



Instituto de Infra-Estruturas
Rodoviárias IP

RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES 2008





Relatório de Reclamações 2008

Lisboa, 2009

Disponível em

www.inir.pt

Índice

1. Nota Introdutória.....	4
2. Monitorização das Reclamações.....	7
2.1. Enquadramento.....	7
2.2. Tipificação de Eventos	9
2.3. Reembolso da Taxa de Portagem.....	10
3. Análise dos relatórios das Concessionárias.....	12
3.1. AENOR - Auto – Estradas do Norte.....	12
3.2. AEA – Auto-Estradas do Atlântico.....	15
3.3. AEDL – Auto-Estradas do Douro Litoral.....	18
3.4. BRISA – Auto –Estradas de Portugal	19
3.5. BRISAL – Auto-Estradas do Litoral.....	22
3.6. EP – Estradas de Portugal	23
3.7. EUROSCUT do Algarve.....	25
3.8. EUROSCUT NORTE - Soc . Concessionária da SCUT do Norte Litoral.....	27
3.9. LUSOPONTE – Concessionária para a Travessia do Tejo.....	29
3.10.LUSOLISBOA – Auto- Estradas da Grande Lisboa	30
3.11.LUSOS CUT - Auto – Estradas do Grande Porto	32
3.12.LUSOS CUT das Beiras Litoral e Alta	34
3.13.LUSOS CUT da Costa de Prata	37
3.14.NORSCUT – Concessionária de Auto-Estradas.....	39
3.15.SCUTVIAS – Auto-Estradas da Beira Interior	41
4. Análise comparada.....	42
5. Inquérito de Satisfação do Utente.....	48
6. Considerações finais	49

1. Nota Introdutória

Com a criação do InIR, I. P., ao abrigo do Decreto-Lei nº 148/2007, de 27 de Abril, compete a este Instituto, supervisionar a gestão das reclamações relativas à rede integrada no Plano Rodoviário Nacional (PRN2000).

De acordo com o disposto nas alíneas h), i) e j) do nº 2 do Artigo 3.º da referida legislação, no âmbito das suas competências, assegurar e monitorizar a defesa dos direitos e interesses dos utentes, promover a concorrência no sector rodoviário, desempenhar funções de arbitragem e resolução de litígios e promover a resolução de conflitos entre operadores e gestores da rede ou entre eles e os utentes.

Incumbe especialmente ao InIR, I. P., a atribuição de promoção e defesa dos interesses dos utentes das infra-estruturas rodoviárias, garantir a eficácia dos sistemas de participação dos utentes na gestão de qualidade e desempenho das estradas e dos operadores e supervisionar o tratamento das queixas dos utentes.

Estão sujeitas à jurisdição do InIR, I. P., nos termos previstos na lei e nos contratos de concessão ou subconcessão, as concessionárias e subconcessionárias de segmentos da rede rodoviária nacional.

No âmbito das obrigações de cooperação das entidades reguladas, de acordo com o disposto do Artigo 21º do Decreto-Lei 148/2007, as entidades sujeitas à sua jurisdição, devem prestar ao InIR, I. P. toda a cooperação que este lhes solicite para o cabal desempenho das suas atribuições, designadamente, a prestação de informações, o acesso a registos e a disponibilização de documentos, que são fornecidos nos prazos previstos na lei ou nos que lhe forem determinados pelo InIR, I. P.

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.”

Com base nos relatórios enviados pelas concessionárias e no quadro de competências referidas, foi desenvolvido o Relatório de Reclamações 2008, que integra igualmente as reclamações tratadas pelo InIR.

Esta análise pretende constituir uma fonte de informação a todos os intervenientes do sector, avaliar as principais causas de reclamação do utente sobre as infra-estruturas rodoviárias, o desempenho das entidades gestoras da rede nacional no tratamento das reclamações dos utentes, promover uma maior eficácia e eficiência neste tipo de actividade a que as concessionárias estão obrigadas pelo seu contrato de concessão, e apoiar estratégias empresariais na definição de políticas para a avaliação do serviço que é efectivamente prestado aos utentes das infra-estruturas rodoviárias.

Com a implementação do novo modelo organizacional do sector das infra-estruturas rodoviárias, que assentou na transformação da EP - Estradas de Portugal, EPE em concessionária geral e na celebração do contrato de concessão entre esta e o Estado Português, toda a rede rodoviária nacional integrada no Plano Rodoviário Nacional (PRN 2000) passou a ser gerida através do modelo de concessão.

Na figura seguinte é apresentado o PRN construído, com a rede rodoviária afectada por concessão/concessionária.

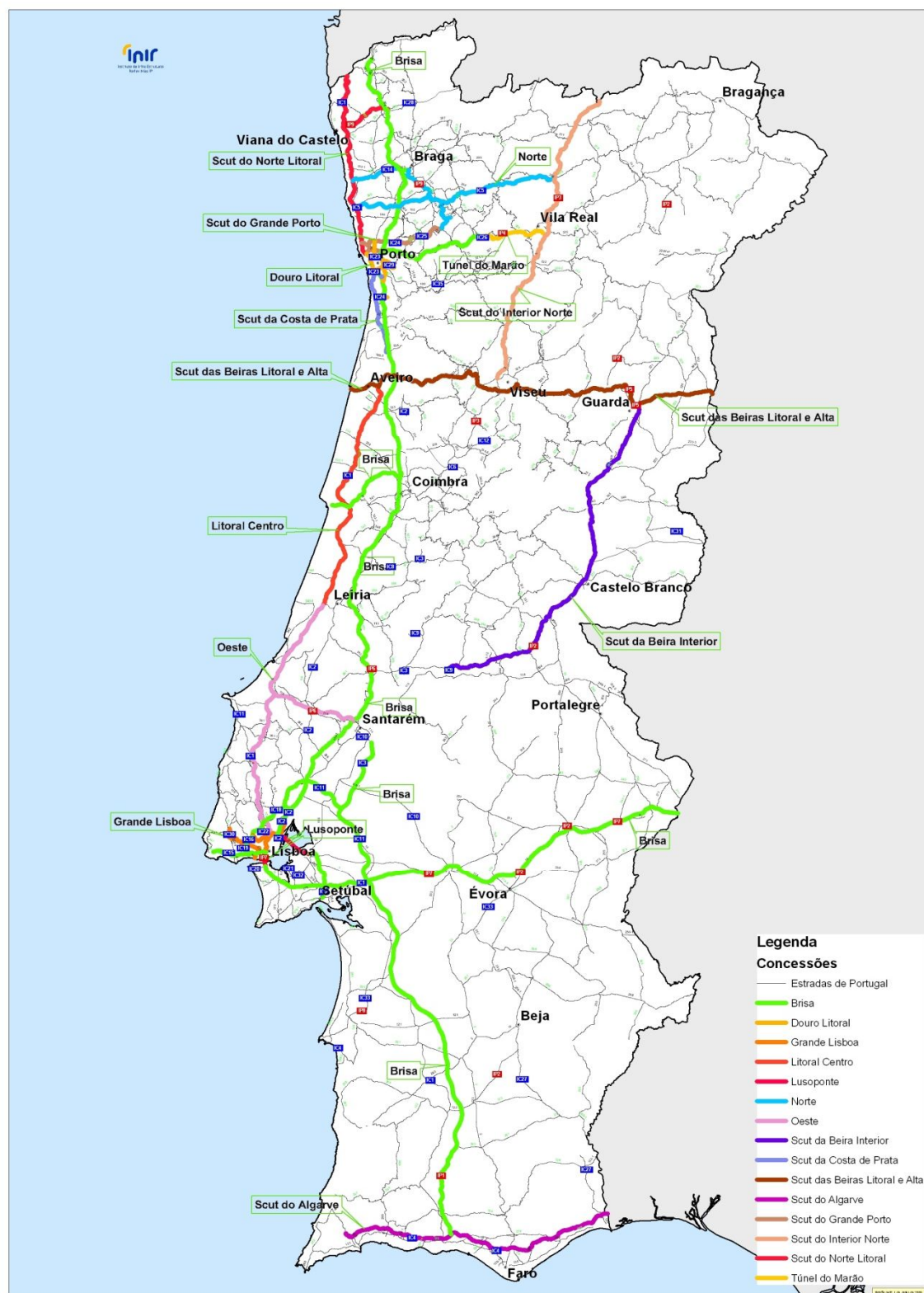


Figura 1 – Rede rodoviária afectada por concessão

Fonte: INIR, 2008

2. Monitorização das Reclamações

A monitorização das reclamações, quando abordada pelas empresas de um modo circunspecto, e integrado na sua própria cultura organizacional, pode constituir uma ferramenta de gestão importante, assegurando um processo de melhoria contínua, no contexto de um mercado cada vez mais exigente. Mais do que isso, a análise das suas causas dá quase sempre origem à definição de acções internas de aperfeiçoamento, que contribuem para o desenvolvimento das actividades que compõem o modelo de gestão de cada empresa.

A análise das reclamações apresentadas pelos utentes das 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 Uteute.

Monitorizar as reclamações é reflectir sobre importância do Uteute, da comunicação, da prevenção e da melhoria contínua do desempenho das estradas e das concessionárias.

2.1. Enquadramento

Em Abril de 2005 foi celebrado um protocolo entre o Ministério das Obras Públicas, Transportes e Comunicações, a PT Comunicações, SA e a EP - Estradas de Portugal, EPE, tendo em vista a disponibilização de um serviço nacional de informação actualizado sobre as condições das vias de circulação rodoviária, fomentando a participação dos cidadãos.

Neste âmbito, a EP, colocou ao serviço do utente, em Agosto do mesmo ano, um sistema informático designado por Programa “Estrada Livre”, para recolha e tratamento de reclamações/sugestões relativas às infra-estruturas rodoviárias.

Com a entrada em vigor do Decreto-lei nº 380/2007, de 13 de Novembro, foram introduzidas mudanças na configuração do papel até aqui desempenhado pela EP, a qual passa a assumir a qualidade de concessionária do Estado, deixando de ter competências na supervisão das reclamações relativas à rede rodoviária, que se encontra sob jurisdição das concessionárias privadas, que operam ao abrigo dos Contratos de Concessão estabelecidos com o Estado, transferindo-se estas para o INIR.

De acordo com o disposto nas alíneas a) e b) do artigo 22.º do Decreto-Lei nº 148/2007 de 27 de Abril, o InIR, I.P. tem competências não apenas para garantir a eficácia dos sistemas de participação dos utentes na gestão de qualidade e desempenho das estradas e dos operadores mas também de fiscalizar os sistemas de registo e tratamento das queixas dos utentes.

Neste contexto, justifica-se a implementação de uma base de dados no InIR que permita a análise estatística das reclamações dos utentes e a obtenção de indicadores de desempenho no tratamento das mesmas por parte das várias operadoras de rede.

Neste contexto foi transmitido às concessionárias o seguinte:

1. Todas as reclamações/sugestões das utentes remetidas directamente a cada concessionária, independentemente do tipo de via em que são efectuadas por escrito (site, e-mail, carta ou livro de reclamações) e consequente tratamento, devem ser registados nas aplicações informáticas que cada um dos operadores possui;
2. Todas as reclamações/sugestões e consequente tratamento, relativos à rede concessionada da EP, (incluindo a integrada nas futuras Subconcessões) devem ser registados no Programa “Estrada Livre”;
3. Todas as reclamações/sugestões feitas através do Programa “Estrada Livre” relativas à rede das concessionárias privadas (Brisa, Oeste, Lusoponte, Norte, Litoral Centro, Douro Litoral, Grande Lisboa e SCUT's) devem ser reencaminhadas pela EP, para a respectiva concessionária, para que esta se responsabilize pela respectiva resposta e demais consequências;
4. Todas as reclamações/sugestões efectuadas directamente no InIR, são registadas na base de dados do Instituto, e na sequência dos esclarecimentos fornecidos pelas concessionárias responsáveis, são respondidas por este.

