



# RELATÓRIO DAS RECLAMAÇÕES

ECOSISTEMA DA MOBILIDADE E DOS TRANSPORTES

[www.amt-autoridade.pt](http://www.amt-autoridade.pt)



# I **SUMÁRIO EXECUTIVO**

**RELATÓRIO DAS RECLAMAÇÕES**  
ECOSISTEMA DA MOBILIDADE E DOS TRANSPORTES

**O PRESENTE RELATÓRIO RESPEITA ÀS RECLAMAÇÕES DO ECOSISTEMA DA MOBILIDADE E DOS TRANSPORTES EFETUADAS NO PRIMEIRO SEMESTRE DE 2025 (1ºS 2025), ATRAVÉS DOS FORMATOS FÍSICO E ELETRÓNICO DO LIVRO DE RECLAMAÇÕES E DOS CANAIS DISPONIBILIZADOS PARA O EFEITO PELA AUTORIDADE DA MOBILIDADE E DOS TRANSPORTES (AMT).**

**RECLAMAÇÕES NOS MODOS DE TRANSPORTE RODOVIÁRIO E FERROVIÁRIO DIMINUIRAM 11,4% FACE AO PERÍODO HOMÓLOGO**

No período em referência a AMT registou 13.107 reclamações relativas às entidades por si reguladas, o que representa uma redução do número de reclamações (-8,9%; -1.282) face a igual período de 2024.

O modo rodoviário foi o mais reclamado, com 8.427 reclamações (64,3% do total de reclamações), correspondendo a uma variação homóloga de -13,5%.

Por sua vez, o modo ferroviário, que registou 3.586 reclamações (27,4% do total das reclamações), apresenta neste semestre uma

diminuição de 5,9% do número de reclamações face a igual período de 2024.

Estes dois modos correspondem a 91,7% (12.013) do total das reclamações registadas no semestre em análise.

O transporte por vias navegáveis interiores registou um aumento de 66,1% face ao período homólogo, enquanto os sistemas de bilhética e suporte à mobilidade e o transporte marítimo e setor portuário registaram uma redução de 5,8% e 41,8%, respetivamente em comparação com o primeiro semestre de 2024.

**LIVRO DE RECLAMAÇÕES EM FORMATO ELETRÓNICO FOI O MEIO PREFERIDO PARA RECLAMAR**

No presente semestre o livro de reclamações em formato eletrónico foi o meio de reclamação maioritariamente utilizado pelos consumidores e utentes (56,6% das reclamações), seguindo-se o livro de reclamações em formato físico (39,5%). Os canais disponibilizados pela AMT para apresentação de reclamações foram utilizados por 3,9% dos consumidores e utentes reclamantes.

**TRANSPORTE DE PASSAGEIROS NO topo DAS RECLAMAÇÕES**

A categoria do transporte rodoviário de passageiros foi a mais reclamada no 1ºS 2025, tendo sido responsável por 44,2% (3.725) do total das reclamações registadas no modo rodoviário (8.427).

O transporte ferroviário de passageiros constitui a segunda categoria mais reclamada, sendo responsável por 74,7% (2.679) do total das reclamações registadas no modo ferroviário (3.586).

(em formato físico e eletrónico), e relativos a pedidos de informação sobre direitos dos consumidores e utentes, designadamente sobre os meios e modos de reclamar e o recurso aos meios de resolução alternativa de litígios.

#### **INCUMPRIMENTO DE HORÁRIOS, CRÍTICAS À CONDUTA DE FUNCIONÁRIOS E TÍTULOS DE TRANSPORTE ENTRE OS MOTIVOS MAIS RECLAMADOS**

4

Durante o período em análise, a crítica à conduta de funcionário destacou-se como principal motivo de reclamação no transporte rodoviário de passageiros, com 16,8%. Por sua vez, o motivo mais reclamado no transporte ferroviário de passageiros, representando 16,9%, está relacionado com o incumprimento de horários.

#### **CONSUMIDORES E UTENTES**

Durante o 1ºS 2025 registaram-se 298 contactos telefónicos destinados maioritariamente a obter informações sobre processos relativos a reclamações efetuadas no livro de reclamações



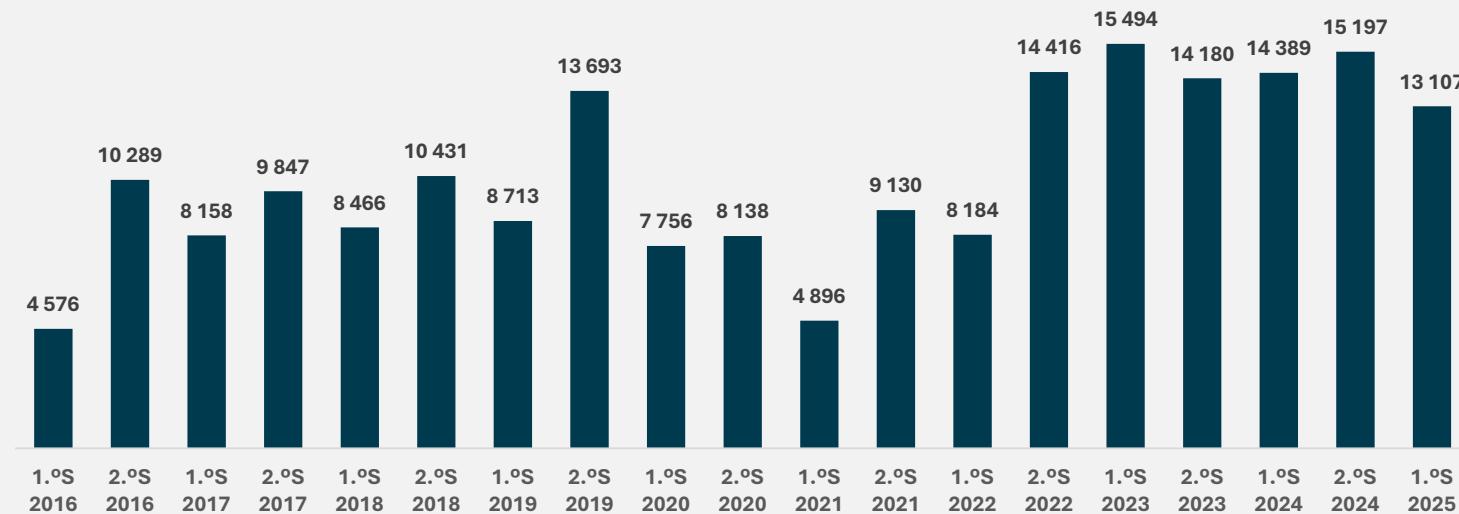
II

## **SUMÁRIO EXECUTIVO**

RESUMO GRÁFICO

**RELATÓRIO DAS RECLAMAÇÕES**  
ECOSISTEMA DA MOBILIDADE E DOS TRANSPORTES

Figura 1 - Evolução das reclamações, 1ºS 2016-1ºS 2025 (Fonte: AMT)



#### RECLAMAÇÕES NO 1ºS 2025

No período em análise foram registadas **13.107** reclamações, formuladas por consumidores e utentes relativamente a entidades pertencentes ao Ecossistema da Mobilidade e dos Transportes, nelas se incluindo as efetuadas através do livro de reclamações, nos seus formatos físico (LR) e eletrónico (LRE), e diretamente à AMT (Canais AMT), bem como as encaminhadas por outras entidades por a AMT ser a entidade competente em razão da matéria.

Aquele número revela uma redução do número de reclamações de 8,9% face ao total das reclamações registadas no período homólogo (14.389), e uma redução de 13,8% face ao 2ºS 2024 (15.197), correspondendo a uma média diária de 72 reclamações.

Na análise comparativa do número de reclamações mensais face ao período homólogo (Figura 2), verifica-se uma redução nos 2 primeiros meses do ano e um aumento nos meses de março a junho.

#### MEIOS DE RECLAMAÇÃO

As Figuras 3 e 4 espelham a distribuição das reclamações em função do meio utilizado para a respetiva apresentação, constatando-se que as reclamações foram apresentadas, no semestre em análise, maioritariamente através do livro de reclamações eletrónico (LRE), meio utilizado para 56,6% (7.422) do total das reclamações.

Segue-se o livro de reclamações em formato físico (LR), utilizado em 39,5% (5.171) das reclamações.

Os meios disponibilizados para apresentação de reclamações diretamente à AMT (“Canais AMT”) foram utilizados em 3,9 % (514) das reclamações.

Figura 2 – Reclamações mensais do 1ºS 2025 face ao período homólogo (Fonte: AMT)

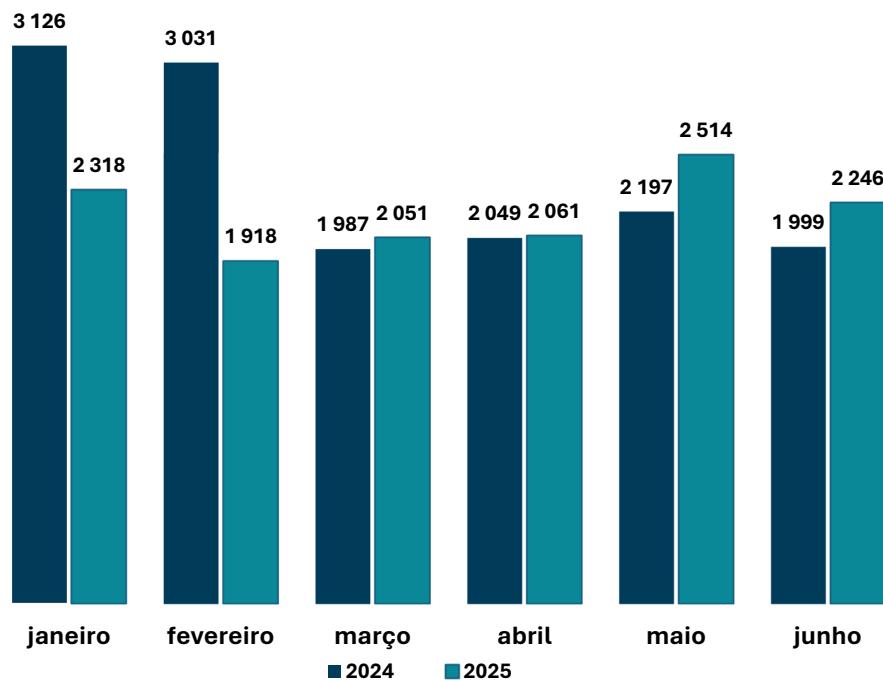


Figura 3 – Reclamações por canal (Fonte: AMT)

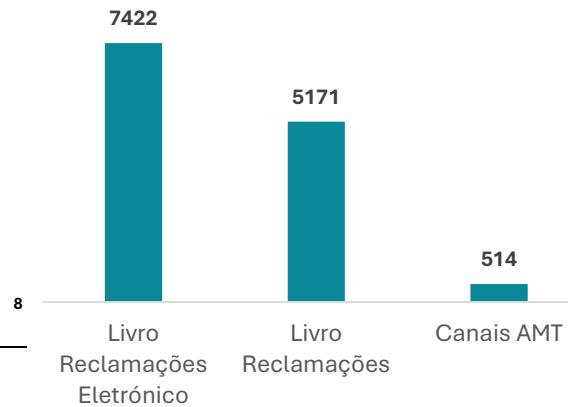


Figura 4 – Total das reclamações por canal e por ano (Fonte: AMT)



## RECLAMAÇÕES POR MODO DE TRANSPORTE

Os modos de transporte rodoviário e ferroviário representam 91,7% do total das reclamações registadas pela AMT, como se verifica na Figura 5.

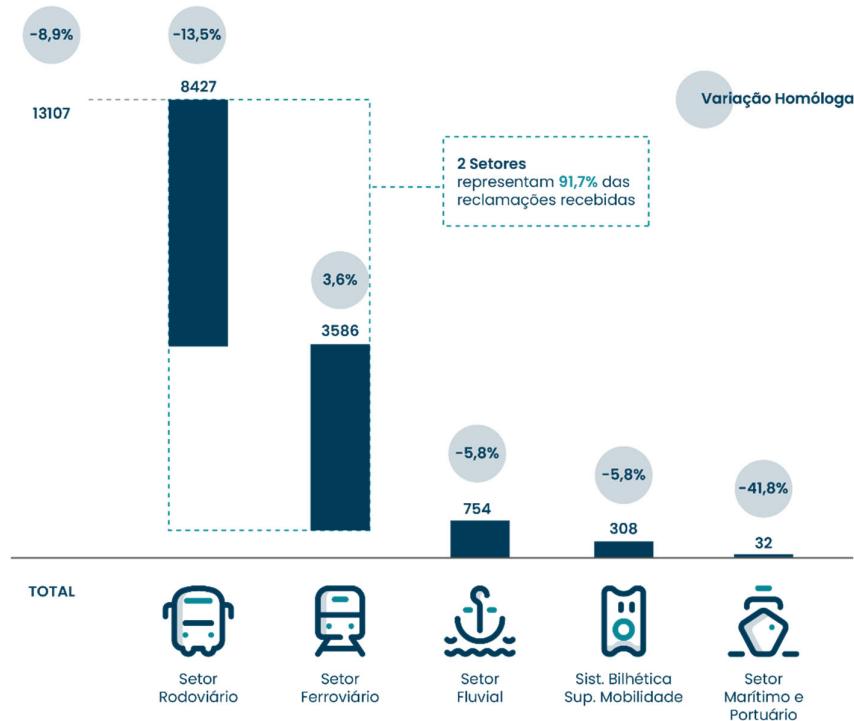
O modo rodoviário foi o mais reclamado no semestre em análise, com 8.427 reclamações (64,3% do total de reclamações), menos 13,5% comparativamente a igual período de 2024.

O modo ferroviário registou 3.586 reclamações (27,4% do total de reclamações), correspondendo a uma diminuição de 5,9% face ao período homólogo.

Importa referir que, segundo o Instituto Nacional de Estatística (Atividade dos transportes, 1.º e 2.º Trimestres de 2025, de 6 de junho e 9 de setembro de 2025, respetivamente)<sup>1</sup>, no 1ºS 2025:

- O transporte ferroviário de passageiros registou um total de 116,3 milhões de passageiros;
- O Metropolitano de Lisboa transportou 87,6 milhões de passageiros. O Metro do Porto apresentou um total de 47,2 milhões de passageiros. O Metro Transportes do Sul transportou 10,1 milhões de passageiros;

Figura 5 - Reclamações por modo de transporte (Fonte: AMT)

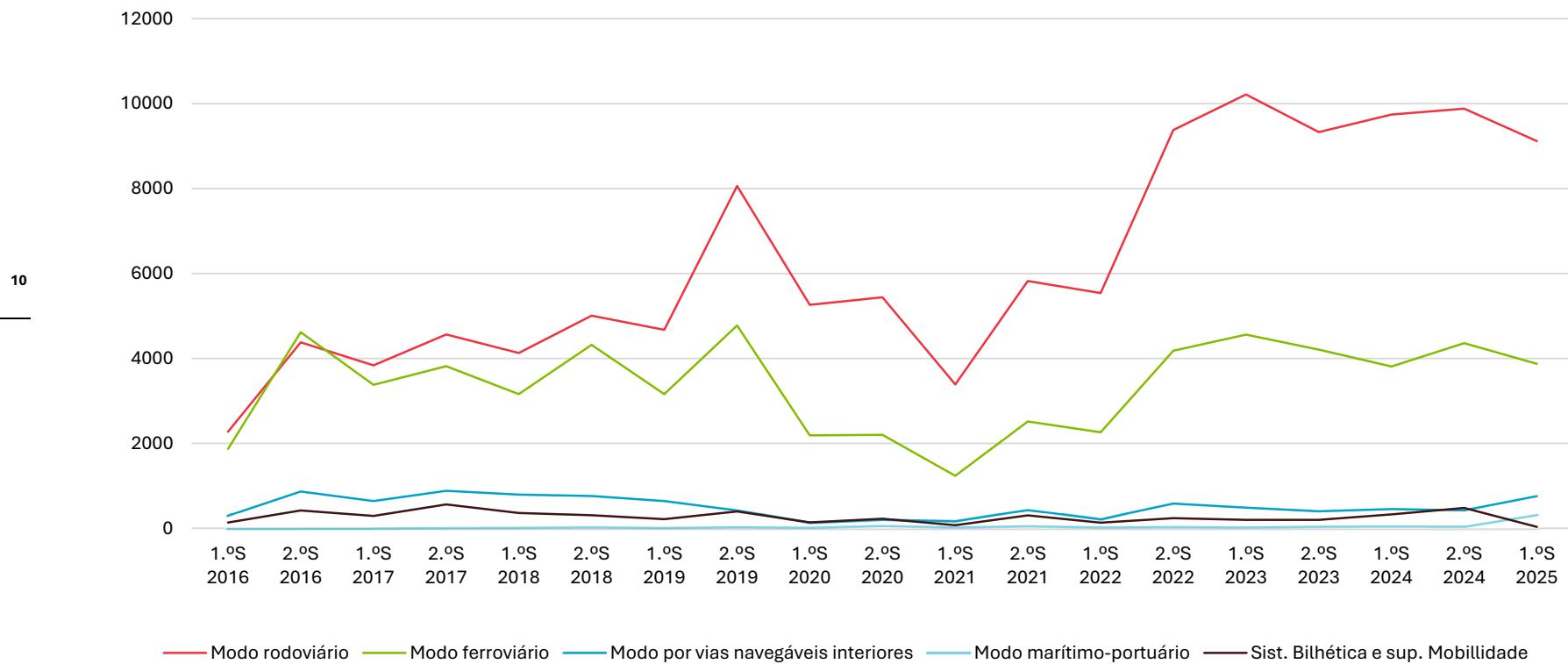


1

[https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine\\_destaque&DESTAQUESdest\\_boui=706216570&DESTAQUEstema=55488&DESTAQUESmodo=2](https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_destaque&DESTAQUESdest_boui=706216570&DESTAQUEstema=55488&DESTAQUESmodo=2)

- Nas vias navegáveis interiores, os serviços de travessias regulares (nacionais e internacionais) asseguraram o transporte de 10,2 milhões de passageiros.

