

TRANSPORTES E
INFRAESTRUTURAS
RODOVIÁRIAS



TRANSPORTES E
INFRAESTRUTURAS
FERROVIÁRIAS



TRANSPORTES
MARÍTIMO E
FLUVIAL E PORTOS
COMERCIAIS



Consulta aos representantes dos utilizadores de serviços ferroviários e utilizadores da infraestrutura ferroviária em Portugal 2021

janeiro 2022



AUTORIDADE
DA MOBILIDADE
E DOS TRANSPORTES

Consulta os representantes dos utilizadores dos serviços ferroviários e utilizadores da infraestrutura ferroviária em Portugal – 2021 | AMT – Autoridade da Mobilidade e dos Transportes | Direção do Observatório do Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes | janeiro de 2022

Índice

Sumário Executivo	4
Introdução	10
1. Representantes dos utilizadores de serviços ferroviários de transporte de passageiros	11
1.1. Serviço urbano e suburbano	11
1.1.1. Satisfação global	11
1.1.2. Temáticas	14
1.2. Serviço de longo curso, regional e internacional	19
1.2.1. Satisfação global	19
1.2.2. Temáticas	21
2. Utilizadores e potenciais utilizadores de serviços ferroviários de transporte de mercadorias	30
2.1. Serviço ferroviário de mercadorias - Empresas	30
2.1.1. Caracterização das empresas respondentes	30
2.1.2. Satisfação global	31
2.1.3. Detalhe do transporte de mercadorias utilizado pelas empresas	33
2.1.4. Opções alternativas ao transporte ferroviário	35
2.2. Serviço ferroviário de mercadorias – Associações de empresas	37
2.2.1. Satisfação global	37
3. Utilizadores de infraestrutura ferroviária e das instalações de serviço ferroviário	39
3.1. Infraestrutura ferroviária	40
3.1.1. Satisfação global	40
3.1.2. Temáticas	41
3.2. Instalações de serviço	49
3.2.1. Satisfação global	49
3.2.2. Temáticas	50
4. Síntese comparativa das consultas realizadas pela AMT (2019/2021)	55

Sumário Executivo

A legislação¹ determina que a **Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT)** consulte, pelo menos de dois em dois anos, os representantes dos utilizadores de serviços ferroviários, para que tenha em conta a sua opinião quanto à situação do mercado. A AMT encara esta consulta sobretudo como uma oportunidade de conhecer em detalhe a perceção dos utilizadores quanto às condições do mercado e aos aspetos prioritários a melhorar nos serviços, reforçando a capacidade de atuação desta Autoridade relativamente às suas competências de promoção e defesa dos direitos e interesses dos consumidores e utentes.

A AMT – no âmbito da Lei-Quadro das Entidades Reguladoras, aprovada pela Lei n.º 67/2013, de 28 de agosto, e nos termos dos seus Estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 78/2014, de 14 de maio – é um regulador económico independente que tem por missão "*definir e implementar o quadro geral de políticas de regulação e de supervisão aplicáveis aos setores e atividades de transportes e de infraestruturas terrestres, fluviais e marítimos, num contexto de escassez de recursos e de otimização da qualidade e da eficiência, orientadas para o exercício da cidadania, numa perspetiva transgeracional, de desenvolvimento sustentável*".

Ainda, nos termos dos seus Estatutos a AMT tem como atribuições "*assegurar os mecanismos de acompanhamento e avaliação dos níveis de serviço e de funcionamento dos mercados*", bem como, "*promover a defesa dos direitos e interesses dos consumidores e utentes em relação aos preços, aos serviços e respetiva qualidade*".

Por outro lado, a auscultação do grau de satisfação dos representantes e dos utilizadores dos serviços e infraestruturas ferroviárias constitui um elemento da maior relevância e utilidade, não só para a função do regulador, mas para o conhecimento dos *stakeholders* e do público em geral.

Neste documento, são apresentados os principais resultados da **terceira consulta ferroviária**² realizada pela AMT, no último trimestre de **2021**, aos utilizadores e seus representantes quanto às condições do mercado ferroviário, quer ao nível do transporte de passageiros e transporte de mercadorias, quer ao nível da utilização da infraestrutura ferroviária.

Para o efeito, a AMT preparou vários questionários direcionados a 3 perfis de intervenientes no setor, nomeadamente para:

- (1) Os **representantes dos utilizadores** de serviços ferroviários de transporte de **passageiros**;
- (2) As **empresas utilizadoras e potenciais utilizadoras** de serviços ferroviários de transporte de **mercadorias** e às associações que as representam; e
- (3) Os **utilizadores da infraestrutura** ferroviária e das instalações de serviço ferroviário.

Em síntese, apresentamos *infra* os principais resultados³ para as várias dimensões analisadas.

¹ Decreto-Lei n.º 217/2015, de 7 de outubro

² Os dados recolhidos nos questionários foram processados e armazenados informaticamente pela AMT, enquanto entidade responsável pelo tratamento dos dados pessoais. A informação fornecida foi tratada de forma confidencial e utilizada exclusivamente para efeitos de avaliação da infraestrutura e dos serviços ferroviários, assumindo os dados individuais fornecidos à AMT a natureza de dados confidenciais. Informação adicional na Política de Privacidade disponível em <https://www.amt-autoridade.pt/>

³ Na metodologia utilizada pela AMT para tratamento dos resultados considerou-se:

- i) para a avaliação da satisfação (Escala de 1 a 4 em que: 4 é muito satisfatório, 3 é satisfatório, 2 é insatisfatório e 1 é muito insatisfatório) e
- ii) para a evolução da qualidade nos últimos dois anos (Escala de 1 a 3 em que: 3 - melhorou, 2 - manteve-se e 1 - piorou).

✓ Consulta aos representantes dos utilizadores de serviços ferroviários de transporte de passageiros

Este questionário foi dirigido a 54 associações que representam os utilizadores dos serviços ferroviários de transporte de passageiros, designadamente: Direção-Geral do Consumidor, Provedoria de Justiça, Instituto Nacional para a Reabilitação, associações de consumidores, associações que representam pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida, comissões de utentes.

Clarifica-se que a presente consulta é dirigida aos representantes dos utilizadores dos serviços ferroviários de passageiros, e não diretamente aos passageiros.

De salientar que, foram recebidas nove respostas (17%), com a seguinte composição: Provedoria de Justiça, três associações de mobilidade reduzida, quatro associações de consumidores e uma comissão de utentes. A Tabela 1 sumariza os resultados do inquérito:

Tabela 1 – Satisfação global. Avaliação da satisfação global dos serviços ferroviários de transporte de passageiros [1,4] e a evolução da qualidade nos últimos dois anos [1,3]

	Serviços urbanos e suburbanos		Serviços longo curso, regional e internacional	
	Satisfação global [1,4]	Evolução da qualidade nos últimos 2 anos [1,3]	Satisfação global [1,4]	Evolução da qualidade nos últimos 2 anos [1,3]
Representantes dos utilizadores dos serviços ferroviários de transporte de passageiros	2,27	2,00	2,28	1,87

Serviço urbano e suburbano de passageiros

Relativamente aos serviços ferroviários de transporte de passageiros, constata-se alguma insatisfação com os serviços urbanos e suburbanos. Com efeito, 66% das entidades respondentes que representam os passageiros qualificam estes serviços como insatisfatórios ou muito insatisfatórios. Os restantes 34% dos respondentes classificaram-nos como satisfatórios ou muito satisfatórios.

Neste contexto, constatou-se que foi na área da Grande Lisboa onde se apresentam os maiores níveis de insatisfação, nas linhas de Sintra, Cascais, Azambuja e Sado. Por outro lado, existem níveis de satisfação mais elevados no eixo Norte-Sul (Lisboa – Setúbal) e no eixo Porto-Braga (Ramal de Braga).

Os níveis mais elevados de satisfação nos serviços urbanos e suburbanos foram observados nas dimensões dos preços e procedimentos de aquisição de títulos de transporte (3,13) bem como com as condições oferecidas nas instalações das estações de passageiros e outras infraestruturas de apoio (2,56). No geral, os menores níveis de satisfação estão relacionados com o tratamento de situações de atraso ou perturbação (2,22) e às próprias condições de viagens no comboio (1,75).

Serviço de longo curso, regional e internacional

A maioria dos respondentes (58%) qualificou como insatisfatória a qualidade global dos serviços ferroviários de longo curso, regionais e internacionais de transporte de passageiros e indicou que esta qualidade se manteve nos últimos dois anos (80%).

No que diz respeito aos serviços ferroviários regionais, de longo curso e internacionais, tal como nos urbanos e suburbanos a temática com pontuação mais satisfatória relaciona-se com o preço e procedimentos de aquisição

de bilhetes (3,16). Pelo contrário, as dimensões onde existe um maior grau de insatisfação, dizem respeito ao tratamento de situações de atraso ou perturbações nos serviços (2,28) e às estações de passageiros e outras infraestruturas de apoio (2,50).

Em termos de satisfação global os resultados são mais elevados no serviço internacional (2,80) e no serviço alfa pendular (2,71). Os serviços intercity foram considerados insatisfatórios, tendo obtido uma avaliação de 2,33. Ainda assim, foi nos serviços regionais de transporte de passageiros onde se identificou o maior nível de insatisfação (2,29).

Para tornar os serviços ferroviários mais atrativos os respondentes identificam a necessidade de introduzir melhorias em questões relacionadas com (i) preços e aquisições de títulos, (ii) cumprimento do horário de transporte e (iii) informação disponibilizada aos utilizadores.

✓ **Consulta aos utilizadores e potenciais utilizadores de serviços ferroviários de transporte de mercadorias**

Este ponto apresenta as principais conclusões e evidências resultantes das respostas ao questionário dirigido às empresas utilizadoras de serviços ferroviários de transporte de mercadorias e do questionário enviado a associações empresariais representantes, quer de utilizadores, quer de potenciais utilizadores destes serviços.

A Tabela 2 sumariza os resultados do inquérito de 2021 relativamente à satisfação global, bem como a evolução da qualidade nos últimos dois anos.

Tabela 2 – Satisfação global. Avaliação da satisfação global dos serviços ferroviários de transporte de mercadorias [1,4] e a evolução da qualidade nos últimos dois anos [1,3]		
	Serviço ferroviário de transporte de mercadorias	
	Satisfação global [1,4]	Evolução da qualidade nos últimos 2 anos [1,3]
EMPRESAS utilizadoras dos serviços ferroviários de transporte de mercadorias	2,75	2,15
ASSOCIAÇÕES que representam utilizadores e potenciais utilizadores dos serviços ferroviários de transporte de mercadorias	2,00	1,83

Serviço ferroviário de mercadorias - Empresas

O questionário disponibilizado aos 48 utilizadores (empresas) de serviços de transporte ferroviário de mercadorias foi respondido por 21 dos inquiridos (44%).

Tendo em consideração a amostra das 21 empresas respondentes, identificou-se que 57% são grandes empresas (12), 24% são médias empresas (5) e 19% são pequenas empresas (4). Dentro deste universo, 12 empresas transportam anualmente mais de 500 mil toneladas, cinco empresas entre 150 mil e 500 mil toneladas e quatro empresas menos de 150 mil toneladas.

Relativamente à evolução da qualidade global do serviço ferroviário de mercadorias nos últimos dois anos, para cerca de 40% dos respondentes melhorou. Por outro lado, 35% respondentes indica que se manteve e 25% considera que piorou.

Tendo em conta os parâmetros avaliados anteriormente, o **parâmetro “Preço”** foi considerado por 43% das empresas como aquele que é o **mais prioritário melhorar**, por forma a tornar o transporte ferroviário de mercadorias **mais atrativo**.

Com o intuito de se perceber qual a distribuição modal do transporte de mercadorias em Portugal Continental, solicitou-se aos respondentes que caracterizassem a distribuição das suas mercadorias por modo de transporte (ferroviário, rodoviário, marítimo ou aéreo) indicando o intervalo com a respetiva quantidade transportada.

Verifica-se que, as empresas respondentes que transportam quantidades inferiores a 500 mil toneladas as suas necessidades têm sido predominantemente supridas com o recurso ao modo marítimo. Por outro lado, para as empresas que transportam quantidades superiores a 500 mil toneladas foi o modo rodoviário que prevaleceu para suprir as necessidades de transporte de mercadorias em Portugal Continental. Verifica-se uma preponderância do modo rodoviário nas mercadorias transportadas de e para território espanhol e no transporte para o resto da Europa (excluindo a Península Ibérica), independentemente das quantidades transportadas.

No que diz respeito à forma como as empresas organizam o seu **serviço ferroviário de transporte de mercadorias**, 75% das mesmas celebram contratos formais com operadores de transporte ferroviário de mercadorias. Consta-se que a maioria das empresas contrata diretamente a totalidade do serviço de transporte de mercadorias (70%), **independentemente das quantidades a transportar ou da sua dimensão**.

A maioria das empresas respondentes indicou que, nos próximos dois anos, tem a **expectativa de aumentar a utilização de serviços ferroviários** de transporte de mercadorias em Portugal Continental e no transporte internacional. De notar que nenhum dos respondentes apontou para uma diminuição da utilização do modo ferroviário.

Por fim, constata-se que o transporte rodoviário de mercadorias tem sido uma alternativa à utilização de serviços ferroviários de transporte de mercadorias, existindo evidências de alguma substituibilidade entre estes serviços.

Serviço ferroviário de mercadorias – Associações de empresas

No que refere ao questionário enviado às associações representantes de utilizadores e potenciais utilizadores de serviços ferroviários de transporte de mercadorias, obtivemos uma taxa de resposta de 14% (questionário respondido por 11 das 77 associações contactadas).

Na análise das associações de empresas relativamente ao grau de satisfação global com o serviço de transporte ferroviário de mercadorias, constata-se que 75% encontram-se insatisfeitas ou muito insatisfeitas, e apenas 25% estão satisfeitas. Quanto à evolução da qualidade global do serviço ferroviário de mercadorias, 83% das associações respondentes consideram que a situação se manteve, sendo que 17% considera que está pior, nos últimos dois anos.

Da apreciação dos 14 parâmetros que contribuem para a qualidade do serviço ferroviário de transporte de mercadorias, constatou-se que os parâmetros que apresentaram uma avaliação satisfatória, acima de 2,5, foram: *i)* proteção das mercadorias transportadas (3,00); *ii)* fiabilidade do transporte ferroviário (por exemplo: cancelamento dos serviços (2,71); e *iii)* adequação do material circulante (vagões) ao tipo de mercadoria (2,67). O parâmetro **“Cobertura geográfica** (distância da origem ou destino à rede ferroviária)” foi o que obteve **pior classificação** (1,88).

Tendo em consideração os mesmos parâmetros avaliados anteriormente, o parâmetro “Preço” foi considerado por cerca de 33% das associações que representam utilizadores e potenciais utilizadores como o mais prioritário para tornar o transporte de mercadorias ferroviários mais atrativo, realizado em território nacional.

✓ Consulta aos utilizadores de infraestrutura ferroviária e das instalações de serviço ferroviário

O questionário relativo à utilização da infraestrutura ferroviária foi dirigido a todas as empresas detentoras de licença e certificado de segurança válidos para realizar o transporte ferroviário nacional e com atividade no mercado nacional, nomeadamente as empresas de: transporte ferroviário passageiros (CP – Comboios de Portugal, E.P.E. e FERTAGUS - Travessia do Tejo Transportes, S.A.) e de transporte ferroviário de mercadorias (Medway – Operador Ferroviário e Logístico de Mercadorias, S.A. e Takargo – Transporte de Mercadorias, S.A.).

Dar nota que as quatro empresas responderam ao questionário, e que o mesmo era constituído por duas secções principais: (i) avaliação da satisfação com a infraestrutura ferroviária; e (ii) avaliação da satisfação com as instalações de serviço.

A Tabela 3 sumariza os resultados do inquérito de 2021 relativamente à satisfação global, bem como a evolução da qualidade nos últimos dois anos na via ferroviária e nas instalações de serviço.

Tabela 3 – Satisfação global. Avaliação da satisfação global da via ferroviária e das instalações de serviço [1,4] e a evolução da qualidade nos últimos dois anos [1,3]				
	Infraestrutura ferroviária		Instalações de serviço	
	Satisfação global [1,4]	Evolução da qualidade nos últimos 2 anos [1,3]	Satisfação global [1,4]	Evolução da qualidade nos últimos 2 anos [1,3]
Empresas de transporte ferroviário	2,80	2,00	2,47	1,75

Infraestruturas ferroviárias

Das quatro empresas respondentes, três (75%) consideraram que o estado atual da infraestrutura ferroviária nacional se encontra **satisfatória** e uma das empresas considerou insatisfatória. Para 50% das empresas a qualidade manteve-se ao longo dos últimos dois anos, contudo para as restantes duas empresas, uma considera que o estado da infraestrutura melhorou e a outra que piorou.

Relativamente à avaliação das 10 temáticas que contribuem para a qualidade das infraestruturas ferroviárias e a sua gestão, destacou-se, particularmente, **pela positiva a temática da gestão da capacidade** (3,36) e com menor grau de satisfação: i) via ferroviária, ii) diretório de rede, iii) controlo de circulação, iv) regime na melhoria do desempenho e v) tarifação.

Foi solicitada a opinião dos respetivos parâmetros e a evolução registada, nos dois últimos anos, para cada uma das seguintes temáticas das infraestruturas ferroviárias: (i) via ferroviária, (ii) sistema de fornecimento de energia elétrica de tração, (iii) sinalização e telecomunicações, (iv) comando e controlo da circulação, (v) gestão da capacidade, (vi) tarifação, (vii) regime de melhoria de desempenho, (viii) diretório de rede; (ix) interação e comunicação com o gestor da infraestrutura e (x) gestão da segurança ferroviária. Contudo destacaram com classificação insatisfatória o estado das seguintes linhas (avaliação abaixo de 2,5): i) Linha de Cascais, ii) Linha do Vouga, iii) Linha do Douro, iv) Linha do Oeste, v) Linha de Sines, vi) Ramais portuários - Lisboa, vii) Linha do Norte, viii) Linha da Beira Alta e ix) Linha do Leste.

A temática tarifação na infraestrutura ferroviária teve a pior classificação, visto a maioria dos respondentes avaliarem como insatisfatória (2,38). As empresas de transporte ferroviário de passageiros justificam a sua insatisfação no facto das tarifas serem elevadas, tendo em consideração a qualidade do serviço prestado.

Objetivamente, é considerado que o nível de serviço prestado aos clientes tem sofrido uma degradação perceptível, principalmente nos tempos de trajeto, atrasos das circulações e resolução de perturbações na circulação.

Noutro contexto, a gestão da capacidade foi a temática melhor avaliada na secção da infraestrutura ferroviária. As empresas estão maioritariamente muito satisfeitas com o modo como o gestor da infraestrutura realiza a gestão da capacidade da rede ferroviária, com particular destaque para os seguintes parâmetros: *i*) atendimento de pedidos pontuais, *ii*) acolhimento de propostas/sugestões apresentadas, *iii*) adequação do processo e calendário de elaboração do horário e *iv*) fiabilidade global do processo de gestão da capacidade.

Instalações de serviço

No que à satisfação global se refere, as empresas respondentes tiveram uma apreciação mista quanto à satisfação global relativamente às instalações de serviço disponibilizadas, 50% consideram insatisfatória e 50% satisfatória. Adicionalmente, constatou-se que as empresas ferroviárias consideram que, nos últimos dois anos, não existiu evolução da qualidade global das instalações de serviço.

Também relativamente às instalações de serviço e aos serviços nelas prestados foi recolhida informação sobre a satisfação global dos utilizadores, e sobre parâmetros específicos desta utilização: *(i)* estações de passageiros, *(ii)* terminais de mercadorias, *(iii)* ligações ferroviárias aos portos, *(iv)* instalações para estacionamento, *(v)* formação de comboios e feixes de resguardo, *(vi)* instalações de abastecimento de combustível, *(vii)* Instalações de manutenção de material circulante, *(viii)* outras instalações de serviço, incluindo instalações de limpeza e lavagem.

Relativamente à avaliação de cada uma das temáticas que contribuem para a qualidade das instalações de serviço, destaca-se pela positiva as estações de passageiros (2,80) e as instalações para estacionamento, formação de comboios e feixes de resguardo (2,75). Em sentido contrário, as temáticas com pior classificação são as instalações de limpeza e lavagem (2,10) e as instalações de abastecimento de combustível (2,25).

De salientar que, para as estações de passageiros foi a temática melhor avaliada nesta secção de instalações de serviços. Tendo uma apreciação maioritariamente positiva na satisfação global dos parâmetros avaliados. Na perspetiva da avaliação a dois anos, para todas as empresas utilizadoras das estações de passageiros não houve evolução da qualidade.

Na avaliação das instalações de serviço disponibilizadas, a temática de “instalações de limpeza e lavagem” foi a pior avaliada, tendo obtido a classificação global de 2,10. Existe uma apreciação maioritariamente insatisfatória, particularmente nos parâmetros dos serviços de limpeza e lavagem, destacando-se negativamente a adequação das instalações e meios disponíveis (1,50). Para as empresas de transporte ferroviário a qualidade destas instalações de serviço manteve-se sem evolução nos últimos dois anos.

Introdução

O Decreto-Lei n.º 217/2015, de 7 de outubro⁴, que transpõe para o Direito nacional as diretivas europeias que visam a implementação de um espaço ferroviário europeu único⁵, estabelece, no seu artigo 55.º, que a **Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT)** é a entidade reguladora nacional para o setor ferroviário, determinando o n.º 8 do artigo 56.º que a mesma **"deve consultar periodicamente e, em qualquer caso, pelo menos de dois em dois anos, os representantes dos utilizadores de serviços ferroviários de mercadorias e de passageiros, para obter as suas opiniões sobre o mercado ferroviário"**.

Dando cumprimento a esse preceito legal, no último trimestre de 2021, a AMT promoveu a **terceira consulta** nacional junto dos representantes dos utilizadores⁶ dos serviços ferroviários e utilizadores da infraestrutura ferroviária em Portugal, quer ao nível do transporte de passageiros e transporte de mercadorias, quer ao nível da utilização da infraestrutura ferroviária.

Para o efeito a AMT preparou três questionários que foram submetidos a 183 entidades, associações representativas e utilizadores do transporte ferroviário. A recolha das respostas foi realizada através de uma plataforma *online*, a *Google Forms*, tendo sido atribuído um código de identificação a cada entidade. Foram obtidas 45 respostas do total de entidades consultadas, obtendo uma taxa de resposta global de 25%.

Para uma análise mais efetiva dos resultados e por forma a facilitar a comparação entre a avaliação de temáticas e parâmetros, foram atribuídos valores a cada uma das opções de resposta⁷, refletido em todo o documento.

Tabela 4 – Quadros de conversão das opções de resposta. Avaliação da satisfação global [1,4] e a evolução da qualidade nos últimos dois anos [1,3]

Avaliação da satisfação	Escala de 1 a 4	Evolução da qualidade nos últimos dois anos	Escala de 1 a 3
Muito satisfatório	4	Melhorou	3
Satisfatório	3	Está igual	2
Insatisfatório	2	Piorou	1
Muito insatisfatório	1		

Neste sentido, para a análise dos resultados converteram-se as avaliações das respostas dadas pelos respondentes, conforme demonstrado na Tabela 5.

Tabela 5 – Exemplo do cálculo da avaliação final média			
Níveis de satisfação	Nº de respostas	Tabela de conversão	Nº de respostas x valores
Muito satisfatório	0	4	0
Satisfatório	3	3	9
Insatisfatório	1	2	2
Muito insatisfatório	2	1	2
Total	6		13
Avaliação final (média)			2,2

Nos três capítulos seguintes apresentam-se os resultados detalhados dos questionários realizados. No último capítulo, faz-se uma comparação entre os resultados da consulta anterior (2019) com a atual consulta (2021).

⁴ Alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 124-A/2018, de 31 de dezembro.

⁵ Nomeadamente, a Diretiva 2012/34/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de novembro, alterada pela Diretiva (UE) 2016/2370, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de dezembro.

⁶ Utilizadores, neste relatório entendidos e designados, também, enquanto respondentes, operadores ou entidades.

⁷ Para a análise dos resultados não foram consideradas as respostas "Sem opinião/Não aplicável".

1. Representantes dos utilizadores de serviços ferroviários de transporte de passageiros

O questionário aos representantes dos utilizadores de serviços ferroviários de transporte de passageiros foi enviado a associações de consumidores de âmbito nacional (6), a associações que representam pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida (38) e a comissões de utentes (7). A AMT disponibilizou, igualmente, o questionário à Direção-Geral do Consumidor, à Provedoria de Justiça (PdJ) e ao Instituto Nacional para a Reabilitação (INR). Foram recebidas no total nove respostas, tendo a análise a seguinte composição: três associações de mobilidade reduzida, quatro associações de consumidores, uma comissão de utentes e a PdJ.

Este questionário é composto por quatro secções: (1) Identificação e principais dados do respondente; (2) Avaliação dos serviços ferroviários urbanos e suburbanos de transporte de passageiros; (3) Avaliação dos serviços ferroviários de longo curso, regionais e internacionais de transporte de passageiros e (4) Tratamento e divulgação da resposta ao questionário.

A avaliação da satisfação dos serviços ferroviários de transporte de passageiros foi segmentada em duas secções principais:

- (i) Serviços urbanos e suburbanos e
- (ii) Serviços de longo curso, regionais e internacionais.

Em ambas as secções foram avaliadas as seguintes temáticas: (i) avaliação das viagens de comboio; (ii) preço e procedimentos de aquisição de títulos de transporte; (iii) estações de passageiros e outras infraestruturas de apoio; (iv) informação disponibilizada aos utilizadores; (v) tratamento de situações de atraso ou perturbações nos serviços; e (vi) acessibilidade e assistência a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida.

Relativamente a cada uma destas grandes temáticas solicitou-se aos representantes dos utilizadores a sua perceção quanto à satisfação global e quanto à evolução da qualidade global nos últimos dois anos.⁸

1.1. Serviço urbano e suburbano

Neste ponto apresenta-se a avaliação da satisfação das entidades respondentes com os serviços ferroviários de transporte de passageiros nos serviços urbanos e suburbanos.

1.1.1. Satisfação global

No que à satisfação global se refere, a temática de preços e procedimentos de aquisição de títulos de transporte, nos serviços urbanos e suburbanos, obteve os níveis mais elevados de satisfação (3,13), tendo em consideração a escala de avaliação da satisfação em que 1 é muito insatisfatório e 4 muito satisfatório. Destaca-se com níveis de insatisfação elevados a avaliação das viagens de comboio (2,11). Das 6 temáticas avaliadas, apenas 2 obtiveram avaliações superiores à avaliação global do serviço.

A Figura 2 reflete o grau de satisfação global relativamente ao serviço urbano e suburbano de transporte ferroviário de passageiros. Consta-se que a grande maioria dos respondentes (66%) classificou como insatisfatórios (48%) ou muito insatisfatórios (18%) os serviços urbanos e suburbanos, os restantes 34% dos respondentes classificaram-nos como satisfatórios (22%) ou muito satisfatórios (12%).

⁸ Na metodologia utilizada pela AMT para tratamento dos dados (ver Tabela 4 na Introdução) foram atribuídos valores às diferentes avaliações:
• Na avaliação da satisfação (Escala de 1 a 4): 4 é muito satisfatório, 3 é satisfatório, 2 é insatisfatório e 1 é muito insatisfatório;
• Na evolução da qualidade nos últimos dois anos (Escala de 1 a 3): 3 - melhorou, 2 - manteve-se e 1 - piorou.

Figura 1 – Grau de satisfação global por temática relativamente ao serviço urbano e suburbano de transporte ferroviário de passageiros [1,4]

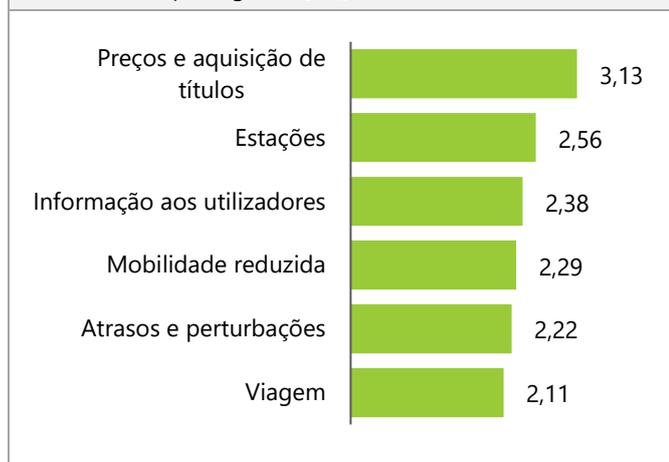
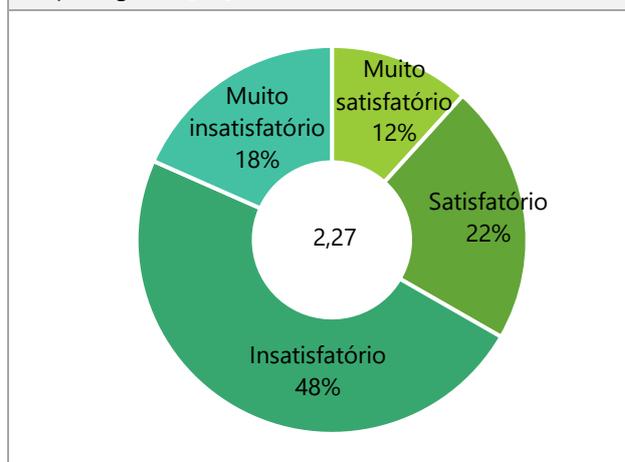
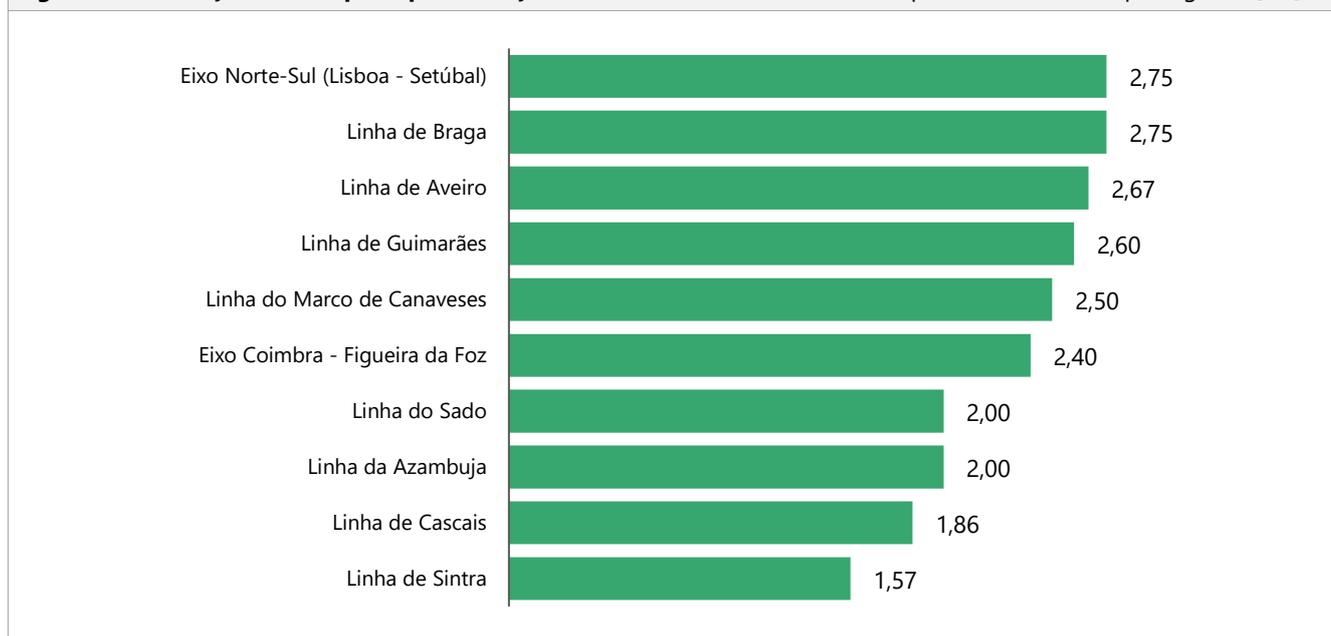


Figura 2 – Grau de satisfação global nos principais serviços urbano e suburbano de transporte ferroviário de passageiros [1,4]



Seguidamente foi solicitado aos representantes dos utilizadores de serviços ferroviários de transporte de passageiros que indicassem o seu grau de satisfação quanto aos principais serviços urbanos e suburbanos. Pela observação da Figura 3, verifica-se que é na área da Grande Lisboa onde se apresentam os maiores níveis de insatisfação, em particular nas linhas de Sintra, Cascais, Azambuja e Sado. Por outro lado, parece existir níveis de satisfação mais elevados no eixo Norte-Sul (Lisboa – Setúbal) e na linha de Braga.

