

RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES 2010



ÍNDICE

1. Sumário Executivo.....	3
2. Enquadramento Legal	5
3. Reclamações dos Utentes de Infra-Estruturas Rodoviárias.....	11
3.1. Tipificação de Eventos	11
3.2. Análise às Reclamações Dirigidas ao InIR	14
3.3. Lei do Utente.....	25
3.4. Análise aos Relatórios das Concessionárias	29
3.4.1. Ascendi Norte - Auto Estradas do Norte, S.A.....	31
3.4.2. AEA - Auto Estradas do Atlântico, S.A.	36
3.4.3. AEDL - Auto Estradas do Douro Litoral, S.A.	40
3.4.4. AEM - Auto Estrada do Marão, S.A.	44
3.4.5. Brisa - Auto Estradas de Portugal, S.A.....	45
3.4.6. Brisal - Auto Estradas do Litoral, S.A.	50
3.4.7. EP - Estradas de Portugal, S.A.	54
3.4.8. Euroscut - Sociedade Concessionária da Scut do Algarve, S.A.	58
3.4.9. Auto-Estradas Norte Litoral – Sociedade Concessionária AENL, S.A.	61
3.4.10. Lusoponte – Concessionária para a Travessia do Tejo, S.A.....	65
3.4.11. Ascendi Grande Lisboa - Auto - Estradas da Grande Lisboa, S.A.	69
3.4.12. Ascendi Grande Porto - Auto-Estradas do Grande Porto, S.A.....	73
3.4.13. Ascendi Beiras Litoral e Alta- Auto-Estradas das Beiras Litoral e Alta, S.A.	77
3.4.14. Ascendi Costa de Prata – Auto-Estradas da Costa de Prata, S.A.	81
3.4.15. Norscut - Concessionária de Auto-Estradas, S.A.	85
3.4.16. Scutvias – Auto-Estradas da Beira Interior, S.A.....	89
4. Análise Global	93

1. Sumário Executivo

De entre as suas diversas atribuições, o Instituto de Infra-Estruturas Rodoviárias, I.P. tem por função assegurar e monitorizar a defesa dos direitos e interesses dos utentes das concessões rodoviárias, designadamente garantindo-lhes a eficácia dos sistemas de participação na gestão de qualidade e desempenho das estradas e dos operadores.

Neste contexto, pelo terceiro ano consecutivo, o InIR elabora o Relatório de Reclamações que tem como objectivo reportar a evolução das reclamações dos utentes das concessões rodoviárias, o qual constitui um instrumento importante para definição de medidas correctivas a implementar, designadamente em termos de desempenho das concessionárias nos seus diversos aspectos, como sejam: condições de circulação, segurança, conforto, entre outros.

Actualmente, os utentes de infra-estruturas rodoviárias têm à sua disposição diversos meios, através dos quais podem manifestar a sua insatisfação, daí em 2010, ter-se procedido a uma análise do universo das reclamações recebidas por todos os canais, pese embora a obrigação contratual das concessionárias seja apenas a de reportar as ocorrências do Livro de Reclamações pelo que, os valores do presente relatório não são directamente comparáveis com os apresentados nos Relatórios de Reclamações de 2008 e 2009.

Consolidou-se em 2010, a operacionalização do sistema de interface entre o InIR e as concessionárias, para comunicação das reclamações dos utentes directamente a estas, tendo-se igualmente disponibilizado a funcionalidade de consulta online do estado das reclamações apresentadas ao InIR.

Directamente ao Instituto, foram dirigidas no total 363 exposições, o que reflecte uma diminuição em cerca de 15%, face às reclamações apresentadas em 2009. No que se refere aos motivos, destaque para os Obstáculos na Via (26%), Taxa de Portagem (16%) e Faixa de Rodagem (15%).

Comparativamente ao ano anterior, os motivos que registaram um maior acréscimo relacionaram-se com o Serviço e Obstáculos na Via, nomeadamente animais e objectos, com 45% e 19%, respectivamente.

Por outro lado, registaram um maior decréscimo as reclamações relacionadas com iluminação (88%), Equipamentos de Segurança (67%), Acidentes (60%), seguido das exposições sobre Sinalização (46%) e Ambiente, sobretudo no âmbito do ruído (40%).

No que diz respeito aos pedidos de Reembolso da Taxa de Portagem, registou-se em 2010 e uma diminuição em cerca de 55% face ao ano anterior, correspondente a 11 pedidos, tendo sido as concessões Brisa e Auto-Estradas do Atlântico as visadas, não havendo justificação legal para a emissão da Declaração de Incumprimento.

Às Concessionárias foram apresentadas um total de 11327 reclamações, tendo cerca de 49% sido efectuadas através da comunicação electrónica (25% através do e-mail e 24% através da internet), correspondente a 5553 reclamações, contribuindo desta forma para a desmaterialização dos processos e tornando mais célere a circulação da informação.

Verificou-se que as reclamações apresentadas no Livro de Reclamações representam 16% do total das reclamações, correspondente a 1876 registo com um decréscimo significativo, em cerca de 64%, face a 2009.

Analizando a maior causa de reclamação por parte dos utentes de infra-estruturas rodoviárias, destaca-se o evento Taxa de Portagem (43% do total) que corresponde a 4896 reclamações, na sua maioria à cobrança de taxa máxima por falta de apresentação do título na barreira de portagem, facto que decorre da aplicação da lei em vigor.

Os assuntos relacionados com os Obstáculos na Via (19%) sobretudo animais e objectos, Sinalização (10%) e Faixa de Rodagem (8%), especialmente o estado do pavimento e juntas de dilatação, são os eventos sobre os quais os utentes de infra-estruturas rodoviárias demonstraram maior insatisfação, em 2010.

Numa análise global e tendo em conta as recomendações do InIR em 2009, denota-se por parte das Concessionárias uma preocupação constante em assegurar que as concessões e os serviços que elas proporcionam aos seus utentes se caracterizem por uma maior qualidade de serviço, segurança das vias, protecção ambiental com maior informação e apoio aos utentes.

2. Enquadramento Legal

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.

O Estado tem presentemente dezasseis concessões para exploração da RRN, quatro das quais estão contratualizadas no regime de portagem real, quatro no regime de exploração Sem Custos para o Utilizador (SCUT) em portagem virtual, e, desde Julho de 2010, por acordo de revisão contratual, sete em regime de portagem real para a EP e com pagamentos de disponibilidade e/ou de serviço pelo Estado - das quais duas se encontram em construção - sendo o pagamento das respectivas remunerações, de SCUT's e pagamentos por disponibilidade /ou de serviço, assumido pelo orçamento da EP, SA.

Em 2010 foi decidido pelo Governo a implementação de portagens em quatro concessões SCUT, tendo os contratos sido assinados em Julho de 2010.

Concessão	Concessionária	Extensão (km) Dez/2009	Extensão (km) Dez/2010	TMDA* 2009	TMDA* 2010	Regime de Exploração
Estradas de Portugal	EP	10.848,6	10.873,0	7.165	7.014	Sem portagem
Brisa	Brisa	1.094,6	1.094,6	22.717	22.125	Portagem real
Douro Litoral	AEDL	52,7	57,5	72.553	68.404	Portagem real
Grande Lisboa	Ascendi GL	84,3	84,3	50.770	55.169	Portagem real
Litoral Centro	Brisal	92,7	92,7	8.205	8.509	Portagem real
Lusoponte	Lusoponte	24,0	24,0	86.883	85.346	Portagem real
Norte	Ascendi Norte	174,5	174,5	9.914	9.881	Portagem real
Oeste	AEA	170,0	170,0	19.474	19.155	Portagem real
Algarve	Euroscut	130,2	130,2	18.154	17.451	SCUT
Beira Interior	Scutvias	177,5	177,5	10.545	10.574	SCUT
Beiras Litoral e Alta	Ascendi BLA	172,6	172,6	13.546	13.650	SCUT***
Costa de Prata	Ascendi CP	104,5	104,5	36.536	35.184	SCUT **
Interior Norte	Norscut	156,4	156,4	6.026	7.123	SCUT
Norte Litoral	AENL	113,3	113,3	28.931	27.748	SCUT **
Grande Porto	Ascendi GP	54,7	54,7	38.073	35.602	SCUT **
Marão	AE Marão	-	3,9	****	-	Portagem real
		13.450,6	13.483,8			

Fonte: Concessionárias da rede no âmbito da TRIR. Inclui rede subconcessionada

*TMDA - Tráfego médio diário anual

** A partir de 15.Oct.2010 passaram a regime de cobrança de portagem 272,5 kms de rede SCUT

***A concessão BLA foi alvo de renegociação com o Estado para introdução de portagens, mas o início da sua cobrança carece de decisão governamental.

****TMDA não considerado devido à abertura ao tráfego ter ocorrido a 16/12/2010

Figura 1-Rede Concessionada

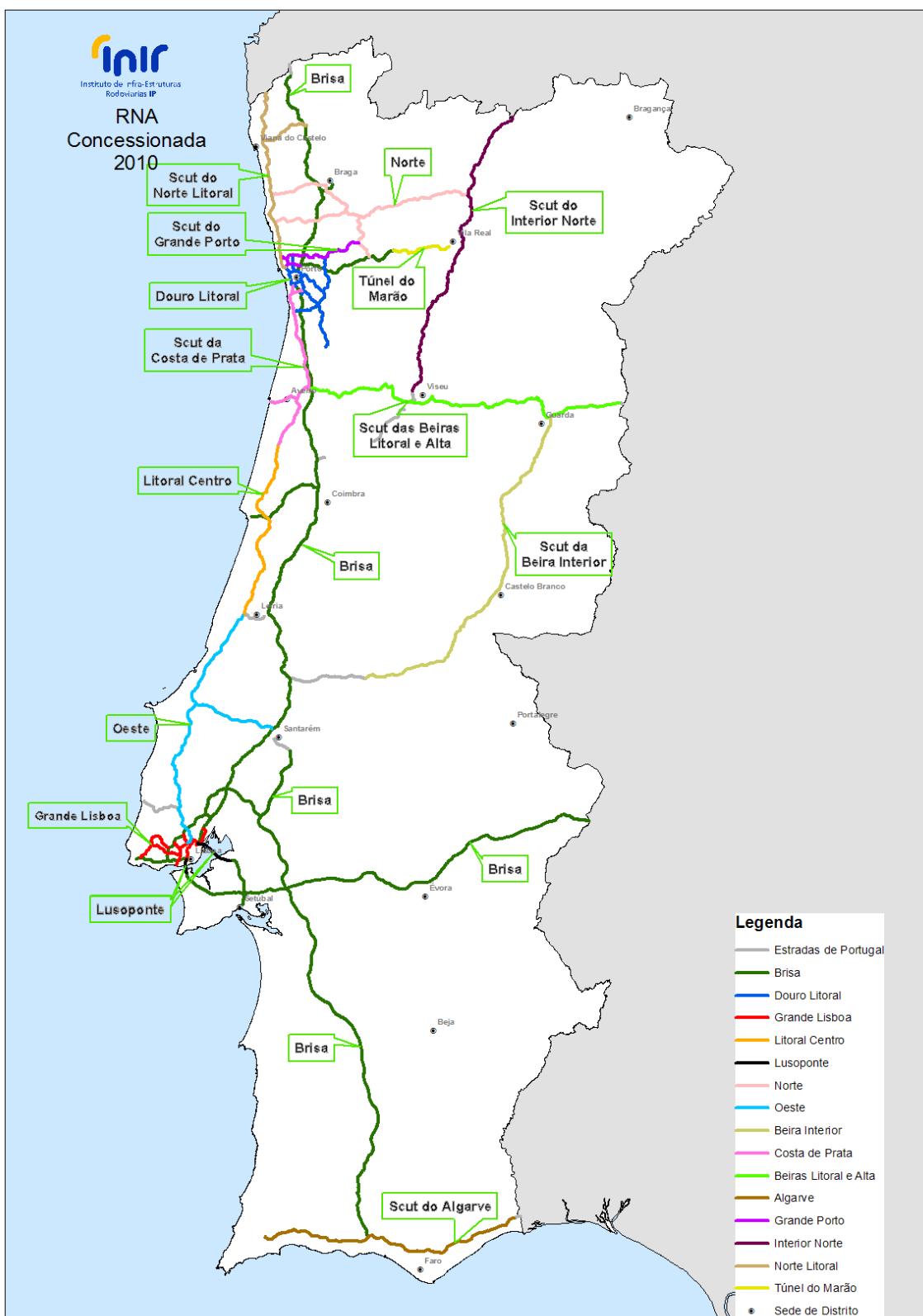


Figura 2-Rede Rodoviária Nacional afecta por Concessão

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, promovendo a construção de cerca de 1.000km de novas 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., sete das quais já se encontram contratadas.

Rede Subconcessionada	Extensão (Km)						Data	
	Em Exploração	A Construir	TOTAL	Com Portagem	Sem Portagem	TOTAL	Lançamento do Concurso	Contratação
Douro Interior	36	207	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	36	75	111	19	92	111	24-03-2008	26-02-2009
Pinhal Interior	371	149	520	102	418	520	16-06-2008	28-04-2010
AE do Centro	192	192	384	184	200	384	02-10-2009	
Total	1.180	963	2.143	409	1.734	2.143		

Figura 3-Rede de Subconcessões lançadas pela EP, SA

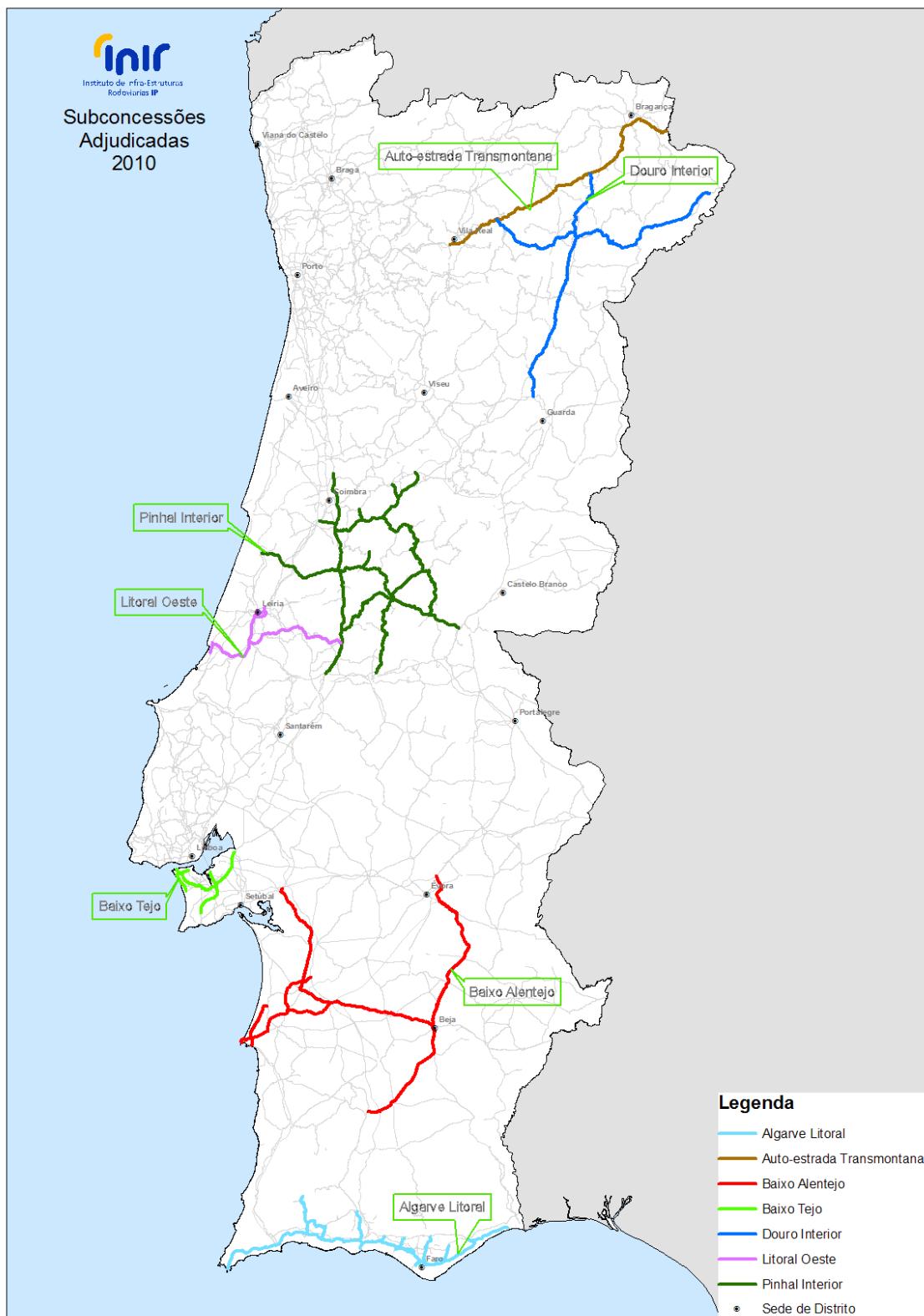


Figura 4 - Subconcessões contratadas pela EP, SA.

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”.

Assim, com base nas reclamações enviadas pelas concessões reguladas e no quadro de competências do InIR, foi desenvolvido pelo terceiro ano consecutivo o Relatório de Reclamações 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 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.

3. Reclamações dos Utentes de Infra-Estruturas Rodoviárias

A monitorização das reclamações constitui 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.

3.1. Tipificação de Eventos

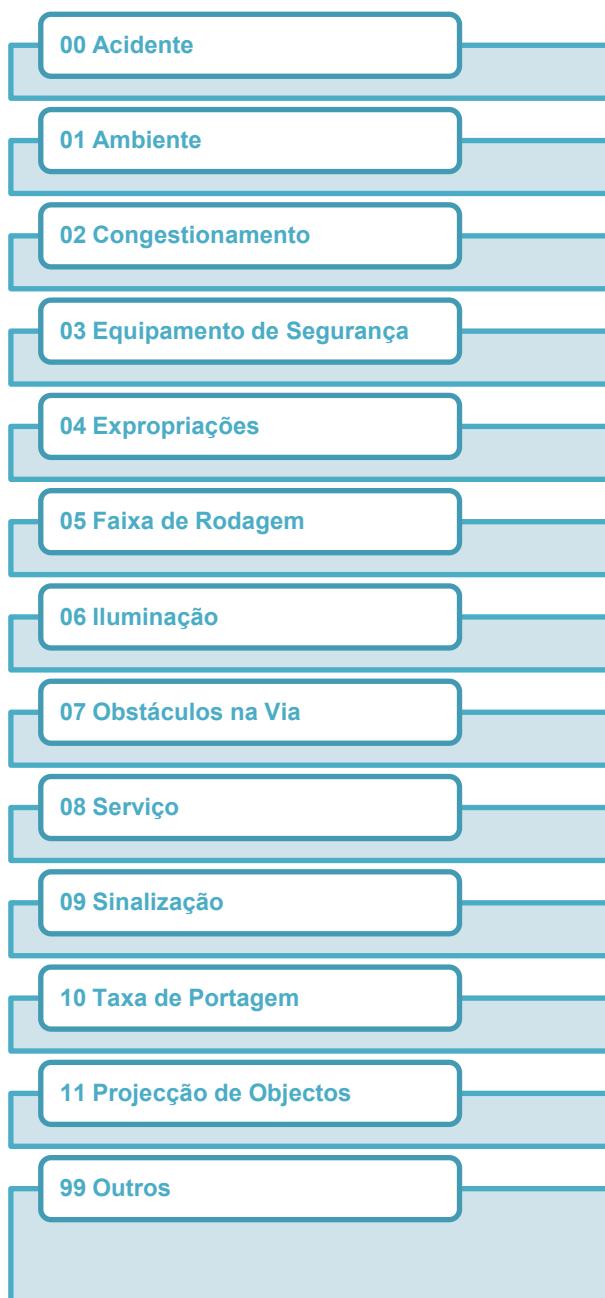
A análise das reclamações tem por base uma tipificação de eventos comuns a todas as Concessionárias, como se apresenta no quadro seguinte:

Tipificação de Eventos

Código Evento	Código Sub-evento	Descrição
00	00	Acidente
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	Véículo 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 5-Tipificação de eventos e sub-eventos utilizados pelas concessionárias



De forma a simplificar a análise quantificada das reclamações, estas foram integradas exclusivamente na categoria de eventos, apresentados na Figura 6.

Figura 6-Eventos utilizados na análise quantificada das reclamações

3.2. Análise às 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.

Como ligação preferencial de comunicação entre os utentes e o InIR, foi criado o Portal Externo (www.inir.pt) que para além de facultar o acesso à informação sobre a Rede Rodoviária disponibiliza um formulário *on-line* que permite a apresentação de reclamações ou sugestões, relativas aos serviços prestados pelas concessionárias, contribuindo para a desmaterialização dos processos, tornando mais célere a circulação da informação entre o Instituto, os utentes e as concessionárias visadas, como se pode verificar pelas Figuras 7 e 8.



