

CONSULTA PRELIMINAR AO MERCADO

N.º CPM/04/AMT/2026

(artigo 35.º-A do Código dos Contratos Públicos)

**AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS PARA REALIZAÇÃO DE
ESTUDO DE "CLIENTE MISTÉRIO" DE APOIO ÀS
AÇÕES DE SUPERVISÃO A REALIZAR EM 2026 E
2027, PARA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO
SERVIÇO PRESTADO PELAS ENTIDADES
REGULADAS**

ÍNDICE

1. TERMOS DA CONSULTA PRELIMINAR AO MERCADO	3
2. ENQUADRAMENTO	4
3. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS.....	6
3.1. Dimensões mínimas de avaliação	8
3.2. Metodologia e plano de ação no terreno	9
3.3. Cenários metodológicos de dimensionamento do estudo e definição dos parâmetros de resposta à consulta preliminar ao mercado	9
3.3.1. Matrizes obrigatórias para efeitos de resposta à consulta preliminar	11
3.3.2. Âmbito territorial do trabalho de campo	13
3.3.2.1. Distribuição das visitas na Alternativa territorial A (matriz territorial mínima)	13
3.3.2.2. Distribuição das visitas na Alternativa territorial B (matriz territorial mínima).....	14
4. EQUIPA DE PROJETO.....	15
5. PRAZO DE EXECUÇÃO E FASES.....	16
6. ENTREGÁVEIS MÍNIMOS	17
7. INFORMAÇÃO RELATIVA AOS VÁRIOS SETORES E SUBSETORES.....	18
8. INFORMAÇÃO PRETENDIDA.....	18
ANEXO I DEFINIÇÕES OPERACIONAIS.....	20
ANEXO II OUTRA INFORMAÇÃO RELEVANTE	23
ANEXO III COTAÇÃO PARA A REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS	24

1. TERMOS DA CONSULTA PRELIMINAR AO MERCADO

A Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT) tem a intenção de lançar um procedimento pré-contratual para Aquisição de Serviços para realização de estudo de "cliente mistério" de apoio às ações de supervisão a realizar em 2026 e 2027, para avaliação da qualidade do serviço prestado pelas entidades reguladas.

A realização da presente consulta preliminar ao mercado, ao abrigo do disposto no artigo 35.º-A do Código dos Contratos Públicos na sua redação atual (doravante CCP), visa habilitar a AMT na preparação do subsequente procedimento pré-contratual a adotar, garantindo o cumprimento pelos Princípios da Concorrência, da Igualdade de Tratamento e da Não Discriminação e da Transparência, enquanto princípios basilares da contratação pública.

A presente consulta preliminar tem uma natureza informativa e informal, conforme dispõe o n.º 1 do artigo 35.º-A do CCP, pelo que, os elementos que sejam voluntariamente remetidos pelos operadores económicos convidados, não têm um carácter vinculativo, ficando, assim, na discricionariedade da AMT, a sua incorporação, ou não, nas peças do procedimento para a formação do contrato a celebrar.

Em cumprimento dos números 3 e 4 do artigo 35.º-A do CCP, a AMT adota, desde já, as seguintes medidas adequadas à prossecução do Princípio da Concorrência, da Igualdade de Tratamento e da Não Discriminação e da Transparência:

- a) Publicitação da presente consulta preliminar, na plataforma eletrónica de contratação pública em uso pela AMT, com o endereço www.acingov.pt, durante um período de 8 (oito) dias úteis a contar da data da sua publicitação na referida plataforma.

Desta forma, toda e qualquer troca de comunicações entre os intervenientes, decorrerá exclusivamente através daquela via, sendo liminarmente desconsiderados elementos, informações, pedidos de esclarecimentos ou outros, que não sejam transmitidos pela referida plataforma.

- b) Incorporação de uma cláusula específica no caderno de encargos respeitante à informação relativa à realização da presente consulta preliminar ao mercado, e disponibilização de todas as informações pertinentes trocadas no âmbito da presente consulta preliminar, caso sejam solicitadas, aquando do termo do prazo para apresentação de propostas, como medida que garante o cumprimento do Princípio da Concorrência, com exceção das informações prestadas cujos participantes tenham solicitado previamente à AMT a sua classificação como confidenciais à luz das normas legais em vigor aplicáveis a esta matéria.

2. ENQUADRAMENTO

A Autoridade da Mobilidade e dos Transportes, doravante AMT, é uma pessoa coletiva de direito público, com a natureza de entidade administrativa independente, dotada de autonomia administrativa, financeira e de gestão, bem como de património próprio, prosseguindo a sua missão dos seus Estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 78/2014, de 14 de maio, na sua redação atual.