Figura 3 – Satisfação com os principais serviços urbanos e suburbanos⁹ de transporte ferroviário de passageiros [1,4]



Cerca de 67% dos respondentes considerou que a qualidade global dos serviços ferroviários urbanos e suburbanos de transporte de passageiros manteve-se estável nos últimos dois anos. Por outro lado, 33% indica que a qualidade global destes serviços piorou nos últimos dois anos.

⁹ Ressalva-se que, no presente capítulo, o termo "linha" é utilizado para denotar um serviço de transporte de passageiros.

Figura 4 – Evolução da qualidade nos últimos dois anos, de cada uma das temáticas que contribuem para a qualidade do serviço urbano e suburbano de transporte ferroviário de passageiros [1,3]

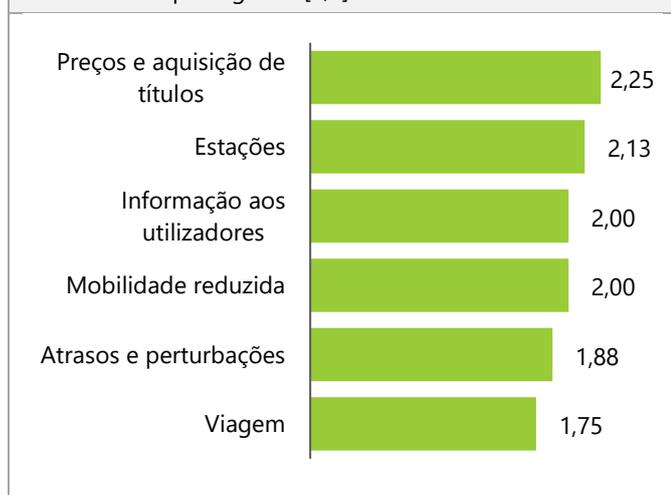
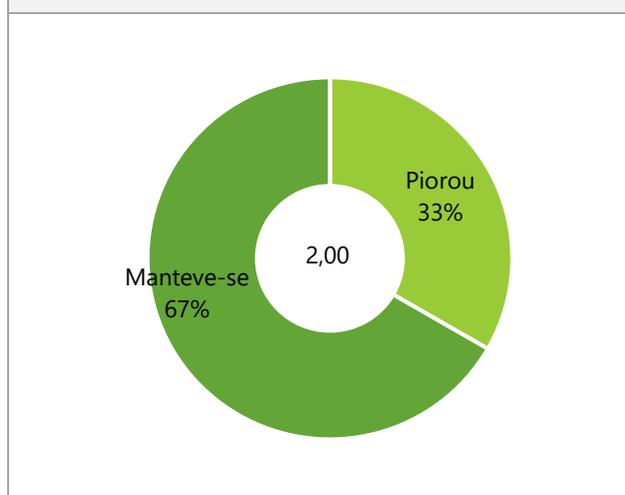
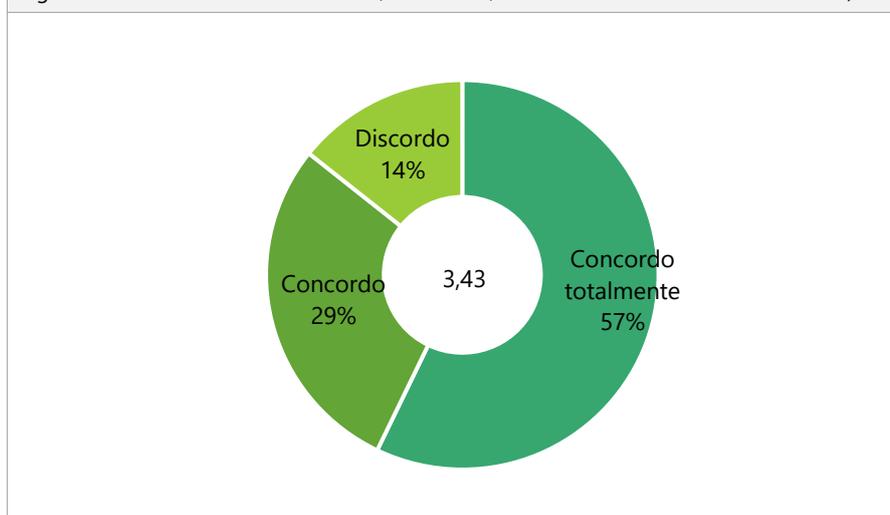


Figura 5 – Evolução da qualidade global do serviço urbano e suburbano de transporte ferroviário de passageiros, nos últimos dois anos [1,3]



Tendo em consideração a pandemia de COVID-19, que gerou um comportamento irregular da procura, considerou-se oportuno questionar aos respondentes se as suas deslocações foram afetadas pela redução da oferta de serviços ferroviários urbanos e suburbanos de transporte de passageiros. De acordo com a Figura 6, cerca de 86% dos respondentes concordam totalmente e concordam que as suas deslocações foram afetadas substancialmente pela COVID-19.

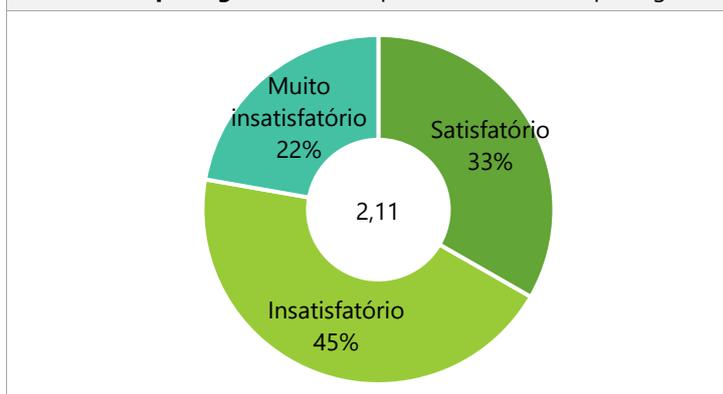
Figura 6 – Deslocações afetadas pela redução da oferta de serviços ferroviários urbanos e suburbanos de transporte ferroviário de passageiros (considerando a seguinte escala: 1 discordo totalmente, 2 discordo, 3 concordo e 4 concordo totalmente)



Também se considerou pertinente questionar os respondentes sobre o grau de cumprimento da legislação relativa aos direitos dos passageiros dos serviços ferroviários¹⁰, designadamente, dos passageiros com mobilidade condicionada. Neste sentido, apenas 33% dos respondentes evidenciaram como satisfatório o grau de cumprimento da legislação relativa aos direitos dos passageiros.

¹⁰ Para um sumário dos principais direitos dos passageiros ferroviário vertidos na legislação nacional e europeia, respetivamente, o Regulamento (CE) n.º 1371/2007 e o Decreto-Lei n.º 58/2008, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 124-A/2018 poderá consultar a Tabela 16 do estudo “Ecossistema Ferroviário Português – 2017” disponível no site da AMT. (https://www.amt-autoridade.pt/media/1943/relatorio_ferroviano_2017.pdf).

Figura 7 – Grau de cumprimento da legislação relativa aos direitos dos passageiros de transporte ferroviário de passageiros



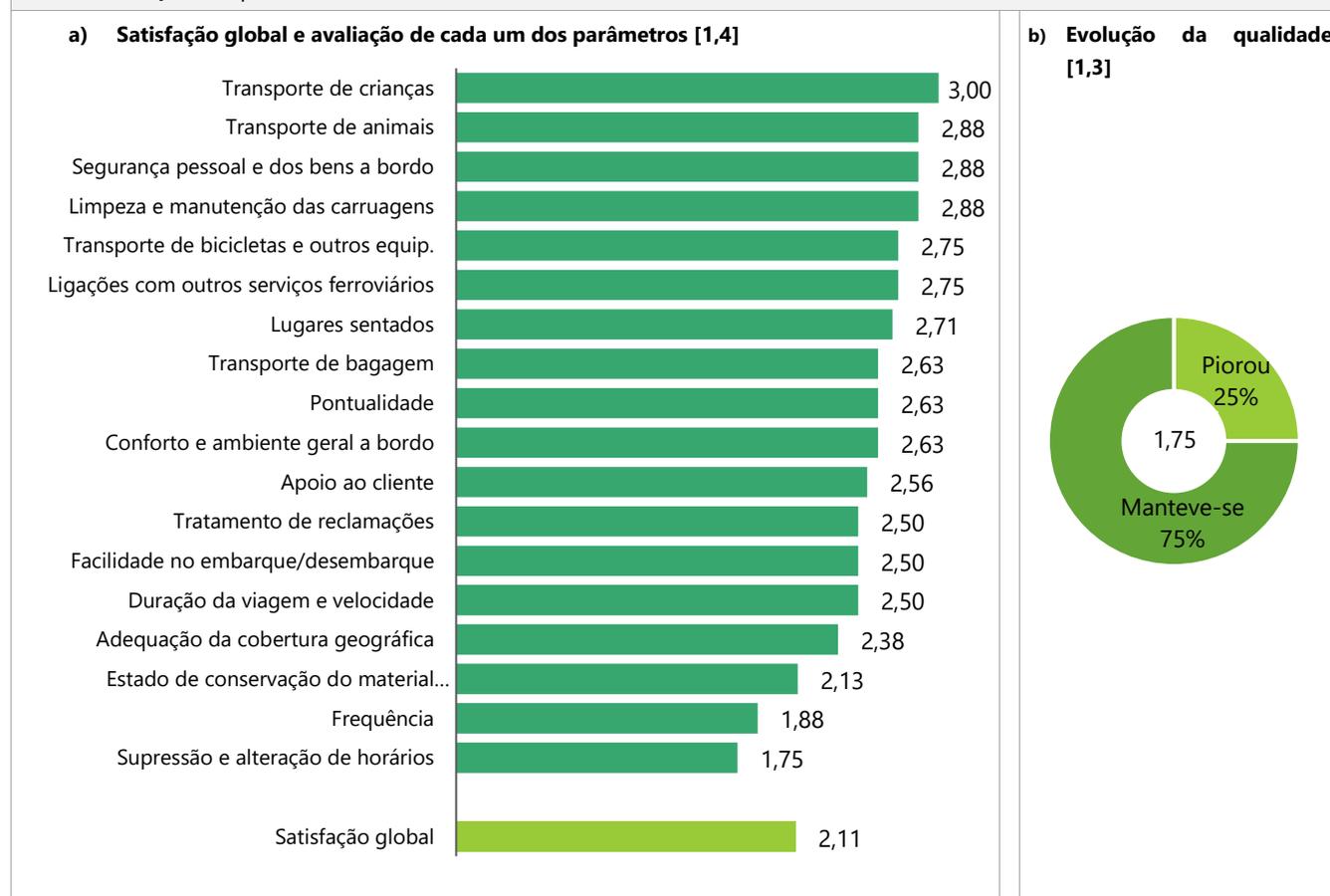
1.1.2. Temáticas

De acordo com a opinião das entidades respondentes abordamos a avaliação da sua satisfação para cada uma das temáticas relativamente a um conjunto de parâmetros relacionados com o serviço ferroviário de transporte de passageiros nos serviços urbanos e suburbanos.

(i) Avaliação das viagens de comboio

As viagens de comboio ferroviárias de transporte de passageiros foi a temática em que os serviços urbanos e suburbanos obtiveram a avaliação menos satisfatória (2,11).

Figura 8 – Viagens de Comboio. Avaliação da satisfação global [1,4], avaliação de cada um dos parâmetros relacionados [1,4] e evolução da qualidade nos últimos dois anos [1,3]



Os parâmetros melhor avaliados foram o transporte de crianças, o transporte de animais, a segurança pessoal e dos bens a bordo, e a limpeza e manutenção das carruagens. Por outro lado, os parâmetros que se apresentaram com um maior grau de insatisfação relacionam-se com a supressão e alteração de horários, a frequência e o estado de conservação do material circulante. A maioria dos respondentes considera que a qualidade das viagens de comboio manteve-se inalterada nos últimos dois anos (75%).

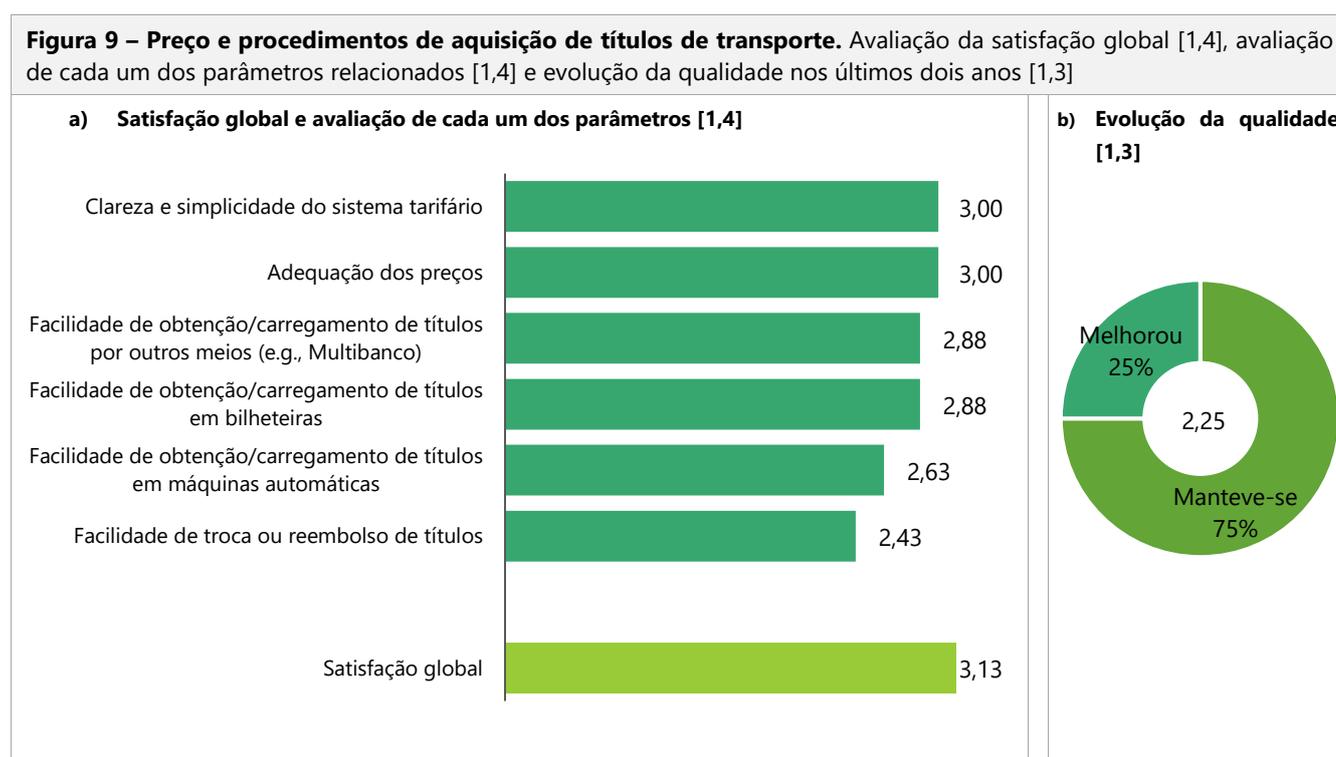
(ii) Preço e procedimentos de aquisição de títulos de transporte

A temática preço e procedimentos de aquisição de títulos de transporte nas viagens urbanas e suburbanas de transporte de passageiros foi a que melhor avaliação obteve. Na Figura 9 apresenta-se a avaliação da satisfação global de cada um dos parâmetros e a evolução da qualidade nos últimos dois anos. Em termos gerais, 87% dos respondentes avaliam-na como satisfatória.

Para 75% dos respondentes o tratamento do preço e procedimentos de aquisição de títulos de transporte manteve-se inalterada nos últimos dois anos. Por outro lado, 25% consideraram ter existido uma melhoria.

Os parâmetros analisados que apresentam um maior grau de satisfação são a clareza e simplicidade do sistema tarifário e a adequação dos preços.

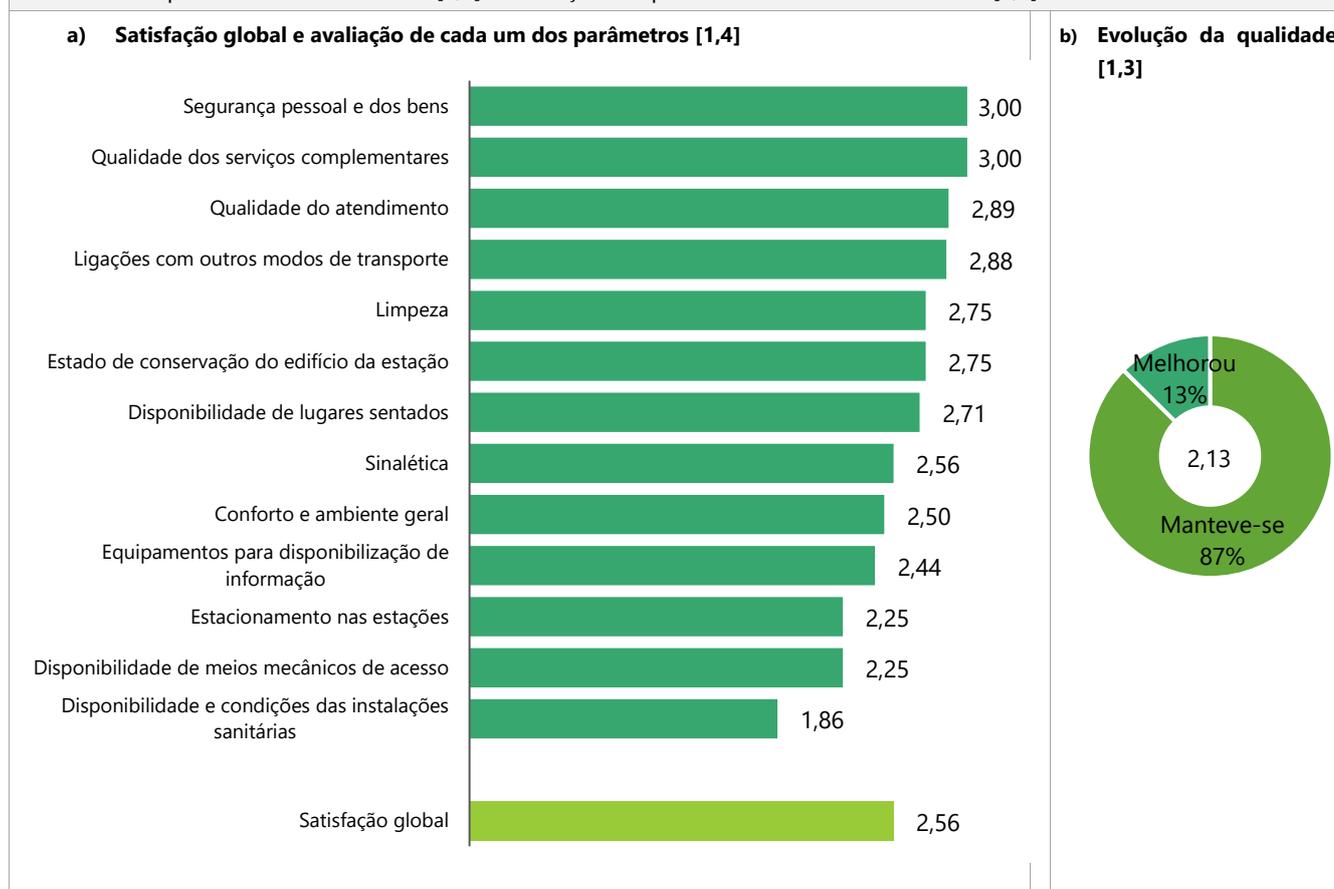
De salientar que para a generalidade dos respondentes os preços são um instrumento essencial para a promoção do transporte ferroviário que assume um papel central nos modos de transporte respeitadores do ambiente.



(iii) Estações de passageiros e outras infraestruturas de apoio

Para 56% das associações respondentes a qualidade das estações de passageiros e outras infraestruturas de apoio aos serviços urbanos e suburbanos de transporte de passageiros é satisfatória. Importa salientar que este parâmetro foi a segunda temática melhor avaliada. Numa perspetiva global, para 87% dos respondentes as estações de passageiros e outras infraestruturas de apoio manteve-se sem evolução da qualidade nos últimos dois anos.

Figura 10 – Estações de passageiros e outras infraestruturas de apoio. Avaliação da satisfação global [1,4], avaliação de cada um dos parâmetros relacionados [1,4] e evolução da qualidade nos últimos dois anos [1,3]



A segurança pessoal e dos bens durante a permanência nas estações e a qualidade dos serviços complementares disponíveis (e.g., lojas, cafés e restaurantes, etc.) foram os parâmetros com satisfação mais elevada, ambos com o valor 3,00. Por outro lado, o estado de limpeza das instalações sanitárias foi o parâmetro classificado como o mais insatisfatório não apresentando, em algumas estações, condições adequadas.

A DECO salienta que nas estações importaria reforçar a informação de apoio aos passageiros com painéis informativos, através dos funcionários das bilheteiras, ou de serviços de apoio ao cliente.

(iv) Informação disponibilizada aos utilizadores

O grau de satisfação global da qualidade da informação disponibilizada aos utilizadores dos serviços urbanos e suburbanos de transporte de passageiros é para a maioria dos respondentes (63%), designadamente insatisfatório para 50% e muito insatisfatória para 13%. Apesar de ser a terceira temática na satisfação global, alguns dos parâmetros geram insatisfação, nomeadamente: a informação na estação (2,00). Já no que respeita à informação online (2,75) e a informação durante e após a viagem gera mais satisfação (2,63).

A qualidade da informação disponibilizada aos utilizadores manteve-se nos últimos dois anos para 75% dos respondentes, conforme ilustrado na Figura 11 b). Releva-se que para 13% a evolução da qualidade da informação melhorou.

A título de exemplo de alguns dos comentários recebidos na presente consulta, a DECO evidencia que a qualidade da informação é extremamente insatisfatória, principalmente em situações de atraso ou perturbação nos serviços, nomeadamente em termos de demora na prestação da informação, assim como na falta de informação sobre

alternativas de transporte. Identificam-se, também, lacunas nos deveres de compensação e assistência aos utilizadores.

Figura 11 – Informação disponibilizada aos utilizadores. Avaliação da satisfação global [1,4], avaliação de cada um dos parâmetros relacionados [1,4] e evolução da qualidade nos últimos dois anos [1,3]

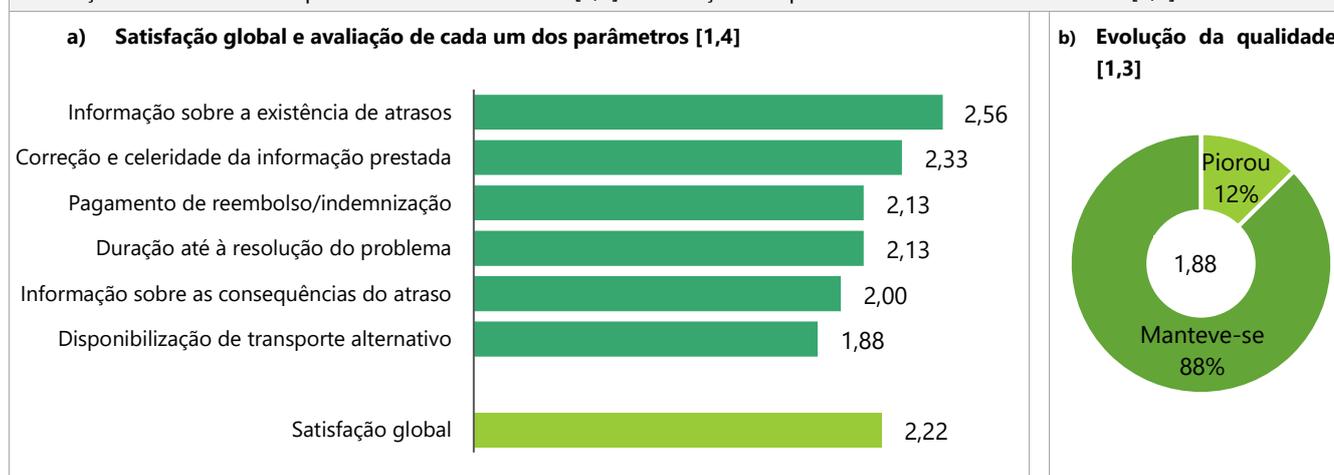


(v) Tratamento de situações de atraso ou perturbações nos serviços

No que respeita à satisfação global com a qualidade do tratamento de situações de atraso ou perturbação nos serviços urbanos e suburbanos de transporte de passageiros, a mesma apresenta-se insatisfatória para 56% das associações. Consta-se que a sua qualidade não teve evoluções nos últimos dois anos, para 88% dos respondentes e para 12% dos mesmos terá piorado.

A informação sobre a existência e origem de atrasos foi o parâmetro que melhor avaliação obteve. Todos os restantes parâmetros foram avaliados como insatisfatórios pelos respondentes. Verifica-se sobretudo insatisfação na disponibilização de transporte alternativo (no caso de indisponibilidade do serviço).

Figura 12 – Tratamento de situações de atraso ou perturbações nos serviços. Avaliação da satisfação global [1,4], avaliação de cada um dos parâmetros relacionados [1,4] e evolução da qualidade nos últimos dois anos [1,3]



(vi) **Acessibilidade e assistência a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida.**

O grau de satisfação global relativamente à acessibilidade e à assistência a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida é satisfatório para 57% das associações. A Figura 13 a) apresenta os resultados da satisfação existente com os parâmetros relacionados com as condições de acessibilidade e assistência a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida nas viagens urbanas e suburbanas.

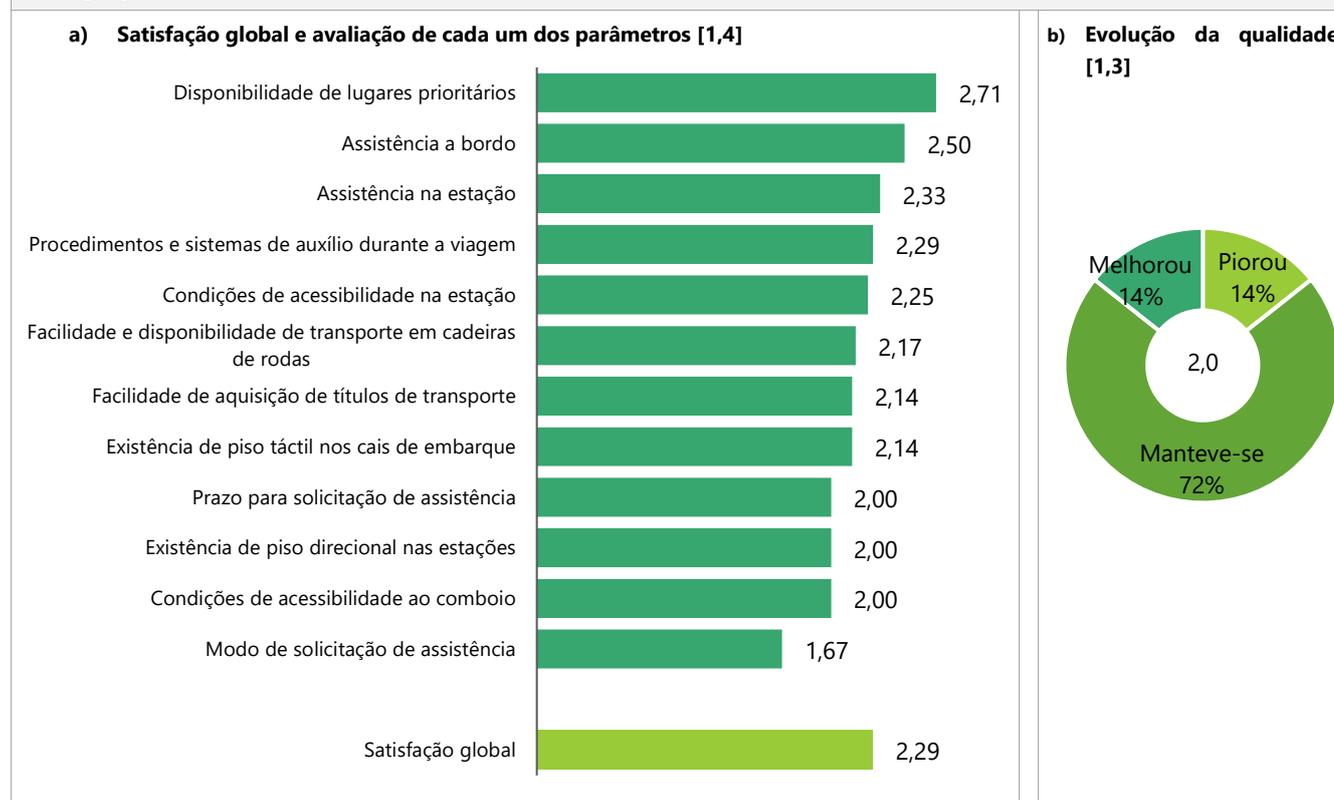
A este respeito foi sobretudo manifestada insatisfação relativamente ao modo de solicitação de assistência a utilizadores com deficiência e/ou de mobilidade reduzida (1,67).

