

Mobilidade e Transportes registaram 15.494 reclamações no primeiro semestre de 2023, o que representa um crescimento de 89,3% face ao período homólogo

A AMT divulga o "*Relatório das Reclamações no Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes – 1.º semestre de 2023*", nos termos do qual, naquele período, foram registadas **15.494 reclamações**, o que representa um **crescimento de +89,3%** face ao total de reclamações do primeiro semestre de 2022 (8.184 reclamações).

Comparativamente ao segundo semestre de 2022 verificou-se um aumento de 7,5% (+1.078), correspondendo a uma **média diária de 86 reclamações** face às 78 no segundo semestre de 2022 (+10,3%), e às 45 registadas no período homólogo (+91,1%).

Comparativamente ao semestre homólogo, verificou-se um **aumento generalizado** das reclamações em todos os modos, nomeadamente, rodoviário (**+84,4%**); ferroviário (**+101,5%**); por vias navegáveis interiores (**+125,5%**); aos sistemas de bilhética e suporte à mobilidade (**+48,5%**) e ao modo marítimo e portuário (**+3,1%**).

Das reclamações registadas no modo rodoviário, 61,4% (6.272) respeitam ao transporte rodoviário de passageiros, 14% ao aluguer de veículos sem condutor (1.427) e 12,9% às infraestruturas rodoviárias (1.314), sendo estas três categorias responsáveis por 88,2% das reclamações relativas a este modo.

O **transporte rodoviário de passageiros** registou um aumento (**+126,7%**) de reclamações no período em análise, passando de 2.767 para 6.272 reclamações, tendo sido, à semelhança dos semestres anteriores, **o mais reclamado**.

Relativamente ao **transporte ferroviário de passageiros** assinalou-se igualmente um aumento do número de reclamações face ao período homólogo (**114,5%**; +1.733).

No **transporte por vias navegáveis interiores**, registou-se um aumento de reclamações face ao mesmo período de 2022 (**125,5%**; +271).

Por seu lado, o **transporte marítimo e portuário** registou, este semestre, mais **3,1%** de reclamações do que no primeiro semestre de 2022 (+1).

O **aumento geral do número de utilizadores** estará na origem do acréscimo do **número de reclamações**, por existir uma consistente correlação entre estas variáveis.

Importa referir que foram também registados **56 elogios/louvores**, 35 dos quais relativamente a operadores rodoviários; 17 a operadores ferroviários; 2 ao transporte por vias navegáveis interiores; 1 referente aos sistemas de bilhética e suporte à mobilidade e 1 a um operador do modo marítimo e portuário.

Finalmente, relativamente aos meios disponíveis para apresentação de reclamações, o **livro de reclamações eletrónico** foi o meio preferido por 56,4% (8.742) dos consumidores e utentes reclamantes no semestre em análise, seguido do livro de reclamações físico, utilizado em 39,9% (6.184) das reclamações. Os meios

disponibilizados pela AMT para apresentação de queixas e reclamações foram utilizados por 3,7% (568) dos consumidores e utentes.

07 de dezembro de 2023

Consulte: [Relatório sobre as reclamações no Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes - 1.º semestre de 2023](#)