

## **Mobilidade e Transportes registaram 14.416 reclamações no segundo semestre de 2022, o que representa um crescimento de 57,9% face ao período homólogo**

A AMT divulga o "*Relatório das Reclamações no Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes – 2.º semestre de 2022*", nos termos do qual, naquele período, foram registadas **14.416 reclamações**, o que representa um **crescimento de +57,9%** face ao total de reclamações do segundo semestre de 2021 (9.130 reclamações).

Comparativamente ao primeiro semestre de 2022 verificou-se um aumento de 76,1% (+6.232), correspondendo a uma **média diária de 78 reclamações** face às 45 no primeiro semestre de 2022 (+73,3%), e a um aumento face às 50 registadas no período homólogo (+56%).

Comparativamente ao semestre homólogo, verificou-se um **aumento** das reclamações no transporte rodoviário (**+61%**); ferroviário (**+66,2%**) e por vias navegáveis interiores (**+35,7%**), e uma **redução** das reclamações relativas ao modo marítimo e portuário (**-29,3%**) e aos sistemas de bilhética e suporte à mobilidade (**-22,3%**).

Das reclamações registadas no modo rodoviário, 61,5% (5.764) respeitam ao transporte rodoviário de passageiros, e 13,1% às infraestruturas rodoviárias (1.230) e ao aluguer de veículos sem condutor (1.227), sendo estas três categorias responsáveis por 87,7% das reclamações relativas a este modo.

O **transporte rodoviário de passageiros** registou um aumento (**+111%**) de reclamações no período em análise, passando de 2.732 para 5.764 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 (73,6%; +1.204).

No **transporte por vias navegáveis interiores**, registou-se um aumento de reclamações face ao mesmo período de 2021 (35,7%; +153).

Por seu lado, o **transporte marítimo e portuário** registou, este semestre, menos 29,3% de reclamações do que no segundo semestre de 2021 (-17).

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 **54 elogios/louvores**, 30 dos quais relativamente a operadores rodoviários; 22 a operadores ferroviários; 1 ao transporte por vias navegáveis interiores e 1 referente aos sistemas de bilhética e suporte à mobilidade.

Finalmente, relativamente aos meios disponíveis para apresentação de reclamações, o **livro de reclamações eletrónico** foi o meio preferido por 53% (7.640) dos consumidores e utentes reclamantes no semestre em análise, seguido do livro de reclamações físico, utilizado em 42,9% (6.189) das reclamações. Os meios

disponibilizados pela AMT para apresentação de queixas e reclamações foram utilizados por 4,1% (587) dos consumidores e utentes.

16 de junho de 2023

Consulte: [Relatório sobre as reclamações no Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes - 2.º semestre de 2022](#)