Relativamente à acessibilidade e assistência a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida, são identificados os seguintes pontos negativos:

- (i) Procedimentos e sistemas de auxílio (disponibilização de assistência durante a viagem);
- (ii) Condições de acessibilidade ao comboio para facilitar o embarque (plataformas elevatórias e rampas portáteis);
- (iii) Disponibilidade e adequação dos equipamentos para a aquisição de títulos de transporte;
- (iv) Dificuldades de acessibilidade em deslocações autónomas nas estações (falta de existência de piso tátil nas estações ou de sinalização sonora); e
- (v) Dificuldades no recurso a serviços de apoio a passageiros com necessidades especiais, incluindo sistemas de auxílio nas estações.

De salientar que, no caso dos utilizadores surdos, a principal barreira de acessibilidade é o acesso à comunicação/informação. Assim, destaca-se que toda a informação/comunicação deva ser devidamente acessível em Língua Gestual Portuguesa (LGP), assim se garantindo que estão em condições de igualdade com os restantes cidadãos.

Figura 13 – Acessibilidade e assistência a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida. Avaliação da satisfação global [1,4], avaliação de cada um dos parâmetros relacionados [1,4] e evolução da qualidade nos últimos dois anos [1,3]



1.2. Serviço de longo curso, regional e internacional

Neste ponto apresenta-se a avaliação da satisfação das entidades respondentes com os serviços ferroviários de transporte de passageiros nos serviços de longo curso, regionais e internacionais.

1.2.1. Satisfação global

No que respeita à avaliação global dos serviços de longo curso, regionais e internacionais de passageiros, 36% dos respondentes classifica-a como insatisfatória e 22% como muito insatisfatória. Porém, 42% dos respondentes consideraram globalmente estarem satisfeitos ou muito satisfeitos com estes serviços.

As temáticas onde existe um maior grau de insatisfação, dizem respeito ao tratamento de situações de atraso ou perturbações nos serviços (2,28) e às estações de passageiros e outras infraestruturas de apoio (2,50). Existe mais satisfação, nas questões relacionadas com o preço e procedimentos de aquisição de títulos de transportes (3,16).

Figura 14 – Grau de satisfação global por temática relativamente ao serviço de longo curso, regional e internacional de transporte ferroviário de passageiros [1,4]

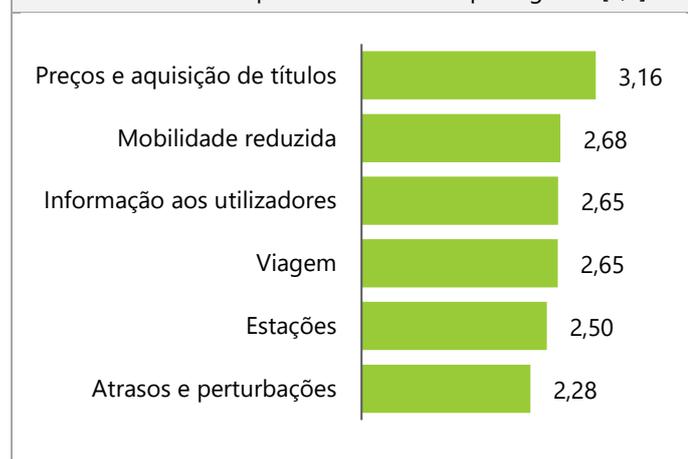


Figura 15 – Grau de satisfação global nos principais serviços de longo curso, regional e internacional de transporte ferroviário de passageiros [1,4]



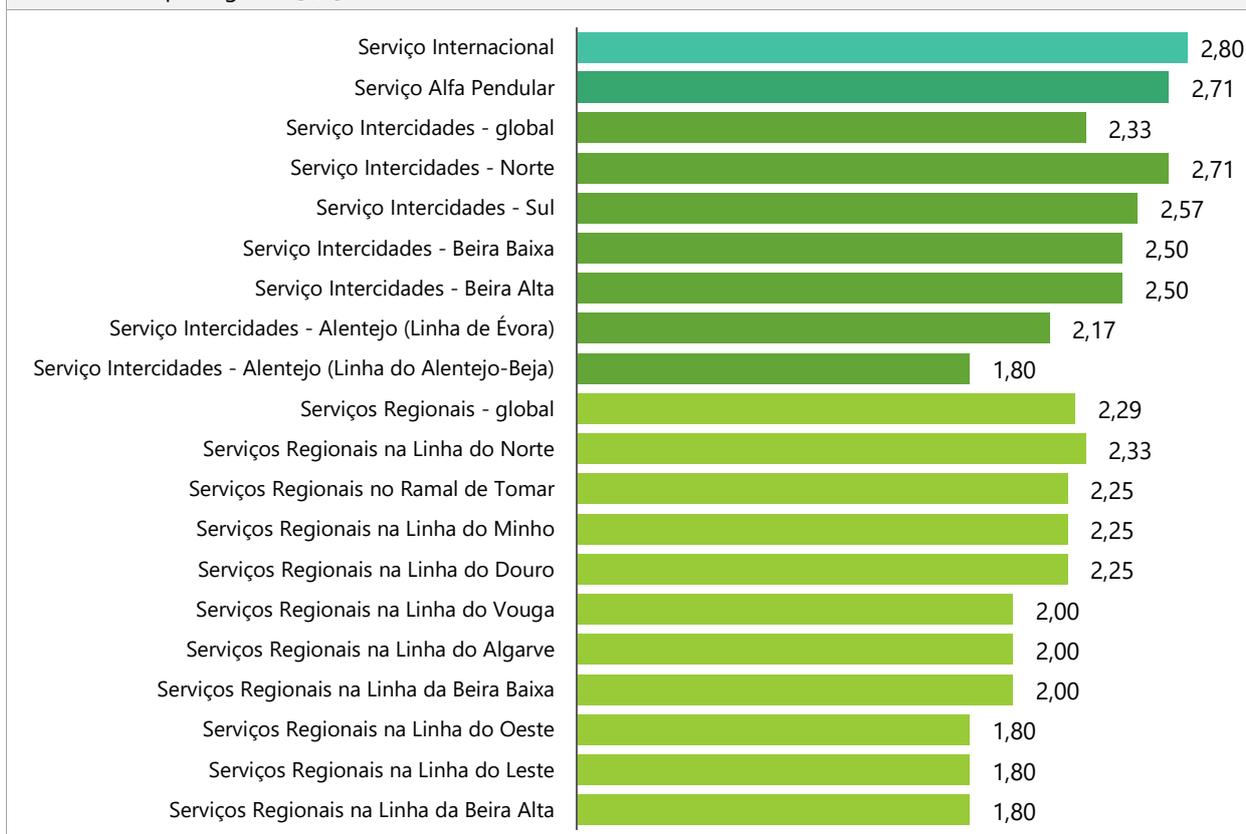
Nesta consulta, foi igualmente solicitado às associações que indicassem qual o grau de satisfação com cada um dos principais serviços em operação. Observando a Figura 16, verifica-se que o serviço internacional (2,80) e o serviço alfa pendular (2,71) apresentam os maiores níveis de satisfação, sendo superiores à satisfação média global (2,28) dos serviços de longo curso, regionais e internacionais de transporte ferroviário de passageiros.

Relativamente à avaliação global dos serviços intercidades os mesmos foram considerados insatisfatórios, obtendo 2,33. O serviço intercidades – Alentejo (Linha do Alentejo -Beja) atingiu o menor nível de insatisfação (1,80) neste serviço. De outro modo, o serviço intercidades do Norte foi considerado satisfatório (2,71).

Os serviços regionais de transporte de passageiros são aqueles onde existe mais insatisfação por parte dos respondentes (2,29), comparativamente com os restantes serviços. Destacam-se as seguintes linhas com maior nível de insatisfação (1,80): *i*) serviços regionais na Linha do Oeste; *ii*) serviços regionais na Linha do Leste e *iii*) serviços regionais na Linha da Beira Alta. O serviço regional com maior pontuação foi a Linha do Norte.

A maioria dos respondentes indicou que a qualidade destes serviços se tem mantido estável nos últimos dois anos (80%), sem prejuízo de existir uma proporção diminuta de respondentes que entende ter existido algumas melhorias (15%).

Figura 16 – Satisfação com os principais serviços de longo curso, regionais e internacionais¹¹ de transporte ferroviário de passageiros [1,4]



A evolução da qualidade de todas as temáticas nos últimos dois anos, obteve classificação inferior a 2,0 (em que 1 é piorou e 3 melhorou). Destaca-se pela negativa e com níveis de insatisfação mais elevados a informação disponibilizada aos utilizadores (1,70) dos serviços ferroviários de longo curso, regionais e internacionais. Os preços e aquisição de títulos (1,95) e situações de atraso ou perturbação nos serviços (1,94) são as temáticas que mais contribuíram para o nível de satisfação do serviço.

Figura 17 – Evolução da qualidade de cada uma das temáticas que contribuem para a qualidade do serviço de longo curso, regional e internacional de transporte ferroviário de passageiros nos últimos dois anos [1,3]

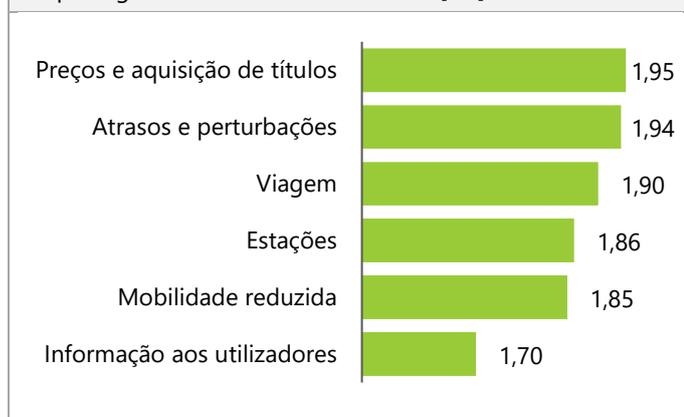
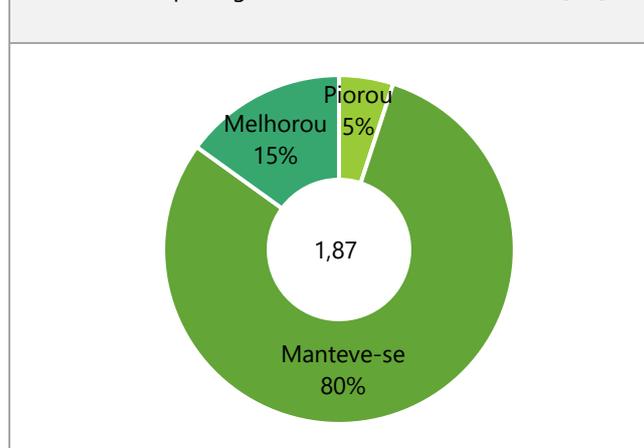


Figura 18 – Evolução da qualidade global do serviço de longo curso, regional e internacional de transporte ferroviário de passageiros, nos últimos dois anos [1,3]



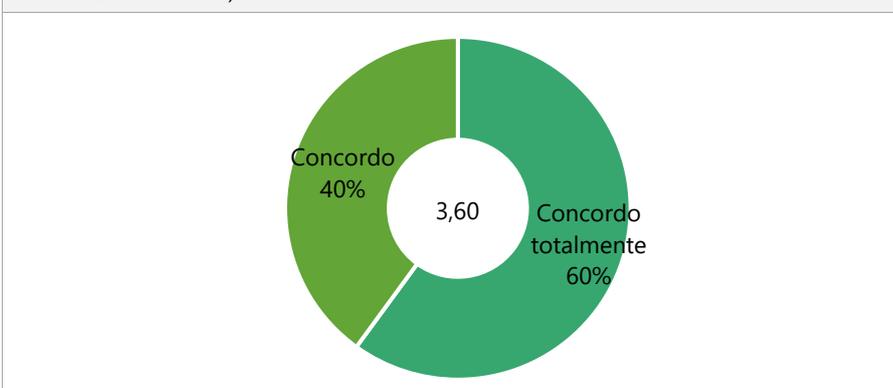
¹¹ Ressalva-se que, o termo "linha" é utilizado para denotar um serviço de transporte de passageiros.

De acordo com os comentários gerais aos serviços ferroviários de longo curso, regional e internacional de transporte de passageiros os respondentes identificaram algumas boas práticas, tais como: i) informação na ocorrência de atrasos ou perturbações nos serviços e ii) disponibilização de assistência durante a viagem.

No entanto, também foi identificado que existem aspetos a melhorar: i) acesso a informação para quem se desloca em cadeira de rodas, ii) comunicação com os funcionários, iii) espaços das estações que não se encontram acessíveis, iv) falta de sinalização sonora para pessoas cegas ou amblíopes e v) acessibilidades aos comboios.

Tendo em consideração a pandemia de COVID-19, que gerou um comportamento irregular da procura, considerou-se oportuno questionar aos respondentes se as suas deslocações foram afetadas pela redução da oferta de serviços ferroviários de longo curso, regionais e internacionais de transporte de passageiros. De acordo com a Figura 19, todos os respondentes concordam, sendo que 60% concordam totalmente que as suas deslocações foram afetadas pela redução da oferta de serviços durante a pandemia.

Figura 19 – Deslocações afetadas pela redução da oferta de serviços ferroviários de longo curso, regionais e internacionais de transporte ferroviário de passageiros (segundo a seguinte escala: 1 discordo totalmente, 2 discordo, 3 concordo e 4 concordo totalmente)



1.2.2. Temáticas

À semelhança do que foi feito no caso dos serviços urbanos e suburbanos de transporte ferroviário de passageiros, para cada uma das temáticas foi solicitado às entidades respondentes a avaliação da sua satisfação relativamente a um conjunto de parâmetros.

(i) Avaliação das viagens de comboio

A satisfação global com as viagens ferroviárias foi satisfatória nos serviços de longo curso e no serviço internacional de transporte de passageiros, obtendo 2,80, tendo os respondentes apresentado insatisfação face os serviços regionais (2,30). Para 90% dos respondentes a qualidade das viagens de comboio nos últimos dois anos manteve-se sem evoluções.

Figura 20 – Grau de satisfação das viagens de comboio relativamente ao serviço de longo curso, regional e internacional de transporte ferroviário de passageiros [1,4]

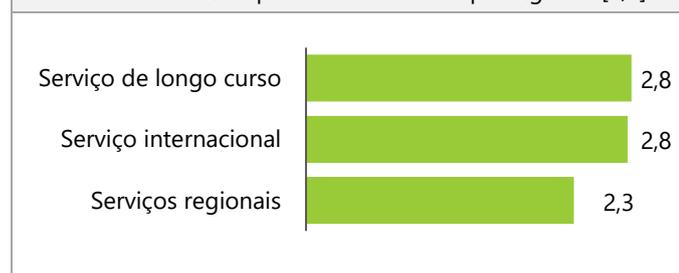


Figura 21 – Evolução da qualidade das viagens de comboio no serviço de longo curso, regional e internacional, nos últimos dois anos [1,3]



De acordo com a Figura 22, os três parâmetros mais insatisfatórios desta temática foram: *i)* a adequação da oferta geográfica; *ii)* a duração da viagem e velocidade comercial e *iii)* supressão de percursos.

Figura 22 – Satisfação com os principais parâmetros relacionados com as viagens de comboio nos serviços de longo curso, regionais e internacionais de transporte ferroviário de passageiros [1,4]



Dos 21 parâmetros analisados relativos às viagens ferroviárias de longo curso, regionais e internacionais, foi possível verificar que 16 parâmetros foram classificados como satisfatórios (ou seja, acima de 2,5): *i)* facilidade no embarque e desembarque; *ii)* frequência; *iii)* ligações com outros serviços de transporte ferroviário de passageiros; *iv)* limpeza e disponibilidade de instalações sanitárias durante a viagem; *v)* tratamento de reclamações e sugestões sobre o serviço; *vi)* lugares sentados; *vii)* pontualidade; *viii)* segurança pessoal e dos bens a bordo; *ix)* serviço de restauração durante a viagem; *x)* transporte de bicicletas e outros equipamentos de mobilidade; *xi)* conteúdos audiovisuais e tecnologias de informação e comunicação disponibilizados; *xii)* conforto e ambiente geral a bordo; *xiii)* limpeza e manutenção das carruagens; *xiv)* transporte de animais; *xv)* transporte de bagagens e *xvi)* transporte de crianças.

(ii) Preço e procedimentos de aquisição de títulos de transporte

No âmbito dos serviços de longo curso, regionais e internacionais de transporte de passageiros, a temática “preço e procedimentos de aquisição de títulos de transporte” foi a que obteve melhor avaliação da satisfação global (3,16), de entre todas as temáticas avaliadas (Figura 14).

Na Figura 23, observa-se que o serviço de longo curso obteve melhor satisfação. Em termos de evolução da qualidade nos últimos dois anos, considerou-se que a mesma se tem mantido para a grande maioria dos respondentes (95%).

Figura 23 – Grau de satisfação com o preço e procedimentos de aquisição de títulos de transporte relativamente ao serviço de longo curso, regional e internacional de transporte ferroviário de passageiros [1,4]

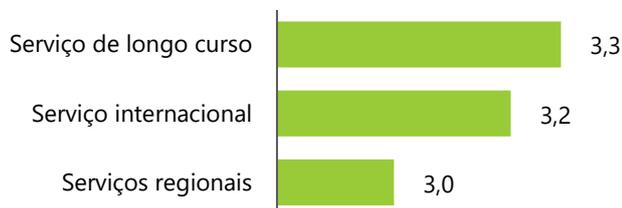
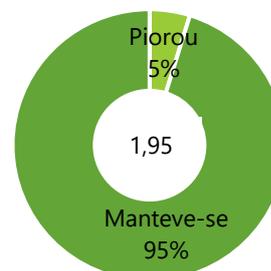


Figura 24 – Evolução da qualidade do preço e procedimentos de aquisição de títulos de transporte no serviço de longo curso, regional e internacional, **nos últimos dois anos** [1,3]



Da leitura dos gráficos podemos concluir que o parâmetro qualificado como o mais satisfatório foi a “clareza e simplicidade do sistema tarifário”, com 3,14. No contexto do preço e procedimentos de aquisição de títulos de transporte constata-se que todos os parâmetros foram classificados como satisfatórios (isto é, acima dos 2,5), conforme se pode visualizar na figura seguinte.

Figura 25 – Satisfação com os principais parâmetros relacionados com o preço e procedimentos de aquisição de títulos de transporte nos serviços de longo curso, regionais e internacionais de transporte ferroviário de passageiros [1,4]



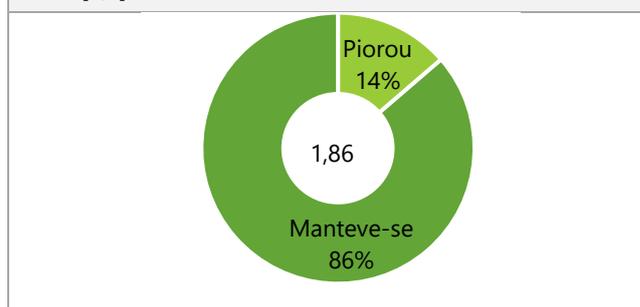
(iii) Estações de passageiros e outras infraestruturas de apoio

No geral, os respondentes (86%) consideraram que a qualidade das estações de passageiros e outras infraestruturas de apoio aos serviços manteve-se nos últimos dois anos. A Figura 26 demonstra que a satisfação com as estações de passageiros e outras infraestruturas de apoio é maior nos serviços de longo curso, sendo insatisfatória nos serviços regionais.

Figura 26 – Grau de satisfação com as estações de passageiros e outras infraestruturas de apoio relativamente ao serviço de longo curso, regional e internacional de transporte ferroviário de passageiros [1,4]



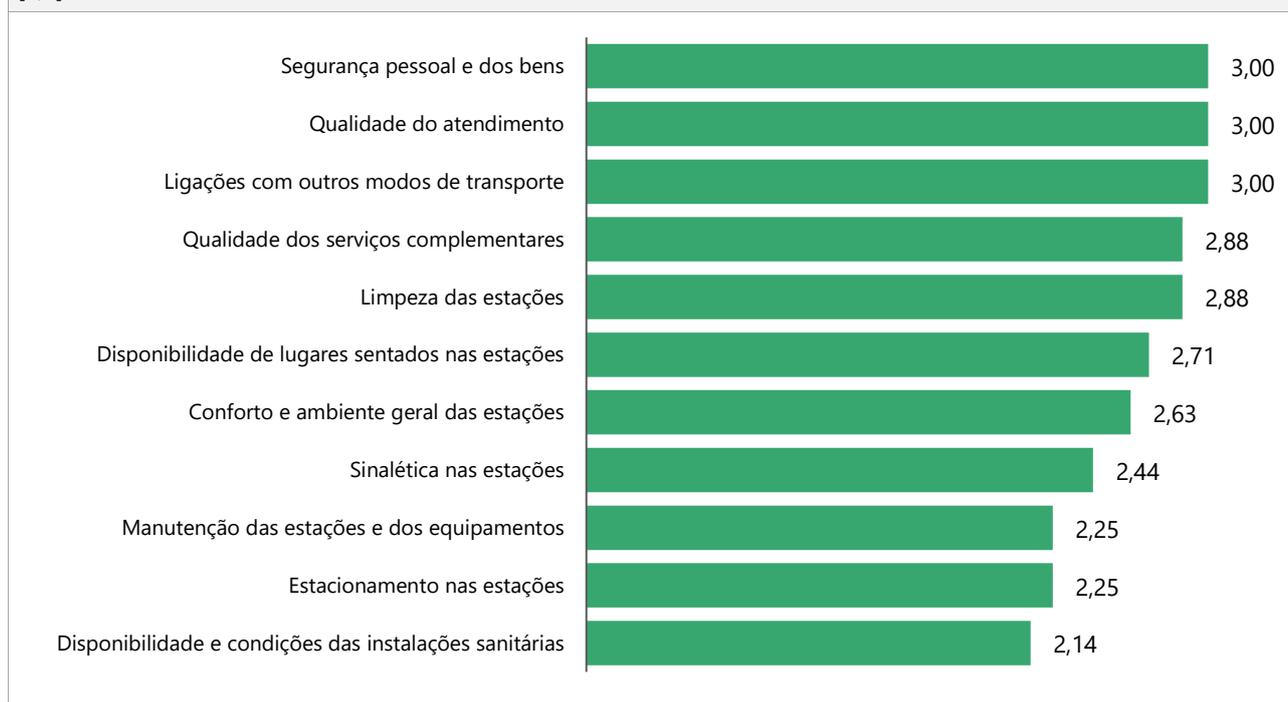
Figura 27 – Evolução da qualidade das estações de passageiros e outras infraestruturas de apoio no serviço de longo curso, regional e internacional, **nos últimos dois anos** [1,3]



Os principais parâmetros relacionados com as estações de passageiros e outras infraestruturas de apoio com maior nível de satisfação (3,00) foram: *i)* segurança de pessoal e de bens durante a permanência nas estações; *ii)* qualidade do atendimento; e *iii)* ligações com outros modos de transporte.

Por outro lado, a disponibilidade e as condições, das instalações sanitárias das estações de passageiros foi o parâmetro com pior avaliação.

Figura 28 – Satisfação com os principais parâmetros relacionados com as estações de passageiros e outras infraestruturas de apoio nos serviços de longo curso, regionais e internacionais de transporte ferroviário de passageiros [1,4]



(iv) Informação disponibilizada aos utilizadores

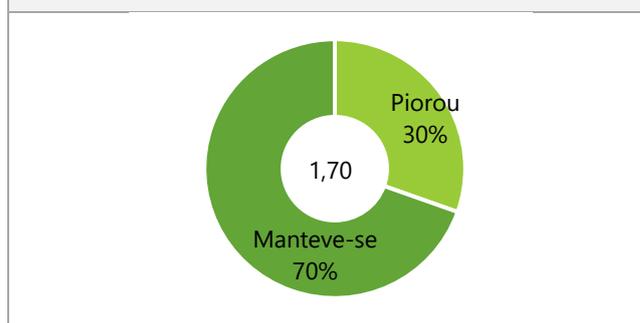
As associações classificam a satisfação global da informação disponibilizada aos utilizadores com níveis satisfatórios. Também nesta temática é o serviço de longo curso o que apresenta maior satisfação.

No que diz respeito à informação disponibilizada aos utilizadores, os respondentes (70%) consideraram que a qualidade se manteve sem evoluções nos últimos dois anos.

Figura 29 – Grau de satisfação da informação disponibilizada aos utilizadores relativamente ao serviço de longo curso, regional e internacional de transporte ferroviário de passageiros [1,4]

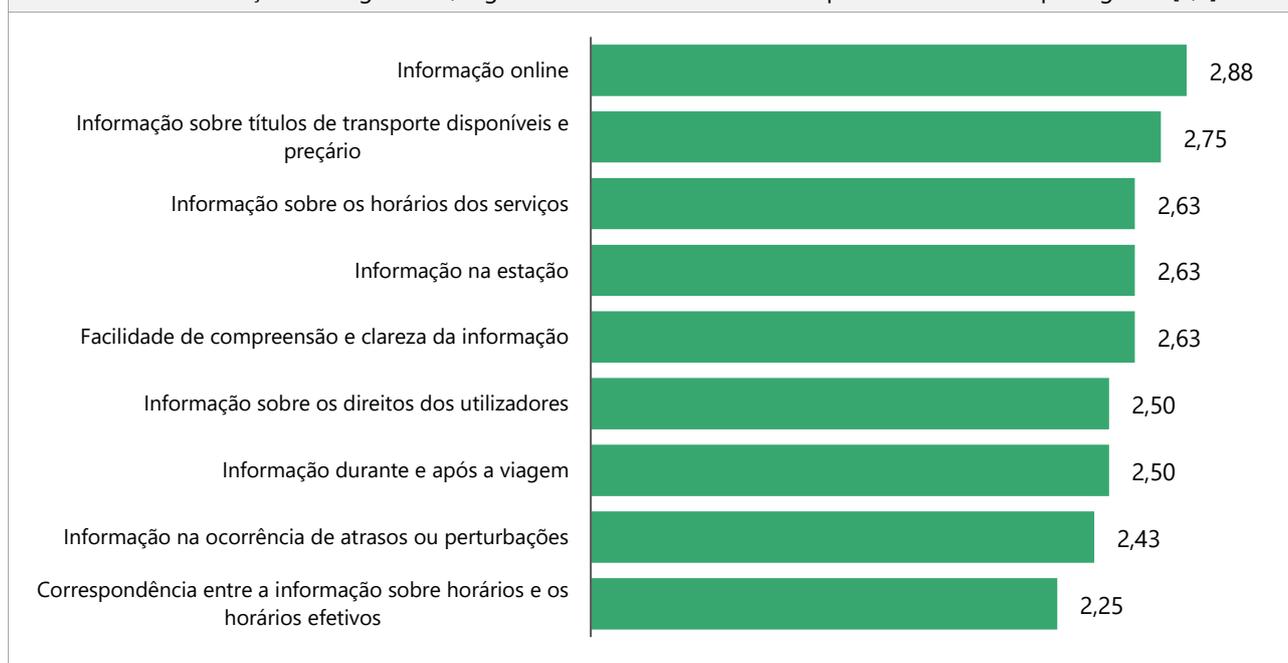


Figura 30 – Evolução da qualidade da informação disponibilizada aos utilizadores no serviço de longo curso, regional e internacional, nos últimos dois anos [1,3]



A informação na ocorrência de atrasos ou perturbações nos serviços (2,43) e a correspondência entre a informação sobre os horários e os horários efetivos (2,25) são os parâmetros que apresentam maiores níveis de insatisfação. A informação disponibilizada aos utilizadores online (2,88) foi o parâmetro melhor classificado.

Figura 31 – Satisfação com os principais parâmetros relacionados com a informação disponibilizada aos utilizadores nos serviços de longo curso, regionais e internacionais de transporte ferroviário de passageiros [1,4]



(v) Tratamento de situações de atraso ou perturbações nos serviços

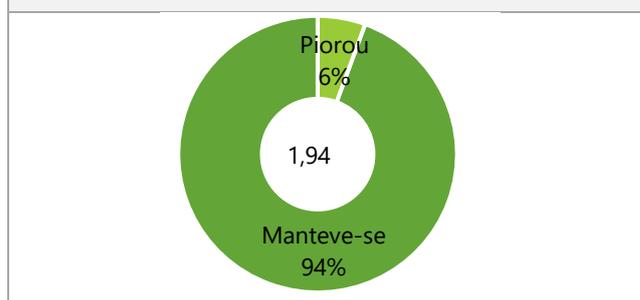
A temática do tratamento de situações de atraso ou perturbações foi a pior avaliada nos serviços de longo curso, regional e internacional de transporte ferroviário de passageiros. No que concerne ao serviço internacional atingiu o nível mais insatisfatório com 2,25.

A maioria dos respondentes (94%) considerou que o tratamento de situações de atraso ou perturbação nos serviços manteve-se inalterada nos últimos dois anos.

Figura 32 – Grau de satisfação com o tratamento de situações de atraso ou perturbações relativamente ao serviço de longo curso, regional e internacional de transporte ferroviário de passageiros [1,4]

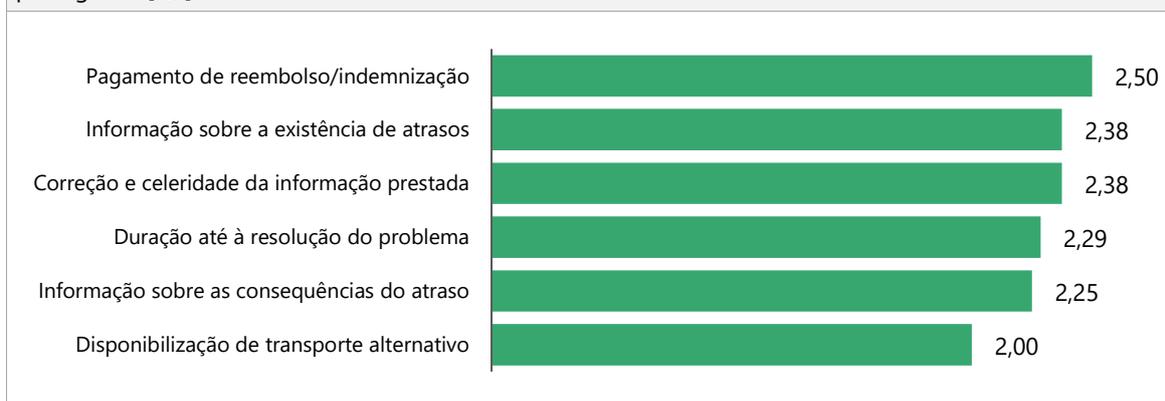


Figura 33 – Evolução da qualidade no tratamento de situações de atraso ou perturbações no serviço de longo curso, regional e internacional, **nos últimos dois anos** [1,3]



Pela análise da Figura 34, conclui-se que somente o parâmetro de pagamento de reembolso/indenização foi considerado satisfatório. Os restantes parâmetros foram classificados como insatisfatórios (ou seja, abaixo de 2,5).