Nos termos estatutariamente consagrados, a AMT tem por missão regular e fiscalizar o setor da mobilidade e dos transportes terrestres, fluviais, ferroviários e respetivas infraestruturas, bem como a atividade económica no setor dos portos comerciais e transportes marítimos, enquanto serviços de interesse económico geral e atividades baseadas em redes, através do exercício dos seus poderes de regulação, supervisão, fiscalização e sancionatórios, incluindo atribuições em matéria de proteção dos direitos e interesses dos consumidores e de promoção e defesa da concorrência.

Neste quadro, a atuação da AMT em 2026 encontra-se orientada pelas prioridades estratégicas aprovadas pelo respetivo Conselho de Administração e refletidas no Plano de Atividades para 2026, documento que densifica as linhas de intervenção institucional para o período em causa, designadamente no que respeita ao reforço da supervisão, fiscalização, monitorização dos mercados regulados, defesa dos direitos dos utilizadores e promoção da qualidade dos serviços prestados pelas entidades reguladas.

Em particular, a atividade agora em apreço encontra-se prevista no Plano de Atividades da AMT para 2026, no âmbito da Prioridade Estratégica 1 - P.E.1, alinhada com o Objetivo Operacional OO.1.4, respeitante ao reforço da supervisão, fiscalização e acompanhamento do cumprimento das obrigações legais, regulamentares e contratuais das entidades sujeitas aos poderes da AMT.

No referido instrumento de planeamento consta expressamente a atividade de "adquirir serviços externos para realização de estudo de cliente mistério, de apoio às ações de supervisão a realizar em 2026 e 2027, com vista à avaliação da qualidade do serviço prestado pelas entidades reguladas".

A necessidade de contratar resulta, assim, da conveniência e oportunidade de dotar a AMT de um instrumento técnico, independente, estruturado e metodologicamente robusto, que permita recolher informação objetiva, comparável e verificável sobre a experiência efetiva dos utilizadores nos diferentes mercados da mobilidade e dos transportes sujeitos à supervisão da Autoridade.

O estudo a realizar deverá assumir a natureza de barómetro do mercado da mobilidade e dos transportes, permitindo à AMT obter evidência empírica sobre a qualidade percecionada e observada dos serviços prestados, designadamente em matéria de acessibilidade, informação ao público, atendimento, regularidade, fiabilidade, transparência tarifária, condições de utilização, tratamento de reclamações, apoio ao utilizador, segurança percebida, qualidade dos canais digitais e presenciais e cumprimento de obrigações relevantes impostas às entidades reguladas.

A realização de um estudo de "cliente mistério" constitui, neste contexto, um instrumento de apoio à supervisão regulatória, permitindo complementar a informação obtida por via documental, estatística, contratual, inspetiva ou através de reclamações, com observações diretas e estruturadas sobre a prestação real dos serviços no terreno.

A natureza transversal do setor da mobilidade e dos transportes, bem como a diversidade de

entidades reguladas, modos de transporte, interfaces, canais de atendimento e modelos de prestação de serviço, justificam que a AMT disponha de informação comparativa, atualizada e operacionalmente útil, apta a suportar futuras ações de supervisão.

O estudo deverá, por conseguinte, permitir a identificação de padrões de desempenho, desconformidades recorrentes, boas práticas, riscos regulatórios e áreas prioritárias de intervenção, contribuindo para a definição de ações de supervisão mais direcionadas, proporcionadas e eficazes, em linha com os princípios da boa administração, da eficiência na utilização dos recursos públicos e da prossecução do interesse público.

A contratação externa revela-se necessária atendendo à especificidade técnica da metodologia de "cliente mistério", à necessidade de assegurar independência na recolha e tratamento da informação, à exigência de cobertura territorial e modal adequada e à necessidade de dispor de equipa especializada em desenho de amostra, recolha de dados no terreno, auditoria de experiência do utilizador, tratamento estatístico, análise qualitativa e quantitativa e produção de relatórios executivos e operacionais.

A presente consulta preliminar ao mercado tem como objetivo recolher informação técnica e económica que permita à AMT conhecer as soluções disponíveis no mercado, aferir metodologias adequadas, estimar custos, definir o preço base e preparar, de forma juridicamente segura e tecnicamente robusta, o eventual futuro procedimento de aquisição de serviços.

3. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços a prestar deverão assegurar a realização de um estudo de "cliente mistério" de âmbito nacional, sectorialmente orientado para os mercados da mobilidade e dos transportes sujeitos à regulação e supervisão da AMT, com incidência, designadamente, sobre serviços e infraestruturas de transporte público de passageiros, incluindo balcões de atendimento e canais digitais, designadamente quanto à informação ao utilizador, procedimentos de reclamação, mecanismos de apoio ao consumidor e demais dimensões relevantes para

avaliação da qualidade do serviço (regularidade, pontualidade, limpeza, conforto, etc.).

