



AUTORIDADE DA MOBILIDADE E DOS TRANSPORTES

Relatório sobre as reclamações no
*Ecosystema da Mobilidade
e dos Transportes*
2.º semestre de 2020



AUTORIDADE
DA MOBILIDADE
E DOS TRANSPORTES



FICHA TÉCNICA

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

Edição: 2.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

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: Março 2021

ÍNDICE GERAL

1	Sumário Executivo.....	1
2	Introdução.....	6
3	Reclamações no 2.º semestre de 2020.....	14
4	Reclamações por setor de atividade.....	16
5	Reclamações por Setores e Subsetores de Atividade.....	18
5.1	Setor Rodoviário.....	18
	Distribuição de reclamações por canal de entrada.....	19
	Distribuição por subsectores do total de reclamações do 2.º S de 2020.....	19
	Transporte Rodoviário de Passageiros.....	20
	Aluguer de veículos sem condutor (<i>Rent-a-car e Rent-a-cargo</i>).....	24
	Infraestruturas Rodoviárias.....	27
	Escolas de Condução e Entidades Formadoras.....	32
	Transporte em Veículos Ligeiros Táxis TVDE.....	34
	CITV - Centros de Inspeção Técnica de Veículos.....	37
	Transporte Rodoviário de Mercadorias.....	40
5.2	Setor ferroviário e outros sistemas guiados.....	42
	Distribuição de reclamações por canal de entrada.....	43
	Distribuição por subsectores do total de reclamações do 2.º S de 2020.....	43
	Transporte Ferroviário de Passageiros.....	44
	Sistemas de Metro, Metro Ligeiro de Superfície e Eléctricos Urbanos.....	47
	Infraestruturas Ferroviárias.....	51
	Sistemas de Transporte por Cabo.....	51
5.3	Setor Fluvial.....	51
	Distribuição de reclamações por canal de entrada.....	52
5.4	Setor de Sistemas de Bilhética e Suporte Mobilidade.....	54
	Distribuição de reclamações por canal de entrada.....	55
5.5	Setor Marítimo e Portuário.....	57
	Distribuição de reclamações por canal de entrada.....	58
	Distribuição por subsectores do total de reclamações do 2.º S de 2020.....	58
	Armadores e Gestores de Navios Marítimos e de Curta Distância de Passageiros.....	59
	Armadores e gestores de navios - longo curso ou internacional de mercadorias.....	59
6	Tipologia de Motivos Reclamados - Nível Principal e Setorial.....	60
7	Informação adicional - Reclamações dos operadores.....	62
8	Elogios Louvores Sugestões Outros.....	65

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	3
Gráfico 3 – Reclamações relacionadas com COVID	4
Gráfico 4 – Reclamações relacionadas com COVID por setor de atividade	5
Gráfico 5 – Total de reclamações distribuídas por canal de entrada por semestre.....	14
Gráfico 6 – Comparativo do número total de reclamações por semestre.....	15
Gráfico 7 – N.º médio de reclamações por dia nos últimos três semestres	15
Gráfico 8 – N.º total de reclamações por setor de atividade	16
Gráfico 9 – Total de reclamações do setor rodoviário distribuídas por canal de entrada.....	19
Gráfico 10 – N.º de reclamações por subsector do setor rodoviário	19
Gráfico 11 – Reclamações por operador no transporte rodoviário de passageiros.....	22
Gráfico 12 – Motivos das reclamações no transporte rodoviário de passageiros	23
Gráfico 13 – Reclamações por operador no aluguer de veículos sem condutor	25
Gráfico 14 – Motivos das reclamações no aluguer de veículos sem condutor.....	26
Gráfico 15 – Reclamações por Concessionárias e Subconcessionárias.....	28
Gráfico 16 – Motivos das reclamações nas Concessionárias e Subconcessionárias	29
Gráfico 17 – Reclamações por operador de cobrança de portagem	30
Gráfico 18 – Motivos das reclamações nos operadores de cobrança de portagem.....	31
Gráfico 19 – Reclamações por operador nas escolas de condução e entidades formadoras	32
Gráfico 20 – Motivos das reclamações nas escolas de condução e entidades formadoras	33
Gráfico 21 – Reclamações por operador de Transporte em TVDE	35
Gráfico 22 – Motivos das reclamações nos TVDE.....	36
Gráfico 23 – Reclamações por operador nos CITV	38
Gráfico 24 – Motivos das reclamações nos CITV	39
Gráfico 25 – Reclamações por operador no transporte rodoviário de mercadorias	40
Gráfico 26 – Motivos das reclamações no transporte rodoviário de mercadorias	41
Gráfico 27 – Total de reclamações do setor ferroviário e outros sistemas guiados distribuídas por canal de entrada.....	43
Gráfico 28 – Reclamações por subsector do setor ferroviário e outros sistemas guiados.....	43
Gráfico 29 – Passageiros transportados no setor ferroviário e variação homóloga	45
Gráfico 30 – Reclamações por operador de transporte ferroviário de passageiros	45
Gráfico 31 – Motivos das reclamações no transporte ferroviário de passageiros	46
Gráfico 32 – Passageiros transportados nos metropolitanos em Lisboa, Porto e sul do Tejo e variação homóloga	48



Gráfico 33 – Reclamações por operador dos sistemas de metro, metro ligeiro de superfície e elétricos urbanos	48
Gráfico 34 – Motivos das reclamações nos Sistemas de Metro, Metro Ligeiro de Superfície e Elétricos Urbanos	50
Gráfico 35 – Total de reclamações do setor fluvial distribuídas por canal de entrada	52
Gráfico 36 – Reclamações no setor fluvial	52
Gráfico 37 – Reclamações por operador no subsetor do Transporte Fluvial de Passageiros	52
Gráfico 38 – Motivos das reclamações no subsetor do Transporte Fluvial de Passageiros	53
Gráfico 39 – Total de reclamações do setor de sistemas de bilhética e suporte mobilidade distribuídas por canal de entrada	55
Gráfico 40 – Reclamações por operador no setor de sistemas de bilhética e suporte mobilidade	55
Gráfico 41 – Motivos das reclamações no setor de sistemas de bilhética e suporte mobilidade	56
Gráfico 42 – Total de reclamações do setor marítimo e portuário distribuídas por canal de entrada	58
Gráfico 43 – Motivos das reclamações recebidas diretamente pelos operadores	62



ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 – Passageiros transportados por setor no 3.º trimestre de 2020 e variação yoy	2
Tabela 2 – Setores e subsectores considerados na análise das reclamações	10
Tabela 3 – Tabela de classificação de motivos - nível principal e breve descrição.....	12
Tabela 4 – Portos comerciais do continente	57
Tabela 5 – Reclamações no setor Marítimo e Portuário por subsector.....	58
Tabela 6 – Motivos principais das reclamações no 2.ºS de 2020 e no 2.ºS de 2019.....	61
Tabela 7 – Reclamações por operador e por setor.....	64
Tabela 8 – Número de elogios/louvores registados no livro de reclamações físico e eletrónico ...	65



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 sobre as reclamações no *Ecossistema da Mobilidade e dos Transportes* no 2.º semestre de 2020, visa dar cumprimento ao previsto no n.º 4 do artigo 38.º dos seus Estatutos, ou seja, *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.*

Como ponto prévio, e porque é um facto que tem influenciado o quotidiano do país, à semelhança do que se verificou no semestre anterior, o presente relatório, e as comparações nele constantes não deverão ser dissociadas da pandemia que vive desde o início de 2020. Assim, os dados que constam no relatório não são, em muitos casos, diretamente comparáveis com períodos anteriores e a sua análise não poderá ser feita de forma isolada e descontextualizada.

Desta forma, durante o 2.º semestre de 2020, foram registadas e tratadas pela Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT) 8.139 reclamações, das quais 4.144 foram inscritas no Livro de Reclamações físico dos diversos operadores e prestadores de serviços, 3.322 do Livro de Reclamações Eletrónico, e 673 enviadas diretamente à AMT (por carta ou por e-mail) ou reencaminhadas por outras entidades públicas, em razão da matéria em causa.

Atendendo a que a sazonalidade é um fator determinante nos comportamentos de utilização dos transportes públicos de passageiros, em particular, e na mobilidade em geral, a análise dos dados relativos às reclamações registadas e tratadas na AMT, continuará a ser realizada, principalmente, por comparação com o período homólogo e não com o semestre anterior.

Assim, verificou-se que o número de reclamações registadas e tratadas nesta Autoridade apresentou uma diminuição de 40,6% face ao período homólogo, ou seja, uma descida de 13.693 para 8.139. Em comparação com o período imediatamente anterior (1.º semestre de 2020), ocorreu um aumento de 4,9%, ou seja, o equivalente a mais 383 reclamações.

Assistiu-se, deste modo, quando comparado com o 2.º Semestre de 2019, a uma diminuição de reclamações nos setores rodoviário, ferroviário e fluvial, como em seguida se demonstra:

- Setor Rodoviário: -32,5% (de 8.060 para 5.440);
- Setor Ferroviário: -53,9% (de 4.775 para 2.203);



- Setor Fluvial: -50,9% (de 422 para 207).

Relativamente aos subsetores destacam-se os dados relativos ao transporte de passageiros com as seguintes variações:

- Transporte Rodoviário de Passageiros: -43,6% (de 4.729 para 2.666);
- Transporte Ferroviário de Passageiros: -49,4% (de 3.258 para 1.649);
- Transporte Fluvial de Passageiros: -50,9% (de 422 para 207).

Uma vez que à data de produção do presente relatório ainda não estão disponíveis os dados do INE – Instituto Nacional de Estatística sobre a atividade dos transportes no 4.º trimestre de 2020, e, por se afigurar relevante apurar uma tendência na variação do número de passageiros transportados no período em análise, foram utilizados os dados do 3.º trimestre e a sua comparação com o período homólogo.

No quadro abaixo, verifica-se que o número de passageiros transportados por ferrovia, metropolitano e via fluvial¹ no 3.º trimestre de 2020 diminuiu quando comparado com o mesmo período de 2019, tendo o maior impacto em termos percentuais se verificado no modo metropolitano com uma diminuição superior a 50%.

Subsetores de transporte de passageiros	3.º T de 2020	Δ %
Transporte por ferrovia	27,6	-40,3%
Transporte por metropolitano	31,6	-51,3%
Transporte por via fluvial	4,5	-36,8%

Tabela 1 – Passageiros transportados por setor no 3.º trimestre de 2020 e variação yoy

À semelhança dos últimos semestres, constata-se que os três os motivos principais que deram origem a mais reclamações mantiveram-se, havendo apenas uma inversão da ordem entre o primeiro e o segundo, representando em conjunto, 66,7% do total das reclamações:

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

¹ À data da produção do presente relatório não estão disponíveis dados relativos aos subsetores do transporte rodoviário do ano de 2020.

No gráfico abaixo, apresenta-se a evolução das reclamações recebidas na AMT.

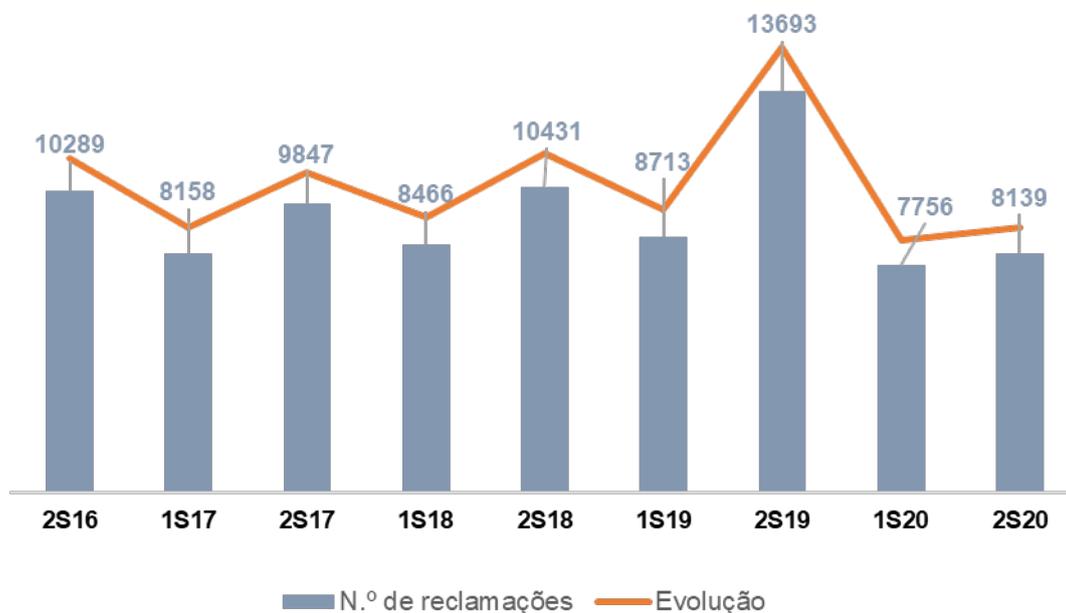


Gráfico 1 – Total de reclamações recebidas por semestre desde 2016

A partir da 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 reforçar a relevância da análise comparativa das reclamações recebidas com os períodos homólogos, e não com os semestres imediatamente anteriores.

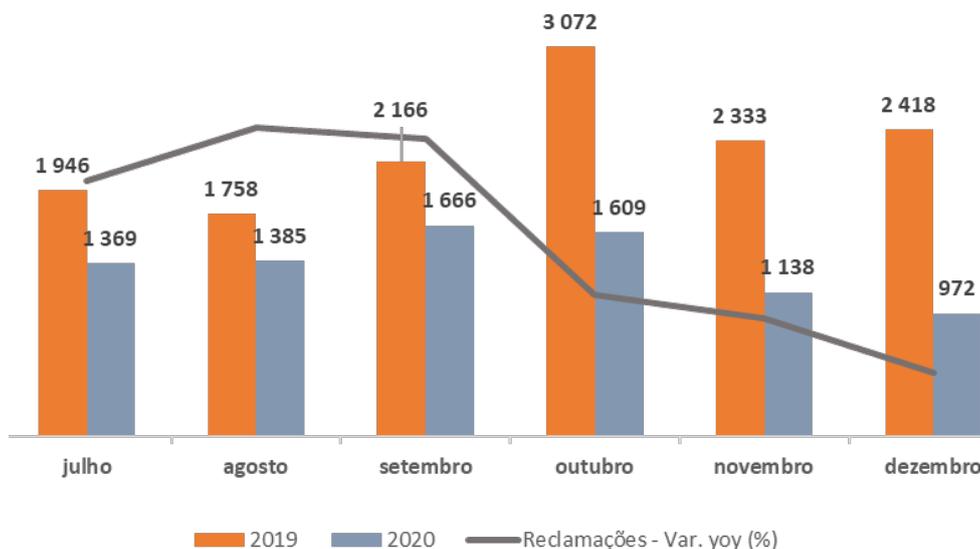


Gráfico 2 – Comparação mensal do total de reclamações com o período homólogo

O gráfico 2, detalha o número de reclamações que foram registadas por mês e a sua comparação com o período homólogo. É perceptível uma variação negativa mais significativa nas reclamações no quarto trimestre do ano em relação ao período homólogo, com outubro a apresentar uma variação negativa de 47,6%, novembro 51,2% e dezembro com menos 59,8% face ao quarto trimestre de 2019, o que dá o total de menos 52,5% de reclamações nesses 3 meses.

Este semestre, mantém-se visível o impacto da pandemia COVID-19 e das medidas governamentais e de saúde adotadas, sendo que habitualmente, o número de reclamações está diretamente ligado com o número de passageiros transportados, pelo que os operadores que transportam mais passageiros têm, em regra e de forma consistente, um maior número de reclamações, não sendo, por isso, de estabelecer um paralelo imediato com a qualidade do serviço prestado.

Ainda que a situação pandémica tenha originado um acréscimo de reclamações sobre motivos específicos, como sejam, “o excesso de lotação de veículos” ou “a falta de condições de segurança”, o facto de se terem verificado ajustamentos na oferta em função das variações na procura, resultou na existência de menos utilizadores, conduzindo a uma redução global nas reclamações.

Das 8.139 reclamações recebidas no semestre em análise, 1.125 estavam relacionadas com os motivos que se podem associar à situação pandémica.

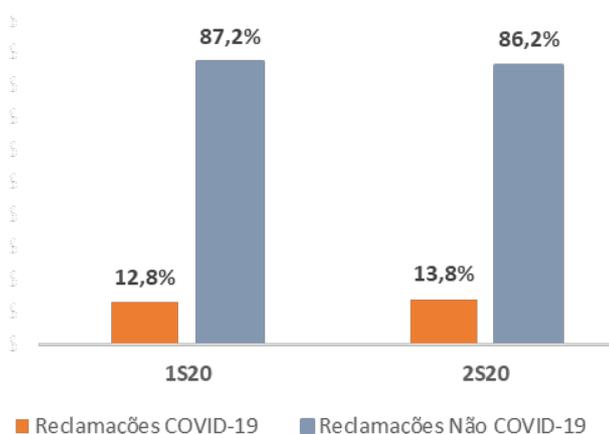


Gráfico 3 – Reclamações relacionadas com COVID

Os principais motivos das reclamações ligadas à pandemia, dizem respeito, designadamente, ao alegado excesso de lotação dos veículos (podendo estar em causa o incumprimento das regras de distanciamento físico), à falta de condições de segurança tal como a falta de uso de

máscara, a pedidos de reembolso de títulos de transporte pelo cancelamento de serviços, a baixa frequência dos transporte e ao não cumprimento de regras de higienização por operadores. No gráfico abaixo verifica-se a distribuição das reclamações por setor.

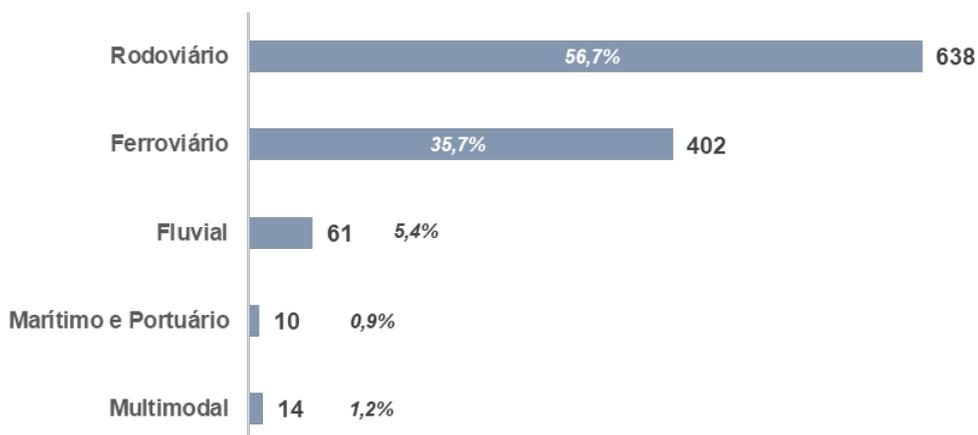


Gráfico 4 – Reclamações relacionadas com COVID por setor de atividade

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 *Ecosystema da Mobilidade e dos Transportes* através da ideia de "digitalização progressiva", sendo a partir desta realidade que o próprio conjunto de componentes assume maior inteligibilidade, mas sempre com o intuito de consolidar uma cultura de serviço às pessoas, razão pela qual estas se apresentam no centro do Ecosystema.





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

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. No caso das reclamações registadas no livro de reclamações, o tratamento dado pela AMT consiste, numa primeira fase, no seu registo e classificação, de acordo com critérios adotados em articulação com a Direção-Geral do Consumidor, numa segunda fase a AMT, procede ao controlo se o operador dá resposta à reclamação em causa, e, em caso afirmativo, se a mesma não suscita qualquer necessidade de atuação por parte desta Autoridade.



