

RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES 2009



ÍNDICE

1. NOTA INTRODUTÓRIA	4
2. RECLAMAÇÕES DOS UTENTES DE INFRA-ESTRUTURAS RODOVIÁRIAS	10
2.1. TIPIFICAÇÃO DE EVENTOS	10
2.2. ANÁLISE DAS RECLAMAÇÕES DIRIGIDAS AO INIR.....	12
2.3. LEI DO UTENTE.....	22
3. ANÁLISE AOS RELATÓRIOS DAS CONCESSIONÁRIAS.....	24
3.1. AENOR – AUTO ESTRADAS DO NORTE, S.A.	25
3.2. AEA - AUTO ESTRADAS DO ATLÂNTICO, S.A.....	28
3.3. AEDL - AUTO ESTRADAS DO DOURO LITORAL, S.A.	31
3.4. AEM - AUTO ESTRADA DO MARÃO, S.A.....	32
3.5. BRISA - AUTO ESTRADAS DE PORTUGAL, S.A.	33
3.6. BRISAL - AUTO ESTRADAS DO LITORAL, S.A.	37
3.7. EP - ESTRADAS DE PORTUGAL, S.A.	38
3.8. EUROSCUT - SOCIEDADE CONCESSIONÁRIA DA SCUT DO ALGARVE, S.A.....	41
3.9. EUROSCUT NORTE – SOC. CONCESSIONÁRIA DA SCUT DO NORTE LITORAL, S.A.	44
3.10. LUSOPONTE – CONCESSIONÁRIA PARA A TRAVESSIA DO TEJO, S.A.	47
3.11. LUSOLISBOA – AUTO- ESTRADAS DA GRANDE LISBOA, S.A.....	50
3.12. LUSOSCUT – AUTO-ESTRADAS DO GRANDE PORTO, S.A.....	53
3.13. LUSOSCUT – AUTO-ESTRADAS DAS BEIRAS LITORAL E ALTA, S.A.	56
3.14. LUSOSCUT – AUTO-ESTRADAS DA COSTA DE PRATA, S.A.	59
3.15. NORSCUT – CONCESSIONÁRIA DE AUTO-ESTRADAS, S.A.....	62
3.16. SCUTVIAS – AUTO-ESTRADAS DA BEIRA INTERIOR, S.A.	65

4. ANÁLISE GLOBAL	68
5. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO UTENTE DE AUTO-ESTRADAS DE PORTUGAL	76
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS	83

1. Nota Introdutória

O InIR, IP, ao abrigo do Decreto-Lei nº 148/2007, de 27 de Abril, tem como principal missão fiscalizar e supervisionar a gestão e exploração da rede rodoviária, controlando o cumprimento das leis e regulamentos e dos contratos de concessão e subconcessão, de modo a assegurar a realização do Plano Rodoviário Nacional e a garantir a eficiência, equidade, qualidade e a segurança das infra-estruturas, bem como os direitos dos utentes.

O Decreto-lei nº 132/2008, de 21 de Julho, vem esclarecer as atribuições estabelecidas na sua lei orgânica, definindo o InIR como entidade representante do “*concedente Estado nos contratos de concessão que possam vir a ser por este celebrados no futuro*”, bem como o exercício dos “*poderes ou faculdades anteriormente atribuídas à Estradas de Portugal, E.P.E. (ou a qualquer entidade que a tenha antecedido nas suas atribuições), no âmbito dos contratos de concessão do Estado actualmente em vigor*”.

Incumbe especialmente ao InIR, IP a atribuição de defesa dos interesses dos utentes das infra-estruturas rodoviárias, a garantia da eficácia dos sistemas de participação dos utentes na gestão de qualidade e desempenho das estradas e dos operadores, e a supervisão do tratamento das queixas dos utentes. Neste âmbito, encontram-se sujeitas à sua jurisdição, nos termos previstos na lei e nos contratos de concessão ou subconcessão, as concessionárias e subconcessionárias de segmentos da rede rodoviária nacional.

Com a evolução nas últimas décadas da rede rodoviária em extensão e principalmente em qualidade de serviço, tem-se caminhado no sentido de promover a concepção, construção, manutenção e exploração das vias de hierarquia mais elevada, em regime de parceria público privada, com regimes de exploração dependentes da função da via e das suas características.

Neste contexto, a EP - Estradas de Portugal, S.A (EP, SA) tornou-se Concessionária Geral da Rede Rodoviária Nacional (RRN), através do Decreto-Lei nº374/2007, de 7 de Novembro. O contrato celebrado entre o Estado Português e a Concessionária Geral decorreu da Resolução de Conselho de Ministros nº 174-A/2007, de 23 de Novembro, que lhe atribui por contrato a concessão do financiamento, concepção, construção, conservação, requalificação e exploração da RRN por 75 anos.

Na linha de cumprimento das Resoluções do Conselho de Ministros nº 177/2007 de 10 de Dezembro, nº181/2007 de 11 de Dezembro, nº56/2008 de 26 de Março e nº 106/2008 de 7 de

Julho, verificou-se a partir do final de 2007 o lançamento de oito concursos internacionais, que promoverão a construção de cerca de 1.000km de novas vias e a entrega à gestão privada da responsabilidade de operar e manter cerca de 1.150km de vias que estavam integradas na gestão directa da EP, SA., seis das quais já se encontram contratadas (Figs. 1 e 2).

Rede Subconcessionada	Extensão (Km)						Data	
	Em Exploração	A Construir	TOTAL	Com Portagem	Sem Portagem	TOTAL	Lançamento do Concurso	Contratação
Douro Interior	11	232	243	0	243	243	23-11-2007	25-11-2008
AE Transmontana	56	138	194	14	180	194	26-11-2007	10-12-2008
Baixo Alentejo	220	127	347	68	279	347	03-12-2007	31-01-2008
Baixo Tejo	34	40	74	22	52	74	12-12-2007	23-01-2009
Algarve Litoral	235	35	270	0	270	270	17-03-2008	21-04-2009
Litoral Oeste	30	81	111	19	92	111	24-03-2008	26-02-2009
Pinhal Interior	371	149	520	102	418	520	16-06-2008	
AE do Centro	192	192	384	184	200	384	02-10-2009	
Total	1149	994	2143	409	1734	2143		

Figura 1-Rede de Subconcessões lançadas pela EP, SA

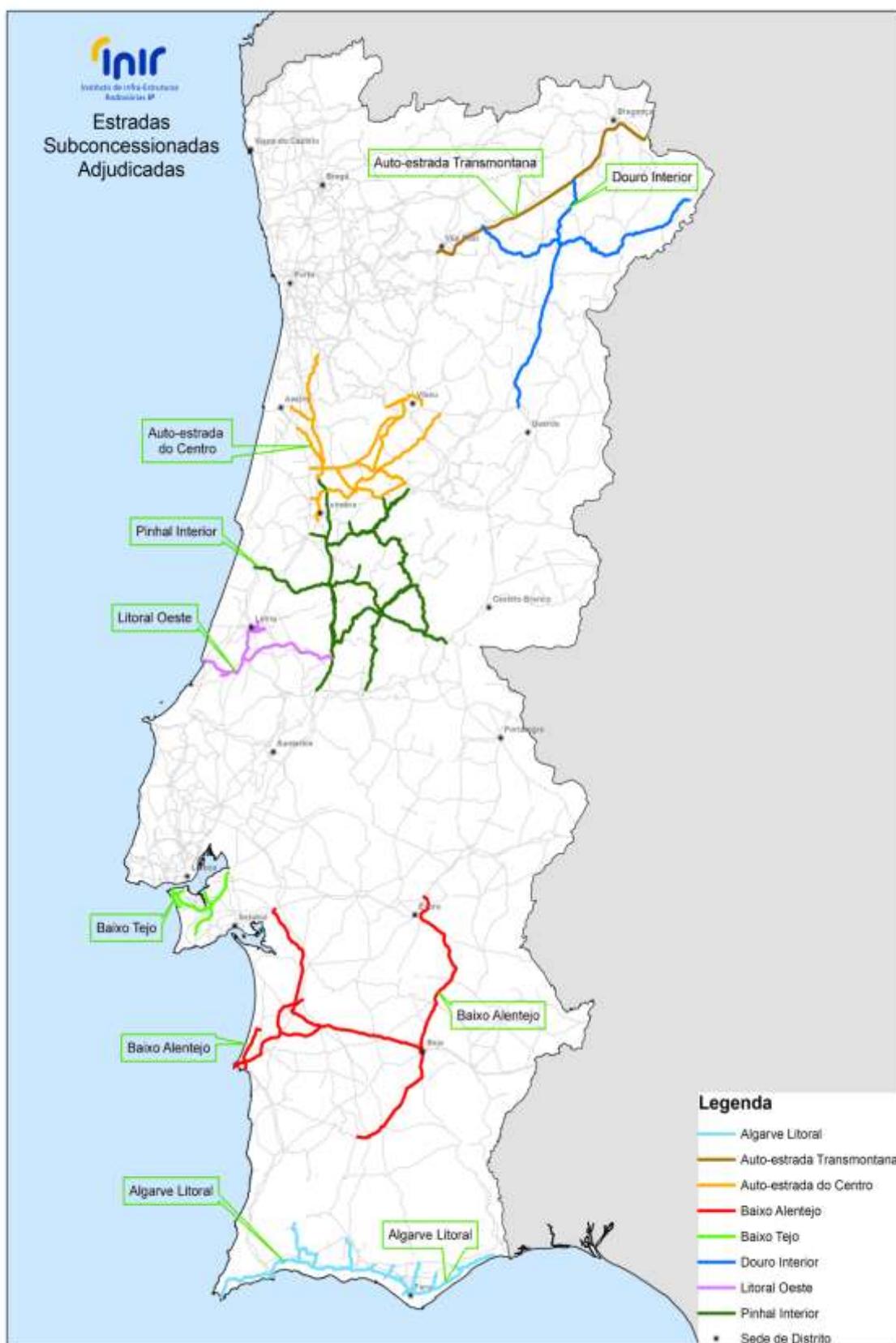


Figura 2-Rede de Subconcessões lançadas pela EP, SA.

Constitui-se assim um universo de 16 concessões reguladas pelo InIR, IP (Fig. 3) que, no âmbito das obrigações de cooperação das entidades reguladas, como disposto no Artigo 21º do Decreto-Lei 148/2007, são entidades sujeitas à sua jurisdição e devem prestar ao InIR, IP toda a cooperação que este lhes solicite para o cabal desempenho das suas atribuições. Esta colaboração concretiza-se designadamente na prestação de informações, no acesso a registos e na disponibilização de documentos, que são fornecidos nos prazos previstos na lei ou nos que lhe forem determinados pelo InIR, IP.

Em cumprimento das obrigações decorrentes das respectivas Bases e dos Contratos de Concessão, relativas às reclamações dos utentes, as concessionárias deverão ter “à disposição dos utentes da Auto-Estrada, (...), livros destinados ao registo de reclamações”, e enviar trimestralmente (à excepção da Lusoponte, cuja obrigatoriedade é semestral) “as reclamações registadas, acompanhadas das respostas dadas aos utentes e dos resultados das investigações que porventura tenham sido tomadas”.



Figura 3-Rede Rodoviária Nacional afecta por Concessão

Assim, com base nas reclamações enviadas pelas concessões reguladas e no quadro de competências do InIR, foi desenvolvido pelo segundo ano consecutivo o Relatório de Reclamações 2009, que integra igualmente as reclamações recebidas directamente no Instituto.

Pretende-se que o presente relatório cumpra os seguintes objectivos:

- Ser uma fonte de informação a todos os intervenientes do sector;
- Avaliar e comparar com o ano anterior, as principais causas de reclamação e a sua evolução, de forma a definir um conjunto de acções preventivas ou correctivas, que possibilitem a melhoria das condições de circulação e segurança dos utentes de infra-estruturas rodoviárias;
- Avaliar o desempenho das entidades gestoras da rede nacional no tratamento das reclamações dos utentes, assim como promover a melhoria do serviço prestado.

2. Reclamações dos Utentes de Infra-Estruturas Rodoviárias

A monitorização das reclamações pode constituir uma ferramenta de gestão importante, assegurando um processo de melhoria contínua no contexto de um mercado cada vez mais exigente. Mais do que isso, a análise das suas causas origina quase sempre a definição de acções internas de aperfeiçoamento, que contribuem para o desenvolvimento das actividades que compõem o modelo de gestão de cada empresa.

Deste modo, a análise das reclamações apresentadas pelos utentes de infra-estruturas rodoviárias, o estabelecimento de circuitos internos de comunicação e o retorno da informação sobre o tratamento dado à demonstração de insatisfação ou queixa, são aspectos que destacam a importância do Utente, da prevenção e da melhoria contínua do desempenho das estradas e das concessionárias.

2.1. Tipificação de Eventos

Dado que em 2008 se verificou uma ampla diversidade no tipo de ocorrências utilizadas pelas Concessionárias nos seus relatórios, tornou-se premente que em 2009 estas adoptassem uma classificação de eventos comum, tendo por base a tipologia apresentada no quadro seguinte:

Tipificação de Eventos

Código Evento	Código Sub-evento	Descrição
01	00	Ambiente
01	01	Qualidade do Ar
01	02	Recursos Hídricos
01	03	Ruído
01	04	Vegetação
01	99	Outros
02	00	Congestionamento
02	01	Obras
02	02	Trânsito
02	03	Acidente
02	99	Outros
03	00	Equipamentos de Segurança
03	01	Atenuador de Impacto
03	02	Guarda de Segurança
03	03	Segurança Pedonal
03	04	Separador Central
03	99	Outros

05	00	Faixa de Rodagem
05	01	Drenagem
05	02	Juntas de Dilatação
05	03	Pavimento
05	04	Óleo
05	05	Gelo
05	06	Falta de acessos
05	07	Ocupação Indevida da Estrada
05	08	Limpeza
05	99	Outros
06	00	Iluminação
06	01	Falta de Iluminação
06	02	Iluminação Apagada
06	03	Iluminação Derrubada
06	99	Outros
07	00	Obstáculos na Via
07	01	Animal
07	02	Árvore
07	03	Pedra
07	04	Veículo Imobilizado
07	05	Terra
07	99	Outros
08	00	Serviço
08	01	Áreas de Repouso
08	02	Falta Livro de Reclamações
08	03	AS/Postos de Abastecimento
08	04	Praça de Portagem
08	05	Tempo de espera
08	06	Assistência
08	99	Outros
09	00	Sinalização
09	01	Marca Rodoviária
09	02	Semáforos
09	03	Sinal Vertical
09	04	Sinalização Variável
09	99	Outros
10	00	Taxa de Portagem
10	01	Classe
10	02	Identificadores
10	03	Reembolso Parcial
10	04	Titulo
10	05	Formas de Pagamento
10	06	Tempo de Espera
10	07	Utilização Abusiva
10	08	Taxa Máxima / Valor
10	99	Outros
11	00	Projeção de Objectos
11	01	Do Interior
11	02	Do Exterior
11	99	Outros
99	00	Outros
99	99	Outros

Figura 4 - Tipificação de eventos e sub-eventos utilizados pelas concessionárias

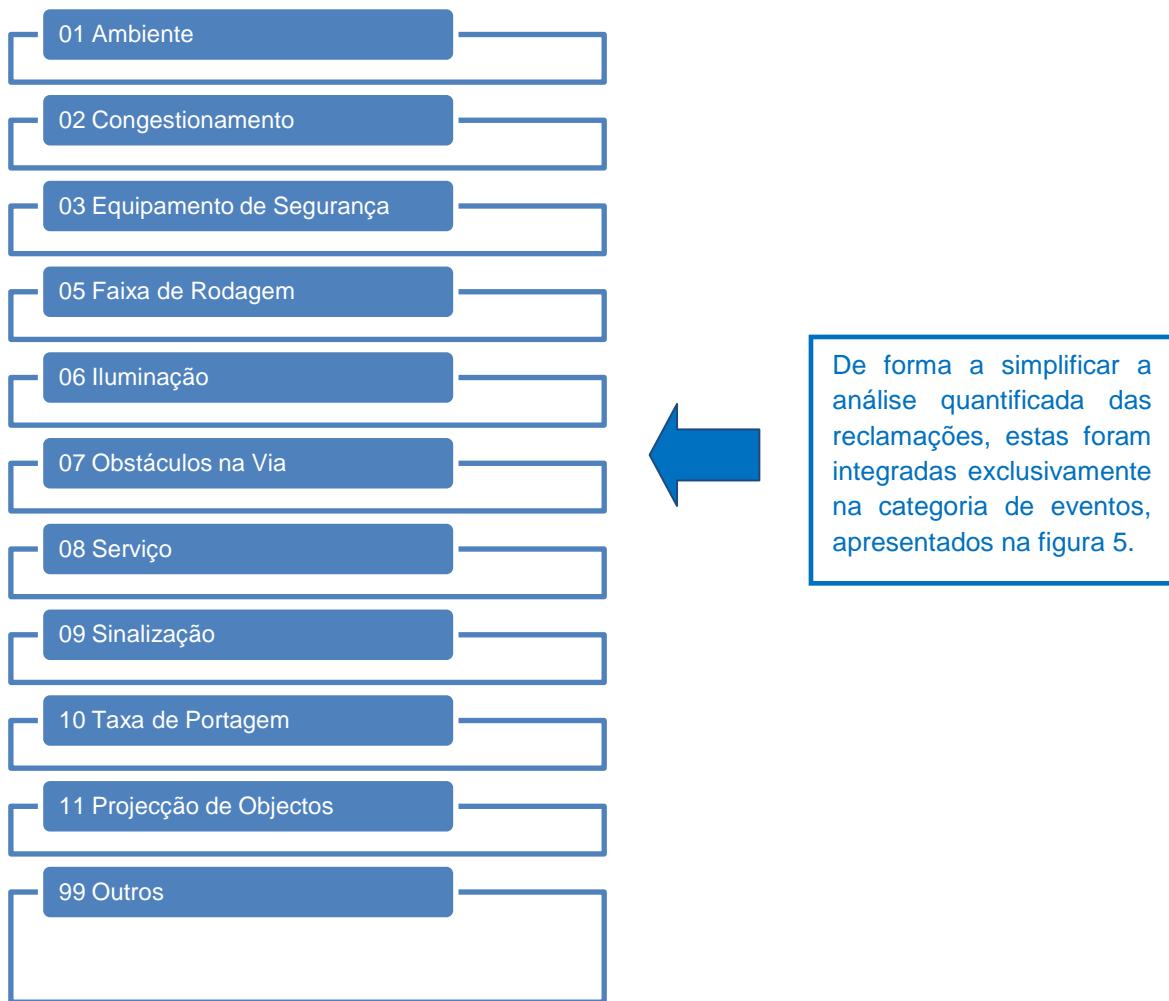


Figura 5-Eventos utilizados na análise quantificada das reclamações

2.2. Análise das Reclamações Dirigidas ao InIR

O InIR, IP, como Instituto Regulador das Infra-Estruturas Rodoviárias, analisa as reclamações recebidas directamente no Instituto, como as reclamações relativas à Rede Rodoviária Nacional que os utentes apresentam às concessionárias nos Livros de Reclamações destinados para o efeito.

De modo a facilitar a comunicação entre o Instituto e o utente, desenvolveu-se em 2009, no Portal Externo do InIR (www.inir.pt) um formulário on-line que facilita aos utentes a apresentação de reclamações ou sugestões acerca dos serviços prestados pelas concessionárias, facilita o acesso à informação sobre a Rede Rodoviária, e permite ao utente apresentar junto da concessionária responsável a sua reclamação, sugestão ou pedido de

informação, utilizando o selector de Auto-Estrada/Concessionária, tendo em conta a optimização dos respectivos circuitos com a diminuição dos tempos de resposta.

O InIR só analisa as reclamações dos utentes de infra-estruturas rodoviárias no âmbito das suas atribuições legais. Desta forma, as competências de intervenção directa do InIR, enquanto supervisor e gestor dos contratos de concessão, incluindo a eventual penalização da concessionária por qualquer incumprimento contratual que seja detectado ou provado, não se relacionam nem se estendem, porém, à determinação ou à arbitragem sobre danos causados a particulares reclamantes, que serão da exclusiva responsabilidade, contratual ou legal, nos termos gerais da responsabilidade civil, da concessionária ou dos empreiteiros, uma vez fixado, através de procedimentos negociais, de seguro ou judiciais, o respectivo nexo de causalidade.

É esse, precisamente, o regime estabelecido relativamente à responsabilidade extra-contratual das concessionárias perante terceiros nas respectivas Bases de Concessão e nos Contratos de Concessão, que pode ser consultado em www.inir.pt.

Como em 2008 foi o primeiro ano de exercício do InIR e se registou um número pouco expressivo de reclamações no âmbito das suas competências, não existe um histórico comparativo para estes indicadores.

Em 2009, registaram-se 429 exposições apresentadas directamente ao InIR, das quais 374 dizem respeito a reclamações que correspondem em cerca de 87% do total das exposições, 30 são sugestões e 25 referem-se a pedidos de informações, correspondendo a 7% e 6% respectivamente (Figura 6).

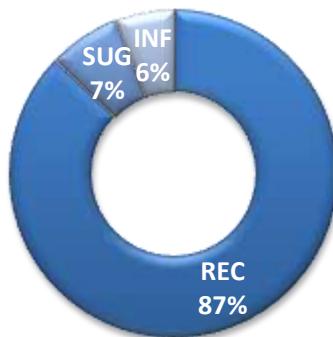


Figura 6-Distribuição percentual das exposições, por tipo

Actualmente, existe uma maior percepção por parte do utente de infra-estruturas rodoviárias, dos meios à sua disposição para reclamar. Assim, verificou-se com pesos muito semelhantes o correio e o e-mail com 33% e 32%, respectivamente, seguido da Internet com 29%, tendo sido o envio por fax de apenas 6%.

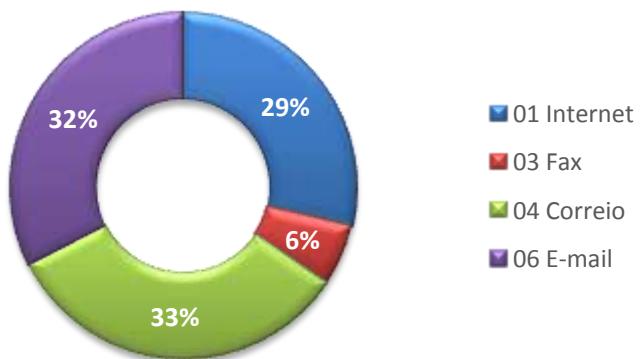


Figura 7-Distribuição percentual das exposições, por canal de entrada

De salientar a representatividade da comunicação electrónica (e-mail e Internet) como canal preferencial do utente (61%) para apresentar a sua reclamação, contribuindo para a desmaterialização do processo, tornando mais célere a circulação da informação entre o InIR, o utente e a concessionária visada.

Independentemente da sua modalidade de apresentação, a análise das reclamações é sempre efectuada de forma idêntica.

A Figura 8 espelha a variação anual das exposições recebidas no InIR pelos diversos canais e constata-se que 61% das exposições se registaram no primeiro semestre de 2009 (Figura 9), que advém do reconhecimento por parte dos utentes de infra-estruturas rodoviárias das atribuições do InIR como Instituto Regulador do Sector com competência na supervisão das reclamações.

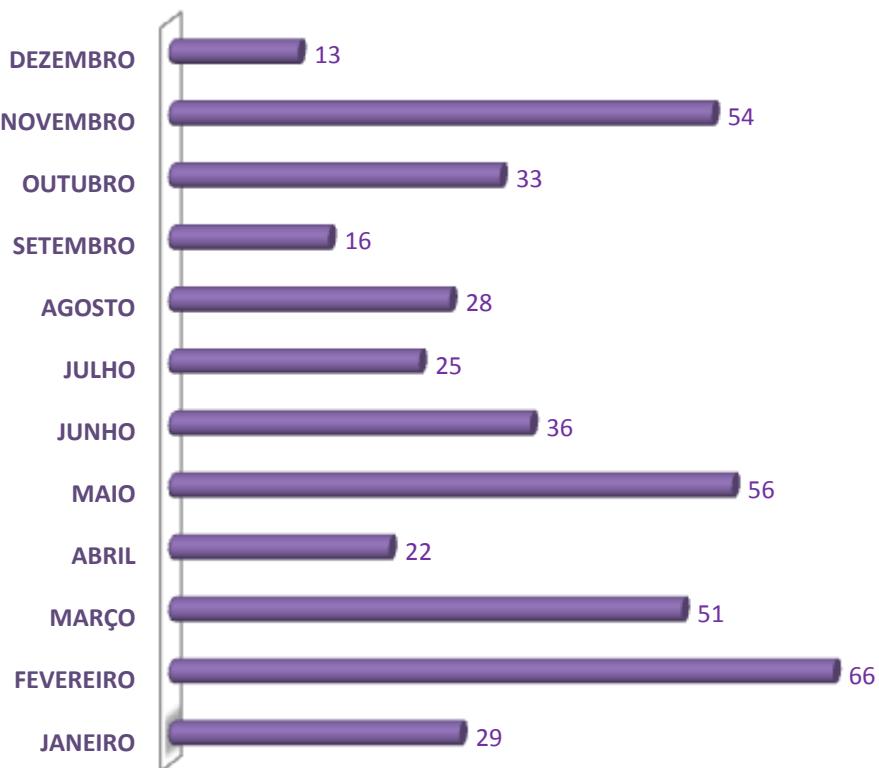


Figura 8 - Número de exposições recebidas mensalmente

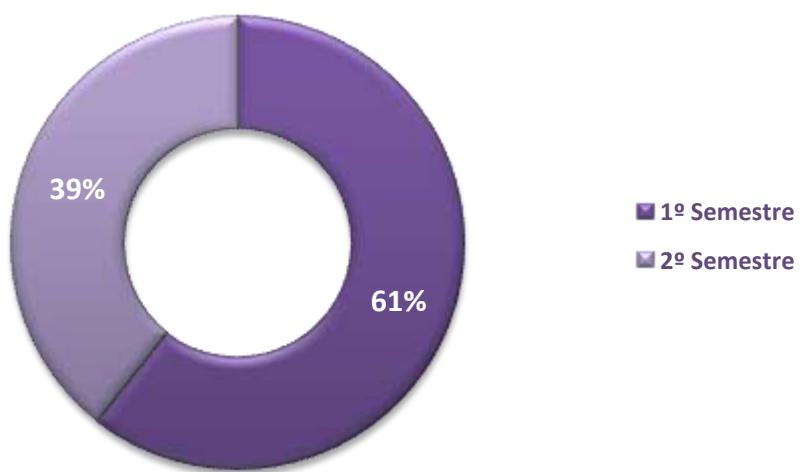


Figura 9 - Distribuição percentual de exposições recebidas semestralmente



Figura 10 - Distribuição percentual das exposições, por evento

Por categoria de eventos reclamados, constata-se que a sua grande maioria se prende com os Obstáculos na Via, designadamente animal e objectos, com cerca de 19%, e a Taxa de Portagem, que corresponde à classe e cobrança da taxa máxima por falta de apresentação do título na barreira de portagem (facto que decorre da Portaria n.º762/93, de 27 de Agosto e em cumprimento dos respectivos Contratos de Concessão) com cerca de 18%. Aos eventos Ambiente, sobretudo reclamações no âmbito do ruído, e Faixa de Rodagem, que se prende com pavimento, juntas de dilatação e drenagem, têm pesos iguais de 14% cada.

