



RELATÓRIO DAS RECLAMAÇÕES

ECOSSISTEMA DA MOBILIDADE E DOS TRANSPORTES

www.amt-autoridade.pt



I SUMÁRIO EXECUTIVO

RELATÓRIO DAS RECLAMAÇÕES
ECOSSISTEMA DA MOBILIDADE E DOS TRANSPORTES

O PRESENTE RELATÓRIO RESPEITA ÀS RECLAMAÇÕES DO ECOSISTEMA DA MOBILIDADE E DOS TRANSPORTES EFETUADAS NO SEGUNDO SEMESTRE DE 2025 (2ºS 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 AUMENTARAM 8,8% FACE AO PERÍODO HOMÓLOGO

No período em referência a AMT registou 16.415 reclamações relativas às entidades por si reguladas, o que representa um aumento do número de reclamações (8%; +1.218) face a igual período de 2024.

O modo rodoviário foi o mais reclamado, com 10.662 reclamações (65% do total de reclamações), correspondendo a uma variação homóloga de + 7,9%.

O modo ferroviário, que registou 4.831 reclamações (29,4% do total das reclamações), também apresenta neste semestre uma subida

de 10,8% do número de reclamações, face a igual período de 2024.

Estes dois modos correspondem a 94,4% (15.493) do total das reclamações registadas no semestre em análise.

O transporte por vias navegáveis interiores registou um aumento de 15% face ao período homólogo, enquanto os sistemas de bilhética e suporte à mobilidade e o transporte marítimo e setor portuário registaram uma redução de 19,4%. Por último, o modo marítimo e portuário passou de 48 reclamações no segundo semestre de 2024 para 45 este semestre.

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 (61,4% das reclamações), confirmando-se a tendência crescente de utilização, seguindo-se o livro de reclamações em formato físico (36%). Os canais disponibilizados pela AMT para apresentação de reclamações foram utilizados por 2,6% dos consumidores e utentes reclamantes e sofreram uma redução de 40,6%, face ao segundo semestre de 2024, passando de 726 para 431 reclamações.

TRANSPORTE DE PASSAGEIROS NO TOPO DAS RECLAMAÇÕES

A categoria do transporte rodoviário de passageiros foi a mais reclamada no 2ºS 2025, tendo sido responsável por 41,4% (4.409) do total das reclamações registadas no modo rodoviário (10.662).

O transporte ferroviário de passageiros constitui a segunda categoria mais reclamada, sendo responsável por 79,5% (3.843) do total das reclamações registadas no modo ferroviário (4.831).

4

INCUMPRIMENTO DE HORÁRIOS E CANCELAMENTO DE SERVIÇOS ENTRE OS MOTIVOS MAIS RECLAMADOS

Durante o período em análise, o incumprimento de horários destacou-se como principal motivo de reclamação, tanto no transporte rodoviário de passageiros como no ferroviário, com 17,6% e 20,7%, respetivamente, seguido da crítica à conduta de funcionário (14,7% do total das reclamações, no modo rodoviário), e dos

problemas com os títulos de transporte, nomeadamente aplicação de coimas por falta de validação dos mesmos (13,9% do total das reclamações, no modo ferroviário).

CONSUMIDORES E UTENTES

Durante o 2ºS 2025 registaram-se 229 contactos telefónicos destinados maioritariamente a obter informações sobre processos relativos a reclamações efetuadas no livro de reclamações (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.



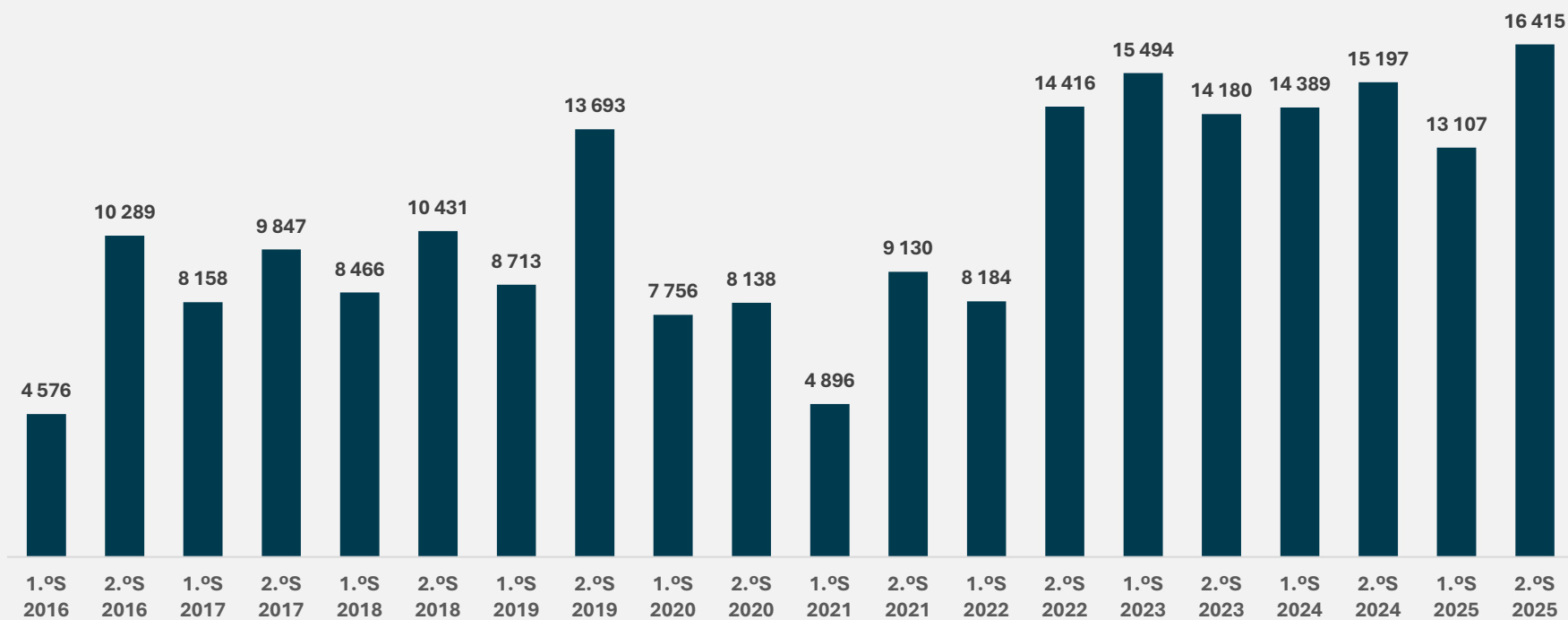
II

SUMÁRIO EXECUTIVO

RESUMO GRÁFICO

RELATÓRIO DAS RECLAMAÇÕES
ECOSSISTEMA DA MOBILIDADE E DOS TRANSPORTES

Figura 1 - Evolução das reclamações, 1.ºS 2016-2.ºS 2025 (Fonte: AMT)



RECLAMAÇÕES NO 2ºS 2025

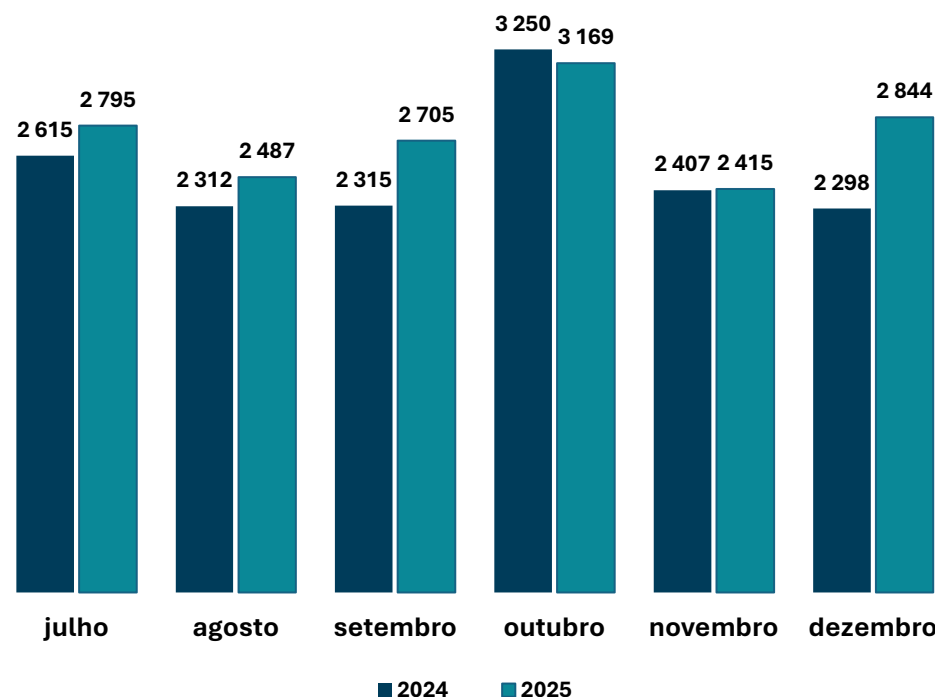
No período em análise foram registadas 16.415 reclamações, formuladas por consumidores e utentes relativamente a entidades pertencentes ao Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes, nelas se incluindo as efetuadas através do livro de reclamações, nos seus formatos físico (LR) e eletrónico (LRE), e diretamente 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 um aumento de reclamações, de 8% face ao total das reclamações registadas no período homólogo (15.197), e um aumento de 25,2% face ao 1ºS 2025 (13.107), correspondendo a uma média diária de 89 reclamações.

Este crescimento foi impulsionado pelo comportamento verificado em quase todos os meses do semestre, com especial destaque para dezembro, que registou a maior subida homóloga em termos percentuais e absolutos (23,8%, +546 reclamações). Setembro também evidenciou um acréscimo acentuado (16,8%, +390 reclamações), ao passo que os meses de julho (+6,9%), agosto (+7,6%) e novembro (+0,3%) registaram subidas mais moderadas.

Em sentido inverso, outubro fixou-se como o único mês do semestre a registar uma contração homóloga, com uma ligeira quebra de 2,5% (menos 81 reclamações face a 2024). Apesar desta descida, outubro manteve-se,

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



em termos absolutos, como o mês com maior volume de reclamações em todo o semestre, totalizando 3.169 queixas recebidas.

MEIOS DE RECLAMAÇÃO

As reclamações foram apresentadas, no semestre em análise, maioritariamente através do Livro de Reclamações Eletrónico (LRE), meio utilizado para 61,4% (10.070) do total das reclamações.

Segue-se o livro de reclamações em formato físico (LR), utilizado em 36% (5.914) das reclamações.

Os meios disponibilizados para apresentação de reclamações diretamente à AMT (Canais AMT) foram utilizados em 2,6% (431) das reclamações.

As Figuras 3 e 4 espelham a distribuição das reclamações em função do meio utilizado para a respetiva apresentação. A análise do gráfico da figura 4 evidencia a predominância do Livro de Reclamações Eletrónico (LRE) como principal meio utilizado pelos consumidores e utentes para apresentação de reclamações no 2.º semestre de 2025. Este canal concentrou 10.070 reclamações, correspondentes a 61,3% do total, confirmando a preferência crescente pelos meios digitais e a sua relevância no acesso ao mecanismo formal de reclamação.

O Livro de Reclamações em formato físico (LR) manteve ainda uma expressão significativa, com 5.914 reclamações, representando 36% do total. Apesar da predominância do recurso ao LRE, o formato físico continua a ser utilizado de forma relevante, designadamente em contextos

de reclamação presencial ou por consumidores que habitualmente recorrem aos canais tradicionais.

Já os Canais AMT registaram uma utilização residual, com 431 reclamações, equivalentes a 2,6% do total. Este valor indica que a apresentação direta de reclamações à AMT continua a representar uma parcela reduzida face aos meios associados ao Livro de Reclamações, físico e eletrónico.

Figura 3 – Reclamações por canal (Fonte: AMT)

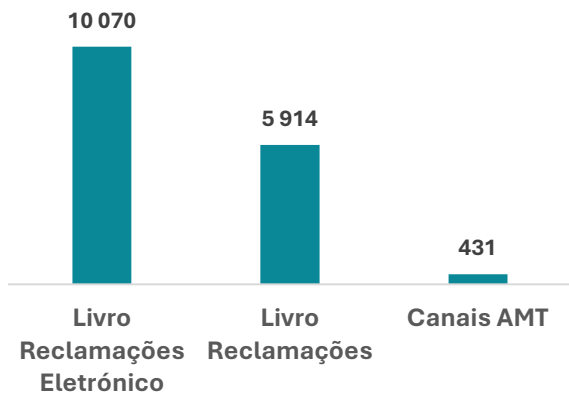
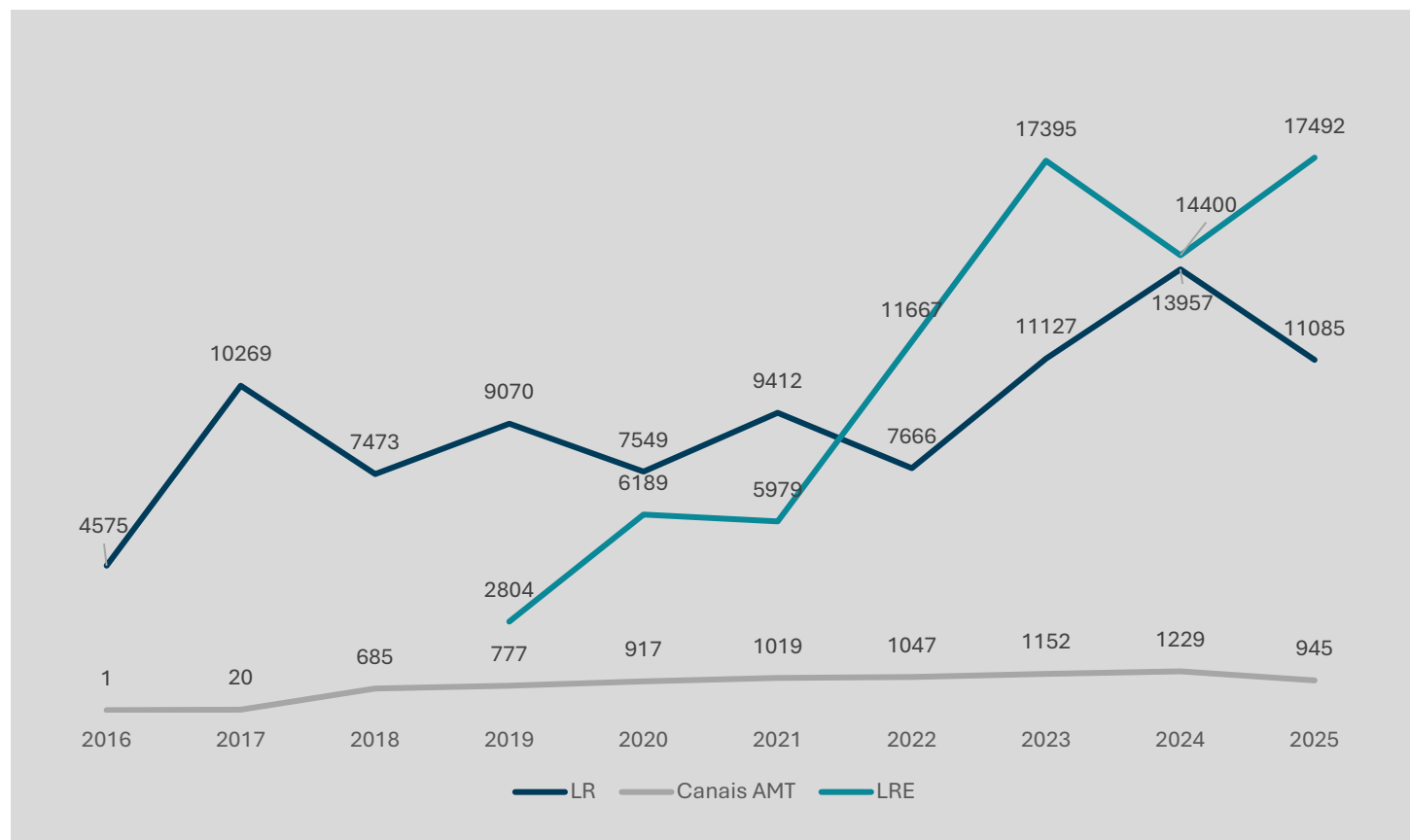


Figura 4 – Total das reclamações por canal e por ano (Fonte: AMT)



RECLAMAÇÕES POR MODO DE TRANSPORTE

Os modos de transporte rodoviário e ferroviário representam 94,4% do total das reclamações registadas pela AMT, como se verifica na Figura 5.

