

TRANSPORTES E
INFRAESTRUTURAS
RODOVIÁRIAS



TRANSPORTES E
INFRAESTRUTURAS
FERROVIÁRIAS



TRANSPORTES
MARÍTIMO E
FLUVIAL E PORTOS
COMERCIAIS



AUTORIDADE DA MOBILIDADE E DOS TRANSPORTES

Relatório sobre as reclamações no Ecossistema da Mobilidade e dos Transportes

- Primeiro semestre de 2021 -



AUTORIDADE
DA MOBILIDADE
E DOS TRANSPORTES



FICHA TÉCNICA

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

Edição: 1.º semestre 2021

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: Novembro 2021

ÍNDICE GERAL

1	Sumário executivo	1
2	Introdução.....	7
3	Reclamações no primeiro semestre de 2021	12
4	Reclamações por setor de atividade	15
5	Reclamações por setores e subsetores de atividade	17
5.1	Setor rodoviário.....	17
	Reclamações por canal de entrada.....	18
	Reclamações por subsetores.....	18
	Transporte rodoviário de passageiros	19
	Aluguer de veículos sem condutor (<i>rent-a-car, sharing e rent-a-cargo</i>).....	23
	Infraestruturas rodoviárias	26
	Transporte rodoviário de mercadorias.....	31
	CITV - Centros de Inspeção Técnica de Veículos.....	34
	Transporte em veículos ligeiros Táxis TVDE.....	36
	Escolas de condução e entidades formadoras.....	39
5.2	Setor ferroviário e outros sistemas guiados	42
	Reclamações por canal de entrada.....	42
	Reclamações por subsetores.....	43
	Passageiros transportados	44
	Sistemas de metro, metro ligeiro de superfície e elétricos urbanos.....	48
	Transporte ferroviário de passageiros.....	52
	Infraestruturas ferroviárias	52
	Sistemas de transporte por cabo	52
5.3	Setor fluvial	53
	Reclamações por canal de entrada.....	53
5.4	Setor dos sistemas de bilhética e suporte à mobilidade	57
	Reclamações por canal de entrada.....	57
5.5	Setor marítimo e portuário	61
	Reclamações por canal de entrada.....	62
	Reclamações por subsetores.....	62
	Armadores e gestores de navios marítimos e de curta distância de passageiros...	63
	Armadores e gestores de navios - longo curso ou internacional de mercadorias ...	63



	Administrações portuárias.....	63
6	Tipologia dos motivos de reclamação - Nível principal e setorial.....	64
7	Elogios Louvores Sugestões Outros.....	66

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Evolução do número de reclamações entre 2016 e 2021 – análise de variação semestral	1
Gráfico 2 – Comparação mensal do total de reclamações com o período homólogo.....	2
Gráfico 3 – Reclamações relacionadas com COVID-19	5
Gráfico 4 – Reclamações relacionadas com COVID-19 por setor	6
Gráfico 5 – Total de reclamações distribuídas por canal de entrada por semestre	13
Gráfico 6 – Comparativo do número total de reclamações por semestre.....	13
Gráfico 7 – N.º médio de reclamações por dia nos últimos três semestres.....	14
Gráfico 8 – N.º total de reclamações por setor de atividade	15
Gráfico 9 – Total de reclamações do setor rodoviário distribuídas por canal de entrada ...	18
Gráfico 10 – Reclamações por subsector do setor rodoviário	18
Gráfico 11 – Reclamações por operador no transporte rodoviário de passageiros.....	20
Gráfico 12 – Motivos das reclamações no transporte rodoviário de passageiros.....	22
Gráfico 13 – Reclamações por operador de aluguer de veículos sem condutor	24
Gráfico 14 – Motivos das reclamações no aluguer de veículos sem condutor	25
Gráfico 15 – Reclamações por concessionárias e subconcessionárias	27
Gráfico 16 – Motivos das reclamações das concessionárias e subconcessionárias	28
Gráfico 17 – Reclamações por operador de cobrança de portagem	29
Gráfico 18 – Motivos das reclamações dos operadores de cobrança de portagem	30
Gráfico 19 – Reclamações por operador no transporte rodoviário de mercadorias.....	31
Gráfico 20 – Motivos das reclamações no transporte rodoviário de mercadorias	33
Gráfico 23 – Reclamações por operador nos CITV	34
Gráfico 24 – Motivos das reclamações nos CITV	35
Gráfico 21 – Reclamações por operador de Transporte em TVDE.....	37
Gráfico 22 – Motivos das reclamações nos TVDE.....	38
Gráfico 25 – Reclamações por operador nas escolas de condução e entidades formadoras	40
Gráfico 26 – Motivos das reclamações nas escolas de condução e entidades formadoras	41
Gráfico 27 – Total de reclamações do setor ferroviário e outros sistemas guiados por canal de entrada.....	42
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	47
Gráfico 32 – Passageiros transportados nos metropolitanos em Lisboa, Porto e sul do Tejo e variação homóloga.....	49
Gráfico 33 – Reclamações por operador dos sistemas de metro, metro ligeiro de superfície e elétricos urbanos.....	49
Gráfico 34 – Motivos das reclamações nos sistemas de metro, metro ligeiro de superfície e elétricos urbanos.....	51
Gráfico 35 – Total de reclamações do setor fluvial distribuídas por canal de entrada.....	53
Gráfico 36 – Reclamações no setor fluvial.....	54
Gráfico 37 – Reclamações por operador no subsetor do transporte fluvial de passageiros	54
Gráfico 38 – Motivos das reclamações no subsetor do transporte fluvial de passageiros..	55
Gráfico 39 – Total de reclamações do setor de sistemas de bilhética e suporte mobilidade distribuídas por canal de entrada	57
Gráfico 40 – Reclamações por operador no setor de sistemas de bilhética e suporte mobilidade	57
Gráfico 41 – Motivos das reclamações no setor de sistemas de bilhética e suporte mobilidade	59
Gráfico 42 – Total de reclamações do setor marítimo e portuário distribuídas por canal de entrada	62



ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1 – Reclamações apresentadas por setor no 1ºS de 2021 e variação YoY.....	3
Quadro 2 – Reclamações por milhão de passageiros por setor e variação YoY	3
Quadro 3 – Passageiros transportados por setor no 1ºS 2021 e variação YoY	4
Quadro 4 – Setores e subsetores considerados na análise das reclamações	10
Quadro 6 – Portos comerciais do continente	61
Quadro 7 – Reclamações no setor marítimo e portuário por subsetor	62
Quadro 8 – Motivos principais das reclamações no 1ºS 2021 e 1ºS 2020	65
Quadro 9 – Número de elogios/loouvres registados no livro de reclamações físico e eletrónico	66



LISTA DE SIGLAS E ACRÓNIMOS

1ºS - Primeiro semestre

2ºS - 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

LR – Livro de Reclamações

LRE – Livro de Reclamações Eletrónico

p.p. - Pontos percentuais

PMR - Pessoa com 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

TML - Transportes Metropolitanos de Lisboa

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

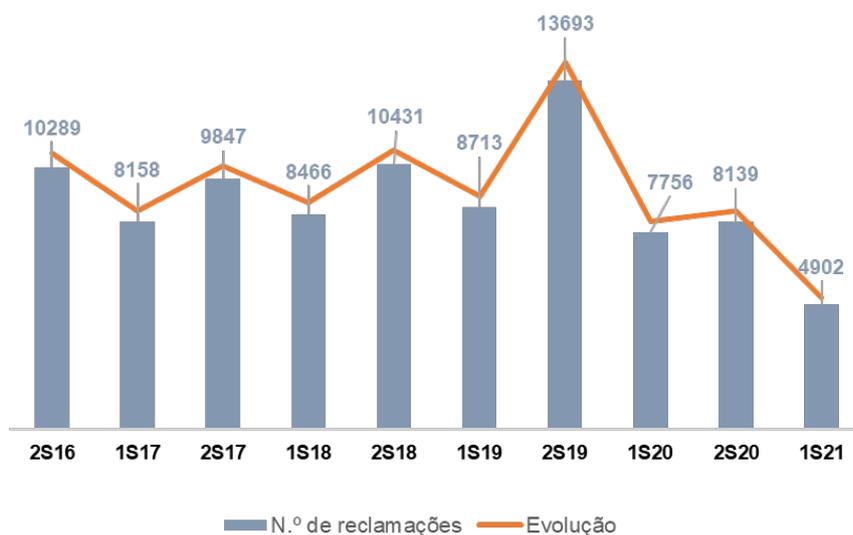
VND - Via Navegável do Douro

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

1 Sumário executivo

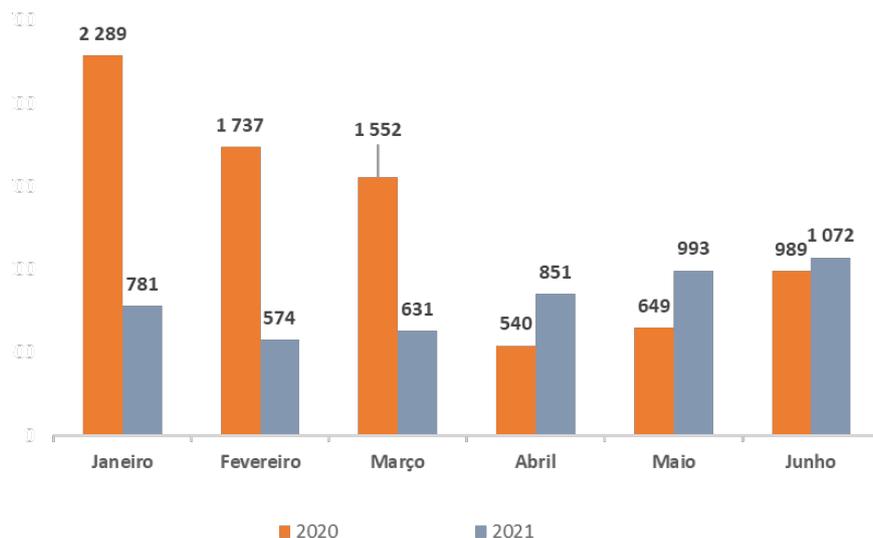
A elaboração do presente relatório sobre as reclamações no *Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes* no primeiro semestre de 2021, visa dar cumprimento à incumbência prevista nos Estatutos da Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT), de *divulgar, semestralmente, informação estatística sobre as reclamações dos utentes e dos consumidores, as entidades sujeitas à sua regulação mais reclamadas e os resultados decorrentes da sua atuação.*

Como ponto prévio assinala-se que, nos termos da metodologia de análise dos dados das reclamações adotada para efeitos do presente relatório, a análise comparativa é efetuada tendo por base o período homólogo, sem prejuízo das análises de evolução face ao semestre anterior, considerando, designadamente, as alterações sazonais da mobilidade e de utilização dos transportes públicos de passageiros, que a variação semestral do número de reclamações confirma, como demonstrado no gráfico *infra*.



Por outro lado, importa ter presentes os efeitos nos vários meios de transporte resultantes do agravamento da crise pandémica no início de 2021, designadamente na utilização do serviço público de transporte de passageiros, com a consequente redução de passageiros e o natural reflexo no número de reclamações registadas.

De acordo com os dados publicados pelo Instituto Nacional de Estatística relativamente à atividade dos transportes¹ o contexto pandémico acentuou o decréscimo de passageiros registado em 2020.



Da análise comparativa entre o número de reclamações registadas mensalmente no primeiro semestre de 2021 e as reclamações registadas no período homólogo de 2020, verifica-se uma variação negativa significativa no primeiro trimestre de 2021, ou seja, o mês de janeiro apresenta uma variação de -65,9%, fevereiro -67% e março de -59,3%. Assim, no primeiro trimestre de 2021 foram apresentadas menos 64,4% de reclamações face ao trimestre homólogo.

A variação no número de reclamações registadas ao longo do semestre em análise, resulta diretamente do impacto das medidas governamentais e de saúde pública adotadas no âmbito da pandemia do coronavírus COVID-19, as quais tiveram um significativo reflexo no número de passageiros transportados.

Quando analisadas na perspetiva do seu canal de entrada, constata-se que das 4.902 reclamações registadas e tratadas pela (AMT), 2.261 são provenientes do Livro de Reclamações físico (LR); 2.317 do Livro de Reclamações em formato eletrónico (LRE), e 324

¹ [08Ativ Transportes 2T2021.pdf](#) e https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_destaquas&DESTAQUESdest_boui=472731224&DESTAQUEStema=00&DESTAQUESmodo=2

foram rececionadas por carta ou por correio eletrónico, sendo parte das mesmas objeto de encaminhamento por outras entidades públicas, atenta a competência da AMT para a respetiva apreciação em razão da matéria.

Assim, verifica-se uma diminuição do número de reclamações registadas e tratadas de 36,8% face ao período homólogo, ou seja, uma descida de 2.854 reclamações (7.756 para 4.902). Comparativamente ao 2ºS 2020, regista-se uma descida de cerca de 40%, ou seja, o correspondente a menos 3.237 reclamações.

Assiste-se, deste modo, comparativamente ao 1ºS 2020, e relativamente aos setores rodoviário, ferroviário e fluvial, a uma diminuição do número de reclamações nos dois primeiros e a um aumento no setor fluvial, como seguidamente se demonstra:

Subsetores de transporte de passageiros	1.º S de 2020	1.º S de 2021	Δ %
Setor Rodoviário ^{a)}	5 259	3 387	-35,6%
Setor Ferroviário ^{b)}	2 190	1 235	-43,6%
Setor Fluvial	141	175	24,1%

^{a)} Valor revisto: 1.º S. 2020

^{b)} Valor revisto: 1.º S. 2020

Quadro 1 – Reclamações apresentadas por setor no 1ºS 2021 e variação YoY

No quadro seguinte apresenta-se o número de reclamações por milhão de passageiros registadas pela AMT no período em análise, comparativamente ao período homólogo, relativamente aos subsectores anteriormente referidos.

Subsetores de transporte de passageiros	1.º S de 2020	1.º S de 2021	Δ %
Transporte por ferrovia	32,0	17,9	-44,1%
Transporte por metropolitano	6,8	7,2	6,6%
Transporte por via fluvial	61,6	36,5	-40,8%

Quadro 2 – Reclamações por milhão de passageiros por setor e variação YoY

No que respeita à variação das reclamações registadas no âmbito do transporte de passageiros assinalam-se as seguintes variações:

- Transporte rodoviário de passageiros: -55,1% (de 3.111² para 1.396);

² Valor revisto: 1ºS 2020

- Transporte ferroviário de passageiros: -49,7% (de 1.675³ para 842);
- Transporte fluvial de passageiros: +24,1% (de 141 para 175).

Assinala-se que, de acordo com os dados estatísticos divulgados pelo Instituto Nacional Estatística, I.P. (INE)⁴, o número de passageiros transportados nos setores regulados pela AMT no primeiro semestre de 2021, não incluindo o transporte rodoviário⁵, foi o seguinte:

- Ferroviário: 47,1 milhões (-9,8% em relação ao 1ºS 2020);
- Metropolitano: 52,3 milhões (-30,4% em relação ao 1ºS 2020);
- Fluvial: 4,8 milhões (-17,2% em relação ao 1ºS 2020).

No quadro abaixo verifica-se no período em análise, por comparação ao mesmo período de 2020, uma diminuição do número de passageiros transportados por ferrovia, por metropolitano e por via fluvial, registando-se no modo metropolitano a maior variação relativa, com uma diminuição superior a 30%.

Subsetores de transporte de passageiros	1.º S de 2021	Δ %
Transporte por ferrovia	47,1	-9,8%
Transporte por metropolitano	52,3	-30,4%
Transporte por via fluvial	4,8	-17,2%

Quadro 3 – Passageiros transportados por setor no 1ºS 2021 e variação YoY

Quanto aos motivos principais de reclamação, verifica-se que estes se mantêm os mesmos dos últimos semestres, representando no seu conjunto 66,7% do total das reclamações registadas no período em análise:

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

³ Valor revisto: 1ºS 2020

⁴ [08Ativ Transportes 2T2021.pdf](#) e

https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_destaques&DESTAQUESdest_boui=472731224&DESTAQUESTema=00&DESTAQUESmodo=2

⁵ À data da elaboração do presente relatório não estão disponíveis dados relativos aos subsectores do transporte rodoviário do ano de 2021.

Ainda que o contexto pandémico tenha originado um acréscimo de reclamações sobre motivos específicos – onde são enquadráveis as matérias relativas à lotação de veículos, supressões de baixa frequência e às condições de segurança (garantia de distanciamento físico) –, a diminuição do número de passageiros conduziu a uma natural redução do número global de reclamações.

Das 4.902 reclamações recebidas no semestre em análise, 349 têm na sua origem motivos que se associam à situação pandémica.

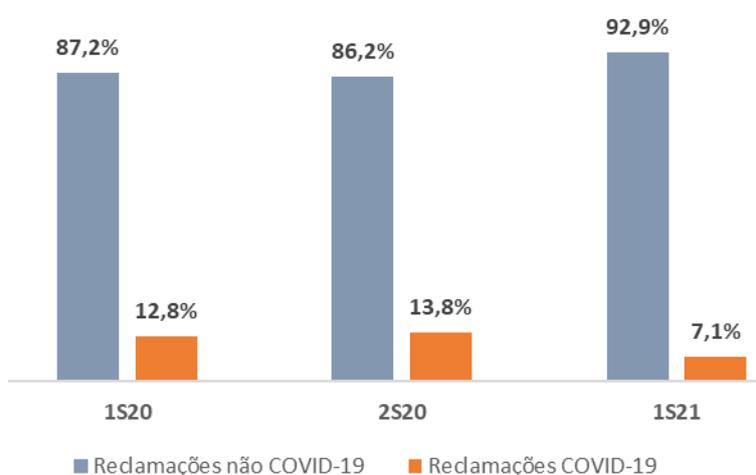


Gráfico 3 – Reclamações relacionadas com COVID-19

As reclamações com fundamento na pandemia do coronavírus COVID-19 têm como principais motivos a «*falta de condições de segurança*», onde se inscrevem as relacionadas com a falta de uso de máscara de proteção, o «*excesso de lotação dos veículos*» quando está em causa o incumprimento das regras de distanciamento social, assim como a «*baixa frequência do transporte*», devido a supressões de serviços motivadas pelo confinamento ocorrido no primeiro trimestre de 2021.

O gráfico seguinte representa a distribuição das reclamações relacionadas com a pandemia do coronavírus COVID-19 por setor.

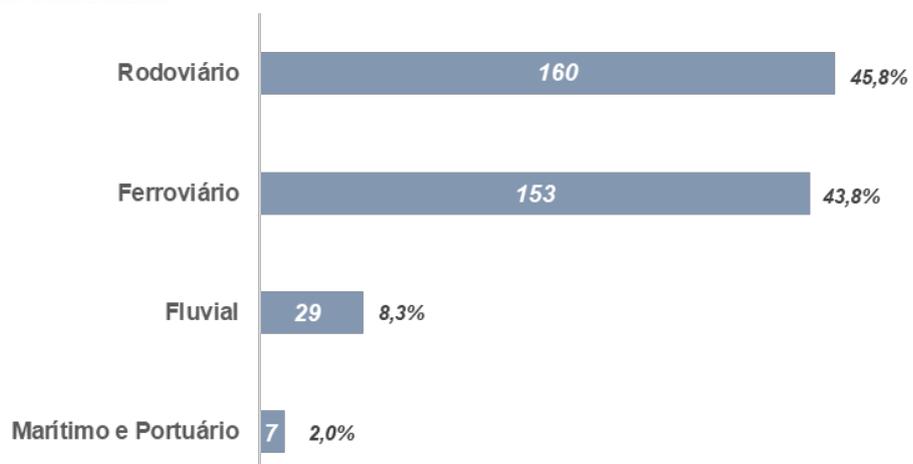
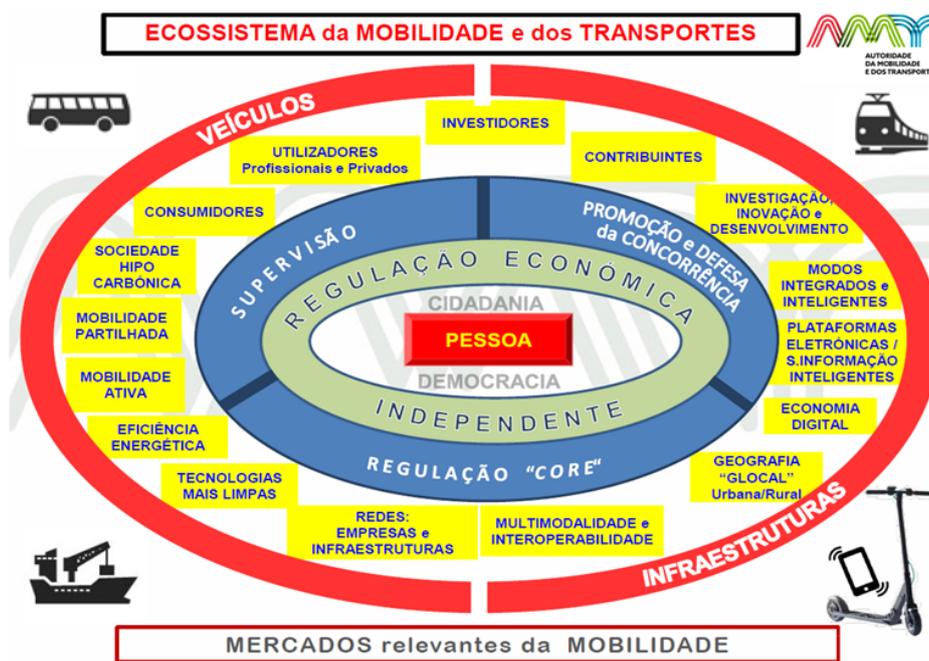


Gráfico 4 – Reclamações relacionadas com COVID-19 por setor

2 Introdução

A Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT), nos termos dos respetivos Estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 78/2014, de 14 de maio, alterado pela Declaração de Retificação n.º 33/2014, de 2 de julho, e pelo Decreto-Lei n.º 18/2015, de 2 de fevereiro, *tem por missão regular e fiscalizar o setor da mobilidade e dos transportes terrestres, fluviais, ferroviários, e respetivas infraestruturas, e da atividade económica no setor dos portos comerciais e transportes marítimos, enquanto serviços de interesse económico geral e atividades baseadas em redes, através dos seus poderes de regulamentação, supervisão, fiscalização e sancionatórios, com atribuições em matéria de proteção dos direitos e interesses dos consumidores e de promoção e defesa da concorrência dos setores privados, público, cooperativo e social, nos termos dos seus estatutos e demais instrumentos jurídicos.*

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





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

Nos termos da alínea *m*) do n.º 1 do artigo 5.º dos Estatutos, é atribuição da AMT *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 estabelecido no n.º 4 do artigo 38.º, *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 a AMT como 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 relativas às contraordenações previstas no n.º 1 do seu artigo 9.º.

