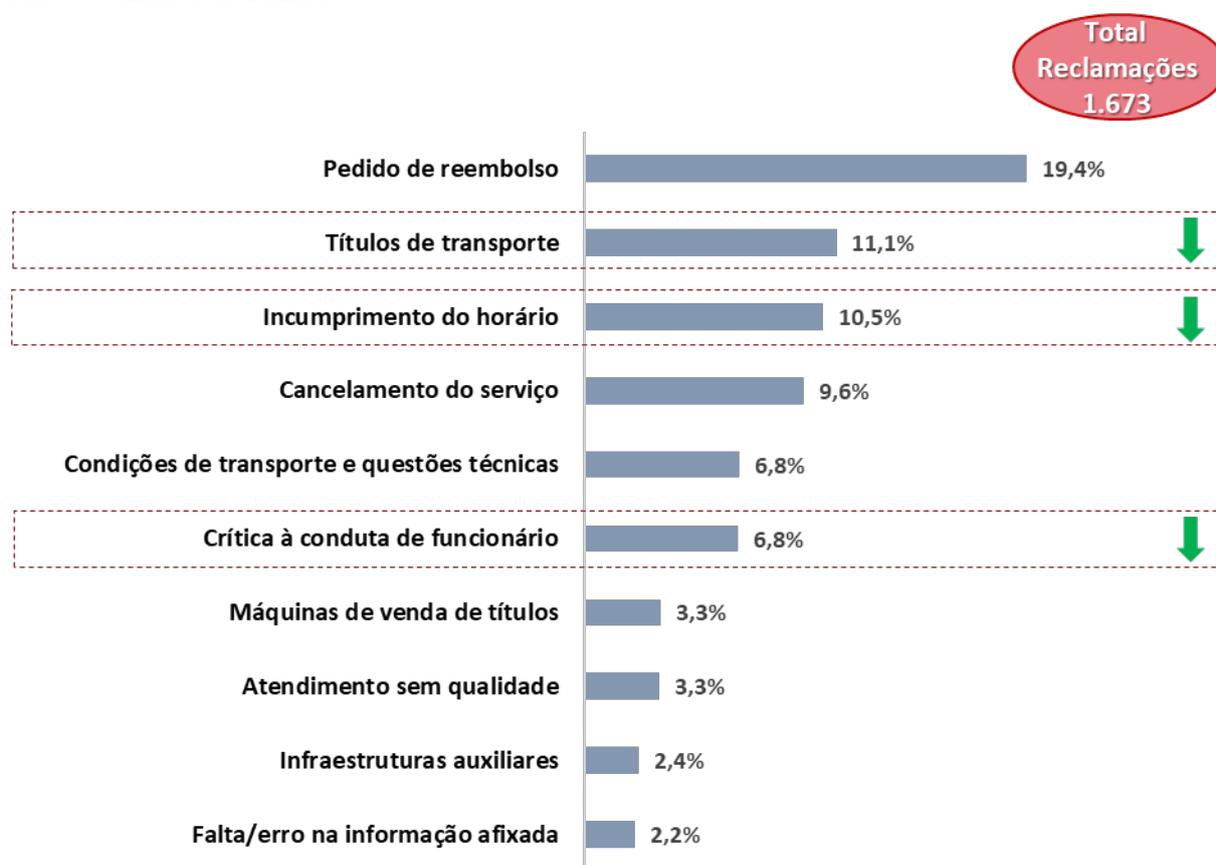
(xx%) - Peso no total de reclamações do subsetor do Transporte Ferroviário de Passageiros, no 1ºS 2020

**Gráfico 30 – Reclamações por operador de transporte ferroviário de passageiros**

No 1.º S de 2020, a redução significativa de passageiros transportados pela CP, foi acompanhada por uma descida do número de reclamações registadas na AMT comparativamente ao 1.º S de 2019, isto é, deram entrada menos 203 reclamações, o que corresponde a uma redução na ordem de 12%.

Relativamente à FERTAGUS, acompanhou a tendência, tendo este operador registado uma diminuição do número de reclamações de 38,1% comparativamente ao 1.º S de 2019, o que equivale a menos 110 reclamações.

À semelhança dos semestres anteriores, 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.



 *Motivos mais reclamados no 1º Semestre de 2019.*

 *Total reclamações no subsector no 1º Semestre de 2020.*

 *Indicação da evolução das reclamações (valores absolutos) da tipologia face ao período homólogo.*

**Gráfico 31 – Motivos das reclamações no transporte ferroviário de passageiros**

Os 10 principais motivos das reclamações relativas ao transporte ferroviário de passageiros, representam cerca de 75% do total das reclamações neste subsector.

Os principais motivos identificados, cujo peso relativo é superior a 10% são: (i) pedidos de reembolso, (ii) problemas com os títulos de transporte e (iii) incumprimento de horário de transporte<sup>24</sup>. O conjunto destes três motivos representa 40,9% das reclamações totais neste subsector.

<sup>24</sup> As reclamações relacionadas com o não cumprimento de horários são recorrentes nos serviços de transporte público de passageiros, independentemente do modo utilizado.

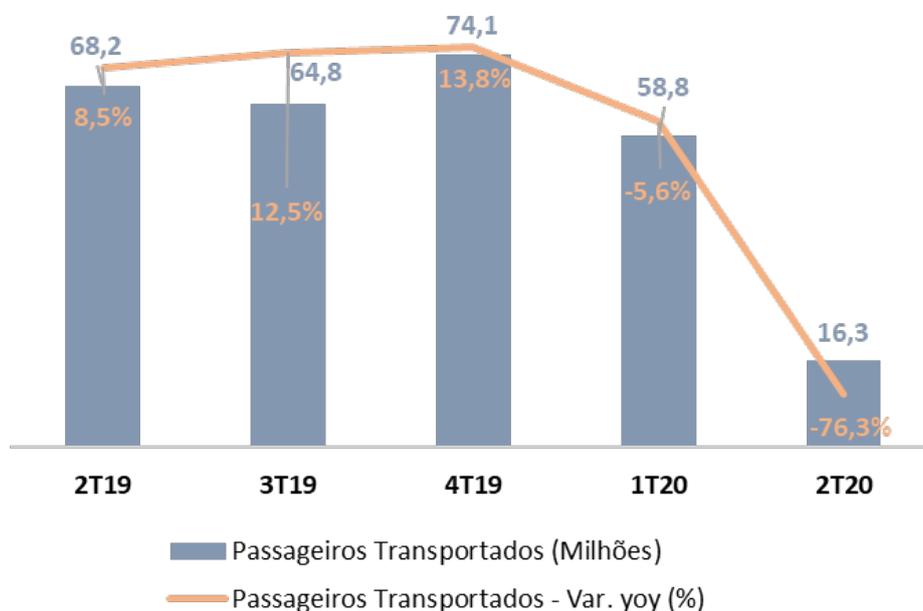
## Sistemas de Metro, Metro Ligeiro de Superfície e Elétricos Urbanos

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>25</sup> o transporte por metropolitano cresceu até ao primeiro semestre de 2019, quando registou 138,9 milhões de passageiros, no entanto, e devido à situação epidemiológica em que nos encontramos, no primeiro semestre de 2020, houve uma quebra de 46%, com cerca de 75 milhões de passageiros a utilizarem esse modo de transporte. Segundo a mesma publicação do INE, o valor mínimo ocorreu no mês de abril com 3 milhões de passageiros transportados, uma redução de 86,6% face ao mês homólogo.