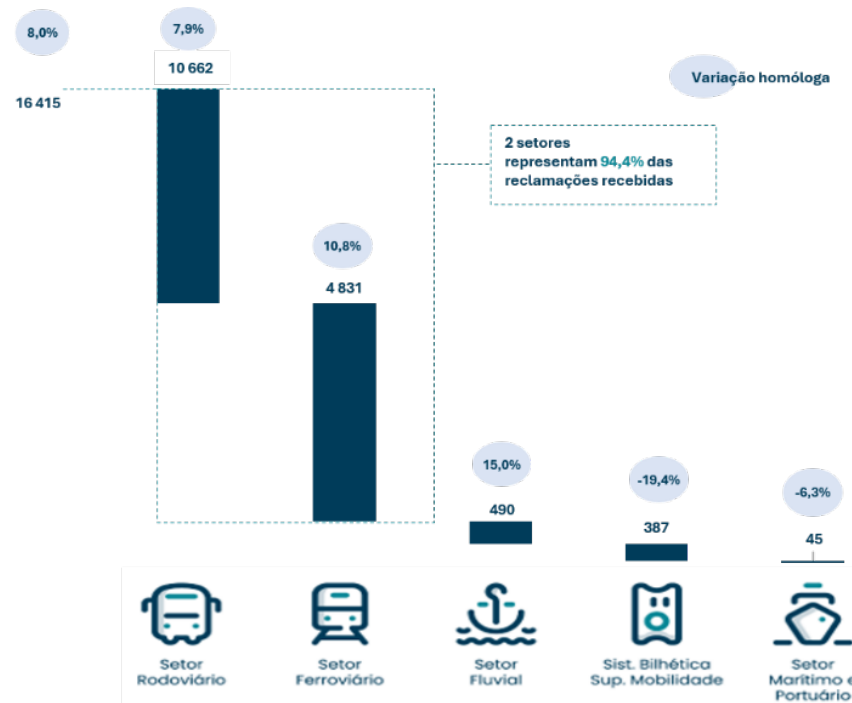
O modo rodoviário foi o mais reclamado no semestre em análise, com 10.662 reclamações (65% do total de reclamações), mais 7,9% comparativamente a igual período de 2024. O modo ferroviário registou 4.831 reclamações (29,4% do total de reclamações), correspondendo a uma subida de 10,8% face ao 2ºS 2024.

Importa referir que, segundo o Instituto Nacional de Estatística¹, no 2ºS 2025:

- O transporte ferroviário de passageiros registou um total de 123,7 milhões de passageiros;
- O Metropolitano de Lisboa transportou 85,8 milhões de passageiros, o Metro do Porto apresentou um total de 47,8 milhões de passageiros e o Metro Transportes do Sul transportou 9,9 milhões de passageiros;
- Nas vias navegáveis interiores, os serviços de travessias regulares asseguraram o transporte de 13,5 milhões de passageiros.

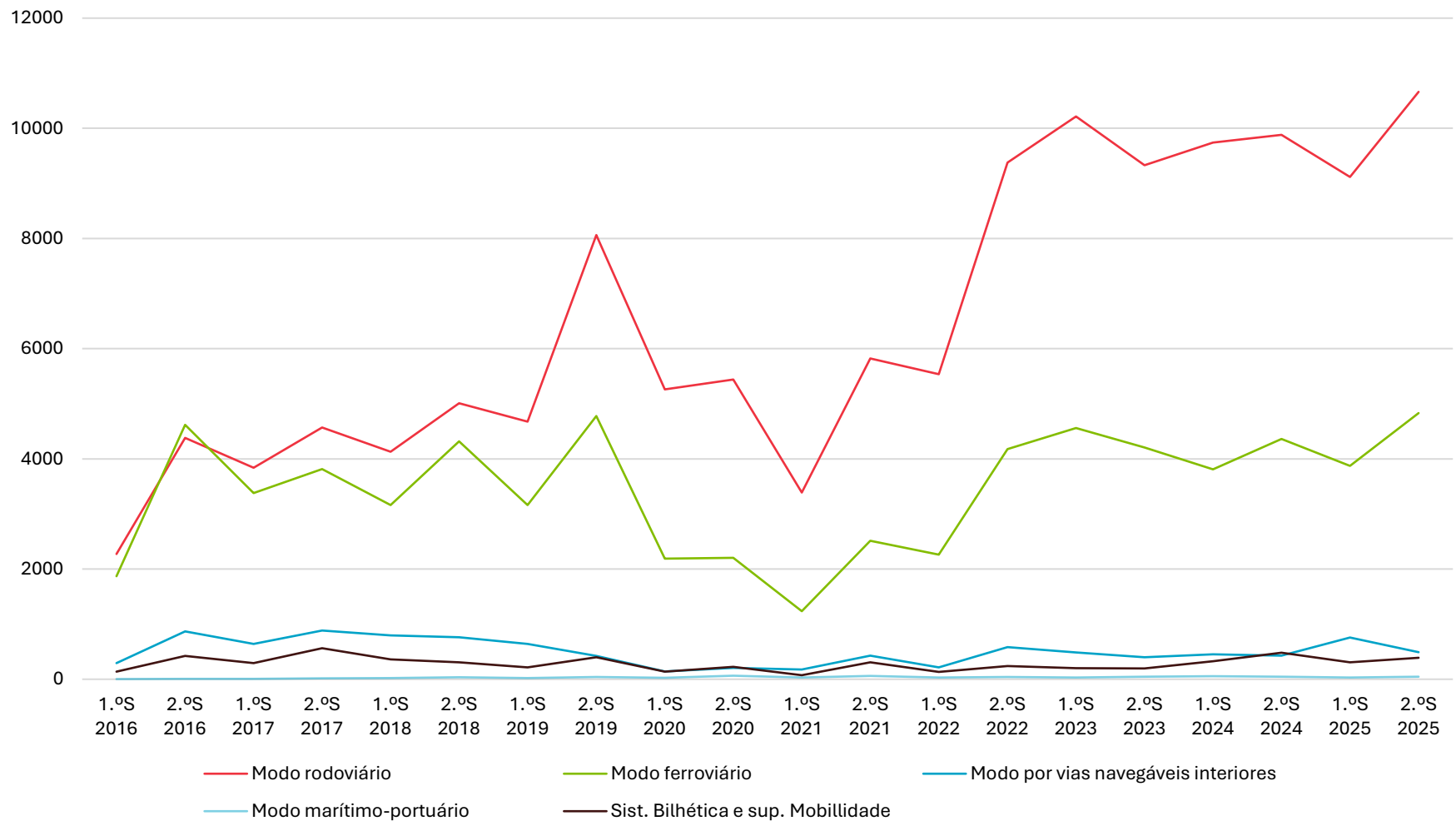
¹ Destaque sobre a Atividade dos transportes, 3.º e 4.º Trimestres de 2025, de 5 de dezembro de 2025 e de 6 de março de 2026, respetivamente, in https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_destaques&DESTAQUESdest_boui=7

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



[06216595&DESTAQUEstema=55488&DESTAQUESmodo=2 e https://www.ine.pt/ngt_server/attachfileu.jsp?look_parentBoui=780217925&att_display=n&att_download=y](https://www.ine.pt/ngt_server/attachfileu.jsp?look_parentBoui=780217925&att_display=n&att_download=y). À data da elaboração do presente relatório ainda não foram divulgados dados sobre o transporte rodoviário de passageiros para o ano de 2025.

Figura 6 - Evolução do número de reclamações por modo de transporte, 1.ºS 2016-2.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 2ºS 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 2ºS 2024, no qual se regista um aumento de reclamações, voltando a descer 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
ECOSSISTEMA DA MOBILIDADE E DOS TRANSPORTES

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 IV é apresentada a análise das reclamações em cada um dos setores e subsetores, principais entidades reclamadas e principais motivos reclamados.

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.



IV

RECLAMAÇÕES DO 2ºS 2025

ANÁLISE

RELATÓRIO DAS RECLAMAÇÕES
ECOSSISTEMA DA MOBILIDADE E DOS TRANSPORTES

RECLAMAÇÕES NO MODO RODOVIÁRIO

No semestre em análise, o modo rodoviário foi o mais reclamado, sendo responsável por 10.662 (65%) das 16.415 reclamações do período, o que representa um aumento de 7,9% relativamente ao período homólogo. Das reclamações, 6.737 (63,2%) foram apresentadas através do LRE, 3.561 (33,4%) do LR e 364 (3,4%) 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*²), e veículos de transporte de mercadorias (*rent-a-cargo*).

² 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), 41,4% (4.409) respeitam ao transporte rodoviário de passageiros, 23% (2.449) ao aluguer de veículos sem condutor e 15,8% (1689) relativas ao transporte rodoviário de mercadorias. No seu conjunto, estas três categorias representam 80,2% 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 das infraestruturas rodoviárias sofreu uma redução de 9,5%, tendo atingido neste semestre 968 reclamações (9,1%).

Seguem-se as reclamações relativas ao transporte em veículos ligeiros – Táxis/TVDE com 733 reclamações (6,9%), mais 62,9% que no 2ºS 2024 . A sexta categoria mais reclamada é a relativa às escolas de condução e entidades formadoras, com 231 reclamações (2,2%), tendo-se verificado uma redução de 5,3% em relação ao período homólogo. Por último, a categoria relativa aos Centros de Inspeção Técnica de Veículos (CITV), que representou 1,7% do total das reclamações do setor, registando uma subida de 7% face ao 2ºS 2024.

