



TRANSPORTES
TERRESTRES E
INFRAESTRUTURAS
RODOVIÁRIAS

TRANSPORTES
TERRESTRES E
INFRAESTRUTURAS
FERROVIÁRIAS



TRANSPORTES
MARÍTIMOS, FLUVIAIS
E PORTOS COMERCIAIS

CONSULTA AOS UTILIZADORES DE SERVIÇOS FERROVIÁRIOS 2017

Relatório Público

março de 2018

ÍNDICE

SUMÁRIO EXECUTIVO	2
1. INTRODUÇÃO	4
2. METODOLOGIA GLOBAL DA CONSULTA REALIZADA	5
3. QUESTIONÁRIO AOS REPRESENTANTES DOS UTILIZADORES DE SERVIÇOS FERROVIÁRIOS DE TRANSPORTE DE PASSAGEIROS	6
3.1. Respondentes e enquadramento do questionário	6
3.2. Serviços urbanos e suburbanos de transporte de passageiros	6
3.2.1. <i>Satisfação global e com parâmetros específicos</i>	6
3.2.2. <i>Relevância dos temas analisados</i>	9
3.2.3. <i>Acessibilidade e assistência a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida</i> ...	9
3.2.4. <i>Sugestões de iniciativas e mudanças com impacto positivo</i>	12
3.3. Serviços de longo curso, regionais e internacionais	13
3.3.1. <i>Satisfação global e com parâmetros específicos</i>	13
3.3.2. <i>Relevância dos temas analisados</i>	15
3.3.3. <i>Acessibilidade e assistência a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida</i> .	16
3.3.4. <i>Sugestões de iniciativas e mudanças com impacto positivo</i>	18
4. QUESTIONÁRIO AOS UTILIZADORES E POTENCIAIS UTILIZADORES DE SERVIÇOS FERROVIÁRIOS DE TRANSPORTE DE MERCADORIAS	19
4.1. Respondentes e enquadramento do questionário	19
4.1.1. <i>Dimensão das empresas respondentes e quantidades transportadas</i>	19
4.1.2. <i>Detalhe do transporte de mercadorias utilizado pelas empresas</i>	20
4.2. Satisfação global e com parâmetros específicos	21
4.3. Relevância dos temas analisados	25
4.4. Sugestões de iniciativas e mudanças com impacto positivo	25
5. QUESTIONÁRIO AOS UTILIZADORES DA INFRAESTRUTURA FERROVIÁRIA E DAS INSTALAÇÕES DE SERVIÇO FERROVIÁRIO	27
5.1. Respondentes e enquadramento do questionário	27
5.2. Resultados relativos à infraestrutura ferroviária	27
5.2.1. <i>Satisfação global e com parâmetros específicos</i>	27
5.2.2. <i>Relevância dos temas analisados</i>	31
5.2.3. <i>Sugestões de iniciativas e mudanças com impacto positivo</i>	32
5.3. Resultados relativos às instalações de serviço	33
5.3.1. <i>Satisfação global e com parâmetros específicos</i>	33
5.3.2. <i>Relevância dos temas analisados</i>	36
5.3.3. <i>Sugestões de iniciativas e mudanças com impacto positivo</i>	37
6. CONCLUSÕES E PLANO DE AÇÕES DA AMT NO ÂMBITO DA FERROVIA	39
6.1. Conclusões sobre os serviços ferroviários de transporte de passageiros	39
6.2. Conclusões sobre os serviços ferroviários de transporte de mercadorias	39
6.3. Conclusões relativas à infraestrutura ferroviária e instalações de serviço	40
6.4. Plano de ações AMT no âmbito da ferrovia	40

Sumário Executivo

A legislação 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.

Com a realização desta consulta, a AMT obteve a perceção dos 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. A AMT entende que esta perceção é essencial para a sua atividade de regulador económico independente, bem como para todas as entidades envolvidas no mercado.

Relativamente aos serviços ferroviários de transporte de passageiros, constata-se alguma insatisfação com os serviços urbanos e suburbanos. Com efeito, 50% das entidades respondentes que representam os passageiros qualificam estes serviços como insatisfatórios. A insatisfação quanto aos serviços urbanos e suburbanos é mais elevada nas linhas de Sintra e Cascais.

Os níveis de satisfação são superiores com os serviços de longo curso, regionais e internacionais, que apresentam cerca de 70% das avaliações das entidades respondentes como satisfatórias. A satisfação é mais elevada com os serviços alfa e internacionais, obtendo os serviços regionais uma avaliação menos satisfatória.

Em termos gerais, os serviços ferroviários de transporte de passageiros apresentam menores níveis de satisfação nas matérias relacionadas com a informação disponibilizada aos utilizadores, com o tratamento de situações de atraso ou perturbação dos serviços e com a acessibilidade e assistência a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida. Em sentido oposto, as matérias relacionadas com as viagens de comboio (e.g., duração da viagem, disponibilidade da tripulação) obtêm níveis superiores de satisfação.

Quanto às condições de acessibilidade e assistência a utilizadores com deficiência e mobilidade reduzida, identifica-se maior insatisfação com as seguintes questões: (i) procedimentos e sistemas de auxílio e informação nas estações e durante a viagem, (ii) a disponibilidade e adequação dos equipamentos para aquisição de títulos de transporte, (iii) a facilidade de aquisição de títulos de transporte e (iv) a (in)existência de piso tátil nas estações. Coincidentemente, em geral, são também estas as questões identificadas como mais relevantes e prioritárias a melhorar para aumentar a qualidade dos serviços prestados.

No que diz respeito aos serviços ferroviários de transporte de mercadorias existe, por parte das empresas utilizadoras, uma perceção satisfatória quanto à qualidade dos serviços (76% de avaliações satisfatórias), possuindo as associações empresariais uma perspetiva menos positiva (50% de avaliações satisfatórias).

A matéria em que existe maior insatisfação no transporte de mercadorias é o preço. Com efeito, 90% das empresas respondentes e 75% das associações empresariais, qualificam este parâmetro como insatisfatório. Por outro lado, a satisfação com a duração do transporte e com a proteção das mercadorias transportadas é elevada, registando uma taxa de avaliações positivas sempre superior a 75%.

O fator preço foi também considerado como o mais relevante para a qualidade global e atratividade dos serviços de transporte de mercadorias. Destaca-se também a relevância atribuída às matérias relacionadas com a fiabilidade, a pontualidade e a cobertura geográfica dos serviços, bem como com a adequação da infraestrutura para carregamento da carga e adequação do material circulante ao tipo de mercadorias transportada. De facto, estes fatores foram considerados relevantes ou muito relevantes por 100% dos respondentes.

Na consulta realizada às empresas ferroviárias sobre a infraestrutura ferroviária constatou-se que existe uma insatisfação generalizada com as matérias relacionadas, quer com a infraestrutura ferroviária (60% de avaliações insatisfatórias), quer com as instalações de serviço (75% de avaliações insatisfatórias).

Relevam-se os níveis de insatisfação manifestados com as condições da via ferroviária, com o regime de melhoria de desempenho e com as estações de passageiros. Pela positiva destacam-se as matérias relativas à gestão da capacidade e a interação e comunicação com o gestor da infraestrutura. Neste contexto, será de considerar que as condições de acesso e utilização da infraestrutura influenciam de forma substancial as condições de prestação dos serviços ferroviários e, conseqüentemente, a satisfação destes serviços.

Tendo por base as conclusões da presente consulta, assim como a restante informação disponível sobre o mercado ferroviário, apresenta-se um plano de ações a implementar neste setor. Este plano integra ações regulares que a AMT tem vindo e continuará a desenvolver, bem como outras ações em curso ou em preparação, sobretudo centradas no aprofundar do conhecimento sobre o setor, tendo por objetivo continuar a responder aos desafios regulatórios existentes, incluindo a questões identificadas nesta consulta.

Ao nível do transporte ferroviário de passageiros as ações estão sobretudo relacionadas com a divulgação de informação aos utentes, nomeadamente sobre os seus direitos, assim como com o acompanhamento da contratualização de serviços públicos de transporte de passageiros e a implementação do Regime Jurídico do Serviço Público do Transporte de Passageiros. Sobre este último aspeto salienta-se a definição de obrigações de serviço público e o pagamento de compensações. Destaque ainda para o desenvolvimento de ações que pretendem identificar e promover as melhores práticas relacionadas com as condições de acessibilidade e a assistência a utilizadores com deficiência e mobilidade reduzida.

Relativamente ao serviço ferroviário de transporte de mercadorias e estando a prestação destes serviços liberalizada, a atuação da AMT está centrada no acompanhamento e monitorização do mercado, visando detetar e minimizar eventuais problemas concorrenciais.

Relativamente à infraestrutura ferroviária, as ações a implementar visam criar condições e incentivos adequados à sua gestão eficiente, não só no que diz respeito à sua utilização, mas também no que concerne ao investimento na sua manutenção e melhoria.

Relevam-se também as ações de acompanhamento do ponto da situação quanto ao investimento na infraestrutura ferroviário e da sua gestão operacional, incluindo a definição e aprovação das tarifas e condições de utilização da infraestrutura.

A AMT reitera o seu compromisso em, dentro da sua esfera de competências e atribuições, contribuir para a melhoria das condições no âmbito dos serviços ferroviários e, conseqüentemente, para aumentar os níveis de satisfação dos utilizadores destes serviços.

1. Introdução

De acordo com o estabelecido no n.º 8 do artigo 56.º do Decreto-Lei n.º 217/2015, 7 de outubro¹ a Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT) “*deve consultar periodicamente e, em qualquer caso, pelo menos de dois em dois anos, os representantes dos utilizadores de serviços ferroviários de mercadorias de passageiros, a fim de ter em conta as suas opiniões sobre o mercado ferroviário*”. Contudo, mais do que uma obrigação legal, a AMT considera a realização desta consulta uma oportunidade para conhecer com maior detalhe e robustez o mercado e as suas condições.

Existe a plena noção de que os resultados da consulta refletem a perceção dos utilizadores e representantes dos utilizadores quanto ao mercado, não representando necessariamente toda a realidade existente. Contudo, a perceção revelada quanto às condições do mercado não deixará de ser um *input* extremamente relevante a considerar, não apenas pela AMT, como também por outros agentes e entidades que interagem no mercado.

A AMT começou por realizar um estudo de *benchmark* quanto às consultas já realizadas ou a realizar por outros reguladores, procurando identificar as melhores práticas existentes, não só quanto à metodologia e tipo de consulta a realizar, mas também quanto às temáticas e questões a analisar no âmbito da consulta.

Posteriormente, foram preparados os questionários a realizar, tendo-se efetuado uma consulta junto de vários potenciais respondentes relativamente a versões preliminares dos questionários, por forma a garantir uma maior adequação e pertinência dos questionários.

Foram assim preparados questionários destinados a recolher a opinião dos representantes dos utilizadores de serviços ferroviários de transporte de passageiros, de empresas utilizadoras e potenciais utilizadoras de serviços ferroviários de transporte de mercadorias e de associações que as representam.

Adicionalmente, considerando que as matérias relacionadas com as condições de acesso e utilização da infraestrutura (e.g., via ferroviária, terminais e estações de comboio) influenciam as condições de prestação de serviços ferroviários, foi também realizado um inquérito às empresas de transporte ferroviário que prestam serviços em Portugal.

Na sequência da realização da consulta e da consideração dos seus principais resultados foi possível alargar o conhecimento existente sobre o mercado ferroviário e identificar questões que importa conhecer e acompanhar em maior detalhe, bem como identificar as ações prioritárias a desenvolver pela AMT que podem influenciar positivamente as condições prevalentes nos mercados ferroviários.

A consulta realizada contribui assim, não só para uma maior adequação das atividades regulatórias a desenvolver, mas também, para uma melhor priorização das mesmas, promovendo e potenciando a melhoria dos serviços ferroviários assegurados aos utilizadores.

¹ Transpõe para a ordem jurídica nacional a Diretiva 2012/34/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de novembro de 2012, que estabelece um espaço ferroviário europeu único.

2. Metodologia global da consulta realizada

Conforme referido a consulta incidiu sobre três segmentos principais de utilizadores de serviços ferroviários: (i) de transporte de passageiros, (ii) de transporte de mercadorias e (iii) da infraestrutura ferroviária (i.e., empresas ferroviárias). Foram assim preparados questionários específicos devidamente adaptados a estes diferentes tipos de utilizadores.

Para além de se ter remetido os questionários a uma listagem de associações e entidades representativas dos utilizadores em questão, foi igualmente possibilitada a participação de outras entidades interessadas. A recolha das respostas foi realizada através de uma plataforma online, tendo sido atribuído um código de identificação a cada entidade.

Sem prejuízo de se descrever a estrutura dos questionários nas secções específicas relativas a cada questionário, releva-se que existiam secções que, com as devidas adaptações, se mantiveram em todos os questionários, nomeadamente: (i) avaliação da satisfação global com os serviços, (ii) evolução da satisfação com os serviços nos últimos 2 anos, (iii) avaliação da satisfação com parâmetros específicos dos serviços, (iv) identificação dos parâmetros com maior relevância para a satisfação e (v) identificação de alterações que potenciarium um maior aumento da satisfação e utilização dos serviços.

Destaca-se que os resultados detalhados dos questionários realizados são disponibilizados nos 3 documentos anexos ao presente relatório.

- **Utilizadores de serviços ferroviários de transporte de passageiros**

O questionário foi enviado às associações de consumidores de âmbito nacional² e a associações que representam pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida³ (doravante ADMR). Foi também disponibilizada a possibilidade de participação à Direção-Geral do Consumidor (DGC), à Provedoria de Justiça e ao Instituto Nacional para a Reabilitação (INR). Adicionalmente, a DGC anunciou a possibilidade de participação na consulta junto de centros de arbitragem e centros de informação autárquicos ao consumidor.

- **Utilizadores e potenciais utilizadores de serviços ferroviários de transporte de mercadorias**

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 de outras associações interessadas, bem como aos associados individuais de todas as associações.

- **Utilizadores da infraestrutura ferroviária e das instalações de serviço ferroviário⁴**

O questionário relativo à utilização da infraestrutura ferroviária foi dirigido a todas as empresas licenciadas para prestar serviços de transporte ferroviário em Portugal.

² Listagem da DGC.

³ Listagem do INR de organizações não governamentais de âmbito nacional.