Nos casos em que o operador não dá resposta ao reclamante e sempre que a legislação em vigor o exige, a AMT notifica o operador para que dê cumprimento à lei, procedendo posteriormente à análise para decidir sobre o desenvolvimento de procedimentos adicionais ou o arquivamento.

No caso das reclamações recebidas por endereço eletrónico na AMT, não obstante não serem recebidas nos termos do previsto no Decreto-lei n.º 156/2005, esta Autoridade adota os mesmos procedimentos anteriormente descritos, ou seja, registo, classificação, e notificação ao operador para que se pronuncie sobre as mesmas, com vista a posteriormente, após a análise dos elementos apresentados, decidir sobre a atuação a seguir e a resposta a dar ao reclamante.

Nos termos do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, o original da folha de reclamação deve ser remetido no prazo máximo de 10 dias úteis, pelo operador à entidade reguladora setorial, ficando aquele na posse de um triplicado e o reclamante de um duplicado, por forma a garantir que todos os intervenientes no processo tenham acesso à reclamação.

A partir deste processo de tratamento, 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.

No que se refere, em especial, a questões de saúde pública, de sublinhar que a competência contraordenacional não é atribuída à AMT, tendo as reclamações sido remetidas para as entidades competentes, para esses efeitos.

A informação constante das reclamações também permite atuar diretamente no mercado, esclarecendo o consumidor e orientado a atuação dos operadores, de forma a mitigar ou eliminar comportamentos que possam dar lugar ao incumprimento ou ao cumprimento defeituoso da lei².

² Ver Relatórios de Acompanhamento da Aplicação dos Regulamentos Europeus em Matéria de Direitos dos Passageiros - <https://www.amt-autoridade.pt/media/2793/relatorios- aplicacao regulamentos direitos passageiros.pdf>

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 AMT³, 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 locais, *v.g. municípios, comunidades intermunicipais e áreas metropolitanas*, 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 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*⁴;
- 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:

³ Não incluem as reclamações constantes de petições públicas eventualmente a circular em formato de papel ou eletrónico.

⁴ 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.

- a) Rodoviário,
- 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 subsetores os quais constam da Tabela 2, infra.

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

Tabela 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 DGC⁵, 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
Exercício da atividade Exercício da atividade sem licença	Incumprimento das obrigações de licenciamento, condições do transporte e questões técnicas de veículos.
Informação Informação pré-contratual	Falta ou erro na prestação de informações aos utentes.
Práticas comerciais Publicidade	Práticas comerciais desleais ou passíveis de distorcer a concorrência. Campanhas publicitárias enganadoras para o utente ou consumidor.
Qualidade do atendimento Atendimento deficiente nos estabelecimentos Atendimento telefónico	Deficiências no atendimento, designadamente não prestação ou prestação deficiente do apoio requerido pelo utente.
Irregularidades no livro de reclamações	Violação da obrigação do prestador de serviços facultar o livro de reclamações, fornecer os elementos necessários ao seu correto preenchimento e outras situações irregulares tais como ilegibilidade da reclamação, motivo incompreensível ou reclamação anulada.
Cumprimento defeituoso Cumprimento não conforme	Incumprimentos contratuais, nomeadamente não realização do serviço de transporte programado, incumprimento de horários, percurso ou paragem alterados, excesso de lotação do veículo,

⁵ A DGC é, nos termos da lei, a entidade a quem cabe, de uma forma centralizada a gestão da Rede Telemática de Informação Comum (RTIC) onde são registadas, pelas diversas autoridades de controlo de mercado, as reclamações inseridas no Livro de Reclamações dos setores sujeitos à sua regulação.

Designação do Motivo Nível Principal	Descrição
com o contrato Incumprimento	baixa frequência do transporte, recusa de transporte de animais/bicicletas.
Cláusulas contratuais Alteração das cláusulas contratuais	Cláusulas contratuais gerais abusivas ou desconformes com a legislação em vigor.
Preços Pagamentos Bilheteiras	Problemas com os títulos e com os pagamentos, nomeadamente por mau funcionamento de equipamentos, validadores, identificadores de veículos, máquinas de venda automática, bem como situações de divergência entre o preço afixado e o exigido e coimas.
Tarifário	Preços excessivos e/ou desconformes com a lei.
Faturação Faturação incorreta	Não emissão de fatura com número de contribuinte e emissão de fatura incorreta.
Assistência técnica Assistência pós-venda	N.A. ⁶
Meio ambiente	Ruído e poluição atmosférica.
Higiene Segurança	Falta de condições de higiene e segurança dos veículos ou instalações e acidentes pessoais com utentes.
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários de locais de atendimento.
Infraestruturas	Carência de elementos de bem-estar material para os passageiros em geral e passageiros com mobilidade reduzida em particular, em viaturas, paragens, estações ou outros locais.
Proteção de dados pessoais	Utilização indevida de dados pessoais e outras atuações desconformes com a lei, em matéria de dados pessoais e privacidade.
Outros	Tipologia residual, 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

⁶ 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 as reclamações no *Ecossistema da Mobilidade e dos Transportes* referente ao 2.º semestre de 2020.

3 Reclamações no 2.º semestre de 2020

Durante o 2.º S de 2020⁷, a AMT recebeu um total de 8.139 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 representam 50,9% do total das reclamações recebidas, seguindo-se as do Livro Eletrónico com 40,8% e por fim as reclamações recebidas diretamente na AMT com 8,3%.

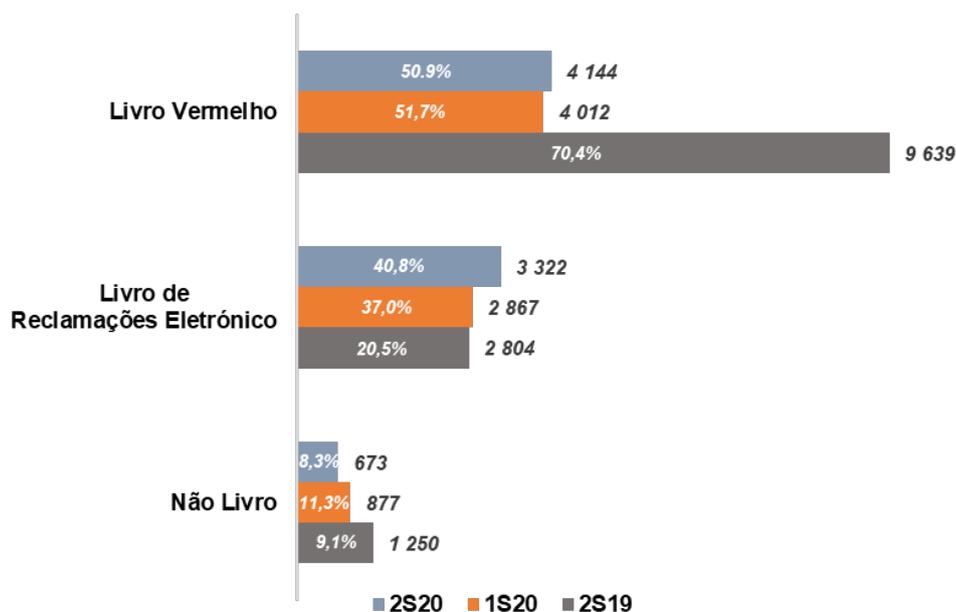


Gráfico 5 – Total de reclamações distribuídas por canal de entrada por semestre

⁷ 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 2.º S de 2020 com os números totais de reclamações nos dois semestres imediatamente anteriores (1.º Semestre de 2020 e 2.º Semestre de 2019), verifica-se, comparativamente ao registado no segundo semestre de 2019, uma diminuição de 5.554 reclamações, o que significa uma variação negativa de 40,6%.

Quando comparado com o semestre anterior, no entanto, registou-se um acréscimo em termos absolutos de 383 reclamações, o que representa um crescimento de 4,9% em termos relativos.

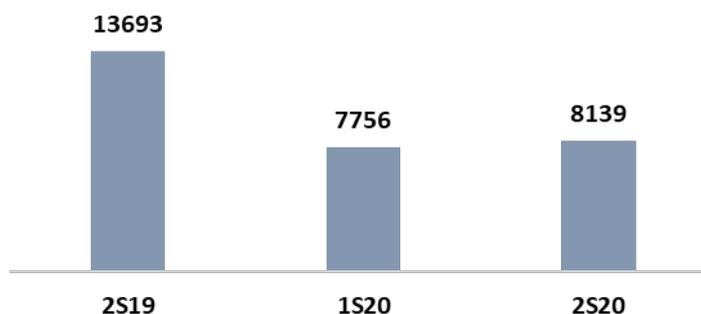


Gráfico 6 – Comparativo do número total de reclamações por semestre

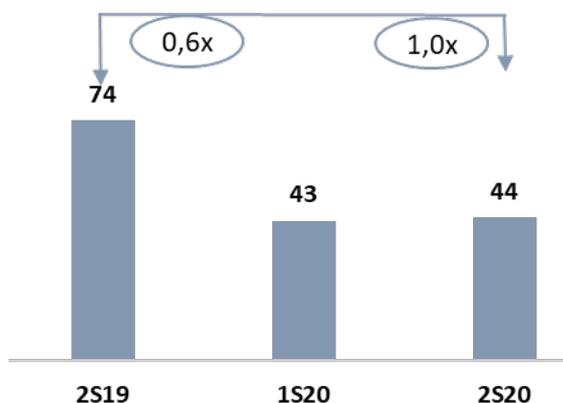


Gráfico 7 – N.º médio de reclamações por dia nos últimos três semestres

O gráfico 7, que analisa as reclamações numa ótica de média diária, demonstra que no 2.º S de 2020 registaram-se aproximadamente 44 reclamações por dia de calendário, o que representa igualmente um decréscimo na ordem dos 40,5% relativamente ao registado no 2.º S de 2019 com uma média de 74 reclamações diárias. Comparando agora com o 1.º S de 2020, o número médio diário de reclamações subiu 2,3%, passando de 43 para 44.

4 Reclamações por setor de atividade

Em seguida apresenta-se o gráfico com a distribuição do total de reclamações registadas no 2.º S de 2020 por setor de atividade.

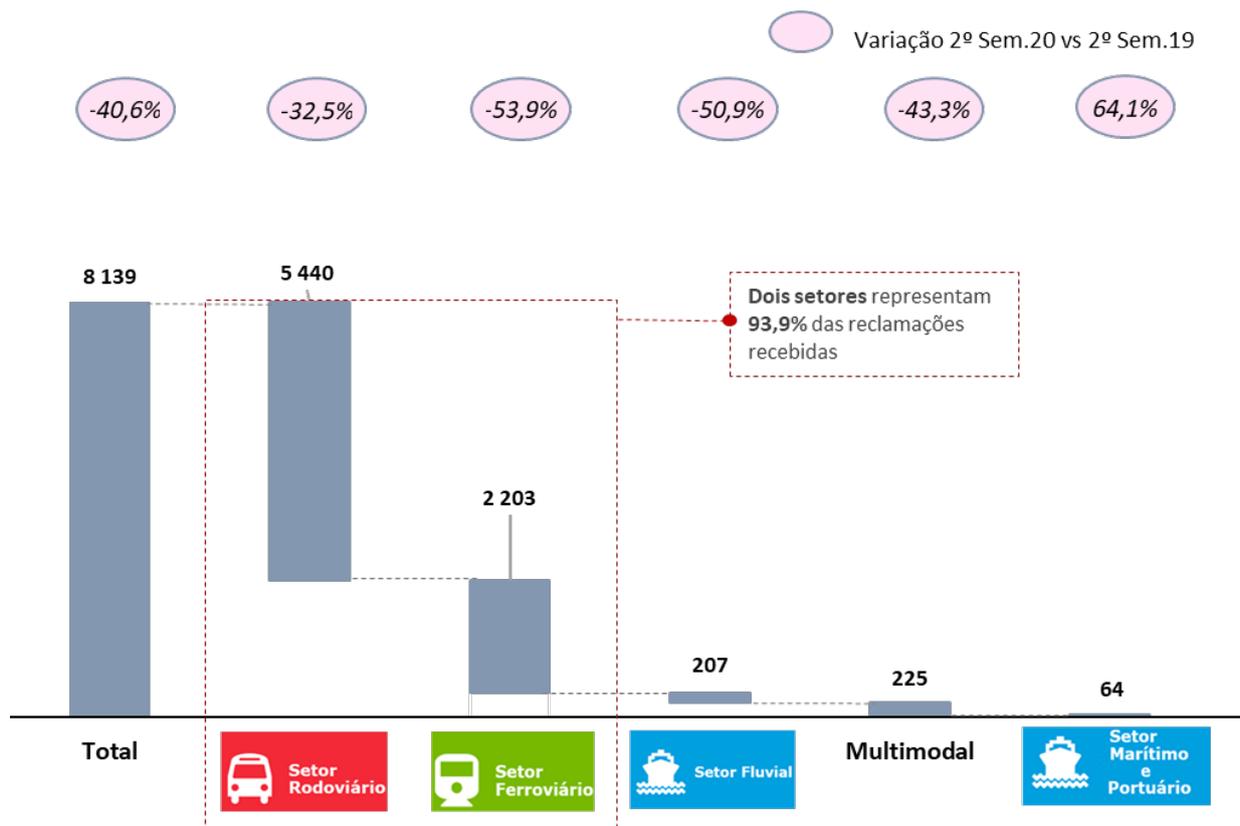


Gráfico 8 – N.º total de reclamações por setor de atividade

O gráfico 8, revela que os setores rodoviário e ferroviário representam 93,9% do total das reclamações, com um peso relativo na ordem dos 66,8% e 27,1%, respetivamente. Esta situação resulta do facto de estes serem os principais setores aos quais as empresas, utilizadores e consumidores recorrem para assegurarem a sua mobilidade (pessoas e bens) dentro do território nacional. De assinalar o aumento das reclamações no setor marítimo e portuário 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 OTLIS⁸, nas quais estão em causa serviços relativos ao atendimento e gestão de lojas ou ao sistema de bilhética nas áreas metropolitanas. 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.

⁸ Na data da produção deste relatório, as funções da OTLIS já se encontram integradas na TML – Transportes Metropolitanos de Lisboa, detida a 100% pela Área Metropolitana de Lisboa, assumirá competências nos domínios da mobilidade e transportes, designadamente as competências de autoridade de transportes relativamente aos serviços públicos de transporte de passageiros na área metropolitana de Lisboa, incluindo a gestão dos contratos de serviço público de transporte rodoviário de passageiros de âmbito intermunicipal e municipal, bem como de outras atribuições conexas.

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 2.º S de 2020 a AMT recebeu o número global de 5.440 reclamações, com origem em diferentes subsectores onde operam os grupos de entidades reguladas identificadas anteriormente. Assim, e tendo em vista a sistematização da informação estatística, desenvolve-se em seguida uma análise por subsector do setor rodoviário.

Distribuição de reclamações por canal de entrada

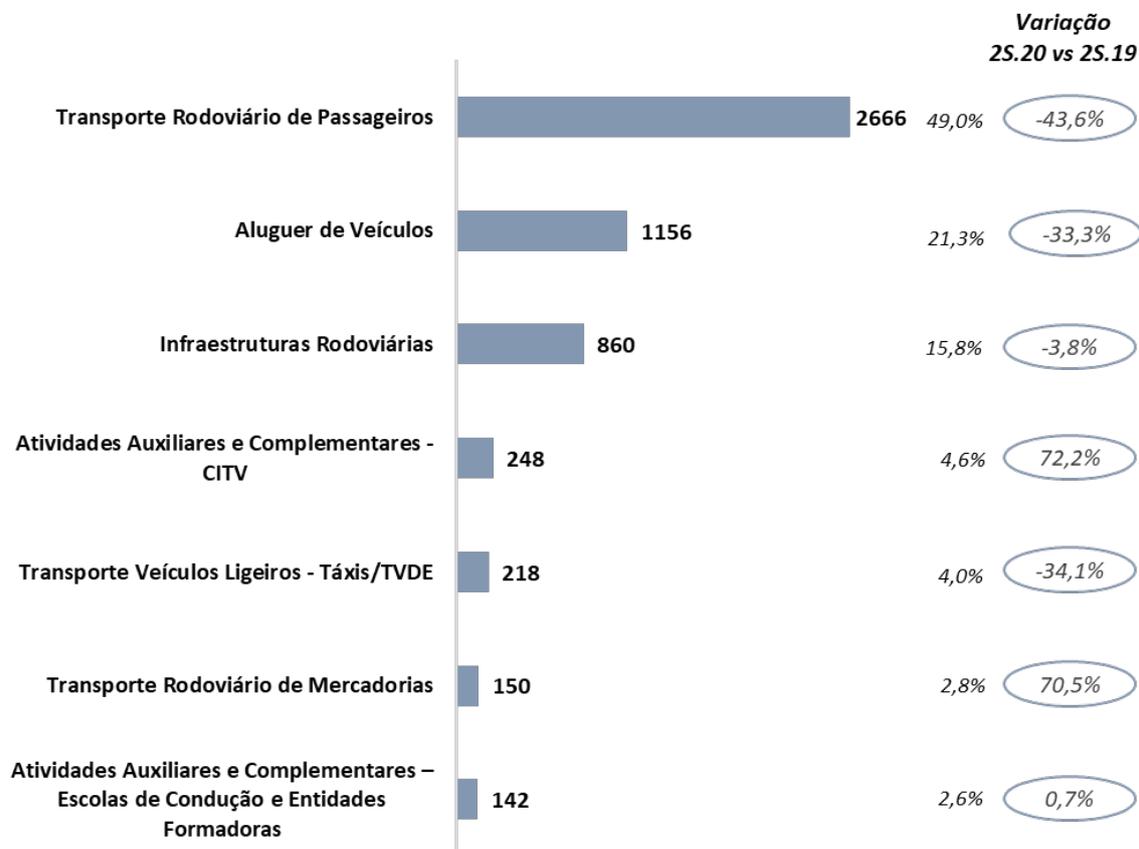


(xx%) - Peso no total de reclamações do setor rodoviário por canal de entrada no 2ºS 2020

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

Distribuição por subsetores do total de reclamações do 2.º S de 2020

O gráfico infra apresenta a distribuição por subsetor do setor rodoviário das reclamações recebidas pela AMT no decurso do 2.º S de 2020.



(xx%) - Peso no total de reclamações do Setor Rodoviário, no 2ºS 2020

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



A partir da análise do gráfico 10, pode-se concluir que o subsetor com maior peso no número de reclamações registadas é o transporte rodoviário de passageiros com cerca de metade do total, mesmo não possuindo, comparativamente, tantas ou acessíveis instalações físicas para apresentação de reclamações, como acontece, por exemplo, nos modos ferroviário ou metro. Tal decorre do facto de o serviço público de transporte de passageiros por modo rodoviário ter maior implantação territorial e ser disponibilizado, a uma franja maior da população, nos grandes centros urbanos e entre cidades. Acresce ainda que o transporte de longo curso, nacional e internacional, assume igualmente relevante importância, quando efetuado por modo rodoviário, tendo sido particularmente afetado, por restrições à circulação, no atual contexto pandémico.

Relativamente ao período homólogo, este subsetor registou uma descida do número de reclamações recebidas na AMT de quase 44%, isto é, menos 2.063.

Em seguida o subsetor com maior número de reclamações recebidas na AMT no 2.º S de 2020 foi o aluguer de veículos sem condutor com 1.156, ou seja, 21,3% do total das reclamações no setor rodoviário, menos 586 reclamações que no período homólogo, o que representa uma quebra de 33,6%.

Ainda sobre estes dois subsetores, referir que os dois em conjunto representam 47% do total das reclamações recebidas pela AMT durante o 2.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 19,9% (1.618 reclamações) do número global de reclamações registadas.