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

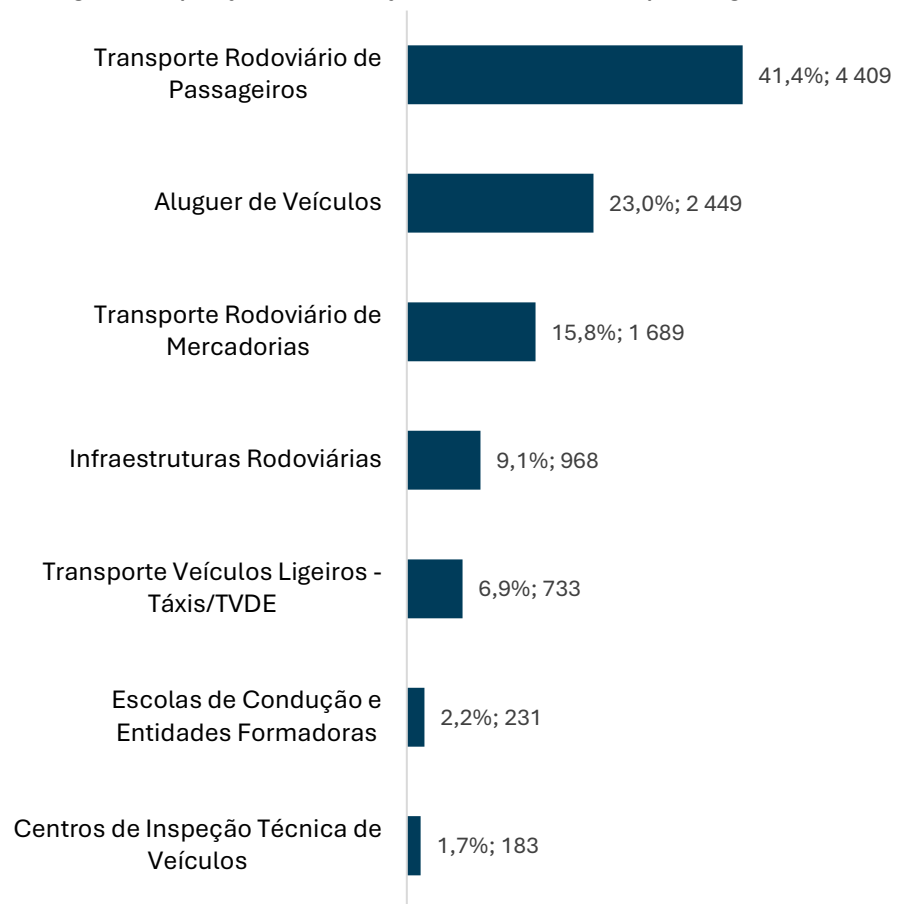
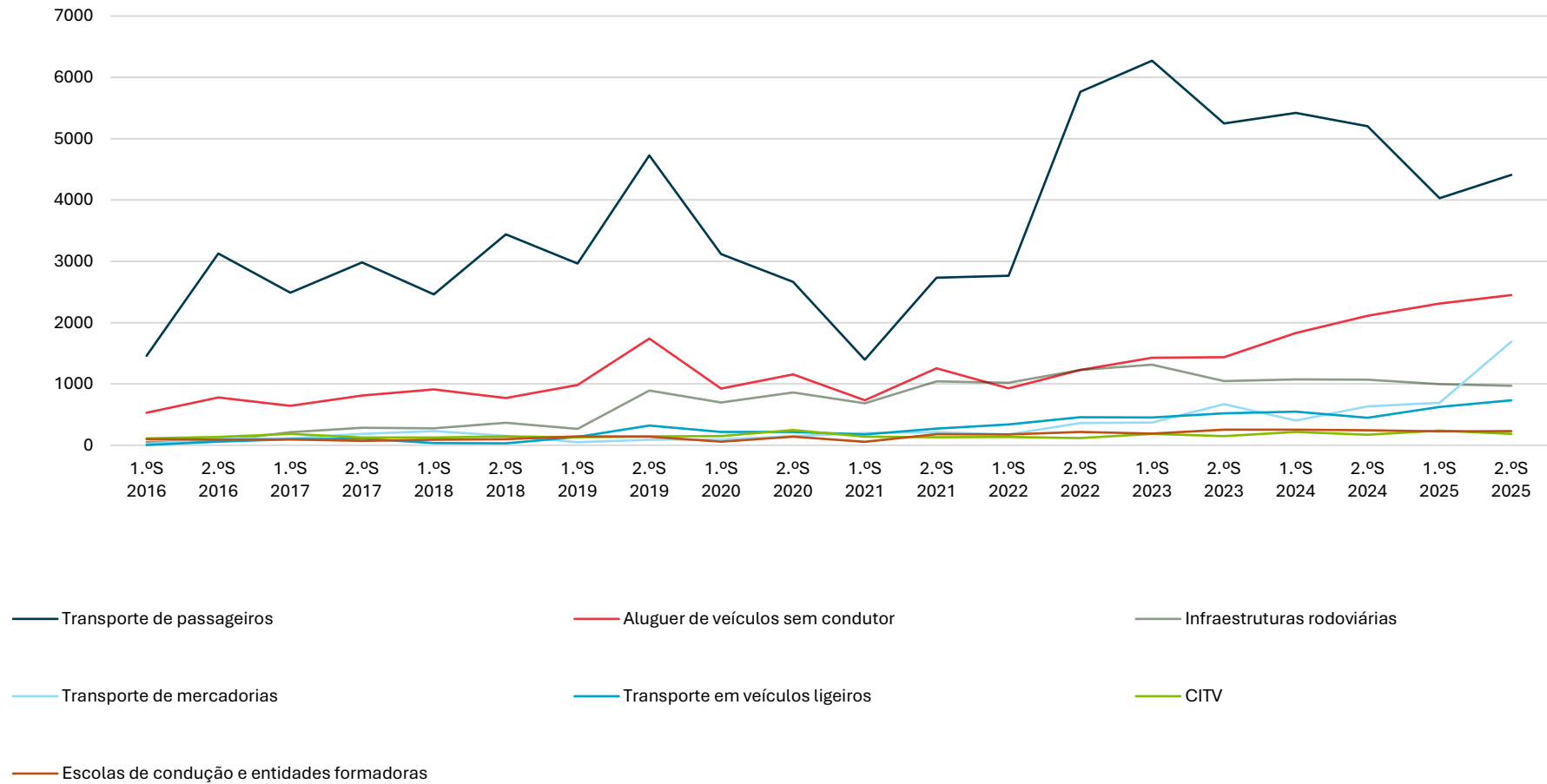


Figura 8 - Evolução do número de reclamações no modo rodoviário, por categoria, 2016-2025 (Fonte: AMT)



Na Figura 8 é apresentada a evolução do número de reclamações do modo rodoviário, por categoria, entre o 1ºS 2016 e o 2ºS 2025.

A partir da sua análise verifica-se que o transporte rodoviário de passageiros, o aluguer de veículos sem condutor³ 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 ligeiros⁴ e do transporte rodoviário de mercadorias apresentam uma tendência crescente ao longo do período, registando as restantes categorias uma relativa estabilidade.

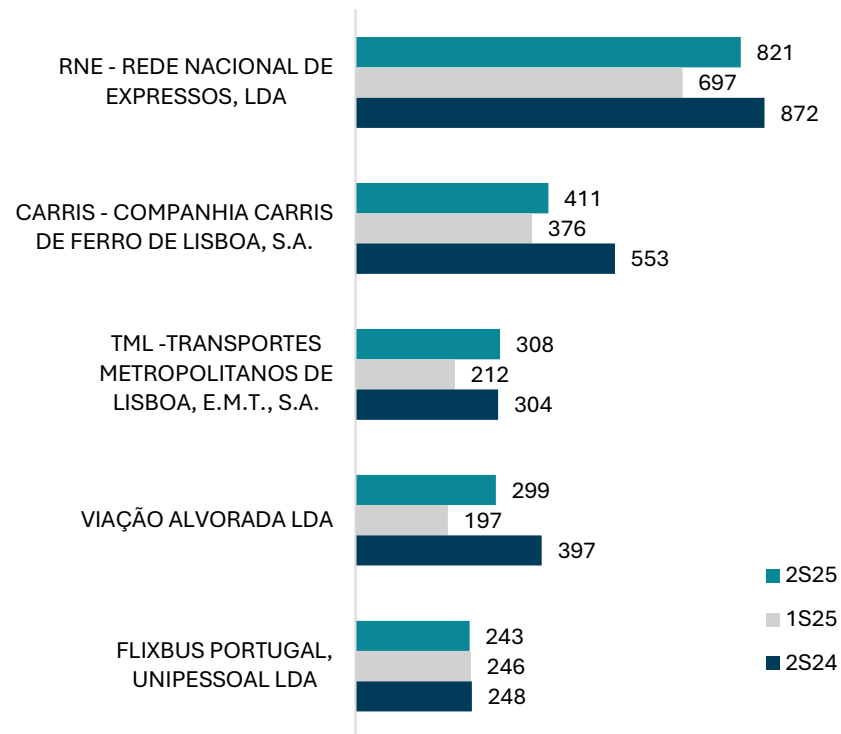
Transporte rodoviário de passageiros

A categoria do transporte rodoviário de passageiros foi a mais reclamada no 2ºS 2025, correspondendo a 41,4% (4.409) do total das 10.662 reclamações registadas no modo rodoviário), relativas a 98 operadores de transporte de passageiros.

Em termos globais verificou-se uma redução de 15,2% no número total de reclamações registadas comparativamente ao período homólogo (5.199). Quando comparado com o semestre anterior (1ºS 2025), o número de reclamações registadas sofreu uma subida de 18,4% (3.725).

³ 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*)

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



A Figura 9 apresenta as 5 entidades mais reclamadas desta categoria. A RNE - Rede Nacional de Expressos, Lda. foi, no semestre em análise, a

⁴ Inclui os táxis e os serviços de transporte individual e remunerado de passageiros em veículo descaracterizado a partir de plataforma eletrónica - TVDE

entidade mais reclamada, com 821 reclamações, representando 18,6% do total e registando uma redução de 5,8% quando comparado com o mesmo período de 2024.

Em segundo lugar surge a Companhia Carris de Ferro de Lisboa, S.A., com 411 reclamações (menos 25,7% face ao período homólogo), o que representa 9,3% do total das reclamações do transporte rodoviário de passageiros no semestre em análise.

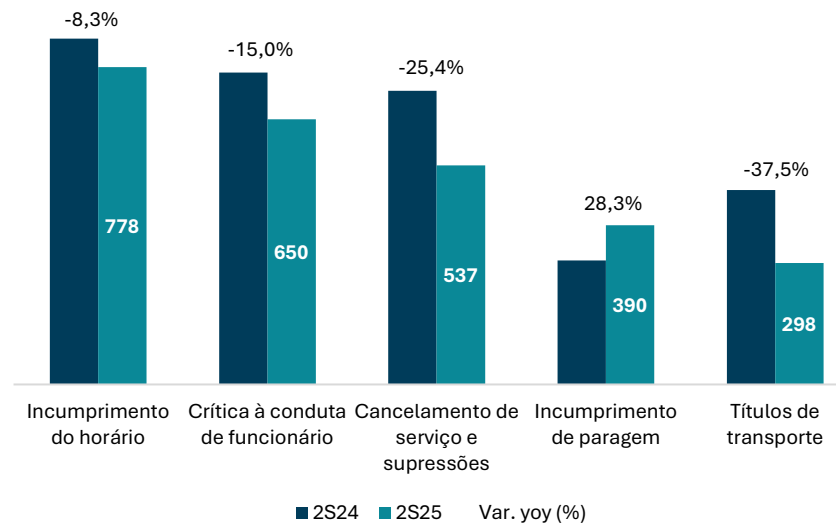
A TML - Transportes Metropolitanos de Lisboa, E.M.T., S.A.⁵ é a terceira entidade mais reclamada, com 308 reclamações (7%), mais 1,3% face ao período homólogo.

Seguem-se a Viação Alvorada, Lda. com 299 reclamações (6,8%), menos 24,7% que no mesmo período de 2024 e a Flixbus Portugal Unipessoal, Lda. com 243 reclamações (5,5%), menos 2% em variação homóloga.

Os cinco principais motivos de reclamação no transporte rodoviário de passageiros, indicados na Figura 10, estão na origem de 60,2% (2.653) do total das reclamações registadas nesta categoria no semestre em análise.

⁵ A TML - Transportes Metropolitanos de Lisboa, E.M.T., S.A., é detida a 100% pela Área Metropolitana de Lisboa, sendo a entidade à qual 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). É responsável pela operação da Carris Metropolitana, assegurada pelos operadores Viação Alvorada, Lda. (Amadora, Oeiras e Sintra), Rodoviária de Lisboa

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



Da análise da figura resulta que o motivo que mais reclamações origina nesta categoria está relacionado com os incumprimentos de horário, com 778 reclamações (17,6%, menos 8,3%), seguindo-se a crítica à conduta de funcionário, com 650 reclamações (14,7%), registando uma descida de 15% face ao período homólogo. As reclamações por cancelamento de serviço e supressões sofreram uma redução de 25,4% e têm agora um

(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.

peso de 12,2%, seguindo-se o incumprimento de paragem, com 390 reclamações (8,8%), mais 28,3% que no 2ºS 2024. Por último, as reclamações relacionadas com títulos de transporte, representando 6,8% das reclamações, registaram uma descida de 37,5% face ao mesmo período de 2024.

Aluguer de veículos sem condutor

O aluguer de veículos sem condutor apresenta-se como a segunda categoria mais reclamada do modo rodoviário (23% do total das reclamações) tendo sofrido um aumento de 15,9% face ao 2ºS de 2024.

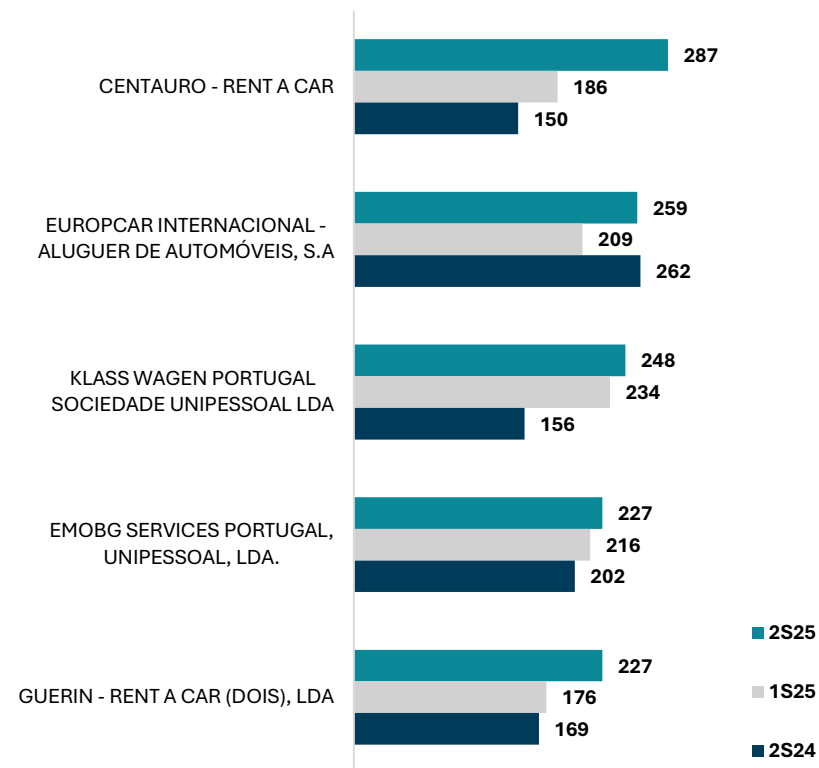
Dentro desta categoria, foram registadas 2.301 reclamações sobre o *rent-a-car*, relativas a 76 operadores, e 148 reclamações sobre o *sharing*, respeitantes a 7 entidades diferentes.

As reclamações relativas ao *rent-a-car* têm, neste semestre, um peso de 21,6% do total das reclamações do setor rodoviário.

A Figura 11 indica as cinco empresas de *rent-a-car* mais reclamadas, as quais representam 54,2% do total das reclamações relativas à categoria.

A Centauro rent-a-car, Lda., foi a entidade mais reclamada deste semestre, com 287 reclamações, representando 12,5% do total das reclamações, um aumento de 137 reclamações face ao 2ºS 2024. A Europcar Internacional – Aluguer de Automóveis, S.A. (Europcar) foi a segunda entidade mais reclamada, com 259 reclamações (11,3%), - 1,1% que no segundo semestre de 2024. Em terceiro, temos a Klass Wagen Portugal Sociedade Unipessoal, Lda. com 248 reclamações (10,8%, + 59% face ao período homólogo). Por último, temos a Emobg Services Portugal, Unipessoal, Lda., e a Guérin *rent-a-car* (dois), Lda. com 227 reclamações cada (9,9%) mais 12,4% e mais 34,3% respetivamente, em comparação com o segundo semestre de 2024.