No âmbito dos relatórios enviados pelas concessionárias, constatou-se que a forma pela qual nos enviam a informação, impede em muitos casos, o seu tratamento estatístico, quer pela heterogeneidade na classificação de eventos, quer até pelo envio da informação em suporte de papel, o que compromete a sua utilidade.

Na prossecução das atribuições do InIR, torna-se premente a definição de uma classificação de eventos comum a todas as concessionárias e a implementação de uma plataforma preparada para receber os relatórios que permita uma gestão de dados de forma sistematizada, para posterior tratamento estatístico.

Neste sentido, o InIR deu início ao desenvolvimento de um sistema informático, que permite, não só gerir as reclamações que dão entrada directamente no Instituto, como também monitorizar o tratamento das reclamações apresentadas às concessionárias pelos utentes das infra-estruturas rodoviárias, garantido deste modo um maior controlo de qualidade.

2.2. Tipificação de Eventos

Tendo-se verificado uma grande diversidade na tipologia das ocorrências utilizadas por cada concessionária, o InIR adoptou uma tipificação comum, conforme se descrimina na figura 2, tendo como base a classificação de eventos já em uso por algumas.

Tabela de Tipos 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
04	00	Expropriações
05	00	Faixa de Rodagem
05	01	Drenagem
05	02	Juntas de Dilatação
05	03	Pavimento
05	04	Óleo
05	05	Gelo

Código Evento	Código Sub-evento	Descrição
05	99	Outros
06	00	Iluminação
06	01	Falta de Iluminação
06	02	Iluminação Apagada
06	03	Iluminação Derrubada
06	99	Outros
07	00	Obstáculos na Via
07	01	Animal
07	02	Árvore
07	03	Pedra
07	04	Veículo Imobilizado
07	05	Terra
07	99	Outros
08	00	Serviço
08	01	Áreas de Repouso
08	02	Livro de Reclamações
08	03	Postos de Abastecimento
08	04	Praça de Portagem
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	Valor
10	99	Outros
99	00	Outros

Figura 2 – Tabela de tipos de eventos

2.3. Reembolso da Taxa de Portagem

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

e 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 n.º 12/2008, de 9 de Junho.

Com esta moldura legislativa foram reforçados os direitos dos utentes das AEs 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 serão aperfeiçoados e alargados, nos futuros contratos de concessão e na rede em geral, concretizando um novo paradigma da política rodoviária em que o objectivo de fazer mais estradas foi substituído pelo objectivo de fazer melhores estradas, tendo os utentes na primeira linha das suas preocupações, melhor qualidade de serviço e segurança das vias, maior informação e apoio aos utentes.

Em 2008, registou-se no âmbito do pedido do Reembolso Parcial da Taxa de Portagem, 22 reclamações, as quais todas receberam resposta, tendo-se constatado que:

- 23% foram pedidos de esclarecimento relativo à legislação que entrou em vigor;
- 77% receberam informação do InIR de que não tinha sido emitida nenhuma declaração de incumprimento, porque o Decreto Regulamentar não se aplicava às obras, objecto de reclamação, cujos procedimentos de contratação eram anteriores à entrada em vigor desta legislação.

Numa apreciação global, constatou-se que 5% diziam respeito à concessionária Lusolisboa nomeadamente o IC19, e os restantes 95% correspondiam à concessionária Brisa, incidindo sobre as auto-estradas A1 e A5.

Para além das reclamações anteriormente referidas, registou-se com pouca expressão, pedidos de esclarecimentos e sugestões sobre diversas matérias, no âmbito das competências do InIR.

3. Análise dos relatórios das Concessionárias

De seguida é apresentada uma análise estatística às informações constantes nos relatórios de reclamações enviados pelas concessionárias, cuja obrigação se encontra prevista nos respectivos contratos de concessão.

Esta análise tem por base a classificação de eventos comum a todas as concessionárias, já anteriormente referida, e por esta razão não são directamente comparáveis com os apresentados nos relatórios.

3.1. AENOR - Auto – Estradas do Norte

A Concessão Norte, foi atribuída à Aenor – Auto-Estradas do Norte, S.A., em 1999, através de um concurso público internacional, para a concepção, projecto, construção, financiamento, exploração e conservação de cerca de 178 km, por um período de 30 anos em regime de portagem real. Este itinerário liga zonas intensamente industrializadas e de grande densidade populacional.

Os itinerários concessionados na Concessão Norte:

A7	<i>Vila do Conde - Vila Pouca de Aguiar</i>
A11	<i>Braga - Castelões</i>

Figura 3 - Itinerários concessionados

Na figura 4 apresenta-se o número de reclamações, por evento. Do total de 388 reclamações analisadas todas foram objecto de resposta, independentemente da sua análise ter sido ou não favorável ao reclamante.

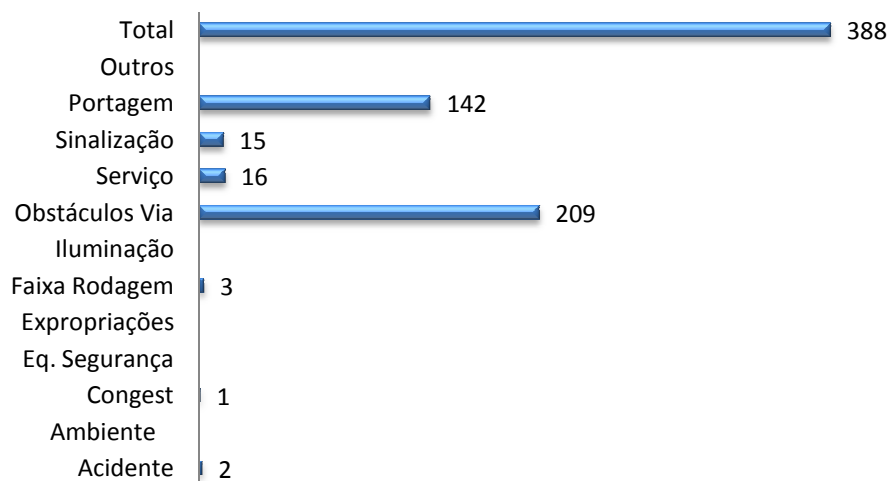


Figura 4 - Número de reclamações por evento

Numa análise geral, constata-se que 54% das reclamações, prendem-se com os Obstáculos na Via especificamente animais e objectos e 37% à categoria Taxa de Portagem que corresponde à cobrança de taxa máxima como se pode verificar pela figura seguinte.

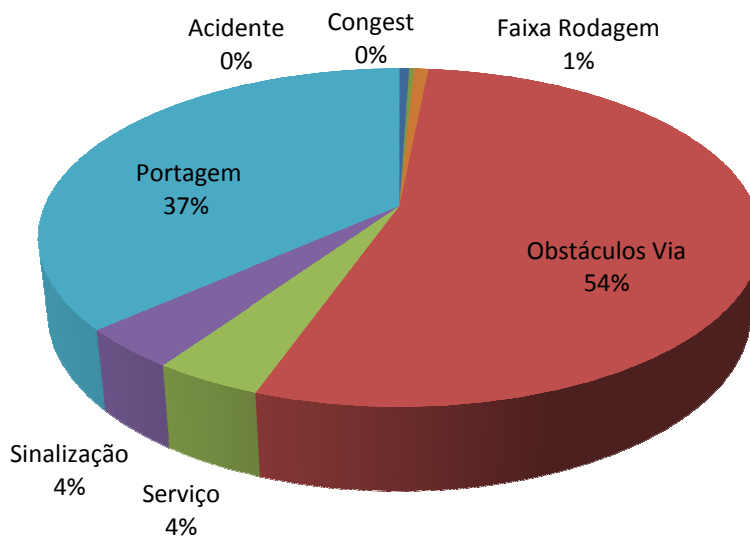


Figura 5 - Distribuição percentual das reclamações por evento

De acordo com a análise da informação fornecida pela concessionária, a tipologia das ocorrências adoptadas na gestão de reclamações são 18 categorias a saber:

- Animal na via
- Arremesso de pedra
- Classificação
- Embate
- Embate em objecto
- Falta de áreas de serviço
- Falta de parques de descanso
- Furo no pneu
- Não-aceitação cartão de crédito
- Objecto na via
- projecção de objecto
- projecção de pedra
- Serviço
- Sinalização
- Só 1 via aberta
- Tarifa
- Taxa máxima
- Tempo de espera

Para além da indicação do motivo das reclamações, existe também alusão à barreira de portagem. A apresentação dos dados, não permitiu aferir sobre o tempo médio de resposta, não sendo possível em consequência a análise da eficácia do seu tratamento.

3.2. AEA - Auto Estradas do Atlântico

A Concessão Oeste foi atribuída à Auto-Estradas do Atlântico, S.A., em 1998, através de concurso público internacional, por 30 anos, cujo objecto é a exploração, concepção, construção, conservação e financiamento, duma extensão total de cerca de 170 km. A rede da concessão da Auto-Estradas do Atlântico (AEA) teve um impacto positivo no desenvolvimento da região, promovendo a proximidade entre as populações que serve, como se verifica na figura seguinte:

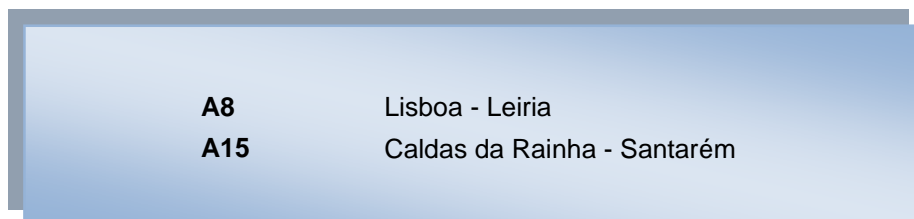


Diagrama de itinerários concessionados:

A8	Lisboa - Leiria
A15	Caldas da Rainha - Santarém

Figura 6- Itinerários concessionados

A figura 7 apresenta o número de reclamações, por evento. Do total de 249 reclamações analisadas todas foram objecto de resposta, independentemente da sua análise ter sido ou não favorável ao reclamante.

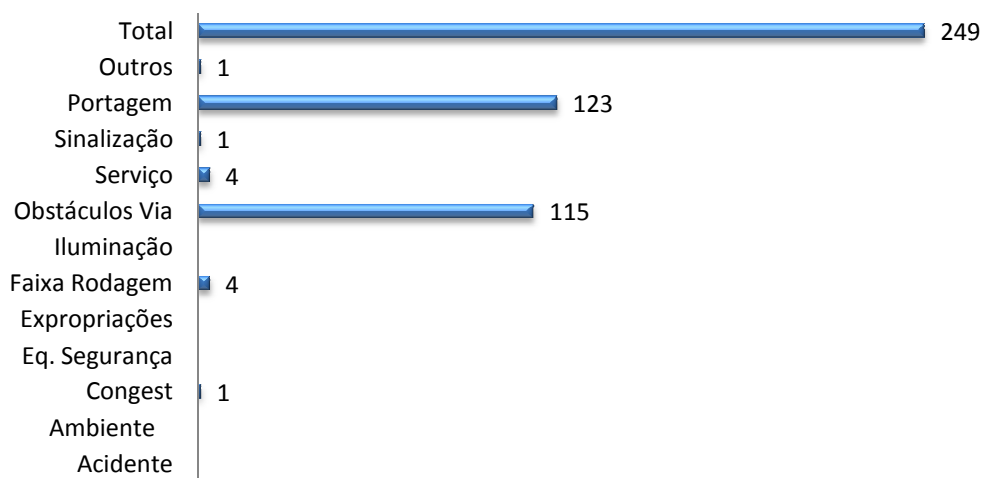


Figura 7 - Número de reclamações por evento

Como a figura seguinte evidencia, 49% das reclamações recaem na categoria Portagem que corresponde ao pagamento de taxa máxima, outros (sem especificação) e perda de título. À categoria Obstáculos na Via que corresponde a 45% destacam-se os animais, objectos e outros.