O estudo deverá ser concebido como instrumento de apoio às ações de supervisão da AMT a realizar, devendo permitir a construção de indicadores comparáveis e a identificação de áreas de risco, oportunidades de melhoria e potenciais desconformidades.

O objeto técnico deverá compreender, pelo menos:

- a) Conceção metodológica do estudo de “cliente mistério”, incluindo:
 - i. Definição do universo de análise, com referência a segmentos de mercado, entidades reguladas, serviços, infraestruturas, canais e pontos de contacto a observar;
 - ii. Definição de critérios de amostragem, cobertura territorial e temporal;
 - iii. Construção de matriz de indicadores de qualidade do serviço;
- b) Elaboração dos instrumentos de recolha de dados (guiões de observação), incluindo uma grelha de avaliação que contenha, designadamente, os elementos indicados em 3.1.;
- c) Recrutamento, formação e coordenação dos clientes mistério;
- d) Realização de ações no terreno, online, telefónicas ou por outros canais relevantes, de acordo com o plano de ação descrito em 3.2.;
- e) Validação e controlo de qualidade da informação recolhida;
- f) Tratamento estatístico, análise qualitativa e quantitativa dos resultados, incluindo:
 - i. Mecanismos de evidência, registo e rastreabilidade das observações;
 - ii. Tratamento de dados e salvaguarda de confidencialidade;
 - iii. Procedimentos de mitigação de enviesamentos;
- g) Elaboração de relatórios intermédios e final;
- h) Apresentação de resultados à AMT em formato executivo e técnico, incluindo a formulação de recomendações operacionais para apoio à atividade de supervisão da AMT.

3.1. Dimensões mínimas de avaliação

O estudo deverá contemplar uma grelha de avaliação que permita aferir, designadamente:

- a) Disponibilidade, clareza, atualidade e acessibilidade da informação ao público, incluindo:
 - i. Informação tarifária e canais de aquisição;
 - ii. Informação em situações de perturbação, atraso, cancelamento ou interrupção do serviço, e
 - iii. Adequação da sinalética, comunicação visual e informação em interfaces;
 - iv. Transparência das condições contratuais aplicáveis aos utilizadores;
- b) Acessibilidade física aos serviços e infraestruturas e digital;
- c) Qualidade do atendimento presencial, telefónico e digital, incluindo facilidade de utilização dos canais digitais;
- d) Cumprimento de horários, regularidade e fiabilidade percebida do serviço;
- e) Condições de limpeza, conforto, segurança e manutenção aparente;
- f) Tratamento de reclamações, pedidos de informação e apoio ao utilizador;
- g) Existência de práticas diferenciadas ou potencialmente discriminatórias;
- h) Qualidade global da experiência do utilizador.

A matriz de avaliação deverá permitir a construção de indicadores agregados e desagregados, por modo de transporte, tipologia de entidade regulada, área geográfica, canal de contacto, categoria de serviço e dimensão de qualidade avaliada.

3.2. Plano de ação no terreno

O plano de ação no terreno deverá integrar:

- a) Cronograma indicativo das ações, incluindo, quando adequado, dias úteis, fins de semana, horas de ponta e períodos de menor procura;
- b) Identificação das regiões, modos de transporte, serviços e canais a observar;
- c) Número estimado de interações ou visitas de cliente mistério;
- d) Procedimentos para situações de contingência;
- e) Modelo de articulação com a equipa da AMT;
- f) Entregáveis por fase.

3.3. Cenários metodológicos de dimensionamento do estudo e definição dos parâmetros de resposta à consulta preliminar ao mercado

O estudo deverá abranger, por amostragem, o universo das entidades reguladas da AMT constante, de modo não exaustivo, dos anexos, incluindo modos rodoviário, marítimo-portuário, fluvial e vias navegáveis e ferroviário, quando a atividade seja suscetível de observação, contacto ou simulação por metodologia de cliente mistério.

A metodologia de cliente mistério deverá ser aplicada de forma compatível com a natureza de cada setor e subsetor. Nos subsetores orientados diretamente para passageiros, clientes ou consumidores finais, a avaliação deverá privilegiar interações presenciais, digitais e telefónicas típicas do utilizador comum. Nos subsetores de natureza mais empresarial, logística, portuária ou técnico-operacional, a avaliação poderá incidir sobre pedidos de informação, contactos comerciais, canais digitais, mecanismos de atendimento, clareza da informação pública, acessibilidade dos procedimentos, tempos de resposta e qualidade da informação prestada.