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 e fiscalização, tendo em vista a prossecução, *lato sensu*, 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 (LR), o seu tratamento consiste, numa primeira fase, no registo e classificação, de acordo com critérios adotados em articulação com a Direção-Geral do Consumidor (DGC), e numa segunda fase ao escrutínio do cumprimento das obrigações da entidade/operador económico previstas naquele diploma legal, designadamente de envio das folhas de reclamações e das respostas às mesmas.



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.

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

Relativamente às 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 análise dos elementos apresentados, decidir sobre a atuação a seguir e a resposta a dar ao reclamante.

Em função do teor das reclamações tratadas e dos elementos recolhidos, a AMT pode determinar a abertura de processos de investigação, nomeadamente quando haja indícios de incumprimento de obrigações legais, regulamentares ou contratuais, ou estejam em causa práticas de mercado passíveis de violação das regras da concorrência ou atentatórias dos direitos dos consumidores/utentes.

A informação constante das reclamações constitui um elemento essencial para as funções de monitorização dos mercados, avaliação do desempenho das entidades/operadores económicos do Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes, bem como para a definição dos planos de inspeção, auditoria e fiscalização, enquanto instrumentos de prossecução, *lato sensu*, da promoção e defesa dos direitos e interesses dos consumidores/utentes.

Advertência importante:

A leitura do presente relatório deve ser feita considerando os pressupostos seguintes:

- Os dados estatísticos respeitam às reclamações contabilizadas durante o período (semestre) a que respeita o relatório, sendo considerada para o efeito, a data de receção (registo) das reclamações na AMT.
- Os dados reportam-se às reclamações recebidas pela AMT, quer as apresentadas no livro de reclamações

das entidades/operadores económicos, físico e eletrónico, quer as diretamente apresentadas a esta Autoridade pelos 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, DGC) ou privadas, como é o caso das associações de defesa do consumidor.

- A AMT identifica as entidades reclamadas a partir da indicação feita pelos reclamantes aquando da formulação das respetivas reclamações, procedendo à correção dos elementos identificativos das mesmas quando incorretamente identificadas pelos reclamantes.
- Os dados estatísticos das reclamações registadas pela AMT têm por base os factos reportados pelos reclamantes, não resultando do tratamento realizado por esta Autoridade.
- Os valores totais indicados nos gráficos e quadros foram objeto de arredondamento, pelo que poderão não corresponder à soma das parcelas.
- A análise das reclamações reflete a sua agregação nos seguintes setores principais:
 - i. rodoviário;
 - ii. ferroviário;
 - iii. fluvial;
 - iv. marítimo e portuário, e
 - v. sistemas de bilhética e suporte à mobilidade.
- Os setores principais integram os subsectores indicados no quadro seguinte:

Setores	Subsetores	
 Setor Rodoviário	Transporte Rodoviário	Passageiros
		Mercadorias
	Infraestruturas Rodoviárias	
	Atividades Auxiliares e Complementares	CITV
		Escolas de Condução e Entidades Formadoras
	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	
Sistema de Transporte por Cabo		
 Setor Fluvial	Transporte Fluvial	Passageiros
		Mercadorias
 Setor Marítimo e Portuário	Armadores e Gestores de Navios	Longo Curso ou Internacional de Mercadorias
		Marítimo de Curta Distância Passageiros
		Marítimo de Curta Distância Mercadorias
	Administrações Portuárias	
Serviços e Atividades Portuárias		
Sistemas de Bilhética e Suporte à Mobilidade		

Quadro 4 – Setores e subsectores considerados na análise das reclamações

¹ Não incluem as reclamações constantes de petições públicas eventualmente a circular em formato de papel ou eletrónico

- Para efeitos de tratamento estatístico e reporte, as reclamações recebidas são classificadas de acordo com as categorias de motivos organizadas e definidas nos termos a seguir explicitados:
 - i. **Motivos principais** - definidos pela DGC², de um modo harmonizado e aplicáveis a todos os setores de atividade;
 - ii. **Motivos secundários (setoriais)** - definidos pela AMT especificamente para o Ecossistema da Mobilidade e dos Transportes, subordinados aos motivos principais;
 - iii. **Motivos terciários** – associados ao Regulamento (EU) n.º 181/2011, do Parlamento e do Conselho, de 16 de fevereiro, e ao Decreto-Lei n.º 9/2015, de 15 de janeiro.
- A análise das reclamações é feita tendo por referência os motivos setoriais (secundários).

²A 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.



3 Reclamações no primeiro semestre de 2021

O presente relatório respeita às reclamações registadas⁶ pela AMT no período correspondente ao primeiro semestre de 2021 (1ºS 2021).

No período em referência a AMT recebeu um total de 4.902 reclamações nas quais se incluem:

- i) Reclamações registadas no Livro de Reclamações das entidades/operadores económicos pertencentes ao setor da mobilidade e dos transportes, nos formatos físico e eletrónico (Livro de Reclamações Eletrónico), nos termos do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, na sua redação atual;
- ii) Reclamações apresentadas diretamente à AMT (Não Livro), ou junto de outras entidades públicas ou privadas e posteriormente encaminhadas para esta Autoridade.

O gráfico abaixo espelha a distribuição das reclamações por canal de entrada, constatando-se que as reclamações do LRE representam 47,3% do total das reclamações recebidas, seguindo-se as do LR (Livro Vermelho), com 46,1%, e por fim as reclamações apresentadas diretamente à AMT, representando 6,6% do total das reclamações registadas.

⁶ A contabilização das reclamações recebidas pela AMT atende à data de registo das mesmas por si efetuado, desconsiderando-se a data de apresentação da reclamação pelo reclamante à entidade/operador económico reclamado, bem como a data da ocorrência dos factos a que respeita.

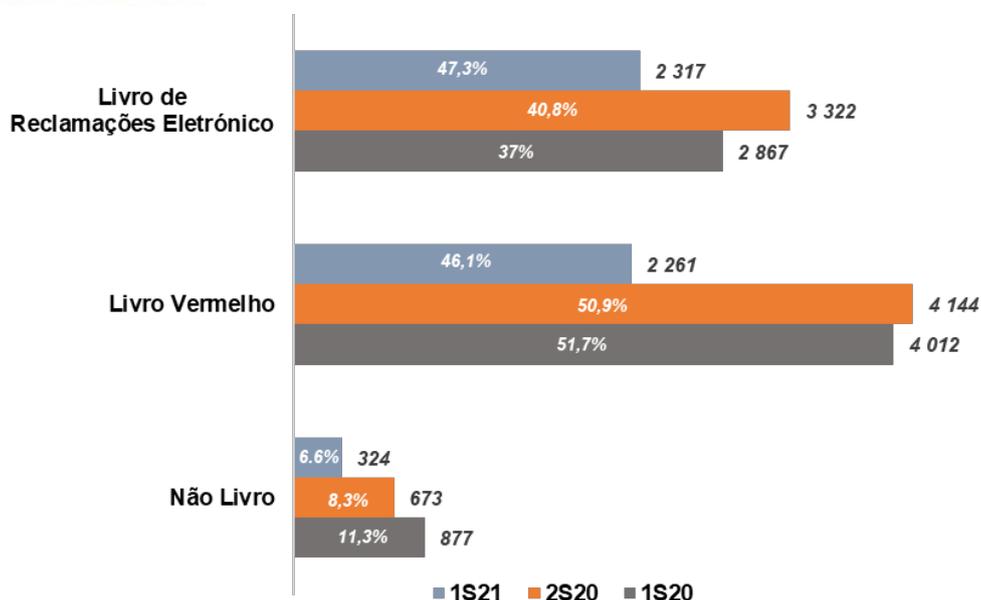


Gráfico 5 – Total de reclamações distribuídas por canal de entrada por semestre

O gráfico *infra*, que compara o número total de reclamações do 1ºS 2021 com o total de reclamações recebidas nos dois semestres imediatamente anteriores (1ºS e 2ºS 2020), permite verificar, comparativamente ao 1ºS 2020, uma diminuição de 2.854 reclamações, o que significa uma variação negativa de 36,8%.

Quando comparado com o semestre anterior, registou-se uma descida, em termos absolutos, de 3.237 reclamações, o que representa uma diminuição de cerca de 40% em termos relativos.

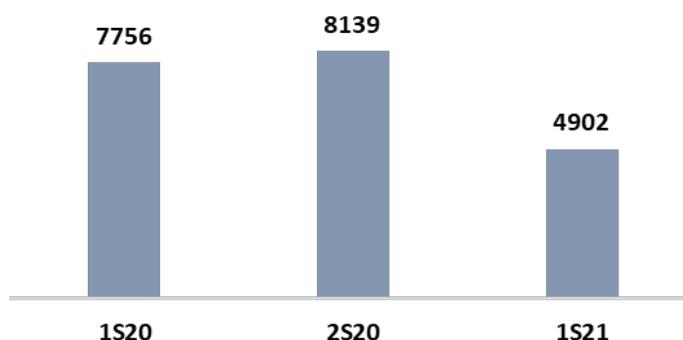


Gráfico 6 – Comparativo do número total de reclamações por semestre

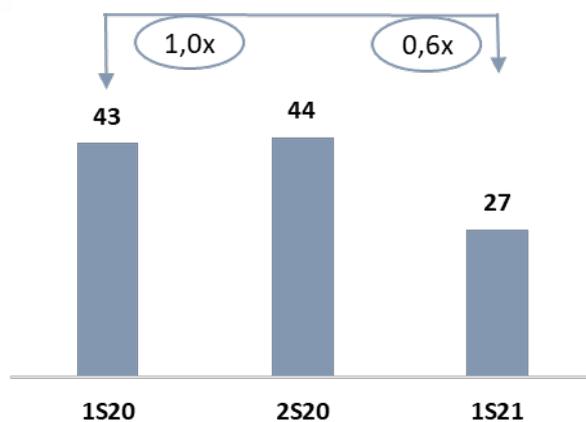


Gráfico 7 – N.º médio de reclamações por dia nos últimos três semestres

O gráfico 7, que analisa as reclamações numa ótica de média diária, demonstra que no 1ºS 2021 se registaram 27 reclamações por dia de calendário, traduzindo um decréscimo de reclamações na ordem dos 37,2% comparativamente ao valor registado no 1ºS de 2020, com uma média de 43 reclamações diárias. Comparando com o 2ºS 2020, verifica-se uma descida de 38,6% do número médio diário de reclamações.

4 Reclamações por setor de atividade

O gráfico seguinte representa a distribuição do total de reclamações registadas no 1ºS 2021 por setor de atividade.

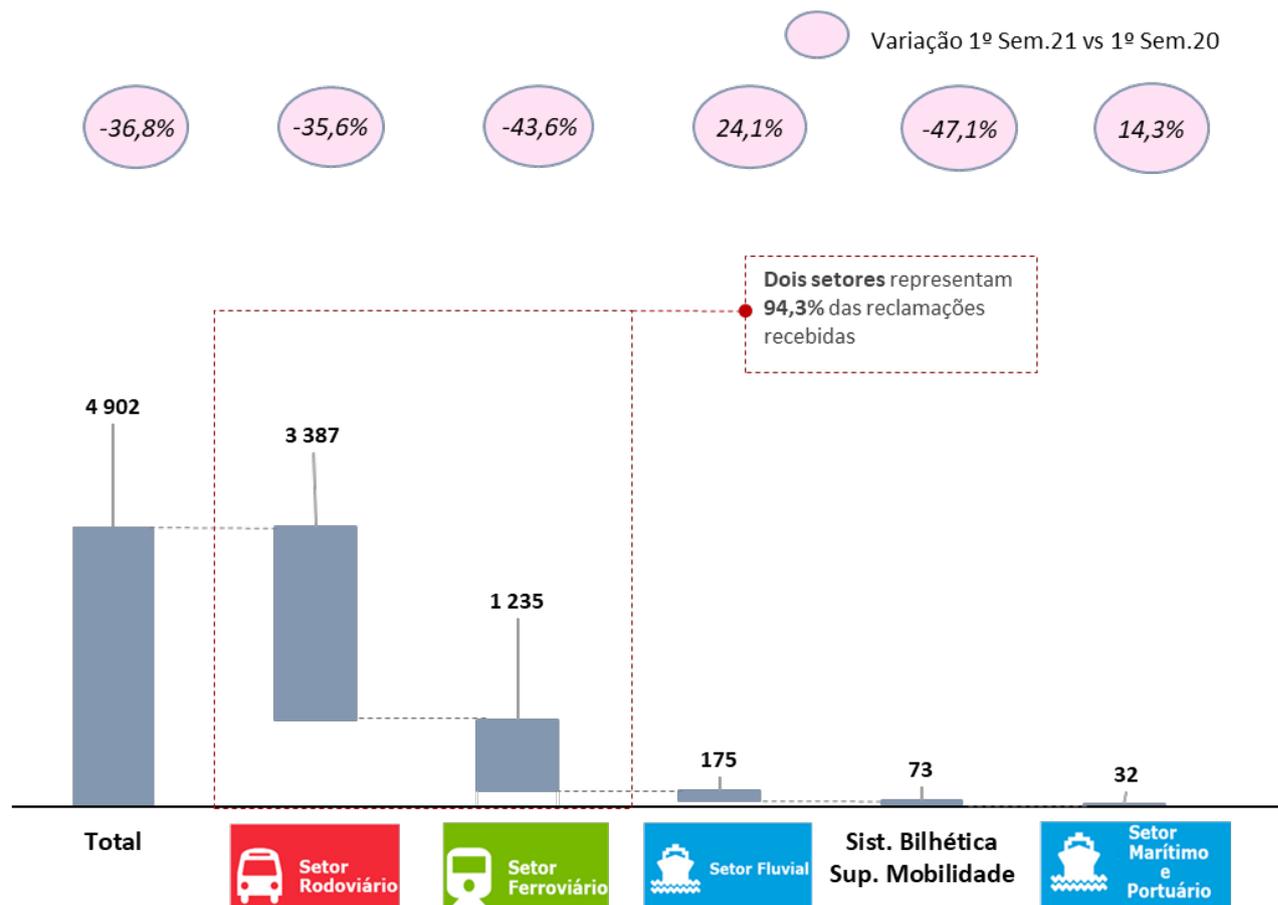


Gráfico 8 – N.º total de reclamações por setor de atividade

A análise do gráfico 8 revela que os setores rodoviário e ferroviário representam 94,3% do total das reclamações, com um peso relativo na ordem dos 69,1% e 25,2%, respetivamente.

Tal resulta do facto de nestes setores se concentrarem os operadores a que predominantemente as empresas e os cidadãos (utilizadores/utentes) recorrem para satisfação das necessidades de transporte e mobilidade no território nacional.



No 1ºS 2021 regista-se um aumento de reclamações relativas aos setores fluvial e marítimo e portuário comparativamente ao período homólogo, não obstante as restrições decorrentes da pandemia.

As reclamações relativas ao setor de atividade de sistemas de bilhética e suporte à mobilidade respeitam a reclamações registadas pelo TIP - Transportes Intermodais do Porto, ACE e pela TML - Transportes Metropolitanos de Lisboa, E.M.T., S.A.⁷, estando relacionadas com o atendimento e gestão de lojas ou com o sistema de bilhética nas áreas metropolitanas. Nestes casos, a entidade reclamada não é um dos operadores de serviço público de transportes da área metropolitana, mas a entidade que presta os serviços, em nome próprio, designadamente os relativos aos tarifários intermodais.

⁷ 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 subsectores de atividade

5.1 Setor rodoviário

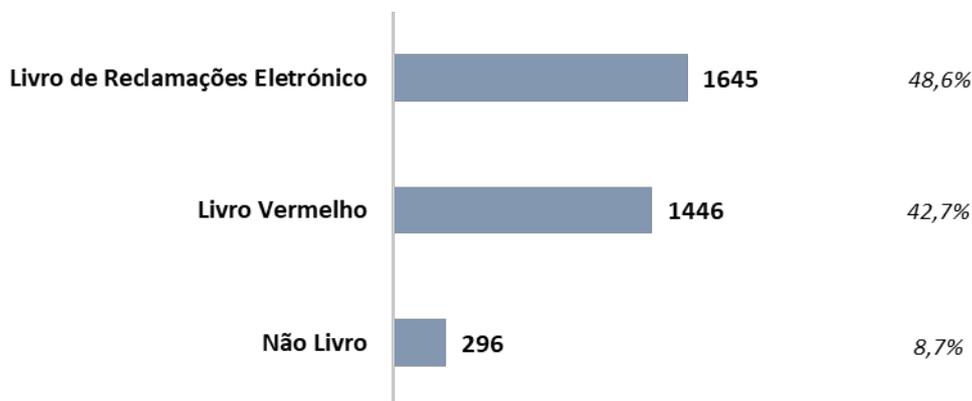
No âmbito do setor rodoviário do ecossistema da mobilidade e dos transportes, incluem-se as seguintes entidades reguladas:

- 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 Serviço Eletrónico Europeu de Portagens (SEEP) e as entidades de cobrança de portagens);
- Operadores que desenvolvem atividades auxiliares e complementares de âmbito rodoviário (inclui os 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 individual e remunerado de passageiros em veículo descaracterizado a partir de plataforma eletrónica - TVDE);
- Operadores de aluguer de veículos sem condutor (inclui automóveis ligeiros de passageiros, motociclos, ciclomotores, triciclos, quadriciclos e velocípedes (*rent-a-car* e *sharing*⁸), e veículos de transporte de mercadorias (*rent-a-cargo*));
- Operadores / gestores de sistemas e serviços inteligentes de transporte (inclui os sistemas de bilhética e de suporte à mobilidade).

Durante o 1ºS 2021 a AMT recebeu, relativamente ao setor rodoviário, um total de 3.387 reclamações, com origem nos diferentes subsectores onde operam as entidades reguladas identificadas *supra*, e a cuja análise estatística se procede de acordo com a sistematização que segue

⁸ Atividade que consiste em colocar à disposição de um utilizador veículos de passageiros, com ou sem motor, para utilização pública, durante períodos de curta duração (até 12 horas) e para realizar distâncias curtas (até 100km).

Reclamações por canal de entrada

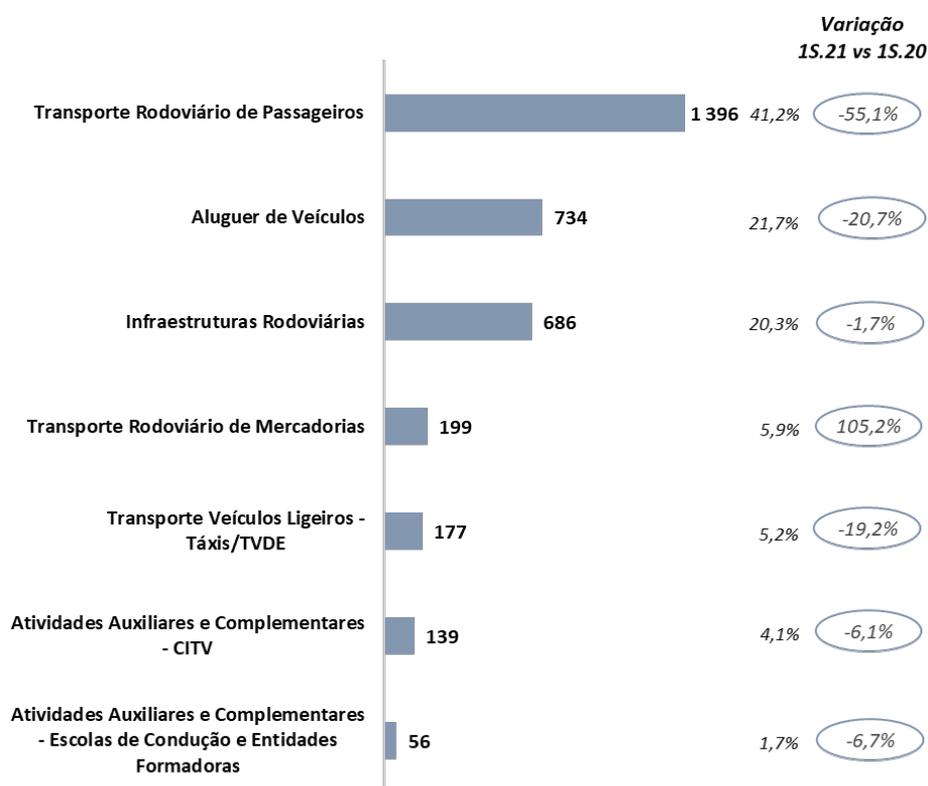


(xx%) - Peso no total de reclamações do setor rodoviário por canal de entrada no 1ºS 2021

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

Reclamações por subsetores

O gráfico *infra* apresenta a distribuição das reclamações recebidas pela AMT no decurso do 1ºS 2021, por subsetor do setor rodoviário.



