

## **Mobilidade e Transportes registaram cerca de 4.900 reclamações no primeiro semestre de 2021, o que representa o valor mais baixo dos últimos seis semestres**

- De janeiro a junho de 2021, a Autoridade da Mobilidade e dos Transportes recebeu e tratou 4.902 reclamações, uma média de 27 queixas por dia;
- Este valor representa um decréscimo de cerca de 37,2% face ao período homólogo (1.º Semestre de 2021);
- À semelhança dos semestres anteriores, o setor rodoviário apresentou o maior número de reclamações, tendo registado 3.387;
- Neste semestre mantém-se visível o impacto da pandemia COVID-19 e das medidas adotadas, afetando a oferta e a procura. Do total de queixas recebidas (4.902), 349 têm na sua origem motivos associados à situação pandémica, estando a maioria relacionada com a “falta de condições de segurança”, o “excesso de lotação dos veículos”, a “falta de uso de máscara”, entre outros.
- No que respeita às reclamações relacionadas com COVID, o setor rodoviário é também aquele que comporta a maior parte das queixas relacionadas com a pandemia, contabilizando 45,8% do total.

A Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT) divulga hoje o "*Relatório sobre Reclamações no Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes – 1.º semestre de 2021*" que conclui que nos primeiros seis meses do ano de 2021 foram registadas e tratadas pela AMT **4.902** reclamações, o que corresponde a uma média diária de cerca de 27 queixas. Deste total, **2.261** dizem respeito a reclamações inscritas no Livro de Reclamações físico dos diversos operadores e prestadores de serviços do *Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes*, **2.317** do Livro de Reclamações Eletrónico (LRE), tendo as restantes **324** sido feitas diretamente à AMT ou endereçadas através de outras entidades.

Importa assinalar a inversão da tendência na utilização dos meios disponíveis para reclamar, verificando-se um maior número de reclamações através do Livro de Reclamações Eletrónico. Considera-se que esta inversão da tendência é muito positiva, na medida em que potencia a utilização dos meios digitais no âmbito das reclamações, permitindo ao mesmo tempo que o regulador, pelas particularidades associadas ao LRE, crie mais eficiência e eficácia na sua intervenção nos mercados, bem como na defesa dos direitos dos consumidores.

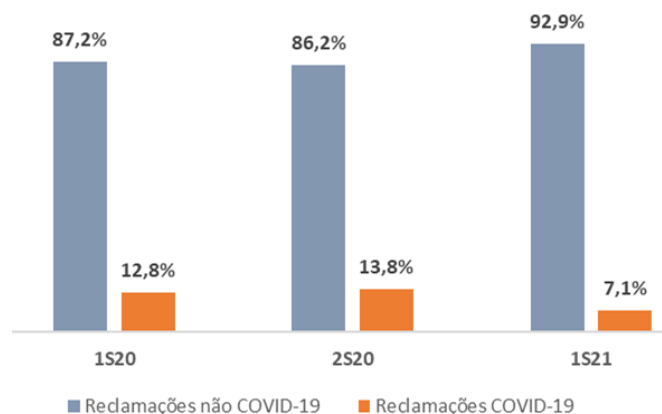
Quando comparado com o número de reclamações rececionadas no período homólogo, verificou-se uma descida no número de reclamações, passando de 7.756 para 4.902 (-36,8%). Se compararmos com semestre anterior (2.º semestre de 2020), verifica-se uma descida de cerca de **-40,0%**, o equivalente a menos 3.237 reclamações.

Comparado com o 1.º semestre de 2020, verificou-se um decréscimo das reclamações nos setores rodoviário (-35,6%), ferroviário (-43,6%) e em sentido contrário o setor fluvial com um aumento (+24,1%). O subsector rodoviário de passageiros registou -55,1% de queixas este período, passando de 3.111 para 1.396 reclamações, e os subsectores de transporte ferroviário e fluvial de passageiros assinalaram -49,7% (-833) e 24,1% (+34) de queixas, respetivamente.

Por último, de relevar, ainda, que, de acordo com os dados divulgados pelo INE, o setor ferroviário transportou 47,1 milhões de *passageiros* (-9,8% em relação ao 1.º semestre 2020), o metropolitano transportou 52,3 milhões de passageiros (-30,4% em relação ao 1.º semestre 2020) e o fluvial 4,8 milhões de passageiros (-17,2% em relação ao 1.º semestre 2020). De referir que até à data da divulgação do relatório não existiam dados relativos aos passageiros transportados no setor rodoviário.

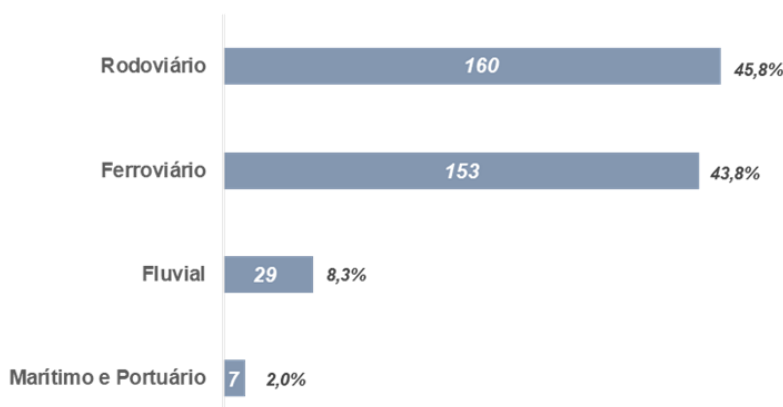
### O EFEITO DA PANDEMIA DE COVID-19 NAS RECLAMAÇÕES NO ECOSISTEMA DA MOBILIDADE E DOS TRANSPORTES

Das 4.902 reclamações recebidas no semestre em análise, 349 têm na sua origem motivos que se associam à situação pandémica.



As reclamações com fundamento na pandemia do coronavírus COVID-19 têm como principais motivos a «falta de condições de segurança», onde se inscrevem as relacionadas com a falta de uso de máscara de proteção, o «excesso de lotação dos veículos» quando está em causa o incumprimento das regras de distanciamento social, assim como a «baixa frequência do transporte», devido a supressões de serviços motivadas pelo confinamento ocorrido no primeiro trimestre de 2021.

O gráfico seguinte representa a distribuição das reclamações relacionadas com a pandemia do coronavírus COVID-19 por setor.



11 de fevereiro de 2022

Consulte: [Relatório sobre as reclamações no Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes - 1.º semestre de 2021](#)