Figura 34 – Satisfação com os principais parâmetros relacionados com o tratamento de situações de atraso ou perturbações nos serviços de longo curso, regionais e internacionais de transporte ferroviário de passageiros [1,4]



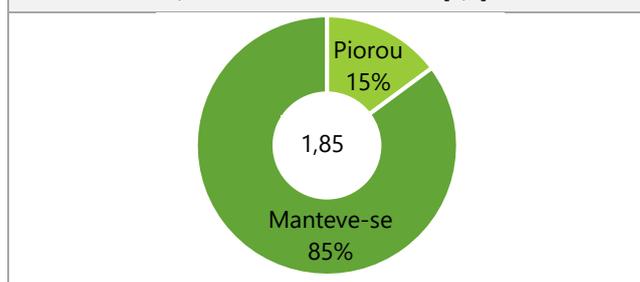
(vi) **Acessibilidade e assistência a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida.**

No âmbito da acessibilidade e assistência a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida apenas o serviço regional se apresentou como insatisfatório. Cerca de 85% dos respondentes considera que as condições de acessibilidade e a assistência a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida nos serviços de longo curso, regionais e internacionais de transporte de passageiros tem-se mantido sem evoluções da qualidade nos últimos dois anos. Verifica-se também que 15% das associações consideram que estas condições pioraram.

Figura 35 – Grau de satisfação com a acessibilidade e assistência a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida relativamente ao serviço de longo curso, regional e internacional de transporte ferroviário de passageiros [1,4]



Figura 36 – Evolução da qualidade na acessibilidade e assistência a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida no serviço de longo curso, regional e internacional, **nos últimos dois anos** [1,3]

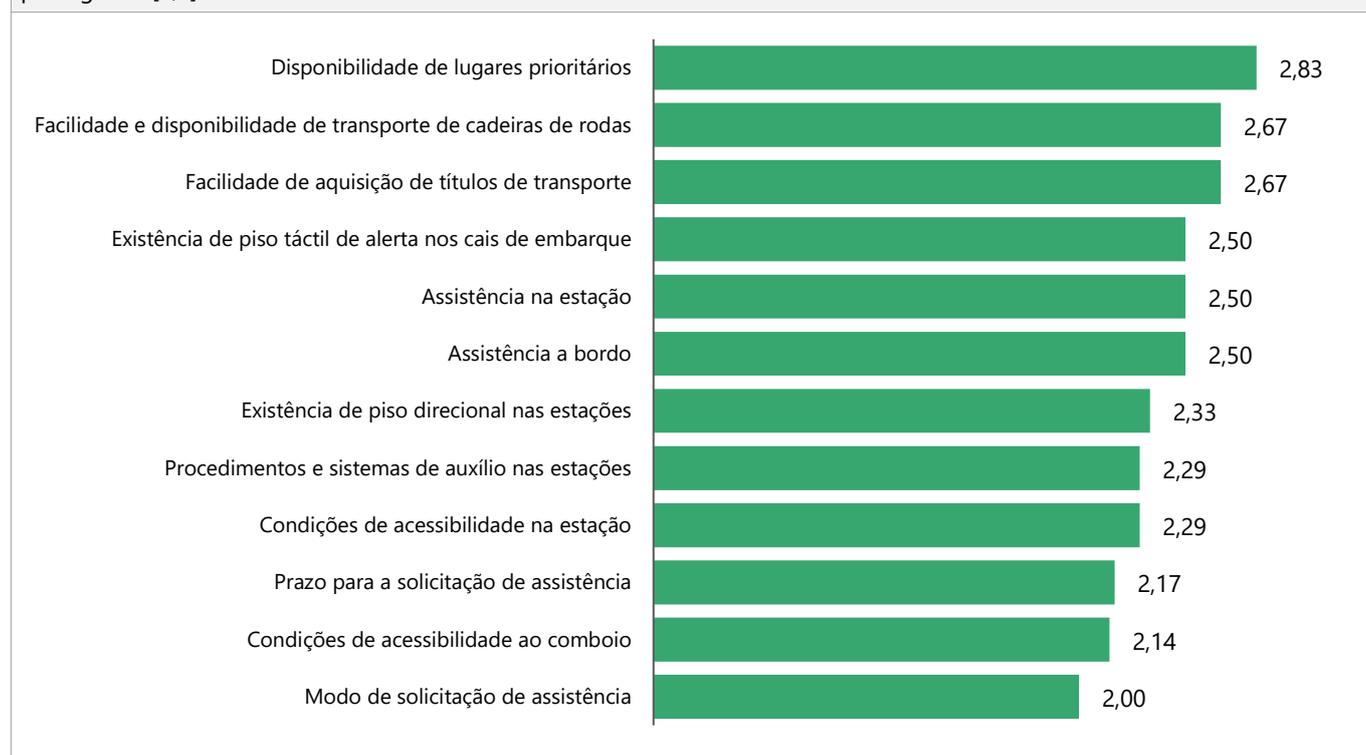


Dos 12 parâmetros analisados relativamente à acessibilidade e assistência a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida, foi possível verificar que 6 parâmetros foram classificados como insatisfatórios (ou seja, abaixo de 2,5): *i*) existência de piso direcional nas estações; *ii*) procedimentos e sistemas de auxílio e informação nas estações; *iii*) condições de acessibilidade à estação e de movimentação na estação; *iv*) prazo para a solicitação de assistência; *v*) condições de acessibilidade à estação e de movimentação na estação; e *vi*) modo de solicitação de assistência.

À semelhança do indicado relativamente aos serviços urbanos e suburbanos, as associações de mobilidade reduzida destacam os seguintes pontos negativos, no diz respeito à qualidade dos serviços assegurados a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida nos serviços de longo curso, regionais e internacionais: *(i)* inadequação do sistema de requisição de apoio para passageiros com necessidades especiais; *(ii)* inacessibilidade na aquisição de títulos; e *(iii)* dificuldade nas deslocações nas estações por parte de pessoas com deficiência visual.

Também, tal como referido anteriormente, os utilizadores surdos referiram para os serviços de longo curso, regionais e internacionais que a principal barreira de acessibilidade é o acesso à comunicação/informação. Sendo fundamental que a mesma seja devidamente acessível em Língua Gestual Portuguesa (LGP), garantindo condições de igualdade com os restantes cidadãos.

Figura 37 – Satisfação com os principais parâmetros relacionados com a acessibilidade e assistência a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida nos serviços de longo curso, regionais e internacionais de transporte ferroviário de passageiros [1,4]



✓ Reclamações dos passageiros

As reclamações registadas e tratadas pela AMT, enquanto entidade competente para o efeito, provêm dos livros de reclamações físico e eletrónico¹², dos diversos operadores e prestadores de serviços do setor da mobilidade e dos transportes, bem como das reclamações apresentadas diretamente à AMT (através de outro formato).

¹² A partir de 1 de julho de 2019, tornou-se obrigatória a disponibilização do Livro de Reclamações Eletrónico (LRE), bem como a divulgação de acesso ao mesmo nos respetivos sítios da Internet dos operadores económicos que desenvolvem a sua atividade nos setores regulados pela AMT.

Durante o ano de 2020 e no primeiro semestre de 2021 foram recebidas na AMT 4.166 reclamações relativas aos operadores de transporte ferroviário passageiros¹³.

Na presente consulta, foi questionado aos respondentes se alguma vez tinham solicitado o livro de reclamações relativamente aos serviços ferroviários de transporte de passageiros. Importa, nesta sede deixar transcrito as seguintes apreciações:

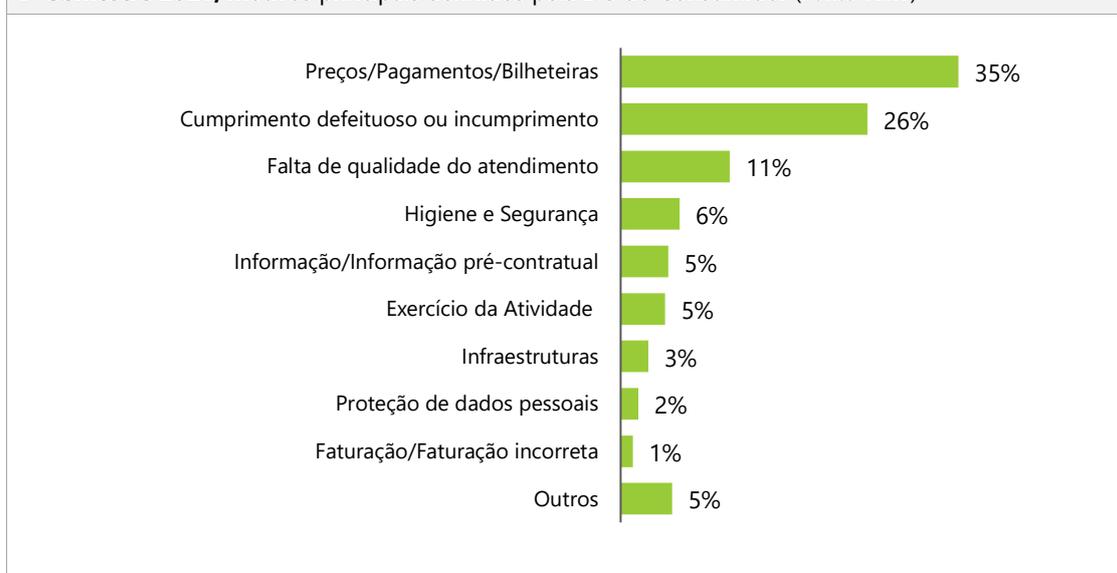
- A DECO acredita que *“o número de reclamações dos consumidores não reflete a realidade”*. Por um lado, *“a maioria dos consumidores desconhece os seus direitos e obrigações e, por outro lado, os mecanismos legais para o exercício dos seus direitos são lentos e burocráticos. Estes factos e, bem assim, a circunstância de se tratar de um serviço público essencial de que, por natureza, dependem diariamente, dissuade-os de reclamar”*.
- Na perspetiva de Associação Spina Bífida e Hidrocefalia de Portugal (ASBIHP), consideraram *“a experiência ambígua, visto que os funcionários são muito prestáveis e dão a assistência necessária, mas o acesso ao serviço não é simples.”* Neste sentido, admitem que *“qualquer queixa que se apresente nunca é pelo funcionário ou pela aplicação da legislação, mas pela discriminação que ocorre no acesso ao cais (elevadores fora de serviço ou informação não legível) ou no acesso às carruagens dos comboios”*.

Os principais motivos das reclamações, identificados na Figura 38, são questões relacionadas com: (i) preços, pagamentos e bilheteiras (35,4%), (ii) cumprimento defeituoso ou incumprimento do horário de transporte (25,9%), e (iii) insatisfação com a qualidade de atendimento (11,4%). O conjunto destes três motivos representa 72,7% das reclamações totais neste subsector do transporte ferroviário de passageiros.

Embora a temática preço e procedimentos de aquisição de títulos de transporte tenha sido considerada a mais satisfatória na consulta aos representantes dos utilizadores dos serviços ferroviários de transporte de passageiros é também a temática que mais reclamações apresenta.

Noutra leitura, a temática de atrasos e perturbações nos serviços de longo curso, regionais e internacionais é avaliada como a mais insatisfatória.

Figura 38 – Distribuição das reclamações por motivos principais considerando o ano de 2020 e o 1º Semestre 2021, motivos principais definidos pela DG do Consumidor (Fonte: AMT)



¹³ O transporte ferroviário de passageiros conta atualmente com dois operadores, a CP – Comboios de Portugal, E.P.E. e a FERTAGUS – Travessia do Tejo, Transportes, S.A.

Em relação aos motivos secundários estas reclamações englobam situações de insatisfação relativas a pedidos de reembolso/indenização (17% das reclamações), títulos de transporte (12%), designadamente, multas e coimas, e problemas nas bilheteiras e máquinas automáticas de venda de títulos (6%). De igual modo, surgem como motivo secundário de reclamação o incumprimento de horários (11%) e o desagrado com questões de falta de qualidade do atendimento, nomeadamente crítica à conduta de funcionário (8%) e atendimento deficiente, demorado ou sem qualidade (4%).

De salientar que grande parte das reclamações por falta de condições de higiene e segurança (6%), foram motivadas por insuficiência das medidas de proteção da COVID-19.

Tabela 6 – Reclamações por motivos principais e secundários, ano de 2020 e o 1º semestre 2021
(Fonte: AMT)

Motivo principal (definidos pela DG Consumidor)	Motivo secundário (definidos pela AMT)	%
Preços /Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso/indenização	17%
	Títulos de transporte	12%
	Problemas com bilheteiras e máquinas de venda de títulos	6%
	Pagamentos	1%
Cumprimento defeituoso ou incumprimento	Incumprimento de horários do transporte/paragem	11%
	Cancelamento do serviço	9%
	Excesso de lotação de veículos	3%
	Baixa frequência do transporte	1%
	Recusa de transporte de animais/bicicletas/outros	1%
Falta de qualidade do atendimento	Crítica à conduta de funcionário	8%
	Atendimento deficiente, demorado ou sem qualidade	4%
Higiene e Segurança	Falta de condições de higiene	6%
Informação/Informação pré-contratual	Falta/erro de informação por funcionário	3%
	Falta/erro na informação afixada (ex: horários, preços)	2%
Exercício da Atividade	Crítica à atuação da empresa	4%
	Condições de transporte e questões técnicas	1%
Infraestruturas	Infraestruturas auxiliares	3%
Proteção de dados pessoais	Problemas com documentação	2%
Faturação/Faturação	Faturação incorreta/não emissão de fatura	1%
Outros	Outros	5%

2. Utilizadores e potenciais utilizadores de serviços ferroviários de transporte de mercadorias

O presente capítulo apresenta os principais resultados associados aos questionários dirigidos aos utilizadores e potenciais utilizadores de serviços ferroviários de transporte de mercadorias e às associações que os representam.

Foram preparados dois questionários, um deles dirigido às empresas utilizadoras de serviços ferroviários de transporte de mercadorias e o outro a associações empresariais representantes, quer de utilizadores, quer de potenciais utilizadores destes serviços. Foi disponibilizada a possibilidade de participação no questionário por parte dos associados individuais de todas as associações.

Para obtermos o universo de utilizadores foi solicitada às empresas de transporte ferroviário de mercadorias (Medway e Takargo) uma listagem dos seus clientes nos últimos três anos, com o objetivo de se obter uma perspetiva, não apenas das empresas que prestam o serviço, mas igualmente daquelas que dele beneficiam. Esta particularidade do questionário permite-nos alargar o grau de conhecimento do serviço. Assim, o questionário foi remetido a 48 empresas utilizadoras ou potenciais utilizadoras dos serviços de transporte ferroviário, tendo sido obtida uma resposta por parte de 21 empresas. Este questionário integrava quatro secções principais: (1) identificação e principais dados do respondente; (2) Caracterização da entidade respondente; (3) Avaliação do serviço de transporte ferroviário de mercadorias; (4) Detalhe sobre a utilização do transporte de mercadorias.

O questionário dirigido às associações empresariais que representam utilizadores e potenciais utilizadores do serviço ferroviário de transporte de mercadorias foi respondido por 11 das 77 associações contactadas. Este questionário integrava duas secções principais: (1) identificação e principais dados do respondente; (2) Avaliação do serviço de transporte ferroviário de mercadorias.

Em ambos os questionários, existia uma secção relativa à avaliação da satisfação com os serviços ferroviários de transporte de mercadorias, na qual era avaliada a satisfação global com estes serviços, mas também a satisfação com vários parâmetros específicos associados aos serviços¹⁴.

2.1. Serviço ferroviário de mercadorias - Empresas

Este ponto sumariza os resultados do inquérito relativamente à satisfação global dos utilizadores de serviços de transporte ferroviário de mercadorias, assim como, relativamente à evolução da respetiva qualidade nos últimos dois anos¹⁵.

2.1.1. Caracterização das empresas respondentes

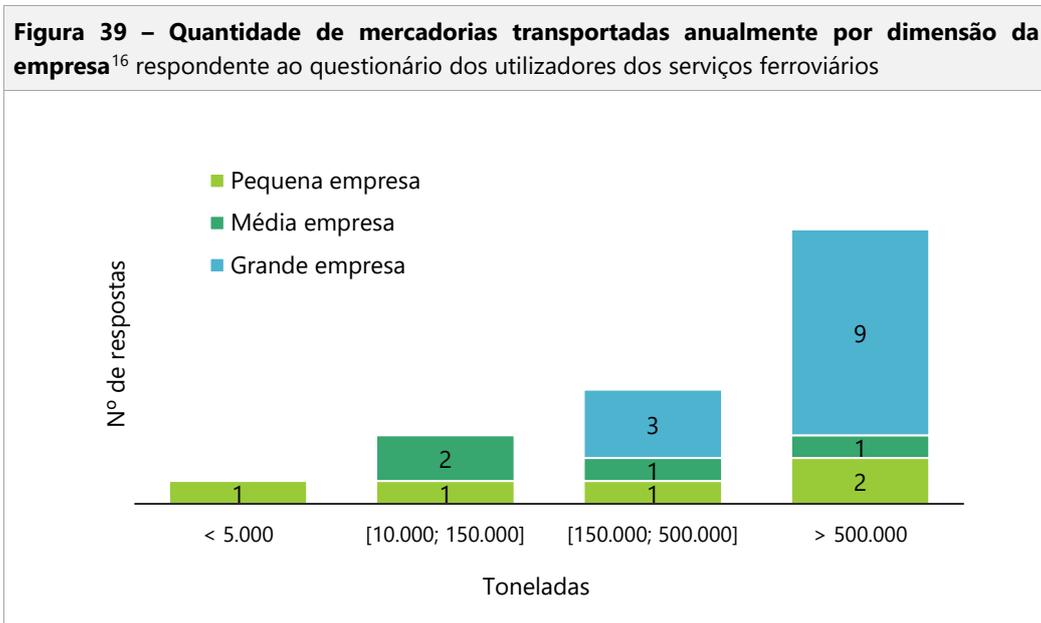
No caso do questionário dirigido às empresas utilizadoras dos serviços foi também solicitada informação adicional sobre as necessidades e utilização do transporte de mercadorias, permitindo obter informação relevante para a caracterização dos respondentes.

¹⁴ (i) preço, (ii) pontualidade, (iii) cobertura geográfica (distância da origem ou destino à rede ferroviária), (iv) fiabilidade do transporte, (v) proteção das mercadorias transportadas, (vi) disponibilidade de transporte de quantidades reduzidas de carga (e.g., disponibilidade de comboios multicliente), (vii) adequação da infraestrutura para carregamento da carga, (viii) disponibilidade de serviços online, (ix) necessidade de utilização de outro modo de transporte complementar, (x) facilidade na aquisição do serviço, (xi) duração do transporte (velocidade média), (xii) flexibilidade dos horários das atividades de carga e descarga, (xiii) flexibilidade dos horários dos comboios, (xiv) serviço de localização e acompanhamento, (xv) adequação do material circulante, (xvi) serviço de localização e acompanhamento.

¹⁵ Na metodologia utilizada pela AMT para tratamento dos dados (ver Tabela 4 da Introdução) foram atribuídos valores às diferentes avaliações:

- Na avaliação da satisfação (Escala de 1 a 4): 4 é muito satisfatório, 3 é satisfatório, 2 é insatisfatório e 1 é muito insatisfatório;
- Na evolução da qualidade nos últimos dois anos (Escala de 1 a 3): 3 - melhorou, 2 - manteve-se e 1 - piorou.

Tendo em consideração as 21 empresas respondentes ao inquérito identificou-se que 57% são grandes empresas (12), 19% são médias empresas (4) e 24% são pequenas empresas (5). Dentro deste universo, 12 empresas transportam anualmente mais de 500 mil toneladas e cinco entre 150.000 e 500.000 toneladas (Figura 39).



2.1.2. Satisfação global

No âmbito da avaliação global das empresas relativamente aos serviços de transporte ferroviário de mercadorias, verifica-se que 50% dos respondentes classificou-a como satisfatória e 15% como muito satisfatória. Porém, 35% dos respondentes consideraram globalmente estarem insatisfeitos ou muito insatisfeitos com estes serviços.

Para cerca de 40% dos respondentes a qualidade global do serviço ferroviário de mercadorias melhorou nos últimos dois anos. Por outro lado, 33% indica que se manteve e 25% considera que a qualidade global destes serviços piorou.

Figura 40 – Grau de satisfação global das empresas relativamente ao serviço de transporte ferroviário de mercadorias [1,4]

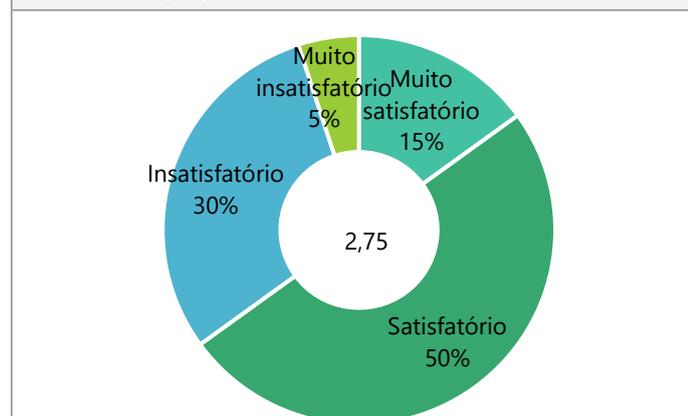
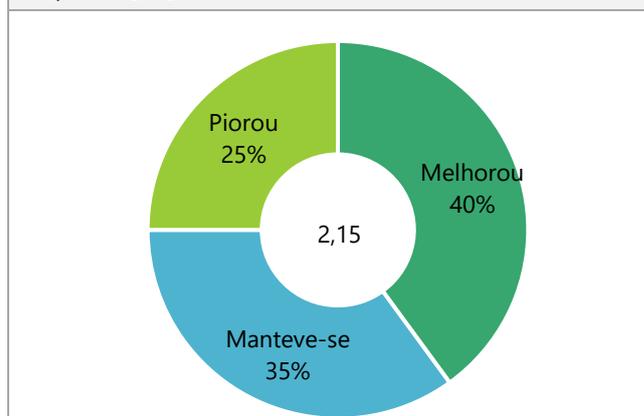


Figura 41 – Evolução da qualidade global do serviço ferroviário de mercadorias, nos últimos dois anos, para as empresas [1,3]



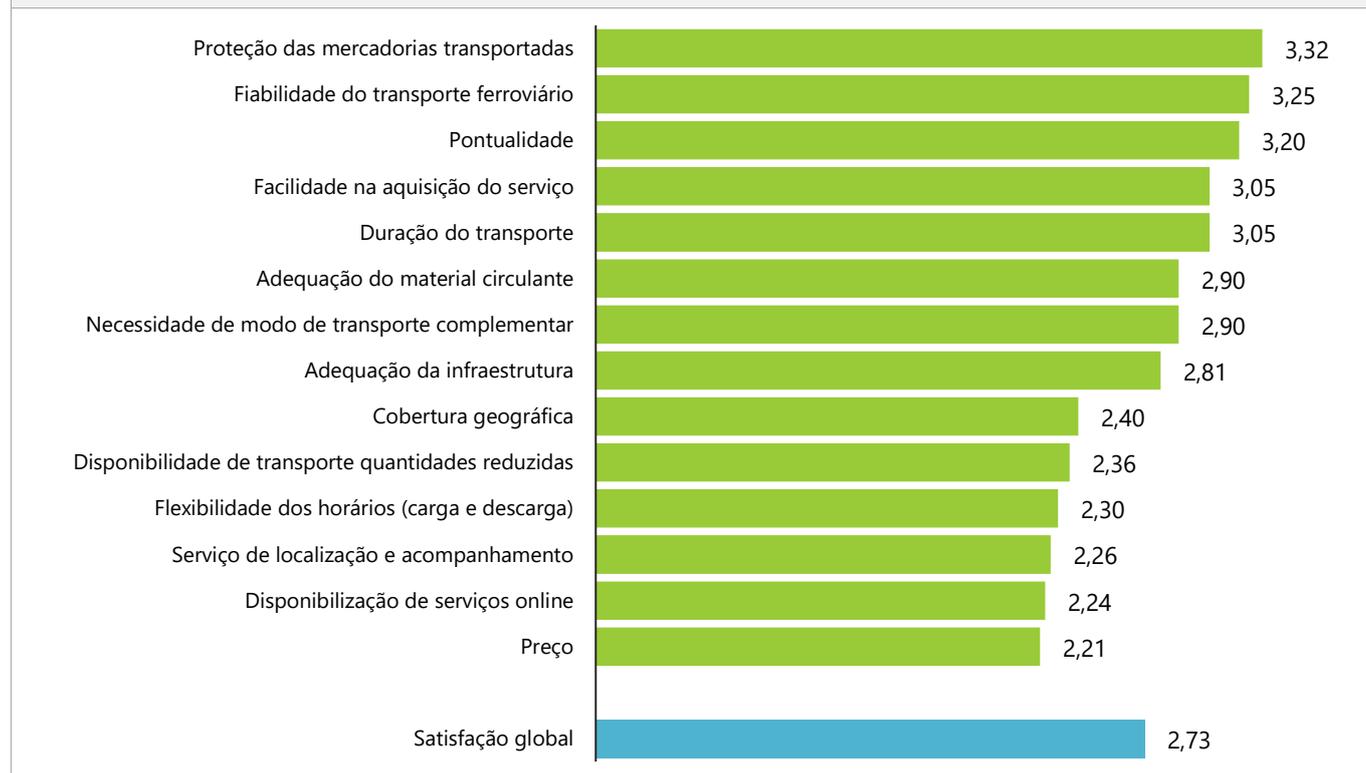
¹⁶ Definições (Recomendação 2003/361/CE da Comissão Europeia):

- Pequena empresa: empresa que emprega menos de 50 pessoas e com volume de negócios anual ou balanço total anual que não excede 10 milhões de euros;

- Média empresa: empresa que emprega menos de 250 pessoas e com volume de negócios anual que não excede 50 milhões de euros ou balanço total anual não excede 43 milhões de euros

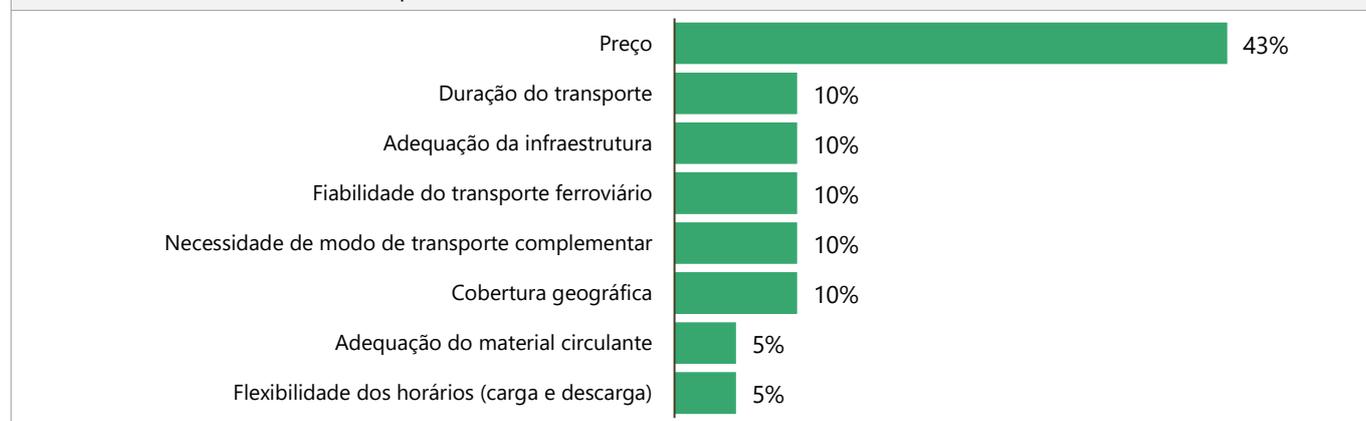
A análise seguinte (Figura 42) reflete a satisfação dos respondentes com cada um dos 14 parâmetros que contribuem para a qualidade do serviço ferroviário de transporte de mercadorias. Ao nível das empresas respondentes, os parâmetros “Proteção das mercadorias transportadas”, “Fiabilidade do transporte ferroviário (cancelamento dos serviços)”, “Pontualidade”, “Facilidade na aquisição do serviço (procedimentos formais, documentação)”, “Duração do transporte (velocidade média)”, “Adequação do material circulante (vagões) ao tipo de mercadoria”, “Necessidade de utilização de outro modo de transporte complementar” e “Adequação da infraestrutura para carregamento da carga” são aqueles onde existe um maior grau de satisfação, sempre acima da satisfação global dos serviços (2,73).

Figura 42 – Avaliação, pelas empresas, de cada um dos parâmetros que contribuem para a qualidade do transporte ferroviário de mercadorias [1,4]



Tendo em conta os parâmetros avaliados anteriormente, foi questionado aos respondentes qual o parâmetro que considera mais prioritário melhorar por forma a tornar o transporte ferroviário de mercadorias mais atrativo. Observando a Figura 43, constata-se que para 43% das empresas o parâmetro preço é o mais prioritário.

Figura 43 – Principais parâmetros a melhorar por forma a tornar o transporte ferroviário de mercadorias em território nacional mais atrativo, de acordo com as empresas



2.1.3. Detalhe do transporte de mercadorias utilizado pelas empresas

Com o intuito de se perceber qual a distribuição modal do transporte de mercadorias em Portugal Continental, solicitou-se aos respondentes que caracterizassem a distribuição das suas mercadorias por modo de transporte (ferroviário, rodoviário, marítimo ou aéreo) indicando o intervalo com a respetiva quantidade transportada¹⁷.