(xx%) - Peso no total de reclamações do setor rodoviário, no 1ºS 2021

Gráfico 10 – Reclamações por subsetor do setor rodoviário



A partir da análise do gráfico 10, conclui-se que o subsetor com maior peso no número de reclamações registadas é o correspondente ao transporte rodoviário de passageiros, com cerca de 41% do total.

Tal decorre do facto de o serviço público de transporte de passageiros por modo rodoviário ter maior implantação territorial e ser disponibilizado a uma percentagem maior da população, residente nos grandes centros urbanos.

Acresce ainda que o transporte de longo curso, nacional e internacional, assume semelhante relevância quando efetuado por modo rodoviário, tendo sido particularmente afetado, pelas restrições à circulação impostas durante o contexto pandémico.

Relativamente ao período homólogo, este subsetor registou uma descida do número de reclamações recebidas pela AMT superior a 55%, isto é, menos 1.715⁹.

O subsetor que em seguida apresenta maior número de reclamações é o relativo ao aluguer de veículos sem condutor, com 734 reclamações, ou seja, 21,7% do total das reclamações no setor rodoviário, verificando-se, relativamente ao período homólogo, menos 191¹⁰ reclamações, o que representa uma variação negativa de 20,7%.

Importa ainda referir que estes dois subsetores, em conjunto, representam 43,5% do total das reclamações recebidas pela AMT durante o 1ºS de 2021.

Ainda no âmbito da análise comparativa entre subsetores do setor rodoviário, refira-se que os restantes subsetores representam, no seu conjunto, 25,6% do número global das reclamações registadas (1.257 reclamações).

Transporte rodoviário de passageiros

No que respeita a reclamações do subsetor de atividade do transporte rodoviário de passageiros¹¹, no 1ºS 2021 a AMT registou 1.396 reclamações, relativas a 73 operadores.

⁹ Valor revisto: 1ºS 2020

¹⁰ Valor revisto: 1ºS 2020

¹¹ De acordo com os últimos dados publicados pelo IMT, I.P., entidade licenciadora nos termos da lei, existem em Portugal 1.651 entidades licenciadas para o transporte rodoviário de passageiros (vide <http://www.imt-ip.pt/sites/IMTT/Portugues/TransportesRodoviaros/EmpresasLicenciadas/Paginas/EmpresasLicenciadas.aspx>)

Em termos globais, verifica-se uma redução de 55,1% no número total de reclamações recebidas comparativamente ao período homólogo. Isto é, de 3.111 reclamações passou-se, no semestre em análise, para 1.396 reclamações. Quando comparado com o semestre anterior (2ºS 2020), o número de reclamações recebidas registou também uma descida na ordem dos 47,6%.

Comparativamente a igual período de 2020 verifica-se uma redução do número de operadores de transporte de passageiros reclamados (-11), identificando-se no gráfico seguinte aqueles relativamente aos quais se regista um maior número de reclamações no semestre em análise, comparando com os semestres que o antecedem:

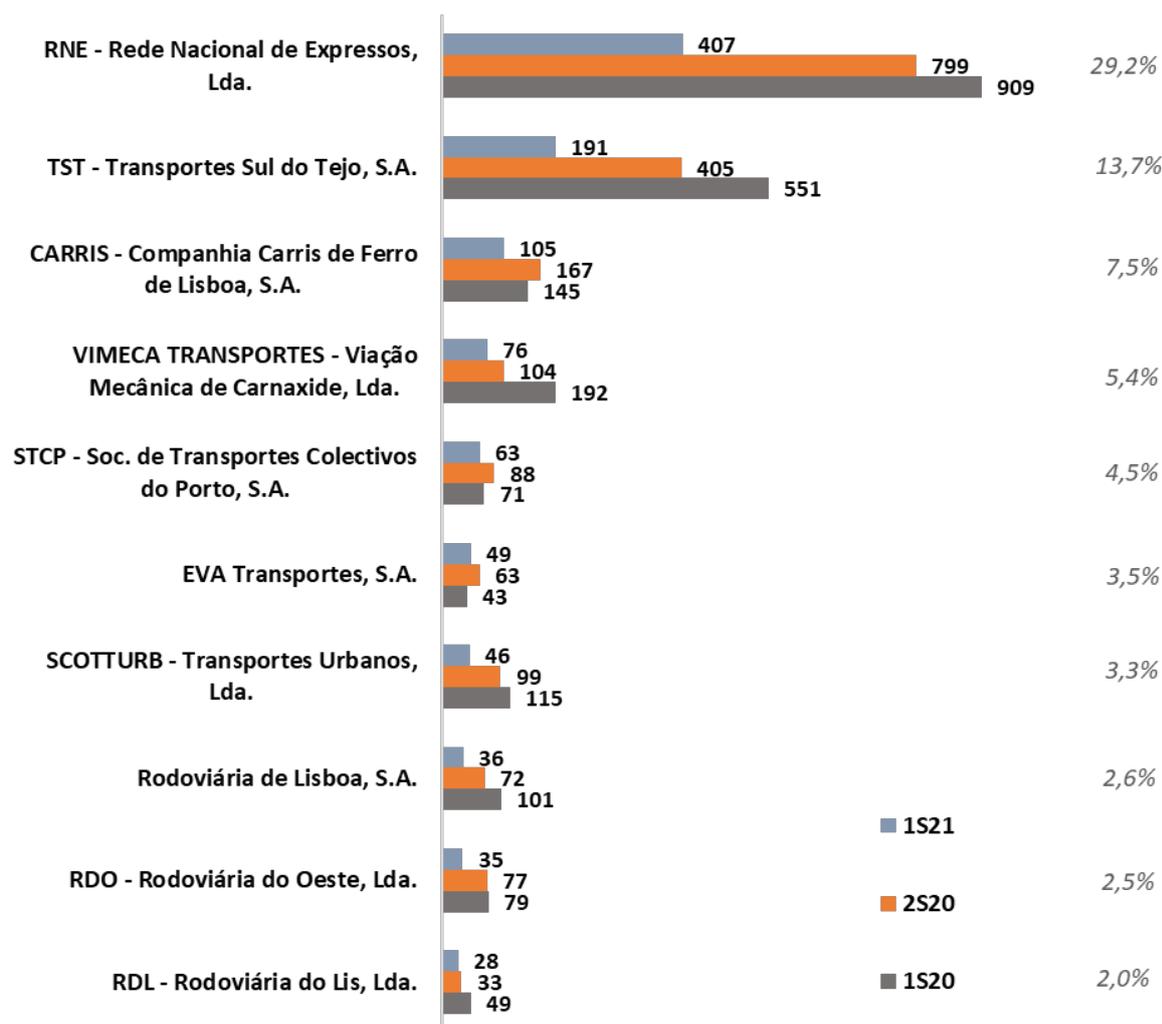


Gráfico 11 – Reclamações por operador no transporte rodoviário de passageiros

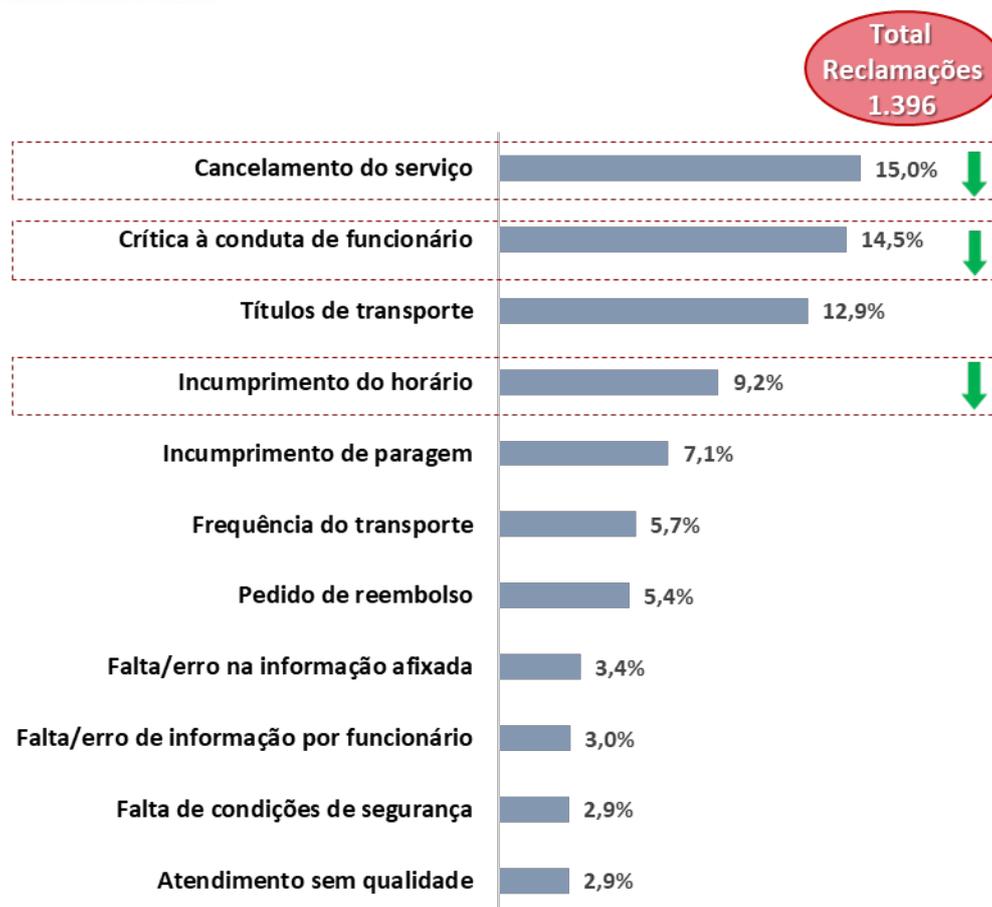


O gráfico 11 revela que no 1ºS de 2021 os dez operadores nele constantes representam mais de 74% das reclamações recebidas pela AMT relativamente ao transporte rodoviário de passageiros.

Da sua leitura resulta que, à exceção do operador EVA Transportes, S.A., os restantes nove registam descidas no número de reclamações relativamente ao período homólogo.

O operador RNE - Rede Nacional de Expressos, Lda., apesar da redução de 55,2% relativamente ao primeiro semestre de 2020, continua a ser aquele que apresenta maior número de reclamações registadas pela AMT neste subsetor, com 29,2% do total de reclamações. Segue-se a TST - Transportes Sul do Tejo, S.A., com 13,7%, relativamente à qual se verifica uma redução de 65,3% em comparação com o período homólogo, e a CARRIS - Companhia Carris de Ferro de Lisboa, S.A., com 7,5%, ou seja, menos 27,6% das reclamações recebidas nos mesmos meses de 2020.

O gráfico seguinte representa a distribuição das reclamações registadas no semestre em análise pelos motivos secundários mais invocados que estão na respetiva origem.



 *Motivos mais reclamados no 1ºS 2020.*

 *Total reclamações no subsetor no 1ºS 2021.*

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

Gráfico 12 – Motivos de reclamação no transporte rodoviário de passageiros

Importa realçar que os onze motivos indicados que mais reclamações originaram relativamente ao transporte rodoviário de passageiros, estão na origem de 82,2% do total das reclamações registadas neste subsetor, registando-se relativamente a todos eles reduções (em termos absolutos) comparativamente ao período homólogo.

Da análise do gráfico 12 resulta que o principal motivo invocado - cancelamentos de serviço / supressões - representa 15% das reclamações, o que traduz uma diminuição de 52,8% relativamente ao período homólogo. Seguem-se as reclamações motivadas por críticas à conduta de funcionário, com 14,5% das reclamações, e que neste semestre registam uma



descida de 38,8% face a igual período em 2020. Por fim, as queixas relacionadas com os títulos de transporte, onde se incluem as multas, representam 12,9% das reclamações, uma descida de 31,6% face ao período homólogo.

Aluguer de veículos sem condutor (*rent-a-car*, *sharing* e *rent-a-cargo*)

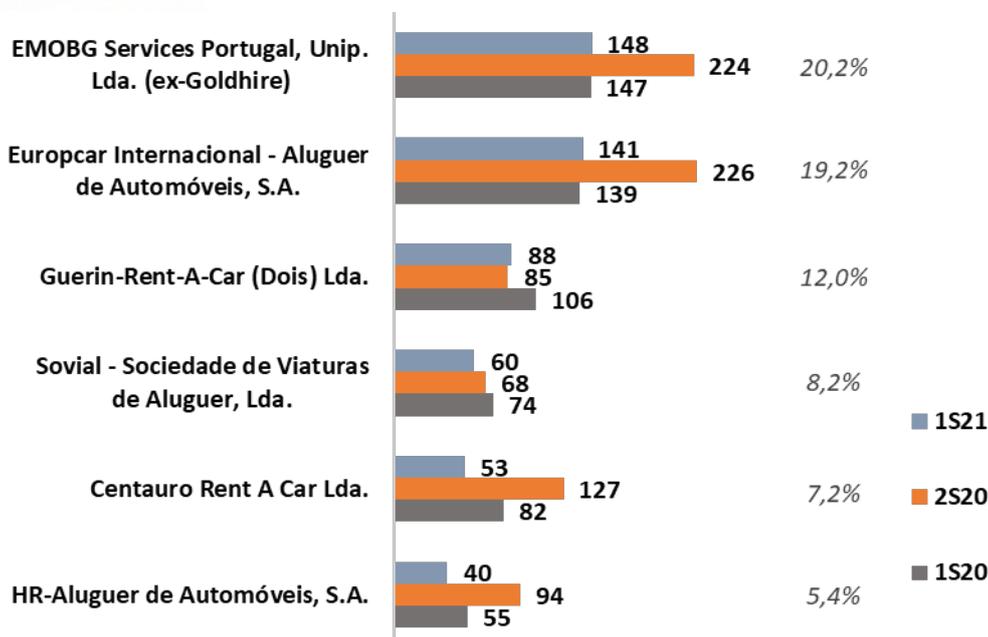
No subsetor da atividade de aluguer de veículos de passageiros sem condutor (*rent-a-car*) e aluguer de curta duração (*sharing*), e de aluguer de veículos de mercadorias sem condutor (*rent-a-cargo*), de acordo com os últimos dados publicados pelo IMT, I.P.¹², entidade licenciadora nos termos da lei, existem, respetivamente, 679, 19 e 760 operadores licenciados para o respetivo exercício

No que respeita a reclamações do subsetor, no 1ºS 2021 a AMT registou 734 reclamações, relativas a 38 operadores. Em termos homólogos registaram-se 926 reclamações relativamente a 51 operadores.

Verifica-se, assim, uma diminuição do número de reclamações na ordem dos 20,7%, e de 25,5% no número de operadores reclamados. Quando comparado com o 2ºS 2020, assiste-se a uma descida de cerca de 36,5% no número de reclamações e de 25,5% no número de operadores reclamados.

No gráfico *infra* estão representados os operadores relativamente aos quais a AMT registou mais reclamações, representando estes 72,2% do total das reclamações relativas ao subsetor.

¹² <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 1ºS 2021

Gráfico 13 – Reclamações por operador de aluguer de veículos sem condutor

No 1ºS de 2021, este subsetor representou 21,7% do total das reclamações recebidas no âmbito do setor rodoviário, enquanto no 1ºS de 2020 aquele valor correspondia a 17,6%.

Dos seis operadores em análise a EMOBS Services Portugal, Unip. Lda. a operar sob a marca Goldcar (ex-Goldhire Portugal), é responsável por 20,2% das reclamações do subsetor, tendo registado um aumento residual do número de reclamações face ao período homólogo.

A Europcar Internacional - Aluguer de Automóveis, S.A., (Europcar), representa 19,2% do total das reclamações do subsetor, verificando-se um crescimento de 1,4% face aos primeiros seis meses de 2020.

Com 12% das reclamações do subsetor registadas pela AMT relativamente ao 1ºS 2021 surge a Guerin-Rent-A-Car (Dois), Lda. (Guérin - Car Rental Solutions) que, neste semestre, regista uma diminuição de 17% comparativamente ao período homólogo.

Apesar do aumento residual da EMOBS Services Portugal, Unip., Lda. e da Europcar Internacional - Aluguer de Automóveis, S.A., verifica-se uma diminuição generalizada das reclamações relativas ao subsetor, com uma variação entre os 17 e os 35,4% (GUERIN - Rent-

a-car (DOIS), Lda. e Centauro Rent A Car, Lda., respetivamente), comparativamente aos valores registados no 1ºS 2020.

O gráfico seguinte representa a distribuição das reclamações registadas no semestre em análise pelos motivos secundários mais invocados que estão na respetiva origem, os quais representam 93,7% das reclamações apresentadas no âmbito do subsetor do aluguer de veículos sem condutor.

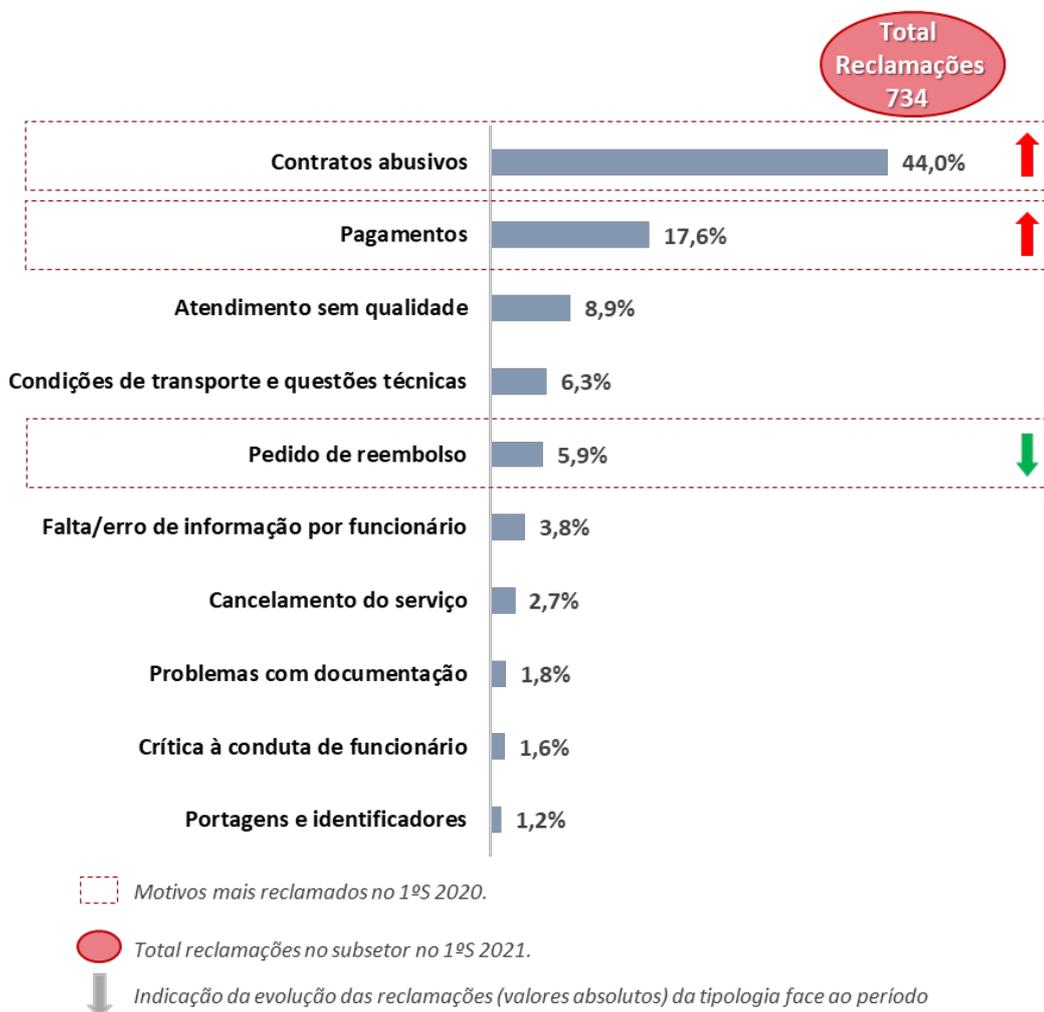


Gráfico 14 – Motivos de reclamação no aluguer de veículos sem condutor

Como se verifica, o principal motivo invocado diz respeito a cláusulas contratuais e está na origem de 44% das reclamações do 1ºS 2021, representando um aumento de 23,3% face ao período homólogo.



O segundo motivo que fundamenta a apresentação de reclamações diz respeito a pagamentos e à utilização de cartões de crédito, representando 17,6% das reclamações. Este motivo regista, este semestre, uma subida de 4% face ao mesmo período de 2020.

A qualidade do atendimento é o terceiro motivo mais invocado, traduzindo-se em 8,9% das reclamações realizadas pelos clientes no primeiro semestre de 2021, o que significa um aumento de 30% face ao mesmo semestre de 2020.

O pedido de reembolso (terceiro motivo mais invocado no período homólogo) regista este semestre uma redução de 42,7%, tendo passado para quinto lugar, representando 5,9% do total das reclamações do subsetor em análise.