Em termos de importância relativa, seguem-se os Outros (reclamações sobre matérias indiferenciadas que não se enquadram na classificação de eventos adoptada) com 9%, Congestionamento e Sinalização ambos com 8%, Iluminação e Serviço, com 4% e 3% respectivamente, e os eventos Equipamentos de Segurança, Projecção de Objectos e Expropriações com pesos iguais ou inferiores a 1%.

Concessões	Amb.	Cong	Eq. Seg.	Exp.	F. Rod.	Ilumi.	Obst. Via	Outros	Proj. Obj.	Serv.	Sinal.	Taxa Port.	Total
Brisa	12	16	1		10		12	2	2	4	9	25	93
Lusoponte		1									1		2
EP		4	1		4	2	4	4	1		5		25
C.Oeste	4	5	1		5		2			2	2	20	41
C.Norte				1	3		11	4				9	28
C.Litoral C.										3	1		4
C.SCUT Alg	4				2		29	3			1	1	40
C.SCUT N.L			1	1	3		5	2					12
C.G Lx	27	2	0		9	7	8	6			8	3	70
C.SCUT GP					1		1			1	1		4
C.SCUT CP	7					1		2					10
C.SCUT BLA	2				2		2	1			1		8
C.I.Norte						1		1			2		4
C.Beira Int.							2						2
C.Douro L.	6		1		16	3	4	2			4		36
C.T.Marão													1
O.Entidades	0	1	1		7	2	0	11		0	2	25	49
Total	62	29	6	2	62	16	80	39	3	11	36	83	429

Figura 11 - Distribuição das exposições por concessão e tipos de eventos

Em termos absolutos, as três concessões que lideram a lista de insatisfação dos utentes são a Brisa com 22%, a concessão Grande Lisboa com cerca de 16% e Concessão Oeste com 10%.

Com pesos idênticos, encontram-se as concessões SCUT do Algarve, concessão do Douro Litoral e concessão Norte com 9%, 8% e 7%, respectivamente. A EP regista um peso de 6% do total das reclamações apresentadas e as restantes concessões com pesos iguais ou inferiores a 3%.

De referir que na rubrica Outras Entidades, com 11%, foram integradas reclamações que são da responsabilidade de outras Entidades Reguladoras/Operadoras, como por exemplo a ASAE, Câmaras Municipais, entre outras, cujas reclamações após análise são imediatamente encaminhadas a essas entidades, por a matéria reclamada não se enquadrar no âmbito das competências do InIR.

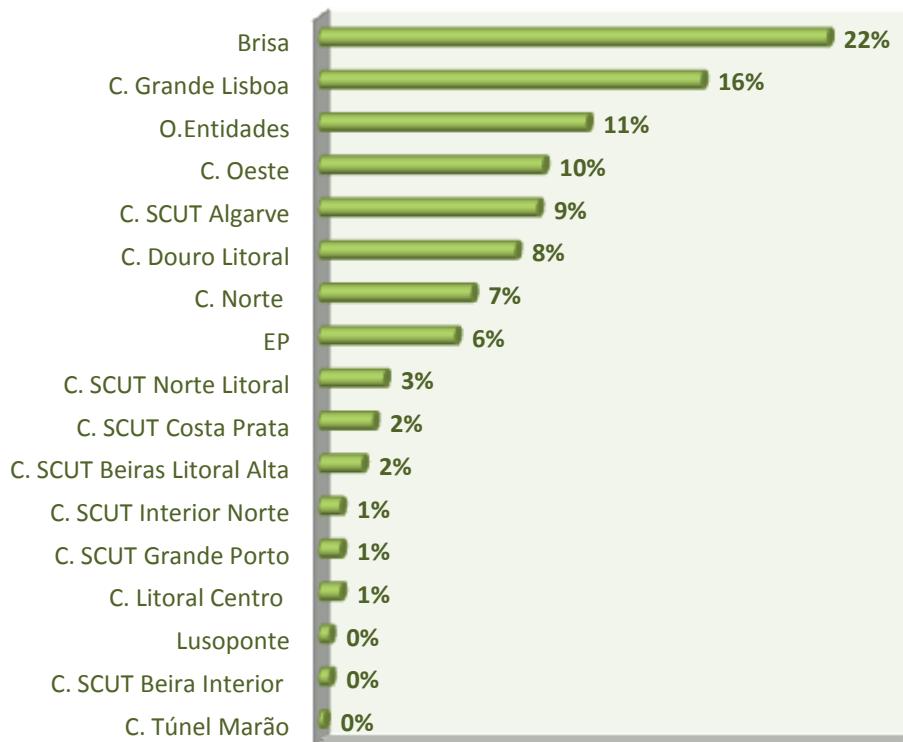


Figura 12- Distribuição percentual das exposições recebidas no InIR

Concessões	Extensão (km)	TMDA* 2009	Tráfego 2009	Circulação Anual (10^6 veículos x km)	Reclamações dirigidas ao InIR
Estradas Portugal	10.849	7.165	2.615.225	28.372	25
Brisa	1.095	22.717	8.291.705	9.076	93
Douro Litoral	53	72.553	26.481.845	1.396	36
Grande Lisboa	85	50.770	18.531.050	1.562	70
Litoral Centro	93	8.205	2.994.825	278	4
Lusoponte	24	86.883	31.712.295	761	2
Norte	175	9.914	3.618.610	631	28
Oeste	170	19.474	7.108.010	1.208	41
Algarve	130	18.154	6.626.210	863	40
Beira Interior	178	10.545	3.848.925	683	2
Beiras Litoral e Alta	173	13.546	4.944.290	853	8
Costa de Prata	105	36.536	13.335.640	1.394	10
Interior Norte	156	6.026	2.199.490	344	4
Norte Litoral	113	28.931	10.559.815	1.196	12
Grande Porto	55	38.073	13.896.645	760	4
Túnel do Marão	-	-	-	-	1
Total	13.454				380

*TMDA - Tráfego médio diário anual

Figura 13- Extensão da rede em exploração (km), tráfego, circulação anual e reclamações recebidas no InIR em 2009

Para se analisar o desempenho das várias concessionárias, foram desenvolvidos vários indicadores a partir dos dados da figura anterior, nomeadamente o número de reclamações pela extensão da rede em exploração (km), o número de reclamações pelo tráfego total na rede e o número de reclamações sobre a circulação total (milhões de veículos.km) da rede concessionada em exploração.

Assim, a Figura 14 reflecte o número de reclamações por km da rede sob jurisdição das concessionárias, em exploração. A média do sistema equivale a 0,19 reclamações por cada km. As concessões que tiveram uma média superior a este valor são as concessões Grande Lisboa, Douro Litoral, SCUT do Algarve e Oeste.

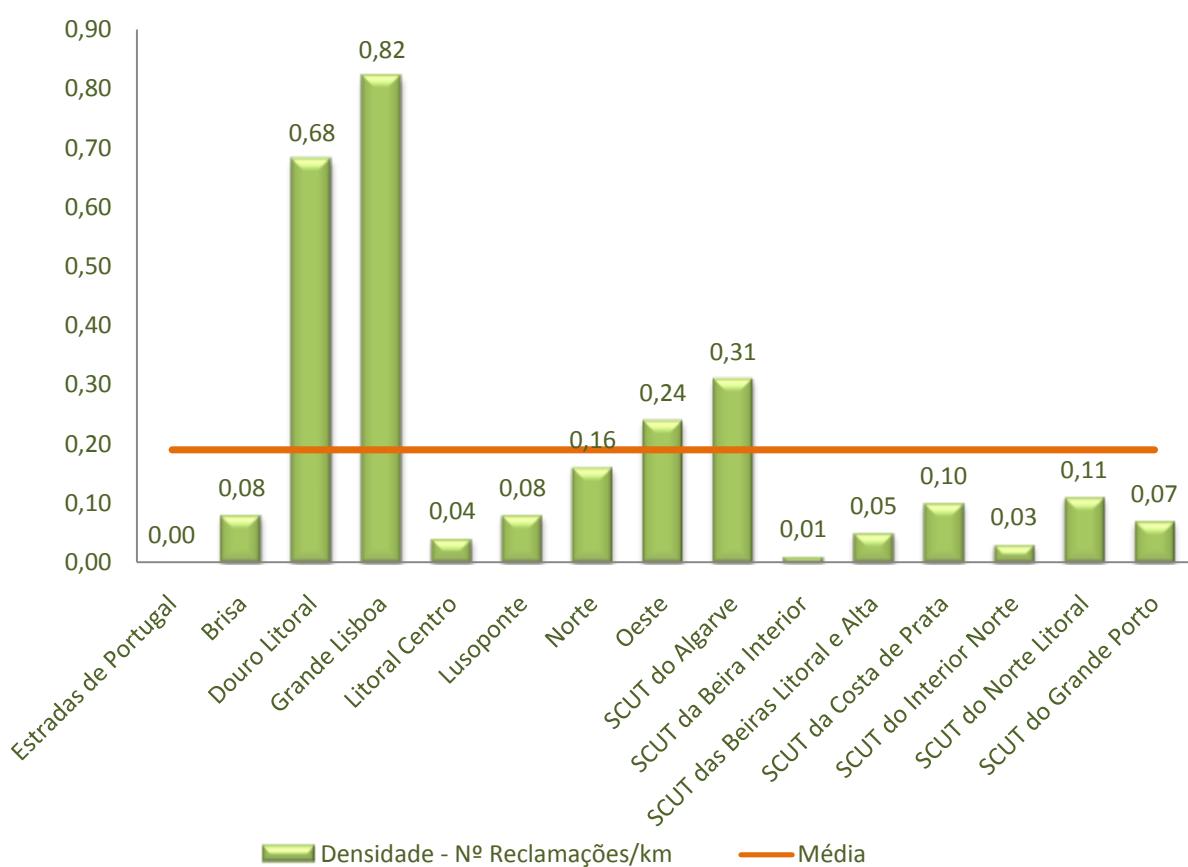


Figura 14 – Número de reclamações por km da rede concessionada em exploração

A Figura 15 espelha o número de reclamações por cada milhão de veículos por concessão, em 2009. A média do sistema equivale a 3,53 reclamações por cada milhão de veículos.

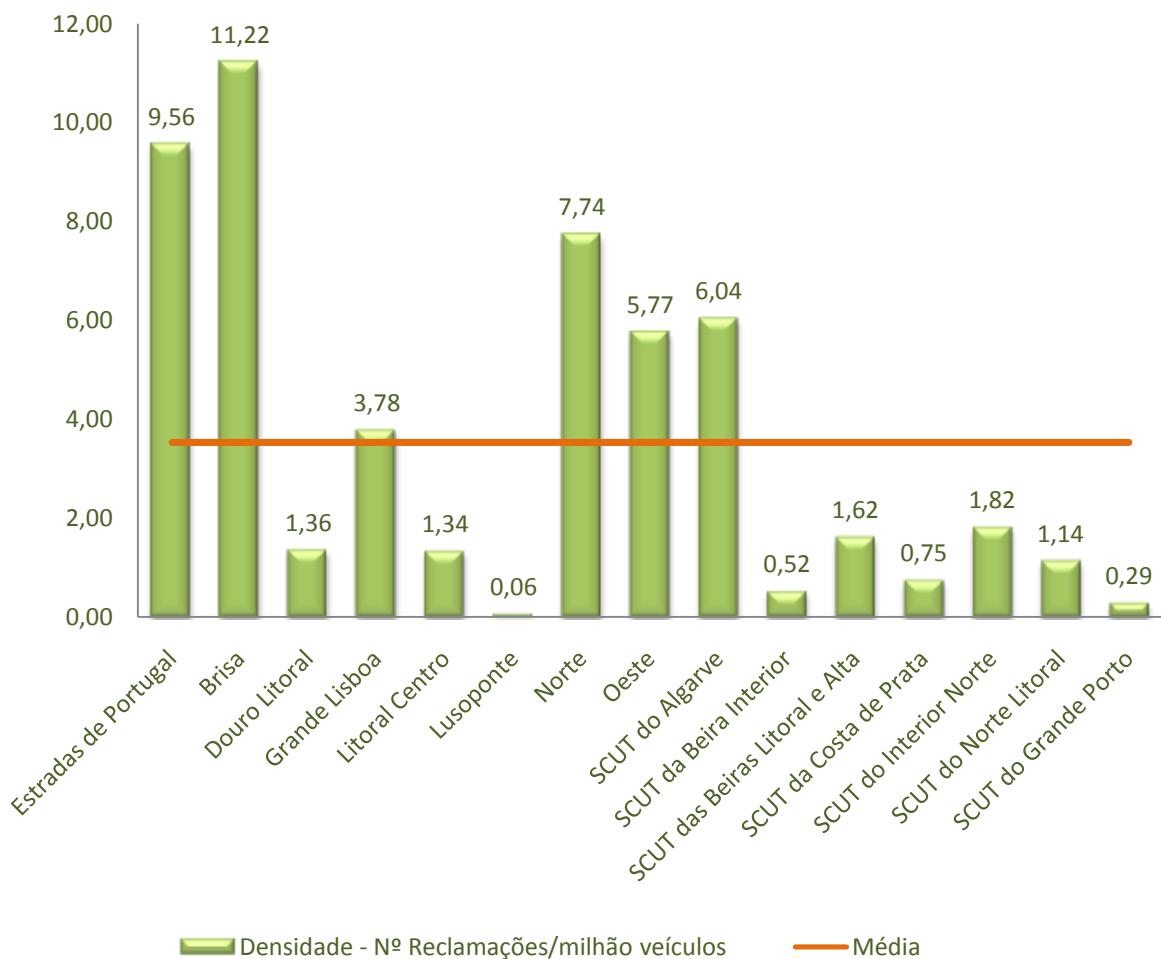


Figura 15 - Número de reclamações por cada milhão de veículos da rede concessionada em exploração

As concessões que tiveram, em média, mais de 3 reclamações por cada milhão de veículos foram as concessões Brisa, EP, Norte, SCUT Algarve e a concessão Oeste.

A Figura seguinte apresenta o indicador relativo ao número de reclamações apresentadas pelo utente directamente ao InIR, ponderado pelo trajecto e tráfego realizado na concessão, permitindo uniformizar a análise do total de reclamações, em comparação, com a intensidade de uso da infra-estrutura em termos de número de utentes efectivos e quilómetros por eles percorridos. A média do sistema equivale a 0,02 reclamações por cada milhão veículos.km.

As concessões SCUT Algarve, Grande Lisboa, Norte, Douro Litoral e Oeste foram as que tiveram uma média superior a esse valor.

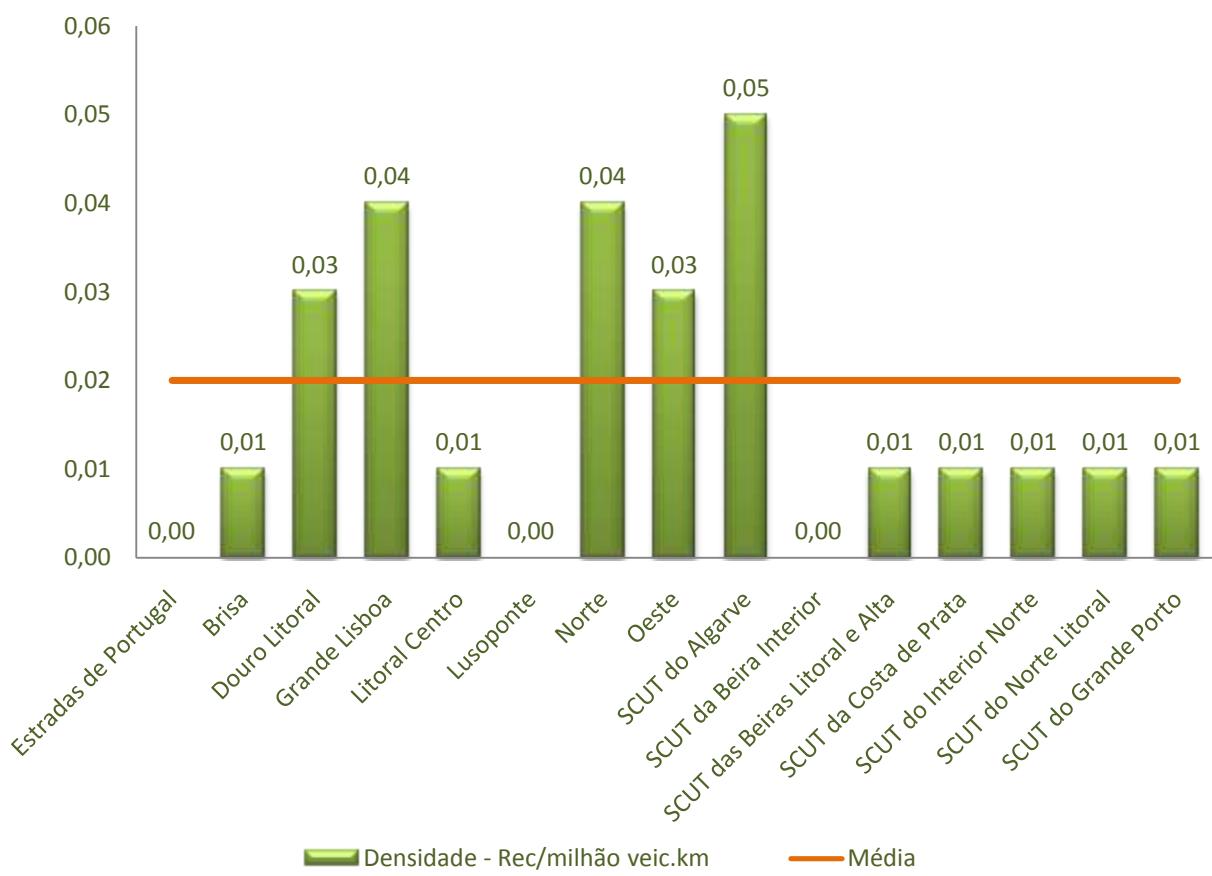


Figura 16 - Número de reclamações sobre a circulação total (milhão de veículos.km) da rede concessionada em exploração

Do total de 429 exposições analisadas, todas foram objecto de resposta escrita, tendo-se prestado ao utente todo o esclarecimento necessário e/ou encaminhamento da mesma para a respectiva concessionária ou entidade, de forma a estimular a resolução da situação bilateralmente entre utente e concessionária e/ou entidade. No caso da concessionária, esta deve no prazo de dez dias úteis comunicar ao utente o resultado da análise efectuada e/ou resolução da situação que motivou a reclamação, dando conhecimento ao InIR.

Por vezes e atendendo à própria natureza de muitas das exposições recebidas, que impõem a investigação das circunstâncias que as originaram e inúmeras vezes a auscultação de outras entidades, nomeadamente empreiteiros e prestadores de serviços, é inevitável que o prazo de resposta seja por vezes alargado, fixando-se o prazo limite de quarenta e cinco dias.

Ao InIR compete analisar com celeridade e imparcialidade todas as exposições recebidas dos utentes de infra-estruturas rodoviárias e até ao final de 2009, do total de 429 exposições, cerca de 96% encontravam-se encerradas, estando as restantes ainda em fase de apreciação.

2.3. Lei do Utente

A Lei n.º 24/2007 de 18 de Julho, regulamentada pelo Decreto-Regulamentar n.º 12/2008 de 9 de Junho, definiu um conjunto normativo tendente à protecção dos direitos dos utentes das infra-estruturas rodoviárias, nos casos de obras que interfiram com as condições de circulação. A respectiva Portaria nº 604-A/2008, de 9 de Julho, define o modelo de formulário destinado aos pedidos de restituição de valores de portagens nos casos de incumprimento das concessionárias, quer por falta ou deficiente informação ao utente, quer por desrespeito das exigências de segurança aplicáveis.

O direito a solicitar a restituição de valores de portagens relativos a troços em obras depende da prévia Declaração de Incumprimento, a emitir pelo InIR, IP, nos termos do artigo 19.º do Decreto-Regulamentar nº 12/2008, de 9 de Junho.

Com esta moldura legislativa foram reforçados os direitos dos utentes das auto-estradas concessionadas sujeitas a obras de duração superior a 72 horas, e garantida a melhoria das condições de circulação, segurança e comodidade nesses troços, através de normativos mais exigentes, fiscalização mais efectiva e quadro sancionatório mais desencorajador.

Os mecanismos de concretização dos direitos dos utentes foram aperfeiçoados e alargados aos contratos de subconcessão, concretizando cada vez mais a preocupação com o utente, promovendo uma melhor qualidade de serviço e segurança das vias, maior informação e apoio aos utentes.

Como se verifica na Figura 17, em 2009 registou-se um ligeiro aumento dos pedidos de Reembolso da Taxa de Portagem, face a 2008.

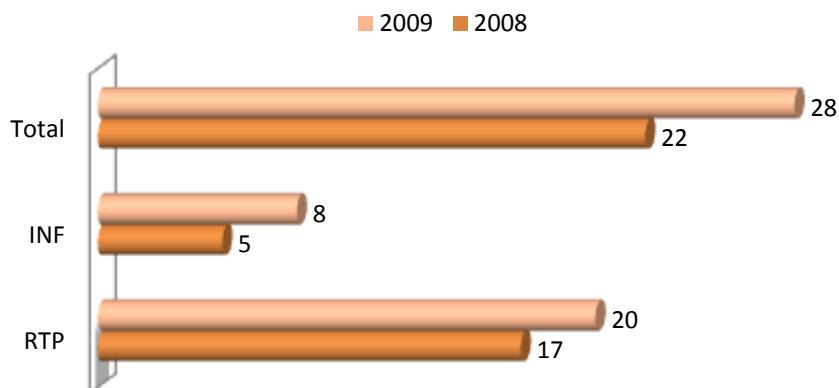


Figura 17- Evolução dos pedidos de Reembolso da Taxa de Portagem, em números absolutos

Para manutenção dos Níveis de Serviço das vias com perfil de auto-estradas, para além das características próprias de traçado, sempre que o Tráfego Médio Diário (TMD) atinja em qualquer sublanço um determinado limiar, os contratos de concessão prevêem e exigem o aumento do número de vias desse sublanço.

De acordo com estes limiares, sempre que o TMD de um sublanço seja superior a 35.000 veículos, esse deverá ser alargado de duas para três vias em cada sentido. Caso o TMD seja superior a 60.000 veículos, o número de vias deverá passar de três para quatro em cada faixa de rodagem.

Neste contexto, foi concluído o alargamento para 2x3 vias do lanço Condeixa – Coimbra - Sul, da auto-estrada A1 – Auto-estrada do Norte e foram iniciadas as obras de alargamento do lanço Estarreja - Feira; o alargamento para 2x3 vias da A2 - Auto-estrada do Sul, no lanço Coimbra - Palmela - Nó da A12; e foram iniciadas as obras de alargamento para 2x3 vias da A8 - Auto-estrada do Atlântico entre Lisboa (CRIL) e Malveira, tendo sido a Brisa e a Auto – Estrada do Atlântico as concessionárias visadas, ambas com 14 reclamações.

Não é pelo facto de existirem obras que existe o direito ao reembolso, mas tão só com a emissão da Declaração de Incumprimento por parte do InIR, requisito essencial ao eventual direito ao reembolso, parcial, de quantias pagas a título de taxa de portagem, o que ainda não se verificou.

3. Análise aos Relatórios das Concessionárias

Neste capítulo procede-se a uma análise quantificada das informações constantes nos relatórios, relativas às reclamações dos utentes de infra-estruturas rodoviárias, inscritas nos Livros de Reclamações destinados para o efeito e enviados pelas concessionárias, em cumprimento das obrigações decorrentes das respectivas Bases e dos Contratos de Concessão, à excepção da concessionária EP-Estradas de Portugal, S.A., que reporta todas as reclamações recebidas através do Programa Estrada Livre.