⁴ Uma instalação, incluindo o terreno, o edifício e o equipamento, especialmente adaptado, no todo ou em parte, para permitir a prestação de um ou mais serviços previstos nos n.ºs 2 a 4 do Anexo II do Decreto-Lei n.º 217/2015, de 7 de outubro.

3. Questionário aos representantes dos utilizadores de serviços ferroviários de transporte de passageiros

3.1. Respondentes e enquadramento do questionário

Como referido anteriormente, o questionário foi enviado a (6) associações de consumidores e a (39) ADMR. Foi também dada a possibilidade de participação à DGC, ao INR, ao Provedor de Justiça, assim como a centros de arbitragem e centros de informação autárquicos ao consumidor. Foram recebidas no total 12 respostas com a seguinte composição: 6 ADMR, 4 associações de consumidores e 2 entidades que representam consumidores e os seus interesses.

A avaliação da satisfação com os 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 (e.g., duração, conforto, simpatia da tripulação, etc.), (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, (vii) 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 com a temática e com parâmetros específicos relacionados, bem como quanto à evolução desta perceção.

3.2. Serviços urbanos e suburbanos de transporte de passageiros

3.2.1. Satisfação global e com parâmetros específicos

A proporção de respondentes que classifica a avaliação global dos serviços ferroviários urbanos e suburbanos de passageiros como satisfatória é igual à proporção que a classifica como insatisfatória, sendo que a maioria indicou que a qualidade destes serviços se tem mantido estável nos últimos dois anos.

A acessibilidade e assistência a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida foi o parâmetro considerado mais insatisfatório pelos respondentes. Com efeito, foi revelada insatisfação quanto a esta matéria por parte da totalidade das associações de consumidores e por parte de 83% das ADMR. A maioria das associações de consumidores (50%) e ADMR (60%) revela considerar que a qualidade e condições relacionadas com a acessibilidade e assistência a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida se tem mantido constante nos últimos dois anos, existindo uma proporção significativa das ADMR que possui uma perceção positiva quanto a esta evolução.

Constata-se que a maioria das associações de consumidores consideraram insatisfatórias as temáticas relativas à informação disponibilizada aos utilizadores (60% de respostas insatisfatórias) e ao tratamento de situações de atraso ou perturbações nos serviços (80% de respostas insatisfatórias). As ADMR têm uma perspetiva mais positiva revelando possuir uma perceção maioritariamente satisfatória relativamente a estas matérias. Quer a maioria das associações de consumidores, quer das ADMR, consideram que, nos últimos dois anos, a qualidade associada a estas duas matérias manteve-se inalterada.



AUTORIDADE
DA MOBILIDADE
E DOS TRANSPORTES

Por outro lado, relativamente à temática de avaliação das viagens urbanas e suburbanas de comboio, 80% das associações de consumidores e 67% das ADMR apresentam-se satisfeitas. Contudo, os parâmetros que se apresentaram com um maior grau de insatisfação relacionam-se com a supressão de horários e percursos, os cancelamentos, o tratamento de reclamações e a facilidade na saída do comboio. A maioria dos respondentes considera que a qualidade das viagens de comboio manteve-se inalterada nos últimos dois anos.

No que concerne aos preços e procedimentos de aquisição de títulos de transporte e as estações de comboio e outras infraestruturas de apoio, mais de 60% dos respondentes revelaram satisfação com estas matérias. Também a maioria dos respondentes indicou que a qualidade dos serviços relacionados com esta matéria se manteve constante, porém, com uma proporção relevante dos respondentes a identificar algumas melhorias.

Os resultados descritos ao longo desta secção encontram-se espelhados na Tabela 1.

PARÂMETROS COM MAIOR INSATISFAÇÃO NAS TEMÁTICAS CONSIDERADAS SERVIÇOS URBANOS E SUBURBANOS

Informação disponibilizada aos utilizadores: Facilidade de compreensão e clareza global da informação; Informação sobre os horários dos serviços e sobre os direitos dos utilizadores.





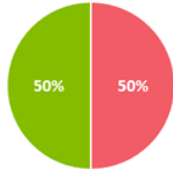
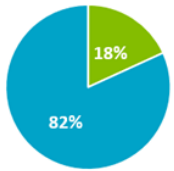














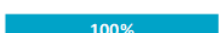

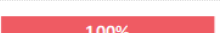



Situações de atraso ou perturbações no serviço: Informação sobre as consequências do atraso, incluindo alternativas de transporte; Duração da resolução do problema.

Preços e procedimentos de aquisição de títulos de transporte: Clareza e simplicidade do sistema tarifário; Facilidade na troca ou reembolso de bilhetes e títulos de transporte.



Estações e infraestruturas de apoio: Disponibilidade e condições das instalações sanitárias, Manutenção das estações e seus equipamentos (elevadores, escadas rolantes, etc.).

Viagens de comboio: Supressão de horários; Supressão de percursos; Cancelamentos; Facilidade na saída do comboio.

Tabela 1 – Satisfação global e evolução da qualidade nos últimos dois anos dos serviços ferroviários urbanos e suburbanos de transporte de passageiros⁵

	Grau de satisfação com os parâmetros		Evolução da qualidade dos parâmetros nos últimos 2 anos		Satisfação global	Evolução qualidade global nos 2 últimos anos
	Associações de Consumidores	Associações de pessoas com deficiência e/ou mob. Reduzida	Associações de Consumidores	Associações de pessoas com deficiência e/ou mob. Reduzida		
Avaliação das viagens de comboio						
Preço e procedimentos de aquisição de títulos de transporte						
Estações de passageiros e outras infraestruturas de apoio						
Informação disponibilizada aos utilizadores						
Tratamento de situações de atraso ou perturbações nos serviços						
Acessibilidade e assistência a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida						

Legenda satisfação:

-  Muito insatisfatório / Insatisfatório
-  Satisfatório / Muito satisfatório

Legenda evolução da qualidade:

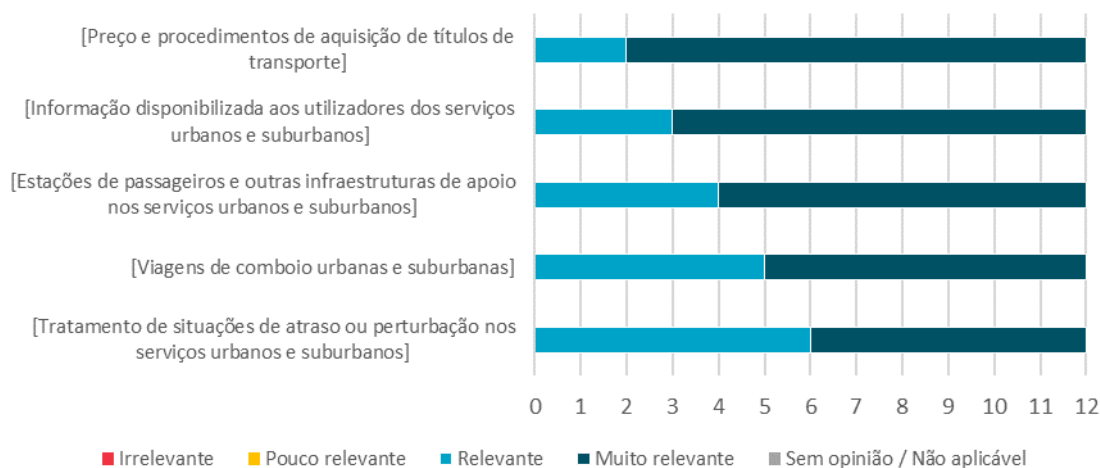
-  Piorou
-  Manteve-se
-  Melhorou

⁵ Os resultados constantes na tabela não consideram as respostas “sem opinião/não aplicável”.

3.2.2. Relevância dos temas analisados

De acordo com as temáticas avaliadas, o gráfico seguinte apresenta a ordenação da relevância das mesmas obtida através do questionário efetuado aos utilizadores de serviços ferroviários urbanos e suburbanos de transporte de passageiros:

Gráfico 1 – Relevância das temáticas analisadas relativas aos serviços ferroviários urbanos e suburbanos de transporte de passageiros



O preço e procedimentos de aquisição de títulos de transporte e a informação disponibilizada aos utilizadores dos serviços urbanos e suburbanos são os parâmetros considerados mais relevantes por parte dos respondentes. Confirma-se igualmente que, em geral, todos os temas analisados no questionário são considerados relevantes ou muito relevantes a qualidade dos serviços urbanos e suburbanos de transporte de passageiros.

SERVIÇOS URBANOS E SUBURBANOS: OS PONTOS MAIS NEGATIVOS E POSITIVOS⁶

Pontos Negativos (-)

Cobertura geográfica da rede ferroviária; Morosidade no tratamento das reclamações dos utentes; Supressões e atrasos sem disponibilização de informação aos utilizadores; Frequência dos comboios fora da hora de ponta; matérias relacionadas com a acessibilidade e assistência a pessoas com mobilidade reduzida.

Pontos Positivos (+)

Conforto dos lugares; Formação e disponibilidade do pessoal de bordo; Limpeza das composições; Disponibilização de equipamentos de compra de bilhete nas estações com sistema de emissão de faturas; Duração da viagem e velocidade comercial dos comboios.

3.2.3. Acessibilidade e assistência a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida

As matérias relacionadas com a acessibilidade e assistência a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida, foram consideradas as mais insatisfatórias pelos respondentes.

⁶ A informação constante deste quadro resulta de uma questão de resposta aberta que solicitava a identificação dos 3 pontos mais positivos/negativos relativamente aos serviços urbanos e suburbanos.

A este respeito foi sobretudo manifestada insatisfação relativamente (i) às condições de acessibilidade ao comboio, (ii) aos procedimentos e sistemas de auxílio e informação nas estações e durante a viagem, (iii) à disponibilidade e adequação dos equipamentos para a aquisição de títulos de transporte, (iv) à facilidade de aquisição de títulos de transporte e (v) à existência de piso tátil nas estações.

No que diz respeito aos equipamentos de venda e validação de títulos de transporte foi especificamente indicado que, muitas vezes, estes se encontram inacessíveis a pessoas com deficiência visual, motora e intelectual e à localização dos dispositivos de validação de bilhetes. Destacam-se ainda referências específicas às dificuldades na acessibilidade aos cais causadas por rampas com inclinação impossível de transpor de forma autónoma por pessoas em cadeira de rodas.

Foi relevada a importância de melhorar a adequação das carruagens e plataformas por forma a nivelar o acesso ao comboio, bem como a relevância de instalar pisos tácteis nas plataformas das estações para uma maior segurança de todos os utilizadores, em especial dos utilizadores invisuais.

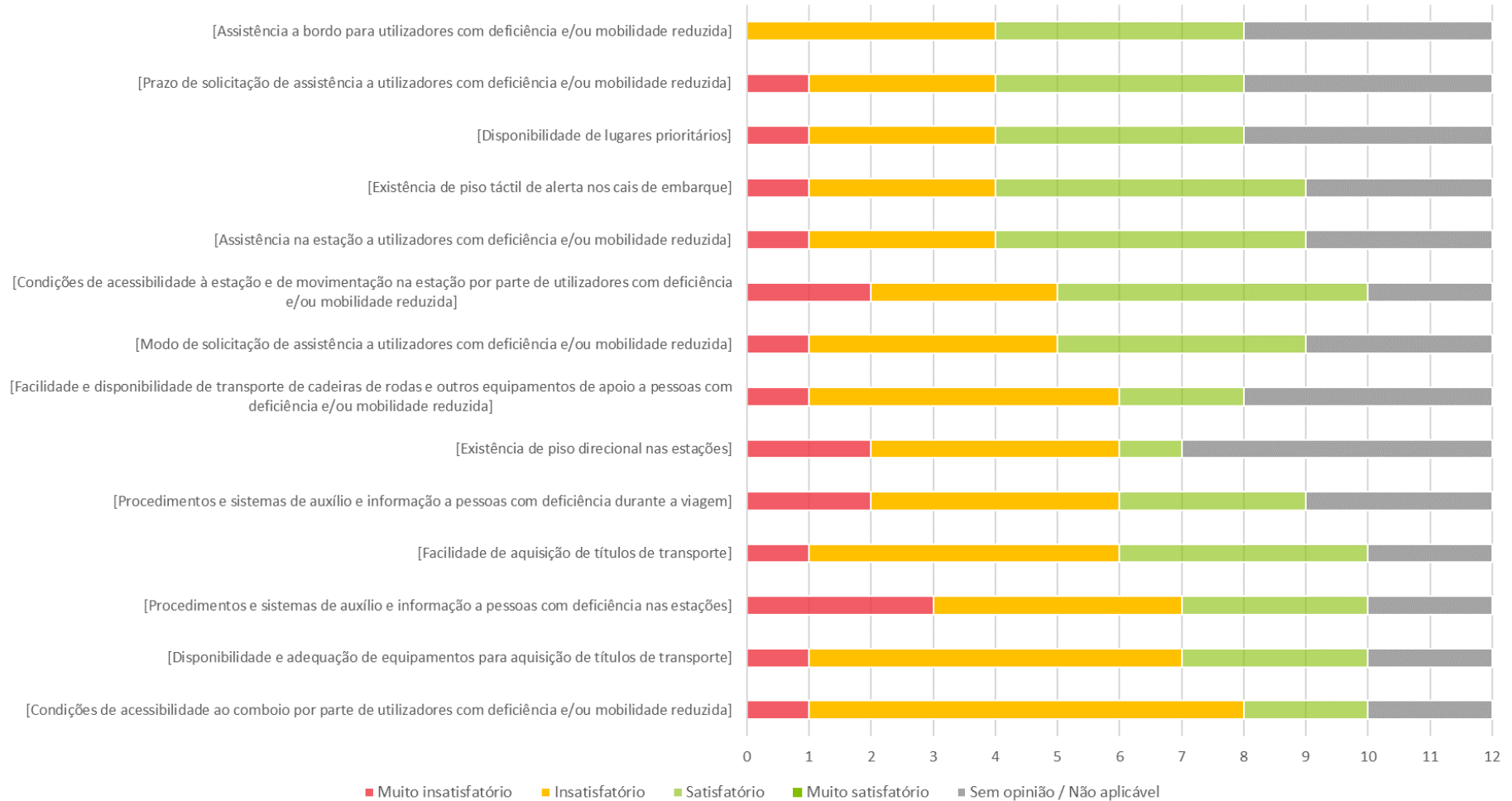
Sem prejuízo da identificação de pontos negativos foi salientado o esforço das empresas ferroviárias em melhorar o apoio a passageiros com necessidades especiais, nomeadamente através de disponibilização de informação em formato visual e sonoro. Foi igualmente mencionado que tem existido audição regular dos representantes das ADMR, contribuindo para resolver questões relacionadas com passageiros com necessidades especiais. Neste contexto, foi elogiado o recente protocolo entre o INR e a CP - Comboios de Portugal, estabelecendo condições tarifárias especiais para as pessoas com deficiência para bilhetes de 2ª classe/turística⁷.