Infraestruturas rodoviárias

No subsetor das infraestruturas rodoviárias, à exceção da rede municipal, toda a rede rodoviária nacional está atualmente concessionada aos vinte e seis operadores existentes, subdivididos da seguinte forma:

- 14 concessionárias do Estado¹³;
- 7 subconcessões da Infraestruturas de Portugal, S.A. (I.P., S.A.)¹⁴, enquanto concessionária geral do Estado;
- 2 Entidades de Cobrança de Portagem (ECP)¹⁵, licenciadas pelo IMT, I.P. para o efeito;
- 3 operadores de cobrança de portagem (entidades constituídas por concessionárias do Estado a quem foi subconcessionada a exploração do serviço de cobrança eletrónica de portagens).

No que respeita a reclamações do subsetor das infraestruturas rodoviárias, durante o 1ºS 2021 a AMT registou 686 reclamações, respeitando 346 às concessionárias rodoviárias, e 340 a entidades/operadores de cobrança de portagem.

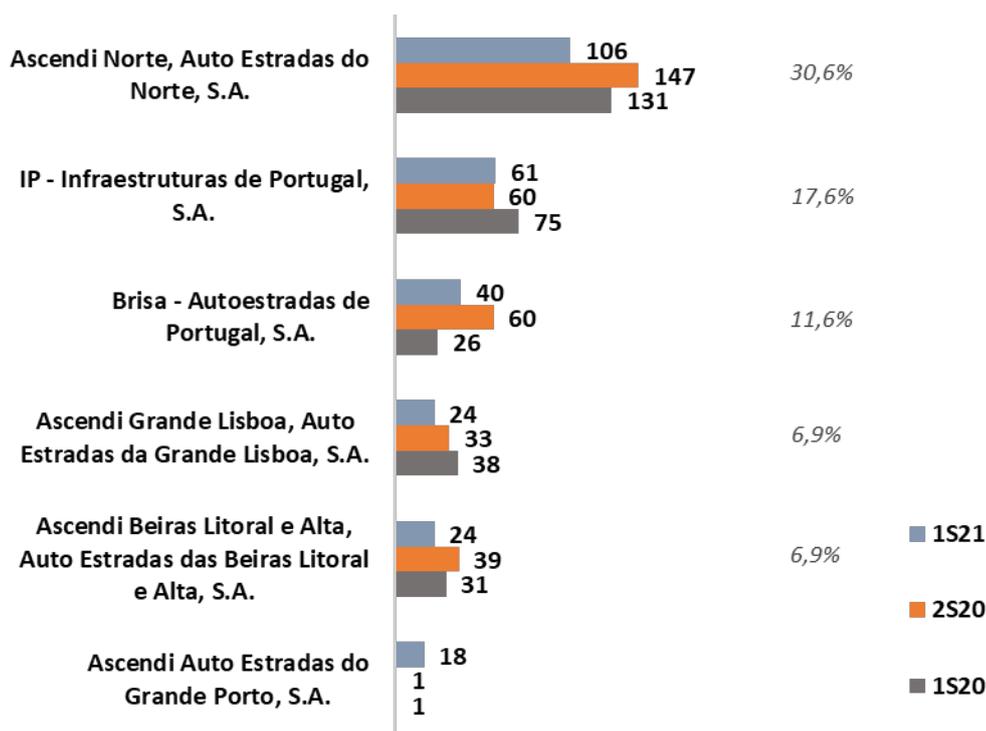
¹³ https://www.utap.gov.pt/Publicacoes_utap/Boletim%20Trimestral%20PPP%201T2020_final.pdf

¹⁴ https://www.utap.gov.pt/Publicacoes_utap/Boletim%20Trimestral%20PPP%201T2020_final.pdf

¹⁵ <http://www.imt->

[ip.pt/sites/IMTT/Portugues/InfraestruturasRodoviaras/SistemadeldentificacaoEletronicadeVeiculos/Documents/SEEP_EETS_Register/RegistoSEEP_EETSRegister_31_12_2014.pdf](http://www.imt-ip.pt/sites/IMTT/Portugues/InfraestruturasRodoviaras/SistemadeldentificacaoEletronicadeVeiculos/Documents/SEEP_EETS_Register/RegistoSEEP_EETSRegister_31_12_2014.pdf)

No gráfico *infra* apresentam-se as reclamações relativas às concessionárias rodoviárias mais reclamadas, as quais são responsáveis por 39,8% do total das reclamações do subsetor das infraestruturas rodoviárias.



(xx%) - Peso no total de reclamações por concessionárias e subconcessionárias, no 1ºS 2021

Gráfico 15 – Reclamações por concessionárias e subconcessionárias

Da análise do gráfico resulta que os seis operadores relativamente aos quais se registam mais reclamações, representam 78,9% das reclamações.

A concessionária Ascendi Norte, AutoEstradas do Norte, S.A.¹⁶, representa, no 1ºS 2021, 30,6% das reclamações, tendo registado uma redução de 19,1% de reclamações face ao período homólogo.

A segunda entidade mais reclamada no primeiro semestre de 2021 foi a IP - Infraestruturas de Portugal, S.A., com 17,6% das reclamações, tendo registado uma redução de 18,7% comparativamente ao primeiro semestre de 2020. Ou seja, regista no período em análise

¹⁶ Valor revisto: 2ºS 2020

menos 14 reclamações do que no mesmo período de 2020, tendo passado de 75 para 61 reclamações.

A Brisa - Autoestradas de Portugal, S.A. ocupa a terceira posição no número de reclamações registadas neste semestre, com um aumento de quase 54% de reclamações, o que corresponde a mais 14 reclamações que as registadas no 1ºS 2020, representando 11,6% das reclamações relativas às concessionárias e subconcessionárias rodoviárias.

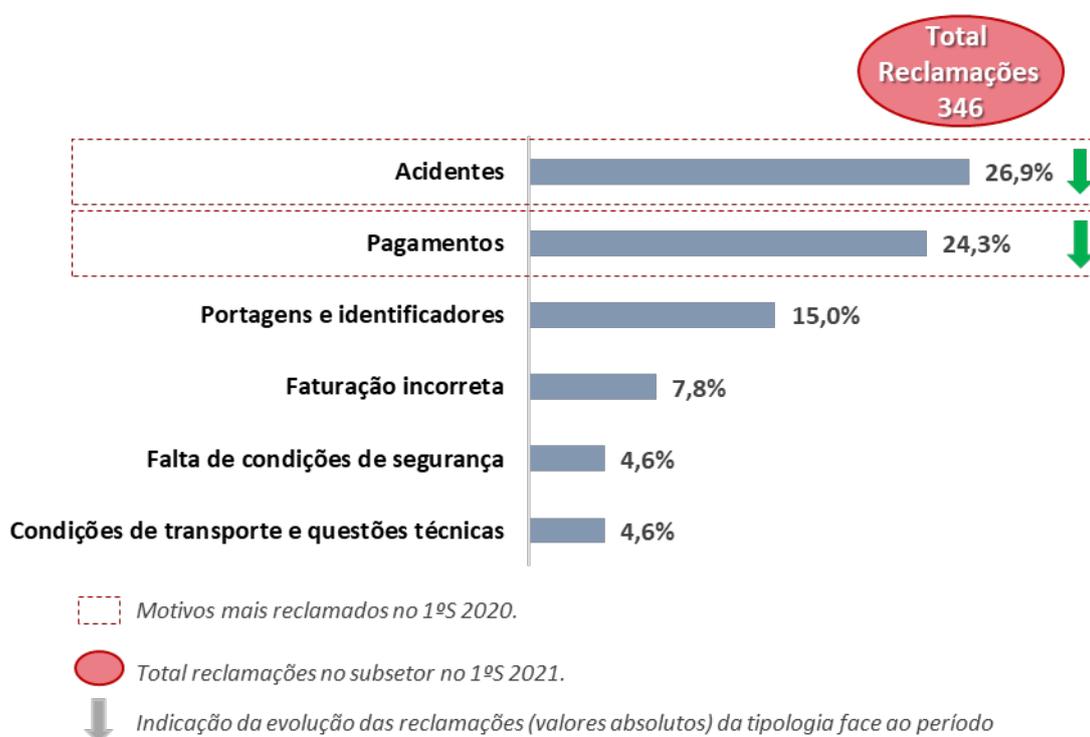


Gráfico 16 – Motivos de reclamação das concessionárias e subconcessionárias

Os motivos indicados no gráfico 16 correspondem aos mais invocados pelos reclamantes, representando 83,2% do total das reclamações.

O motivo mais alegado diz respeito a acidentes nas estradas, com 93 reclamações, representando 26,9% das reclamações do subsector. No entanto, regista uma diminuição de 16,2% face ao 1ºS 2020.

O segundo motivo mais invocado pelos reclamantes é o relativo a pagamentos de taxas de portagens, o qual, embora tenha um peso de 24,3% no número total das reclamações, registou uma descida de cerca de 38% em relação ao mesmo período de 2020.

A terceira posição dos motivos mais invocados é a respeitante a portagens e identificadores, que neste semestre representam 15%, o que significa um aumento de cerca de 86% face aos primeiros seis meses de 2020.

Ainda no subsetor das infraestruturas rodoviárias assinalam-se as reclamações respeitantes às entidades/operadores de cobrança de portagem, cuja distribuição por operador é representada no gráfico seguinte.

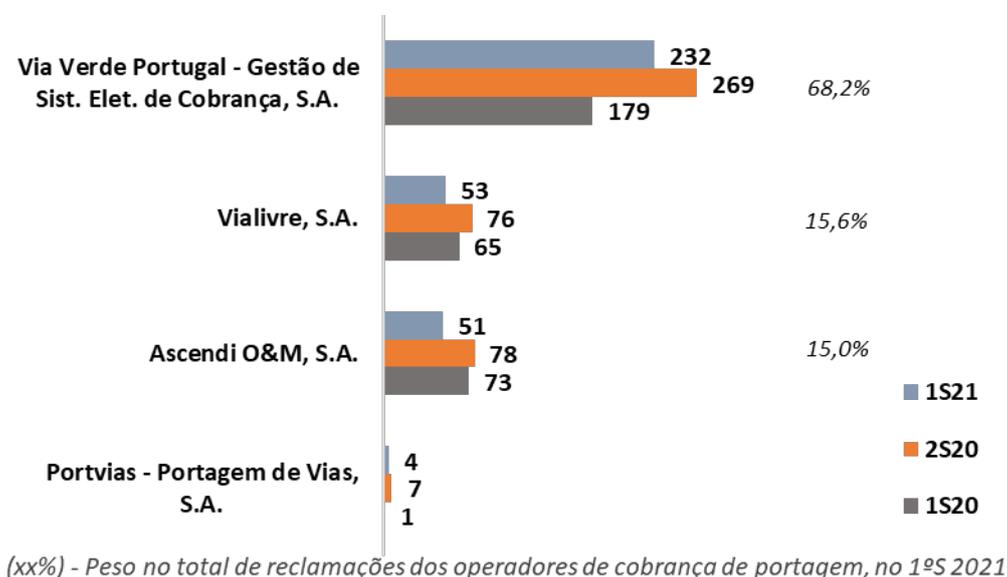


Gráfico 17 – Reclamações por operador de cobrança de portagem

No primeiro semestre de 2021 a AMT registou 340 reclamações respeitantes aos quatro operadores indicados no gráfico, as quais representam quase 50% do número total das reclamações relativas ao subsetor das infraestruturas rodoviárias.

A Via Verde Portugal - Gestão de Sistemas Eletrónicos de Cobrança, S.A., registou 68,2% das reclamações neste tipo de serviços, passando de 179 reclamações, nos primeiros seis meses de 2020, para 232 neste semestre. Esta variação representou um aumento de quase 30% do número de reclamações. Quando se compara estes valores com os registados no 2ºS 2020, verifica-se uma redução de quase 14%.

O operador Vialivre, S.A. foi o segundo mais reclamado, com 15,6% das reclamações, o que representa uma redução de 18,5% em relação ao período homólogo, e uma descida de 30,3% comparativamente ao 2ºS 2020.

Relativamente à Ascendi O&M, S.A., que neste semestre representa 15% das reclamações deste subsetor, assinala-se uma redução superior a 30% face ao período homólogo, e de cerca de 35% comparativamente ao 2ºS 2020.

Por fim, a Portvias - Portagem de Vias, S.A., regista no semestre em análise 4 reclamações. Ou seja, mais 3 que no semestre correspondente de 2020, e menos 3 que no segundo semestre do mesmo ano.

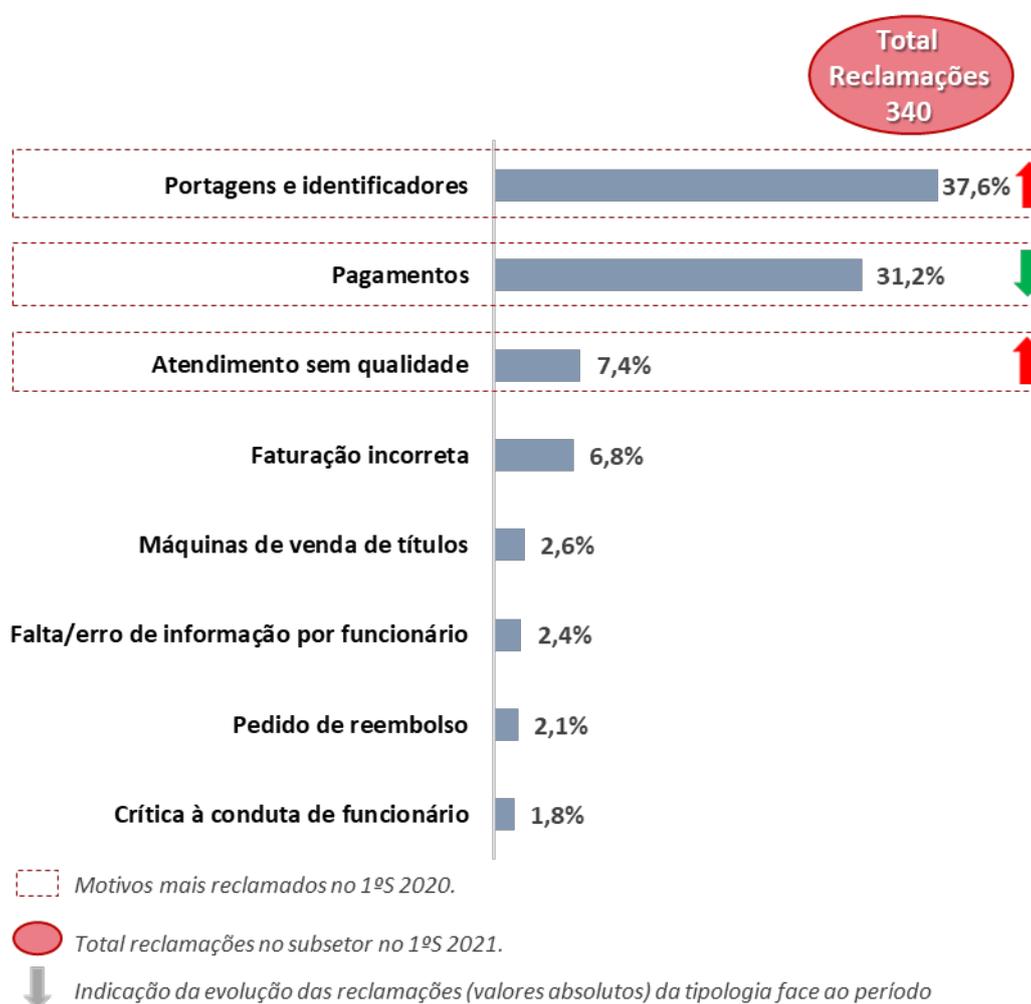


Gráfico 18 – Motivos de reclamação dos operadores de cobrança de portagem

O gráfico supra representa os motivos mais invocados pelos utentes em 91,8% das reclamações registadas pela AMT durante o 1ºS de 2021 a respeito do subsetor em análise.

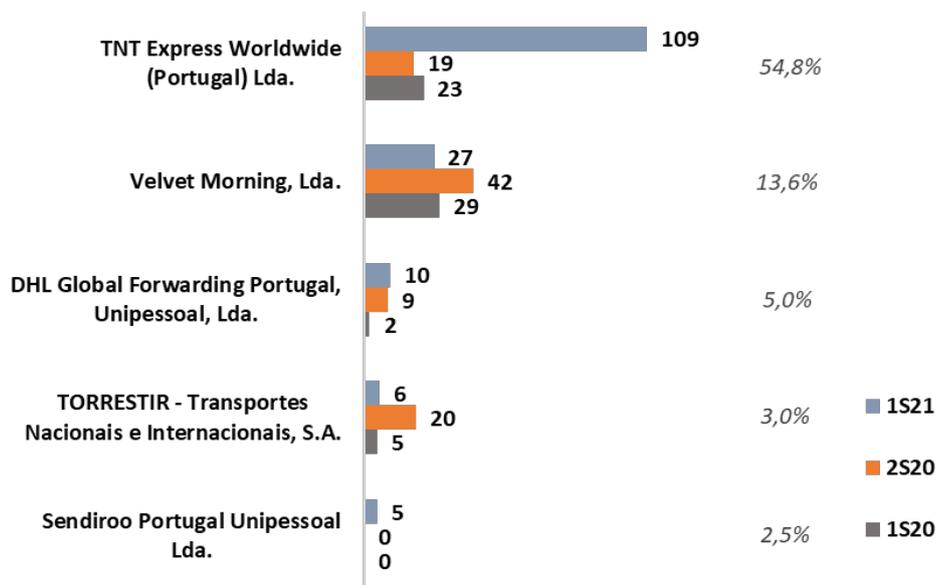
Os motivos que maior número de reclamações originou respeitam a: (i) problemas com portagens e identificadores, correspondendo a 128 reclamações (37,6%); (ii) pagamentos, nomeadamente divergências entre o preço afixado e o valor cobrado, falta de troco e as taxas de portagens, relativamente a 106 reclamações (31,2%), e (iii) falta de qualidade do atendimento, responsável por 25 reclamações (7,4%).

Comparativamente ao período homólogo, verifica-se a manutenção dos mesmos três motivos mais reclamados.

Transporte rodoviário de mercadorias

No que respeita ao subsetor da atividade de transporte rodoviário de mercadorias, de acordo com os últimos dados publicados pelo IMT, I.P.¹⁷, existem 8.019 operadores licenciados.

No 1ºS de 2021 foram registadas 199 reclamações, relativas a 33 operadores. Quando comparado com o período homólogo - em que se registaram 97 reclamações, respeitantes a 32 operadores -, verifica-se um aumento de 105,2% no número de reclamações, e de 3,1% no número de operadores reclamados.



(xx%) - Peso no total de reclamações do subsetor do transporte rodoviário de mercadorias, no 1ºS 2021

Gráfico 19 – Reclamações por operador no transporte rodoviário de mercadorias

¹⁷ <http://www.imt-ip.pt/sites/IMTT/Portugues/TransportesRodoviaros/EmpresasLicenciadas/Paginas/EmpresasLicenciadas.aspx>



O gráfico 19 apresenta os cinco operadores relativamente aos quais se registam mais reclamações e que representam 78,9% do total das reclamações neste subsetor.

Este constitui um subsetor onde se constata os efeitos associados à introdução do LRE, pois verifica-se uma crescente apresentação das reclamações através daquela plataforma eletrónica.

No semestre em análise, mais de 80% das reclamações foram efetuadas através do LRE, face a cerca de 60% no 1ºS de 2020. No semestre em análise o Livro de Reclamações físico representa 16,6% de reclamações, face a 29,9% naquele mesmo 1ºS 2020.

No que respeita a reclamações diretamente apresentadas à AMT, estas representam, no semestre em análise, 2,5% das reclamações registadas, sendo que nos primeiros seis meses de 2020 significavam 10,3% do total das reclamações recebidas por esta via relativas a este subsetor.

A entidade mais reclamada no semestre em análise é a TNT Express Worldwide (Portugal) Transitários, Transportes e Serviços Complementares, S.A., com 54,8% do total de reclamações recebidas neste subsetor, tendo registado um aumento de cerca de 374%, ou seja, passou de 23 reclamações no 1ºS 2020 para 109 reclamações no semestre em análise. Na comparação com o 2ºS 2020, regista-se um aumento de 90 reclamações, equivalente a 473,7%.

A Velvet Morning é a segunda entidade mais reclamada, com 27 reclamações no 1ºS 2021 (13,6% do total de reclamações neste subsetor), menos 2 que no período homólogo, e menos 15 que no 2º S de 2020.

