

CONSULTA AOS REPRESENTANTES DOS UTILIZADORES DE SERVIÇOS FERROVIÁRIOS DE TRANSPORTE DE PASSAGEIROS – 2019

Novembro de 2020



**AUTORIDADE
DA MOBILIDADE
E DOS TRANSPORTES**



Consulta aos representantes dos utilizadores de serviços ferroviários de transporte de passageiros – 2019 •
AMT – Autoridade da Mobilidade e dos Transportes | Rua de Santa Apolónia, n.º 53 | 1100-468 Lisboa •
www.amt-autoridade.pt • Observatório do Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes | Novembro de 2020

Índice

1. Sumário executivo	4
2. Introdução	9
3. Avaliação do Serviço Urbano e Suburbano	12
3.1. Satisfação global	12
3.2. Detalhe de avaliação de cada uma das temáticas	15
3.2.1. Estações de passageiros e outras infraestruturas de apoio	15
3.2.2. Informação disponibilizada aos utilizadores	17
3.2.3. Preço e procedimentos de aquisição de títulos de transporte	18
3.2.4. Tratamento de situações de atraso ou perturbações nos serviços	19
3.2.5. Viagens de comboio	19
3.2.6. Acessibilidade e assistência a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida	21
3.2.7. PART - Programa de Apoio à Redução Tarifária	22
4. Avaliação do Serviço de Longo Curso, Regional e Internacional	24
4.1. Satisfação global	24
4.2. Detalhe de avaliação de cada uma das temáticas	27
4.2.1. Preço e procedimentos de aquisição de títulos de transporte	27
4.2.2. Estações de passageiros e outras infraestruturas de apoio	27
4.2.3. Informação disponibilizada aos utilizadores	28
4.2.4. Viagens de comboio	29
4.2.5. Tratamento de situações de atraso ou perturbações nos serviços	31
4.2.6. Acessibilidade e assistência a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida	32
5. Síntese comparativa das consultas realizadas pela AMT (2019/2017)	34

1. Sumário executivo

O Decreto-Lei n.º 217/2015, de 7 de outubro¹, que transpõe para o Direito nacional as diretivas europeias que visam a implementação de um espaço ferroviário europeu único², estabelece, no seu artigo 55.º, que a Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT) é a entidade reguladora nacional para o setor ferroviário, estipulando o n. 8 do artigo 56.º que a mesma *"deve consultar periodicamente e, em qualquer caso, pelo menos de dois em dois anos, os representantes dos utilizadores de serviços ferroviários de mercadorias e de passageiros, para obter as suas opiniões sobre o mercado ferroviário"*.

Dando cumprimento a esse preceito legal, a AMT, promoveu, no último trimestre de 2019, a segunda consulta nacional junto dos utilizadores dos serviços ferroviários de passageiros. A primeira consulta foi realizada em 2017.

Neste documento, referente ao ano de 2019, são apresentados os principais resultados da segunda consulta realizada pela AMT aos representantes dos utilizadores dos serviços ferroviários de transporte de passageiros a operar em Portugal, procurando auscultar a sua satisfação com o serviço urbano e suburbano, longo curso, regional e internacional de passageiros. Foram enviados inquéritos a 7 comissões de utentes (não se tendo obtido nenhuma resposta) e a 46 associações – associações de consumidores e associações que representam

peças com deficiência e/ou mobilidade reduzida (ADMR) tendo respondido no total 7 associações, repartidas por 1 associação de consumidores³ e 6 ADMR⁴.

A realização desta consulta foi anunciada no sítio na Internet da AMT, sendo possibilitada a participação na consulta por parte de outras associações e entidades. A Direção Geral do Consumidor (DGC) anunciou a possibilidade de participação junto de centros de arbitragem e centros de informação autárquicos ao consumidor. Não foram, porém, recebidas demonstrações de interesse de participação.

Deste modo, os resultados da presente consulta foram analisados tendo por base o setor das entidades que maioritariamente compõem a amostra. Essencialmente as associações respondentes, são associações que representam pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida, encontrando-se, a avaliação, naturalmente, influenciada pela perceção e principais dificuldades destes utilizadores.

A Tabela 1⁵ sumariza os resultados do inquérito de 2019 relativamente à satisfação global, bem como a evolução da qualidade nos últimos dois anos.

Conforme se observa, as associações de representantes dos utilizadores dos serviços

¹ Alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 124-A/2018, de 31 de dezembro.

² Nomeadamente, a Diretiva 2012/34/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de novembro, alterada pela Diretiva (UE) 2016/2370, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de dezembro.

³ Respostas obtidas das associações de consumidores: DECO – Associação para a Defesa do Consumidor.

⁴ Respostas obtidas das ADMR: APD - Associação Portuguesa de Deficientes, ANDDI - Associação Nacional de Desporto para a Deficiência Intelectual, SPEM - Sociedade Portuguesa de Esclerose

Múltipla, ADLupus - Associação de Doentes com Lúpus, CNOD - Confederação Nacional dos Organismos de Deficientes e PCAND - Paralisia Cerebral, Associação Nacional de Desporto.

⁵ Na metodologia utilizada pela AMT para tratamento dos dados (ver Tabelas 4, 5 e 6 do capítulo 2) foram atribuídos valores às diferentes avaliações:

- Na evolução nos últimos dois anos: 3 - melhorou, 2 - manteve-se e 1 - piorou;
- Na satisfação: 4 é muito satisfatório, 3 é satisfatório, 2 é insatisfatório e 1 é muito insatisfatório;
- Na relevância: 4 é muito relevante, 3 é relevante, 2 é pouco relevante, e 1 é irrelevante.

ferroviários de passageiros demonstram um sentimento de insatisfação tanto nos serviços urbanos e suburbanos, como nos serviços de longo curso, regional e internacional.

Relativamente à evolução da qualidade nos últimos dois anos, 50% das associações consideram que a

qualidade dos serviços ferroviários urbanos e suburbanos se manteve e as restantes consideram que piorou. 89% das associações, consideraram que os serviços ferroviários de longo curso regional e internacional mantiveram a qualidade nos últimos 2 anos.

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

	Serviços Urbanos e Suburbanos		Serviço Regional, Longo Curso e Internacional	
	Satisfação global [1,4]	Evolução da qualidade nos últimos 2 anos [1,3]	Satisfação global [1,4]	Evolução da qualidade nos últimos 2 anos [1,3]
Representantes dos utilizadores dos serviços ferroviários de transporte de passageiros - TOTAL	2,2	1,5	2,1	1,9

Serviço Urbano e Suburbano de Passageiros

A insatisfação dos utilizadores de transporte ferroviário urbano e suburbano de passageiros está relacionada, fundamentalmente, com as condições oferecidas a passageiros portadores de deficiência/mobilidade reduzida, dado o peso que as associações que representam este setor de utilizadores, tem na amostra final. No entanto, e dentro das temáticas consideradas mais relevantes (4 numa escala de 1, irrelevante, a 4, muito relevante) para a qualidade do serviço (Tabela 2), verificamos que são as estações de passageiros e outras infraestruturas de apoio e a informação disponibilizada aos utilizadores, que maior importância assumem para o utilizador.

Os parâmetros relacionados com a disponibilidade e condições das instalações sanitárias, estacionamento nas estações (para automóveis e outros modos de mobilidade) e manutenção das estações e dos equipamentos (incluindo elevadores,

escadas rolantes, etc.) foram os que suscitaram maior insatisfação.

As estações, a par das viagens⁶ e do tratamento das situações de atrasos e perturbações, foram os aspetos que mais viram a sua qualidade piorar nos últimos 2 anos.

No conjunto de todas as temáticas, apenas as viagens, e os atrasos e perturbações, foram avaliados como insatisfatórios.

Pela positiva sobressaem as matérias relacionadas com os preços e aquisição de títulos, sendo as únicas temáticas cuja qualidade melhorou (para 83% das associações) nos últimos 2 anos e a que apresenta o maior nível de satisfação (para 72% das associações).

O grau de satisfação global relativamente à acessibilidade e à assistência a utilizadores com

⁶ Viagens entendidas na sua abrangência, desde a cobertura geográfica, conforto, e duração da viagem, à segurança de bens e passageiros,

limpeza e adequação do material circulante, entre outras, como constam da tabela 11.

deficiência e/ou mobilidade reduzida é negativa para 73% das associações, com destaque para as condições de acessibilidade ao comboio, com níveis

de elevada insatisfação e sem evolução nos últimos 2 anos.