Constatou-se igualmente que, em geral, todos os parâmetros avaliados relacionados com a acessibilidade e assistência a pessoas com mobilidade reduzida e com deficiência, são considerados relevantes para a qualidade dos serviços assegurados a este tipo específico de utilizadores. Sem prejuízo, verifica-se que os aspetos a que é atribuída uma maior importância dizem respeito às condições de acesso e movimentação nas estações; a existência de piso tátil nos cais de embarque, as condições de acessibilidade ao comboio e a facilidade e disponibilidade transporte de cadeiras de rodas e outros equipamentos de apoio a pessoas com mobilidade reduzida.

O Gráfico 2 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.

⁷ Este protocolo integra dois tipos de benefícios garantidos às pessoas com deficiência: desconto de 75% na compra do bilhete para a pessoa com deficiência e de 25% para o acompanhante da pessoa com deficiência. Aplicável aos seguintes serviços: Alfa Pendular, Intercidades, Regionais e Inter-regionais e Urbanos da CP.

Gráfico 2 – Satisfação com os parâmetros relativos às condições de acessibilidade e assistência a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida



3.2.4. Sugestões de iniciativas e mudanças com impacto positivo

No questionário realizado a AMT procurou receber sugestões e propostas de iniciativas e alterações que, na perspetiva das associações representantes dos utilizadores, permitam obter uma melhoria da qualidade dos serviços urbanos e suburbanos e potenciem uma maior utilização destes serviços.

Neste contexto foram recebidas várias sugestões relacionadas com os serviços prestados, nomeadamente: (i) aumento da circulação de comboios, (ii) alargamento da rede ferroviária, (iii) maior pontualidade dos serviços, (iv) diminuição das supressões de comboios, (v) Disponibilização de internet nas carruagens, e (vi) melhoria das condições gerais de transporte.

Relevam-se também as sugestões relacionadas com os preços e formas de aquisição de dos títulos de transporte, sendo sugerida uma diminuição dos preços dos bilhetes ou a sua disponibilização com desconto, assim como a sua possibilidade de aquisição *online*.

Foram igualmente apresentadas sugestões relacionadas com as condições das estações de comboio, incluindo a implementação de uma constante monitorização do funcionamento dos equipamentos (e.g., escadas rolantes), um incremento do estacionamento junto das estações mais importantes para as deslocações pendulares junto dos grandes centros urbanos e a melhoria das interfaces com outros operadores de transporte.

Destaque por fim para matérias relativas ao relacionamento com os utentes, nomeadamente a existência de uma maior celeridade no tratamento das reclamações dos utentes e a melhoria da informação disponibilizada ao consumidor, sobretudo junto dos locais de venda de títulos de transporte.

Neste âmbito foram também recebidas várias sugestões diretamente relacionadas com os serviços e qualidade assegurada aos utilizadores com deficiência e/ou mobilidade de reduzida. Como expeável a maioria das sugestões recebidas estão relacionadas com a melhoria das condições globais de acessibilidade nas estações e aos comboios. A este nível foram especificamente mencionadas as seguintes questões: (i) melhoria da adequação das carruagens e da plataforma para nivelar o acesso ao comboio, (ii) melhoria dos serviços de apoio ao portador de deficiência, em especial quando viaja sozinho (Serviço Integrado de Mobilidade), (iii) disponibilização de pisos tácteis nas plataformas de acesso à carruagem, (iv) facilitar o acesso e a circulação nas estações e espaços circundantes (e.g., instalações sanitárias, bares, salas de espera), (v) fiscalização e monitorização das condições de acessibilidade nas estações e legislação sobre a acessibilidade dentro das composições, e (vi) a existência de mais lugares reservados e adequados a utilizadores com cadeiras de rodas.

Foram também mencionadas outras sugestões de melhoria que podem beneficiar as condições dos serviços assegurados a utilizadores com deficiência ou dificuldades de mobilidade. Refira-se nomeadamente a relevância de melhorar as condições de aquisição de títulos de transporte para este tipo de utilizadores e a melhoria da disponibilização de informação nas estações.



3.3. Serviços de longo curso, regionais e internacionais

3.3.1. Satisfação global e com parâmetros específicos

A maioria dos respondentes qualifica de satisfatória a qualidade global dos serviços ferroviários de longo curso, regionais e internacionais de transporte de passageiros (70%), indicando que a qualidade se manteve nos últimos 2 anos (73%). O serviço regional é considerado o mais insatisfatório, em especial nas linhas do Oeste, da Beira Alta, do Algarve e do Douro.

As matérias onde existe um maior grau de insatisfação, sobretudo por parte das ADMR (67% de avaliações insatisfatórias), dizem respeito à acessibilidade e às condições de assistência de utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida. A maioria dos respondentes considera que a qualidade global destas questões se manteve constante, sem prejuízo de existir uma proporção significativa de respondentes que entende ter existido uma melhoria.

Existe também insatisfação, sobretudo por parte das associações de consumidores (50% de respostas insatisfatórias) quanto às questões relacionadas com o tratamento de situações de atraso ou perturbações nos serviços. A maioria dos respondentes considera que não houve mudanças relativamente aos vários parâmetros analisados.

A matéria onde existe uma maior satisfação diz respeito às viagens de comboio, tendo sido manifestada satisfação por mais de 80% de respondentes, quer associações de consumidores, quer de ADMR. A proporção de respondentes que considera que existiu uma melhoria da qualidade das viagens de comboio é semelhante à proporção que considera que existiu uma manutenção desta qualidade.

Nas restantes matérias (*i.e.*, preço e procedimentos de aquisição de bilhetes, estações de passageiros e outras infraestruturas de apoio e informação disponibilizada aos utilizadores) as conclusões quanto à satisfação são relativamente semelhantes, existindo por um lado uma perceção de maior satisfação, e uma opinião maioritária de que a qualidade se tem mantido, com algumas respostas que entendem ter existido uma melhoria de qualidade.

A Tabela 2 resume os principais resultados descritos supra.

PARÂMETROS COM MAIOR INSATISFAÇÃO NAS TEMÁTICAS CONSIDERADAS LONGO CURSO, REGIONAIS E INTERNACIONAIS

Informação disponibilizada aos utilizadores: informação na estação; informação sobre horários dos serviços; informação sobre os direitos dos utilizadores de serviços ferroviários.





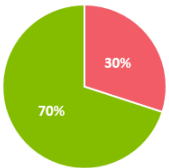
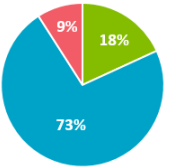




















Situações de atraso ou perturbações no serviço: informação sobre as consequências do atraso, incluindo alternativas de transporte; duração da resolução do problema.

Preços e procedimentos de aquisição de títulos de transporte: Preço e relação custo benefício; Adequação do sistema tarifário às necessidades dos passageiros.



Estações e infraestruturas de apoio: Estacionamento nas estações e equipamentos de venda de bilhetes.

Viagens de comboio: Pontualidade dos comboios; Limpeza e disponibilidade de instalações sanitárias durante a viagem, Alterações e supressões de horários, supressão de percursos e cancelamentos.

Tabela 2 – Satisfação global e evolução da qualidade nos últimos dois anos dos serviços ferroviários de longo curso, regionais e internacionais⁸

	Grau de satisfação com os parâmetros		Evolução da qualidade dos parâmetros nos últimos 2 anos		Satisfação global	Evolução qualidade global nos 2 últimos anos
	Associações de Consumidores	Associações de pessoas com deficiência e/ou mob. Reduzida	Associações de Consumidores	Associações de pessoas com deficiência e/ou mob. Reduzida		
Avaliação das viagens de comboio						
Preço e procedimentos de aquisição de títulos de transporte						
Estações de passageiros e outras infraestruturas de apoio						
Informação disponibilizada aos utilizadores						
Tratamento de situações de atraso ou perturbações nos serviços						
Acessibilidade e assistência a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida						

Legenda satisfação:

-  Muito insatisfatório / Insatisfatório
-  Satisfatório / Muito satisfatório

Legenda evolução da qualidade:

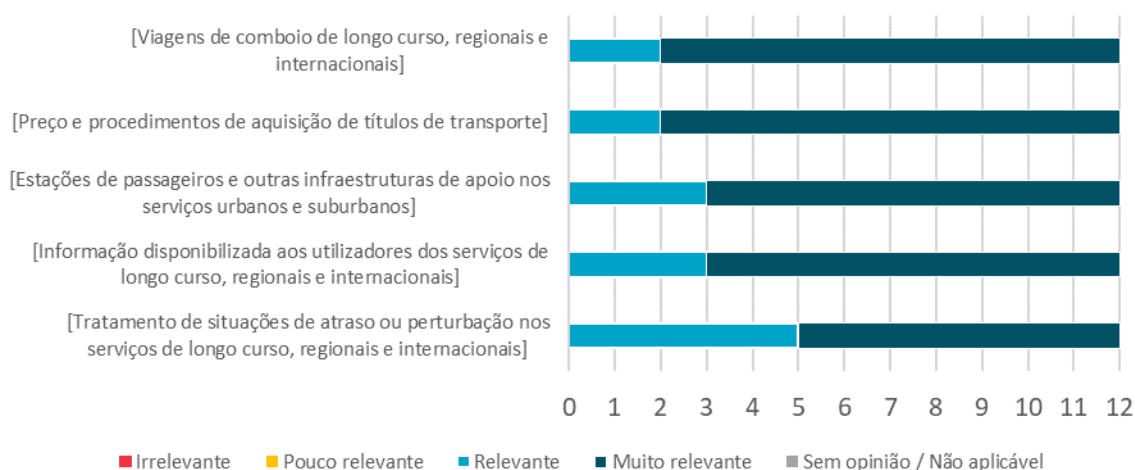
-  Piorou
-  Manteve-se
-  Melhorou

⁸ Os resultados constantes na tabela não consideram as respostas “sem opinião/não aplicável”.

3.3.2. Relevância dos temas analisados

De acordo com as temáticas avaliadas, o gráfico seguinte apresenta a ordenação da relevância das mesmas obtida através do questionário efetuado aos utilizadores de serviços ferroviários de longo curso, regionais e internacionais de transporte de passageiros:

Gráfico 3 – Relevância das temáticas analisadas relativas aos serviços ferroviários de longo curso, regionais e internacionais



As viagens de comboio e o preço e procedimentos de aquisição de títulos de transporte de longo curso, regionais e internacionais foram os parâmetros considerados mais relevantes pelos utilizadores dos serviços ferroviários de transporte de passageiros. Sem prejuízo, as restantes matérias analisadas no âmbito da consulta foram também consideradas significativamente relevantes.

SERVIÇOS DE LONGO CURSO, REGIONAIS E INTERNACIONAIS OS PONTOS MAIS NEGATIVOS E POSITIVOS⁹

Pontos Negativos (-)

Frequência dos comboios; Preços dos bilhetes; Falta de informação sobre atrasos e supressões nos comboios; Morosidade no tratamento de reclamações.

Pontos Positivos (+)

Duração da viagem e a velocidade comercial dos comboios; Tarifário com desconto para pessoas com deficiência e/ou acompanhantes; Disponibilização de serviço de bar a bordo; Facilidade de ligações com outros meios de transporte; Sistema de emissão de faturas; Informações disponibilizadas online; Qualidade das infraestruturas e serviços disponíveis nas estações.

⁹ A informação constante deste quadro resulta de uma questão de resposta aberta que solicitava a identificação dos 3 pontos mais positivos/negativos relativamente aos serviços de longo curso, regionais e internacionais.

3.3.3. Acessibilidade e assistência a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida

Releva-se que cerca de um terço das associações de consumidores e dois terços das ADMR expressaram insatisfação com as condições globais de acessibilidade e assistência a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida.

Neste contexto, foram destacadas as seguintes questões como problemáticas no âmbito dos serviços de longo curso, regionais e internacionais, as quais estão em linha com aspetos já identificados nos serviços urbanos e suburbanos: *(i)* disponibilidade e adequação de equipamentos para aquisição de títulos de transporte, *(ii)* facilidade e disponibilidade de transporte de cadeira de rodas e outros equipamentos, *(iii)* as condições de acessibilidade ao comboio e *(iv)* a facilidade de aquisição de títulos de transporte.

Foi também relevada a existência de problemas decorrentes da *(i)* inadequação do sistema de requisição de apoio para passageiros com necessidades especiais, *(ii)* da dificuldade na acessibilidade e deslocação nas estações por parte de pessoas com deficiência visual (e.g., inexistência de piso táctil nas estações) e *(iii)* da indisponibilidade de informação em formato visual e sonoro nas estações e comboios.

Foi destacado pelos respondentes que, a natureza esporádica das viagens de longo curso, regionais e internacionais, associada à não existência de conhecimento das estações e procedimentos prévios por parte dos passageiros torna as questões identificadas ainda mais relevantes.

Foi também especificamente referido que, em muitos comboios regionais, não existem sistemas de apoio para acesso à carruagem, nem as instalações sanitárias estão preparadas para serem utilizadas por pessoas com mobilidade condicionada. É igualmente indicado que os comboios dos serviços regional e inter-regional, apresentam falta de espaço interior, o que dificulta a circulação entre carruagens.