Relativamente às reclamações das Subconcessões, estas são da responsabilidade da EP – Estradas de Portugal, S.A., estando incluídas nesta concessão.

Esta análise tem por base a tipificação de eventos comum a todas as concessionárias, tendo o InIR durante o ano de 2009 procedido a ajustamentos nos eventos utilizados, com a introdução do evento “Projeção de Objectos” que em 2008 se encontrava agregado à categoria “Outros”, por se ter constatado algum peso no total de reclamações apresentadas.

Por esta razão, os valores apresentados no Relatório de Reclamações de 2008, nestas duas categorias, são ligeiramente diferentes dos aqui referenciados, cujas alterações foram efectuadas, para que esses valores fossem directamente comparáveis com os do presente relatório.

Salienta-se que em 2009 foi iniciada a implementação de uma plataforma informática entre o InIR e as Concessionárias, permitindo a troca de dados em suporte electrónico, visando uma maior eficiência e eficácia no tratamento dos dados, e consequente melhor supervisão das reclamações dos utentes.

3.1. AENOR – Auto Estradas do Norte, S.A.

CARACTERIZAÇÃO DA CONCESSÃO NORTE

Data de Início e período da concessão	09-07-1999 / 30 Anos
Extensão (km)	174,5
TMD Anual (veículos) 2008	9.482
TMD Anual (veículos) 2009	9.914
Circulação Anual (10^6 veículos x km) 2009	631
Regime de Exploração	Portagem real
Áreas de serviço	6
Reclamações 2008	388
Reclamações 2009	418
URL	http://www.ascendi.pt

A AENOR – Auto-Estradas do Norte, S.A. foi constituída em 17 de Junho de 1999 e encontra-se sediada no Edifício Ariane, Rua Antero de Quental, 381 -3º no Freixieiro, 4455-586 Perafita.

Em 9 de Julho de 1999 celebrou com o Estado Português um Contrato de Concessão, regulamentado pelo Decreto-Lei nº 248-A/99 de 6 de Julho e revisto pelo Decreto-Lei nº 44-E/2010 de 5 de Maio, para a concepção, projecto, construção, financiamento, exploração e conservação, em regime de portagem real, dos Lanços:

- A7 IC5 Póvoa de Varzim - Famalicão
- A7 IC5 Famalicão - Guimarães
- A7 IC 5 Guimarães - Fafe
- A7 IC 5 Fafe (IC 25) - IP 3 (Vila Pouca de Aguiar)
- A11 IC14 IC1 (Apúlia) - IC5
- A11 IC 14 Esposende(IC 1) - Braga
- A11 IP9 Braga – Guimarães

A Figura 18 apresenta a distribuição percentual das reclamações, por evento. Do total de 418 reclamações analisadas, todas foram objecto de resposta escrita, tendo-se verificado que foi prestado ao utente todo o esclarecimento e/ou resolução da situação que motivou a

reclamação. No entanto, apresentação dos dados não permitiu aferir sobre o tempo médio de resposta, não sendo possível em consequência a análise da eficácia do seu tratamento.

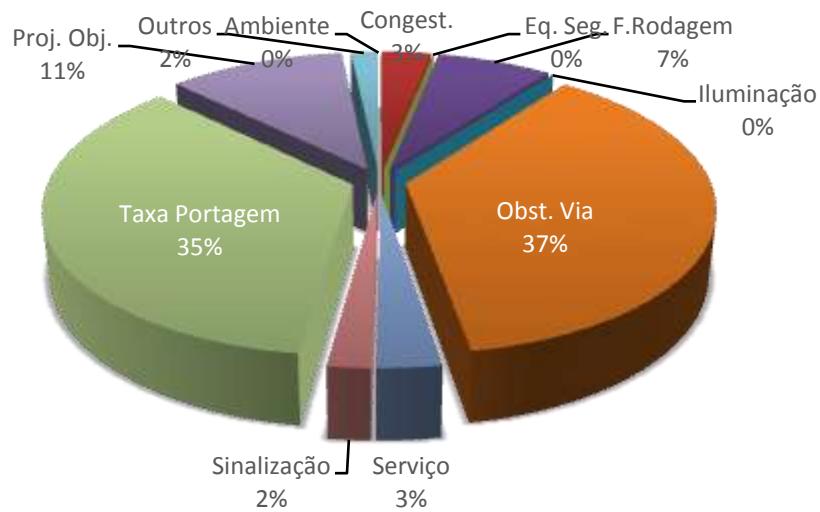


Figura 18 – Distribuição percentual das reclamações, por evento

Numa análise geral, constata-se que 37% do total das reclamações incidem sobre os Obstáculos na Via, nomeadamente animais e objectos, e 35% à categoria Taxa de Portagem, com destaque para a cobrança de taxa máxima por falta de apresentação do título na barreira de portagem (facto que decorre da Portaria n.º 762/93 de 27 de Agosto e do respectivo Contrato de Concessão). Segue-se a Projecção de Objectos e Faixa de Rodagem com 11% e 7% respectivamente (Fig. 18).

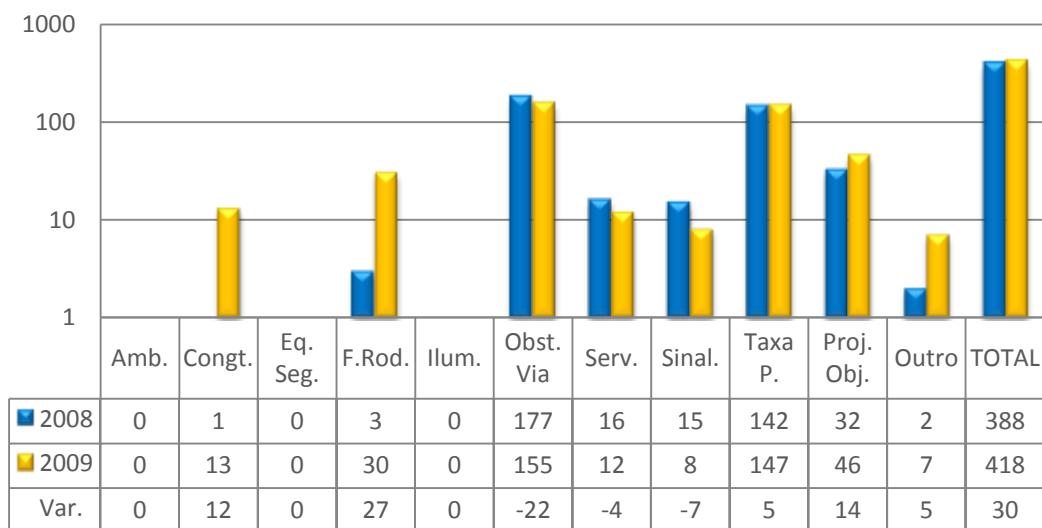


Figura 19 – Reclamações por evento, em valores absolutos

Em 2009, como se verifica na Figura 19, foram apresentadas mais 30 reclamações, que corresponde a um aumento de cerca de 8% face ao ano anterior, tendo sido a Faixa de Rodagem, a Projecção de Objectos e o Congestionamento os eventos que contribuíram para esse acréscimo, com mais 27, 14 e 12 reclamações, respectivamente.

Assim, para os eventos mais reclamados, deverá a Concessionária accionar procedimentos internos com vista a uma diminuição destes indicadores, de forma a garantir a melhoria do serviço prestado ao utente de infra-estrutura rodoviária.

Apesar de, em 2009, ter-se constatado um aumento no número de reclamações recebidas, contudo, verificou-se uma diminuição significativa em cerca de 47% nas reclamações à Sinalização, 25% ao Serviço e 12% aos Obstáculos na Via, decorrentes das recomendações efectuados no ano anterior.

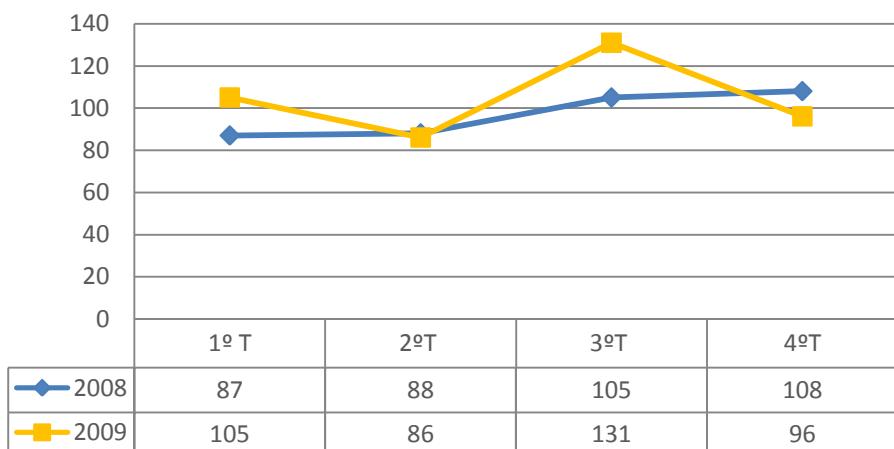


Figura 20 - Evolução em valores absolutos das reclamações, por trimestre

No que concerne à distribuição trimestral do registo de reclamações, o maior acréscimo foi verificado no primeiro e terceiro trimestres de 2009 (Fig. 20).

3.2. AEA - Auto Estradas do Atlântico, S.A.

CARACTERIZAÇÃO DA CONCESSÃO OESTE

Data de Início e período da concessão	21-12-1998 /30 Anos
Extensão (km)	170
TMD Anual (veículos) 2008	18.718
TMD Anual (veículos) 2009	19.474
Circulação Anual (10^6 veículos x km) 2009	1.208
Regime de Exploração	Portagem real
Áreas de serviço	5
Reclamações 2008	249
Reclamações 2009	323
URL	http://www.aeatlantico.pt

A Auto-Estradas do Atlântico – Concessões Rodoviárias de Portugal, S.A. com sede em Catefica – Apartado 327, 2564-912 em Torres Vedras, foi constituída em 4 de Novembro de 1998 e Através do Decreto-Lei nº 393-A/98, de 4 de Dezembro, foram aprovadas as bases da concessão por 30 anos, cujo objecto é a concepção, construção, financiamento, exploração e conservação, em regime de portagem, os lanços:

- A8 IC1 CRIL - Loures
- A8 IC1 Loures - Malveira
- A8 IC1 Malveira - Torres Vedras Sul
- A8 IC1 Torres Vedras Sul - Torres Vedras Norte
- A8 IC1 Torres Vedras Norte - Bombarral
- A8 IC1 Bombarral - Óbidos
- A8 IC1 Óbidos - Caldas da Rainha (zona industrial)
- A8 IC1 Caldas da Rainha (zona industrial) - Tornada
- A8 IC1 Caldas da Rainha (Tornada) - Leiria(IC2)
- A15 IP6 Arnóia - En115
- A15 EN115 Rio Maior (IC1/A8) - Santarém (IP1/A1)

A Figura 21 apresenta a distribuição percentual das reclamações, por evento. Do total de 323 reclamações analisadas, todas foram objecto de resposta escrita, tendo-se verificado que foi prestado ao utente todo o esclarecimento e/ou resolução da situação que motivou a reclamação. No entanto, a apresentação dos dados não permitiu aferir sobre o tempo médio de resposta, não sendo possível em consequência a análise da eficácia do seu tratamento.

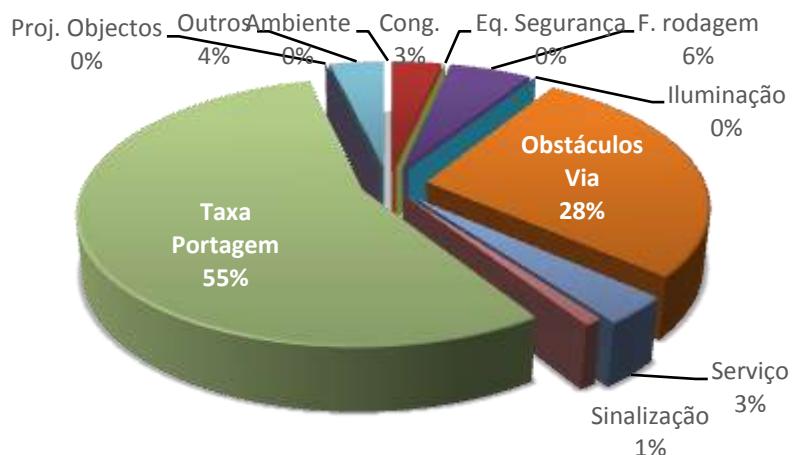


Figura 21 - Distribuição percentual das reclamações, por evento

Numa análise geral, constata-se que 55% do total das reclamações recaem na categoria Taxa de Portagem que corresponde ao pagamento da taxa máxima por falta de apresentação do título na barreira de portagem (facto que decorre da Portaria n.º 762/93, de 27 de Agosto e do respectivo Contrato de Concessão) e 28% para os Obstáculos na Via, nomeadamente animais e objectos.

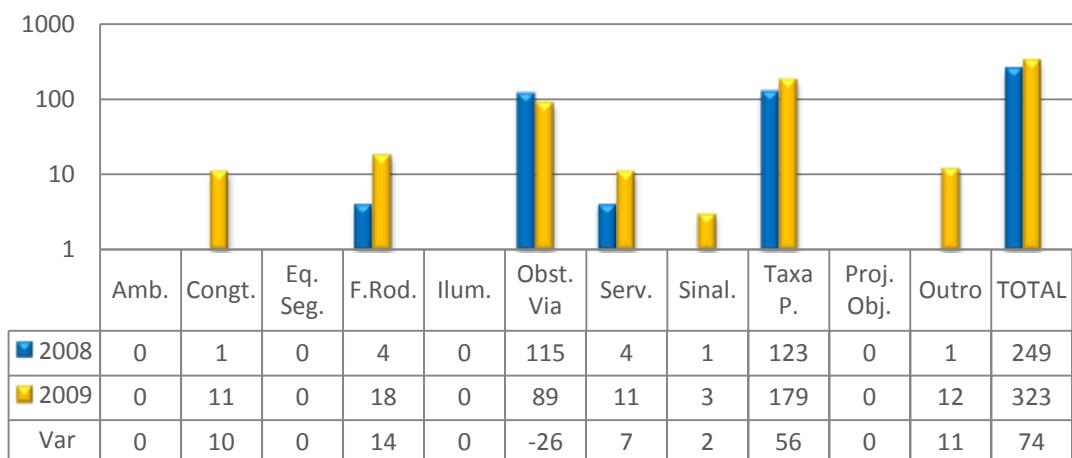


Figura 22 – Reclamações por evento, em valores absolutos

Comparativamente a 2008, verifica-se um acréscimo de 74 reclamações, que corresponde a um aumento de cerca de 30%, tendo sido a Taxa de Portagem e Faixa de Rodagem os eventos que contribuíram para essa subida, com mais 56 e 14 reclamações, respectivamente (Fig. 22).

Algumas destas reclamações resultam das obras de alargamento a decorrer na A8. Obras deste tipo, independentemente de todos os cuidados na sua preparação e desenvolvimento, podem causar incómodos aos utentes, que se espera poderem ser compensados com a posterior melhoria significativa das condições de circulação.

Das recomendações efectuadas no ano anterior, evidencia-se uma diminuição significativa, em cerca de 23%, para os Obstáculos na Via. Contudo, para os eventos mais reclamados, deverá a Concessionária acionar procedimentos internos com vista a uma diminuição destes indicadores, de forma a garantir a melhoria do serviço prestado ao utente de infra-estrutura rodoviária.

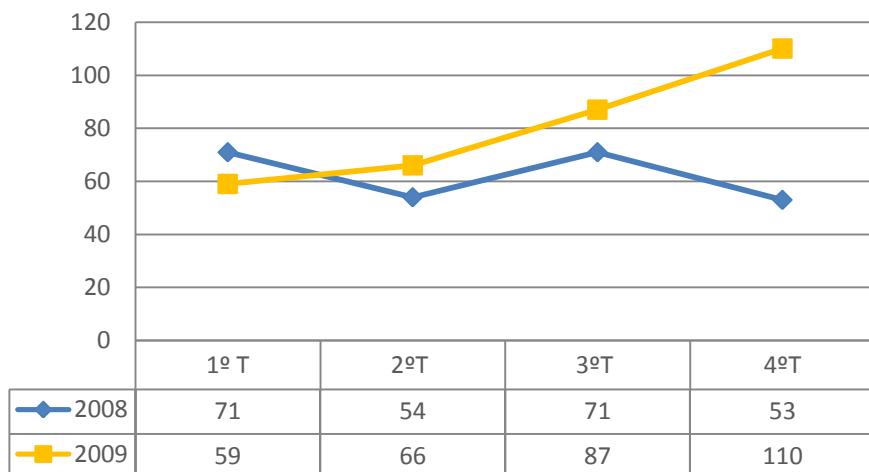


Figura 23 – Evolução em valores absolutos das reclamações, por trimestre

Apesar de se ter verificado uma ligeira redução do número de reclamações apresentadas no primeiro trimestre de 2009, como é demonstrado na Figura 23, os restantes trimestres apresentaram um acréscimo acentuado, face ao ano anterior.

3.3. AEDL - Auto Estradas do Douro Litoral, S.A.

CARACTERIZAÇÃO DA CONCESSÃO DOURO LITORAL

Data de Início e período da concessão	27-12-2007 / 27 Anos
Extensão (km)	52,7
TMD Anual (veículos) 2008	63.824
TMD Anual (veículos) 2009	72.553
Circulação Anual (10^6 veículos x km) 2009	1.396
Regime de Exploração	Portagem real
Áreas de Serviço	-
Reclamações 2008	0
Reclamações 2009	0
URL	http://www.brisa.pt

A AEDL foi constituída em 26 de Dezembro de 2007 e encontra-se sediada na Quinta da Torre da Aguilha – Ed. Brisa – 2785-599 em S. Domingos de Rana. Tem por objecto social principal a concepção, construção, aumento do número de vias, financiamento, conservação e exploração de lanços de auto-estrada e conjuntos viários associados nos distritos do Porto e Aveiro.

Através do Decreto-Lei nº 392-A/2007 de 27 de Dezembro, revisto pelo Decreto-Lei nº 6/2008 de 18 de Dezembro, foram definidas e aprovadas as bases da concessão de concepção, projecto, construção, aumento do número de vias, financiamento, conservação e exploração com cobrança de portagem aos utentes dos lanços de auto-estrada e conjuntos viários associados, designada por Douro Litoral, e que cujo detalhe é o seguinte:

- A32 IC2 São João da Madeira (ER 327)—Carvalhos (IP 1)
- A41 IC24 Espinho (IC 1)—Picoto (IC 2)
- A43 IC29 Gondomar—Aguiar de Sousa (IC 24)

Adicionalmente, o contrato de concessão estabelece a responsabilidade da AEDL pela exploração e manutenção de lanços por um período de 5 anos. Os lanços cujo período de exploração e manutenção têm uma duração de 5 anos são os seguintes:

- A1 IC2 Nó de Santo Ovídio (IC 2)—Coimbrões (IC 1)
- A1 IC1 Coimbrões (IC 23)—Ponte da Arrábida (Norte)
- A20 IP1 Carvalhos (IC 2)—nó da VCI (IC 23)
- A20 IC23 Nó de Francos (IC 1)—nó da VCI (IP 1)
- A28 IC1 Ponte da Arrábida (Norte)—Sendim (IP 4)
- A32 IC2 São João da Madeira (ER 327)—Carvalhos (IP 1)
- A41 IC24 Espinho (IC 1)—Picoto (IC 2)
- A41 IC24 Picoto (IC 2)—nó da Ermida (IC 25)
- A43 IC29 Ponte do Freixo Norte (IP 1)—Gondomar
- A43 IC29 Gondomar—Aguiar de Sousa (IC 24)
- A44 IC23 Coimbrões (IC 2)—Ponte do Freixo Sul (IP 1)
- EN14 Ameal (IC 23)—Leça do Balio (IP 4)

Segundo a informação da AEDL – Auto Estradas do Douro Litoral, durante o ano de 2009 não houve registo de reclamações nos Livros destinados para o efeito na Concessão, tal como aconteceu em 2008.

3.4. AEM - Auto Estrada do Marão, S.A.

CARACTERIZAÇÃO DA CONCESSÃO TÚNEL DO MARÃO

Data de Início e período da concessão	31-05-2008 / 30 Anos
Extensão (km)	29 (em construção)
TMD Anual (veículos) 2008	-
TMD Anual (veículos) 2009	-
Circulação Anual (10^6 veículos x km) 2009	-
Regime de Exploração	-
Áreas de Serviço	-
Reclamações 2008	-
Reclamações 2009	-
URL	-

A Auto Estrada do Marão, S.A. tem sede em Sintra, na Rua da Tapada da Quinta de Cima no 2714-555 Linhó, foi constituída em 29 de Maio de 2008. Tem como objecto social exclusivo a

concepção, construção, aumento do número de vias, financiamento, exploração e conservação com cobrança de portagem aos utentes do lanço de auto-estrada A4/IP4-Amarante-Vila Real, encontrando-se incluído no referido lanço a operação, manutenção e alargamento do troço entre o Nó de Geraldes e o Nó de Padronelo onde não será cobrada portagem ao tráfego local.

Em 31 de Maio de 2008, a sociedade celebrou um Contrato de Concessão com o Estado Português, por um período de 30 anos, o qual se encontra regulamentado pelo Decreto-Lei 86/2008 de 28 de Maio de 2008.

Não existe informação relativa a reclamações, por a infra-estrutura se encontrar na sua maior extensão, em fase de construção.

3.5. BRISA - Auto Estradas de Portugal, S.A.

CARACTERIZAÇÃO DA CONCESSÃO BRISA

Data de Início e período da concessão	28-02-1972 30-12-2008* / 30 Anos
Extensão (km)	1.094,6
TMD Anual (veículos) 2008	22.749
TMD Anual (veículos) 2009	22.717
Circulação Anual (10^6 veículos x km) 2009	9.076
Regime de Exploração	Portagem real
Áreas de Serviço	25
Reclamações 2008	1091
Reclamações 2009	978
URL	http://www.briza.pt

* Decreto-Lei nº 247 C/2008, de 30 de Dezembro aprova as bases de concessão em vigor

A Brisa – Auto-Estradas de Portugal, S.A. foi constituída em 28 de Setembro de 1972 e tem como actividade principal a construção, conservação e exploração de auto-estradas e respectivas áreas de serviço, em regime de concessão, bem como o estudo e realização de

infra-estruturas de equipamento social. Através do Decreto-Lei nº 467/72, de 22 de Novembro, foram definidas as bases de concessão à Brisa da construção, conservação e exploração de auto-estradas.

Desde então as bases de concessão têm sido objecto de revisão periódica, com introdução de alterações que se projectam no clausulado do contrato de concessão, tendo sido a última revisão efectuada através do Decreto-Lei nº 247 C/2008, de 30 de Dezembro. A Brisa tem a concessão das seguintes auto-estradas:

- A1 IP1 Lisboa - Alverca
- A1 IP1 Alverca - Vila Franca de Xira
- A1 IP1 Vila Franca de Xira - Carvalhos
- A1 IP1 Carvalhos - Santo Ovídeo
- A2 Nó da via rápida C.Caparica - Nó do Fogueteiro
- A2 IP1 Fogueteiro - via longitudinal do Algarve
- A3 Porto (VCI) - EN12
- A3 EN12 - Águas Santas
- A3 Águas Santas - Maia
- A3 IP1 Nó da Maia - Valença
- A4 Águas Santas - Nó de Ermesinde
- A4 IP4 Nó de Ermesinde - Amarante
- A5 Lisboa - Estádio Nacional
- A5 IC15 Nó do Estádio Nacional - Cascais
- A6 IP7 A2 - Elvas
- A6 Elvas - Caia
- A9 IC18 Estádio Nacional (A5) - Alverca
- A10 IC2 Carregado - IC3
- A12 IC3 Setúbal - Montijo
- A13 IC3/IC11 Almeirim - Marateca
- A14 Figueira da Foz - Santa Eulália
- A14 IP3 Santa Eulália - Coimbra Norte
- CSB Braga Sul - Celeirós
- CSB Celeirós - EN14
- CSB Circular Sul de Braga
- Ligação ao novo aeroporto de Lisboa
- Ligação do Alto da Guerra
- Ligação à plataforma logística Lisboa Norte
- Ligação à plataforma logística do Poceirão

A Figura 24 apresenta a distribuição percentual das reclamações, por evento. Do total de 978 reclamações analisadas, todas foram objecto de resposta escrita, tendo-se verificado que foi

prestado ao utente todo o esclarecimento e/ou resolução da situação que motivou a reclamação. No entanto, a apresentação dos dados não permitiu aferir sobre o tempo médio de resposta, não sendo possível em consequência a análise da eficácia do seu tratamento.