Transporte Rodoviário de Passageiros

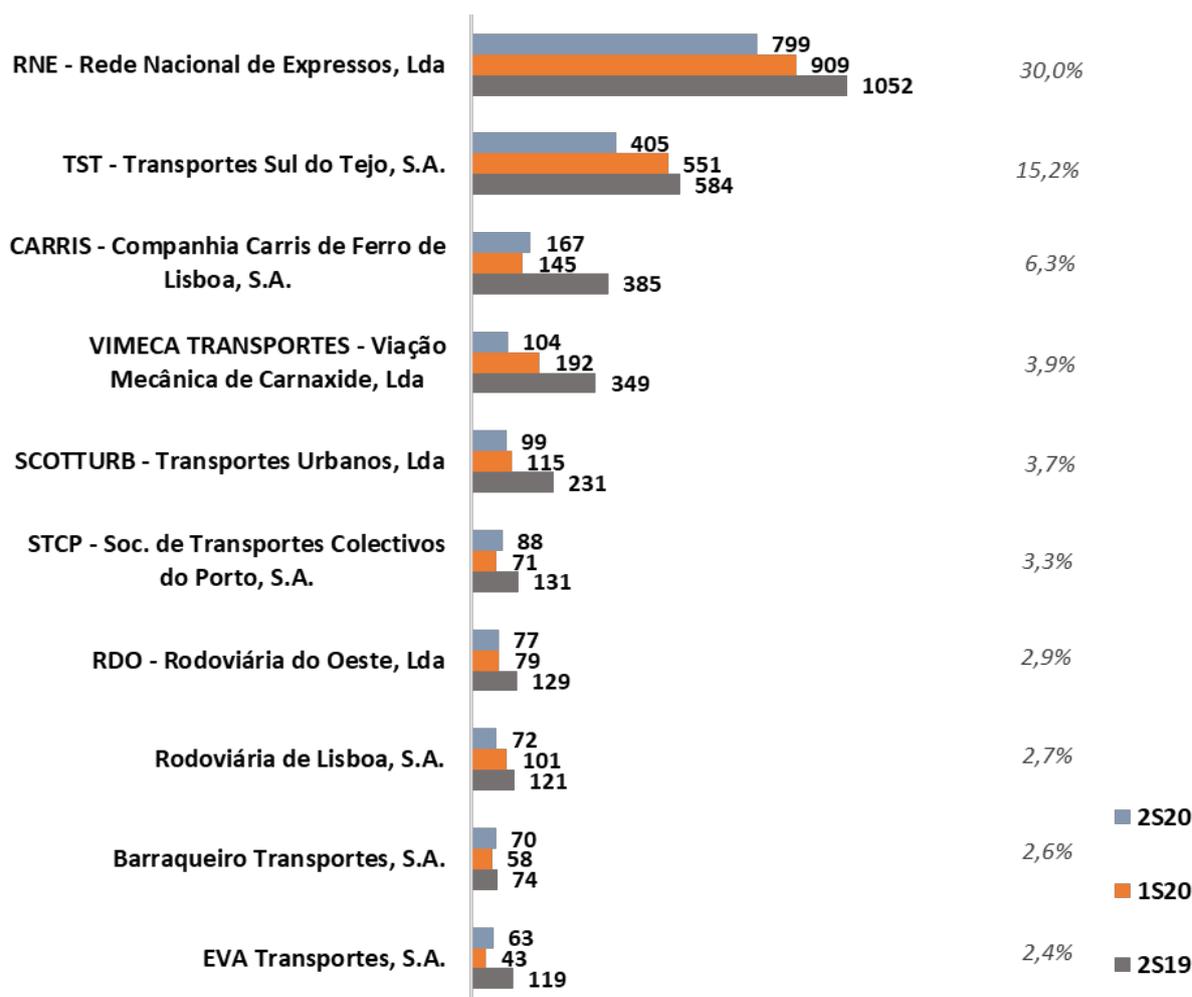
Neste subsetor de atividade, de acordo com os últimos dados publicados pelo IMT, I.P., entidade licenciadora nos termos da lei, existem 1.795 entidades licenciadas no transporte rodoviário de passageiros em Portugal⁹.

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

No 2.º S de 2020, a AMT recebeu 2.666 reclamações relativas a 87 operadores. Comparativamente ao 2.º S de 2019 registou-se uma redução no número de operadores (8) reclamados.

Numa perspetiva global, verificou-se uma descida de 43,6% no número total de reclamações recebidas em relação ao período homólogo neste subsector, isto é, passaram de 4.729 para 2.666. Quando comparado com o semestre anterior, o número de reclamações recebidas registou também uma descida na ordem dos 14,3%.

O gráfico seguinte mostra os 10 operadores de transporte de passageiros relativamente aos quais a AMT registou um maior número de reclamações durante o 2.º S de 2020:



(xx%) - Peso no total de reclamações do subsector de Transporte Rodoviário de Passageiros, no 2ºS 2020



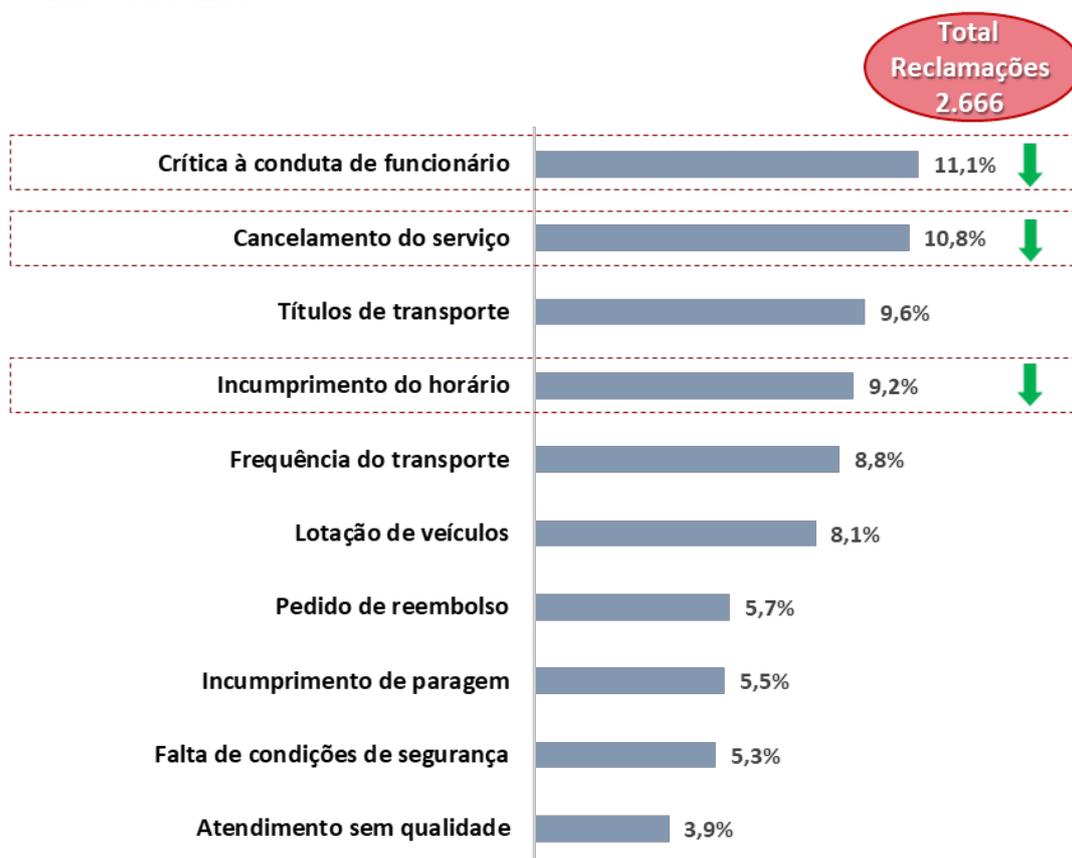
Gráfico 11 – Reclamações por operador no transporte rodoviário de passageiros

O gráfico supra revela que no 2.º S de 2020 os 10 operadores nele constantes representam aproximadamente 73% das reclamações recebidas na AMT relativas ao transporte rodoviário de passageiros.

Da leitura do gráfico 11 também se pode verificar que estas entidades registaram descidas no número de reclamações recebidas em relação ao período homólogo.

Relativamente aos operadores em concreto, constata-se que a RNE - Rede Nacional de Expressos, Lda., apesar da redução de 24% em relação ao segundo semestre de 2019, continua a ser a entidade com mais reclamações registadas pela AMT neste subsetor, isto é, com 30% do total, seguida da TST - Transportes Sul do Tejo, S.A. com 15,2%, a qual verificou uma redução de 30,7%, e a CARRIS - Companhia Carris de Ferro de Lisboa, S.A. com 6,3%, ou seja, menos 56,6% das reclamações recebidas nos mesmos meses de 2019. Todas estas entidades tiveram reduções no número de reclamações em comparação com o período homólogo.

Em seguida apresenta-se uma análise das reclamações recebidas de acordo com o motivo que esteve na sua origem. O gráfico 12 apresenta o peso relativo das queixas registadas na AMT tendo por base os 10 motivos secundários mais invocados.



 *Motivos mais reclamados no 2º Semestre de 2019.*

 *Total reclamações no subsetor no 2º 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 78% do total neste subsetor.

Da análise do gráfico 12, verifica-se que os três motivos mais invocados nas reclamações no período homólogo registaram descidas. O principal motivo, com 11,1%, está relacionado com a crítica à conduta de funcionário, que, ainda assim, diminuiu 51,6% em relação ao segundo semestre de 2019, seguem-se as reclamações relativas ao cancelamento do serviço, com 10,8% das reclamações e que, este semestre, registaram uma descida de 52,2%. Por fim, as queixas relacionadas com os títulos de transporte, onde se incluem as multas, com 9,6%, sofreram uma descida de 42,8% face ao mesmo período de 2019.



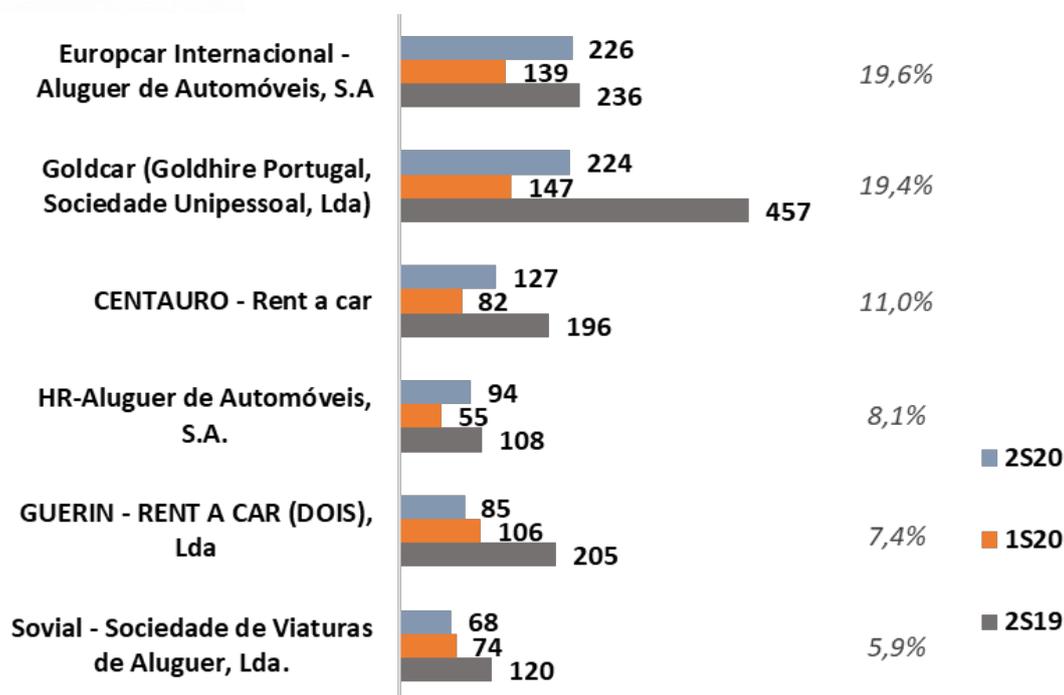
Todos os motivos presentes no gráfico acima sofreram reduções (em termos absolutos) em relação ao período homólogo, com exceção do relacionado com a falta de condições de segurança, onde a maior parte das reclamações relatam a ausência de fiscalização do uso de máscara e a incapacidade de se cumprir o distanciamento físico recomendado pelas autoridades de saúde em virtude da situação pandémica provocada pela doença COVID-19. Este motivo passou de 28 reclamações no segundo semestre de 2019 para 140 neste semestre (mais 400%), claramente devido à relevância da situação sanitária. Quando comparado com o primeiro semestre de 2020 houve um aumento de 225,6%.

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 atividade¹⁰. Destes, a AMT recebeu de 51 operadores um total de 1.156 reclamações. No segundo semestre de 2019, as 1.742 reclamações registadas foram relativas a 49 operadores. Conclui-se assim, que houve uma diminuição do número de reclamações na ordem dos 33,6%, mas um aumento de entidades reclamadas neste subsetor em cerca de 4,1%, tratando-se de um setor particularmente afetado pelos impactos no mercado turístico.

De acordo com os dados apresentados no gráfico 13 infra, que contém os seis operadores relativamente aos quais a AMT registou mais reclamações, estes representam 71,3% do total no subsetor em análise.

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



(xx%) - Peso no total de reclamações do subsetor de Aluguer de Veículos, no 2ºS 2020

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

Este subsetor representou no 2.º S de 2020, 21,3% do total das reclamações recebidas no âmbito do setor rodoviário, enquanto que no 2.º S de 2019 estas reclamações representavam 21,6% do total do mesmo setor.

Dos seis operadores em análise, a EUROPCAR Internacional - Aluguer de Automóveis apresenta um peso de 19,6% no subsetor, e uma redução de 4,2% do número de reclamações face ao último período homólogo. A seguir encontra-se a Goldcar (Goldhire Portugal) com 19,4% do total de reclamações neste subsetor, que viu as reclamações descerem 51% relativamente aos últimos 6 meses de 2019, e com 11% das reclamações está a CENTAURO - Rent a car que neste semestre apresentou uma diminuição de 35,2% em relação ao 2º S de 2019.

Da análise a estes operadores neste semestre, quando comparados com o período homólogo, constata-se uma descida generalizada de reclamações que vão desde os 4,2% da EUROPCAR aos 58,5 da GUERIN – Rent a car (DOIS).

No que respeita à análise dos motivos que estiveram na origem das reclamações tratadas pela AMT neste subsetor, os 10 principais invocados, em 87,6% das reclamações apresentadas são os identificados no gráfico infra.

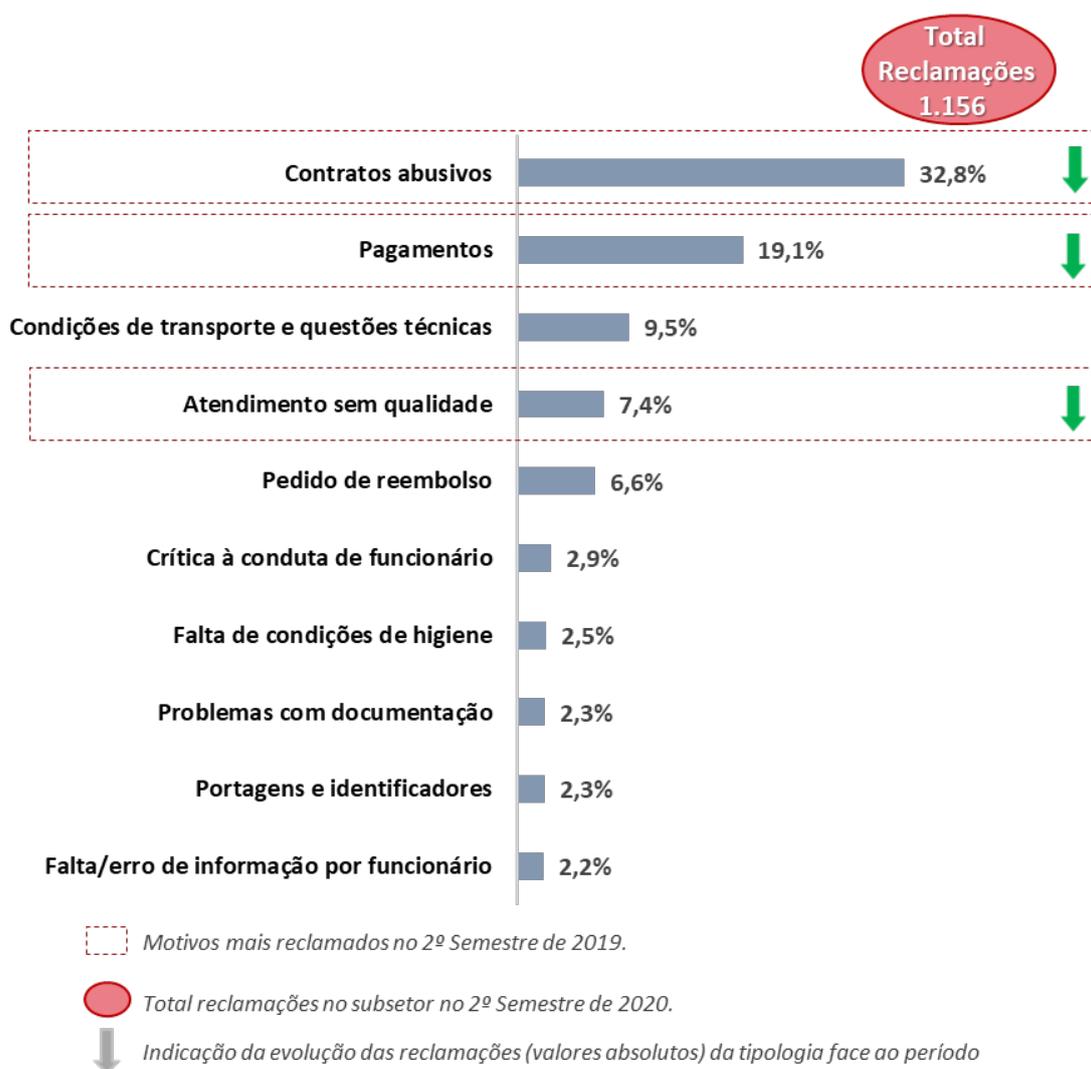


Gráfico 14 – Motivos das reclamações no aluguer de veículos sem condutor

Como se pode verificar no gráfico 14, o motivo mais reclamado este semestre diz respeito a cláusulas contratuais e representa 32,8% das reclamações recebidas neste subsetor, tendo registado menos 21,5% de reclamações face ao período homólogo. O segundo motivo mais reclamado está relacionado com problemas de pagamentos e cartões de crédito com 19,1%, tendo registado este semestre uma descida de 19,9% face ao mesmo período de 2019. Já o terceiro motivo mais reclamado, referente a questões técnicas dos veículos, representa 9,5% das reclamações e teve uma redução de 5,2% face ao segundo semestre de 2019. Nota para



o motivo sobre a qualidade de atendimento que foi o terceiro motivo mais reclamado no período homólogo e que este semestre teve uma redução na casa dos 60,5%, passando para 7,4% do total 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) 14 Concessionárias do Estado¹¹;
- b) 7 Subconcessões da Infraestruturas de Portugal, S.A. (IP, S.A.), enquanto concessionária geral do Estado¹²;
- c) 2 Entidades de Cobrança Portagem (ECP), licenciadas pelo IMT, I.P. para o efeito; e¹³,
- d) 3 Operadores de cobrança de portagem, que configuram entidades constituídas por determinadas concessionárias do Estado a quem foi subconcessionada pelas concessionárias do Estado a exploração do serviço de cobrança eletrónica de portagens.

Assim, durante o 2.º S de 2020, a AMT recebeu deste subsetor um total de 860 reclamações, subdividindo-se entre as relativas às concessionárias rodoviárias com 425 (referentes a 18 operadores) e as respeitantes a entidades/operadores de cobrança de portagem com 430 (referentes a 4 operadores). Para além das reclamações nas infraestruturas rodoviárias acima enumeradas, a AMT recebeu ainda 5 reclamações, relativas a parques de estacionamento.