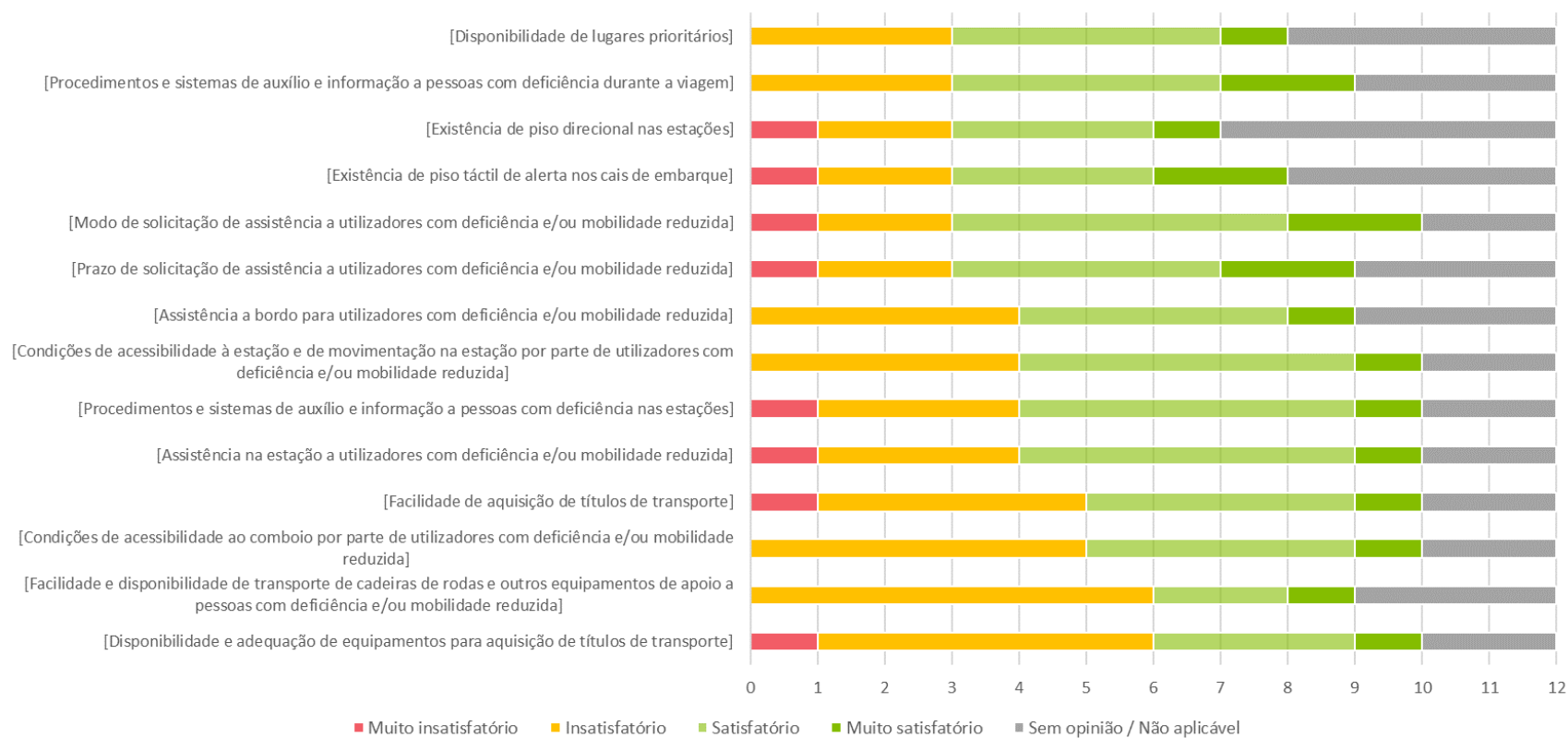
Pela positiva, foi mais uma vez destacada, a existência de tarifários com desconto aplicáveis às pessoas com deficiência e/ou acompanhantes.

Todos os parâmetros avaliados relacionados com a acessibilidade e assistência a pessoas com mobilidade reduzida e com deficiência, são considerados relevantes para a qualidade dos serviços de longo curso, regionais e internacionais. Em todo o caso, as questões a que foi atribuída maior relevância estão relacionadas com as condições de acessibilidade nas estações e aos comboios (e.g., piso táctil nos cais de embarque e piso direcional nas estações), com o prazo e modo de solicitação de assistência a utilizadores e com a facilidade de aquisição de títulos de transporte, incluindo a disponibilidade e adequação de equipamentos para aquisição de títulos de transporte.

O Gráfico 4 disponibiliza os principais resultados obtidos relativamente à satisfação com parâmetros relativos à qualidade dos serviços assegurados a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida nos serviços de longo curso, regionais e internacionais.



Gráfico 4. Satisfação com parâmetros relativos à qualidade dos serviços assegurados a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida nos serviços de longo curso, regionais e internacionais





3.3.4. Sugestões de iniciativas e mudanças com impacto positivo

Também neste caso a AMT solicitou contributos e sugestões que poderiam melhorar a qualidade e atratividade dos serviços ferroviários de transporte de passageiros de longo curso, regionais e internacionais.

Neste contexto, os respondentes identificaram várias iniciativas, que estão, em geral, alinhadas com as iniciativas já referidas no âmbito dos serviços urbanos e suburbanos. Foi nomeadamente indicado que a diminuição dos preços dos bilhetes, assim como a melhoria das condições de transporte com a introdução de uma maior pontualidade, maior frequência e alargamento do horário de funcionamento, internet em todas as carruagens, bem como a redução do número de supressões constituem mudanças que teriam um maior impacto positivo na qualidade dos serviços ferroviários de longo curso, regionais e internacionais.

Foram novamente apresentadas sugestões relacionadas com a melhoria das condições gerais das estações de comboio¹⁰ e com o relacionamento e comunicação com os utilizadores¹¹.

Por fim, ao nível dos utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida referiram-se novamente as seguintes medidas: *(i)* adaptação e facilitação de acesso e circulação na utilização das gares e espaços circundantes, *(ii)* maior facilidade na aquisição de títulos de transporte com desconto, *(iii)* reforço do acompanhamento e apoio personalizado ao portador de deficiência, *(iv)* disponibilização de informação sonora, visual e de pisos tácteis.

¹⁰ Melhoria de interface com outros operadores de transporte; incremento do estacionamento nas estações; monitorização do funcionamento dos equipamentos nas estações.

¹¹ Maior rapidez no tratamento de reclamações; melhoria da informação dada ao consumidor sobre os seus direitos, nomeadamente quando existem atrasos ou cancelamentos; reforço da informação nos locais de venda de títulos de transporte.



4. Questionário aos utilizadores e potenciais utilizadores de serviços ferroviários de transporte de mercadorias

4.1. Respondentes e enquadramento do questionário

A presente secção 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.

Foi solicitada às empresas de transporte ferroviário de mercadorias uma listagem dos seus clientes nos últimos 3 anos. Assim, foi remetido o questionário a 35 empresas utilizadoras dos serviços de transporte ferroviário, tendo sido obtida uma resposta por parte de 21 empresas.

Adicionalmente, o questionário dirigido às associações empresariais que representam utilizadores e potenciais utilizadores do serviço ferroviário de transporte de mercadorias foi respondido por 8 das 77 associações contactadas. Foi também disponibilizada a possibilidade dos seus associados participarem diretamente na consulta, tendo uma empresa concretizado esse interesse. Contabilizou-se assim um total de 22 empresas respondentes.

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 serviços¹².

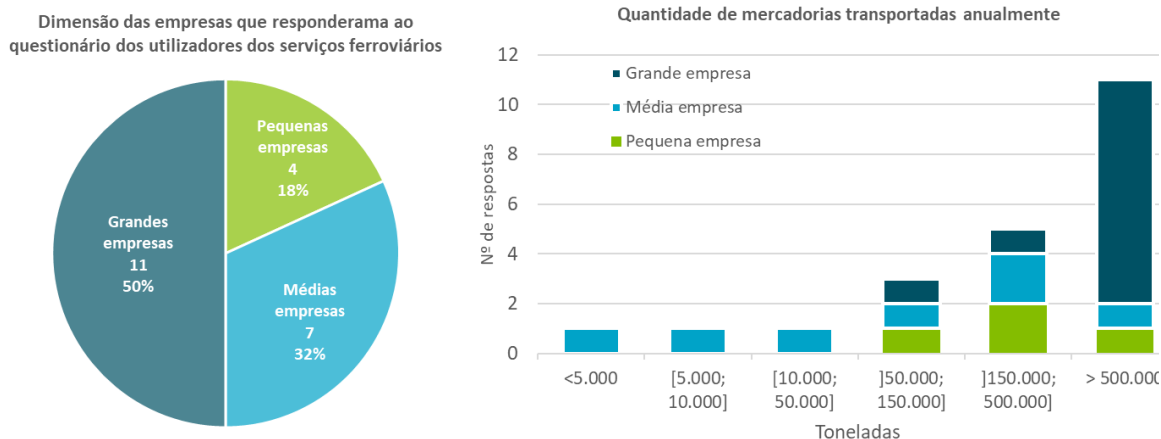
No caso do questionário dirigido às empresas utilizadoras dos serviços foi também solicitada informação adicional sobre as necessidades e utilização do transporte de mercadorias, permitindo obter informação relevante para a caracterização dos respondentes.

4.1.1. Dimensão das empresas respondentes e quantidades transportadas

As 22 empresas respondentes ao questionário são constituídas por 11 grandes empresas, 6 médias empresas e 4 pequenas empresas. Das 11 grandes empresas, 9 transportam mais de 500.000 toneladas por ano e 5 das 22 empresas entre 150.000 e 500.000 toneladas. A maioria das empresas contrata diretamente o serviço de transporte, independentemente das quantidades a transportar ou da sua dimensão.

¹² (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.

Gráfico 5. Caracterização das empresas respondentes quanto à dimensão e quantidades transportadas



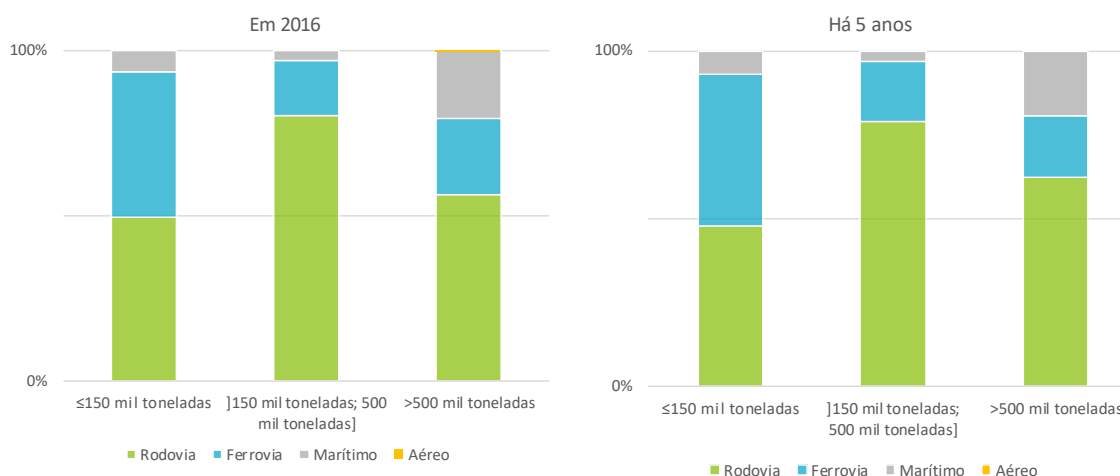
4.1.2. Detalhe do transporte de mercadorias utilizado pelas empresas

Foi solicitada informação às empresas sobre a distribuição modal utilizada no transporte de mercadorias e à sua expectativa de utilização do serviço ferroviário no futuro.

Relativamente à distribuição modal do transporte de mercadorias em Portugal Continental, por forma a aferir da influência que a quantidade de mercadoria transportada poderá ter na escolha do modo utilizado, agruparam-se as empresas em 3 intervalos de quantidade (toneladas) de mercadorias transportadas: inferior a 150.000, de 150.000 a 500.000, e superior a 500.000.

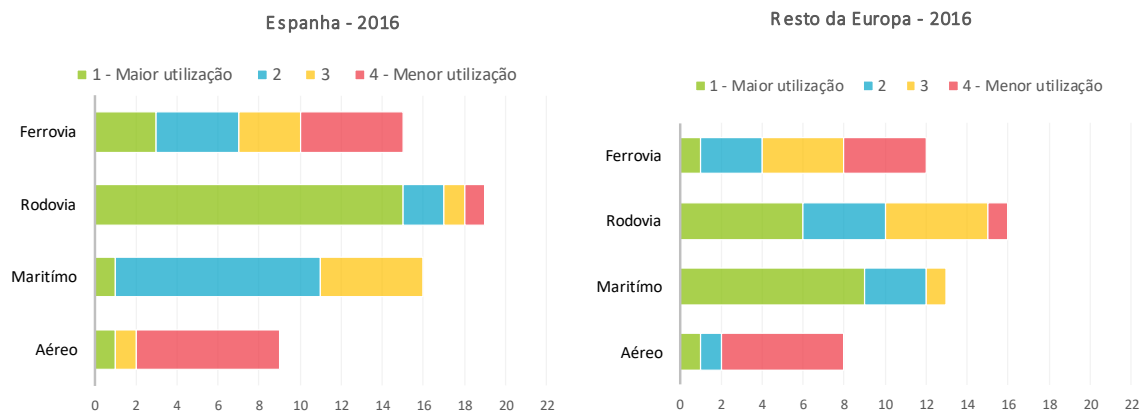
Constatou-se que, em 2016 e 5 anos antes, para o universo de empresas consultado e em especial para empresas que transportam quantidades superiores a 150 mil toneladas, as necessidades de transporte de mercadorias em Portugal Continental têm sido predominantemente supridas com o recurso ao modo rodoviário. Ou seja, os principais utilizadores do serviço ferroviário de transporte de mercadorias recorrem primordialmente ao transporte rodoviário.

Gráfico 6. Grau de utilização dos diversos modos no transporte de mercadorias em Portugal Continental



Relativamente ao transporte de mercadorias de e para Espanha, verificou-se igualmente que as empresas utilizadoras do serviço ferroviário de transporte de mercadorias, têm vindo a recorrer sobretudo ao modo rodoviário. Para o resto da Europa, o modo de transporte marítimo era, em 2016, o mais utilizado, enquanto 5 anos antes, dividia esse papel com o modo rodoviário.

Gráfico 7. Utilização dos diversos modos no transporte de/para Espanha e de/para o resto da Europa



Cerca de 73% das empresas respondentes afirma ter contratos formais com compromissos de transporte de carga.

Quanto à expectativa de utilização do transporte ferroviário de mercadorias em Portugal Continental e no transporte internacional nos próximos 2 anos, a maioria dos inquiridos respondeu que iria aumentar a utilização, não existindo expectativa de diminuição de utilização deste modo.

4.2. Satisfação global e com parâmetros específicos

O inquérito incluía uma avaliação da satisfação com a qualidade global dos serviços ferroviários de transporte de mercadorias, bem como, a forma como esta qualidade tem evoluído nos últimos dois anos. Adicionalmente, era também avaliada a satisfação, com vários parâmetros específicos, relativos a este modo de transporte.