Figura 7- Portal Externo do InIR

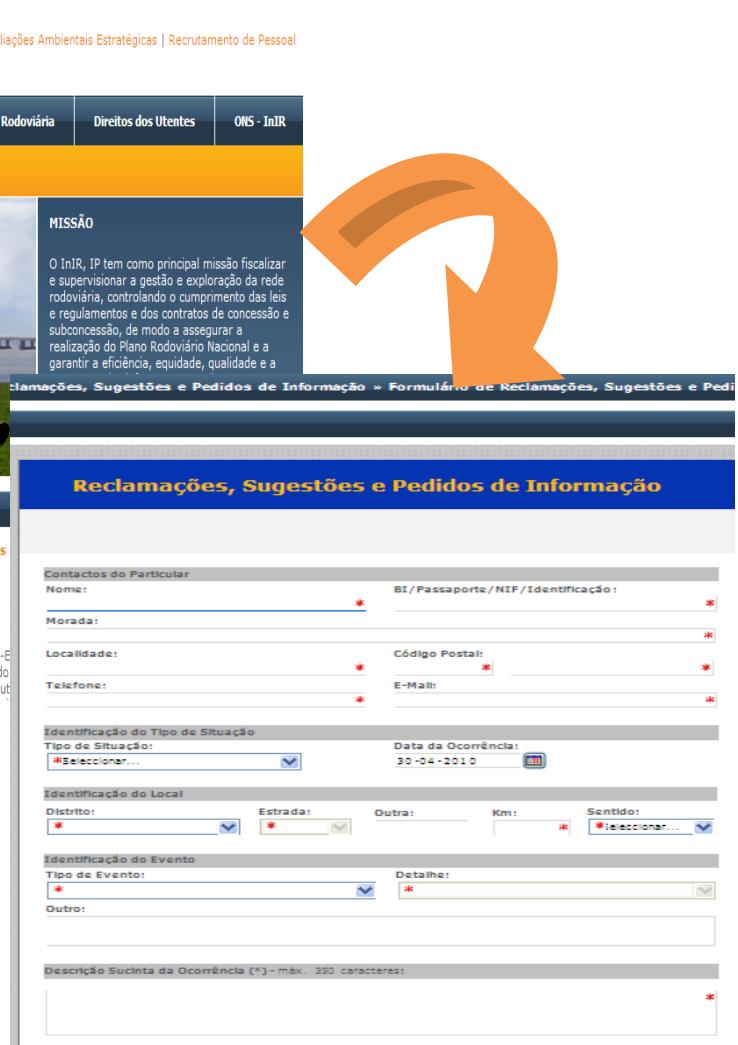


Figura 8-Formulário on-line

A Quem e Onde?

O Utente deve reclamar, sugerir ou pedir informações junto da concessionária da infra-estrutura rodoviária.

As vias municipais encontram-se sob jurisdição das respectivas autarquias, pelo que as reclamações deverão ser dirigidas a estas entidades.

Se a sua reclamação incide sobre uma Auto-Estrada, utilize o selector seguinte para verificar a respectiva concessionária:

Seleccione A24

A24
NORSUT - Concessionária de Auto-Estradas,
S.A.
Lanço Castro Daire Sul (Carvalhal) - Castro Daire
Norte, Reconcos (Bigrone), Réguia, Vila Real
[Clique aqui para apresentar a sua reclamação,
sugestão ou pedido de informação.]

Para a restante rede de estradas, informamos que, no âmbito do contrato de concessão celebrado entre o Estado e a EP - Estradas de Portugal, S.A., esta empresa é responsável por cerca de 11.000 km de vias rodoviárias. Clique [aqui](#), para apresentar a sua reclamação, sugestão ou pedido de informação.

Contacte-nos

Pode utilizar [este formulário](#) para a apresentação de sugestões ou reclamações relativas aos serviços prestados pelas concessionárias. Todas as reclamações, sugestões e pedidos de informação, serão objecto de apreciação pelo InIR, IP.

Caso o utente queira apresentar junto da concessionária responsável, a sua reclamação, sugestão ou pedido de informação, basta utilizar o selector de Auto-Estrada/Concessionária, como se verifica na Figura 9. Esta funcionalidade vai permitir a optimização dos respectivos circuitos com a diminuição dos tempos de resposta.

Figura 9 – Selector de Auto-Estrada/Concessionária

Em Agosto, após desenvolvimento informático, deu-se início à funcionalidade da consulta *online* do estado das reclamações, que permite ao utente de infra-estruturas rodoviárias saber em que estado se encontra o seu processo de reclamação. Encontram-se disponíveis para consulta as reclamações efectuadas directamente ao InIR,IP (carta, fax, e-mail ou formulário), apresentadas a partir de 1 de Junho de 2010.



A screenshot of the InIR website's 'Consulta de Processos' (Query of Processes) page. The top navigation bar includes links for '1ª Página', 'Quem Somos', 'Rede Rodoviária', 'Direitos dos Utentes', and 'ONS - InIR'. A secondary navigation bar shows the user is at 'Avaliações Ambientais Estratégicas | Recrutamento de Pessoal'. The main content area displays the date 'domingo, 21 de Novembro de 2010' and the breadcrumb path 'Você está aqui > Direitos dos Utentes > Reclamações, Sugestões e Pedidos de Informação > Consulta de Processos'. On the left, a sidebar under 'Direitos dos Utentes' lists 'Contra-Ordenações', 'Reclamações, Sugestões e Pedidos de Informação', 'Formulário de Reclamações, Sugestões e Pedidos de', and 'Consulta de Processos Restituição de Valores de Portagem'. The main content area contains instructions for querying processes based on identification numbers and process references, with input fields for 'Nº Documento Identificação' and 'Referência do Processo', and a 'Enviar' (Send) button.

Figura 10- Consulta do estado do processo de reclamação

Para aceder a este serviço é indispensável que, o utente ao apresentar a reclamação, indique um dos seguintes números de identificação:

- Bilhete de Identidade,
- Cartão de Cidadão,
- Passaporte,
- Número de Identificação Fiscal (NIF)
- ou Número de Identificação de Pessoa Colectiva (NIPC).

e inserir a referência da reclamação (por exemplo: REC/2010/xxx) que lhe será atribuída automaticamente se a reclamação for efectuada através do formulário no Portal InIR ou fornecida pelo InIR a partir do seu registo no Sistema de Gestão de Reclamações (SGR) no primeiro contacto.

Consulta de Estados e significado

Após o preenchimento correcto da Referência da Reclamação (REC/2010/xxx) e do Número de Documento de Identificação (BI /Cartão de Cidadão/ Passaporte/ NIF/NIPC), o reclamante acede à página que lhe mostra o estado em que se encontra a sua reclamação. Os estados são os seguintes:

01 - Reclamação Recepcionada e respectiva data

A reclamação deu entrada no InIR e foi registada no Sistema de Gestão de Reclamações (SGR) na data indicada.

02 - Apreciação da Reclamação e respectiva data

Análise da situação relatada pelo InIR e data indicada

03 - Notificação à Concessionária para apresentação de alegações e respectiva data

O InIR solicitou à Concessionária, na data indicada, os esclarecimentos sobre os factos reclamados/relatados

04 - Análise das alegações da Concessionária e respectiva data

O InIR já dispõe dos elementos necessários para a apreciação da reclamação e que, a partir dessa data, se encontra a analisar a situação relatada, para emissão de parecer.

Em caso de necessidade, o InIR pode solicitar mais elementos à concessionária, e neste caso específico, o estado retrocede ao 03 e respectiva data

05 - Informação ao Reclamante sobre decisão e respectiva data

O InIR comunica ao reclamante o resultado da sua apreciação

06- Encerramento/Arquivamento e respectiva data

Em caso de retomar o mesmo assunto, solicita-se a indicação do nº de processo.

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.

Em 2010, registaram-se 363 exposições apresentadas directamente ao InIR, uma diminuição de 15%, face a 2009, das quais 88% dizem respeito a reclamações, 8% são pedidos de informações e 4% referem-se a sugestões (Fig. 11).

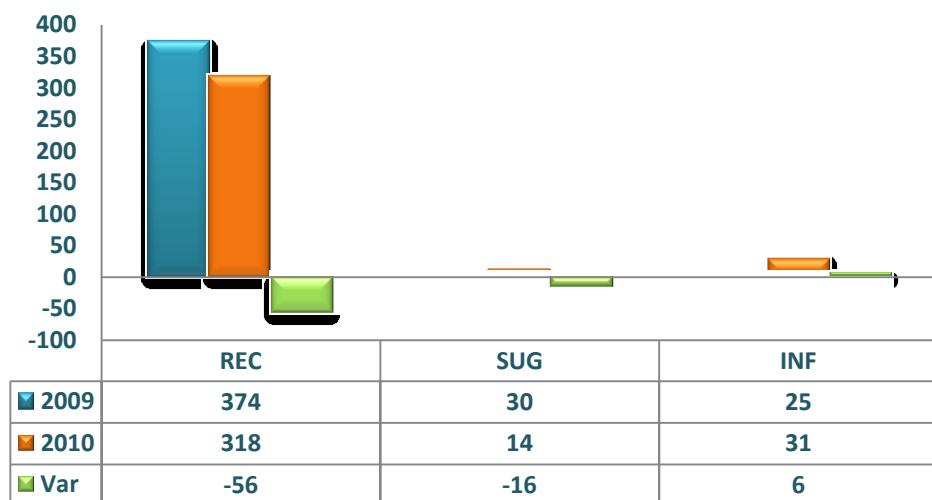


Figura 11- Evolução das exposições em valores absolutos, por tipo

No que respeita ao canal para apresentação de exposições, verificou-se o correio com 146 entradas que corresponde a 40% do total das entradas, a internet com 113 entradas, correspondente a 31% e o e-mail com 96 entradas que corresponde a 27%, tendo sido o envio por fax de apenas 8 entradas correspondente a 2% do total de entradas (Fig. 12).

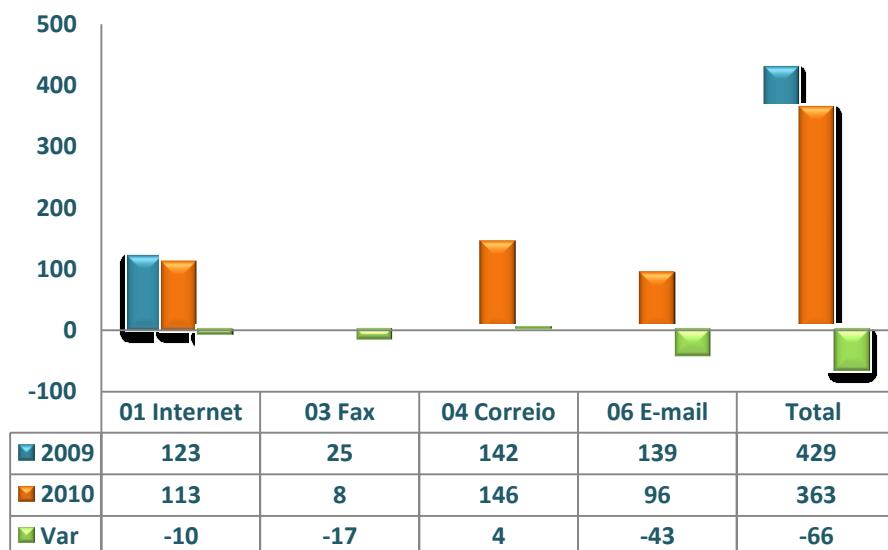


Figura 12- Evolução das exposições em valores absolutos, por canal de entrada

Continua-se a salientar a representatividade da comunicação electrónica (e-mail e Internet) como canal preferencial do utente (58%) para apresentar a sua exposição contribuindo para a desmaterialização do processo, tornando mais célere a circulação da informação entre o InIR, o utente e a concessionária visada, tendência também verificada em 2009.

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

A Figura 13 espelha a variação anual das exposições recebidas no InIR pelos diversos canais e constata-se que 54% das exposições se registaram no primeiro semestre de 2010 (Fig. 14), o mesmo verificado no ano anterior.

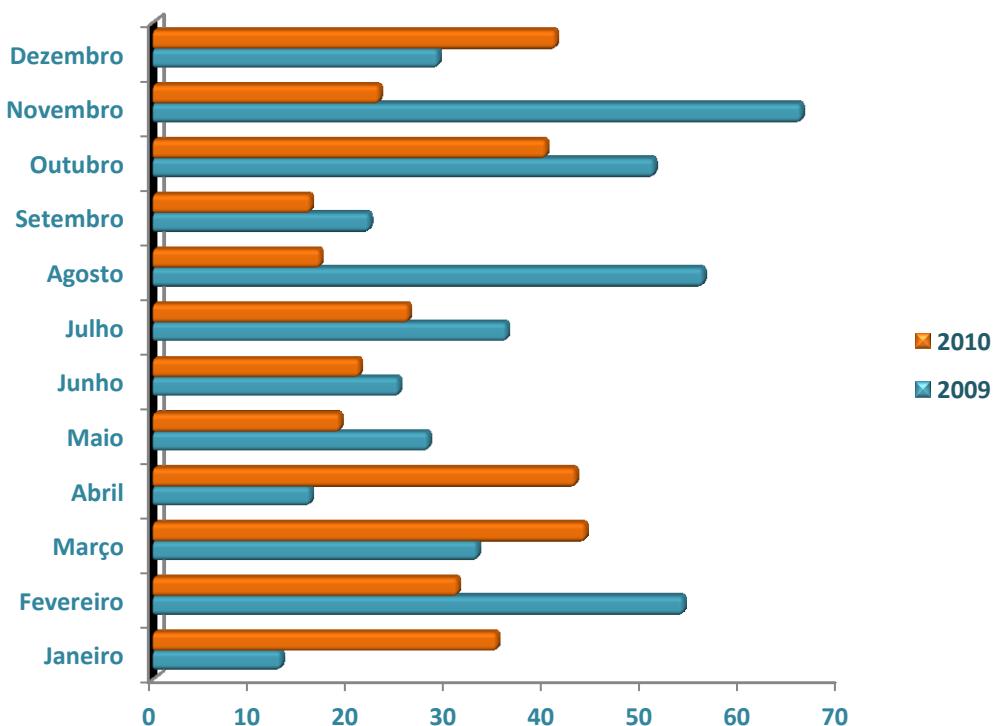


Figura 13 - Evolução das exposições recebidas em valores absolutos, mensalmente

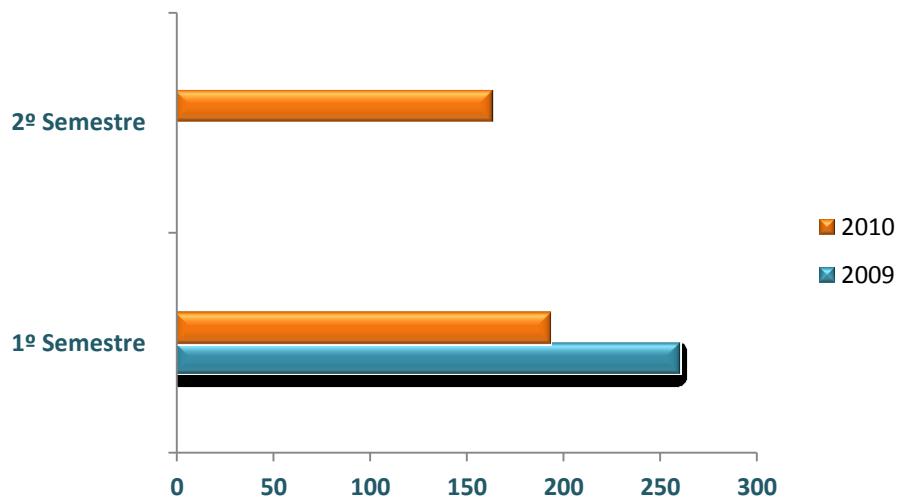


Figura 14 – Evolução das exposições recebidas por semestre

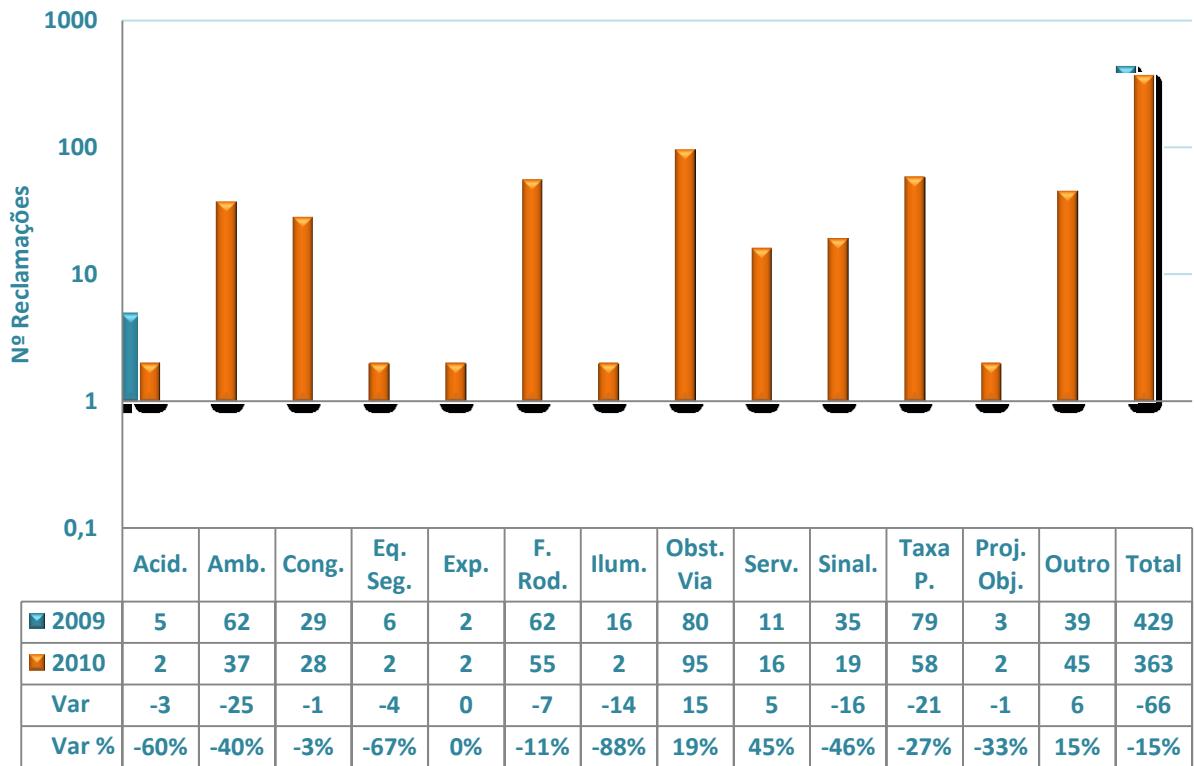


Figura 15 – Evolução das exposições em valores absolutos, por evento

Comparativamente a 2009, verifica-se um decréscimo de 15% do total das exposições apresentadas, com destaque, para as exposições sobre Iluminação (-88%), Equipamentos de Segurança (-67%), Acidentes (-60%), seguido das exposições sobre Sinalização (-46%) e Ambiente, nomeadamente ruído (-40%).

Contudo, os eventos Serviço e Obstáculos na Via, que dizem respeito a animais e objectos, tiveram um acréscimo face ao ano anterior de 45% e 19%, respectivamente.

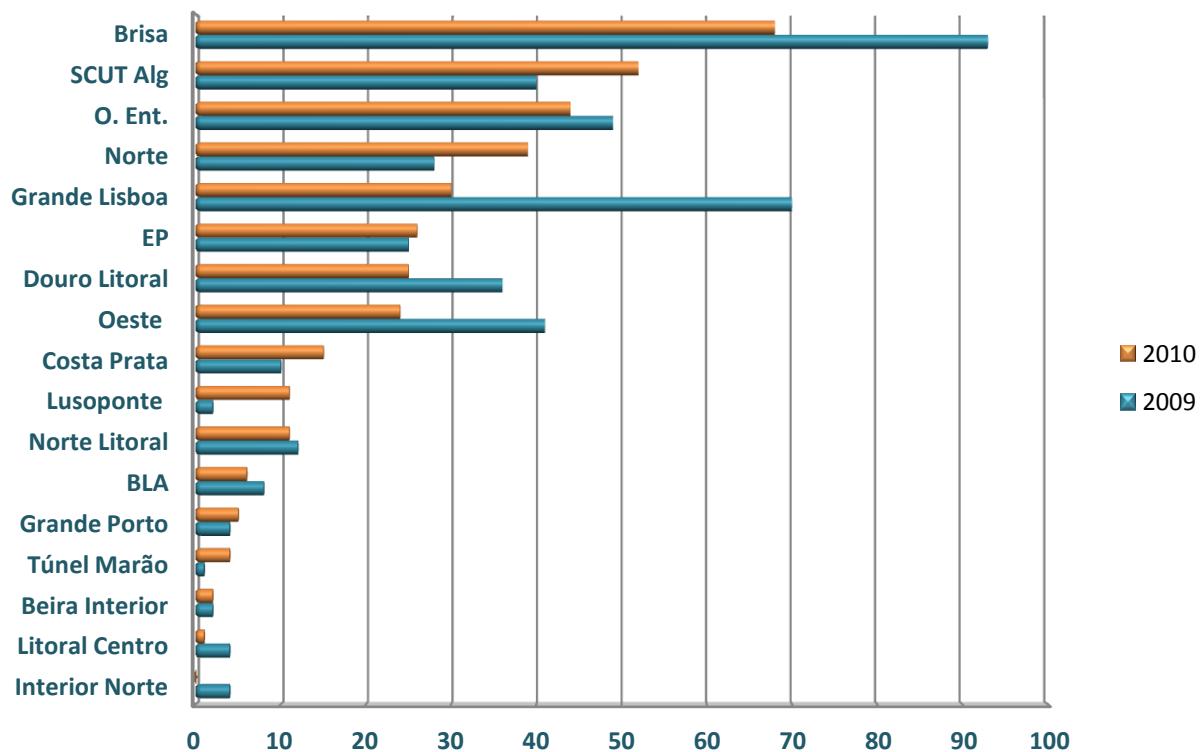


Figura 16 – Evolução da distribuição em valores absolutos das exposições, por concessão

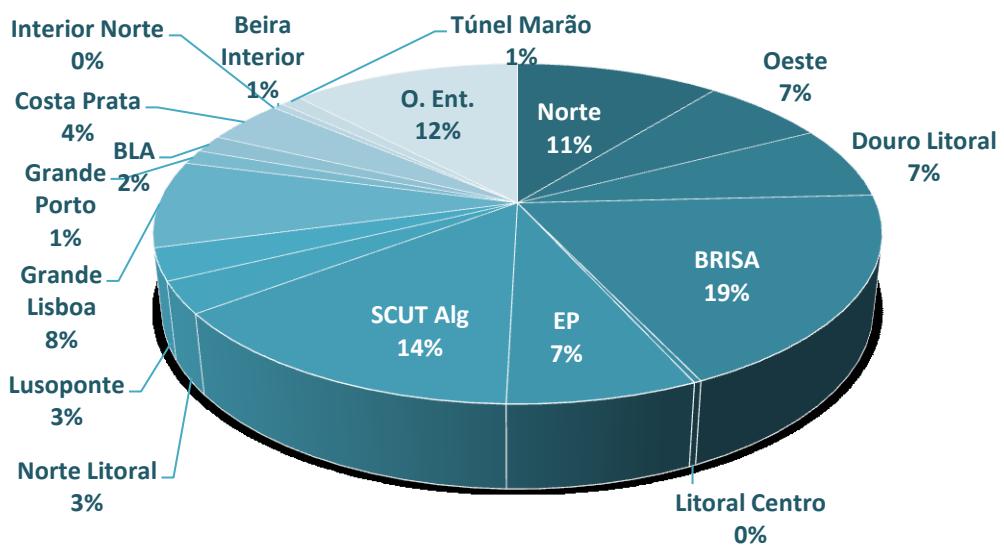


Figura 17- Distribuição percentual das exposições, por concessão em 2010

A Brisa, a concessão SCUT Algarve e a Concessão Norte registaram, em termos percentuais, 44% do valor total das exposições apresentadas, com 19%, 14% e 11%, respectivamente. A

concessão da Grande Lisboa regista 8%, seguida das concessões do Douro Litoral, Oeste e EP, com 7%, do total das exposições apresentadas, respectivamente. As restantes concessões apresentam valores inferiores a 4%.