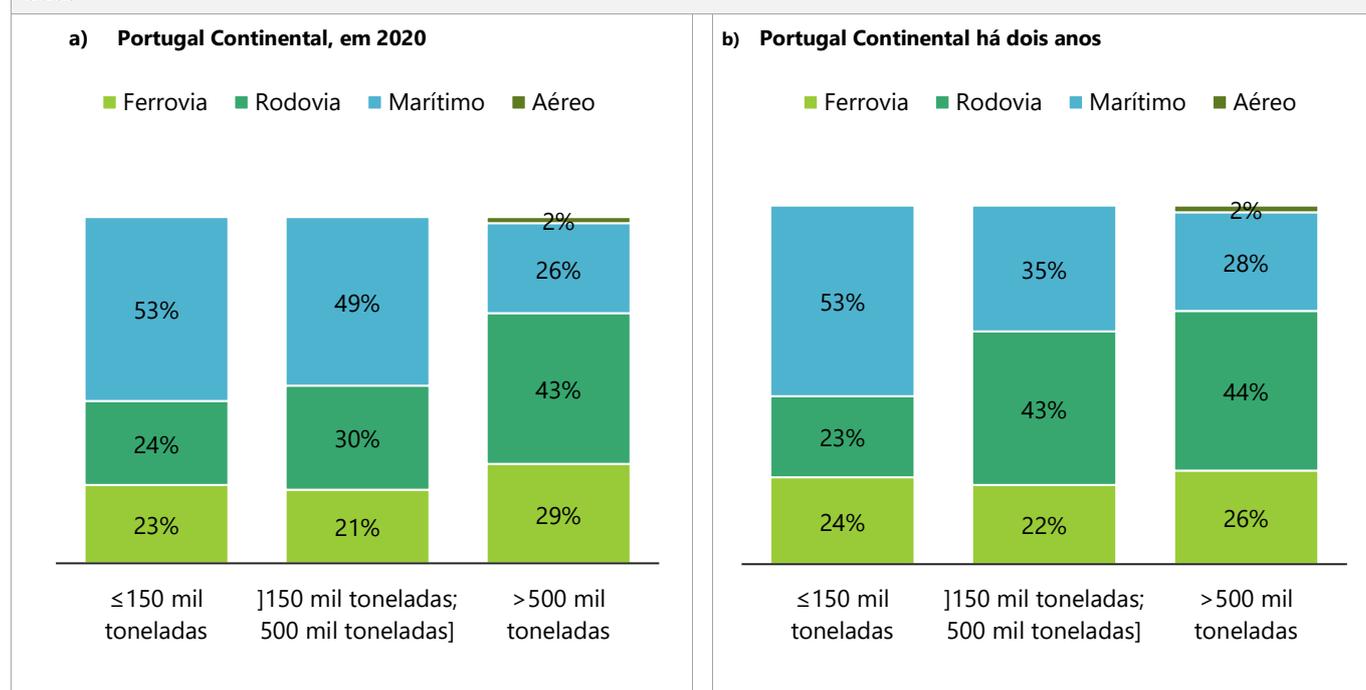
Para permitir a análise destes dados, as empresas foram agrupadas em três intervalos de quantidade de mercadorias transportadas: (toneladas) inferior a 150.000, de 150.000 a 500.000, e superior a 500.000.

Verifica-se que, em particular para o 2020, para as empresas respondentes que transportam quantidades inferiores a 500 mil toneladas as suas necessidades têm sido predominantemente supridas com o recurso ao modo marítimo. Por outro lado, para as empresas que transportam quantidades superiores a 500 mil toneladas foi o modo rodoviário que prevaleceu para suprir as necessidades de transporte de mercadorias em Portugal Continental.

Observa-se que, há dois anos atrás, a generalidade das empresas que transportavam quantidades superiores a 150 mil toneladas recorriam predominantemente ao transporte rodoviário de mercadorias em Portugal Continental.

O recurso ao transporte aéreo apenas foi mencionado por utilizadores que transportam quantidades superiores a 500 mil toneladas.

Figura 44 – Distribuição modal da totalidade das mercadorias transportadas em Portugal Continental em 2020 e há dois anos atrás

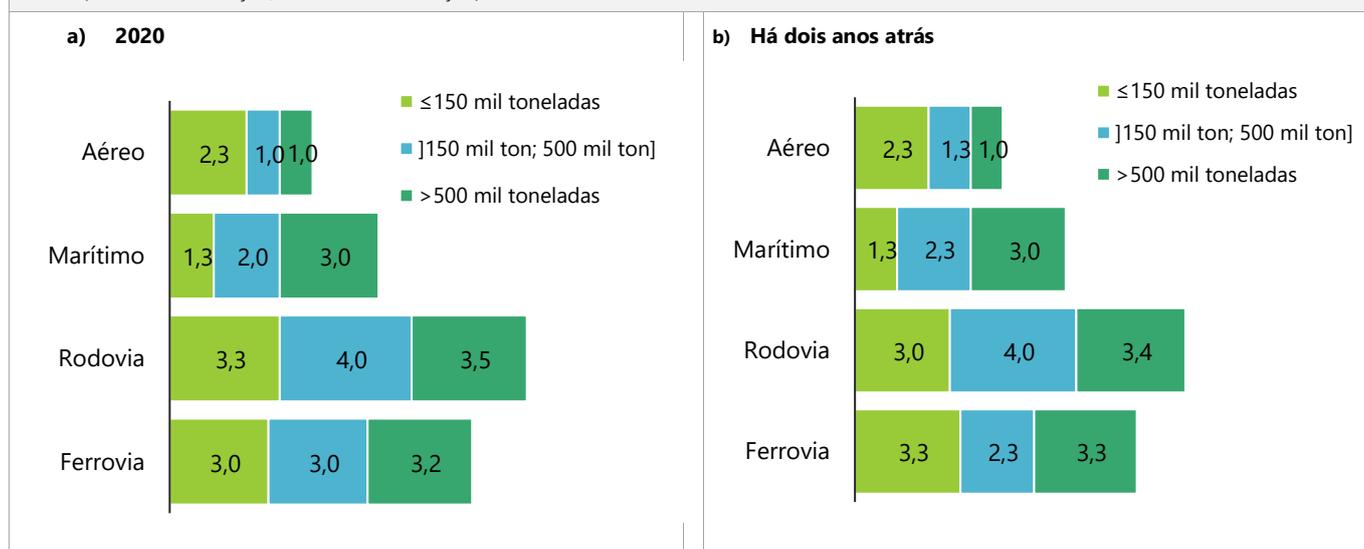


Para o território espanhol, e resto da Europa foi solicitado às empresas que ordenassem de 1 a 4 a utilização de cada um dos modos, sendo 1 o modo com maior utilização e 4 com menor utilização.

Conforme se observa na Figura 45, existe uma preponderância do modo rodoviário nas mercadorias transportadas de e para território espanhol, independentemente das quantidades transportadas. Verifica-se, igualmente, que a situação há dois anos era semelhante.

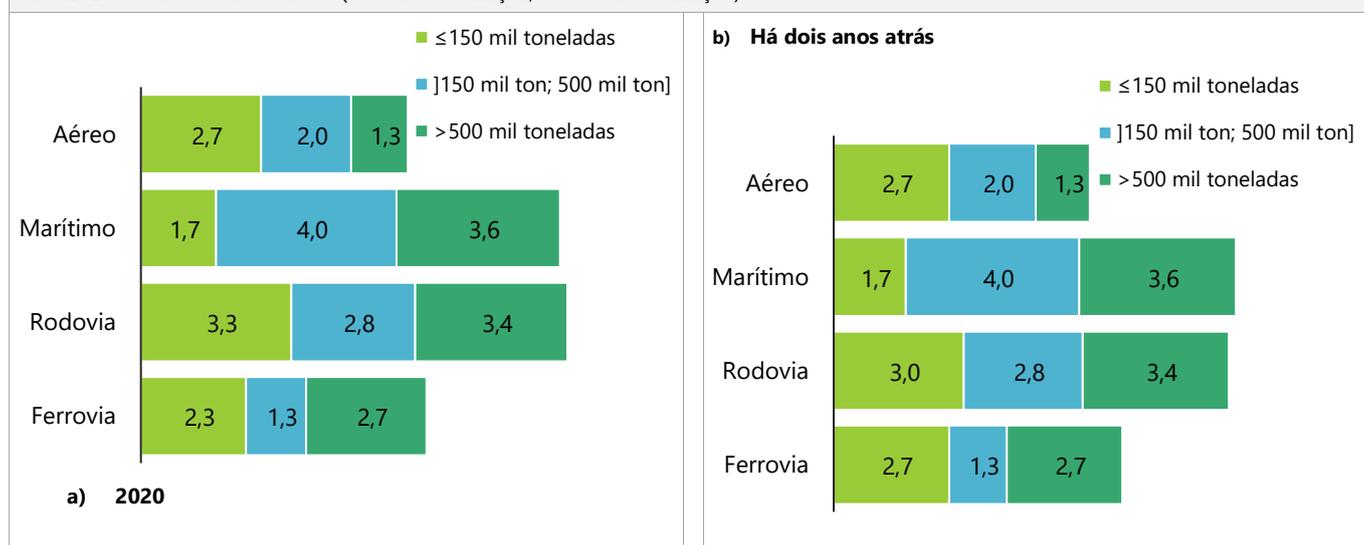
¹⁷ Intervalos considerados nas opções do questionário:]0;5[,]5;10[,]10;15[,]15;20[,]20;30[,]30;40[,]40;50[,]50;60[,]60;70[,]70;80[,]80;90[,]90;100[.

Figura 45 – Escolha do modo de transporte de mercadorias preferencial de e para território espanhol em 2020 e há dois anos atrás (1= maior utilização, 4 = menor utilização)



No transporte para o resto da Europa (excluindo a Península Ibérica), em 2020, a rodovia era o modo de transporte mais utilizado, assumindo o modo de transporte marítimo uma posição de destaque, conforme se observa na Figura 46 a). A principal alteração nos últimos dois anos prende-se com o transporte marítimo que aparece como a principal opção de transporte para o resto da Europa, seguido do modo rodoviário e só depois o modo ferroviário. O transporte aéreo é o menos utilizado.

Figura 46 – Escolha do modo de transporte de mercadorias preferencial de e para a Europa (excluindo a Península Ibérica) em 2020 e há dois anos atrás (1= maior utilização, 4 = menor utilização)



(i) Contratualização do serviço de transporte de mercadorias

No que diz respeito à forma como as empresas organizam o seu serviço ferroviário de transporte de mercadorias, 75% das mesmas celebram contratos formais com operadores de transporte ferroviário de mercadorias (Figura 47), não existindo tais contratos nos restantes casos (25%).

Considerou-se também oportuno questionar os respondentes como interagem com o operador de transporte e constatou-se que a maioria das empresas contrata diretamente a totalidade do serviço de transporte de mercadorias (70%), independentemente das quantidades a transportar ou da sua dimensão.

Figura 47 – Caracterização quanto à contratualização do serviço de transporte de mercadorias

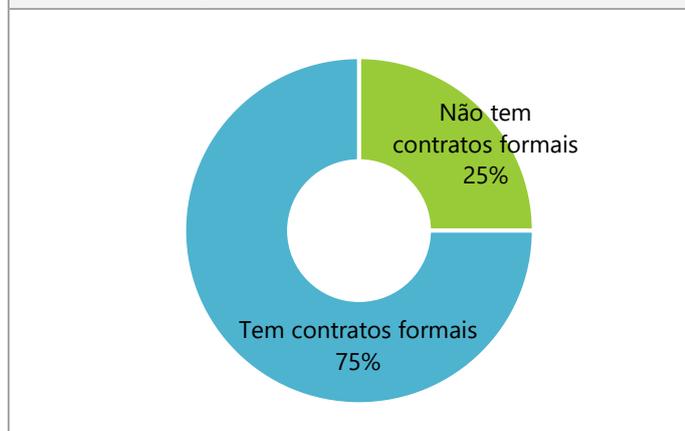
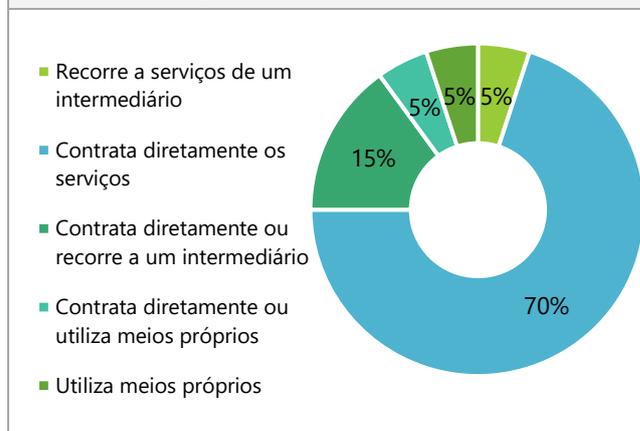


Figura 48 – Forma como as empresas organizam o serviço de transporte de mercadorias



(ii) Expetativa de utilização do transporte ferroviário

No que concerne à expetativa de utilização do transporte ferroviário nos próximos dois anos, nenhum dos respondentes apontou para uma diminuição da utilização do modo ferroviário, tendo a totalidade dos inquiridos afirmado que a sua expetativa era de aumento em Portugal Continental (Figura 49). Da mesma foram, a expetativa de utilização do transporte ferroviário no transporte internacional nos próximos dois anos é de aumento, não existindo expetativa de diminuição de utilização deste modo (Figura 50).

Figura 49 – Expetativa de utilização do modo ferroviário no transporte de mercadorias em Portugal Continental, daqui a dois anos

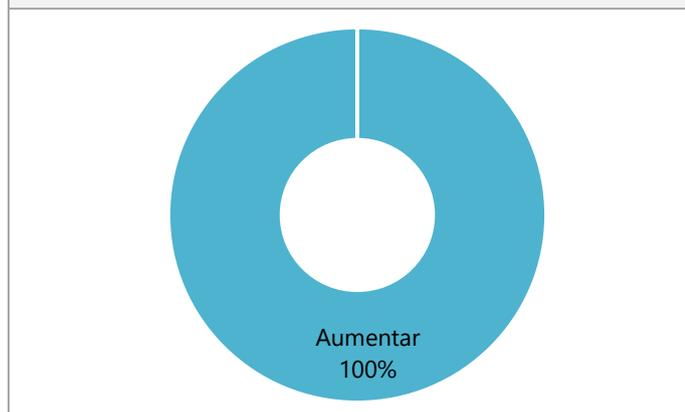
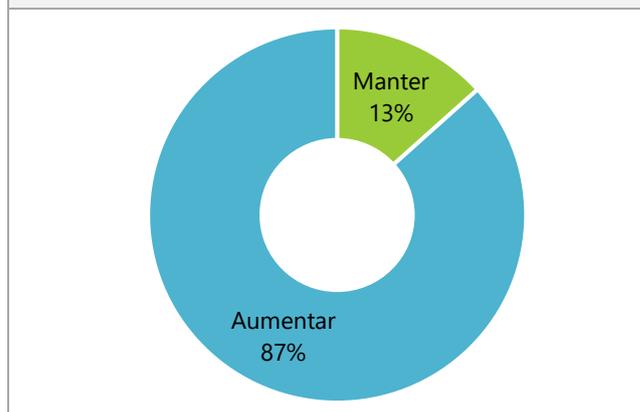


Figura 50 – Expetativa de utilização do modo ferroviário no transporte internacional de mercadorias, daqui a dois anos



2.1.4. Opções alternativas ao transporte ferroviário

No questionário dirigido às empresas utilizadoras de serviços ferroviários de transporte de mercadorias considerou-se relevante questionar os respondentes se alguma vez já tinham substituído o transporte ferroviário por outro modo de transporte em algum itinerário ou serviço específico de transporte de mercadorias. Neste sentido, a maioria das empresas respondeu afirmativamente (85%), sendo o modo rodoviário o modo de substituição preferencial.

Os principais motivos apresentados pelas empresas para a substituição do transporte ferroviário pelo modo rodoviário prendem-se com os seguintes pontos: i) preço (o serviço ferroviário é mais caro do que o serviço

rodoviário), *ii*) a falta de capacidade ou ausência de ramais dedicados, *iii*) a insuficiência de capacidade de resposta/falta de oferta e *iv*) a falta de infraestruturas adequadas, nomeadamente, nos Portos de Lisboa, Setúbal, Aveiro e Viana do Castelo.

Sob outra perspetiva, quando questionadas sobre se alguma vez tinham utilizado o transporte ferroviário em detrimento de outro modo, em algum itinerário ou serviço específico de transporte de mercadorias, cerca de 63% respondeu afirmativamente (Figura 52). Neste caso, são indicados os seguintes motivos relacionados com a escolha do transporte ferroviário em detrimento do modo rodoviário: *i*) maior eficiência do modo ferroviário, *ii*) capacidade para transportar maior volume de carga, *iii*) menor impacto ambiental, *iv*) melhor preço, em particular no caso do transporte de Espanha, *v*) aumento dos problemas na contratação de transporte rodoviário e *vi*) segurança de operação.

Figura 51 – Substituição do transporte ferroviário por outro modo, em algum itinerário ou serviço específico de transporte de mercadorias

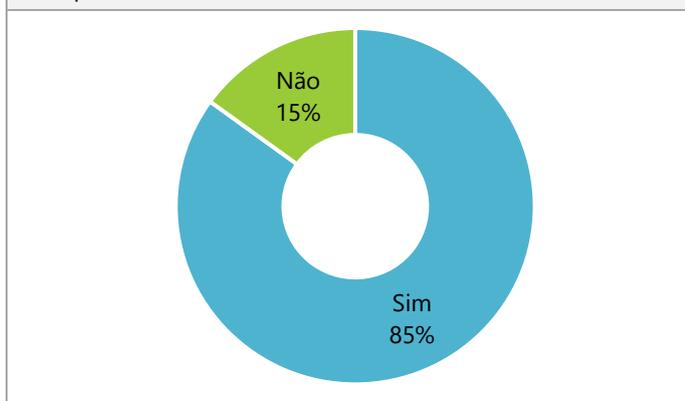
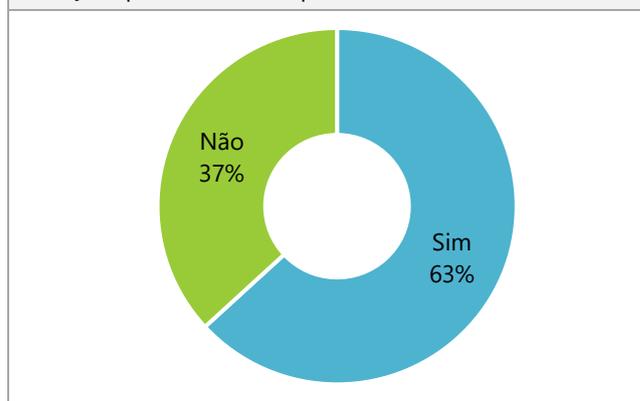


Figura 52 – Utilização do transporte ferroviário em detrimento de outro modo, em algum itinerário ou serviço específico de transporte de mercadorias



Ainda no âmbito da substituibilidade entre modos, os respondentes foram confrontados, hipoteticamente, com um aumento de 10% dos preços das soluções de transporte ferroviário de mercadorias em dois cenários (mantendo-se os restantes preços inalterados): 1) em Portugal Continental e 2) internacional.

Figura 53 – Decisão da empresa, num cenário em que o preço das soluções de transporte em Portugal Continental ferroviário de mercadorias aumentasse 10% (mantendo-se os restantes preços inalterados)

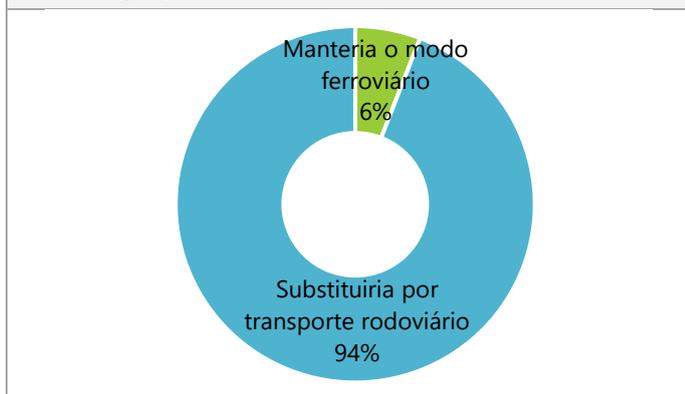
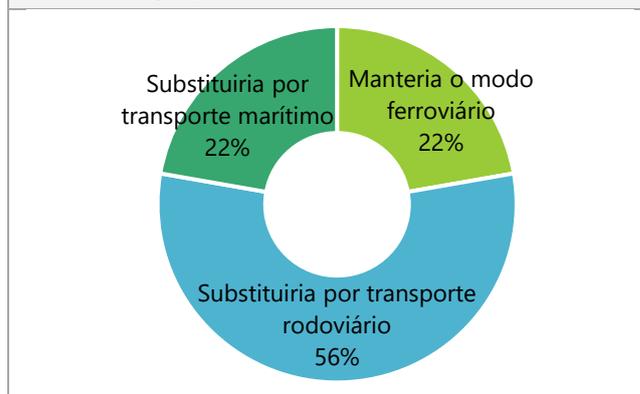


Figura 54 – Decisão da empresa, num cenário em que o preço das soluções de transporte internacional ferroviário de mercadorias aumentasse 10% (mantendo-se os restantes preços inalterados)



Na Figura 53, num cenário de aumento de 10% em Portugal Continental, verificou-se que a maioria dos respondentes (94%) substituiria uma parte relevante dos serviços ferroviários de transporte de mercadorias utilizados, predominantemente por soluções de transporte rodoviário.

Relativamente ao transporte ferroviário internacional de mercadorias, num cenário similar de aumento de 10% do preço das soluções de transporte, observa-se que 56% dos respondentes substituiria para o transporte rodoviário, 22% manteria o modo ferroviário e 22% substituiria por transporte marítimo (Figura 54).

Constata-se que o transporte rodoviário de mercadorias tem sido uma alternativa à utilização de serviços ferroviários de transporte de mercadorias, existindo evidências de alguma substituíbilidade entre estes serviços.

2.2. Serviço ferroviário de mercadorias – Associações de empresas

Para aferir a opinião das associações de empresas representantes de utilizadores e potenciais utilizadores de serviços ferroviários de transporte de mercadorias, foi solicitada a avaliação da sua satisfação global, a evolução da qualidade do serviço nos últimos dois anos e a sua satisfação relativamente a parâmetros relacionados com este serviço. Assim, passemos em revista o detalhe das respostas apresentadas.

2.2.1. Satisfação global

Na apreciação das associações de empresas relativamente ao grau de satisfação global com o serviço de transporte ferroviário de mercadorias, constata-se que 75% das empresas encontram-se insatisfeitas ou muito insatisfeitas, e 25% estão satisfeitas.

Quanto à evolução da qualidade global do serviço ferroviário de mercadorias, 83% das associações respondentes consideram que a situação se manteve, sendo que 17% consideram que terá piorado, nos últimos dois anos (Figura 56).

Figura 55 – Grau de satisfação global das associações de empresas relativamente ao serviço de transporte ferroviário de mercadorias [1,4]

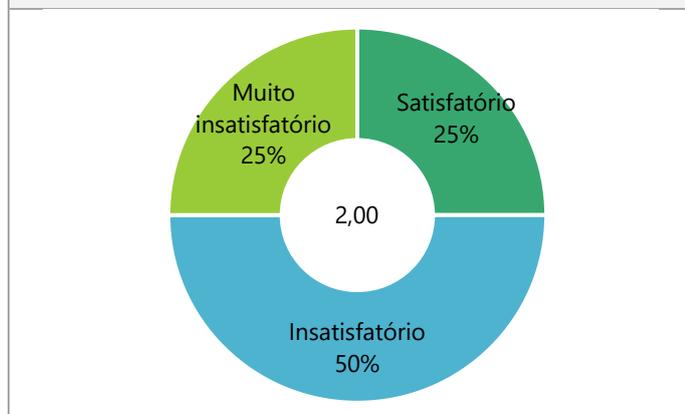
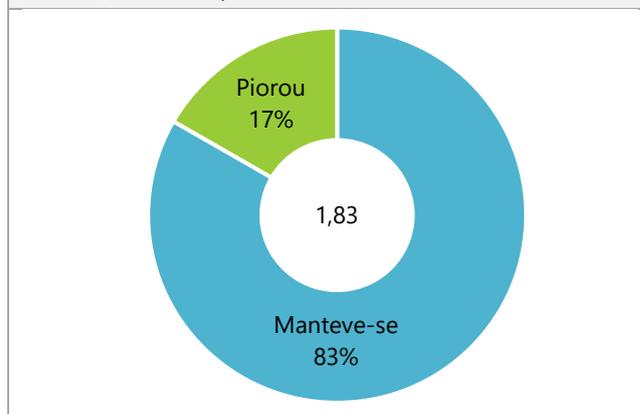


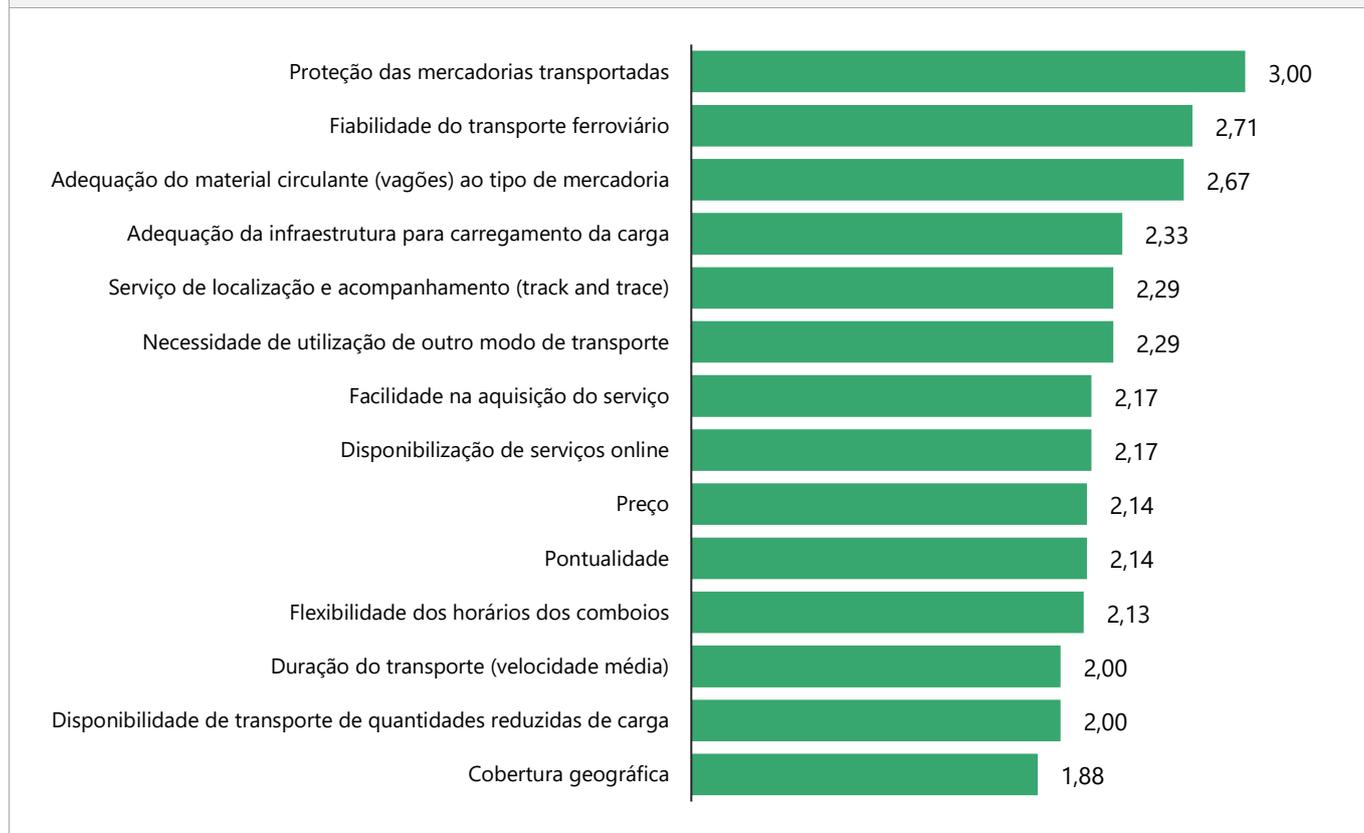
Figura 56 – Evolução da qualidade global do serviço ferroviário de mercadorias, nos últimos dois anos, para as associações de empresas [1,3]



A Figura 57 apresenta a análise de 14 parâmetros que contribuem para a qualidade do serviço ferroviário de transporte de mercadorias. Observando a classificação obtida nestes parâmetros é possível encontrar aqueles que mais contribuem para o nível de insatisfação. Assim, da apreciação dos resultados de cada um dos parâmetros, constata-se que o parâmetro “Cobertura geográfica (distância da origem ou destino à rede ferroviária)” foi o que obteve pior avaliação (1,88). Também os parâmetros “duração do transporte (velocidade média)” e a “disponibilidade de transporte para quantidades reduzidas de carga” registaram classificações inferiores à satisfação global deste serviço.

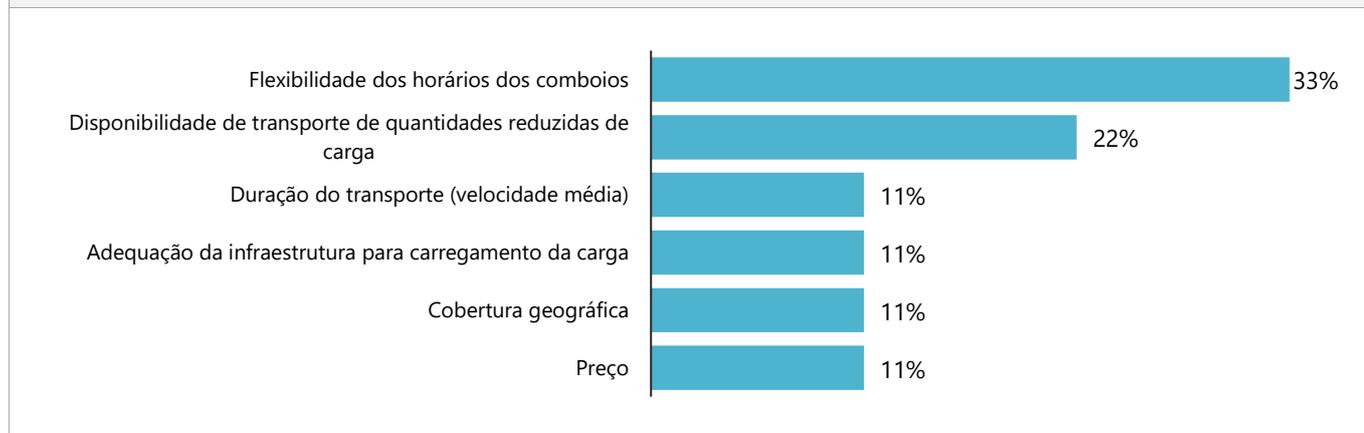
Por outro lado, os parâmetros que apresentaram uma avaliação satisfatória, acima de 2,5, foram: *i*) proteção das mercadorias transportadas (3,00); *ii*) fiabilidade do transporte ferroviário (por exemplo: cancelamento dos serviços (2,71); e *iii*) adequação do material circulante (vagões) ao tipo de mercadoria (2,67).

Figura 57 – Avaliação, pelas associações de empresas, de cada um dos parâmetros que contribuem para a qualidade do transporte ferroviário de mercadorias [1,4]



Tendo em consideração os parâmetros avaliados anteriormente, considerou-se adequado questionar aos respondentes quais os que consideram mais prioritários melhorar, por forma a tornar o transporte ferroviário de mercadorias, realizado em território nacional, mais atrativo. Assim, de acordo com a Figura 58, o parâmetro preço foi considerado o mais prioritário para cerca de 33% dos respondentes, seguido da disponibilidade de transporte de quantidades reduzidas de carga (22%).

Figura 58 – Principais parâmetros a melhorar por forma a tornar mais eficaz o transporte ferroviário de mercadorias em território nacional



3. Utilizadores de infraestrutura ferroviária e das instalações de serviço ferroviário

O presente capítulo apresenta um resumo dos principais resultados apurados a partir das respostas ao questionário dirigido às empresas utilizadoras da infraestrutura constituinte da Rede Ferroviária Nacional e das instalações de serviço que lhe estão associadas.