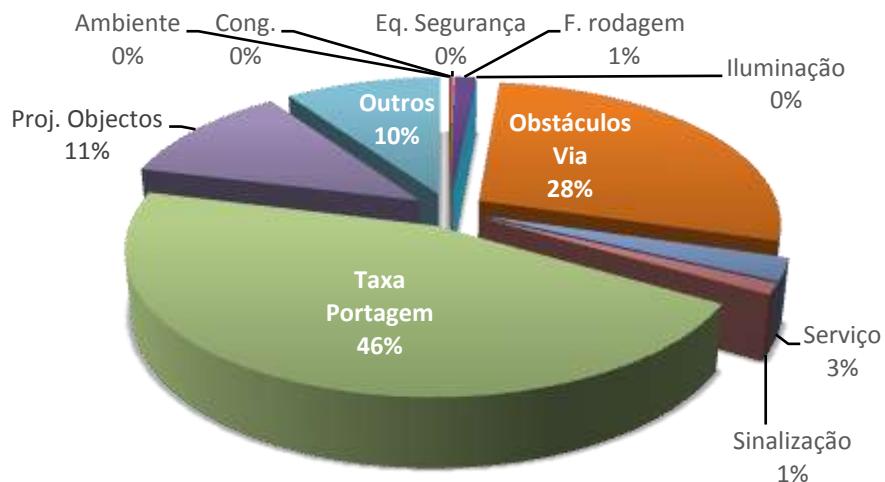


Figura 24 - Distribuição percentual das reclamações, por evento

Numa análise geral, constata-se que 46% do total das reclamações se prendem com a categoria de Taxa de Portagem, que corresponde à cobrança de taxa máxima por falta de apresentação do título na barreira de portagem (facto que decorre da Portaria n.º 762/93, de 27 de Agosto e do respectivo Contrato de Concessão) e 28% recaem nos Obstáculos na Via, nomeadamente animais e objectos. A Projecção de Objectos assim como Outros (reclamações sobre diversas matérias) apresentam pesos idênticos de 11% e 10%, respectivamente.

Comparativamente com 2008, verifica-se um decréscimo de 10% no total das reclamações reportadas, onde se evidencia a redução do peso dos Obstáculos na Via em cerca de 12%.

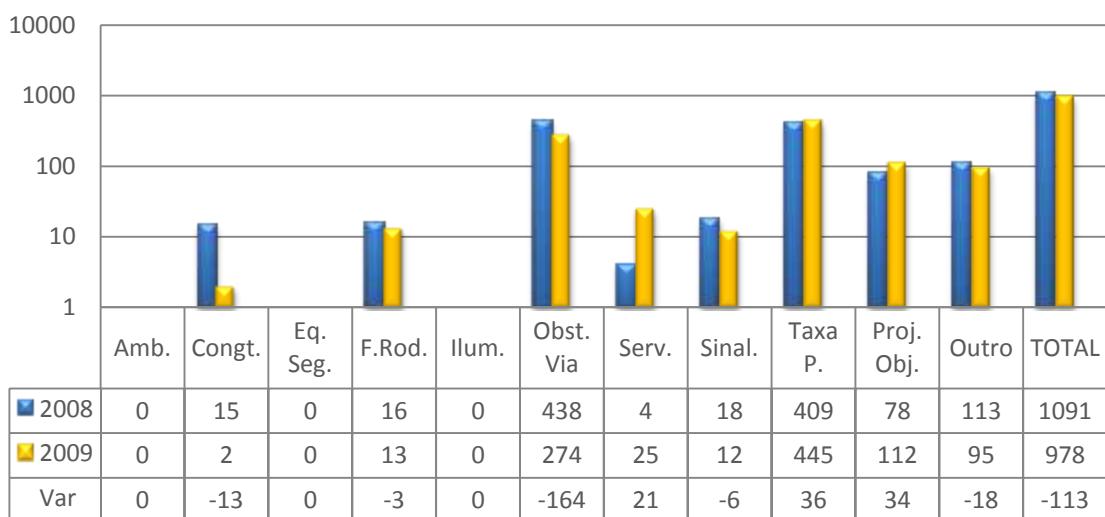


Figura 25 – Reclamações por evento, em valores absolutos

Face ao ano anterior, verifica-se um decréscimo de 113 reclamações, que corresponde a uma diminuição em cerca de 10% do total das reclamações apresentadas, com destaque, para os Obstáculos na Via e Congestionamento com menos 164 e 13 reclamações, respectivamente (Fig. 25).

Contudo, as reclamações de Projecção de Objectos e Serviço registaram um aumento, em valores absolutos, com mais 34 e 21 reclamações, respectivamente, quando comparado com 2008. Assim, para os eventos mais reclamados, deverá a Concessionária acionar procedimentos internos com vista a uma diminuição destes indicadores, de forma a garantir a melhoria do serviço prestado ao utente de infra-estrutura rodoviária.

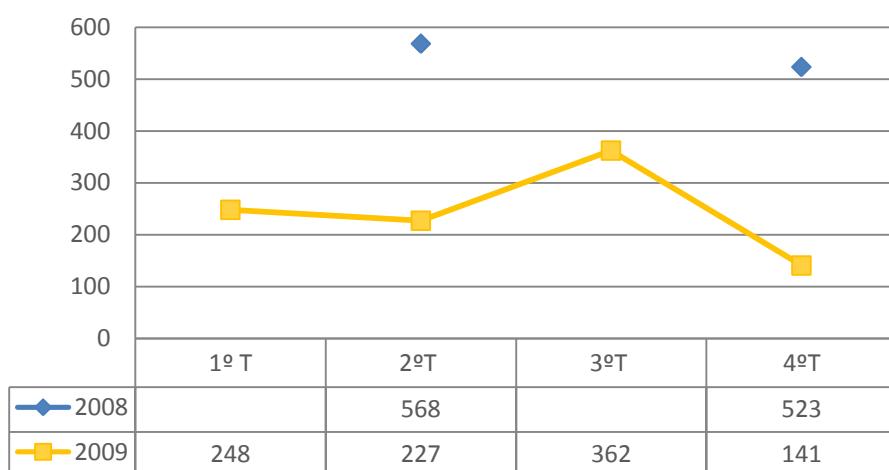


Figura 26 – Evolução em valores absolutos das reclamações, por trimestre

A Figura 26 apresenta a distribuição do registo de reclamações por trimestre em 2009, decorrente à alteração das Bases do Contrato de Concessão, que até então era semestral, constatando-se uma diminuição face a 2008.

3.6. BRISAL - Auto Estradas do Litoral, S.A.

CARACTERIZAÇÃO DA CONCESSÃO DO LITORAL CENTRO

Data de Início e período da concessão	30-09-2004 / 30 Anos
Extensão (Km)	92,7
TMD Anual (veículos) 2008	6.599
TMD Anual (veículos) 2009	8.205
Circulação Anual (10^6 veículos x km) 2009	278
Regime de Exploração	Portagem real
Áreas de Serviço	2
Reclamações 2008	0
Reclamações 2009	0
URL	http://www.brisa.pt

A Brisal – Auto-Estradas do Litoral, S.A., encontra-se na Quinta da Torre da Agulha, Edifício BRISA, Freguesia de S. Domingos de Rana, Concelho de Cascais. Foi constituída em 2003, por escritura pública datada de 11 de Abril, publicada na III Série, n.º 245, do Diário da República de 22 de Outubro de 2003, e tem por objecto social principal a concepção, projecto, construção, aumento do número de vias, financiamento, conservação e exploração, em regime de portagem, da auto-estrada IC1.

Através do Decreto-Lei n.º 215-B/2004 de 16 de Setembro, foram definidas e aprovadas as bases de concessão à Brisal da concepção, projecto, construção, financiamento, conservação e exploração dos lanços de auto-estrada e conjuntos viários associados, designada por Litoral Centro.

A Sociedade é detentora da Concessão da Auto-Estrada do Litoral Centro, que tem por objecto a Concepção, Projecto, Construção, aumento do número de vias, financiamento, conservação e exploração, em regime de cobrança de portagem, dos seguintes Lanços de Auto-Estrada:

- IC 1 Marinha Grande (A 8-IC 1) - Louriçal (IC8)
- IC 1 Louriçal (IC 8) - Figueira da Foz (A 14-IP 3)
- IC 1 Figueira da Foz (A 14-IP 3) - Quiaios
- IC 1 Quiaios-Mira.
- IC 8 Louriçal (IC 1) - nó de Pombal (A 1/IP 1)

Conforme informou a Brisal – Auto-Estradas do Litoral, S.A., durante o ano de 2009 não houve registo de reclamações nos Livros destinados para o efeito na Concessão, tal como aconteceu em 2008.

3.7. EP - Estradas de Portugal, S.A.

CARACTERIZAÇÃO DA CONCESSÃO ESTRADAS DE PORTUGAL

Data de Início e período da concessão	23-11-2007 / 75 Anos
Extensão (Km) *	10.848,6
TMD Anual (veículos) 2008	7.009
TMD Anual (veículos) 2009	7.165
Circulação Anual (10 ⁶ veículos x km) 2009	28.372
Regime de Exploração	Sem portagem
Áreas de serviço	N/D
Reclamações 2008	1627
Reclamações 2009	2504*
URL	www.estradasdeportugal.pt

* Todas as reclamações recebidas através do Programa Estrada Livre, pelos diversos canais, nomeadamente internet, telefone, Intranet e ACP, como estão incluídas as reclamações relativas à rede sub-concessionada.

N/D – informação “Não Disponível”

A EP – Estradas de Portugal, S.A., resultou da transformação da EP – Estradas de Portugal, E.P.E. através do Decreto-Lei n.º 374/2007 de 7 de Novembro, conservando a universalidade dos direitos e obrigações legais e contratuais que integravam a sua esfera jurídica no momento da transformação.

O Decreto -Lei n.º 380/2007 de 13 de Novembro, alterado pela Lei n.º 13/2008 de 29 de Fevereiro, e pelo Decreto -Lei n.º 110/2009 de 18 de Maio, aprovou as bases da concessão do financiamento, concepção, projecto, construção, conservação, exploração, requalificação e alargamento da rede rodoviária nacional, atribuída à EP — Estradas de Portugal, S. A.

As acções representativas do capital social pertencem integralmente ao Estado Português sendo detidas pela Direcção Geral do Tesouro e Finanças através da qual são exercidos os direitos do Estado como accionista.

A EP, S.A. está sujeita ao poder de tutela conjunta dos Ministros das Finanças e das Obras Públicas e tem por objecto a concepção, projecto, construção, financiamento, conservação, exploração, requalificação e alargamento da rede rodoviária nacional nos termos do contrato de concessão que celebrou com o Estado.

À EP, S.A. foram conferidos poderes de autoridade, prerrogativas e obrigações idênticos aos conferidos ao Estado pelas disposições legais e regulamentares aplicáveis para que, relativamente às infra-estruturas rodoviárias nacionais que integram o objecto da concessão, possa desenvolver a sua actividade, zelar pela manutenção permanente de condições de infra-estruturação e conservação em termos que permitam a livre e segura circulação na rede rodoviária.

Tal como já foi referido, a EP-Estradas de Portugal, S.A. reporta as reclamações recebidas através do Programa Estrada Livre, pelos diversos canais, nomeadamente Internet, telefone, Intranet e ACP, como estão incluídas as reclamações relativas à rede subconcessionada.

A Figura 27 apresenta a distribuição percentual das reclamações, por evento. Do total de 2504 reclamações analisadas, todas foram objecto de resposta escrita, tendo-se verificado que foi prestado ao utente todo o esclarecimento e/ou resolução da situação que motivou a apresentação da reclamação. Relativamente ao prazo médio da primeira resposta é de 1,6 dias e o tempo médio para encerramento do processo situa-se nos 7,4 dias, nunca ultrapassando os 49 dias o prazo limite para resposta de encerramento.

Numa análise geral, constata-se que 38% do total das reclamações se prendem com a Faixa de Rodagem, seguido da Sinalização com 18% e Ambiente, sobretudo ruído, com 13%.

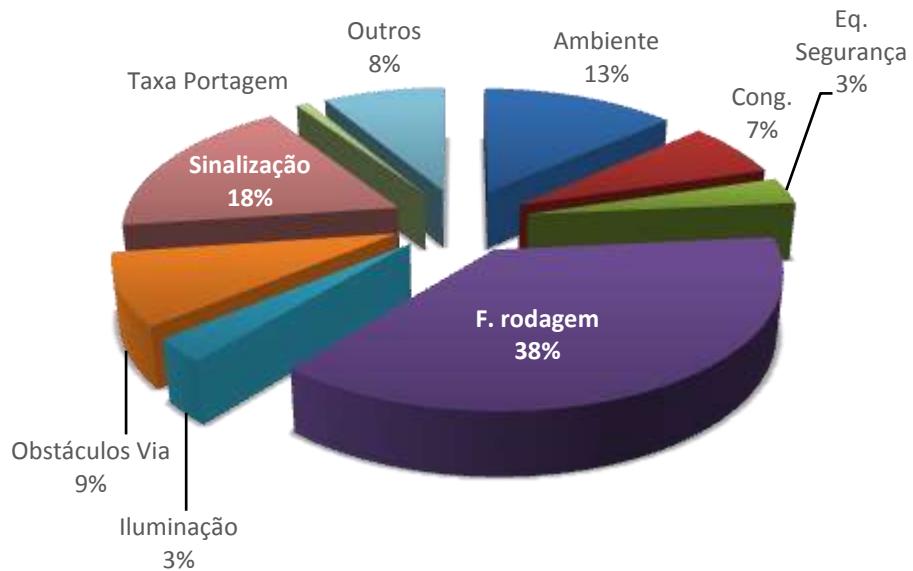


Figura 27- Distribuição percentual das reclamações, por evento

Comparativamente com 2008, verifica-se um acréscimo significativo em cerca de 54% no total das reclamações apresentadas, com incidência em todos os eventos, com se verifica na Figura 28.



Figura 28- Reclamações por evento, em valores absolutos

Para os eventos mais reclamados, deverá a Concessionária acionar procedimentos internos com vista a uma diminuição destes indicadores, de forma a garantir a melhoria do serviço prestado ao utente de infra-estrutura rodoviária.

Em 2009, todos os trimestres registaram um aumento significativo do número de reclamações apresentadas, face a 2008, como reflecte a Figura 29.

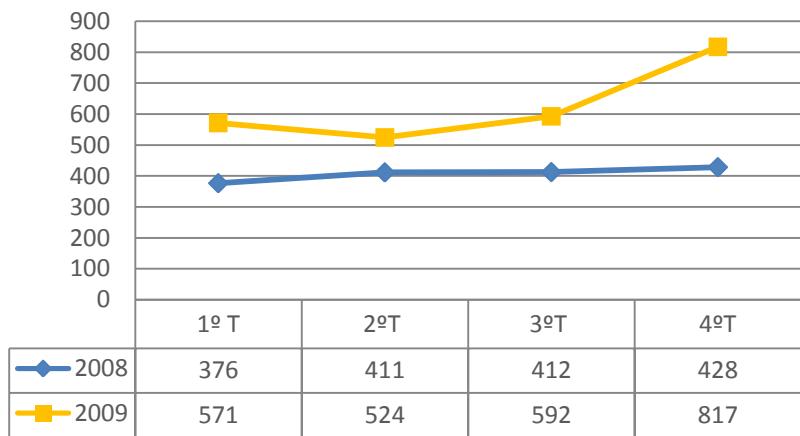


Figura 29- Evolução em valores absolutos das reclamações, por trimestre

3.8. EUROSCUT - Sociedade Concessionária da Scut do Algarve, S.A.

CARACTERIZAÇÃO DA CONCESSÃO SCUT DO ALGARVE

Data de Início e período da concessão	11-05-2000 / 30 Anos
Extensão (km)	130,2
TMD Anual (veículos) 2008	18.409
TMD Anual (veículos) 2009	18.154
Circulação Anual (10^6 veículos x km) 2009	863
Regime de Exploração	SCUT
Áreas de serviço	4 (das quais 1 não foi sub-concessionada pela Euroscut)
Reclamações 2008	84
Reclamações 2009	71
URL	geral@cc.euroscut.pt

A Euroscut – Sociedade Concessionária da Scut do Algarve, S.A., com sede em Lisboa, foi constituída em 27 de Abril de 2000 e tem como objecto exclusivo a actividade desenvolvida em regime de concessão da concepção, construção, financiamento, conservação em regime de portagem Sem Cobrança aos Utilizadores (“SCUT”) das auto-estradas e conjuntos viários associados, designados por concessão “SCUT do Algarve”.

Em resultado do concurso lançado pelo Governo Português e regulado pelo Decreto-Lei nº 267/97 de 2 de Outubro, foi celebrado o contrato de concessão, onde ficaram definidos, entre outros, aspectos relacionados com pagamentos, garantias, responsabilidades, financiamento e outros assuntos relativos à gestão.

O período operacional da Concessão, com a exploração plena dos lanços afectos à Concessão, teve o seu início em 1 de Janeiro de 2004.

A Concessão inclui em regime de portagem SCUT os seguintes lanços de auto-estrada:

- A22 IC2 Lagos-Lagoa;
- A22 IC3 Lagoa-Alcantarilha.
- A22 IC4 Alcantarilha-Guia;
- A22 IP1 Guia - Vila Real de Santo António.

A Figura 30 apresenta a distribuição percentual das reclamações, por evento. Do total de 71 reclamações analisadas, todas foram objecto de resposta escrita, tendo-se verificado que foi prestado ao utente todo o esclarecimento e/ou resolução da situação que motivou a reclamação. No entanto, a apresentação dos dados não permitiu aferir sobre o tempo médio de resposta, não sendo possível em consequência a análise da eficácia do seu tratamento.

Numa análise geral, constata-se que 69% das reclamações se prendem com os Obstáculos na Via, nomeadamente animais e objectos e 14% à categoria Ambiente que corresponde a reclamações sobre Ruído.

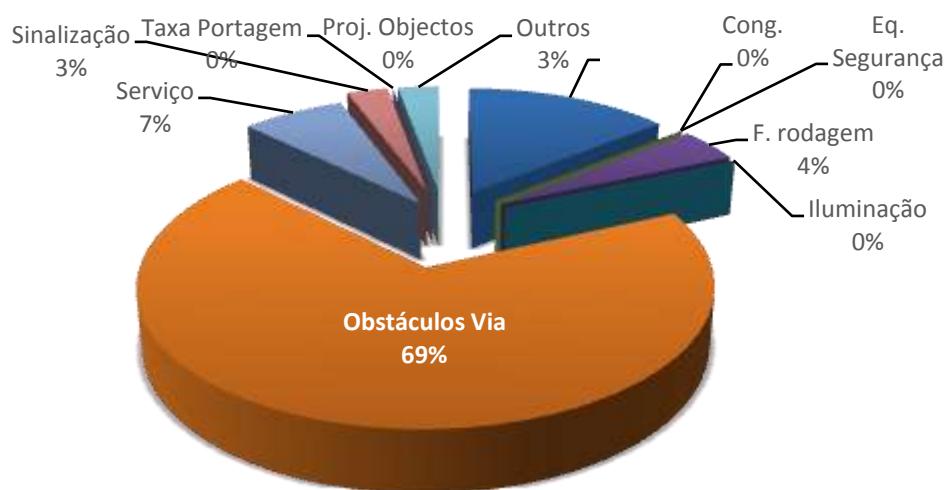


Figura 30 - Distribuição percentual das reclamações, por evento

Comparativamente a 2008, verifica-se um decréscimo de 15% no total das reclamações apresentadas, onde se evidencia uma diminuição significativa em cerca de 26% nos Obstáculos na Via, que corresponde a menos 17 reclamações face ao ano anterior, decorrentes de recomendações efectuadas (Fig. 31).

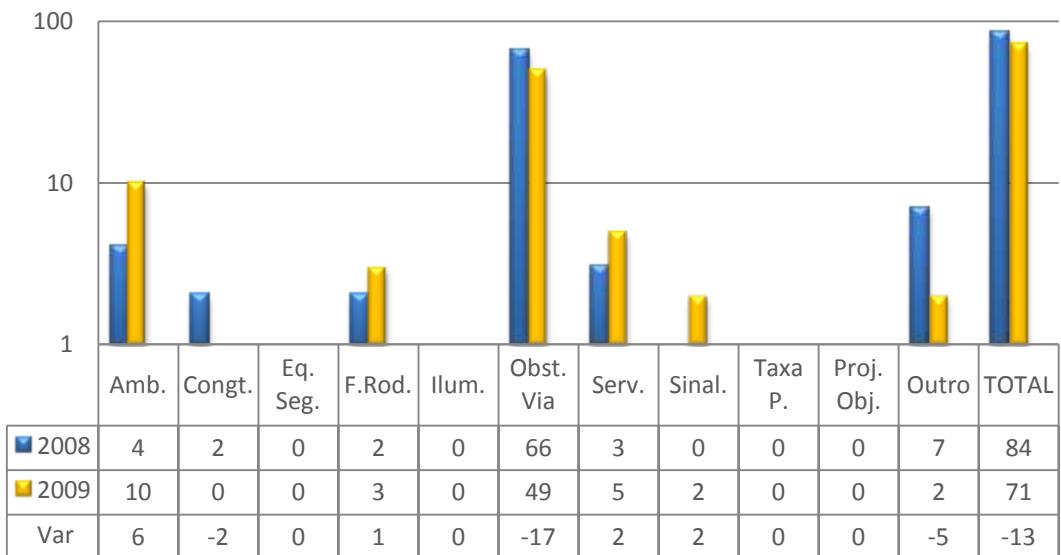


Figura 31-Reclamações por evento, em valores absolutos

No entanto, para os eventos mais reclamados, deverá a Concessionária accionar procedimentos internos com vista a uma diminuição destes indicadores, de forma a garantir a melhoria do serviço prestado ao utente de infra-estrutura rodoviária.

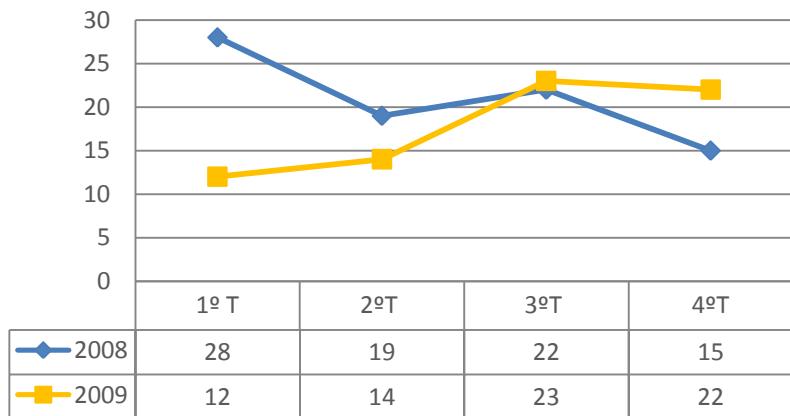


Figura 32-Evolução em valores absolutos das reclamações, por trimestre

No que concerne à distribuição trimestral do registo de reclamações, verifica-se um decréscimo no primeiro e segundo trimestres de 2009 quando comparado com o ano transacto, tendo-se constatado no quarto trimestre um maior acréscimo de registo de reclamações (Fig. 32).

3.9. EUROSCUT NORTE – Soc. Concessionária da Scut do Norte Litoral, S.A.

CARACTERIZAÇÃO DA CONCESSÃO SCUT DO NORTE LITORAL

Data de Início e período da concessão	17-09-2001 / 30 Anos
Extensão (km)	113,3
TMD Anual (veículos) 2008	27.798
TMD Anual (veículos) 2009	28.931
Circulação Anual (10^6 veículos x km) 2009	1.196
Regime de Exploração	SCUT
Áreas de serviço	2
Reclamações 2008	46
Reclamações 2009	79
URL	geral@euroscutnorte.pt

A Euroscut Norte – Sociedade Concessionária da Scut Norte Litoral, S.A., com sede em Lisboa, foi constituída em 29 de Maio de 2001 e tem como objecto exclusivo a actividade desenvolvida em regime de concessão da concepção, construção, financiamento, conservação em regime de portagem Sem Cobrança aos Utilizadores (“SCUT”) de determinados lanços de auto-estrada e conjuntos viários associados no Norte Litoral.

Em resultado do concurso lançado pelo Governo Português e regulado pelo Decreto-Lei n.º 267/97, de 2 de Outubro, foi celebrado o contrato de concessão, onde ficaram definidos, entre outros, aspectos relacionados com pagamentos, garantias, responsabilidades, financiamento e outros assuntos relativos à gestão. A Concessão tem por objecto a concepção, projecto, construção, financiamento, conservação, exploração, em regime SCUT os seguintes lanços de auto-estrada:

- IC1 Porto - Viana do Castelo (IP9);
- IC1 Viana do Castelo (IP9) - Caminha
- IP9 Viana do Castelo (IC1) - Nogueira
- IP9 Nogueira - Estorãos
- IP9 Estorãos - Ponte de Lima (IP 1/A3)
- Nó de Modivas

A Figura 33 apresenta a distribuição percentual das reclamações, por evento. Do total de 79 reclamações analisadas, todas foram objecto de resposta escrita, tendo-se verificado que foi prestado ao utente todos os esclarecimentos e/ou resolução da situação que motivou a reclamação. No entanto, a apresentação dos dados não permitiu aferir sobre o tempo médio de resposta, não sendo possível em consequência a análise da eficácia do seu tratamento.

