

**CONSULTA PRELIMINAR AO MERCADO**  
**N.º CPM/03/AMT/2026**  
**(artigo 35.º-A do Código dos Contratos Públicos)**

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

## ÍNDICE

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. TERMOS DA CONSULTA PRELIMINAR AO MERCADO .....</b>  | <b>3</b>  |
| <b>2. ENQUADRAMENTO .....</b>   | <b>4</b>  |
| <b>3. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS.....</b>   | <b>6</b>  |
| 3.1. Dimensões mínimas de avaliação .....   | 7         |
| 3.2. Metodologia e plano de ação no terreno.....  | 8         |
| 3.3. Cenários metodológicos de dimensionamento do estudo e definição dos parâmetros de resposta à consulta preliminar ao mercado..... | 9         |
| 3.3.1. Matrizes obrigatórias para efeitos de resposta à consulta preliminar .....   | 12        |
| 3.3.2. Âmbito territorial do trabalho de campo .....  | 14        |
| 3.3.2.1. Distribuição das visitas na Alternativa territorial A (matriz territorial mínima) .....                                      | 15        |
| 3.3.2.2. Distribuição das visitas na Alternativa territorial B (matriz territorial mínima).....                                       | 15        |
| <b>4. EQUIPA DE PROJETO.....</b>  | <b>16</b> |
| <b>5. PRAZO DE EXECUÇÃO E FASES.....</b>  | <b>17</b> |
| <b>6. ENTREGÁVEIS MÍNIMOS .....</b>   | <b>19</b> |
| <b>7. INFORMAÇÃO RELATIVA AOS VÁRIOS SETORES E SUBSETORES.....</b>  | <b>19</b> |
| <b>8. INFORMAÇÃO PRETENDIDA.....</b>  | <b>20</b> |
| ANEXO I DEFINIÇÕES OPERACIONAIS.....  | 21        |
| ANEXO II OUTRA INFORMAÇÃO RELAVANTE .....   | 24        |
| ANEXO III COTAÇÃO PARA A REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS.....   | 27        |

## 1. TERMOS DA CONSULTA PRELIMINAR AO MERCADO

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

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

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

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

**a)** Publicitação da presente consulta preliminar, na plataforma eletrónica de contratação pública em uso pela AMT, com o endereço [www.acingov.pt](http://www.acingov.pt), durante um período de 10 dias úteis a contar da data da sua publicitação na referida plataforma.

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

**b)** Incorporação de uma cláusula específica no caderno de encargos respeitante à

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

## **2. ENQUADRAMENTO**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **3. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS**

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

qualidade do serviço.

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

O objeto técnico deverá compreender, pelo menos:

- a) Conceção metodológica do estudo de “cliente mistério”;
- b) Definição do universo de análise, segmentos de mercado, entidades reguladas, serviços, interfaces, canais e pontos de contacto a observar;
- c) Construção de matriz de indicadores de qualidade do serviço;
- d) Definição de critérios de amostragem, cobertura territorial e temporal;
- e) Elaboração dos guiões de observação e instrumentos de recolha de dados;
- f) Recrutamento, formação e coordenação dos clientes mistério;
- g) Realização de ações no terreno, online, telefónicas ou por outros canais relevantes;
- h) Validação e controlo de qualidade da informação recolhida;
- i) Tratamento estatístico, análise qualitativa e quantitativa dos resultados;
- j) Elaboração de relatórios intermédios e finais;
- k) Formulação de recomendações operacionais para apoio à atividade de supervisão da AMT;
- l) Apresentação de resultados à AMT em formato executivo e técnico.

### **3.1. Dimensões mínimas de avaliação**

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

- a) Disponibilidade, clareza e atualidade da informação ao público;

- b) Informação tarifária, condições de acesso, títulos de transporte e canais de aquisição;
- c) Acessibilidade física, comunicacional e digital;
- d) Qualidade do atendimento presencial, telefónico e digital;
- e) Cumprimento de horários, regularidade e fiabilidade percebida do serviço;
- f) Condições de limpeza, conforto, segurança e manutenção aparente;
- g) Tratamento de reclamações, pedidos de informação e apoio ao utilizador;
- h) Transparência das condições contratuais aplicáveis aos utilizadores;
- i) Facilidade de utilização dos canais digitais, aplicações móveis e sítios eletrónicos;
- j) Informação em situações de perturbação, atraso, cancelamento ou interrupção do serviço;
- k) Adequação da sinalética, comunicação visual e informação em interfaces;
- l) Existência de práticas diferenciadas ou potencialmente discriminatórias;
- m) Qualidade global da experiência do utilizador.

