

COMUNICADO

Mobilidade e Transportes registam 13.107 reclamações no primeiro semestre de 2025, correspondendo a uma diminuição de 8,9% face ao período homólogo

A Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT) divulga o “Relatório das Reclamações no Ecossistema da Mobilidade e dos Transportes – 1.º semestre de 2025”, nos termos do qual, naquele período, foram registadas **13.107 reclamações**, o que representa uma **diminuição de 8,9%** (menos 1.282 reclamações) face ao total de reclamações do 1.º semestre de 2024 (14.389 reclamações), e uma **redução de 13,8%** (menos 2.090 reclamações) comparativamente ao segundo semestre de 2024.

O volume de reclamações corresponde a uma **média diária de 72 reclamações**, face às 79 registadas no 1.º semestre de 2024 (**menos 8,9%**), e a uma diminuição de 13,3% comparativamente ao 2.º semestre de 2024 (média de 83 reclamações diárias).

Comparativamente ao semestre homólogo, verifica-se uma **redução** das reclamações nos modos **rodoviário (menos 13,5%)** e **ferroviário (menos 5,9%)**, nos **sistemas de bilhética e suporte à mobilidade (menos 5,8%)**, e no modo **marítimo e portuário (menos 41,8%)**. Por sua vez, as reclamações no transporte por **vias navegáveis interiores** sofreram um **aumento de 66,1%** no mesmo período de 2024.

Das reclamações registadas no setor dos **transportes terrestres, 44,2%** (3.725) respeitam ao **transporte rodoviário de passageiros; 23,9%** ao **aluguer de veículos sem condutor** (2.014), e **11,5%** às **infraestruturas rodoviárias** (972), sendo estas três categorias responsáveis por 79,6% das reclamações daquele modo de transportes.

A categoria do **transporte rodoviário de passageiros** registou uma **diminuição de 31,2%** no número de reclamações no período em análise **face ao período homólogo**, passando de 5.418 reclamações para 3.725, tendo sido **o mais reclamado**, à semelhança dos semestres anteriores.

Relativamente à categoria do **transporte ferroviário de passageiros** assinalou-se uma **redução** do número de reclamações **face ao período homólogo**, ou seja, **menos 4,6%** (menos 129) de reclamações, passando de 2.808 para 2.679 reclamações.

Na categoria do **transporte por vias navegáveis interiores** observou-se um **aumento** do número de reclamações **face ao mesmo período de 2024**, com **mais 66,1%** (mais 300) de reclamações.

Por seu lado, a categoria do **transporte marítimo e setor portuário** registou, este semestre, **32 reclamações, menos 42% que no primeiro semestre de 2024**.

Foram registados **45 elogios/louvores**, 39 dos quais relativamente a operadores do modo rodoviário; 4 a operadores do modo ferroviário e 2 a operador do modo de transporte por vias navegáveis interiores.

Relativamente aos canais disponíveis para apresentação de reclamações, o **livro de reclamações eletrónico** foi o **preferido por 56,6%** (7.422) dos reclamantes no semestre

COMUNICADO

em análise, seguindo-se o **livro de reclamações físico**, utilizado em **39,5%** (5.171) das reclamações apresentadas.

Os meios disponibilizados pela AMT para apresentação de queixas foram utilizados por **3,9%** (514) dos consumidores e utentes.

Lisboa, 29 de dezembro de 2025

Consulte: o [Relatório das Reclamações no Ecossistema da Mobilidade e dos Transportes – 1.º semestre de 2025](#)