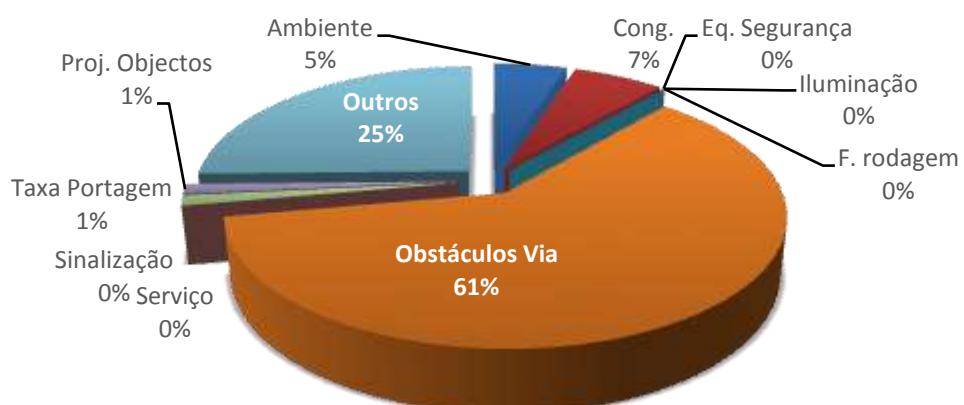


Figura 33 - Distribuição percentual das reclamações, por evento

Numa análise geral, constata-se que 61% das reclamações se prendem com os Obstáculos na Via, nomeadamente animais e objectos, e 25% à categoria Outros, que corresponde a matérias indiferenciadas que não se enquadram na classificação de eventos adoptada (Fig. 33).

Comparativamente a 2008, verifica-se um acréscimo de 72% no total das reclamações apresentadas, tendo sido a categoria Outros que mais contribuiu para esse aumento, com mais 18 reclamações (Fig. 34).

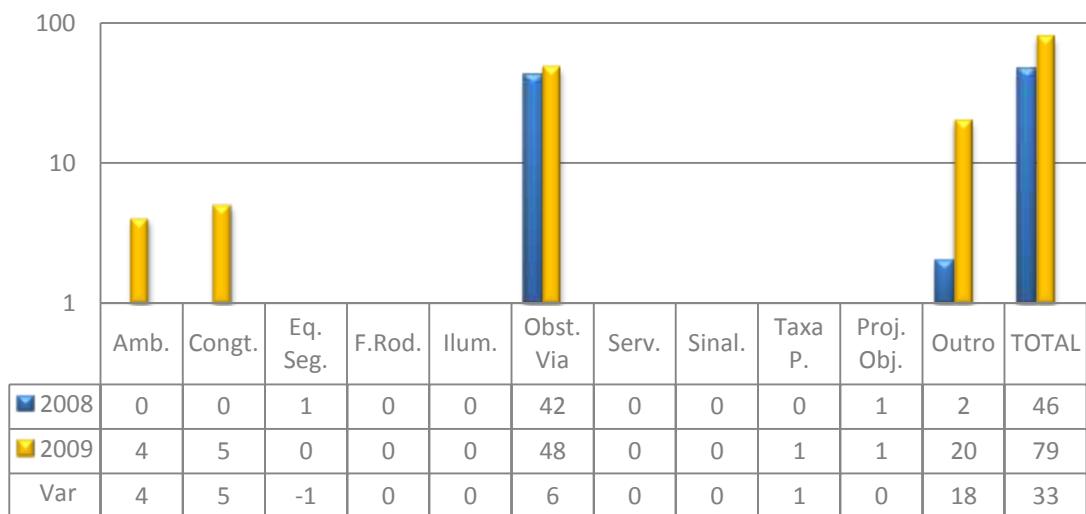


Figura 34 - Reclamações por evento, em valores absolutos

Assim, para os eventos mais reclamados, deverá a Concessionária accionar procedimentos internos com vista a uma diminuição destes indicadores, de forma a garantir a melhoria do serviço prestado ao utente de infra-estrutura rodoviária.

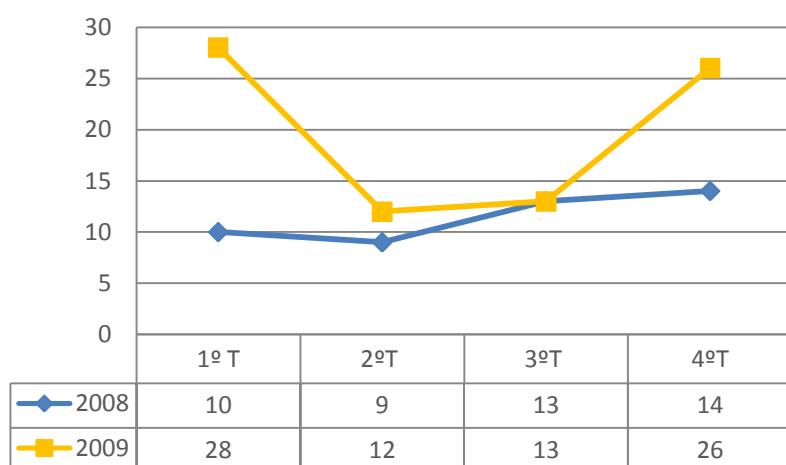


Figura 35 - Evolução em valores absolutos das reclamações, por trimestre

Em termos de distribuição trimestral do registo de reclamações, verifica-se um acréscimo significativo no primeiro e último trimestre de 2009 quando comparado com o ano transacto (Fig. 35).

3.10. LUSOPONTE – Concessionária para a Travessia do Tejo, S.A.

CARACTERIZAÇÃO DA CONCESSÃO LUSOPONTE	
Data de Início e período da concessão	24-03-1995 / 33 Anos
Extensão (km)	24
TMD Anual (veículos) 2008	86.579
TMD Anual (veículos) 2009	86.883
Circulação Anual (10^6 veículos x km) 2009	761
Regime de Exploração	Portagem real
Áreas de serviço	1
Reclamações 2008	N/D
Reclamações 2009	371
URL	http://www.lusoponte.pt

N/D – informação “Não Disponível

A LUSOPONTE – Concessionária para a Travessia do Tejo, S.A. foi constituída em 5 de Abril de 1994. De acordo com o Decreto-Lei n.º 168/94, de 15 de Junho de 1994, a empresa tem a concessão da concepção, construção, financiamento, operação e manutenção da Ponte Vasco da Gama sobre o rio Tejo em Lisboa. Até 31 de Março de 1998, a empresa teve como principal actividade a concepção, construção e financiamento da Ponte Vasco da Gama, tendo iniciado em 1 de Abril de 1998 a actividade de operação e manutenção da mesma.

Adicionalmente, e de acordo com o Decreto-Lei atrás referido, após 1 de Janeiro de 1996, a empresa passou a ter a responsabilidade pela gestão e manutenção da Ponte 25 de Abril, e a ser a beneficiária, no contexto desta concessão, das receitas líquidas da operação desta ponte.

- Ponte 25 de Abril
- Nó de Sacavem
- Nós de ligação nova Travessia - EN10
- Ponte Vasco da Gama
- Nós de ligação Ponte Vasco da Gama - Anel regional de Coina

A Figura 36 apresenta a distribuição percentual das reclamações, por evento. Do total de 371 reclamações analisadas, todas foram objecto de resposta escrita, tendo-se verificado que foi prestado ao utente todos os esclarecimentos e /ou resolução da situação que motivou a reclamação. No entanto, apresentação dos dados, não permitiu aferir sobre o tempo médio de resposta, não sendo possível em consequência a análise da eficácia do seu tratamento.

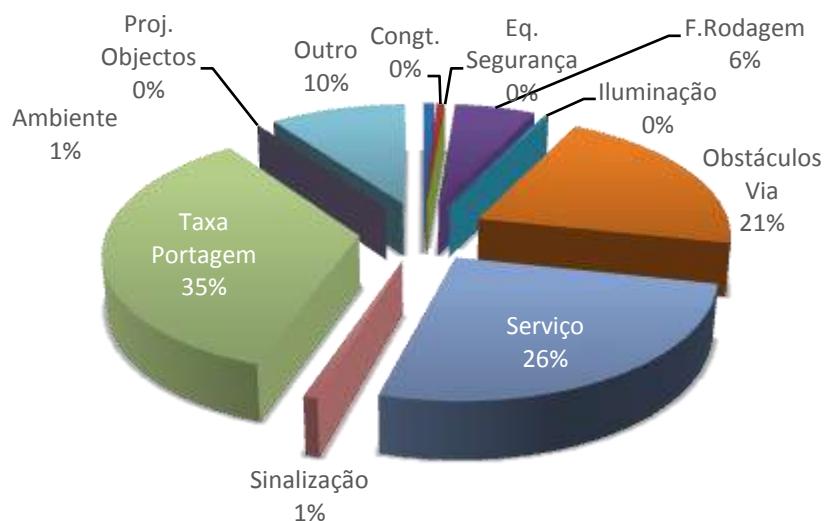


Figura 36-Distribuição percentual das reclamações por evento, em 2009

Numa análise geral, constata-se que 35% das reclamações se prendem com a Taxa de Portagem, nomeadamente formas de pagamento, 26% ao Serviço que corresponde ao tempo de espera e praça de portagem, seguido dos obstáculos na via com cerca de 21% e 10% à categoria Outros que corresponde a matérias indiferenciadas que não se enquadram na classificação de eventos adoptada (Fig. 36).

Assim, para os eventos mais reclamados, deverá a Concessionária accionar procedimentos internos com vista a uma diminuição destes indicadores, de forma a garantir a melhoria do serviço prestado ao utente de infra-estrutura rodoviária.

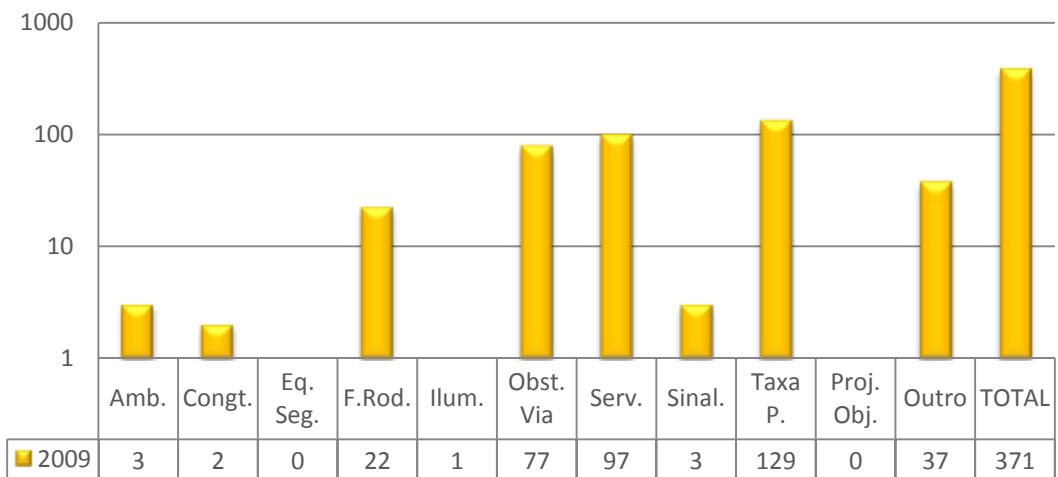


Figura 37 - Reclamações por evento, em valores absolutos

Por a Lusoponte em 2008 ter enviado a informação relativa às reclamações em suporte de papel sem qualquer tratamento estatístico associado, inviabilizou uma análise comparativa.

De referir que como em 2009 se deu início à implementação da plataforma electrónica “Interface com as Concessionárias” para a entrega de forma desmaterializada dos relatórios de reclamações, onde são registadas todas as reclamações do universo das concessionárias, e por não estar previsto no Contrato de Concessão essa entrega através da referida plataforma, obrigando a Lusoponte a desenvolvimentos e adaptações ao seu actual sistema, levou o InIR a acordar com a concessionária a dispensa de entrega em suporte papel do relatório de reclamações de 2009, contra entrega do mesmo já na referida plataforma, estando no final de 2009 concluir a fase de testes, com a integração total para validação das reclamações recebidas, dados que serviram de base à análise que aqui se apresenta.

3.11. LUSOLISBOA – Auto- Estradas da Grande Lisboa, S.A.

CARACTERIZAÇÃO DA CONCESSÃO DA GRANDE LISBOA

Data de Início e período da concessão	10-01-2007 / 30 Anos
Extensão (Km)	84,3
TMD Anual (veículos) 2008	71.825
TMD Anual (veículos) 2009	50.770
Circulação Anual (10^6 veículos x km) 2009	1.562
Regime de Exploração	Portagem real / Sem portagem
Áreas de serviço	2
Reclamações 2008	14
Reclamações 2009	82
URL	http://www.ascendi.pt

A Lusolisboa – Auto-Estradas da Grande Lisboa, S.A. foi constituída em 7 de Dezembro de 2006 e encontra-se sedeadas em Lisboa, na Rua António Augusto de Aguiar, 163- 5.º andar esquerdo. Através da Resolução do Conselho de Ministros n.º 171/2006, foi aprovada a minuta do Contrato de Concessão da Grande Lisboa a celebrar entre o Estado Português e a sociedade Lusolisboa.

A empresa tem por objectivo exclusivo o exercício, em regime de concessão de obra pública, das actividades de concepção, projecto, construção, aumento do número de vias, financiamento, conservação e exploração, com ou sem cobrança de portagem, dos lanços de auto-estrada e conjuntos viários da zona da Grande Lisboa.

- A16 IC16 Lisboa (IC17) — nó de Belas (IC18)
- A16 IC16 Nó da CREL (IC18) — Lourel (IC30)
- A16 IC30 Lourel (IC16) — Ranholas (IC19)
- A16 IC30 Ranholas (IC19) — Linhó (EN9)
- A16 IC30 Linhó (EN9) — Alcabideche (IC15)
- A30 IC2 Sacavém (IP1) — Santa Iria da Azóia (IP1)
- A36 IC17 Algés—Sacavém (IP1)
- A37 IC19 Buraca (IC17) — Ranholas (IC30)
- A40 IC22 Olival de Basto (IC17) — Montemor (IC18)
- IP7 Eixo rodoviário norte-sul

A Figura 38 apresenta a distribuição percentual das reclamações, por evento. Do total de 82 reclamações analisadas, todas foram objecto de resposta escrita, tendo-se verificado que foi prestado ao utente todo o esclarecimento e/ou resolução da situação que motivou a reclamação. No entanto, apresentação dos dados, não permitiu aferir sobre o tempo médio de resposta, não sendo possível em consequência a análise da eficácia do seu tratamento.

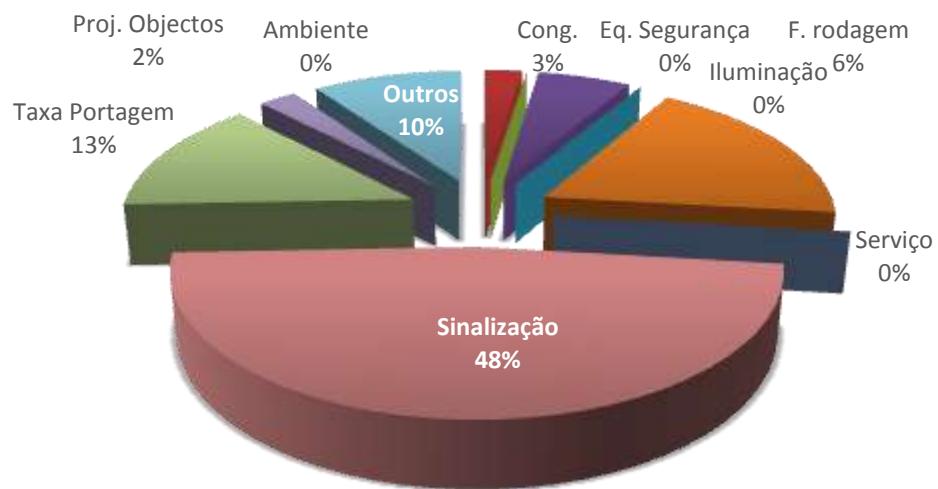


Figura 38- Distribuição percentual das reclamações, por evento

Numa análise geral, constata-se que 48% do total das reclamações se prendem com Sinalização, 18% com os Obstáculos na Via, nomeadamente objectos e 13% à categoria Taxa de Portagem, designadamente Valor, decorrente da abertura ao tráfego da A16 (Fig. 38).

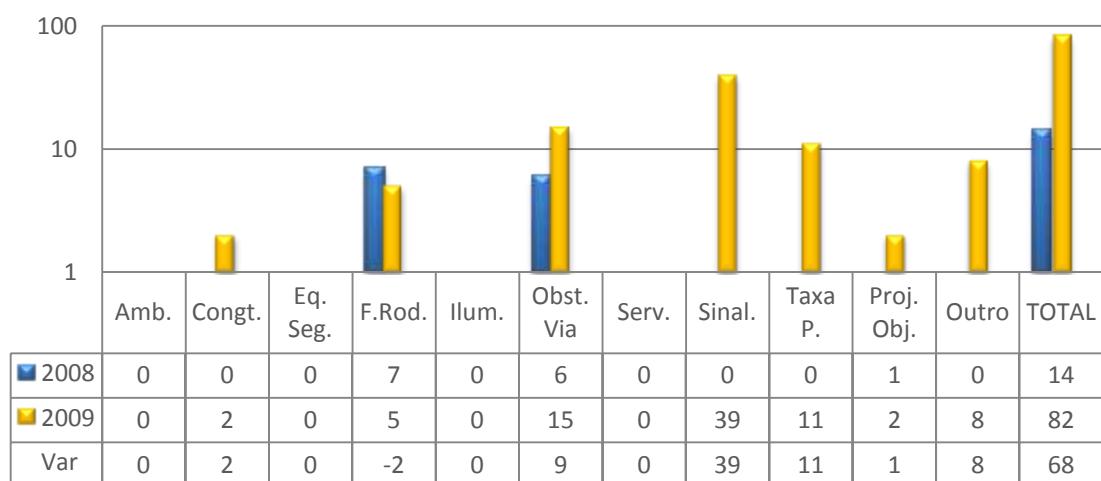


Figura 39 - Reclamações por evento, em valores absolutos

Comparativamente com 2008, verifica-se um aumento de 68 reclamações apresentadas, tendo sido a Sinalização, os Obstáculos na Via e a Taxa de Portagem os eventos que contribuíram para esse acréscimo, com mais 39, 11 e 9 reclamações, respectivamente, como é demonstrado na Figura 39.

Assim, para os eventos mais reclamados, deverá a Concessionária accionar procedimentos internos com vista a uma diminuição destes indicadores, de forma a garantir a melhoria do serviço prestado ao utente de infra-estrutura rodoviária.

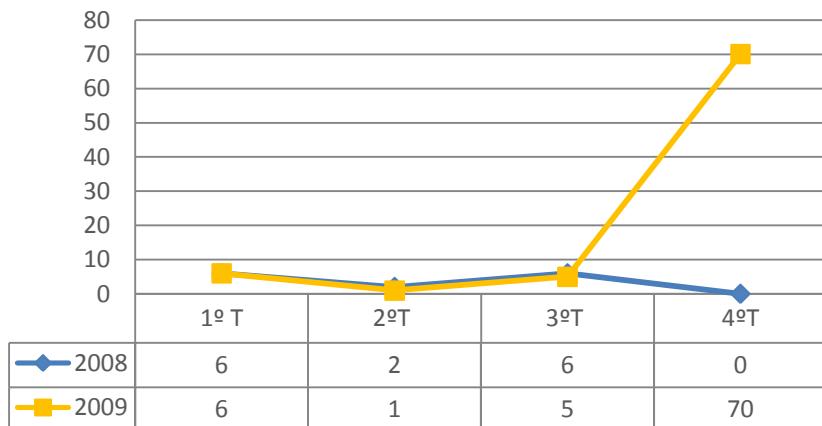


Figura 40 - Evolução em valores absolutos das reclamações, por trimestre

No que concerne à evolução trimestral do número de reclamações apresentadas pelos utentes de infra-estruturas rodoviárias em 2009, registou-se um acréscimo no quarto trimestre face ao ano anterior, resultante da abertura ao tráfego da A16 (Fig. 40).

3.12. LUSOSCUT – Auto-Estradas do Grande Porto, S.A.

CARACTERIZAÇÃO DA CONCESSÃO SCUT DO GRANDE PORTO

Data de Início e período da concessão	16-09-2002 / 30 Anos
Extensão (Km)	54,7
TMD Anual (veículos) 2008	35.548
TMD Anual (veículos) 2009	38.073
Circulação Anual (10^6 veículos x km) 2009	760
Regime de Exploração	SCUT
Áreas de serviço	3
Reclamações 2008	44
Reclamações 2009	64
URL	http://www.ascendi.pt

A Lusoscut – Auto-Estradas do Grande Porto, S.A., sociedade constituída em 15 de Julho de 2002, celebrou em 16 de Setembro de 2002, um Contrato de Concessão com o Estado Português, regulamentado pelo Decreto-Lei n.º 189/2002 de 28 de Agosto e através do qual lhe foi concessionado a concepção, projecto, construção, aumento do número de vias, financiamento, conservação e exploração, por um prazo de 30 anos e em regime de portagem SCUT (Sem Cobrança a Utentes), um conjunto articulado de auto-estradas, constituindo um projecto rodoviário destinado a permitir que a circulação na área metropolitana do Grande Porto se processe de uma forma rápida, eficiente e segura. Os itinerários concessionados são:

- A4 Sendim - Águas Santas
- A41 Freixieiro - Ermida
- A42 Ermida – Lousada
- Variante EN 107 Aeroporto - A4 (VRI)

A Figura 41 apresenta a distribuição percentual das reclamações, por evento. Do total de 64 reclamações analisadas, todas foram objecto de resposta escrita, tendo-se verificado que foi

prestado ao utente todo o esclarecimento e/ou resolução da situação que motivou a reclamação. No entanto, apresentação dos dados, não permitiu aferir sobre o tempo médio de resposta, não sendo possível em consequência a análise da eficácia do seu tratamento.

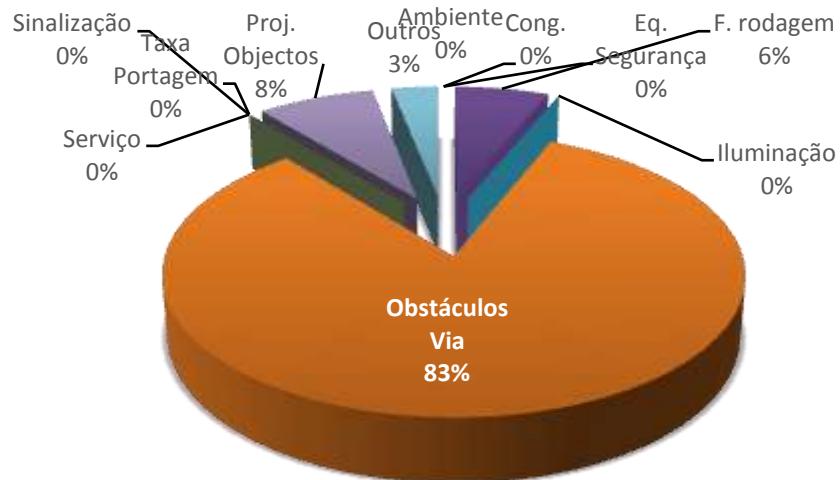


Figura 41 - Distribuição percentual das reclamações, por evento

Constatou-se que 83% do total das reclamações se prendem com os Obstáculos na Via, nomeadamente animais e objectos e 8% e 6% recaem na Projecção de Objectos e Faixa de Rodagem, respectivamente (Fig. 41).

Com se verifica na Figura 42, foram apresentadas em 2009 mais 20 reclamações, que corresponde a um aumento de cerca de 45% face ao ano anterior, tendo sido os Obstáculos na Via e a Projecção de Objectos os eventos que contribuíram para esse acréscimo, com mais 14 e 5 reclamações, respectivamente.

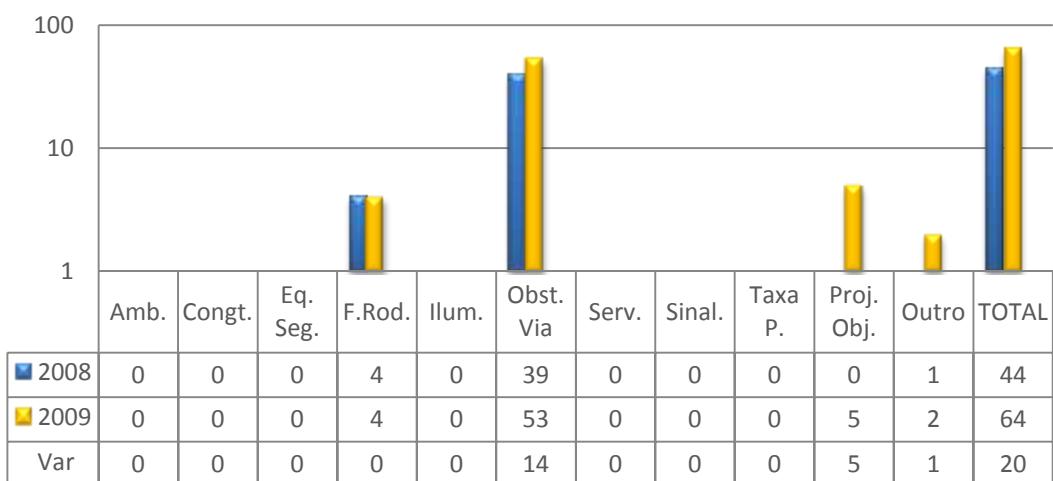


Figura 42 - Reclamações por evento, em valores absolutos

Para os eventos mais reclamados, deverá a Concessionária acionar procedimentos internos com vista a uma diminuição destes indicadores, de forma a garantir a melhoria do serviço prestado ao utente de infra-estrutura rodoviária.

