

## **Mobilidade e Transportes registaram 9.130 reclamações no 2.º Semestre de 2021, o que representa um crescimento de 12,2% face ao período homólogo**

A Autoridade da Mobilidade e dos Transportes divulga hoje o "*Relatório das Reclamações no Ecossistema da Mobilidade e dos Transportes – 2.º semestre de 2021*".

- Foram registadas e tratadas **9.130 reclamações**, o que representa um **crescimento de +12,2%** face ao total de reclamações registadas no segundo semestre de 2020 (8.138 reclamações): transporte rodoviário (**+7,1%**); transporte ferroviário (**+14,1%**); transporte por vias navegáveis interiores (**+98,6%**); transporte marítimo e setor portuário (**+5,5%**); sistemas de bilhética e suporte à mobilidade (**+35,6%**);
- Comparativamente ao primeiro semestre de 2021 verificou-se um crescimento de 53,6% (+4.234), correspondendo a uma **média diária de 50 reclamações** face às 27 no primeiro semestre de 2021 (+85,2%) e às 44 no período homólogo (+13,6%).

Das reclamações registadas no modo rodoviário, 46,9% (2.732) respeitam ao transporte rodoviário de passageiros, 21,5% (1.254) ao aluguer de veículos sem condutor e 17,9% (1.041) às infraestruturas rodoviárias, sendo estas três categorias responsáveis por 86,3% das reclamações relativas a este modo.

O **transporte rodoviário de passageiros registou um aumento (+2,5%) de reclamações** no período em análise, passando de 2.665 para 2.732 reclamações e à semelhança dos semestres anteriores, **foi o mais reclamado**.

Por seu lado, **no transporte ferroviário de passageiros assinalou-se uma diminuição do número de reclamações** face ao período homólogo (-0,8%; -13).

No **transporte por vias navegáveis interiores e no transporte marítimo e portuário foram registados aumentos** no número de reclamações comparativamente com o 2.º semestre de 2020, de 98,6% (+213) e 5% (+3), respetivamente.

O aumento geral do número de utilizadores – ainda abaixo do período pré-pandémico, quanto a transporte de passageiros – poderá estar na origem deste acréscimo do número de reclamações, por existir uma consistente correlação entre estas variáveis. Ainda assim, foram registadas 287 reclamações relacionadas com a não utilização de máscara, falta de distanciamento social e redução da oferta.

Importa referir que foram também registados **44 elogios/louvores**, 26 dos quais quanto a operadores rodoviários e 17 quanto a operadores ferroviários.

Por último, importa referir que, 55,3% das reclamações foram **apresentadas através do livro de reclamações físico** (5.050), tendo as restantes (3.662) apresentadas através do livro de reclamações eletrónico. Esta repartição representa uma diminuição e uma tendência inversa àquela que se vinha registando quanto à utilização desta plataforma.

01 de Agosto de 2022

Consulte: [Relatório sobre as reclamações no Ecossistema da Mobilidade e dos Transportes - 2.º semestre de 2021](#)