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



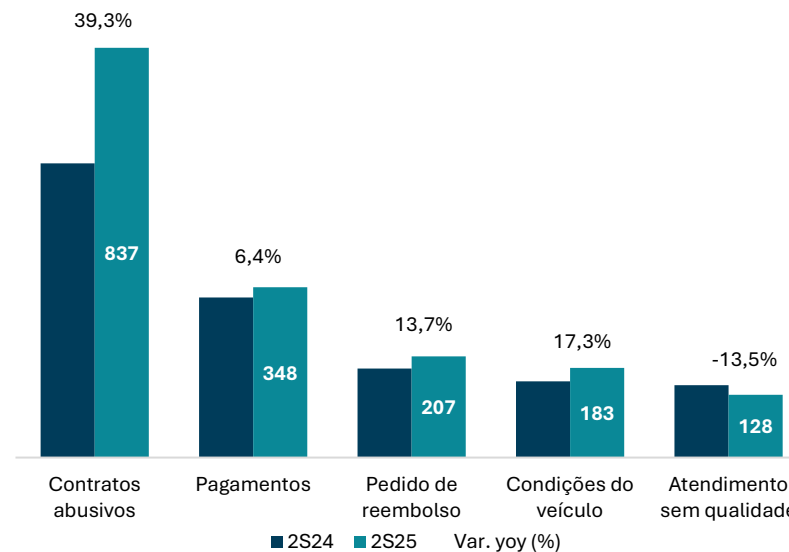
A Figura 12 apresenta a distribuição das reclamações de acordo com os cinco motivos mais invocados, os quais totalizam 74% das reclamações registadas no âmbito da categoria de *rent-a-car*.

O principal motivo diz respeito a contratos com cláusulas abusivas, e está na origem de 36,4% das reclamações do 2ºS 2025 (837 reclamações), representando mais 39,3% face ao período homólogo.

O segundo motivo mais reclamado prende-se com pagamentos (utilização de cartões de crédito), tendo subido 6,4% comparativamente ao 2ºS 2024, representando 15,1% das reclamações (348 reclamações).

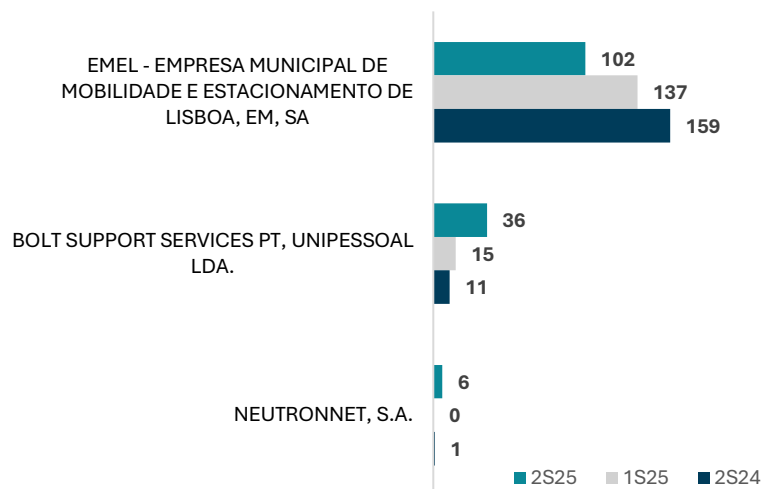
Os pedidos de reembolso são o terceiro motivo mais invocado, com 9 % das reclamações, mais 13,7% face ao período homólogo; seguem-se as relacionadas com as condições do veículo (transporte e questões técnicas) com 8% das reclamações (183 reclamações) que regista, comparativamente ao mesmo período de 2024, uma subida de 17,3% do número de reclamações. Por último, as reclamações relativas a atendimento, que representam 5,6% do número total de reclamações e desceram 13,5% neste semestre.

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



Na Figura 13, podemos ver as 3 entidades com reclamações relativas ao sharing, correspondendo 102 reclamações à EMEL - Empresa Municipal de Mobilidade e Estacionamento de Lisboa, EM, S.A. (GIRA); 36 reclamações à Bolt Support Services PT, Unipessoal Lda. e, com 6 reclamações, a Neutronnet, S.A..

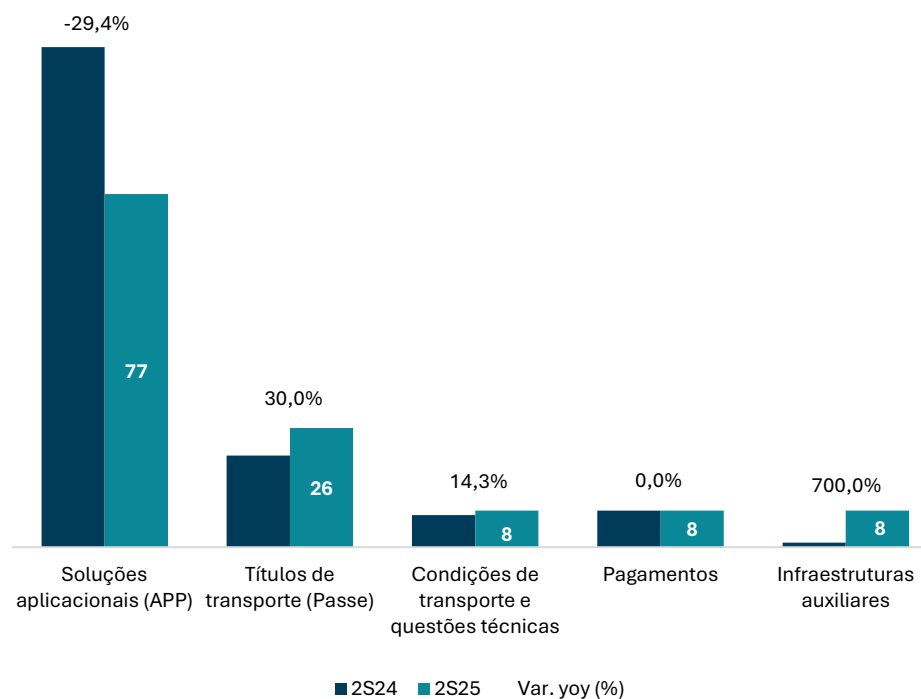
Figura 13 - Sharing – entidades mais reclamadas (Fonte: AMT)



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 52% das reclamações, representando uma diminuição de 29,4% relativamente ao mesmo período de 2024,

seguindo-se as reclamações relativas aos problemas com os títulos de transporte (passe) com 26 reclamações, mais 30% face a 2024, e as reclamações relacionadas com as condições de transporte e questões técnicas, as relacionadas com pagamentos e as reclamações sobre infraestruturas auxiliares, com 8 reclamações cada e um peso de 5,6%.

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



Infraestruturas rodoviárias (concessões rodoviárias)

A categoria das infraestruturas rodoviárias, onde se incluem as concessões rodoviárias e a cobrança de portagens, representa 9,1% (968) do total das reclamações registadas pela AMT no 2ºS 2025 no modo rodoviário, constituindo a quarta categoria mais reclamada.

Daquelas reclamações, 319 (mais 3,2% em variação homóloga) dizem respeito às concessões rodoviárias, sendo relativas a 20 concessionárias rodoviárias, e 634 (menos 14,6% em variação homóloga) respeitam à cobrança de portagens e dizem respeito a 4 operadores.

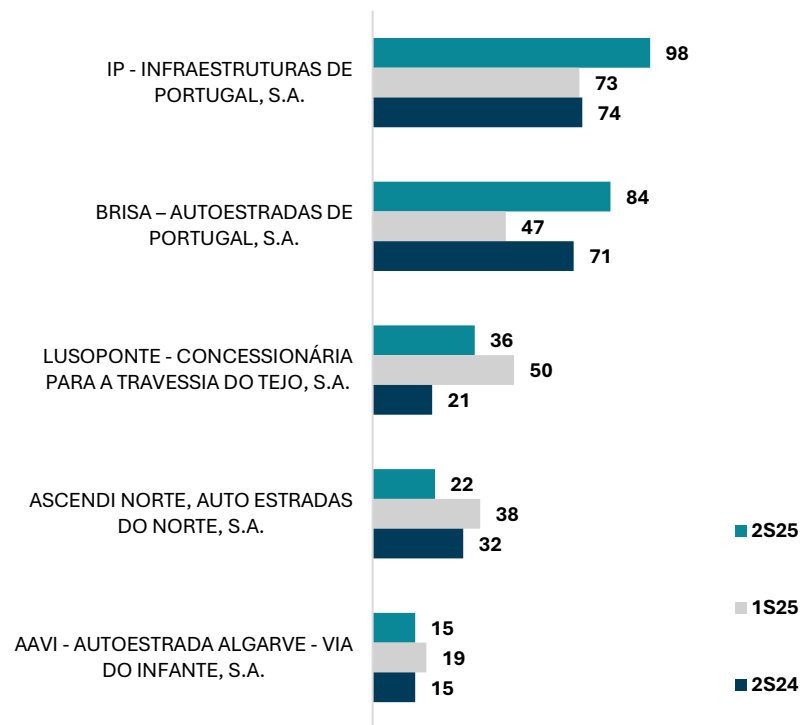
Relativamente à exploração de terminais de passageiros e mercadorias, e parques de estacionamento registaram-se, este semestre, 15 reclamações (menos 21,1%).

A Figura 15 apresenta a lista das cinco entidades mais reclamadas, responsáveis por 79,9% do total de reclamações na categoria das concessões rodoviárias, a qual representa 33% 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 30,7% do peso total das reclamações do semestre (mais 32,4% do que no período homólogo).

A segunda entidade mais reclamada é a Brisa – Concessão Rodoviária, S.A. com 84 reclamações, (26,3%), registando-se um aumento de 18,3% face

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



ao mesmo período do ano passado. Em terceiro lugar nas entidades mais reclamadas, surge a Lusoponte – Concessionária para a Travessia do Tejo, S.A., com 36 reclamações (representando 11,3% e uma subida de 71,4% face ao período homólogo). Segue-se a Ascendi Norte, Auto-Estradas do Norte, S.A., com um peso de 6,9% (menos 31,3% que no 2ºS 2024). Em

quinto lugar a AAVI – Autoestrada Algarve – Via do Infante, S.A. com um peso de 4,7% das reclamações desta categoria, as mesmas 15 reclamações registadas no segundo semestre de 2024.

Os motivos indicados na Figura 16 correspondem aos mais invocados pelos reclamantes, representando, no seu total, 85% das reclamações relativas às concessionárias.

O motivo mais alegado diz respeito a pagamentos (taxas de portagens), com 107 reclamações (33,5%), registando um aumento de 9,2% face ao período homólogo.

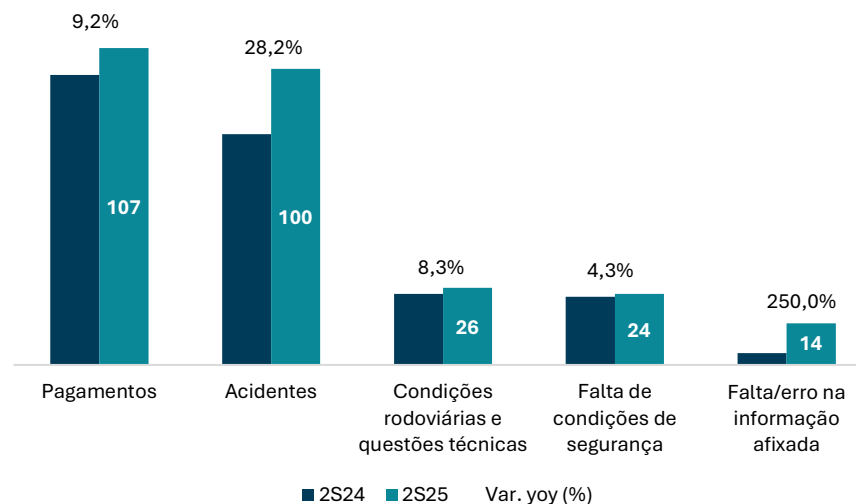
O segundo motivo mais reclamado está relacionado com acidentes na estrada com animais, objetos ou outros, com 100 reclamações, mais 28,2% que no mesmo período de 2024, representando neste semestre 31,3% das reclamações desta categoria.

O terceiro motivo de reclamação está relacionado com as condições rodoviárias e questões técnicas, com 26 reclamações (8,2%) com um aumento de 8,3% em comparação com o mesmo período de 2024.

Seguem-se as reclamações sobre a falta de condições de segurança, com 24 reclamações, correspondendo a 7,5% das reclamações, apresentando no 2ºS 2025 um aumento de 4,3% face ao mesmo semestre de 2024.

Por último, as reclamações relacionadas com a falta ou erro na informação afixada com 14 reclamações (4,4%), mais 10 reclamações que no 2ºS 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 634 reclamações registadas no 2ºS 2025 relativas à cobrança de portagens, distribuídas pelos quatro operadores indicados na Figura 17, os quais representam 65,5% 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 90,9% (576) das reclamações registadas na categoria (menos 9,7% em variação homóloga).

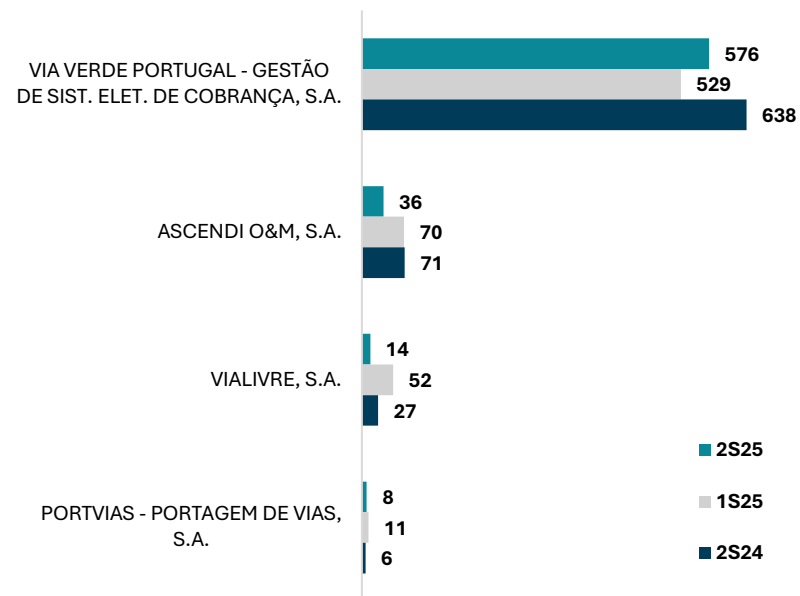
28

O operador Ascendi O&M, S.A., foi o segundo mais reclamado, com 5,7% comparativamente ao 2ºS 2024, menos 49,3% que no segundo semestre de 2024.

Relativamente à Vialivre, S.A., que neste semestre representa 2,2% (14) das reclamações desta categoria, assinala-se uma descida de 48,1% face ao período homólogo.

O operador Portvias - Portagem de Vias, S.A., regista no semestre em análise 1,3% das reclamações (menos 14,6% em variação homóloga).