O questionário relativo à utilização da infraestrutura ferroviária foi dirigido a todas as empresas detentoras de licença e certificado de segurança válidos para realizar o transporte ferroviário nacional e com atividade no mercado nacional, nomeadamente as empresas de: transporte ferroviário passageiros (CP – Comboios de Portugal, E.P.E. e FERTAGUS - Travessia do Tejo Transportes, S.A.) e de transporte ferroviário de mercadorias (Medway – Operador Ferroviário e Logístico de Mercadorias, S.A. e Takargo – Transporte de Mercadorias, S.A.).

As quatro empresas licenciadas para prestar serviços de transporte ferroviário em Portugal responderam ao questionário, garantindo-se assim uma perspetiva totalmente abrangente por parte dos utilizadores. Este questionário foi segmentado em duas secções principais: (i) avaliação da satisfação com a infraestrutura ferroviária, e (ii) avaliação da satisfação com as instalações de serviço.

Para efeitos da consulta foram empregues os conceitos de infraestrutura ferroviária e instalações de serviço constantes das alíneas p) e q), respetivamente, do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 217/2015, de 7 de outubro. Entendendo-se por infraestrutura ferroviária o conjunto de elementos, tais como o terreno, a estrutura e a plataforma da via, o cais de passageiros e mercadorias, as obras de arte pontes e outras passagens superiores, entre outros, (vide Anexo I do referido diploma), desde que façam parte das vias principais e de serviço, com exceção das situadas no interior das oficinas de reparação do material e dos depósitos ou resguardos das unidades de tração, assim como dos ramais particulares.

Já a identificação das instalações de serviço está prevista nos n.ºs 2 a 4 do Anexo II, para onde se remete para melhor especificação, considerando-se que nestas se inclui o terreno, o edifício e o equipamento, especialmente adaptado, no todo ou em parte, que permitem a prestação de um ou mais serviços.

Relativamente à infraestrutura ferroviária, para além de recolher informação sobre a satisfação global dos utilizadores com esta infraestrutura, o questionário teve como objeto os sistemas físicos e os aspetos de gestão que derivam da sua utilização, nomeadamente: (i) via ferroviária, (ii) sistema de fornecimento de energia elétrica de tração, (iii) sinalização e telecomunicações, (iv) controlo da circulação, (v) gestão da capacidade, (vi) tarifação, (vii) regime de melhoria de desempenho, (viii) diretório de rede, (ix) interação e comunicação com o gestor da infraestrutura, (x) gestão da segurança ferroviária.

Também relativamente às instalações de serviço e aos serviços nelas prestados foi recolhida informação sobre a satisfação global dos utilizadores, e sobre parâmetros específicos desta utilização: (i) estações de passageiros, (ii) terminais de mercadorias, (iii) ligações ferroviárias aos portos, (iv) instalações para estacionamento, (v) formação de comboios e feixes de resguardo, (vi) instalações de abastecimento de combustível, (vii) Instalações de manutenção de material circulante, (viii) outras instalações de serviço, incluindo instalações de limpeza e lavagem.

No âmbito da realização deste questionário expõe-se de seguida uma síntese dos principais resultados e conclusões obtidos. Deu-se ênfase à apresentação gráfica que, entende-se, resume de forma clara a opinião e perceção dos respondentes, pontuando-se os gráficos com comentários relativos a aspetos que se consideram de salientar.¹⁸

¹⁸ Na metodologia utilizada pela AMT para tratamento dos dados (ver Tabela 1 da Introdução) foram atribuídos valores às diferentes avaliações:

• Na avaliação da satisfação (Escala de 1 a 4): 4 é muito satisfatório, 3 é satisfatório, 2 é insatisfatório e 1 é muito insatisfatório;

• Na evolução da qualidade nos últimos dois anos (Escala de 1 a 3): 3 - melhorou, 2 - manteve-se e 1 - piorou.

3.1. Infraestrutura ferroviária

Esta secção apresenta os detalhes da avaliação relativamente à infraestrutura ferroviária, incluindo as diversas temáticas que contribuem para a sua qualidade e os parâmetros relacionados com cada uma dessas temáticas.

3.1.1. Satisfação global

Das quatro empresas respondentes, três (75%) consideraram que o estado atual da infraestrutura ferroviária nacional se encontra satisfatória e uma das empresas considerou insatisfatória (Figura 59). Para 50% das empresas a qualidade manteve-se ao longo dos últimos dois anos, contudo para as restantes duas empresas, uma considera que o estado da infraestrutura melhorou e a outra que piorou (Figura 60).

Figura 59 – Grau de satisfação global relativamente à infraestrutura ferroviária nacional e à sua gestão [1,4]

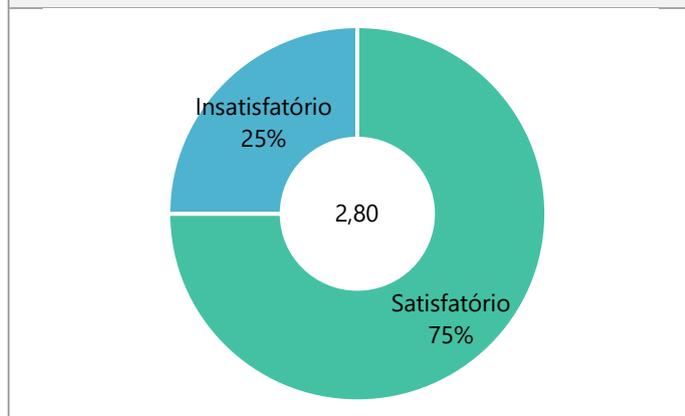
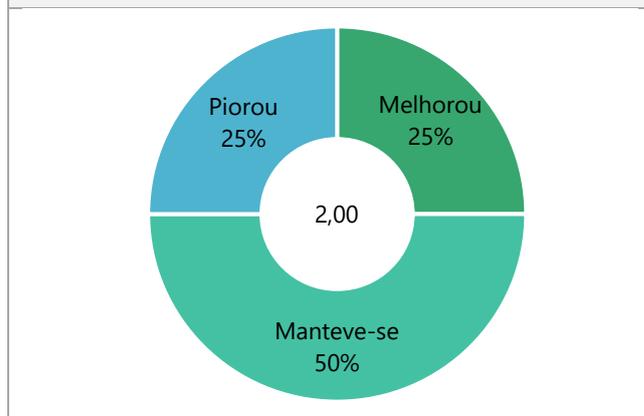
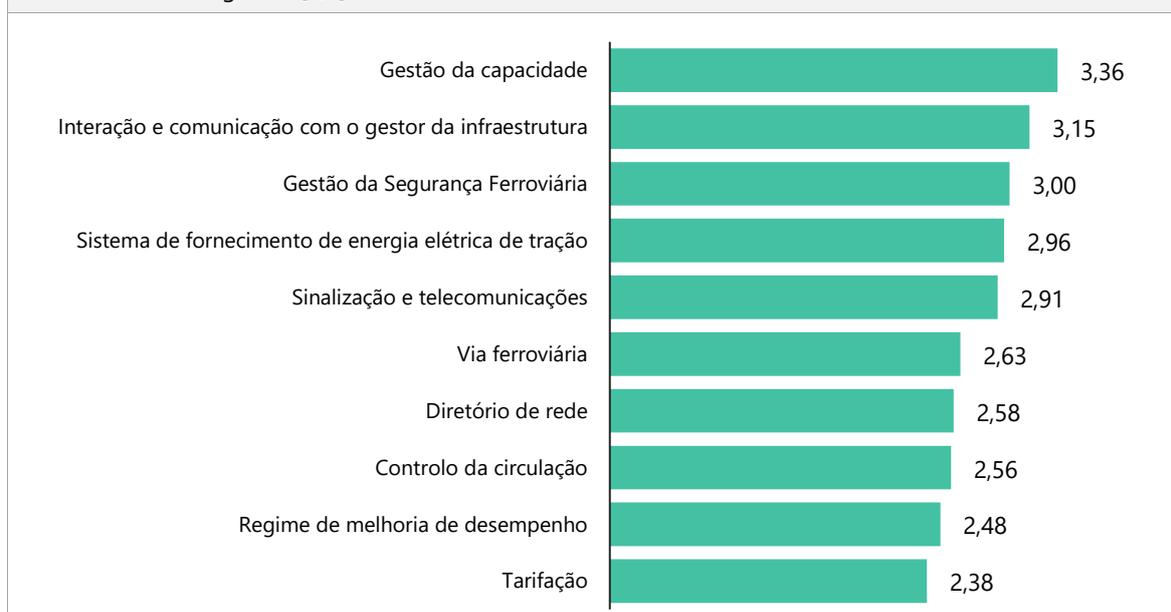


Figura 60 – Evolução da qualidade global da infraestrutura ferroviária disponibilizada e da sua gestão, nos últimos dois anos [1,3]



A Figura 61 reflete a avaliação de cada uma das 10 temáticas que contribuem para a qualidade das infraestruturas ferroviárias e a sua gestão. Destaca-se, particularmente, pela positiva a temática da gestão da capacidade (3,36). Do outro lado, os temas que foram pior avaliados: *i*) via ferroviária, *ii*) diretório de rede, *iii*) controlo de circulação, *iv*) regime na melhoria do desempenho e *v*) tarifação.

Figura 61 – Avaliação de cada uma das temáticas que contribuem para a qualidade das infraestruturas ferroviárias e a sua gestão [1,4]



3.1.2. Temáticas

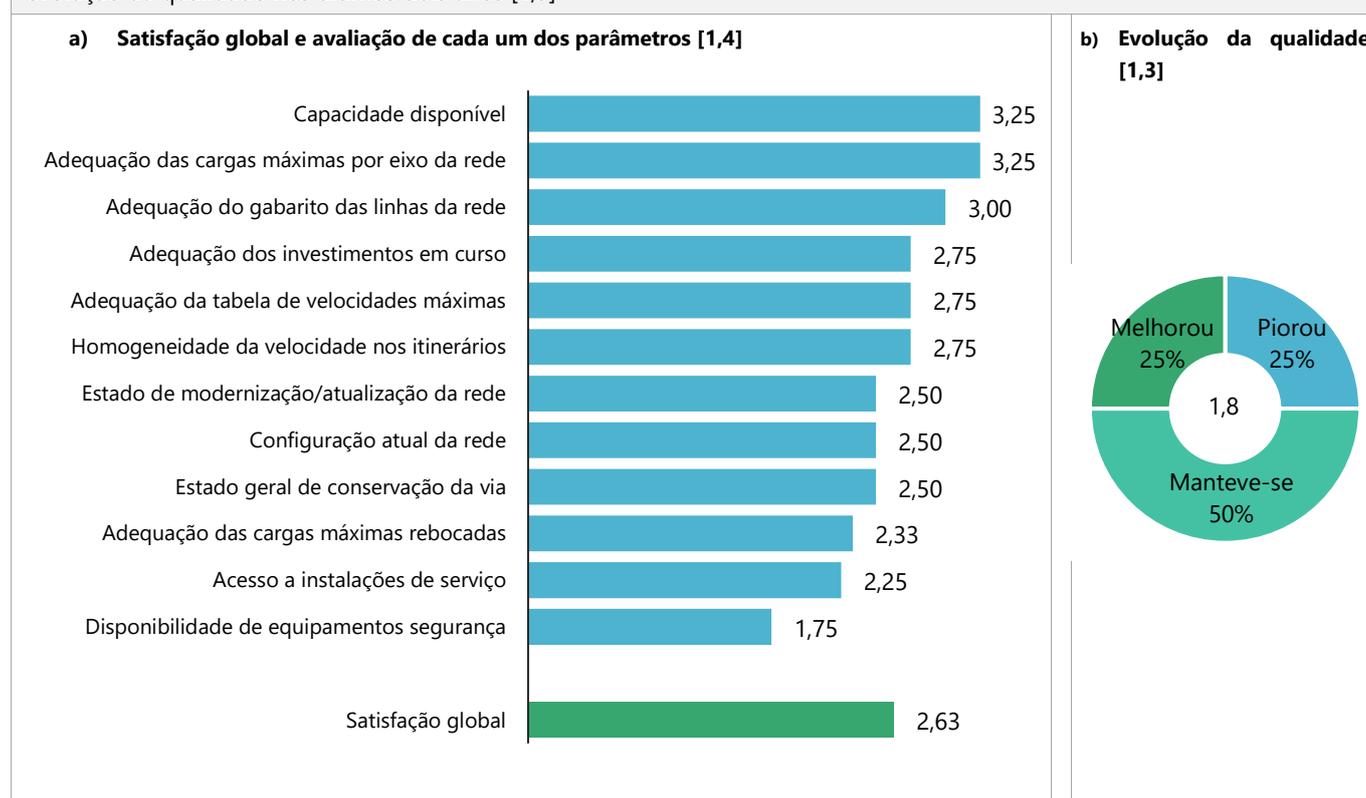
Para cada uma das temáticas foi solicitada às entidades respondentes a avaliação da sua satisfação relativamente a um conjunto de parâmetros. Nos próximos parágrafos apresentamos a avaliação de cada um desses parâmetros.

(i) Via ferroviária

Os parâmetros da via ferroviária melhor avaliados foram os relativos à capacidade disponível (3,25) e à adequação das cargas máximas por eixo da rede (3,25), de acordo com as necessidades operacionais da empresa. Por outro lado, verificou-se que três parâmetros foram classificados como insatisfatórios, abaixo de 2,5, nomeadamente: *i*) adequação das cargas máximas rebocadas às necessidades operacionais da empresa, *ii*) acesso a instalações de serviço (e.g.: estações, fábricas, portos) e *iii*) disponibilidade de equipamentos de segurança (detetores caixas quentes, básculas, etc.).

Metade dos respondentes considera que a qualidade da via ferroviária se manteve inalterada nos últimos dois anos. Não obstante, 25% considera que houve uma melhoria na qualidade da via ferroviária e para os outros 25% verificou-se uma degradação da via ferroviária nos últimos dois anos.

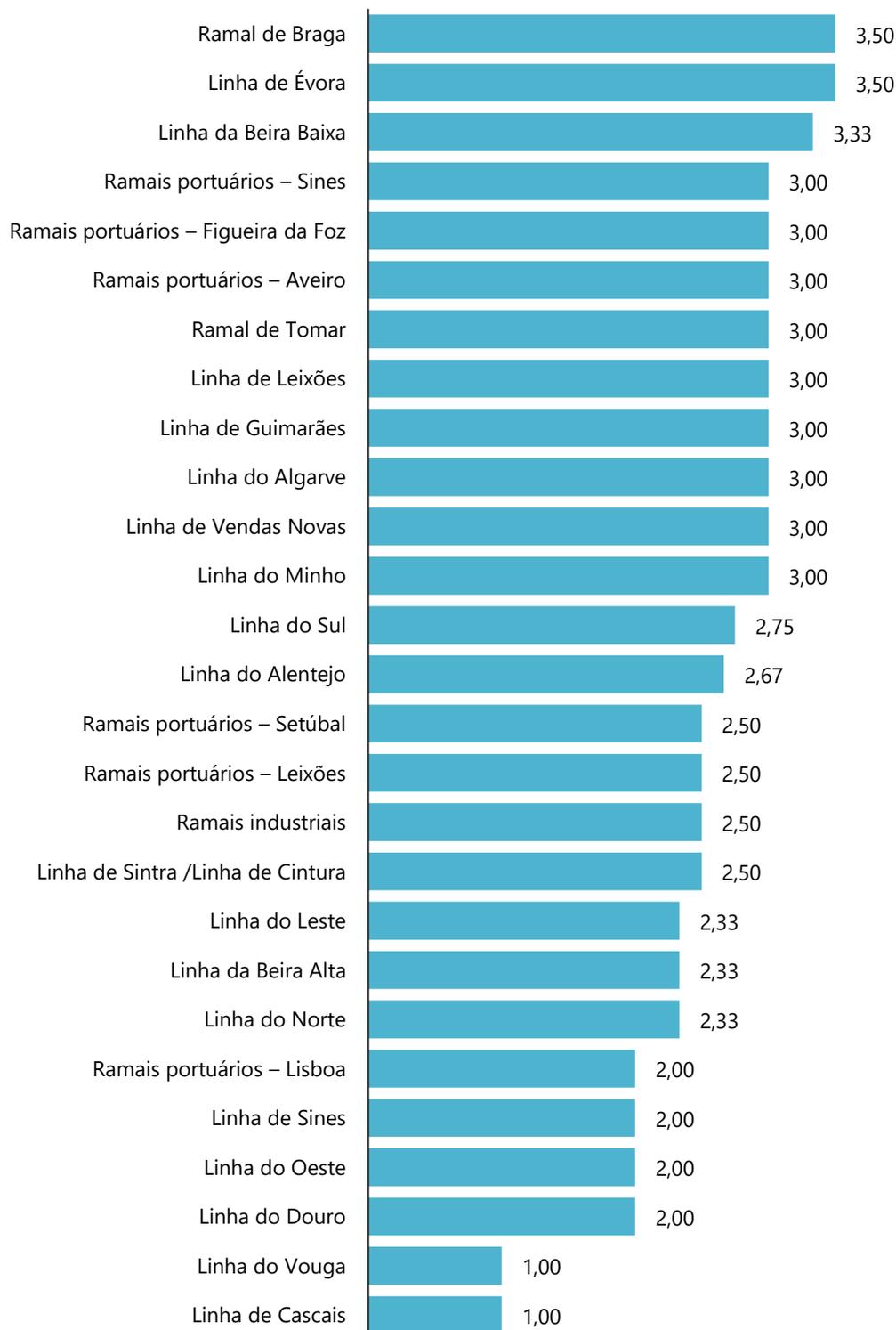
Figura 62 – Via ferroviária. Avaliação da satisfação global [1,4], avaliação de cada um dos parâmetros relacionados [1,4] e evolução da qualidade nos últimos dois anos [1,3]



Ainda na temática da via ferroviária, foi solicitado às empresas de transporte que indicassem qual o grau de satisfação com cada uma das principais linhas, conforme demonstra a Figura 63. Consta-se que, das 27 linhas avaliadas apenas 2 foram consideradas em estado muito satisfatório, a Linha de Évora e o Ramal de Braga, ambas com avaliação de 3,50.

Na análise da figura seguinte destacam-se as seguintes linhas com uma apreciação insatisfatória, abaixo de 2,5: *i*) Linha de Cascais, *ii*) Linha do Vouga, *iii*) Linha do Douro, *iv*) Linha do Oeste, *v*) Linha de Sines, *vi*) Ramais portuários - Lisboa, *vii*) Linha do Norte, *viii*) Linha da Beira Alta e *ix*) Linha do Leste.

Figura 63 – Grau de satisfação com o estado das principais linhas [1,4]

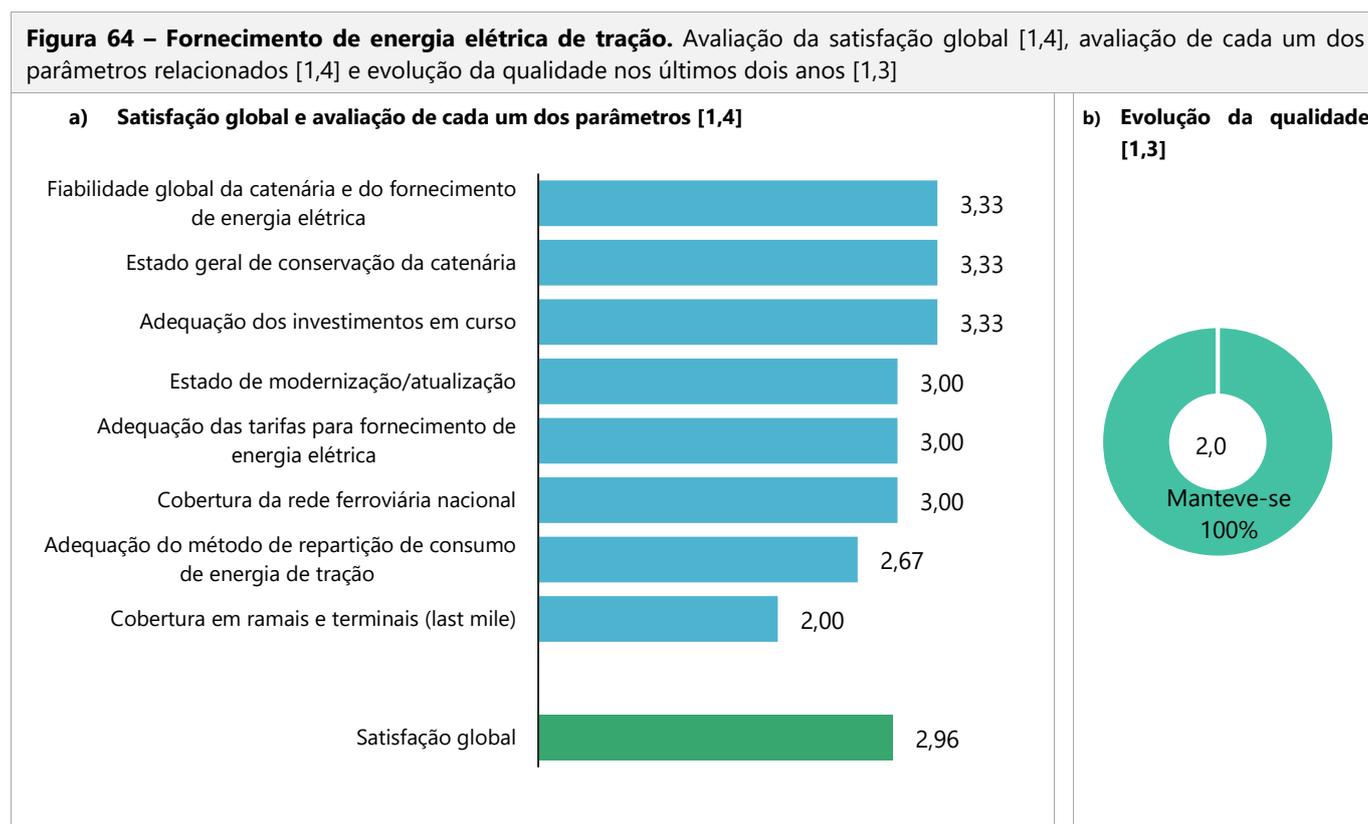


As empresas de transporte ferroviário de passageiros destacaram a sua preocupação relativamente à degradação da via ferroviária, particularmente por carência de manutenção e por danos em alguns componentes do material circulante (tais como: rodados, suspensão secundária, entre outros). Além de que, reforçam a necessidade urgente da remodelação da catenária da Linha de Cascais para tensão elétrica de 25kV, com vista, nomeadamente à redução dos custos com energia para tração.

(ii) Sistema de fornecimento de energia elétrica de tração¹⁹

Quanto aos sistemas de fornecimento de energia elétrica de tração, destaca-se da análise Figura 64 que a principal insatisfação das empresas reside no grau de cobertura em ramais e terminais (*last mile*). Como aspetos mais positivos ressaltam a fiabilidade global da catenária e do fornecimento da energia elétrica, o estado geral de conservação da catenária e a adequação dos investimentos em curso.

A Figura 64 b) mostra que todas as empresas consideraram que a qualidade global do fornecimento de energia elétrica de tração se manteve nos últimos dois anos.



Relativamente ao sistema de fornecimento de energia elétrica de tração, e apesar do estado geral ser considerado satisfatório, os respondentes revelam alguma preocupação relativamente à sua manutenção e conservação, face ao número considerável de ocorrências decorrentes de avarias com respetivo impacto na qualidade do serviço (oportunamente reportadas à entidade competente - IP).

(iii) Sinalização e telecomunicações²⁰

No que respeita à satisfação global com a sinalização e telecomunicações, apresenta-se satisfatória para a todos os parâmetros avaliados. Destaca-se na figura seguinte que a principal satisfação das empresas reside na fiabilidade global do sistema de sinalização (3,25).

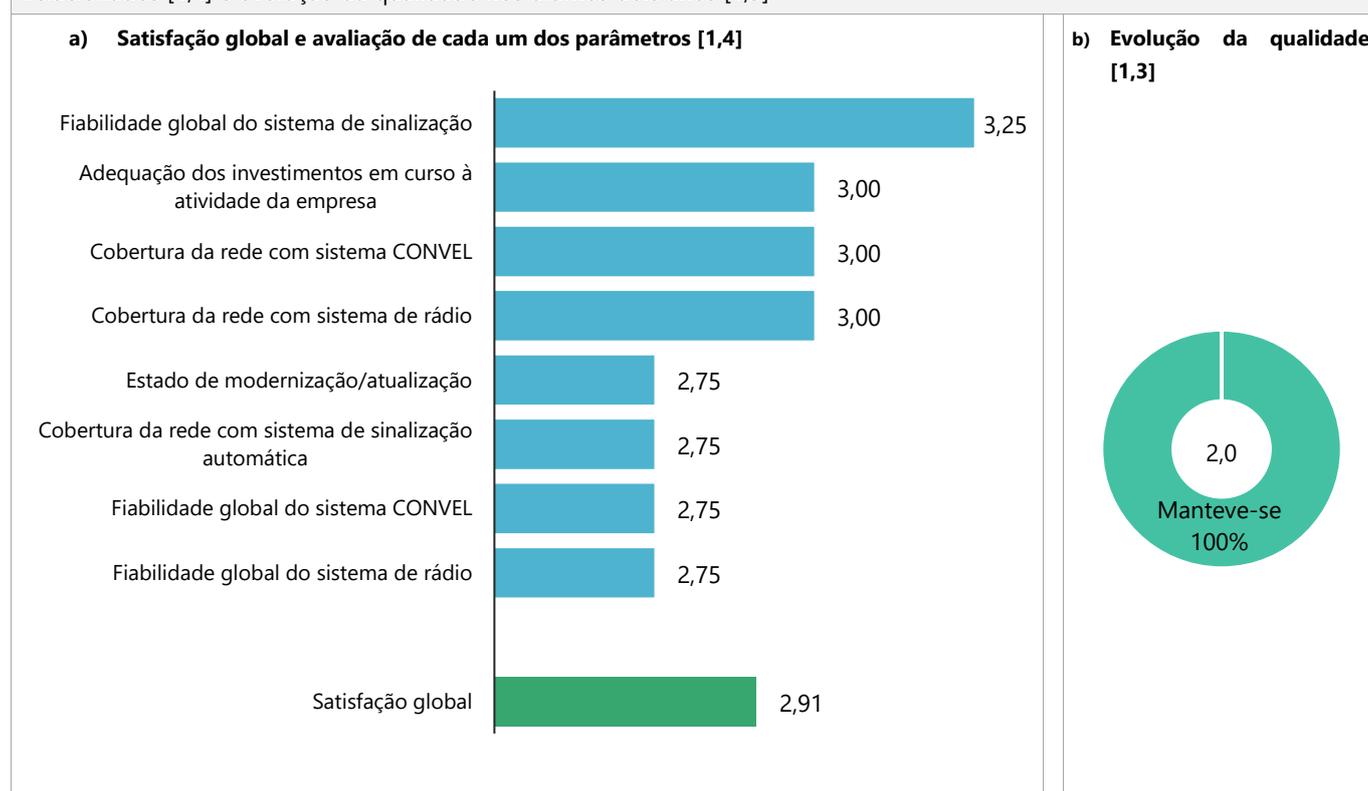
¹⁹ Entende-se energia elétrica para tração toda a energia que é fornecida ao material circulante, independentemente de ser utilizada para os sistemas de tração ou para equipamentos auxiliares destes, como sistemas de iluminação, climatização ou outros. Do sistema de fornecimento de energia elétrica de tração fazem parte os equipamentos de fornecimento, transformação e distribuição de energia elétrica para tração, designadamente as catenárias e subestações.

²⁰ A sinalização inclui o conjunto dos equipamentos técnicos, organização e regulamentos destinados a garantir a segurança e a eficácia do tráfego ferroviário. As telecomunicações incluem os serviços de comunicações de voz associados ao comando e controlo de circulação (comunicações entre os centros de comando e os maquinistas), entre os centros de operação e manutenção da empresa ferroviária e os maquinistas e as tripulações dos comboios, e serviço de transmissão de dados GPRS/EDGE.

Noutra perspetiva, todos os respondentes entendem que a qualidade da sinalização e das telecomunicações se manteve nos últimos dois anos.

Os respondentes salientaram a baixa fiabilidade do sistema de rádio, em algumas zonas da Rede Ferroviária Nacional. Aproveitaram, igualmente, para salientar a necessidade de se estar atento à obsolescência dos equipamentos RSC²¹ (Radio Solo-Comboio) e CONVEL (Sistema de Controlo Automático da Velocidade).

Figura 65 – Sinalização e telecomunicações. Avaliação da satisfação global [1,4], avaliação de cada um dos parâmetros relacionados [1,4] e evolução da qualidade nos últimos dois anos [1,3]



(iv) Comando e controlo da circulação²²

No âmbito desta temática destacam-se os principais parâmetros de insatisfação das empresas, nomeadamente na disponibilidade de pessoal para realizar manobras e preparar comboios em regime de agente único e na gestão das perturbações (incluindo informação aos passageiros). Avaliados de forma satisfatória estão a comunicação com a regulação do tráfego e o apoio aos agentes dos comboios das empresas de transporte ferroviário.

Como resulta da observação do gráfico, a totalidade das empresas considerou que a evolução da qualidade do comando e controlo da circulação se manteve ao longo dos dois últimos anos.

Os respondentes destacam os seguintes pontos negativos, principalmente em situações de perturbação: *i)* existência do problema da definição de prioridades; *ii)* gestão das perturbações e falta de avisos aos passageiros e *iii)* atraso/morosidade na mobilização do comboio-socorro.

²¹ O Rádio Solo-Comboio é um sistema de transmissão que permite a comunicação entre os Comboios, o agente Regulador da Circulação e as Estações, com o objetivo de transmitir informações auxiliares de exploração.

²² São as condições técnicas de circulação e respetivas restrições definidas no diretório de rede as quais são de cumprimento obrigatório pelas empresas de transporte ferroviário que utilizem a rede ferroviária portuguesa.

