

Nota de Imprensa  
Solicita-se a divulgação da seguinte informação:

## Carris Metropolitana destaca Canais Oficiais de Comunicação e redução nas Reclamações

**Lisboa 30 de abril de 2024:** A Carris Metropolitana reforça a importância dos seus canais oficiais de comunicação para garantir a centralização da informação e permitir uma melhor análise e resposta.

Os passageiros deverão utilizar o **Site Oficial** [carrismetropolitana.pt/apoio](http://carrismetropolitana.pt/apoio) ou a **Linha de Apoio** (210 418 800) para pedidos de informação, sugestões ou reclamações.

A Carris Metropolitana continua comprometida em responder prontamente a todas as mensagens recebidas através dos seus canais, destacando a importância de utilizar esses meios para garantir uma resposta adequada.

### Redução nas Reclamações e Contactos

O total de contactos efetuados pelos canais oficiais da Carris Metropolitana, entre o primeiro trimestre de 2023 e 2024, evidencia uma redução significativa, observando uma diferença negativa superior a 5 mil contatos em 2024, face à realidade de 2023.

Período	Total de Contactos 2023	Total de Contactos 2024
Janeiro	4.962	4.768
Fevereiro	7.437	5.088
Março	7.574	4.957

A análise isolada das reclamações também demonstra uma redução entre os mesmos períodos temporais.

<b>Período</b>	<b>Total de Reclamações 2023</b>	<b>Total de Reclamações 2024</b>
Janeiro	2.201	2.309
Fevereiro	2.174	1.424
Março	1.891	511

Estes números refletem o esforço contínuo da Carris Metropolitana em aprimorar os seus serviços.

### **Sobre a Carris Metropolitana**

A Carris Metropolitana é uma iniciativa dos 18 municípios da aML que, através da Transportes Metropolitanos de Lisboa (TML), funde a operação rodoviária de toda a aML numa mesma imagem e nível de serviço, focado no serviço às populações, com um elevado grau de complexidade tecnológica e operacional, neste caso, sobretudo pela dimensão geográfica e populacional.

Reduzindo a idade média da frota em operação, introduzindo melhorias na performance ambiental nas viaturas, prestando mais e melhor informação ao público - que é também uniformizada e simplificada à escala metropolitana - e aumentando a oferta do que era praticado antes da entrada em funcionamento, a Carris Metropolitana continua a trabalhar no sentido de criar opções de mobilidade para assegurar um transporte público de qualidade. Pretendendo fomentar comportamentos sustentáveis e contribuir para a equidade social e territorial na aML, a Carris Metropolitana opera as redes municipais para 15 dos 18 municípios (Barreiro, Cascais e Lisboa mantêm as operações locais) e a totalidade da operação intermunicipal dos 18 municípios.