Tabela 2 – Serviço Urbano e Suburbano de Passageiros. Avaliação da satisfação global com cada uma das temáticas [1,4], a sua relevância para a qualidade global do serviço [1,4] e a evolução da qualidade nos últimos dois anos [1,3]

Temáticas ordenadas de acordo com a sua relevância para as empresas de transporte ferroviário	Relevância [1,4]	Satisfação global [1,4]	Evolução da qualidade nos últimos 2 anos [1,3]
Estações	4,0	2,5	1,8
Informação aos utilizadores	4,0	2,5	2,0
Preços e aquisição de títulos	3,8	2,9	2,8
Atrasos e perturbações	3,7	2,0	1,7
Viagem	3,7	2,3	1,3
Mobilidade reduzida		2,0	2,0
Serviços Urbanos e Suburbanos - global	3,8	2,2	1,5

Da avaliação feita aos serviços ferroviários prestados nas diferentes linhas constata-se que os serviços urbano e suburbano apresentam uma avaliação global insatisfatória com especial destaque para os serviços da área da Grande Lisboa, em particular nas linhas de Sintra, Cascais e Azambuja, bem como, nos Urbanos de Coimbra.

Questionados os respondentes sobre **medidas e iniciativas que permitam melhorar a qualidade** dos serviços urbanos e suburbanos, como resultado da amostra as questões levantadas prendem-se essencialmente, com as dificuldades e constrangimentos sentidos pelos utilizadores portadores de deficiência e/ou mobilidade reduzida. Assim, no que diz respeito aos passageiros com mobilidade reduzida as entidades destacaram as seguintes sugestões: instalação em todos os comboios de meios de acesso a pessoas com mobilidade reduzida, designadamente, plataformas

elevatórias; melhoria da identificação dos locais para pessoas com mobilidade reduzida nas estações e comboios; utilização dos meios de acessibilidade aos comboios pelos próprios utilizadores; eliminação do espaço entre o cais e o comboio; aumento do pessoal de apoio à deslocação das pessoas com mobilidade reduzida; e fim da necessidade de aviso prévio de 24h para a utilização dos serviços ferroviários por parte das pessoas com mobilidade reduzida.

Relativamente a iniciativas de caráter mais transversal, as associações identificaram como prioritárias as seguintes iniciativas: melhoria da pontualidade; aumento da frequência, designadamente em período noturno; modernização do material circulante; aumento dos lugares sentados nos comboios e nas estações; e melhoria generalizada da infraestrutura ferroviária.

Serviço de longo curso, regional e internacional

No que respeita a serviços de longo curso, regional e internacional, a avaliação global foi insatisfatória para 61% das associações, tendo as diversas temáticas de avaliação sido consideradas com o mesmo nível de relevância para a qualidade e eficiência do serviço.

As várias temáticas foram classificadas com níveis de satisfação iguais ou superiores à satisfação global com estes serviços com exceção das questões relacionadas com os utilizadores com mobilidade reduzida. A temática dos atrasos e perturbações foi a que apresentou níveis inferiores de satisfação, prendendo-se essencialmente com questões relativas à disponibilização de informação sobre as consequências dos atrasos, e com a existência de transporte alternativo.

Pela positiva e ao nível da satisfação, sobressaem as matérias relacionadas com os preços e aquisição de títulos, em especial ao nível da clareza e simplicidade do sistema tarifário e na facilidade de aquisição, troca ou reembolso de bilhetes e títulos de transporte. Contudo, esta foi uma das temáticas que menos evoluiu nos últimos 2 anos conjuntamente com as viagens e informação aos utilizadores.

O grau de satisfação global relativamente à acessibilidade e à assistência a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida é também negativo, com destaque para as condições de acessibilidade ao comboio por parte de utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida e para a assistência a bordo, com níveis de elevada insatisfação e sem evolução nos últimos 2 anos.

O serviço regional (de entre os vários serviços) foi classificado como o mais insatisfatório para 70% das

associações em todas as linhas regionais com especial destaque para a linha do Vouga.

Os serviços de longo curso (Alfa Pendular e Intercidades) afiguram-se insatisfatórios para 67% dos respondentes, destacando-se, nesse âmbito, aqueles que operam nas linhas da Beira Baixa e Beira Alta. Quanto aos serviços internacionais, obtiveram uma avaliação idêntica considerados insatisfatórios para 67% dos respondentes.

Questionadas sobre as **medidas e iniciativas que permitam melhorar a qualidade** dos serviços de longo curso, regional e internacional, uma vez mais foram referidas as questões relacionadas com a pontualidade, frequência dos comboios e informação e apoio ao cliente. Consideram também, que deverá existir um aumento do investimento em ordem a assegurar a manutenção e renovação do material circulante; uma redução de tarifas; e o aumento da cobertura geográfica, designadamente, entre Lisboa e outras cidades para além do Porto.

No que diz respeito aos passageiros com mobilidade reduzida, consideram necessário o aumento do n.º de lugares prioritários; um maior apoio aos passageiros no embarque e desembarque de forma a que possam viajar sozinhos; investir na adaptação das estações, designadamente, no investimento em infraestruturas de acesso ao cais, tais como elevadores, rampas e escadas rolantes, e de acesso à plataforma através da redução da distância entre a plataforma e o comboio e a instalação de piso táctil; dotar todos os comboios com uma plataforma elevatória acionada pelo utilizador; e melhorar a acessibilidade às máquinas de venda de bilhetes.

Tabela 3 – Serviços de longo curso, regional e internacional. Avaliação da satisfação global com cada uma das temáticas [1,4], a sua relevância para a qualidade global do serviço [1,4] e a evolução da qualidade nos últimos dois anos [1,3]

Temáticas ordenadas de acordo com a sua relevância para as empresas de transporte ferroviário	Relevância [1,4]	Satisfação global [1,4]	Evolução da qualidade nos últimos 2 anos [1,3]
Preços e aquisição de títulos	3,7	2,8	1,9
Estações	3,7	2,5	2,0
Informação aos utilizadores	3,7	2,5	1,8
Viagem	3,7	2,4	1,8
Atrasos e perturbações	3,7	2,1	2,0
Mobilidade reduzida		1,9	2,0
Serviço de Longo curso, regionais e internacional - global	3,7	2,1	1,9

2. Introdução

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

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

Por outro lado, o Decreto-Lei n.º 217/2015, de 7 de outubro⁷ – que transpõe para o Direito nacional as diretivas europeias que visam a implementação de um espaço ferroviário europeu único⁸ – estabelece no n.º 8 do artigo 56.º, que a 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"*.

Neste âmbito procurámos saber que outros reguladores europeus realizam consultas

ferroviárias aos utilizadores. O regulador espanhol (*Comisión Nacional de los Mercados Y la Competencia*) já realizou 2 consultas no seguimento desta diretiva⁹.

A AMT, promoveu a segunda consulta junto dos utilizadores de serviços ferroviários portugueses, através da qual pretendeu conhecer a perceção destes quanto às condições em que os serviços são prestados e à situação existente no mercado ferroviário nacional. Para o efeito, a AMT preparou vários questionários direcionados a 2 tipos de representantes dos utilizadores dos serviços ferroviários de transporte de passageiros nomeadamente:

- (1) Comissões de utentes (das quais não obtivemos nenhuma resposta)
- (2) Associações de consumidores
- (3) Associações que representam pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida (ADMR)¹⁰.

O acesso ao questionário e a submissão das respostas foram efetuados através da plataforma online do *Google Forms* (<https://www.google.com/intl/pt-PT/forms/about/>), tendo sido atribuído um código de identificação a cada entidade para acesso e envio dos mesmos.

Os inquéritos foram realizados no último trimestre de 2019, pelo que não refletem, por um lado, o impacto da situação atípica relacionada com a COVID-19 e das medidas implementadas nesse âmbito, e por outro lado, os novos investimentos anunciados pelo Governo para o setor ferroviário no âmbito do Plano Nacional de Investimentos

⁷ Alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 124-A/2018, de 31 de dezembro.

⁸ Nomeadamente, a Diretiva 2012/34/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de novembro, alterada pela Diretiva (UE) 2016/2370, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de dezembro.