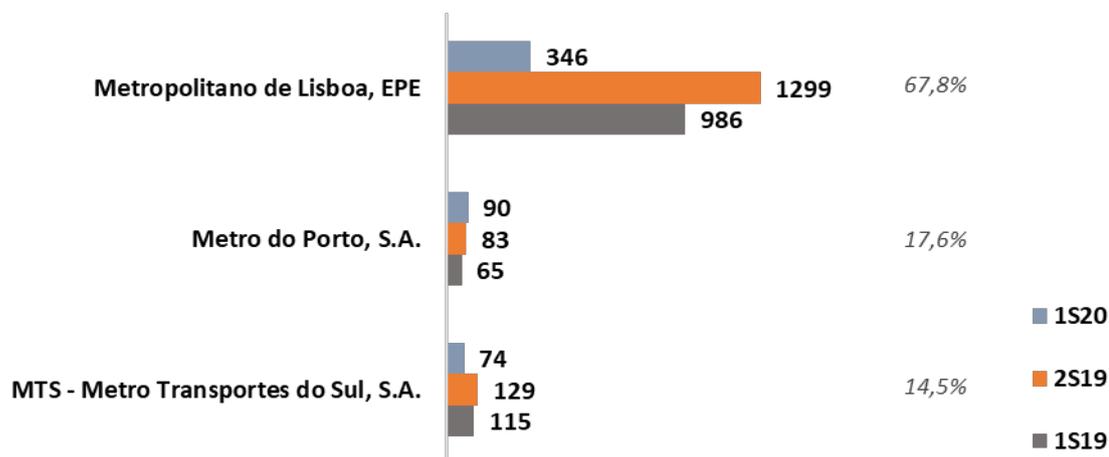
O gráfico infra mostra a evolução do número de passageiros transportados por metropolitano ao longo dos últimos 5 trimestres.



**Gráfico 32 – Passagem transportados nos metropolitanos em Lisboa, Porto e sul do Tejo e variação homóloga**

<sup>25</sup> Destaque de 9 de setembro de 2020 - Atividade dos transportes - 2º trimestre 2020.

Durante o 1.º S de 2020 foram apresentadas 510 reclamações, o que representa uma diminuição em termos absolutos de 656 reclamações, face ao registado no 1.º S de 2019.



(xx%) - Peso no total de reclamações do subsetor do Sistemas de Metro, Metro Ligeiro de Superfície e Elétricos Urbanos, 1ºS 2020

**Gráfico 33 – Reclamações por operador dos sistemas de metro, metro ligeiro de superfície e elétricos urbanos**

No Metropolitano de Lisboa E.P.E. verificou-se uma descida de passageiros na ordem dos 43%, tendo transportado 50,6 milhões de passageiros durante o 1.º S de 2020, ou seja, menos 38,2 milhões que no mesmo período de 2019. No mesmo período este operador registou 346 reclamações, ou seja, menos 640, que se traduz numa redução de perto de 65% face ao período homólogo. As reclamações do Metropolitano de Lisboa, E.P.E. representam 67,8% das reclamações do subsetor.

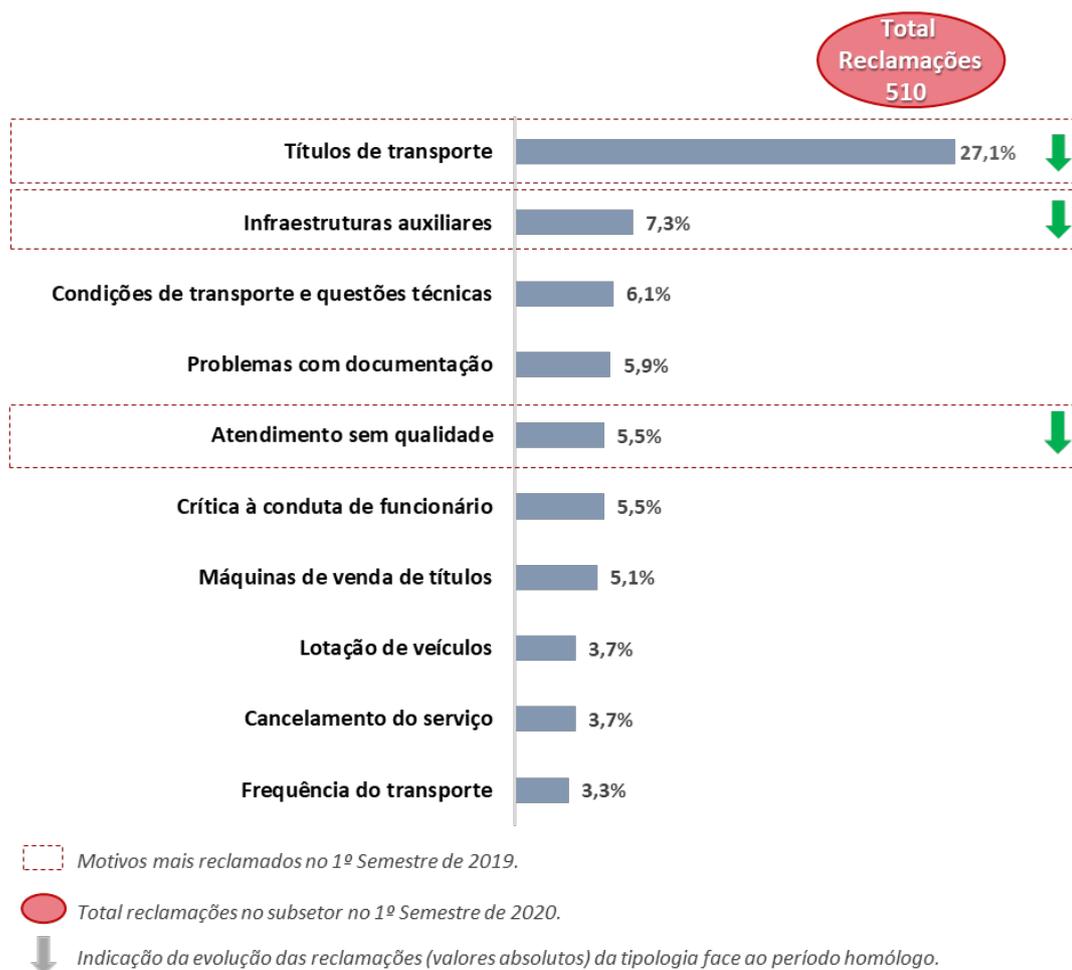
Por sua vez, o Metro do Porto, S.A. transportou menos 14,9 milhões de passageiros que no primeiro semestre de 2019, totalizando 19,1 milhões de passageiros. Apesar desta redução, verificou-se uma subida do número de reclamações (25) quando comparado com o período homólogo, representando 17,6% das reclamações deste subsetor.