A resposta das entidades consultadas deverá respeitar, obrigatoriamente, **os três cenários definidos pela AMT:**

Cenário Base	50 visitas: cenário de diagnóstico inicial, com cobertura mínima estratificada, destinado a assegurar uma primeira leitura transversal do universo regulado e a identificar riscos preliminares de supervisão
Cenário intermédio	150 visitas: cenário de cobertura reforçada, destinado a permitir maior robustez na comparação entre modos, subsetores, territórios e canais de interação, bem como a identificação de padrões recorrentes de qualidade, desconformidades e boas práticas
Cenário completo	200 visitas: cenário de cobertura ampla, destinado à produção de barómetro comparativo do mercado da mobilidade e dos transportes, com maior capacidade de comparação entre modos, subsetores, territórios e canais, e maior robustez na identificação de tendências, assimetrias de desempenho, áreas críticas de intervenção e boas práticas

Para garantir comparabilidade económica entre as respostas à consulta preliminar, as entidades consultadas deverão apresentar preço para cada um dos três cenários, mantendo inalterados o número total de visitas, a distribuição mínima por estratos, a distribuição territorial e a distribuição por canal definidas no ponto seguinte (tabelas 1 a 4).

As entidades consultadas poderão apresentar, em campo autónomo e separado, recomendações técnicas alternativas, designadamente reforço de visitas, diferente ponderação por subsetor ou diferente metodologia de estratificação. Todavia, tais recomendações não substituem a obrigação de apresentar preço para os cenários fixados pela AMT.

3.3.1. Matrizes obrigatórias para efeitos de resposta à consulta preliminar

Tabela 1 — Matriz obrigatória de distribuição mínima de visitas por estrato e cenário

Modo / setor	Estrato de avaliação	Exemplos de entidades, serviços ou pontos de contacto abrangidos	Cenário base 50 visitas	Cenário intermédio 150 visitas	Cenário completo 200 visitas
Rodoviário	Táxi e TVDE	Empresas de táxi, operadores TVDE, plataformas eletrónicas ou outros locais/canais físicos ou digitais de atendimento/informação	7	21	28
	Transporte coletivo de passageiros	Transporte pesado de passageiros em serviço público, transporte escolar, transporte expresso, e respetivas infraestruturas, plataformas eletrónicas ou outros locais/canais físicos ou digitais de atendimento/informação	6	18	24
	Aluguer e mobilidade comercial	Rent-a-car, <i>sharing</i> , <i>rent-a-cargo</i> e respetivas instalações, plataformas eletrónicas ou outros locais/canais físicos ou digitais de atendimento/informação	3	8	10
	Mercadorias, logística e serviços conexos	Transporte de mercadorias, transitários, pronto-socorro, plataformas eletrónicas ou outros locais/canais físicos ou digitais de atendimento/informação	4	12	16
	Serviços ao condutor, ao veículo e ao utilizador	Escolas de condução, centros de exame, centros de inspeção técnica de veículos, plataformas eletrónicas ou outros canais físicos ou digitais de atendimento/informação	6	19	22
Subtotal rodoviário			26	78	100
Ferroviário	Transporte ferroviário pesado de passageiros	Operadores ferroviários, estações, canais físicos ou digitais de atendimento/informação	6	18	25
Metropolitano / metro ligeiro	Sistemas metropolitanos e metro ligeiro	Operadores de Metropolitano, metro ligeiro, estações, canais físicos ou digitais de atendimento/informação	6	18	25
Intermodal	Infraestruturas, instalações de serviço e interfaces	Estações, interfaces intermodais, instalações de serviço	2	6	10
Subtotal ferroviário e metropolitano			14	42	60
Fluvial e vias navegáveis	Transporte fluvial de passageiros e terminais	Serviços fluviais, terminais, cais, plataformas eletrónicas ou outros locais/canais físicos ou digitais de atendimento/informação	4	12	16
Marítimo-portuário	Portos, terminais e serviços portuários	Administrações portuárias, terminais, serviços portuários, canais de informação e atendimento	3	9	12
	Atividades marítimas e portuárias específicas	Agentes de navegação, armadores nacionais, armadores de tráfego local, empresas de trabalho portuário, gestores de navios	3	9	12
Subtotal marítimo-portuário, fluvial e vias navegáveis			10	30	40
Total			50	150	200

Em cada cenário, as visitas deverão ainda ser distribuídas por canal de interação, nos seguintes termos mínimos:

Tabela 2 — Matriz obrigatória de distribuição por canal predominante

Canal predominante da visita	Definição operacional	Cenário base 50 visitas	Cenário intermédio 150 visitas	Cenário completo 200 visitas
Presencial	Visita física a estação, terminal, interface, veículo, porto, cais, centro de atendimento, CITV, escola de condução, centro de exame ou outro ponto físico	35	105	140
Digital	Interação através de sítio eletrónico, aplicação móvel, plataforma digital, formulário eletrónico, canal de reclamação, compra ou consulta online	10	30	40
Telefónico	Contacto com linha telefónica, central de atendimento, apoio ao cliente, reservas, informação ou reclamações	5	15	20
Total		50	150	200

A afetação concreta das visitas por canal deverá respeitar a natureza de cada estrato. Nos estratos ferroviário, metropolitano, fluvial e rodoviário de passageiros, deverá ser privilegiada a combinação entre visita presencial e verificação digital. Nos estratos de natureza empresarial, logística, marítimo-portuária ou técnica, poderão ser usadas visitas digitais e telefónicas em maior proporção, desde que tal seja justificado e que a distribuição global por canal constante da Tabela 2 seja integralmente respeitada.