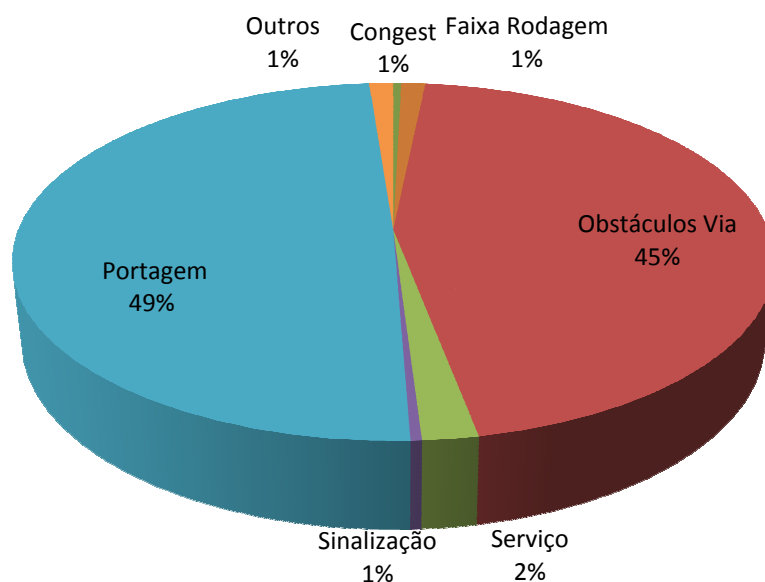


Figura 8 - Distribuição percentual das reclamações por evento

De acordo com a análise da informação fornecida por esta concessionária, a tipologia utilizada para tipificação das ocorrências define 10 Classificações de 1º nível e 40 Classificações de 2º nível a saber:

Portagens

- Pagamento Tx Máxima
- Violação Via Manual
- Violação Via Verde
- Demora no atendimento
- Perda de Título
- Título Inválido
- Outros

VVI

- Diferença de classes
- Violações de Via Verde
- Outros

Assistência a Clientes

- Valor da Assistência
- Demora da Assistência
- Outros

Danos em Clientes

- Embate em Animais
- Embate em Cargas
- Mancha de Óleo
- Obras na AE
- Apedrejamento
- Lençol de Água
- Outros

Atendimento

- Atendimento incorrecto Portageiro
- Atendimento incorrecto trab FSE
- Outros

Sinalização

- Insuficiente de obras
- Sinal. Insuficiente Destinos
- Sinal. Incorrecta Destinos
- Outros

Notificações

- VM-VV
- VV-VM
- Facturas
- Via Verde
- Outros

Infra-Estrutura

- Demora por Obras
- Mau estado do Piso
- Perigo Iminente de Colapso
- Lençol de Água
- Outros

Livro de Honra

- Marketing
- Outros

Outros

A apresentação dos dados, não permitiu aferir sobre o tempo médio de resposta, não sendo possível em consequência a análise da eficácia do seu tratamento.

3.3. AEDL - Auto Estradas do Douro Litoral

A Concessão Douro Litoral, foi atribuída à AEDL – Auto-Estradas do Douro Litoral, S.A. em 2007, através de um concurso público internacional, cujo objecto é a concepção, projecto, construção, aumento de número de vias, financiamento, exploração, conservação e manutenção de cerca de 129 km que permite concluir a rede estruturante da área metropolitana do Porto, dos itinerários expressos na figura seguinte:

A41 / IC24	Espinho - Ermida
A28 / IC1	Ponte da Arrábida (Norte) - Sendim
EN14	Ameal - Leça do Balio
A20 / IC23	Nó de Francos - Nó da VCI
A43 / IC29	Ponte do Freixo Norte – Aguiar de Sousa
A44 / IC23	Coimbrões - Ponte do Freixo (Sul)
A1 / IC1	Coimbrões - Ponte da Arrábida (Norte)
A1 / IC2	Nó Sto. Ovídio - Coimbrões
A20 / IP1	Carvalhos - Nó da VCI
A32 / IC2	Oliveira de Azemeis – IP1 (S. Lourenço)

Figura 9 - Itinerários concessionados

AEDL- Auto-Estradas do Douro Litoral, não reportou nenhuma reclamação relativa a 2008.

3.4. BRISA - Auto-Estradas de Portugal

A Concessão Brisa criada em 1972, sofreu sucessivas alterações às suas bases de concessão, integrando no seu objecto a concepção, projecto, construção, aumento de número de vias, financiamento, exploração e conservação e manutenção de cerca de 1094 km, composta por 11 auto-estradas como se verifica através dos itinerários concessionados na figura seguinte.

A1	Lisboa - Porto
A2	Lisboa - Via Longitudinal do Algarve (VLA)
A3	Porto - Valença, Circular Sul de Braga
A4	Águas Santas - Amarante
A5	Lisboa - Cascais
A6	Marateca - Caia
A9 (CREL)	Estádio Nacional - Alverca
A10	Bucelas - Carregado - Marateca
A12	Setúbal - Montijo
A13	Marateca - Almeirim
A14	Figueira da Foz - Coimbra Norte

Figura 10 - Itinerários concessionados

Na figura 11 são apresentados o número das reclamações, por evento. Do total de 1091 das reclamações analisadas todas foram objecto de resposta, independentemente da sua análise ter sido ou não favorável ao reclamante.

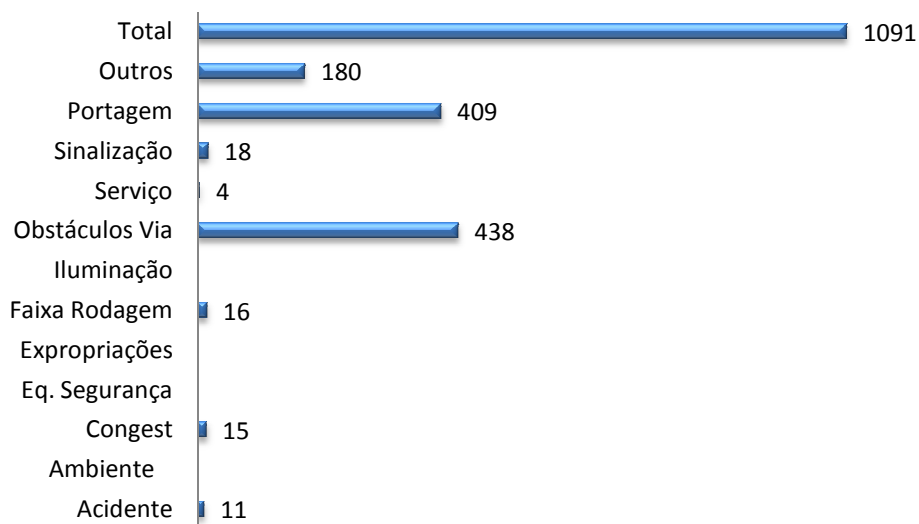


Figura 11 - Número de reclamações por evento

Numa apreciação geral, constata-se que 40% das reclamações se prende com aspectos relativos a Obstáculos na Via, nomeadamente no que respeita a objectos, animais e projecção de objectos do interior e 38% para a Portagem, com realce para a falta de título, como se pode verificar pela figura seguinte.

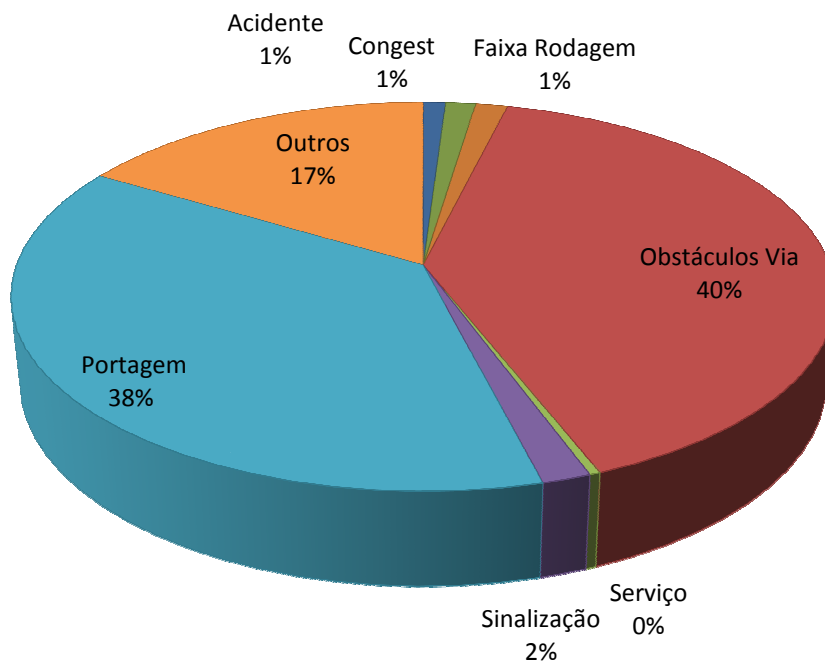


Figura 12 - Distribuição percentual das reclamações por evento

A tipologia adoptada pela Brisa é:

- Acidente
- Animais na via
- Buracos-óleos-juntas
- Cartão de crédito
- Atendimento telefone
- Câmaras
- Classe atribuída
- Duplicação de débito
- Engano no troco
- Entrada pela Via Verde sem ID
- Falta de Título de portagem
- Lençol de água
- Máquina de portagem avariada
- Máquina tapada/cancelas levanta
- Objectos na via
- Obras de manutenção

- Outro
- Portagens
- Atendimento e tempo de espera
- Preço do serviço
- Problemas nas portagens
- Projecção de objectos do exterior e interior
- Qualidade de serviço
- Sinalização AE
- Sinalização não móvel vertical
- Sinalização temporária
- Título de portagem inválido

Na informação remetida pela Brisa para além da indicação das reclamações por barreira de portagem e por motivo, existe também alusão ao Centro Operacional responsável / correspondente.

A apresentação dos dados, não permitiu aferir sobre o tempo médio de resposta, não sendo possível em consequência a análise da eficácia do seu tratamento.

3.5. BRISAL – Auto-Estradas do Litoral

A Concessão do Litoral Centro, foi atribuída à BRISAL – Auto-Estradas do Litoral, S.A. em 2004, através de um concurso público internacional, cujo objecto é a concepção, projecto, aumento do número de vias, financiamento, exploração e conservação de cerca de 93 km, dos itinerários demonstrados na figura 13.



Figura 13 - Itinerários concessionados

BRISAL- Auto-Estradas do Litoral, não reportou nenhuma reclamação relativa a 2008.

3.6. EP – Estradas de Portugal

Em 23 de Novembro de 2007 foi assinado o contrato de Concessão, por 75 anos, entre o Estado Português e a EP – Estradas de Portugal, S.A., cujas bases foram aprovadas pelo Decreto-Lei nº 380/2007, de 13 de Novembro.