De referir que, na rubrica Outras Entidades, com 12%, correspondente a 44 exposições, são da responsabilidade de outras Entidades Reguladoras/Operadoras, como por exemplo a ASAE, Câmaras Municipais e Via Verde, entre outras, cujas exposições, após análise, são imediatamente reencaminhadas a essas entidades, por a matéria reclamada não se enquadrar no âmbito das competências do InIR.

Concessão	Concessionária	Extensão (km)	TMDA** 2010	Tráfego*** 2010	Circulação Anual (10^6 veículos x km)	REC Dirigidas InIR 2010
Estradas de Portugal	EP	10.873	7.014	2.560.110	27.836	26
Brisa	Brisa	1.095	22.125	8.075.625	8.840	68
Douro Litoral	AEDL	57,5	68.404	24.967.460	1.436	25
Grande Lisboa	Ascendi GL	85	55.169	20.136.685	1.698	30
Litoral Centro	Brisal	93	8.509	3.105.785	288	1
Lusoponte	Lusoponte	24	85.346	31.151.290	748	11
Norte	Ascendi Norte	175	9.881	3.606.565	629	39
Oeste	AEA	170	19.155	6.991.575	1.189	24
Algarve	Euroscut	130	17.451	6.369.615	829	52
Beira Interior	Scutvias	178	10.574	3.859.510	685	2
Beiras Litoral e Alta	Ascendi BLA	173	13.650	4.982.250	860	6
Costa de Prata	Ascendi CP	105	35.184	12.842.160	1.342	15
Interior Norte	Norscut	156	7.123	2.599.895	407	0
Norte Litoral	AENL	113	27.748	10.128.020	1.148	11
Grande Porto	Ascendi GP	55	35.602	12.994.730	711	25
Túnel do Marão	AE Marão	4	****	-	-	4
Total		13.484				339

Fonte: Concessionárias da rede no âmbito da TRIR. Inclui rede subconcessionada

* A partir de 15.Out.2010 passaram a regime de cobrança de portagem 272,5 kms de rede SCUT

** TMDA - Tráfego médio diário anual

*** Nº veículos/ano

****TMDA não considerado devido à abertura ao tráfego ter ocorrido a 16/12/2010

Figura 18-Extensão da rede em exploração (km), tráfego, circulação anual e reclamações recebidas no InIR em 2010

Analizando o desempenho das várias concessionárias, apresenta-se na Figura seguinte o indicador relativo ao número de reclamações apresentadas pelo utente directamente ao InIR, ponderado pelo trajecto e tráfego realizado na concessão, que permite 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 Norte, Algarve e Grande Porto foram as que tiveram uma média superior a esse valor, o mesmo verificado em 2009, com destaque para a melhoria desta média nas concessões Douro Litoral e Oeste.

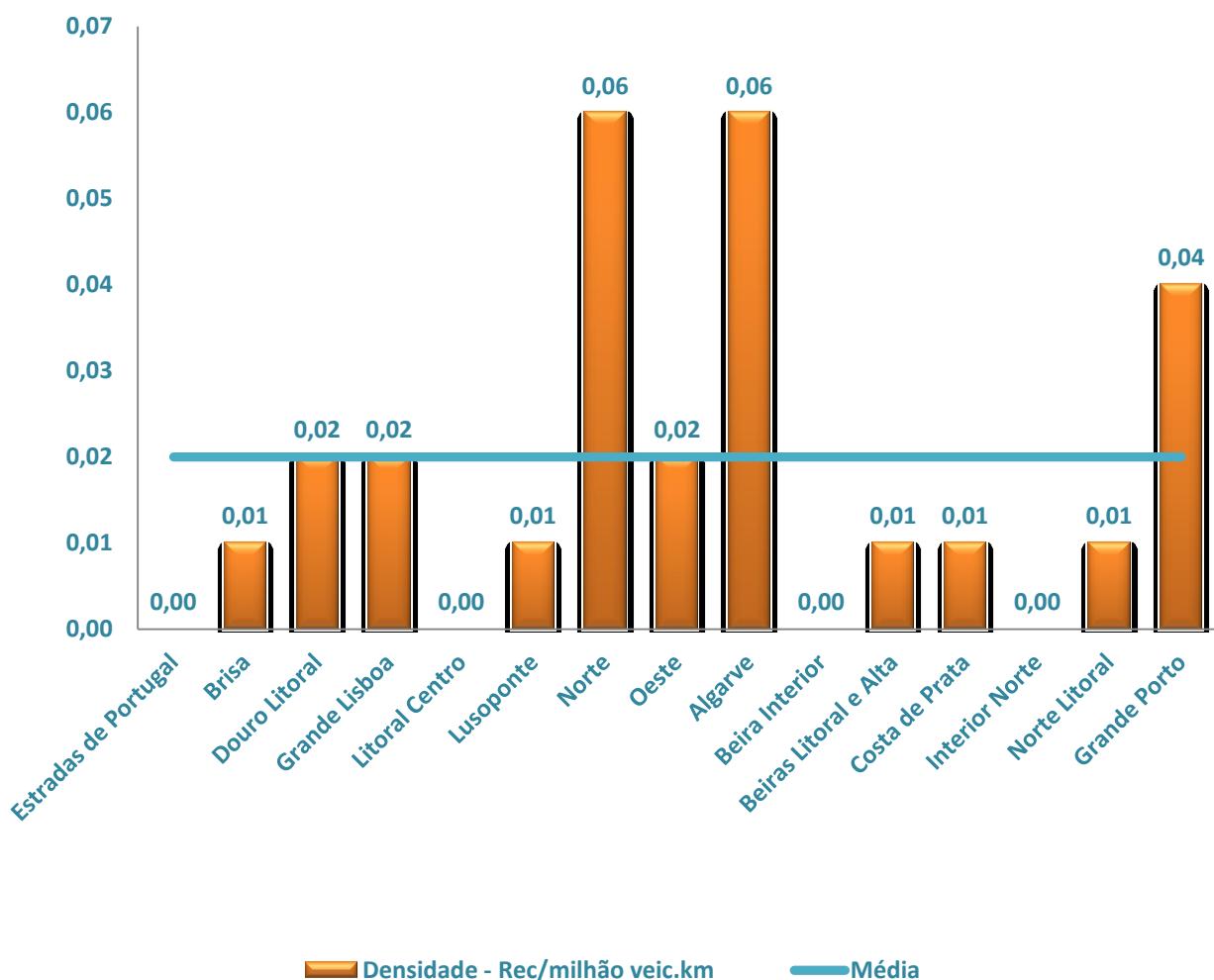


Figura 19 - Número de reclamações sobre a circulação total (milhão de veículos.km) da rede concessionada em exploração

Do total de 363 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 responsável, 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.

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.

3.3. 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.

Neste contexto, o InIR avaliou e aprovou um conjunto de cinquenta e dois projectos para execução de obras que obrigam ao condicionamento das auto-estradas, nos termos da legislação referida, tendo como preocupação o respeito pela qualidade de serviço, segurança das vias, maior informação e apoio aos utentes, distribuídos por várias concessões descritos na figura seguinte:

Concessionária	PCEO's 2010	Nº
AEDL - Auto-Estradas do Douro Litoral, S.A.	A41/IC24 - Lote 1 - Nó Argoncilhe	1
	A43/IC29 - Lote 3 - Nó Gondomar	1
AEM - Auto-Estrada do Marão, S.A.	A4/IP4 - Túnel do Marão -Muro 43C	1
Ascendi Norte - Auto-Estradas do Norte, S.A.	A7 - Trabalhos de sinalização Horizontal	1
	A11 - Trabalhos de sinalização Horizontal	1
Ascendi Grande Porto - Auto-Estradas do Grande Porto, S.A.	A41 - Trabalhos de Sinalização Horizontal	2
	A42 - Trabalhos de Sinalização Horizontal	1
Ascendi Beiras Litoral e Alta - Auto-Estradas das Beiras Litoral e Alta, S.A.	A25 - Trabalhos de Sinalização Horizontal	2
	A25 - Nó IP2 / A25 - Construção PS12A	1
	A25 - Trabalhos de repavimentação	1
	A25/IP2 - NÓ Ligação PS 12A - fases 3 e 4	2
Ascendi Costa de Prata - Auto-Estradas da Costa de Prata, S.A.	A17 Mira / Estádio - Trabalhos de Sinalização Horizontal	1
Ascendi Grande Lisboa - Auto-Estradas da Grande Lisboa, S.A.	IC17 CRIL - Barreiras Acústicas (Olival Basto / IC22 - A8 / Túnel do Grilo)	2
	IC17 Norte - Camarate - Prior Velho - Barreiras Acústicas	1
	IC17 - Algés / Buraca - Barreiras Acústicas	1
	IC22 (A8 / A9 CREL) - Barreiras Acústicas	2
	Ramo A + B Túnel do Grilo - Reparação de Talude	1
	IC17 - Pontinha / Odivelas - Reparação de Talude	1
	IC19 - Trabalhos de sinalização Horizontal	1
	A16 - Reparação Talude pk 15+000	1
Auto-Estradas do Atlântico, S.A.	A8 - Corte de Vias PK 92+600 N_S	3

	A8 - Assentamento Viaduto Rio Alcoa	1
	A8 - Lanço Loures / Malveira - PCEO - Versão 2	1
BRISA - Auto-Estradas de Portugal, S.A.	A13 - Viaduto Ribeira Muge - Juntas Dilatação	1
	A3 - Colocação de Tubagem na PS04 - PK 1+103	1
	A2 - Escorregamento de Talude ao Pk 215 sentido S/N	1
	A2 - Sublanço Alcácer do Sal – Grândola Norte - Aditamento PCEO	1
	A4 - Construção da Nova PS027 - Nó de Campo - Sublanço Valongo / Campo - Fases 1, 2 e 3	3
	A1 - Ensaios de Corrosão em Obras de Arte	1
	A3 - Alargamento 2 x 3 vias - Maia / Santo Tirso	1
	A5 - Instalação de Contadores de Tráfego, km 0+000 / km 8+100	1
	A2 - Estabilização Talude Encontro Norte - Viaduto Rio Sado Sul/Norte	1
	A12 - Pavimentação Montijo - Pinhal Novo	1
	A4 - Reparação do Pavimento e Drenagem km 51+550 - km 51+600	1
	A12 - Ligação à EN10 Alto da Guerra	2
	A3 - Inspecção de Segurança - Trabalhos de Pavimentação	1
BRISAL - Auto-Estradas do Litoral, S.A.	A17 - Reparação do viaduto do Pranto	1
EUROSCUT- Sociedade Concessionária da SCUT do Algarve, S.A.	A22 - Nó de alvor - Pk 18+500 - Trabalhos de Pavimentação	1
NORSCUT - Concessionária de Auto-Estradas, S.A.	A24 - PK 88+450 - Trabalhos de Drenagem (Drenos)	1
SCUTVIAS - Auto-Estradas da Beira Interior	A23 - Túnel da Gardunha N_S - Reparação Ventiladores	1
	A23 - Pavimentação Castelo Branco - Soalheira	2

Figura 20- Projectos das Condições de Execução de Obras

Como se verifica na Figura 21, em 2010 registou-se uma diminuição significativa aos pedidos de Reembolso da Taxa de Portagem, face aos anos anteriores, tendo sido as concessões Brisa e Auto-Estradas do Atlântico as visadas.

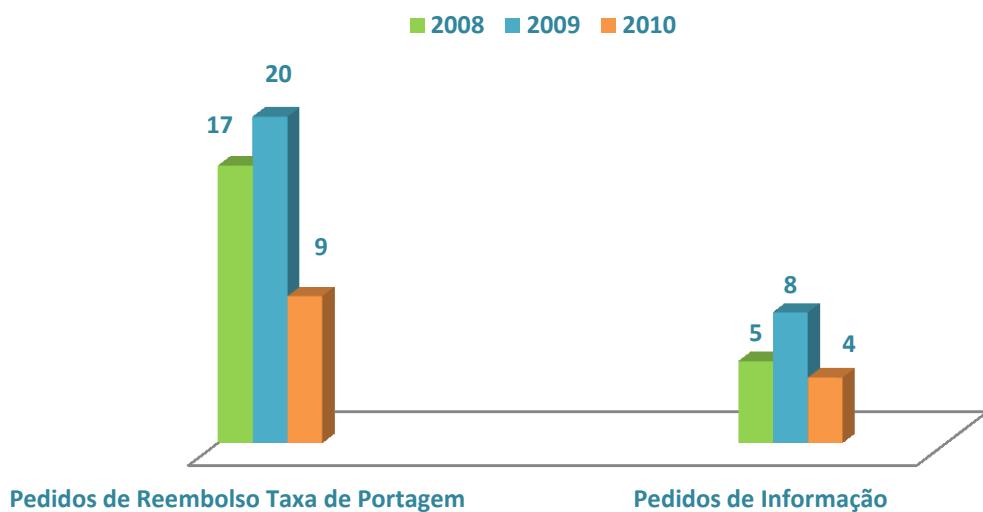


Figura 21- Evolução dos pedidos de Reembolso da Taxa de Portagem e Informações, em números absolutos

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 Estarreja - Feira, da auto-estrada A1 – Auto-estrada do Norte, assim como o alargamento para 2x3 vias da A2 - Auto-estrada do Sul, no lanço Coina - Palmela - Nó da A12 e foram iniciadas as obras de alargamento para 2x3 vias do sublanço Maia / Santo Tirso da A3 – Auto-Estrada Porto / Valença, tendo sido a Brisa a concessionária visada com 50% dos pedidos de Reembolso da Taxa de Portagem e pedidos de informações, sobre estas obras.

No que diz respeito ao lanço Loures/Malveira foram disponibilizadas as 3^{as} vias desde Dezembro, no entanto sobre a Auto-Estrada do Atlântico recaíram os outros 50% dos pedidos de Reembolso da Taxa de Portagem e pedidos de informações.

Importa referir que 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 não se verificou.

3.4. Análise aos Relatórios das Concessionárias

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 2010 constituiu para o Instituto um período de consolidação dessa atribuição, com a implementação de uma plataforma informática entre o InIR e as Concessionárias, para envio das reclamações efectuadas pelos utentes de infra estruturas rodoviárias directamente àquelas, visando uma maior eficiência e eficácia no tratamento dos dados, permitindo uma supervisão desmaterializada das reclamações dos utentes.

De salientar, que as concessionárias só estão obrigadas a enviar as reclamações dos utentes de infra-estruturas rodoviária, inscritas nos Livros de Reclamações destinados para o efeito, em cumprimento das obrigações decorrentes das respectivas Bases e dos Contratos de Concessão.

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”.

Reconhecendo a importância das reclamações para a função de supervisão que é legalmente atribuída ao InIR, e por actualmente, os utentes de infra-estruturas rodoviárias terem à sua disposição diversos meios, através dos quais podem manifestar a sua insatisfação, e pese embora a obrigação contratual das concessionárias seja apenas a de reportar as ocorrências do Livro de Reclamações, em 2010, procedeu-se a uma análise do universo das reclamações recebidas por todos os canais, pelo que, os valores do presente relatório não são directamente comparáveis com os apresentados nos Relatórios de Reclamações de 2008 e 2009.

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

3.4.1. Ascendi Norte - 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
TMD Anual (veículos) 2010	9.881
Circulação Anual (10^6 veículos x km) 2010	629
Regime de Exploração	Portagem real
Áreas de serviço	5
Reclamações 2008 (Livro Reclamações)*	388
Reclamações 2009 (Livro Reclamações)*	418
Reclamações 2010 (Livro Reclamações)*	270
Reclamações 2010 (Todos canais)**	301
URL	http://www.ascendi.pt

*obrigação contratual

**Reclamações entradas por diversos canais

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 foi celebrado entre a AENOR– Auto-Estradas do Norte, S.A. e o Estado Português o “Contrato de Concessão Originário” a 30 anos, regulamentado pelo Decreto-Lei 248/A/99 de 6 de Julho, para a concepção, projecto, construção, financiamento, exploração e conservação, em regime de portagem real, dos Lanços A7/IC5 Póvoa de Varzim/Famalicão, A7/IC5 Guimarães /Fafe, A7/IC5IC25 Fafe/IP3, A11/IC14 Esposende /Barcelos/Braga e A11/IP9 Braga/Guimarães/IP4/A4. Constituiu ainda objecto da Concessão, para efeitos de exploração e conservação, estando também sujeitos ao regime de portagem real, os lanços já construídos A7/IC5 –Famalicão/Guimarães e A11/IC14 – IC1 (Apúlia)/EN205. Com um total de 175km, esta concessão liga zonas fortemente industrializadas e de grande densidade

populacional, como Vila do Conde, Braga, Guimarães, com regiões tradicionalmente com menor poder de compra e de difícil acessibilidade.

Em Setembro de 2009 a marca Aenor foi mudada para Ascendi. Em 2010 foi celebrado, com efeitos a partir de 1 de Julho, o acordo de aditamento ao contrato de concessão, o qual teve como principal alteração a transferência do direito sobre as receitas de portagem da concessionária para a EP, S.A., que por sua vez tornou-se responsável pelo pagamento anual fixo de receitas de Disponibilidade à concessionária. O nome da concessionária foi então alterado para ASCENDI NORTE – Auto-Estradas do Norte, S.A.

• 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) – EN205
• A11	IC 14	Esposende (IC 1) – Braga
• A11	IP9	Braga-Guimarães
	VN207	IP9-Felgueiras (EN101)

Em 2010, foram registadas na Concessão Norte um total de 301 reclamações, tendo-se verificado que 90% do total foram apresentadas no Livro de Reclamação, que corresponde a 270 reclamações, seguido do e-mail com 6%, correspondente a 20 reclamações, tendo sido o envio por fax e correio de apenas 2%, com 6 e 5 reclamações, respectivamente (Fig.22).



Figura 22-Distribuição percentual das reclamações, por canal de entrada

Independentemente da modalidade de apresentação, a análise das reclamações é sempre efectuada de forma idêntica, tendo-se verificado que todas foram objecto de resposta escrita, e que foi prestado ao utente todo o esclarecimento e/ou resolução da situação que motivou a reclamação.

Evento	1º Trim.	2º Trim.	3º Trim.	4º Trim.	Total
Congestionamento	2	0	0	0	2
Equipamentos de Segurança	0	0	0	1	1
Faixa de Rodagem	5	4	2	2	13
Obstáculos na Via	64	14	21	46	145
Projecção de Objectos	8	3	4	8	23
Serviço	4	1	1	6	12
Sinalização	2	1	1	2	6
Taxa de Portagem	51	14	11	23	99
Total	136	37	40	88	301

Figura 23 – Distribuição trimestral em valores absolutos das reclamações, por evento

Numa análise geral, constata-se que 48% do total das reclamações incidem sobre os Obstáculos na Via, nomeadamente animais e objectos e 33% 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 com 8%, Faixa de Rodagem e Serviço com 4% do total das reclamações, respectivamente (Fig. 24).

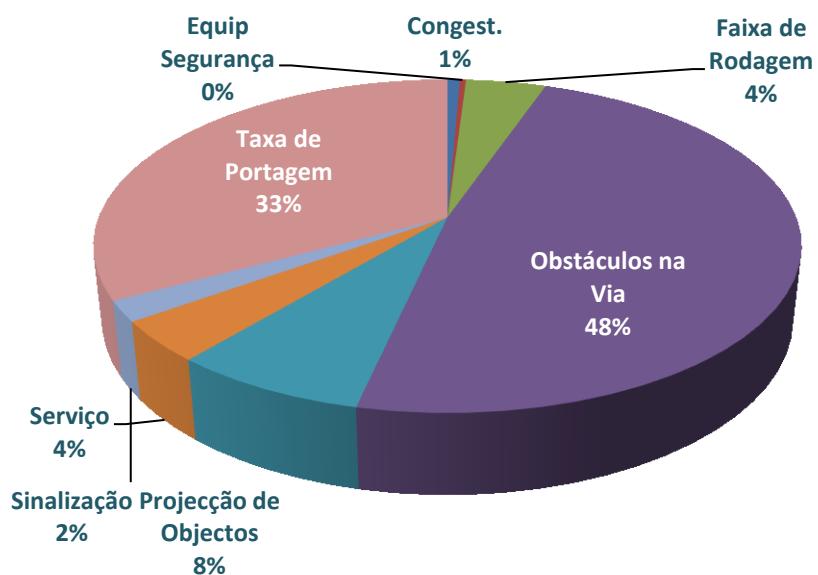


Figura 24- Distribuição percentual das reclamações, por evento

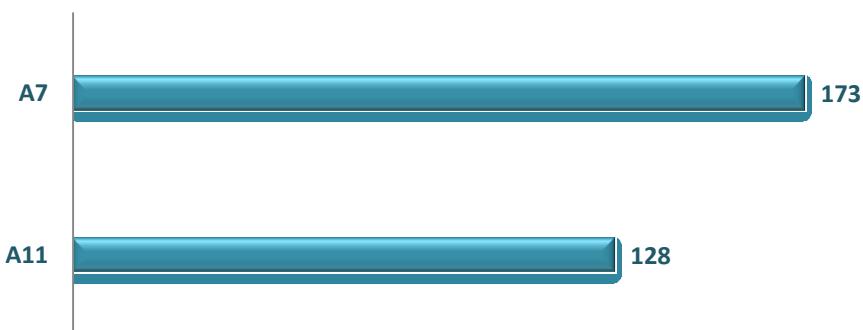


Figura 25 - Distribuição das reclamações pela rede concessionada à Concessão Norte

No que diz respeito à distribuição de reclamações pela rede concessionada à Concessão Norte constata-se que cerca de 57% das reclamações recaem sobre a A7, nos eventos Obstáculos na Via, Taxa de Portagem e Faixa de Rodagem (Fig. 25)

Assim, para os eventos e lanços 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.