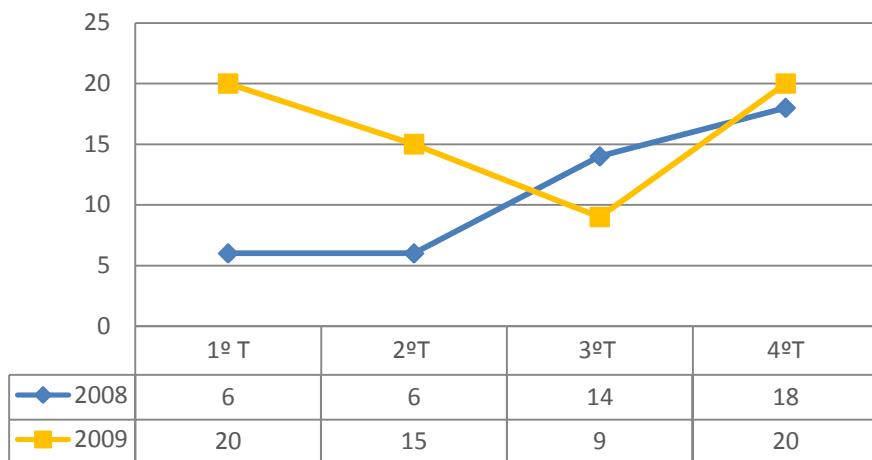


Figura 43 - Evolução em valores das reclamações, por trimestre

No que concerne à evolução trimestral do número de reclamações apresentadas pelos utentes de infra-estruturas rodoviárias em 2009, registou-se um acréscimo nos primeiros e segundo trimestres, com redução no terceiro trimestre, quando comparado com 2008 (Fig. 43).

3.13. LUSOSCUT – Auto-Estradas das Beiras Litoral e Alta, S.A.

CARACTERIZAÇÃO DA CONCESSÃO SCUT DAS BEIRAS LITORAL E ALTA

Data de Início e período da concessão	21-12-1998 / 30 anos
Extensão (Km)	172,6
TMD Anual (veículos) 2008	13.364
TMD Anual (veículos) 2009	13.546
Circulação Anual (10^6 veículos x km) 2009	853
Regime de Exploração	SCUT
Áreas de serviço	6 (das quais 3 não foram sub-concessionadas pela Lusoscut)
Reclamações 2008	48
Reclamações 2009	73
URL	http://www.ascendi.pt

A Lusoscut – Auto-Estradas das Beiras Litoral e Alta, S.A. foi constituída em 26 de Março de 2001 e encontra-se sediada em Viseu, EN231 – Estrada de Nelas, Teivas. De acordo com o Decreto-Lei n.º 142-A/2001, de 24 de Abril de 2001, a empresa detém a concessão da concepção, projecto, construção ou duplicação do número de vias, financiamento, conservação e exploração, em regime de portagem SCUT, de um conjunto de cerca de 173 quilómetros de auto-estrada, criando um projecto rodoviário destinado a permitir que a circulação entre o Litoral e o Interior, nas regiões das Beiras Litoral e Alta e até à fronteira com Espanha em Vilar Formoso, se processe de uma forma segura, rápida e eficiente, nos seguintes itinerários:

- A25 IP5 Albergaria (IP 1) - Nó do IC 2
- A25 IP5 Nó do IC2 - Viseu;
- A25 IP5 Viseu - Mangualde;
- A25 IP5 Mangualde - Guarda;
- A25 IP5 Guarda - Vilar Formoso.

A Figura 44 apresenta a distribuição percentual das reclamações, por evento. Do total de 73 reclamações analisadas, todas foram objecto de resposta escrita, tendo-se verificado que foi prestado ao utente todo o esclarecimento e/ou resolução da situação que motivou a reclamação. No entanto, apresentação dos dados, não permitiu aferir sobre o tempo médio de resposta, não sendo possível em consequência a análise da eficácia do seu tratamento.

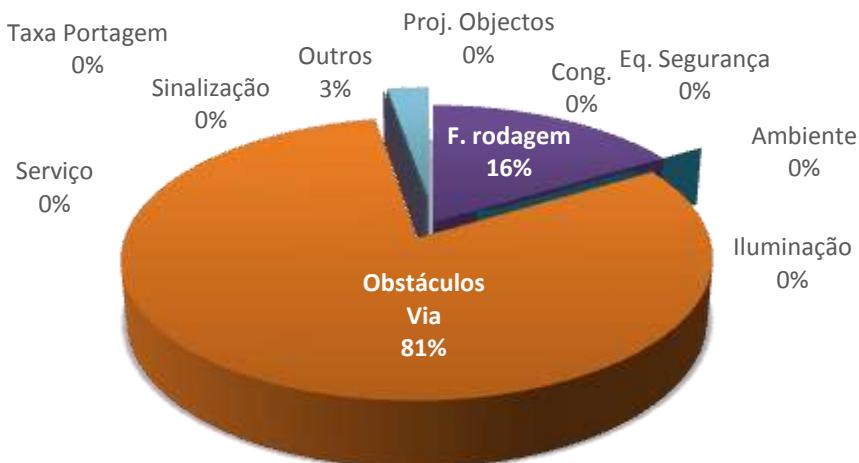


Figura 44 - Distribuição percentual das reclamações, por evento

Com base na Figura 44, constata-se que 81% do total das reclamações se prendem com os Obstáculos na Via, nomeadamente animais e objectos e 16% à categoria Faixa de Rodagem.

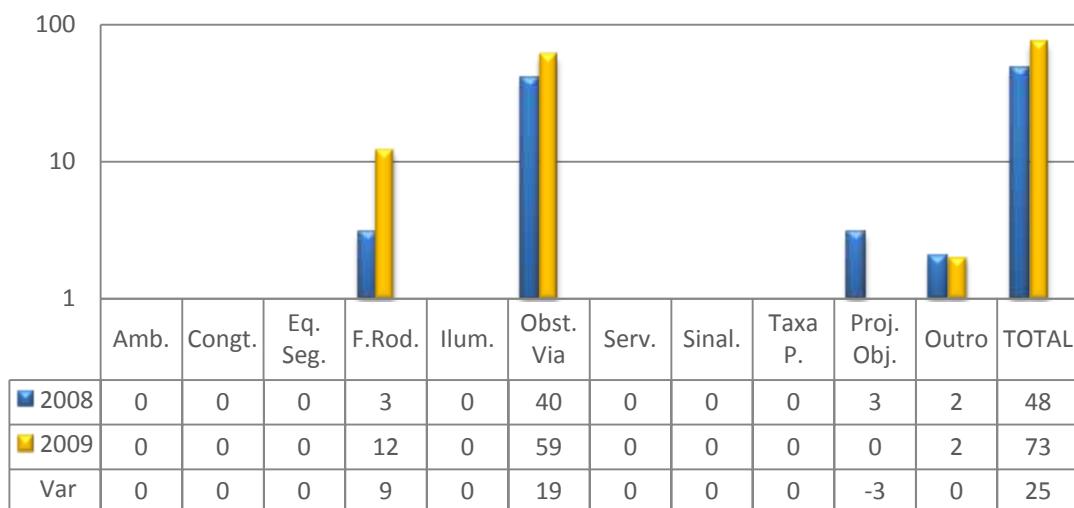


Figura 45 - Reclamações por evento, em valores absolutos

Comparativamente com 2008, verifica-se um aumento de 25 reclamações apresentadas, que corresponde a um acréscimo em cerca de 52%, face ao ano anterior, onde se evidencia as reclamações sobre Obstáculos na Via e faixa de Rodagem, com mais 19 e 9 reclamações, respectivamente (Fig. 45).

Para estas duas categorias de eventos, deverá a Concessionária accionar procedimentos internos com vista a uma diminuição destes indicadores, de forma a garantir a melhoria do serviço prestado ao utente de infra-estrutura rodoviária.

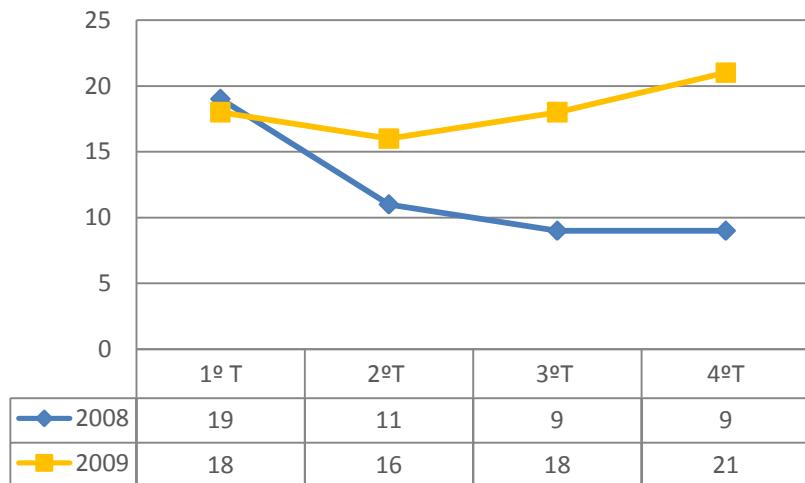


Figura 46-Evolução em valores absolutos das reclamações, por trimestre

Quanto à evolução trimestral do número de reclamações apresentadas pelos utentes de infra-estrutura rodoviária em 2009, verifica-se um aumento desde o segundo trimestre até ao final do ano, quando comparado com o ano anterior, como se demonstra na figura anterior.

3.14. LUSOSCUT – Auto-Estradas da Costa de Prata, S.A.

CARACTERIZAÇÃO DA CONCESSÃO DA SCUT DA COSTA DE PRATA

Data de Início e período da concessão	19-05-2000 /30 Anos
Extensão (Km)	104,5
TMD Anual (veículos) 2008	34.222
TMD Anual (veículos) 2009	36.536
Circulação Anual (10^6 veículos x km) 2009	1.394
Regime de Exploração	SCUT
Áreas de serviço	5 (das quais 1 não foi sub-concessionada pelo grupo Aenor)
Reclamações 2008	56
Reclamações 2009	106
URL	http://www.ascendi.pt

A LUSOSCUT – Auto-Estradas da Costa de Prata, S.A. foi constituída em 27 de Março de 2000 e encontra-se sediada em Aveiro, na Zona Industrial de Taboeira. De acordo com o Decreto-Lei n.º 87-A/2000 de 13 de Maio de 2000, a empresa detém a concessão da concepção, projecto, construção, financiamento, exploração e manutenção, em regime de portagem SCUT (sem custo para o utilizador), de um conjunto articulado de auto-estradas, criando um projecto rodoviário destinado a permitir que a circulação pelo Litoral, entre as regiões Norte e Centro do País se processe de uma forma rápida, eficiente e segura dos seguintes lanços:

- A29 IC1 Mira-Aveiro (IP5)
- A25 IP5 Aveiro (Barra)-Albergaria (IP1/A 1)
- A29 IC1 Angeja (IP5)-Maceda
- A29 IC1 Maceda-Miramar
- A29 IC1 Nό de Miramar-Nό de ligação à EN109
- A29 IC1 Nό de ligação à EN 109-Nό de Madalena
- A29 IC1 Madalena-Coimbrões
- ER 1.18 IC 1-IP 1

A Figura 47 apresenta a distribuição percentual das reclamações, por evento. Do total de 106 reclamações analisadas, todas foram objecto de resposta escrita, tendo-se verificado que foi prestado ao utente todo o esclarecimento e/ou resolução da situação que motivou a reclamação. No entanto, a apresentação dos dados não permitiu aferir sobre o tempo médio de resposta, não sendo possível em consequência a análise da eficácia do seu tratamento.



Figura 47 - Distribuição percentual das reclamações, por evento

Numa análise geral, constata-se que 81% do total das reclamações se prendem com os Obstáculos na Via, nomeadamente animais e objectos e 15% à categoria Faixa de Rodagem.

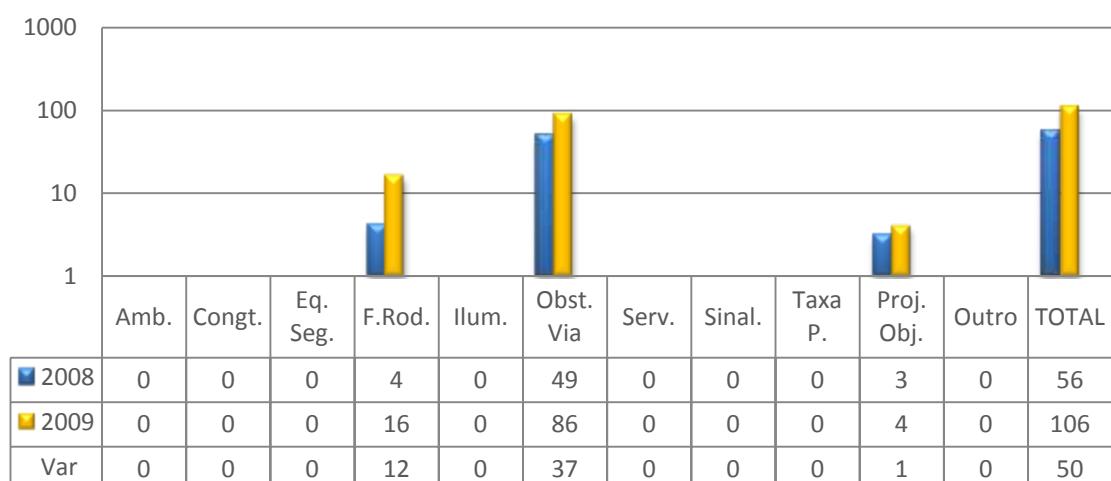


Figura 48- Reclamações por evento, em valores absolutos

Comparativamente com 2008, verifica-se um aumento de 50 reclamações apresentadas, que corresponde a um acréscimo em cerca de 89%, face ao ano anterior, onde se destacam as reclamações sobre Obstáculos na Via e Faixa de Rodagem, com mais 37 e 12 reclamações, respectivamente.

Para estas duas categorias de eventos, deverá a Concessionária accionar procedimentos internos com vista a uma diminuição destes indicadores, de forma a garantir a melhoria do serviço prestado ao utente de infra-estrutura rodoviária.

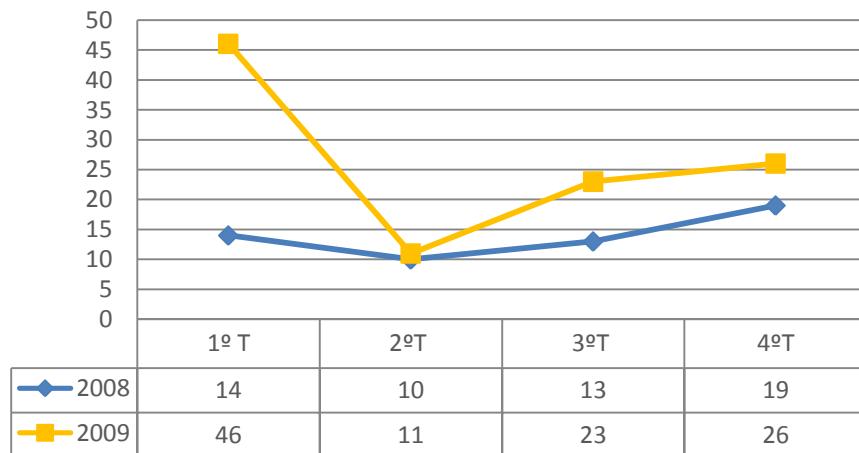


Figura 49-Evolução em valores absolutos das reclamações, por trimestre

Quanto à evolução trimestral do número de reclamações apresentadas pelos utentes de infra-estrutura rodoviária em 2009, o maior aumento ocorre no primeiro trimestre seguido dos terceiro e quarto trimestres, quando comparado com o ano anterior, como é demonstrado na Figura 49.

3.15. NORSCUT – Concessionária de Auto-Estradas, S.A.

CARACTERIZAÇÃO DA CONCESSÃO SCUT DO INTERIOR NORTE

Data de Início e período da concessão		30-12-2000 /30 Anos
Extensão (km)		156,4
TMD Anual (veículos) 2008		5.722
TMD Anual (veículos) 2009		6.026
Circulação Anual (10^6 veículos x km) 2009		344
Regime de Exploração		SCUT
Áreas de serviço		4
Reclamações 2008		46
Reclamações 2009		73
URL		http://www.norscut.com

A Norscut - Concessionária de Auto-Estradas, S.A, foi constituída em 13 de Dezembro de 2000 e tem a sua sede social em Aradeira, Lixa do Alvão, freguesia de Soutelo, Concelho de Vila Pouca de Aguiar. De acordo com o Decreto-Lei n.º 323-G/2000, de 19 de Dezembro, a empresa detêm a concessão da concepção, projecto, construção, aumento do número de vias, financiamento, exploração e conservação, em regime de portagem Sem Cobrança aos Utilizadores (“SCUT”), dos lanços de auto-estradas e conjuntos viários associados, no Interior Norte.

O ano de 2008 foi o primeiro ano integral de operação da totalidade da concessão.

- IP3 Nό do IP5 - Castro D'Aire Sul
- IP3 Castro D'Aire Sul - Castro D'Aire Norte;
- IP3 Castro D'Aire Norte - Reconcos
- IP3 IP3 Reconcos - Régua
- IP3 Régua - Vila Real
- IP3 Vila Real - Vila Pouca de Aguiar
- IP3 Vila Pouca de Aguiar - Chaves (fronteira)

A Figura 50 apresenta a distribuição percentual das reclamações, por evento. Do total de 73 reclamações analisadas, todas foram objecto de resposta escrita, tendo-se verificado que foi prestado ao utente todo o esclarecimento e/ou resolução da situação que motivou a reclamação. No entanto, apresentação dos dados, não permitiu aferir sobre o tempo médio de resposta, não sendo possível em consequência a análise da eficácia do seu tratamento.

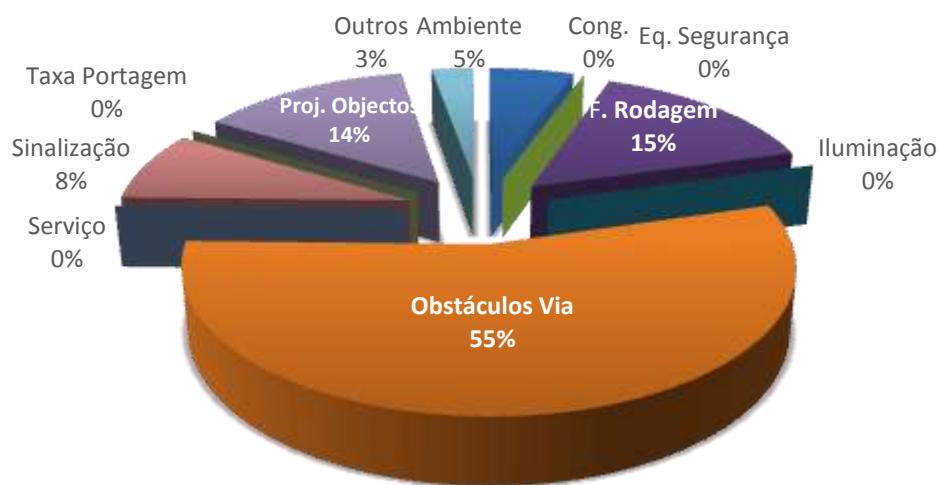


Figura 50-Distribuição percentual das reclamações, por evento

Numa análise geral, constata-se que 55% do total das reclamações se prendem com os Obstáculos na Via, nomeadamente animais e objectos e 15% e 14 % às categorias Faixa de Rodagem e Projecção de Objectos, respectivamente (Fig.50).

Comparativamente com 2008, verifica-se um aumento de 27 reclamações apresentadas, tendo sido os Obstáculos na Via com um acréscimo de 9 reclamações, a Projecção de Objectos com 9 e Faixa de Rodagem com 7 reclamações, os eventos que contribuíram para esse acréscimo (Fig. 51).

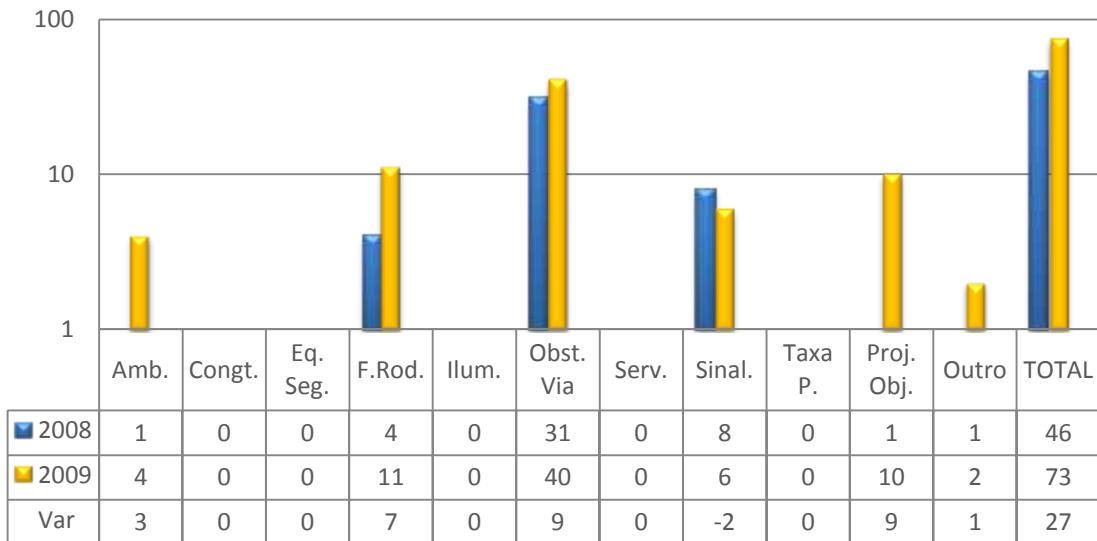


Figura 51 - Reclamações por evento, em valores absolutos

Para os eventos mais reclamados, deverá a Concessionária accionar procedimentos internos com vista a uma diminuição destes indicadores, de forma a garantir a melhoria do serviço prestado ao utente de infra-estrutura rodoviária.

Apesar de, em 2009, ter-se constatado um aumento no número de reclamações recebidas, contudo, verificou-se uma diminuição em cerca de 25% nas reclamações à Sinalização, decorrentes das recomendações efectuadas no ano anterior (Fig. 51).

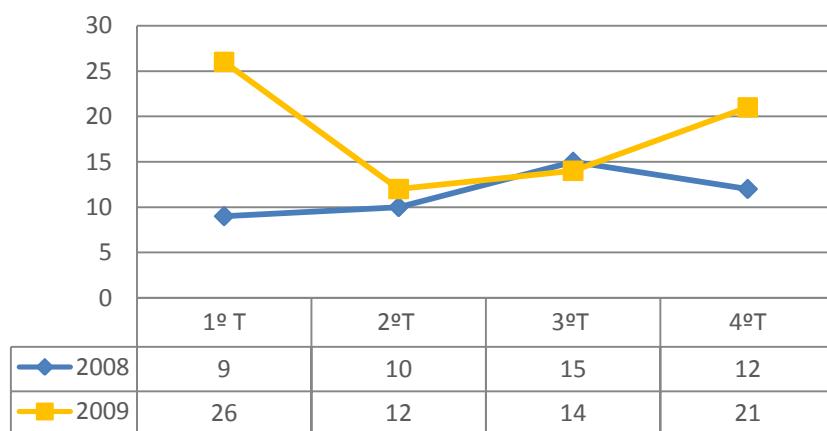


Figura 52 - Evolução em valores absolutos das reclamações, por trimestre

Quanto à sua distribuição trimestral, o primeiro e último trimestre de 2009 é que se registaram o maior número de reclamações (Fig. 52).

3.16. SCUTVIAS – Auto-Estradas da Beira Interior, S.A.

CARACTERIZAÇÃO DA CONCESSÃO SCUT DA BEIRA INTERIOR	
Data de Início e período da concessão	13-09-1999 /30 Anos
Extensão (Km)	177,5
TMD Anual (veículos) 2008	10.519
TMD Anual (veículos) 2009	10.545
Circulação Anual (10^6 veículos x km) 2009	683
Regime de Exploração	SCUT
Áreas de serviço	5
Reclamações 2008	1
Reclamações 2009	60
URL	http://www.scutvias.pt

A SCUTVIAS – Auto-estradas da Beira Interior, S.A. tem sede em Lisboa na Praça de Alvalade, n.º 6 – 7.º Frente, foi constituída em 28 de Julho de 1999 e tem como objecto principal a actividade desenvolvida em regime de concessão da concepção, projecto, construção ou aumento do número de vias, financiamento, conservação e exploração em regime de portagem sem cobrança aos utilizadores (SCUT), das auto-estradas e conjuntos viários associados na Beira Interior (Portugal), designada por concessão “SCUT da Beira Interior”.

Em resultado do concurso lançado pelo Governo Português e regulado pelo Decreto-Lei nº 267/97, em Setembro de 1999 foi celebrado o Contrato de Concessão entre o Estado Português e a empresa. A SCUT da Beira Interior comprehende a auto-estrada A23 entre Abrantes e Guarda sendo constituída pelos seguintes lanços:

- A23 IP6 Abrantes-Mouriscas
- A23 IP6 Mouriscas-Gardete
- A23 IP2 Gardete-Castelo Branco
- A23 IP2 Castelo Branco-Soalheira
- A23 IP2 Soalheira-Alcaria
- A23 IP2 Túnel da Gardunha
- A23 IP2 Alcaria-Teixoso
- A23 IP2 Teixoso-Guarda
- EN 18 entre Alcaria e Teixoso

A Figura 53 apresenta a distribuição percentual das reclamações, por evento. Do total de 60 reclamações analisadas, todas foram objecto de resposta escrita, tendo-se verificado que foi prestado ao utente todos os esclarecimentos e/ou resolução da situação que motivou a reclamação. No entanto, apresentação dos dados, não permitiu aferir sobre o tempo médio de resposta, não sendo possível em consequência a análise da eficácia do seu tratamento.