No que diz respeito ao grau de satisfação global com os serviços, 76% das empresas respondentes manifestaram-se satisfeitas ou muito satisfeitas, sendo o grau de satisfação das associações empresariais significativamente inferior (50%).

Relativamente à evolução da qualidade do serviço nos últimos 2 anos, não existe uma opinião consensual entre as empresas, existindo 25% que entendem que a qualidade melhorou, 35% que a qualidade piorou e 40% que a qualidade se manteve estável. Neste caso, a perspetiva das associações é mais favorável, tendo a maioria considerado que existiu uma evolução positiva na qualidade e sem existir o entendimento de redução da qualidade.

Ao nível das empresas respondentes, os parâmetros “Proteção das mercadorias transportadas”, “Duração do transporte (velocidade média)”, “Facilidade na aquisição do serviço (procedimentos formais, documentação)” e “Flexibilidade dos horários das atividades de cargas e descarga” são aqueles onde existe um maior grau de satisfação. Com efeito, estes parâmetros obtiveram mais 75% de avaliações “muito satisfatório” e “satisfatório”.

Constata-se igualmente que o parâmetro onde existe uma maior insatisfação por parte das empresas respondentes diz respeito ao “*Preço*”, possuindo cerca de 90% de avaliações insatisfatórias. Relevam-se também os outros parâmetros onde os níveis de insatisfação são mais elevados: “*Disponibilização de serviços online*”, “*Flexibilidade dos horários dos comboios*”, “*Cobertura geográfica (distância da origem ou destino à rede ferroviária)*”; “*Disponibilidade de transporte de quantidades reduzidas de carga*” e “*serviço de localização e acompanhamento (track and trace)*”.

A avaliação da satisfação das associações respondentes está em linha com a avaliação das empresas, embora se constate novamente um maior grau de insatisfação. De facto, os parâmetros “*Proteção das mercadorias transportadas*” e “*Duração do transporte (velocidade média)*” foram também aqueles que obtiveram maior número de avaliações satisfatórias ou muito satisfatórias por parte das associações respondentes.

Também o parâmetro “*Preço*”, em conjunto com a “*Cobertura geográfica (distância da origem ou destino à rede ferroviária)*” e “*Disponibilidade de transporte de quantidades reduzidas de carga (e.g., disponibilidade de comboios multicliente)*” a “*Flexibilidade dos horários dos comboios*” e a “*Disponibilização de serviços online*”, foram avaliados pelas associações empresariais como aqueles em que o grau de insatisfação é superior.

A principal diferença na avaliação efetuada pelas empresas e pelas associações reside no parâmetro “*Flexibilidade dos horários das atividades de cargas e descargas*”, o qual é bem avaliado pelas empresas e avaliado de forma insatisfatória pelas associações.

As tabelas seguintes apresentam uma síntese da avaliação efetuada pelas empresas utilizadoras de serviços de transporte de mercadorias e associações empresariais aos serviços ferroviários de transporte de mercadorias, estando os indicadores ordenados do mais relevante para o de menor relevância para os respondentes.

Tabela 3 – Satisfação global e evolução da qualidade do transporte ferroviário de mercadorias – Empresas¹³

	Grau de satisfação global	Satisfação global	Evolução qualidade global nos 2 últimos anos
Preço	90% Satisfatório / Muito satisfatório, 10% Insatisfatório / Muito insatisfatório		
Fiabilidade do transporte ferroviário (p. ex. cancelamento dos serviços)	38% Satisfatório / Muito satisfatório, 62% Insatisfatório / Muito insatisfatório		
Adequação do material circulante (vagões) ao tipo de mercadoria	48% Satisfatório / Muito satisfatório, 52% Insatisfatório / Muito insatisfatório		
Cobertura geográfica (distância da origem ou destino à rede ferroviária)	57% Satisfatório / Muito satisfatório, 43% Insatisfatório / Muito insatisfatório		
Adequação da infraestrutura para carregamento da carga	43% Satisfatório / Muito satisfatório, 57% Insatisfatório / Muito insatisfatório		
Pontualidade	33% Satisfatório / Muito satisfatório, 67% Insatisfatório / Muito insatisfatório		
Necessidade de utilização de outro modo de transporte complementar	38% Satisfatório / Muito satisfatório, 62% Insatisfatório / Muito insatisfatório		
Flexibilidade dos horários das atividades de carga e descarga	24% Satisfatório / Muito satisfatório, 76% Insatisfatório / Muito insatisfatório		
Proteção das mercadorias transportadas	10% Satisfatório / Muito satisfatório, 90% Insatisfatório / Muito insatisfatório		
Flexibilidade dos horários dos comboios	62% Satisfatório / Muito satisfatório, 38% Insatisfatório / Muito insatisfatório		
Antecedência necessária para requisição do serviço	48% Satisfatório / Muito satisfatório, 52% Insatisfatório / Muito insatisfatório		
Facilidade na aquisição do serviço (procedimentos formais, documentação)	19% Satisfatório / Muito satisfatório, 81% Insatisfatório / Muito insatisfatório		
Duração do transporte (velocidade média)	14% Satisfatório / Muito satisfatório, 86% Insatisfatório / Muito insatisfatório		
Disponibilidade de transporte de quantidades reduzidas de carga (e.g. disponibilidade de comboios multicliente)	61% Satisfatório / Muito satisfatório, 39% Insatisfatório / Muito insatisfatório		
Disponibilização de serviços online	74% Satisfatório / Muito satisfatório, 26% Insatisfatório / Muito insatisfatório		
Serviço de localização e acompanhamento (<i>track and trace</i>)	61% Satisfatório / Muito satisfatório, 39% Insatisfatório / Muito insatisfatório		

Legenda satisfação:

- Muito insatisfatório / Insatisfatório
- Satisfatório / Muito satisfatório

Legenda evolução da qualidade:

- Piorou
- Manteve-se
- Melhorou

¹³ Os resultados constantes na tabela não consideram as respostas “*sem opinião/não aplicável*”.

Tabela 4 – Satisfação global e evolução da qualidade do transporte ferroviário de mercadorias - Associações¹⁴

	Grau de satisfação global	Satisfação global	Evolução qualidade global nos 2 últimos anos
Preço	75% Satisfatório / Muito satisfatório, 25% Insatisfatório / Muito insatisfatório		
Pontualidade	37% Satisfatório / Muito satisfatório, 63% Insatisfatório / Muito insatisfatório		
Cobertura geográfica (distância da origem ou destino à rede ferroviária)	75% Satisfatório / Muito satisfatório, 25% Insatisfatório / Muito insatisfatório		
Fiabilidade do transporte ferroviário, p. ex. cancelamento dos serviços	50% Satisfatório / Muito satisfatório, 50% Insatisfatório / Muito insatisfatório		
Proteção das mercadorias transportadas	14% Satisfatório / Muito satisfatório, 86% Insatisfatório / Muito insatisfatório		
Disponibilidade de transporte de quantidades reduzidas de carga (e.g. disponibilidade de comboios multicliente)	75% Satisfatório / Muito satisfatório, 25% Insatisfatório / Muito insatisfatório		
Adequação da infraestrutura para carregamento da carga	50% Satisfatório / Muito satisfatório, 50% Insatisfatório / Muito insatisfatório		
Disponibilização de serviços online	71% Satisfatório / Muito satisfatório, 29% Insatisfatório / Muito insatisfatório		
Necessidade de utilização de outro modo de transporte complementar	50% Satisfatório / Muito satisfatório, 50% Insatisfatório / Muito insatisfatório		
Facilidade na aquisição do serviço (procedimentos formais, documentação)	37% Satisfatório / Muito satisfatório, 63% Insatisfatório / Muito insatisfatório		
Duração do transporte (velocidade média)	25% Satisfatório / Muito satisfatório, 75% Insatisfatório / Muito insatisfatório		
Flexibilidade dos horários das atividades de carga e descarga	75% Satisfatório / Muito satisfatório, 25% Insatisfatório / Muito insatisfatório		
Flexibilidade dos horários dos comboios	75% Satisfatório / Muito satisfatório, 25% Insatisfatório / Muito insatisfatório		
Serviço de localização e acompanhamento (track and trace)	37% Satisfatório / Muito satisfatório, 63% Insatisfatório / Muito insatisfatório		
Adequação do material circulante (vagões) ao tipo de mercadoria	37% Satisfatório / Muito satisfatório, 63% Insatisfatório / Muito insatisfatório		
Serviço de localização e acompanhamento (track and trace)	62% Satisfatório / Muito satisfatório, 38% Insatisfatório / Muito insatisfatório		

Legenda satisfação:

- Muito insatisfatório / Insatisfatório
- Satisfatório / Muito satisfatório

Legenda evolução da qualidade:

- Piorou
- Manteve-se
- Melhorou

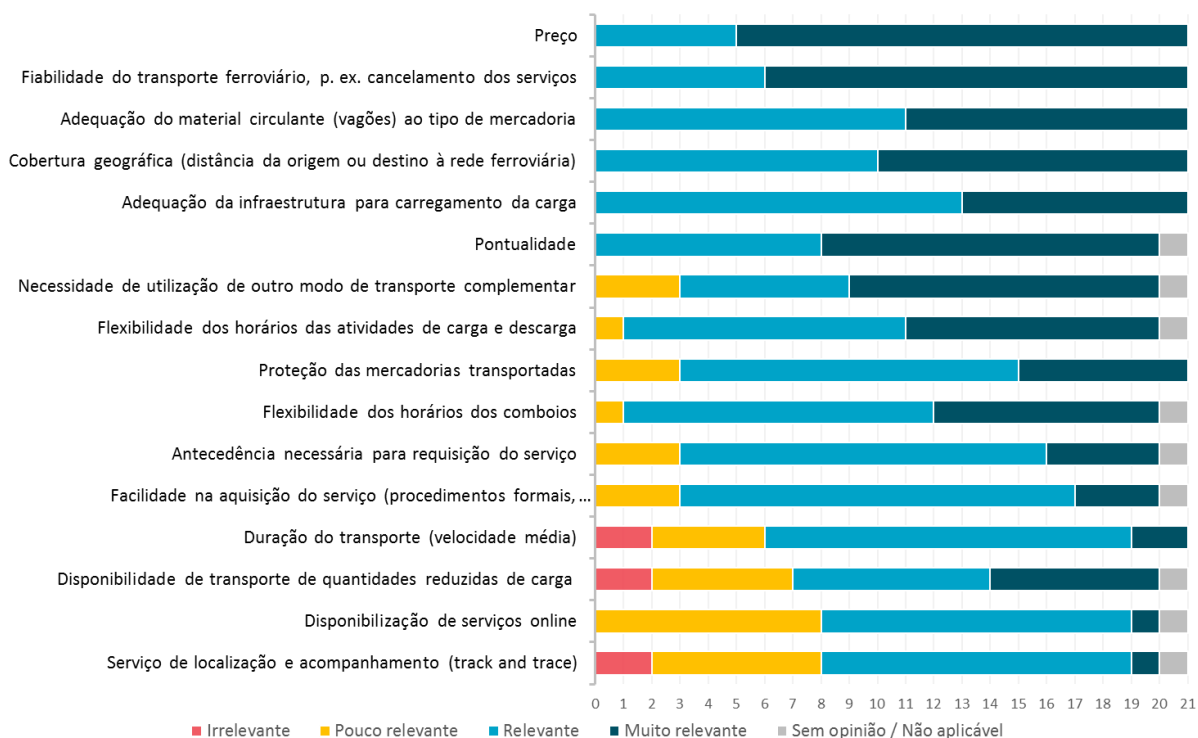
¹⁴ Os resultados constantes na tabela não consideram as respostas “sem opinião/não aplicável”.

4.3. Relevância dos temas analisados

Quer para as empresas (vide Gráfico 8), quer para as associações, o parâmetro “Preço” foi considerado como o mais relevante para a qualidade global do serviço de transporte ferroviário de mercadorias, e também aquele que mais poderá contribuir para o aumento da atratividade do transporte ferroviário nacional e internacional.

Destaca-se igualmente a relevância atribuída pelas empresas respondentes à fiabilidade e pontualidade do transporte ferroviário, à adequação do material circulante, à cobertura geográfica dos serviços e à adequação da infraestrutura para carregamento da carga.

Gráfico 8 – Fatores prioritários que, na perspetiva das empresas, tornam o transporte ferroviário mais atrativo



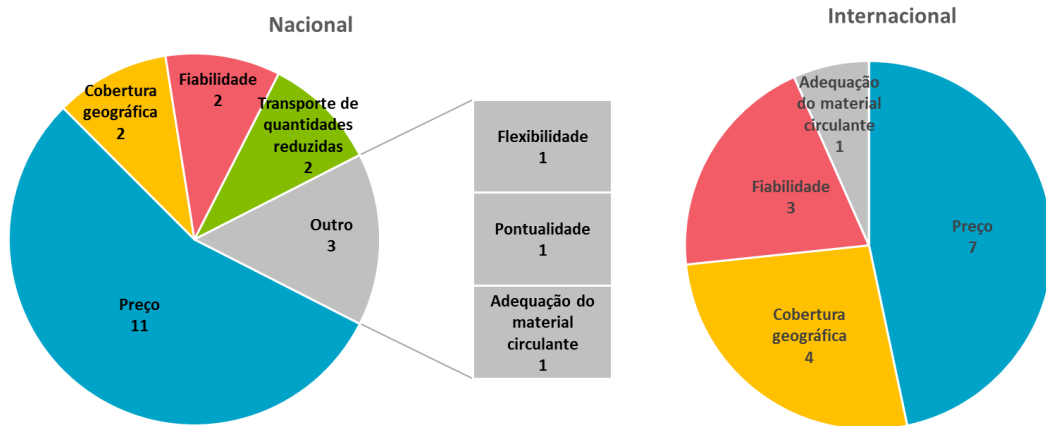
4.4. Sugestões de iniciativas e mudanças com impacto positivo

Em linha com a apreciação feita relativamente às matérias consideradas mais relevantes para a qualidade global do serviço de transporte ferroviário de mercadorias e à avaliação da satisfação com estas matérias, as empresas respondentes identificaram o preço dos serviços como o fator prioritário a melhorar para tornar o transporte ferroviário mais atrativo para os utilizadores, quer ao nível do transporte em território nacional, quer ao nível do transporte internacional.