Os valores aqui apresentados não são directamente comparáveis com 2009, mas se forem consideradas exclusivamente as reclamações registadas no Livro de Reclamações, as únicas que constituem a obrigação contratual, constata-se em 2010 uma diminuição significativa em cerca de 35%, que corresponde a 140 reclamações, na Concessão Norte.

3.4.2. 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
TMD Anual (veículos) 2010	19.155
Circulação Anual (10^6 veículos x km) 2010	1.189
Regime de Exploração	Portagem real
Áreas de serviço	5
Reclamações 2008 (Livro Reclamações)*	249
Reclamações 2009 (Livro Reclamações)*	323
Reclamações 2010 (Livro Reclamações)*	433
Reclamações 2010 (Todos canais)**	3459
URL	http://www.aeatlantico.pt

*Obrigação contratual

**Reclamações entradas por diversos canais

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 . A AEA assinou o contrato de concessão com o Estado Português no dia 21 Dezembro de 1998, cuja duração é de 30 anos, com termo em 2028, e tem por objecto além da exploração e manutenção dos 85Km da A8 Sul (e.g., CRIL/Odivelas – Caldas da Rainha), a concepção, construção e financiamento de novos troços, numa extensão total de 85Km de auto-estradas, divididos entre a A8 Norte (Caldas da Rainha – Leiria) e a A15 (Caldas da Rainha – Santarém). As tarifas de portagem estão sujeitas a revisão anual de acordo com os índices de inflação.

• 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)

Em 2010, foram registadas na Concessão Oeste um total de 3459 reclamações, tendo sido o correio o canal preferencial dos utentes de infra-estruturas rodoviárias com 37% do total das entradas que corresponde a 1273 reclamações, seguido do e-mail com 28%, correspondente a 960 reclamações, o RSF com cerca de 14% que corresponde a 490 reclamações e o Livro de Reclamações e fax com 12% e 9% correspondente a 433 e 303 reclamações, respectivamente. (Fig.26).

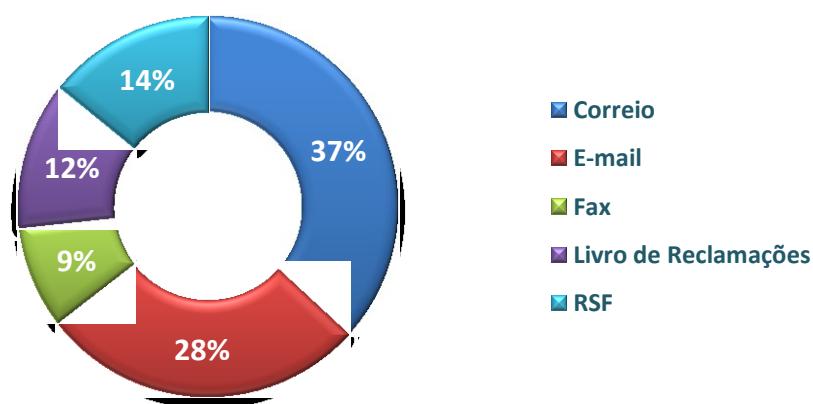


Figura 26- Distribuição percentual das reclamações, por canal de entrada

Independentemente da modalidade de apresentação, a análise das reclamações é sempre efectuada de forma idêntica, tendo-se verificado que todas foram objecto de resposta escrita, e que foi prestado ao utente todo o esclarecimento e/ou resolução da situação que motivou a reclamação.

Evento	1º Trim.	2º Trim.	3º Trim.	4º Trim.	Total
Acidente	104	65	80	208	457
Ambiente	1	0	2	2	5
Congestionamento	3	6	7	33	49
Faixa de Rodagem	4	2	2	13	21
Iluminação	1	1	0	0	2
Obstáculos na Via	0	0	1	0	1
Serviço	1	6	2	3	12
Sinalização	3	1	8	13	25
Taxa de Portagem	741	600	984	562	2887
Total	858	681	1086	834	3459

Figura 27 – Distribuição trimestral em valores absolutos das reclamações, por evento

Numa análise geral, constata-se que 84% 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 13 % à categoria Acidente.

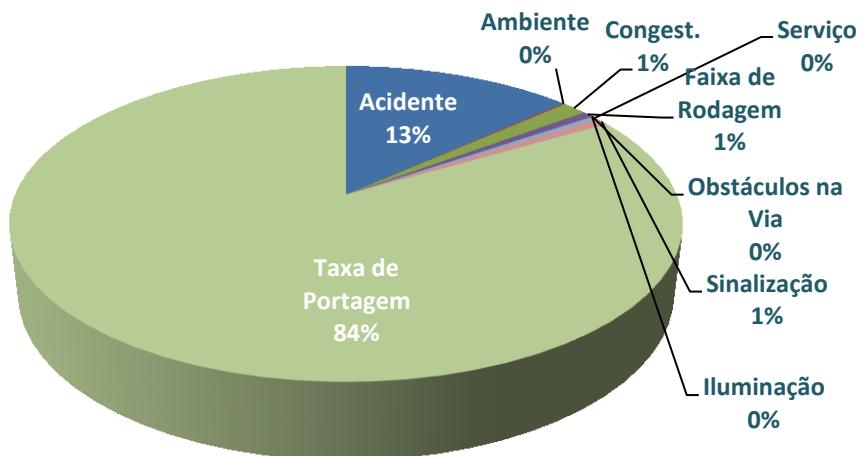


Figura 28 – Distribuição percentual das reclamações, por evento

A maior parte 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.

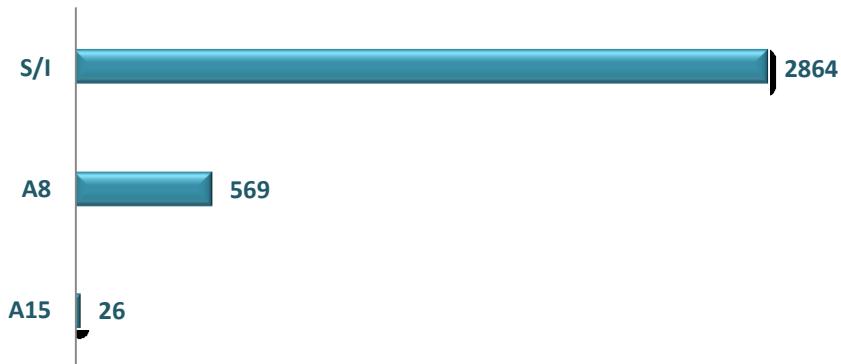


Figura 29- Distribuição das reclamações pela rede concessionada à Concessão Oeste

Para os eventos e lanços 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.

Os valores aqui apresentados não são directamente comparáveis com 2009, mas considerando exclusivamente as reclamações registadas no Livro de Reclamações, as únicas que constituem a obrigação contratual, constata-se em 2010 um aumento em cerca de 34% correspondente a 110 reclamações, na Concessão Oeste.

3.4.3. 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
TMD Anual (veículos) 2010	68.404
Circulação Anual (10^6 veículos x km) 2010	1.436
Regime de Exploração	Portagem real
Áreas de Serviço	-
Reclamações 2008 (Livro Reclamações)*	0
Reclamações 2009 (Livro Reclamações)*	0
Reclamações 2010 (Livro Reclamações)*	4
Reclamações 2010 (Todos canais)**	111
URL	http://www.briza.pt

*Obrigação contratual

**Reclamações entradas por diversos canais

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. Através do Decreto-Lei 392/2007, de 27 Dezembro, foram definidas e aprovadas as bases da concessão Douro Litoral, que tem por objecto social principal a 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, nos distritos do Porto e Aveiro, pelo prazo de 27 anos, iniciado em 1 de Janeiro de 2008. Adicionalmente, as bases estabelecem a responsabilidade da AEDL pela exploração e manutenção, sem cobrança de portagens, por um período de 5 anos com termo em 31 de Dezembro de 2012, dos lanços: A32/IC2 - São João da Madeira (ER 327) /Carvalhos (IP1); A41/IC24 - Picoto (IC2)/nó da Ermida (IC25); A43/IC29 - Gondomar /Aguiar de Sousa (IC24). As tarifas de portagem estão sujeitas a revisão anual de acordo com os índices de inflação.

● 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)

Em 2010, foram registadas na Concessão Douro Litoral um total de 111 reclamações, tendo-se verificado que 60% do total das entradas foram apresentadas por e-mail, o que corresponde a 69 reclamações, seguido do correio com 29%, correspondente a 31 reclamações, tendo sido a apresentação no Livro de Reclamações, fax e RSF com valores idênticos de apenas 4%, correspondente em 4 reclamações, cada.

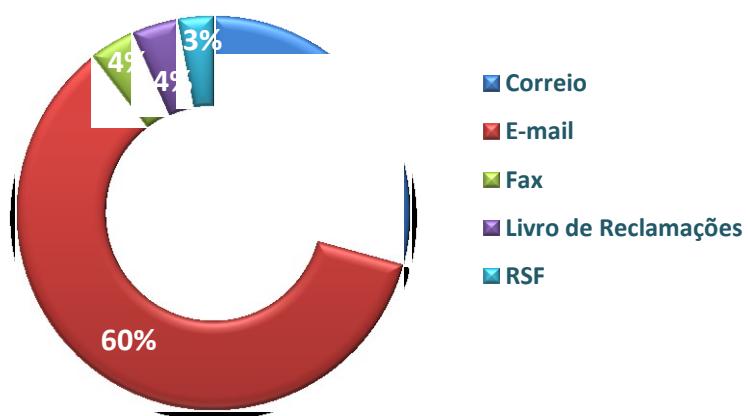


Figura 30 – Distribuição percentual das reclamações, por canal de entrada

Independentemente da modalidade de apresentação, a análise das reclamações é sempre efectuada de forma idêntica, tendo-se verificado que todas foram objecto de resposta escrita, e que foi prestado ao utente todo o esclarecimento e/ou resolução da situação que motivou a reclamação.

Evento	1º Trim.	2º Trim.	3º Trim.	4º Trim.	Total
Acidente	4	6	3	2	15
Ambiente	3	4	4	2	13
Equipamentos de Segurança	0	1	0	2	3
Faixa de Rodagem	10	9	5	10	34
Obstáculos na Via	9	6	13	11	39
Serviço	1	2	1	0	4
Sinalização	2	0	0	0	2
Taxa de Portagem	0	0	0	1	1
Total	29	28	26	28	111

Figura 31- Distribuição trimestral em valores absolutos das reclamações, por evento

Numa análise geral, constata-se que 35% do total das reclamações incidem sobre os Obstáculos na Via, nomeadamente animais e objectos, 31% à categoria Faixa de Rodagem, com destaque para o pavimento, seguido do Acidente com 13% e Ambiente que corresponde ao ruído com 12% (Fig. 17).

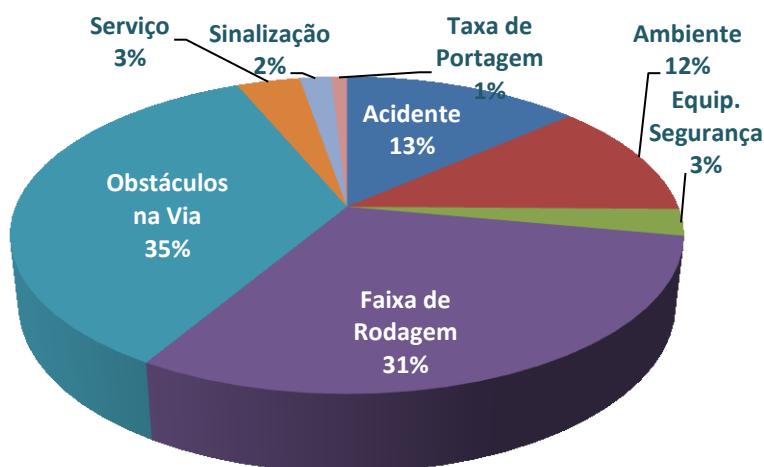


Figura 32 – Distribuição percentual das reclamações, por evento

No que diz respeito à distribuição de reclamações pela rede concessionada à Concessão Douro Litoral constata-se a A20, que corresponde ao Nó de Francos (IC1) – Nó da VCI (IP1), o lanço com maior número de reclamações, devido a danos no pavimento.

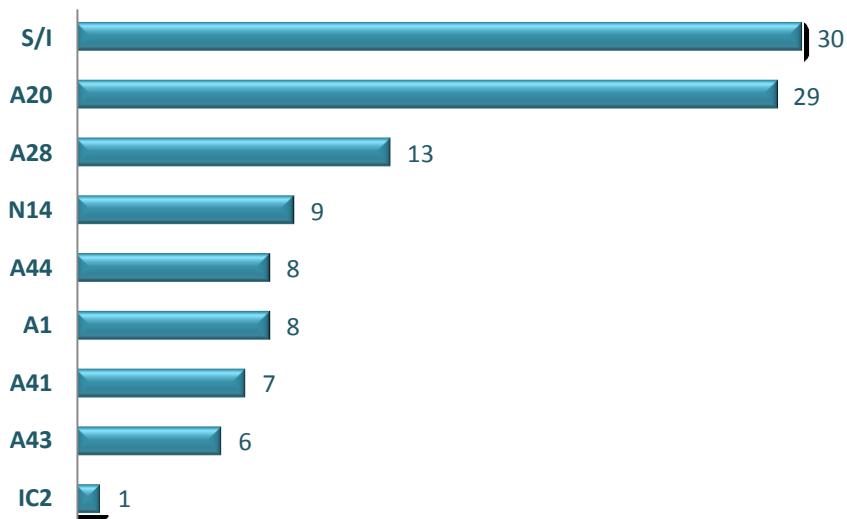


Figura 33-Distribuição das reclamações pela rede concessionada à Concessão Douro Litoral

Assim, para os eventos e lanços 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.

Os valores aqui apresentados não são directamente comparáveis com 2009, mas considerando exclusivamente as reclamações registadas no Livro de Reclamações, as únicas que constituem a obrigação contratual, constata-se em 2010 um registo em valores absolutos de 4 reclamações, na Concessão Douro Litoral.

3.4.4. 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)	3,9 (aberto tráfego desde 16.12.2010)
TMD Anual (veículos) 2008	-
TMD Anual (veículos) 2009	-
TMD Anual (veículos) 2010	-
Circulação Anual (10^6 veículos x km) 2010	-
Regime de Exploração	-
Áreas de Serviço	-
Reclamações 2008	-
Reclamações 2009	-
Reclamações 2010	-
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. Em 31 de Maio de 2008 foi celebrado entre a Auto Estrada do Marão, S.A., e o Estado Português o contrato de concessão a 30 anos, com termo em 2038, que 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. As tarifas de portagem estão sujeitas a revisão anual de acordo com os índices de inflação.

 A4 IP4 Amarante-Vila Real

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

3.4.5. 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
TMD Anual (veículos) 2010	22.125
Circulação Anual (10^6 veículos x km) 2010	8.840
Regime de Exploração	Portagem real
Áreas de Serviço	25
Reclamações 2008 (Livro de Reclamações) **	1091
Reclamações 2009 (Livro de Reclamações) **	978
Reclamações 2010 (Livro de Reclamações) **	873
Reclamações 2010 (Todos canais)***	3737
URL	http://www.brisa.pt

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

** Obrigação contratual ***Reclamações entradas por diversos canais

A Brisa – Auto-Estradas de Portugal, S.A. foi constituída em 28 de Setembro de 1972, quando lhe foi outorgada a tarefa de construir 390 km de auto-estradas até o final de 1981, no âmbito de uma concessão que englobava as Auto-estradas Lisboa/Porto (A1), Fogueteiro/Setúbal (A2), Estádio Nacional/Cascais (A5) e Porto/Famalicão (A3). Esta concessão viria também a integrar os lanços Lisboa/Vila Franca de Xira e Carvalhos/Santo Ovídio (A1), Lisboa/Estádio Nacional (A5) e Almada/Fogueteiro (A2), logo que fossem feitos os lanços contíguos. 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. A última revisão ocorreu com o Decreto-Lei 247-C/2008, de 30 de Dezembro, o qual renovou o prazo da concessão por mais 27 anos, até 31 de Dezembro de 2035. A concessão possui lanços portajados e não-portajados, cujas tarifas estão sujeitas a revisão anual de acordo com os índices de inflação.

• 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
•		Ligaçao ao novo aeroporto de Lisboa
•		Ligaçao do Alto da Guerra
•		Ligaçao à plataforma logística Lisboa Norte
•		Ligaçao à plataforma logística do Poceirão

Em 2010, foram registadas na Concessão Brisa um total de 3737 reclamações, tendo-se verificado que 35% do total das entradas foram apresentadas por correio electrónico, correspondente a 1302 reclamações, seguido do Livro de Reclamações com 23% que corresponde a 873 reclamações, seguido do RSF e correio com 19% e 14%, correspondente a 697 e 541 reclamações, respectivamente, tendo sido a apresentação no Website da Brisa de 7% que corresponde a 253 reclamações (Fig. 34).

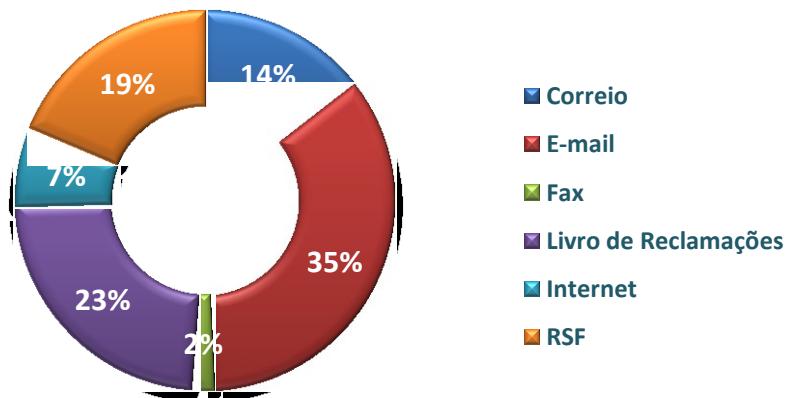


Figura 34 - Distribuição percentual das reclamações, por canal de entrada

Independentemente da modalidade de apresentação, a análise das reclamações é sempre efectuada de forma idêntica, tendo-se verificado que todas foram objecto de resposta escrita, e que foi prestado ao utente todo o esclarecimento e/ou resolução da situação que motivou a reclamação.

Evento	1º Trim.	2º Trim.	3º Trim.	4º Trim.	Total
Acidente	21	20	21	7	69
Ambiente	16	18	13	14	61
Congestionamento	0	1	11	12	24
Equipamentos de Segurança	1	0	1	0	2
Faixa de Rodagem	42	43	24	42	151
Obstáculos na Via	353	276	311	359	1299
Serviço	113	109	88	166	476
Sinalização	20	15	14	17	66
Taxa de Portagem	164	208	477	740	1589
Total	730	690	960	1357	3737

Figura 35- Distribuição trimestral em valores absolutos das reclamações, por evento

Numa análise geral, constata-se que 42% 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), formas de pagamento e classe de veículo, seguido dos Obstáculos na Via com 35%, nomeadamente animais e objectos e 13% recaem no Serviço, correspondente às áreas de serviço/ postos de abastecimento (Fig. 36).

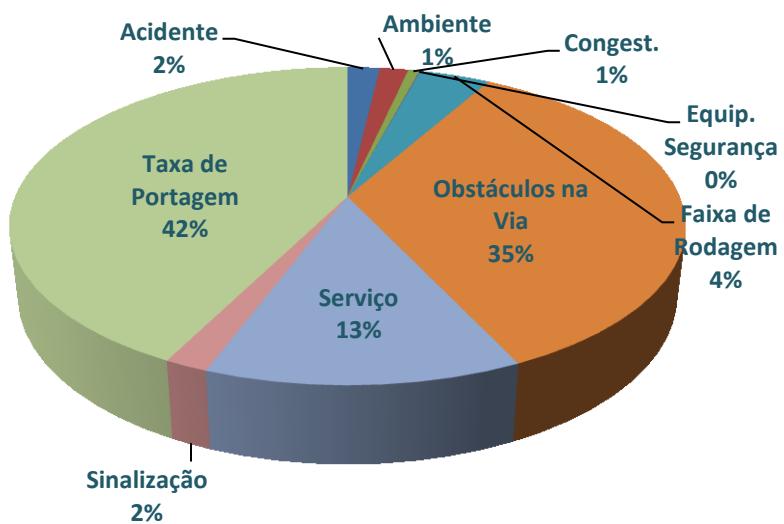


Figura 36- Distribuição percentual das reclamações, por evento

No que diz respeito à distribuição de reclamações pela rede concessionada à Brisa, constata-se que 40% das reclamações recaem sobre a A1.

Para os eventos e lanços 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.