Para cada visita, o prestador deverá assegurar registo estruturado e auditável, incluindo, pelo menos, data, hora, localização ou canal, modo, subsetor, entidade ou ponto de contacto avaliado, guião aplicado, evidência recolhida quando admissível, pontuação atribuída, observações qualitativas, não conformidades identificadas e recomendação de classificação do risco regulatório.

Para efeitos de comparabilidade, os resultados deverão ser apresentados em escala normalizada de 0 a 100 pontos, sem prejuízo de a entidade consultada poder propor, adicionalmente, escala qualitativa complementar. A pontuação normalizada deverá permitir comparação entre modos, subsetores, territórios e canais, nos termos da matriz de indicadores a definir pela AMT.

3.3.2. Âmbito territorial do trabalho de campo

Para cada um dos três cenários previstos no ponto 3.3., a consulta preliminar ao mercado deverá solicitar preço para duas alternativas territoriais, mantendo-se inalterado o número total de visitas de cada cenário:

- a) **Alternativa territorial A** - Portugal continental: execução da totalidade das visitas em Portugal continental;
- b) **Alternativa territorial B** - Portugal continental e Regiões Autónomas: execução das visitas em Portugal continental, Região Autónoma dos Açores e Região Autónoma da Madeira.

3.3.2.1. Distribuição das visitas na Alternativa territorial A (matriz territorial mínima)

Tabela 3 — Distribuição territorial obrigatória na Alternativa A: Portugal continental

Território	Critério de distribuição	Cenário base 50 visitas	Cenário intermédio 150 visitas	Cenário completo 200 visitas
Norte	Cobertura mínima de entidades, serviços ou canais regulados com presença efetiva na região, incluindo serviços municipais e intermunicipais	10	30	40
Centro	Cobertura mínima de entidades, serviços ou canais regulados com presença efetiva na região, incluindo serviços municipais e intermunicipais	8	23	30
Área Metropolitana de Lisboa / Lisboa e Vale do Tejo	Cobertura reforçada pela concentração de serviços, operadores, interfaces, incluindo ferrovia, metropolitano, fluvial e rodoviário	17	52	70
Alentejo	Cobertura mínima de entidades, serviços ou canais regulados com presença efetiva na região, incluindo serviços municipais e intermunicipais	5	15	20
Algarve	Cobertura mínima de entidades, serviços ou canais regulados com presença efetiva na região, incluindo serviços municipais e intermunicipais	5	15	20
Canais digitais ou telefónicos de âmbito nacional	Contactos não territorialmente imputáveis ou com cobertura nacional	5	15	20
Total		50	150	200

3.3.2.2. Distribuição das visitas na Alternativa territorial B (matriz territorial mínima)

Tabela 4 — Distribuição territorial obrigatória na Alternativa B: Portugal continental e Regiões Autónomas

Território	Critério de distribuição	Cenário base 50 visitas	Cenário intermédio 150 visitas	Cenário completo 200 visitas
Portugal Continental	Distribuição proporcional interna a definir de acordo com a Tabela 3, com ajustamento decorrente da inclusão das Regiões Autónomas	40	120	160
Região Autónoma dos Açores	Cobertura mínima de entidades, serviços ou canais regulados com presença efetiva na Região	3	10	14
Região Autónoma da Madeira	Cobertura mínima de entidades, serviços ou canais regulados com presença efetiva na Região	3	10	14
Canais digitais ou telefónicos de âmbito nacional	Contactos não territorialmente imputáveis ou com cobertura nacional	4	10	12
Total		50	150	200

Na Alternativa territorial B, as visitas a realizar nas Regiões Autónomas deverão incidir sobre os setores, subsetores, entidades ou canais com presença efetiva no respetivo território, designadamente transporte rodoviário, táxi, TVDE quando aplicável, rent-a-car, transporte marítimo, fluvial ou portuário, canais digitais, atendimento telefónico, serviços de informação ao utilizador e demais pontos de contacto sujeitos à regulação ou supervisão da AMT.

Caso determinado estrato não exista ou não seja avaliável em determinada Região Autónoma, a entidade consultada deverá manter o número total de visitas previsto para essa Região, redistribuindo-as por estratos territorialmente existentes e tecnicamente avaliáveis, sem redução do número total de visitas da Alternativa territorial B.