Consiste à EP – Estradas de Portugal, S.A. por um lado, o financiamento, conservação, exploração, requalificação e alargamento das vias que integram a Rede Rodoviária Nacional e por outro, a concepção, projecto, construção, financiamento, conservação, exploração, requalificação e alargamento das vias que integram a Rede Rodoviária Nacional Futura. A EP-Estradas de Portugal opera (até Dezembro 2008) em cerca de 10 826 km.

Na figura 14 apresenta-se o número de reclamações, por evento.

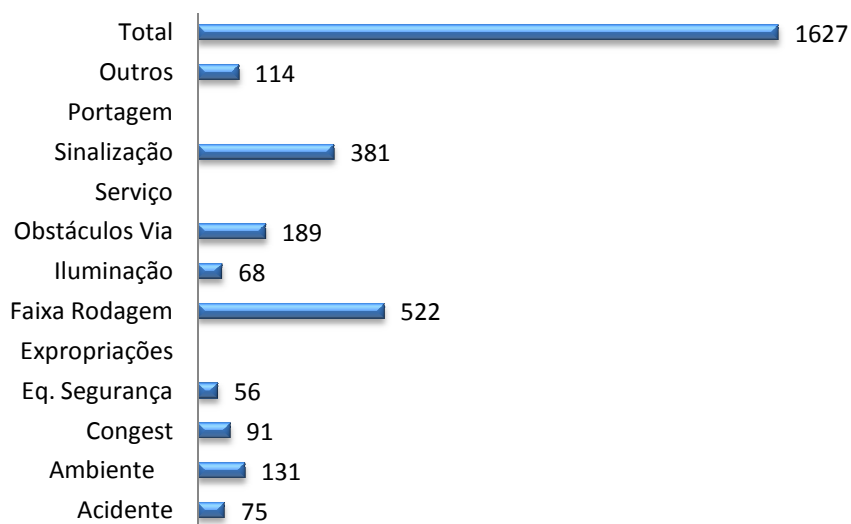


Figura 14 - Número de reclamações por evento

Numa análise geral, constata-se que 32% das reclamações se prendem com aspectos da Faixa de Rodagem, 23% da Sinalização e 12 % para Obstáculos na Via.

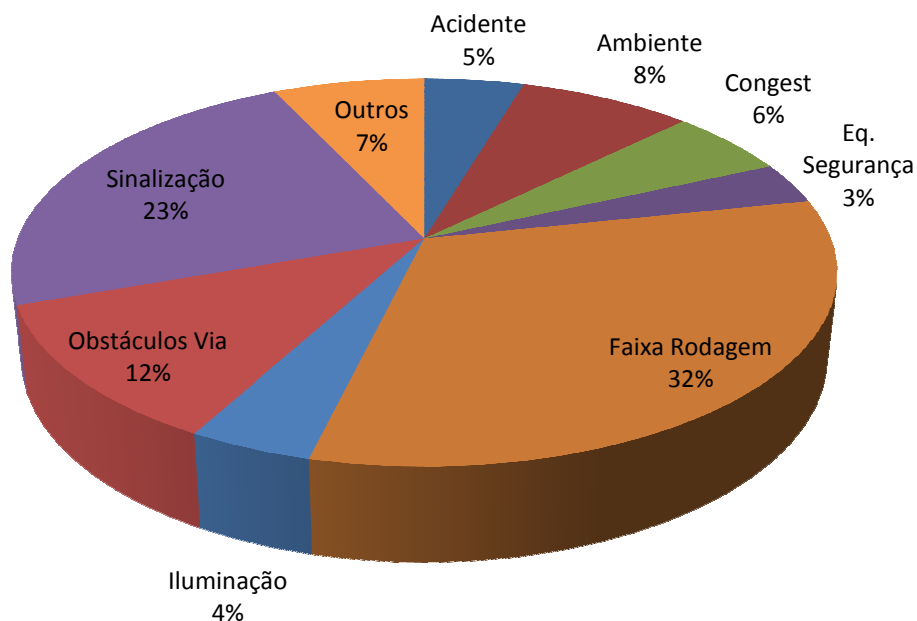


Figura 15 - Distribuição percentual das reclamações por evento

A tipologia adoptada pela EP é:

- Faixa de rodagem
- Sinalização
- Obstáculos na via
- Equipamento de segurança
- Congestionamento
- Iluminação
- Acidente
- Ambiente
- Outro

Do total de 1627 das reclamações e sugestões analisadas, 280 reclamações dizem respeito às Autarquias e 230 são respeitantes às Concessões do Estado. Todas foram objecto de resposta, independentemente da sua análise ter sido ou não favorável ao reclamante.

Relativamente ao tempo médio da primeira resposta foi de 4,68 dias e tempo médio da resposta para encerramento do processo foi de 24,86 dias.

3.7. EUROSCUT do ALGARVE

A Concessão Scut do Algarve, foi atribuída em Abril de 2000 à EUROSCUT — Sociedade Concessionária da SCUT do Algarve, S. A., através de um concurso público internacional, e tem como objecto a conservação e exploração de 130 km de auto-estrada, como se demonstra na figura seguinte:

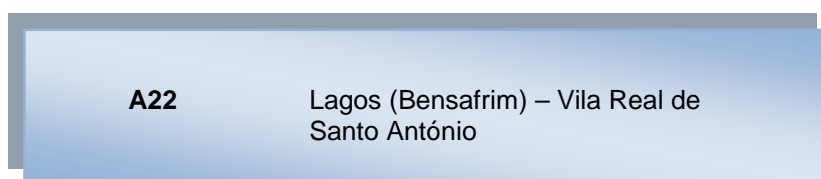


Figura 16- Itinerários concessionados

A figura 17 reflecte o número de reclamações, por evento. Do total de 84 das reclamações analisadas todas foram objecto de resposta, independentemente da sua análise ter sido ou não favorável ao reclamante.

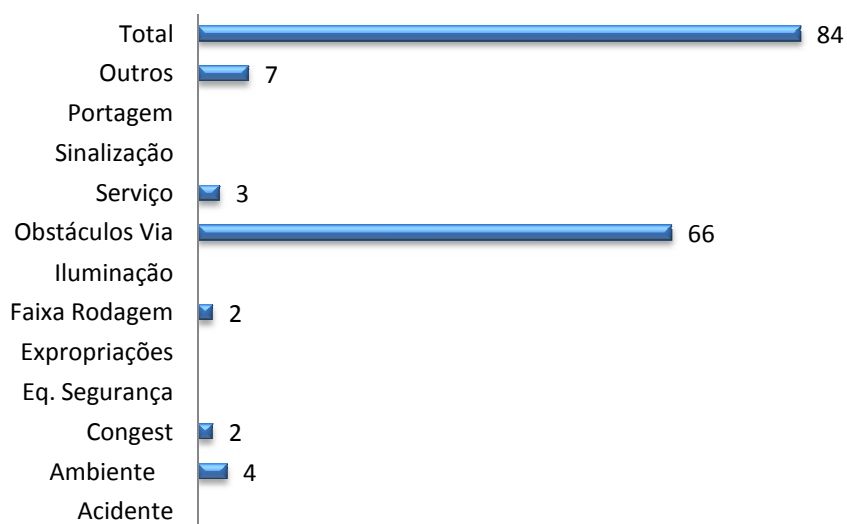


Figura 17 - Número de reclamações por evento

Como a figura seguinte evidencia, 79% das reclamações prendem-se com aspectos relativos a Obstáculos na Via, nomeadamente no que diz respeito a atropelamento de animal e objectos.

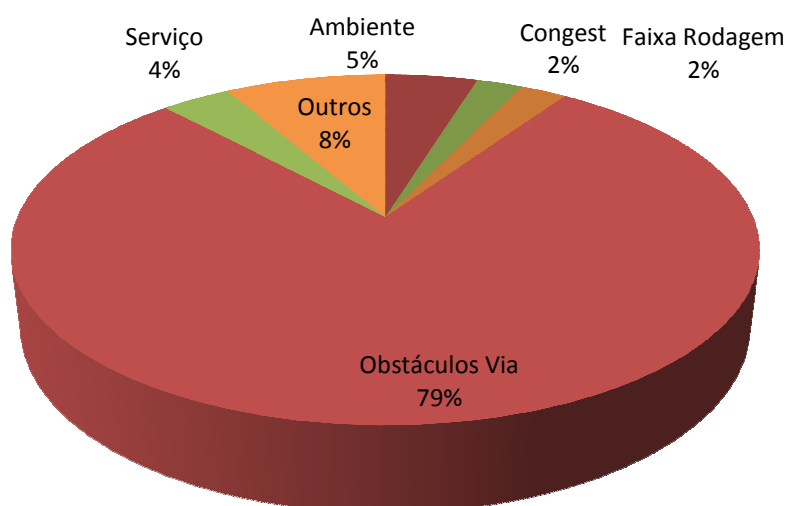


Figura 18 - Distribuição percentual das reclamações por evento

A tipologia utilizada pela Euroscut está de acordo com as recentes recomendações do InIR, nomeadamente:

- Atropelamento animal
- Obras
- Ruído
- Área de serviço
- Objecto na via
- Aquaplanagem
- Outros

A apresentação dos dados, não permitiu aferir sobre o tempo médio de resposta, não sendo possível em consequência a análise da eficácia do seu tratamento.

3.8. EUROSCUT NORTE - Soc . Concessionária da SCUT do Norte Litoral

A Concessão do Norte Litoral, foi atribuído em Março de 2001 à EUROSCUT NORTE — Soc. Concessionária da SCUT do Norte Litoral, S. A., através de um concurso público internacional, com uma extensão com cerca 113 km, cujo objecto é a concepção, projecto, construção, financiamento, conservação, exploração e aumento de número de vias, dos itinerários discriminados de seguida:

A27	Viana do Castelo – Ponte de Lima
A28	Porto - Caminha

Figura 19 - Itinerários concessionados

A figura 20 reflecte o número de reclamações por evento. Do total de 49 das reclamações analisadas todas foram objecto de resposta, independentemente da sua análise ter sido ou não favorável ao reclamante.

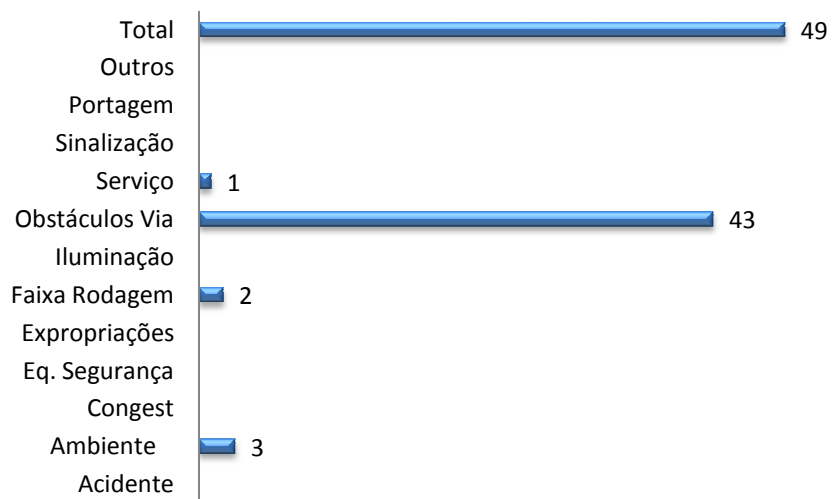


Figura 20 - Número de reclamações por evento

Como a figura seguinte evidencia, 88% das reclamações prendem-se com aspectos de Obstáculos na Via nomeadamente no que diz respeito a objectos e animais.