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

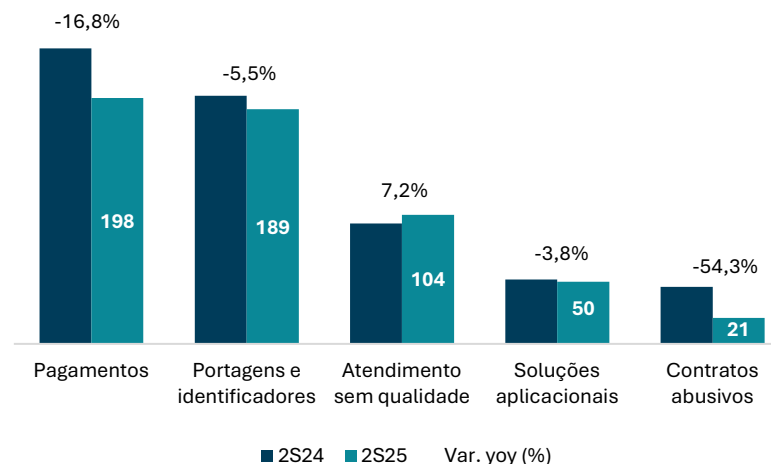


A Figura 18 apresenta os motivos mais invocados pelos utentes, que, no seu conjunto, abrangem 88,6% das reclamações registadas nesta categoria.

Os motivos que originaram maior número de reclamações respeitam a:

- (i) Pagamentos (taxas de portagem), com 198 reclamações (31,2%) (menos 16,8% face ao 2ºS 2024);
- (ii) Portagens e identificadores, com 189 reclamações (29,8%) (menos 5,5% do que no 2ºS 2024);
- (iii) Atendimento sem qualidade, com 104 reclamações (16,4%), (mais 7,2% do que no 2ºS 2024);
- (iv) Soluções aplicacionais (acesso a funcionalidades, conteúdos e serviços), com 50 reclamações (menos 3,8% do que no 2ºS 2024), e
- (v) Alterações ao contrato, ou cláusulas abusivas, com 21 reclamações (menos 54,3% do que no 2ºS 2024).

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



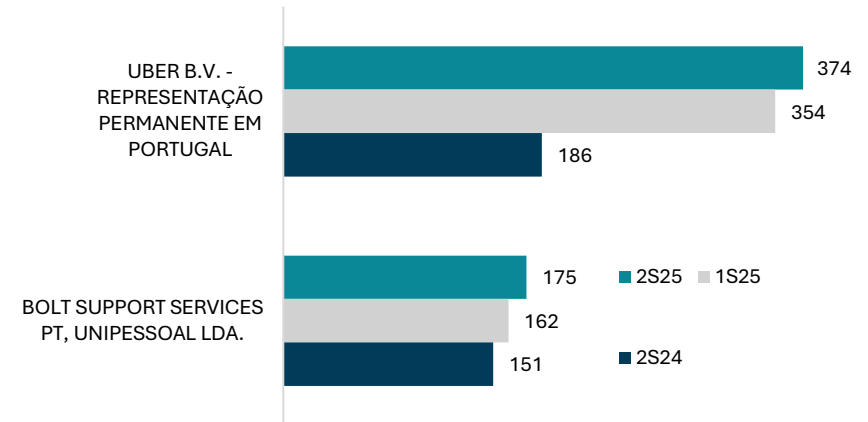
Transporte em veículos ligeiros - táxis/TVDE

A AMT registou, no semestre em análise, 733 reclamações na categoria do transporte em veículos ligeiros, face às 450 registadas no 2ºS 2024 (uma subida de 62,9%), das quais, 168 (22,9%) são referentes ao transporte de táxi, 16 dizem respeito aos operadores de TVDE⁶, e 549 (74,9%) a plataformas eletrónicas de TVDE⁷ (450 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 374 reclamações registadas no semestre, representando 68,1% das reclamações, traduzindo-se num aumento de 101,1% face ao mesmo período de 2024.

Segue-se a Bolt Support Services PT, Unipessoal Lda., responsável por 175 reclamações, 31,9% no semestre em análise (mais 15,9% em variação homóloga).

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



⁶ Pessoa coletiva aderente a uma plataforma eletrónica destinada a prestar serviço de transporte de passageiros em veículos descaracterizados.

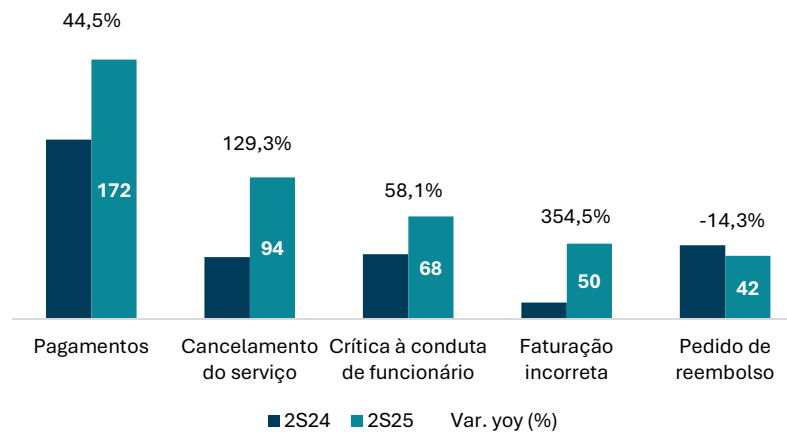
⁷ Infraestruturas eletrónicas da titularidade ou sob exploração de pessoas coletivas que prestam, segundo um modelo de negócio próprio, o serviço de intermediação entre utilizadores e operadores

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 setor TVDE, os quais representam 77,6% do total das reclamações desta categoria:

- (i) Pagamentos⁸, com 172 reclamações (31,3%), representando um aumento de 44,5% face ao período homólogo;
- (ii) Cancelamento do serviço, com 94 reclamações (17,1%), representando um aumento de 129,3% face ao período homólogo;
- (iii) Crítica à conduta do funcionário / colaborador, com 68 reclamações (12,4%), representando uma subida de 58,1% face ao período homólogo;
- (iv) Faturação incorreta, com 50 reclamações (9,1%), representando um aumento de 354,5% face ao período homólogo; e
- (v) Pedidos de reembolso, com 42 reclamações (7,7%, menos 14,3% em variação homóloga).

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



⁸ Referente a pagamentos de clientes.

O número de reclamações relativas ao transporte em táxi (162), sofreu um aumento de 64,7% face ao mesmo período de 2024 e representa 22,9% 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 83 reclamações (49,4%). Segue-se a crítica à atuação do motorista, com 23 reclamações (13,7%), a não emissão de fatura, com 13 reclamações, com um peso de 7,7%, seguido do relacionado com o comportamento dos motoristas (agressividade), com 12 reclamações (7,1%), e do cancelamento de serviços, com 6 reclamações (3,6% do total das reclamações desta categoria). Destes motivos destaca-se o primeiro, por ter tido um aumento superior a 100% relativamente ao período homólogo (mais 118,4%). Este aumento está relacionado com a ocorrência de práticas de especulação de preços e burlas, principalmente junto ao aeroporto de Lisboa, cujas reclamações têm vindo a ser remetidas pela AMT às entidades competentes pela investigação e ação penal.

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



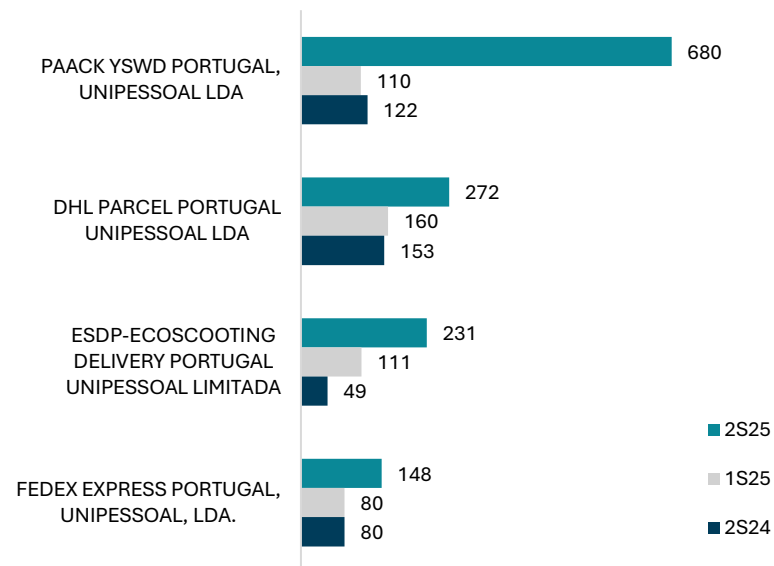
Transporte rodoviário de mercadorias

Relativamente ao transporte rodoviário de mercadorias, foram registadas pela AMT, no semestre em análise, 1.689 reclamações (mais 166% em variação homóloga), relativas a 98 operadores.

A Figura 22 apresenta as quatro entidades mais reclamadas nesta categoria, destacando-se a PAACK YSWD Portugal, Lda., responsável por 40,3% das reclamações (680) (mais 457,4% em variação homóloga).

Em segundo lugar, encontra-se a DHL Parcel Portugal, Lda. com 272 reclamações (16,1% do total desta categoria), segue-se a ESDP-Ecoscooting com 231 reclamações (13,7%), seguindo-se a Fedex Express Portugal (Ex-TNT Express Worldwide) com 148 reclamações (8,8%) mais 85% que no segundo semestre de 2024.

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 94,7% do total das reclamações registadas nesta categoria.

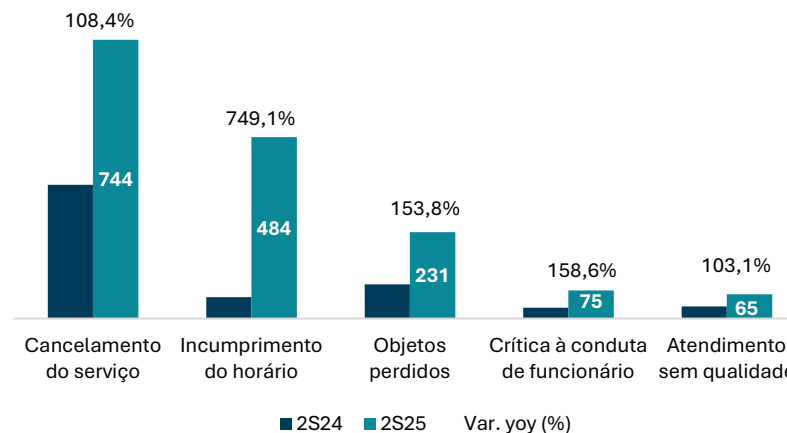
O motivo mais invocado pelos reclamantes (744 reclamações) diz respeito ao cancelamento do serviço, com um peso de 44% (mais 108,4% do que no 2ºS 2024).

O motivo relacionado com o incumprimento de horário regista, este semestre, 484 reclamações (28,7%), um aumento de 749,1% do que em igual período de 2024.

A perda de objetos foi responsável por 231 reclamações, constituindo a terceira causa de reclamação (mais 153,8% do que em igual período de 2024).

Seguem-se a crítica à atitude do funcionário e a qualidade do atendimento, representando, respetivamente, 4,4% (75 reclamações) e 3,8% (65 reclamações) das reclamações da categoria em análise, respetivamente um aumento de 158,6,2% e de 103,1% face ao período homólogo.

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



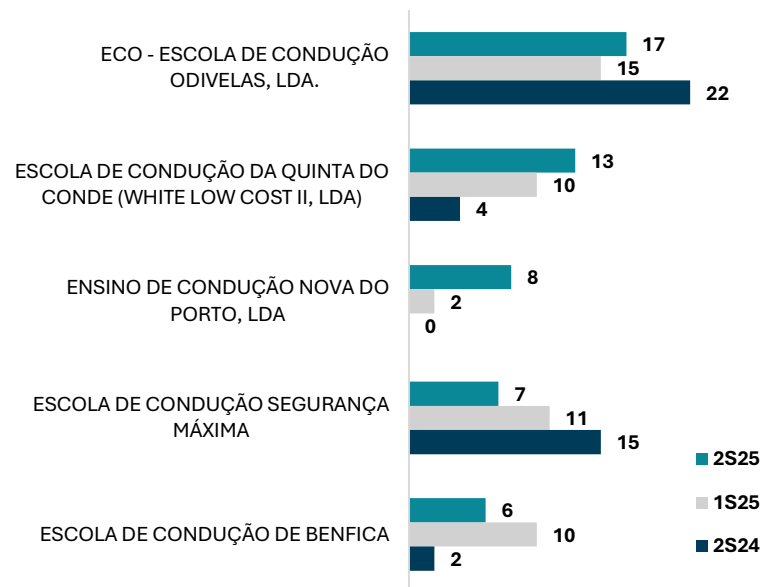
Atividades auxiliares e complementares - Escolas de condução e centros de exame

No semestre em análise foram registadas 231 reclamações⁹, respeitando a matérias relacionadas com a formação da condução e com a examinação (menos 1,6% em variação homóloga), relativas a 101 empresas de ensino e examinação da condução.

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

- (i) ECO - Escola de Condução Odivelas, Lda., com 17 reclamações (7,4% do total de reclamações);
- (ii) Escola de Condução Quinta do Conde (White Low Cost II, Lda.) com 13 reclamações (5,6%)
- (iii) Escola de Condução NOVA do Porto, Lda. com 8 reclamações (3,5%);
- (iv) Escola de Condução Segurança Máxima, Lda., com 7 reclamações (3%) e
- (v) Escola de Condução de Benfica com 6 reclamações (2,6%).

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



⁹ Das 231 reclamações, 50 respeitam a examinação.

A Figura 25 apresenta os cinco principais motivos das reclamações registadas no 2ºS 2025 na categoria das empresas do ensino da condução, representando 80,1% do total de reclamações registadas.

O motivo mais reclamado relaciona-se com a qualidade do atendimento, com 62 reclamações (33,3%), uma variação homóloga de mais 31,9%.