São da responsabilidade do prestador, e seu encargo, os meios necessários para a execução dos serviços, nomeadamente meios de transporte e equipamentos necessários ao desempenho das tarefas. São da exclusiva responsabilidade do prestador os riscos emergentes da realização dos serviços prestados, bem como a sua cobertura através do modo adequado.

4. EQUIPA DE PROJETO

Para efeitos do procedimento pré-contratual para Aquisição de Serviços para realização de estudo de "cliente mistério" que a AMT tem intenção de lançar o prestador de serviços deverá dispor de uma equipa técnica multidisciplinar adequada à natureza do estudo, integrando, preferencialmente:

- a) Um coordenador de projeto, responsável pela direção técnica, planeamento, articulação com a AMT e controlo global da execução;
- b) Um especialista em estudos de mercado, auditoria de qualidade de serviço ou experiência do utilizador;
- c) Um especialista em mobilidade, transportes, serviços públicos ou setores regulados;
- d) Um responsável operacional pela equipa de clientes mistério;
- e) Clientes mistério com formação adequada, distribuídos de forma coerente com a cobertura territorial e modal definida;
- f) Um responsável pela proteção de dados, confidencialidade e segurança da informação, sempre que aplicável;
- g) Um elemento responsável pela produção de relatórios, *dashboards* e apresentação de resultados.

Cada membro da equipa pode deter mais que uma especialidade. Os consultores que assumam as funções de gestor do projeto e gestor operacional devem apresentar um perfil sénior. O gestor do projeto e o gestor operacional são presenças obrigatórias nas reuniões a realizar com a AMT. A qualificação e prova de experiência profissional devem ser feitas através de documentos que comprovem as competências adequadas e experiência em projetos similares. A equipa deverá assegurar independência, ausência de conflitos de interesses e capacidade técnica demonstrável, designadamente através de experiência em estudos equivalentes, auditorias de serviço, avaliação de experiência do consumidor, mobilidade, transportes, serviços públicos, entidades reguladas ou setores de rede.

5. PRAZO DE EXECUÇÃO E FASES

Estima-se que os serviços a prestar sejam realizados no prazo de 12 meses sendo a execução do futuro contrato estruturada por fases, admitindo-se, indicativamente, a seguinte arquitetura temporal:

Fase 1 — Arranque e desenho metodológico

- Reunião inicial com a AMT;
- Recolha de informação de enquadramento;
- Definição do universo de análise;
- Proposta de matriz de indicadores;
- Proposta de plano amostral;
- Entrega do Plano Metodológico Inicial.

Fase 2 — Validação dos instrumentos de recolha

- Elaboração dos guiões de cliente mistério;
- Definição dos critérios de avaliação;
- Teste-piloto;
- Ajustamento metodológico;
- Entrega do Relatório de Piloto e Instrumentos Finais.

Fase 3 — Execução das ações de cliente mistério

- Realização das visitas, contactos, interações digitais ou telefónicas;
- Registo estruturado das observações;
- Controlo de qualidade;
- Reporte periódico à AMT.

Fase 4 — Tratamento e análise de resultados

- Consolidação da informação recolhida;
- Tratamento estatístico;
- Análise qualitativa;
- Identificação de padrões, riscos, desconformidades e boas práticas;

- Entrega de Relatório Intermédio.

Fase 5 — Relatório Final e Barómetro

- Elaboração do relatório final;
- Construção de barómetro do mercado da mobilidade e dos transportes;
- Produção de conclusões e recomendações;
- Entrega de base de dados estruturada;
- Apresentação final à AMT.

6. ENTREGÁVEIS MÍNIMOS

Para efeitos do procedimento pré-contratual para Aquisição de Serviços para realização de estudo de "cliente mistério" que a AMT tem intenção de lançar prevê-se que o mesmo contemple, pelo menos, os seguintes entregáveis:

- a) Plano de Trabalhos e Cronograma Detalhado, incluindo:
 - a.1) Plano Metodológico do Estudo;
 - a.2) Matriz de Indicadores de Qualidade do Serviço;
 - a.3) Plano de Amostra e Plano de Ação no Terreno;
 - a.4) Guiões de Observação e Instrumentos de Recolha;
 - a.5) Base de Dados Validada.
- b) Relatório de Teste-Piloto;
- c) Relatórios de Progresso;
- d) Relatório Intermédio;
- e) Barómetro do Mercado da Mobilidade e dos Transportes;
- f) Relatório Final Técnico, que inclui Relatório Executivo, apresentação Final ao Conselho de Administração ou à unidade orgânica competente e Recomendações para apoio às ações de supervisão futuras da AMT.

