

## **AMT DISPONIBILIZA NOVO SISTEMA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES CENTRALIZADO, INTEROPERÁVEL E COM RECURSO A INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL**

A AMT – Autoridade da Mobilidade e dos Transportes passou a disponibilizar a todas as empresas reguladas dos transportes e mobilidade um novo sistema de gestão de reclamações, que representa um marco relevante no processo de digitalização, automatização e interoperabilidade dos canais de reporte, no âmbito do tratamento e gestão das reclamações feitas através do livro de reclamações.

O Portal do Utilizador (<https://reclamacoes.amt-autoridade.pt/>) consiste na plataforma da AMT aplicada ao tratamento de reclamações que utiliza as mais recentes tecnologias de Inteligência Artificial (IA), designadamente para a classificação automática das reclamações e na sinalização de reclamações com potencial enquadramento contraordenacional, contribuindo para elevar a capacidade de intervenção regulatória e de supervisão/fiscalização da AMT.

Entre as vantagens deste novo sistema de gestão de reclamações, destacam-se:

- Incremento da capacidade de monitorização do mercado;
- Ajuda na priorização de ações de supervisão e fiscalização;
- Apoio à intervenção regulatória, de supervisão e fiscalização;
- Acesso facilitado e célere a dados e informação estatística.

Considerando que a apreciação e monitorização das reclamações das empresas reguladas pela AMT constitui um mecanismo de avaliação do funcionamento do mercado e de identificação das áreas que podem exigir a sua atuação, a AMT institui um canal único no qual os operadores passam efetuar a comunicação das reclamações de que sejam alvo, em substituição dos canais até agora utilizados para reporte das mesmas.

Como vantagens do Portal do Utilizador para as empresas reguladas, destaca-se a redução significativa do esforço administrativo associado ao reporte e ao tratamento das reclamações,

através da automatização, centralização e uniformização de processos, aumentando a celeridade e eficiência na sua gestão.

Os consumidores, por seu lado, passam a dispor de um canal simplificado de comunicação com a AMT, através do qual podem acompanhar os seus processos relativos a reclamações efetuadas no livro de reclamações, solicitar esclarecimentos à AMT sobre os mesmos, bem como queixar-se e denunciar comportamentos das empresas contrários aos direitos e interesses dos utilizadores de serviços de mobilidade e transportes.

*10 de fevereiro de 2026*