⁹ <https://www.cnmc.es/ambitos-de-actuacion/transporte/consultas-representantes-usuarios-ferroviario>

¹⁰ Encontram-se, em anexo, as listagens das associações de consumidores e das ADMR que foram contactadas para poderem participar na realização do referido questionário.

2030 – PNI2030, que passaram de cerca de 4 mil milhões de euros do anterior plano para 10,5 mil milhões.

Os questionários realizados englobam matérias diversas e que se consideram relevantes para a avaliação do serviço de transporte ferroviário de passageiros. Assim, são avaliadas as seguintes temáticas:

- 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.

As entidades respondentes indicaram o seu grau de satisfação relativamente a cada uma das temáticas acima referidas, tendo igualmente avaliado a respetiva evolução nos últimos 2 anos. Por fim, foi

solicitada uma classificação da relevância de cada uma das temáticas para a eficiência e qualidade dos serviços prestados.

Sobre cada uma das partes do inquérito – serviços urbanos e suburbanos e serviços de longo curso, regional e internacional – pediu-se ainda aos respondentes para identificarem as principais iniciativas a concretizar para melhorar a qualidade e potenciar a utilização dos serviços ferroviários, bem como os 3 principais aspetos positivos na prestação dos serviços de transporte ferroviário.

Relativamente aos serviços urbanos e suburbanos os respondentes foram ainda questionados sobre quais os principais impactos positivos e/ou negativos que preveem nos transportes públicos com a implementação do Programa de Apoio à Redução Tarifária (PART).

Para uma análise mais efetiva dos resultados e por forma a facilitar a comparação entre a avaliação de temáticas e parâmetros, foram atribuídos valores a cada uma das opções de resposta, segundo os quadros de conversão que se seguem (Tabela 4).

Tabela 4 – Quadros de conversão das opções de resposta

Evolução da qualidade nos últimos 2 anos	Valores	Avaliação da satisfação	Valores	Avaliação da relevância	Valores
Melhorou	3	Muito satisfatório	4	Muito relevante	4
Manteve-se	2	Satisfatório	3	Relevante	3
Piorou	1	Insatisfatório	2	Pouco relevante	2
		Muito insatisfatório	1	Irrelevante	1

Analisando como exemplo a resposta à questão relativa à “satisfação global relativamente aos serviços ferroviários urbanos e suburbanos de transporte de passageiros”, os respondentes tinham as seguintes opções de resposta: muito insatisfatório, insatisfatório, satisfatório, muito satisfatório. Responderam a esta questão 6

entidades¹¹. Convertendo as avaliações de acordo com a tabela de conversão supra, obtém-se uma média de 2,2 para a avaliação global, como se demonstra na Tabela 5. **Erro! A origem da referência não foi encontrada..**

Níveis de satisfação	N.º de respostas	Tabela de conversão	N. respostas x valores
Muito satisfatório	0	4	0
Satisfatório	3	3	9
Insatisfatório	1	2	2
Muito insatisfatório	2	1	2
Total	6,0		13
Avaliação final (média)			2,2

Para análise das respostas foram considerados os intervalos, com cores distintas, apresentados na Tabela 6.

Nas 2 seções seguintes analisam-se as respostas ao questionário, dividindo-se a análise nos serviços urbanos e suburbanos (seção 3) e nos serviços de longo curso, regionais e internacionais (seção 4), tendo em conta as diversas temáticas e parâmetros que mais influenciam a avaliação da qualidade.

Por último faz-se uma comparação entre os resultados da primeira consulta (2017) e os da atual consulta (2019).

Avaliação da qualidade	Avaliação
[3,5 ; 4,0]	Muito satisfatório
[2,5 ; 3,5[Satisfatório
[1,5 ; 2,5[Insatisfatório
[1,0 ; 1,5[Muito insatisfatório
Avaliação da relevância	Avaliação
[3,5 ; 4,0]	Muito relevante
[2,5 ; 3,5[Relevante
[1,5 ; 2,5[Pouco relevante
[1,0 ; 1,5[Irrelevante
Evolução da qualidade	Avaliação
[2,5 ; 3,0[Melhorou
[1,5 ; 2,5[Manteve-se
[1,0 ; 1,5[Piorou

Informação adicional sobre o Ecosistema

A AMT publica periodicamente vários relatórios¹², que abordam a caracterização geral da rede ferroviária, o investimento realizado e planeado, os principais indicadores económico-financeiros, a qualidade de serviço, a segurança da operação ferroviária, análise de reclamações, entre outros. A informação constante desses relatórios permite uma visão holística sobre o ecossistema permitindo, de alguma forma, perceber algumas das avaliações expressas na consulta que aqui se apresenta.

¹¹ A PCAND - Paralisia Cerebral, Associação Nacional de Desporto, apenas respondeu às questões relativas aos serviços ferroviários de longo curso, regionais e internacionais de transporte de passageiros.

¹² Disponíveis em <http://www.amt-autoridade.pt/gest%C3%A3o-do-conhecimento/modo-ferrovi%C3%A1rio-e-outros-sistemas-guiados/>

3. Avaliação do Serviço Urbano e Suburbano

3.1. Satisfação global

Das 6 associações respondentes¹³, 3 consideraram que o estado atual do serviço ferroviário de transporte de passageiros é insatisfatório ou muito insatisfatório e 3 consideraram-no satisfatório (Figura 1). Quanto à evolução da situação nos últimos dois anos, pela Figura 2 verifica-se que 50% associações consideram não ter existido evolução na qualidade do serviço e 50% que a qualidade do mesmo piorou.

A análise das temáticas relacionadas com este serviço, bem como os parâmetros associados, permitem-nos, de alguma forma, perceber a razão para este nível de insatisfação por parte das associações representativas dos utilizadores de transporte ferroviário de passageiros. A Figura 3 reflete a satisfação com cada uma das 6 temáticas que contribuem para a qualidade do serviço. No geral, todas as temáticas têm um nível de relevância idêntico, no entanto das duas que foram consideradas, pelas entidades respondentes, como sendo de máxima relevância para a eficiência e qualidade do serviço (estações e informação aos utilizadores) ambas obtiveram níveis de satisfação, embora superiores à satisfação global, inferiores ou igual a 2.5 (em que 1 é muito insatisfatório e 4 muito satisfatório). Por essa razão, conjuntamente com os preços e aquisição de títulos, estas são as temáticas que mais contribuíram para o nível de satisfação do serviço. Destaca-se pela negativa e com níveis de insatisfação elevados o tratamento das situações de atrasos e perturbações.

Figura 1 – Grau de satisfação global relativamente ao serviço urbano e suburbano de transporte ferroviário de passageiros

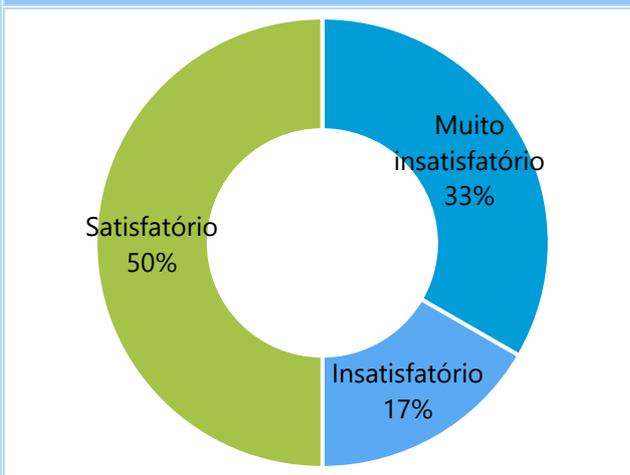
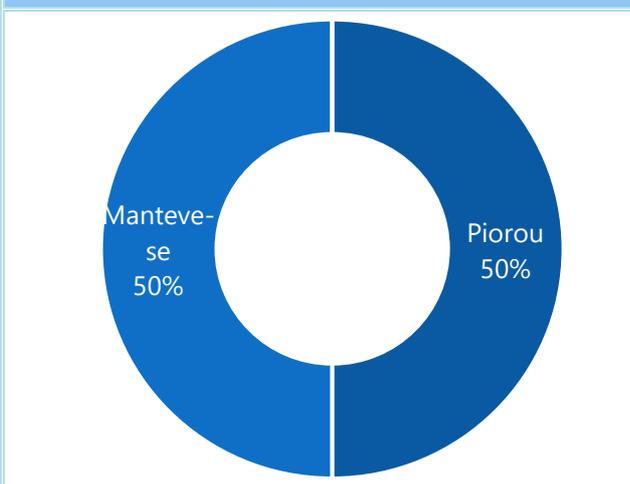


Figura 2 – Evolução da qualidade global do serviço urbano e suburbano de transporte ferroviário de passageiros, nos últimos 2 anos



¹³ Embora a amostra seja de 7 respondentes, há uma associação que apenas avalia os serviços de longo curso, regionais e internacionais.

