

AMT Divulga Relatório das Reclamações no Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes 2.º Semestre de 2023

A Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT) apresenta o “Relatório das Reclamações no Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes – 2.º semestre de 2023”. Durante este período, foram registadas 14.180 reclamações, representando uma diminuição de 1,6% em relação ao segundo semestre de 2022, que teve um total de 14.416 reclamações.

Em comparação com o primeiro semestre de 2023, houve uma redução de 8,5% no número de reclamações, com uma diferença de 1.314. A média diária de reclamações no segundo semestre de 2023 foi de 77, ligeiramente inferior à média de 78 reclamações por dia no segundo semestre de 2022, e significativamente menor que as 86 reclamações diárias registadas no primeiro semestre de 2023.

O relatório destaca variações nas reclamações por modo de transporte em comparação com o mesmo período do ano anterior:

- **Rodoviário:** Diminuição de 0,06%
- **Vias Navegáveis Interiores:** Diminuição de 31,4%
- **Sistemas de Bihética e Suporte à Mobilidade:** Diminuição de 16,9%
- **Ferrovário:** Aumento de 0,8%
- **Marítimo e Portuário:** Aumento de 17,1%

No modo rodoviário, foram registadas 9.321 reclamações, com 56,3% (5.248) relacionadas ao transporte rodoviário de passageiros, 15,4% ao aluguer de veículos sem condutor (1.436), e 11,2% às infraestruturas rodoviárias (1.048). Estas três categorias somam 82,9% das reclamações relativas ao modo rodoviário.

Especificamente, o transporte rodoviário de passageiros teve uma diminuição de 9% nas reclamações, passando de 5.770 no segundo semestre de 2022 para 5.248 no mesmo período de 2023. Apesar da redução, este continua a ser o modo de transporte mais reclamado.

O transporte ferroviário de passageiros apresentou um aumento de 4,7% no número de reclamações em relação ao período homólogo de 2022, com um acréscimo de 133 reclamações. No transporte por vias navegáveis interiores, houve uma redução de 31,4% nas reclamações, com menos 183 registos em comparação ao mesmo período do ano anterior.

O transporte marítimo e portuário registou um aumento de 17,1%, correspondendo a mais 7 reclamações que no segundo semestre de 2022.

Além das reclamações, foram registados 60 elogios/louvores, distribuídos da seguinte forma: 32 para operadores rodoviários, 26 para operadores ferroviários, 1 para operador de transporte por vias navegáveis interiores e 1 para operador do modo marítimo e portuário.

Quanto aos meios utilizados para apresentação de reclamações, o livro de reclamações eletrónico foi o mais utilizado por 61% dos reclamantes (8.653), seguido do livro de reclamações físico com 34,9% (4.943). Os meios disponibilizados pela AMT foram utilizados por 4,1% dos consumidores e utentes (584).

A AMT continua comprometida em melhorar a qualidade dos serviços de mobilidade e transporte, atuando sobre as reclamações recebidas para assegurar um transporte público mais eficiente e sustentável para todos os utentes.

Para mais informações, consulte o relatório completo [aqui](#).

Lisboa, 17 de junho de 2024