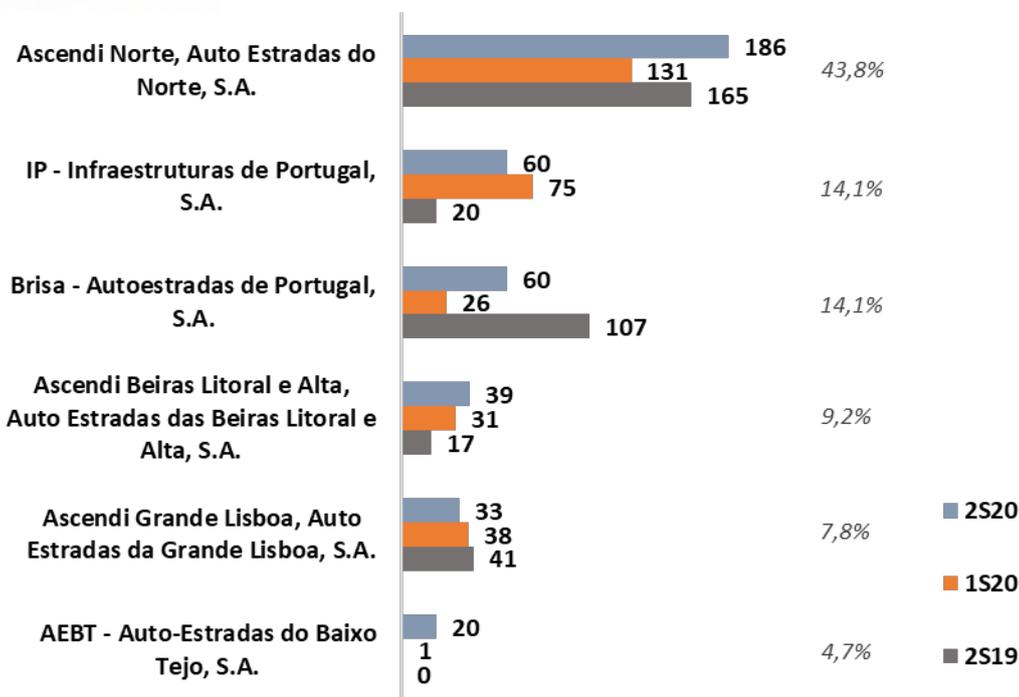
No gráfico infra apresentam-se as reclamações relativas às 6 concessionárias rodoviárias mais reclamadas, as quais representam 46,3% do total das reclamações recebidas no subsetor das infraestruturas rodoviárias.

¹¹ https://www.utap.gov.pt/Publicacoes_utap/Boletim%20Trimestral%20PPP%201T2020_final.pdf

¹² https://www.utap.gov.pt/Publicacoes_utap/Boletim%20Trimestral%20PPP%201T2020_final.pdf

¹³ <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)



(xx%) - Peso no total de reclamações por Concessionárias e Subconcessionárias, no 2ºS 2020

Gráfico 15 – Reclamações por Concessionárias e Subconcessionárias

Da análise do gráfico, os 6 operadores relativamente aos quais foram registadas mais reclamações pela AMT, representam 93,6% das reclamações relativas às concessionárias rodoviárias. A concessionária Ascendi Norte, Auto Estradas do Norte, S.A., representa 43,8% das reclamações e sofreu um aumento de 12,7% em relação ao mesmo período de 2019. A segunda entidade mais reclamada foi a IP - Infraestruturas de Portugal, S.A., que registou um aumento de 200%, ou seja, mais 40 reclamações do que no mesmo período de 2019, passando de 20 para 60 reclamações. Por último, verificou-se que a Brisa - Autoestradas de Portugal, S.A. registou neste semestre uma redução de quase 44%, ou seja, menos 47 reclamações que no segundo semestre de 2019.

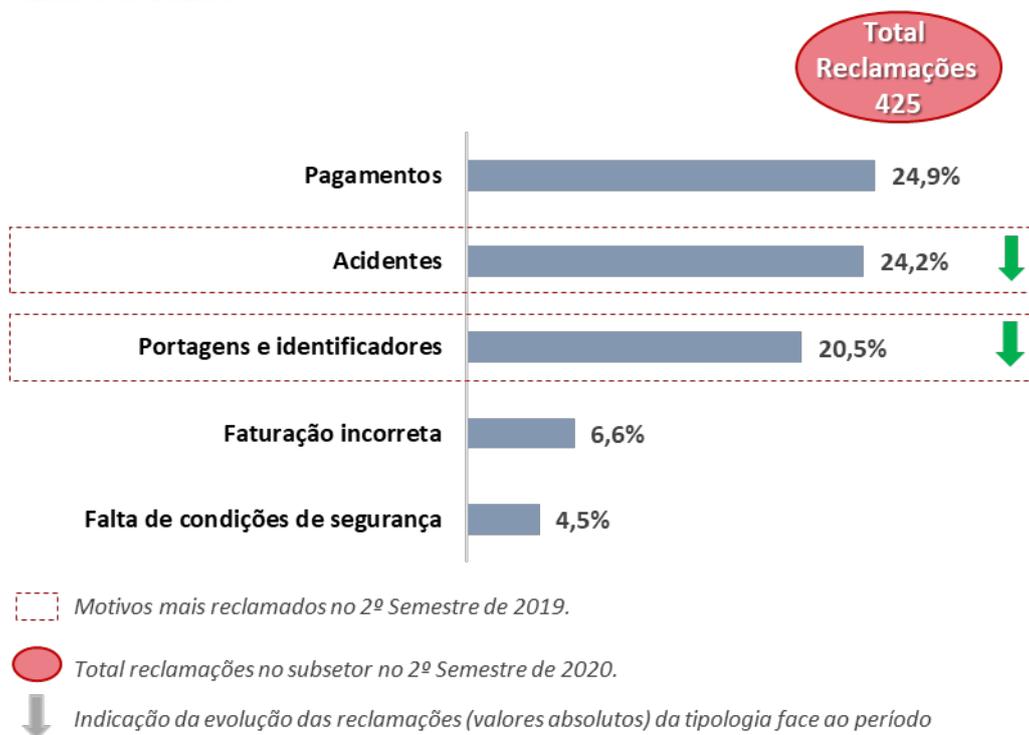
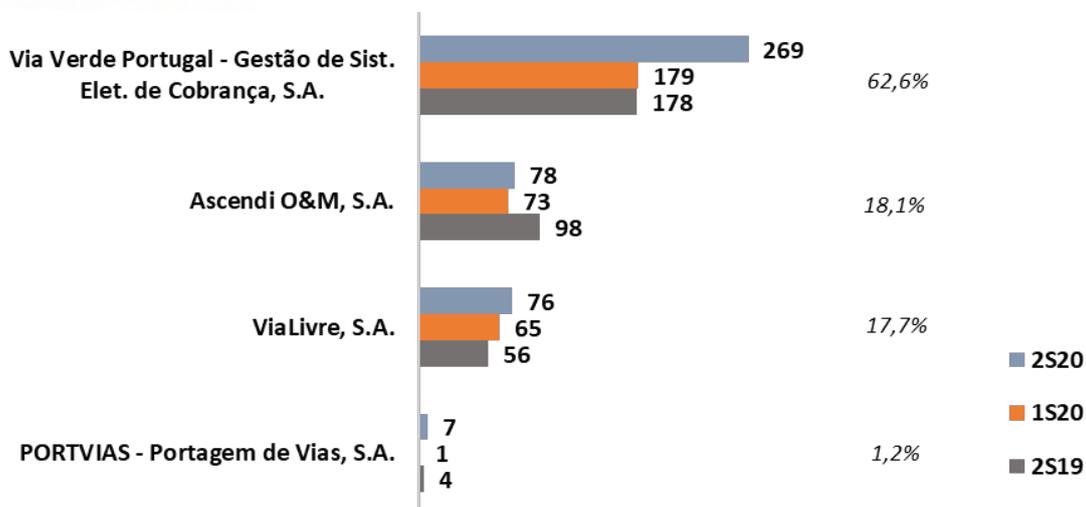


Gráfico 16 – Motivos das reclamações nas Concessionárias e Subconcessionárias

Os três motivos mais invocados nas reclamações representam 69,6% do total. O motivo mais reclamado diz respeito a pagamentos de taxas de portagens com 106 reclamações, o que representa 24,9% das reclamações deste subsetor e apresentou um aumento de 292,6% face ao período homólogo. Em seguida, surge o motivo relacionado com acidentes nas estradas com um peso de 24,2% tendo registado uma descida de 38% em relação ao mesmo período do ano de 2019. As reclamações sobre portagens e identificadores, que neste semestre representam 20,5%, diminuíram 47,3% face ao período homólogo. As reclamações sobre pedidos de reembolso representavam o terceiro motivo mais reclamado no período homólogo, no entanto, este semestre apresentaram uma redução de 63,6%, passando para o sexto motivo mais reclamado.

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 2ºS 2020

Gráfico 17 – Reclamações por operador de cobrança de portagem

As reclamações recebidas no 2.º S de 2020 por estes operadores totalizaram 430 reclamações o que representa aproximadamente 50% do número total das recebidas relativas ao subsector 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 62,6% das reclamações deste subsector, passando de 178 reclamações nos últimos 6 meses de 2019 para 269 neste semestre.

O operador Ascendi O&M, S.A. foi o segundo mais reclamado com 18,1% das reclamações e registou uma redução de 20,4% em relação ao período homólogo. Quanto à Via Livre, verifica-se um aumento nos últimos dois semestres, contabilizando desta vez 17,7% do total das reclamações recebidas. Em relação à PORTVIAS - Portagem de Vias, S.A., esta, registou este semestre 7 reclamações, mais 3 que no mesmo período de 2019.

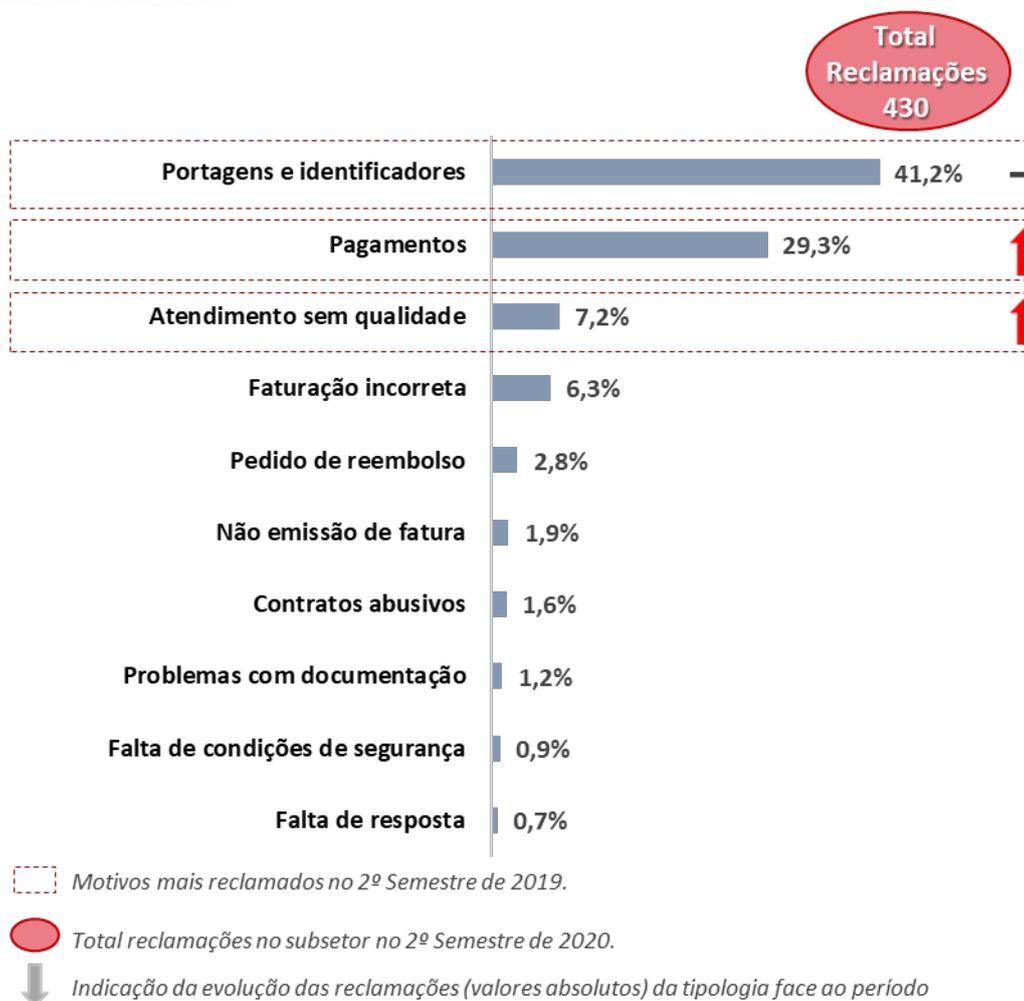


Gráfico 18 – Motivos das reclamações nos operadores de cobrança de portagem

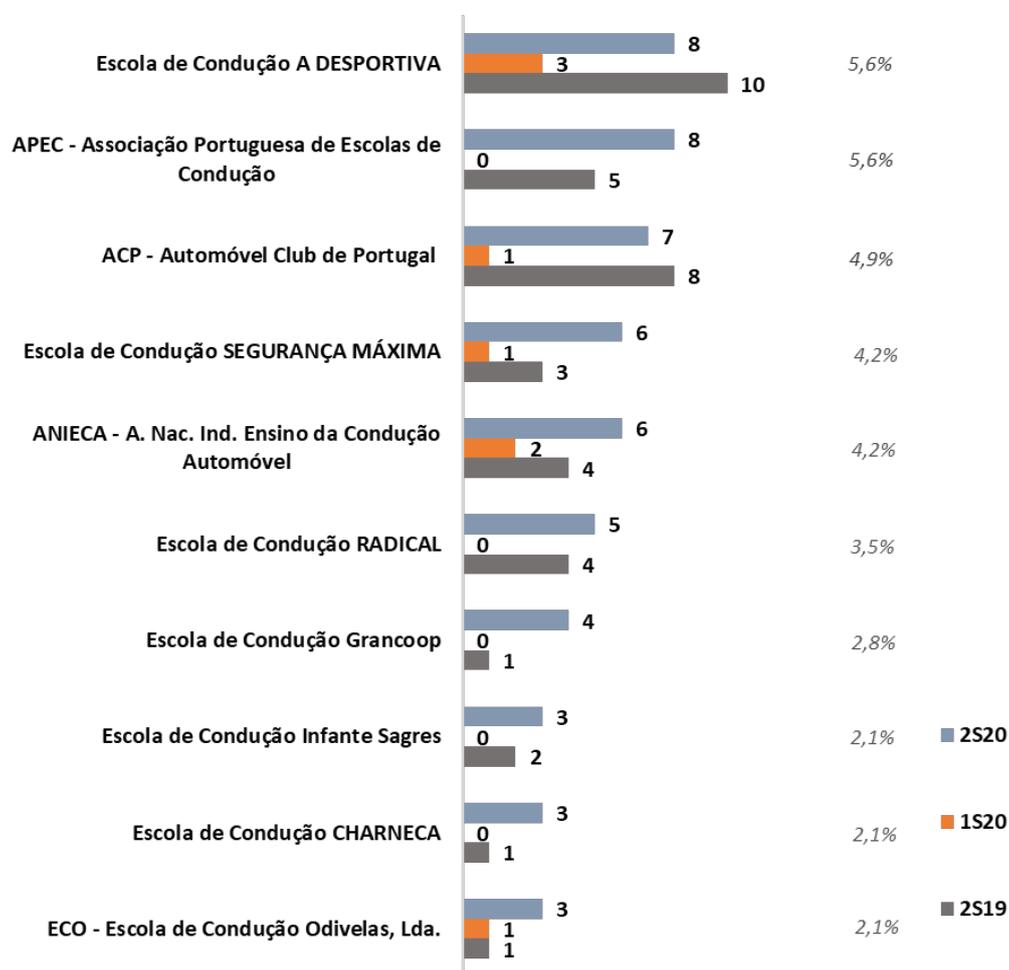
O gráfico supra apresenta os 10 motivos mais invocados pelos utentes em 93% das reclamações recebidas pela AMT durante o 2.º S de 2020 relativas ao subsetor em análise.

Os três motivos que originaram maior número de reclamações são relativos a (i) problemas com portagens e identificadores com 177 reclamações (41,2%), (ii) pagamentos, nomeadamente as divergências entre o preço afixado e o cobrado, a falta de troco, e as taxas de portagens com 126 reclamações (29,3%) e (iii) falta de qualidade do atendimento com 31 reclamações (7,2%). Em comparação com o período homólogo, manteve-se a tendência tendo sido também estes os três motivos mais reclamados.

Escolas de Condução e Entidades Formadoras

O subsetor das escolas de condução e entidades formadoras tem 1.183¹⁴ e 32¹⁵ (respetivamente) para o desenvolvimento destas atividades.

Durante o 2.º S de 2020, a AMT recebeu 142 reclamações relativas a 85 entidades, um aumento de 4 entidades quando comparado com igual período do ano anterior.



(xx%) - Peso no total de reclamações do subsetor de Atividades Auxiliares e Complementares - Escolas de Condução e Entidades Formadoras, no 2ºS 2020

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

¹⁴ http://www.imt-ip.pt/sites/IMTT/Portugues/Observatorio/Estatisticas/Documents/AnuarioEstatisticoMobilidadeTransportes_2018_D ez.pdf

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

No gráfico supra observam-se as dez escolas de condução e entidades formadoras mais reclamadas, as quais no seu conjunto representam 37,3% do total das reclamações neste subsetor.

O número de reclamações relacionadas subiu 0,7% (mais uma reclamação) no 2.º S de 2020 face ao 2.º S de 2019.

As reclamações recebidas neste subsetor representam 2,6% do total de reclamações do setor rodoviário.

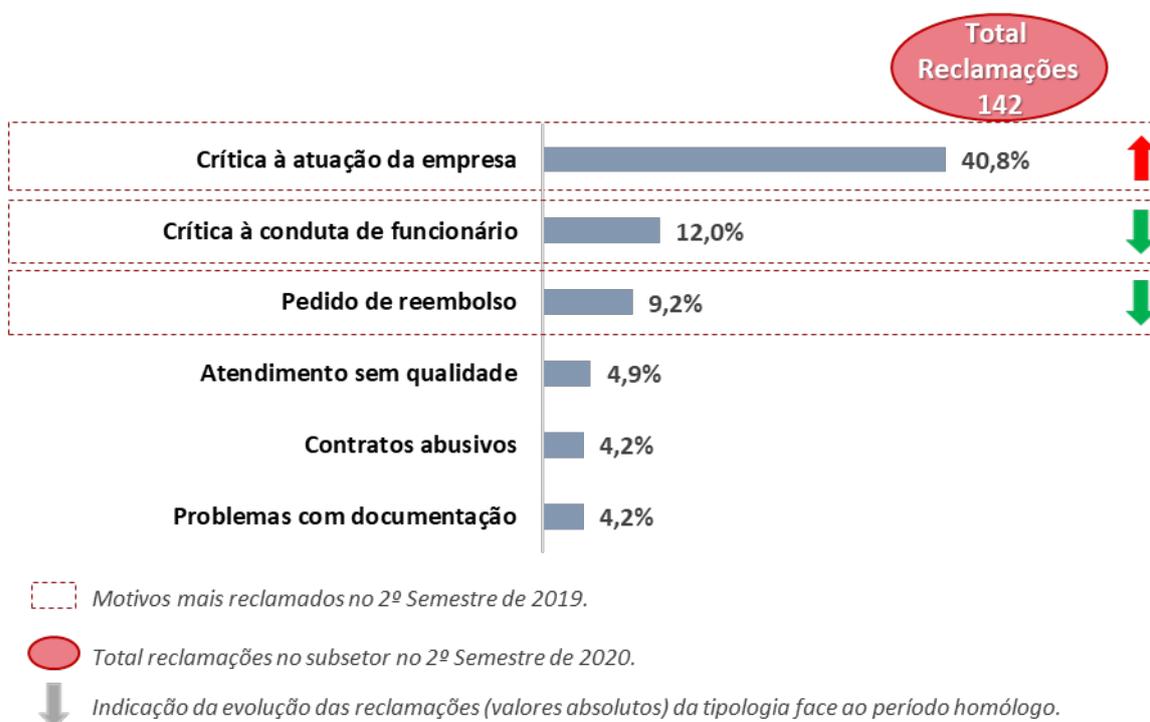


Gráfico 20 – Motivos das reclamações nas escolas de condução e entidades formadoras

O gráfico anterior apresenta os 6 principais motivos mais invocados nas reclamações enviadas à AMT, as quais representam 75,4% do total do subsetor.