Figura 3 – Avaliação da satisfação de cada uma das temáticas que contribuem para a qualidade do serviço urbano e suburbano de transporte ferroviário de passageiros [1,4], ordenadas de acordo com a relevância das mesmas para a eficiência e qualidade do serviço. Entre parênteses são apresentados os valores relativos à relevância [1,4].



Relativamente à evolução da qualidade nos dois últimos anos (Figura 3), para as associações, apenas a temática dos preços e aquisição de títulos melhorou a sua qualidade. Todas as restantes temáticas mantiveram a evolução desde há 2 anos e as viagens pioraram o seu nível de qualidade no mesmo período.

Também as condições oferecidas aos utilizadores com mobilidade reduzida não apresentam evolução nestes últimos 2 anos, consequência da não melhoria nas condições de acessibilidade ao comboio, na assistência a bordo, na facilidade e disponibilidade de transporte de cadeiras de rodas e outros equipamentos de apoio e no prazo para solicitação de assistência a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida.

Figura 4 – Evolução da qualidade nos últimos 2 anos, de cada uma das temáticas que contribuem para a qualidade do serviço urbano e suburbano de transporte ferroviário de passageiros [1,4], ordenadas de acordo a relevância das mesmas para a eficiência e qualidade do serviço. Entre parênteses são apresentados os valores relativos à relevância [1,4].



Foram também colocadas questões concretas e pedidas sugestões aos respondentes relativamente aos serviços ferroviários urbanos e suburbanos de passageiros. Nesta análise uma vez mais dever-se-á ter em conta que o universo de respondentes é maioritariamente de associações que representam passageiros com deficiência e/ou mobilidade reduzida, logo foram as questões que mais preocupam este grupo de utilizadores as mais apontadas.

Neste âmbito, as entidades sugeriram como **principais pontos a melhorar**:

- A pontualidade;
- O aumento da frequência, designadamente o alargamento de horários em período noturno;
- O aumento e modernização do material circulante;
- O aumento dos lugares sentados nos comboios e nas estações;
- A melhoria generalizada da infraestrutura ferroviária.

Relativamente aos passageiros com mobilidade reduzida as associações que responderam ao questionário destacaram o seguinte:

- A instalação em todos os comboios de meios de acesso como rampas, piso tátil,

plataformas de acesso, ou até mesmo a disponibilização de carruagens específicas para os utilizadores em questão;

- O aumento das plataformas elevatórias para os passageiros com mobilidade reduzida;
- Melhorar a identificação dos locais para pessoas com mobilidade reduzida nas estações e comboios;
- A utilização dos meios de acessibilidade aos comboios pelos próprios utilizadores;
- A eliminação do espaço entre o cais e o comboio;
- O aumento do pessoal de apoio à deslocação das pessoas com mobilidade reduzida;
- O fim do aviso prévio de 24h para a utilização dos serviços ferroviários.

Como **pontos positivos** dos serviços urbanos e suburbanos as entidades relevaram os preços acessíveis, nomeadamente os passes sociais; a adequação do sistema tarifário às necessidades dos passageiros; a clareza e simplicidade do sistema tarifário, designadamente, a existência de um título único de transporte; a rapidez e segurança do transporte; a colocação de rampas nas carruagens de algumas das linhas; a existência de informação áudio; e a qualidade geral das estações.

3.2. Detalhe de avaliação de cada uma das temáticas

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

parâmetros. As temáticas são apresentadas por ordem de relevância para a qualidade e eficiência do serviço prestado, de acordo com a opinião das entidades respondente

3.2.1. Estações de passageiros e outras infraestruturas de apoio

As estações, são uma temática considerada de máxima relevância para a qualidade do serviço prestado, de acordo com a perceção dos respondentes. 59% das associações consideram satisfatória a qualidade das estações, não tendo esta, no entanto, apresentado evolução da qualidade nos 2 dois últimos anos.

Conforme se pode verificar pela Tabela 7, os parâmetros com a pior avaliação foram a disponibilidade e condições das instalações sanitárias, o estacionamento nas estações e a manutenção das estações e dos equipamentos (incluindo elevadores, escadas rolantes, etc.) As associações também consideram existir uma grande desadequação ao nível do conforto e ambiente

geral das estações, da disponibilidade de lugares sentados nas mesmas, dos equipamentos para disponibilização de informação aos passageiros e da facilidade de aquisição de bilhetes face às necessidades dos utilizadores. Em sentido contrário e certamente a contribuir para a satisfação nesta temática destacam-se: a qualidade dos serviços disponíveis nas estações (e.g., lojas, cafés e restaurantes, etc.), a segurança pessoal e dos bens durante a permanência nas estações e a disponibilidade e simpatia dos funcionários nas estações. As associações destacam a necessidade de uma manutenção mais regular dos elevadores.

Tabela 7 – Estações de passageiros. Avaliação da satisfação global [1,4], a sua relevância para a qualidade do serviço [1,4], a evolução da qualidade nos últimos dois anos [1,3] e a avaliação de cada um dos parâmetros relacionados [1,4]

Relev.	Temáticas/parâmetros	Serviços urbanos e suburbanos
4,0	Satisfação global com as estações	2,5
	Conforto e ambiente geral das estações	2,3
	Disponibilidade de lugares sentados nas estações	2,3
	Disponibilidade e condições das instalações sanitárias	2,2
	Disponibilidade e simpatia dos funcionários nas estações	2,7
	Equipamentos para disponibilização de informação aos passageiros	2,3
	Estacionamento nas estações (para automóveis e outros modos de mobilidade)	2,2
	Facilidade de aquisição de bilhetes	2,3
	Ligações com outros modos de transporte	2,6
	Limpeza das estações	2,6
	Manutenção das estações e equipamentos (incluindo elevadores, escadas rolantes, etc.)	2,2
	Qualidade dos serviços disponíveis nas estações (e.g., lojas, cafés e restaurantes, etc.)	3,0
	Segurança pessoal e dos bens durante a permanência nas estações	3,0
	Sinalética nas estações	2,7
	Tratamento de reclamações e sugestões sobre o serviço	2,4
	Evolução da qualidade global nos últimos 2 anos [1,3]	1,8

3.2.2. Informação disponibilizada aos utilizadores

Na opinião das associações que representam os utilizadores do transporte ferroviário de passageiros, a informação disponibilizada foi também considerada uma temática muito relevante. Contudo a mesma manteve-se em termos de evolução da qualidade nos últimos 2 anos. Embora haja satisfação global com esta temática por parte das associações, alguns dos parâmetros geram

insatisfação, nomeadamente: a informação sobre os direitos dos utilizadores de serviços ferroviários¹⁴ e a correspondência entre a informação prestada sobre horários e a realidade dos mesmos. Por outro lado, a informação online e a informação sobre títulos de transporte disponíveis e preçário gera mais satisfação.

Tabela 8 – Informação disponibilizada aos utilizadores. Avaliação da satisfação global [1,4], a sua relevância para a qualidade do serviço [1,4], a evolução da qualidade nos últimos dois anos [1,3] e a avaliação de cada um dos parâmetros relacionados [1,4]

Relev.	Temáticas/parâmetros	Serviços urbanos e suburbanos
4,0	Satisfação global com a informação aos utilizadores	2,5
	Correspondência entre a informação prestada sobre horários e os horários efetivos	2,2
	Facilidade de compreensão e clareza global da informação	2,5
	Informação durante e após a viagem	2,3
	Informação na estação	2,7
	Informação na ocorrência de atrasos ou perturbações nos serviços	2,5
	Informação online	3,0
	Informação sobre os direitos dos utilizadores de serviços ferroviários	1,8
	Informação sobre os horários dos serviços	2,7
	Informação sobre títulos de transporte disponíveis e preçário	2,8
	Evolução da qualidade global nos últimos 2 anos [1,3]	2,0

¹⁴ As associações que representam pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida (ADMR), referiram nos comentários, uma

importante aposta ao nível da informação sobre os direitos dos utilizadores ferroviários.