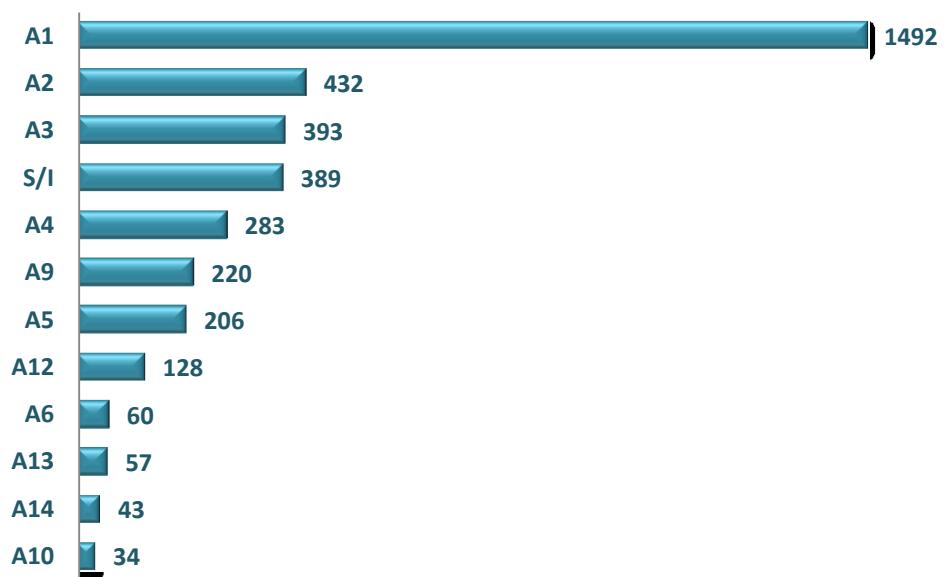


Figura 37- Distribuição das reclamações pela rede concessionada

Os valores aqui apresentados não são directamente comparáveis com 2009, mas se forem consideradas exclusivamente as reclamações registadas no Livro de Reclamações, as únicas que constituem a obrigação contratual, constata-se em 2010 uma diminuição em cerca de 11%, correspondente a 105 reclamações, na Concessão Brisa.

3.4.6. 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
TMD Anual (veículos) 2010	8.509
Circulação Anual (10^6 veículos x km) 2010	288
Regime de Exploração	Portagem real
Áreas de Serviço	2
Reclamações 2008 (Livro Reclamações) *	0
Reclamações 2009 (Livro Reclamações) *	0
Reclamações 2010 (Livro Reclamações) *	26
Reclamações 2010 (Todos os canais) **	150
URL	http://www.brisa.pt

* Obrigação contratual

**Reclamações entradas por diversos canais

A Brisal – Auto-Estradas do Litoral, S.A., encontra-se na Quinta da Torre da Aguilha, Edifício BRISA, Freguesia de S. Domingos de Rana, Concelho de Cascais.

Em 30 de Setembro de 2004 foi celebrado entre o Estado concedente e a concessionária Brisal – Auto-Estradas do Litoral, S.A. um contrato de concessão para a concepção, projecto, construção, aumento do número de vias, financiamento, conservação e exploração da auto-estrada A17 entre Marinha Grande e Mirana. A Concessão tem um prazo de duração variável, entre 22 e 30 anos, terminando no último dia útil do mês seguinte àquele em que o VAL das receitas de portagem atinja o VAL Máximo. As tarifas de portagem estão sujeitas a revisão anual de acordo com os índices de inflação.

- 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**
- IC8 **Louriçal (IC1) – nó de Pombal (A1/IP1)**

Em 2010, foram registadas na Concessão do Litoral Centro um total de 150 reclamações, tendo-se verificado que 40% do total das entradas foram apresentadas por e-mail, que corresponde a 60 reclamações, seguido do Livro de Reclamações e RSF ambos com 17% e o Correio com 15% correspondente em cerca de 26, 25 e 22 reclamações, respectivamente, tendo sido o envio por fax de apenas 9% com 3 reclamações (Fig. 38)

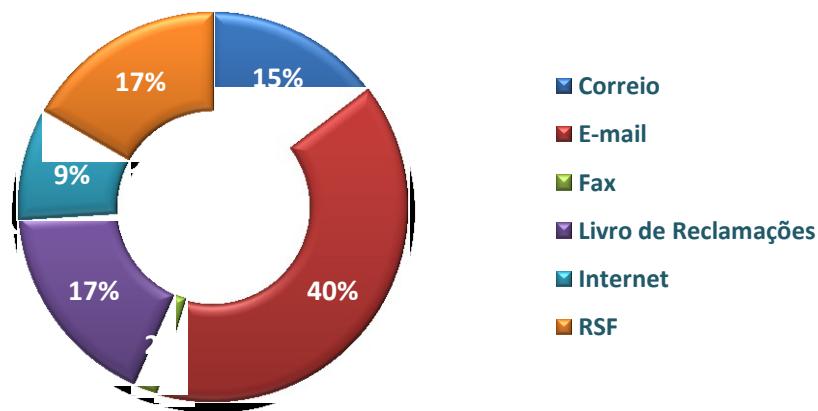


Figura 38-Distribuição percentual das reclamações, por canal de entrada

Independentemente da modalidade de apresentação, a análise das reclamações é sempre efectuada de forma idêntica, tendo-se verificado que todas foram objecto de resposta escrita, e que foi prestado ao utente todo o esclarecimento e/ou resolução da situação que motivou a reclamação.

Evento	1º Trim.	2º Trim.	3º Trim.	4º Trim.	Total
Acidente	0	1	1	0	2
Ambiente	0	2	0	0	2
Faixa de Rodagem	1	0	0	0	1
Obstáculos na Via	10	10	6	20	46
Serviço	2	1	1	1	5
Sinalização	1	0	0	0	1
Taxa de Portagem	17	23	28	25	93
Total	31	37	36	46	150

Figura 39- Distribuição trimestral em valores absolutos das reclamações, por evento.

Numa análise geral, constata-se que 62% do total das reclamações recaem sobre a Taxa de Portagem, nomeadamente formas de pagamento e classe de veículo, seguido dos Obstáculos na Via que corresponde a animais e objectos.

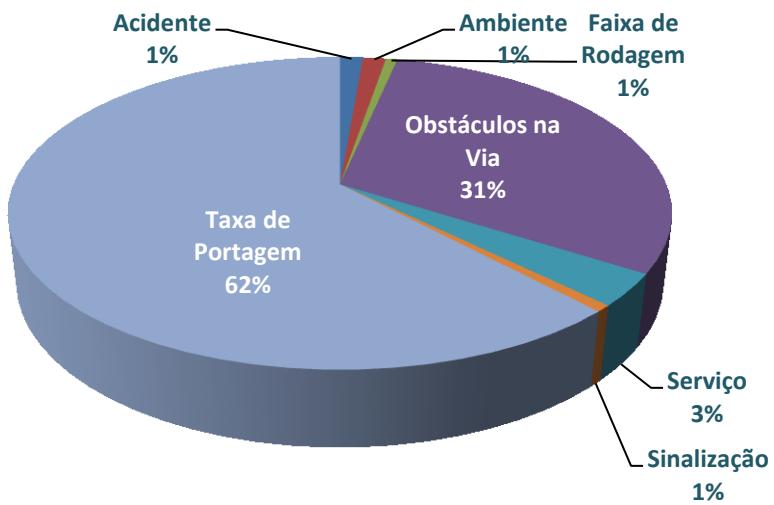


Figura 40- Distribuição percentual das reclamações, por evento



Figura 41- Número de reclamações na rede concessionada à Concessão Litoral Centro

Para os eventos mais reclamados e lanços, 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.

Os valores aqui apresentados não são directamente comparáveis com 2009, mas considerando exclusivamente as reclamações registadas no Livro de Reclamações, as únicas que constituem a obrigação contratual, constata-se em 2010 um registo de 26 reclamações, na Concessão Litoral Centro.

3.4.7. 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
TMD Anual (veículos) 2010	7.014
Circulação Anual (10^6 veículos x km) 2010	27.836
Regime de Exploração	Sem portagem
Áreas de serviço	N/D
Reclamações 2008 (Todos canais)*	1627
Reclamações 2009 (Todos canais)*	2504
Reclamações 2010 (Todos canais)*	2683
URL	www.estradasdeportugal.pt

* Todas as reclamações recebidas através do Programa Estrada Livre, pelos diversos canais, estão incluídas as reclamações relativas à rede sub-concessionada.
N/D – informação “Não Disponível”

Através do Decreto-Lei n.º 374/2007, de 7 de Novembro, a EP-Estradas de Portugal E.P.E. foi transformada em sociedade anónima com capital social integralmente pertencente ao Estado Português. Em seguida lhe foi atribuída, pelo Decreto-Lei nº 380/2007, de 13 de Novembro, uma concessão a longo prazo a qual tem por objectivo a concepção, projecto, construção, financiamento, conservação, exploração e alargamento da Rede Rodoviária Nacional, sucedendo à EP — Estradas de Portugal, E. P. E., em todos os seus direitos e obrigações legais. O contrato de concessão tem o prazo de 75 anos, iniciado em 23 de Novembro de 2007. As vias pertencentes às concessões do Estado já existentes passarão a integrar o objecto do contrato da EP no momento em que ocorra o termo de seus contratos, ou em que ocorra a transformação destes em contratos de subconcessão. Porém enquanto concessionário geral, a EP também deve lançar sub-concessões com vista à criação das vias que faltam para a conclusão do PRN2000. Como fonte de receitas adicional às portagens cobradas nas vias portajadas, foi atribuída à EP, S.A. a receita da Contribuição de Serviço Rodoviário, como contrapartida pela utilização da rede rodoviária nacional.

O novo modelo organizativo está assente nos princípios de solidariedade inter-geracional, coesão nacional, auto-sustentabilidade, e transparência nos custos e tarifas aplicadas no sector. Este novo modelo também pretende permitir o controlo público do desempenho e da eficiência da EP, S. A., através da fixação de objectivos públicos e contratualizados no que se refere à qualidade de serviço das vias nacionais, à redução da sinistralidade, e à sustentabilidade ambiental.

Tal como aconteceu em anos anteriores, a EP-Estradas de Portugal, S.A. reporta as reclamações recebidas através dos vários canais, como estão incluídas as reclamações relativas à rede subconcessionada.

Assim, em 2010 foram registadas na EP-Estradas de Portugal, S.A., um total de 2683 reclamações, sendo a Internet o canal preferencial do utente de infra-estruturas rodoviárias para apresentar a sua reclamação com 90% do total das apresentações, correspondente a 2398 reclamações (Fig. 42).

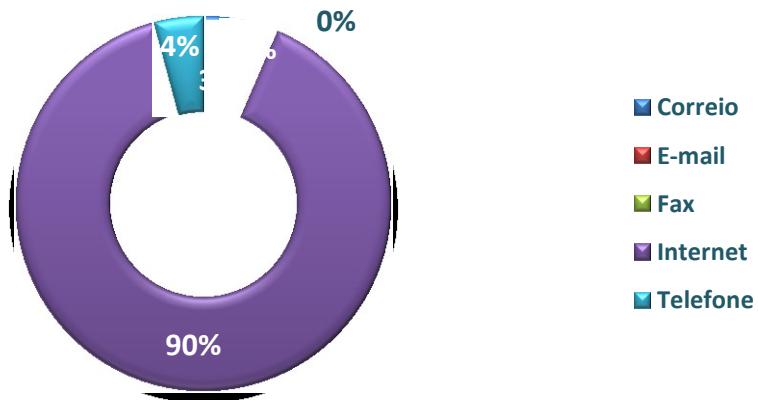


Figura 42- Distribuição percentual das reclamações, por canal de entrada

Independentemente da modalidade de apresentação, a análise das reclamações é sempre efectuada de forma idêntica, tendo-se verificado que todas foram objecto de resposta escrita, e que foi prestado ao utente todo o esclarecimento e /ou resolução da situação que motivou a reclamação.

Evento	1º Trim.	2º Trim.	3º Trim.	4º Trim.	Total
Ambiente	12	54	57	31	154
Congestionamento	8	17	11	32	68
Equipamentos de Segurança	6	23	15	30	74
Faixa de Rodagem	142	132	111	150	535
Iluminação	81	5	5	9	100
Obstáculos na Via	14	40	41	60	155
Outros	27	119	118	172	436
Sinalização	627	124	150	139	1040
Taxa de Portagem	0	2	2	117	121
Total	917	516	510	740	2683

Figura 43-Distribuição trimestral em valores absolutos das reclamações, por evento

A Figura 44 apresenta a distribuição percentual das reclamações, por evento. Numa análise geral, constata-se que 39% do total das reclamações se prende com a sinalização, seguido da Faixa de Rodagem com 20% e outros eventos não englobados na especificação definida com 16%.

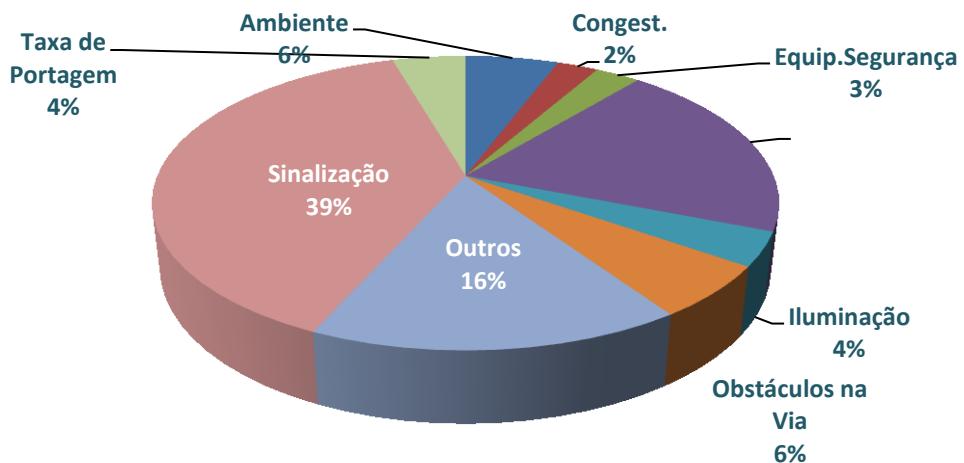


Figura 44- Distribuição percentual das reclamações, por evento

Comparativamente a 2009, verifica-se um acréscimo em cerca de 7% no total das reclamações apresentadas, com maior incidência sobre sinalização.

No entanto, verifica-se um decréscimo significativo de reclamações nos eventos Congestionamento, correspondente a 60% (-102 reclamações), Ambiente, nomeadamente reclamações sobre ruído uma redução de 54% (-182 reclamações) e 43% para a Faixa de Rodagem que dizem respeito a reclamações sobre pavimento (- 405 reclamações).

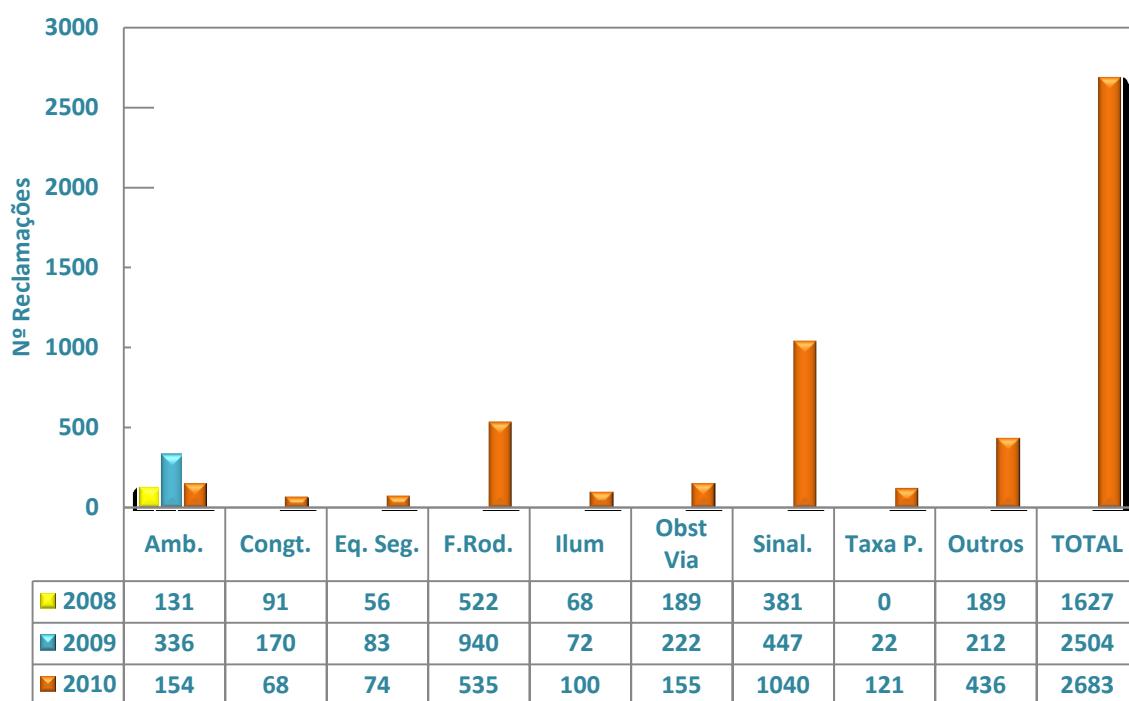


Figura 45- Reclamações por evento, em valores absolutos

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.

3.4.8. 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
TMD Anual (veículos) 2010	17.451
Circulação Anual (10^6 veículos x km) 2010	829
Regime de Exploração	SCUT
Áreas de serviço	4 (das quais 1 não foi sub-concessionada pela Euroscut)
Reclamações 2008 (Livro de Reclamações) *	84
Reclamações 2009 (Livro de Reclamações) *	71
Reclamações 2010 (Livro de Reclamações) *	52
Reclamações 2010 (todos canais) **	85
URL	geral@cc.euroscut.pt

* Obrigação contratual

**Reclamações entradas por diversos canais

A concessão SCUT do Algarve, regulamentada de acordo com o Decreto-Lei n.º 55-A/2000, de 14 de Abril, teve início a 11 de Maio de 2000 e pressupõe a construção, manutenção e gestão da auto-estrada A22, em regime SCUT (sem cobrança ao utilizador), durante 30 anos, com termo em 2030. O período operacional da Concessão, com a exploração plena dos lanços afectos à Concessão teve o seu início em 1 de Janeiro de 2004.

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

Em 2010, foram registadas na Concessão SCUT do Algarve, um total de 85 reclamações, tendo-se verificado que 64% do total das entradas foram apresentadas no Livro de Reclamações que corresponde a 52 reclamações, seguido do correio com 19%, correspondente a 16 reclamações, o correio electrónico com 17% que corresponde a 14 reclamações, tendo sido o fax e Website com apenas 2% e 1%, ou seja com 2 e 1 reclamações, respectivamente (Fig.46).

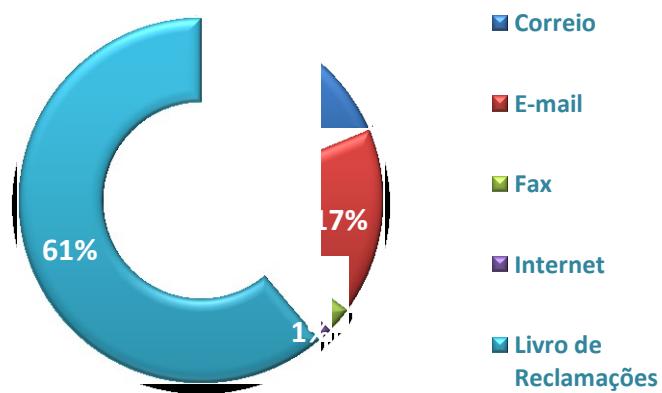


Figura 46-Distribuição percentual das reclamações, por canal de entrada

Independentemente da modalidade de apresentação, a análise das reclamações é sempre efectuada de forma idêntica, tendo-se verificado que todas foram objecto de resposta escrita e que foi prestado ao utente todo o esclarecimento e/ou resolução da situação que motivou a reclamação.

Evento	1º Trim.	2º Trim.	3º Trim.	4º Trim.	Total
Ambiente	3	1	3	2	9
Faixa de Rodagem	2	0	1	2	5
Obstáculos na Via	14	10	18	23	65
Projecção de Objectos	0	1	0	0	1
Serviço	1	0	1	1	3
Sinalização	0	0	1	1	2
Total	20	12	24	29	85

Figura 47-Distribuição trimestral em valores absolutos das reclamações, por evento

Numa análise geral, constata-se que 76% das reclamações se prendem com os Obstáculos na Via, nomeadamente animais e objectos, 14% à categoria Ambiente que corresponde a reclamações sobre ruído e 6% à categoria Faixa de Rodagem, que corresponde a reclamações sobre pavimento.

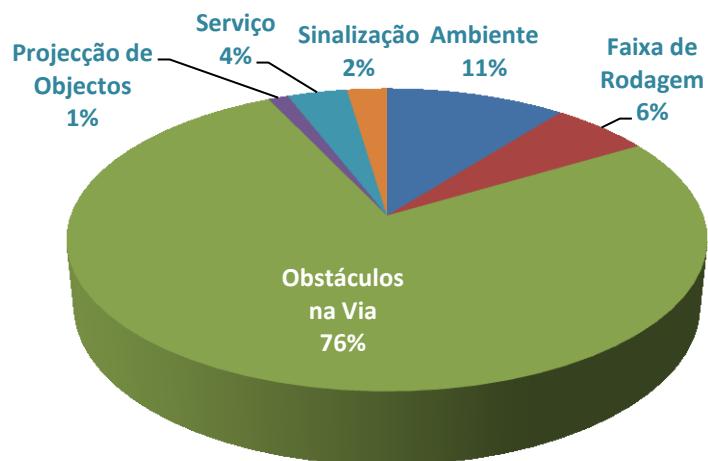


Figura 48 - Distribuição percentual das reclamações, por evento

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.

Os valores aqui apresentados não são directamente comparáveis com 2009, mas considerando exclusivamente as reclamações registadas no Livro de Reclamações, as únicas que constituem a obrigação contratual, constata-se em 2010 um decréscimo de 27% correspondente a 19 reclamações, na Concessão Algarve.