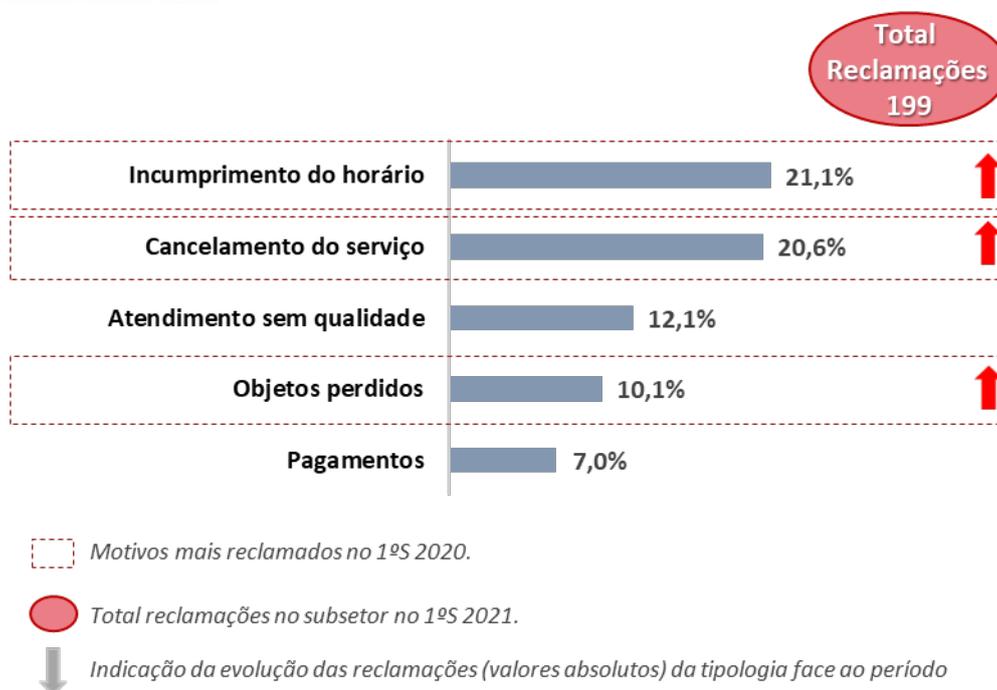


Gráfico 20 – Motivos de reclamação no transporte rodoviário de mercadorias

No gráfico *supra* encontram-se indicados os motivos principais de 70,9% do total das reclamações registadas neste subsetor.

As reclamações relacionadas com o incumprimento de horário registam no 1ºS 2021 21,1% do total das reclamações, o que corresponde a um aumento de cerca de 223% em relação a igual período de 2020, passando de 13 para 42 reclamações.

As reclamações motivadas pelo cancelamento dos serviços assumem, no semestre em análise, um peso de 20,6%, e registam um aumento de 32,3% face ao 1ºS 2020.

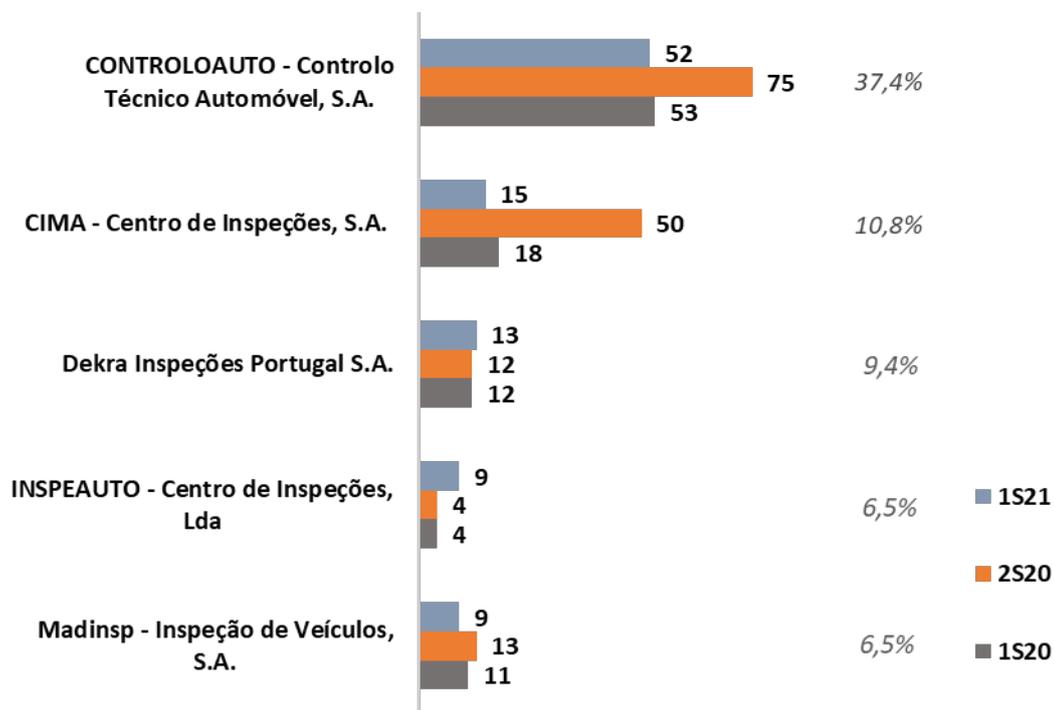
O terceiro motivo de reclamação mais invocado no semestre em análise foi a qualidade do atendimento, representando 12,1% das reclamações deste subsetor, e regista um crescimento na ordem dos 118% face ao mesmo período de 2020. Por seu lado, a perda de objetos, que foi o segundo motivo de reclamação com mais peso no 1ºS 2020 registou um decréscimo no primeiro semestre de 2021, fixando-se em 10,1% do total das reclamações deste subsetor, apesar do aumento de 42,9% no número de reclamações no semestre.

CITV - Centros de Inspeção Técnica de Veículos

Segundo os dados publicados pelo IMT, I.P.¹⁸, são 378 os Centros de Inspeção Técnica de Veículos (CITV) aprovados para o exercício da atividade nos dezoito distritos de Portugal continental.

Já no que respeita às regiões autónomas, são 10 os centros presentes na Região Autónoma dos Açores e 3 na Região Autónoma da Madeira.

Relativamente a reclamações relativas ao subsetor das atividades auxiliares e complementares do setor rodoviário, durante o 1ºS de 2021 a AMT registou 139 reclamações respeitantes a 31 CITV. Comparativamente ao período homólogo, em que se registaram 248 reclamações, relativas a 30 centros, verifica-se uma diminuição de 44%, o que corresponde a menos 109 reclamações.



(xx%) - Peso no total de reclamações do subsetor de atividades auxiliares e complementares - CITV, no 1ºS 2021

Gráfico 23 – Reclamações por operador nos CITV

¹⁸ https://www.imt-ip.pt/sites/IMTT/Portugues/Veiculos/PesquisaCentrosInspecao/Documents/MAPA_CENTROS_INSPE%C3%87A_O.pdf

No gráfico 23 estão identificados os 5 CITV mais reclamados, os quais são responsáveis por 70,5% do total das reclamações registadas pela AMT relativamente a este subsetor.

Por disporem de vários CITV dispersos pelo território nacional, o número de reclamações representado por operador económico corresponde ao somatório das reclamações registadas relativamente ao grupo. Neste sentido, importa assinalar que os três maiores grupos são a CONTROLOAUTO, S.A. com 36 centros; a CIMA, S.A. com 23 e a DEKRA, S.A. com 15.

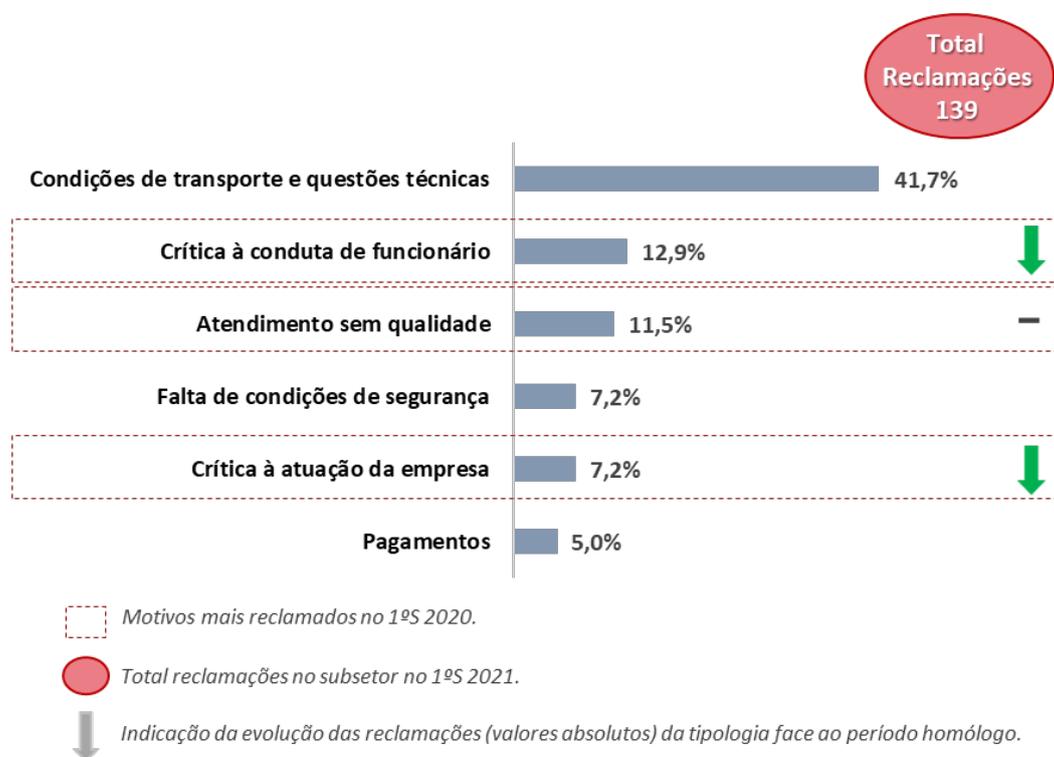


Gráfico 24 – Motivos de reclamação nos CITV

Os motivos indicados no gráfico *supra* estão na origem de 119 reclamações, correspondentes a 85,6% do total das reclamações apresentadas durante o primeiro semestre de 2021.

O motivo mais invocado respeita a questões técnicas e tem um peso de 41,7% no conjunto das reclamações, traduzindo-se em mais 44 queixas comparativamente ao 1ºS 2020.

A crítica à conduta de funcionário é o segundo motivo mais invocado, com 18 reclamações, e corresponde a 12,9% das reclamações do 1ºS 2021, registando, no entanto, uma redução de 69% (termos absolutos) em relação ao período homólogo.



O número de reclamações sobre mau atendimento (“atendimento sem qualidade”), manteve-se no 1ºS 2021 por comparação ao período homólogo (16 reclamações), representando 11,5% do conjunto das reclamações em análise.

Transporte em veículos ligeiros | Táxis | TVDE

Os dados de que a AMT dispõe relativamente a este subsetor, conjuntamente com os publicados pelo IMT, I.P., apontam para a seguinte decomposição do conjunto dos operadores licenciados para o exercício da atividade respetiva:

- Transporte em táxi (9.352)¹⁹;
- Operadores de TVDE (8.595)²⁰.
- Operadores de plataforma eletrónica de TVDE (11)²¹;

No que concerne aos meios disponíveis para apresentação de reclamações no âmbito do subsetor do transporte em veículos ligeiros, designadamente relativas a empresas de transporte em táxi, empresas de TVDE (Transporte em Veículo Descaracterizado a Partir de Plataforma Eletrónica) e de operadores de plataforma eletrónica de TVDE, assinala-se a particularidade de não ser disponibilizado o Livro de Reclamações físico nos veículos afetos ao transporte de passageiros, considerando as especificidades próprias da atividade. Por este motivo, o exercício do direito de queixa concretiza-se através da plataforma eletrónica do Livro de Reclamações Eletrónico (<https://www.livroreclamacoes.pt>),

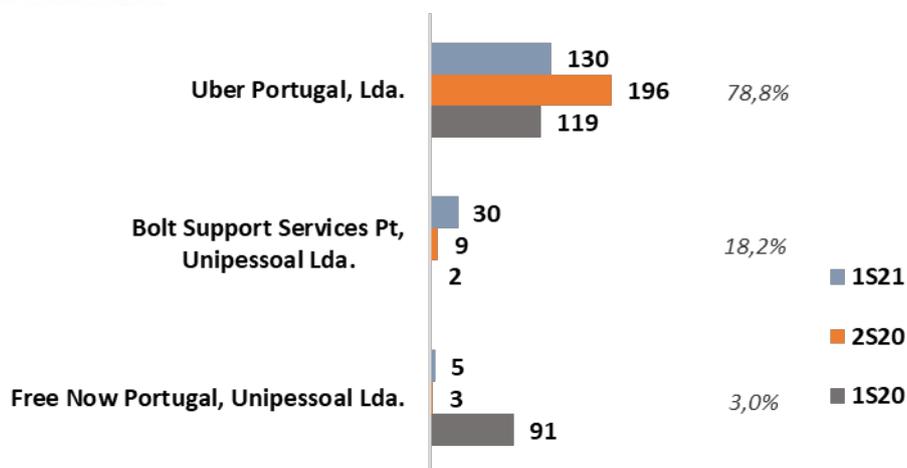
No que respeita às reclamações registadas pela AMT no 1ºS de 2021, assinalam-se 11 reclamações respeitantes ao subsetor do transporte em táxi, o que representa um acréscimo de 4 reclamações relativamente ao 1ºS de 2020, ou seja, um aumento de 57,1%.

No que se refere ao subsetor do TVDE, durante o semestre em análise a AMT registou 165 reclamações, o que, comparativamente às 212 relativas ao primeiro semestre de 2020, representa uma redução de 22,2%. De notar que no 2ºS 2020 foram registadas 208 reclamações neste subsetor.

¹⁹ <http://www.imt-ip.pt/sites/IMTT/Portugues/TransportesRodoviaros/EmpresasLicenciadas/Paginas/EmpresasLicenciadas.aspx>

²⁰ <https://imt-tvde.webnode.pt/>

²¹ <https://imt-tvde.webnode.pt/>



(xx%) - Peso no total de reclamações do subsetor do transporte em veículos ligeiros - TVDE, no 1ºS 2021

Gráfico 21 – Reclamações por operador de Transporte em TVDE

Como resulta do gráfico acima, o operador mais reclamado é a UBER Portugal, Lda. com 130 reclamações registadas, o que representa 78,8% do universo em análise, e significa um aumento de 9,2% face ao período homólogo. No entanto, em comparação com o 2ºS 2020, verifica-se uma redução de 33,7%, ou seja, menos 66 reclamações.

Em segundo lugar, é a Bolt Suport Services PT, Lda., que regista o maior número de reclamações, isto é, 30 no semestre em análise, o que representa 18,2% das reclamações relativas a TVDE.

A última posição é ocupada pelo operador Free Now Portugal, Lda., com 5 reclamações (3%) registadas.

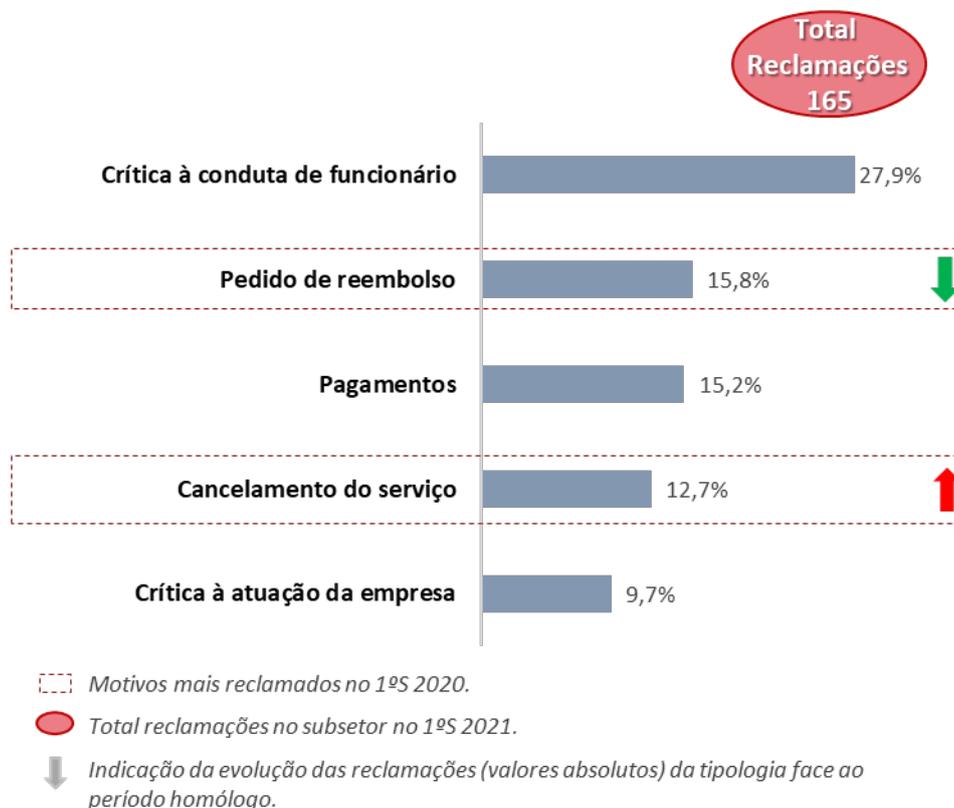


Gráfico 22 – Motivos de reclamação nos TVDE

A análise do gráfico 22 permite concluir que os principais motivos de reclamação relativamente ao TVDE são: (i) a crítica à conduta de funcionário com 46 reclamações; (ii) os pedidos de reembolso pelos utilizadores com 26 das reclamações, e (iii) os problemas com pagamentos com 25 reclamações.

No seu conjunto, os três motivos de reclamação *supra* correspondem a 58,8% das reclamações. Por seu lado, os cinco motivos representados no gráfico estão na origem de 81,2% do total das reclamações do subsector.

O motivo que mais reclamações originou durante o semestre em análise diz respeito ao comportamento de motoristas, com um peso de quase 28% das reclamações apresentadas. Em termos absolutos, passou de 8 reclamações nos primeiros seis meses de 2020 para 46 no primeiro semestre de 2021.

Os pedidos de reembolso pelos utilizadores registaram uma queda de 77,8%, no 1ºS 2021 face ao período homólogo, tendo baixado de 117 para 26 reclamações.



O terceiro motivo que mais reclamações originou neste subsetor respeita a problemas nos pagamentos. Este motivo que havia registado 10 reclamações no primeiro semestre de 2020 esteve na base de 25 no semestre em análise, ou seja, um acréscimo de 150%.

A faturação incorreta, que havia sido a segunda causa de reclamação no primeiro semestre de 2020, sofreu uma redução de 82,6%, motivando apenas 4 reclamações no período homólogo em 2021.

Escolas de condução e entidades formadoras

Os dados publicados pelo IMT, I.P. relativamente ao subsetor das atividades auxiliares e complementares, em que se inscrevem as escolas de condução e as entidades formadoras, revelam a seguinte dimensão:

- Escolas de condução (1.183)²²;
- Entidades formadoras (91, das quais 59 autorizadas pela ANSR para ministrar as ações de formação previstas na alínea a) do n.º 4 e no n.º 7 do artigo 148.º do Código da Estrada,²³ e 32 reconhecidas pelo IMT, I.P. para a ministração de cursos de formação)²⁴.

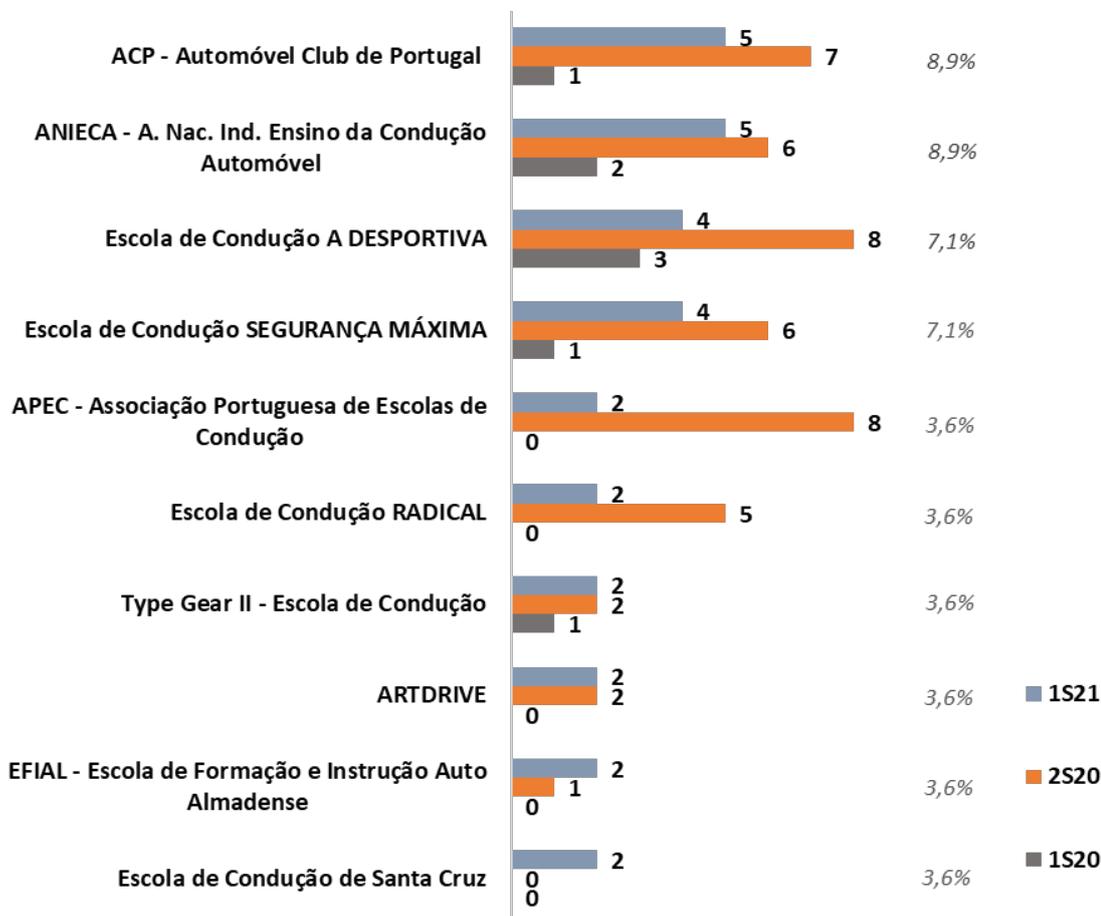
Neste subsetor, durante o primeiro semestre de 2021 foram registadas pela AMT 56 queixas relativas a 36 operadores económicos, o que representa uma redução de 8 operadores reclamados comparativamente a igual período do ano anterior.