3.2.3. Preço e procedimentos de aquisição de títulos de transporte

A temática do preço e dos procedimentos de aquisição de títulos de transporte, não sendo das mais relevantes, foi considerada como muito relevante para 83% dos respondentes e apresenta o melhor nível de satisfação de entre as várias temáticas, com 72% dos respondentes a considerarem-na satisfatória. Foi também a que mais evoluiu nos últimos dois anos, tendo melhorado para 83% das associações. Globalmente são os parâmetros relacionados com a fiscalização da posse de título de transporte, a clareza e

simplicidade do sistema tarifário, assim como o preço praticado que mais contribuem para esta avaliação.

As associações representativas dos utilizadores consideram, necessária uma maior adequação do sistema tarifário às necessidades dos passageiros, maior facilidade na aquisição, troca ou reembolso de títulos de transporte, assim como, uma efetiva manutenção das máquinas para aquisição de títulos de transporte recorrentemente com falhas/avarias.

Tabela 9 – Preço e procedimentos de aquisição de títulos de transporte. Avaliação da satisfação global [1,4], a sua relevância para a qualidade do serviço [1,4], a evolução da qualidade nos últimos dois anos [1,3] e a avaliação de cada um dos parâmetros relacionados [1,4]

Relev.	Temáticas/parâmetros	Serviços urbanos e suburbanos
3,8	Satisfação global com os preços e aquisição de títulos	2,9
	Adequação do sistema tarifário às necessidades dos passageiros	2,7
	Clareza e simplicidade do sistema tarifário	3,2
	Facilidade de aquisição, troca ou reembolso de bilhetes e títulos de transporte	2,7
	Fiscalização da posse de título de transporte	3,0
	Preço	3,0
	Relação custo-benefício	2,7
	Evolução da qualidade global nos últimos 2 anos [1,3]	2,8

3.2.4. Tratamento de situações de atraso ou perturbações nos serviços

Esta temática é das menos relevantes para a qualidade serviço (3,7), e a sua qualidade não teve evoluções nos últimos 2 anos. Com insatisfação por parte de 77% dos respondentes, a informação sobre atrasos e possibilidades de alternativas de

transporte serão os parâmetros que mais negativamente terão contribuído para a classificação global da temática. Todas as temáticas foram avaliadas com insatisfação pelos respondentes.

Tabela 10 – Tratamento de situações de atraso ou perturbações nos serviços. Avaliação da satisfação global [1,4], a sua relevância para a qualidade do serviço [1,4], a evolução da qualidade nos últimos dois anos [1,3] e a avaliação de cada um dos parâmetros relacionados [1,4]

Relev.	Temáticas/parâmetros	Serviços urbanos e suburbanos
3,7	Satisfação global com atrasos e perturbações	2,4
	Correção, celeridade e utilidade da informação prestada	2,0
	Duração até à resolução do problema	2,0
	Informação sobre a existência e origem de atrasos	2,3
	Informação sobre as consequências do atraso, incluindo alternativas de transporte	1,7
	Pagamento de reembolso/indenização	2,2
	Transporte alternativo (no caso de indisponibilidade do serviço)	1,8
	Evolução da qualidade global nos últimos 2 anos [1,3]	1,7

3.2.5. Viagens de comboio

A temática das viagens é também uma das temáticas que os respondentes consideram menos relevante, tendo sido simultaneamente a única que piorou em termos de evolução da qualidade nos últimos 2 anos, para 67% das associações. 56% dos respondentes estão insatisfeitos com esta temática.

Os parâmetros relacionados com os cancelamentos de viagens, a facilidade de entrada e saída do

comboio, a frequência, pontualidade e idade dos comboios a par da supressão de percursos e horários, foram os parâmetros que mais contribuíram para este nível de insatisfação. Ainda assim, existem alguns parâmetros para os quais a avaliação foi satisfatória, nomeadamente a duração da viagem e velocidade dos comboios, a segurança das composições e o transporte quer de animais quer de bagagem.

Tabela 11 – Viagens de Comboio. Avaliação da satisfação global [1,4], a sua relevância para a qualidade do serviço [1,4], a evolução da qualidade nos últimos dois anos [1,3] e a avaliação de cada um dos parâmetros relacionados [1,4]

Relev.	Temáticas/parâmetros	Serviços urbanos e suburbanos
3,7	Satisfação global com a Viagem	2,3
	Adequação da oferta geográfica e de serviços disponíveis	2,2
	Apoio ao cliente	2,5
	Cancelamentos	1,7
	Capacidade de lugares sentados	2,0
	Comportamento dos passageiros durante a viagem	2,8
	Conforto e ambiente geral a bordo	2,3
	Duração da viagem e velocidade comercial dos comboios	2,8
	Facilidade na entrada e na saída do comboio	1,8
	Frequência dos comboios	1,7
	Idade e adequação do material circulante	1,8
	Ligações com outros serviços de transporte ferroviário de passageiros	2,6
	Limpeza e manutenção das carruagens	2,7
	Pontualidade dos comboios	1,8
	Segurança das composições	2,8
	Segurança pessoal e dos bens a bordo	2,7
	Supressão de percursos	1,8
	Supressão e alteração de horários	1,5
	Transporte de animais	3,0
	Transporte de bagagem	2,8
	Transporte de bicicletas e outros equipamentos de mobilidade	2,2
	Transporte de crianças	2,6
	Tratamento de reclamações e sugestões sobre o serviço	2,0
	Evolução da qualidade global nos últimos 2 anos [1,3]	1,3

Tabela 12 – Satisfação com os principais serviços	
Serviços Urbanos e Suburbanos de passageiros	Satisfação global [1-4]
Avaliação Global	2,2
Linha de Guimarães	2,5
Linha de Braga	2,5
Área do Grande Porto	2,5
Linha do Marco	2,5
Linha de Aveiro	2,5
Área de Coimbra (eixo Coimbra - Figueira da Foz)	2,0
Linha da Azambuja	2,0
Linha de Cascais	2,0
Linha de Sintra	2,0
Área da Grande Lisboa	2,2
Linha do Sado	2,2
Evolução da qualidade nos últimos 2 anos [1-3]	1,5

Foi igualmente solicitado às associações que indicassem qual o grau de satisfação com cada uma das linhas dos serviços urbanos e suburbanos. Pela observação da Tabela 12, verifica-se que as linhas da Grande Lisboa, em particular as linhas de Sintra, Cascais e Azambuja, e ainda da área de Coimbra,

apresentam os maiores níveis de insatisfação. Das 8 linhas avaliadas apenas 5 obtiveram níveis de satisfação positivos e superiores à satisfação média global dos serviços urbanos e suburbanos de transporte ferroviário de passageiros.

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

A acessibilidade e assistência a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida foi a temática em que os serviços urbanos e suburbanos obtiveram a avaliação menos satisfatória.

Como já referimos, a grande maioria dos respondentes são associações que representam este setor de utilizadores dos serviços ferroviários, pelo que nesta temática foi dada especial atenção pelos mesmos. Os parâmetros das condições de acessibilidade ao comboio, assistência a bordo,

facilidade e disponibilidade de transporte de cadeiras de rodas e outros equipamentos de apoio e prazo para solicitação de assistência a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida com avaliações negativas podem ser a explicação para o nível de satisfação global desta temática.

Apenas o parâmetro da facilidade de aquisição de títulos de transporte se destaca com uma avaliação satisfatória para 67% das associações.