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

### **3.2. Metodologia e plano de ação no terreno**

O prestador de serviços deverá apresentar uma metodologia robusta e auditável, incluindo:

- a) Enquadramento metodológico do “cliente mistério”;
- b) Critérios de seleção dos pontos de contacto a avaliar;
- c) Critérios de seleção e formação dos clientes mistério;
- d) Guiões de observação padronizados;

- e) Procedimentos de recolha, validação e controlo de qualidade;
- f) Mecanismos de evidência, registo e rastreabilidade das observações;
- g) Tratamento de dados e salvaguarda de confidencialidade;
- h) Procedimentos de mitigação de enviesamentos;
- i) Modelo de reporte à AMT.

O plano de ação no terreno deverá integrar:

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

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

O estudo deverá abranger o universo das entidades reguladas da AMT constante dos anexos, incluindo os dados relativos ao modo rodoviário, aos modos marítimo-portuário, fluvial e vias navegáveis, bem como os dados relativos ao setor ferroviário e aos sistemas metropolitanos/metro ligeiro.

Para efeitos metodológicos, o universo regulado deverá ser organizado nos seguintes estratos de análise, entendendo-se por estrato cada grupo homogéneo de entidades, serviços ou pontos de contacto que partilham características relevantes para a avaliação da qualidade do

serviço por metodologia de cliente mistério:

- a) Rodoviário — transporte individual e plataformas: táxi e TVDE;
- b) Rodoviário — transporte coletivo de passageiros: transporte pesado de passageiros em serviço público, transporte pesado de passageiros privado, transporte coletivo de crianças como atividade principal e transporte coletivo de crianças como atividade acessória;
- c) Rodoviário — aluguer e mobilidade comercial: aluguer sem condutor de veículos de passageiros, rent-a-car, car-sharing, aluguer sem condutor de veículos de mercadorias e rent-a-cargo;
- d) Rodoviário — mercadorias, logística e serviços conexos: transporte de mercadorias, atividade transitória e pronto-socorro;
- e) Rodoviário — serviços ao condutor, ao veículo e ao utilizador: escolas de condução, centros de exame da condução e centros de inspeção técnica de veículos;
- f) Ferroviário pesado: operadores de transporte ferroviário de passageiros, incluindo serviços urbanos, suburbanos, regionais, inter-regionais, longo curso e demais serviços ferroviários sujeitos a poderes de regulação ou supervisão da AMT;
- g) Sistemas metropolitanos e metro ligeiro: sistemas de metropolitano, metro ligeiro e operadores ou subconcessionários responsáveis pela operação e manutenção destes sistemas, incluindo estações, canais de atendimento, canais digitais e interfaces com outros modos de transporte;
- h) Infraestruturas ferroviárias e metropolitanas / instalações de serviço: estações, interfaces, canais de informação ao público, instalações de serviço, bilhética, apoio ao passageiro, acessibilidade e mecanismos de reclamação, quando suscetíveis de avaliação por cliente mistério;
- i) Fluvial e vias navegáveis: transporte fluvial de passageiros, terminais fluviais, canais de atendimento, bilhética, informação ao público, acessibilidade e apoio ao passageiro;

- j) Marítimo-portuário: administrações portuárias, terminais, serviços portuários, mecanismos de atendimento, informação ao utente, acesso a serviços e demais pontos de contacto relevantes para utilizadores, clientes ou operadores;
- k) Atividades marítimas e portuárias específicas: agentes de navegação, armadores nacionais, armadores de tráfego local, empresas de trabalho portuário e gestores de navios, quando a atividade seja suscetível de observação, contacto ou simulação por metodologia de cliente mistério.

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

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

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

Para garantir comparabilidade económica entre as respostas à consulta preliminar, os operadores económicos deverão apresentar preço para cada um dos três cenários, mantendo inalterados o número total de visitas, a distribuição mínima por estratos, a distribuição territorial e a distribuição por canal definidas pela AMT.