²² http://www.imt-ip.pt/sites/IMTT/Portugues/Observatorio/Estatisticas/Documents/AnuarioEstatisticoMobilidadeTransportes_2018_Dez.pdf

²³

<http://www.ansr.pt/Documents/Listagem%20de%20Entidades%20Formadoras%20Autorizadas%20pela%20ANSR.pdf>

²⁴ <https://www.imt-ip.pt/sites/IMTT/Portugues/EnsinoConducao/entidadesFormadoras/Documents/EntidadesFormadorasReconhecidasPelolMTparaMinistracaoDeCursosDeFormacao.pdf>



(xx%) - Peso no total de reclamações do subsetor de atividades auxiliares e complementares - escolas de condução e entidades formadoras, no 1ºS 2021

Gráfico 25 – Reclamações por operador nas escolas de condução e entidades formadoras

O gráfico supra mostra o número de reclamações desagregado pelas escolas de condução e entidades formadoras mais reclamadas, as quais, no seu conjunto, representam 53,6% do total das reclamações do subsetor.

O número de reclamações neste subsetor baixou 6,7% (4 reclamações) relativamente ao 1ºS 2020, representando 1,7% do total das reclamações registadas no âmbito do setor rodoviário.

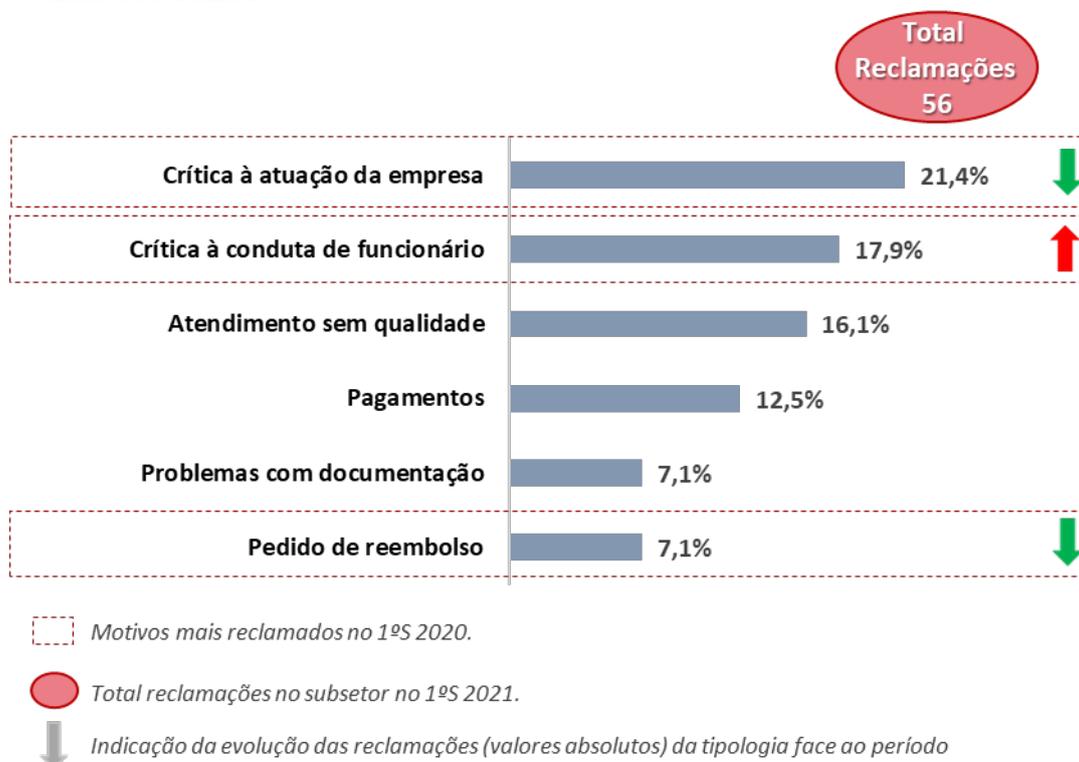


Gráfico 26 – Motivos de reclamação nas escolas de condução e entidades formadoras

O gráfico anterior apresenta os principais motivos invocados nas reclamações recebidas na AMT. Este abrange 82,1% do total de reclamações do subsetor registadas durante o primeiro semestre de 2021.

As reclamações relacionadas com a atuação das escolas de condução e entidades formadoras continuam a figurar no topo da lista de queixas apresentadas, apesar da diminuição de cerca de 43% em comparação com o 1ºS 2020. Quando comparado com o último semestre de 2020, verifica-se uma redução mais acentuada, na ordem dos 79%.

O segundo motivo de reclamação está relacionado com a conduta dos funcionários, que no 1ºS 2021 representa 17,9% das reclamações, tendo registado uma subida de praticamente 43% face ao período homólogo.

Os pedidos de reembolso – que no 1ºS 2020 representavam o segundo motivo mais invocado nas reclamações, registam no semestre em análise uma descida de 60% face ao período homólogo, correspondendo a 7,1% dos fundamentos de reclamação e posicionando-se agora como o 6.º motivo mais alegado pelos reclamantes.

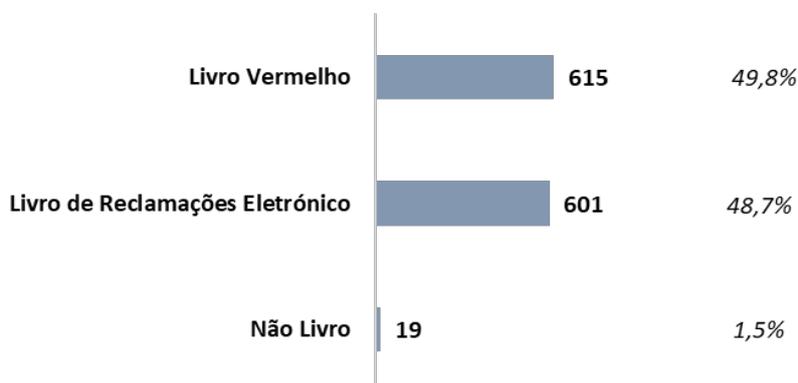
5.2 Setor ferroviário e outros sistemas guiados

No âmbito do setor ferroviário e outros sistemas guiados, incluem-se as seguintes entidades reguladas:

- Operadores de transporte público de passageiros atuando nos segmentos:
 - Urbanos e suburbanos;
 - Regional;
 - Longo curso;
 - Alta velocidade;
 - 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);
- Operadores de sistema de transporte por cabo (pequeno volume/âmbito local).

Para efeitos do presente relatório os operadores indicados foram agrupados nos subsetores específicos.

Reclamações por canal de entrada



(xx%) - Peso no total de reclamações do setor ferroviário e outros sistemas guiados por canal de entrada no 1ºS 2021

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

Reclamações por subsetores

O gráfico seguinte representa a distribuição das reclamações registadas pela AMT no semestre em análise, distribuídas por subsetor do setor ferroviário e outros sistemas guiados.

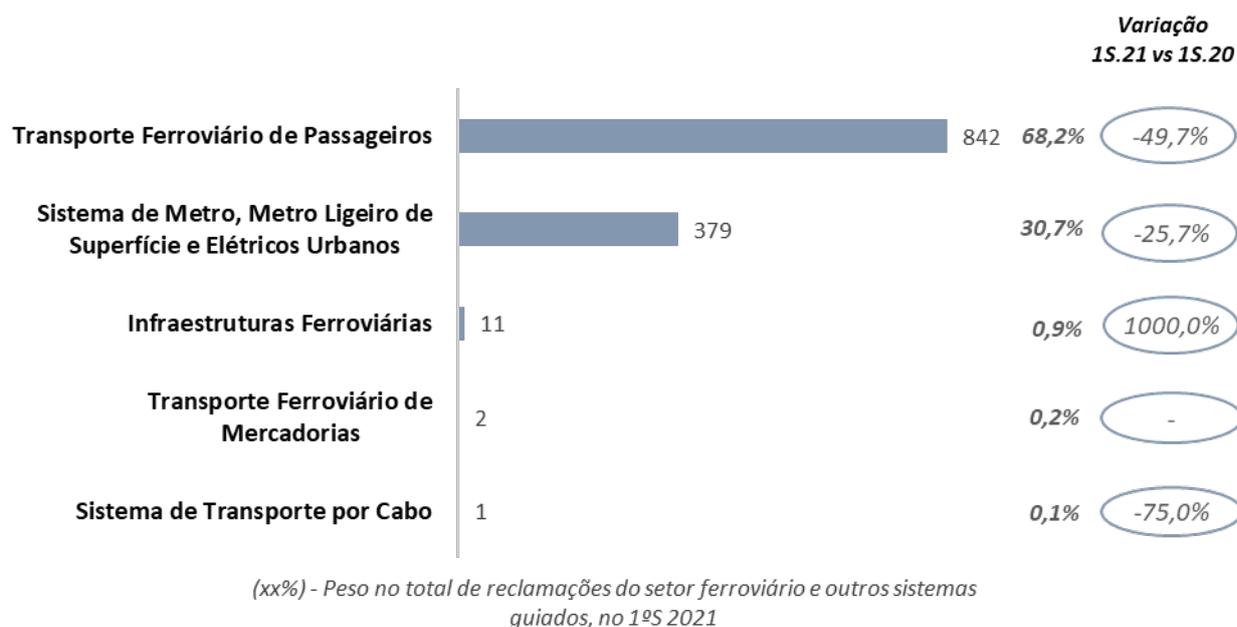


Gráfico 28 – Reclamações por subsetor do setor ferroviário e outros sistemas guiados

Durante o 1ºS 2021 a AMT recebeu, no conjunto dos subsetores do setor ferroviário e outros sistemas guiados indicados no gráfico 28, um total de 1.235 reclamações.

Em termos comparativos, e relativamente ao 1ºS 2020 - período em que se registaram 2.190 reclamações -, verifica-se uma diminuição do número global de reclamações recebidas na ordem dos 44%.

Dos cinco subsetores em análise, apenas dois apresentam uma subida no número de reclamações registadas pela AMT no 1ºS 2021: As infraestruturas ferroviárias, que passaram de 1 para 11 reclamações; e o transporte ferroviário de mercadorias que, não tendo registado reclamações no primeiro semestre de 2020, apresenta neste semestre 2 reclamações.

O transporte ferroviário de passageiros continua a ser o subsetor mais reclamado, com 68,2% das reclamações registadas no 1ºS 2021. No entanto, apresenta uma redução de 833 reclamações, o que representa uma variação negativa de 49,7% face ao período homólogo.



O segundo subsetor mais reclamado é o sistema de Metro, com 30,7% das reclamações, tendo registado um decréscimo de 25,7%, o que corresponde a uma redução de 131 reclamações face ao mesmo período de 2020.

O subsetor das infraestruturas ferroviárias, com 11 reclamações registadas, foi o terceiro subsetor com mais reclamações, seguindo-se o subsetor do transporte ferroviário de mercadorias, com 2, e o do sistema de transporte por cabo apenas com 1 reclamação.

Passageiros transportados

De acordo com os dados estatísticos publicados pelo INE relativos à atividade dos transportes (1ºT 2021 e 2ºT 2021)²⁵, o número de passageiros transportados no setor ferroviário aumentou de forma sustentada entre 2015 e finais de 2019, atingindo no 2ºS 2019 o total de 97,7 milhões de passageiros (47,5 Milhões no 1.º trimestre e 50,2 milhões no 2.º trimestre).

No primeiro semestre de 2020, com o início da situação pandémica provocada pela COVID-19, o número de passageiros deste modo sofreu uma redução de aproximadamente 47% em relação ao período anterior, tendo, no 2ºS 2020, registado um aumento de 7,1% face ao primeiro semestre.

No semestre em análise verifica-se uma redução de 16% comparativamente ao 2ºS 2020, e de 9,8% face ao período homólogo.

O gráfico *infra* mostra a evolução trimestral do número de passageiros transportados.

²⁵ [08Ativ Transportes 2T2021.pdf](#) e https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_destaquas&DESTAQUESdest_boui=472731224&DESTAQUEStema=00&DESTAQUESmodo=2

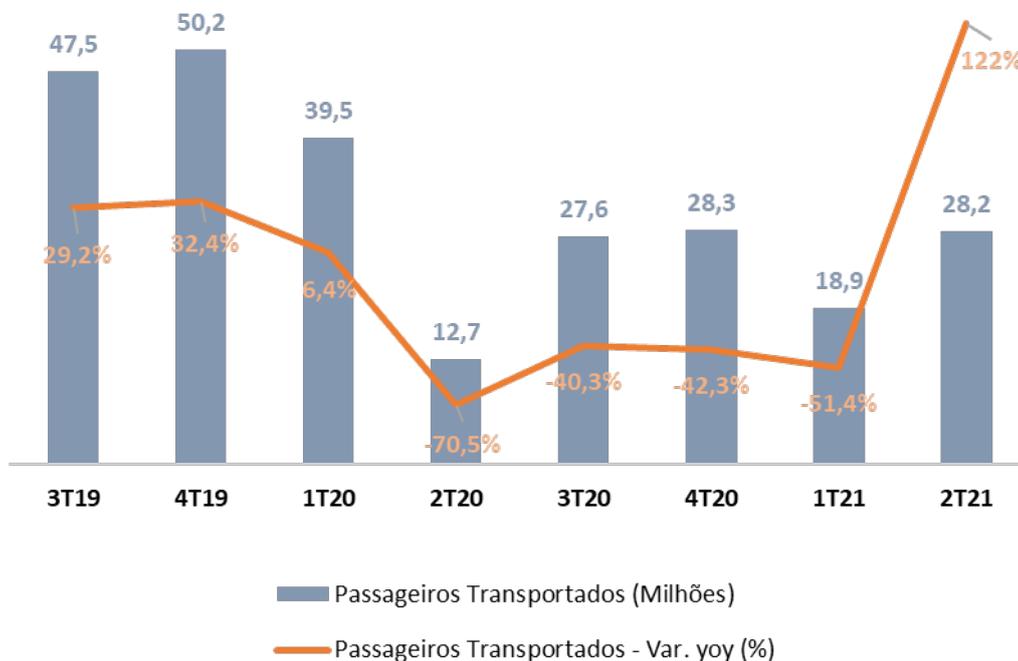
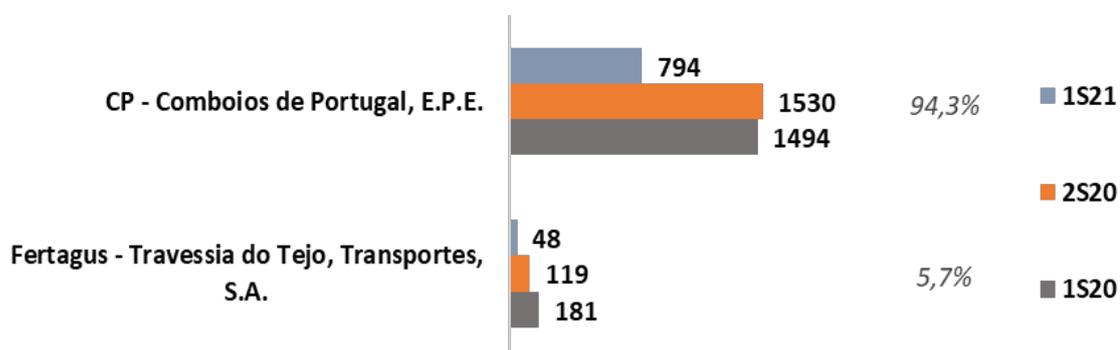


Gráfico 29 – Passageiros transportados no setor ferroviário e variação homóloga

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



(xx%) - Peso no total de reclamações do subsetor do transporte ferroviário de passageiros, no 1ºS 2021

Gráfico 30 – Reclamações por operador de transporte ferroviário de passageiros

No que respeita a reclamações registadas pela AMT no 1ºS 2021, a CP apresenta uma redução de 46,9% no número de reclamações registadas pela AMT face ao período homólogo, isto é,



menos 700 reclamações. As reclamações contra a CP representam 94,3% das registadas neste subsetor.

A FERTAGUS acompanha a tendência, tendo-se verificado uma diminuição no número de reclamações de 73,5%, passando de 181 para 48, ou seja, menos 133 em comparação com o 1ºS 2020.

Relativamente às reclamações contra a FERTAGUS, e à semelhança de semestres anteriores, não obstante tratem-se de situações residuais, não se afigurando possível, relativamente a algumas delas, distinguir entre as reclamações que respeitam efetivamente a este operador e aquelas atinentes à SulFertagus (transporte rodoviário de passageiros) e à Gisparques (parques de estacionamento explorados pela FERTAGUS), todas elas são integradas, por defeito, no subsetor do transporte ferroviário de passageiros.

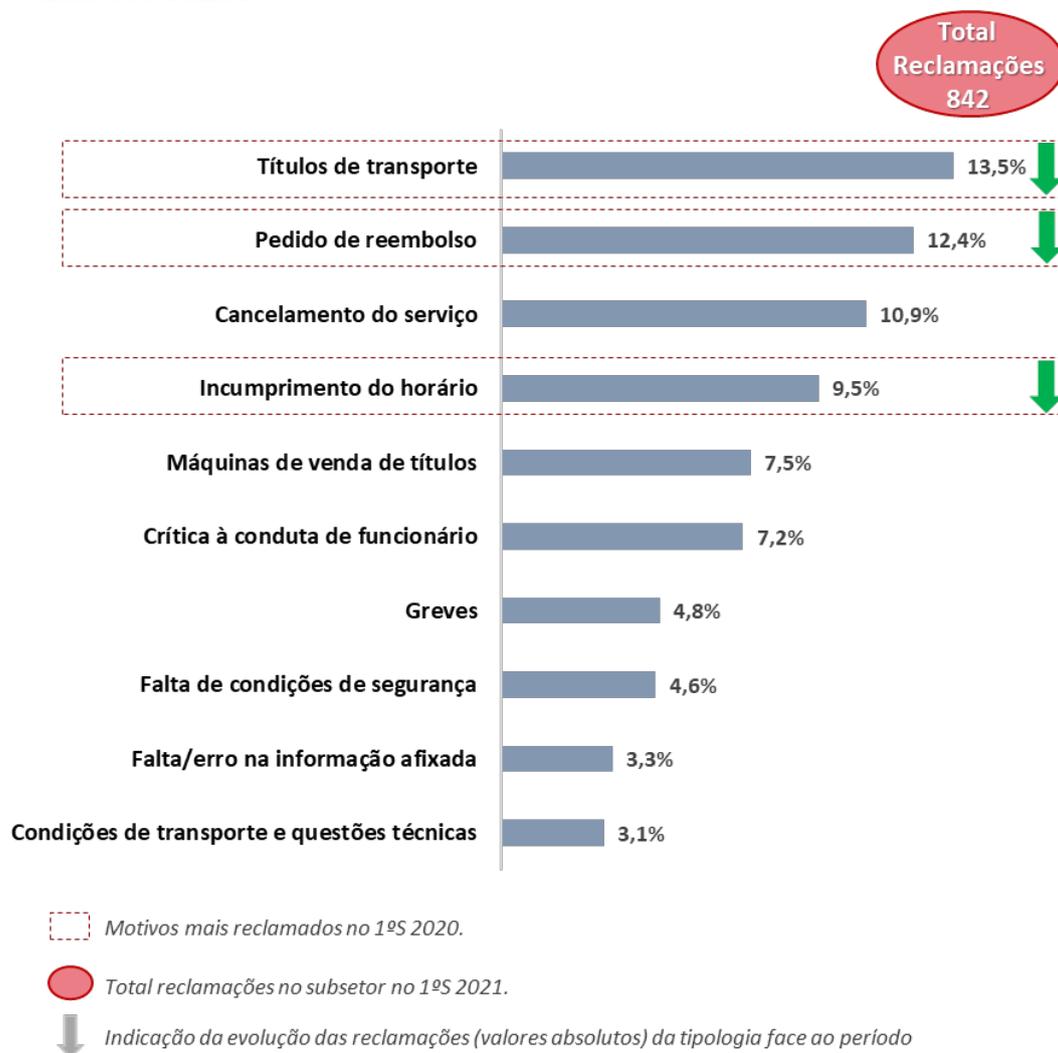


Gráfico 31 – Motivos de reclamação no transporte ferroviário de passageiros

O gráfico *supra* representa os principais motivos que originaram reclamações no âmbito do transporte ferroviário de passageiros. Estes foram os motivos de 76,8% do total de reclamações deste subsetor, registadas pela AMT durante o primeiro semestre de 2021.

Os motivos de reclamação com um peso relativo superior a 10% foram (i) os respeitantes a títulos de transporte; (ii) a pedidos de reembolso, e (iii) a cancelamentos de serviços e supressões. No conjunto, estes três motivos representam cerca de 37% do total das reclamações que se registam no subsetor.

A partir da análise do gráfico verifica-se, também, uma descida generalizada nas reclamações relativas aos motivos indicados, recaindo as exceções naquelas cujos fundamentos dizem



respeito a equipamentos de venda de títulos, que registam um aumento de 12,5% face ao período homólogo; a greves, que passam de 6 reclamações, no primeiro semestre de 2020, para 40 no semestre em análise; e à falta de condições de segurança, sendo grande parte destas reclamações motivadas pelo incumprimento das medidas de proteção relativas ao COVID-19, e que no 1ºS 2021 registam um crescimento de 39,3% face ao período homólogo.