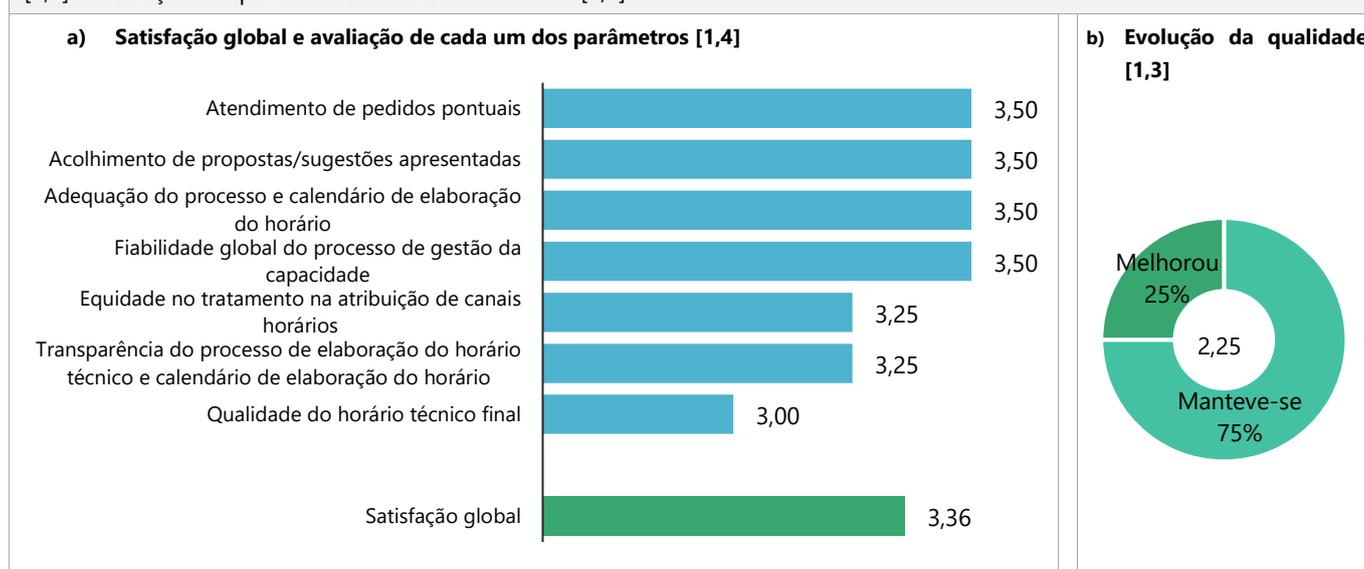
Figura 66 – Controlo da circulação. Avaliação da satisfação global [1,4], avaliação de cada um dos parâmetros relacionados [1,4] e evolução da qualidade nos últimos dois anos [1,3]



(v) Gestão da capacidade²³

A gestão da capacidade foi a temática que melhor avaliação obteve na secção da infraestrutura ferroviária. O gráfico revela que em todos os parâmetros de análise, as empresas estão maioritariamente muito satisfeitas com o modo como o gestor da infraestrutura realiza a gestão da capacidade da rede ferroviária, com particular destaque para: *i)* atendimento de pedidos pontuais, *ii)* acolhimento de propostas/sugestões apresentadas, *iii)* adequação do processo e calendário de elaboração do horário e *iv)* fiabilidade global do processo de gestão da capacidade.

Figura 67 – Gestão da capacidade. Avaliação da satisfação global [1,4], avaliação de cada um dos parâmetros relacionados [1,4] e evolução da qualidade nos últimos dois anos [1,3]



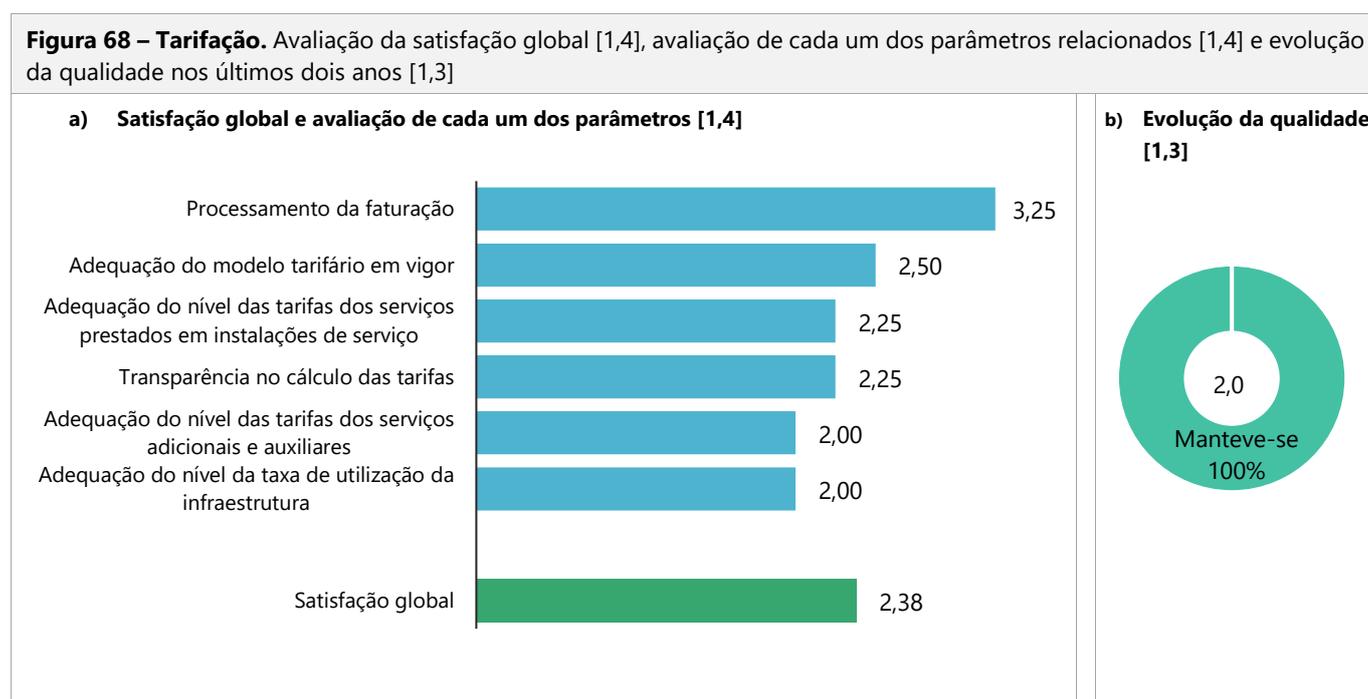
²³ Gestão da capacidade é o processo através do qual o gestor da infraestrutura programa e atribui os canais horários (infraestrutura necessária para a circulação de um comboio), incluindo a resolução de conflitos entre os pedidos dos vários operadores de transporte.

Para 75% dos respondentes a qualidade da gestão da capacidade nos últimos dois anos manteve-se sem evoluções, já 25% considera que houve melhorias nesta temática.

(vi) Tarifação

A temática tarifação na infraestrutura ferroviária foi a pior avaliada. Na Figura 68 apresenta-se a avaliação da satisfação global de cada um dos parâmetros e a evolução da qualidade nos últimos dois anos. Em termos gerais, a maioria dos respondentes avaliaram como insatisfatória (2,38). Verificando-se uma maior satisfação ao nível do processamento da faturação e na adequação do modelo tarifário em vigor.

Destaca-se da observação do gráfico que a totalidade das empresas considerou que a qualidade do processo de tarifação se manteve ao longo dos dois últimos anos.



Nos comentários e sugestões, as empresas de transporte ferroviário de passageiros afirmam que as tarifas são elevadas tendo em consideração a qualidade do serviço prestado. Considera-se que o nível de serviço prestado aos clientes tem sofrido uma degradação perceptível, principalmente nos tempos de trajeto, atrasos das circulações e resolução de perturbações na circulação.

(vii) Regime de melhoria de desempenho²⁴

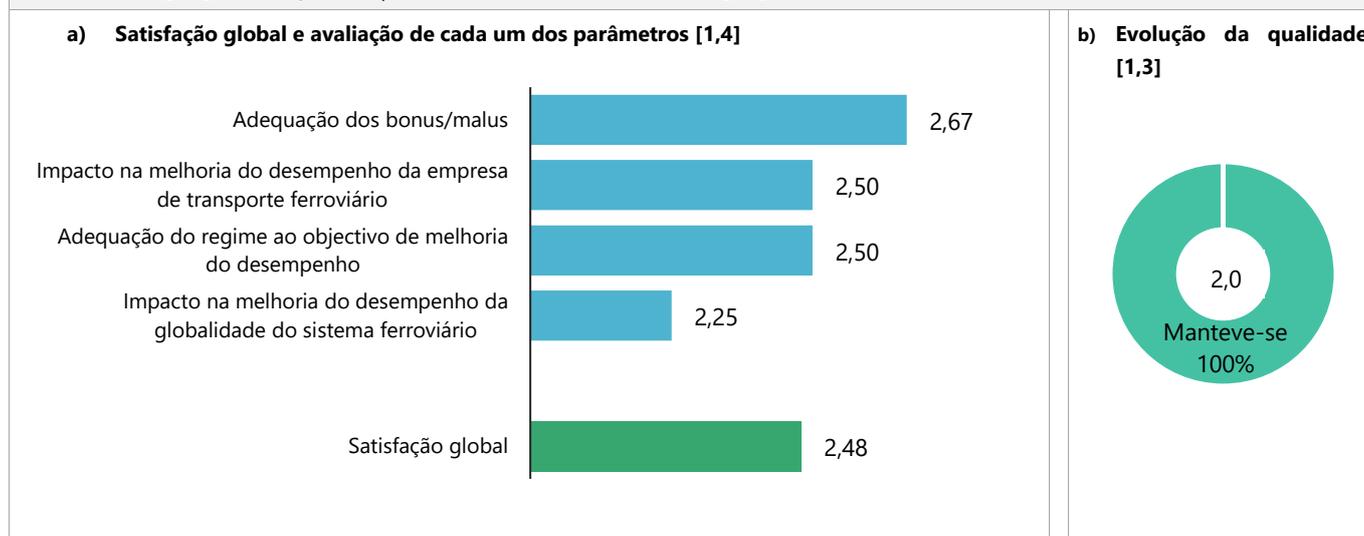
O regime de melhoria de desempenho foi a segunda temática da infraestrutura ferroviária pior avaliada.

Depreende-se que as empresas estão generalizadamente insatisfeitas com o funcionamento do regime de melhoria de desempenho, contudo estão mais satisfeitas no que respeita à adequação dos *bónus-malus*²⁵ e do seu efetivo impacto na melhoria do desempenho da empresa de transporte ferroviário. A totalidade dos respondentes considera que a qualidade do regime de melhoria de desempenho se manteve sem evoluções nos últimos dois anos.

²⁴ O Regime de Melhoria de Desempenho é um instrumento regulado com o propósito de minimizar as perturbações à circulação ferroviária por via de mecanismo de incentivos financeiros, na forma de prémios e penalizações ao gestor de infraestrutura e empresas de transporte ferroviário.

²⁵ Um regime de desempenho "bonus/malus" (incentivos financeiros) deverá ser conceptualmente compatível com o regime de desempenho entre as empresas ferroviárias e os gestores da infraestrutura, a instituir em conformidade com o artigo 35.º do Decreto-Lei n.º 217/2015.

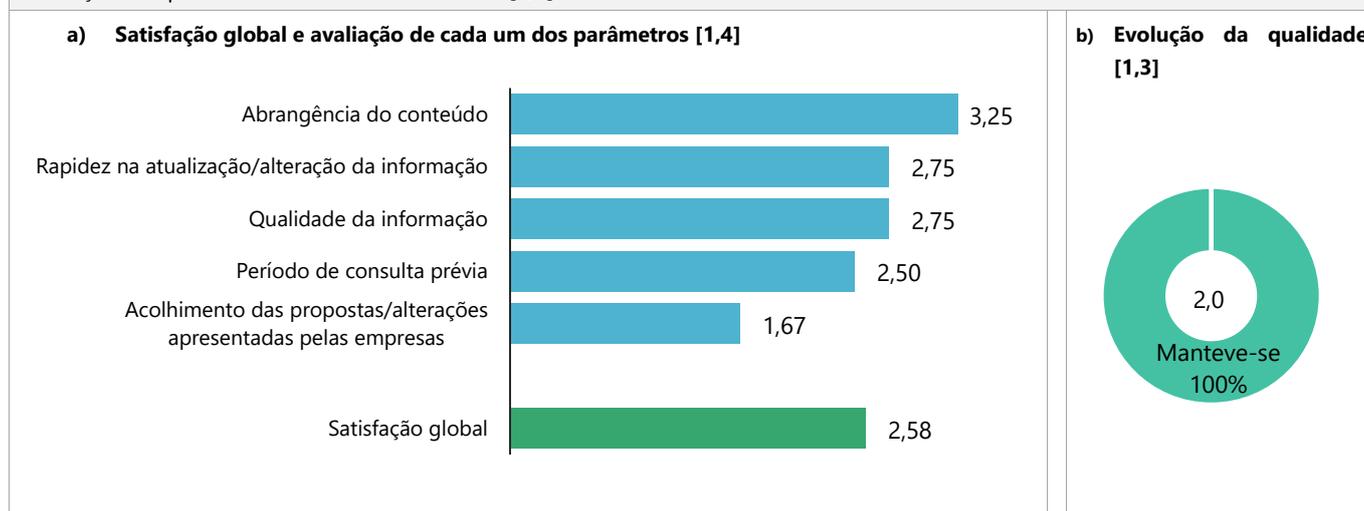
Figura 69 – Regime de melhoria de desempenho. Avaliação da satisfação global [1,4], avaliação de cada um dos parâmetros relacionados [1,4] e evolução da qualidade nos últimos dois anos [1,3]



(viii) Diretório de rede²⁶

Na avaliação do Diretório de Rede verifica-se que o aspeto menos satisfatório diz respeito ao acolhimento das propostas apresentadas pelas empresas (1,67). O parâmetro com a melhor apreciação foi a abrangência do seu conteúdo (3,25). Para todas as empresas a qualidade do Diretório da Rede manteve-se inalterada ao longo dos dois últimos anos.

Figura 70 – Diretório de rede. Avaliação da satisfação global [1,4], avaliação de cada um dos parâmetros relacionados [1,4] e evolução da qualidade nos últimos dois anos [1,3]



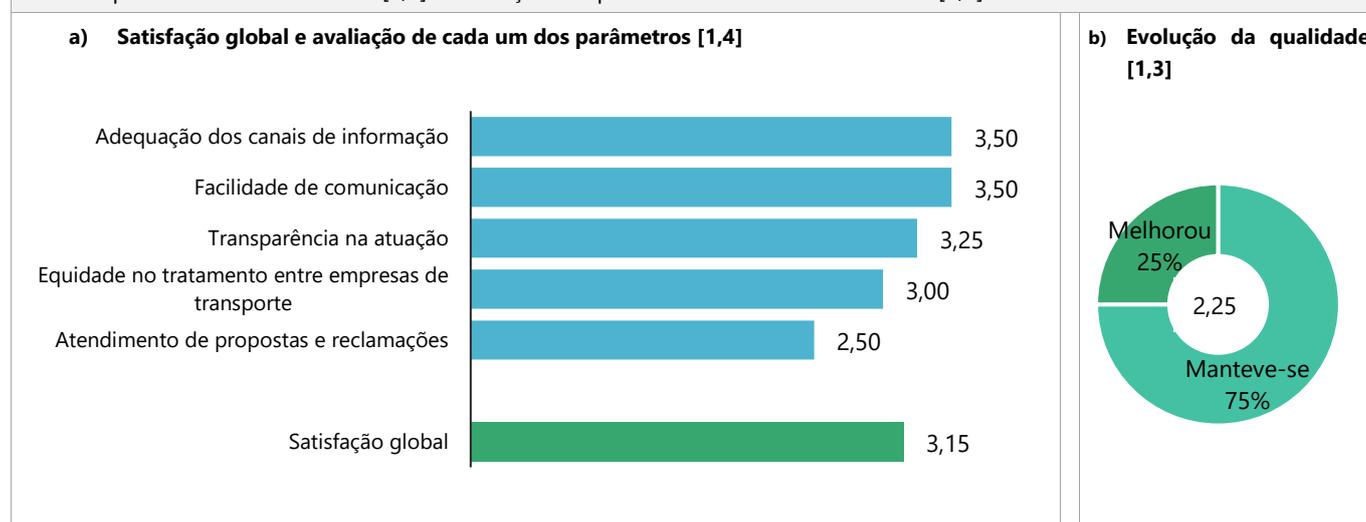
(ix) Interação e comunicação com o gestor da infraestrutura

A temática da interação e comunicação com o gestor da infraestrutura ferroviária foi a segunda melhor avaliada. Na Figura 71 apresenta-se a avaliação da satisfação global de cada um dos parâmetros e a evolução da qualidade nos últimos dois anos.

²⁶ Diretório da rede é o documento onde se enunciam as características da infraestrutura e as condições de acesso à mesma, os princípios de tarifação e o tarifário e a especificação dos princípios e critérios de repartição e utilização da capacidade da infraestrutura.

O gráfico revela que as empresas estão maioritariamente satisfeitas com o modo como o gestor da infraestrutura interage e comunica com elas, assim como na sua adequação com os canais de informação.

Figura 71 – Interação e comunicação com o gestor da infraestrutura. Avaliação da satisfação global [1,4], avaliação de cada um dos parâmetros relacionados [1,4] e evolução da qualidade nos últimos dois anos [1,3]



Para 75% dos respondentes a interação e comunicação com o gestor da infraestrutura manteve-se inalterada nos últimos dois anos, já 25% considera ter existido uma melhoria.

(x) Gestão da segurança ferroviária²⁷

No âmbito da gestão da segurança ferroviária foram avaliados seis parâmetros, tendo todos sido classificados como satisfatórios (ou seja, acima de 2,5). Salienta-se uma apreciação mais positiva na adequação da regulamentação técnica de segurança e mais negativa na implementação de medidas preventivas reportadas pela empresa.

No que respeita à evolução da qualidade da gestão da segurança ferroviária, nos últimos dois anos, as conclusões demonstram que para 50% dos respondentes se manteve, para 25% melhorou e piorou para os restantes 25%.

Figura 72 – Gestão da segurança ferroviária. Avaliação da satisfação global [1,4], avaliação de cada um dos parâmetros relacionados [1,4] e evolução da qualidade nos últimos dois anos [1,3]



²⁷ Conjunto de normativos e regras às quais as empresas ferroviárias e a IP são obrigadas a cumprir, por forma a garantir a segurança ferroviária.

3.2. Instalações de serviço

À semelhança do procedimento adotado para a infraestrutura ferroviária, analisada no ponto anterior, para as instalações de serviço foi solicitada às empresas respondentes a avaliação da sua satisfação global, a avaliação de um conjunto de parâmetros relacionados e a evolução da qualidade nos últimos dois anos.

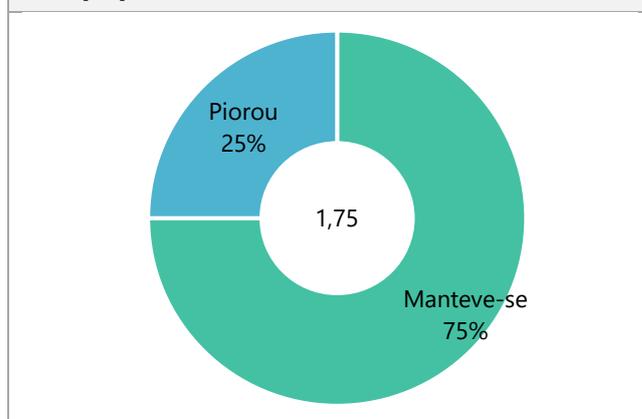
3.2.1. Satisfação global

No que à satisfação global se refere, as empresas respondentes demonstraram ter uma apreciação mista quanto à sua satisfação global face às instalações de serviço disponibilizadas, 50% consideram-nas insatisfatórias e 50% satisfatórias. Adicionalmente, constatou-se que as empresas ferroviárias consideram que, nos últimos dois anos, não existiu evolução da qualidade global das instalações de serviço (Figura 74).

Figura 73 – Grau de satisfação global relativamente às instalações de serviço disponibilizadas [1,4]

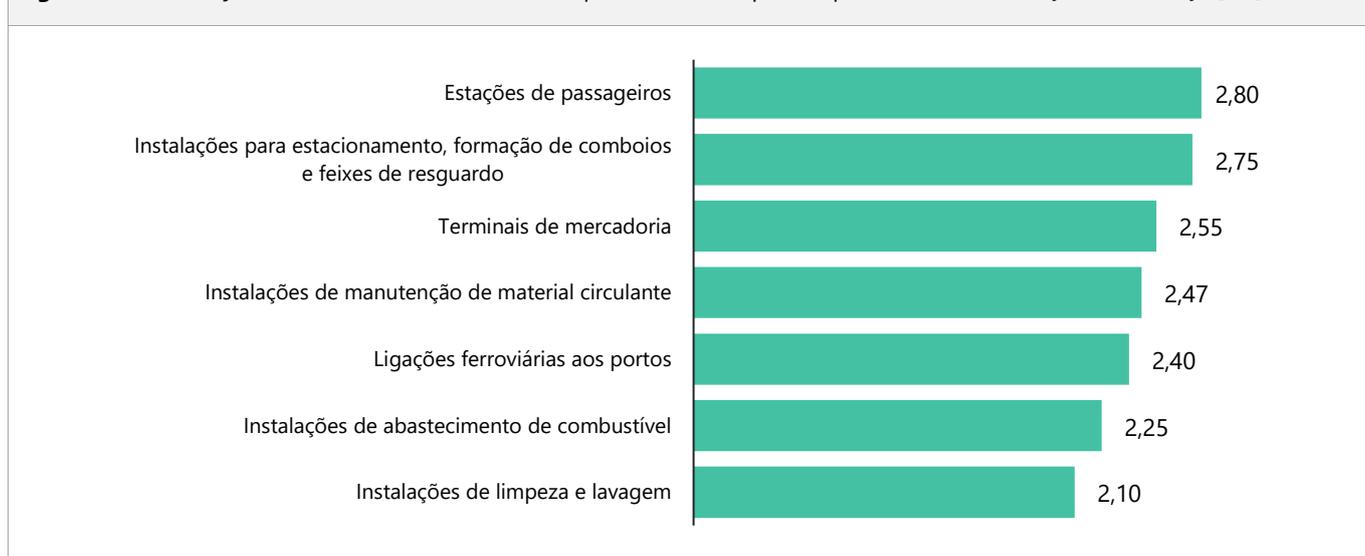


Figura 74 – Evolução da qualidade global das instalações de serviço disponibilizadas, nos últimos dois anos [1,3]



Relativamente à avaliação de cada uma das temáticas que contribuem para a qualidade das instalações de serviço destaca-se pela positiva as estações de passageiros (2,80) e as instalações para estacionamento, formação de comboios e feixes de resguardo (2,75). Em sentido contrário, as temáticas com pior classificação são as instalações de limpeza e lavagem (2,10) e as instalações de abastecimento de combustível (2,25), conforme pode ser constatado na figura abaixo.

Figura 75 – Avaliação de cada uma das temáticas que contribuem para a qualidade das instalações de serviço [1,4]



3.2.2. Temáticas

Esta secção exhibe os detalhes da avaliação dos parâmetros relacionados com as diversas temáticas que contribuem para a qualidade das instalações de serviço. Apresenta-se também a evolução da qualidade nos últimos dois anos, nas diferentes temáticas.

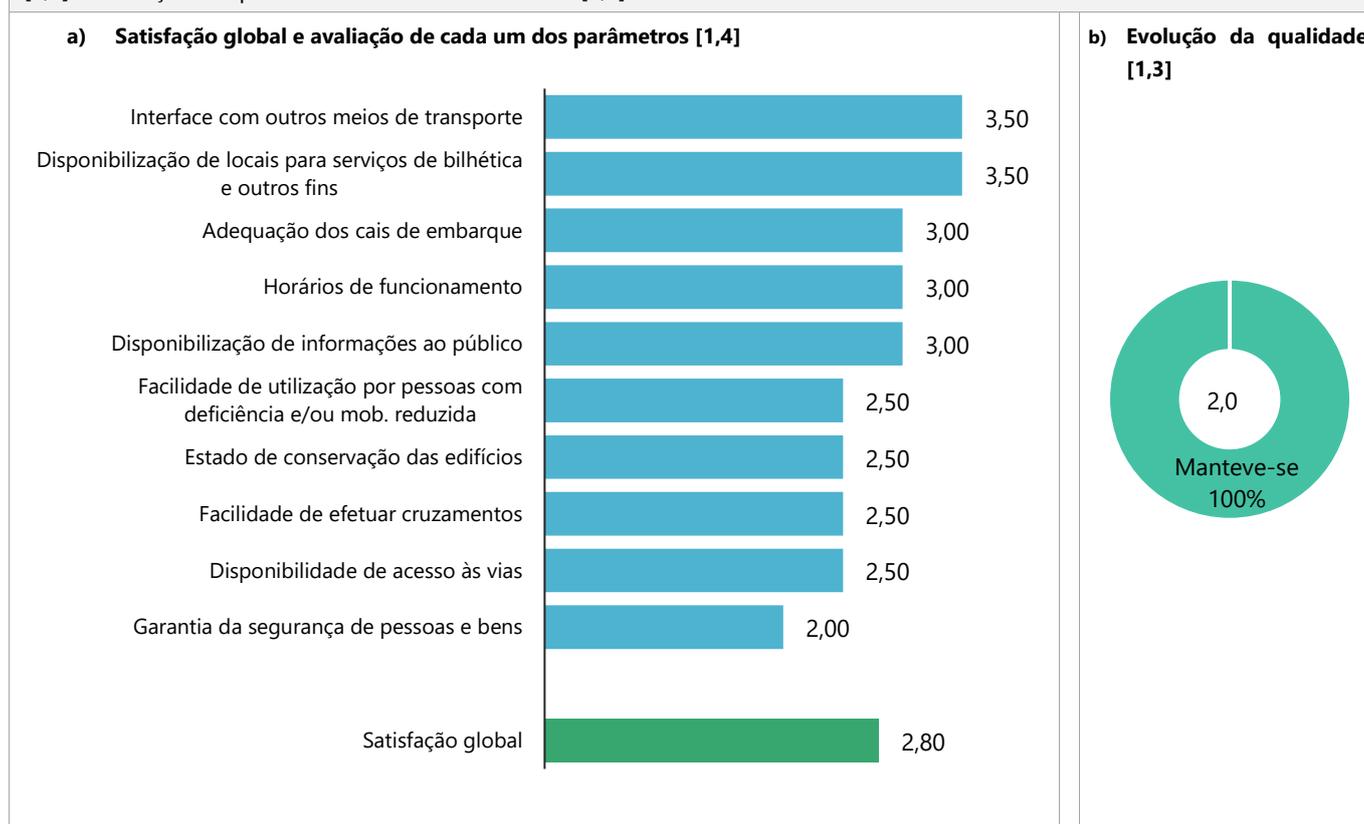
(i) Estações de passageiros

De salientar dois aspetos, o primeiro é o de que apenas as empresas de transporte ferroviário de passageiros avaliaram esta temática, o segundo é o de que as estações de passageiros foi a temática melhor avaliada nesta secção de instalações de serviços.

O gráfico seguinte revela que existe uma apreciação maioritariamente positiva da satisfação global dos parâmetros avaliados, isto é, nove dos dez parâmetros são satisfatórios. Destaca-se pela negativa a garantia da segurança de pessoas e bens.

Na perspetiva da avaliação a dois anos, para todas as empresas utilizadoras das estações de passageiros não houve evolução da qualidade.

Figura 76 – Estações de passageiros. Avaliação da satisfação global [1,4], avaliação de cada um dos parâmetros relacionados [1,4] e evolução da qualidade nos últimos dois anos [1,3]



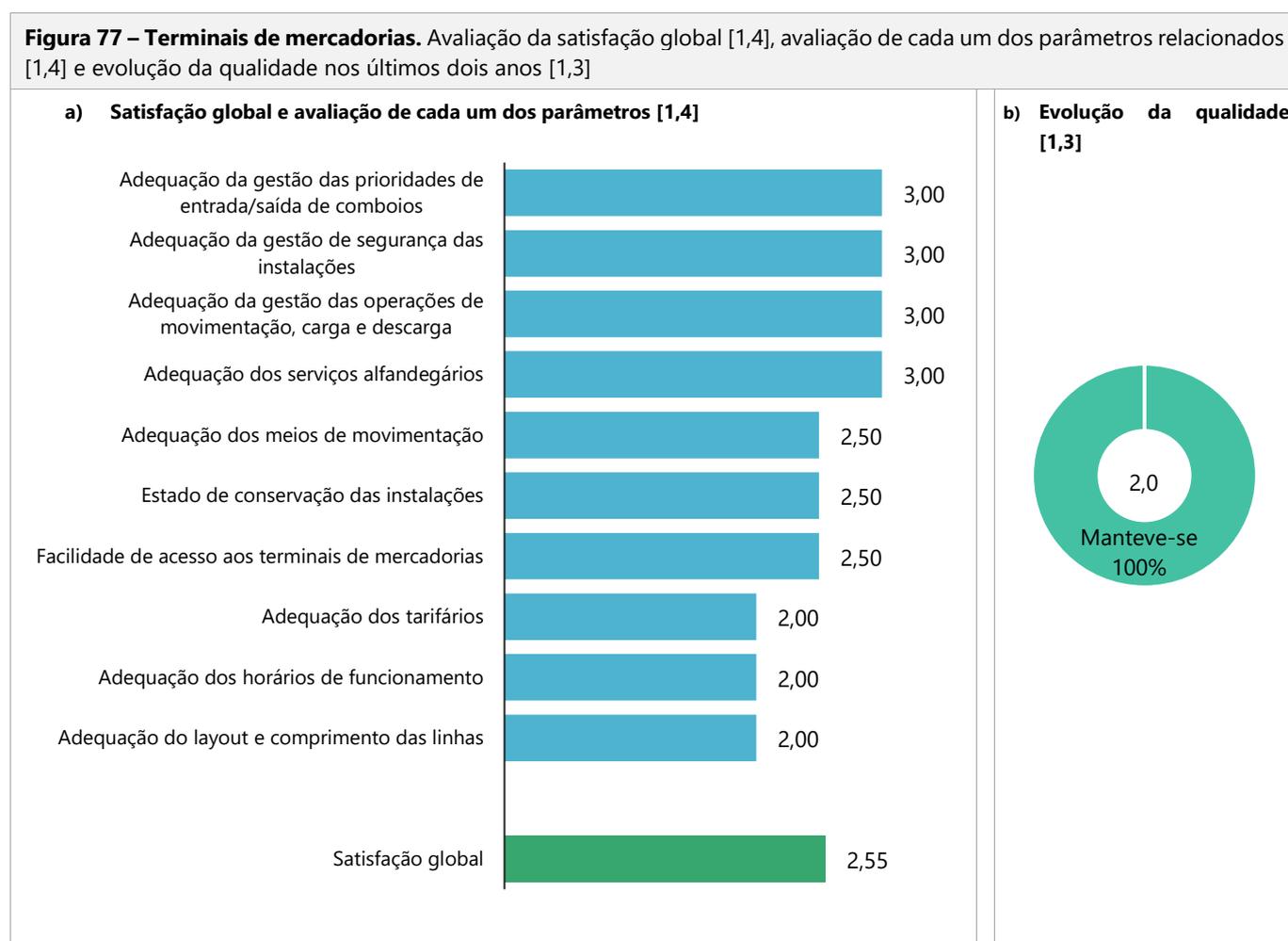
Nos comentários e sugestões, as empresas de transporte ferroviário de passageiros consideraram fundamental um reforço na segurança de pessoas e bens nas estações para evitar sentimentos de insegurança juntos dos clientes. São também identificados os seguintes pontos negativos: *i)* inexistência ou inoperacionalidade de instalações sanitárias; *ii)* inexistência de locais de espera pelos comboios com adequado nível de conforto; *iii)* necessidade de introduzir melhorias ao nível das acessibilidades; e *iv)* disponibilização de mais locais para serviços de bilhética/equipamentos, em particular em estações de maior dimensão como, por exemplo, Lisboa-Rossio e Cais do Sodré.