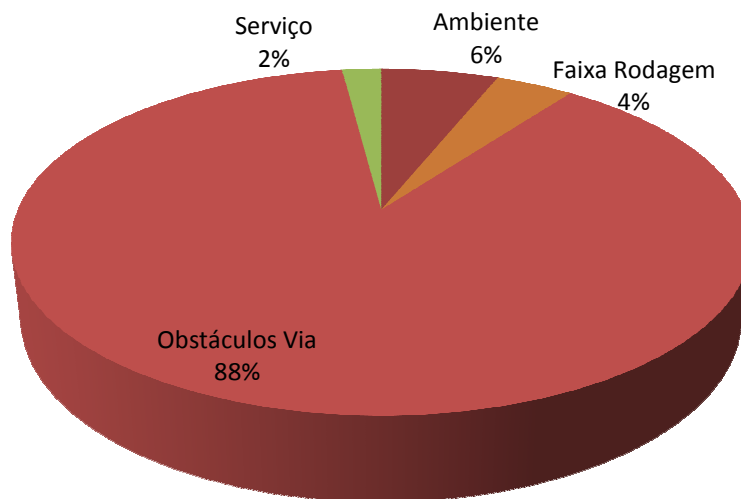


Figura 21- Distribuição percentual das reclamações por evento

A tipologia utilizada é:

- Animal
- Objectos projectados
- Ruído
- Objecto na via
- Hidroplanagem
- Óleo
- Outros

A apresentação dos dados, não permitiu aferir sobre o tempo médio de resposta, não sendo possível em consequência a análise da eficácia do seu tratamento.

3.9. LUSOPONTE – Concessionária para a Travessia do Tejo

A Lusoponte – Concessionária para a Travessia do Tejo, S.A., é responsável por cerca de 24 km e pela ligação da margem norte ao sul do Tejo, através das travessias referidas na figura 22.

Ponte 25 de Abril Lisboa - Almada

Ponte Vasco da Gama Lisboa - Montijo

Figura 22- Itinerários concessionados

A forma como foi enviada a informação pela concessionária Lusoponte inviabilizou qualquer tipo de análise estatística.

3.10. LUSOLISBOA – Auto- Estradas da Grande Lisboa

A Concessão da Grande Lisboa, atribuída em Janeiro de 2007 à Lusolisboa – Auto-Estradas da Grande Lisboa, S.A., através de um concurso público internacional, com uma extensão de cerca 91 km cujo objecto é a concepção, projecto, construção, financiamento, conservação, exploração e aumento de número de vias, dos itinerários discriminados de seguida:

IP7 (Eixo Rodoviário Norte-Sul)	Viaduto Duarte Pacheco – Lisboa (Cril)
IC2	Sacavém - Santa Iria da Azóia
IC16	Lisboa - Ranholas
IC17 (CRIL)	Algés - Sacavém
IC19	Buraca - Ranholas
IC22	Olival de Basto - Montemor
IC30	Alcabideche - Ranholas

Figura 23 - Itinerários concessionados

A figura 24 apresenta o número de reclamações por evento. Das 14 reclamações analisadas todas foram objecto de resposta, independentemente da sua análise ter sido ou não favorável ao reclamante.

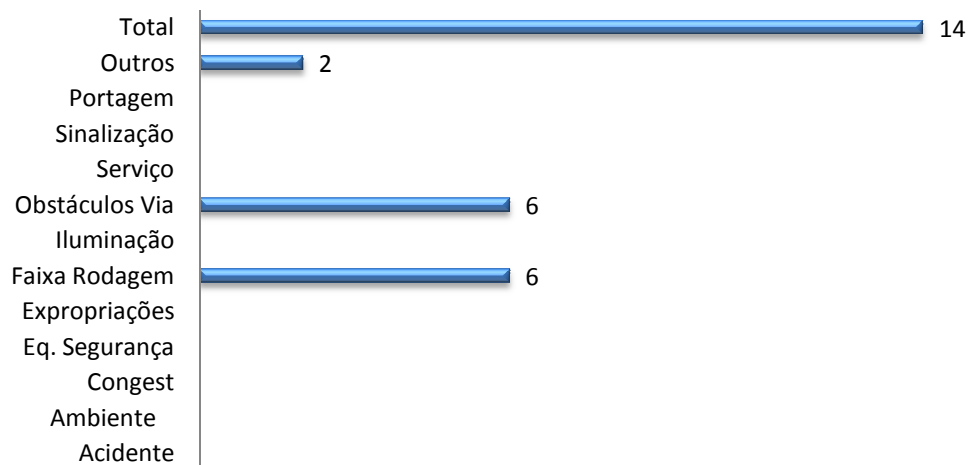


Figura 24 - Número de reclamações por evento

Constata-se que 43% recaem na categoria da faixa de rodagem, com ênfase para o piso deficiente e óleo na via, 43% para os obstáculos na via, onde se destaca os objectos na via e 14% para a categoria Outros, como é demonstrada na figura seguinte.

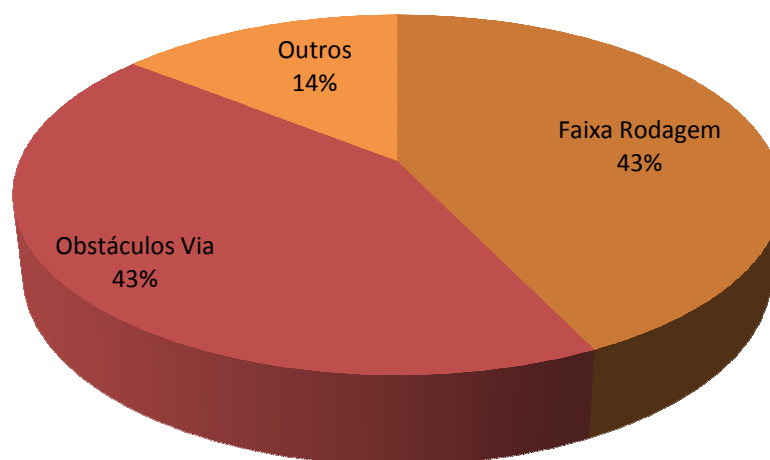


Figura 25 - Distribuição percentual das reclamações por evento

Esta concessionária utiliza na sua tipologia os seguintes eventos:

- Piso deficiente
- Animal na via
- Apedrejamento
- Óleo na via
- Lençol água
- Objecto na via
- Projecção objecto
- Outros motivos

A apresentação dos dados, não permitiu aferir sobre o tempo médio de resposta, não sendo possível em consequência a análise da eficácia do seu tratamento.

3.11. LUSOSCUT - Auto – Estradas do Grande Porto

A concessão do Grande Porto foi atribuída em 2002 à Lusoscut – Auto-Estradas do Grande Porto, S.A. e tem por objecto a concepção, projecto, construção, aumento do número de vias, financiamento, conservação e exploração, em regime de Portagem SCUT com cerca de 55 km. Os itinerários concessionados são os que se apresentam na figura seguinte.

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

Figura 26- Itinerários concessionados

Na figura seguinte apresenta-se o número de reclamações por evento. Do total das 44 reclamações analisadas todas foram objecto de resposta, independentemente da sua análise ter sido ou não favorável ao reclamante.

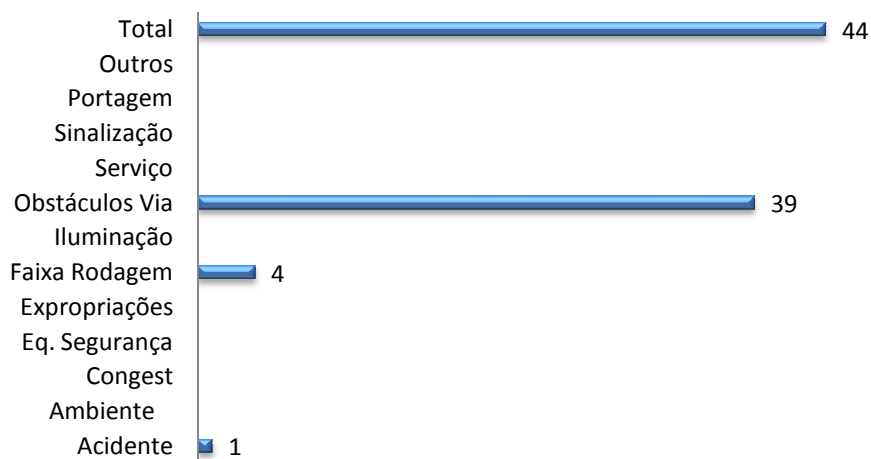


Figura 27 - Número de reclamações por evento

Como a figura seguinte evidencia, 89% das reclamações estão centradas nos Obstáculos na Via, nomeadamente no que respeita a objectos e animal na via.

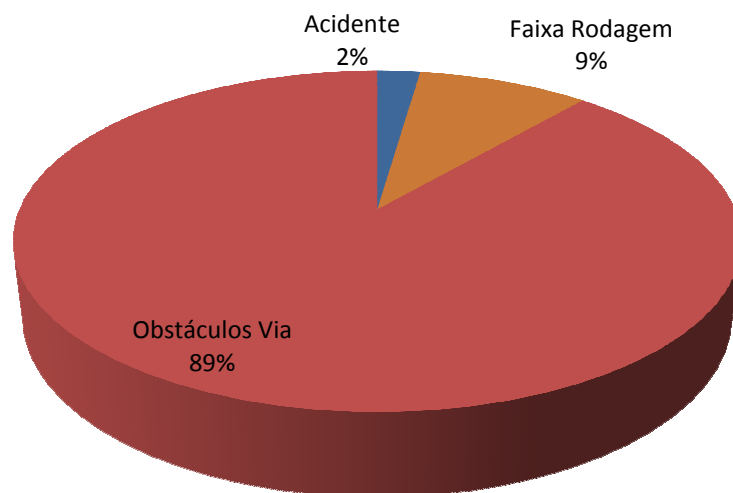


Figura 28 - Distribuição percentual das reclamações por evento

A tipologia utilizada é:

- Acidente
- Animal na via
- Projecção de pedra e/ou objecto
- Objecto na via
- Areia/gravilha no pavimento
- Lençol água
- Junta de dilatação
- Gordura na via

A apresentação dos dados, não permitiu aferir sobre o tempo médio de resposta, não sendo possível em consequência a análise da eficácia do seu tratamento.

3.12. LUSOS CUT DAS BEIRAS LITORAL E ALTA

A Concessão das Beiras Litoral e Alta foi atribuída em 2001 à Lusoscut – Auto-Estradas das Beiras Litoral e Alta, S.A., através de um concurso público internacional, e tem por objecto a concepção, projecto, construção ou duplicação do número de vias, financiamento, conservação

e exploração, em regime de portagem SCUT, com cerca de 173 km, cujo itinerário se demonstra na figura seguinte.

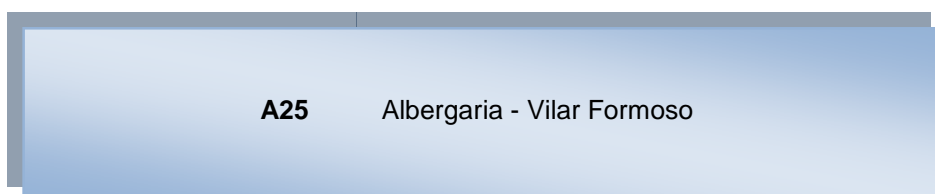


Figura 29- Itinerários concessionados

Na figura 30 apresenta-se o número de reclamações por evento. Das 48 reclamações analisadas todas foram objecto de resposta, independentemente da sua análise ter sido ou não favorável ao reclamante.