O motivo que mais reclamações fomentou no âmbito deste subsetor, no semestre em análise, foram os títulos de transporte (passes, bilhetes e multas), com um peso de 13,5%, apesar da descida de 38,4% registada face ao período homólogo.

O segundo motivo foram os pedidos de reembolso, com 12,4%, e o terceiro foi o cancelamento do serviço por supressões de comboios, tendo ambos registado descidas na ordem dos 67,9% e 42,9% (em termos absolutos), respetivamente, face ao mesmo período de 2020.

Sistemas de metro, metro ligeiro de superfície e elétricos urbanos

No âmbito do subsetor dos sistemas de metro, metro ligeiro de superfície e elétricos urbanos estão integrados 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 os dados publicados pelo INE²⁶ o transporte por metropolitano cresceu até ao último semestre de 2019, registando 138,7 milhões de passageiros. No entanto, devido às consequências do contexto pandémico, no primeiro semestre de 2020 verificou-se uma quebra de quase 46%, correspondente a cerca de 75 milhões de passageiros e, no primeiro semestre de 2021, uma nova descida de 30%, fixando-se nos 52,3 milhões de passageiros a utilizarem este modo de transporte.

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

²⁶ [08Ativ Transportes 2T2021.pdf](#) e https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_destaquas&DESTAQUESdest_boui=472731224&DESTAQUEStema=00&DESTAQUESmodo=2

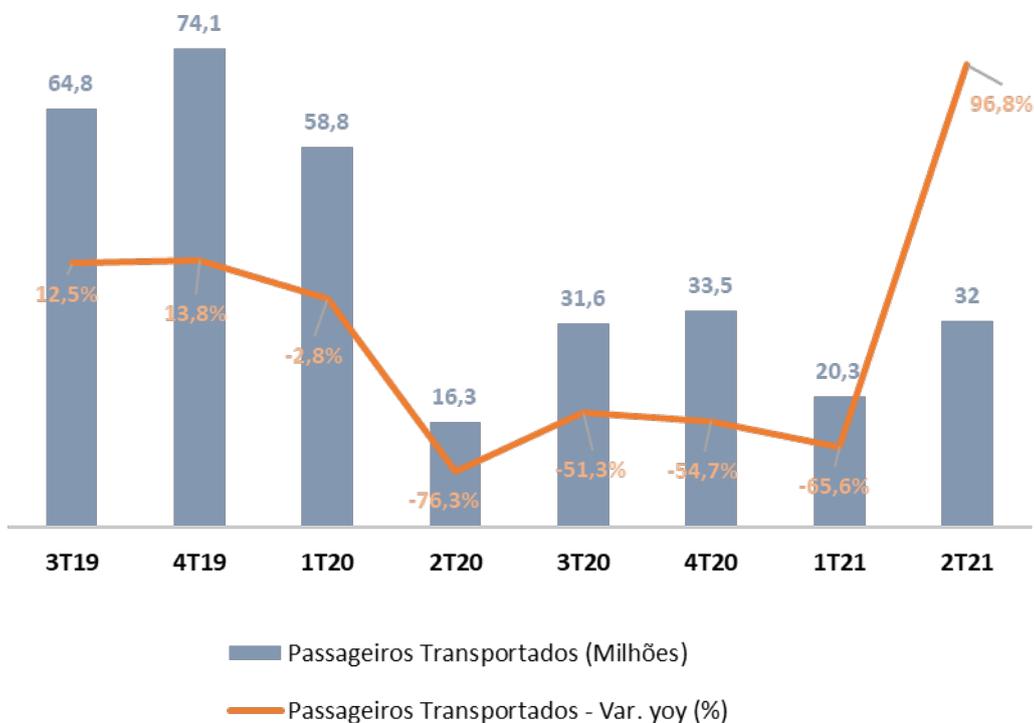
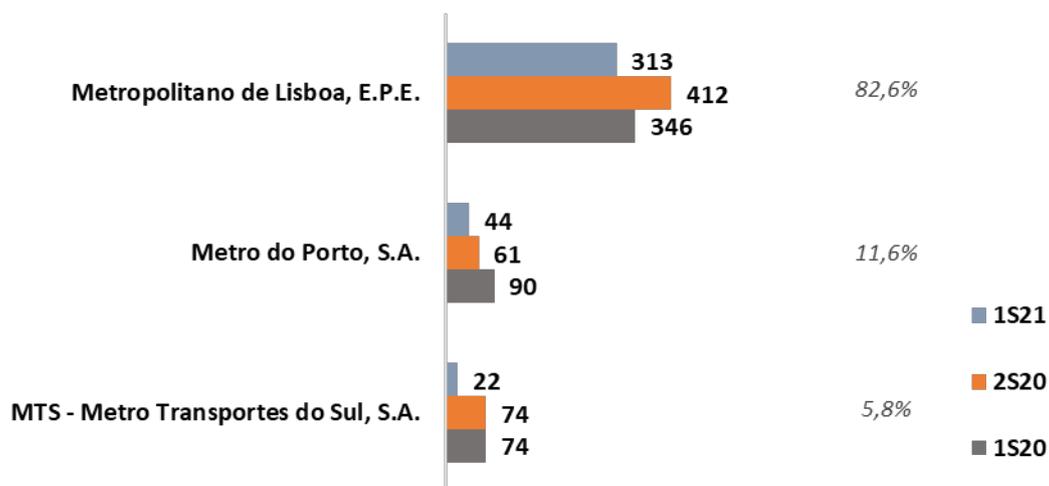


Gráfico 32 – Passageiros transportados nos metropolitanos em Lisboa, Porto e sul do Tejo e variação homóloga

Durante o 1ºS 2021 foram registadas pela AMT 379 reclamações, o que representa uma diminuição, em termos absolutos, de 131 reclamações, ou seja, menos 25,7% face ao registado no período homólogo.



(xx%) - Peso no total de reclamações do subsector dos sistemas de metro, metro ligeiro de superfície e elétricos urbanos, no 1ºS 2021

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



Segundo os mesmos dados disponibilizados pelo INE, relativamente ao Metropolitano de Lisboa E.P.E. verificou-se uma descida de passageiros de quase 39%, tendo sido transportados 30,9 milhões de passageiros durante o 1ºS 2021, ou seja, menos 19,7 milhões que no mesmo período de 2020.

O Metropolitano de Lisboa E.P.E. registou no semestre em análise 313 reclamações, o que equivale a 82,6% das reclamações do subsetor. Em comparação com o período homólogo regista-se uma redução de 9,5%, ou seja, menos 33 reclamações.

Por seu lado, o Metro do Porto S.A. transportou menos 15% de passageiros que no primeiro semestre de 2020, o equivalente a 16,2 milhões de passageiros. Nas reclamações verificou-se também uma redução de 51,1%, ou seja, menos 46 reclamações comparativamente ao período homólogo, sendo responsável por 11,6% das reclamações deste subsetor.

Por último, o Metro Transportes do Sul, S.A., que transportou 5,1 milhões de passageiros no 1ºS 2021, também registou um decréscimo de 3,4% face ao período homólogo, tendo igualmente registado menos 22 reclamações, ou seja, menos 70,3%, e o equivalente a 5,8% do total registado no subsetor em análise, durante o semestre.

Os três operadores representados no gráfico *supra* registam não apenas uma diminuição de reclamações recebidas no semestre em análise, por comparação com o período homólogo, como também em relação ao 2ºS 2020, com o Metropolitano de Lisboa E.P.E. a apresentar menos 24% de reclamações, o Metro do Porto S.A. menos 27,9%, e o MTS – Metro Transportes do Sul S.A. menos 70,3%.

Ao analisar o número de reclamações registadas por estes três operadores por milhão de passageiros, constata-se que o Metropolitano de Lisboa, E.P.E. apresenta um valor de 10,1 reclamações por milhão de passageiros, seguindo-se o Metro Transportes do Sul, S.A. com 4,3 reclamações e, por último, o Metro do Porto, S.A., com 2,7 reclamações por milhão de passageiros.

Nas reclamações relativas aos sistemas de metro, metro ligeiro de superfície e elétricos urbanos, os principais motivos alegados pelos utentes reclamantes representam 80,7% do total das reclamações deste subsetor, conforme indicado no gráfico 34 *infra*.

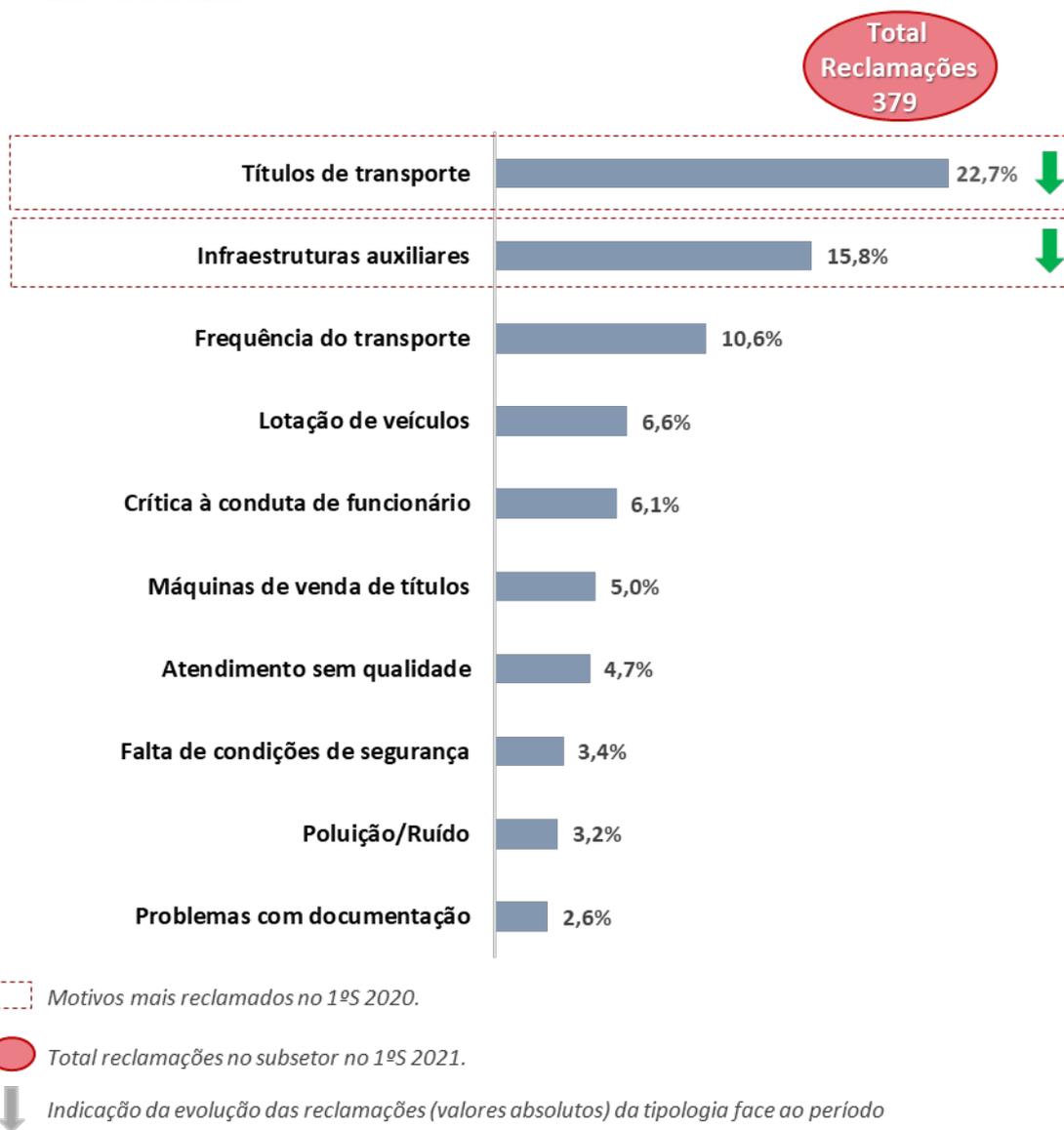


Gráfico 34 – Motivos de reclamação nos sistemas de metro, metro ligeiro de superfície e elétricos urbanos

O motivo de reclamação mais invocado no semestre em análise respeita aos títulos de transporte, representando 22,7% das reclamações do subsetor. Seguem-se as reclamações motivadas por problemas com as infraestruturas auxiliares (ex.: rampas, escadas, elevadores, portas de acesso, entre outros), com 15,8% do total de reclamações, e em terceiro lugar as reclamações respeitantes à frequência do transporte, com 10,6% de reclamações, registando um aumento de 135,3% face ao 1ºS 2020.



As reclamações relativas a condições técnicas, que no primeiro semestre de 2020 ocupavam a terceira posição entre os motivos de reclamação mais invocados com 31 reclamações, no semestre em análise regista 3 reclamações, ou seja, 0,8% do total das reclamações do subsetor.

Transporte ferroviário de passageiros

No semestre em análise registam-se 2 reclamações no subsetor do transporte ferroviário de passageiros, referentes à entidade Medway Operador Ferroviário e Logístico de Mercadorias S.A..

Infraestruturas ferroviárias

O único operador nacional neste subsetor é a IP - Infraestruturas de Portugal, S.A., responsável pela gestão de toda a rede ferroviária.

No semestre em análise registam-se 11 reclamações relacionadas com o subsetor das infraestruturas ferroviárias, o que representa um aumento de 10 reclamações face ao 1ºS 2020, em que se registou apenas 1 reclamação.

Sistemas de transporte por cabo

No primeiro semestre de 2021 regista-se 1 reclamação neste subsetor relativa à entidade Teleféricos da Madeira S.A., o que corresponde uma redução de 75% face ao período homólogo, em que se registaram 4 reclamações.

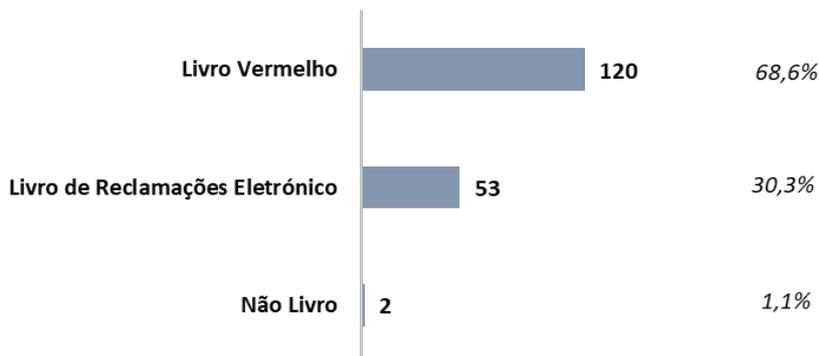
5.3 Setor fluvial

O setor fluvial integra as empresas de transporte fluvial de passageiros em regime de serviço público, estando nele integrados os seguintes operadores: TRANSTEJO – Transportes Tejo, S.A.; ATLANTIC FERRIES – Tráfego Local, Fluvial e Marítimo, S.A.; SOFLUSA – Sociedade Fluvial de Transportes, S.A.

Segundo os dados disponibilizados pelo INE relativamente à atividade dos transportes²⁷, durante o segundo semestre de 2020 o transporte de passageiros por vias navegáveis registou alguma recuperação face ao 1ºS 2020, com um aumento de passageiros de quase 26%.

De acordo com aqueles dados, no primeiro semestre de 2021 o transporte fluvial foi utilizado por cerca de 4,8 milhões de passageiros, ou seja, menos um milhão de passageiros que no período homólogo, em termos absolutos, e menos 17,2% em termos relativos.

Reclamações por canal de entrada



(xx%) - Peso no total de reclamações do setor Fluvial de passageiros no 1ºS 2021

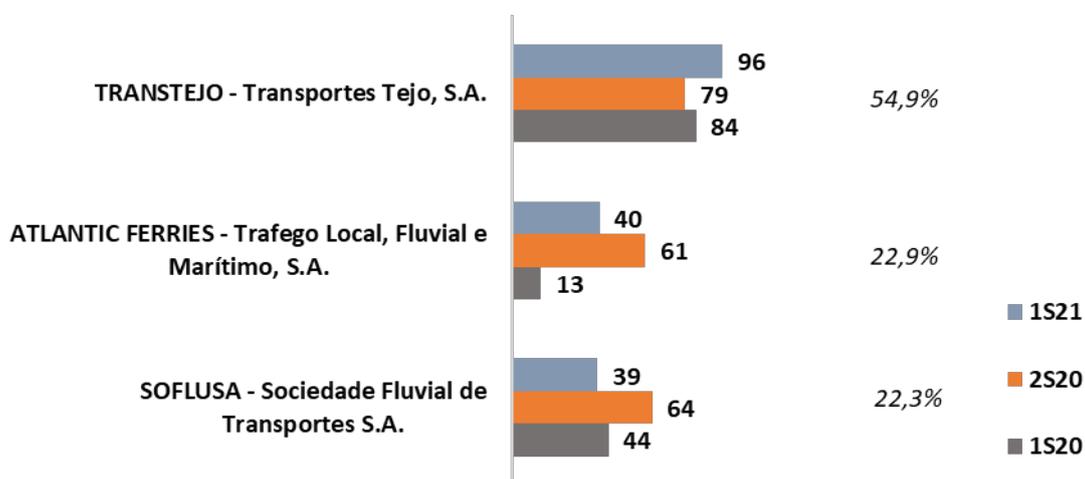
Gráfico 35 – Total de reclamações do setor fluvial distribuídas por canal de entrada

²⁷ [08Ativ_Transportes_2T2021.pdf](#) e https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_destaques&DESTAQUESdest_boui=472731224&DESTAQUEStema=00&DESTAQUESmodo=2



Gráfico 36 – Reclamações no setor fluvial

As reclamações registadas pela AMT no semestre em análise, aumentaram 24,1% face ao período homólogo, em que se registaram 141 reclamações.



(xx%) - Peso no total de reclamações do subsector do transporte fluvial de passageiros, no 1ºS 2021

Gráfico 37 – Reclamações por operador no subsector do transporte fluvial de passageiros

Durante o 1ºS 2021 a TRANSTEJO - Transportes Tejo, S.A., registou 96 reclamações, o que se traduz num aumento de 14,3% em comparação ao período homólogo, e de 21,5% relativamente ao 2ºS 2020.

A ATLANTIC FERRIES – Tráfego Local, Fluvial e Marítimo, S.A. registou 40 reclamações no 1ºS 2021, o que representa um aumento, em termos absolutos, de 27 reclamações, e em termos relativos de 207,7%, face ao período homólogo. No entanto, e quando comparado com o 2ºS 2020, verifica-se uma redução de 34,4% no número de reclamações, o que em termos absolutos traduz uma redução de 21 reclamações.

Por seu lado, a SOFLUSA – Sociedade Fluvial de Transportes, S.A., registou 39 reclamações no 1ºS 2021, o que, comparativamente ao período homólogo, representa uma redução de

11,4% no número de reclamações recebidas. Face ao 1ºS 2020 regista-se uma diminuição de 39,1%.

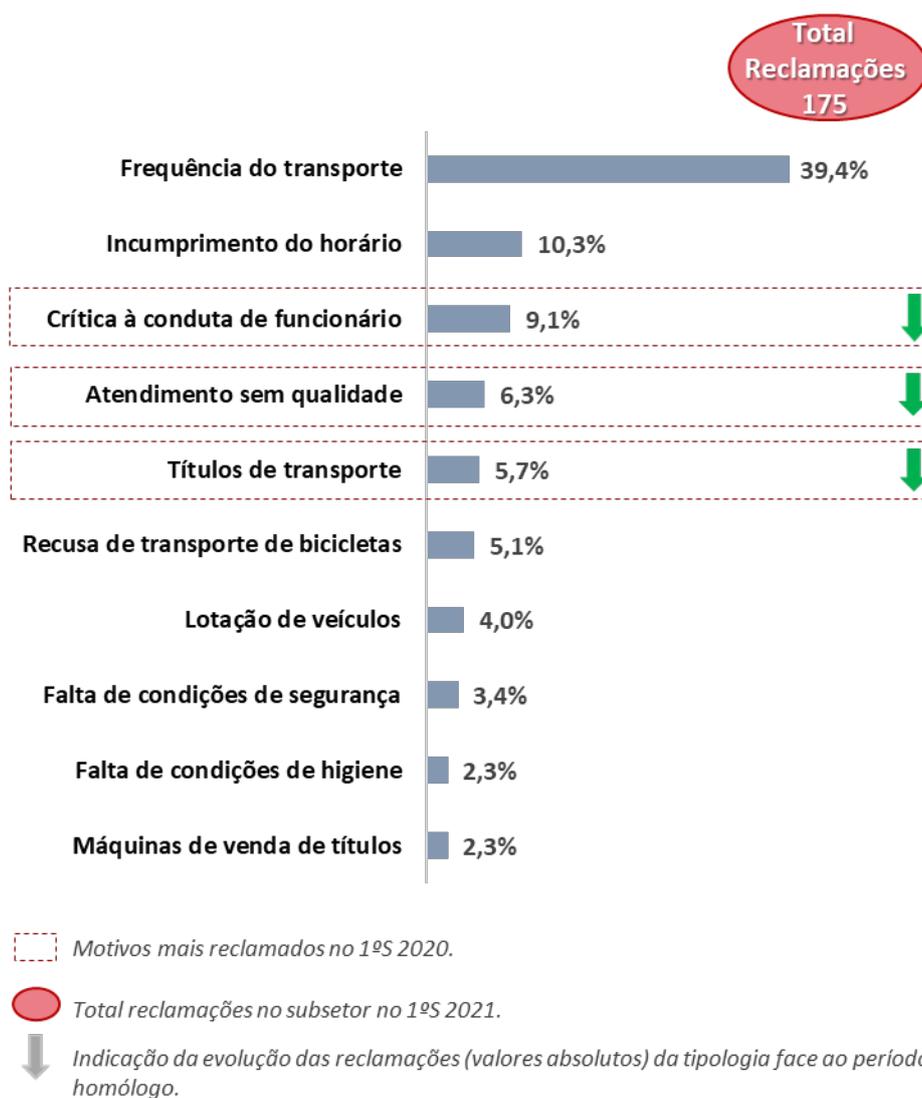


Gráfico 38 – Motivos de reclamação no subsetor do transporte fluvial de passageiros

No subsetor do transporte fluvial de passageiros os motivos de reclamação indicados no gráfico como os mais invocados pelos utentes representam 88% do total das reclamações do subsetor, sendo que os três principais motivos – (i) frequência do transporte; (ii) incumprimento dos horários e (iii) crítica à conduta de funcionário, representam cerca de 59% do total das reclamações.