Por último, o Metro Transportes do Sul, S.A. transportou 5,3 milhões de passageiros no 1.º S de 2020, número que também desceu (26%) face ao período homólogo, tendo registado 74 reclamações, ou seja, menos 35,7% de reclamações, representando neste semestre 14,5% do total registado neste subsetor.

Dos 3 operadores representados no gráfico 33, apenas a Metro do Porto, S.A. teve um aumento do número de reclamações (passou de 65 para 90) ou seja, um crescimento de 38,5% quando comparado com o mesmo período do ano anterior.

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 14 reclamações/milhão de passageiros, seguindo-se o Metropolitano de Lisboa, S.A. com 6,8 e por último o Metro do Porto, S.A. com 4,7.

Nas reclamações relativas aos sistemas de metro, metro ligeiro de superfície e elétricos urbanos, os 10 principais motivos secundários invocados pelos utentes representam 73,1% do total das reclamações deste subsetor e são os identificados no Gráfico 34, infra.



**Gráfico 34 – Motivos das reclamações nos Sistemas de Metro, Metro Ligeiro de Superfície e Elétricos Urbanos**



O motivo mais reclamado este semestre, é, à semelhança do mesmo período do ano de 2019, relativo aos problemas com títulos de transporte representando 27,1% das reclamações deste subsetor, de seguida surgem as reclamações motivadas pelos problemas com infraestruturas auxiliares (ex.: rampas, escadas, elevadores, portas de acesso, entre outros) que representam neste semestre 7,3%.

As condições de transporte por sua vez registaram um aumento de 55% em comparação com o período homólogo, passando agora para o terceiro motivo mais reclamado com 6,1% das reclamações do setor em análise.

### **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 2020 registou-se 1 reclamação relacionada com o subsetor das infraestruturas ferroviárias, o que representa uma diminuição de 6 reclamações face ao 1.º S de 2019, em que se registaram 7 reclamações.

### **Sistemas de Transporte por Cabo**

No 1.º S de 2020 a AMT recebeu 4 reclamações relativas a este subsetor, o mesmo número registado no 2.º S de 2019. No período homólogo tinha-se registado 1 reclamação.



### 5.3 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 2020, o transporte de passageiros por vias navegáveis registou uma forte quebra. De acordo com os últimos dados públicos disponíveis<sup>26</sup> usaram o transporte fluvial cerca de 5,8 milhões de passageiros, ou seja, menos 6,7 milhões que no 2.º S de 2019 (-53,6%).

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 5,4 milhões de passageiros durante o 1.º S de 2020, o que representou uma diminuição de 43,2% passageiros relativamente ao primeiro semestre de 2019.

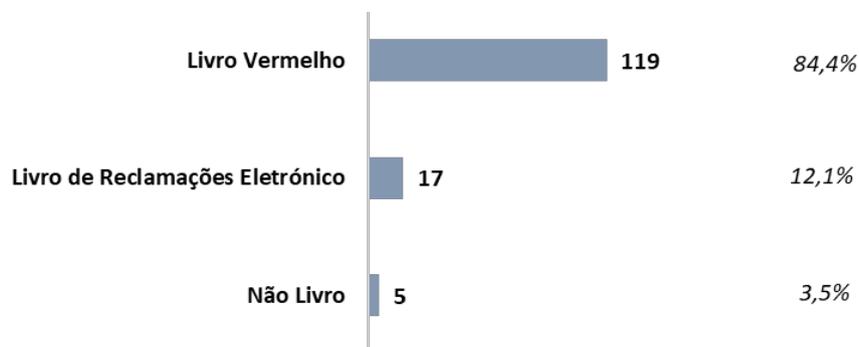
Nas carreiras fluviais dos rios Minho, Douro, Sado e Guadiana, e nas rias de Aveiro e Formosa existem outros prestadores cuja atividade de transporte de passageiros por via fluvial<sup>27</sup>, no seu conjunto, representou 7,3% neste semestre do total registado em todo o país.

---

<sup>26</sup> Destaque de 9 de setembro de 2020 - Atividade dos transportes - 2º trimestre 2020.

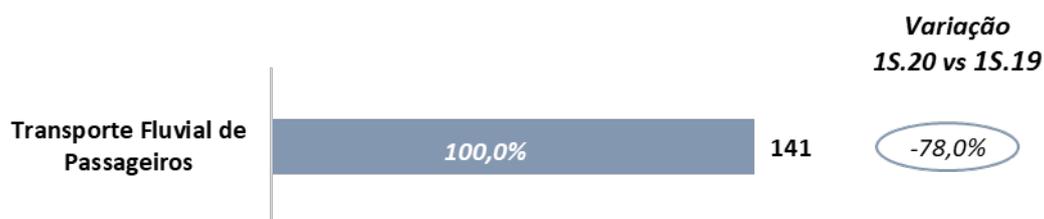
<sup>27</sup> No rio Douro realiza-se, sobretudo, transporte turístico de passageiros e, menos, transporte de mercadorias. No rio Sado, para além do transporte de passageiros, o transporte de veículos apresenta números muito relevantes, em especial nos meses de verão. Ver mais: Serviços de transportes em vias navegáveis interiores - [https://www.amt-autoridade.pt/media/2209/relatorio\\_vias\\_navegaveis\\_interiores.pdf](https://www.amt-autoridade.pt/media/2209/relatorio_vias_navegaveis_interiores.pdf).