**Figura 6 - Evolução do número de reclamações por modo de transporte, 1.ºS 2016-1.ºS 2025**  
(Fonte: AMT)



A Figura 6 representa a evolução do número de reclamações, por modo de transporte, entre o 1.ºS de 2016 e o 1ºS de 2025, permitindo perceber a sua acentuada redução durante o período da pandemia, induzida pela diminuição ocorrida no número de passageiros.

A sua análise permite constatar que os modos rodoviário e ferroviário são, desde sempre, os que registam maior número de reclamações, predominando as relativas ao modo rodoviário, apenas ultrapassado no 2ºS 2016 pelo modo ferroviário.

Destaca-se ainda o transporte por vias navegáveis interiores, modo que, após a variação positiva registada no 2ºS 2017, apresentou, até ao 1ºS 2021, uma tendência decrescente do número de reclamações, interrompida no 1ºS 2024, no qual se regista um aumento de reclamações, mantendo a tendência de subida no semestre em análise.

O número de reclamações relacionadas com os sistemas de bilhética e suporte à mobilidade apresenta crescimento gradual e sustentado desde 2016, com destaque para o período entre 2021 e 2024.



III  
**INTRODUÇÃO**

**RELATÓRIO DAS RECLAMAÇÕES**  
ECOSISTEMA DA MOBILIDADE E DOS TRANSPORTES

O presente relatório respeita às reclamações dos consumidores e utentes no âmbito do Ecossistema da Mobilidade e dos Transportes, registadas durante o 1ºS 2025, apresentadas quer através do livro de reclamações, nos formatos físico e eletrónico, quer dos canais disponibilizados pela AMT para o efeito.

Para além de dar cumprimento à obrigação prevista nos Estatutos da AMT de divulgação semestral de informação estatística relativamente a reclamações, às entidades reguladas mais reclamadas e aos resultados decorrentes da atuação da AMT, este documento, espelhando a análise das reclamações nos setores regulados, constitui um importante instrumento de monitorização dos mercados e de avaliação do desempenho das entidades reguladas, permitindo à AMT dar cumprimento às suas atribuições de regulador, nomeadamente em matéria de promoção e defesa dos direitos e interesses dos consumidores e utentes em relação aos preços, aos serviços e respetiva qualidade.

As reclamações, enquanto indicadores de gestão, são estruturantes na definição da ação regulatória e de supervisão da AMT.

No Capítulo V são indicadas algumas das medidas adotadas pela AMT na sequência da análise das reclamações efetuada durante o período em referência.

Tais medidas tanto se traduzem na sua intervenção imediata, nomeadamente através de pedidos de informação e esclarecimentos às entidades reguladas objeto de reclamações por parte dos consumidores e utentes, sempre que o seu volume e a natureza das matérias reclamadas o justifiquem, como na intervenção diferida e programada da AMT, designadamente por via de ações de supervisão.

Como se pode verificar adiante, no âmbito dos modos mais reclamados (rodoviário e ferroviário) figuram como principais motivos de reclamação, na categoria do transporte rodoviário de passageiros, a crítica à conduta de funcionário e o incumprimento de horários (31,5% do total das reclamações), e no transporte ferroviário de passageiros o incumprimento de horário e os problemas com os títulos de transporte, nomeadamente à aplicação de coimas por falta de validação dos mesmos (31% do total das reclamações desse subsetor).



# IV RECLAMAÇÕES DO 1ºS 2025

ANÁLISE

**RELATÓRIO DAS RECLAMAÇÕES**  
ECOSISTEMA DA MOBILIDADE E DOS TRANSPORTES

## RECLAMAÇÕES NO MODO RODOVIÁRIO

No semestre em análise, o modo rodoviário foi o mais reclamado, sendo responsável por 8.427 (64,3%) das 13.107 reclamações do período, o que representa uma diminuição de 13,5% relativamente ao período homólogo. Daquelas reclamações, 4.768 (56,6%) foram apresentadas através do LRE, 3.263 (38,7%) do LR e 397 (4,7%) através dos canais disponibilizados pela AMT para o efeito.

São classificadas no modo rodoviário as reclamações relativas às seguintes entidades reguladas:

- Operadores de transporte de passageiros (inclui o serviço público de transporte de passageiros, bem como serviços “expresso”);
- Operadores de transporte de mercadorias;
- Operadores/gestores de infraestruturas rodoviárias no continente e nas regiões autónomas (inclui as empresas concessionárias e subconcessionárias das autoestradas, os fornecedores do Serviço Eletrónico Europeu de Portagens (SEEP) e as entidades de cobrança de portagens);

- Operadores que desenvolvem atividades auxiliares e complementares de âmbito rodoviário (inclui os CITV, as escolas de condução, outras entidades formadoras homologadas para a obtenção de certificados de aptidão profissional, bem como os centros de exames públicos e privados);
- Operadores de transporte de passageiros em veículos ligeiros (inclui os táxis e os serviços de transporte individual e remunerado de passageiros em veículo descaracterizado a partir de plataforma eletrónica - TVDE);
- Operadores de aluguer de veículos sem condutor (inclui automóveis ligeiros de passageiros, motociclos, ciclomotores, triciclos, quadriciclos e velocípedes (*rent-a-car* e *sharing*<sup>2</sup>), e veículos de transporte de mercadorias (*rent-a-cargo*).

---

<sup>2</sup> Atividade que consiste em colocar à disposição de um utilizador veículos de passageiros, com ou sem motor, para utilização pública, durante períodos de curta duração (até 12 horas) e para realizar distâncias curtas (até 100km).

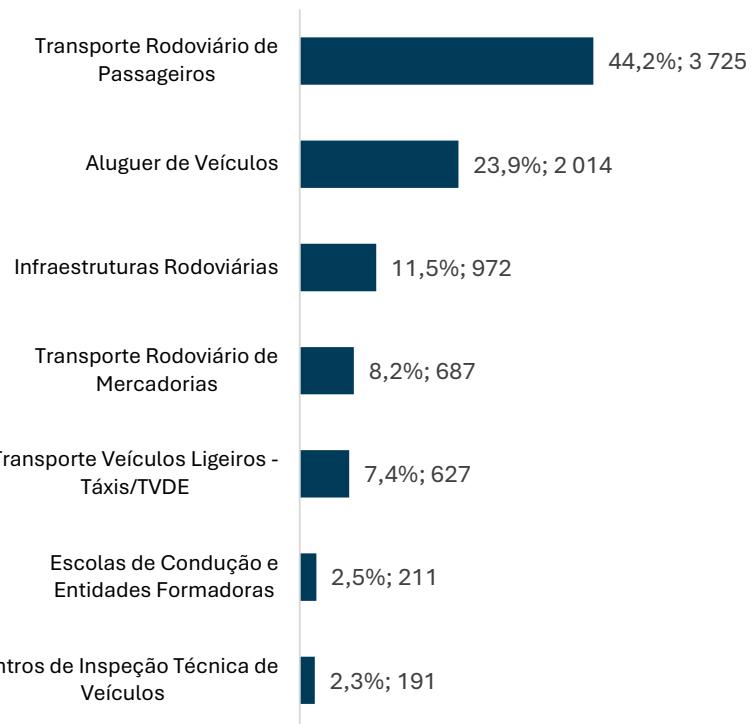
Das reclamações registadas no modo rodoviário (Figura 7), 44,2% (3.725) respeitam ao transporte rodoviário de passageiros, 23,9% (2.014) ao aluguer de veículos sem condutor e 11,5% (972) às infraestruturas rodoviárias. No seu conjunto, estas três categorias representam 79,6% das reclamações neste modo e, desde 2016, têm sido as categorias com maior número de reclamações, embora com oscilações ao longo do período (Figura 8).

O número de reclamações relativas ao transporte rodoviário de mercadorias sofreu um aumento de 70,5%, tendo atingido neste semestre 687 reclamações (8,2%).

Seguem-se as reclamações relativas ao transporte em veículos ligeiros – Táxis/TVDE com 627 reclamações (7,4%), mais 14,4% que no 1ºS 2024<sup>3</sup>.

A sexta categoria mais reclamada é a relativa às escolas de condução e entidades formadoras, com 211 reclamações (2,5%)<sup>4</sup>, tendo-se verificado uma redução de 16,3% em relação ao período homólogo. Por último, a categoria relativa aos Centros de Inspeção Técnica de Veículos (CITV), que representou 2,3% do total das reclamações do setor, registando uma redução de 11,6% face ao 1ºS 2024.

**Figura 7 - Repartição das reclamações no modo rodoviário, por categoria (Fonte: AMT)**

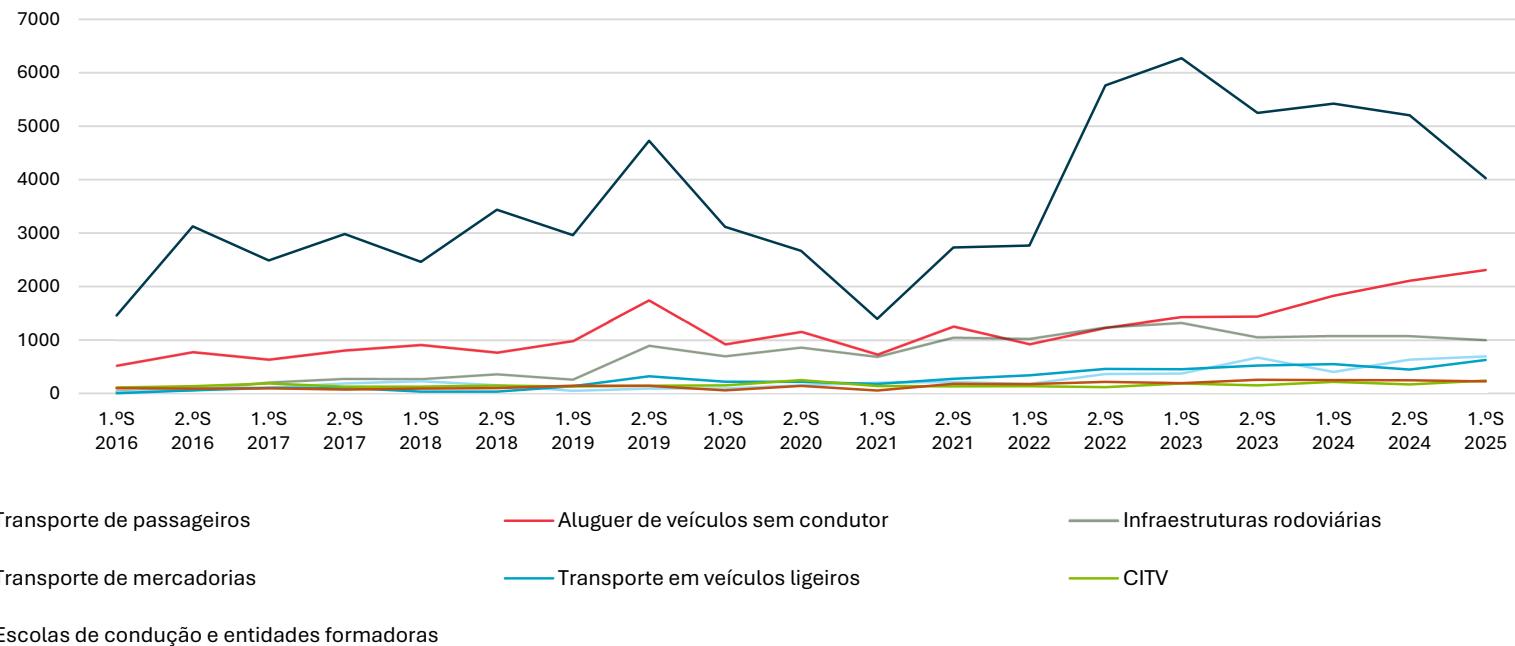


<sup>3</sup> Para além das reclamações apresentadas pelos utilizadores deste serviço a AMT, no âmbito das atribuições e competências previstas nos seus Estatutos e na Lei n.º 45/2018, de 10 de agosto, recebeu, no semestre em análise, 164 queixas e reclamações de operadores e

motoristas de TVDE tendo por objeto aspetos relativos ao funcionamento das plataformas de TVDE e à sua relação com os operadores de plataformas.

<sup>4</sup> Das 211 reclamações, 45 respeitam a exameção.

Figura 8 - Evolução do número de reclamações no modo rodoviário, por categoria, 2016-2025 (Fonte: AMT)



Na Figura 8 é apresentada a evolução do número de reclamações do modo rodoviário, por categoria, entre o 1ºS 2016 e o 1ºS 2025.

A partir da sua análise verifica-se que o transporte rodoviário de passageiros, o aluguer de veículos sem condutor<sup>5</sup> e as infraestruturas

rodoviárias são as categorias que apresentam o maior número de reclamações, embora com oscilações ao longo daquele período.

As categorias do transporte em veículos ligeiros<sup>6</sup> e do transporte rodoviário de mercadorias apresentam uma tendência crescente ao longo do período, registando as restantes categorias uma relativa estabilidade.

## Transporte rodoviário de passageiros

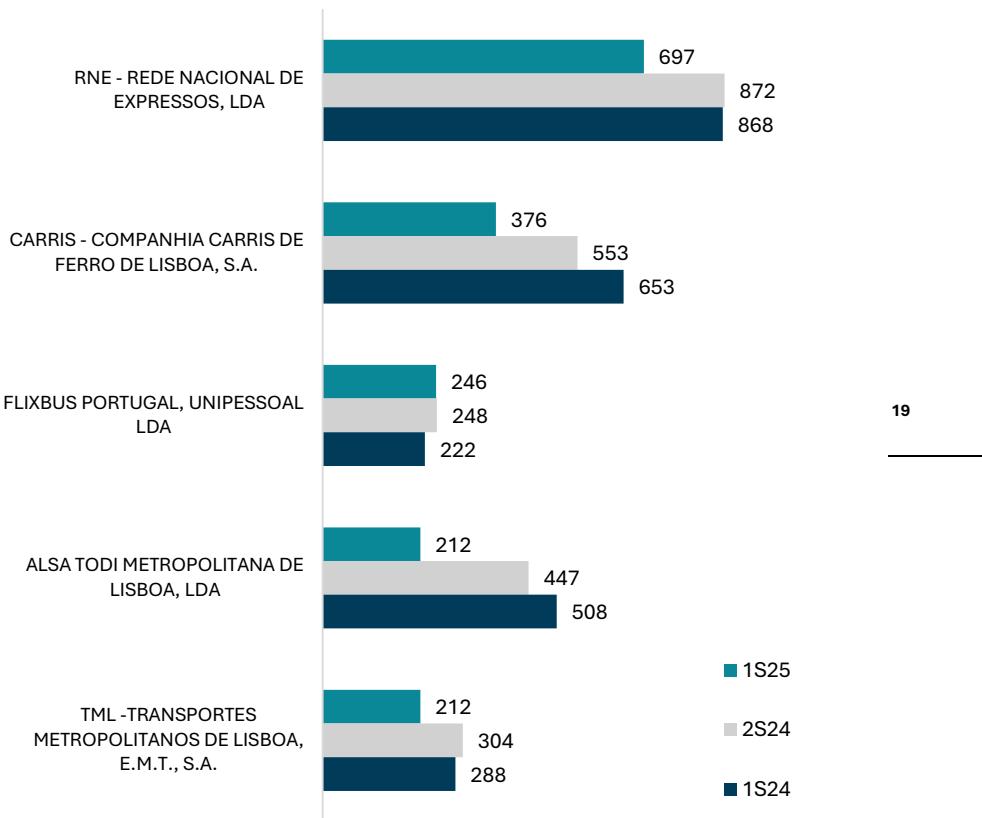
A categoria do transporte rodoviário de passageiros foi a mais reclamada no 1ºS 2025, correspondendo a 44,2% (3.726) do total das 8.427 reclamações registadas no modo rodoviário), relativas a 89 operadores de transporte de passageiros.