Coincidentemente, constata-se que os restantes fatores considerados prioritários para tornar os serviços de transporte de mercadorias mais atrativo correspondem aos mais valorizados pelos utilizadores, nomeadamente a cobertura geográfica e fiabilidade dos serviços prestados. Ao nível do transporte de mercadorias em território nacional releva-se

igualmente a importância atribuída à possibilidade de transporte de quantidades reduzidas (*i.e.*, comboios multicliente).

Gráfico 9 – Fatores prioritários que tornam o transporte ferroviário mais atrativo para os utilizadores



5. Questionário aos utilizadores da infraestrutura ferroviária e das instalações de serviço ferroviário

5.1. Respondentes e enquadramento do questionário

A presente secção apresenta uma súmula 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.

Este questionário foi segmentado em duas secções principais: *(i)* avaliação da satisfação com a infraestrutura ferroviária¹⁵, e *(ii)* avaliação da satisfação com as instalações de serviço.

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.

Todas as empresas licenciadas para prestar serviços de transporte ferroviário em Portugal responderam ao questionário, garantindo-se assim uma perspetiva totalmente abrangente por parte dos utilizadores.

5.2. Resultados relativos à infraestrutura ferroviária

5.2.1. Satisfação global e com parâmetros específicos

Na consulta realizada às empresas ferroviárias concluiu-se que, em geral, existe uma apreciação insatisfatória quanto às condições oferecidas pelos sistemas técnicos instalados na infraestrutura, bem como a respetiva gestão destas infraestruturas. Adicionalmente, constatou-se que as empresas ferroviárias consideram que, nos últimos dois anos, existiu uma redução, não só da qualidade global da infraestrutura ferroviária disponibilizada e da sua gestão, mas também da qualidade de alguns parâmetros específicos relacionados com a infraestrutura ferroviária.

A matéria em relação à qual existe uma maior insatisfação, com 100% de respostas insatisfatórias, diz respeito às condições da via ferroviária. Os parâmetros relacionados com a via ferroviária que recolhem unanimidade quanto à existência de insatisfação são a disponibilidade de equipamentos de segurança, o estado geral de conservação da via e a adequação dos investimentos em curso. Também negativa é a opinião sobre os aspetos relativos à homogeneidade da velocidade nos itinerários e do estado de modernização da rede.

¹⁵ O conjunto dos elementos referidos no Anexo I do Decreto-Lei n.º 217/2015, de 7 de outubro.

Conforme se verifica no Gráfico 10, a linha ferroviária relativamente à qual existe uma maior insatisfação por parte das empresas ferroviárias é a linha da Beira Alta (100% de respostas muito insatisfatórias). Destaque também pela negativa para a insatisfação relativa à linha do Alentejo, à linha de Vendas Novas, à linha de Cascais, à linha do Oeste e à linha do Minho.

Constata-se também um elevado grau de insatisfação relativamente ao regime de melhoria de desempenho (80% de respostas insatisfatórias). Destacam-se particularmente pela negativa os temas relacionados com a adequação dos *bonus-malus*¹⁶ e a perspetiva dos utilizadores da via quanto ao efetivo impacto deste regime na melhoria do desempenho.

Os respondentes ao questionário transmitem igualmente uma perspetiva algo negativa (60% de respostas insatisfatórias) quanto à qualidade global da sinalização e telecomunicações, as questões relacionadas com a tarifação, ao diretório de rede e à gestão da segurança ferroviária.

Existe uma perceção mais positiva relativamente às matérias relativas ao comando e controlo da circulação e ao sistema de fornecimento de energia elétrica e tração, recebendo respetivamente 60% e 67% de respostas satisfatórias quanto à sua qualidade global.

Merecem, particular destaque pela apreciação positiva, com 100% de respostas satisfatórias, os aspetos relacionados com a gestão da capacidade e a interação e comunicação com o gestor da infraestrutura.

A informação recolhida sobre as diversas dimensões de análise da temática da infraestrutura ferroviária é apresentada na Tabela 5.

PARÂMETROS COM MAIOR INSATISFAÇÃO NAS TEMÁTICAS CONSIDERADAS INFRAESTRUTURA FERROVIÁRIA

Via ferroviária: Estado geral de conservação da via; Adequação dos investimentos em curso à atividade da empresa; Disponibilidade de equipamentos de segurança.

Sistema de fornecimento de energia elétrica de tração: Cobertura da rede ferroviária nacional; Cobertura em ramais e terminais (*last mile*).

Sinalização e telecomunicações: Cobertura da rede com sistema de rádio; Fiabilidade global do sistema de rádio; Cobertura da rede com sistema CONVEL.

Comando e controlo da circulação: Gestão das prioridades; Disponibilidade de pessoal para manobras e preparação de comboios em regime de agente único; Gestão das limitações temporárias de velocidade; Gestão das limitações provocadas por trabalhos na infraestrutura.

Tarifação: Adequação do nível da taxa de utilização da infraestrutura relativa ao pacote mínimo de acesso; Transparência no cálculo das tarifas; Adequação do nível das tarifas dos serviços prestados em instalações de serviço.

Regime de melhoria de desempenho: Adequação dos *bonus malus*; Adequação do regime ao objetivo de melhoria de desempenho.

Diretório de rede: Acolhimento das propostas/alterações apresentadas pelas empresas.

Interação e comunicação com o gestor da infraestrutura: Atendimento de propostas e reclamações; Equidade no tratamento entre empresas de transporte.

Gestão da segurança ferroviária: Implementação de medidas preventivas; Resolução de situações de risco reportadas pelas empresas; Implementação de medidas corretivas.

¹⁶ Sistema de valorização previsto na regulamentação do regime de desempenho, no qual se majoram os bons resultados (e.g., pontualidade) e se penalizam os maus resultados (e.g., supressões e atrasos).

Tabela 5 – Satisfação global e evolução da qualidade nos últimos dois anos da Infraestrutura Ferroviária¹⁷

	Grau de satisfação global	Evolução qualidade nos 2 últimos anos	Satisfação global	Evolução qualidade global nos 2 últimos anos
Via ferroviária	100%	80% 20%		
Sistema de fornecimento de energia eléctrica de tração	33% 67%	33% 67%		
Sinalização e telecomunicações	60% 40%	20% 80%		
Comando e controlo da circulação	40% 60%	60% 40%		
Gestão da capacidade	100%	100%		
Tarifação	60% 40%	40% 40% 20%		
Regime de melhoria de desempenho	80% 20%	40% 60%		
Diretório de rede	60% 40%	20% 60% 20%		
Interação e comunicação com o gestor da infraestrutura	100%	100%		
Gestão da segurança ferroviária	60% 40%	40% 60%		

Legenda satisfação:

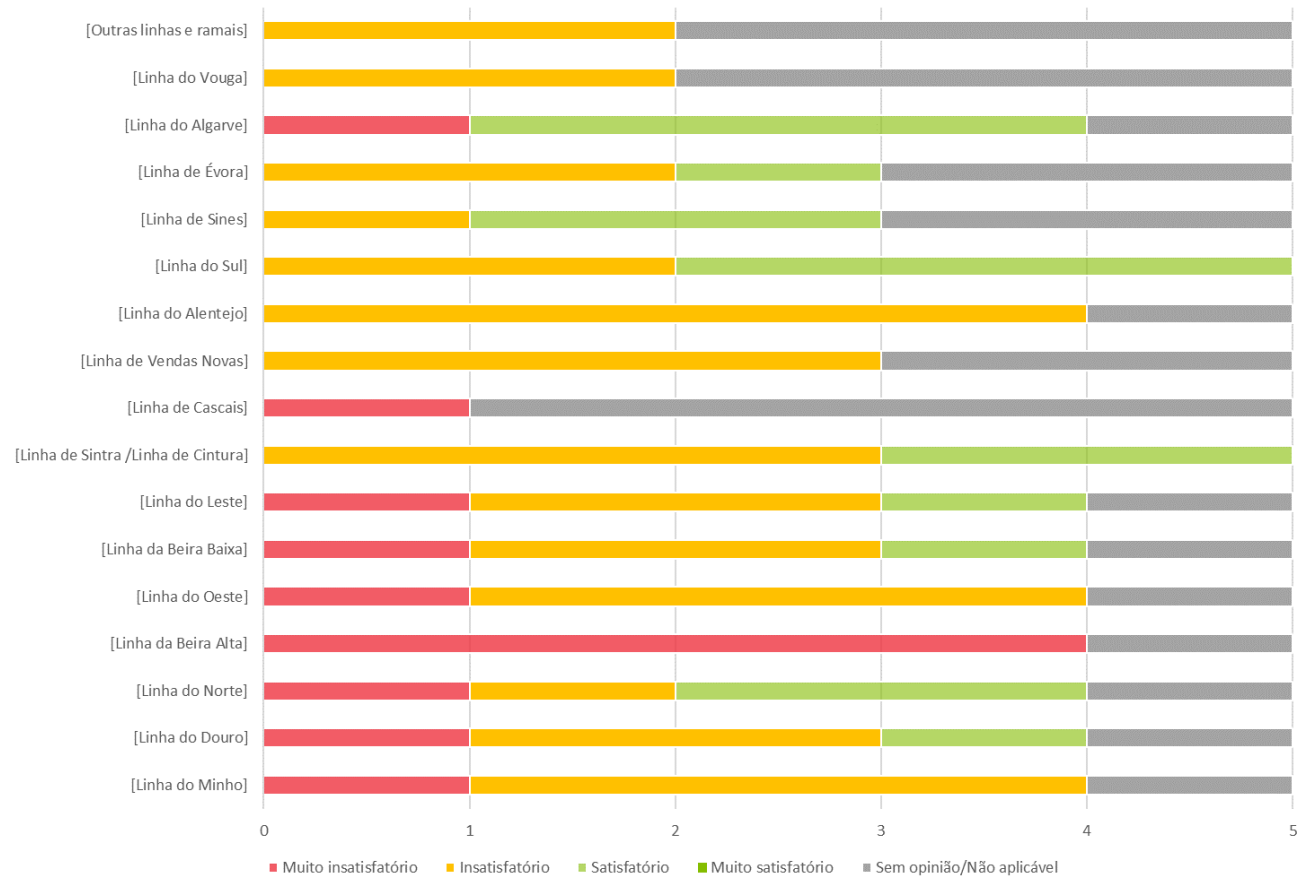
- Muito insatisfatório / Insatisfatório
- Satisfatório / Muito satisfatório

Legenda evolução da qualidade:

- Piorou
- Manteve-se
- Melhorou

¹⁷ Os resultados constantes na tabela não consideram as respostas “sem opinião/não aplicável”.

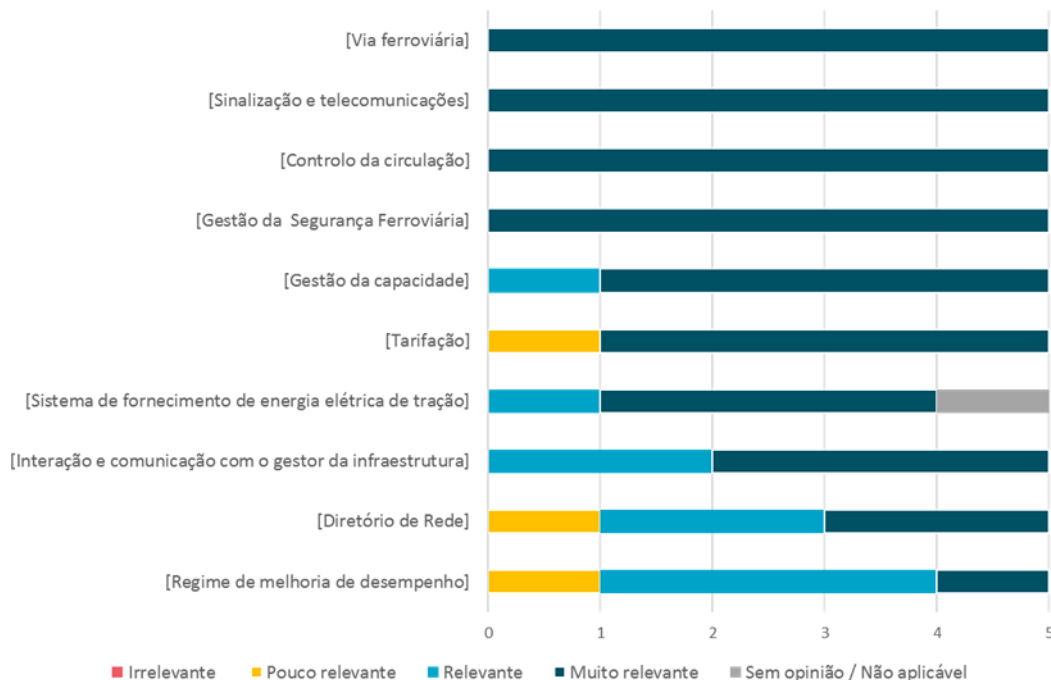
Gráfico 10 – Grau de satisfação com o estado da linha



5.2.2. Relevância dos temas analisados

Como referido anteriormente, uma outra dimensão de análise incluída no questionário foi a da relevância dos diversos temas para a eficiência e qualidade do serviço assegurado aos clientes das empresas ferroviárias (*i.e.*, os passageiros e utilizadores de serviços de transporte de mercadorias). Os resultados obtidos são apresentados no gráfico infra.

Gráfico 11 – Relevância das temáticas analisadas relativas à Infraestrutura Ferroviária



Em primeiro lugar conclui-se que a generalidade dos temas analisados no questionário foi considerada relevante ou muito relevante para a atividade desenvolvida pelas empresas ferroviárias e para a qualidade dos serviços ferroviários assegurados aos utilizadores.

Adicionalmente, constata-se que as empresas valorizam particularmente os aspetos relacionados com a parte física da infraestrutura (*e.g.*, via ferroviária, aspetos relacionados com a gestão da circulação – controlo da circulação, gestão da segurança e da capacidade).

INFRAESTRUTURA FERROVIÁRIA: OS PONTOS MAIS NEGATIVOS E POSITIVOS¹⁸

Pontos Positivos (+)

- Faturação em tempo real.
- Comando de circulação de tráfego: disponibilidade e comunicação.
- Gestão da capacidade (*e.g.*, atribuição de pedidos pontuais de canais).
- Apresentação de alternativas em caso de incidentes.
- Fiabilidade e segurança da infraestrutura de sinalização.

¹⁸ A informação constante deste quadro resulta de uma questão de resposta aberta que solicitava a identificação dos 3 pontos mais positivos/negativos relativamente à infraestrutura ferroviária.