## Distribuição de reclamações por canal de entrada



(xx%) - Peso no total de reclamações do setor Fluvial de passageiros no 1ºS 2020

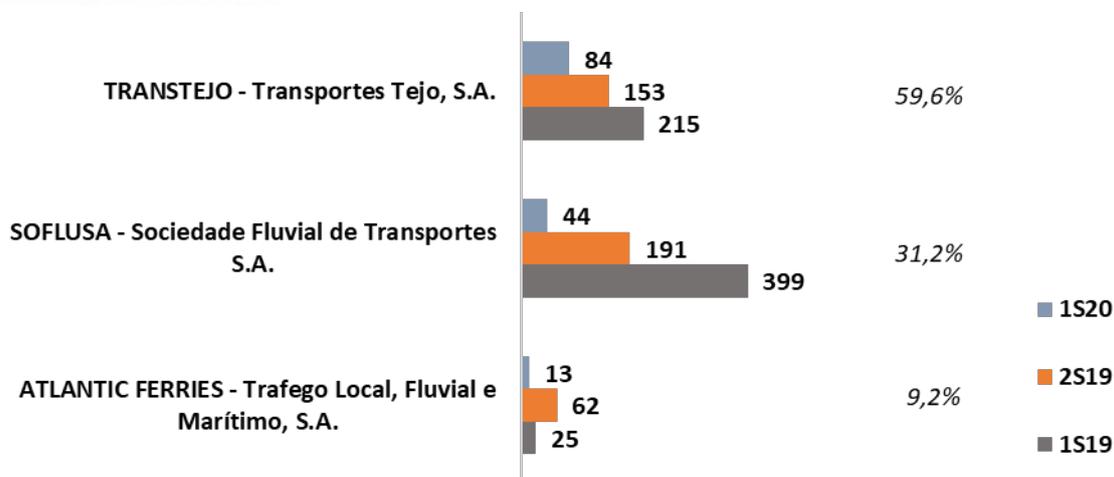
**Gráfico 35 – Total de reclamações do setor fluvial distribuídas por canal de entrada**



(xx%) - Peso no total de reclamações do setor Fluvial, no 1ºS 2020

**Gráfico 36 – Reclamações no setor fluvial**

Em relação às reclamações apresentadas neste subsector, estas seguiram a tendência do decréscimo de passageiros verificado neste semestre (já mencionado em cima), apresentando uma redução de 78% em relação ao período homólogo, onde foram registadas 641 reclamações.



(xx%) - Peso no total de reclamações do subsetor do Transporte Fluvial de Passageiros, no 1ºS 2020

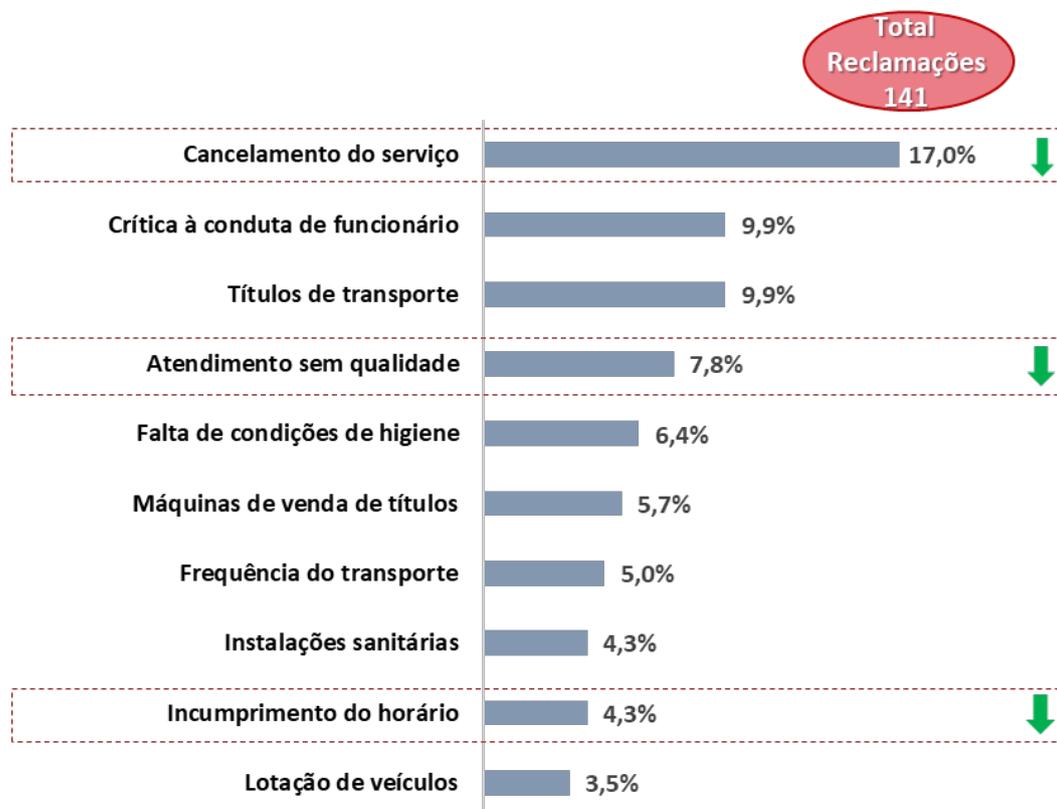
**Gráfico 37 – Reclamações por operador no subsetor do Transporte Fluvial de Passageiros**

Durante o 1.º S de 2020 a TRANSTEJO registou 84 reclamações, o que significa uma descida de 60,9% face ao primeiro semestre de 2019, e de 45,1% relativamente ao segundo semestre do mesmo ano.

No que se refere à SOFLUSA, esta empresa registou 44 reclamações no 1.º S de 2020, o que, comparativamente com o 1.º S de 2019, representa uma redução de 89%. Quando comparado com o 2.º S. 2019, esta diminuição representa 77%.

Em relação à ATLANTIC FERRIES, este operador registou 13 reclamações no 1.º S de 2020, o que significou uma descida de 48%, ou seja, menos 12 reclamações que no 1.º S de 2019.

No subsetor do transporte fluvial de passageiros, os 10 principais motivos secundários mais reclamados pelos utentes representam 73,8% do total das reclamações deste subsetor, sendo os três principais motivos (i) o cancelamento do serviço, (ii) a crítica à conduta do funcionário e (iii) problemas com os títulos de transporte, que representam cerca de 37% do total das reclamações deste subsetor.



▭ Motivos mais reclamados no 1º Semestre de 2019.

● Total reclamações no subsetor no 1º Semestre de 2020.

↓ Indicação da evolução das reclamações (valores absolutos) da tipologia face ao período homólogo.

**Gráfico 38 – Motivos das reclamações no subsetor do Transporte Fluvial de Passageiros**

Houve uma descida generalizada nos 10 motivos mais reclamados com exceção dos motivos relacionados com faltas de condições de higiene com um aumento de 125% das reclamações e da falta/recusa das instalações sanitárias, com mais 20% das reclamações deste semestre face ao mesmo período de 2019.

Dos motivos mais reclamados no primeiro semestre de 2020, destaca-se a descida do número de reclamações devido à falta de cumprimento dos horários com menos 92,9% face ao mesmo período do ano passado, representando neste semestre 4,3% das reclamações deste subsetor.