Em termos globais verificou-se uma redução de 31,2% no número total de reclamações registadas comparativamente ao período homólogo (5.418). Quando comparado com o semestre anterior (2ºS 2024), o número de reclamações registadas sofreu uma redução de 28,4% (5.199).

A Figura 9 apresenta as 5 entidades mais reclamadas desta categoria. A RNE - Rede Nacional de Expressos, Lda. foi, no semestre em análise, a entidade mais reclamada com 697 reclamações, e representa 18,7% do total, registando uma redução de 19,7% quando comparado com o mesmo período de 2024.

Em segundo lugar nas entidades mais reclamadas do transporte rodoviário de passageiros, surge a Companhia Carris de Ferro de Lisboa, S.A. com 376 reclamações (menos 42,4% face ao período homólogo), o que representa 10,1% no semestre em análise.

Figura 9 - Transporte rodoviário de passageiros – entidades mais reclamadas (Fonte: AMT)



<sup>5</sup> Inclui o aluguer de veículos de passageiros sem condutor (*rent-a-car*), o aluguer de curta duração (*sharing*), e o aluguer de veículos de mercadorias sem condutor (*rent-a-cargo*)

<sup>6</sup> Inclui os táxis e os serviços de transporte individual e remunerado de passageiros em veículo descaracterizado a partir de plataforma eletrónica - TVDE

A Flixbus Portugal Unipessoal, Lda. é a terceira entidade mais reclamada com 246 reclamações (6,6%), mais 10,8% face ao período homólogo.

Seguem-se a Alsa Todi Metropolitana de Lisboa, Lda. e a TML - Transportes Metropolitanos de Lisboa, E.M.T., S.A.<sup>7</sup>, ambas com 212 reclamações, menos 58,3% e 26,4%, respetivamente, face ao período homólogo, representando cada uma 5,7% do total das reclamações desta categoria.

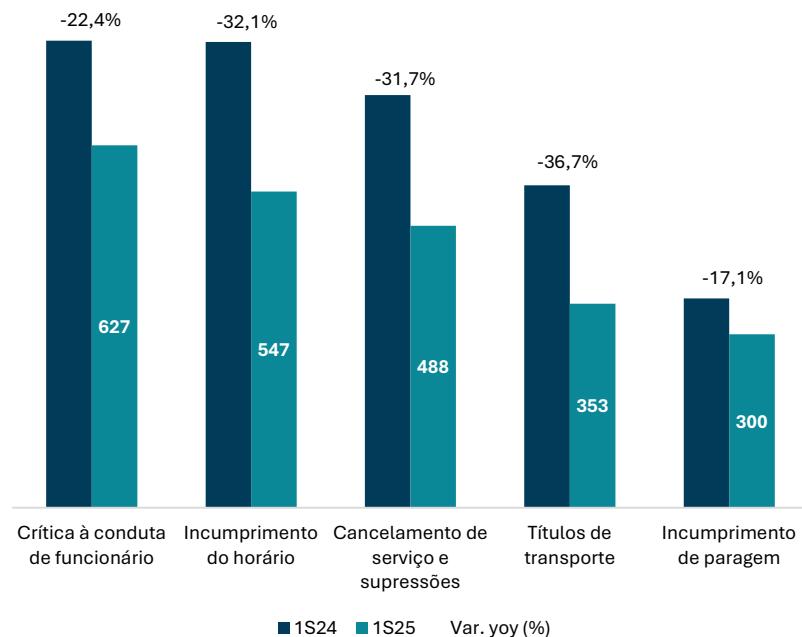
Os cinco principais motivos de reclamação no transporte rodoviário de passageiros, indicados na Figura 10, estão na origem de 62,1% (2.315) do total das reclamações registadas nesta categoria no semestre em análise.

20

Da análise da figura resulta que o motivo que mais reclamações origina nesta categoria está relacionado com a crítica à conduta de funcionário com 627 reclamações (16,8%), registando uma descida de 22,4% face ao período homólogo, segue-se o incumprimento de horário com 547 reclamações (14,7%), menos 32,1% que no 1ºS 2024. As reclamações por cancelamento de serviço e supressões sofreram uma redução de 31,7% em comparação com o mesmo período de 2024, tendo registado este semestre 488 reclamações (13,1%). Seguem-se as reclamações relacionadas com títulos de transporte, representando 9,5% das

<sup>7</sup> A TML - Transportes Metropolitanos de Lisboa, E.M.T., S.A., é detida a 100% pela Área Metropolitana de Lisboa, sendo a entidade a quem esta delegou as competências no domínio do transporte público rodoviário e a gestão da plataforma tecnológica integradora do sistema de bilhética dos transportes públicos (modos rodoviário, metro, ferroviário e por vias navegáveis interiores). Enquanto empresa responsável pela operação da Carris Metropolitana, assegurada pelos operadores Viação Alvorada, Lda. (Amadora, Oeiras e

Figura 10 - Motivos de reclamação no transporte rodoviário de passageiros (Fonte: AMT)



Sintra), Rodoviária de Lisboa (Loures, Mafra, Odivelas e Vila Franca de Xira), TST - Transportes Sul do Tejo, S.A. (Almada, Seixal e Sesimbra) e Alsa Todi Metropolitana de Lisboa, Lda. (Alcochete, Moita, Montijo, Palmela e Setúbal).

Foram consideradas as reclamações sobre a operação da Carris Metropolitana (excluindo a bilhética, referida de seguida) a que a TML deu resposta e que não foi possível imputar concretamente a algum dos operadores referidos.

reclamações, registando uma descida de 36,7%, e as relacionadas com o incumprimento de paragem, correspondendo a 8,1% do total das reclamações, menos 17,1% que no período homólogo.

## Aluguer de veículos sem condutor

O aluguer de veículos sem condutor apresenta-se como a segunda categoria mais reclamada do modo rodoviário (23,9% do total das reclamações) tendo sofrido um aumento de 10,1% face ao 1ºS de 2024.

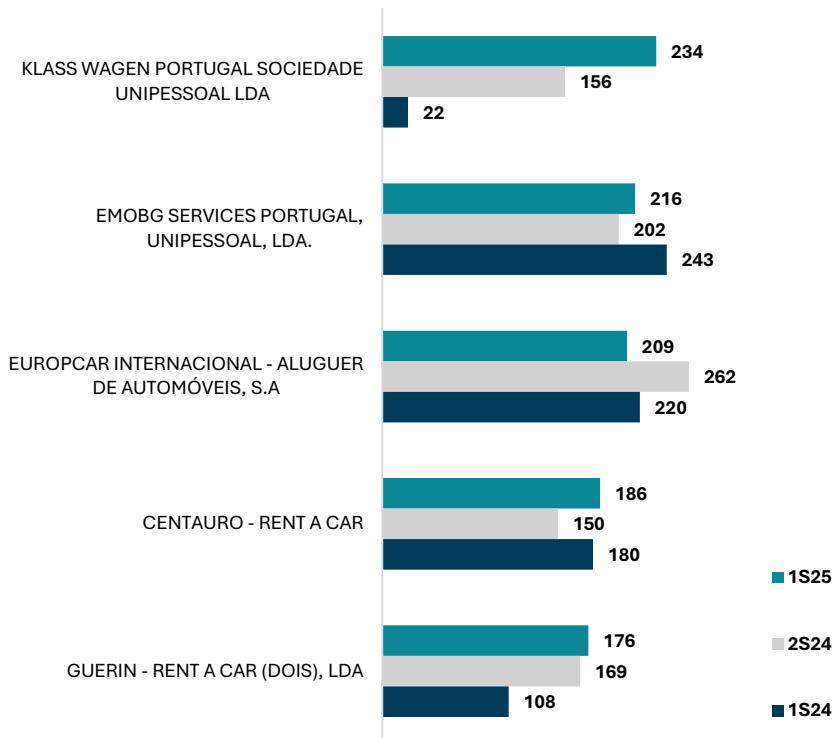
Dentro desta categoria, foram registadas 1.860 reclamações sobre o *rent-a-car*, relativas a 68 operadores e 154 reclamações sobre o *sharing*, respeitantes a 4 entidades diferentes.

As reclamações relativas ao *rent-a-car* têm, neste semestre, um peso de 22,1% do total das reclamações do setor rodoviário.

22

A Figura 11 indica as cinco empresas de *rent-a-car* mais reclamadas, as quais representam 54,9% do total das reclamações relativas à categoria.

Figura 11 - Aluguer de veículos sem condutor - entidades mais reclamadas (Fonte: AMT)



A Klass Wagen Portugal Sociedade Unipessoal, Lda. foi a entidade mais reclamada deste semestre, com 234 reclamações, representando 12,6% do total das reclamações, um aumento de 212 reclamações face ao 1ºS 2024. Como segunda e terceira entidades mais reclamadas temos a Emobg Services Portugal, Unipessoal, Lda., com 216 reclamações (11,6%, - 11,1% face ao período homólogo), e a Europcar Internacional – Aluguer de Automóveis, S.A. (Europcar), com 209 reclamações (11,2%, - 11 reclamações face ao 1ºS 2024). Segue-se a Centauro rent-a-car, Lda, com 186 reclamações, crescendo 3,3% face ao 1ºS 2024. Por último, a Guérin rent-a-car (dois), Lda. registou 176 reclamações (9,5%) e sofreu um aumento de 63% comparativamente ao 1ºS 2024.

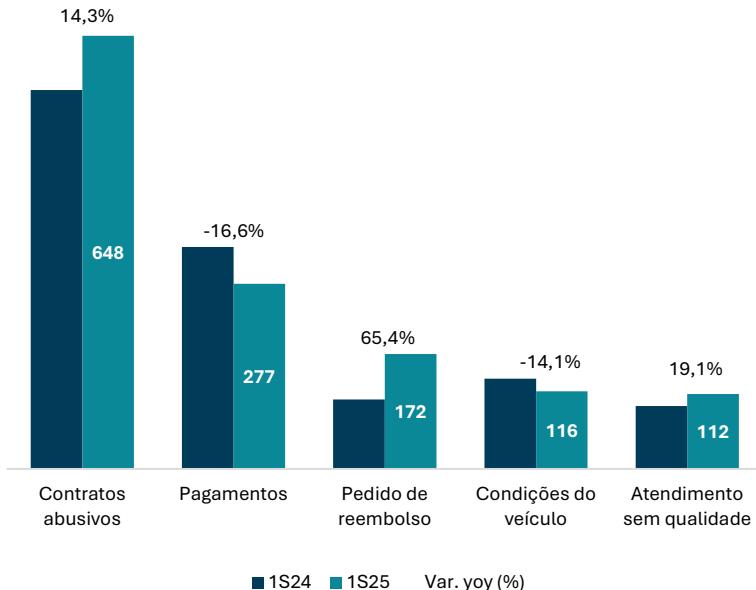
A Figura 12 apresenta a distribuição das reclamações de acordo com os cinco motivos mais invocados, os quais totalizam 71,2% das reclamações registadas no âmbito da categoria de *rent-a-car*.

O principal motivo diz respeito a contratos com cláusulas abusivas, e está na origem de 34,8% das reclamações do 1ºS 2025 (648 reclamações), representando mais 14,3% face ao período homólogo.

O segundo motivo mais reclamado prende-se com pagamentos (utilização de cartões de crédito), tendo diminuído 16,6% comparativamente ao 1ºS 2024, e representa 14,9% das reclamações (277 reclamações).

Os pedidos de reembolso são o terceiro motivo mais invocado com 9,2% das reclamações, mais 65,4% face ao período homólogo, seguem-se as

**Figura 12 - Motivos de reclamação no Aluguer de veículos sem condutor** (Fonte: AMT)



relacionadas com as condições do veículo (transporte e questões técnicas) com 6,2% das reclamações (116 reclamações) que regista, comparativamente ao mesmo período de 2024, uma redução de 14,1% do número de reclamações. Por último, as reclamações relativas a

atendimento, que representam 6% do número total de reclamações e que subiu 19,1% neste semestre.

Na Figura 13, podemos ver as 4 entidades com reclamações relativas ao sharing, correspondendo 137 reclamações à EMEL - Empresa Municipal de Mobilidade e Estacionamento de Lisboa, EM, S.A. (GIRA); 15 reclamações à Bolt Support Services PT, Unipessoal Lda. E, com 1 reclamação cada, a Cooltramotos Unipessoal, Lda e a Ridemovi Portugal, Unipessoal, Lda.

Figura 13 - *Sharing* – entidades mais reclamadas (Fonte: AMT)

24

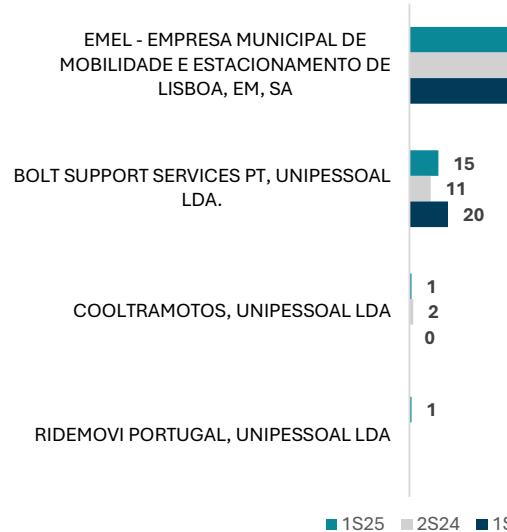
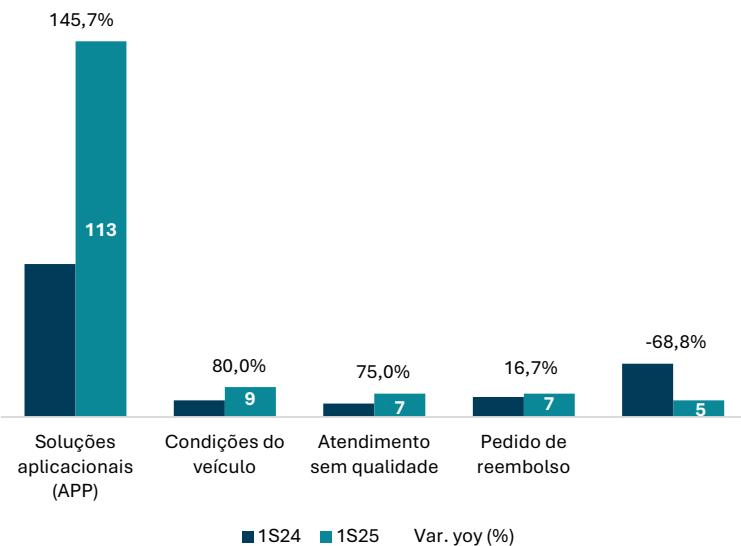


Figura 14- Motivos de reclamação no *sharing* (Fonte: AMT)



A figura 14 evidencia que as reclamações relacionadas com as soluções aplicacionais das plataformas de *sharing* ocupam o primeiro lugar dos motivos de reclamação, totalizando 73,4% das reclamações, representando um aumento de 145,7% relativamente ao mesmo período de 2024, seguindo-se as reclamações relativas a condições do veículo e questões técnicas, representando 5,8% do total das reclamações, o atendimento sem qualidade e os pagamentos, com 4,4% cada, e, por último, os problemas com os títulos de transporte (passe) com 3,2%.

### Infraestruturas rodoviárias (concessões rodoviárias)

A categoria das infraestruturas rodoviárias, onde se incluem as concessões rodoviárias e a cobrança de portagens, representa 11,5% (972) do total das reclamações registadas pela AMT no 1ºS 2025 do modo rodoviário, constituindo a terceira categoria mais reclamada.

Daquelas reclamações, 306 (mais 23,4% em variação homóloga) dizem respeito às concessões rodoviárias, sendo relativas a 19 concessionárias rodoviárias, e 662 (menos 16,8% em variação homóloga) respeitam à cobrança de portagens e dizem respeito a 4 operadores.

Relativamente à exploração de terminais de passageiros e mercadorias, e parques de estacionamento registaram-se, este semestre, 4 reclamações (menos 87,5%).