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

Temáticas/parâmetros	Serviços urbanos e suburbanos
Satisfação global com as condições dos passageiros com mobilidade reduzida	1,9
Assistência a bordo para utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida	1,6
Assistência na estação a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida	2,2
Condições de acessibilidade à estação e de movimentação na estação por parte de utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida	2,0
Condições de acessibilidade ao comboio por parte de utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida	1,5
Disponibilidade de lugares prioritários	2,2
Existência de piso direcional nas estações	1,8
Existência de piso tátil de alerta nos cais de embarque	1,8
Facilidade de aquisição de títulos de transporte	2,5
Facilidade e disponibilidade de transporte de cadeiras de rodas e outros equipamentos de apoio	1,6
Modo de solicitação de assistência a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida	1,8
Prazo para solicitação de assistência a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida	1,6
Procedimentos e sistemas de auxílio e informação a pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida durante a viagem	1,8
A acessibilidade e a assistência a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida nos últimos 2 anos...	2,2
Evolução da qualidade global nos últimos 2 anos [1,3]	2,2

3.2.7. PART - Programa de Apoio à Redução Tarifária

Em abril de 2019, com a publicação da Lei n.º 71/2018, de 31 de dezembro (Lei do Orçamento de Estado para 2019), deu-se início ao Programa de Apoio à Redução do Tarifário dos Transportes Públicos – PART. Este programa veio traduzir-se numa redução do seu preço, simplificação tarifária através da redução do número de passes existentes (e.g. na AML passaram de 600 para 45 passes) assim como, numa ampliação da intermodalidade (com o mesmo título

estão agora acessíveis um maior número de operadores). O PART, pretende atrair passageiros para o transporte público, tendo como objetivos¹⁵ genéricos: (i) combater as externalidades negativas associadas à mobilidade, nomeadamente o congestionamento, (ii) atingir a neutralidade carbónica até ao final da primeira metade deste século, (iii) alterar padrões de mobilidade da

¹⁵ Despacho n.º 3311/2019 que delega competências com vista à implementação do Programa de Apoio à Redução do Tarifário dos Transportes Públicos (PART), através de contrato interadministrativo a celebrar na área metropolitana de Lisboa (AML) e na área

metropolitana do Porto (AMP) e o Despacho n.º 1234-A/2019 que define o Programa de apoio à redução tarifária nos transportes públicos.

população¹⁶, reduzir as emissões nos transportes¹⁷, e a escassez de financiamento do sistema de transporte público, conduzindo a tarifários geradores de exclusão social. Desta forma, este programa fomenta a coesão económica, social e territorial, por ser uma medida que aposta na universalidade e acessibilidade afirmando um modelo de financiamento¹⁸, através do apoio às Autoridades de Transporte (AT), que garanta a equidade entre as Áreas Metropolitanas de Lisboa (AML) e Porto (AMP), e do restante território nacional.

Nesta consulta considerou-se oportuno questionar os respondentes sobre quais os principais impactos positivos e/ou negativos que preveem nos transportes públicos com a implementação do PART.

As associações consideraram como **pontos positivos** uma maior acessibilidade aos transportes públicos, destacando as vantagens ambientais e sociais da medida, designadamente, o acesso aos transportes de quem tem pensões reduzidas e de famílias de baixos rendimentos. Referiram ainda o impacto sobre a diminuição do congestionamento automóvel.

Como **pontos negativos**, os respondentes consideraram que a medida não foi complementada por um correspondente aumento da oferta e/ou da cobertura geográfica – conforme previsto na supracitada Lei n.º 71/2018 – o que se traduziu numa maior taxa de ocupação, agravando as condições de conforto dos utentes.

¹⁶ Despacho n.º 1234-A/2019 – “O atual padrão de mobilidade nos grandes espaços urbanos portugueses, (incluindo as áreas metropolitanas e as maiores cidades) - assenta sobretudo na utilização de veículos privados em detrimento do transporte público. As deslocações das famílias, dividiam-se da seguinte forma: 60% de

transporte individual, 16,5% transporte coletivo e 23,5% em modos suaves.”

¹⁷ Sector que em Portugal contribui com 24 % do valor total de emissões de gases com efeito de estufa.

¹⁸ Despacho n.º 1234-A/2019.

4. Avaliação do Serviço de Longo Curso, Regional e Internacional

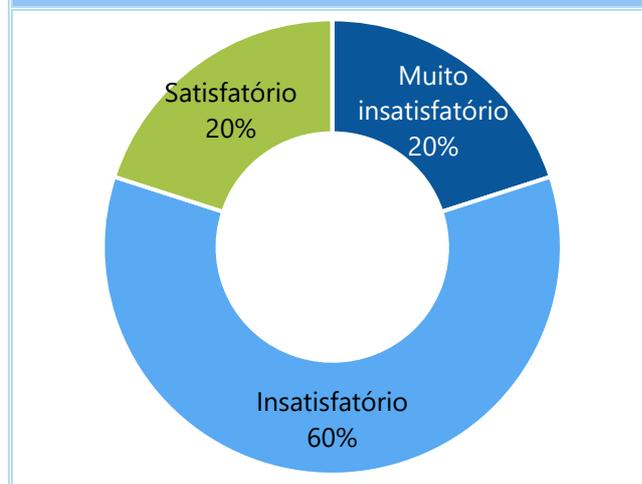
4.1. Satisfação global

Das 5 associações respondentes ¹⁹, 4 consideraram que o estado atual destes serviços de transporte de passageiros é insatisfatório e apenas 1 o considerou satisfatório (Figura 5). Quanto à evolução da situação nos últimos dois anos, pela especificidade de cada um destes serviços, a avaliação da sua evolução é apresentada em separado. No entanto, no que respeita ao serviço internacional por não existir representatividade do número de respostas (apenas uma associação respondeu), os resultados não foram considerados em separado. Através da Figura 6 e da Figura 7 é possível verificar-se que a maioria dos respondentes consideram que o serviço regional de transporte de passageiros piorou (para 60% das entidades) e que o serviço de longo curso piorou para todas as entidades.

A análise das temáticas relacionadas com este serviço, bem como os parâmetros associados a cada uma dessas temáticas, permitem, de alguma forma, perceber a razão para este nível de insatisfação por parte das associações representativas dos

utilizadores de transporte ferroviário de passageiros. A Figura 8 reflete a satisfação com cada uma das 6 temáticas que contribuem para a qualidade do serviço.

Figura 5 – Grau de satisfação global relativamente ao serviço longo curso, regional e internacional de transporte ferroviário de passageiros



¹⁹ Embora a amostra global sejam 7 entidades, nem todas avaliam todos os serviços.

Figura 6 – Evolução da qualidade global do serviço regional de transporte ferroviário de passageiros nos últimos 2 anos

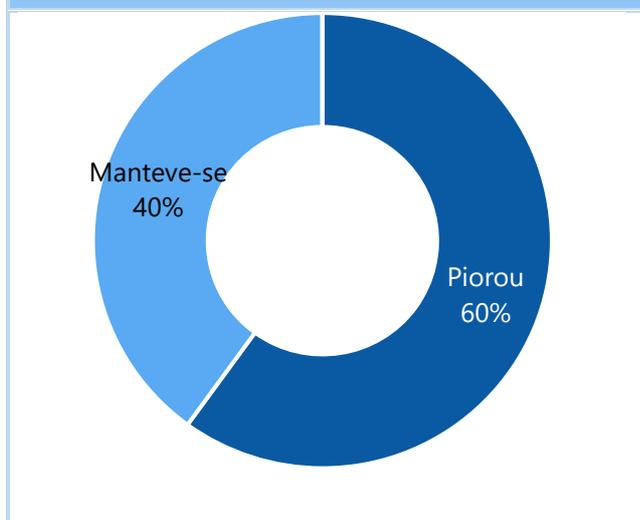


Figura 7 – Evolução da qualidade global dos serviços de longo curso de transporte ferroviário de passageiros nos últimos 2 anos