## 5.4 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).

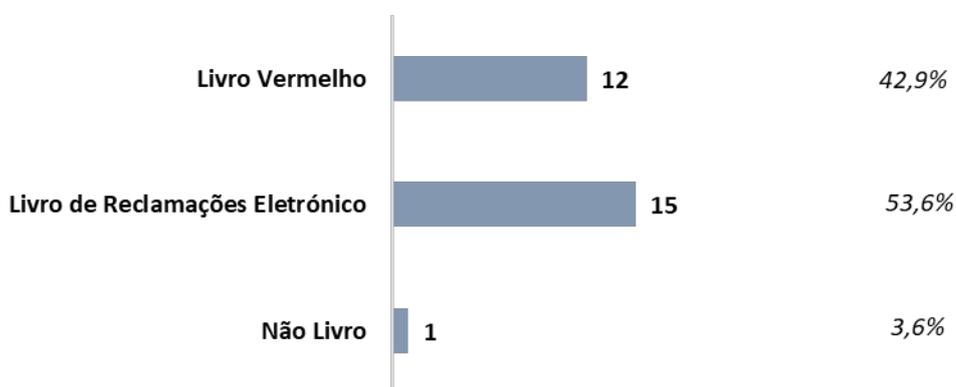


Tabela 4 – Portos comerciais do continente

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 4), nomeadamente do corredor multimodal denominado Corredor Atlântico.

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

### Distribuição de reclamações por canal de entrada



(xx%) - Peso no total de reclamações do setor Marítimo e Portuário por canal de entrada no 1ºS 2020

**Gráfico 39 – Total de reclamações do setor marítimo e portuário distribuídas por canal de entrada**

### Distribuição por subsectores do total de reclamações do 1.º S de 2020

Setor Marítimo e Portuário	N.º de Reclamações por subsector						Variações	
	1ºS.2020		2ºS.2019		1ºS.2019		1S20 vs 2S19	1S20 vs 1S19
	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Serviços e Atividades Portuárias	9	32,1%	0		0		-	-
Administrações Portuárias	0	0,0%	4	10,3%	2	9,5%	-100%	-100%
Armadores e Gestores de Navios - Longo Curso ou Internacional de Mercadorias	3	10,7%	7	17,9%	2	9,5%	-57%	50%
Armadores e Gestores de Navios Marítimos de Curta Distância de Mercadorias	3	10,7%	0	0,0%	1	4,8%	-	200%
Armadores e Gestores de Navios Marítimos de Curta Distância de Passageiros	13	46,4%	28	71,8%	16	76,2%	-54%	-19%
<b>TOTAL DE RECLAMAÇÕES</b>	<b>28</b>	<b>100,0%</b>	<b>39</b>	<b>100,0%</b>	<b>21</b>	<b>100,0%</b>	<b>-28%</b>	<b>33%</b>

**Tabela 5 – Reclamações no setor Marítimo e Portuário por subsector**

O setor marítimo e portuário registou 28 reclamações no 1.º S de 2020, mais 7 que nos mesmos meses de 2019, o que se traduz num aumento de 33%.

As reclamações recebidas dizem respeito a (i) faturação, (ii) pedidos de reembolso, e (iii) qualidade de atendimento.



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

Neste subsetor foram registadas 13 reclamações do Porto Santo Line. No 2.º S de 2019 este subsetor tinha registado 28 reclamações, o que significa uma diminuição de 54%. Em comparação com o primeiro semestre de 2019, este apresentou uma descida de cerca de 19% passando de 16 reclamações para 13.

## **Serviços e Atividades Portuárias**

Durante o 1.º S de 2020, a AMT registou 9 reclamações neste subsetor, relativas ao operador Eduardo Rangel Despachante Oficial, Lda.

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

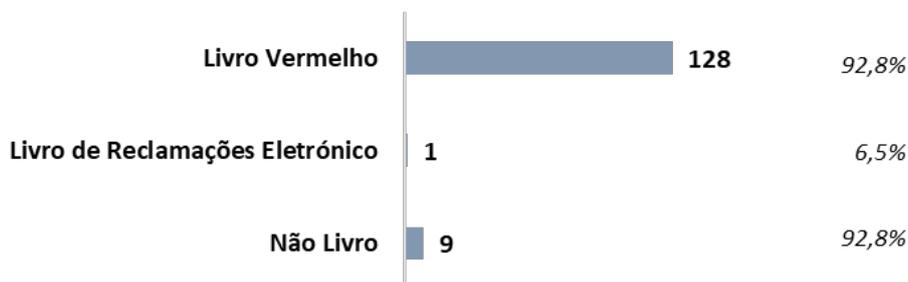
As 3 reclamações registadas neste subsetor no 1.º S de 2020 são referentes a 3 operadores diferentes, tendo-se registado no período homólogo 2 reclamações.

## 5.5 Setor de Sistemas de Bilhética e Suporte Mobilidade

No **setor de sistemas de bilhética e suporte mobilidade** (anterior setor designado por multimodal) incluem-se as reclamações relativas a serviços comuns a diversos operadores (v.g. serviço de bilhética ou atendimento em lojas).

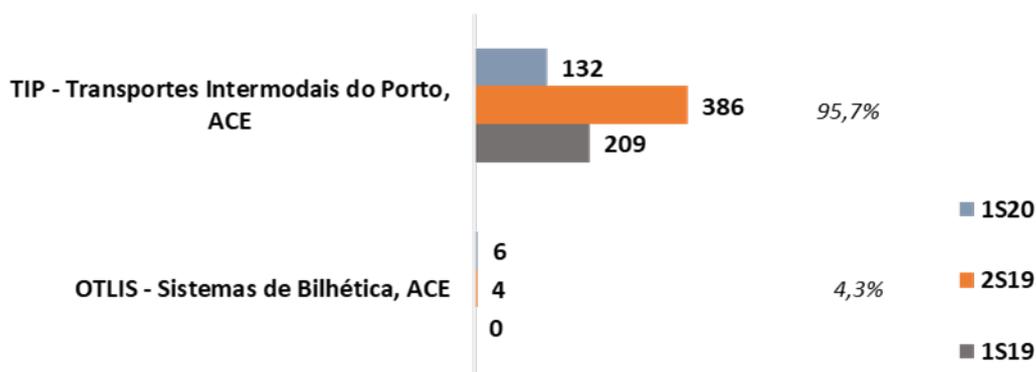
Na região de Lisboa, a OTLIS - Operadores de Transportes da Região de Lisboa, ACE, é o operador responsável pelos serviços de bilhética dos transportes públicos (modo metro, rodoviário, fluvial e ferroviário). As reclamações nestes casos, não é relativa a um dos operadores que constituem os ACE, mas em relação ao próprio agrupamento, que presta os serviços em nome próprio, designadamente quanto a tarifários intermodais.