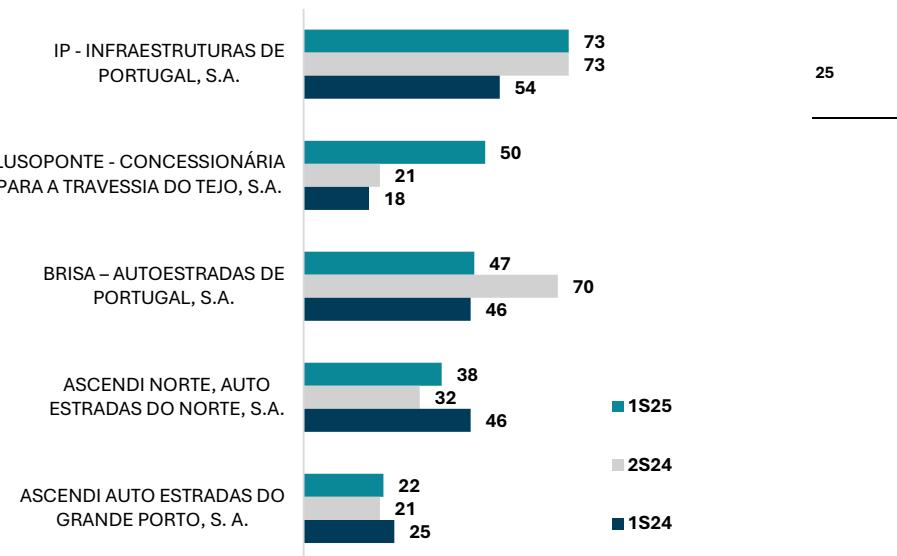
A Figura 15 apresenta a lista das cinco entidades mais reclamadas, responsáveis por 75,2% do total de reclamações na categoria das concessões rodoviárias, a qual representa 23,7% do total das reclamações da categoria das infraestruturas rodoviárias.

Da análise da figura resulta que a Infraestruturas de Portugal, S.A. é a entidade que mais reclamações regista, com 23,9% do peso total das reclamações do semestre (mais 35,2% do que no período homólogo).

A segunda entidade mais reclamada é a Lusoponte – Concessionária para a Travessia do Tejo, S.A. com 50 reclamações, (16,3%), registando-se um

aumento de 177,8% face ao mesmo período do ano passado. Em terceiro lugar nas entidades mais reclamadas, surge a Brisa – Concessão Rodoviária, S.A., com 47 reclamações (representando 15,4% e uma subida de 2,2% face ao período homólogo). Segue-se a Ascendi Norte, Auto-Estradas do Norte, S.A., com um peso de 12,4% (menos 17,4% que no 1ºS 2024). Em quinto lugar a Ascendi Grande Porto – AutoEstradas do Grande Porto, S.A. com um peso de 7,2% das reclamações desta categoria, menos 12% que no primeiro semestre de 2024.

**Figura 15 - Infraestruturas rodoviárias (concessões e subconcessões rodoviárias)**  
- Entidades mais reclamadas (Fonte: AMT)



Os motivos indicados na Figura 16 correspondem aos mais invocados pelos reclamantes, representando, no seu total, 79,1% das reclamações relativas às concessionárias.

O motivo mais alegado diz respeito a pagamentos (taxas de portagens), com 98 reclamações (32%), registando uma diminuição de 23,4% face ao período homólogo.

O segundo motivo mais reclamado está relacionado com acidentes na estrada com animais, objetos ou outros, com 77 reclamações, as mesmas que no mesmo período de 2024, representando neste semestre 25,2% das reclamações desta categoria.

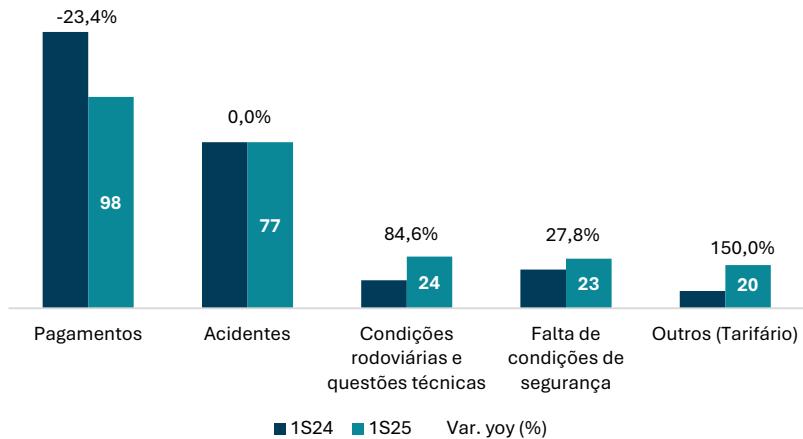
26

O terceiro motivo de reclamação está relacionado com as condições rodoviárias e questões técnicas, com 24 reclamações (7,8%) com um aumento de 84,6% em comparação com o mesmo período de 2024.

Seguem-se as reclamações sobre a falta de condições de segurança, com 23 reclamações, correspondendo a 7,5% das reclamações, apresentando, no 1ºS 2025 um aumento de 27,8% face ao mesmo semestre de 2024.

Por último, as reclamações relacionadas com a qualidade do atendimento com 20 reclamações (6,5%), mais 12 reclamações que no 1ºS 2024.

Figura 16 - Motivos de reclamação nas concessões e subconcessões rodoviárias (Fonte: AMT)



### Infraestruturas rodoviárias (sistema de cobrança de portagens)

Ainda na categoria das infraestruturas rodoviárias, assinalam-se 662 reclamações registadas no 1ºS 2025 relativas à cobrança de portagens, distribuídas pelos quatro operadores indicados na Figura 17, os quais representam 68,1% do número total de reclamações das infraestruturas rodoviárias neste semestre.

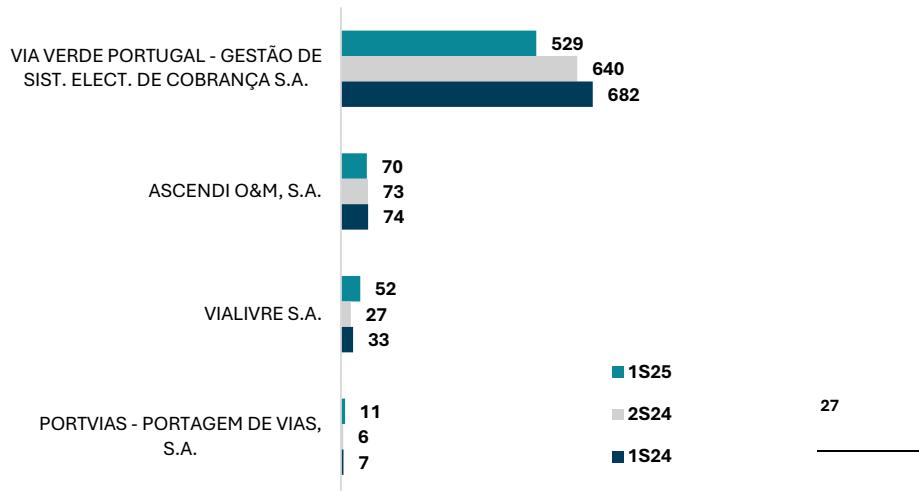
Como se verifica na Figura 17, a Via Verde Portugal - Gestão de Sistemas Eletrónicos de Cobrança, S.A., surge como entidade mais reclamada, representando 79,9% (529) das reclamações registadas na categoria (menos 22,4% em variação homóloga).

O operador Ascendi O&M, S.A., foi o segundo mais reclamado, com 10,6% comparativamente ao 1ºS 2024, menos 5,4% que no primeiro semestre de 2024.

Relativamente à Vialivre, S.A., que neste semestre representa 7,9% (52) das reclamações desta categoria, assinala-se uma subida de 57,6% face ao período homólogo.

O operador Portvias - Portagem de Vias, S.A., regista no semestre em análise 1,7% das reclamações (mais 57,1% em variação homóloga).

Figura 17 - Infraestruturas rodoviárias (sistema de cobrança de portagens) - entidades mais reclamadas (Fonte: AMT)



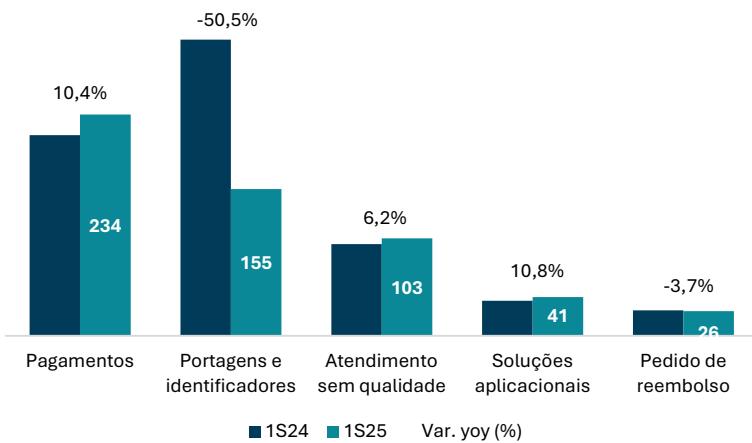
A Figura 18 apresenta os motivos mais invocados pelos utentes, que, no seu conjunto, abrangem 84,4% das reclamações registadas nesta categoria.

Os motivos que originaram maior número de reclamações respeitam a:

- (i) Pagamentos (taxas de portagem), com 234 reclamações (35,3%) (mais 10,4% face ao 1ºS 2024);
- (ii) Portagens e identificadores, com 155 reclamações (23,4%) (menos 50,5% do que no 1ºS 2024);
- (iii) Atendimento sem qualidade, com 103 reclamações (15,6%), (mais 6,2% do que no 1ºS 2024);
- (iv) Soluções aplicacionais (acesso a funcionalidades, conteúdos e serviços), com 41 reclamações (mais 10,8% do que no 1ºS 2024), e
- (v) Pedidos de reembolso, com 26 reclamações (menos 3,7% do que no 1ºS 2024).

28

**Figura 18 - Motivos de reclamação na cobrança de portagens (Fonte: AMT)**



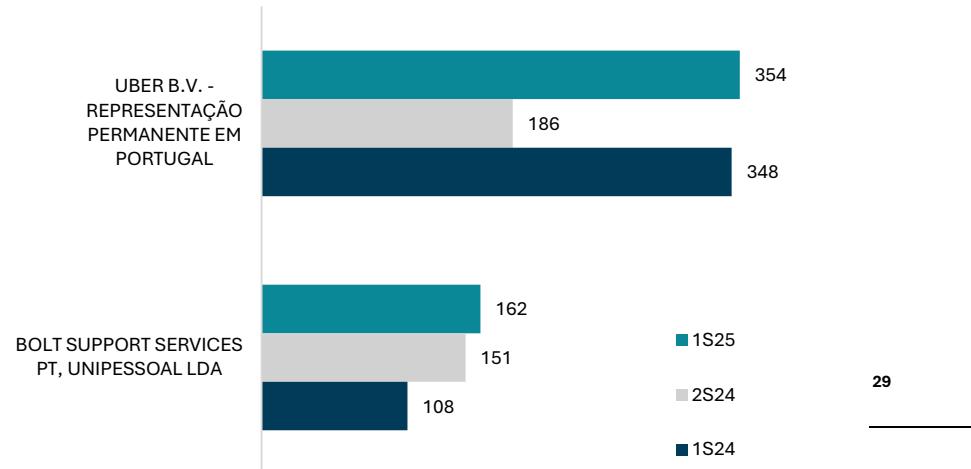
### Transporte em veículos ligeiros - táxis/TVDE

A AMT registou, no semestre em análise, 627 reclamações na categoria do transporte em veículos ligeiros, face às 548 registadas no 1ºS 2024 (uma subida de 14,4%), das quais, 101 (16,1%) são referentes ao transporte de táxi, 10 dizem respeito aos operadores de TVDE<sup>8</sup>, e 516 (82,3%) a plataformas eletrónicas de TVDE<sup>9</sup> (456 no período homólogo).

A Figura 19 apresenta os operadores de plataforma eletrónica de TVDE mais reclamados, destacando-se a Uber Portugal, Lda. como mais reclamada, com 354 reclamações registadas no semestre, representando 68,6% das reclamações, traduzindo-se num aumento de 1,7% face ao mesmo período de 2024.

Segue-se a Bolt Support Services PT, Unipessoal Lda., responsável por 162 reclamações, 31,4% no semestre em análise (mais 50% em variação homóloga).

Figura 19 - Transporte em veículos ligeiros (TVDE) - entidades mais reclamadas (Fonte: AMT)



<sup>8</sup> Pessoa coletiva aderente a uma plataforma eletrónica destinada a prestar serviço de transporte de passageiros em veículos descaracterizados.

<sup>9</sup> Infraestruturas eletrónicas da titularidade ou sob exploração de pessoas coletivas que prestam, segundo um modelo de negócio próprio, o serviço de intermediação entre utilizadores e operadores

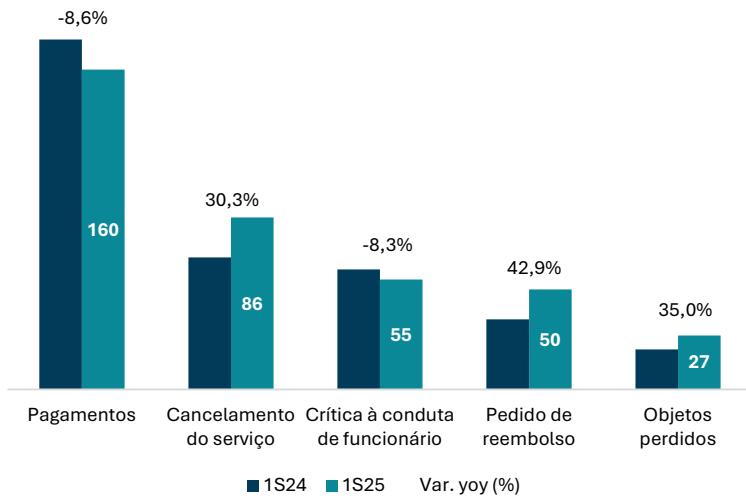
de TVDE aderentes à plataforma, na sequência efetuada pelo utilizador por meio de aplicação informática dedicada.

A análise da Figura 20 permite verificar os 5 principais motivos de reclamação relativamente ao TVDE, os quais representam 73,3% do total das reclamações desta categoria:

- (i) Pagamentos<sup>10</sup>, com 160 reclamações (31%), representando uma redução de 8,6% face ao período homólogo;
- (ii) Pedido de reembolso, com 86 reclamações (16,7%), representando um aumento de 30,3% face ao período homólogo;
- (iii) Crítica à conduta do funcionário / colaborador, com 55 reclamações (10,7%), representando uma descida de 8,3% face ao período homólogo;
- (iv) Cancelamento do serviço, com 50 reclamações (9,7%), representando uma redução de 42,9% face ao período homólogo; e
- (v) Objetos perdidos, com 27 reclamações (mais 35% em variação homóloga).

30

Figura 20 - Motivos de reclamação no TVDE (Fonte: AMT)

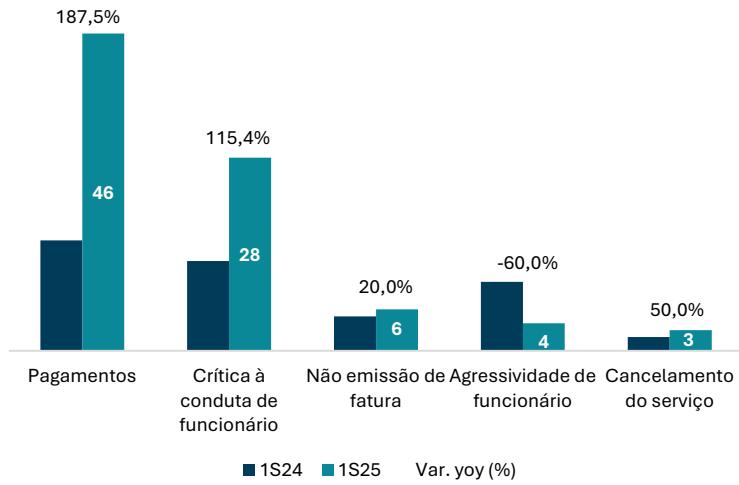


<sup>10</sup> Referente a pagamentos de clientes.

O número de reclamações relativas ao transporte em táxi (101), sofreu um aumento de 26,3% face ao mesmo período de 2024 e representa 16,1% das reclamações do transporte em veículos ligeiros - táxis/TVDE.

Na figura 21 estão representados os 5 motivos mais reclamados do transporte em táxi. O motivo mais reclamado diz respeito a pagamentos, com 46 reclamações (45,5%). Segue-se a crítica à atuação do motorista com 28 reclamações (27,7%), a não emissão de fatura com 6 reclamações, com um peso de 5,9%, seguido do relacionado com o comportamento dos motoristas, com 4 reclamações (4%), e do cancelamento de serviços, com 3 reclamações (3% do total das reclamações desta categoria). Destes motivos destacam-se os dois primeiros, por terem tido um aumento superior a 100% relativamente ao período homólogo (mais 187,5% e 115,4%, respetivamente). Estes aumentos estão relacionados com a ocorrência de práticas de especulação de preços e burlas, principalmente junto ao aeroporto de Lisboa.