INFRAESTRUTURA FERROVIÁRIA: OS PONTOS MAIS NEGATIVOS E POSITIVOS

Pontos Negativos (-)

- A tarifação (nível de preços e falta de transparência).
- Ausência de plano de investimento na rede que permita a rentabilização dos fatores produtivos das empresas ferroviárias (e.g., eliminação de pendentes, linhas para cruzamentos dos comboios de 750 metros, eletrificação do acesso a ramais particulares e restantes *missing-links*, descontinuidade de sistemas).
- Cumprimento dos calendários das intervenções na infraestrutura, evitando o prolongar no tempo de afrouxamentos e interdições.
- Não auscultação prévia dos operadores para as soluções de faseamento das obras e condições de operacionalidade das estações, havendo situações de deficiente cumprimento das regras de segurança.
- Estado atual de manutenção da infraestrutura ferroviária, gerando atrasos na circulação e/ou aumento dos tempos de trajeto dos comboios, bem como potenciando maior risco.
- Degradação da infraestrutura em diversas linhas, com consequências negativas na duração dos trajetos, no desgaste do material, na segurança da circulação, no cancelamento de comboios e, conseqüentemente, na relação com os utilizadores.
- Indisponibilidade do serviço de preparação do comboio à partida (e.g., ensaios de freios, verificações), impedindo a circulação em agente único e obrigando a maior necessidade de pessoal para manobras/preparação de comboios.
- Algumas linhas/troços congestionados por falta de capacidade (e.g., Beira Alta, Minho, Linha de Cintura e Linha do Norte no troço Espinho/Gaia).
- Gestão de ocorrências: disponibilidade de pessoal e/ou meios alternativos insuficiente.
- Gestão da circulação: frequente incumprimento das prioridades e aplicação de opções pouco adequadas, prejudicando sistematicamente os mesmos comboios e utilizadores.

5.2.3. Sugestões de iniciativas e mudanças com impacto positivo

Face aos constrangimentos sentidos pelas empresas na sua atividade operacional, foi considerado importante ouvir quais as suas sugestões relativamente ao que seria prioritário resolver para melhorar a eficiência da infraestrutura. Elenca-se em seguida o conjunto das opiniões recebidas:

- Uniformização tecnológica da infraestrutura com a realização de investimentos para melhorar as condições da via, da sua eletrificação e sinalização, bem como dos sistemas de segurança associados.
- Eliminação das rampas superiores a 12,5% e generalização da possibilidade de efetuar percursos com comboios até 750 metros.
- Eliminação dos afrouxamentos prolongados.
- Melhorar as condições de circulação nas linhas da Beira Alta e Minho, investindo no aumento de segurança, diminuição de tempos de trajeto e potenciação do tráfego internacional.
- Melhoria das condições dos terminais no que diz respeito aos acessos (catenária), quantidade de linhas, comprimento das linhas, assim como no que diz respeito ao

peçoal afeto ao controlo e priorização das entradas/saídas dos comboios nos parques. Foi alegado que estas alterações potenciarão uma gestão mais eficiente nos terminais, com menores tempos de permanência e aumento de rotação de material, gerando maior competitividade e maior segurança.

- Maior disciplina nas intervenções nas infraestruturas, sobretudo num período que se antevê de elevada atividade, após um período de quase inexistência de obras.
- Aumento da segurança ao longo da via, através de proteções nas estações, desnivelamentos e vedações, bem como com a eliminação dos afrouxamentos temporários, sobretudo não sinalizados e não protegidos por CONVEX os quais, pela quantidade e exposição dos comboios a um maior risco, deverão ser restringidos.

Sobre o aspeto específico do acesso das pessoas com mobilidade reduzida à utilização do transporte ferroviário, as empresas no seu conjunto identificaram as seguintes medidas para promover uma melhoria:

- Melhorar o sistema de informação ao público, quer na disponibilização de equipamento físico, quer na qualidade e gestão da informação prestada.
- Modernização da Infraestrutura com uniformização dos acessos entre plataformas e comboio e acesso às estações, designadamente pelos utilizadores de parques de estacionamento.
- Melhoria das condições de guarnecimento das estações geridas pela IP, de forma a garantir presencialmente um maior apoio.
- Deverão ser criadas pelo gestor de infraestrutura as regras de exploração - tal como definido na ETI PMR (Especificação Técnica de Interoperabilidade Respeitante à Acessibilidade de Pessoas com Mobilidade Reduzida) - com vista a estabelecer uma maior coordenação entre os meios envolvidos no transporte e no apoio a pessoas de mobilidade reduzida.

5.3. Resultados relativos às instalações de serviço

5.3.1. Satisfação global e com parâmetros específicos

A consulta realizada junto das empresas permitiu concluir que existe uma insatisfação generalizada quanto às condições oferecidas pelas diversas instalações de serviço. Em geral, a perceção existente é que, nos últimos dois anos, a qualidade das instalações de serviço e da sua gestão manteve-se inalterada.

A matéria em relação à qual existe uma maior insatisfação, com 100% de respostas insatisfatórias, diz respeito às estações de passageiros. Seguidamente, as instalações de serviço com apreciação mais insatisfatória são as instalações de abastecimento de combustível com 75% de respostas insatisfatórias.

Nas restantes matérias os níveis de insatisfação continuam significativos com 67% de respostas insatisfatórias no que diz respeito aos terminais de mercadorias, ligações aos portos, instalações de manutenção e outras instalações técnicas, incluindo instalações de limpeza e lavagem. As instalações de estacionamento e formação de comboios e feixes de resguardo é a questão onde existe menor insatisfação, tendo, ainda assim, 60% de respostas insatisfatórias.

PARÂMETROS COM MAIOR INSATISFAÇÃO NAS TEMÁTICAS CONSIDERADAS INSTALAÇÕES DE SERVIÇO

Estações de passageiros: Disponibilização de informações ao público; Estado de conservação das instalações.

Terminais de mercadorias: Adequação dos horários de funcionamento; Adequação do layout e comprimento das linhas; Estado de conservação das instalações; Adequação da gestão das prioridades de entrada/saída de comboios; Adequação da gestão de segurança das instalações.

Ligações aos portos: Facilidade de acesso aos portos; Adequação dos horários de funcionamento.

Instalações para estacionamento, formação de comboios e feixes de resguardo: Adequação dos tarifários; Disponibilidade de parques de estacionamento de material; Disponibilidade de instalações para formação/deformação de comboios.

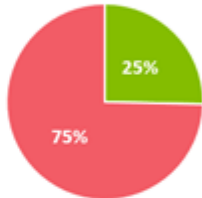
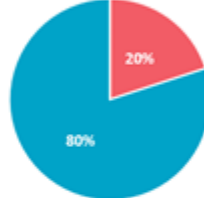
Instalações de abastecimentos de combustível: Acesso ao serviço e às instalações de abastecimento; Estado de conservação das instalações; Adequação dos tarifários.

Instalações de manutenção de material circulante: Acesso ao serviço de manutenção; Acesso às instalações de manutenção de material circulante; Adequação dos tarifários.

Outras instalações técnicas, incluindo instalações de limpeza e lavagem: Acesso às instalações; Acesso aos serviços de limpeza e lavagem.

A principal informação recolhida sobre as diversas dimensões de análise relativas às instalações de serviço é apresentada na Tabela 6.

Tabela 6 – Satisfação global e evolução da qualidade nos últimos dois anos das Instalações de serviço¹⁹

	Grau de satisfação global	Evolução qualidade nos 2 últimos anos	Satisfação global	Evolução qualidade global nos 2 últimos anos
Estações de passageiros	100%	50% 50%		
Terminais de mercadorias	67% 33%	33% 67%		
Ligações aos portos	67% 33%	100%		
Instalações para estacionamento, formação de comboios e feixes de resguardo	60% 40%	100%		
Instalações de abastecimentos de combustível	75% 25%	100%		
Instalações de manutenção de material circulante	67% 33%	33% 67%		
Outras instalações técnicas, incluindo instalações de limpeza e lavagem	67% 33%	100%		

Legenda satisfação:

- Muito insatisfatório / Insatisfatório
- Satisfatório / Muito satisfatório

Legenda evolução da qualidade:

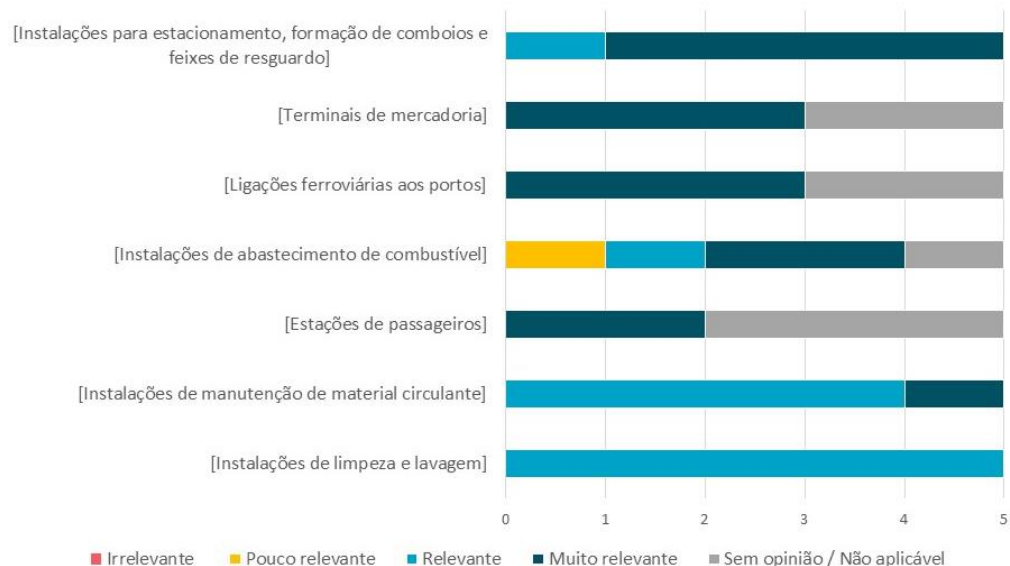
- Piorou
- Manteve-se
- Melhorou

¹⁹ Os resultados constantes na tabela não consideram as respostas “sem opinião/não aplicável”.

5.3.2. Relevância dos temas analisados

Relativamente à relevância das diversas instalações de serviço para a atividade das empresas, a ordenação obtida é apresentada no seguinte gráfico:

Gráfico 12 – Relevância das temáticas analisadas relativas às Instalações de serviço



A maioria das empresas considera que os temas analisados são muito relevantes ou relevantes para a sua atividade, com a maior relevância atribuída às instalações para estacionamento de material circulante, assim como às estações de passageiros para as empresas prestam serviços de transporte de passageiros e aos terminais de mercadorias e ligações ferroviárias aos portos, no caso das empresas que prestam serviços de transporte de mercadorias.

INSTALAÇÕES DE SERVIÇO: OS PONTOS MAIS NEGATIVOS E POSITIVOS²⁰

Pontos Positivos (+)

- Melhoria das condições de acolhimento dos passageiros (salas/espços de espera).
- Modernização da Linha do Norte entre Alfarelos e Pampilhosa.
- Instalação de teleindicadores e automatização da informação sonora que melhorou significativamente a informação prestada ao cliente.
- As interfaces com os outros meios de transporte.
- A disponibilização de locais adequados aos serviços de bilhética.
- Acesso e qualidade do serviço nas instalações de manutenção.
- Terminais de mercadorias: Boa comunicação com os terminais e condições dos meios de movimentação.

²⁰ A informação constante deste quadro resulta de uma questão de resposta aberta que solicitava a identificação dos 3 pontos mais positivos/negativos relativamente às instalações de serviço.

INSTALAÇÕES DE SERVIÇO: OS PONTOS MAIS NEGATIVOS E POSITIVOS

Pontos Negativos (-)

- Acessibilidade nas estações/apeadeiros, obrigando a atravessamento de linhas para aceder aos comboios.
- Impossibilidade de complementar a informação ao público automática com informação personalizada (e.g., em situações de perturbação para orientação dos utilizadores).
- Constrangimentos para clientes com mobilidade reduzida.
- Problemas estruturais dos edifícios das estações (assentamentos, infiltrações, estabilidade dos revestimentos das coberturas, paredes e muros).
- Insuficiente informação ao público, nas situações de circulação degradada.
- Falta de apoio ao nível da segurança em algumas estações e no Terminal Técnico de Chelas.
- Não existem instalações de abastecimento de combustível, nem de areia, água, lavagens e limpezas que sirvam todos os operadores.
- Difícil acesso das empresas privadas às instalações de manutenção.
- Não existe pessoal para a formação, deformação e preparação dos comboios na origem e destino, dificultando a circulação com agente único.

5.3.3. Sugestões de iniciativas e mudanças com impacto positivo

Como sugestões para melhorar os aspetos relacionados com as instalações de serviços, as empresas apresentaram as seguintes sugestões:

- Melhorar acessibilidades – aspeto fundamental para a segurança dos utilizadores e atratividade dos serviços.
- Melhorar o acesso à informação – instalação de teleindicadores e informação sonora automática, designadamente nas linhas em que não existem estações de enlace.
- Melhorar a limpeza e a reparação, manutenção de estações e espaços de utilização dos passageiros (e.g., sujidade nas linhas: pontas de cigarros, papéis, latas e outros lixos), que teriam impacto ao nível da imagem e da segurança dos clientes.
- Apoio ao nível da segurança aumentaria o nível de satisfação dos clientes em relação à segurança das estações e imagem dos comboios (ausência de grafitis e danos decorrentes de apedrejamentos).
- Instalar na infraestrutura postos de abastecimento de combustível, areia e água, básculas, limpezas e lavagens de material circulante.
- Melhorar e alargar as linhas de formação/deformação e de estacionamento dos comboios nos terminais.
- Implementar um sistema de gestão das prioridades dos comboios para acesso e utilização dos terminais.

Sobre a melhoria da qualidade dos serviços de transporte prestados às pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida, no seu conjunto as empresas identificaram as seguintes medidas:

- Melhorar as condições gerais de acessibilidade a linhas e plataformas, eliminando desníveis e obstáculos, incluindo para utilizadores que recorrem aos parques de estacionamento.
- Aumentar a disponibilidade de equipamentos de auxílio ao embarque nos comboios.
- Melhorar o apoio nas estações disponibilizando mais recursos humanos para o efeito.
- Criação pelo gestor da infraestrutura de regras de exploração – tal como definido na ETI PMR (Especificação Técnica de Interoperabilidade Respeitante à Acessibilidade de Pessoas com Mobilidade Reduzida) –, com vista a estabelecer uma maior coordenação entre os meios envolvidos no transporte e no apoio a pessoas de mobilidade reduzida.