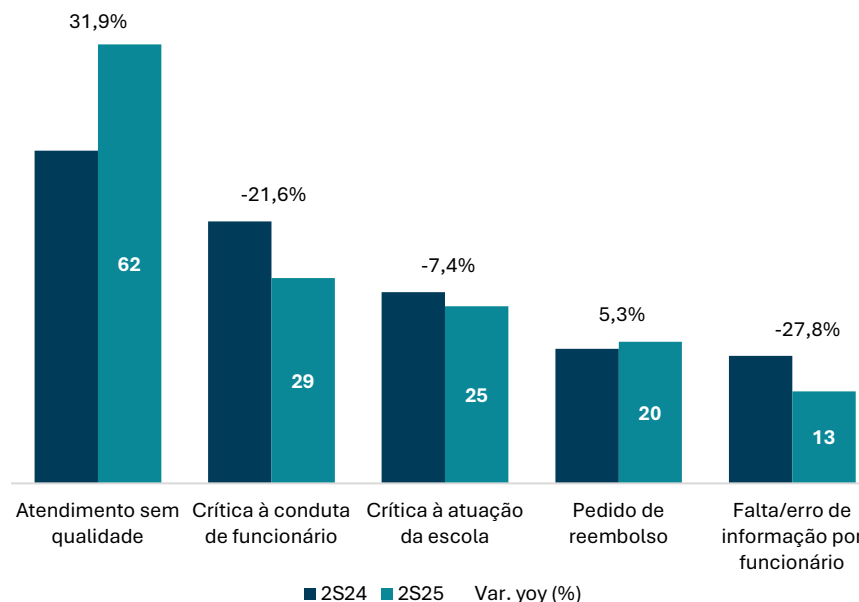
O segundo motivo de reclamação mais alegado pelos reclamantes respeita à atuação dos funcionários, com 29 reclamações, representando 15,6% este semestre (menos 21,6% do que no 2ºS 2024).

A crítica à atuação da escola, com 25 reclamações, representa 13,4% do total do subsetor, menos 7,4% 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 5,3% que no 2ºS 2024).

Por último, a falta e/ou erro na informação afixada motivou 13 reclamações (7%), menos 27,8% em variação homóloga.

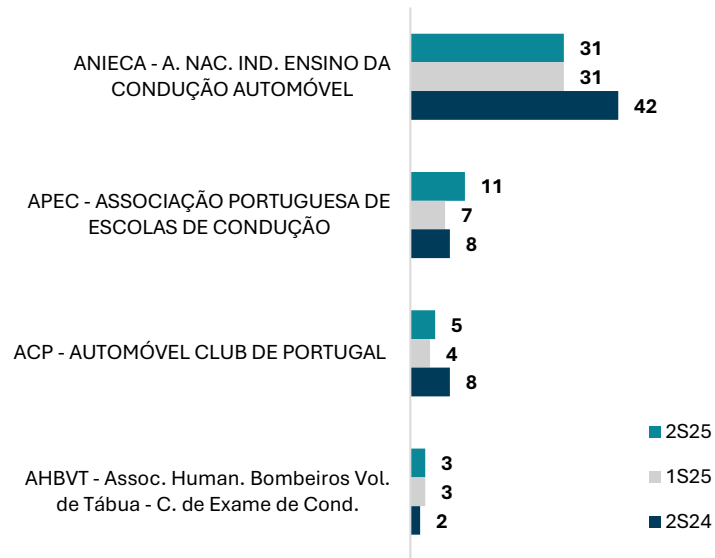
Figura 25 - Motivos de reclamação nas escolas de condução e entidades formadoras (Fonte: AMT)



Em relação às reclamações dos centros de exames, estas registaram uma descida de 16,7% face ao período homólogo, e representam 21,6% das reclamações desta categoria.

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

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 26,2% face ao mesmo período de 2024, e representa este semestre 62% do total das reclamações dos centros de exame. Segue-se a APEC - Associação Portuguesa de Escolas de Condução, com 11 reclamações (22%). Em terceiro lugar, o ACP - Automóvel Club de Portugal, com 5 reclamações (10%). Por último, a AHBVT - Associação Humanitária dos Bombeiros Voluntários de Tábua – Centro de Exames de Condução, com 3 reclamações, com um peso de 6% do total. Os 3 principais motivos

invocados pelos reclamantes dizem respeito à examinação, com 42% das reclamações dos centros de exame, seguida da atuação dos funcionários, com um peso de 34% e a problemas com documentação, com 10% 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 2ºS 2025 183 reclamações (menos 7% em variação homóloga), respeitantes a 35 dos 227 centros de inspeção técnica de veículos (CITV) licenciados para o exercício da atividade em Portugal continental¹⁰.

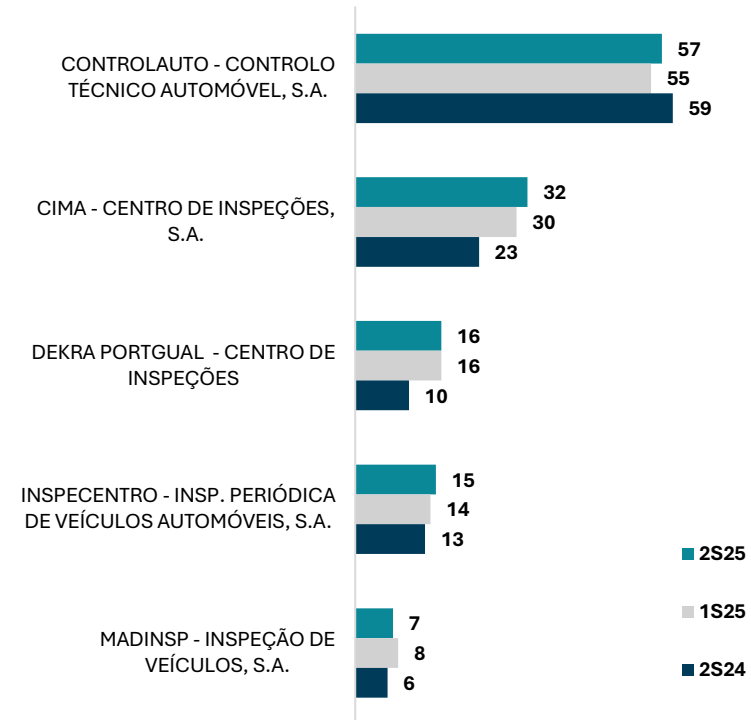
Na Figura 27 são apresentados os cinco CITV mais reclamados, os quais são responsáveis por 69,4% do total das reclamações registadas relativamente a esta categoria.

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 31,1% das reclamações (57 reclamações).

Seguem-se os centros de inspeção pertencentes à CIMA - Centro de Inspeções, S.A., com um peso de 17,5% (32 reclamações); a DEKRA

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



Portugal - Centro de Inspeções, S.A. registou este semestre 16 reclamações, a que corresponde um peso de 8,7% do total das reclamações desta categoria, a INSPECENTRO - Inspeção Periódica de

¹⁰ Fonte: Observatório da AMT: <https://observatorio.amt-autoridade.pt/>. Em 2025, o número total de CITV em operação em Portugal era de 227 centros. Até maio de 2025 foram efetuadas cerca de 3,86 milhões de inspeções.

Veículos Automóveis, S.A. com 15 reclamações (8,2%) e, por último, a Madinsp – Inspeção de Veículos, S.A. com 7 reclamações este semestre (3,8%).

Os motivos indicados na Figura 28 estão na origem de 155 reclamações, correspondentes a 67,1% do total das reclamações apresentadas no semestre.

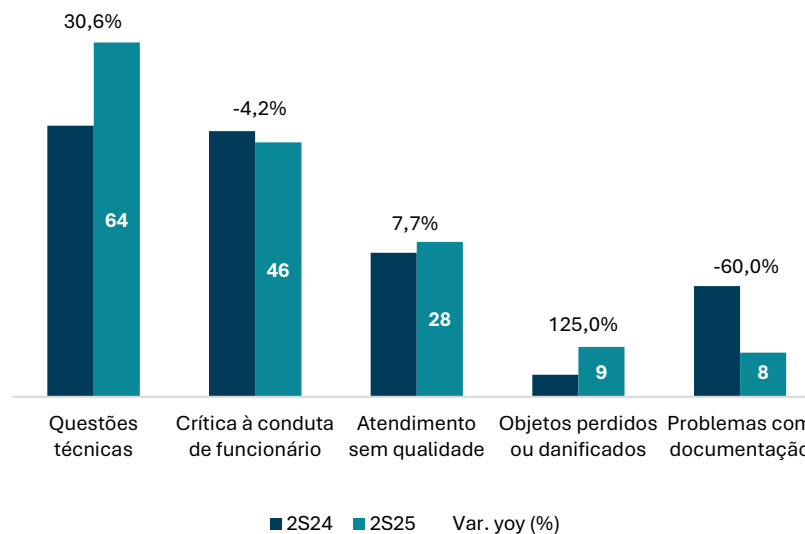
O motivo mais reclamado desta categoria respeita a questões técnicas, registando-se 64 reclamações (27,7%), a que corresponde um aumento de 15 reclamações (mais 30,6%) face ao mesmo período de 2024.

Por sua vez, as reclamações atinentes à conduta do funcionário registaram uma diminuição de 4,2% face ao 2ºS 2024, tendo neste semestre um peso de 19,9%.

O terceiro motivo mais reclamado respeita à qualidade do atendimento, tendo um peso de 12,1%, e representando um aumento de 7,7% em variação homóloga.

De seguida, registaram-se 9 reclamações sobre os problemas com objetos perdidos ou danificados, casos em que o reclamante se queixa que lhe danificaram o carro (3,9%), e, por último, problemas com documentação, com 8 reclamações e uma descida de 60% face ao segundo semestre de 2024.

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 4.831 reclamações (29,4% do total de reclamações), apresentando uma variação homóloga de mais 10,8%.

Das reclamações, 2.831 (58,6%) foram apresentadas através do LRE; 1.949 (40,3%) através do LR, e 51 (1,1%) 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 ligeiro 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 2ºS 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 97,5% das reclamações.

O transporte ferroviário de passageiros continua a ser a categoria mais reclamada (79,5% das reclamações neste modo), e regista um aumento homólogo de 21,8% (3.843 face a 3.154 no 2ºS 2024).

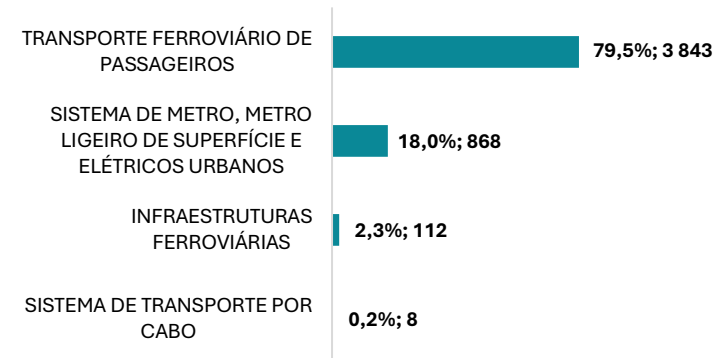
Por sua vez, a categoria de sistemas de metro, metro ligeiro e elétricos urbanos apresenta um peso de 18% e uma variação homóloga de menos 20,7% (868 face a 1.095 no 2ºS 2024).

A categoria das infraestruturas ferroviárias registou 112 reclamações no semestre em análise, mais 9,8% do que no mesmo período de 2024.

Por último, a categoria do sistema de transporte por cabo registou 8 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.

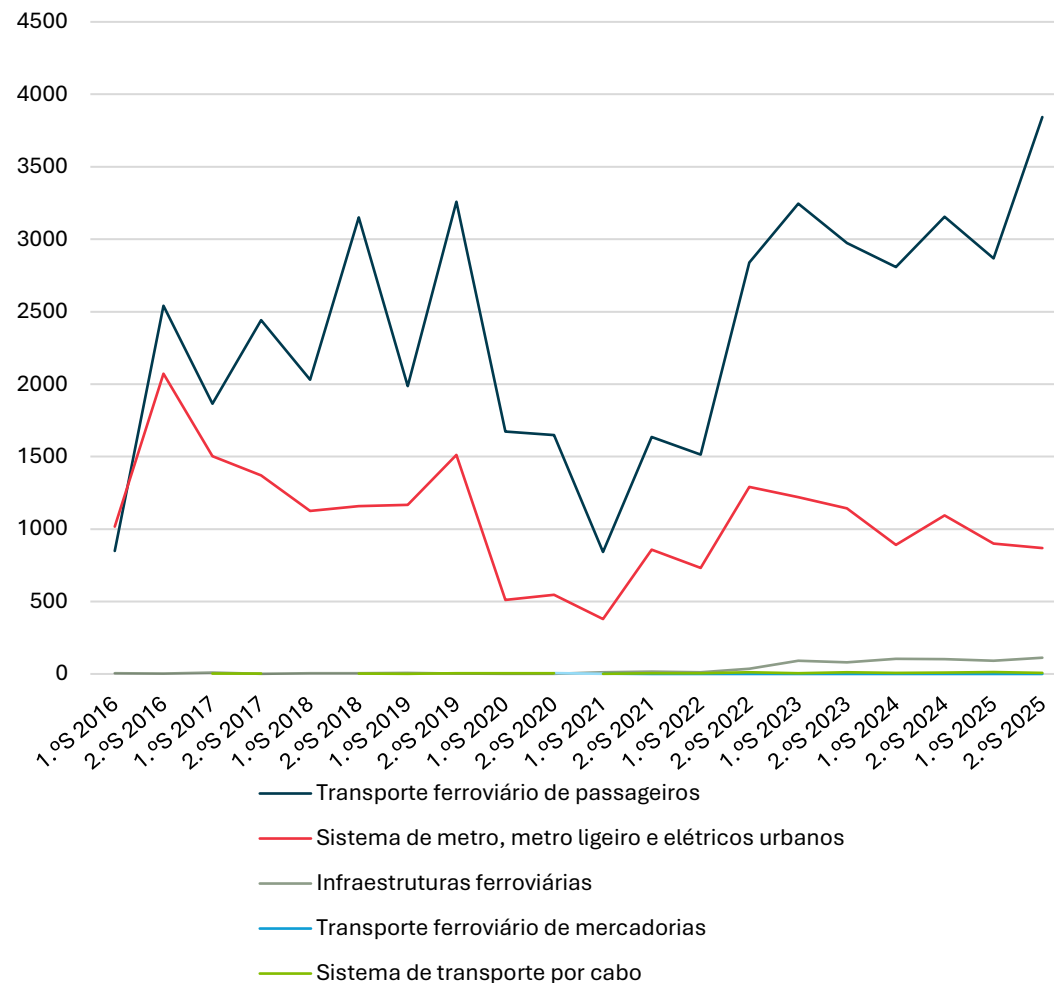
Figura 29 - Repartição do número de reclamações relativas ao modo ferroviário, por categoria (Fonte: AMT)



A Figura 30 apresenta a evolução do número de reclamações no modo ferroviário, por categoria, entre o 1.º semestre de 2016 e o 2.º semestre de 2025. Observa-se que as categorias relativas ao transporte ferroviário de passageiros e ao sistema de metro, metro ligeiro e elétricos urbanos concentram, de forma consistente, o maior volume de reclamações. Ambas acompanharam a tendência de redução registada durante os dois anos da pandemia de Covid-19, voltando a crescer a partir do 2.º semestre de 2021 e mantendo, desde então, uma trajetória de aumento moderado e com poucas oscilações até ao presente semestre.

