

Mobilidade e Transportes registaram 8.184 reclamações no primeiro semestre de 2022, o que representa um crescimento de 67,2% face ao período homólogo

A AMT divulga hoje o "*Relatório das Reclamações no Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes – 1.º semestre de 2022*", nos termos do qual, naquele período, foram registadas e tratadas **8.184 reclamações**, o que representa um **crescimento de +67,2%** face ao total de reclamações registadas no primeiro semestre de 2021 (4.896 reclamações).

Comparativamente ao segundo semestre de 2021 verificou-se uma redução de 10,4% (-946), correspondendo a uma **média diária de 45 reclamações** face às 50 no segundo semestre de 2021 (-10%) e um aumento face às 27 no período homólogo (+66,7%).

Face ao semestre homólogo, verificou-se um **aumento** das reclamações no transporte rodoviário (**+63,8%**); ferroviário (**+83,2%**); por vias navegáveis interiores (**+23,4%**) bem como das reclamações relativas aos sistemas de bilhética e suporte à mobilidade (**+83,6%**).

Das reclamações registadas no modo rodoviário, 49,9%;(2.766) respeitam ao transporte rodoviário de passageiros, 18,4% (1.020) às infraestruturas rodoviárias e 16,8% (928) ao aluguer de veículos sem condutor, sendo estas três categorias responsáveis por 85,1% das reclamações relativas a este modo.

O **transporte rodoviário de passageiros** registou um aumento (**+98,1%**) de reclamações no período em análise, passando de 1.396 para 2.766 reclamações e à semelhança dos semestres anteriores, foi **o mais reclamado**.

Relativamente ao **transporte ferroviário de passageiros** assinalou-se um aumento do número de reclamações face ao período homólogo (79,7%; +671).

No transporte por vias navegáveis interiores registou-se um aumento de reclamações face ao mesmo período de 2021 (23,4%; +41).

Por seu lado, o transporte marítimo e portuário registou, este semestre, o mesmo número de reclamações do primeiro semestre de 2021.

O **aumento geral no número de utilizadores** – ainda abaixo do período pré-pandémico, quanto a transporte de passageiros – estará na origem deste acréscimo do **número de reclamações**, por existir uma consistente correlação entre estas variáveis.

No que respeita aos efeitos da pandemia por Covid-19 com impacte no Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes, registou-se uma redução muito significativa nas reclamações relacionadas com a pandemia de cerca de 81,9% comparativamente ao período homólogo, e de cerca 78% face ao verificado no 2ºS 2021, circunscrevendo-se maioritariamente aos modos rodoviário e ferroviário.

Importa referir que foram também registados **25 elogios/louvores**, 17 dos quais quanto a operadores rodoviários e 8 quanto a operadores ferroviários.

Finalmente, o **livro de reclamações eletrónico**, foi o meio preferido para 49,2% (4.027) dos consumidores e utentes reclamantes no semestre em análise, seguido do livro de reclamações físico, utilizado em 46,4% (3.797) das reclamações. Os meios

disponibilizados pela AMT para apresentação de queixas e reclamações foram utilizados por 4,4% (360) dos consumidores e utentes.

29 de dezembro de 2022

Consulte: [Relatório sobre as reclamações no Ecossistema da Mobilidade e dos Transportes - 1.º semestre de 2022](#)