

Mobilidade e Transportes registam 15.197 reclamações no segundo semestre de 2024, correspondendo a um aumento de 7,2% face ao período homólogo

A Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT) divulga o “*Relatório das Reclamações no Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes – 2.º semestre de 2024*”, nos termos do qual, naquele período, foram registadas **15.197 reclamações**, o que representa um crescimento de **7,2%** (1.017 reclamações) face ao total de reclamações do segundo semestre de 2023 (14.180 reclamações), e um **aumento de 5,6%** (808 reclamações) comparativamente ao primeiro semestre de 2024.

O volume de reclamações corresponde a uma **média diária de 83 reclamações**, face às 77 registadas no segundo semestre de 2023 (mais 7,8%), e a um aumento de 5,1% comparativamente ao primeiro semestre de 2024 (média de 79 reclamações diárias).

Comparativamente ao semestre homólogo, verifica-se um **aumento** das reclamações nos modos **rodoviário (mais 5,9%)**, **ferroviário (mais 3,6%)**, **sistemas de bilhética e suporte à mobilidade (mais 143,7%)** e por **vias navegáveis interiores (mais 6,8%)**, enquanto o modo **marítimo e portuário** registou o mesmo número de reclamações que no mesmo período de 2023.

Das reclamações registadas no **modo rodoviário**, **52,6%** (5.199) respeitam ao **transporte rodoviário de passageiros**; **21,4%** ao **aluguer de veículos sem condutor** (2.114), e **10,8%** às **infraestruturas rodoviárias** (1.070), sendo estas três categorias responsáveis por 84,8% das reclamações daquele modo de transportes.

A categoria do **transporte rodoviário de passageiros** registou uma **diminuição de 1%** no número de reclamações no período em análise **face ao período homólogo**, passando de 5.249 reclamações para 5.199, e tendo sido **o mais reclamado**, à semelhança dos semestres anteriores.

Relativamente à categoria do **transporte ferroviário de passageiros** assinalou-se um **aumento** do número de reclamações, **face ao período homólogo**, ou seja, **mais 6,1%** (181) de reclamações, passando de 2.789 para 2.884 reclamações.

Na categoria do **transporte por vias navegáveis interiores** observou-se um **aumento** do número de reclamações **face ao mesmo período de 2023**, com **mais 6,8%** (27) de reclamações.

Por seu lado, a categoria do **transporte marítimo e setor portuário** registou, este semestre, **48** reclamações, **as mesmas que no primeiro semestre de 2023**.

Foram registados **73 elogios/louvores**, 50 dos quais relativamente a operadores do modo rodoviário; 20 a operadores do modo ferroviário; 2 a operador do modo de transporte por vias navegáveis interiores, e 1 a operadores dos sistemas de bilhética e suporte à mobilidade.

Relativamente aos meios disponíveis para apresentação de reclamações, o **livro de reclamações eletrónico** foi o **meio preferido por 52,2%** (7.933) dos reclamantes no semestre em análise, seguido do livro de reclamações físico, utilizado em **43%** (6.538) das reclamações apresentadas.

Os meios disponibilizados pela AMT para apresentação de queixas foram utilizados por **4,8%** (726) dos consumidores e utentes.

07 de julho de 2025

Consulte: [Relatório das Reclamações no Ecossistema da Mobilidade e dos Transportes – 2.º semestre de 2024](#)