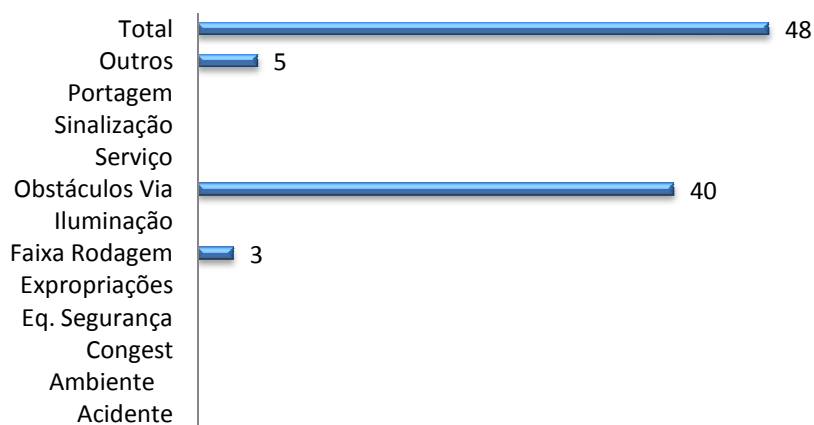


Figura 30 - Número de reclamações por evento

Na figura 31 apresenta-se a distribuição relativa aos diversos tipos de reclamações, de onde se pode constatar que a generalidade se prende com aspectos de Obstáculos na Via, nomeadamente no que respeita a animais e objectos.

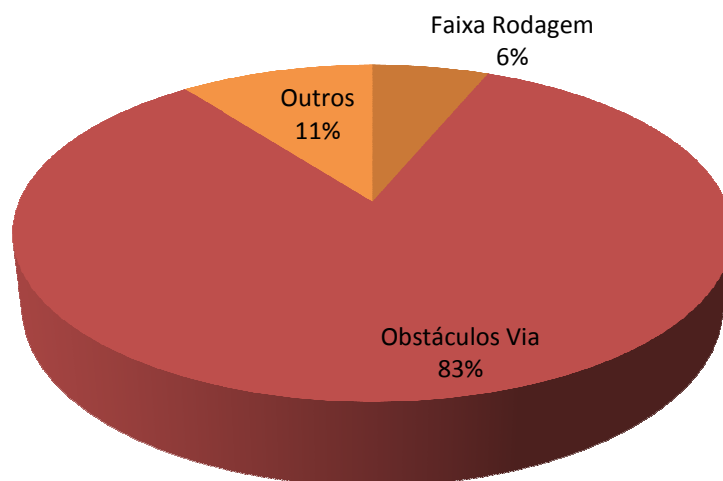


Figura 31 - Distribuição percentual das reclamações por evento

A tipologia utilizada é:

- Piso deficiente
- Animal na via
- Apedrejamento
- Óleo na via
- Lençol água
- Objecto na via
- Projecção objecto
- Outros motivos

A apresentação dos dados, não permitiu aferir sobre o tempo médio de resposta, não sendo possível em consequência a análise da eficácia do seu tratamento.

3.13. LUSOScut da COSTA de PRATA

A Concessão da Costa de Prata, foi atribuída em 2000 à Lusoscut – Auto-Estradas da Costa de Prata, S.A., cujo objecto é a concepção, projecto e duplicação do número de vias, construção, financiamento, conservação e exploração em regime de portagem SCUT com cerca de 105 km, cujos itinerários se discrimina na figura 32.

A17	Aveiro - Mira
A25	Aveiro - Albergaria
A44	Coimbrões - S. Lourenço
A29	Coimbrões - Estarreja

Figura 32 - Itinerários concessionados

Na figura 33 apresenta-se o número de reclamações por evento. Das 56 reclamações analisadas todas foram objecto de resposta, independentemente da sua análise ter sido ou não favorável ao reclamante.



Figura 33 - Número de reclamações por evento

Como a figura seguinte evidencia, 88% das reclamações prendem-se com aspectos relativos a Obstáculos na Via, nomeadamente no que respeita a animais e objectos.

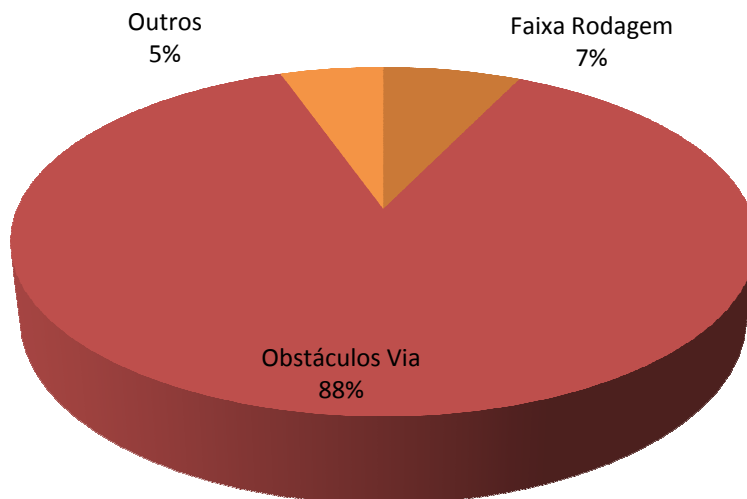


Figura 34 - Distribuição percentual das reclamações por evento

A tipologia utilizada é

- Deficiência no piso
- Animal na via
- Apedrejamento
- Óleo na via
- Objecto na via
- Projecção objecto e pedra

A apresentação dos dados, não permitiu aferir sobre o tempo médio de resposta, não sendo possível em consequência a análise da eficácia do seu tratamento.

3.14. NORSCUT – Concessionária de Auto-Estradas

A Concessão SCUT Interior Norte foi atribuída à Norscut,- Concessionária de Auto-Estradas, S.A., por concurso público internacional em 2000, cujo objecto é a concepção, projecto, construção, financiamento, conservação e exploração em regime de portagem SCUT com cerca de 156 km, cujo itinerário se discrimina na figura seguinte.

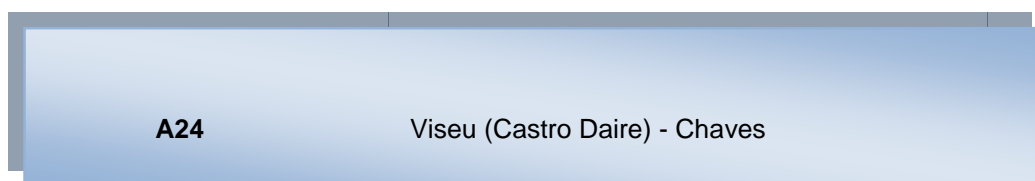


Figura 35- Itinerários concessionados

Na figura 36 apresenta-se o número de reclamações por evento. Das 46 reclamações analisadas todas foram objecto de resposta, independentemente da sua análise ter sido ou não favorável ao reclamante.

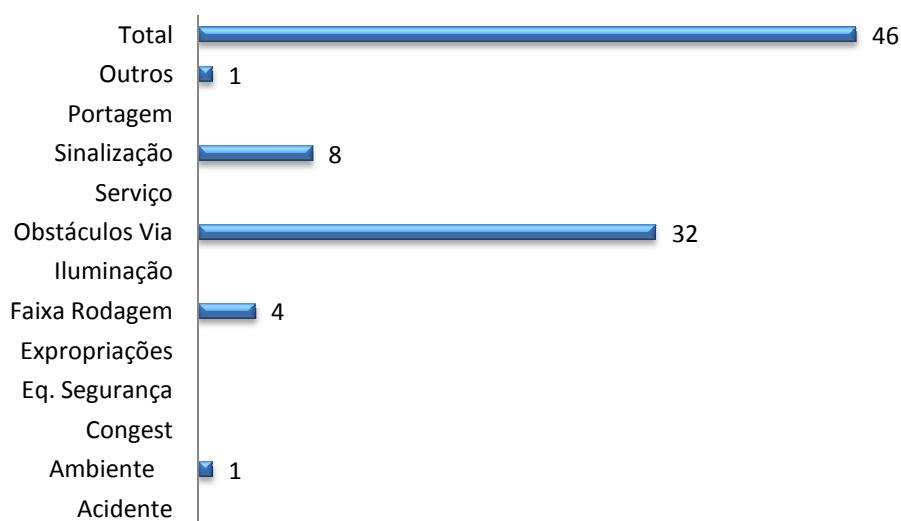


Figura 36 - Número de reclamações por evento

Numa análise geral, constata-se que 70% das reclamações recaem nos Obstáculos na Via, que correspondem a animal e objecto, seguindo-se com 17% as reclamações sobre a sinalização que a concessionária designa por Outros.

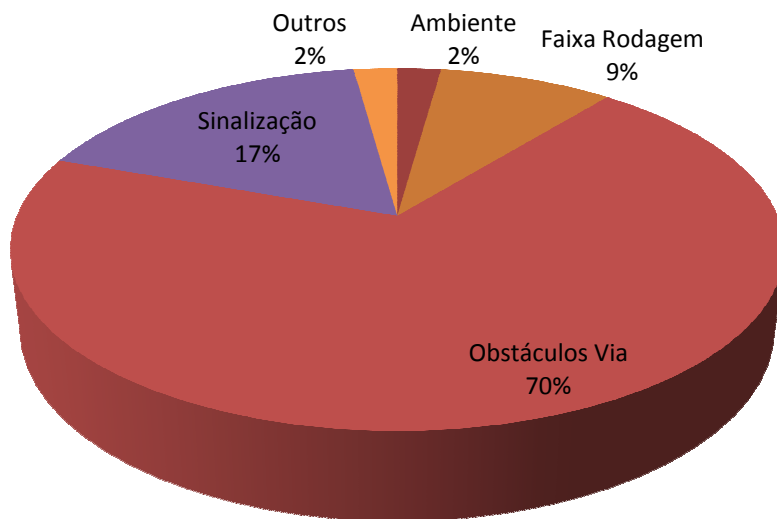


Figura 37 - Distribuição percentual das reclamações evento

A tipologia utilizada é:

- Danos provocados por animal
- Danos provocados por objecto na via
- Danos provocados por junta de dilatação
- Danos provocados por projecção de pedras
- Outros

A apresentação dos dados, não permitiu aferir sobre o tempo médio de resposta, não sendo possível em consequência a análise da eficácia do seu tratamento.

3.15. SCUTVIAS – Auto-Estradas da Beira Interior

A Concessão SCUT Interior Norte foi atribuída à Scutvias – Auto-Estradas da Beira Interior, S.A. em 1999, através de concurso público internacional, a concepção, construção, financiamento, conservação e exploração em regime de portagem SCUT, com cerca de 178 km como se verifica na figura seguinte:

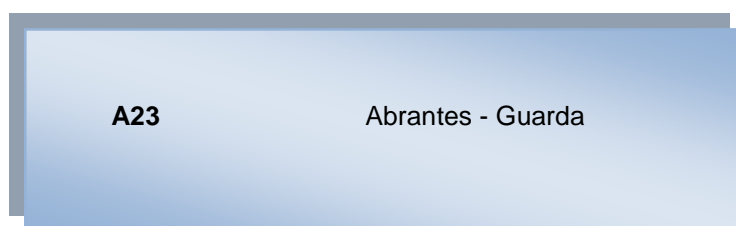


Figura 38 - Itinerários concessionados

Segundo a informação da concessionária Scutvias, registaram 1 reclamação correspondente a Obstáculo na Via, nomeadamente a animal.