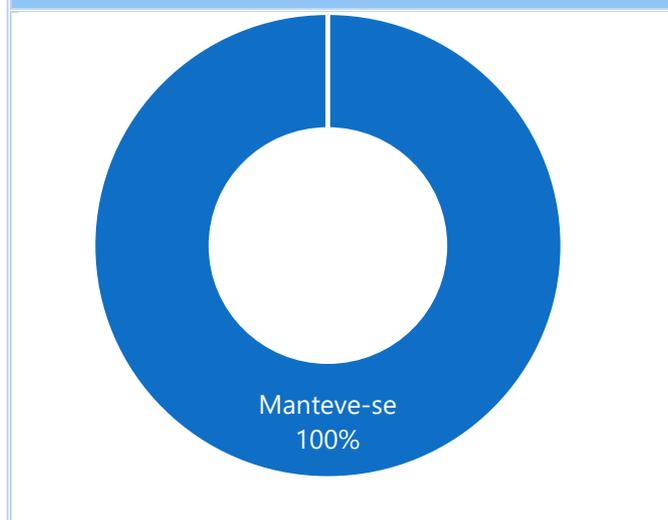
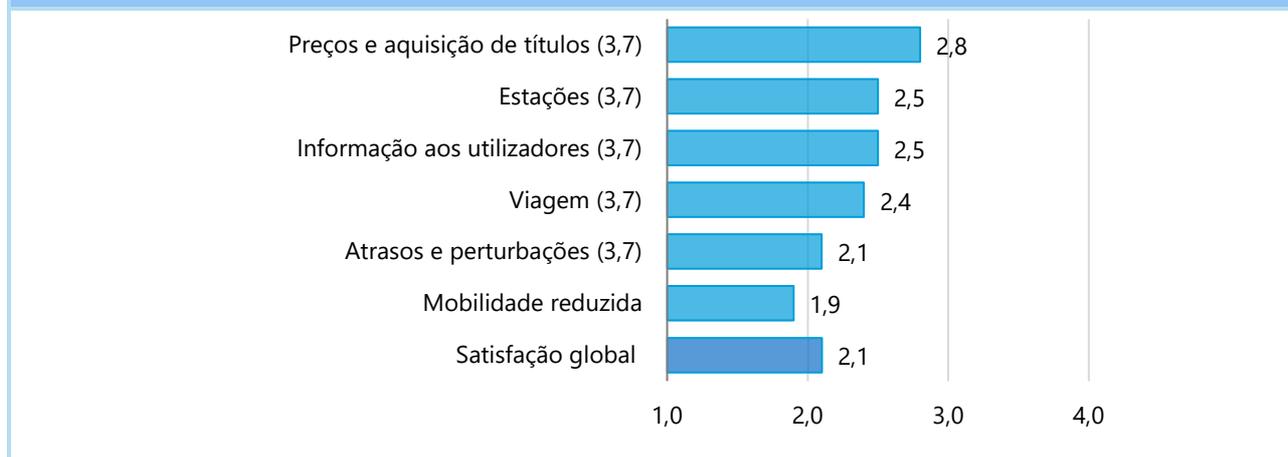


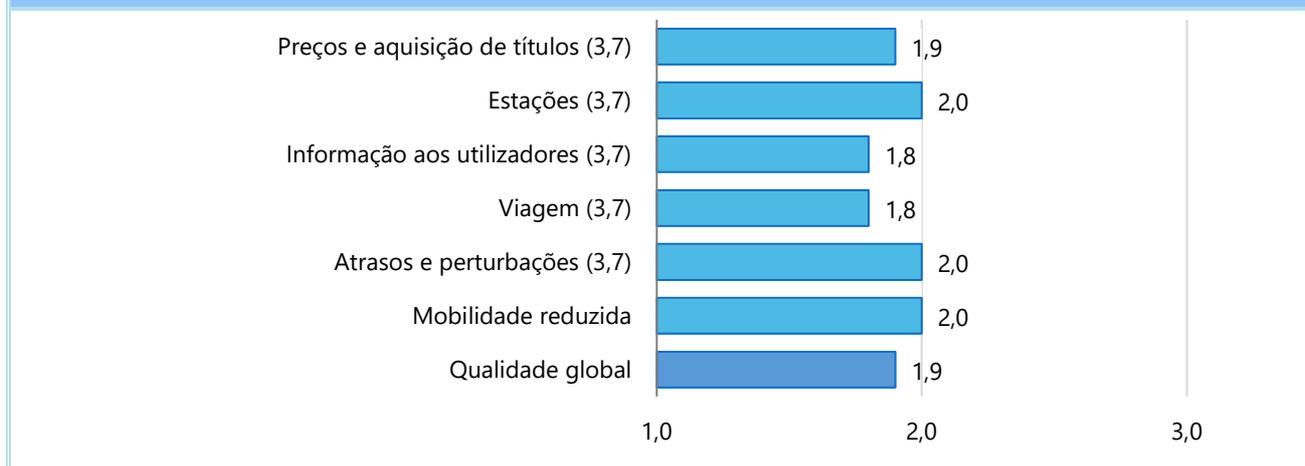
Figura 8 – Avaliação da satisfação de cada uma das temáticas que contribuem para a qualidade do serviço de longo curso, regional e internacional de transporte ferroviário de passageiros [1,4], ordenadas de acordo com a relevância das mesmas para a eficiência e qualidade do serviço. Entre parênteses são apresentados os valores relativos à relevância [1,4].



Todas as temáticas têm o mesmo nível de importância (2.7), no entanto, quanto à satisfação, todas as temáticas apresentam uma avaliação acima da média de satisfação global - com exceção das questões da mobilidade reduzida e dos atrasos e perturbações. A insatisfação global deste serviço foi

influenciada pelas temáticas das viagens, atrasos e perturbações, e mobilidade reduzida. Em termos de evolução, todas as temáticas se mantiveram não tendo apresentado evoluções positivas na sua qualidade nos 2 últimos anos.

Figura 9 – Evolução da qualidade nos últimos 2 anos, de cada uma das temáticas que contribuem para a qualidade do serviço de longo curso, regional e internacional de transporte ferroviário de passageiros [1,4], ordenadas de acordo a relevância das mesmas para a eficiência e qualidade do serviço. Entre parênteses são apresentados os valores relativos à relevância [1,4].



Foram também colocadas questões concretas e pedidas às entidades respondentes **sugestões relativamente aos serviços ferroviários urbanos e suburbanos** de passageiros. Nesta análise, uma vez mais, dever-se-á ter em conta que o universo de respondentes é maioritariamente composto de associações que representam passageiros com deficiência e/ou mobilidade reduzida, logo foram as questões que mais preocupam este grupo de utilizadores, as que foram mais apontadas.

As questões indicadas pelos respondentes podem ser agrupadas a 2 níveis: preocupações com o utilizador em geral e questões essencialmente relacionadas com os utilizadores portadores de eficiência e/ou mobilidade reduzida. Destacam-se, assim, a necessidade de uma melhoria na pontualidade e na frequência dos comboios assim como um reforço da informação e apoio ao cliente, mais lugares prioritários, apoio no embarque e desembarque de passageiros com mobilidade reduzida, de forma a que possam viajar autonomamente (por exemplo colocação de plataformas elevatórias numa das carruagens que possam ser acionadas pelo utilizador) e o aumento

da cobertura e da oferta do serviço Alfa Pendular (servindo assim um maior número de cidades).

As associações destacam ainda a necessidade de investimento nas infraestruturas de acesso e plataforma e na modernização do material circulante. Ainda relativamente aos passageiros com mobilidade reduzida as entidades destacaram a importância de adaptar as estações a passageiros com mobilidade reduzida, designadamente, com infraestruturas de acesso ao cais tais como elevadores, rampas e escadas rolantes, e de acesso à plataforma através da redução da distância entre a plataforma e o comboio e a instalação de piso táctil e melhorar a acessibilidade às máquinas de venda de bilhetes.

Como **pontos positivos** do atual sistema destacaram a comodidade e acessibilidade em termos tarifários (existência de tarifas inferiores às do transporte rodoviário, campanhas promocionais de redução tarifária), a rapidez, segurança e sustentabilidade do transporte, as ligações frequentes à cidade do Porto e a qualidade do material circulante.

4.2. Detalhe de avaliação de cada uma das temáticas

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

apresentamos a avaliação de cada um desses parâmetros. As temáticas são apresentadas por ordem de relevância para a qualidade e eficiência dos serviços de longo curso, regional e internacional, de acordo com a opinião das entidades respondentes.

4.2.1. Preço e procedimentos de aquisição de títulos de transporte

76% das associações considera esta temática satisfatória. Contudo a mesma não apresentou evoluções da sua qualidade nos últimos 2 anos para 92% dos respondentes.

Conforme se infere pela Tabela 14, os parâmetros foram todos avaliados positivamente e acima da avaliação média global da temática (2,8), com

exceção da adequação do sistema tarifário às necessidades dos passageiros e da relação custo-benefício, ambos considerados insatisfatórios. Todos os restantes parâmetros foram considerados satisfatórios pela maioria dos respondentes e terão, possivelmente, contribuído para este nível de satisfação da temática.

Tabela 14 – Preço e procedimentos de aquisição de títulos de transporte.

