

Mobilidade e Transportes registam 16.415 reclamações no segundo semestre de 2025, correspondendo a um aumento de 8% face ao período homólogo

A Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT) divulga o “*Relatório das Reclamações no Ecossistema da Mobilidade e dos Transportes – 2.º semestre de 2025*”, nos termos do qual, naquele período, foram registadas **16.415 reclamações**, o que representa um **aumento de 8%** (mais 1.218 reclamações) face ao total de reclamações do 2.º semestre de 2024 (15.197 reclamações), e uma **subida de 25,2%** (mais 3.308 reclamações) comparativamente ao primeiro semestre de 2025.

O volume de reclamações corresponde a uma **média diária de 89 reclamações**, face às 83 registadas no 2.º semestre de 2024 (**mais 7,2%**), e a um aumento de 23,6% comparativamente ao 1.º semestre de 2025 (média de 72 reclamações diárias).

Comparativamente ao semestre homólogo, verifica-se um **aumento** das reclamações nos modos **rodoviário (mais 7,9%)** e **ferroviário (mais 10,8%)** e nas **vias navegáveis interiores (mais 15%)**. Por sua vez, nos **sistemas de bilhética e suporte à mobilidade** e no modo **marítimo e portuário** houve uma redução de reclamações com **menos 19,4%** e **6,3%**, respetivamente, face ao período homólogo.

Das reclamações registadas no setor **rodoviário, 41,4%** (4.409) respeitam ao **transporte rodoviário de passageiros; 23%** ao **aluguer de veículos sem condutor** (2.449), e **15,8%** ao **transporte rodoviário de mercadorias** (1.689), sendo estas três categorias responsáveis por 80,2% das reclamações daquele modo de transportes.

A categoria do **transporte rodoviário de passageiros** registou uma **diminuição de 15,2%** no número de reclamações no período em análise **face ao período homólogo**, passando de 5.199 reclamações para 4.409, tendo sido **o mais reclamado**, à semelhança dos semestres anteriores.



Relativamente à categoria do **transporte ferroviário de passageiros** assinalou-se uma **subida** do número de reclamações **face ao período homólogo**, ou seja, **mais 21,8%** (mais 689) de reclamações, passando de 3.154 para 3.843 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 15%** (mais 64) de reclamações.

Por seu lado, a categoria do **transporte marítimo e setor portuário** registou, este semestre, **45** reclamações, **menos 6,3% que no segundo semestre de 2024**.

Foram registados **67 elogios/louvores**, 42 dos quais relativamente a operadores do modo rodoviário; 24 a operadores do modo ferroviário e 1 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 61,4%** (10.070) dos reclamantes no semestre em análise, seguindo-se o **livro de reclamações físico**, utilizado em **36%** (5.914) das reclamações apresentadas. Os meios disponibilizados pela AMT para apresentação de queixas foram utilizados por **2,6%** (431) dos consumidores e utentes.

Lisboa, 30 de junho de 2026

Consulte: o [Relatório das Reclamações no Ecossistema da Mobilidade e dos Transportes – 2.º semestre de 2025](#)