### Distribuição de reclamações por canal de entrada



(xx%) - Peso no total de reclamações do setor Multimodal por canal de entrada 1ºS 2020

Gráfico 40 – Total de reclamações do setor de sistemas de bilhética e suporte mobilidade distribuídas por canal de entrada

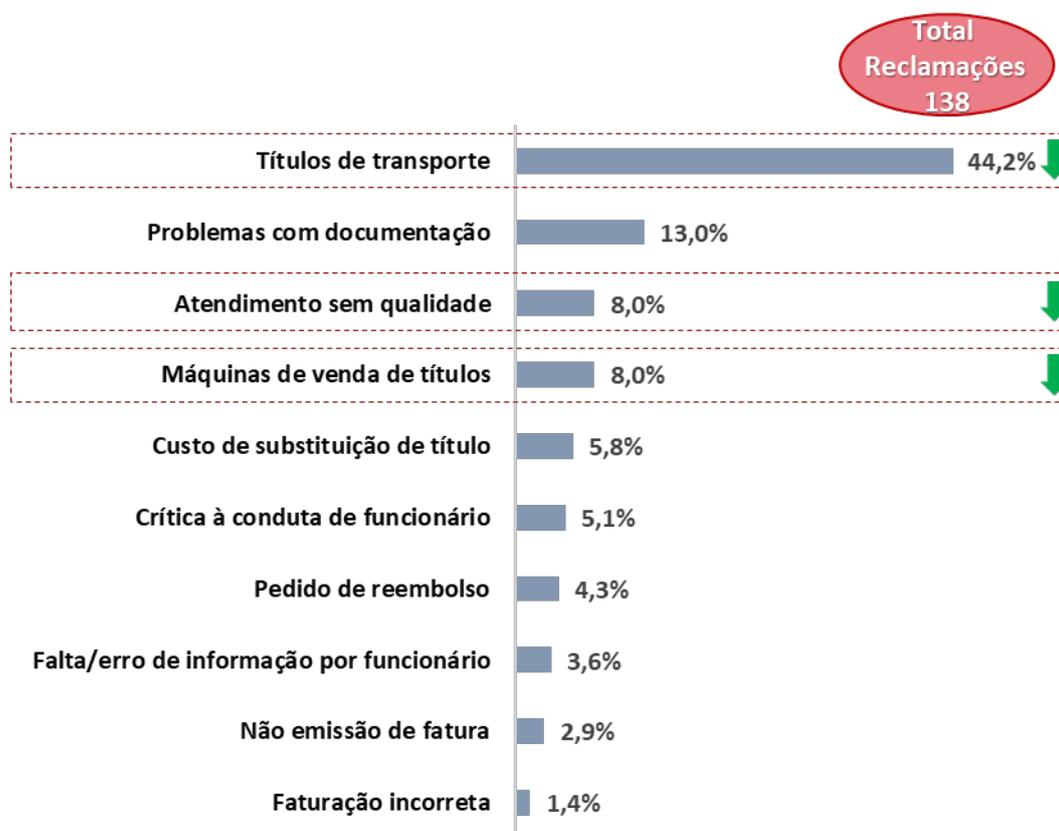


(xx%) - Peso no total de reclamações do setor multimodal no 1ºS 2020

Gráfico 41 – Reclamações por operador no setor de sistemas de bilhética e suporte mobilidade

No 1.º S de 2020 as reclamações relativas à TIP representaram 95,7% do total registado. Verificou-se, assim, uma redução de 36,8% face ao 1.º semestre de 2019 e de 65,8% em relação ao segundo semestre de 2019.

Quanto ao operador a OTLIS este detém um peso residual no conjunto das reclamações recebidas com 4,3%.



 *Motivos mais reclamados no 1º Semestre de 2019.*

 *Total reclamações no subsector no 1º Semestre de 2020.*

 *Indicação da evolução das reclamações (valores absolutos) da tipologia face ao período homólogo.*

**Gráfico 42 – Motivos das reclamações no setor de sistemas de bilhética e suporte mobilidade**

Os 10 motivos mais reclamados neste setor representam 96,4% do total de reclamações recebidas. Os 3 motivos mais reclamados no mesmo período do ano passado sofreram uma redução no número de reclamações este semestre com os problemas com títulos de transporte



a baixarem 26,5%, o atendimento sem qualidade, 74,4% e os problemas com a máquinas de venda de títulos, validadores, etc., 38,9% em relação ao período homólogo.

## 6 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 6 abaixo, apresentam-se as reclamações do 1.º semestre de 2020, distribuídas por setores e por motivos principais.

Da análise à tabela, constata-se que se mantiveram os três motivos principais de reclamação neste semestre, 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 68,3% dos motivos reclamados, a mesma percentagem verificada no primeiro semestre de 2019.