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

### 3.3.1. Matrizes obrigatórias para efeitos de resposta à consulta preliminar

Os operadores económicos deverão indicar preço para executar exatamente esta distribuição. Sempre que considerem tecnicamente recomendável reforçar ou redistribuir visitas, deverão fazê-lo apenas em proposta complementar, autonomizada e sem prejuízo da resposta obrigatória ao cenário definido pela AMT.

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

| Modo / setor               | Estrato de avaliação                             | Exemplos de entidades, serviços ou pontos de contacto abrangidos   | Cenário base<br>50 visitas | Cenário intermédio<br>150 visitas | Cenário completo<br>200 visitas |
|----------------------------|--|--|----------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|
| Rodoviário                 | Táxi e TVDE                                      | Empresas de táxi, operadores TVDE, canais digitais, atendimento, pedido de serviço, informação ao utilizador | 7                          | 21                                | 28                              |
|                            | Transporte coletivo de passageiros               | Transporte pesado de passageiros em serviço público, transporte privado, transporte coletivo de crianças     | 6                          | 18                                | 24                              |
|                            | Aluguer e mobilidade comercial                   | Rent-a-car, car-sharing, aluguer sem condutor de veículos de passageiros, rent-a-cargo                       | 3                          | 8                                 | 10                              |
|                            | Mercadorias, logística e serviços conexos        | Transporte de mercadorias, transitários, pronto-socorro  | 4                          | 12                                | 16                              |
|                            | Serviços ao condutor, ao veículo e ao utilizador | Escolas de condução, centros de exame, centros de inspeção técnica de veículos                               | 6                          | 19                                | 22                              |
| <b>Subtotal rodoviário</b> |  |  | <b>26</b>                  | <b>78</b>                         | <b>100</b>                      |

| Modo / setor  | Estrato de avaliação                                 | Exemplos de entidades, serviços ou pontos de contacto abrangidos  | Cenário base 50 visitas | Cenário intermédio 150 visitas | Cenário completo 200 visitas |
|---|--|---|-------------------------|--------------------------------|------------------------------|
| Ferroviário   | Transporte ferroviário pesado de passageiros         | Operadores ferroviários, estações, bilhética, informação ao passageiro, apoio ao utilizador, reclamações                  | 6                       | 18                             | 25                           |
| Metropolitano / metro ligeiro                                 | Sistemas metropolitanos e metro ligeiro              | Metropolitano, metro ligeiro, estações, interfaces, bilhética, canais digitais, atendimento e acessibilidade              | 6                       | 18                             | 25                           |
| Ferroviário / metropolitano                                   | Infraestruturas, instalações de serviço e interfaces | Estações, interfaces intermodais, instalações de serviço, informação ao público, apoio em perturbações                    | 2                       | 6                              | 10                           |
| <b>Subtotal ferroviário e metropolitano</b>                   |  |   | <b>14</b>               | <b>42</b>                      | <b>60</b>                    |
| Fluvial e vias navegáveis                                     | Transporte fluvial de passageiros e terminais        | Serviços fluviais, terminais, cais, bilhética, informação ao passageiro, atendimento e acessibilidade                     | 4                       | 12                             | 16                           |
| Marítimo-portuário  | Portos, terminais e serviços portuários              | Administrações portuárias, terminais, serviços portuários, canais de informação e atendimento                             | 3                       | 9                              | 12                           |
|   | Atividades marítimas e portuárias específicas        | Agentes de navegação, armadores nacionais, armadores de tráfego local, empresas de trabalho portuário, gestores de navios | 3                       | 9                              | 12                           |
| <b>Subtotal marítimo-portuário, fluvial e vias navegáveis</b> |  |   | <b>10</b>               | <b>30</b>                      | <b>40</b>                    |
| <b>Total</b>  |  |   | <b>50</b>               | <b>150</b>                     | <b>200</b>                   |

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

**Tabela 2 — Matriz obrigatória de distribuição por canal predominante**

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

A afetação concreta das visitas por canal deverá respeitar a natureza de cada estrato. Nos estratos ferroviário, metropolitano, fluvial e rodoviário de passageiros, deverá ser privilegiada

a combinação entre visita presencial e verificação digital. Nos estratos de natureza empresarial, logística, marítimo-portuária ou técnica, poderão ser usadas visitas digitais e telefónicas em maior proporção, desde que tal seja justificado e que a distribuição global por canal constante da Tabela 2 seja integralmente respeitada.