Verifica-se uma subida generalizada das reclamações fundadas naqueles motivos comparativamente ao período homólogo, destacando-se a frequência do transporte como o motivo de reclamação responsável por 39,4% das reclamações.

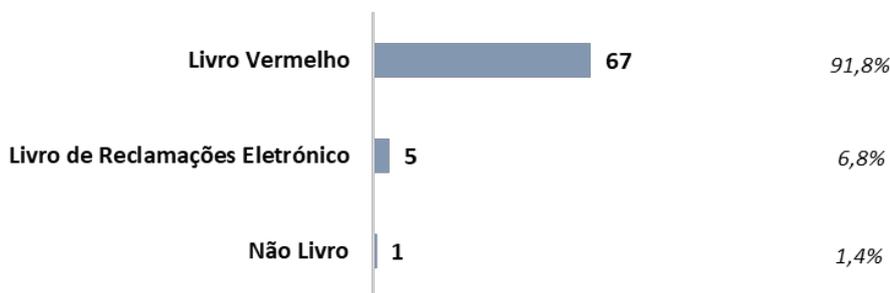
Excetua-se do aumento de reclamações com os fundamentos indicados as relacionadas com títulos de transporte, que registam uma redução de 28,6%, passando de 14 para 10; com a falta de condições de higiene, registando menos 55,6% (de 9 no 1ºS 2020 passa a 4 no semestre em análise); e com os equipamentos de venda de títulos, que registam uma redução de 50%, tendo passado de 8 para 4.

O motivo de reclamação respeitante ao atendimento sem qualidade manteve o mesmo número de reclamações registadas no período homólogo (11).

5.4 Setor dos sistemas de bilhética e suporte à mobilidade

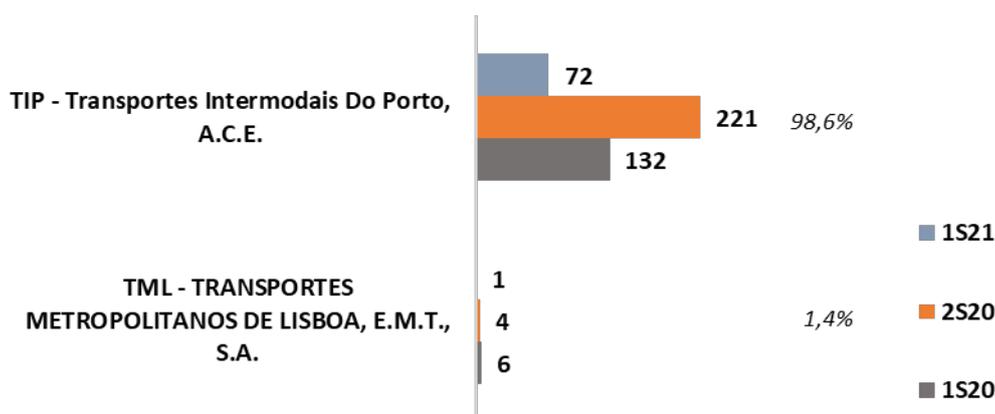
No setor dos sistemas de bilhética e suporte à mobilidade (anteriormente designado por multimodal) incluem-se as reclamações relativas a serviços transversais a diversos operadores dos diferentes setores constantes do presente relatório, como sejam os serviços de bilhética e o atendimento em lojas.

Reclamações por canal de entrada



(xx%) - Peso no total de reclamações dos sistemas de bilhética e de suporte à mobilidade por canal de entrada no 1ºS 2021

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 dos sistemas de bilhética e de suporte à mobilidade, no 1ºS 2021

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

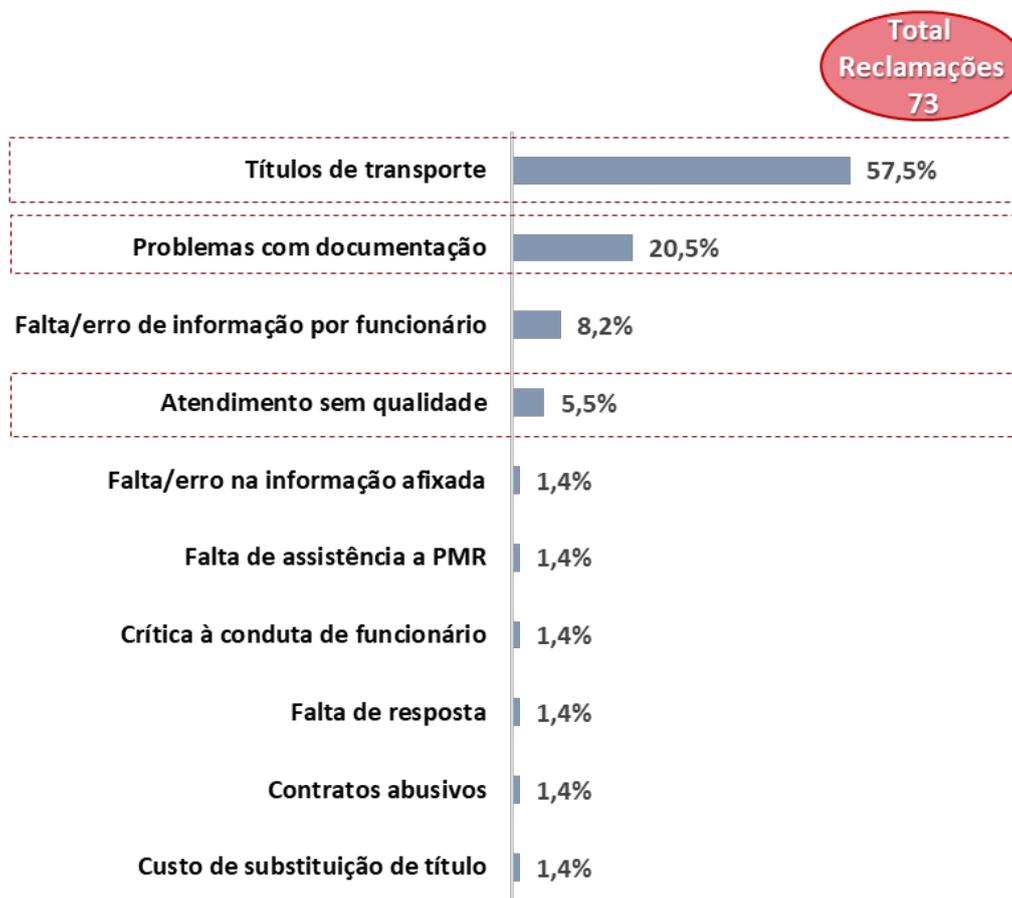


A TIP - Transportes Intermodais do Porto, ACE é responsável por 98,6% do total das reclamações registadas no 1ºS 2021, verificando-se, assim, uma redução de 45,5% face ao período homólogo, e de 67,4% em relação aos últimos seis meses de 2020.

O operador TML - Transportes Metropolitanos de Lisboa, E.M.T., S.A. possui um peso residual no conjunto das reclamações registadas pela AMT no período em análise, com 1,4% (1 reclamação).

A TML - Transportes Metropolitanos de Lisboa, E.M.T., S.A., é detida a 100% pela Área Metropolitana de Lisboa, sendo a entidade responsável pela gestão do serviço público de transportes rodoviários da AML e gestão da plataforma tecnológica integradora do sistema de bilhética dos transportes públicos (modo rodoviário, metro, ferroviário e fluvial).

Neste sentido, as reclamações não são consideradas como respeitando aos operadores que integram o ACE, mas como reclamações do próprio agrupamento, que presta os serviços em nome próprio, designadamente quanto a tarifários intermodais.



 *Motivos mais reclamados no 1ºS 2020.*

 *Total reclamações no subsetor no 1ºS 2021.*



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

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

Os motivos de reclamação indicados no gráfico *supra* correspondem à totalidade dos fundamentos das reclamações registadas pela AMT relativamente ao setor, no período em análise.

O motivo de reclamação mais alegado respeita aos títulos de transporte, tendo registado uma redução de 31,1% em relação ao 1ºS 2020 (de 61 para 42 reclamações), representando 57,5% das reclamações deste subsetor.



O segundo motivo mais invocado diz respeito a problemas com documentação, e apresenta uma redução de 16,7% face ao mesmo período de 2020, correspondendo a 20,5% do total das reclamações registadas.

A falta/erro de informação por parte dos funcionários constitui a terceira causa das reclamações formuladas, tendo registado um aumento de 20% no semestre em análise, tendo passado de 5 reclamações no 1ºS 2020 para 6 no 1ºS 2021.

O motivo relativo à má qualidade de atendimento – o terceiro mais invocado no período homólogo, regista no semestre em análise uma redução de 63,6%, passando de 11 para 4 reclamações.

5.5 Setor marítimo e portuário

No setor marítimo e portuário integram-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.

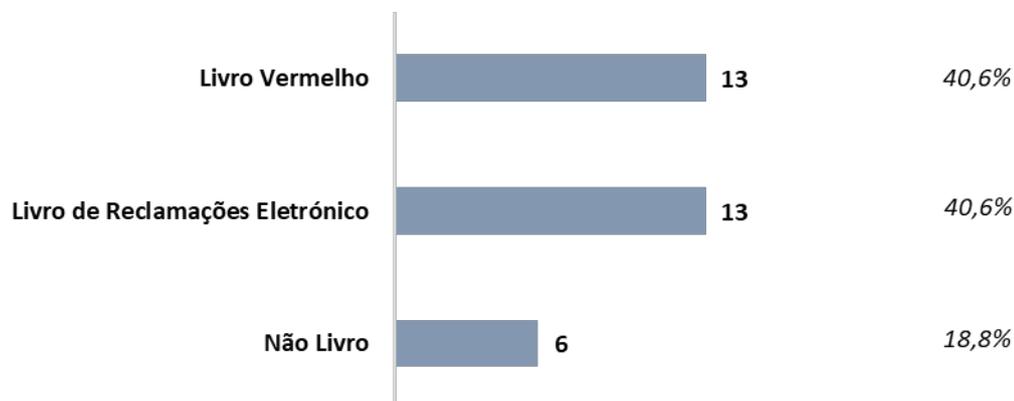
Portugal Continental possui nove portos comerciais (Viana do Castelo, Leixões, Aveiro, Figueira da Foz, Lisboa, Setúbal, Sines, Portimão e Faro) a que acrescem os portos fluviais da Via Navegável do Douro (VND). Com exceção de Viana do Castelo, Figueira da Foz e Faro os restantes portos comerciais do continente integram a Rede Transeuropeia de Transportes (RTE-T) (cf. Quadro 4), nomeadamente do corredor multimodal denominado Corredor Atlântico.

A Rede Transeuropeia de Transportes (RTE-T) integra ainda a Via Navegável do Douro e sete portos nas Regiões Autónomas.



Quadro 6 – Portos comerciais do continente

Reclamações por canal de entrada



(xx%) - Peso no total de reclamações do setor marítimo e portuário por canal de entrada no 1ºS 2021

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

Reclamações por subsectores

Setor Marítimo e Portuário	N.º de Reclamações por subsector						Variações	
	1ºS.2021		2ºS.2020		1ºS.2020		1.º S21 vs	1.º S21 vs
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	2.º S20	1.º S20
Serviços e Atividades Portuárias	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	-	-
Administrações Portuárias	3	9,4%	0	0,0%	0	0,0%	-	-
Armadores e Gestores de Navios - Longo Curso ou Internacional de Mercadorias	14	43,8%	20	31,3%	15	53,6%	-30%	-7%
Armadores e Gestores de Navios Marítimos de Curta Distância de Mercadorias	0	0,0%	4	6,3%	0	0,0%	-100%	-
Armadores e Gestores de Navios Marítimos de Curta Distância de Passageiros	15	46,9%	40	62,5%	13	46,4%	-63%	15%
TOTAL DE RECLAMAÇÕES	32	100,0%	64	100,0%	28	100,0%	-50%	14%

Quadro 7 – Reclamações no setor marítimo e portuário por subsector

O setor marítimo e portuário regista 32 reclamações no 1ºS 2021, mais 4 que no período homólogo, o que se traduz num aumento de 14,3%. Quando comparado com o 2ºS 2020, verifica-se uma redução de 50% no número de reclamações registadas no semestre em análise.

As reclamações registadas pela AMT dizem respeito a: (i) questões de segurança motivadas pela não utilização de máscara ou falta de distanciamento social; (ii) objetos perdidos ou danificados, e (iii) condições de transporte.



Armadores e gestores de navios marítimos e de curta distância de passageiros

Neste subsetor registam-se 15 reclamações relativas ao operador Porto Santo Line, S.A. Comparativamente ao período homólogo, constata-se um aumento de reclamações (2) no âmbito do subsetor, ou seja, de 15% relativamente ao período homólogo. Face ao 2ºS 2020 regista-se uma descida de 63% no número de reclamações.

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

Neste subsetor registam-se 14 reclamações no período em análise, relativas a nove entidades. Destas, as mais reclamadas são a Dachser Portugal Air and Sea Logistics, S.A., com 3 reclamações, e a Rangel Transitários, S.A., a Transcinco - Trânsito e Serviços, Lda. e a Redtrans Logistics & Transport, Sociedade Limitada, com 2 reclamações cada. As restantes entidades registam uma reclamação cada.

Administrações portuárias

No subsetor das administrações portuárias registam-se 3 reclamações relativamente à Administração dos Portos do Douro, Leixões e Viana do Castelo com 2 reclamações e à Administração dos Portos de Setúbal e Sesimbra com 1 reclamação.

6 Tipologia dos motivos de reclamação - Nível principal e setorial

Os motivos que fundamentam as reclamações dos utentes são classificados em principais, definidos pela DGC, e secundários ou setoriais, estabelecidos pela AMT, tal como explicitado *supra* (vide ponto 2 *in fine*).

No quadro 8 *infra*, apresentam-se as reclamações do semestre em análise, distribuídas por setores e por motivos principais.

Da sua análise resulta não se verificarem alterações nos três motivos de reclamação mais alegados pelos reclamantes face ao período homólogo. São eles: (i) Preços | Pagamento | Bilheteiras (29,5%); (ii) Cumprimento não conforme com o contrato | Incumprimento (23%), e (iii) Qualidade do atendimento | Atendimento deficiente nos estabelecimentos | Atendimento telefónico (14,2 %).

Estes três motivos representam 66,7% das reclamações registadas no 1ºS 2021, traduzindo uma redução do número de reclamações de 1,7% relativamente ao semestre homólogo. Quando comparado com o 2ºS 2020, não se registam alterações, apresentando ambos os períodos exatamente o mesmo peso.

Motivo Principal da Reclamação	Reclamações por Setor														Totais									
	Rodoviário				Ferroviário				Fluvial				Multimodal				Marítimo e Portuário				1S21		1S20	
	1S21		1S20		1S21		1S20		1S21		1S20		1S21		1S20		1S21		1S20		1S21		1S20	
	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	982	29,0%	1306	24,8%	400	32,4%	780	35,6%	14	8,0%	24	17,0%	43	58,9%	87	63,0%	6	18,8%	5	17,9%	1445	29,5%	2202	28,4%
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	715	21,1%	1545	29,4%	304	24,6%	497	22,7%	106	60,6%	47	33,3%	0	0,0%	0	0,0%	4	12,5%	2	7,1%	1129	23,0%	2091	27,0%
Qualidade de atendimento/Atendimento deficiente nos estabelecimentos/Atendimento telefónico	528	15,6%	692	13,2%	130	10,5%	263	12,0%	28	16,0%	28	19,9%	6	8,2%	19	13,8%	3	9,4%	5	17,9%	695	14,2%	1007	13,0%
Cláusulas contratuais/Alteração cláusulas contratuais	332	9,8%	268	5,1%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	1,4%	0	0,0%	0	0,0%	1	3,6%	333	6,8%	269	3,5%
Exercício da atividade	202	6,0%	389	7,4%	30	2,4%	161	7,4%	4	2,3%	6	4,3%	0	0,0%	1	0,7%	4	12,5%	3	10,7%	240	4,9%	560	7,2%
Outros	159	4,7%	268	5,1%	60	4,9%	53	2,4%	4	2,3%	1	0,7%	0	0,0%	0	0,0%	4	12,5%	1	3,6%	227	4,6%	323	4,2%
Informação/Informação pré-contratual	149	4,4%	249	4,7%	64	5,2%	80	3,7%	5	2,9%	4	2,8%	7	9,6%	5	3,6%	1	3,1%	2	7,1%	226	4,6%	340	4,4%
Faturação/Faturação incorreta	112	3,3%	153	2,9%	5	0,4%	55	2,5%	0	0,0%	1	0,7%	0	0,0%	6	4,3%	0	0,0%	5	17,9%	117	2,4%	220	2,8%
Higiene e segurança	90	2,7%	141	2,7%	80	6,5%	92	4,2%	10	5,7%	15	10,6%	0	0,0%	0	0,0%	7	21,9%	2	7,1%	187	3,8%	250	3,2%
Proteção de dados pessoais	47	1,4%	52	1,0%	30	2,4%	51	2,3%	1	0,6%	3	2,1%	15	20,5%	18	13,0%	0	0,0%	1	3,6%	93	1,9%	125	1,6%
Infraestruturas	24	0,7%	49	0,9%	101	8,2%	103	4,7%	3	1,7%	7	5,0%	0	0,0%	1	0,7%	2	6,3%	0	0,0%	130	2,7%	160	2,1%
Meio ambiente	17	0,5%	12	0,2%	19	1,5%	4	0,2%	0	0,0%	1	0,7%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	36	0,7%	17	0,2%
Horários de funcionamento	12	0,4%	82	1,6%	7	0,6%	38	1,7%	0	0,0%	3	2,1%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	19	0,4%	123	1,6%
Irregularidades no Livro de Reclamações	10	0,3%	45	0,9%	3	0,2%	12	0,5%	0	0,0%	0	0,0%	1	1,4%	1	0,7%	1	3,1%	1	3,6%	15	0,3%	59	0,8%
Práticas comerciais/Publicidade	5	0,1%	6	0,1%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	5	0,1%	6	0,1%
Tarifário	3	0,1%	2	0,0%	2	0,2%	1	0,0%	0	0,0%	1	0,7%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	5	0,1%	4	0,1%
Total de Reclamações	3387	100%	5259	100%	1235	100%	2190	100%	175	100%	141	100%	73	100%	138	100%	32	100%	28	100%	4902	100%	7756	100%

Quadro 8 – Motivos principais das reclamações no 1ºS 2021 e 1ºS 2020

7 Elogios | Louvores | Sugestões | Outros

Relativamente a elogios / louvores formulados aos operadores e prestadores de serviços no semestre em análise, registam-se 5 efetuados no Livro de Reclamações e 12 através do Livro de Reclamações Eletrónico, conforme indicado no quadro abaixo.

Operadores	N.º Louvores				Total
	Rodoviário	Ferrovário	Fluvial	Sistema de Bilhética e Suporte à Mobilidade	
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.	1	-	-	-	1
RNE - Rede Nacional de Expressos, Lda.	1	-	-	-	1
SoviaIma - Sociedade de Viaturas de Aluguer, Lda.	1	-	-	-	1
Scotturb - Transportes Urbanos Lda.	2	-	-	-	2
TNT Express Worldwide (Portugal) Lda.	2	-	-	-	2
TST - Transportes Sul do Tejo, S.A.	2	-	-	-	2
CP Comboios de Portugal, EPE	-	3	-	-	3
Fertagus - Travessia do Tejo, Transportes S.A.	-	1	-	-	1
Metropolitano de Lisboa E.P.E.	-	1	-	-	1
SOFLUSA - Sociedade Fluvial de Transportes S.A.	-	-	1	-	1
Total de Louvores	11	5	1	0	17

Quadro 9 – Número de elogios/louvores registados no livro de reclamações físico e eletrónico

No que respeita a sugestões formuladas, registam-se 24 sugestões feitas a doze operadores, através do Livro de Reclamações Eletrónico.

Adicionalmente, a AMT registou, no período em análise, 1.329 comunicações (carta, *e-mail*, telefone) correspondendo: 109 a sugestões ou comentários; 240 a pedidos de esclarecimento; 24 a denúncias apresentadas e 956 a reclamações que, por não se inscreverem na sua esfera de competências, foram encaminhadas para as respetivas entidades competentes, pelo que não são contabilizadas neste relatório.

**TRANSPORTES E
INFRAESTRUTURAS
RODOVIÁRIAS**



**TRANSPORTES E
INFRAESTRUTURAS
FERROVIÁRIAS**



**TRANSPORTES
MARÍTIMO E
FLUVIAL E PORTOS
COMERCIAIS**



**AUTORIDADE
DA MOBILIDADE
E DOS TRANSPORTES**