Os entregáveis deverão ser apresentados em formato editável e em formato fechado, devendo a AMT poder utilizar internamente os resultados para efeitos de planeamento,

supervisão, fiscalização, análise regulatória, reporte institucional e eventual comunicação pública, nos termos legalmente admissíveis.

7. INFORMAÇÃO RELATIVA AOS VÁRIOS SETORES E SUBSETORES

Os dados dos vários setores e subsectores da mobilidade e dos transportes podem ser consultados nos sítios da Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT), Instituto da Mobilidade e dos Transportes (IMT) e Instituto Nacional de Estatística (INE) em:

- <https://www.amt-autoridade.pt/consumidor/relat%C3%B3rios-das-reclama%C3%A7%C3%B5es-1/>
- <https://observatorio.amt-autoridade.pt/>
- <https://www.imt-ip.pt/rodoviario/>
- <https://www.imt-ip.pt/ferroviario/>
- <https://www.imt-ip.pt/ansf/metropolitanos/>
- <https://www.imt-ip.pt/rodoviario/maritimo-portuario/>
- https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_publicacoes&PUBLICACOESpub_boui=66198417&PUBLICACOESmodo=2

Do Anexo II consta outra informação relevante.

8. INFORMAÇÃO PRETENDIDA

Em face do exposto, pretende-se, assim, com esta consulta preliminar ao mercado que antecede a decisão de contratar, auscultar o mercado, com o propósito de obter informação que permita fundamentar a formulação do preço base do procedimento concurso que venha a ser espoletado pela AMT para a Aquisição de Serviços para realização de estudo de "cliente mistério" devendo essa informação ser prestada mediante preenchimento do Anexo III (cotação autónoma para cada combinação entre cenário e alternativa territorial).

A consulta preliminar deverá igualmente fornecer informação sobre:

- a) os prazos tecnicamente adequados para cada uma das fases, prevista no ponto 5.

(PRAZO DE EXECUÇÃO E FASES);

A título meramente indicativo, poderá admitir-se uma duração global entre 6 e 12 meses, sem prejuízo de se avaliar, após auscultação do mercado, a solução temporal mais adequada ao objeto contratual e aos objetivos operacionais da AMT.

- b) os perfis profissionais adequados, dimensão mínima da equipa, esforço estimado por fase, experiência recomendável e eventuais certificações ou metodologias de controlo de qualidade praticadas no mercado.

ANEXO I

DEFINIÇÕES OPERACIONAIS

- **Cliente mistério:** pessoa devidamente formada que, sem se identificar como avaliador, realiza uma interação normal ou simulada com uma entidade regulada, serviço, canal ou ponto de contacto, com vista a observar e registar, segundo guião pré-definido, a qualidade do serviço, a informação prestada, o cumprimento de procedimentos, a acessibilidade, a transparência e a experiência do utilizador.
- **Visita:** cada observação autónoma, completa e documentada, realizada por cliente mistério, podendo assumir natureza presencial, telefónica, digital ou multicanal. Para efeitos de comparação de preços, cada visita corresponde a uma unidade de trabalho, devendo ser classificada por canal predominante, setor, subsetor, território e ponto de contacto.
- **Ponto de contacto:** local, serviço ou canal através do qual o utilizador, passageiro, cliente ou utente interage com a entidade regulada, incluindo, designadamente, balcão, estação, terminal, interface, veículo, cais, centro de atendimento, linha telefónica, sítio eletrónico, aplicação móvel, plataforma digital, formulário de reclamação, bilheteira, máquina automática de venda ou canal de apoio ao utilizador.
- **Canal presencial:** interação realizada fisicamente em estação, terminal, interface, veículo, balcão, centro de atendimento, centro de inspeção, escola de condução, centro de exame, porto, cais, bilheteira ou outro local de atendimento ao público.
- **Canal digital:** interação realizada através de sítio eletrónico, aplicação móvel, plataforma digital, formulário eletrónico, área reservada, sistema de compra ou validação de títulos, canal de reclamação eletrónica ou outro meio digital.
- **Canal telefónico:** interação realizada por chamada telefónica para linha de apoio, serviço de atendimento, central de reservas, contacto comercial, contacto operacional ou outro canal telefónico disponibilizado pela entidade regulada.