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

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

### **3.3.2. Âmbito territorial do trabalho de campo**

Para cada um dos três cenários previstos no ponto 32, a consulta preliminar ao mercado deverá solicitar preço para duas alternativas territoriais, mantendo-se inalterado o número total de visitas de cada cenário:

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

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

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

| Território   | Critério de distribuição   | Cenário base<br>50 visitas | Cenário intermédio<br>150 visitas | Cenário completo<br>200 visitas |
|--|--|----------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|
| Norte  | Cobertura de mercado urbano, suburbano, interurbano e interfaces relevantes  | 10                         | 30                                | 40                              |
| Centro   | Cobertura de mercado urbano, interurbano, serviços rodoviários, ferroviários e pontos técnicos relevantes                | 8                          | 23                                | 30                              |
| Área Metropolitana de Lisboa / Lisboa e Vale do Tejo | Cobertura reforçada pela concentração de serviços, operadores, interfaces, ferrovia, metropolitano, fluvial e rodoviário | 17                         | 52                                | 70                              |
| Alentejo   | Cobertura de serviços regionais, interurbanos, rodoviários, ferroviários, fluviais ou marítimo-portuários aplicáveis     | 5                          | 15                                | 20                              |
| Algarve  | Cobertura de serviços regionais, urbanos, turísticos, rodoviários, ferroviários e marítimo-portuários aplicáveis         | 5                          | 15                                | 20                              |
| Canais digitais ou telefónicos de âmbito nacional    | Contactos não territorialmente imputáveis ou com cobertura nacional  | 5                          | 15                                | 20                              |
| <b>Total</b>   |  | <b>50</b>                  | <b>150</b>                        | <b>200</b>                      |

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

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

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

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

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

A consulta preliminar deverá esclarecer expressamente que a AMT apenas comparará, para efeitos de preparação do futuro procedimento aquisitivo e determinação do preço base, os preços apresentados para os cenários e parâmetros fixados nas Tabelas 1 a 4.

As propostas alternativas, melhorias metodológicas ou sugestões de reforço poderão ser ponderadas pela AMT, mas não serão consideradas substitutivas da resposta obrigatória aos cenários normalizados.

A decisão sobre o cenário e a alternativa territorial a adotar no futuro procedimento aquisitivo deverá ser tomada após análise das respostas à consulta preliminar ao mercado, ponderando a utilidade regulatória dos resultados, a representatividade da amostra, a comparabilidade entre modos e subsetores, a proporcionalidade dos custos, a viabilidade operacional, os prazos de execução e o contributo do estudo para as ações de supervisão futuras da AMT a realizar.

#### **4. EQUIPA DE PROJETO**

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

preferencialmente:

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

A equipa deverá assegurar independência, ausência de conflitos de interesses e capacidade técnica demonstrável, designadamente através de experiência em estudos equivalentes, auditorias de serviço, avaliação de experiência do consumidor, mobilidade, transportes, serviços públicos, entidades reguladas ou setores de rede.

## **5. PRAZO DE EXECUÇÃO E FASES**

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

### **Fase 1 — Arranque e desenho metodológico**

- Reunião inicial com a AMT;

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

#### **Fase 2 — Validação dos instrumentos de recolha**

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

#### **Fase 3 — Execução das ações de cliente mistério**

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

#### **Fase 4 — Tratamento e análise de resultados**

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

#### **Fase 5 — Relatório Final e Barómetro**

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

## 6. ENTREGÁVEIS MÍNIMOS

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

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

Os entregáveis deverão ser apresentados em formato editável e em formato fechado, devendo a AMT poder utilizar internamente os resultados para efeitos de planeamento, supervisão, fiscalização, análise regulatória, reporte institucional e eventual comunicação pública, nos termos legalmente admissíveis.