**Figura 21 - Motivos de reclamação no Táxi (Fonte: AMT)**



### Transporte rodoviário de mercadorias

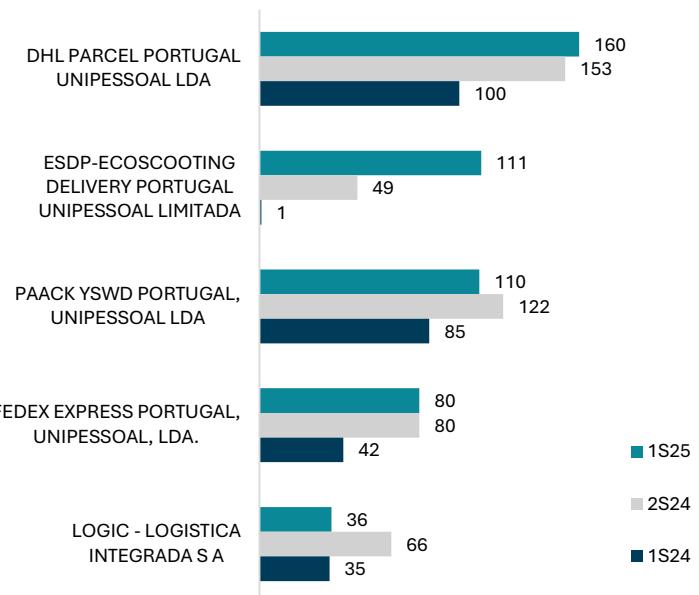
Relativamente ao transporte rodoviário de mercadorias foram registadas pela AMT, no semestre em análise, 687 reclamações (mais 70,5% em variação homóloga), relativas a 70 operadores.

A Figura 22 apresenta as cinco entidades mais reclamadas nesta categoria, destacando-se a DHL Parcel Portugal, Lda., responsável por 23,3% das reclamações (160) (mais 60% em variação homóloga).

Em segundo lugar, encontra-se a ESDP-Ecoscooting com 111 reclamações (16,2% do total desta categoria), segue-se a PAACK YSWD Portugal, Lda., com 110 reclamações (16%), seguindo-se a FedEx Express Portugal (Ex-TNT Express Worldwide) com 80 reclamações (11,6%); por último, temos a Logic – Logística Integrada com 36 reclamações.

32

Figura 22 - Transporte rodoviário de mercadorias - entidades mais reclamadas (Fonte: AMT)



Na Figura 23 encontram-se indicados os cinco principais motivos de reclamação, que representam 90,7% do total das reclamações registadas nesta categoria.

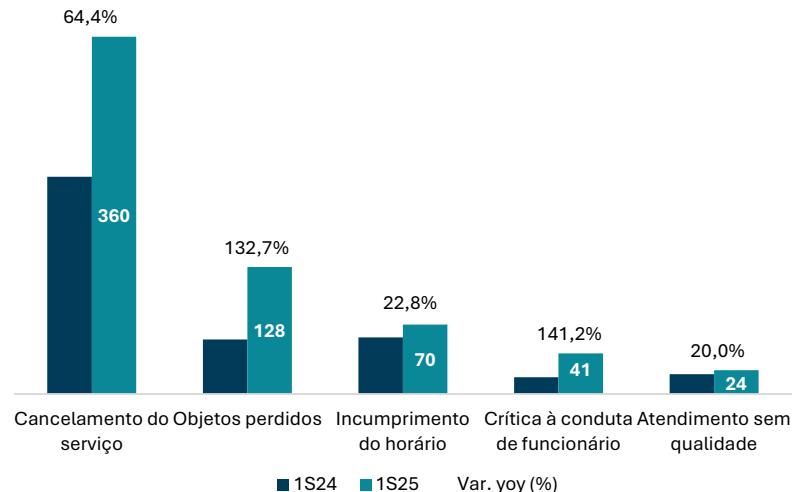
O motivo mais invocado pelos reclamantes (360 reclamações) diz respeito ao cancelamento do serviço, com um peso de 52,4% (mais 64,4% do que no 1ºS 2024).

Responsável por 128 reclamações (18,6%), a perda de objetos constitui a segunda causa das reclamações registadas (mais 132,7% do que em igual período de 2024).

O motivo relacionado com o incumprimento de horário regista, este semestre, um aumento de 22,8% do número de reclamações face ao 1ºS 2024 (57 para 70 e um peso de 10,2%).

Seguem-se a crítica à atitude do funcionário e a qualidade do atendimento, representando, respetivamente, 6% (41 reclamações) e 3,5% (24 reclamações) das reclamações da categoria em análise, respetivamente um aumento de 141,2% e de 20%.

**Figura 23 - Motivos de reclamação no transporte rodoviário de mercadorias (Fonte: AMT)**



#### Atividades auxiliares e complementares - Escolas de condução e centros de exame

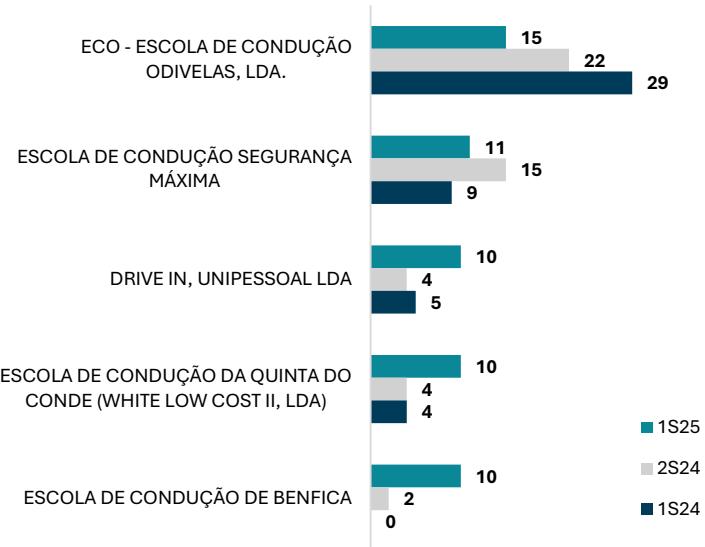
No semestre em análise foram registadas 211 reclamações<sup>11</sup>, respeitando a matérias relacionadas com a formação da condução e com a exame (menos 16,3% em variação homóloga), relativas a 83 empresas de ensino e exame da condução.

A Figura 24 apresenta as cinco entidades mais reclamadas, dentro da categoria das escolas de condução destacando-se:

34

- (i) ECO - Escola de Condução Odivelas, Lda., com 15 reclamações (7,1% do total de reclamações);
- (ii) Escola de Condução Segurança Máxima, Lda., com 11 reclamações (5,2%);
- (iii) Drive In, Unipessoal, Lda., com 10 reclamações (4,7%);
- (iv) Escola de Condução Quinta do Conde (White Low Cost II, Lda) com 10 reclamações (4,7%); e
- (v) Escola de Condução de Benfica também com 10 reclamações e o mesmo peso de 4,7% das reclamações desta categoria.

Figura 24 - Escolas de condução e entidades formadoras - entidades mais reclamadas (Fonte: AMT)



<sup>11</sup> Das 211 reclamações, 45 respeitam a exame.

A Figura 25 apresenta os cinco principais motivos das reclamações registadas no 1ºS 2025 na categoria das empresas do ensino da condução, representando 83,7% do total de reclamações registadas.

O motivo mais reclamado relaciona-se com a qualidade do atendimento, com 54 reclamações (32,5,1%), uma variação homóloga de menos 18,2%.

O segundo motivo de reclamação mais alegado pelos reclamantes respeita à atuação dos funcionários, com 29 reclamações representando 17,5% este semestre (mais 7,4% do que no 1ºS 2024).

A crítica à atuação da escola, com 26 reclamações, representa 15,7% do total do subsetor, menos 13,3% que no mesmo período de 2024.

Em quarto lugar, encontra-se o motivo relativo aos pedidos de reembolso, que representa 10,8% das reclamações no semestre em análise (mais 50% que no 1ºS 2024).

Por último, a falta e/ou erro na informação afixada motivou 12 reclamações (7,2%), menos 29,4% em variação homóloga.

Em relação às reclamações dos centros de exames, estas registaram uma descida de 21,1% face ao período homólogo, e representam 21,3% das reclamações desta categoria.

A Figura 26 apresenta os 4 centros de exames que registaram reclamações.

**Figura 25 - Motivos de reclamação nas escolas de condução e entidades formadoras (Fonte: AMT)**

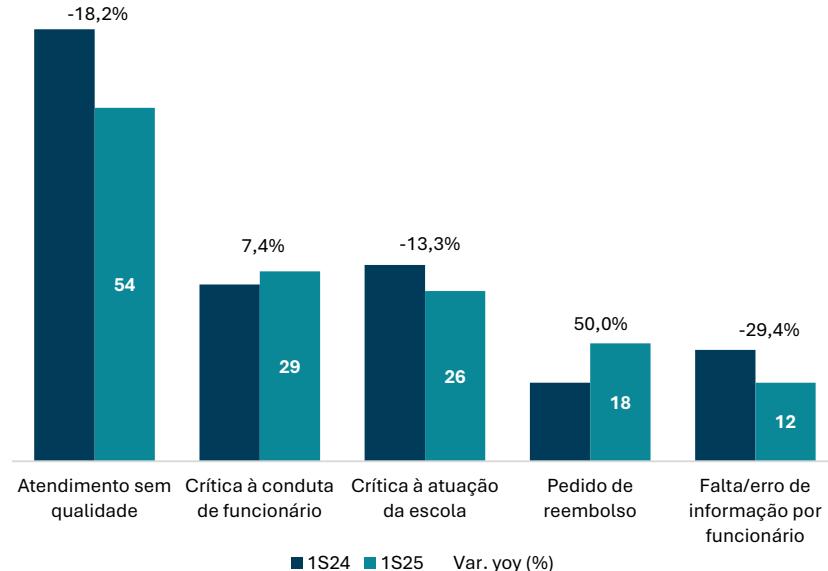
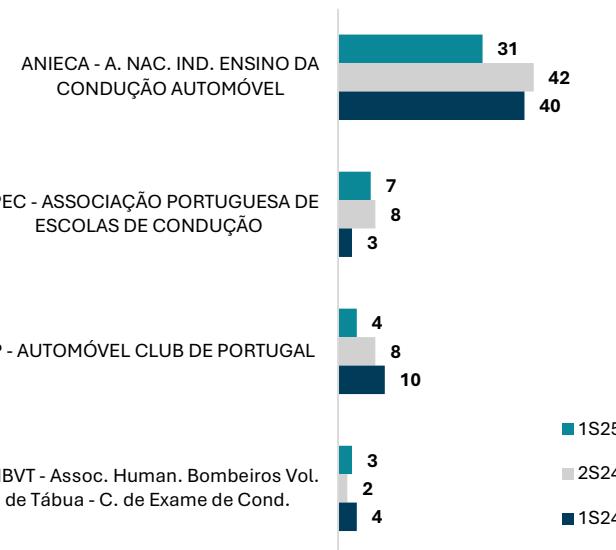


Figura 26 – Centros de exames - entidades mais reclamadas (Fonte: AMT)



O Centro mais reclamado é a ANIECA – Associação Nacional dos Industriais do Ensino de Condução Automóvel com 31 reclamações, menos 22,5% face ao mesmo período de 2024, e representa este semestre 68,9% do total das reclamações dos centros de exame. Segue-se a APEC - Associação Portuguesa de Escolas de Condução com 7 reclamações (15,6%). Em terceiro lugar o ACP - Automóvel Club de Portugal, com 4 reclamações (8,9%). Por último, a AHBVT - Associação Humanitária dos Bombeiros Voluntários de Tábuia – Centro de Exames de Condução com 3

reclamações, com um peso de 6,7% do total. Os 3 principais motivos invocados pelos reclamantes dizem respeito à exame com 60% das reclamações dos centros de exame, seguida da atuação dos funcionários com um peso de 20% e a problemas com documentação com 8,9% do total das reclamações dos centros de exame.

## Atividades auxiliares e complementares - CITV

Relativamente a reclamações no âmbito da categoria das atividades auxiliares e complementares, foram registadas no 1ºS 2025 191 reclamações (menos 11,6% em variação homóloga), respeitantes a 40 dos 227 centros de inspeção técnica de veículos (CITV) licenciados para o exercício da atividade em Portugal continental<sup>12</sup>.

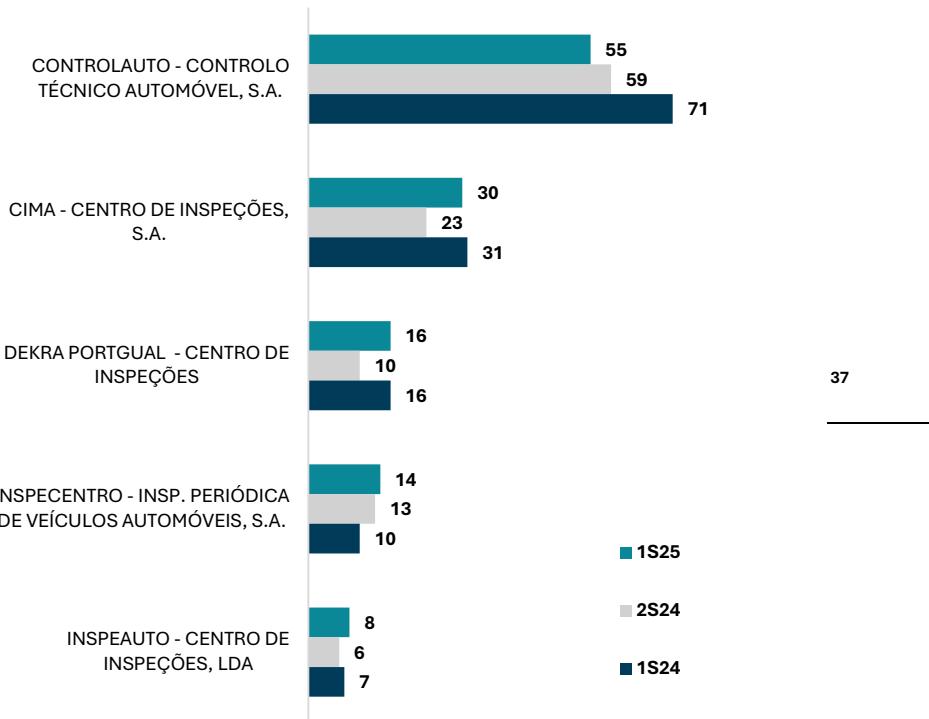
Na Figura 27 são apresentados os cinco CITV mais reclamados, os quais são responsáveis por 64,4% do total das reclamações registadas relativamente a esta categoria.

Por disporem de vários CITV dispersos pelo território nacional, o número de reclamações representado por operador económico corresponde ao conjunto das reclamações registadas relativamente aos centros respetivos.

Neste sentido, os centros de inspeção da Controlauto - Controlo Técnico Automóvel, S.A. são os que originaram maior número de reclamações no semestre em análise, sendo responsáveis por 28,8% das reclamações (55 reclamações).

Seguem-se os centros de inspeção pertencentes à CIMA - Centro de Inspeções, S.A., com um peso de 15,7% (30 reclamações); a DEKRA

Figura 27 - Centros de inspeção técnica de veículos - entidades mais reclamadas (Fonte: AMT)



<sup>12</sup> Fonte: Observatório da AMT: <https://observatorio.amt-autoridade.pt/>. Em 2024, o número total de CITV em operação em Portugal era de 227 centros. Em 2024 foram efetuadas cerca de 8,2 milhões de inspeções.

Portugal - Centro de Inspeções, S.A. registou este semestre 16 reclamações, a que corresponde um peso de 8,4% do total das reclamações desta categoria, a INSPECENTRO - Inspeção Periódica de Veículos Automóveis, S.A. com 7,3% (14 reclamações) e, por último, a Inspeauto – Centro de Inspeções, Lda. com 8 reclamações este semestre (4,2%).

Os motivos indicados na Figura 28 estão na origem de 170 reclamações, correspondentes a 80,6% do total das reclamações apresentadas no semestre.

38

O motivo mais reclamado desta categoria respeita a questões técnicas, registrando-se 69 reclamações (32,7%), a que corresponde uma diminuição de 9 reclamações (menos 11,5%) face ao mesmo período de 2024.

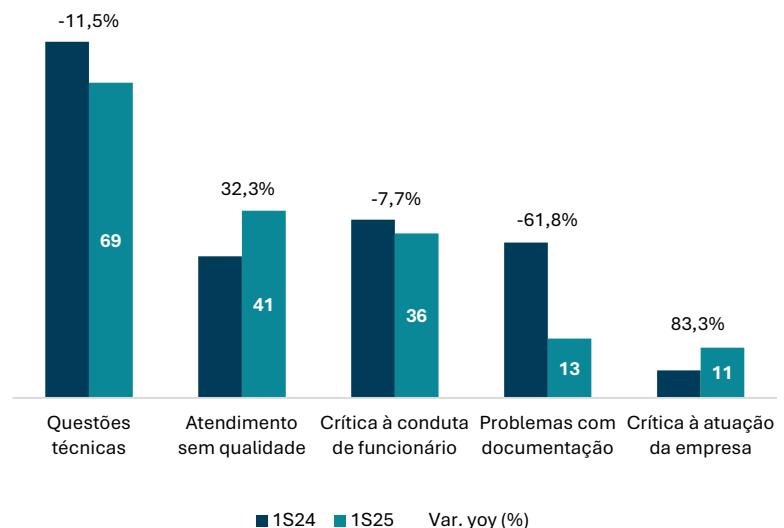
O segundo motivo mais reclamado respeita à qualidade do atendimento, tendo um peso de 19,4%, e representando um aumento de 32,3% em variação homóloga.