- **Amostragem estratificada:** método de desenho da amostra através do qual o universo regulado é previamente dividido em estratos homogéneos, correspondentes aos setores, subsetores, modos de transporte, territórios e canais de interação definidos pela AMT, sendo depois atribuída a cada estrato uma quota mínima de visitas. Este método visa assegurar que os setores de maior expressão quantitativa e os setores de maior relevância regulatória ou impacto nos direitos dos utilizadores são todos contemplados no estudo.
- **Quota mínima:** número mínimo de visitas que deve ser obrigatoriamente realizado em cada estrato, conforme definido na tabela 1. As quotas mínimas não podem ser reduzidas pelos operadores económicos nas respostas à consulta preliminar. Quaisquer propostas de alteração, reforço ou redistribuição apenas poderão ser apresentadas em campo autónomo, como recomendação técnica adicional, sem substituir a resposta ao cenário-base fixado pela AMT.
- **Representatividade estatística:** capacidade da amostra para refletir, de forma metodologicamente controlada, a diversidade do universo regulado. Para efeitos da presente consulta, a representatividade deve ser entendida como representatividade estratificada por setores, subsetores, modos, territórios e canais, e não como representatividade individual de cada entidade regulada. As entidades consultadas deverão indicar, para cada cenário, as limitações estatísticas, margem de erro estimada para resultados agregados, nível de confiança considerado e metodologia de ponderação dos resultados.
- **Cobertura mínima:** cobertura que assegura a presença de todos os grandes modos de transporte e grupos de subsetores relevantes, com número limitado de visitas, permitindo diagnóstico exploratório e identificação preliminar de riscos, mas sem permitir conclusões robustas para todos os subsetores individualmente considerados.
- **Cobertura reforçada:** cobertura que aumenta o número de visitas por modo, território e canal, permitindo maior robustez na comparação entre setores, identificação de padrões

recorrentes e suporte mais consistente à definição de prioridades de supervisão.

- **Cobertura ampla:** cobertura que permite abranger todos os grandes modos de transporte, os principais grupos de subsetores, diferentes territórios, diferentes canais de interação e diferentes tipos de pontos de contacto, com densidade suficiente para produzir um barómetro comparativo do mercado da mobilidade e dos transportes.
- **Comparação entre modos:** comparação dos resultados obtidos entre os grandes modos ou sistemas de mobilidade e transportes — designadamente rodoviário, ferroviário, metropolitano/metro ligeiro, fluvial, marítimo-portuário e vias navegáveis — com base numa grelha comum de indicadores, pontuação normalizada e critérios homogéneos de avaliação.
- **Barómetro comparativo:** produto final de análise que agrega os resultados do estudo em indicadores comparáveis, por modo, subsetor, território e canal, permitindo identificar padrões de qualidade, assimetrias de desempenho, áreas críticas, boas práticas e prioridades futuras de supervisão da AMT.

ANEXO II

OUTRA INFORMAÇÃO RELEVANTE

Modo Rodoviário	N.º de Entidades
Empresas de Transportes em Táxis	8914
Empresas de Transporte Pesado de Passageiros _ Serviço Público	701
Empresas de Transporte Coletivo de Crianças em Veículos Ligeiros como Atividade Principal	662
Empresas que realizam Transporte Coletivo de Crianças como Atividade Acessória	1913
Empresas de Aluguer sem Condutor de Veículos de Passageiros – <i>Rent-a-Car/Sharing</i>	825
Empresas de Transporte de Mercadorias - Nacional/Internacional e exclusivamente Nacional	7919
Empresas de Pronto-Socorro - Atividade Principal	441
Empresas de Pronto-Socorro - Atividade Acessória	206
Empresas de Aluguer sem Condutor de Veículos de Mercadorias – <i>Rent-a-Cargo</i>	838
Empresas de Atividade Transitária	376
Escolas de Condução	1359 (estabelecimentos)
Centros de Inspeção Técnica de Veículos (CITV)	225
Centros de Exame da condução	55 (estabelecimentos)
Operadores de TVDE	18905

Modos marítimo-portuário e vias navegáveis	N.º de Entidades
Agentes de Navegação	109 entidades; 242 registos
Armadores Nacionais	18
Armadores de Tráfego Local	38
Empresas de Trabalho Portuário	10
Gestores de Navios	16

Modos ferroviário e sistemas de metropolitanos	N.º de Entidades
Empresas de transporte ferroviário de passageiros	2
Empresas de transporte ferroviário de mercadorias	4
Empresas de metropolitano	7

ANEXO III

COTAÇÃO PARA A REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

... (nome, número de documento de identificação e morada), na qualidade de representante legal de ... (firma, número de identificação fiscal e sede ou, no caso de agrupamento concorrente, firmas, números de identificação fiscal e sedes), apresenta a seguinte cotação autónoma para cada combinação entre cenário e alternativa territorial:

Matriz obrigatória de resposta económica

Cenário	N.º de visitas	Alternativa territorial A — Portugal continental: preço total sem IVA (€)	Alternativa territorial A — preço unitário médio por visita (€)	Alternativa territorial B — Portugal continental + Regiões Autónomas: preço total sem IVA (€)	Alternativa territorial B — preço unitário médio por visita (€)	Prazo global de execução*
Cenário base	50					
Cenário intermédio	150					
Cenário completo	200					

* Considerando o prazo de execução do contrato futuro previsto no ponto 5.