Para as estações de passageiros foram mencionados como pontos positivos a melhoria generalizada da iluminação e limpeza das estações.

(ii) Terminais de mercadorias

De notar que apenas avaliaram esta temática as empresas de transporte ferroviário de mercadorias. Conforme demonstrado na Figura 77, maioritariamente os parâmetros analisados foram considerados satisfatórios, acima de 2,50. A apreciação insatisfatória verificou-se na adequação dos tarifários, dos horários de funcionamento e na adequação do layout e comprimento das linhas.

As empresas utilizadoras dos terminais de mercadorias consideraram que a evolução da qualidade se manteve nos últimos dois anos.

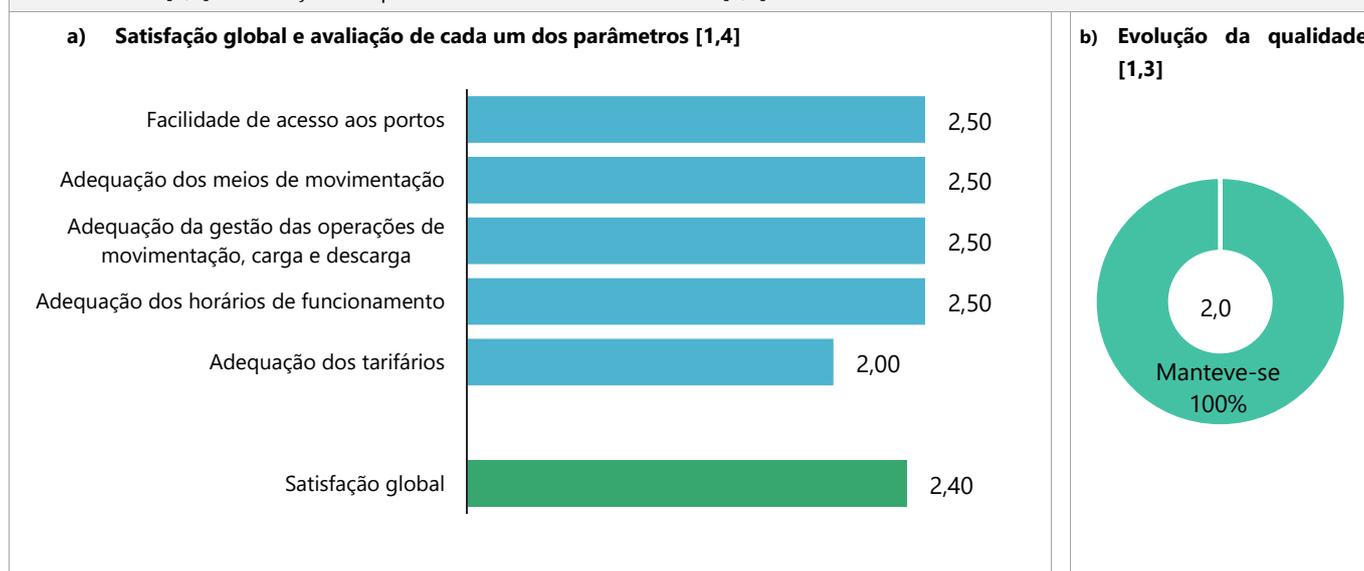


(iii) Ligações ferroviárias aos portos

Apenas as empresas de transporte ferroviário de mercadorias avaliaram a temática das ligações ferroviárias aos portos. O aspeto mais insatisfatório prende-se com a adequação dos tarifários (2,00). Os restantes quatro parâmetros analisados foram considerados satisfatórios (2,50).

É unânime que, para os operadores de transporte de mercadorias, a evolução da qualidade das ligações ferroviárias aos portos se manteve sem evolução nos últimos dois anos.

Figura 78 – Ligações ferroviárias aos portos. Avaliação da satisfação global [1,4], avaliação de cada um dos parâmetros relacionados [1,4] e evolução da qualidade nos últimos dois anos [1,3]

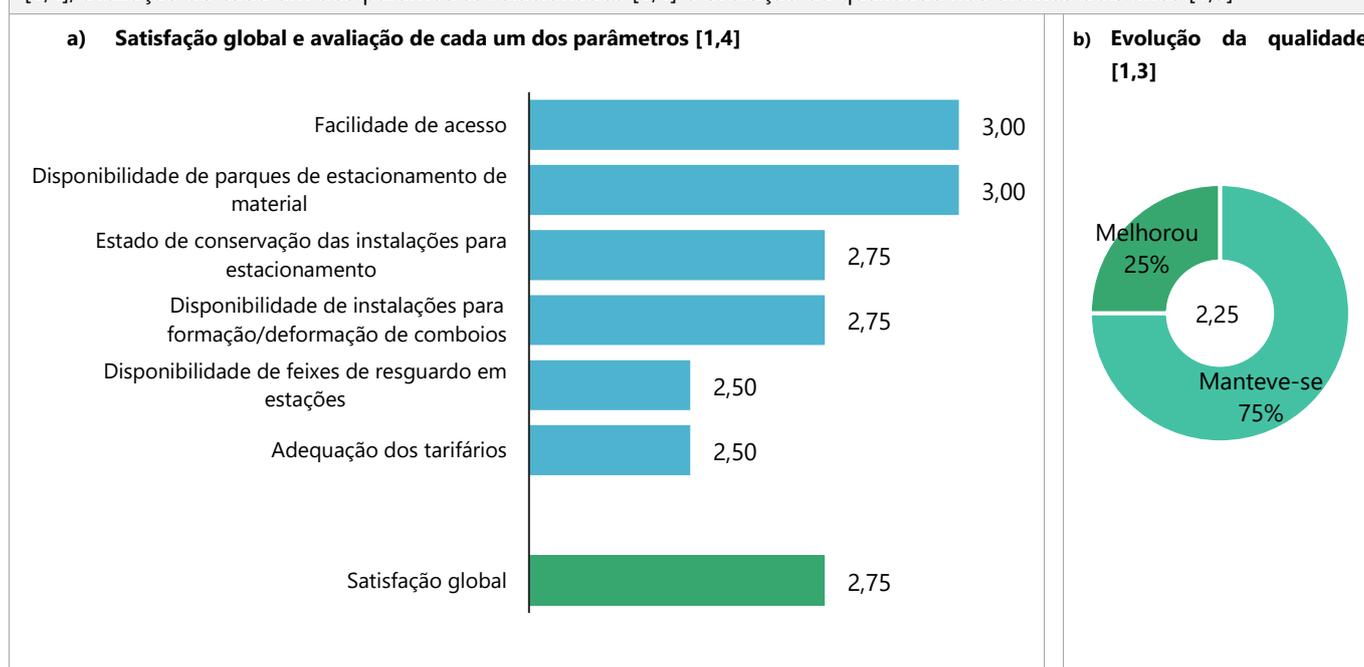


(iv) Instalações para estacionamento, formação de comboios e feixes de resguardo

As instalações para estacionamento, formação de comboios e feixes de resguardo foi a segunda temática melhor aferida pelos respondentes.

Os seis parâmetros relacionados foram avaliados como satisfatórios para todos os operadores de transporte de passageiros e de mercadorias, destacando-se a facilidade de acesso às instalações e a disponibilidade de parques de estacionamento de material. Para 75% dos respondentes a qualidade destas instalações manteve-se inalterada nos últimos dois anos.

Figura 79 – Instalações para estacionamento, formação de comboios e feixes de resguardo. Avaliação da satisfação global [1,4], avaliação de cada um dos parâmetros relacionados [1,4] e evolução da qualidade nos últimos dois anos [1,3]

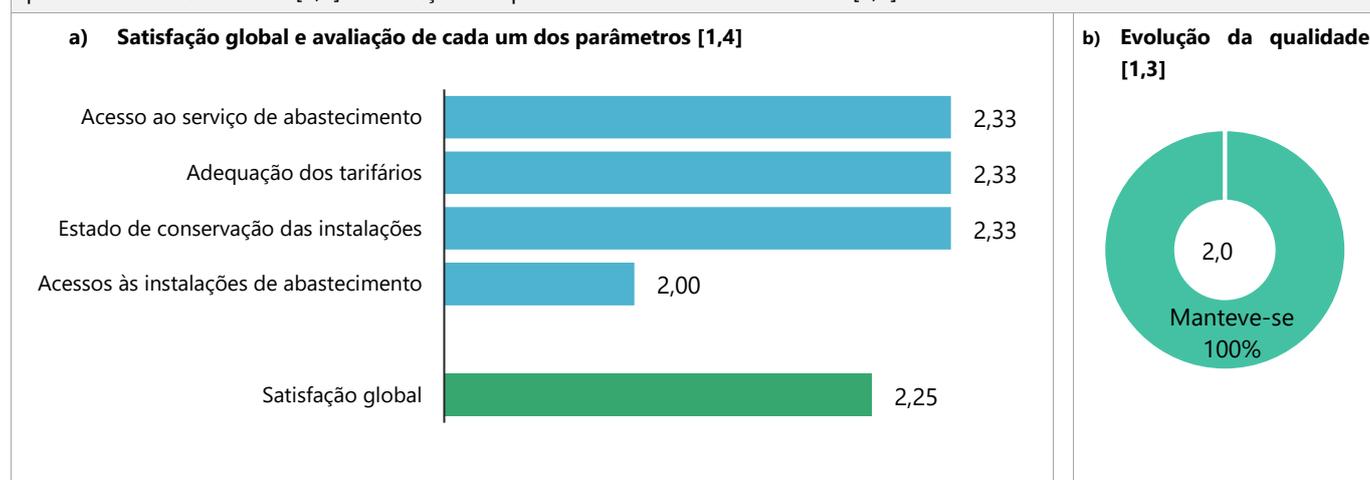


(v) Instalações de abastecimento de combustível

A qualidade das instalações de abastecimento de combustível manteve-se nos últimos dois anos. Em termos de satisfação global foi considerada insatisfatória (2,25) por todas as empresas de transporte ferroviário nacional. Também os parâmetros foram, na sua generalidade, classificados como insatisfatórios, destacando-se a insatisfação com os acessos às instalações de abastecimento (2,00).

Dar nota que esta temática foi a segunda pior avaliada pelos operadores sobre as instalações de serviço disponibilizadas.

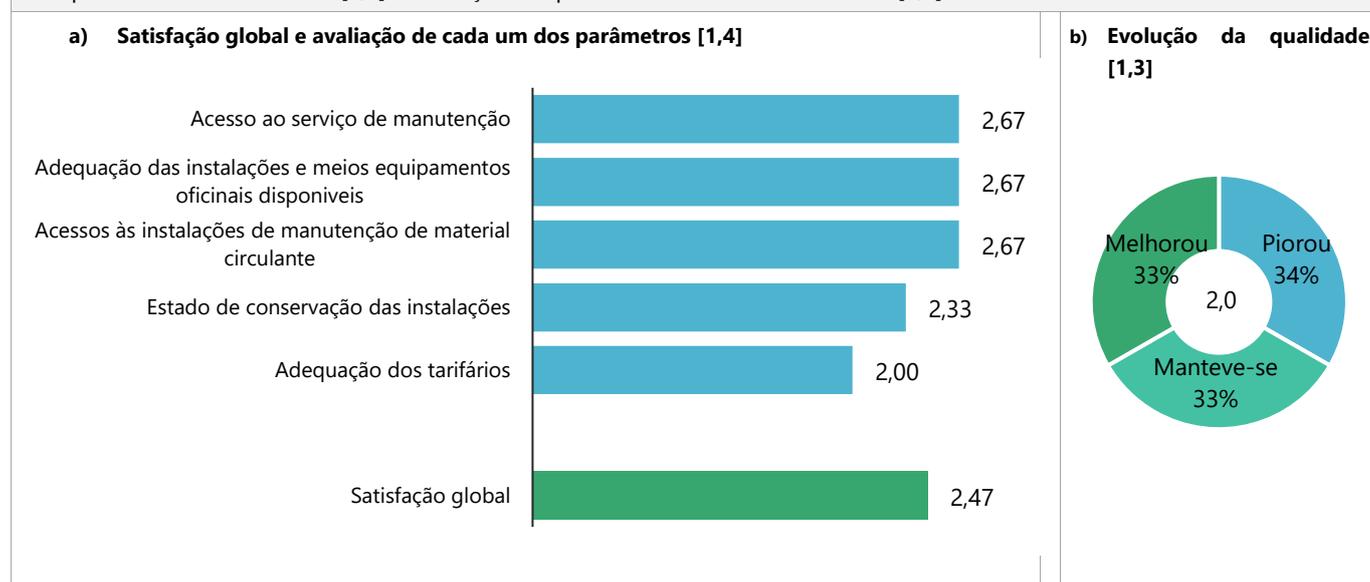
Figura 80 – Instalações de abastecimento de combustível. Avaliação da satisfação global [1,4], avaliação de cada um dos parâmetros relacionados [1,4] e evolução da qualidade nos últimos dois anos [1,3]



(vi) Instalações de manutenção de material circulante

Os parâmetros avaliados sobre as instalações de manutenção de material circulante foram considerados maioritariamente satisfatórios por todos os operadores de transporte ferroviário. Destaca-se a adequação dos tarifários como o parâmetro com a classificação mais insatisfatória.

Figura 81 – Instalações de manutenção de material circulante. Avaliação da satisfação global [1,4], avaliação de cada um dos parâmetros relacionados [1,4] e evolução da qualidade nos últimos dois anos [1,3]



Relativamente à evolução da qualidade das instalações de manutenção de material circulante, nos últimos dois anos, constata-se que para 33% dos respondentes manteve-se inalterada, para 33% melhorou e para 34% piorou, conforme decorre da leitura da Figura 81 b).

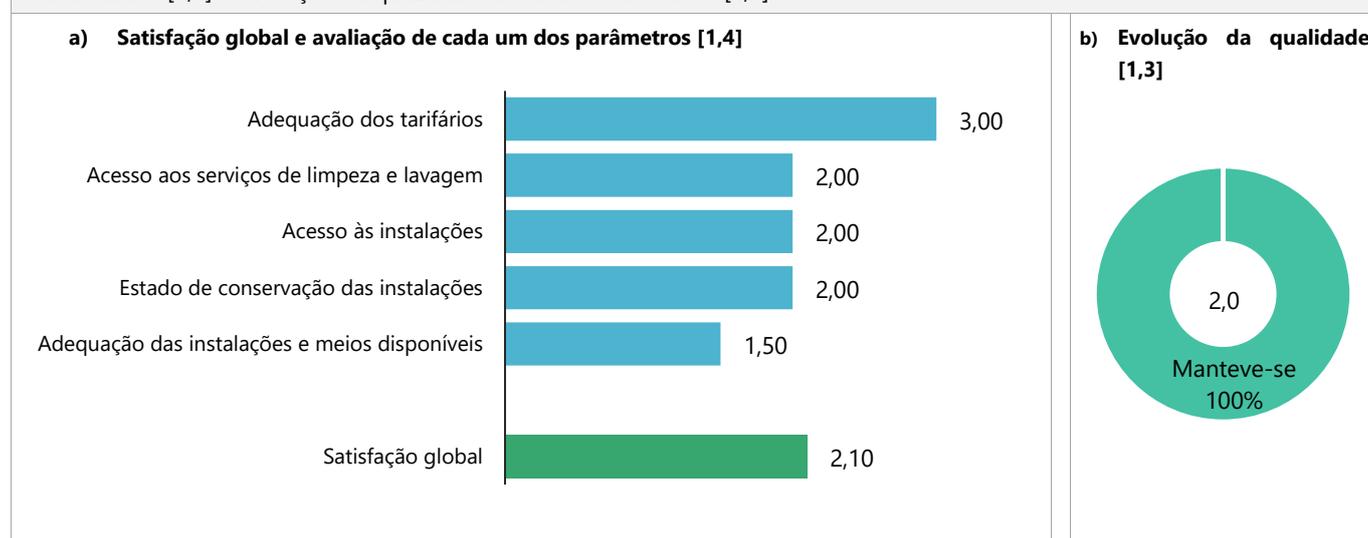
(vii) Outras instalações técnicas, incluindo instalações de limpeza e lavagem

Na avaliação das instalações de serviço disponibilizadas, a temática de “instalações de limpeza e lavagem” foi a pior avaliada, tendo obtido a classificação global de 2,10.

O gráfico revela que existe uma apreciação maioritariamente insatisfatória sobre as instalações técnicas (2,10). Relativamente aos parâmetros dos serviços de limpeza e lavagem, destaca-se negativamente a adequação das instalações e meios disponíveis (1,50).

Para as empresas de transporte ferroviário a qualidade destas instalações de serviço manteve-se sem evolução nos últimos dois anos.

Figura 82 – Instalações de limpeza e lavagem. Avaliação da satisfação global [1,4], avaliação de cada um dos parâmetros relacionados [1,4] e evolução da qualidade nos últimos dois anos [1,3]



4. Síntese comparativa das consultas realizadas pela AMT (2019/2021)

Neste último capítulo é feita uma comparação dos principais resultados da atual consulta com a consulta ferroviária realizada em 2019.

Para facilitar a comparação da análise dos resultados entre a avaliação de temáticas e parâmetros manteve-se as escalas utilizadas ao longo do documento: *i)* escala de avaliação da satisfação, em que 1 é muito insatisfatório e 4 muito satisfatório e *ii)* escala de evolução da qualidade, em que 1 piorou e 3 melhorou.

1) Consulta aos representantes dos utilizadores de serviços ferroviários de transporte de Passageiros

Conforme se verifica pela Tabela 7, a satisfação global dos utilizadores dos serviços ferroviários de passageiros, manteve-se insatisfatória tanto nos serviços urbanos e suburbanos como nos serviços de longo curso, regional e internacional.

Tabela 7 – Comparação dos resultados da atual consulta com a consulta ferroviária de 2019 relativamente à avaliação da qualidade global e da evolução da qualidade nos dois anos anteriores				
		Utilizadores dos serviços ferroviários de passageiros		
		Evolução	Consulta (2019)	Consulta (2021)
Serviços urbanos e suburbanos	Satisfação global Escala 1 a 4	≈	Insatisfatório ou satisfatório (50%) 2,2	Muito insatisfatório ou insatisfatório (66%) 2,3
	Evolução da qualidade nos últimos dois anos Escala 1 a 3	≈	Piorou (50%) ou manteve-se (50%) 1,5	Piorou (33%) ou manteve-se (67%) 2,0
Serviços longo curso, regional e internacional	Satisfação global Escala 1 a 4	≈	Muito insatisfatório ou insatisfatório (80%) 2,1	Muito insatisfatório ou insatisfatório (58%) 2,3
	Evolução da qualidade nos últimos dois anos Escala 1 a 3	≈	Piorou (33%) ou manteve-se (67%) 1,9	Manteve-se (80%) 1,9

A Tabela 8 compara a avaliação global dos parâmetros da atual consulta com a consulta ferroviária realizada anteriormente.

Comparando as respostas dos inquéritos realizados, constata-se claramente que para os serviços urbanos e suburbanos as componentes do serviço ferroviário de passageiros com maiores níveis de insatisfação são as viagens de comboio, o tratamento de situações de atraso ou perturbação dos serviços e tratamento de matérias relacionadas com a acessibilidade e assistência a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida. Observa-se na tabela seguinte que o parâmetro informação disponibilizada aos utilizadores apresentam menores níveis de satisfação comparativamente à consulta realizada pela AMT em 2019.

Por outro lado, verifica-se que na análise dos parâmetros para os serviços de longo curso, regional e internacional os maiores níveis de insatisfação encontram-se no tratamento de situações de atraso ou perturbação dos serviços. De salientar que, o parâmetro de tratamento de matérias relacionadas com a acessibilidade e assistência a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida foi avaliado de forma mais positiva na presente consulta.

Tabela 8 – Comparação da avaliação global dos parâmetros da atual consulta com a consulta ferroviária realizada em 2019

	Parâmetros Escala 1 a 4	Utilizadores dos serviços ferroviários de passageiros		
		Evolução	Consulta (2019)	Consulta (2021)
Serviços urbanos e suburbanos	Viagens de comboio	≈	Muito insatisfatório ou insatisfatório (56%) 2,3	Muito insatisfatório ou insatisfatório (67%) 2,1
	Preços e aquisição de títulos	≈	Muito satisfatório ou satisfatório (71%) 2,9	Muito satisfatório ou satisfatório (70%) 3,1
	Estações	≈	Satisfatório (58%) 2,5	Muito satisfatório ou satisfatório (68%) 2,6
	Informação aos utilizadores	▼	Muito satisfatório ou satisfatório (62%) 2,5	Muito insatisfatório ou insatisfatório (63%) 2,4
	Atrasos e perturbações	≈	Muito insatisfatório ou insatisfatório (76%) 2,0	Muito insatisfatório ou insatisfatório (69%) 2,2
	Mobilidade reduzida	≈	Muito insatisfatório ou insatisfatório (73%) 2,0	Muito insatisfatório ou insatisfatório (64%) 2,3
Serviços de longo curso, regional e internacional	Viagens de comboio	≈	Satisfatório (60%) 2,4	Muito satisfatório ou satisfatório (66%) 2,7
	Preços e aquisição de títulos	≈	Satisfatório (76%) 2,8	Muito satisfatório ou satisfatório (80%) 3,2
	Estações	≈	Satisfatório (63%) 2,5	Muito satisfatório ou satisfatório (70%) 2,5
	Informação aos utilizadores	≈	Satisfatório (70%) 2,5	Muito satisfatório ou satisfatório (61%) 2,7
	Atrasos e perturbações	≈	Muito insatisfatório ou insatisfatório (66%) 2,1	Muito insatisfatório ou insatisfatório (55%) 2,3
	Mobilidade reduzida	▲	Muito insatisfatório ou insatisfatório (79%) 1,9	Muito satisfatório ou satisfatório (58%) 2,7

2) Consulta aos utilizadores e potenciais utilizadores de serviços ferroviários de transporte de mercadorias

De seguida, apresenta-se a comparação dos resultados da atual consulta ferroviária com a anterior, tanto para as empresas utilizadoras dos serviços de transporte ferroviário como para as associações de empresas nacionais.

Constata-se que, para as empresas (clientes dos serviços ferroviários) a satisfação global melhorou comparativamente a 2019. Na perceção da presente consulta, quanto à evolução da qualidade nos dois anos anteriores, denota-se uma melhoria.

De outro modo, comparando a presente consulta com a anterior, as associações de empresas nacionais atestam um estado de insatisfação, tanto ao nível global como ao nível da evolução da qualidade.

Tabela 9 – Comparação dos resultados da atual consulta com a consulta ferroviária de 2019 relativamente à avaliação da qualidade global e da evolução da qualidade nos dois anos anteriores

	Serviço ferroviário de transporte de mercadorias					
	Empresas utilizadoras dos serviços ferroviários de transporte de mercadorias			Associações que representam utilizadores e potenciais utilizadores dos serviços ferroviários de transporte de mercadorias		
	Evolução	Consulta (2019)	Consulta (2021)	Evolução	Consulta (2019)	Consulta (2021)
Satisfação global Escala 1 a 4	▲	Muito insatisfeito ou insatisfeito (67%) 2,3	Muito satisfeito ou satisfeito (65%) 2,8	≈	Muito insatisfeito ou insatisfeito (70%) 2,0	Muito insatisfeito ou insatisfeito (75%) 2,0
Evolução da qualidade nos últimos dois anos Escala 1 a 3	▲	Piorou (47%) ou manteve-se (47%) 1,6	Melhorou (40%) 2,2	▼	Melhorou (67%) 1,5	Manteve-se (83%) 1,8

A Tabela 10 compara a evolução da avaliação global de cinco parâmetros relevantes da atual consulta com a realizada anteriormente.

O parâmetro “preço” destaca-se por se manter muito insatisfatório e insatisfatório nas duas consultas em análise realizadas pela AMT. Conforme se verificou anteriormente, os respondentes consideraram o parâmetro preço como aquele que é mais prioritário melhorar por forma a tornar o transporte ferroviário de mercadorias mais atrativo.

Para as empresas e para as associações o parâmetro da “flexibilidade dos horários (carga e descarga)” tem-se mantido acima dos 60% como muito insatisfatório e insatisfatório na avaliação das duas consultas.

Para os clientes dos serviços ferroviários, os parâmetros da “pontualidade” e da “proteção das mercadorias transportadas” obtiveram uma avaliação muito satisfatória e satisfatória ao longo das consultas realizadas. Por outro lado, nas associações, o parâmetro “pontualidade” destaca-se por se apresentar insatisfatório para ambas as consultas.

Tendo em comparação a consulta de 2019, o parâmetro “fiabilidade do transporte ferroviário”, apresentou uma evolução positiva tanto para as empresas como para as associações.

Tabela 10 – Comparação da avaliação global dos parâmetros da atual consulta com a consulta ferroviária realizada em 2019

Parâmetros Escala 1 a 4	Empresas			Associações		
	Evolução	Consulta (2019)	Consulta (2021)	Evolução	Consulta (2019)	Consulta (2021)
Preço	≈	Muito insatisfatório ou insatisfatório (87%) 1,7	Muito insatisfatório ou insatisfatório (58%) 2,2	≈	Muito insatisfatório ou insatisfatório (78%) 1,9	Muito insatisfatório ou insatisfatório (71%) 2,1
Pontualidade	≈	Muito satisfatório ou satisfatório (53%) 2,5	Muito satisfatório ou satisfatório (80%) 3,2	≈	Muito insatisfatório ou insatisfatório (73%) 2,3	Muito insatisfatório ou insatisfatório (71%) 2,1
Fiabilidade do transporte ferroviário	▲	Muito insatisfatório ou insatisfatório (60%) 2,4	Muito satisfatório ou satisfatório (80%) 3,3	▲	Muito insatisfatório ou insatisfatório (82%) 2,1	Muito satisfatório ou satisfatório (57%) 2,7
Proteção das mercadorias transportadas	≈	Muito satisfatório ou satisfatório (73%) 2,7	Muito satisfatório ou satisfatório (95%) 3,3	▲	Muito insatisfatório ou insatisfatório (50%) 2,4	Muito satisfatório ou satisfatório (67%) 3,0
Flexibilidade dos horários (carga e descarga)	≈	Muito insatisfatório ou insatisfatório (62%) 1,9	Muito insatisfatório ou insatisfatório (75%) 2,3	≈	Muito insatisfatório ou insatisfatório (70%) 2,2	Muito insatisfatório ou insatisfatório (75%) 2,1

3) Consulta aos utilizadores de infraestrutura ferroviária e das instalações de serviço ferroviário

Conforme o resumo da Tabela 11, os utilizadores da infraestrutura ferroviária e das instalações de serviço, consideraram que a situação em 2021 melhorou relativamente à situação da consulta anterior, tanto ao nível das infraestruturas ferroviárias e das instalações de serviço.

Tabela 11 – Comparação dos resultados da atual consulta com a consulta ferroviária de 2019 relativamente à avaliação da qualidade global e da evolução da qualidade nos dois anos anteriores

		Utilizadores da infraestrutura ferroviária e das instalações de serviço		
		Evolução	Consulta (2019)	Consulta (2021)
Infraestruturas ferroviárias	Satisfação global Escala 1 a 4	▲	Insatisfatório (75%) 2,3	Satisfatório (75%) 2,8
	Evolução da qualidade nos últimos dois anos Escala 1 a 3	▲	Piorou (100%) 1,0	Manteve-se (50%) 2,0
Instalações de serviço	Satisfação global Escala 1 a 4	▲	Insatisfatório (75%) 2,0	Satisfatório (50%) ou insatisfatório (50%) 2,5
	Evolução da qualidade nos últimos dois anos Escala 1 a 3	≈	Manteve-se (75%) 2,3	Manteve-se (75%) 1,8

Observa-se uma evolução positiva da avaliação global dos parâmetros em análise, em comparação com a consulta anterior, conforme se verifica na Tabela 12. A componente da via ferroviária, foi aquela onde se verificou um maior aumento no grau de satisfação, passando de uma total insatisfação por parte dos respondentes para 57% considerarem como muito satisfatória ou satisfatória.

Para a presente consulta, destaca-se também a evolução da satisfação dos seguintes parâmetros: *i)* sinalização e telecomunicações, *ii)* diretório de rede, *iii)* instalações para estacionamento e formação de comboios e feixes de resguardo e *iv)* estações de passageiros.

Por outro lado, verifica-se que os parâmetros: *i)* gestão da capacidade, *ii)* controlo da circulação, *iii)* gestão da segurança ferroviária, *iv)* sistema de fornecimento de energia elétrica de tração e *v)* instalações de manutenção de material circulante apresentaram-se como maioritariamente satisfatórios (ou muito satisfatório) ao longo das duas consultas realizadas pela AMT.

Tabela 12 – Comparação da avaliação global dos parâmetros da atual consulta com a consulta ferroviária realizada em 2019				
	Parâmetros Escala 1 a 4	Utilizadores da infraestrutura ferroviária e das instalações de serviço		
		Evolução	Consulta (2019)	Consulta (2021)
Infraestruturas ferroviárias	Via ferroviária	▲	Insatisfatório (100%) 2,0	Muito satisfatório ou satisfatório (57%) 2,6
	Gestão da capacidade	≈	Muito satisfatório ou satisfatório (100%) 3,5	Muito satisfatório ou satisfatório (96%) 3,4
	Controlo da circulação	≈	Satisfatório (100%) 3,0	Muito satisfatório ou satisfatório (66%) 2,6
	Gestão da segurança ferroviária	≈	Satisfatório (75%) 2,8	Muito satisfatório ou satisfatório (83%) 3,0
	Sistema de fornecimento de energia elétrica de tração	≈	Satisfatório (67%) 2,7	Muito satisfatório ou satisfatório (86%) 3,0
	Sinalização e telecomunicações	▲	Insatisfatório ou satisfatório (50%) 2,5	Muito satisfatório ou satisfatório (78%) 2,9
	Diretório de rede	▲	Insatisfatório ou satisfatório (50%) 2,5	Muito satisfatório ou satisfatório (58%) 2,6
Instalações de serviço	Instalações de manutenção de material circulante	≈	Muito satisfatório ou satisfatório (100%) 3,7	Muito satisfatório ou satisfatório (64%) 2,5
	Instalações para estacionamento e formação de comboios e feixes de resguardo	▲	Insatisfatório ou satisfatório (50%) 2,5	Muito satisfatório ou satisfatório (63%) 2,8
	Estações de passageiros	▲	Insatisfatório ou satisfatório (50%) 2,5	Muito satisfatório ou satisfatório (60%) 2,8

Direção do Observatório do Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes

Palácio Coimbra,
Rua de Santa Apolónia, 53
1100-468 Lisboa
Tel: (+351) 211 025 800

www.amt-autoridade.pt



**AUTORIDADE
DA MOBILIDADE
E DOS TRANSPORTES**