Por sua vez, as reclamações atinentes à conduta do funcionário registaram uma diminuição de 7,7% face ao 1ºS 2024, tendo neste semestre um peso de 17,1%.

As reclamações sobre os problemas com documentação, registaram uma redução de 61,8%, passando de 34 reclamações no 1ºS 2024 para 13 no semestre em análise. E, por último, as reclamações com críticas gerais à

atuação dos centros, registaram, este semestre, um aumento de 83,3%, passando de 6 reclamações no 1ºS 2024 para 11 e representam 5,2% do total desta categoria.

**Figura 28 - Motivos de reclamação Centros de inspeção técnica de veículos** (Fonte: AMT)



## RECLAMAÇÕES NO MODO FERROVIÁRIO

No semestre em análise o modo ferroviário foi o segundo mais reclamado, sendo responsável por 3.586 reclamações (27,4% do total de reclamações), apresentando uma variação homóloga de menos 5,9%.

Daquelas reclamações, 2.093 (58,4%) foram apresentadas através do LRE; 1.429 (39,8%) através do LR, e 64 (1,8%) através dos canais disponibilizados pela AMT.

São classificadas no modo ferroviário as reclamações das entidades reguladas seguintes:

- Operadores de transporte de passageiros (inclui o serviço público de transporte de passageiros), nos segmentos urbano e suburbano, regional, inter-regional e internacional;
- Operadores de transporte de mercadorias;
- Gestor da infraestrutura ferroviária (inclui a rede ferroviária nacional e as instalações de serviço);
- Operadores dos sistemas de metro, incluindo metro leve de superfície e elétricos;
- Operadores de sistema de transporte por cabo, de pequeno volume e/ou âmbito local.

A Figura 29 apresenta a distribuição, pelas categorias respetivas, das reclamações do modo ferroviário registadas no 1ºS 2025.

Da sua análise resulta que as categorias correspondentes ao transporte ferroviário de passageiros e aos sistemas de metro, metro ligeiro de superfície e elétricos urbanos são responsáveis por 97,3% das reclamações.

O transporte ferroviário de passageiros continua a ser a categoria mais reclamada (74,7% das reclamações neste modo), e regista uma redução homóloga de 4,6% (2.679 face a 2.808 no 1ºS 2024).

40

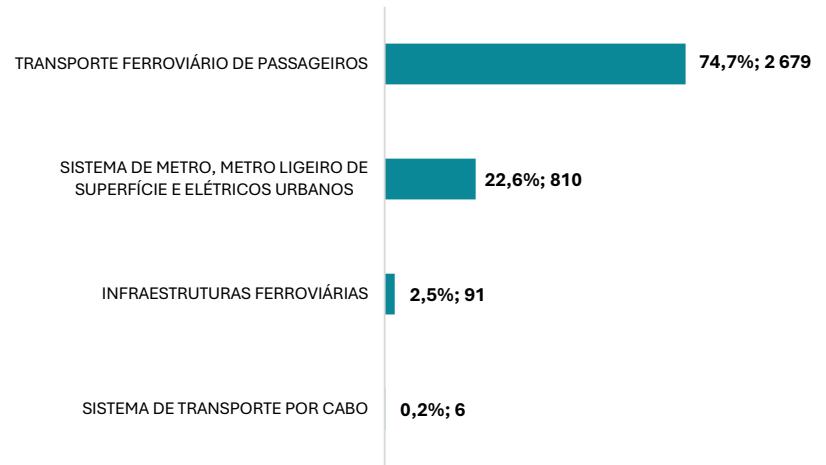
Por sua vez, a categoria de sistemas de metro, metro ligeiro e elétricos urbanos apresenta um peso de 22,6% e uma variação homóloga de menos 9%.

A categoria das infraestruturas ferroviárias registou 91 reclamações no semestre em análise, menos 13,3% do que no mesmo período de 2024.

Por último, a categoria do sistema de transporte por cabo registou 6 reclamações, menos duas que no mesmo período de 2024.

À semelhança do verificado nos últimos semestres, não foram registadas reclamações relativamente à categoria do transporte ferroviário de mercadorias.

**Figura 29 - Repartição do número de reclamações relativas ao modo ferroviário, por categoria (Fonte: AMT)**

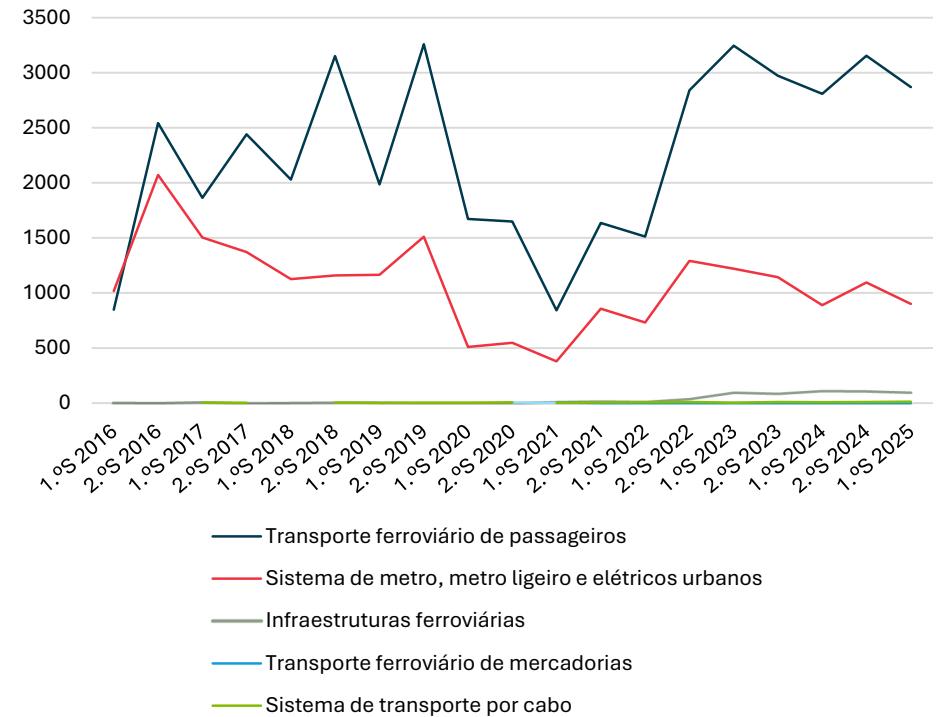


A Figura 30 apresenta a evolução do número de reclamações no modo ferroviário, por categoria, no período compreendido entre o 1ºS 2016 e o 1ºS 2025.

É possível constatar que as categorias do transporte ferroviário de passageiros e do sistema de metro, metro ligeiro e elétricos urbanos são as que registam o maior número de reclamações e acompanharam a tendência de descida nos dois anos da pandemia por Covid-19, registando uma tendência de crescimento desde o 2ºS de 2021 com poucas oscilações até ao presente semestre.

As restantes categorias são residuais em volume de reclamações e não apresentam uma variação significativa no seu número ao longo do período de referência, constituindo exceção a esta tendência a categoria relativa às infraestruturas ferroviárias, onde se assinala um aumento desde o 2ºS de 2022.

**Figura 30 - Evolução do número de reclamações no modo ferroviário, por categoria, 1ºS 2016-1ºS 2025** (Fonte: AMT)



## Transporte ferroviário de passageiros

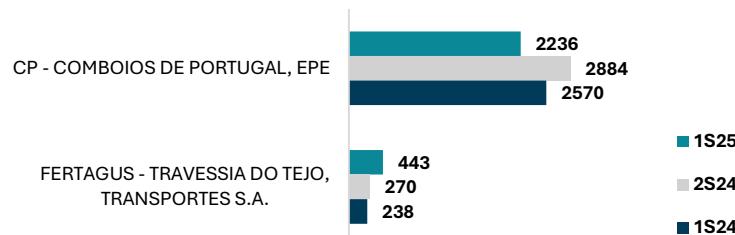
A categoria do transporte ferroviário de passageiros integra os operadores CP – Comboios de Portugal, E.P.E. e Fertagus – Travessia do Tejo, Transportes, S.A.

Nesta categoria registaram-se 2.679 reclamações (menos 4,6% em variação homóloga), distribuídas conforme indicado na Figura 29, sendo a CP – Comboios de Portugal, E.P.E. responsável por 83,5% do total das reclamações. Face ao período homólogo este operador apresenta uma diminuição de 13% (menos 334 reclamações).

42

Em relação ao operador Fertagus – Travessia do Tejo, Transportes, S.A., regista-se um aumento de 86,1% face ao 1ºS 2024, com 443 reclamações. Este aumento está relacionado com as perturbações sentidas desde 15 de dezembro de 2024 e, principalmente, no início do ano de 2025, decorrentes da reformulação dos horários da operação.

Figura 31 - Transporte ferroviário de passageiros – entidades mais reclamadas (Fonte: AMT)



A Figura 32 apresenta os cinco principais motivos de reclamação relativamente ao transporte ferroviário de passageiros, representando 50,8% do total das reclamações da categoria registadas durante o 1ºS 2025.

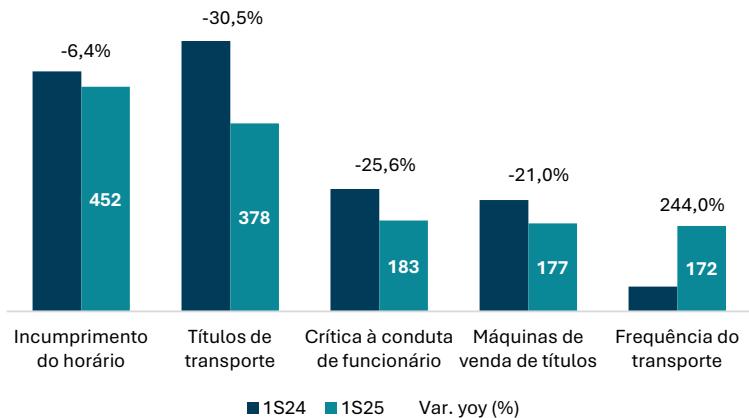
O motivo que mais reclamações originou foi o relacionado com o incumprimento de horário com 452 reclamações (menos 6,4% face ao período homólogo) representando neste semestre, 16,9% do total deste subsector.

O segundo motivo está relacionado com os títulos de transporte, nomeadamente as respeitantes à aplicação de coimas por falta de validação dos mesmos, com 378 reclamações representando 14,1% do total das reclamações (menos 30,5% em variação homóloga).

Seguem-se as reclamações motivadas por críticas à atuação dos funcionários, com 183 reclamações, menos 25,6% em comparação homóloga.

As reclamações relacionadas com as máquinas de venda de títulos ou problemas com os validadores, com 177 reclamações, menos 21% face ao primeiro semestre de 2024 e, por último, as relacionadas com a baixa frequência do transporte com 172 reclamações, mais 244% em variação homóloga.

Figura 32 - Motivos de reclamação no transporte ferroviário de passageiros (Fonte: AMT)



### Sistemas de metro, metro ligeiro e elétricos urbanos

A categoria dos sistemas de metro, metro ligeiro e elétricos urbanos integra os operadores Metropolitano de Lisboa E.P.E., Metro do Porto S.A. e Metro Transportes do Sul, S.A. No semestre em análise, apenas o Metro do Porto registou uma subida no número de reclamações face ao período homólogo.

Conforme apresentado na Figura 33, no semestre em análise foram registadas 810 reclamações (menos 9% em variação homóloga).

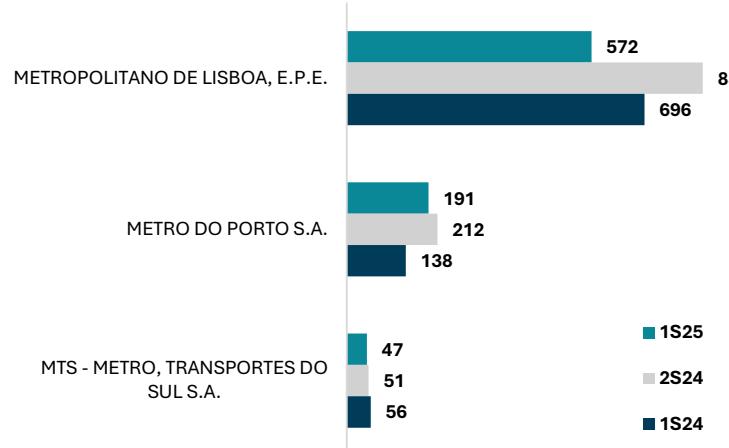
44

O Metropolitano de Lisboa E.P.E. é responsável por 572 reclamações, o que equivale a 70,6% das reclamações da categoria, e a uma redução homóloga de 17,8%.

O Metro do Porto S.A., com 191 reclamações, representa 23,6% das reclamações desta categoria (mais 38,4% em variação homóloga).

No que respeita ao MTS – Metro Transportes do Sul S.A., o número de reclamações do referido operador traduz uma diminuição de 16,1% face ao período homólogo, correspondendo a 47 reclamações no semestre, face às 56 registadas no 1ºS 2024.

**Figura 33 - Sistemas de metro, metro ligeiro e elétricos urbanos - entidades mais reclamadas (Fonte: AMT)**



Na Figura 34 constam os cinco motivos de reclamação mais invocados nos sistemas de metro, metro ligeiro e elétricos urbanos, os quais representam 60% do total das reclamações.

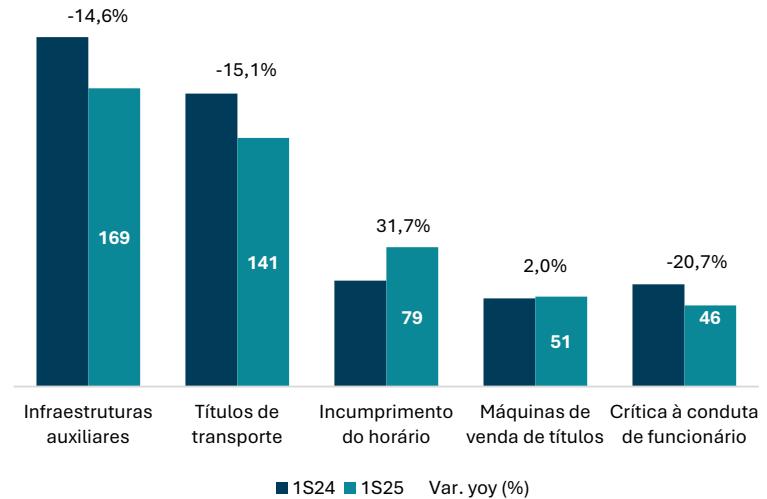
O motivo mais alegado respeita às infraestruturas auxiliares, tais como escadas rolantes, elevadores, entre outros, com 169 reclamações, representando 20,9% das reclamações desta categoria (menos 14,6% variação homóloga).

O segundo motivo mais reclamado é o que diz respeito a títulos de transporte, nomeadamente à aplicação de coimas por falta de validação, com 141 reclamações (17,4%), apresentando uma redução de 15,1% face ao mesmo período de 2024. Seguem-se as reclamações relacionadas com o incumprimento de horários, com 9,8% das reclamações (mais 31,7% em variação homóloga).

Em quarto lugar figuram as reclamações sobre as máquinas de venda de títulos ou problemas com validadores, com um peso de 6,3% (mais 2% face ao mesmo período de 2024).

Por fim, seguem-se as reclamações motivadas por críticas à atuação de funcionário, com um peso de 5,7% (menos 20,7% em variação homóloga).

**Figura 34 - Motivos de reclamação nos sistemas de metro, metro ligeiro de superfície e elétricos urbanos** (Fonte: AMT)



## RECLAMAÇÕES NO TRANSPORTE POR VIAS NAVEGÁVEIS INTERIORES

No semestre em análise foram registadas 754 reclamações relativas ao transporte por vias navegáveis interiores (mais 66,1% em variação homóloga), todas na categoria do transporte de passageiros.

Da totalidade das reclamações, 387 (51,3%) foram apresentadas através do LR, 328 (43,5%) do LRE, e as restantes 39 (5,2%) pelos canais disponibilizados pela AMT.

A Figura 35 apresenta a evolução do número de reclamações no transporte por vias navegáveis interiores no período compreendido entre o 1ºS 2016 e o 1ºS 2025. Da sua análise constata-se um pico de reclamações no 2ºS 2017, com um total de 884 registos. Seguiu-se uma tendência de queda acentuada entre 2019 e 2021, destacando-se o valor mais baixo no 1ºS 2020 (141 reclamações), fenómeno que poderá estar associado aos impactos da pandemia de COVID-19. A partir do 2.º S 2024, verifica-se um aumento gradual no volume de reclamações, atingindo, neste semestre, 757 reclamações, o quinto semestre mais reclamado desde 2016.