As restantes categorias apresentam volumes residuais e uma variação pouco significativa ao longo de todo o período analisado. A única exceção é a categoria referente às infraestruturas ferroviárias, que evidencia um crescimento progressivo desde o 2.º semestre de 2022, destacando-se face à estabilidade das demais categorias de menor expressão.

Figura 30 - Evolução do número de reclamações no modo ferroviário, por categoria, 1ºS 2016-2ºS 2025 (Fonte: AMT)



Transporte ferroviário de passageiros

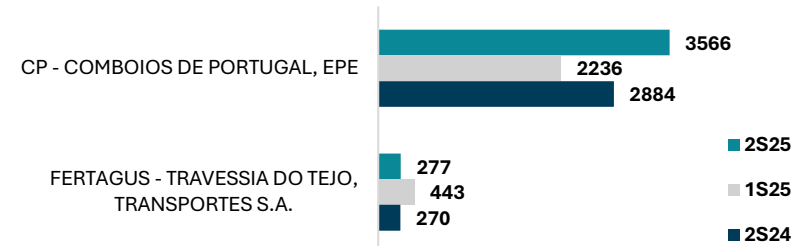
A categoria do transporte ferroviário de passageiros integra os operadores CP – Comboios de Portugal, E.P.E. e Fertagus – Travessia do Tejo, Transportes, S.A.¹¹

Nesta categoria registaram-se 3.843 reclamações (mais 21,8% em variação homóloga), distribuídas conforme indicado na Figura 29, sendo a CP – Comboios de Portugal, E.P.E. responsável por 92,8% do total das reclamações. Face ao período homólogo este operador apresenta uma subida de 23,6% (mais 23,6%, 682 reclamações).

Em relação ao operador Fertagus – Travessia do Tejo, Transportes, S.A., regista-se um aumento de 2,6% face ao 2ºS 2024, com 277 reclamações e um peso de 7,2% das reclamações desta categoria.

Figura 31 - Transporte ferroviário de passageiros – entidades mais reclamadas

(Fonte: AMT)



¹¹ De acordo com os dados comunicados pela CP – Comboios de Portugal, E.P.E. e Fertagus – Travessia do Tejo, Transportes, S.A. ao Observatório da AMT, aquele operador transportou,

no 2ºS 2025, um total de 108 milhões de passageiros, ao passo que a Fertagus transportou cerca de 16 milhões.

A Figura 32 apresenta os cinco principais motivos de reclamação relativamente ao transporte ferroviário de passageiros, representando 61,3% do total das reclamações da categoria registadas durante o 2ºS 2025.

O motivo que mais reclamações originou foi o relacionado com o incumprimento de horário, com 797 reclamações (mais 12,1% face ao período homólogo) representando, neste semestre, 20,7% do total deste subsector.

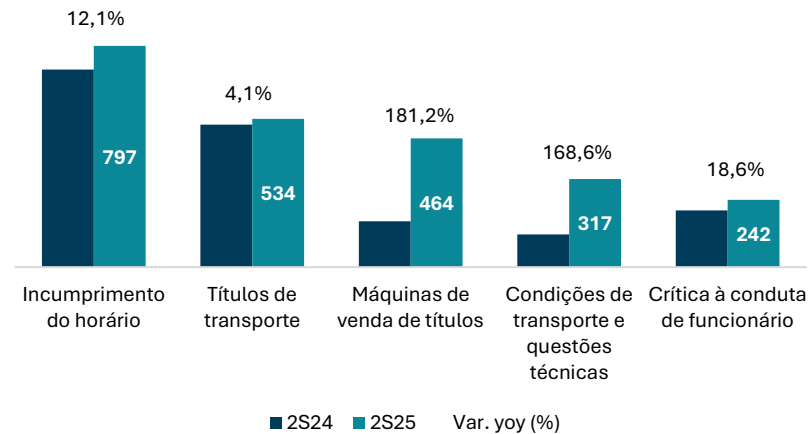
O segundo motivo está relacionado com os títulos de transporte, nomeadamente as reclamações respeitantes à aplicação de coimas por falta de validação dos mesmos, com 534 reclamações representando 13,9% do total das reclamações (mais 4,1% em variação homóloga).

Seguem-se as reclamações relacionadas com as máquinas de venda de títulos ou problemas com os validadores, com 464 reclamações, mais 181,2% face ao segundo semestre de 2024.

Seguem-se as reclamações motivadas pelas condições de transporte, com 317, mais 168,6% que no segundo semestre de 2024 e, por último, as reclamações por crítica à atuação dos funcionários, com 242 reclamações, mais 18,6% em comparação 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, todos os operadores registaram uma descida nas reclamações face ao período homólogo.

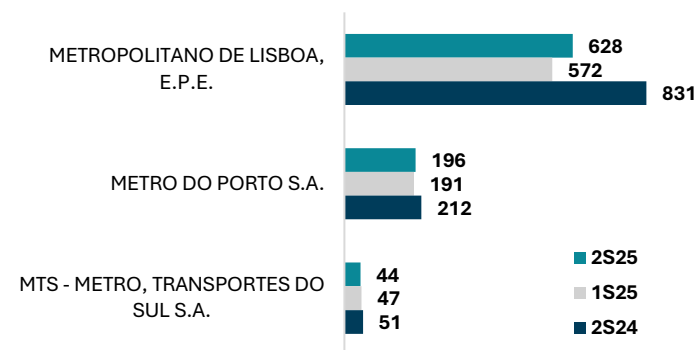
Conforme apresentado na Figura 33, foram registadas 868 reclamações no semestre em análise (menos 20,7% em variação homóloga).

O Metropolitano de Lisboa E.P.E. é responsável por 628 reclamações, o que equivale a 72,4% das reclamações da categoria, e a uma redução homóloga de 24,4%.

O Metro do Porto S.A., com 196 reclamações, representa 22,6% das reclamações desta categoria (menos 7,5% 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 13,7% face ao período homólogo, correspondendo a 44 reclamações no semestre, face às 51 registadas no 2ºS 2024¹².

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



¹² Recorde-se que, conforme referido supra (pág. 10), o Metropolitano de Lisboa transportou 85,8 milhões de passageiros, o Metro do Porto apresentou um total de 47,8 milhões de passageiros e o Metro Transportes do Sul transportou 9,9 milhões de passageiros no 2ºS 2025.

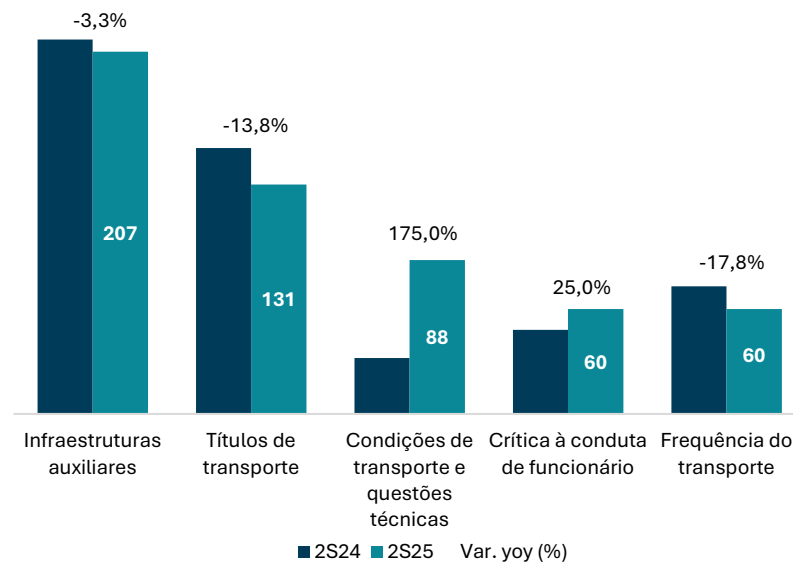
Na Figura 34 constam os cinco motivos de reclamação mais invocados nos sistemas de metro, metro ligeiro e elétricos urbanos, os quais representam 62,9% do total das reclamações.

O motivo mais alegado respeita às infraestruturas auxiliares, tais como escadas rolantes, elevadores, entre outros, com 207 reclamações, representando 23,8% das reclamações desta categoria (menos 3,3% 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 131 reclamações (15,1%), apresentando uma redução de 13,8% face ao mesmo período de 2024. Seguem-se as reclamações relacionadas com condições de transporte e questões técnicas, com 10,1% das reclamações (mais 175% em variação homóloga).

Em quarto e quinto lugar, com as mesmas 60 reclamações, figuram as reclamações motivadas por críticas à atuação de funcionário e sobre a baixa frequência de transporte com um peso de 6,9% cada, (mais 25% e menos 17,8%, respetivamente, face ao mesmo período de 2024).

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 490 reclamações relativas ao transporte por vias navegáveis interiores (mais 7,9% em variação homóloga), todas na categoria do transporte de passageiros.

Da totalidade das reclamações, 291 (59,4%) foram apresentadas através do LR, 197 (40,2%) do LRE, e as restantes 2 (0,4%) pelos canais disponibilizados pela AMT.

A Figura 35 evidencia a evolução das reclamações no transporte por vias navegáveis interiores entre o 1.º semestre de 2016 e o 2.º semestre de 2025. O pico da série ocorre no 2.º semestre de 2017 (884 reclamações), seguindo-se uma redução acentuada até 2021, com o mínimo no 1.º semestre de 2020 (141 reclamações), em provável articulação com os efeitos da pandemia de COVID-19. A tendência inverte-se a partir do 2.º semestre de 2024, culminando em 757 reclamações no 1.º semestre de 2025. No último semestre analisado observa-se nova redução, para 490 reclamações.

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

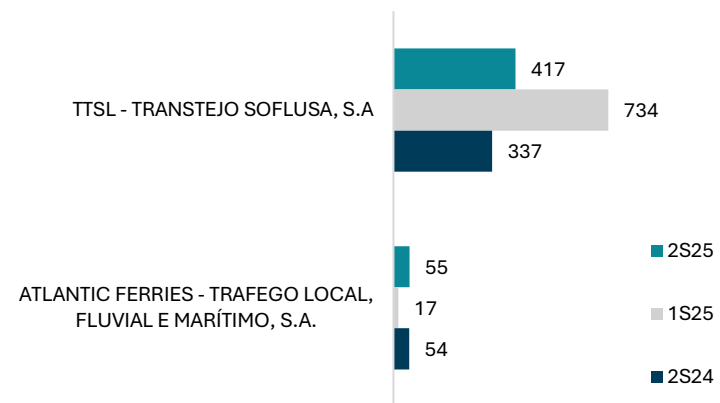


A Figura 36 apresenta as duas entidades mais reclamadas neste modo, responsáveis por 96,3% do total de reclamações.

Durante o 2ºS 2025 a TTSL - Transtejo Soflusa, S.A. registou 417 reclamações, correspondentes a 85,1% do total de reclamações da categoria, e a uma subida de 23,7% face ao período homólogo.

Por seu lado, a Atlantic Ferries – Tráfego Local, Fluvial e Marítimo, S.A. registou 55 reclamações, que correspondem a 11,2% do total, e a uma subida de 1.9% quando comparado com o mesmo período de 2024, passando de 54 para 55 reclamações.

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

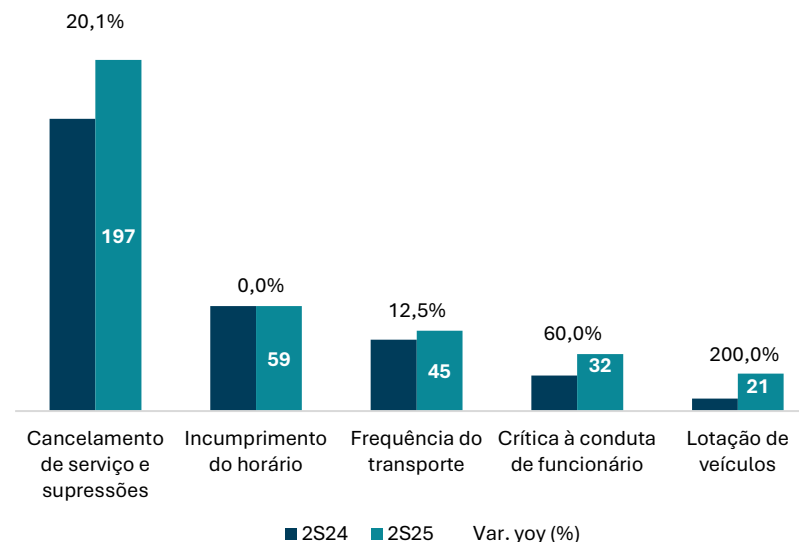


A Figura 37 apresenta os cinco motivos mais invocados pelos utentes no semestre em análise, os quais representam 72,2% do total das reclamações registadas.

No topo dos motivos mais reclamados, estão as reclamações sobre os cancelamentos de serviço / supressões, com 197 reclamações, que representam 40,2% do total desta categoria, tendo sofrido um aumento de 20,1% face ao período homólogo.

Seguem-se as reclamações sobre o incumprimento de horário, com 12% (59), as mesmas que no mesmo período de 2024. As reclamações relacionadas com a baixa frequência do transporte aumentaram 12,5% e correspondem a 9,2% das reclamações, seguindo-se as relacionadas com a conduta de funcionário, com 6,5% (32 reclamações, mais 60%). Por fim, as reclamações sobre o excesso de lotação dos barcos que passou de 7 reclamações no segundo semestre de 2024 para 21 no semestre em análise.

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 45 reclamações relativas ao modo marítimo-portuário, repartindo-se pelas seguintes categorias:

- (i) 19 reclamações relativas ao transporte de passageiros (46,2%);
- (ii) 17 reclamações relativas ao transporte de mercadorias (37,8%), e
- (iii) 9 relativas a serviços, atividades e administrações portuárias (20%).