3.4.9. Auto-Estradas Norte Litoral – Sociedade Concessionária AENL, S.A.

CARACTERIZAÇÃO DA CONCESSÃO 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
TMD Anual (veículos) 2010	27.748
Circulação Anual (10^6 veículos x km) 2010	1.148
Regime de Exploração	SCUT*
Áreas de serviço	2
Reclamações 2008 (Livro de Reclamações) **	46
Reclamações 2009 (Livro de Reclamações) **	79
Reclamações 2010 (Livro de Reclamações) **	1
Reclamações 2010 (Todos canais)***	91
URL	geral@euroscutnorte.pt

* A partir de 15/Out/2010 passaram a regime de cobrança de portagem

** Obrigação contratual

***Reclamações entradas por diversos canais

Em 17 de Setembro de 2001 foi celebrado entre a Euroscut Norte – Sociedade Concessionária da SCUT do Norte Litoral, S.A. e o Estado Português o “Contrato de Concessão Originário” a 30 anos, com termo em 2031, para a concepção, projecto, construção ou duplicação do número de vias, financiamento, conservação e exploração, em regime de portagem SCUT (sem custo para o utilizador), de determinados lanços de auto-estrada e conjuntos viários associados no Norte Litoral. Em 2010 foi celebrado, com efeitos a partir de 1 de Julho, o acordo de aditamento ao contrato de concessão, o qual teve como principais alterações: a introdução nas vias da concessão de portagens reais, as quais passaram a constituir receita da EP, S.A.; e a substituição da remuneração com base nas portagens SCUT para um pagamento anual fixo de receitas de Disponibilidade. O nome da concessionária foi alterado para Auto-Estradas Norte Litoral – Sociedade Concessionária AENL, S.A.

- 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**

Em 2010, foram registadas na Concessão Norte Litoral um total de 91 reclamações, tendo-se verificado o correio com 42 entradas, que corresponde a 46% do total das entradas, seguido do e-mail com 33%, que corresponde a 30 reclamações e fax com 19%, correspondente a 17 reclamações. A apresentação no Livro de Reclamações teve somente 1 reclamação, assim como a Internet (Fig.49).

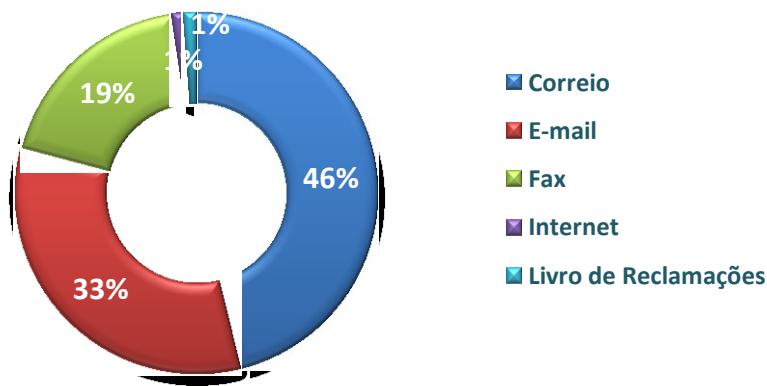


Figura 49- Distribuição percentual das reclamações, por canal de entrada

Independentemente da modalidade de apresentação, a análise das reclamações é sempre efectuada de forma idêntica, tendo-se verificado que todas foram objecto de resposta escrita, e que foi prestado ao utente todos os esclarecimentos e/ou resolução da situação que motivou a reclamação.

Evento	1º Trim.	2º Trim.	3º Trim.	4º Trim.	Total
Ambiente	0	3	10	2	15
Congestionamento	0	3	0	0	3
Equipamentos de Segurança	0	1	0	0	1
Faixa de Rodagem	4	0	0	10	14
Iluminação	0	0	0	1	1
Obstáculos na Via	8	4	18	12	42
Outros	7	0	0	0	7
Sinalização	2	3	2	1	8
Total	21	14	30	26	91

Figura 50 – Distribuição trimestral em valores absolutos das reclamações, por evento

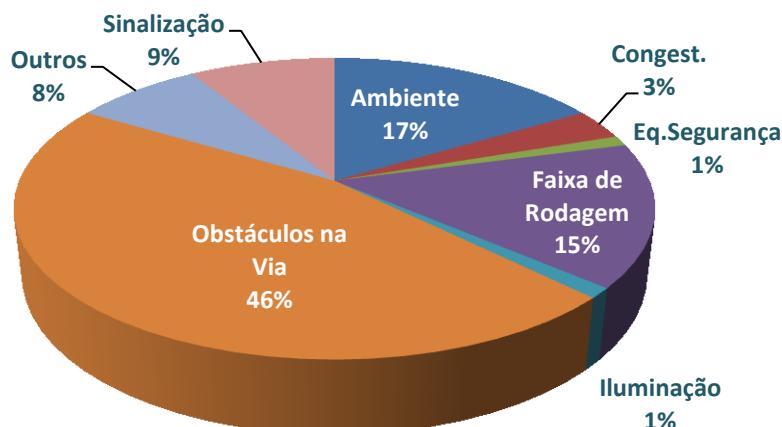


Figura 51-Distribuição percentual das reclamações, por evento

Numa análise geral, constata-se que 46% do total das reclamações se prendem com os Obstáculos na Via, nomeadamente animais e objectos, 17% à categoria Ambiente que corresponde a reclamações sobre o ruído e 15% recaem sobre a Faixa de Rodagem, nomeadamente pavimento. (Fig. 51).



Figura 52-Distribuição das reclamações pela rede concessionada à Concessão Norte Litoral

No que diz respeito à distribuição de reclamações pela rede concessionada à Concessão Norte Litoral, consta-se que a A28 foi a AE com o maior número de reclamações, devido a danos no pavimento.

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.

Os valores aqui apresentados não são directamente comparáveis com 2009, mas considerando exclusivamente as reclamações registadas no Livro de Reclamações, as únicas que constituem a obrigação contratual, constata-se em 2010 um decréscimo de 27%, correspondente a 19 reclamações, na Concessão Norte Litoral.

3.4.10. 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
TMD Anual (veículos) 2010	85.346
Circulação Anual (10^6 veículos x km) 2010	748
Regime de Exploração	Portagem real
Áreas de serviço	1
Reclamações 2008 (Livro de Reclamações) *	N/D
Reclamações 2009 (Livro de Reclamações) *	371
Reclamações 2010 (Livro de Reclamações) *	170
Reclamações 2010 (Todos os canais)**	293
URL	http://www.lusoponte.pt

N/D – informação “Não Disponível”

* Obrigação contratual

** Reclamações entradas por diversos canais

Em 24 de Março de 1995 foi assinado o 2º contrato de concessão entre a LUSOPONTE – Concessionária para a Travessia do Tejo, S.A. e o Estado Português, com prazo variável até o limite máximo de 33 anos a partir da data de assinatura deste contrato. 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 Sacavém
- Nós de ligação nova Travessia - EN10
- Ponte Vasco da Gama
- Nós de ligação Ponte Vasco da Gama - Anel regional de Coina

Em 2010, foram registadas na Concessão Lusoponte um total de 293 reclamações, tendo-se verificado que 58% do total das entradas foram apresentadas no Livro de Reclamações que corresponde a 170 reclamações, seguido do correio electrónico com 36%, correspondente a 104 reclamações e o correio e fax com apenas 4% e 2%, que corresponde a 12 e 7 reclamações, respectivamente.

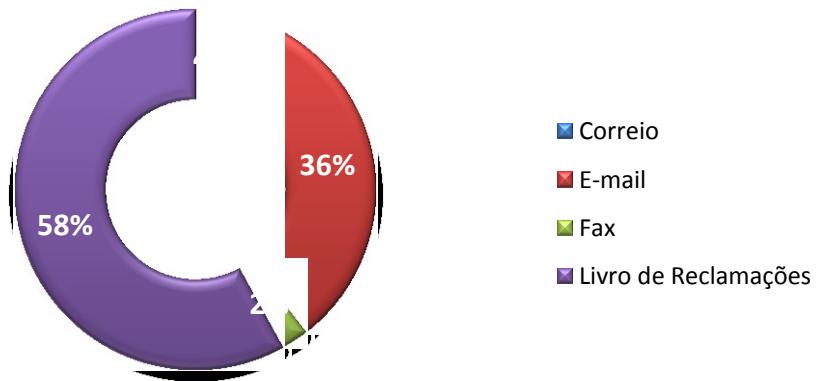


Figura 53-Distribuição percentual das reclamações, por canal de entrada

Independentemente da modalidade de apresentação, a análise das reclamações é sempre efectuada de forma idêntica, tendo-se verificado que todas foram objecto de resposta escrita, e que foi prestado ao utente todos os esclarecimentos e/ou resolução da situação que motivou a reclamação.

Evento	1º Trim.	2º Trim.	3º Trim.	4º Trim.	Total
Ambiente	0	0	1	0	1
Congestionamento	1	1	2	0	4
Faixa de Rodagem	11	2	4	5	22
Obstáculos na Via	39	16	19	23	97
Outros	11	5	4	5	25
Serviço	19	12	11	8	50
Sinalização	1	1	3	3	8
Taxa de Portagem	36	18	11	21	86
Total	118	55	55	65	293

Figura 54-Distribuição trimestral em valores absolutos das reclamações, por evento

Numa análise geral, constata-se que 33% do total das reclamações se prendem com Obstáculos na Via, 29% a Taxa de Portagem, nomeadamente formas de pagamento, 17% ao Serviço que corresponde ao tempo de espera e praça de portagem, seguido de Outros que corresponde a matérias indiferenciadas que não se enquadram na classificação de eventos adoptada e Faixa de Rodagem, com 9% e 8%, respectivamente (Fig. 55).

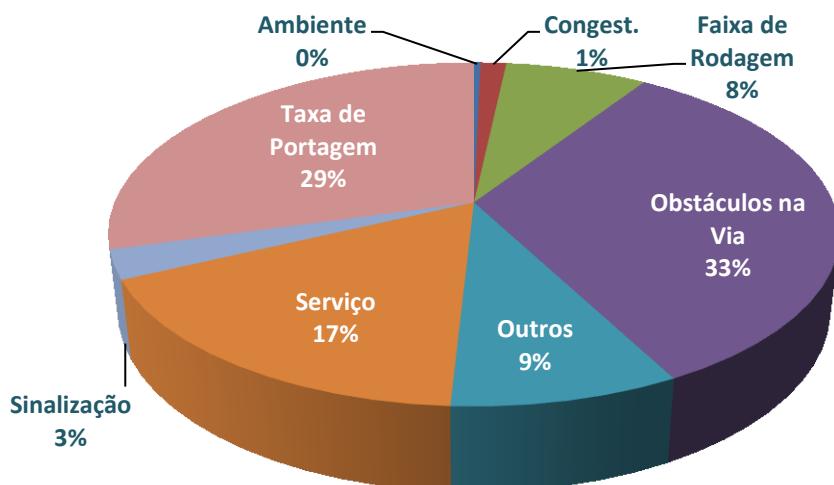


Figura 55-Distribuição percentual das reclamações, por evento

No que diz respeito à distribuição de reclamações pela rede concessionada à Concessão Lusoponte, constata-se a 56 % do total das reclamações recaem sobre a Ponte 25 de Abril e 44% sobre a Ponte Vasco da Gama (Fig. 56)

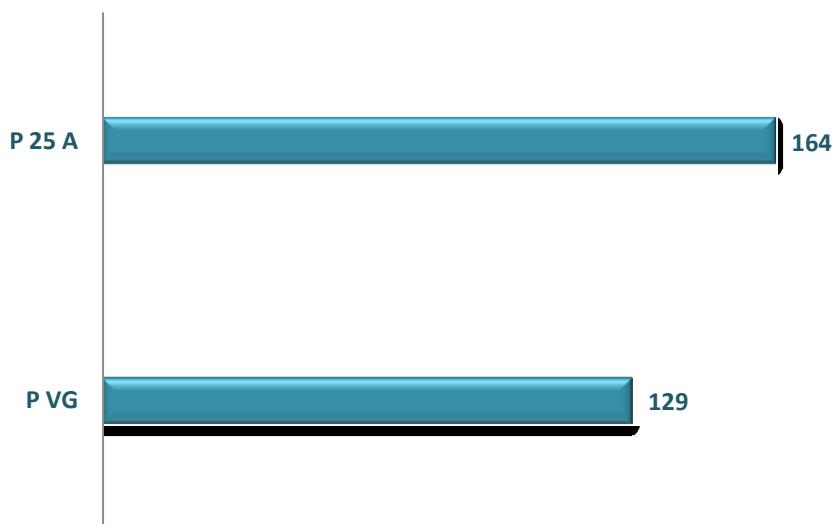


Figura 56-Distribuição das reclamações pela rede concessionada à Concessão Lusoponte

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.

Os valores aqui apresentados não são directamente comparáveis com 2009, mas considerando exclusivamente as reclamações registadas no Livro de Reclamações, as únicas que constituem a obrigação contratual, constata-se em 2010 um decréscimo de 54%, correspondente a 201 reclamações, na Concessão Lusoponte.

3.4.11. Ascendi Grande Lisboa - 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
TMD Anual (veículos) 2010	55.169
Circulação Anual (10^6 veículos x km) 2010	1.698
Regime de Exploração	Portagem real / Sem portagem
Áreas de serviço	2
Reclamações 2008 (Livro de Reclamações) *	14
Reclamações 2009 (Livro de Reclamações) *	82
Reclamações 2010 (Livro de Reclamações) *	34
Reclamações 2010 (Todos os canais)**	94
URL	http://www.ascendi.pt

* Obrigação contratual

**Reclamações entradas por diversos canais

Em 10 de Janeiro de 2007 foi celebrado entre o Estado concedente e a concessionária Lusolisboa - Auto-Estradas da Grande Lisboa, S.A., um contrato de concessão a 30 anos para a concepção, projecto, construção, aumento do número de vias, financiamento, conservação e exploração de cerca de 23 km de nova auto-estrada, com portagem, sob a designação de A16/ IC16 e A16/IC30, cuja entrada em serviço, ao criar uma nova circular exterior na área metropolitana de Lisboa, permitirá descongestionar o tráfego dos sobreacarregados IC19 e A5. Adicionalmente, o contrato estabeleceu a responsabilidade pela exploração e conservação de mais 66 quilómetros, na sua maioria já em exploração, sem cobrança de portagem, por um prazo de 5 anos, incluindo a conclusão da construção da CRIL, do Eixo Norte-Sul e do alargamento total do IC19 para 3 vias em cada sentido - com a subsequente integração destes troços na Concessão Grande Lisboa para exploração - o que contribuirá decisivamente para a melhoria das condições de circulação na Área Metropolitana de Lisboa.

Em Setembro de 2009 a marca Aenor foi mudada para Ascendi. Em 2010 foi celebrado, com efeitos a partir de 1 de Julho, o acordo de aditamento ao contrato de concessão, o qual teve como principal alteração a transferência do direito sobre as receitas de portagem da concessionária para a EP, S.A., que por sua vez tornou-se responsável pelo pagamento anual fixo de receitas de Disponibilidade à concessionária. O nome da concessionária foi então alterado para ASCENDI GRANDE LISBOA – Auto-Estradas da Grande Lisboa, S.A.

• 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

Em 2010, foram registadas na Concessão Grande Lisboa um total de 94 reclamações, tendo-se verificado que 45% do total foram efectuadas através do correio electrónico, correspondente a 42 reclamações, seguido da apresentação no Livro de Reclamações com 36% que corresponde a 34 reclamações, tendo sido o envio por correio e fax com 11% e 8%, correspondente a 10 e 8 reclamações, respectivamente (Fig. 57).

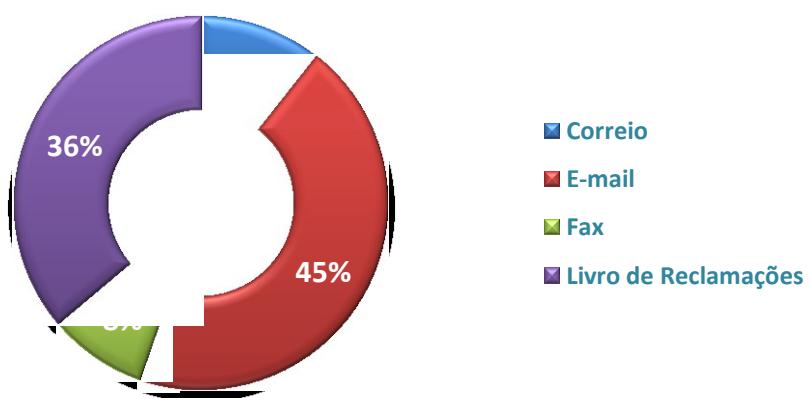


Figura 57-Distribuição percentual das reclamações, por canal de entrada

Independentemente da modalidade de apresentação, a análise das reclamações é sempre efectuada de forma idêntica, tendo-se verificado que todas as reclamações foram objecto de resposta escrita, e que foi prestado ao utente todo o esclarecimento e/ou resolução da situação que motivou a reclamação.

Evento	1º Trim.	2º Trim.	3º Trim.	4º Trim.	Total
Faixa de Rodagem	7	1	5	2	15
Obstáculos na Via	14	3	8	18	43
Projeção de Objectos	2	0	0	1	3
Serviço	3	1	0	1	5
Sinalização	6	0	0	2	8
Taxa de Portagem	17	0	1	2	20
Total	49	5	14	26	94

Figura 58-Distribuição trimestral em valores absolutos das reclamações, por evento

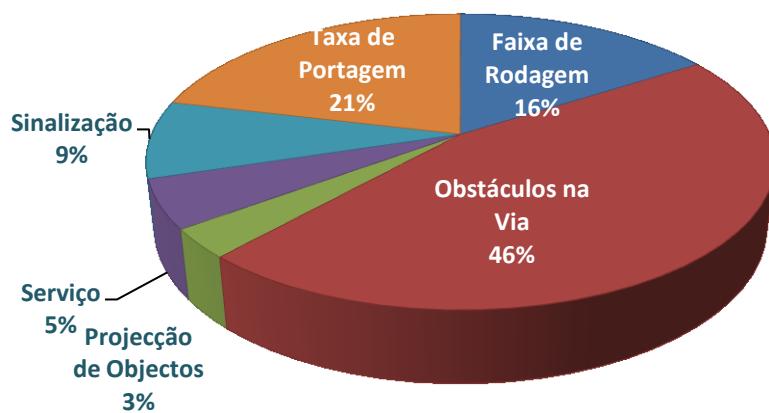


Figura 59- Distribuição percentual das reclamações, por evento

Numa análise geral, constata-se que 46% do total das reclamações se prendem com os Obstáculos na Via, nomeadamente objectos e animais, 21% à categoria Taxa de Portagem, designadamente Valor e cobrança de taxa máxima por falta de apresentação do título na barreira de portagem (facto que decorre da Portaria nº 762/93 de 27 de Agosto e do

respectivo Contrato de Concessão), 16% à Faixa de Rodagem, nomeadamente pavimento, seguido da Sinalização, Serviço e Projecção de Objectos com 9%, 5% e 3%, respectivamente.



Figura 60-Distribuição das reclamações pela rede concessionada à Concessão Grande Lisboa

No que diz respeito à distribuição de reclamações pela rede concessionada à Concessão Grande Lisboa a A16 foi a AE com o maior número de reclamações, assim para os eventos e lanços 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.

Os valores aqui apresentados não são directamente comparáveis com 2009, mas considerando exclusivamente as reclamações registadas no Livro de Reclamações, as únicas que constituem a obrigação contratual, constata-se em 2010 um decréscimo de 58%, correspondente a 48 reclamações, na Concessão Grande Lisboa

3.4.12. Ascendi Grande Porto - Auto-Estradas do Grande Porto, S.A.

CARACTERIZAÇÃO DA CONCESSÃO 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
TMD Anual (veículos) 2010	35.602
Circulação Anual (10^6 veículos x km) 2010	711
Regime de Exploração	SCUT*
Áreas de serviço	3
Reclamações 2008 (Livro de Reclamações) **	44
Reclamações 2009 (Livro de Reclamações) **	64
Reclamações 2010 (Livro de Reclamações) **	9
Reclamações 2010 (Todos os canais) ***	50
URL	http://www.ascendi.pt

*A partir de 15/Out/2010 passaram a regime de cobrança de portagem

** Obrigação contratual

***Reclamações entradas por diversos canais

Em 12 de Setembro de 2002 foi celebrado entre a Lusoscut – Auto-Estradas do Grande Porto, S.A. e o Estado Português o “Contrato de Concessão Originário” a 30 anos, com termo em 2030, para a concepção, projecto, construção ou duplicação do número de vias, financiamento, conservação e exploração, em regime de portagem SCUT (sem custo para o utilizador), de um conjunto articulado de auto-estradas na área metropolitana do Grande Porto. Em Setembro de 2009 a marca Aenor foi mudada para Ascendi. Em 2010 foi celebrado, com efeitos a partir de 1 de Julho, o acordo de aditamento ao contrato de concessão, o qual teve como principais alterações: a introdução nas vias da concessão de portagens reais, as quais passaram a constituir receita da EP, S.A.; e a substituição da remuneração com base nas portagens SCUT para um pagamento anual fixo de receitas de Disponibilidade. O nome da concessionária foi alterado para ASCENDI DO GRANDE PORTO – Auto-Estradas do Grande Porto, S.A.

● VRI	VRI nó do Aeroporto VRI (IC 24) - IP 4
● IP 4	IP 4 Sendim - Águas Santas
● IC24	IC24 - nó da Maia (IP1) - Alfena
● IC24	IC24 Aeroporto - nó da Maia (IP1)
● IC24	IC24 Freixieiro - Aeroporto
● IP4	IP4 - nó de Sendim
● IC25	IC25 Paços de Ferreira - Nó da EN106
● IC25	IC25 Nó da EN106 - Nó do IP9
● IC25	IC25 Nó da Ermida (IC24) - Paços de Ferreira
● IC24	IC24 Alfena - Nó da Ermida (IC25)

Em 2010, foram registadas na Concessão Grande Porto um total de 50 reclamações, tendo-se verificado que 38% do total foram efectuadas através do correio electrónico, correspondente a 19 reclamações, seguido o envio por correio com 32% que corresponde a 16 reclamações, a apresentação no Livro de Reclamações com 18% correspondente a 9 reclamações e o fax com 12% correspondente a 6 reclamações (Fig. 61).