Figura 35 - Evolução do número de reclamações em vias navegáveis interiores, 2016-2025 (Fonte: AMT)

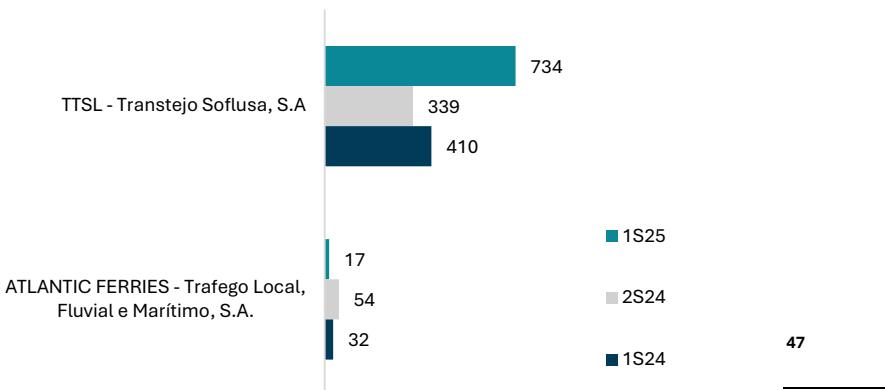


A Figura 36 apresenta as duas entidades mais reclamadas neste modo, responsáveis por 99,6% do total de reclamações.

Durante o 1ºS 2025 a TTSL - Transtejo Soflusa, S.A. registou 734 reclamações, correspondentes a 97,3% do total de reclamações da categoria, e a uma subida de 79% face ao período homólogo.

Por seu lado, a Atlantic Ferries – Tráfego Local, Fluvial e Marítimo, S.A. registou 17 reclamações, que correspondem a 2,3% do total, e a uma descida de 46.9% quando comparado com o mesmo período de 2024, passando de 32 para 17 reclamações.

**Figura 36 - Transporte de passageiros por vias navegáveis interiores - entidades mais reclamadas** (Fonte: AMT)



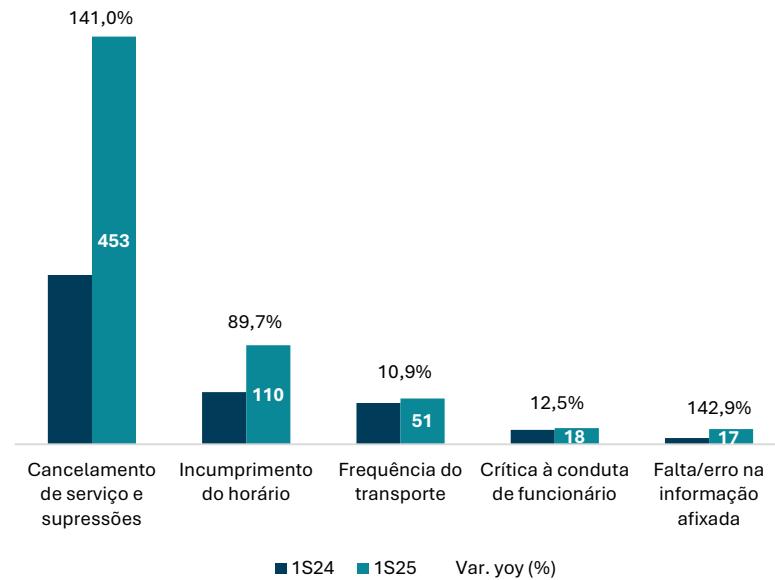
A Figura 37 apresenta os cinco motivos mais invocados pelos utentes no semestre em análise, os quais representam 86,1% do total das reclamações registadas.

No topo dos motivos mais reclamados, estão as reclamações sobre os cancelamentos de serviço / supressões, com 453 reclamações, e representam 60,1% do total desta categoria, tendo sofrido um aumento de 141% face ao período homólogo. Este aumento está relacionado com as supressões e atrasos verificados durante o semestre em análise, em particular nas ligações do Seixal.

48

Seguem-se as reclamações sobre o incumprimento de horário, com 14,6% (110), mais 89,7% em relação ao mesmo período de 2024. As reclamações relacionadas com a baixa frequência do transporte aumentaram 10,9% e corresponde a 6,8% das reclamações, seguindo-se as relacionadas com a conduta de funcionário, com 2,4% (18 reclamações, mais 12,5%). Por fim, as reclamações sobre a falta ou erro na informação afixada com 17 reclamações (2,3%) mais 142,9% face ao mesmo período de 2024.

**Figura 37 - Motivos de reclamação na categoria do transporte de passageiros por vias navegáveis interiores (Fonte: AMT)**



## RECLAMAÇÕES NO MODO MARÍTIMO E PORTUÁRIO

Foram registadas no semestre em análise 32 reclamações relativas ao modo marítimo-portuário, repartindo-se pelas seguintes categorias:

- (i) 17 reclamações relativas ao transporte de passageiros (53,1%);
- (ii) 11 reclamações relativas ao transporte de mercadorias (34,4%), e
- (iii) 4 relativas a serviços, atividades e administrações portuárias (12,5%).

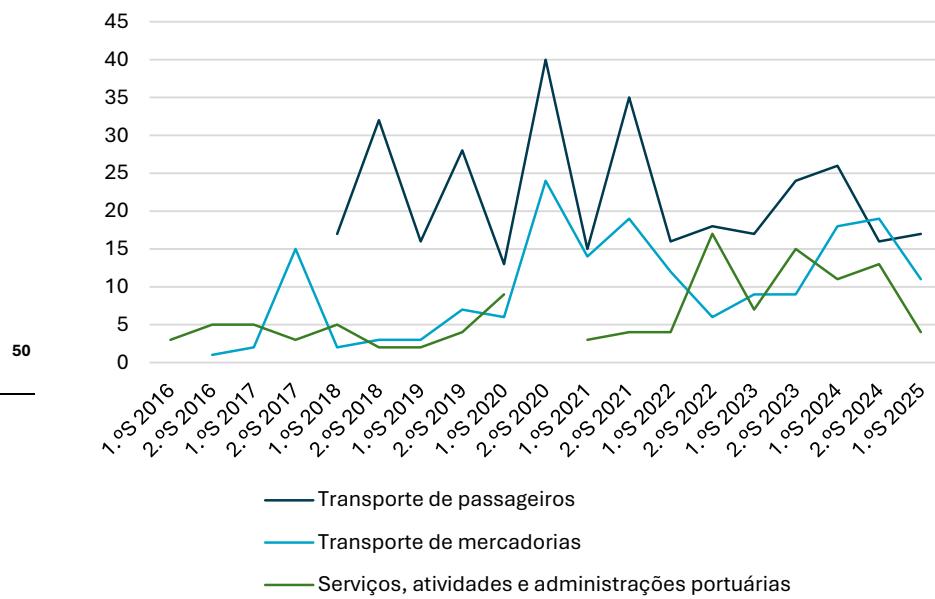
No que respeita a canais de reclamação, o LRE foi utilizado para a apresentação de 19 reclamações (59,4%) e o LR foi o meio utilizado para a apresentação de 11 reclamações (34,4%), tendo 2 reclamações (6,3%) sido apresentadas através dos canais disponibilizados pela AMT.

No modo marítimo e portuário estão integradas as seguintes entidades reguladas:

- Armadores e gestores de navios marítimos de passageiros;
- Armadores e gestores de navios de transporte (de longo curso ou intercontinental (*Deep Sea Shipping*), e de curta distância (*Short Sea Shipping*));
- Administrações portuárias (entidades gestoras dos portos, marítimos e fluviais responsáveis pela administração e gestão das infraestruturas portuárias) e operadores portuários (administrações portuárias ou entidades terceiras através de licença ou concessão);
- Nos serviços portuários incluem-se a movimentação de carga, a amarração, o reboque, os serviços de pilotagem e os serviços de abastecimento de navios.

Com exceção de Viana do Castelo, Figueira da Foz e Faro, os restantes portos comerciais do continente integram a Rede Transeuropeia de Transportes (RTE-T), nomeadamente do corredor multimodal.

**Figura 38 - Evolução do número de reclamações no modo marítimo e portuário, por categoria, 1ºS 2016-1ºS 2025** (Fonte: AMT)



**Figura 39 - Reclamações no modo marítimo e portuário por categoria** (Fonte: AMT)

Modo marítimo e portuário	N.º de Reclamações por Subsetor		Variações		
	1ºS.2025		1ºS.2024		
	N.º	%	N.º	%	
Armadores e gestores de navios de passageiros	17	53,1%	26	47,3%	-34,6%
Armadores e gestores de navios de mercadorias	11	34,4%	18	32,7%	-38,9%
Serviços, atividades e administrações portuárias	4	12,5%	11	20,0%	-63,6%
<b>Total de Reclamações</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>	<b>-42%</b>

#### Armadores e gestores de navios marítimos de passageiros

Nesta categoria, as 17 reclamações registadas no período em análise são relativas ao operador Porto Santo Line, S.A.

Comparativamente com o período homólogo constata-se uma diminuição de 34,6%, com menos 9 reclamações.

Os motivos mais reclamados nesta categoria dizem respeito a pedidos de reembolso, condições de transporte, incumprimentos de horário, e a cancelamento de serviços.

### **Armadores e gestores de navios de mercadorias**

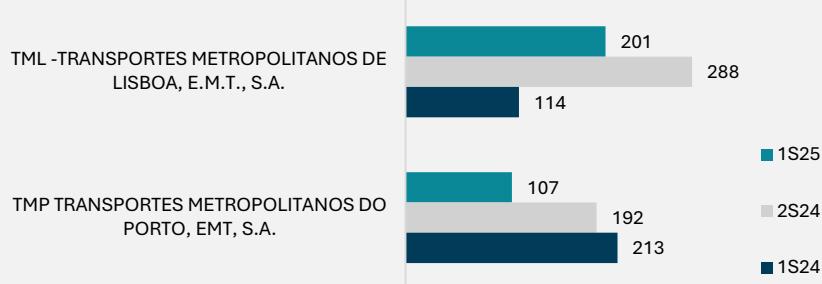
Nesta categoria registaram-se 11 reclamações relativas a 9 operadores, menos 7 reclamações que no período homólogo.

### **Serviços, atividades e administrações portuárias**

Na categoria dos serviços, atividades e administrações portuárias, foram registadas 4 reclamações, 3 relativas a administrações portuárias e 1 a serviços e atividades portuárias.

## RECLAMAÇÕES RELATIVAS AOS SISTEMAS DE BILHÉTICA E SUPORTE À MOBILIDADE

Figura 40 - Motivos de reclamação relativas aos sistemas de bilhética e suporte à mobilidade (Fonte: AMT)



Nos sistemas de bilhética e suporte à mobilidade incluem-se as reclamações relativas a serviços comuns a diversos operadores, como sejam o serviço de bilhética e o atendimento em lojas.

No 1ºS 2025 foram registadas 308 reclamações (menos 5,8% em variação homóloga). Daquelas reclamações, 214 (69,5%) foram apresentadas através do LRE, 81 (26,3%) do LR e as restantes 13 (4,2%) pelos canais disponibilizados pela AMT para o efeito.

A TML - Transportes Metropolitanos de Lisboa, E.M.T., S.A., enquanto responsável pela gestão do sistema de bilhética foi objeto de 201 reclamações neste semestre (65,3%), registando um aumento de 76,3% face ao mesmo período de 2024.

A Transportes Metropolitanos do Porto, E.M.T., S.A.<sup>13</sup> é responsável por 34,7% do total das reclamações registadas no 1ºS 2025, e registou uma redução de 49,8% face ao período homólogo.

<sup>13</sup> Para assegurar a comparabilidade temporal e permitir uma leitura consistente da evolução dos indicadores, procedeu-se à agregação das reclamações dirigidas à TIP – Transportes Intermodais do Porto, ACE. nos semestres anteriores dentro do universo do novo operador Transportes Metropolitanos do Porto, E.M.T., S.A.

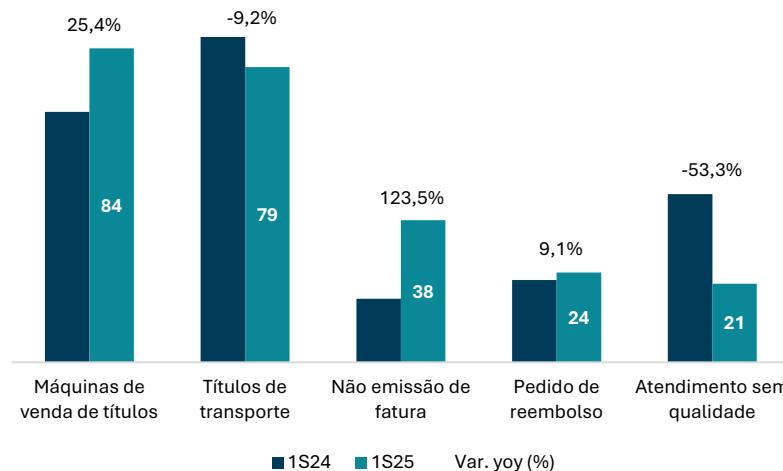
A Transportes Metropolitanos do Porto, E.M.T., S.A. é responsável por 34,7% do total das reclamações registadas no 1ºS 2025, e registou uma redução de 49,8% face ao período homólogo.

O motivo de reclamação mais frequente respeita aos equipamentos de venda de títulos e validadores, com 84 reclamações, que representa 27,3%, e regista um aumento de 25,4% face a igual período de 2024.

O segundo motivo mais reclamado constitui fundamento para 79 reclamações registadas no semestre (25,6%) e está relacionado com os títulos de transporte, registando uma diminuição de 9,2% em relação ao 1ºS 2024.

O terceiro motivo mais reclamado está relacionado com a não emissão de fatura, com 38 reclamações (12,3%), e sofreu um aumento de 123,5%; seguem-se, como motivo de reclamação, os pedidos de reembolso, com 24 reclamações, mais 9,1% que no mesmo período de 2024 e, por último, as reclamações relacionadas com a qualidade de atendimento com 21, menos 53,3% que no primeiro semestre de 2024.

**Figura 41 - Motivos de reclamação relativas aos sistemas de bilhética e suporte à mobilidade (Fonte: AMT)**



## TRATAMENTOS DIVERSOS E ELOGIOS

### Tratamentos diversos

No semestre em análise foram ainda objeto de tratamento 1.226 comunicações, das quais:

a) Através de correio eletrónico e por via postal (725 comunicações):

- (i) 45 reclamações que, não respeitando a matérias da competência da AMT, foram encaminhadas para as entidades competentes em razão da matéria (não sendo consideradas no presente relatório para efeitos estatísticos);
- (ii) 118 reclamações efetuadas a entidades reguladas de que o reclamante deu conhecimento à AMT;
- (iii) 314 pedidos de esclarecimentos/informações; e
- (iv) 248 sugestões/comentários.

b) Através da plataforma eletrónica do LRE (501 comunicações):

- (i) 377 reclamações que, não respeitando a matérias da competência da AMT, foram encaminhadas para as entidades competentes em razão da matéria (não sendo consideradas no presente relatório para efeitos estatísticos);
- (ii) 83 pedidos de esclarecimentos/informações, e
- (iii) 41 sugestões/comentários.

### Elogios

Na Figura 42 indicam-se os operadores com registo de elogios no 1ºS 2025, tendo 39 sido efetuados no LRE e 6 no LR.



Figura 42 - Número de elogios registados no livro de reclamações físico e eletrónico mobilidade (Fonte: AMT)

Operadores	N.º Elogios					
	Rodoviário	Ferroviário	Fluvial	Sist. Bilhetética Suporte à Mobilidade	Marítimo e Portuário	Total
Rodoviária de Lisboa, s.a.	4					
Serviços municipalizados de transportes colectivos do Barreiro	3					
Viação Alvorada lda	2					
Carris - Companhia carris de ferro de lisboa, s.a.	2					
TML-transportes metropolitanos de lisboa, e.m.t., s.a.	3					
TST - Transportes Sul do Tejo, s.a.	3					
Rodoviária do Tejo, sa	1					
EVA - transportes, s.a.	1					
Alsa Todí Metropolitana de Lisboa, lda	2					
RNE - Rede Nacional de Expressos, lda	2					
Transdev Expressos	1					
Controloauto - controlo técnico automóvel, s.a.	3					
EMEL - empresa municipal de mobilidade e estacionamento de lisboa, em, sa	1					
Sovial - sociedade de viaturas de aluguer, lda.	1					
Guerin - rent a car (dois), lda	1					
Metorent-aluguer de veiculos automoveis sa	1					
Paack yswd portugal, unipessoal lda	1					
ESDP-ecoscooting delivery portugal unipessoal limitada	1					

Operadores	N.º Elogios					
	Rodoviário	Ferroviário	Fluvial	Sist. Bilhetética Suporte à Mobilidade	Marítimo e Portuário	Total
Santos & Vale lda	1					
DHL Parcel portugal unipessoal lda	1					
Nacex/ logista - transportes, transitários e pharma, unipessoal, lda.	2					
Logic - logística integrada s a	1					
Fedex express portugal, unipessoal, lda.	1					
CP - comboios de portugal, epe		4				
TTSL- Transtejo Soflusa			2			
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>45</b>



# V

## IMPACTO DAS RECLAMAÇÕES NO PLANO DE SUPERVISÃO DA AMT

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO 1ºS 2025

**RELATÓRIO DAS RECLAMAÇÕES**  
ECOSISTEMA DA MOBILIDADE E DOS TRANSPORTES

A AMT é a entidade administrativa competente para processar e punir infrações num vasto leque de diplomas que integram a legislação setorial aplicável aos setores da mobilidade, dos transportes e respetivas infraestruturas.