4. Análise comparada

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

Por se tratar do primeiro ano de análise, não existe um histórico comparativo para estes indicadores.

Apresenta-se na figura seguinte a distribuição em números absolutos das reclamações analisadas pelas concessionárias em 2008.

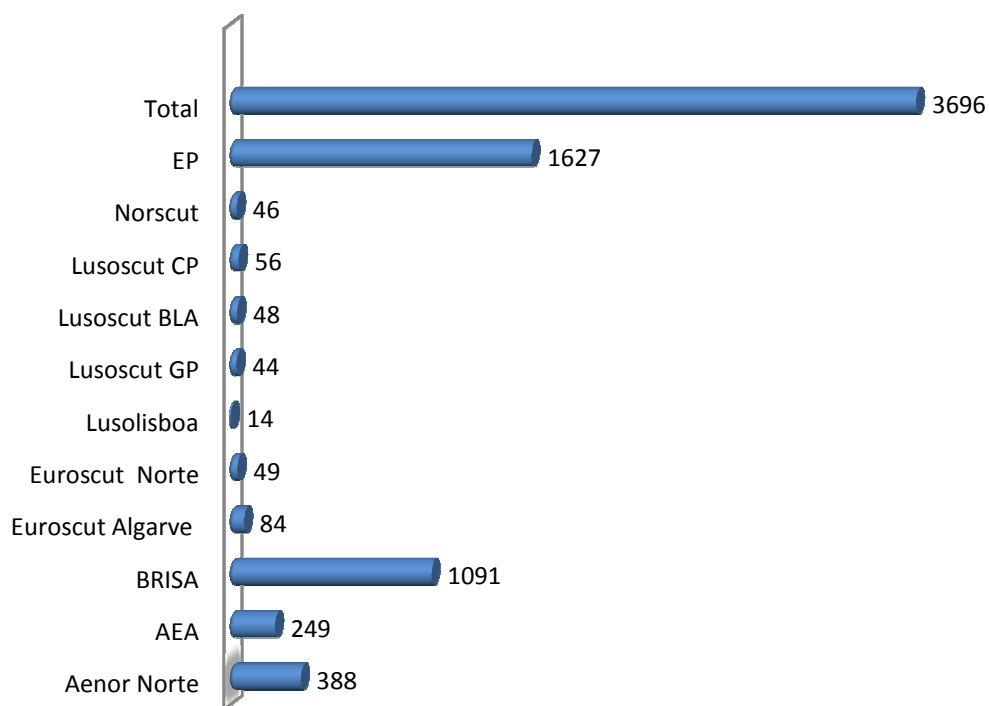


Figura 39 – Distribuição das reclamações por concessionária

Não foram consideradas nas análises, as seguintes concessionárias:

- A concessionária AEDL - Auto-Estradas do Douro Litoral por não ter reportado nenhuma reclamação;
- A concessionária BRISAL- Auto-Estradas do Litoral por não ter reportado nenhuma reclamação;
- A concessionária Lusoponte pela forma como enviou a informação inviabilizando qualquer tipo de análise estatística;
- A concessionária Scutvias – Auto-Estradas da Beira Interior por ter apresentado apenas 1 reclamação sobre a sua rede concessionada, e distorcer a possível realidade.

A figura seguinte demonstra a distribuição percentual das reclamações, por concessionária.

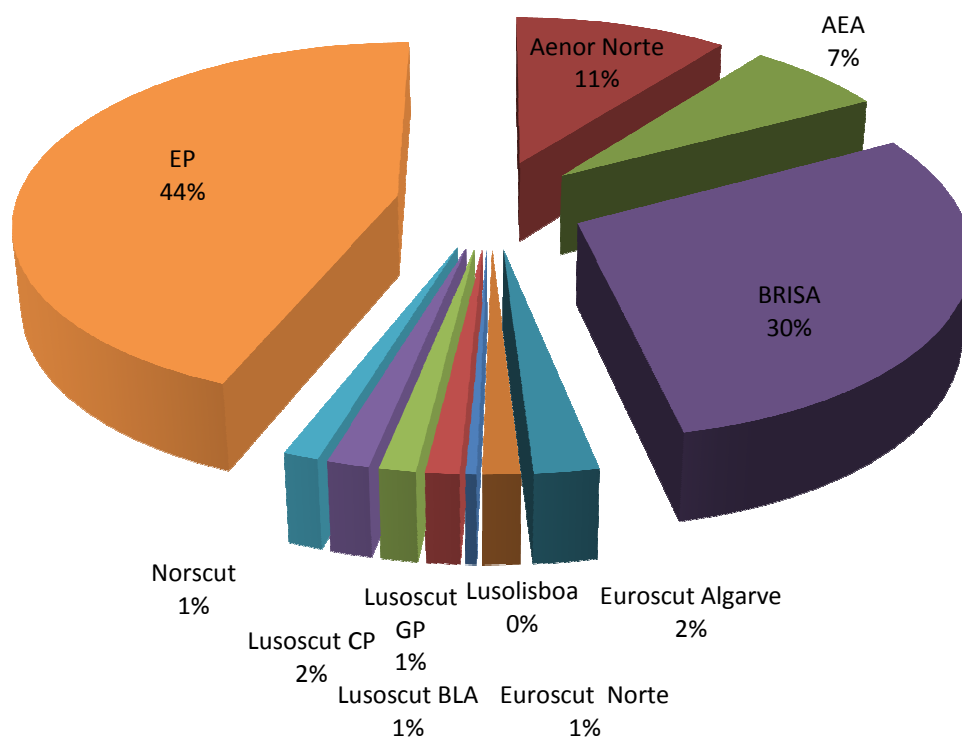


Figura 40 - Distribuição percentual das reclamações por concessionária

Do total de 3696 das reclamações analisadas pelas concessionárias das infra-estruturas rodoviárias, todas foram objecto de resposta escrita, independentemente da sua análise ter sido ou não favorável ao reclamante.

Apresenta-se na figura 41 a distribuição da extensão em exploração por km, das concessões em análise.

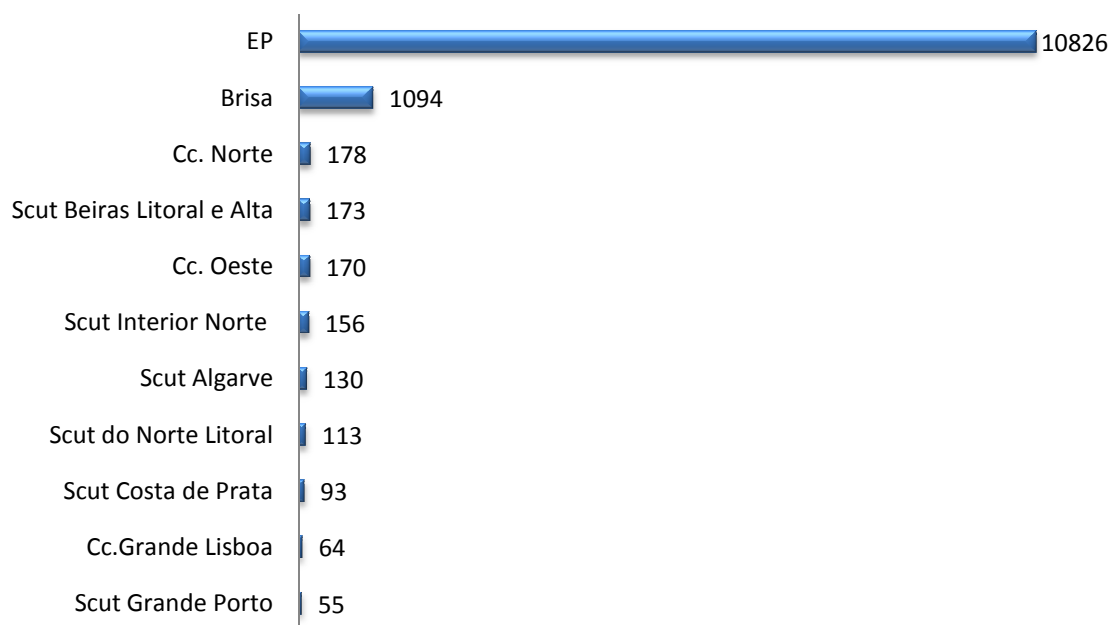


Figura 41 - Extensão em exploração (km) das concessões em análise.

A figura 42 reflecte o número de reclamações por km, da rede sob jurisdição das concessionárias em exploração que apresentaram dados susceptíveis de análise. Pelos motivos anteriormente já referidos, não constam no gráfico dados relativos às concessões Douro Litoral, Litoral Centro, Lusoponte e Scut Beira Interior.

Para as Concessões que tiveram uma média igual ou superior a uma reclamação por km destacam-se com o índice mais elevado a Concessão Norte, seguido da Concessão Oeste, Grande Porto e Brisa.

De realçar as Concessões EP e Grande Lisboa que receberam um número de reclamações por km inferior à média.

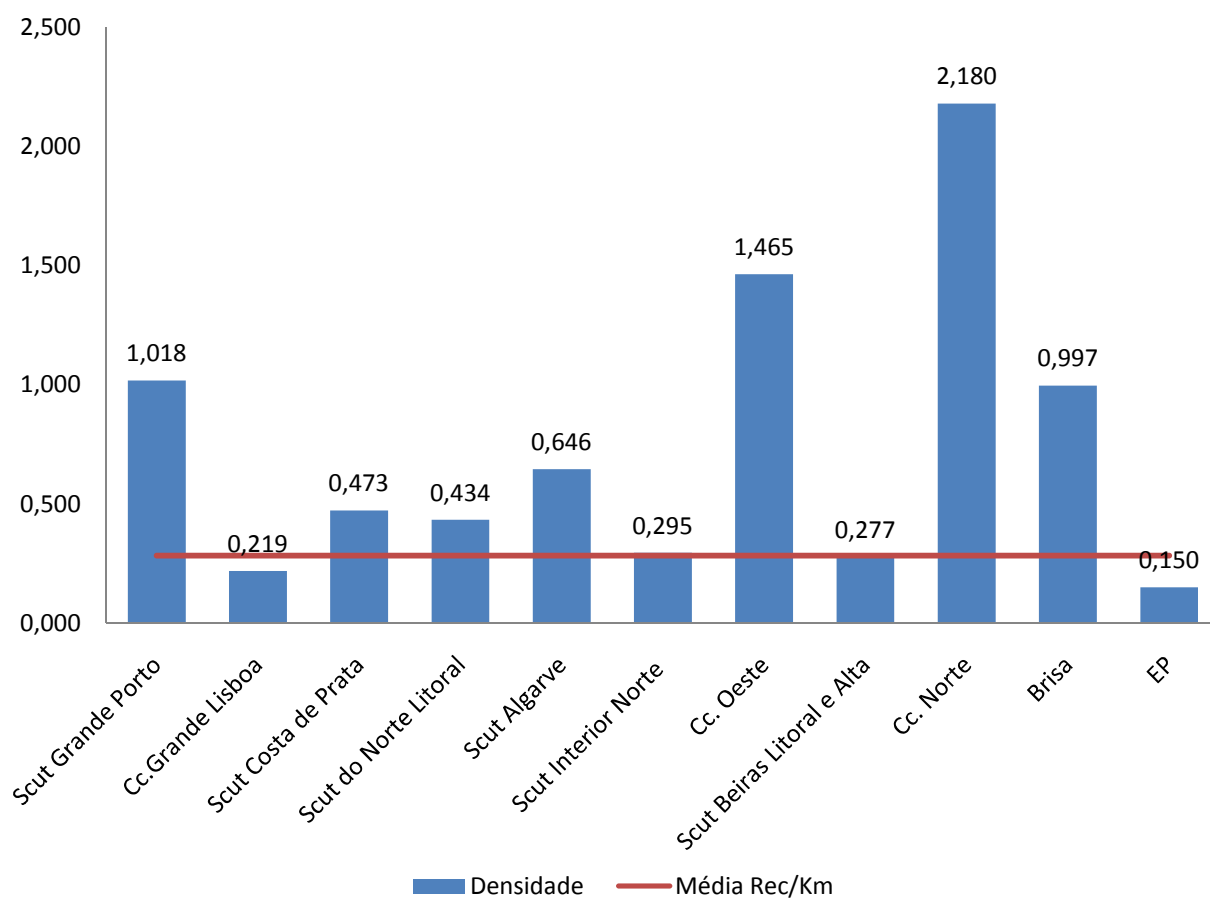


Figura 42 - Comparação do número de reclamações por km da rede concessionada em exploração

Tal como já foi referido, em virtude da heterogeneidade na classificação de ocorrências constante nos relatórios das concessionárias, na análise que se apresenta no gráfico da figura 43, teve que se fazer a correspondência com base na tipificação que se discriminou na figura 2 do presente relatório.