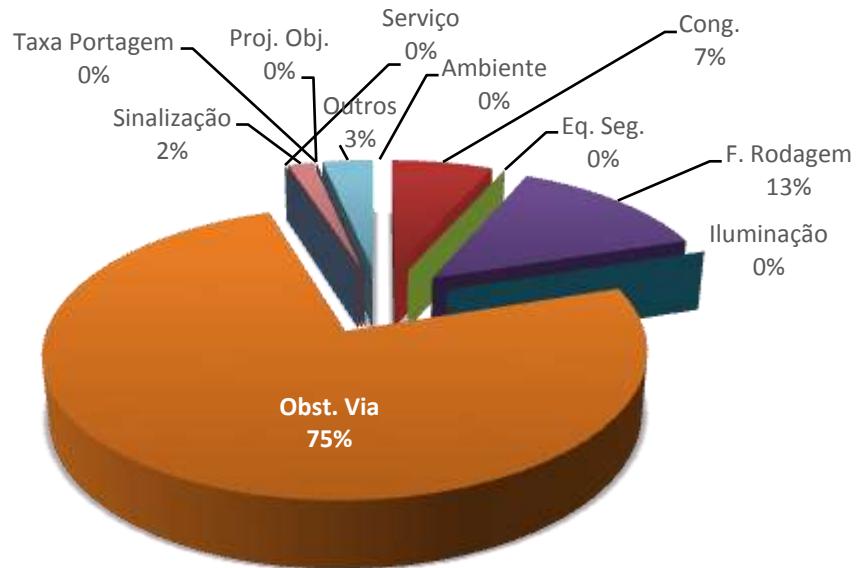


Figura 53 - Distribuição percentual das reclamações por evento, em 2009

Numa análise geral, constata-se que 75% das reclamações se prendem com os Obstáculos na Via, nomeadamente animais e objectos e 13% à categoria Faixa de Rodagem (Fig. 53).Comparativamente com 2008, verifica-se um aumento significativo de 59 reclamações apresentadas, tendo sido os Obstáculos na Via com um acréscimo de 44 reclamações e a Faixa

de Rodagem com 8 reclamações, os eventos que contribuíram para esse acréscimo, como se demonstra na figura seguinte.

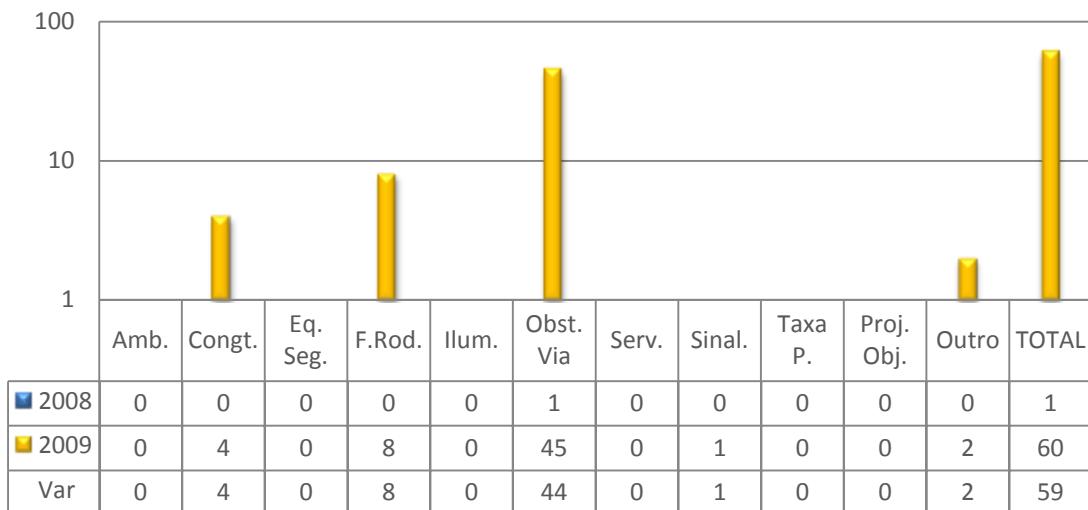


Figura 54 - Reclamações por evento, em valores absolutos

Para os eventos mais reclamados, deverá a Concessionária acionar procedimentos internos com vista a uma diminuição destes indicadores, de forma a garantir a melhoria do serviço prestado ao utente de infra-estrutura rodoviária.

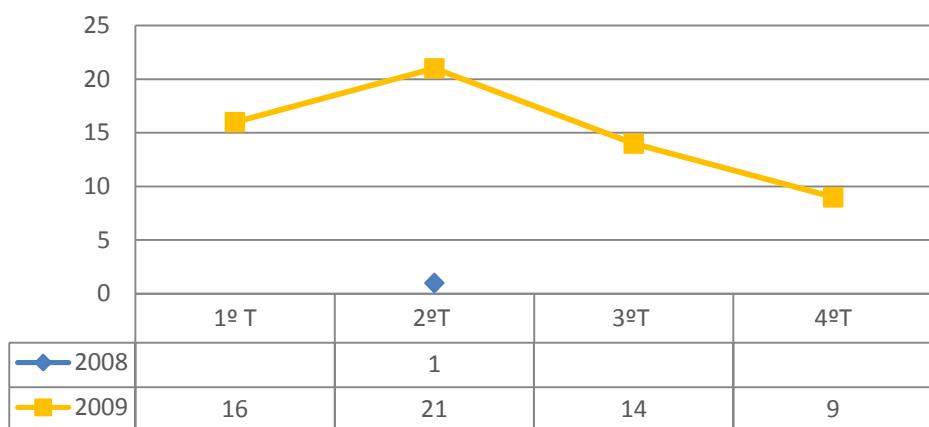


Figura 55 - Evolução em valores absolutos das reclamações, por trimestre

Quanto à evolução trimestral do número de reclamações apresentadas pelos utentes de infra-estrutura rodoviária em 2009, verifica-se um aumento desde do primeiro trimestre até ao final do ano, quando comparado com o ano anterior (Fig. 55).

4. Análise Global

Esta análise permite ao InIR e seus “stakeholders” ter uma visão global dos principais motivos de reclamações do utente sobre as infra-estruturas rodoviárias e a consequente melhoria contínua das condições de circulação, segurança e conforto.

Apresenta-se na Figura 56 a distribuição em números absolutos das reclamações recebidas nos Livros de Reclamações das Concessionárias, à excepção da EP- Estradas de Portugal, que reporta todas as reclamações recebidas através do Programa Estrada Livre, pelos diversos canais, nomeadamente Internet, telefone, Intranet e ACP, como as de Subconcessões sob a sua responsabilidade.



*São reportadas todas as reclamações recebidas através do programa Estrada Livre como as de subconcessões

**Em 2008, a forma como a Lusoponte enviou a informação invabilizou qualquer tipo de análise estatística

Figura 56 – Distribuição em valores absolutos das reclamações, por concessão

Comparativamente a 2008, verifica-se um acréscimo de 1505 reclamações, que corresponde a cerca de 41%. Alguns dos valores não são directamente comparáveis, concretamente o caso da Lusoponte, onde estão incluídas 371 reclamações correspondentes a 2009, e relativamente ao ano anterior não havia dados disponíveis decorrentes da forma como esta enviou o relatório de reclamações que inviabilizou qualquer tipo de análise estatística.

Este aumento do número de reclamações verificou-se em quase todas as concessões, com exceção das concessões SCUT do Algarve, que registou uma diminuição em cerca de 15% e da Brisa, com um decréscimo em cerca de 10%.

Este acréscimo do número de reclamações repercutiu-se em quase todos os eventos à exceção dos Obstáculos na Via, que tiveram uma diminuição em cerca de 32 reclamações, apesar de ser o evento com maior número de reclamações reportadas (23%) e transversal a todas as concessões (Fig. 57).

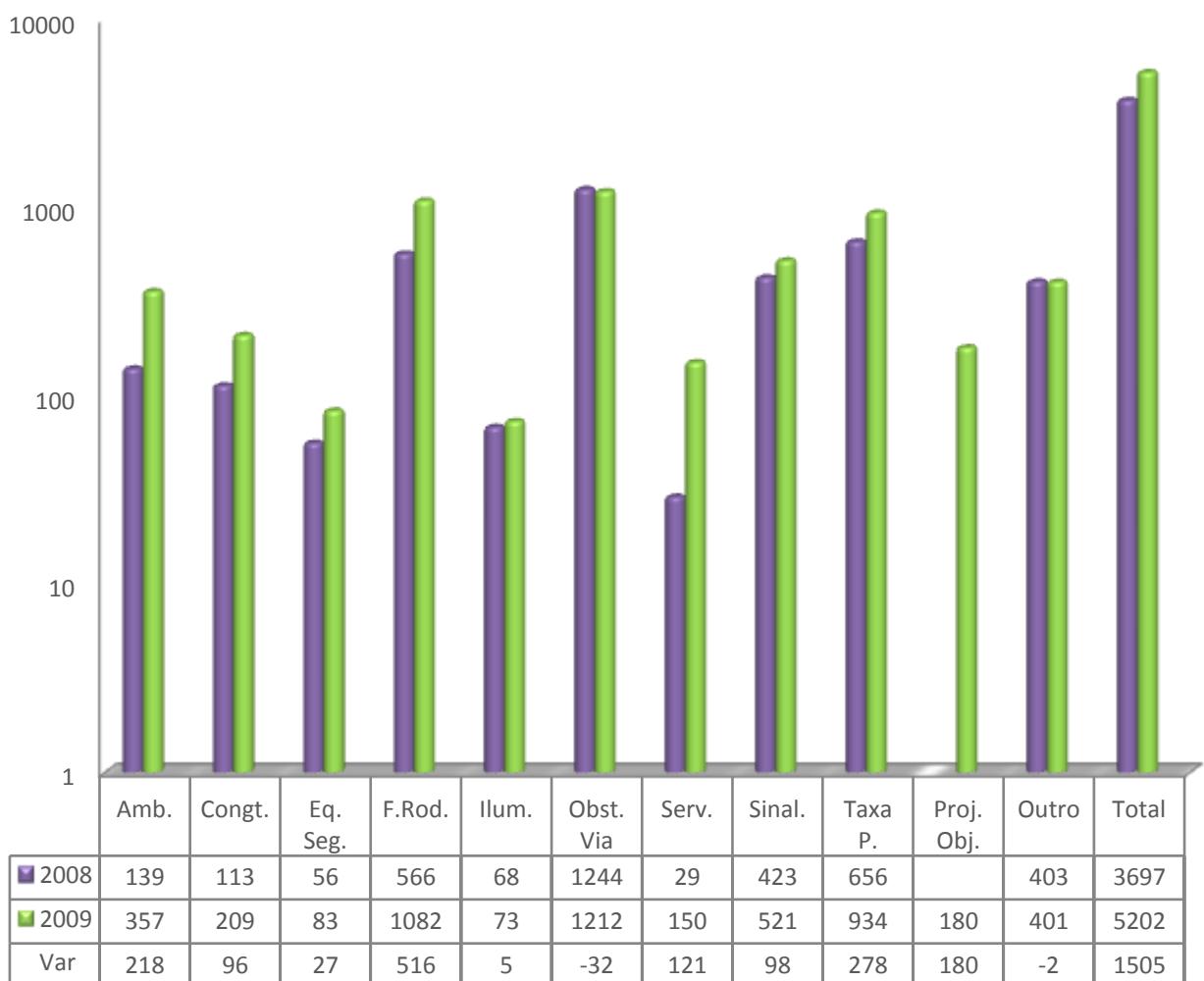


Figura 57 - Distribuição em valores absolutos das reclamações, por evento

Os assuntos relacionados com a Faixa de Rodagem (21%) sobretudo com o estado do pavimento e juntas de dilatação, Taxa de Portagem (18%) e Sinalização (10%) são os eventos sobre os quais os utentes de infra-estruturas rodoviárias demonstraram maior insatisfação, em 2009.

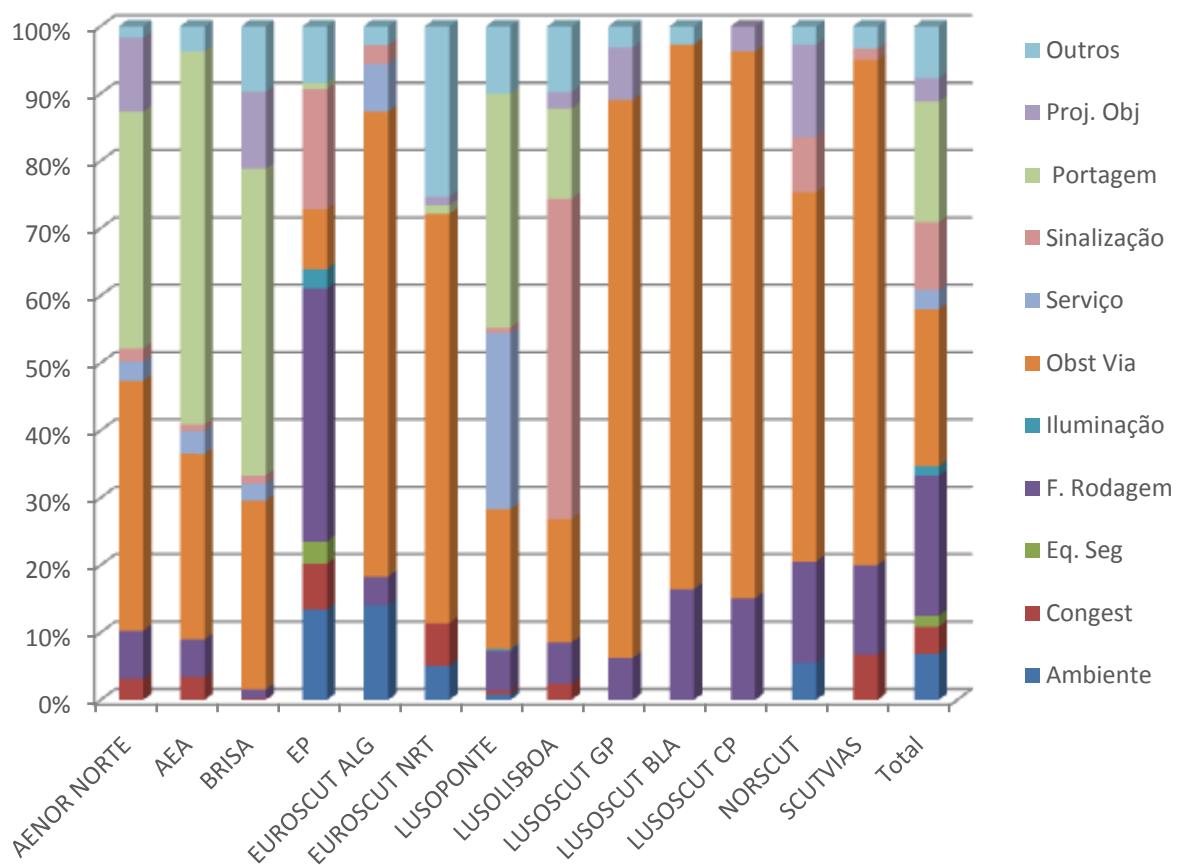


Figura 58- Distribuição das reclamações por concessão e tipos de eventos

Para se analisar o desempenho das várias concessionárias, foram desenvolvidos vários indicadores a partir dos dados da figura seguinte, nomeadamente o número de reclamações pela extensão da rede em exploração (km), o número de reclamações pelo tráfego total na rede e o número de reclamações sobre a circulação total (milhões de veículos.km) da rede concessionada em exploração.

Concessão	Extensão (km) 2009	TMDA* 2009	Tráfego 2009	Circulação Anual (10 ⁶ veículos x km)	Reclamações dirigidas à Concessionária
Estradas de Portugal	10.849	7.165	2.615.225	28.372	2504
Brisa	1.095	22.717	8.291.705	9.076	978
Douro Litoral	53	72.553	26.481.845	1.396	0
Grande Lisboa	85	50.770	18.531.050	1.562	82
Litoral Centro	93	8.205	2.994.825	278	0
Lusoponte	24	86.883	31.712.295	761	371
Norte	175	9.914	3.618.610	631	418
Oeste	170	19.474	7.108.010	1.208	323
Algarve	130	18.154	6.626.210	863	71
Beira Interior	178	10.545	3.848.925	683	60
Beiras Litoral e Alta	173	13.546	4.944.290	853	73
Costa de Prata	105	36.536	13.335.640	1.394	106
Interior Norte	156	6.026	2.199.490	344	73
Norte Litoral	113	28.931	10.559.815	1.196	79
Grande Porto	55	38.073	13.896.645	760	64
Túnel do Marão	-	-	-	-	-
Total	13.454				5202

*TMDA - Tráfego médio diário anual

Figura 59 - Extensão da rede em exploração (km), tráfego, circulação anual e reclamações por Concessionária em 2009

A Figura 60 reflecte o número de reclamações por km da rede sob jurisdição das concessionárias, em exploração. A média do sistema equivale a 1,77 reclamações por cada km. A Lusoponte e a concessão Norte foram as que tiveram uma média superior a este valor.

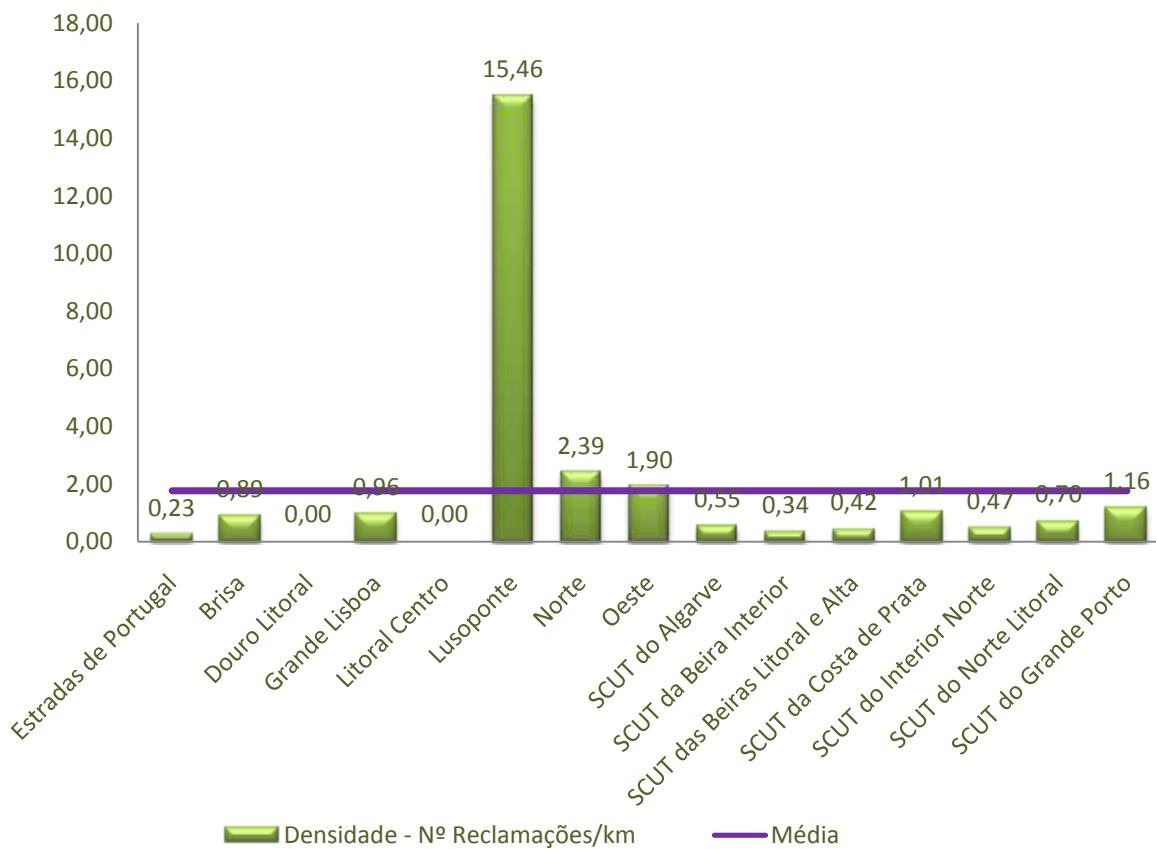


Figura 60 - Número de reclamações por km da rede concessionada em exploração

A Figura seguinte espelha o número de reclamações por cada milhão de veículos por concessão, em 2009. A média do sistema equivale a 89,79 reclamações por cada milhão de veículos.

A EP teve em média mais de 950 reclamações por cada milhão de veículos, seguida da Brisa e concessão Norte, com cerca de 117 e 115 reclamações por cada milhão de veículos, respectivamente.

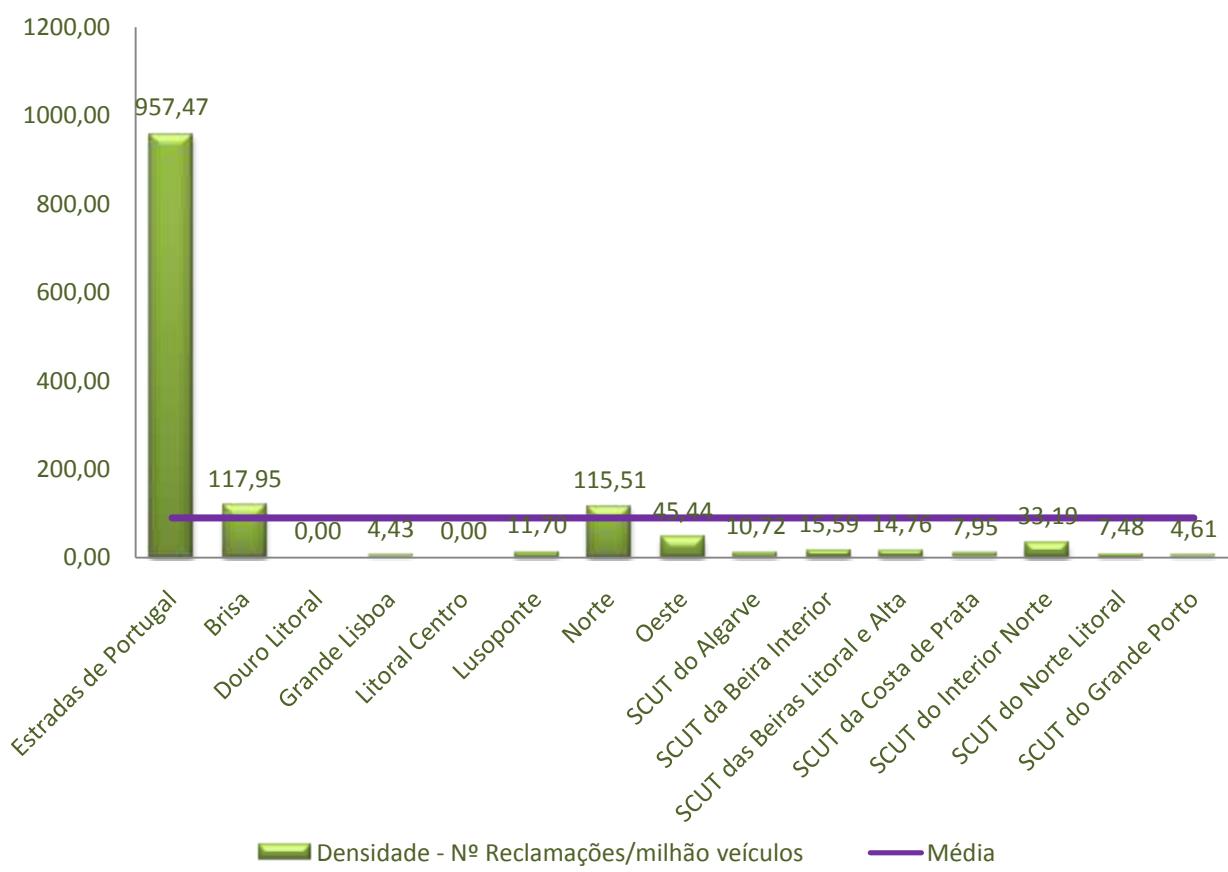


Figura 61 - Número de reclamações por cada milhão de veículos da rede concessionada em exploração

A Figura 62 apresenta o indicador relativo ao número de reclamações apresentadas pelo utente às concessionárias, ponderado pelo trajecto e tráfego realizado na concessão, permitindo uniformizar a análise do total de reclamações, em comparação, com a intensidade de uso da infra-estrutura em termos de número de utentes efectivos e quilómetros por eles percorridos. A média do sistema equivale a 0,16 reclamações por cada milhão de veículos.km.

As concessões Norte, Lusoponte, Oeste e SCUT do Interior Norte foram as que tiveram uma média superior a esse valor.