Como se pode verificar no gráfico 20, dos três motivos mais reclamados no mesmo período de 2019, dois sofreram uma descida do número de reclamações. O motivo mais reclamado está relacionado com críticas à atuação das escolas de condução ou entidades formadoras, que registou uma subida de 70,6% em relação ao mesmo período de 2019, representando agora 40,8% das reclamações deste subsetor.



O segundo motivo mais apresentado diz respeito a críticas à conduta dos funcionários das entidades, que baixaram 10,5% em relação ao período homólogo, e têm neste semestre um peso de 12%. Para terminar o pódio dos motivos mais reclamados estão os pedidos de reembolso com 9,2%, tendo baixado 31,6% em relação aos últimos 6 meses do ano de 2019.

Transporte em Veículos Ligeiros | Táxis | TVDE

Em primeiro lugar assinala-se que este subsector 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 efetuar reclamações, apenas têm disponíveis funcionalidades que existam nos *sites* dos operadores ou através do livro de reclamações eletrónico, não dispondo de local físico para o efeito.

O subsector 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)¹⁶;
- ✓ Operadores de plataforma eletrónica de TVDE (9)¹⁷;
- ✓ Operadores de TVDE licenciados para desenvolver atividade (8.043)¹⁸.

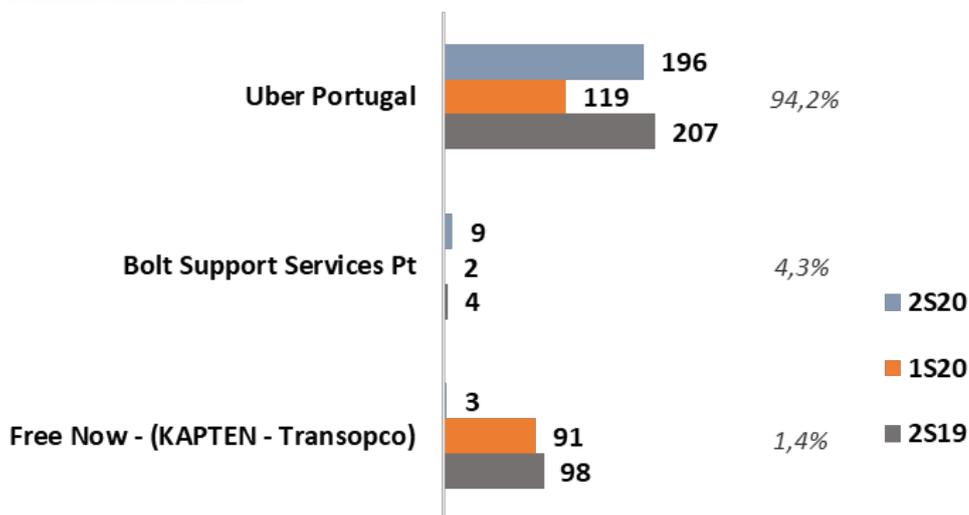
Durante o 2.º S de 2020, a AMT recebeu 10 reclamações do subsector do táxi, *i.e.*, mais 3 reclamações que no 2.º S de 2019, representando um aumento de 42,9%.

No que se refere ao subsector do TVDE, durante o 2.º S de 2020, foram recebidas na AMT 208 reclamações, o que, comparativamente às 322 recebidas no segundo semestre de 2019, representa uma redução de 34%. De notar que no 1.º semestre de 2020 foram registadas 212 reclamações neste subsector.

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

¹⁷ <https://imt-tvde.webnode.pt/>

¹⁸ <https://imt-tvde.webnode.pt/>



(xx%) - Peso no total de reclamações do subsetor do Transporte em Veículos Ligeiros - TVDE no 2ºS 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 196 reclamações, tendo registado uma diminuição de 5,3% face ao mesmo período de 2019, quando comparado com o primeiro semestre de 2020, verifica-se um aumento de 64,7%, com mais 77 reclamações. Segue-se a Bolt com 9 reclamações, o que representa 4,3% das reclamações relativas a TVDE, e por último está a Free Now - (Kapten - Transopco) faz parte, com 3 reclamações (1,4%).

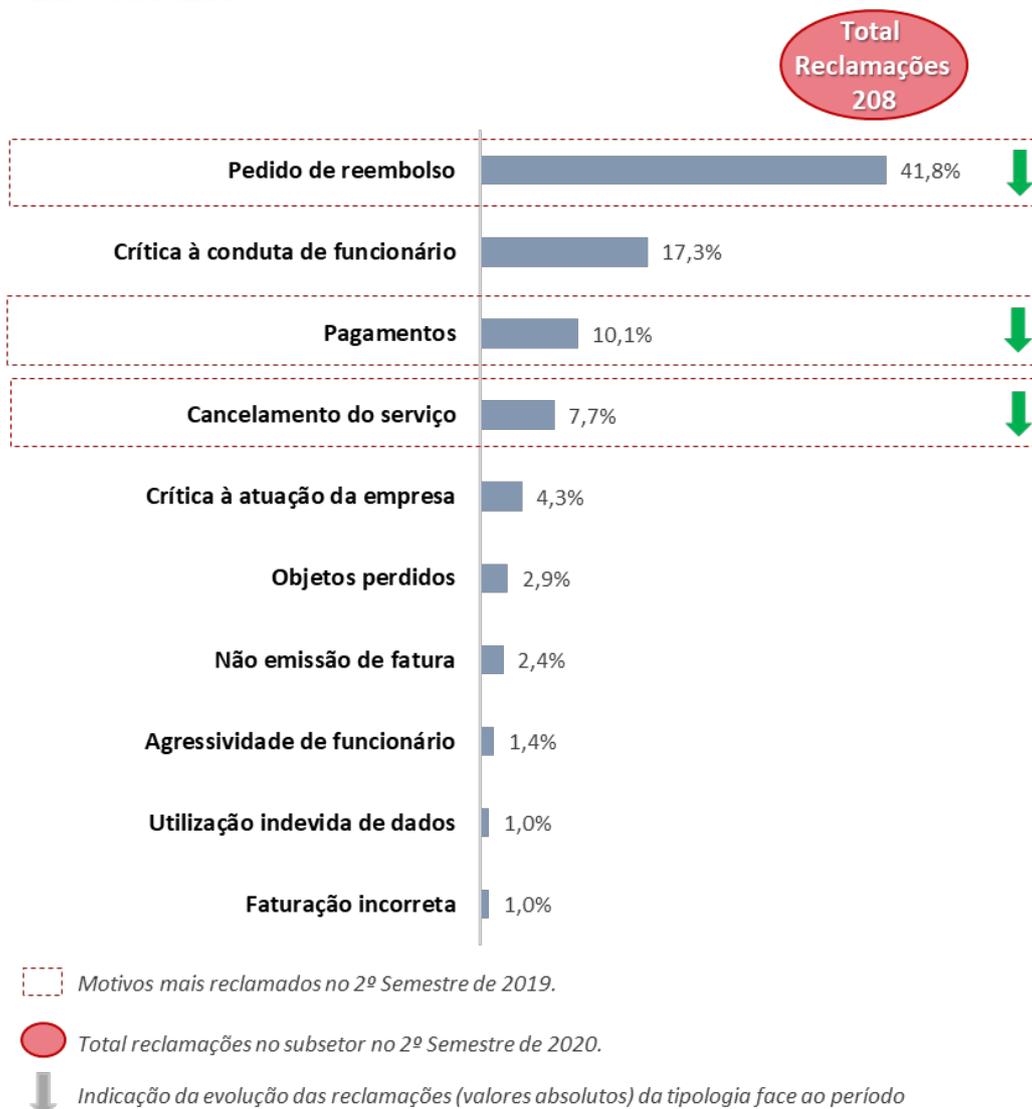


Gráfico 22 – Motivos das reclamações nos TVDE

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 (87); (ii) crítica à conduta do motorista (36) e (iii) problemas com pagamentos (21) e representam 69,2% das reclamações dos TVDE.

Os 10 motivos mais reclamados representam 89,9% do total das reclamações. Só o motivo sobre pedidos de reembolso, representa 41,8% das reclamações recebidas. O segundo motivo mais reclamado está relacionado com a atitude do funcionário, que neste semestre, conta com 36 reclamações, ou seja, mais 2 que no período homólogo, e mais 28 se compararmos com o 1.º S de 2020. Os problemas com pagamentos passaram de 54 reclamações no 2.º semestre



de 2019 para 21, o que representou uma descida de 61,1%. Por fim, as reclamações motivadas pelos cancelamentos de serviço, representam este semestre 7,7% das reclamações dos TVDE, verificando-se uma redução de 64,4% das reclamações recebidas no período homólogo.

CITV - Centros de Inspeção Técnica de Veículos

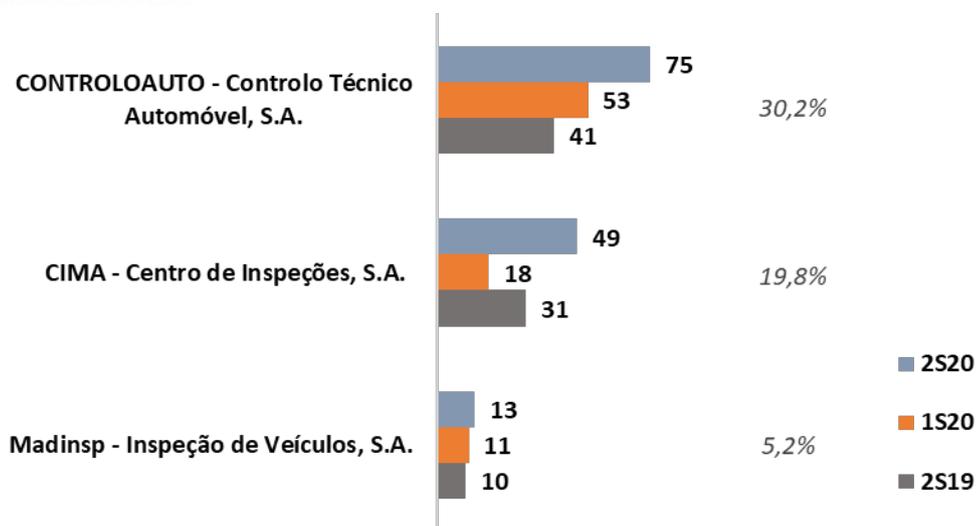
O subsetor dos CITV está regulamentado na Lei n.º 11/2011, de 26 de abril, alterada pela lei n.º 26/2013, de 19 de fevereiro, encontrando-se os requisitos técnicos aplicáveis às inspeções em concreto definidos na Portaria n.º 221/2012, de 20 de julho, alterada pela Declaração de Retificação n.º 49/2012, 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 centros¹⁹. Já no que respeita às Regiões Autónomas, são 10 os centros presentes nos Açores (2 fixos, 1 dependência e 7 móveis) e 3 na Madeira.

Durante o 2.º S de 2020, foram enviadas 248 reclamações à AMT relativas a 45 centros de inspeção, o que comparativamente ao 2.º S de 2019, em que foram recebidas 144 reclamações relativas a 32 centros, representa um aumento de 72,2%, mais 104 reclamações, por um lado, e mais 13 centros (40,6% de aumento).

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



(xx%) - Peso no total de reclamações do subsetor de Atividades Auxiliares e Complementares - CITV, no 2ºS 2020

Gráfico 23 – Reclamações por operador nos CITV

No gráfico 23 estão identificados os 3 operadores mais reclamados, que representam 55,2% 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. 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.

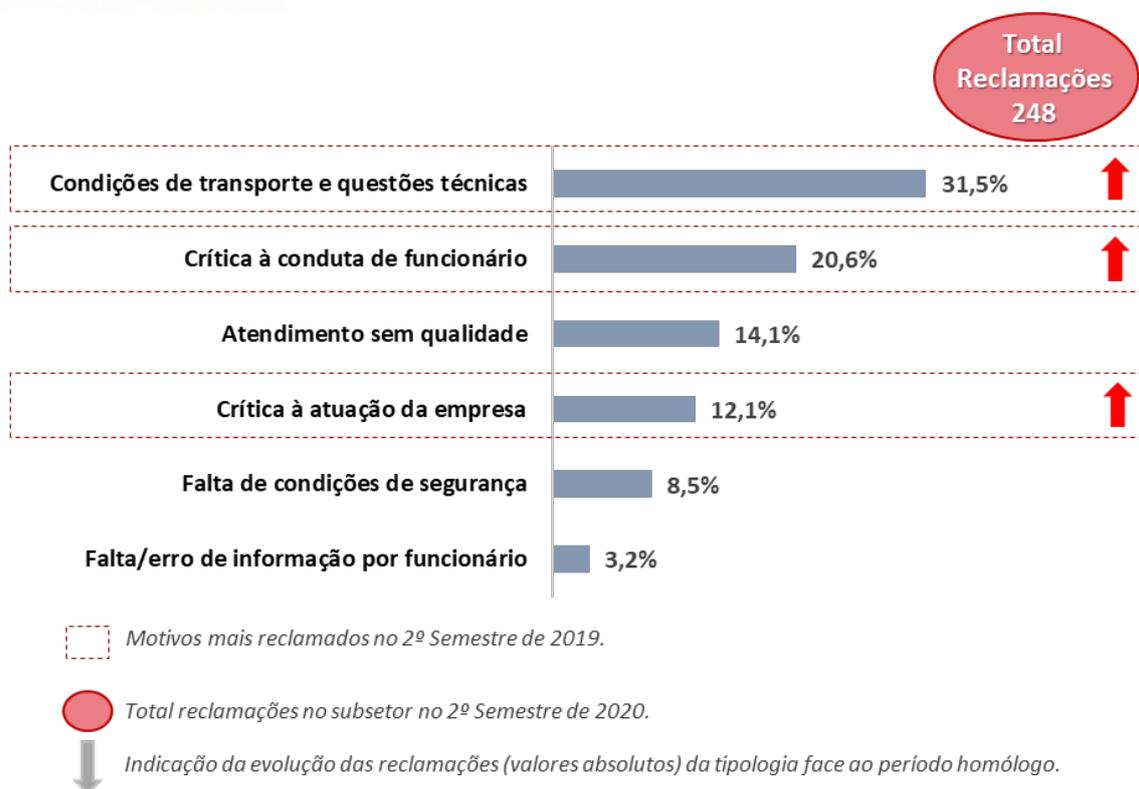


Gráfico 24 – Motivos das reclamações nos CITV

Os 6 motivos identificados no gráfico supra são as principais razões que estão na origem de 89,9% (223) do total das reclamações apresentadas pelos clientes dos centros de inspeção.

Como se pode verificar no gráfico em análise, os três motivos mais reclamados no segundo semestre de 2019 registaram aumentos este semestre.

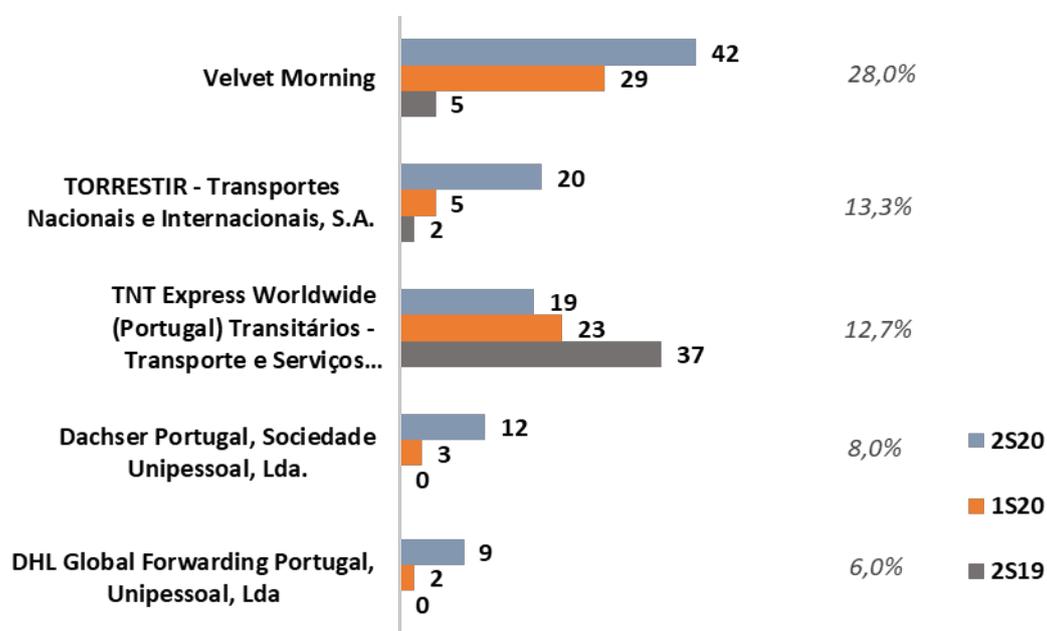
Os dois motivos que originaram mais reclamações estão relacionados com questões técnicas com 31,5% (78), o que, face ao período homólogo, registou um aumento de 116,7% e, as críticas à conduta de funcionário com um peso de 20,6% (51) que registou um aumento de 50%. Estes dois motivos representam 52% do total de reclamações deste subsector.

O terceiro motivo mais reclamado este semestre diz respeito à qualidade do atendimento e teve um crescimento de aproximadamente 59% face ao mesmo período de 2019 e que conta agora com um peso de 14,1% (35).

Transporte Rodoviário de Mercadorias

Relativamente ao transporte rodoviário de mercadorias, segundo dados do IMT, I.P., existem 8.019 empresas licenciadas em Portugal neste subsetor²⁰.

No 2.º S de 2020, foram registadas na AMT 150 reclamações relativas a 36 operadores. Quando comparado com o 2.º S de 2019 em que foram recebidas 88 reclamações relativas a 32 operadores, verifica-se um aumento de 70,5% no número de reclamações e de 12,5% no número de operadores reclamados.



(xx%) - Peso no total de reclamações do subsetor do Transporte Rodoviário de Mercadorias, no 2ºS 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, verifica-se que os mesmos representam 68% do total das reclamações neste subsetor.

Este foi um subsetor que sofreu alterações relevantes no número de reclamações (acréscimo) recebidas na AMT, decorrentes da introdução do LRE. Neste semestre, mais de 72% das reclamações foram recebidas pelo LRE, que contrasta com os 25% do 2.º S de 2019. O Livro

²⁰ <http://www.imt-ip.pt/sites/IMTT/Portugues/TransportesRodoviaros/EmpresasLicenciadas/Paginas/EmpresasLicenciadas.aspx>

de Reclamações físico contabilizou 20,7%, ou seja, menos 45,6% e as remetidas diretamente a esta entidade representam 6,7%, ou seja, menos 11,1% que no último semestre de 2019.