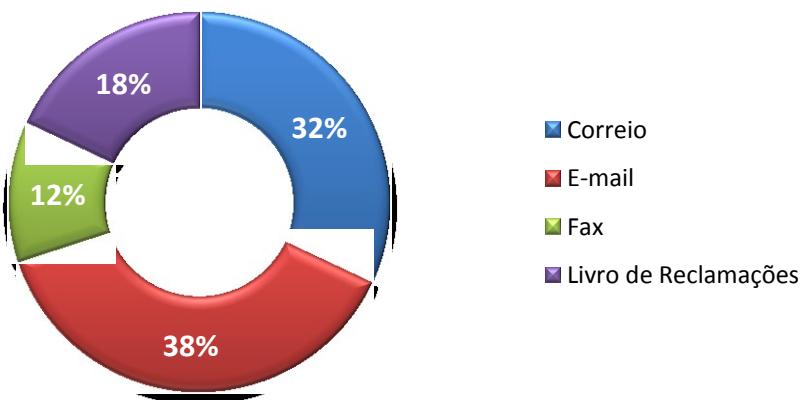


Figura 61- Distribuição percentual das reclamações, por canal de entrada

Independentemente da modalidade de apresentação, a análise das reclamações é sempre efectuada de forma idêntica, tendo-se verificado que todas as reclamações foram objecto de resposta escrita, e que foi prestado ao utente todo o esclarecimento e/ou resolução da situação que motivou a reclamação.

Evento	1º Trim.	2º Trim.	3º Trim.	4º Trim.	Total
Faixa de Rodagem	1	0	2	0	3
Obstáculos na Via	19	3	5	16	43
Projeção de Objectos	2	0	1	1	4
Total	22	3	8	17	50

Figura 62- Distribuição trimestral em valores absolutos das reclamações, por evento



Figura 63 - Distribuição percentual das reclamações, por evento

Constata-se que 86% do total das reclamações se prendem com os Obstáculos na Via, nomeadamente animais e objectos e 8% e 6% recaem na Projeção de Objectos e Faixa de Rodagem, respectivamente (Fig. 63).

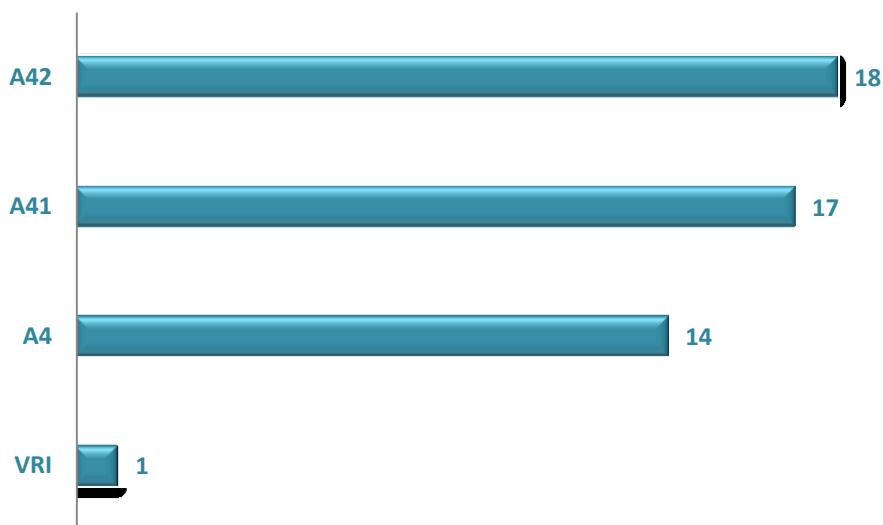


Figura 64-Distribuição das reclamações pela rede concessionada à Concessão Grande Porto

No que diz respeito à distribuição de reclamações pela rede concessionada à Concessão Grande Porto, constata-se uma distribuição análoga de reclamações, pelo que, 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.

Os valores aqui apresentados não são directamente comparáveis com 2009, mas considerando exclusivamente as reclamações registadas no Livro de Reclamações, as únicas que constituem a obrigação contratual, constata-se em 2010 um decréscimo de cerca 86%, correspondente a 55 reclamações, na Concessão Grande Porto.

3.4.13. Ascendi beiras Litoral e Alta-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
TMD Anual (veículos) 2010	13.650
Circulação Anual (10^6 veículos x km) 2010	860
Regime de Exploração	SCUT
Áreas de serviço	6 (das quais 3 não foram sub-concessionadas pela Lusoscut)
Reclamações 2008 (Livro de Reclamações) *	48
Reclamações 2009 (Livro de Reclamações) *	73
Reclamações 2010 (Livro de Reclamações) *	0
Reclamações 2010 (Todos os canais)**	58
URL	http://www.ascendi.pt

* Obrigação contratual

**Reclamações entradas por diversos canais

Em 28 de Abril de 2001 foi celebrado entre a Lusoscut– Auto-Estradas do Beira Litoral e Alta, S.A. e o Estado Português o “Contrato de Concessão Originário” a 30 anos, com termo em 2031, para a 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 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. Em Setembro de 2009 a marca Aenor foi mudada para Ascendi. Em 2010 foi celebrado, com efeitos a partir de 1 de Julho, o acordo de aditamento ao contrato de concessão, o qual teve como principais alterações: a introdução nas vias da concessão de portagens reais, as quais passaram a constituir receita da EP, S.A.; e a substituição da remuneração com base nas portagens SCUT

para um pagamento anual fixo de receitas de Disponibilidade. O nome da concessionária foi alterado para ASCENDI BEIRAS LITORAL E ALTA– Auto-Estradas das Beiras Litoral e Alta, S.A.

- 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.

Em 2010, foram registadas na Concessão Beiras Litoral e Alta um total de 58 reclamações, tendo-se verificado que 48% do total foram enviadas por correio, correspondente a 28 entradas, seguido do correio electrónico com 47%, correspondente a 27 reclamações,e o fax com 5% correspondente a 3 reclamações (Fig. 65).

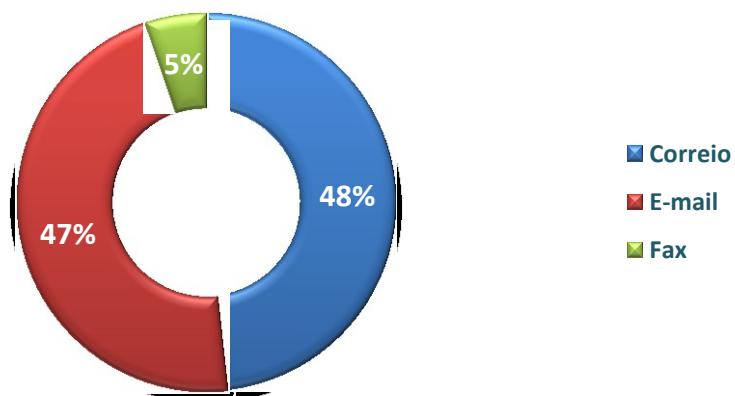


Figura 65 - Distribuição percentual das reclamações, por canal de entrada

Independentemente da modalidade de apresentação, a análise das reclamações é sempre efectuada de forma idêntica, tendo-se verificado que todas as reclamações foram objecto de resposta escrita, e que foi prestado ao utente todo o esclarecimento e/ou resolução da situação que motivou a reclamação.

Evento	1º Trim.	2º Trim.	3º Trim.	4º Trim.	Total
Faixa de Rodagem	4	4	0	2	10
Obstáculos na Via	17	9	6	14	46
Projecção de Objectos	0	0	2	0	2
Total	21	13	8	16	58

Figura 66 – Distribuição trimestral em valores absolutos das reclamações, por evento

Com base na seguinte, constata-se que 79% do total das reclamações se prendem com os Obstáculos na Via, nomeadamente animais e objectos, 17% à categoria Faixa de Rodagem, nomeadamente reclamações sobre pavimento e 4% à Projecção de Objectos.

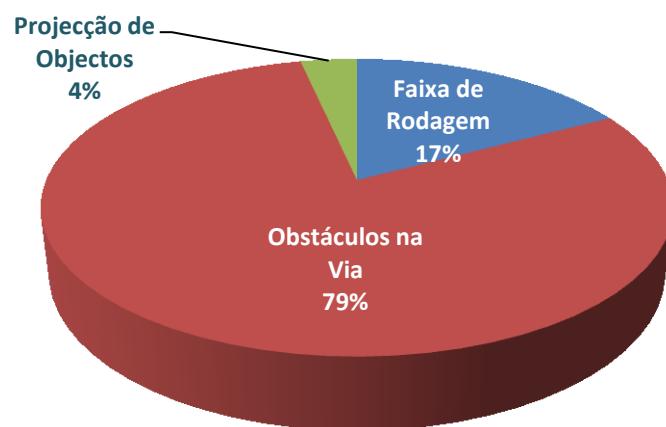


Figura 67 - Reclamações percentual das reclamações, por evento

Para os eventos e lanços 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 68-Distribuição das reclamações pela rede concessionada

Os valores aqui apresentados não são directamente comparáveis com 2009, mas considerando exclusivamente as reclamações registadas no Livro de Reclamações, as únicas que constituem a obrigação contratual, constata-se que em 2010 não existiu registo de reclamações.

3.4.14. Ascendi Costa de Prata – 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
TMD Anual (veículos) 2010	35.184
Circulação Anual (10^6 veículos x km) 2010	1.342
Regime de Exploração	SCUT*
Áreas de serviço	5 (das quais 1 não foi sub-concessionada pelo grupo Ascendi)
Reclamações 2008 (Livro de Reclamações) **	56
Reclamações 2009 (Livro de Reclamações) **	106
Reclamações 2010 (Livro de Reclamações) **	4
Reclamações 2010 (todos os canais) ***	74
URL	http://www.ascendi.pt

*A partir de 15/Out/2010 passaram a regime de cobrança de portagem

** Obrigação contratual

***Reclamações entradas por diversos canais

Em 19 de Maio de 2000 foi celebrado entre a Lusoscut– Auto-Estradas da Costa de Prata, S.A. e o Estado Português o “Contrato de Concessão Originário” a 30 anos, com termo em 2030, para a concepção, projecto, construção ou duplicação do número de vias, financiamento, conservação e exploração, em regime de portagem SCUT, 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 a circulação pelo Litoral entre as regiões Norte e Centro do País. Em Setembro de 2009 a marca Aenor foi mudada para Ascendi. Em 2010 foi celebrado, com efeitos a partir de 1 de Julho, o acordo de aditamento ao contrato de concessão, o qual teve como principais alterações: a introdução nas vias da concessão de portagens reais, as quais passaram a constituir receita da EP, S.A.; e a substituição da remuneração com base nas portagens SCUT para um pagamento anual fixo de receitas de Disponibilidade.

O nome da concessionária foi alterado para ASCENDI COSTA DE PRATA– Auto-Estradas da Costa de Prata, S.A.

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

Em 2010, foram registadas na Concessão Costa de Prata um total de 74 reclamações, tendo-se verificado o correio e o e-mail com percentagens iguais de 43%, correspondente a 32 reclamações cada, o envio por fax com 8% que corresponde a 6 reclamações e o registo no Livro de Reclamações com 6% correspondente a 4 reclamações (Fig. 69).

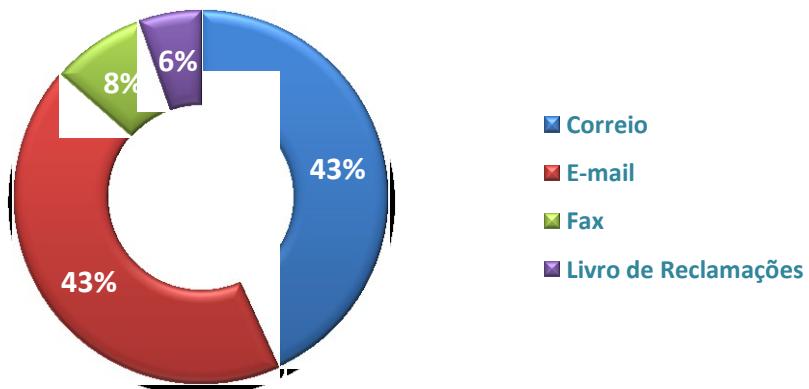


Figura 69 - Distribuição percentual das reclamações, por canal de entrada

Independentemente da modalidade de apresentação, a análise das reclamações é sempre efectuada de forma idêntica, tendo-se verificado que todas as reclamações foram objecto de resposta escrita, e que foi prestado ao utente todo o esclarecimento e/ou resolução da situação que motivou a reclamação.

Evento	1º Trim.	2º Trim.	3º Trim.	4º Trim.	Total
Faixa de Rodagem	6	2	2	0	10
Obstáculos na Via	26	11	7	15	59
Projecção de Objectos	4	0	1	0	5
Total	36	13	10	15	74

Figura 70-Distribuição trimestral em valores absolutos das reclamações, por evento

Numa análise geral, constata-se que 80% do total das reclamações se prendem com os Obstáculos na Via, nomeadamente animais e objectos e 13% à categoria Faixa de Rodagem e 7% Projecção de Objectos.

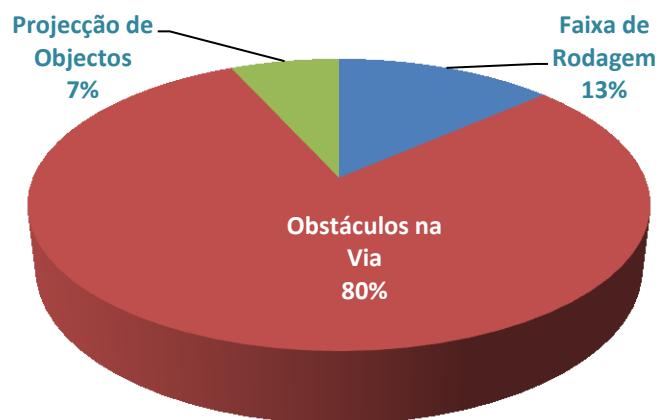


Figura 71- Distribuição percentual das reclamações, por evento

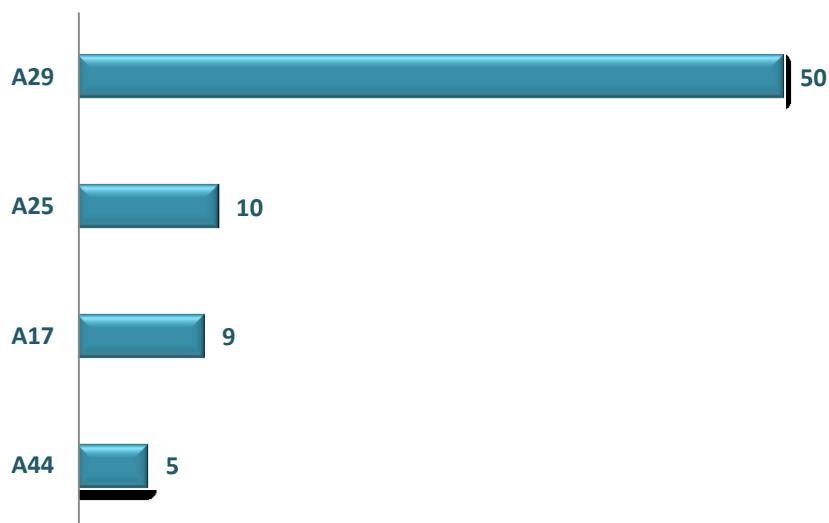


Figura 72-Distribuição das reclamações pela rede concessionada

No que diz respeito à distribuição de reclamações pela rede concessionada á Concessão Costa de Prata, constata-se que cerca de 75 % das reclamações recaem na A29, pelo que, deverá a Concessionária para os eventos e lanços mais reclamados 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.

Os valores aqui apresentados não são directamente comparáveis com 2009, mas considerando exclusivamente as reclamações registadas no Livro de Reclamações, as únicas que constituem a obrigação contratual, constata-se que em 2010 uma diminuição significativa em cerca 96 %, correspondente a 102 reclamações na Concessão Costa de Prata.

3.4.15. 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
TMD Anual (veículos) 2010	7.123
Circulação Anual (10^6 veículos x km) 2010	407
Regime de Exploração	SCUT
Áreas de serviço	5
Reclamações 2008 (Livro de Reclamações) *	46
Reclamações 2009 (Livro de Reclamações) *	73
Reclamações 2010 (Livro de Reclamações) *	0
Reclamações 2010 (Todos os canais) **	65
URL	http://www.norscut.com

* Obrigação contratual

**Reclamações entradas por diversos canais

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, construção, financiamento e exploração da futura A24, mais conhecida por SCUT Interior Norte. Com a duração de 30 anos, esta concessão funciona de portagem SCUT (sem custo para o utilizador).

- IP3 Nó 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)

Em 2010, foram registadas na Concessão Costa de Prata um total de 65 reclamações, tendo-se verificado o correio com 48% do total que corresponde a 31 reclamações, seguido do e-mail com 32% correspondente a 21 reclamações e o envio por fax com 20% que corresponde a 13 reclamações (Fig. 73).

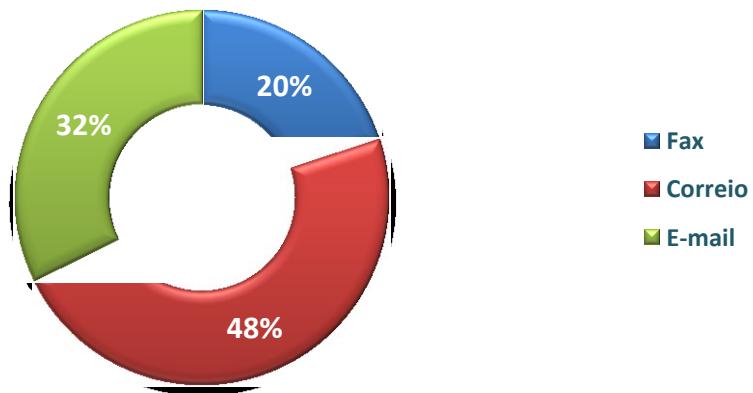


Figura 73-Distribuição percentual das reclamações, por canal de entrada

Independentemente da modalidade de apresentação, a análise das reclamações é sempre efectuada de forma idêntica, tendo-se verificado que todas as reclamações foram objecto de resposta escrita, e que foi prestado ao utente todo o esclarecimento e/ou resolução da situação que motivou a reclamação.

Evento	1º Trim.	2º Trim.	3º Trim.	4º Trim.	Total
Congestionamento	2	0	0	0	2
Faixa de Rodagem	6	3	1	2	12
Ambiente	0	0	1	0	1
Obstáculos na Via	9	14	12	15	50
Total	17	17	14	17	65

Figura 74-Distribuição trimestral em valores absolutos as reclamações, por evento

Numa análise geral, constata-se que 77% do total das reclamações se prendem com os Obstáculos na Via, nomeadamente animais e objectos, 18% à categoria Faixa de Rodagem e o Congestionamento e Ambiente com 3% e 2%, respectivamente (Fig.75).

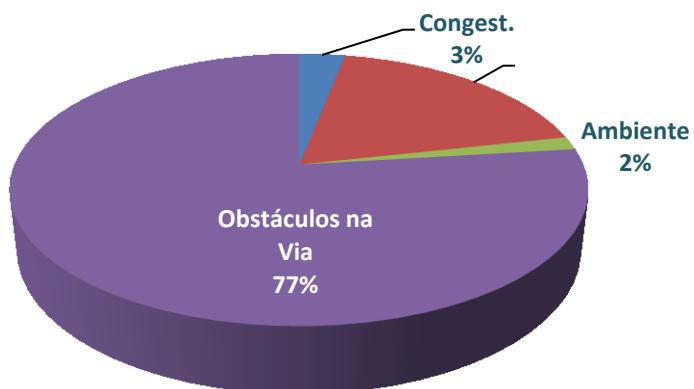


Figura 75 – Distribuição percentual das reclamações, por evento

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 76- Distribuição das reclamações pela rede concessionada

Todas as reclamações recaem na A24, pelo que, para os eventos e lanços 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.

Os valores aqui apresentados não são directamente comparáveis com 2009, mas considerando exclusivamente as reclamações registadas no Livro de Reclamações, as únicas que constituem a obrigação contratual, constata-se que em 2010 não existiu registo de reclamações.

3.4.16. 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
TMD Anual (veículos) 2010	10.574
Circulação Anual (10^6 veículos x km) 2010	685
Regime de Exploração	SCUT
Áreas de serviço	5
Reclamações 2008 (Livro de Reclamações) **	1
Reclamações 2009 (Livro de Reclamações) **	60
Reclamações 2010 (Livro de Reclamações) **	0
Reclamações 2010 (Todos os canais) **	76
URL	http:// www.scutvias.pt

* Obrigação contratual

**Reclamações entradas por diversos canais

A SCUTVIAS – Autoestradas da Beira Interior, S.A. assinou com o Estado Português, em 13 de Setembro de 1999, o contrato de concessão a 30 anos, com termo em 2029, para a 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. O Projecto SCUTVIAS apresenta duas fases perfeitamente distintas, ou seja, o Período Pré-Operacional, que decorreu desde o início da Concessão até 31 de Dezembro de 2004, compreendendo quer o período de investimento, quer o período inicial após a conclusão do mesmo em que a receita foi estabelecida por disponibilidade, e o Período Operacional, que teve o seu início em 01 de Janeiro de 2005 e que irá até 2029, no qual as receitas da Concessionária passaram a ser determinadas em função dos níveis de tráfego.

● 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

Em 2010, foram registadas na Concessão Beira Interior um total de 76 reclamações, tendo-se verificado o correio com 47% do total que corresponde a 36 reclamações, seguido da Internet com 29% correspondente a 22 reclamações seguido do correio electrónico e fax com 16% e 8%, que corresponde a 12 e 6 reclamações, respectivamente (Fig. 77).