Na distribuição por concessionária das reclamações pelos diversos tipos de eventos, constata-se que a sua grande maioria se prende com os aspectos de Obstáculos na Via, designadamente animal e objectos, Taxa de Portagem e Faixa de Rodagem.

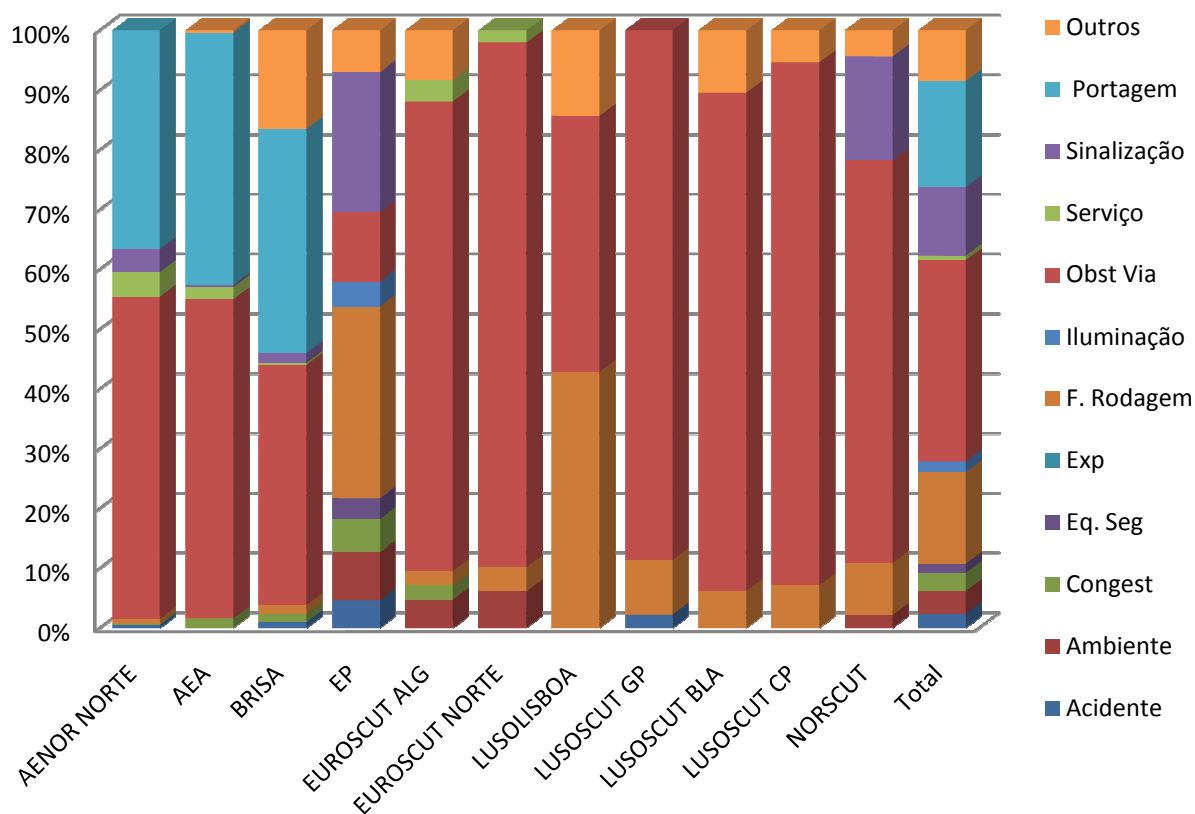


Figura 43 - Reclamações pelas concessionárias, por tipo de evento

A figura seguinte apresenta a distribuição percentual dos tipos de eventos mais reclamados, evidenciando-se, os Obstáculos na Via, a Taxa de Portagem, a Faixa de Rodagem e Sinalização, representando, no seu conjunto, cerca de 80% das reclamações em 2008.

Com efeito, os Obstáculos na Via tem cerca de 34% das reclamações, seguindo-se a Taxa de Portagem com de cerca de 18% e a Faixa de Rodagem e Sinalização com 15% e 11%, respectivamente.

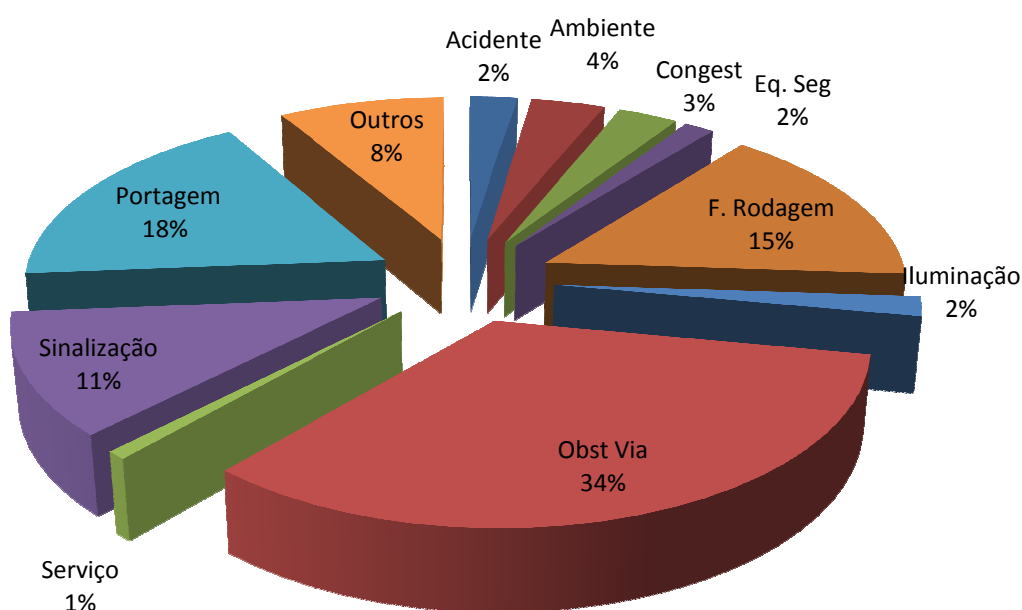


Figura 44- Distribuição percentual das reclamações por evento

Da análise efectuada aos relatórios sobre as reclamações apresentadas pelos utentes da infra-estrutura rodoviária às concessionárias, constatou-se que a maioria dos processos se encontra concluído, estando uma ínfima percentagem ainda em fase de resolução.

5. Inquérito de Satisfação do Utente

Com vista a obter o conhecimento da opinião dos utentes sobre as condições de circulação, segurança e conforto das auto-estradas da rede rodoviária nacional, foi lançado um Inquérito de âmbito nacional à Satisfação dos Utesntes centrado nos tópicos seguintes:

- Qualidade das áreas de serviço;
- Informação e apoio ao condutor;
- Segurança rodoviária;
- Segurança dos utentes (factores de insegurança);
- Estado de conservação da infra-estrutura;
- Fiabilidade do percurso;
- Condições de circulação nomeadamente nos locais de obras de alargamento;
- Tratamento das Reclamações;
- Gestão de expectativas;



O qual permitiu compreender os motivos de satisfação e insatisfação desses utentes.

Em 2008 foram preparados o programa de concurso e o caderno de encargos para a realização de um “Inquérito de Satisfação ao Utente” da infra-estrutura rodoviária.

O concurso foi lançado no 3º trimestre e a sua adjudicação ocorreu no mês de Outubro. Entre Novembro e Janeiro foram realizadas cerca de 3000 entrevistas em 100 postos de inquérito localizados em 60 áreas de serviço, tendo como população alvo os condutores de veículos ligeiros e pesados utentes das auto-estradas com e sem portagem ao utilizador.

Os resultados finais do Inquérito, serão publicados no site do InIR I.P. (www.inir.pt) no início do terceiro trimestre de 2009.

6. Considerações finais

Interessa registar que a forma como a informação é apresentada nos relatórios de reclamações entregues pelas concessionárias, no que diz respeito à não existência de uma classificação de eventos comum a todas, e ao envio da informação em suporte de papel nalguns casos sem qualquer tratamento estatístico associado, comprometeu a utilidade da informação enviada ao InIR e dificultou a elaboração do presente Relatório.

Assim, torna-se premente:

- A adopção de uma classificação de eventos comum a todas as concessionárias;
- A implementação de uma plataforma tecnológica preparada para envio dos relatórios de reclamações a que as concessionárias estão obrigadas contratualmente, de uma forma sistematizada, que possibilite a sua integração numa base de dados para posterior tratamento estatístico.

Este procedimento interligado com o Sistema de Informação Geográfica, o qual integra todas as vias nacionais, permitirá uma melhor aferição das razões das reclamações da infra-estrutura e efectuar recomendações às operadoras no sentido de considerarem a implementação das medidas consideradas adequadas no âmbito da sua actividade.

Neste contexto e relativamente às matérias mais reclamadas em 2008, numa apreciação global, recomenda-se que sejam consideradas um conjunto de acções preventivas ou correctivas, com vista à melhoria progressiva dos aspectos identificados como os mais preocupantes, e que se prendem com os Obstáculos na Via, nomeadamente no que respeita a animais e objectos, Taxa de Portagem, Faixa de Rodagem e Sinalização.

Embora a análise aqui disponibilizada, encerre informação muito importante, sobre a avaliação da qualidade do serviço prestado aos utentes de infra-estruturas rodoviária, não podemos deixar de referir que este é um processo delicado, e que para evitar quaisquer avaliações indevidas, devemos ter presente que estamos perante uma visão parcial de uma realidade assaz complexa, e que é necessário ter em consideração os factores que permitem obter a qualidade de serviço.

Com o desenvolvimento do Portal Externo, procuraremos facilitar a comunicação entre o Instituto e o utente, permitindo a apresentação de sugestões ou reclamações relativas aos serviços prestados pelas concessionárias, facultar o acesso à informação sobre a rede e à actividade institucional do InIR.

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 prosseguir.



Instituto de Infra-Estruturas
Rodoviárias IP

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

Tel.: 213 643 116 • Fax: 213 643 119

inir@inir.pt www.inir.pt