A entidade mais reclamada neste semestre é a Velvet Morning com 28% do total de reclamações recebidas neste subsetor tendo registado um aumento de 740%, passando de 5 reclamações no 2.º Semestre de 2019 para 42 reclamações este semestre. Em comparação com o 1.º semestre de 2020, o aumento foi de 13 reclamações, ou seja, 44,8%.

A TORRESTIR é segunda entidade mais reclamada com 20 reclamações este semestre (13,3% do total de reclamações neste subsetor), mais 18 que no 2.º S de 2019 e mais 15 que no 1.º S de 2020.

A TNT Express Worldwide (Portugal) Transitários surge em terceiro lugar nas entidades mais reclamadas neste subsetor e apresentou neste semestre uma redução de 48,6% face ao mesmo período de 2019, passando de 37 para 19 reclamações (12,7%).

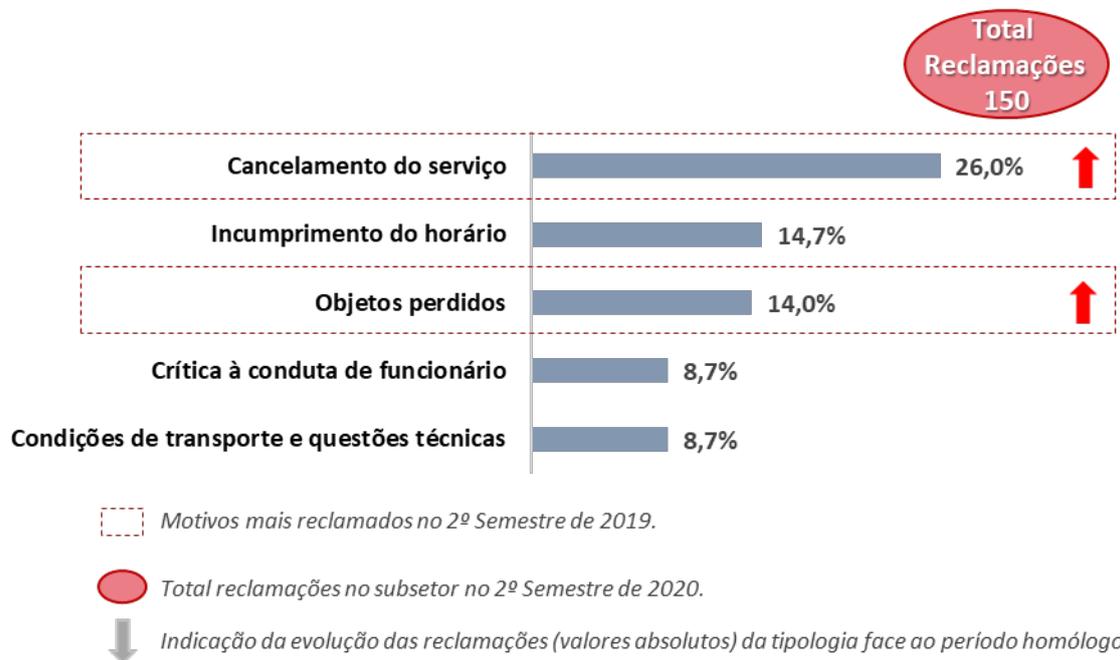


Gráfico 26 – Motivos das reclamações no transporte rodoviário de mercadorias

No gráfico supra encontram-se os 5 motivos principais que estão na origem de 72% do total das reclamações registadas neste subsetor.

O motivo mais reclamado nos últimos seis meses de 2019 (cancelamento do serviço) manteve-se como o mais reclamado este semestre com um aumento de 11,4%, passando de 35 reclamações para 39. As reclamações relacionadas com incumprimento do horário registaram um crescimento de 450% em comparação com o segundo semestre de 2019, ou seja, passaram de 4 para 22 reclamações, enquanto que as reclamações relacionadas com objetos perdidos aumentaram 61,5% (13 para 21 reclamações).

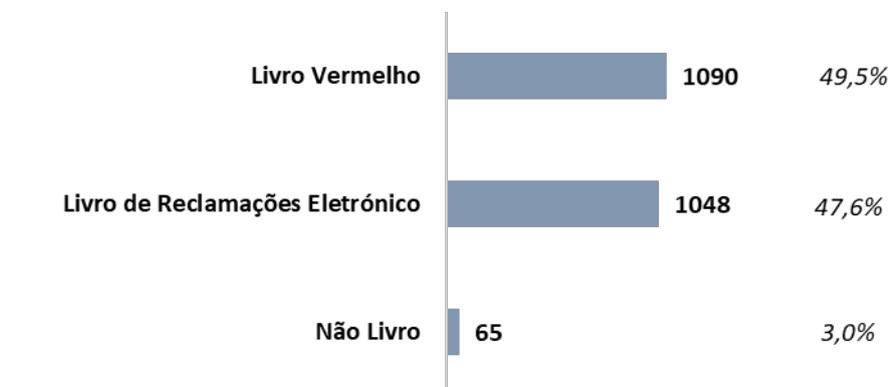
5.2 Setor ferroviário e outros sistemas guiados

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

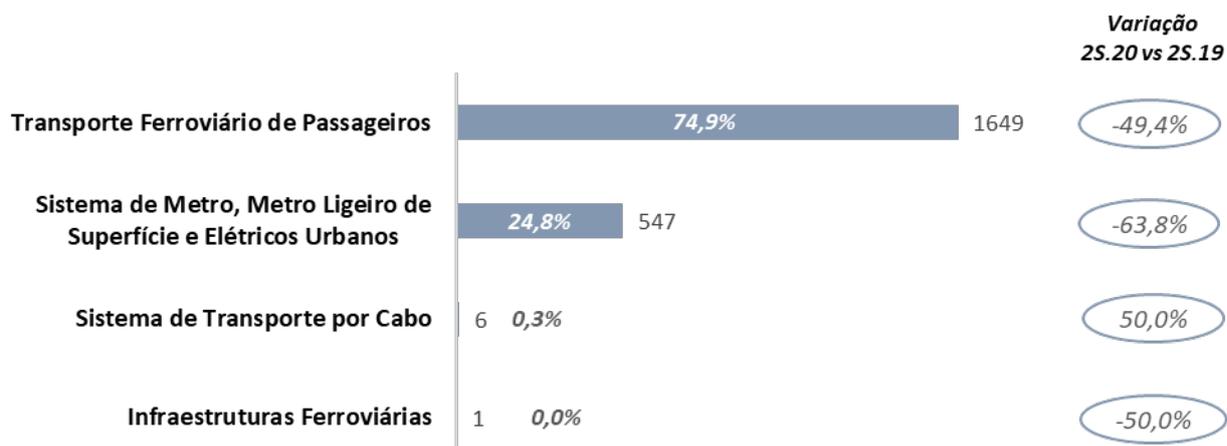


(xx%) - Peso no total de reclamações do setor ferroviário e outros sistemas guiados por canal de entrada no 2ºS 2020

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

Distribuição por subsetores do total de reclamações do 2.º S de 2020

O gráfico apresenta a distribuição por subsetor do setor ferroviário e outros sistemas guiados das reclamações recebidas pela AMT no decurso do 2.º S de 2020.



(xx%) - Peso no total de reclamações do setor Ferroviário e outros Sistemas Guiados, no 2ºS 2020

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

Durante o 2.º S de 2020 foram recebidas na AMT 2.203 reclamações relativas ao setor ferroviário e aos subsistemas identificados no gráfico acima.



Em termos comparativos e relativamente ao 2.º S de 2019, período em que se registaram 4.775, verifica-se uma diminuição do número global de reclamações recebidas na AMT na ordem dos 53,9%. Quando a comparação é realizada tendo por referência o semestre anterior, verifica-se uma variação positiva (aumento do número de reclamações) de 0,6%.

À exceção do sistema de transporte por cabo, que registou um aumento de 4 para 6 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 quase 75% tendo, no entanto, apresentado uma redução de 1.609 reclamações que representam uma variação negativa de 49,4% face ao período homólogo. Em 2.º lugar encontra-se o sistema de metro com um decréscimo de 63,8%, ou seja, menos 964 reclamações face ao mesmo período de 2019. Em 3.º lugar, temos o sistema de transporte por cabo com 6 reclamações, mais 2 do que no segundo semestre de 2019 e por último as infraestruturas ferroviárias que contam com uma reclamação, menos uma que no semestre homólogo.

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

Transporte Ferroviário de Passageiros

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

De acordo com dados estatísticos do INE²¹, 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 relação ao 2.º Semestre de 2020, ainda não estão disponíveis os dados do último trimestre, no entanto e a partir dos dados do 3.º trimestre verifica-se uma redução de 40,3% de passageiros quando comparado com o trimestre homólogo.

²¹ Destaque de 2 de dezembro de 2020 - Atividade dos Transportes - 3.º trimestre de 2020 - INE.

O gráfico 29 infra²² mostra a evolução trimestral do número de passageiros transportados.

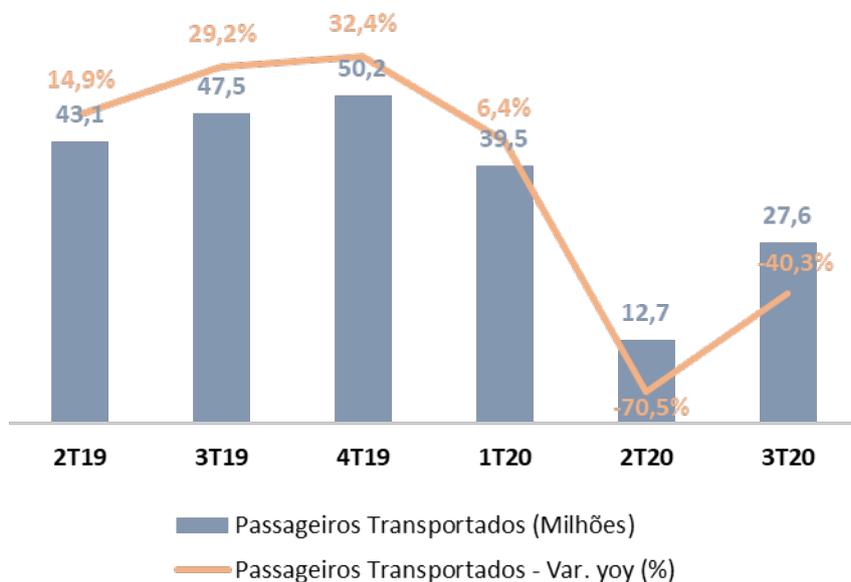
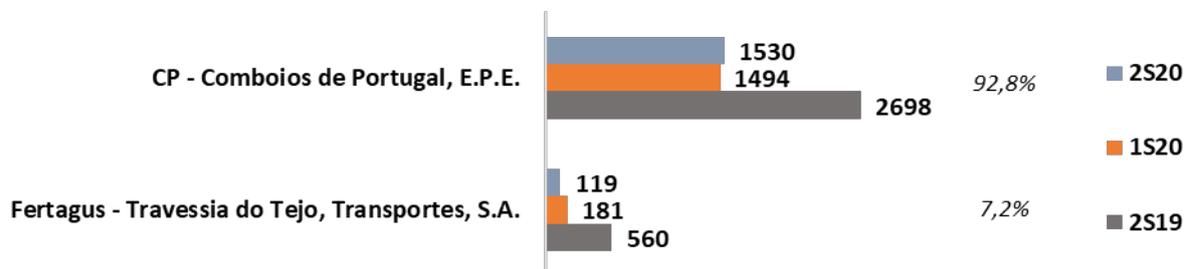


Gráfico 29 – Passageiros transportados no setor ferroviário e variação homóloga



(xx%) - Peso no total de reclamações do subsetor do Transporte Ferroviário de Passageiros, no 2ºS 2020

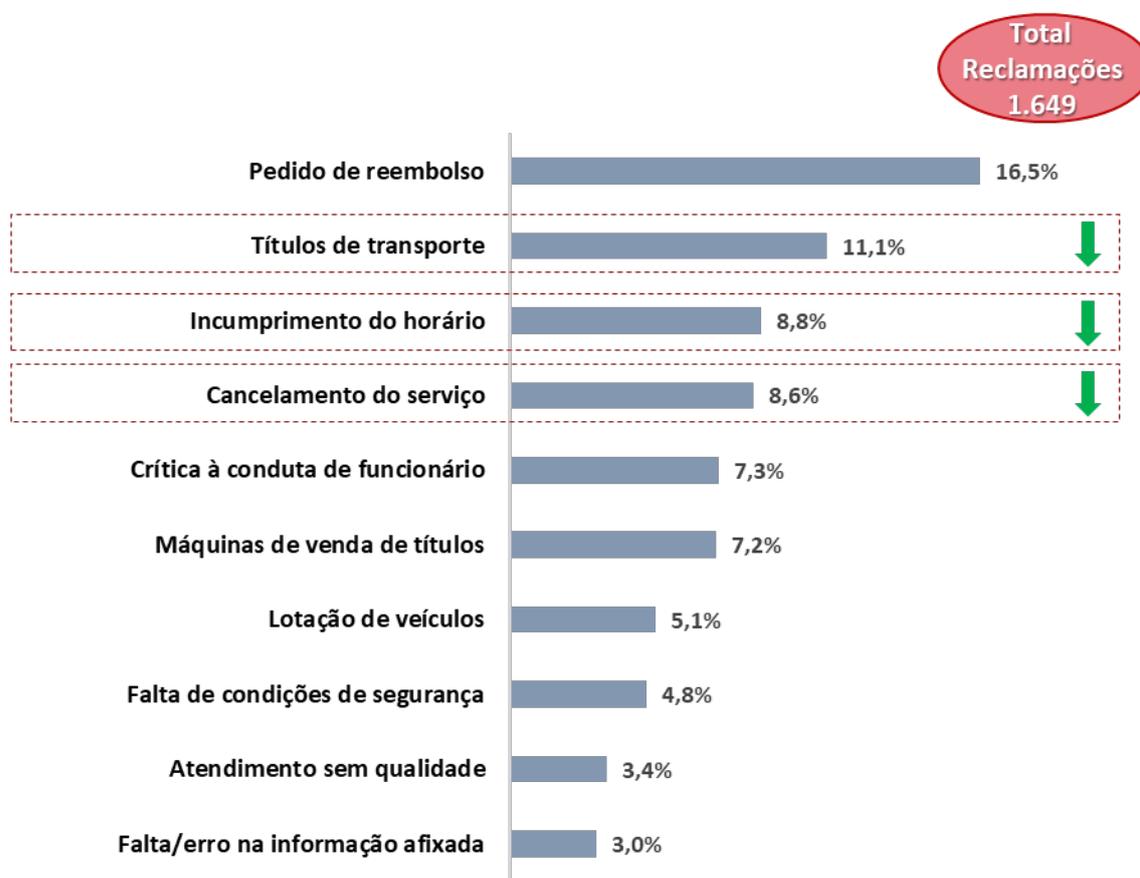
Gráfico 30 – Reclamações por operador de transporte ferroviário de passageiros

No 2.º S de 2020, a CP apresentou uma descida de 43,3% do número de reclamações registadas na AMT em comparação com o 2.º S de 2019, isto é, deram entrada menos 1.168 reclamações. A CP representa 92,8% das reclamações do subsetor em análise.

Relativamente à FERTAGUS, esta acompanhou a tendência, tendo o operador registado uma diminuição do número de reclamações passando de 560 para 119, ou seja, menos 441, o que se traduz numa redução de 78,8% em comparação com ao 2.º S de 2019.

²² Dados do INE, em Destaque, Atividades dos Transportes, para os trimestres em causa. – à data da produção do relatório ainda não estão disponíveis dados relativos ao 4.º trimestre de 2020.

À semelhança dos semestres anteriores, no caso das reclamações da FERTAGUS importa referir que, no tratamento de algumas delas existem situações residuais onde nem sempre 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 2º Semestre de 2019.*

 *Total reclamações no subsetor no 2º 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 76% do total das reclamações neste subsetor.



Os principais motivos identificados, cujo peso relativo é superior a 8% são: (i) pedidos de reembolso, (ii) problemas com os títulos de transporte, (iii) incumprimento de horário de transporte e (iv) cancelamentos de serviços e supressões. O conjunto destes quatro motivos representa quase 45% das reclamações totais neste subsetor.

Na generalidade dos motivos representados no gráfico, à exceção das reclamações sobre a falta de condições de segurança, onde grande parte são motivadas pela falta de cumprimento das medidas de proteção da COVID-19, os restantes 9 motivos sofreram variações negativas, inclusive o motivo mais reclamado registou menos 15,8% face ao registado no 2.º S de 2019.

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 INE²³ o transporte por metropolitano cresceu até ao segundo 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, verificou-se uma quebra de 46%, com cerca de 75 milhões de passageiros a utilizarem esse modo de transporte. Como já referido, aquando da produção do presente relatório, os dados relativos ao 4.º trimestre de 2020 não se encontram disponíveis, no entanto, constata-se que o 3.º trimestre apresenta uma redução de 51,3% em relação ao período homólogo.

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

²³ Dados do INE, em Destaque, Atividades dos Transportes, para os trimestres em causa. – à data da produção do relatório ainda não estão disponíveis dados relativos ao 4.º trimestre de 2020.

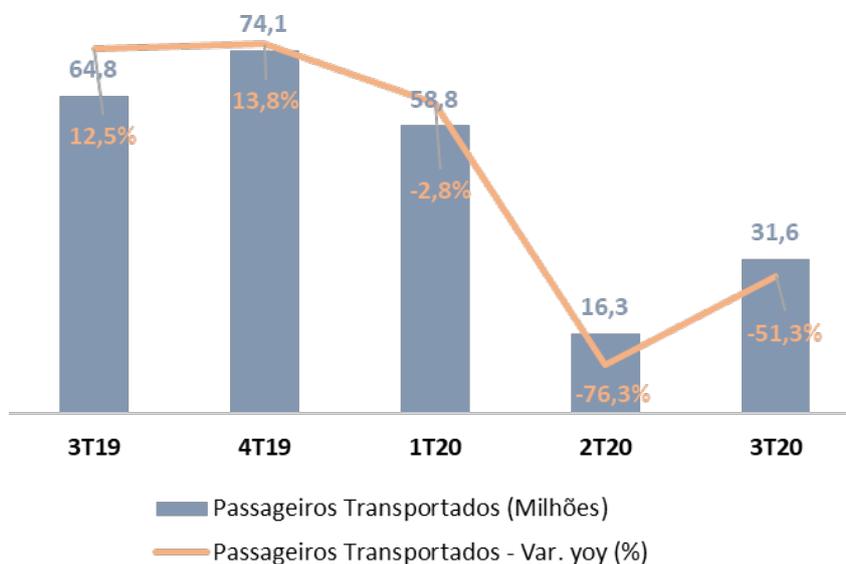
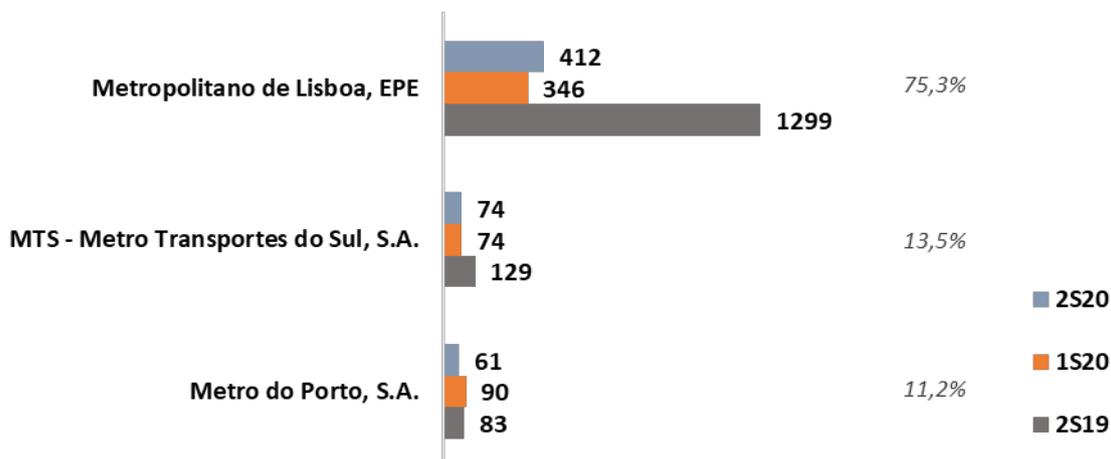


Gráfico 32 – Passageiros transportados nos metropolitanos em Lisboa, Porto e sul do Tejo e variação homóloga

Durante o 2.º S de 2020 foram apresentadas 547 reclamações, o que representa uma diminuição em termos absolutos de 964 reclamações, ou seja, menos 63,8% face ao registado no 2.º S de 2019.