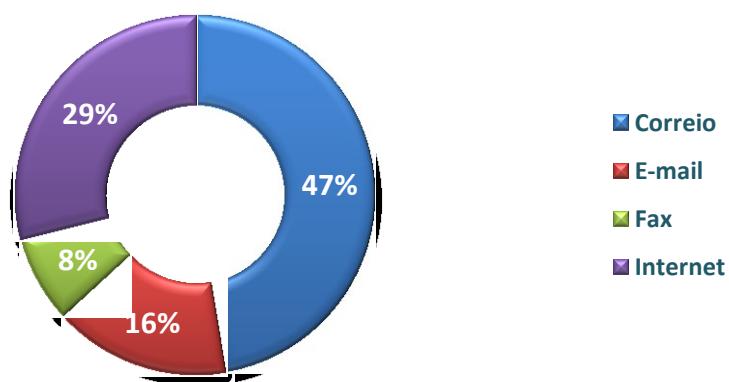


Figura 77- Distribuição percentual das reclamações, por canal de entrada

Independentemente da modalidade de apresentação, a análise das reclamações é sempre efectuada de forma idêntica, tendo-se verificado que todas as reclamações foram objecto de resposta escrita, e que foi prestado ao utente todo o esclarecimento e/ou resolução da situação que motivou a reclamação.

Evento	1º Trim.	2º Trim.	3º Trim.	4º Trim.	Total
Faixa de Rodagem	2	0	0	3	5
Obstáculos na Via	25	16	9	16	66
Outros	0	1	0	2	3
Serviço	0	0	0	1	1
Sinalização	0	1	0	0	1
Total	27	18	9	22	76

Figura 78- Distribuição trimestral em valores absolutos das reclamações, por evento

Numa análise geral, constata-se que 87% das reclamações se prendem com os Obstáculos na Via, nomeadamente animais e objectos e 7% à categoria Faixa de Rodagem (Fig. 79).

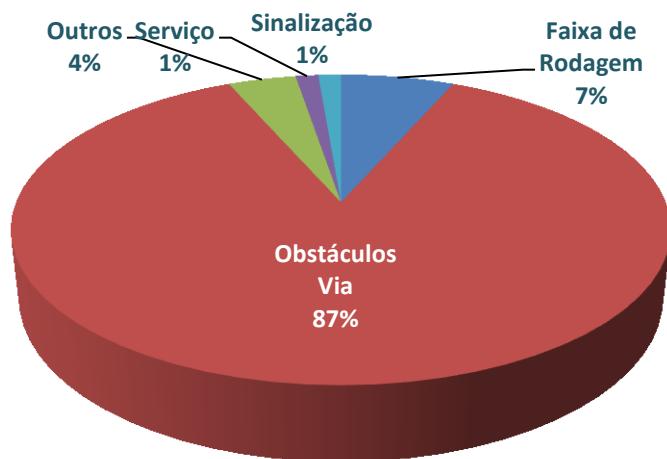


Figura 79-Distribuição percentual das reclamações, por evento



Figura 80 - Reclamações por evento, em valores absolutos

Todas as reclamações recaem na A23, pelo que, para os eventos e lanços 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.

Os valores aqui apresentados não são directamente comparáveis com 2009, mas considerando exclusivamente as reclamações registadas no Livro de Reclamações, as únicas que constituem a obrigação contratual, constata-se que em 2010 não se registaram reclamações no referido Livro.

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.

Em 2010, registaram-se 11327 reclamações apresentadas às Concessionárias, tendo sido a comunicação electrónica com cerca de 49% do total das entradas, que corresponde a 5553 reclamações (25% o e-mail e 24% a internet) o canal preferencial do utente para apresentar a sua reclamação, contribuindo para a desmaterialização do processo, tornando mais célere a circulação da informação. Verificou-se o correio com 20%, correspondente a 2219 reclamações, seguido da apresentação no Livro de Reclamações com 16%, que corresponde a 1876 reclamações, tendo sido a RSF e o envio por fax com 11% e 4%, que corresponde a 1215 e 464 reclamações, respectivamente.

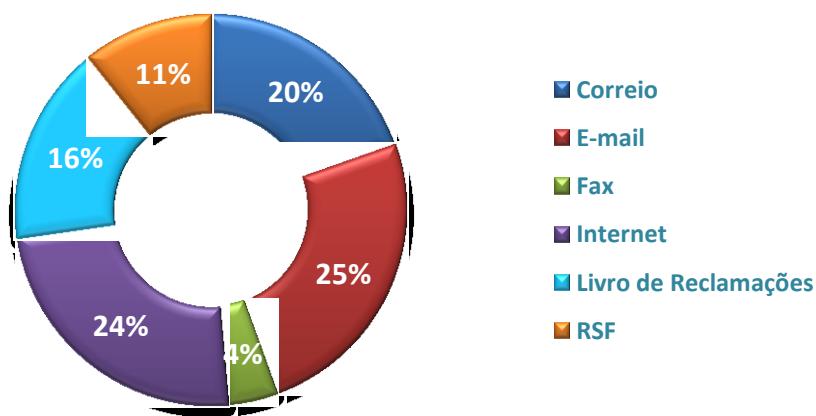


Figura 81-Distribuição percentual das reclamações, por canal de entrada

Independentemente da sua modalidade de apresentação, a análise das reclamações é sempre efectuada de forma idêntica, tendo-se verificado que todas foram objecto de resposta escrita e que foi prestado ao utente todo o esclarecimento e /ou resolução da situação que motivou a reclamação.

Número total de reclamações

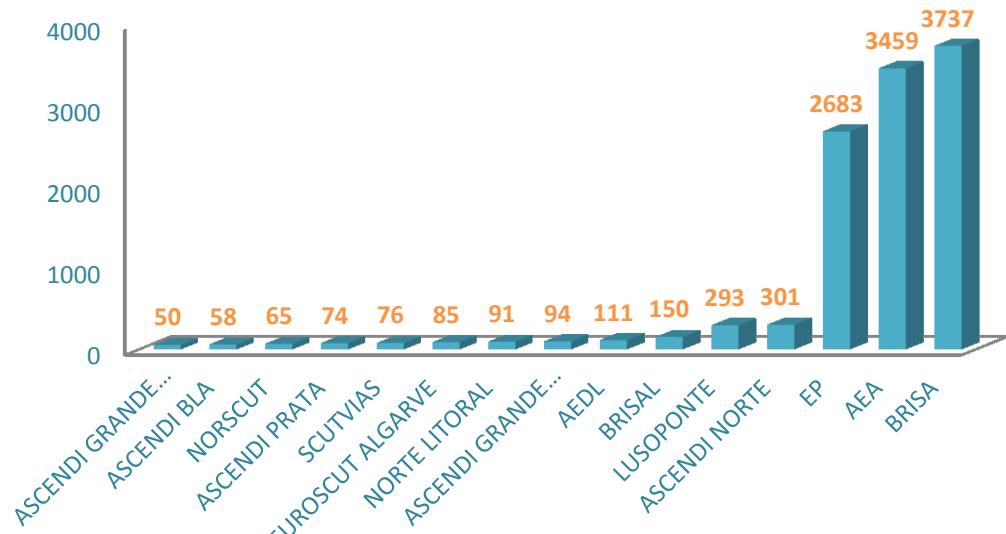


Figura 82- Número total de reclamações por concessão

Concessionária	1º Trim.	2º Trim.	3º Trim.	4º Trim.	Total
AEA	858	681	1086	834	3459
AEDL	29	28	26	28	111
ASCENDI BLA	21	13	8	16	58
ASCENDI GRANDE LISBOA	49	5	14	26	94
ASCENDI GRANDE PORTO	22	3	8	17	50
ASCENDI NORTE	136	37	40	88	301
ASCENDI PRATA	36	13	10	15	74
BRISA	730	690	960	1357	3737
BRISAL	31	37	36	46	150
EP	917	516	510	740	2683
EUROSUT ALGARVE	20	12	24	29	85
LUSOPONTE	118	55	55	65	293
NORSCUT	17	17	14	17	65
NORTE LITORAL	21	14	30	26	91
SCUTVIAS	27	18	9	22	76
Total	3032	2139	2830	3326	11327

Figura 83-Distribuição trimestral em valores absolutos das reclamações, por concessionária

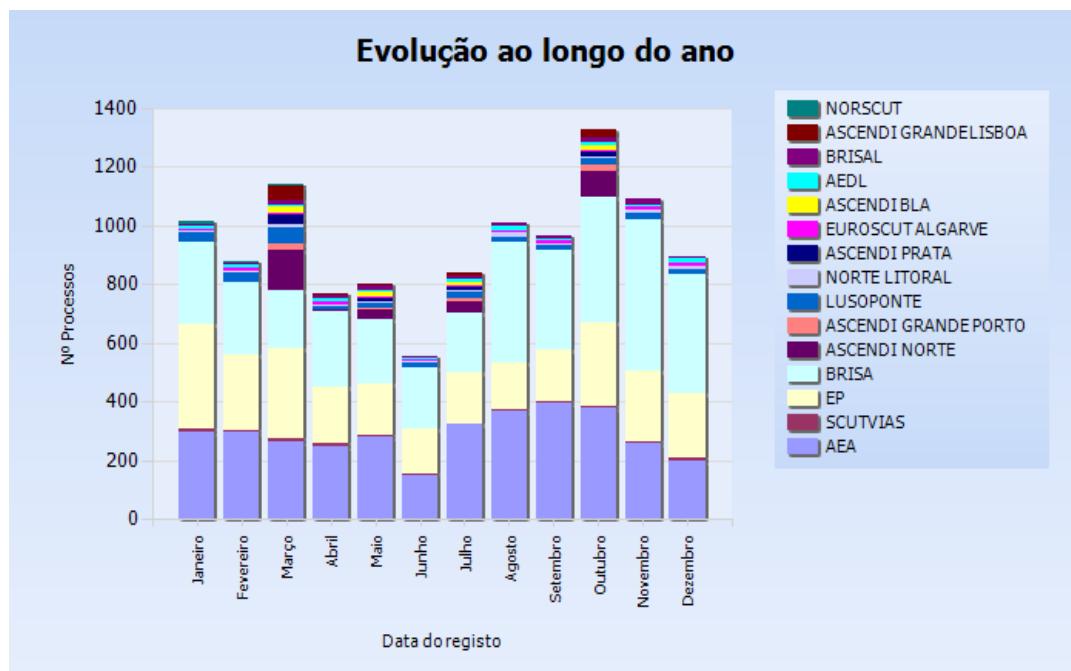


Figura 84-Evolução anual das reclamações, por concessionária

Tal como é demonstrado nas Figuras 83 e 84, o primeiro e quarto trimestres, são aqueles em que se registaram um maior número de reclamações, com destaque para o mês de Outubro, aquando da introdução de portagens nas ex-SCUTs, nomeadamente a Ascendi Grande Porto, Costa de Prata e Norte Litoral.

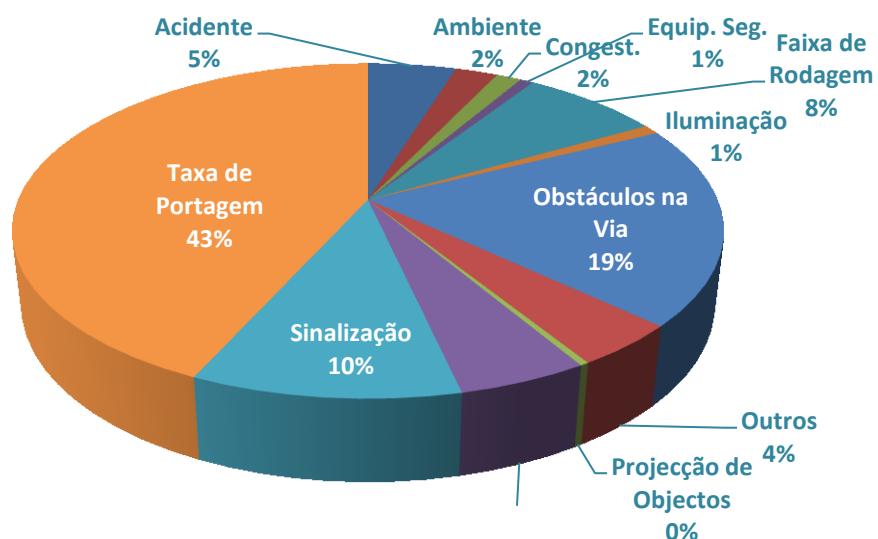


Figura 85 - Distribuição percentual das reclamações, por evento

Numa análise geral, constata-se que 43% do total das reclamações, correspondente a 4896 reclamações, recaem sobre a categoria Taxa de Portagem, na sua grande maioria à cobrança de taxa máxima por falta de apresentação do título na barreira de portagem, facto que decorre da Portaria Nº 762/93 de 27 de Agosto e dos respectivos Contratos de Concessão. Apesar do InIR lamentar os incómodos destes erros involuntários por parte dos utentes, a acção das Concessionárias passa por cumprir o que está legislado acerca desta matéria.

Os eventos relacionados com os Obstáculos na Via, nomeadamente animais e objectos, correspondem a 19% ou seja 2190 reclamações, sinalização com 10 % que corresponde a 1167 reclamações e a Faixa de Rodagem com 8 %, correspondente a 855 reclamações são os eventos sobre os quais os utentes de concessões rodoviárias demonstraram maior insatisfação em 2010. As restantes categorias apresentam percentagens inferiores a 5 % (Fig. 85).

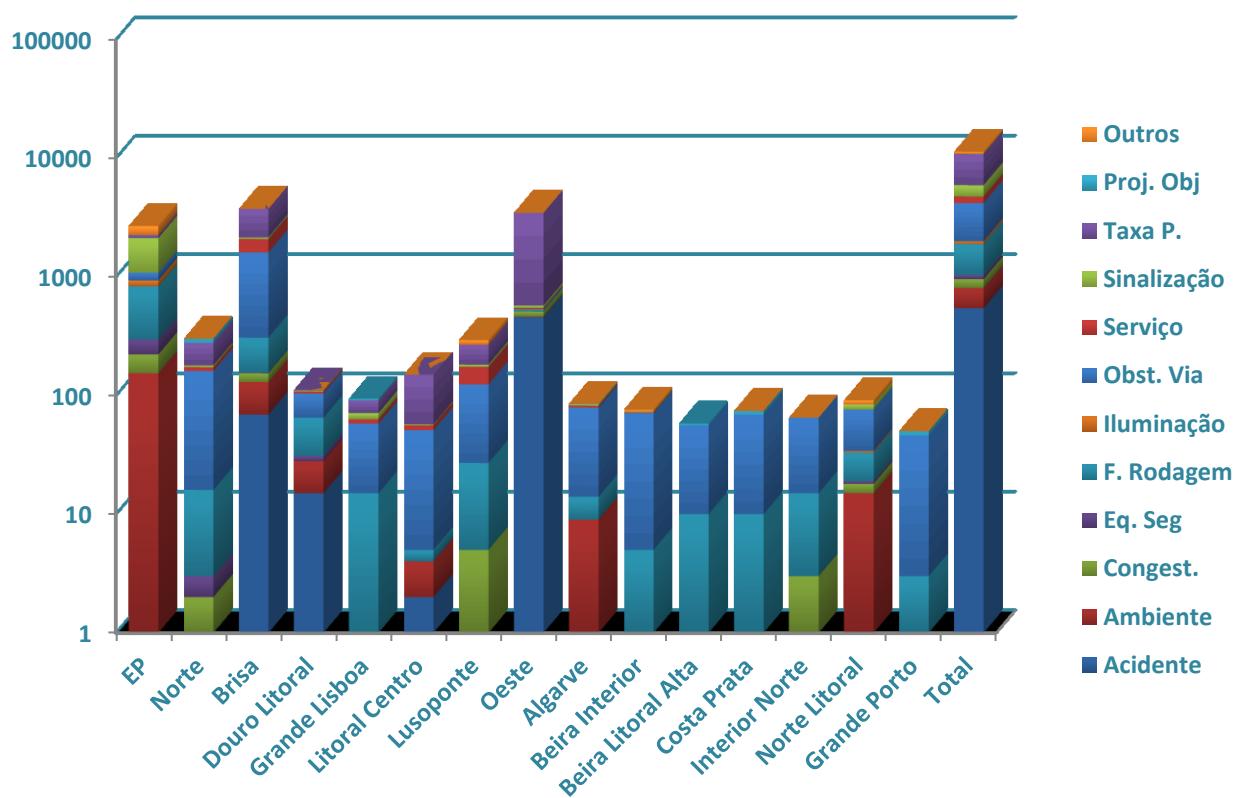


Figura 86- Distribuição das reclamações por concessão e tipos de eventos

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.

Concessão	Concessionária	2010					
		Extensão (km) Dez/2010	TMDA*	Tráfego Anual	Circulação Anual (10^6 veículos x km)	Regime de Exploração	Reclamações dirigidas Concessionária todos canais
Estradas de Portugal	EP	10.873,0	7.014	2.560.110	27.836	Sem portagem	2683
Brisa	Brisa	1.094,6	22.125	8.075.625	8.840	Portagem real	3737
Douro Litoral	AEDL	57,5	68.404	24.967.460	1.436	Portagem real	111
Grande Lisboa	Ascendi GL	84,3	55.169	20.136.685	1.698	Portagem real	94
Litoral Centro	Brisal	92,7	8.509	3.105.785	288	Portagem real	150
Lusoponte	Lusoponte	24,0	85.346	31.151.108	748	Portagem real	293
Norte	Ascendi Norte	174,5	9.881	3.606.565	629	Portagem real	301
Oeste	AEA	170,0	19.155	6.991.575	1.189	Portagem real	3459
Algarve	Euroscut	130,2	17.451	6.369.615	829	SCUT	85
Beira Interior	Scutvias	177,5	10.574	3.859.510	685	SCUT	76
Beiras Litoral e Alta	Ascendi BLA	172,6	13.650	4.982.250	860	SCUT	58
Costa de Prata	Ascendi CP	104,5	35.184	12.842.160	1.342	SCUT **	74
Interior Norte	Norscut	156,4	7.123	2.599.895	407	SCUT	65
Norte Litoral	AENL	113,3	27.748	10.128.020	1.148	SCUT **	91
Grande Porto	Ascendi GP	54,7	35.602	12.994.730	711	SCUT **	50
Túnel Marão	AE Marão	3,9	***	-	-	Portagem Real	-
		13.483,8					11327

*TMDA - Tráfego médio diário anual

**A partir de 15.Oct.2010 passaram a regime de cobrança de portagem 272,5 km de rede SCUT

*** TMDA não considerado devido à abertura ao tráfego ter ocorrido a 16/12/2010

Figura 87 - Extensão da rede em exploração (km), tráfego, circulação anual e reclamações por Concessionária em 2010

A figura seguinte apresenta o indicador relativo ao número de reclamações apresentadas pelo utente às concessionárias, ponderado pelo trajecto e tráfego realizado na concessão, permitindo desta forma, 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 de reclamações sobre a circulação total da rede concessionada corresponde a 0,37 reclamações, sendo que, a Concessão Oeste foi a que teve uma média muito superior a este valor (Fig. 88).

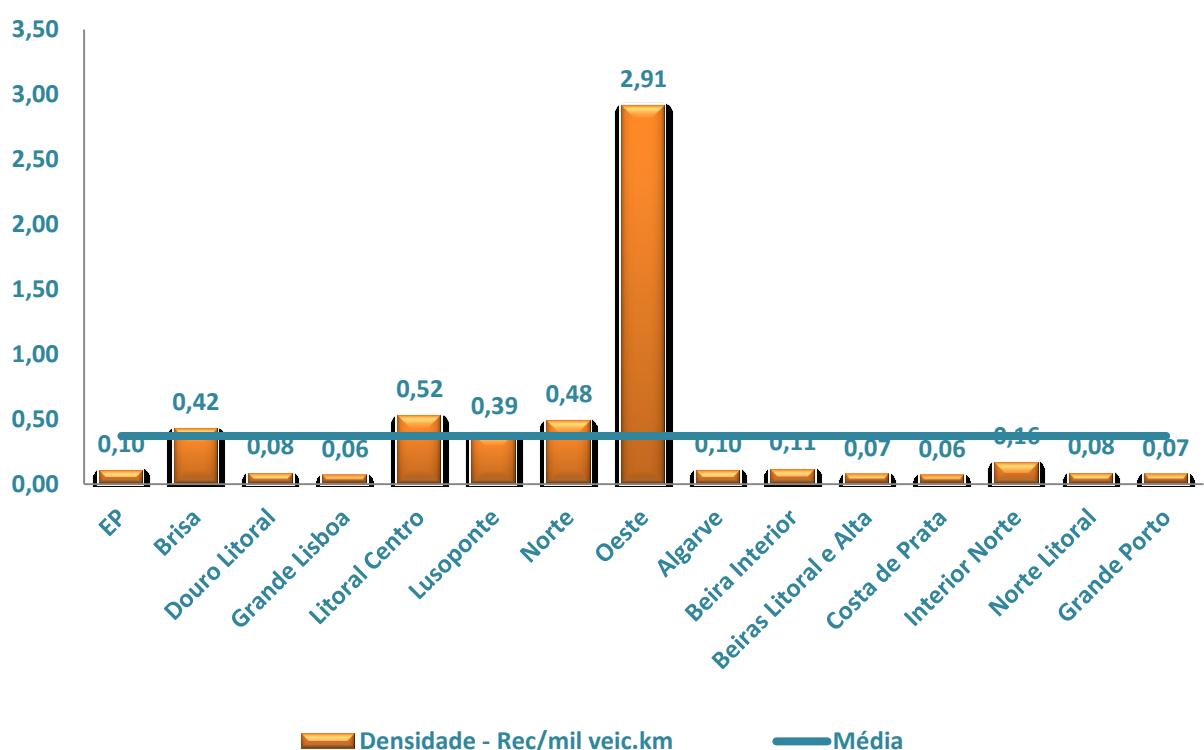


Figura 88 - Número de reclamações sobre a circulação total (milhão de veículos.km) da rede concessionada em exploração

Numa análise global e tendo em conta as recomendações do InIR em 2009, denota-se por parte das Concessionárias uma preocupação constante em assegurar que as concessões e os serviços que elas proporcionam aos seus utentes se caracterizem por uma maior qualidade de serviço, segurança das vias, protecção ambiental com maior informação e apoio aos utentes.