Motivo Principal da Reclamação	Reclamações por Setor																Totais							
	Rodoviário				Ferroviário				Fluvial				Multimodal				Marítimo e Portuário				1S20		1S19	
	1S20		1S19		1S20		1S19		1S20		1S19		1S20		1S19		1S20		1S19		1S20		1S19	
	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	1547	29,4%	1202	25,7%	495	22,6%	551	17,4%	47	33,3%	345	53,8%	0	0,0%	0	0,0%	2	7,1%	2	9,5%	2091	27,0%	2100	24,1%
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	1306	24,8%	1119	23,9%	780	35,6%	1060	33,5%	24	17,0%	68	10,6%	87	63,0%	109	50,2%	5	17,9%	5	23,8%	2202	28,4%	2361	27,1%
Qualidade de atendimento/Atendimento deficiente nos estabelecimentos/Atendimento telefónico	692	13,2%	804	17,2%	263	12,0%	547	17,3%	28	19,9%	80	12,5%	19	13,8%	60	27,6%	5	17,9%	3	14,3%	1007	13,0%	1494	17,1%
Exercício da atividade	389	7,4%	336	7,2%	161	7,4%	168	5,3%	6	4,3%	48	7,5%	1	0,7%	1	0,5%	3	10,7%	4	19,0%	560	7,2%	557	6,4%
Cláusulas contratuais/Alteração cláusulas contratuais	268	5,1%	232	5,0%	0	0,0%	1	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	3,6%	1	4,8%	269	3,5%	234	2,7%
Outros	268	5,1%	313	6,7%	53	2,4%	78	2,5%	1	0,7%	30	4,7%	0	0,0%	1	0,5%	1	3,6%	0	0,0%	323	4,2%	422	4,8%
Informação/Informação pré-contratual	249	4,7%	272	5,8%	80	3,7%	185	5,9%	4	2,8%	26	4,1%	5	3,6%	14	6,5%	2	7,1%	2	9,5%	340	4,4%	499	5,7%
Faturação/Faturação incorreta	153	2,9%	46	1,0%	55	2,5%	45	1,4%	1	0,7%	3	0,5%	6	4,3%	9	4,1%	5	17,9%	0	0,0%	220	2,8%	103	1,2%
Higiene e segurança	141	2,7%	58	1,2%	92	4,2%	91	2,9%	15	10,6%	11	1,7%	0	0,0%	1	0,5%	2	7,1%	1	4,8%	250	3,2%	162	1,9%
Horários de funcionamento	82	1,6%	34	0,7%	38	1,7%	69	2,2%	3	2,1%	10	1,6%	0	0,0%	2	0,9%	0	0,0%	0	0,0%	123	1,6%	115	1,3%
Proteção de dados pessoais	52	1,0%	115	2,5%	51	2,3%	110	3,5%	3	2,1%	6	0,9%	18	13,0%	17	7,8%	1	3,6%	1	4,8%	125	1,6%	249	2,9%
Infraestruturas	49	0,9%	73	1,6%	103	4,7%	191	6,0%	7	5,0%	10	1,6%	1	0,7%	0	0,0%	0	0,0%	1	4,8%	160	2,1%	275	3,2%
Irregularidades no Livro de Reclamações	45	0,9%	31	0,7%	12	0,5%	37	1,2%	0	0,0%	4	0,6%	1	0,7%	1	0,5%	1	3,6%	0	0,0%	59	0,8%	73	0,8%
Meio ambiente	12	0,2%	8	0,2%	4	0,2%	4	0,1%	1	0,7%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	17	0,2%	12	0,1%
Práticas comerciais/Publicidade	6	0,1%	6	0,1%	0	0,0%	5	0,2%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	6	0,1%	11	0,1%
Tarifário	2	0,0%	25	0,5%	1	0,0%	18	0,6%	1	0,7%	0	0,0%	0	0,0%	2	0,9%	0	0,0%	1	4,8%	4	0,1%	46	0,5%
<b>Total de Reclamações</b>	<b>5261</b>	<b>100%</b>	<b>4674</b>	<b>100%</b>	<b>2188</b>	<b>100%</b>	<b>3160</b>	<b>100%</b>	<b>141</b>	<b>100%</b>	<b>641</b>	<b>100%</b>	<b>138</b>	<b>100%</b>	<b>217</b>	<b>100%</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>7756</b>	<b>100%</b>	<b>8713</b>	<b>100%</b>

**Tabela 6 – Motivos principais das reclamações no 1.ºS de 2020 e no 1.ºS de 2019**

## 7 Informação adicional - Reclamações dos operadores

Alguns operadores de transporte de passageiros<sup>28</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 um aumento de 1,6% destas reclamações face ao mesmo período do ano passado, passando de 23.926 para 24.318 reclamações. No entanto, quando comparado com o semestre passado, houve uma diminuição de 30,5%, com 34.996 reclamações enviadas por esta via no segundo semestre de 2019.

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.

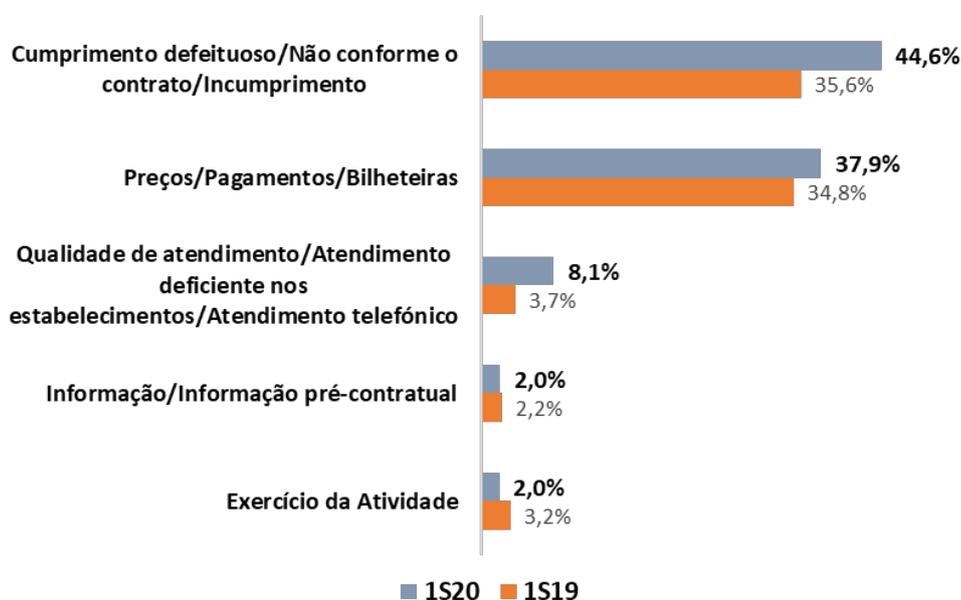


Gráfico 43 – Motivos das reclamações recebidas diretamente pelos operadores

<sup>28</sup> Ver nota 5, página 9.



Através da análise do gráfico supra, os cinco motivos principais mais reclamados representam cerca de 94,5% do total destas reclamações. Verifica-se um aumento de 28,1%. nas reclamações sobre problemas com Preços/Pagamentos/Bilheteiras que abrangem pedidos de reembolso, problemas com títulos de transporte, etc., as reclamações relacionadas com o Cumprimento defeituoso/Não Conforme o Contrato/Incumprimento, onde se incluem supressões, atrasos, excesso de lotação, etc., subiram 6,3% em relação ao período homólogo. Em terceiro lugar temos a Qualidade de Atendimento/Atendimento deficiente nos estabelecimentos/Atendimentos telefónicos com uma redução de 15.9%. em relação ao primeiro semestre de 2019, que passou de 9,6% para 8,1%.

Na Tabela 7 infra, apresenta-se o número de reclamações enviadas para a AMT por cada um dos dezanove operadores seleccionados.