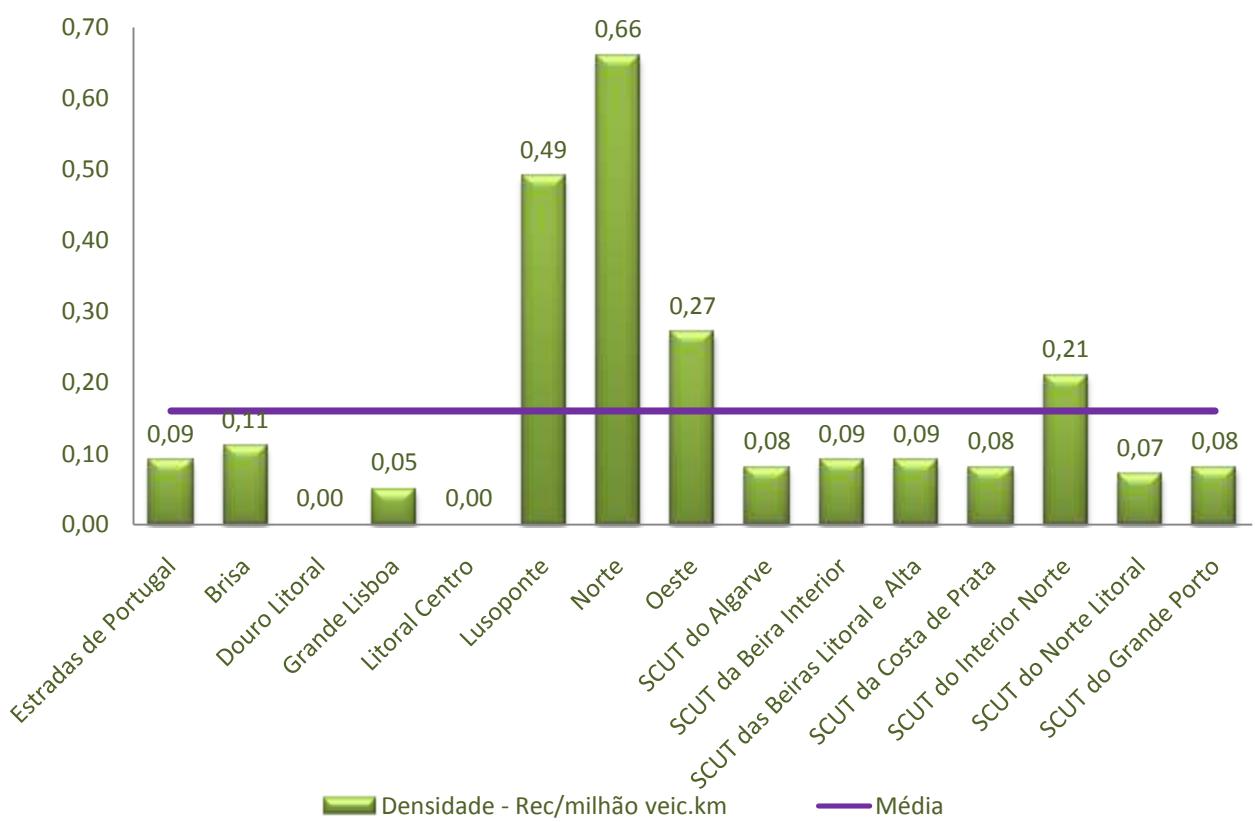


Figura 62 - Número de reclamações sobre a circulação total (milhão de veículos.km) da rede concessionada em exploração

5. Avaliação da Satisfação do Utente de Auto-Estradas de Portugal

O InIR, I.P., constituído em 2007 a partir da separação das funções de representante do Estado concedente, de regulação e de supervisão das infra-estruturas rodoviárias, desempenha um papel fundamental na concretização do novo modelo de gestão e financiamento deste sector.

O estudo “Avaliação da Satisfação do Utente de Infra-Estruturas Rodoviárias em Portugal”, promovido pelo InIR e concluído em 2009, teve como objectivo principal a avaliação do uso e da percepção da qualidade dos serviços de Infra-Estruturas Rodoviárias em Portugal por parte dos utentes, obtendo informações sobre os serviços prestados em auto-estradas, com e sem portagem. Esta iniciativa teve como objectivo principal auscultar as opiniões e recomendações dos utentes, de forma a obter um diagnóstico útil para delinear as estratégicas mais eficazes que melhor respondam às necessidades dos utentes.

Como tal, o plano amostral do estudo foi construído de modo a assegurar a representatividade para cada auto-estrada, concessionária, tipo de via (com e sem portagem), tipo de utilizador (veículos ligeiros e pesados), por dia da semana e ainda por período do dia, o que no total levou à realização de 3007 entrevistas entre os dias 27 de Novembro de 2008 e 3 de Janeiro de 2009.

Mais particularmente, o este estudo teve como população alvo condutores de veículos ligeiros e pesados, utentes das auto-estradas com e sem portagem, sendo as respectivas entrevistas realizadas em áreas de serviço localizadas nas auto-estradas de Portugal Continental e postos de abastecimento localizados nas saídas das mesmas. Estas foram assistidas por computador e suportadas pelo sistema CAPI (Computer Administered Personal Interviewing). O modelo de **Satisfação** utilizado é constituído por catorze dimensões determinantes do Índice de Satisfação e por uma dimensão consequente deste índice, a **Lealdade**.

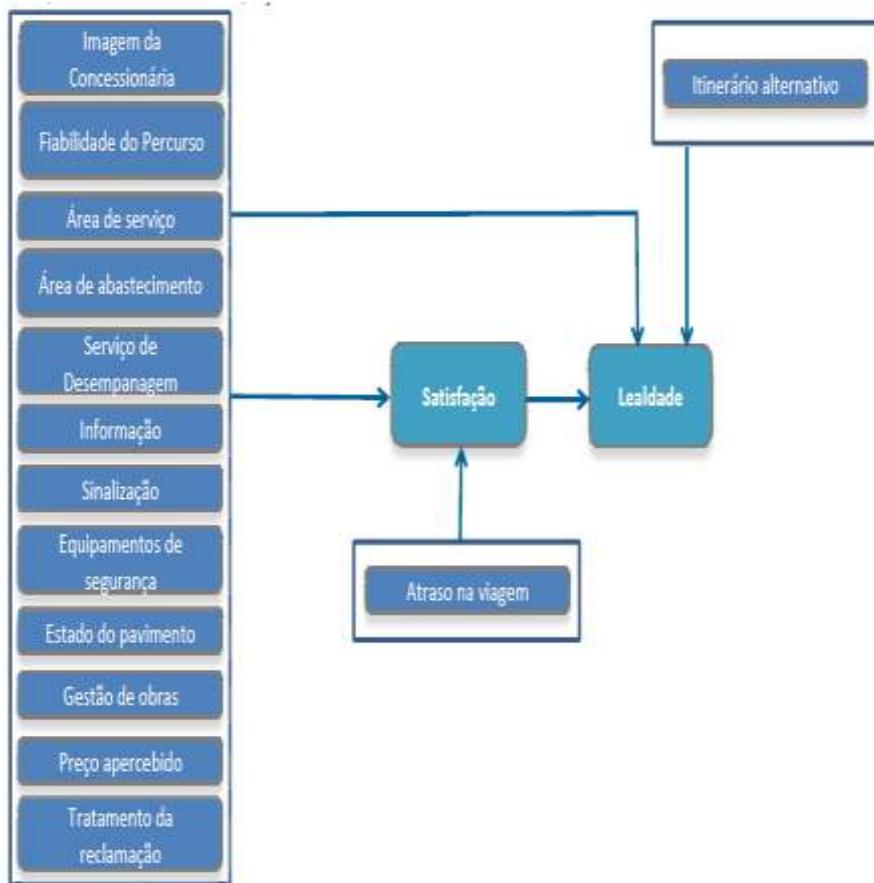


Figura 63 - Modelo estrutura de satisfação do cliente

Analizando os impactos directos entre as dimensões do modelo estrutural pode verificar-se que as dimensões Estado do Pavimento, Fiabilidade do Percurso e Imagem da Concessionária são as que apresentam um maior impacto na Satisfação, enquanto a Satisfação e a Área de Serviço são as que maior impacto têm na Lealdade.

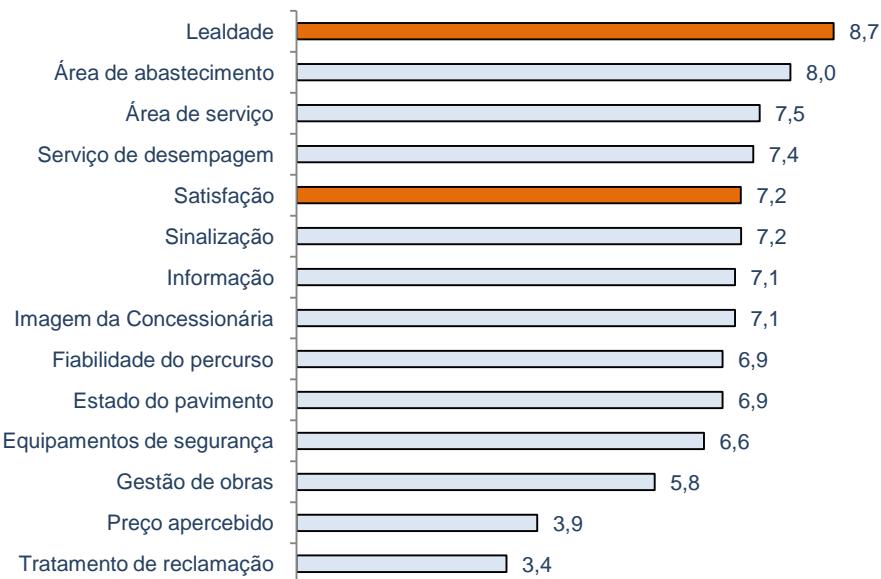


Figura 64 - Valores médios globais para cada dimensão

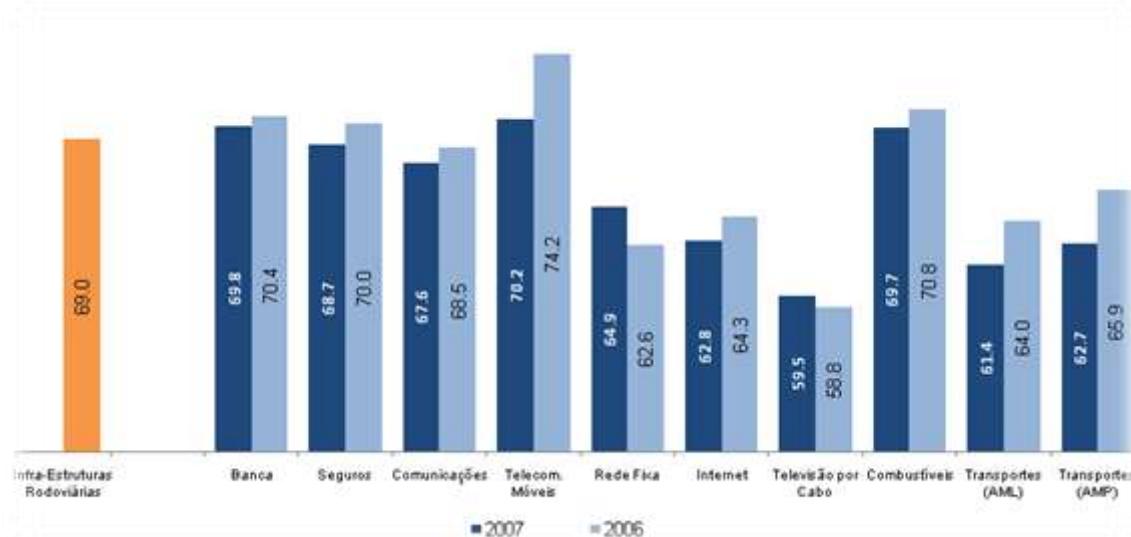
Em termos globais os utentes de Infra-Estruturas Rodoviárias encontram-se satisfeitos (7,2 pontos numa escala de 1 a 10) com as auto-estradas de Portugal Continental.

Os valores médios entre 9 e 10 são considerados muito positivos, entre 7 e 8 considera-se uma avaliação positiva, sendo que avaliações entre 5 e 6 são neutras, por fim consideram-se classificações entre 1 e 4 apreciações negativas.

No geral, a maioria dos utentes atribuiu uma avaliação positiva, destacando-se por uma avaliação muito positiva as dimensões Área de Abastecimento e Serviço de Desempanagem. Por outro lado, no que diz respeito ao Preço Apercebido e Tratamento da Reclamação, existe uma maior percentagem de utentes que têm uma percepção negativa. Destaca-se ainda os elevados níveis de Lealdade da maioria dos condutores revelando a atractividade das auto-estradas.

Este valor para o nível de Satisfação Global, e segundo um **Benchmarking** nacional (para a análise do Benchmarking, os valores médios de Satisfação foram convertidos da escala de 1 a 10 para uma escala de 0 a 100 e a comparação foi feita com os valores disponíveis, referentes aos anos de 2006 e 2007) está acima da valorização de alguns sectores do ECSI (European Customer Satisfaction Index), em particular dos sectores das Comunicações, Rede Fixa, Internet e Televisão por Cabo, e dos Transportes Metropolitanos de Lisboa e Porto. Acima do

sector das Infra-Estruturas Rodoviárias encontram-se os sectores da Banca, Combustíveis e Telecomunicações Móveis.



(Fonte: Universidade Nova e Qmetric)

Figura 65 - Comparação do índice médio de satisfação em diferentes sectores de mercado

No geral, os utentes são muito leais (8,7 pontos) e verifica-se uma maior probabilidade dos utentes de vias sem portagem recomendarem o itinerário (8,9 pontos) que os de vias com portagem (8,1 pontos). Os valores médios de **Lealdade** são superiores aos da Satisfação, tal como acontece em alguns sectores do ECSI, em particular no sector dos Transportes, o que tradicionalmente é típico de sectores pouco concorrenenciais.

Cerca de 86% dos utentes de Infra-Estruturas Rodoviárias consideram que existe um itinerário alternativo ao que estavam a utilizar, sendo que as principais razões para utilizar a auto-estrada e não o alternativo residem no facto de que esta é mais rápida, mais segura e com menor probabilidade de congestionamento. Os condutores que possuem caminho alternativo são naturalmente mais leais ao percurso que realizam.

A análise da **Imagen versus Satisfação** evidencia que o índice médio da Imagem das Concessionárias é inferior ao que seria expectável face ao nível de Satisfação apresentado pelos utentes das auto-estradas, tendo por referência os vários sectores de actividade medidos no ECSI. Isto permite concluir que os valores de Satisfação resultam mais dos

aspectos qualitativos da Infra-Estrutura e menos da Imagem da Concessionária ou dos serviços por esta prestada.

Aproximadamente 50% dos condutores consideram que o principal factor de insegurança numa auto-estrada é o mau estado do pavimento, sendo que 14,4% dos utilizadores sugerem a melhoria do estado do piso. Apesar de, no global, a dimensão **Estado do Pavimento** possuir uma valorização considerada positiva (6,9), existem auto-estradas, tais como a A8 e a A9, com valores médios abaixo dos 6 pontos. Segundo o modelo de Satisfação utilizado, o Estado do Pavimento é a dimensão com maior impacto na Satisfação dos utentes e, como tal, deve ser sempre vista como uma prioridade de actuação, em particular nas auto-estradas pior classificadas.

Para além do mau estado do piso, os condutores consideram que existem outros factores de insegurança numa auto-estrada. Cerca de 20,4% dos condutores considera que um dos principais factores de insegurança é a falta de sinalização de segurança, 17,8% a má condução dos outros condutores, 14% os volumes de tráfego elevado e 12,4% a falta de equipamentos de segurança.

O tráfego elevado está relacionado de certa forma com a **Fiabilidade do Percurso**. Segundo o modelo estimado, esta é a segunda dimensão com maior impacto na Satisfação do utente. Cerca de 23% dos condutores têm atrasos frequentes, considerando aceitável um atraso de 3,3 minutos por quilómetro. Na origem destes atrasos tem-se como principal factor o congestionamento/tráfego elevado.

No que diz respeito à temática **Sinalização**, a sinalização das curvas e presença de sinalização de segurança são os aspectos pior avaliados, embora todos apresentem valores positivos. A Sinalização, apesar de não ser tão prioritária na melhoria da satisfação quanto o Estado do Pavimento e Fiabilidade do Percurso, deve ser considerada uma segunda prioridade de actuação visto ainda ter um impacto relevante na satisfação dos utentes.

O tratamento da **Reclamação** prestado pelas concessionárias foi classificado com nota negativa (3,4 pontos na escala de 1 a 10). Cerca de 4% dos utentes apresentou uma reclamação no último ano a uma das Concessionárias, na sua maioria pessoalmente, por carta

ou fax. As duas principais razões que originaram a reclamação residem na falta de sinalização/informação e na presença de obstáculos na via.

Os **Equipamentos de Segurança** são um dos principais factores de insegurança numa auto-estrada. A avaliação atribuída à existência de telefones de emergência é onde se verifica a maior diferença entre as avaliações dos condutores ocasionais (6,9 pontos) e os regulares (5,9 pontos).

Os utentes das auto-estradas têm uma percepção positiva da qualidade das **Áreas de Serviço**, principalmente em relação à qualidade das instalações na área de restauração (7,8). Por outro lado, a qualidade das casas de banho e do parque de estacionamento são os aspectos que apresentam avaliações mais baixas (7,3 pontos na escala de 1 a 10).

A **Área de Abastecimento** foi o aspecto melhor avaliado, no que diz respeito ao tempo de espera para abastecimentos e pagamento do combustível e à qualidade do atendimento na área de abastecimento. Numa análise de **Benchmarking internacional**, verifica-se que a dimensão Área de Abastecimento indica níveis médios mais elevados que os índices médios de Satisfação do ACSI (American Customer Satisfaction Index) associados às Bombas de Gasolina (Gasoline Stations), respectivamente com 8,0 e 7,7 pontos na escala de 0 a 10.

Concluindo, os utentes encontram-se satisfeitos com as auto-estradas de Portugal Continental, sendo que o estado do pavimento, a fiabilidade do percurso (i.e. ausência de atrasos) e a imagem da Concessionária são os aspectos que actualmente têm mais importância na Satisfação. Melhorias na fiabilidade do percurso, especialmente nas áreas metropolitanas de Lisboa e Porto, e nas auto-estradas com pior estado de pavimento, produzem aumentos significativos nos níveis de satisfação dos Utentes.

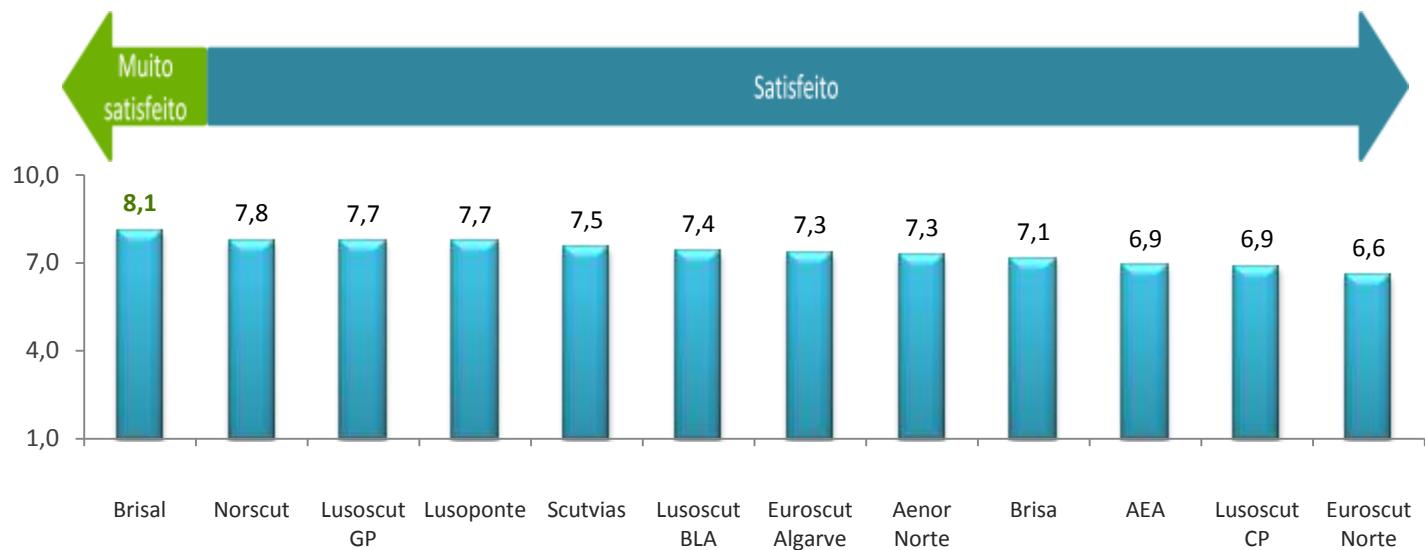


Figura 66 - Satisfação por concessionária

O InIR considera que, com este estudo está cumprida uma primeira etapa da relação com os utentes do sector, complementando a actuação permanente que mantemos nos domínios da supervisão dos contratos de concessão e da fiscalização da infra-estrutura rodoviária, sempre em nome do Estado Concedente.

6. Considerações finais

Tendo o InIR, IP nas suas atribuições as funções de assegurar e monitorizar a defesa dos direitos e interesses dos utentes e garantir a eficácia dos sistemas de participação dos utentes na gestão de qualidade e desempenho das estradas e dos operadores, impõe-se ao Instituto uma supervisão eficaz e rigorosa, de forma a fiscalizar a execução dos objectivos contratualizados e assim fazer cumprir os níveis ambientais, de qualidade e de segurança explicitados nos contratos de concessão.

Neste contexto, o ano de 2009 constituiu para o InIR um período de consolidação dessa atribuição, com o desenvolvimento de um sistema informático de análise e tratamento das reclamações que lhe são dirigidas directamente, ou por via das reclamações que os utentes apresentam às concessionárias.

Tendo o InIR presente, desde o primeiro momento da multiplicidade de abordagens e soluções em uso por parte das concessionárias, algumas bastante sofisticadas ou até a inexistência destas, e não querendo impor uma solução única, nem interferir nas opções técnicas das concessionárias, optou por propor uma tipificação uniformizada de eventos e a implementação de uma plataforma informática para envio dos relatórios periódicos que constituem obrigação contratual destas, visando uma maior eficiência e eficácia no tratamento dos dados, permitindo uma supervisão desmaterializada das reclamações dos utentes.

Destaca-se então que, no ano de 2009, em articulação com as concessionárias e ao nível da implementação técnica “Interface com as Concessionárias”, foram efectivadas as seguintes etapas:

- A criação de tabelas de correspondência entre a tipologia adoptada por cada uma das concessionárias, com a do InIR (ver tabela de Tipificação de Eventos – Figura 4), de forma a possibilitar que a concessionária continue a usar o seu próprio plano de classificação, sem perda de histórico;
- A conclusão da fase de testes do “Interface com as Concessionárias”.

Também de modo a facilitar a comunicação entre o Instituto e o utente, desenvolveu-se no Portal Externo do InIR em www.inir.pt um formulário on-line, que facilita aos utentes a apresentação de reclamações ou sugestões relativas aos serviços prestados pelas concessionárias, facilita o acesso à informação sobre a Rede Rodoviária e permite ao utente

apresentar junto da concessionária responsável a sua reclamação, sugestão ou pedido de informação, utilizando o selector de Auto-Estrada/Concessionária. Este sistema tem em conta a optimização dos respectivos circuitos com a diminuição dos tempos de resposta, estando prevista a funcionalidade de consulta online do estado das reclamações em 2010.

Da “Avaliação da Satisfação do Utente de Infra-Estruturas Rodoviárias em Portugal”, assente em mais de três mil entrevistas realizadas entre Novembro de 2008 e Janeiro de 2009, em 100 postos de inquérito localizados em 60 áreas de serviço a condutores de veículos ligeiros e pesados utentes das auto estradas com e sem portagem, resultou a elaboração de um relatório concluindo-se que o índice médio de Satisfação encontra-se acima da média das valorizações dos sectores de actividade medidos no ECSI (European Customer Satisfaction Index). O documento foi apresentado publicamente e discutido em Junho de 2009 no âmbito do Ciclo de Conferências do InIR e publicitado no portal externo.

Analizando a maior causa de reclamação por parte dos utentes de infra-estruturas rodoviárias, destaca-se o Obstáculo na Via, com 23%. Os assuntos relativos à Faixa de Rodagem ocupam o segundo lugar na insatisfação dos utentes com 21%, seguido das questões relativas à Taxa de Portagem e à Sinalização com 18% e 10%, respectivamente.

Importa referir que, ao evento Taxa de Portagem, que corresponde na sua maioria à cobrança de taxa máxima por falta de apresentação do título na barreira de portagem, é um facto que decorre da Portaria n.º 762/93, de 27 de Agosto (nos seus números 1 e 2, em que o condutor da viatura que transite na auto-estrada é responsável pela entrega de um título válido na barreira de saída) e dos respectivos Contratos de Concessão. Apesar do InIR lamentar os incómodos desses erros involuntários por parte dos utentes, a acção das Concessionárias passa por cumprir o que está legislado acerca desta matéria.

No entanto, as prioridades de actuação por parte das Concessionárias deverão incidir sobre os eventos mais reclamados, de modo a que a conservação e a construção da rede rodoviária nacional seja dotada de elevados indicadores de qualidade e segurança, repercutindo-se na melhoria do serviço prestado ao utente.

O esforço constante e renovado na prossecução da melhoria contínua das condições de circulação, segurança e conforto aos utentes das infra-estruturas rodoviárias, é um compromisso que o InIR continuará a privilegiar.

Para além desta missão, com a divulgação do conhecimento no âmbito da actividade comportamental dos agentes do sector rodoviário, o InIR pretende também contribuir para um objectivo central nas sociedades modernas: aproximar a Administração Pública dos cidadãos.

Rua dos Lusíadas, 9 – 4º F - 1300-364 LISBOA

Tel.: 213 643 116 - Fax: 213 643 119

reclamacoes@inir.pt - inir@inir.pt

www.inir.pt