6. Conclusões e plano de ações da AMT no âmbito da ferrovia

6.1. Conclusões sobre os serviços ferroviários de transporte de passageiros

A consulta indica que os níveis de satisfação global são mais elevados nos serviços intercity, alfa e internacionais. Por outro lado, parecem existir níveis de satisfação mais reduzidos com a prestação dos serviços regionais e com os serviços urbanos e suburbanos, sobretudo nas linhas de Sintra e Cascais.

Em geral, os respondentes consideraram que a qualidade global dos serviços ferroviários de transporte de passageiros se tem mantido estável nos últimos 2 anos.

As matérias consideradas mais relevantes para a qualidade global dos serviços ferroviários urbanos e suburbanos de transporte de passageiros estão relacionadas com os preços e procedimentos de aquisição de títulos de transporte e com a informação disponibilizada aos utilizadores. No que diz respeito aos serviços ferroviários regionais, de longo curso e internacionais, as matérias identificadas como mais relevantes relacionam-se com a qualidade das viagens de comboio e com o preço e procedimentos de aquisição de bilhetes.

São identificados níveis de satisfação reduzidos nas matérias relativos ao tratamento de situações de atraso ou perturbação dos serviços e à informação disponibilizada aos utilizadores. Existem também evidências de insatisfação quanto ao tratamento de matérias relacionadas com a acessibilidade e assistência a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida. O presente documento identifica os problemas e as sugestões de melhoria identificadas pelos respondentes (e.g., aplicação de pisos tácteis nas plataformas de acesso à carruagem; melhoria dos serviços de apoio no acesso às carruagens).

Para tornar os serviços ferroviários mais atrativos parece importante introduzir melhorias em questões relacionadas com os preços, a pontualidade e as supressões dos serviços, assim como na informação disponibilizada aos utilizadores.

6.2. Conclusões sobre os serviços ferroviários de transporte de mercadorias

De acordo com as respostas das empresas utilizadoras dos serviços ferroviários de transporte de mercadorias, a qualidade global dos serviços é, em geral, satisfatória. As associações empresariais respondentes têm uma perspetiva mais negativa.

Quer para as empresas utilizadoras, quer para as associações, o parâmetro “Preço” foi considerado como o mais relevante para a qualidade global e atratividade dos serviços. Destaca-se também a relevância atribuída às matérias relacionadas com a fiabilidade, a pontualidade e a cobertura geográfica dos serviços.

De acordo com as respostas recebidas, as matérias em que existe uma maior insatisfação quanto à qualidade dos serviços estão sobretudo relacionadas com o preço e a cobertura geográfica dos serviços. Por outro lado, a satisfação com a duração do transporte (velocidade média) e com a proteção das mercadorias transportadas é, em geral, elevada.

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. Importa continuar a avaliar as situações concretas em que os serviços ferroviários e rodoviários de transporte de mercadorias possam ser efetivamente substitutos.

6.3. Conclusões relativas à infraestrutura ferroviária e instalações de serviço

Na consulta realizada às empresas ferroviárias concluiu-se que, em geral, existe uma apreciação insatisfatória quanto às condições oferecidas pelos sistemas técnicos instalados na infraestrutura, bem como a respetiva gestão destas infraestruturas. Constatou-se igualmente que as empresas ferroviárias consideram que, nos últimos dois anos, existiu uma redução, não só da qualidade global da infraestrutura ferroviária disponibilizada e da sua gestão, mas também da qualidade de alguns parâmetros específicos.

As matérias relativamente às quais existe um maior grau de insatisfação estão relacionadas com as condições da via ferroviária e com o regime de melhoria de desempenho. Pela positiva destacam-se as matérias relativas à gestão da capacidade e a interação e comunicação existente com o gestor da infraestrutura.

Concluiu-se adicionalmente que existe uma insatisfação generalizada quanto às condições oferecidas pelas diversas instalações de serviço. Contudo, em geral, a perceção existente é que, nos últimos dois anos, a qualidade e gestão das instalações de serviços manteve a sua qualidade global.

Relativamente às instalações de serviço, a maior insatisfação diz respeito às estações de passageiros, não existindo nenhuma matéria que tenha obtido uma avaliação maioritariamente satisfatória por parte dos respondentes.

6.4. Plano de ações AMT no âmbito da ferrovia

Tendo por base as conclusões alcançadas na presente consulta, as competências da AMT, bem como outras informações disponíveis sobre as condições de prestação dos serviços ferroviários, apresenta-se um plano de ações a implementar no âmbito do Ecossistema ferroviário, que visa continuar a responder aos desafios regulatórios prioritários existentes, incluindo a questões identificadas na presente consulta.

O plano de ações integra ações regulares que a AMT tem vindo a desenvolver desde a sua criação, assim outras ações em curso ou a iniciar, as quais estão focadas sobretudo no objetivo de aprofundar e detalhar o conhecimento existente sobre o setor e tornar as suas condições mais transparentes.

Entende-se que a concretização das ações definidas pode influenciar positivamente a qualidade do serviço prestado aos utilizadores dos serviços ferroviários. Neste contexto, apresenta-se sumariamente o plano de ações previsto.

Ações com foco nos serviços ferroviários de transporte de passageiros:

- A AMT irá desenvolver ações relacionadas com a informação disponibilizada aos passageiros, com o objetivo de melhorar a quantidade, qualidade e clareza da informação disponível e contribuir para um maior conhecimento por parte dos passageiros dos seus direitos. Este tipo de ações influencia positivamente uma das matérias relativamente às quais existe insatisfação por parte dos representantes dos

passageiros, considerando-se também que a existência de passageiros informados e conscientes dos seus direitos potencia melhorias na qualidade dos serviços a eles prestados. Relevam-se nomeadamente as seguintes ações:

- ✓ Continuação do diagnóstico sobre regras constantes de cláusulas contratuais gerais, como os direitos e obrigações de operadores e passageiros, sistema tarifário e bilhética²¹. Neste âmbito a AMT pretende continuar a monitorizar a implementação das recomendações que apresentou sobre estas matérias e, numa segunda fase, avaliar a legalidade das referidas cláusulas.
- ✓ Reforço da divulgação de informação sobre direitos dos passageiros, nomeadamente no sítio na Internet da AMT ou através de outras ações de divulgação, de preferência, atuando em rede, em conjunto com outras entidades com competências nessa matéria (e.g., DGC).
- Estabelecimento de Protocolos com a DGC, com o INR e com outras entidades com intervenção e competências relacionadas com os consumidores e com utentes com deficiência e/ou mobilidade reduzida. Considera-se que o aprofundamento da cooperação e colaboração já existente com este tipo de entidades contribuirá, não só para um conhecimento mais aprofundado da AMT relativamente a matérias que afetem os utilizadores, mas também potenciará a capacidade de intervenção e atuação desta Autoridade ao nível da promoção e defesa dos direitos e interesses dos consumidores e utentes de serviços de transporte, incluindo ferroviários.
- Continuação da auditoria conjunta com a Inspeção Geral de Finanças ao sistema de passes intermodais e às condições de disponibilização destes títulos e regras de cálculo de compensações financeiras e repartição de receitas entre operadores na Área Metropolitana de Lisboa e que, naturalmente, abarca o domínio ferroviário.
- Identificação e promoção do recurso às melhores práticas relacionadas com a acessibilidade e a assistência a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida.
- Acompanhamento da implementação da lei n.º 52/2015, de 9 de junho (Regime Jurídico do Serviço Público do Transporte de Passageiros) e do Regulamento (CE) n.º 1370/2007, alterado pelo Regulamento UE 2016/2338, no que se refere à obrigatoriedade da contratualização de serviços públicos de transporte de passageiros, designadamente quanto ao pagamento de compensações, definição de obrigações de serviço público e de indicadores do cumprimento das mesmas e fixação de critérios de qualidade.

A criação, desenvolvimento e conclusão de um Espaço Ferroviário Europeu Único, deverá impulsionar o desenvolvimento do transporte ferroviário como alternativa credível a outros modos de transporte, nomeadamente em matéria de preço e de qualidade. Tal intenção - definida pela Comissão Europeia no seu Livro Branco sobre Transportes, de 28 de março de 2011 – concretiza-se com a abertura à concorrência dos mercados nacionais dos serviços de transporte de passageiros em modo ferroviário pesado, tal como estabelecida no âmbito dos normativos que incluem o denominado “Quarto Pacote Ferroviário”. A abertura à concorrência, requer o estabelecimento de regras claras no que respeita ao enquadramento dos diversos “atores” do Ecossistema do Transporte Ferroviário de passageiros, reforçando a

²¹http://www.amt-autoridade.pt/media/1376/site_relato%20diagnostico-operadores-transporte-publico-passag.pdf.

qualidade, a transparência, a eficiência e o desempenho dos serviços públicos do transporte de passageiros.

Nestes termos, a AMT considera essencial a implementação das orientações legais e jurisprudenciais europeias no que se refere à necessidade de contratualização de todos os serviços públicos de transporte de passageiros, incluindo no modo ferroviário, com definição clara e objetiva de obrigações de serviço público e atribuição de compensações pelo cumprimento das mesmas, além do seu claro enquadramento institucional e competente supervisão e fiscalização.

Ações com foco nos serviços ferroviários de transporte de mercadorias:

Encontrando-se o serviço ferroviário de transporte de mercadorias liberalizado, o principal foco de atuação da AMT é o acompanhamento e monitorização do mercado, visando detetar e minimizar eventuais problemas concorrenciais. Neste contexto, pretendem-se desenvolver as seguintes atividades:

- Aprofundar o conhecimento global sobre o transporte ferroviário de mercadorias.
- Monitorizar os mercados dos serviços de transporte de mercadorias, nomeadamente ao nível da evolução da distribuição modal e das quotas de mercado.
- Aprofundar conhecimento sobre a substituíbilidade do serviço ferroviário de mercadorias face a outras opções de transporte.

Ações com foco na infraestrutura ferroviária e instalações de serviço:

- Desenvolvimento de estudo de definição de regras e princípios gerais aplicáveis à tarifação das infraestruturas e às obrigações de serviço público no domínio das infraestruturas e do transporte público de mercadorias, permitindo habilitar a AMT a proceder à homologação anual das tarifas em linha com as melhores práticas europeias (dependente de disponibilidade orçamental para contratação externa de prestação de serviços).
- Relatório de auditoria sobre o estado dos investimentos na infraestrutura ferroviária, com o objetivo identificar a execução dos planos de investimentos, esclarecer as causas de eventuais desvios e perspetivar o cumprimento ou não das obrigações decorrentes do normativo nacional e da União Europeia, designadamente no âmbito da Rede Transeuropeia de Transportes.
- Análise dos indicadores e das metas constantes do Contrato Programa entre o Estado Português e a Infraestruturas de Portugal, tendo por objetivo avaliar a existência de um regime de incentivos adequado e que contribui para a eficácia da prestação do serviço público de gestão da infraestrutura ferroviária com o decorrente impacto positivo na atratividade e sustentabilidade do transporte ferroviário.
- Imposição de obrigação de certificação e realização de auditoria às contas de regulação ferroviária, designadamente no âmbito dos requisitos do Regulamento de Execução (UE) 2015/909, da Comissão, 12 de junho, com o objetivo de tornar mais transparente e rigoroso o processo de apuramento dos custos diretamente imputáveis ao pacote mínimo de acesso e ao acesso às instalações de serviço, tendo em vista a homologação das tarifas de utilização da infraestrutura.
- Análise dos Diretórios da Rede e homologação das tarifas, no sentido de verificar o cumprimento das regras estabelecidas no normativo nacional e comunitário.
- Recolha de informação junto das empresas ferroviárias sobre o desempenho operacional da infraestrutura e do gestor da infraestrutura que não esteja considerada no âmbito do Contrato Programa entre o Estado Português e a IP,



potenciando o desempenho da AMT ao nível da regulação, supervisão e acompanhamento destes serviços.

Releva-se por fim que, no âmbito das ações que pretendem contribuir para um aprofundamento do conhecimento existente sobre o setor ferroviário e para uma maior transparência quanto às condições em que estes serviços são prestados, a AMT está a ultimar um relatório sobre o “Ecossistema Ferroviário Nacional”, no período compreendido entre 2012 e 2016. Este relatório irá apresentar os principais factos e desenvolvimentos relativos ao setor ferroviário no período em questão.

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 – Satisfação global e evolução da qualidade nos últimos dois anos dos serviços ferroviários urbanos e suburbanos de transporte de passageiros	8
Tabela 2 – Satisfação global e evolução da qualidade nos últimos dois anos dos serviços ferroviários de longo curso, regionais e internacionais	14
Tabela 3 – Satisfação global e evolução da qualidade do transporte ferroviário de mercadorias – Empresas	23
Tabela 4 – Satisfação global e evolução da qualidade do transporte ferroviário de mercadorias - Associações	24
Tabela 5 – Satisfação global e evolução da qualidade nos últimos dois anos da Infraestrutura Ferroviária	29
Tabela 6 – Satisfação global e evolução da qualidade nos últimos dois anos das Instalações de serviço	35

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Relevância das temáticas analisadas relativas aos serviços ferroviários urbanos e suburbanos de transporte de passageiros	9
Gráfico 2 – Satisfação com os parâmetros relativos às condições de acessibilidade e assistência a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida	11
Gráfico 3 – Relevância das temáticas analisadas relativas aos serviços ferroviários de longo curso, regionais e internacionais.....	15
Gráfico 4. Satisfação com parâmetros relativos à qualidade dos serviços assegurados a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida nos serviços de longo curso, regionais e internacionais	17
Gráfico 5. Caracterização das empresas respondentes quanto à dimensão e quantidades transportadas.....	20
Gráfico 6. Grau de utilização dos diversos modos no transporte de mercadorias em Portugal Continental	20
Gráfico 7. Utilização dos diversos modos no transporte de/para Espanha e de/para o resto da Europa	21
Gráfico 8 – Fatores prioritários que, na perspetiva das empresas, tornam o transporte ferroviário mais atrativo	25
Gráfico 9 – Fatores prioritários que tornam o transporte ferroviário mais atrativo para os utilizadores	26
Gráfico 10 – Grau de satisfação com o estado da linha	30
Gráfico 11 – Relevância das temáticas analisadas relativas à Infraestrutura Ferroviária	31
Gráfico 12 – Relevância das temáticas analisadas relativas às Instalações de serviço	36