

## **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 Ecossistema da Mobilidade e dos Transportes – 1.º semestre de 2024](#)