No que respeita a canais de reclamação, o LRE foi utilizado para a apresentação de 23 reclamações (51,1%) e o LR foi o meio utilizado para a apresentação de 15 reclamações (33,3%), tendo 7 reclamações (15,6%) 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)

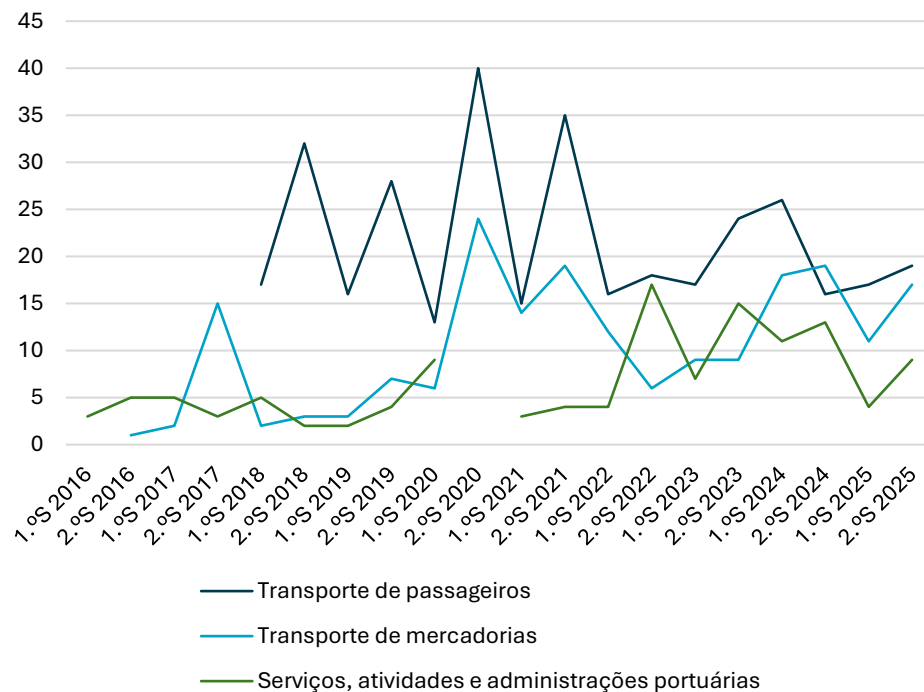


Figura 39 - Reclamações no modo marítimo e portuário por categoria (Fonte: AMT)

Modo marítimo e portuário	N.º de Reclamações por Subsetor				Variações 1ºS.2024 vs 1ºS.2025
	2ºS.2025		2ºS.2024		
	N.º	%	N.º	%	
Armadores e gestores de navios de passageiros	19	42,2%	13	27,1%	46,2%
Armadores e gestores de navios de mercadorias	17	37,8%	19	39,6%	-10,5%
Serviços, atividades e administrações portuárias	9	20,0%	16	33,3%	-43,8%
Total de Reclamações	45	100%	48	100%	-6%

Armadores e gestores de navios marítimos de passageiros

Nesta categoria, as 19 reclamações registadas no período em análise, cerca de 74% são relativas ao operador Porto Santo Line, S.A.

Comparativamente com o período homólogo constata-se um aumento de 46,2% com mais 7 reclamações.

Os motivos mais reclamados nesta categoria dizem respeito a pedidos de reembolso, a cancelamento de serviços e a crítica à conduta de funcionário.

Armadores e gestores de navios de mercadorias

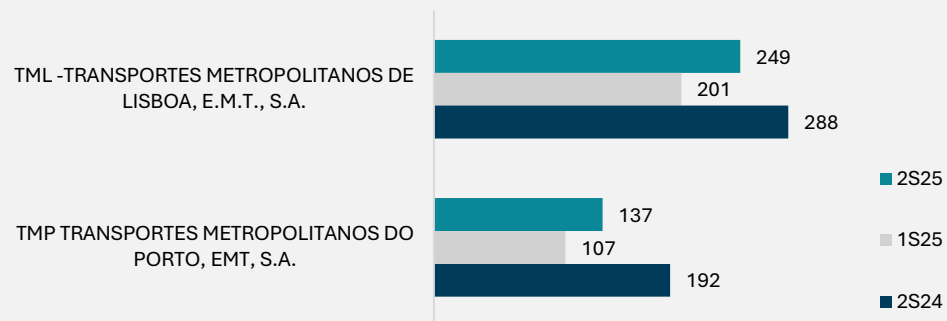
Nesta categoria registaram-se 17 reclamações relativas a 12 operadores, menos 2 reclamações que no período homólogo.

Serviços, atividades e administrações portuárias

Na categoria dos serviços, atividades e administrações portuárias, foram registadas 9 reclamações, 8 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 relativos 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 2ºS 2025 foram registadas 387 reclamações (menos 19,4% em variação homóloga). Das reclamações, 282 (72,9%) foram apresentadas através do LRE, 98 (25,3%) do LR e as restantes 7 (1,8%) 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 249 reclamações neste semestre (64,3%), registando uma diminuição de 13,5% face ao mesmo período de 2024.

A Transportes Metropolitanos do Porto, E.M.T., S.A.¹³ foi responsável por 35,4% do total das reclamações registadas no 2ºS 2025, registando uma redução de 28,6% face ao período homólogo.

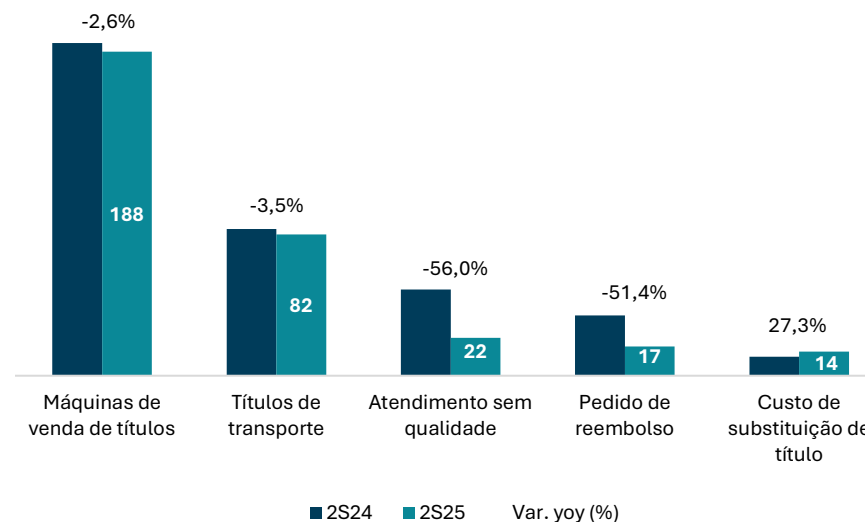
¹³ Para assegurar a comparabilidade temporal e permitir uma leitura consistente da evolução dos indicadores, procedeu-se à agregação das reclamações dirigidas à TIP – Transportes Intermodais do Porto, ACE. nos semestres anteriores dentro do universo do novo operador Transportes Metropolitanos do Porto,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

O motivo de reclamação mais frequente respeita aos equipamentos de venda de títulos e validadores, com 188 reclamações, que representa 48,6% e regista uma redução de 2,6% face a igual período de 2024.

O segundo motivo mais reclamado está relacionado com os títulos de transporte, com 82 reclamações (21,2%) e, regista uma diminuição de 3,5% em relação ao 2ºS 2024.

O terceiro motivo mais reclamado está relacionado com a qualidade do atendimento, com 22 reclamações, menos 56% em variação homóloga; seguem-se, como motivo de reclamação, os pedidos de reembolso, com 17 reclamações, menos 51,4% que no mesmo período de 2024 e, por último, as reclamações relacionadas com o custo de substituição de título com 14, mais 27,3% que no segundo semestre de 2024.

Figura 41 - Motivos de reclamação relativos 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 1.088 comunicações, das quais:

a) Através de correio eletrónico e por via postal (484 comunicações):

- (i) 43 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) 77 denúncias recebidas através dos canais diretos da AMT;
- (iii) 331 pedidos de esclarecimentos/informações; e
- (iv) 33 sugestões/comentários.

b) Através da plataforma eletrónica do LRE (604 comunicações):

- (i) 425 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) 99 pedidos de esclarecimentos/informações, e
- (iii) 80 sugestões/comentários.

Elogios

Na Figura 67 indicam-se os operadores com registo de elogios no 2ºS 2025, tendo 43 sido efetuados no LRE e 24 no LR.



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

Operadores	N.º Elogios					Total
	Rodoviário	Ferroviário	Fluvial	Sist. Bilhética Suporte à Mobilidade	Marítimo e Portuário	
Viação Alvorada, lda	5					
RNE - Rede Nacional de Expressos, lda	5					
Carris - Companhia carris de ferro de lisboa, s.a.	4					
Alsa Todi Metropolitana de Lisboa, lda	4					
TML-transportes metropolitanos de lisboa, e.m.t., s.a.	3					
Stellantis & You Portugal SA	2					
SMTUC - Serv. Municip. de Transportes Urbanos de Coimbra	1					
Casbuscais, Lda.	1					
TST - Transportes Sul do Tejo, s.a.	1					
Rodoviária do Tejo, sa	1					
Cascais Próxima - Gestão de Mobilidade, Espaços Urbanos e Energias, E.m. - S.A	1					
Barraqueiro Transportes, S.A.	1					
Controloauto - controlo técnico automóvel, s.a.	1					
LUSOPONTE - Concessionária para a Travessia do Tejo, S.A.	1					
Europcar Internacional - Aluguer de Automóveis, S.A	1					
Tangerine Rent a Car, Lda.	1					
Record Go Portugal Unipessoal, Lda	1					

Operadores	N.º Elogios					Total
	Rodoviário	Ferrovário	Fluvial	Sist. Bilhética Suporte à Mobilidade	Marítimo e Portuário	
Choice Car, S.A.	1					
Cargobase Transitários, Lda.	1					
Todos os Continentes Unipessoal, Lda.	1					
Transportes Siga Sempre Unipessoal, Lda.	1					
Postspeed, unipessoal, Lda.	1					
Nacex/ logista - transportes, transitários e pharma, unipessoal, lda.	1					
Uber	1					
Fedex Express Portugal, unipessoal, lda.	1					
CP - comboios de Portugal, EPE.		19				
Metropolitano de Lisboa E.P.E.		5				
TTSL- Transtejo Soflusa			1			
TOTAL	42	24	1	0	0	67



V

IMPACTO DAS RECLAMAÇÕES NO PLANO DE SUPERVISÃO DA AMT

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO 2ºS 2025

RELATÓRIO DAS RECLAMAÇÕES
ECOSSISTEMA 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.

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 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, ou à elaboração de auto de notícia sempre que as competências estiverem atribuídas a outra entidade. Efetua ainda a participação de denúncias ao Ministério Público, por conterem matéria suscetível de constituir indício de ilícito criminal.

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.

Ações de supervisão e de divulgação relacionadas com a proteção e promoção dos direitos dos consumidores e com reclamações registadas na AMT

No semestre em análise foi realizada uma ação de supervisão, no terreno, com o apoio técnico do Instituto para os Direitos das Pessoas com Deficiência, 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 para a promoção dos direitos dos passageiros com mobilidade condicionada. 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 durante o corrente ano.

Foram levadas a cabo, como vem sendo habitual, ações de supervisão e fiscalização sistemáticas no terreno a todos os operadores da cadeia de valor do mercado de serviços de TVDE, em colaboração com as autoridades policiais, Instituto da Mobilidade e dos Transportes, I.P., Autoridade para as Condições do Trabalho, Instituto da Segurança Social, I.P. e Autoridade

Tributária e Aduaneira, direcionadas ao transporte ilegal de passageiros junto aos aeroportos.

No campo da divulgação dos direitos dos passageiros, no 2ºS 2025 a AMT promoveu um webinar sobre proteção dos consumidores nos serviços de transporte por plataforma eletrónica, denominado "Protection of Consumers: Ride-Hailing Services", no qual participaram representantes de Estados-Membros, dos operadores de plataformas eletrónicas e da DECO – Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor. A AMT associou-se ainda à Semana Europeia da Mobilidade (16 a 22 de setembro) com o lançamento de uma campanha de sensibilização sobre Direitos e Deveres dos Passageiros, tendo como público-alvo as camadas mais jovens¹⁴.

¹⁴ <https://amt-autoridade.pt/escola-mobility-hub/#tab-5>



VI CONCLUSÕES

RELATÓRIO DAS RECLAMAÇÕES
ECOSSISTEMA DA MOBILIDADE E DOS TRANSPORTES

O presente relatório apresenta uma análise sistemática das reclamações dos consumidores e utentes no âmbito do Ecossistema da Mobilidade e dos Transportes registadas durante o 2º S 2025, com identificação por modo de transporte, principais operadores e motivos reclamados, bem como as atividades de supervisão desenvolvidas no período.

O 2ºS 2025 foi o semestre que, desde 2016, apresentou o maior número de reclamações registadas (16.415), sem prejuízo de, no cômputo anual, o número de reclamações se ter mantido ligeiramente abaixo das 30.000 e idêntico ao ano de 2024 (29.586 reclamações em 2024 e 29.522 reclamações em 2025), e apesar de o número de passageiros transportados continuar a registar aumentos. Os resultados preliminares do INE para o total do ano de 2025 apontam para um crescimento no transporte de passageiros por via ferroviária (+9,7%; +9,2% em 2024) e metropolitana (+0,6%; +9,0% em 2024).

Em sentido contrário, o transporte por via fluvial apresentou um decréscimo anual de 0,5% (+6,8% em 2024).¹⁵

Confirma-se ainda a tendência de preferência pelo Livro de Reclamações Eletrónico (LRE) para apresentação de reclamações, que representou 61,4% do total no 2.º semestre de 2025, acima dos 52,2% registados no período homólogo. Em sentido inverso, o livro de reclamações em formato físico

representou 36% das reclamações, abaixo dos 43% registados no 2.º semestre de 2024, embora mantendo ainda uma expressão significativa.

A proteção dos direitos e interesses dos consumidores e utentes constitui uma atribuição central da AMT enquanto entidade reguladora setorial, exercida nomeadamente através da monitorização contínua das reclamações apresentadas junto das entidades reguladas — quer pelo livro de reclamações físico e eletrónico, quer pelos canais próprios da AMT. Esta monitorização permite identificar indícios de incumprimento das normas aplicáveis, fundamentando a emissão de determinações e recomendações, a adoção de medidas corretivas e o exercício da ação sancionatória junto das entidades infratoras, sem prejuízo do recurso do consumidor aos centros de arbitragem de conflitos de consumo competentes — cujas decisões têm valor equivalente a sentença judicial, com um processo célere e custos reduzidos ou inexistentes para o consumidor.



VII

METODOLOGIA DE ELABORAÇÃO

RELATÓRIO DAS RECLAMAÇÕES
ECOSSISTEMA 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 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 os motivos setoriais, e reflete a sua agregação nos modos de transporte e categorias indicadas no quadro da página seguinte:

MODOS	CATEGORIAS
 Modo Rodoviário	Transporte Rodoviário - Passageiros Transporte Rodoviário - Mercadorias Infraestruturas Rodoviárias Centros de Inspeção Técnica de Veículos Escolas de Condução e Entidades Formadoras e Centros de Exame Transporte em Veículos Ligeiros - Táxis/TVDE Aluguer de Veículos
 Modo Ferroviário	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
 Modo Marítimo e Portuário	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

www.amt-autoridade.pt