(xx%) - Peso no total de reclamações do subsetor do Sistemas de Metro, Metro Ligeiro de Superfície e Eléctricos Urbanos, 2ºS 2020

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

Segundo os dados provisórios fornecidos pela AML, no Metropolitano de Lisboa E.P.E. verificou-se uma descida de passageiros na ordem dos 59,5% tendo sido transportados 38



milhões de passageiros durante o 2.º S de 2020, ou seja, menos 55,7 milhões que no mesmo período de 2019.

O Metropolitano de Lisboa E.P.E. registou este semestre 412 reclamações, representando 75,3% do subsetor. Em comparação com o período homólogo registou-se uma redução de 68,3%, ou seja, foram recebidas menos 887 reclamações.

Por sua vez, o Metro Transportes do Sul, S.A. transportou 4,7 milhões de passageiros no 2.º S de 2020, número que também desceu 43,4% face ao período homólogo, tendo registado 74 reclamações, ou seja, menos 42,6%, representando este semestre 13,5% do total registado neste subsetor.

Por último, no que refere à Área Metropolitana do Porto, o Metro do Porto, S.A. transportou menos 46,5% de passageiros que no segundo semestre de 2019, totalizando 19,8 milhões de passageiros. Em termos de reclamações, verificou-se também uma descida de 26,5%, ou seja, menos 22 reclamações quando comparado com o período homólogo, representando, agora, 11,2% das reclamações deste subsetor.

Os 3 operadores representados no gráfico 33 registaram diminuições no número de reclamações recebidas este semestre em comparação com o período homólogo, com o Metropolitano de Lisboa E.P.E. a apresentar menos 68,3%, o MTS – Metro Transportes do Sul S.A. menos 42,6% e o Metro do Porto S.A. menos 26,5%.

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 15,7 reclamações/milhão de passageiros, seguindo-se o Metropolitano de Lisboa, S.A. com 10,8 e por último o Metro do Porto, S.A. com 3,1.

Nas reclamações relativas aos sistemas de metro, metro ligeiro de superfície e elétricos urbanos, os 10 principais motivos secundários invocados pelos utentes representam 81,2% do total das reclamações deste subsetor e são os identificados no Gráfico 34, infra.

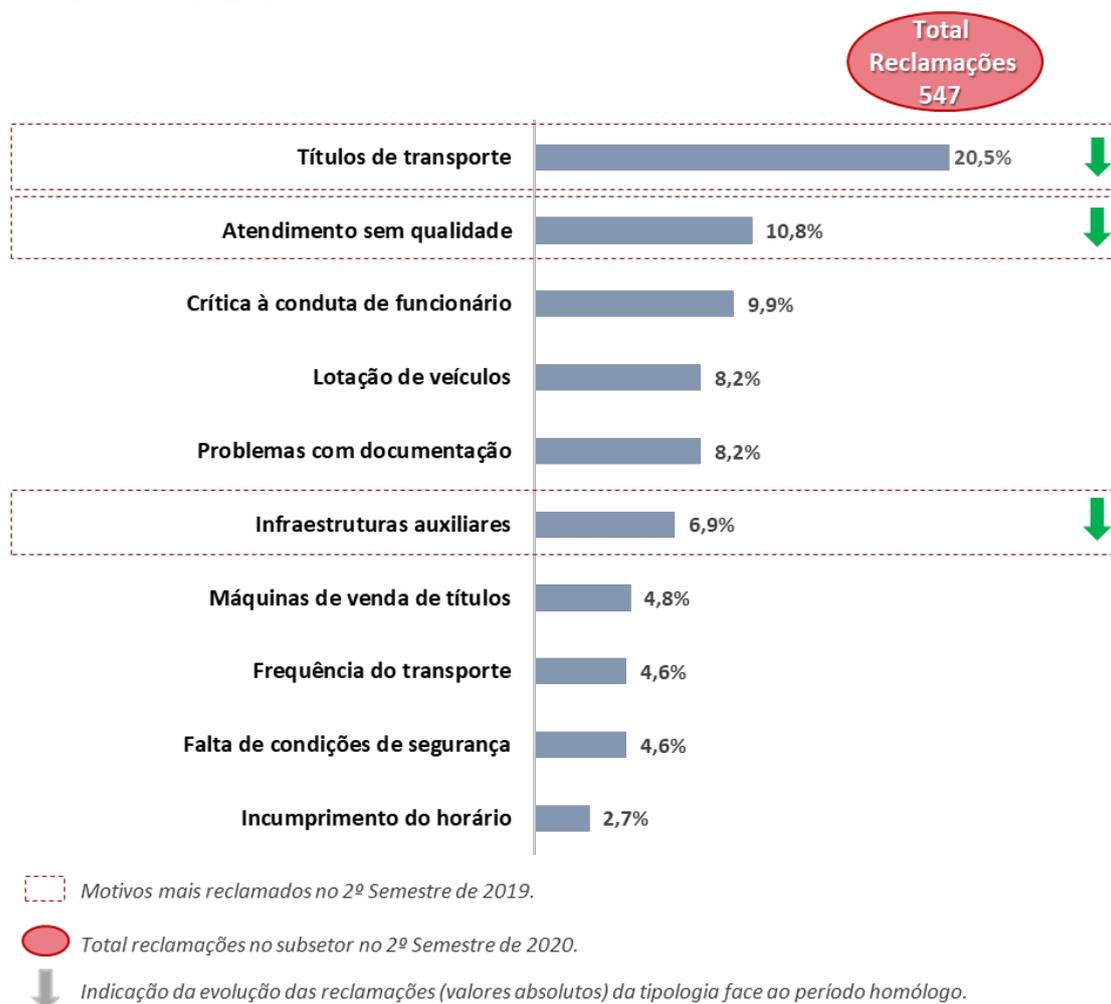


Gráfico 34 – Motivos das reclamações nos Sistemas de Metro, Metro Ligeiro de Superfície e Elétricos Urbanos

O motivo mais reclamado neste semestre é relativo aos títulos de transporte representando 20,5% das reclamações deste subsetor, de seguida surgem as reclamações motivadas pelo atendimento sem qualidade com 10,8% das reclamações, e, em terceiro lugar, estão as reclamações motivadas por críticas à atuação de funcionário com quase 10% das reclamações deste subsetor.

As reclamações sobre os problemas com infraestruturas auxiliares (ex.: rampas, escadas, elevadores, portas de acesso, entre outros) que eram o motivo mais reclamado no período homólogo, com 16,6%, este semestre passaram para o 6.º motivo mais reclamado com 6,9% do total de reclamações recebidas no subsetor 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 2.º S de 2020 registou-se 1 reclamação relacionada com o subsetor das infraestruturas ferroviárias, o que representa uma diminuição de 1 reclamação face ao 2.º S de 2019, em que se registaram 2 reclamações.

Sistemas de Transporte por Cabo

No 2.º S de 2020 a AMT recebeu 6 reclamações relativas a este subsetor, mais 50% que o registado no 2.º S de 2019, isto é, tinham-se registado 4 reclamações.

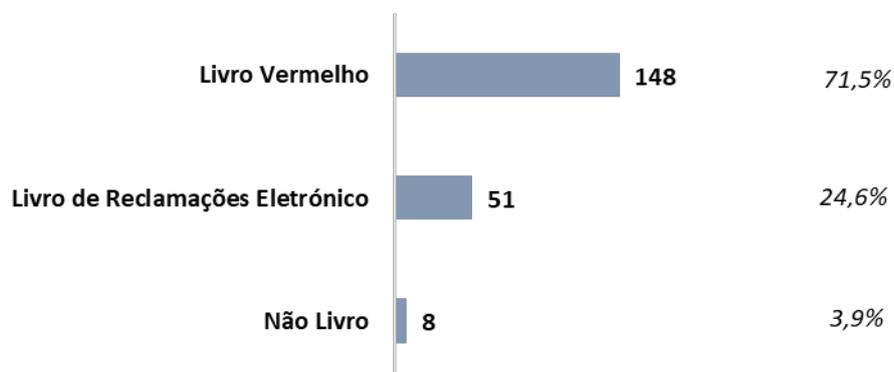
5.3 Setor Fluvial

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 quebra. De acordo com os últimos dados públicos disponíveis 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%). Em relação ao segundo semestre de 2020, ainda não se encontram disponíveis os dados relativos ao último trimestre de 2020, no entanto, pelos dados disponibilizados pelo INE²⁴ relativos ao 3.º trimestre, verifica-se uma redução no número de passageiros de 36,8% em relação ao período homólogo.

²⁴ Destaque de 2 de dezembro de 2020 - Atividade dos Transportes - 3.º Trimestre de 2020 - INE.

Distribuição de reclamações por canal de entrada



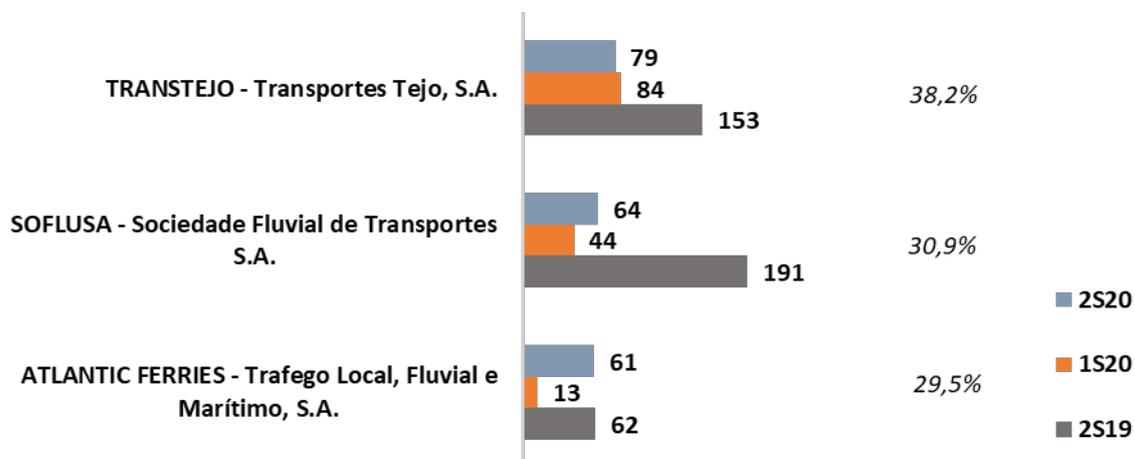
(xx%) - Peso no total de reclamações do setor Fluvial de passageiros no 2ºS 2020

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



Gráfico 36 – Reclamações no setor fluvial

Em relação às reclamações apresentadas neste subsetor, verificou-se uma redução de 50,9% em relação ao período homólogo, onde foram registadas 422 reclamações.



(xx%) - Peso no total de reclamações do subsetor do Transporte Fluvial de Passageiros, no 2ºS 2020

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

Durante o 2.º S de 2020 a TRANSTEJO registou 79 reclamações, o que significa uma descida de 48,4% face ao segundo semestre de 2019, e de 6% relativamente ao primeiro semestre de 2020.

No que se refere à SOFLUSA, esta registou 64 reclamações no 2.º S de 2020, o que, comparativamente com o período homólogo, representa uma redução de 66,5%. Quando comparado com o 1.º S. 2020, registou-se um aumento de 45,5%.

Em relação à ATLANTIC FERRIES, este operador registou 61 reclamações no 2.º S de 2020, o que significou uma descida de 1,6%, ou seja, menos 1 reclamação que no 2.º S de 2019. No entanto e quando comparado com o semestre anterior verificou-se um aumento de 369,2% no número de reclamações, o que em termos absolutos se reflete num acréscimo de 48 reclamações.

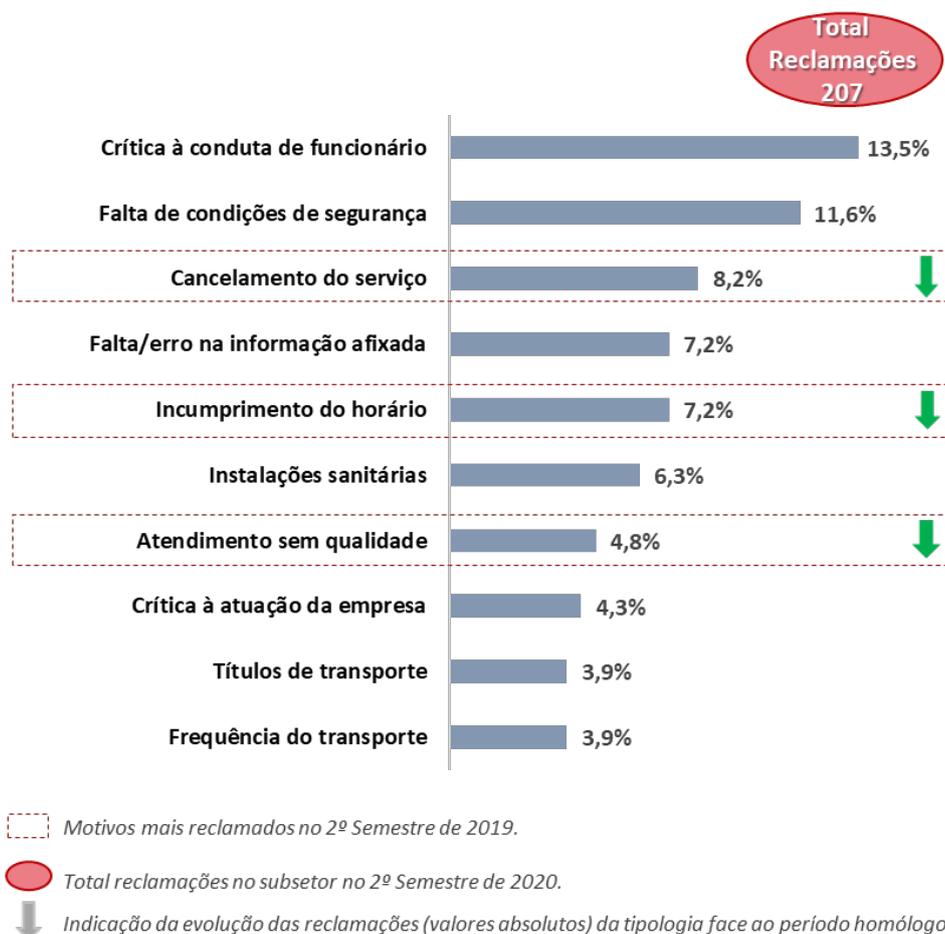


Gráfico 38 – Motivos das reclamações no subsector do Transporte Fluvial de Passageiros



No subsetor do transporte fluvial de passageiros, os 10 principais motivos secundários mais reclamados pelos utentes representam 71% do total das reclamações deste subsetor, sendo que os três principais motivos (i) crítica à conduta de funcionário, (ii) falta de condições de segurança, e (iii) cancelamento do serviço, representam cerca de 33% do total das reclamações deste subsetor.

Houve uma descida generalizada nos 10 motivos mais reclamados quando comparado com o período homólogo com exceção dos motivos relacionados com faltas de condições de segurança motivadas pelo incumprimento das regras de uso de máscara e distanciamento físico, que passou de 1 reclamação no 2.º S de 2019 para 24 neste semestre, e as reclamações sobre as instalações sanitárias, com um aumento de 160% das reclamações deste semestre face ao mesmo período de 2019.

Dos motivos mais reclamados no segundo semestre de 2020, a crítica à conduta de funcionário, apesar da redução de 2 reclamações (6,7%), foi o mais invocado com 13,5%. Segue-se a falta de condições de segurança, como já referido, e em terceiro lugar o cancelamento de serviço, que registou uma redução de 85%, representando neste semestre 8,2% do total das reclamações deste subsetor.

5.4 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).

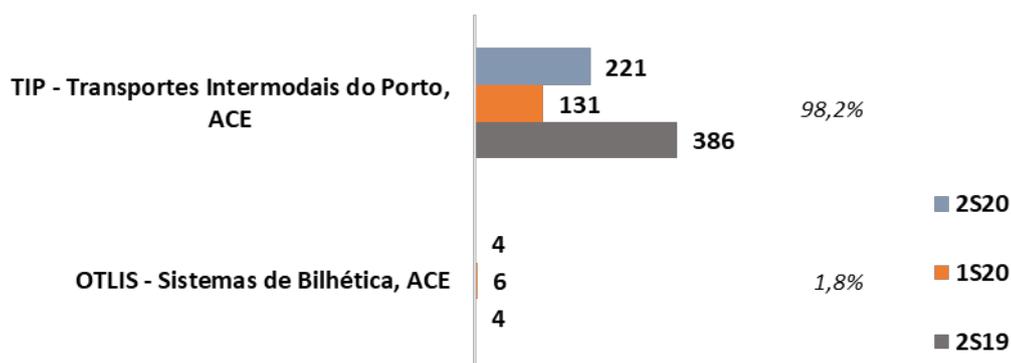
Na região de Lisboa, a OTLIS - Operadores de Transportes da Região de Lisboa, ACE, é o operador responsável pelos serviços de bilhética dos transportes públicos (modo metro, rodoviário, fluvial e ferroviário). As reclamações nestes casos, não é relativa a um dos operadores que constituem os ACE, mas 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 2ºS 2020

Gráfico 39 – Total de reclamações do setor de sistemas de bilhética e suporte mobilidade distribuídas por canal de entrada

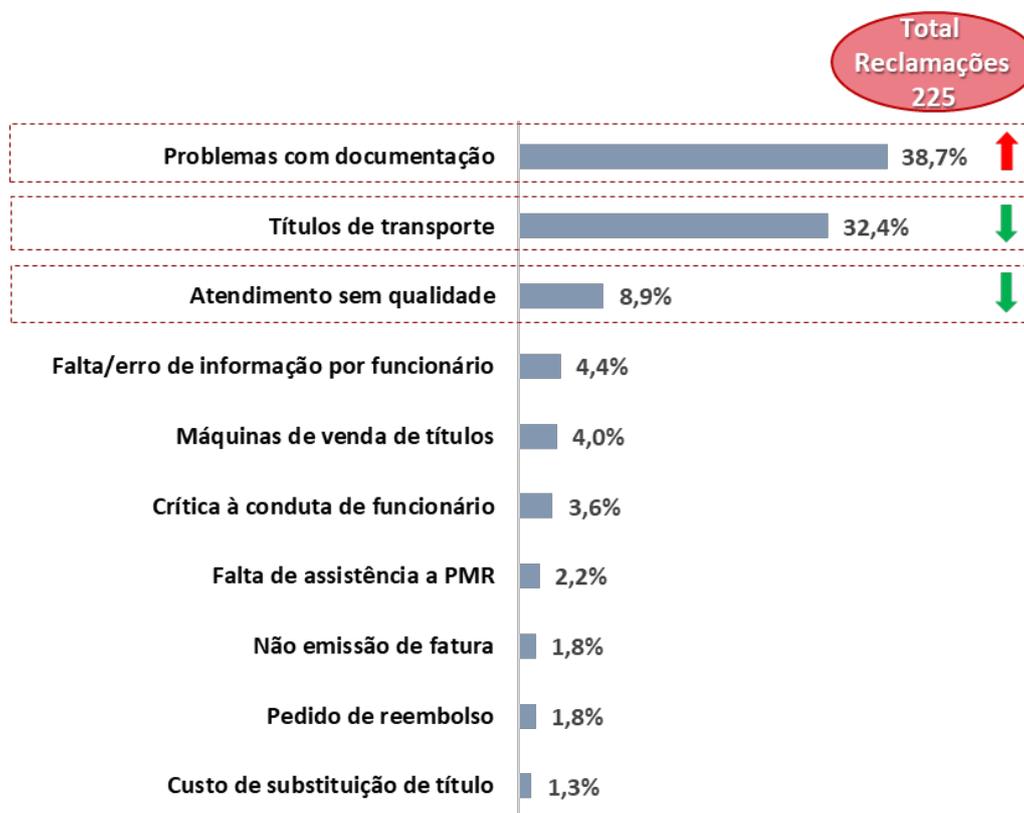


(xx%) - Peso no total de reclamações do setor multimodal no 2ºS 2020

Gráfico 40 – Reclamações por operador no setor de sistemas de bilhética e suporte mobilidade

No 2.º S de 2020 as reclamações relativas à TIP representaram 98,2% do total registado. Verificou-se, assim, uma redução de 42,7% face ao 2.º semestre de 2019, no entanto verificou-se um aumento de 68,7% em relação ao primeiro semestre de 2020.