OPERADORES	Número de Reclamações por Setor														TOTAL					
	Rodoviário					Ferroviário					Fluvial				1ºS 2020		1ºS 2019		Δ (%)	
	1ºS 2020		1ºS 2019		Δ (%)	1ºS 2020		1ºS 2019		Δ (%)	1ºS 2020		1ºS 2019		Δ (%)					
	Nº	%	Nº	%		Nº	%	Nº	%		Nº	%	Nº	%						
Companhia Carris de Ferro de Lisboa, S.A.	1 236	10,9%	2 849	25,3%	-56,6%										1 236	5,1%	2 849	11,9%	-56,6%	
Transteco - Transportes Tejo, S.A.											129	100,0%	619	100,0%	-79,2%	129	0,5%	619	2,6%	-79,2%
Soflusa - Soc. Fluvial de Transportes, S.A.																				
Vimeca Transportes - Viação Mecânica de Carnaxide, Lda	1 738	15,3%	1 949	17,3%	-10,8%										1 738	7,1%	1 949	8,1%	-10,8%	
Scotturb - Transportes Urbanos, Lda	400	3,5%	188	1,7%	112,8%										400	1,6%	188	0,8%	112,8%	
Barraqueiro Transportes, S.A. *	467	4,1%	334	3,0%	39,8%										467	1,9%	334	1,4%	39,8%	
TST - Transportes Sul do Tejo, S.A.	4 352	38,3%	1 935	17,2%	124,9%										4 352	17,9%	1 935	8,1%	124,9%	
EVA	67	0,6%	58	0,5%	15,5%										67	0,3%	58	0,2%	15,5%	
STCP - Soc. de Transportes Colectivos do Porto, S.A.	1 099	9,7%	1 564	13,9%	-29,7%										1 099	4,5%	1 564	6,5%	-29,7%	
Transdev Mobilidade, S.A. **	163	1,4%	175	1,6%	-6,9%										163	0,7%	175	0,7%	-6,9%	
Rodoviária de Lisboa, S.A.	973	8,6%	1 157	10,3%	-15,9%										973	4,0%	1 157	4,8%	-15,9%	
ARRIVA Portugal - Transportes, Lda	55	0,5%	123	1,1%	-55,3%										55	0,2%	123	0,5%	-55,3%	
RNE - Rede Nacional Expressos, Lda	722	6,4%	852	7,6%	-15,3%										722	3,0%	852	3,6%	-15,3%	
Comboios de Portugal, E.P.E.						6 624	69,9%	8 405	69,9%	-21,2%					6 624	27,2%	8 405	35,1%	-21,2%	
SulFertagus ***	93	0,8%	93	0,8%	0,0%										93	0,4%	93	0,4%	0,0%	
Fertagus - Travessia do Tejo Transportes, S.A. ***						304	4,3%	516	4,3%	-41,1%					304	1,3%	516	2,2%	-41,1%	
Metropolitano de Lisboa, E.P.E.						426	10,8%	1 302	10,8%	-67,3%					426	1,8%	1 302	5,4%	-67,3%	
Metro do Porto, S.A.						5 123	11,8%	1 423	11,8%	260,0%					5 123	21,1%	1 423	5,9%	260,0%	
MTS - Metro, Transportes do Sul, S.A.						347	3,2%	384	3,2%	-9,6%					347	1,4%	384	1,6%	-9,6%	
<b>TOTAL DE RECLAMAÇÕES</b>	<b>11 365</b>	<b>100,0%</b>	<b>11 277</b>	<b>100,0%</b>	<b>0,8%</b>	<b>12 824</b>	<b>100,0%</b>	<b>12 030</b>	<b>100,0%</b>	<b>6,6%</b>	<b>129</b>	<b>100,0%</b>	<b>619</b>	<b>100,0%</b>	<b>-79,2%</b>	<b>24 318</b>	<b>100,0%</b>	<b>23 926</b>	<b>100,0%</b>	<b>1,6%</b>

\* Inclui as seguintes empresas: Barraqueiro Transportes, S.A. e a Ribatejana (Verde)

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

\*\*\* Note-se que, no caso da Fertagus - Travessia do Tejo Transportes, 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.

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

## 8 Elogios | Louvores | Sugestões | Outros

No 1.º S de 2020, registaram-se 18 elogios/louvores no livro de reclamações físico e 40 no Livro de Reclamações Eletrónico, distribuídos por diversos operadores e prestadores de serviços, conforme a tabela:

Operadores	N.º Louvores				Total
	Rodoviário	Ferroviário	Fluvial	Multimodal	
Fertagus - Travessia do Tejo, Transportes, S.A.		1			1
Comboios de Portugal, E.P.E.		5			5
TST - Transportes Sul do Tejo, S.A.	5				5
BARRAQUEIRO - EVA Transportes, S.A.	1				1
BARRAQUEIRO - RNE - Rede Nacional de Expressos, Lda	3				3
CARRIS - Companhia Carris de Ferro de Lisboa, S.A.	9				9
Rodoviária do Tejo, S.A.	1				1
Scotturb -Transportes Urbanos Lda.	1				1
Sociedade de Transportes Colectivos do Porto, S. A.	2				2
TRANSDEV - Auto Viação Aveirense, Lda	1				1
CONTROLOAUTO - Controlo Técnico Automóvel, S.A.	5				5
DEKRA Inspeções Portugal, S.A.	1				1
Rely On Talent, Lda	1				1
SCCStar Aluguer de Viaturas Unipessoal, Lda.	1				1
Sovial - Sociedade de Viaturas de Aluguer, Lda.	1				1
Ecooltra Scootersharing	2				2
Ascendi Grande Lisboa, Auto Estradas da Grande Lisboa, S.A.	1				1
Ascendi Norte, Auto Estradas do Norte, S.A.	1				1
Brisa Concessão Rodoviária, S.A.	1				1
VIA VERDE PORTUGAL - Gestão de Sistemas Electronicos de Cobrança, S.A	1				1
Infraestruturas de Portugal, S.A.	3				3
AUTO TÁXIS Santa Justa, Lda	1				1
Feira Táxis Fernando unip., Lda	1				1
Caminhos Fáceis Unipessoal, Lda	1				1
Escola de condução Bracarense, Lda	1				1
DHL Global Forwarding Portugal, Unip, Lda	1				1
Veloz e Eficiente, Lda	1				1
SOFLUSA - Sociedade Fluvial de Transportes S.A.			1		1
TRANSTEJO - Transportes Tejo, S.A.			2		2
TIP - Transportes Intermodais do Porto, ACE				2	2
<b>Total de Louvores</b>	<b>47</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>58</b>

**Tabela 8 – Número de elogios/louvores registados no livro de reclamações físico e eletrónico**



O Livro de Reclamações Eletrónico também foi um meio utilizado para enviar sugestões aos operadores, tendo-se verificado no semestre em análise 51 sugestões distribuídas por 20 operadores.

Para além de louvores, foram também recebidas diretamente na AMT 420 comunicações distribuídas pelas seguintes classificações: 17 sugestões, elogios ou comentários; 146 pedidos de esclarecimentos, 13 denúncias e 244 reclamações que, não estando na esfera de atuação da AMT, foram reencaminhadas para as respetivas entidades competentes, não sendo, portanto, contabilizadas neste relatório.



**AUTORIDADE  
DA MOBILIDADE  
E DOS TRANSPORTES**

**Sede**

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