## 7. INFORMAÇÃO RELATIVA AOS VÁRIOS SETORES E SUBSETORES

Os dados dos vários setores e subsectores da mobilidade e dos transportes podem ser consultados nos sítios da AMT, IMT e INE em:

- <https://www.amt-autoridade.pt/consumidor/relat%C3%B3rios-das-reclama%C3%A7%C3%B5es-1/>

- <https://observatorio.amt-autoridade.pt/>
- <https://www.imt-ip.pt/rodoviario/>
- <https://www.imt-ip.pt/ferroviario/>
- <https://www.imt-ip.pt/ansf/metropolitanos/>
- <https://www.imt-ip.pt/rodoviario/maritimo-portuario/>
- [https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine\\_publicacoes&PUBLICACOESp\\_ub\\_boui=66198417&PUBLICACOESmodo=2](https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_publicacoes&PUBLICACOESp_ub_boui=66198417&PUBLICACOESmodo=2)

Do Anexo II consta outra informação relevante.

## 8. INFORMAÇÃO PRETENDIDA

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

A consulta preliminar deverá igualmente fornecer informação sobre:

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

### PRAZO DE EXECUÇÃO E FASES;

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

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

## ANEXO I

### DEFINIÇÕES OPERACIONAIS

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

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

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

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

## ANEXO II

### OUTRA INFORMAÇÃO RELEVANTE

| Modo Rodoviário   | N.º de Entidades        |
|---|-------------------------|
| Empresas de Transportes em Táxis  | 8914                    |
| Empresas de Transporte Pesado de Passageiros _ Serviço Público                            | 701                     |
| Empresas de Transporte Pesado de Passageiros _ Privado                                    | 958                     |
| Empresas de Transporte Coletivo de Crianças em Veículos Ligeiros como Atividade Principal | 662                     |
| Empresas que realizam Transporte Coletivo de Crianças como Atividade Acessória            | 1913                    |
| Empresas de Aluguer sem Condutor de Veículos de Passageiros – Rent-a-Car/Sharing          | 825                     |
| Empresas de Transporte de Mercadorias - Nacional/Internacional e exclusivamente Nacional  | 7919                    |
| Empresas de Pronto-Socorro - Atividade Principal  | 441                     |
| Empresas de Pronto-Socorro - Atividade Acessória  | 206                     |
| Empresas de Aluguer sem Condutor de Veículos de Mercadorias – Rent-a-Cargo                | 838                     |
| Empresas de Atividade Transitária   | 376                     |
| Escolas de Condução   | 1359 (estabelecimentos) |
| Centros de Inspeção Técnica de Veículos (CITV)  | 225                     |
| Centros de Exame da condução  | 55 (estabelecimentos)   |
| Operadores de TVDE  | 18905                   |