Quanto ao operador OTLIS este detém um peso residual no conjunto das reclamações recebidas com 1,8% (4 reclamações).



 *Motivos mais reclamados no 2º Semestre de 2019.*

 *Total reclamações no subsetor no 2º Semestre de 2020.*

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

Gráfico 41 – Motivos das reclamações no setor de sistemas de bilhética e suporte mobilidade

Os 10 motivos mais reclamados neste setor representam 99,1% do total de reclamações recebidas.

O motivo mais reclamado está relacionado com problemas com documentação, tendo registado um aumento de 50% em relação ao 2.º semestre de 2019, ou seja, passou de 58 para 87, representando agora 38,7% das reclamações deste subsetor.

O segundo motivo mais reclamado diz respeito a problemas com títulos de transporte e apresentou uma diminuição de 26,3% face ao mesmo período de 2019 e representa agora 32,4% do total das reclamações.

O motivo sobre a má qualidade de atendimento, o mais reclamado no período homólogo, teve, este semestre, uma redução de 83,7%, passando de 123 para 20 reclamações.

5.5 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).

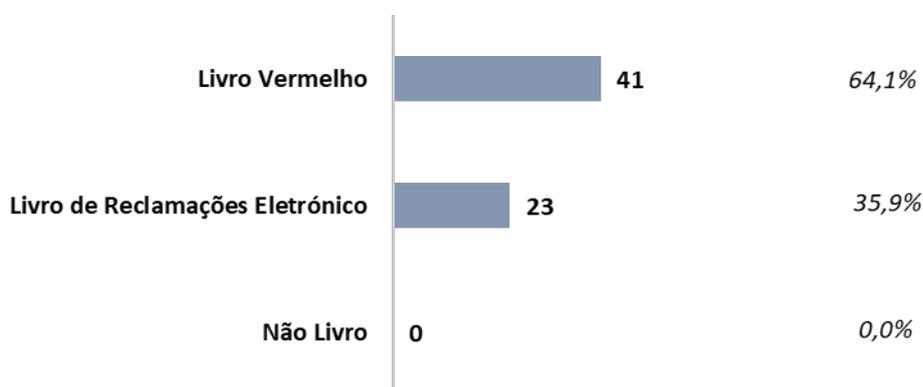


Tabela 4 – Portos comerciais do continente

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 2.º S 2020

Gráfico 42 – Total de reclamações do setor marítimo e portuário distribuídas por canal de entrada

Distribuição por subsectores do total de reclamações do 2.º S de 2020

Setor Marítimo e Portuário	N.º de Reclamações por subsector						Variações	
	2.º S. 2020		1.º S. 2020		2.º S. 2019		2.º S20 vs 1.º S20	2.º S20 vs 2.º S19
	N.º	%	N.º	%	N.º	%		
Serviços e Atividades Portuárias ^{a)}	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	-	-
Administrações Portuárias ^{b)}	0	0,0%	0	0,0%	3	7,7%	-	-100%
Armadores e Gestores de Navios - Longo Curso ou Internacional de Mercadorias ^{a) b)}	20	31,3%	15	53,6%	8	20,5%	33%	150%
Armadores e Gestores de Navios Marítimos de Curta Distância de Mercadorias ^{a)}	4	6,3%	0	0,0%	0	0,0%	-	-
Armadores e Gestores de Navios Marítimos de Curta Distância de Passageiros	40	62,5%	13	46,4%	28	71,8%	208%	43%
TOTAL DE RECLAMAÇÕES	64	100,0%	28	100,0%	39	100,0%	129%	64%

^{a)} Valores Revisitos: 1.º S20

^{b)} Valores Revisitos: 2.º S19

Tabela 5 – Reclamações no setor Marítimo e Portuário por subsector

O setor marítimo e portuário registou 64 reclamações no 2.º S de 2020, mais 25 que nos mesmos meses de 2019, o que se traduz num aumento de 64%.



As reclamações recebidas dizem respeito a (i) questões de segurança motivadas pela falta de uso de máscara, ou incapacidade de se praticar o distanciamento físico recomendado, (ii) cancelamentos de serviço, supressões, e (iii) condições de transporte.

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

Neste subsetor foram registadas 40 reclamações, sendo que 31 dizem respeito ao operador Porto Santo Line, S.A. e as restantes 9 ao operador Ricardo Badálo, Unipessoal Lda. Em comparação com o período homólogo, houve um aumento de 43%, ou seja, mais 12 reclamações. Quando comparamos com o primeiro semestre de 2020, este apresentou um aumento de 208%, passando de 13 reclamações para 40.

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

Durante o 2.º S de 2020 foram registadas 4 reclamações relativas a 3 entidades.

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 2.º S de 2020, distribuídas por setores e por motivos principais.

Da análise à tabela, constata-se que, apesar de a ordem se ter alterado nos dois primeiros, mantiveram-se os três motivos mais reclamados em relação ao período homólogo. São eles: (i) Preços | Pagamento | Bilheteiras (28,7%); (ii) Cumprimento não conforme com o contrato | Incumprimento (23,5%); e (iii) Qualidade do atendimento | Atendimento deficiente nos estabelecimentos | Atendimento telefónico (14,5%).

Estes três motivos representam 66,7% dos motivos reclamados, menos 4% em relação ao primeiro semestre de 2019 altura em que registavam um total de 70,7%.

Motivo Principal da Reclamação	Reclamações por Setor																Totais							
	Rodoviário				Ferroviário				Fluvial				Multimodal				Marítimo e Portuário				2S20		2S19	
	2S20		2S19		2S20		2S19		2S20		2S19		2S20		2S19		2S20		2S19		2S20		2S19	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Preços Pagamento Bilheteiras	1479	27,2%	1939	24,1%	745	33,8%	1330	27,9%	19	9,2%	61	14,5%	89	39,6%	148	37,3%	7	10,9%	9	23,1%	2339	28,7%	3487	25,5%
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	1303	24,0%	2419	30,0%	531	24,1%	1278	26,8%	54	26,1%	188	44,5%	0	0,0%	2	0,5%	21	32,8%	7	17,9%	1909	23,5%	3894	28,4%
Qualidade de atendimento/Atendimento deficiente nos estabelecimentos/Atendimento telefónico	780	14,3%	1288	16,0%	311	14,1%	785	16,4%	41	19,8%	75	17,8%	33	14,7%	150	37,8%	12	18,8%	5	12,8%	1177	14,5%	2303	16,8%
Exercício da atividade	411	7,6%	469	5,8%	51	2,3%	177	3,7%	16	7,7%	23	5,5%	0	0,0%	4	1,0%	8	12,5%	4	10,3%	486	6,0%	677	4,9%
Higiene e segurança	397	7,3%	498	6,2%	11	0,5%	3	0,1%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	1,6%	0	0,0%	409	5,0%	501	3,7%
Cláusulas contratuais/Alteração cláusulas contratuais	271	5,0%	104	1,3%	162	7,4%	130	2,7%	31	15,0%	12	2,8%	0	0,0%	2	0,5%	10	15,6%	0	0,0%	474	5,8%	248	1,8%
Informação/Informação pré-contratual	222	4,1%	440	5,5%	113	5,1%	295	6,2%	18	8,7%	26	6,2%	12	5,3%	21	5,3%	2	3,1%	4	10,3%	367	4,5%	786	5,7%
Outros	216	4,0%	406	5,0%	68	3,1%	40	0,8%	3	1,4%	19	4,5%	0	0,0%	2	0,5%	2	3,1%	3	7,7%	289	3,6%	470	3,4%
Proteção de dados pessoais	117	2,2%	92	1,1%	9	0,4%	52	1,1%	4	1,9%	3	0,7%	4	1,8%	3	0,8%	1	1,6%	0	0,0%	135	1,7%	150	1,1%
Infraestruturas	93	1,7%	173	2,1%	86	3,9%	178	3,7%	0	0,0%	8	1,9%	87	38,7%	59	14,9%	0	0,0%	3	7,7%	266	3,3%	421	3,1%
Faturação/Faturação incorreta	54	1,0%	78	1,0%	78	3,5%	364	7,6%	17	8,2%	5	1,2%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	149	1,8%	447	3,3%
Irregularidades no Livro de Reclamações	45	0,8%	41	0,5%	14	0,6%	24	0,5%	2	1,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,3%	0	0,0%	0	0,0%	61	0,7%	66	0,5%
Horários de funcionamento	28	0,5%	82	1,0%	13	0,6%	93	1,9%	1	0,5%	1	0,2%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	5,1%	42	0,5%	178	1,3%
Meio ambiente	11	0,2%	10	0,1%	11	0,5%	9	0,2%	1	0,5%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,3%	0	0,0%	1	2,6%	23	0,3%	21	0,2%
Práticas comerciais/Publicidade	9	0,2%	13	0,2%	0	0,0%	9	0,2%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	9	0,1%	22	0,2%
Tarifário	4	0,1%	8	0,1%	0	0,0%	8	0,2%	0	0,0%	1	0,2%	0	0,0%	4	1,0%	0	0,0%	1	2,6%	4	0,0%	22	0,2%
Total de Reclamações	5440	100%	8060	100%	2203	100%	4775	100%	207	100%	422	100%	225	100%	397	100%	64	100%	39	100%	8139	100%	13693	100%

Tabela 6 – Motivos principais das reclamações no 2.ºS de 2020 e no 2.ºS de 2019

7 Informação adicional - Reclamações dos operadores

Alguns operadores de transporte de passageiros²⁵ passaram a enviar mensalmente à AMT, informação sobre reclamações recebidas pelos mesmos por outras vias que não o livro de reclamações, nomeadamente através dos seus sites de internet, de caixas de correio eletrónico criadas especificamente para o tratamento de reclamações ou através de serviços de *call-center*.

Este semestre houve uma diminuição de 51,5% no número de reclamações recebidas através desta via face ao mesmo período de 2019, passando de 34.996 para 16.980 reclamações. Quando comparado com o semestre passado, houve uma diminuição de 30,2%..

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.

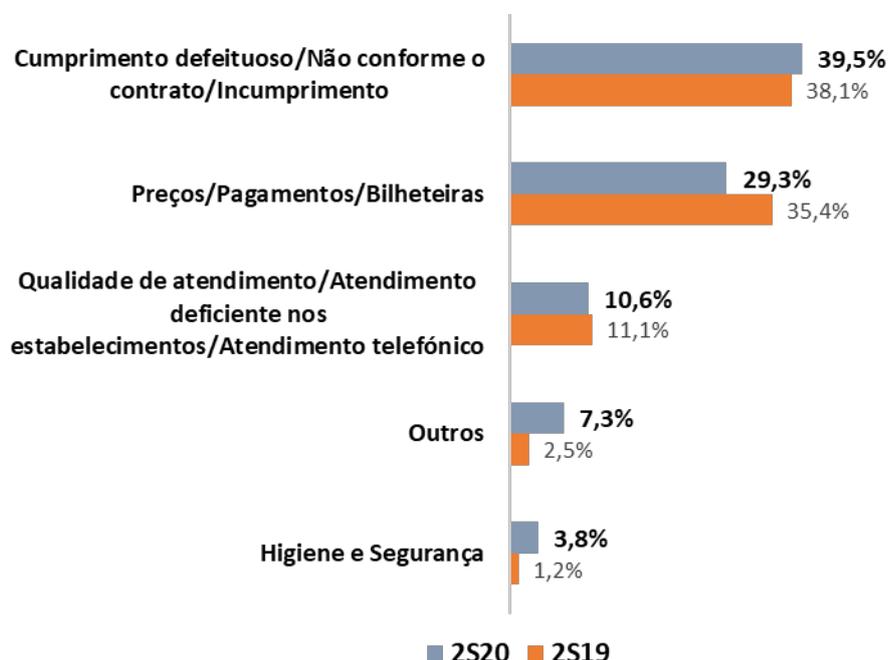


Gráfico 43 – Motivos das reclamações recebidas diretamente pelos operadores

Através da análise do gráfico supra, os cinco motivos principais mais reclamados representam cerca de 90,5% do total destas reclamações. Verifica-se um aumento de 3,5% nas reclamações

²⁵ Ver nota 3, página 8.



relacionadas com o Cumprimento defeituoso/Não conforme o Contrato/Incumprimento, onde se incluem supressões, atrasos, excesso de lotação, etc., em contrapartida as reclamações sobre problemas com Preços/Pagamentos/Bilheteiras que abrangem pedidos de reembolso, problemas com títulos de transporte, etc., registaram uma redução de 17,3% em relação ao período homólogo. Em terceiro lugar temos a Qualidade de atendimento/Atendimento deficiente nos estabelecimentos/Atendimentos telefónicos com uma redução de 4,5% em relação ao segundo semestre de 2019, que passou de 11,1% para 10,6%.

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									
	2ºS 2020		2ºS 2019		Δ (%)	2ºS 2020		2ºS 2019		Δ (%)	2ºS 2020		2ºS 2019		Δ (%)	2ºS 2020		2ºS 2019		Δ (%)
	Nº	%	Nº	%		Nº	%	Nº	%		Nº	%	Nº	%		Nº	%	Nº	%	
Companhia Carris de Ferro de Lisboa, S.A.	1 019	11,5%	2 874	25,3%	-64,5%										1 019	6,0%	2 874	8,2%	-64,5%	
Transtejo - Transportes Tejo, S.A.											111	100,0%	310	100,0%	-64,2%	111	0,7%	310	0,9%	-64,2%
Soflusa - Soc. Fluvial de Transportes, S.A.																				
Vimeca Transportes - Viação Mecânica de Carnaxide, Lda	1 431	16,2%	2 336	17,3%	-38,7%										1 431	8,4%	2 336	6,7%	-38,7%	
Scotturb - Transportes Urbanos, Lda	422	4,8%	248	1,7%	70,2%										422	2,5%	248	0,7%	70,2%	
Barraqueiro Transportes, S.A. *	501	5,7%	588	3,0%	-14,8%										501	3,0%	588	1,7%	-14,8%	
TST - Transportes Sul do Tejo, S.A.	1 658	18,7%	3 282	17,2%	-49,5%										1 658	9,8%	3 282	9,4%	-49,5%	
EVA	164	1,9%	84	0,5%	95,2%										164	1,0%	84	0,2%	95,2%	
STCP - Soc. de Transportes Colectivos do Porto, S.A.	1 793	20,3%	2 058	13,9%	-12,9%										1 793	10,6%	2 058	5,9%	-12,9%	
Transdev Mobilidade, S.A. **	548	6,2%	189	1,6%	189,9%										548	3,2%	189	0,5%	189,9%	
Rodoviária de Lisboa, S.A.	454	5,1%	1 436	10,3%	-68,4%										454	2,7%	1 436	4,1%	-68,4%	
ARRIVA Portugal - Transportes, Lda	30	0,3%	100	1,1%	-70,0%										30	0,2%	100	0,3%	-70,0%	
RNE - Rede Nacional Expressos, Lda	724	8,2%	1 650	7,6%	-56,1%										724	4,3%	1 650	4,7%	-56,1%	
Comboios de Portugal, E.P.E.						6 075	69,9%	11 675	59,4%	-48,0%					6 075	35,8%	11 675	33,4%	-48,0%	
SulFertagus ***	99	1,1%	181	0,8%	-45,3%										99	0,6%	181	0,5%	-45,3%	
Fertagus - Travessia do Tejo Transportes, S.A. ***						211	4,3%	1 256	6,4%	-83,2%					211	1,2%	1 256	3,6%	-83,2%	
Metropolitano de Lisboa, E.P.E.						712	10,8%	1 143	5,8%	-37,7%					712	4,2%	1 143	3,3%	-37,7%	
Metro do Porto, S.A.						567	11,8%	5 032	25,6%	-88,7%					567	3,3%	5 032	14,4%	-88,7%	
MTS - Metro, Transportes do Sul, S.A.						461	3,2%	554	2,8%	-16,8%					461	2,7%	554	1,6%	-16,8%	
TOTAL DE RECLAMAÇÕES	8 843	100,0%	15 026	100,0%	-41,1%	8 026	100,0%	19 660	100,0%	-59,2%	111	100,0%	310	100,0%	-64,2%	16 980	100,0%	34 996	100,0%	-51,5%

* 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 2.º S de 2020, registaram-se 11 elogios/louvores no Livro de Reclamações físico e 26 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	
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
CARRIS - Companhia Carris de Ferro de Lisboa, S.A.	1				1
CIMA - Centro de Inspeções, S.A.	1				1
CONTROLOAUTO - Controlo Técnico Automóvel, S.A.	5				5
DHL GLOBAL FORWARDING PORTUGAL, UNIPessoal, LDA	1				1
Ecooltra Scootersharing	2				2
ESCOLA DE CONDUÇÃO BRACARENSE, LDA.	1				1
Europcar Internacional - Aluguer de Automóveis, S.A	1				1
Infraestruturas de Portugal, S.A.	1				1
Lisbon Village Apartments - Holiday Rentals Lda	1				1
RDO - Rodoviária do Oeste, Lda	1				1
Rely On Talent Lda	1				1
RNE - Rede Nacional de Expressos, Lda.	2				2
Rodoviária do Tejo, S.A.	2				2
Sovial - Sociedade de Viaturas de Aluguer, Lda.	1				1
STCP - Soc. de Transportes Colectivos do Porto, S.A.	1				1
TST - Transportes Sul do Tejo, S.A.	1				1
CP Comboios de Portugal, EPE		6			6
Fertagus - Travessia do Tejo, Transportes S.A.		2			2
Metropolitano de Lisboa E.P.E.		2			2
SOFLUSA - Sociedade Fluvial de Transportes S.A.			1		1
Total de Louvores	26	10	1	0	37

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 33 sugestões distribuídas por 14 operadores.



Para além de louvores, foram também recebidas diretamente na AMT 781 comunicações distribuídas pelas seguintes classificações: 58 sugestões, elogios ou comentários; 186 pedidos de esclarecimentos; 25 denúncias e 512 reclamações que, não estando na esfera de atuação da AMT, foram reencaminhadas para as respetivas entidades competentes, não sendo, portanto, contabilizadas neste relatório.

TRANSPORTES E
INFRAESTRUTURAS
RODOVIÁRIAS



TRANSPORTES
MARÍTIMO E
FLUVIAL E PORTOS
COMERCIAIS



TRANSPORTES E
INFRAESTRUTURAS
FERROVIÁRIAS



**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

www.amt-autoridade.pt