

MOBILIDADE E TRANSPORTES REGISTAM 14.389 RECLAMAÇÕES NO PRIMEIRO SEMESTRE DE 2024, UMA DIMINUIÇÃO DE 7,1% FACE AO PERÍODO HOMÓLOGO DO ANO PASSADO

A Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT) divulga o “Relatório das Reclamações no Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes – 1.º semestre de 2024”, nos termos do qual, naquele período, foram registadas **14.389 reclamações**, o que representa uma **diminuição de 7,1%** (1.105 reclamações) face ao total de reclamações do primeiro semestre de 2023 (15.494 reclamações), e um **aumento de 1,5%** (209 reclamações) comparativamente ao segundo semestre de 2023.

O volume de reclamações corresponde a uma **média diária de 79 reclamações**, face às 86 registadas no primeiro semestre de 2023 (menos 8,1%), e a um aumento de 2,6% comparativamente ao segundo semestre de 2023 (média de 77 reclamações diárias).

Comparativamente ao semestre homólogo, num contexto de crescimento de passageiros e utilizadores de serviços e infraestruturas de mobilidade e transportes, que habitualmente influencia o número de reclamações, verifica-se uma **diminuição das mesmas** nos modos **rodoviário (menos 4,6%)**, **ferroviário (menos 16,4%)** e por **vias navegáveis interiores (menos 6,8%)**, e um aumento nos **sistemas de bilhética e suporte à mobilidade (mais 64,3%)** e no modo **marítimo e portuário (mais 66,7%)**.

Das reclamações registadas no **modo rodoviário, 55,6%** (5.418) respeitam ao **transporte rodoviário de passageiros; 18,8%** ao **aluguer de veículos sem condutor** (1.829), e **11%** às **infraestruturas rodoviárias** (1.076), sendo estas três categorias responsáveis por 85,4% das reclamações daquele modo de transportes.

A categoria do **transporte rodoviário de passageiros** registou uma **diminuição de 13,7%** no número de reclamações no período em análise **face ao período homólogo**, passando de 6.275 reclamações para 5.418, e tendo sido **o mais reclamado**, à semelhança dos semestres anteriores.

Relativamente à categoria do **transporte ferroviário de passageiros** assinalou-se uma **diminuição** do número de reclamações, **face ao período homólogo**, de **menos 13,5%** (438) de reclamações.

Na categoria do **transporte por vias navegáveis interiores** observou-se uma **diminuição** do número de reclamações **face ao mesmo período de 2023**, com **menos 6,8%** (33) de reclamações.

Por seu lado, a categoria do **transporte marítimo e setor portuário** registou, este semestre, **mais 66,7%** (22) de reclamações **do que no primeiro semestre de 2023**.

Foram registados **106 elogios/louvores**, 89 dos quais relativamente a operadores do modo rodoviário; 14 a operadores do modo ferroviário; 1 a operador do modo de transporte por vias navegáveis interiores, e 2 a operadores dos sistemas de bilhética e suporte à mobilidade.

Relativamente aos meios disponíveis para apresentação de reclamações, o **livro de reclamações físico** foi o **meio preferido por 51,6%** (7.419) dos reclamantes no semestre em análise, seguido do livro de reclamações eletrónico, utilizado em **44,9%** (6.467) das reclamações apresentadas.

Os meios disponibilizados pela AMT para apresentação de queixas foram utilizados por **3,5%** (503) dos consumidores e utentes.

20 de dezembro de 2024

Consulte: [Relatório das Reclamações no Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes – 1.º semestre de 2024](#)