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

## CP - Comboios de Portugal, E.P.E.

### Procura

| Indicador                          | Tipo de serviço<br>Título de transporte          | Jan                                 | Fev             | Mar             | Abr             | Mai             | Jun             | Jul             | Ago             | Set             | Out             | Nov             | Dez             | Total            |                  |
|------------------------------------|--|-------------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|------------------|------------------|
| Passageiros<br>(10 <sup>^</sup> 3) | Transp. passageiros - Urbanos (sub.) - Lisboa    | Bilhetes                            | 982,890         | 1 005,658       | 1 150,459       | 1 220,756       | 1 234,706       | 1 368,282       | 1 556,933       | 1 555,902       | 1 426,321       | 1 408,630       | 1 061,150       | 1 050,816        | <b>15 022,5</b>  |
|                                    |  | Assinaturas/Passes Combinados       | 307,173         | 276,154         | 283,296         | 289,213         | 283,751         | 270,456         | 321,406         | 260,818         | 310,522         | 324,019         | 279,075         | 270,732          | <b>3 476,6</b>   |
|                                    |  | Passes Intermodal/Navegante/Andante | 10 154,210      | 9 152,725       | 9 878,970       | 9 921,837       | 10 228,463      | 9 818,602       | 10 902,237      | 9 416,748       | 10 933,841      | 10 757,428      | 9 719,239       | 9 838,995        | <b>120 723,3</b> |
|                                    | Transp. passageiros - Urbanos (sub.) - Porto     | Bilhetes                            | 452,363         | 465,499         | 542,982         | 530,046         | 473,482         | 567,595         | 657,244         | 702,896         | 591,952         | 550,677         | 472,205         | 507,096          | <b>6 514,0</b>   |
|                                    |  | Assinaturas/Passes Combinados       | 713,326         | 723,005         | 776,012         | 703,671         | 724,220         | 731,503         | 733,160         | 631,144         | 1 038,431       | 1 047,805       | 945,934         | 776,055          | <b>9 544,3</b>   |
|                                    |  | Passes Intermodal/Navegante/Andante | 1 028,094       | 994,519         | 1 077,487       | 957,250         | 837,512         | 931,121         | 1 060,674       | 834,009         | 1 055,239       | 1 187,669       | 1 005,906       | 782,059          | <b>11 751,5</b>  |
|                                    | Transp. passageiros - Regional / Inter-regional  | Bilhetes                            | 404,634         | 405,416         | 462,081         | 481,536         | 423,576         | 522,798         | 620,161         | 644,080         | 531,753         | 475,581         | 361,322         | 348,639          | <b>5 681,6</b>   |
|                                    |  | Assinaturas/Passes Combinados       | 2 026,118       | 2 067,740       | 2 433,374       | 2 379,683       | 2 370,733       | 2 196,992       | 2 168,039       | 2 194,991       | 2 816,764       | 2 920,516       | 2 644,957       | 2 403,820        | <b>28 623,7</b>  |
|                                    |  | Passes Intermodal/Navegante/Andante | 0               | 0               | 0               | 0               | 0               | 0               | 0               | 0               | 0               | 0               | 0               | 0                | <b>0,0</b>       |
|                                    | Transp. passageiros - Longo Curso Normal         | Bilhetes                            | 346,799         | 368,847         | 451,353         | 439,005         | 410,362         | 473,064         | 498,303         | 478,417         | 484,731         | 516,856         | 451,144         | 424,869          | <b>5 343,8</b>   |
|                                    | Transp. passageiros - Longo Curso Alta Qualidade | Bilhetes                            | 136,285         | 138,784         | 173,350         | 162,445         | 150,936         | 170,337         | 192,496         | 185,872         | 177,868         | 169,383         | 151,403         | 125,813          | <b>1 935,0</b>   |
|                                    | Transp. passageiros - Internacional              | Bilhetes                            | 5,567           | 4,779           | 6,430           | 8,095           | 7,192           | 10,725          | 13,468          | 13,580          | 7,647           | 7,132           | 6,939           | 7,434            | <b>99,0</b>      |
|                                    | Transp. Passageiros - Especial                   | Bilhetes                            | 1,597           | 0,725           | 1,486           | 1,783           | 9,434           | 13,663          | 8,017           | 8,651           | 5,413           | 13,675          | 4,464           | 11,835           | <b>80,7</b>      |
| <b>Total</b>                       |  | <b>16 559,1</b>                     | <b>15 603,9</b> | <b>17 237,3</b> | <b>17 095,3</b> | <b>17 154,4</b> | <b>17 075,1</b> | <b>18 732,1</b> | <b>16 927,1</b> | <b>19 380,5</b> | <b>19 379,4</b> | <b>17 103,7</b> | <b>16 548,2</b> | <b>208 796,0</b> |                  |

## FERTAGUS

### Procura

| Indicador                          | Tipo de serviço<br>Título de transporte                   |  | Jan            | Fev            | Mar            | Abr            | Mai            | Jun            | Jul            | Ago            | Set            | Out            | Nov            | Dez            | Total           |
|------------------------------------|---|--|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|-----------------|
| Passageiros<br>(10 <sup>^3</sup> ) | Transp.<br>passageiros<br>- Urbanos<br>(sub.) -<br>Lisboa | Bilhetes                               | 114            | 106            | 113            | 113            | 127            | 124            | 138            | 146            | 132            | 128            | 110            | 94             | 1 445,9         |
|                                    |   | Passes<br>Intermodal/Navegante/Andante | 2 452          | 2 409          | 2 661          | 2 486          | 2 720          | 2 401          | 2 570          | 2 214          | 2 661          | 2 958          | 2 646          | 2 239          | 30 416,7        |
|                                    | <b>Total</b>  |  | <b>2 566,7</b> | <b>2 515,2</b> | <b>2 774,0</b> | <b>2 598,8</b> | <b>2 847,2</b> | <b>2 524,2</b> | <b>2 707,8</b> | <b>2 359,5</b> | <b>2 793,6</b> | <b>3 086,5</b> | <b>2 755,8</b> | <b>2 333,4</b> | <b>31 862,6</b> |

## ANEXO III

### COTAÇÃO PARA A REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

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

#### Matriz obrigatória de resposta económica

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

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

Assinatura