Adicionalmente, enquanto entidade reguladora setorial, é competente ao abrigo dos diplomas que punem práticas comerciais desleais; incumprimentos de deveres de informação e apoio aos consumidores e utentes e utilização de cláusulas contratuais gerais proibidas.

58

É igualmente competente ao abrigo dos diplomas que punem o incumprimento dos deveres relativos ao livro de reclamações e ao atendimento prioritário, bem como em matéria de discriminação em razão da deficiência e risco agravado de saúde.

A AMT procede ainda ao registo das denúncias que lhe são comunicadas relativamente a infrações da sua competência e à abertura de processo de contraordenação caso os elementos denunciados assim o determinem.

No âmbito da análise que efetua das reclamações de que toma conhecimento, a AMT verifica a existência de indícios de incumprimento e de comportamentos irregulares que possam determinar o sancionamento e a aplicação de medidas corretivas adequadas, bem como a deteção de falhas regulatórias que exijam a sua intervenção enquanto regulador setorial.

### **Participação de denúncias**

No período em análise a AMT efetuou a participação de 6 denúncias ao Ministério Público por conterem matéria suscetível de constituir indício de ilícito criminal.

### **Ilícitos contraordenacionais**

Em resultado da análise das reclamações relativas ao 1ºS 2025 foram identificados factos suscetíveis de configurar infrações ao disposto no Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro que estabelece a obrigatoriedade de disponibilização do livro de reclamações a todos os fornecedores de bens ou prestadores de serviços que tenham contacto com o público em geral, na sua redação atual, em 240 reclamações, tendo no mesmo período sido efetuadas 2 participações internas para instauração de processo de contraordenação. Para além do que antecede, foram realizadas 5 participações internas atinentes a violação do disposto no n.º 1 do artigo 9.º do mencionado diploma por empresas de táxis. Foram ainda efetuadas 10 notificações de advertência a operadores económicos por falta de registo na plataforma do LRE e/ou publicação do *link* de acesso à mesma nos respetivos sites.

No âmbito do Decreto-Lei n.º 58/2016, de 29 de agosto, que institui a obrigatoriedade de prestar atendimento prioritário às pessoas com deficiência ou incapacidade, pessoas idosas, grávidas e pessoas acompanhadas de crianças de colo, para todas as entidades públicas e

privadas que prestem atendimento presencial ao público, foram identificados factos suscetíveis de configurar infração ao disposto no mencionado diploma legal em 20 reclamações.

No âmbito da Lei n.º 93/2017, de 23 de agosto, que estabelece o regime jurídico da prevenção, da proibição e do combate à discriminação, em razão da origem racial e étnica, cor, nacionalidade, ascendência e território de origem, foram identificados factos suscetíveis de configurar infrações ao disposto naquele diploma legal em 29 reclamações.

Considerando igualmente as competências da AMT para instrução dos procedimentos de contraordenação e aplicação das coimas e sanções acessórias nos termos do Decreto-Lei n.º 34/2007, de 15 de fevereiro, que regulamenta a Lei n.º 46/2006, de 28 de agosto, que proíbe e pune a discriminação em razão da deficiência e da existência de risco agravado de saúde, foram identificados factos suscetíveis de configurar infrações à luz do disposto naquele diploma legal em 55 reclamações, tendo sido efetuadas 2 participações para instauração de processo de contraordenação.

No âmbito do Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro, que institui o regime jurídico das cláusulas contratuais gerais e do Decreto-Lei n.º 57/2008, de 26 março, que estabelece o regime aplicável às práticas comerciais desleais das empresas nas relações com os consumidores, ocorridas antes, durante ou após uma transação comercial relativa a um bem ou serviço, foi elaborada 1 participação interna.

No primeiro semestre de 2025 assistiu-se a um crescimento das reclamações relacionadas com a conduta de motorista de táxi no exercício da atividade, principalmente associada à prática de preços, nos transportes efetuados a partir do aeroporto de Lisboa, fora da Convenção de Preços em vigor. A AMT tem acompanhado esta situação com preocupação e, sem prejuízo das diligências cuja promoção lhe compete no âmbito das suas atribuições em matéria de defesa dos direitos e interesses dos consumidores e utentes, considerando as competências do Instituto da Mobilidade e dos Transporte, I.P. (IMT) de processamento das contraordenações e de aplicação de coimas e sanções acessórias previstas na Lei n.º 6/2013, de 22 de janeiro, tendo sido encaminhados 63 processos com vista a que sejam promovidas as diligências tidas por adequadas.

### **Ações de supervisão relacionadas com a proteção e promoção dos direitos dos consumidores e com reclamações registadas na AMT e relatórios bienais sobre direitos dos passageiros**

No semestre em análise foi dado início à realização de uma ação de supervisão, no terreno, com o apoio técnico do Instituto Nacional para a Reabilitação, I.P. às condições de acesso a serviços e infraestruturas de transportes por pessoas com mobilidade condicionada, tendo em vista a verificação da conformidade legal e a emissão de recomendações, incluindo de alteração legislativa, de promoção dos direitos dos passageiros com mobilidade condicionada.

Com efeito, da análise das reclamações registadas na AMT nos anos de 2022 a 2024, foi possível concluir que 124, 183 e 206 reclamações, respetivamente, dizem respeito a dificuldades no acesso ao serviço público de transporte de passageiros, seja na perspetiva da falta de assistência/recusa de prioridade, seja na perspetiva da não disponibilização de meios. Esta ação abrangeu 9 infraestruturas em todo o país, 10 operadores e um gestor de infraestrutura (IP), tendo ainda sido envolvidas as principais associações representativas de pessoas com mobilidade condicionada. Os resultados serão divulgados no início de 2026.

Foi ainda realizada uma ação de supervisão ao novo regime de acesso e de exercício da atividade de aluguer de veículos de mercadorias sem condutor (*rent-a-cargo*) estabelecido pelo Decreto-Lei n.º 92/2023, de 12 de outubro

(DL 92/2023), em particular no que se refere aos contratos de adesão com uso de cláusulas contratuais gerais.

Para o efeito foram notificadas 806 empresas titulares de alvará para o exercício de atividade de *rent-a-cargo* à data da entrada em vigor do DL 92/2023, para envio à AMT das minutas dos contratos de adesão, para supervisão. Da informação recolhida resultou a existência de 204 empresas que exercem a atividade com utilização de contratos de adesão com cláusulas contratuais gerais. Foi selecionada uma amostra de 10 empresas que remeteram os seus contratos de adesão à AMT, dentre aquelas que registam reclamações monitorizadas pela AMT e as que apresentam maior volume de negócios na atividade de *rent-a-cargo*. A análise preliminar realizada à conformidade legal das minutas dos contratos de adesão com uso de cláusulas contratuais gerais selecionados apontou para a necessidade de correção e melhoramentos dos clausulados.

Foi também levada a cabo, como vem sendo habitual, uma supervisão e fiscalização sistemáticas a todos os operadores da cadeia de valor do mercado de serviços de TVDE.

Durante o 1ºS de 2025 foram preparados os relatórios bienais no âmbito dos Regulamentos Europeus sobre direitos dos passageiros (Regulamento (UE) n.º 181/2011 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de fevereiro de 2011, respeitante aos direitos dos passageiros do transporte de autocarro, Regulamento (UE) n.º 2021/782 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 29

de abril de 2021, relativo aos direitos e obrigações dos passageiros dos serviços ferroviários, e Regulamento (UE) n.º 1177/2010, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de novembro de 2010, relativo aos direitos dos passageiros do transporte marítimo e por vias navegáveis interiores) em cumprimento das obrigações da AMT enquanto Organismo Nacional de Execução desses Regulamentos Europeus, os quais viriam a ser objeto de publicação no site da AMT durante o 2º S 2025<sup>14</sup>.

Os regulamentos europeus têm como objetivos assegurar um elevado nível de proteção e de assistência aos passageiros em todos os Estados-Membros da União Europeia e garantir que os operadores económicos atuam em condições harmonizadas no mercado interno, estabelecendo para o efeito regras nos seguintes domínios:

- Acessibilidade, não discriminação e assistência às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida;
- Direitos dos passageiros em caso de acidente e de cancelamento ou atraso;
- Obrigações de informação aos passageiros; e
- Tratamento das reclamações.

Dentre outros aspetos, são analisados o procedimento e as estatísticas relacionadas com as reclamações apresentadas no biénio anterior, tendo em conta o âmbito de aplicação e as obrigações estabelecidas pelos referidos regulamentos.

<sup>14</sup> [https://www.amt-autoridade.pt/media/5164/comunicado\\_relat%C3%B3rio-bienal\\_mar%C3%ADtimo-e-vni.pdf](https://www.amt-autoridade.pt/media/5164/comunicado_relat%C3%B3rio-bienal_mar%C3%ADtimo-e-vni.pdf) ; [https://www.amt-autoridade.pt/media/5291/comunicado-imprensa-relatorio-transporte-ferroviario\\_2023-2024\\_2025.pdf](https://www.amt-autoridade.pt/media/5291/comunicado-imprensa-relatorio-transporte-ferroviario_2023-2024_2025.pdf) ; <https://www.amt-autoridade.pt/media/5365/relat%C3%B3rio-de-acompanhamento-da-aplica%C3%A7%C3%A3o-do-regulamento-europeu-em-mat%C3%A9ria-de-direitos-dos-passageiros-transporte-de-autocarro.pdf>



# VI CONCLUSÕES

**RELATÓRIO DAS RECLAMAÇÕES**  
ECOSISTEMA DA MOBILIDADE E DOS TRANSPORTES

Este relatório identifica e classifica por modo de transporte as reclamações dos consumidores e utentes no âmbito do Ecossistema da Mobilidade e dos Transportes registadas durante o 1ºS 2025, apresentadas através do livro de reclamações, nos formatos físico e eletrónico, e dos canais disponibilizados pela AMT para o efeito, bem como identifica os principais operadores e motivos reclamados. Indica ainda as principais atividades de supervisão levadas a cabo no período em referência relacionadas com as reclamações registadas na AMT.

Constitui atribuição da AMT proteger os direitos e os interesses dos consumidores e utentes no âmbito dos setores da mobilidade, dos transportes e respetivas infraestruturas.

64

Enquanto entidade reguladora setorial, a AMT monitoriza as reclamações efetuadas pelos consumidores e utentes junto das entidades reguladas, designadamente através do livro de reclamações no formato físico e eletrónico, bem como, quando aplicável, das respostas dadas pelas mesmas às reclamações.

Tendo por base a análise das reclamações, a AMT verifica a existência de indícios de incumprimento de normas específicas aplicáveis às matérias objeto de reclamação cujo cumprimento lhe cabe supervisionar, emitindo determinações e recomendações destinadas a promover a adoção de boas práticas e a assegurar o cumprimento das obrigações legais e regulamentares

a que as entidades reguladas se encontram sujeitas, e procede às medidas corretivas adequadas e a ações sancionatórias junto das entidades infratoras.

Na ausência de resposta de entidade regulada à reclamação que lhe tenha sido formulada por consumidor ou utente, ou nos casos em que a resposta dada seja considerada pelo reclamante como não satisfatória, pode o mesmo, entre outros, recorrer à intervenção da AMT.

Além da prestação de informação ao consumidor ou utente, em caso de litígio a AMT pode recomendar a sua resolução, mas não pode impor uma solução ao caso concreto. Pode ainda encaminhar o consumidor ou utente para o centro de arbitragem de conflitos de consumo competente. A decisão do tribunal arbitral que integra o centro de arbitragem de conflitos equivale a uma sentença de um tribunal judicial, vinculativa para as partes, sendo o processo simples, célere e gratuito ou com custos reduzidos para o consumidor.

Por fim, importa referir que a AMT, no âmbito das medidas de transformação digital da sua atividade, deu durante o 1ºS 2025 um impulso decisivo na implementação do Sistema de Gestão de Reclamações (SGR), uma solução tecnológica de suporte à atividade de gestão e tratamento quer das solicitações que lhe são feitas através dos canais disponíveis para o efeito (pedidos de informação, de esclarecimento e queixas), quer das reclamações efetuadas pelos consumidores e utentes nos livros de reclamações físico e eletrónico dos operadores económicos. Recorrendo a técnicas e componentes tecnológicos modernos como a Inteligência Artificial, aplicada

ao processamento inteligente de documentos e aprendizagem automática, o SGR possibilitará ganhos de eficiência no tratamento das reclamações e dos pedidos de informação, bem como na disponibilização mais célere e sistematizada da informação proveniente das reclamações crítica para as atividades regulatória, de supervisão e sancionatória da AMT, o que se traduzirá num reforço da capacidade de monitorização do funcionamento dos mercados e da defesa dos direitos e interesses dos passageiros.



## **VII** **METODOLOGIA** **DE ELABORAÇÃO**

**RELATÓRIO DAS RECLAMAÇÕES**  
ECOSISTEMA DA MOBILIDADE E DOS TRANSPORTES

Nos termos da metodologia de análise dos dados de reclamações, adotada para efeitos do presente relatório, a análise comparativa é efetuada tendo por base o período homólogo, sem prejuízo das análises de evolução face ao semestre anterior, considerando, designadamente, as alterações sazonais da mobilidade e de utilização do serviço público de transporte de passageiros, que a variação semestral do número de reclamações confirma.

Os dados estatísticos respeitam às reclamações contabilizadas durante o semestre a que respeita o relatório sendo considerada, para o efeito, a data de receção (registo) das reclamações na AMT.

Os dados reportam-se às reclamações apresentadas no livro de reclamações das entidades/operadores económicos, físico e eletrónico, e às diretamente apresentadas a esta Autoridade pelos consumidores e utentes, bem como às reclamações remetidas por outras entidades públicas (gabinetes ministeriais, Provedor de Justiça, e autoridades de transportes locais, v.g. municípios, áreas metropolitanas e comunidades intermunicipais) ou privadas, como é o caso das associações de defesa dos consumidores.

A AMT identifica as entidades reclamadas a partir da indicação dada sobre as mesmas pelos reclamantes aquando da formulação das reclamações, procedendo à correção dos elementos identificativos das mesmas quando incorretos ou incompletos.

Os dados estatísticos das reclamações registadas pela AMT têm por base os factos reportados pelos reclamantes, não resultando do tratamento realizado por esta Autoridade.

Os valores totais indicados nos gráficos e quadros foram objeto de arredondamento, pelo que poderão não corresponder à soma das parcelas.

Para efeitos de tratamento estatístico e reporte, as reclamações recebidas são classificadas de acordo com as categorias de motivos definidos pela DGC, aplicáveis a todos os setores de atividade - motivos principais -, e pela AMT, especificamente para o Ecossistema da Mobilidade e dos Transportes, subordinados àqueles - motivos secundários (setoriais).

A análise das reclamações é feita tendo por referência aos motivos setoriais, e reflete a sua agregação nos modos de transporte e categorias indicadas no quadro da página seguinte:

MODOS	CATEGORIAS
	Transporte Rodoviário - Passageiros
	Transporte Rodoviário - Mercadorias
	Infraestruturas Rodoviárias
	Modo Rodoviário
	Atividades Auxiliares e Complementares - CITV
	Atividades Auxiliares e Complementares - Escolas de Condução e Entidades Formadoras
	Transporte em Veículos Ligeiros - Táxis/TVDE
Aluguer de Veículos	
	Transporte Ferroviário - Passageiros
	Transporte Ferroviário - Mercadorias
	Sistema de Metro, Metro Ligeiro de Superfície e Elétricos Urbanos
	Infraestruturas Ferroviárias
	Sistema de Transporte por Cabo
	Modo Fluvial
	Transporte de Passageiros por Vias Navegáveis Interiores
	Transporte Marítimo-Portuário - Passageiros
	Transporte Marítimo-Portuário - Mercadorias
	Serviços, Atividades e Administrações Portuárias
	Sistemas de Bilhética e Suporte à Mobilidade



Av. António Augusto de Aguiar, 128  
1050-020 Lisboa  
Tel: (+351) 211 025 800  
E-mail: [geral@amt-autoridade.pt](mailto:geral@amt-autoridade.pt)

[www.amt-autoridade.pt](http://www.amt-autoridade.pt)