Avaliação da satisfação global [1,4], a sua relevância para a qualidade do serviço [1,4], a evolução da qualidade nos últimos dois anos [1,3] e a avaliação de cada um dos parâmetros relacionados [1,4]

Relev.	Temáticas/parâmetros	Serviço de Longo curso, regional e internacional
3,7	Satisfação global com os preços e aquisição de títulos	2,8
	Adequação do sistema tarifário às necessidades dos passageiros	2,3
	Clareza e simplicidade do sistema tarifário	3,0
	Facilidade de aquisição, troca ou reembolso de bilhetes e títulos de transporte	3,0
	Fiscalização da posse de título de transporte	3,0
	Preço	2,8
	Relação custo-benefício	2,3
	Evolução da qualidade global nos últimos 2 anos [1,3]	1,9

4.2.2. Estações de passageiros e outras infraestruturas de apoio

As associações que representam os utilizadores do transporte ferroviário de passageiros consideram que a qualidade das viagens não apresentou

evoluções nos últimos anos, e 63% dos respondentes consideram-nas satisfatórias. Como consequência desta avaliação, destacam-se os

parâmetros relacionados com a disponibilidade e condições das instalações sanitárias, a manutenção das estações e equipamentos (elevadores) e o tratamento de reclamações e sugestões ao serviço avaliados com insatisfação pelos respondentes.

As associações mostraram-se particularmente satisfeitas com a qualidade dos serviços disponíveis nas estações, tendo destacado nos comentários a

importância em reforçar a informação e apoio aos passageiros, seja através de painéis informativos, nas bilheteiras e/ou através de funcionários, ou mesmo através dos serviços de apoio ao cliente.

Sublinham também que as pessoas com mobilidade reduzida devem ter os mesmos direitos de poder viajar sozinhas, contando para tal, com o apoio do operador.

Tabela 15 – Estações de passageiros e outras infraestruturas de apoio. Avaliação da satisfação global [1,4], a sua relevância para a qualidade do serviço [1,4], a evolução da qualidade nos últimos dois anos [1,3] e a avaliação de cada um dos parâmetros relacionados [1,4]

Relev.	Temáticas/parâmetros	Serviço de Longo curso, regional e internacional
3,7	Satisfação global com as estações	2,5
	Conforto e ambiente geral das estações	2,3
	Disponibilidade de lugares sentados nas estações	2,5
	Disponibilidade e condições das instalações sanitárias	2,2
	Disponibilidade e simpatia dos funcionários nas estações	2,8
	Estacionamento nas estações (para automóveis e outros modos de mobilidade)	2,4
	Facilidade de aquisição de bilhetes	2,8
	Ligações com outros modos de transporte	2,5
	Limpeza das estações	2,7
	Manutenção das estações e dos equipamentos (incluindo elevadores, escadas rolantes, etc.)	2,3
	Qualidade dos serviços disponíveis nas estações (e.g., lojas, cafés e restaurantes, etc.)	3,0
	Segurança pessoal e dos bens durante a permanência nas estações	2,8
	Sinalética nas estações	2,7
	Tratamento de reclamações e sugestões sobre o serviço	2,4
	Evolução da qualidade global nos últimos 2 anos [1,3]	2,0

4.2.3. Informação disponibilizada aos utilizadores

No que diz respeito à informação disponibilizada aos utilizadores, os respondentes consideraram que a qualidade se manteve sem evoluções nos últimos dois anos e 70% das associações está globalmente satisfeita (ainda que com níveis baixos de satisfação)

com estes serviços. A informação na ocorrência de atrasos ou perturbações nos serviços e a informação sobre direitos dos utilizadores de serviços ferroviários são os parâmetros que apresentam níveis de satisfação mais baixos, registando-se nos

restantes parâmetros uma satisfação idêntica ao nível médio de avaliação global desta temática.

Tabela 16 – Informação disponibilizada aos utilizadores. Avaliação da satisfação global [1,4], a sua relevância para a qualidade do serviço [1,4], a evolução da qualidade nos últimos dois anos [1,3] e a avaliação de cada um dos parâmetros relacionados [1,4]

Relev.	Temáticas/parâmetros	Serviço de Longo curso, regional e internacional
3,7	Satisfação global com informação aos utilizadores	2,5
	Correspondência entre a informação prestada sobre horários e os horários efetivos	2,5
	Facilidade de compreensão e clareza global da informação	2,7
	Informação durante e após a viagem	2,5
	Informação na estação	2,7
	Informação na ocorrência de atrasos ou perturbações nos serviços	2,4
	Informação online	2,7
	Informação sobre os direitos dos utilizadores de serviços ferroviários	2,0
	Informação sobre os horários dos serviços	2,7
	Informação sobre títulos de transporte disponíveis e preço	2,7
	Evolução da qualidade global nos últimos 2 anos [1,3]	1,8

4.2.4. Viagens de comboio

Os respondentes consideraram-se insatisfeitos com as viagens, com 23% dos respondentes a considerarem o serviço muito insatisfatório e 79% a considerarem que a qualidade não evoluiu nos últimos 2 anos. Parâmetros como a adequação geográfica, cancelamentos, facilidade na entrada e saída do comboio e supressão de percursos merecem especial atenção por parte dos

operadores e/ou gestor de infraestrutura por forma a melhorar o acesso, a fiabilidade e a qualidade das viagens. Destacam-se com avaliações satisfatórias os parâmetros relacionados com a limpeza e manutenção das carruagens, pontualidade dos comboios e a segurança das composições.

Tabela 17 – Viagens de comboio. Avaliação da satisfação global [1,4], a sua relevância para a qualidade do serviço [1,4], a evolução da qualidade nos últimos dois anos [1,3] e a avaliação de cada um dos parâmetros relacionados [1,4]

Relev.	Temáticas/parâmetros	Serviço de Longo curso, regional e internacional
3,7	Satisfação global com a Viagem	2,4
	Adequação da oferta geográfica e de serviços disponíveis	2,2
	Apoio ao cliente	2,5
	Cancelamentos	2,2
	Capacidade de lugares sentados	2,3
	Comportamento dos passageiros durante a viagem	2,7
	Conforto e ambiente geral a bordo	2,7
	Conteúdos audiovisuais e tecnologias de informação e comunicação disponibilizados durante a viagem	2,5
	Duração da viagem e velocidade comercial dos comboios	2,2
	Facilidade na entrada e na saída do comboio	1,5
	Frequência dos comboios	2,3
	Ligações com outros serviços de transporte ferroviário de passageiros	2,4
	Limpeza e disponibilidade de instalações sanitárias durante a viagem	2,2
	Limpeza e manutenção das carruagens	2,7
	Pontualidade dos comboios	2,7
	Segurança das composições	2,7
	Segurança pessoal e dos bens a bordo	2,5
	Serviço de restauração durante a viagem	2,7
	Supressão de percursos	1,8
	Supressão e alteração de horários	2,2
	Transporte de animais	2,5
	Transporte de bagagem	2,4
	Transporte de bicicletas e outros equipamentos de mobilidade	2,3
	Transporte de crianças	2,6
	Tratamento de reclamações e de sugestões sobre o serviço	2,2
	Evolução da qualidade global nos últimos 2 anos [1,3]	1,8

Foi igualmente solicitado às associações que indicassem qual o grau de satisfação com cada uma das principais linhas operadas pelos serviços em consideração. A Tabela 18 demonstra que o serviço

regional é o que apresenta os mais baixos níveis de satisfação, nomeadamente com a Linha do Vouga com 75% dos respondentes a considerarem este serviço insatisfatório. De igual modo, os serviços

Intercidades e internacionais também foram considerados insatisfatórios, tendo apenas o serviço Alfa Pendular sido avaliado como

satisfatório. Estes serviços mantiveram a sua qualidade nos 2 últimos anos.

Tabela 18 – Satisfação com o os principais serviços	
Serviços Longo Curso, regional e Internacional de passageiros	Satisfação global [1,4]
Avaliação Global	2,1
Serviço Alfa	2,5
Serviço de longo curso	1,8
Serviço Intercidades - Alentejo	2,3
Serviço Intercidades - Beira Alta	2,0
Serviço Intercidades - Beira Baixa	2,0
Serviço Intercidades - global	2,3
Serviço Intercidades - Norte	2,2
Serviço Intercidades - Sul	2,3
Serviço Internacional	2,3
Serviços Regionais - global	2,0
Serviços Regionais na Linha da Beira Alta	2,0
Serviços Regionais na Linha da Beira Baixa	2,0
Serviços Regionais na Linha do Algarve	2,0
Serviços Regionais na Linha do Douro	2,0
Serviços Regionais na Linha do Leste	2,0
Serviços Regionais na Linha do Minho	2,0
Serviços Regionais na Linha do Norte	2,3
Serviços Regionais na Linha do Oeste	2,0
Serviços Regionais na Linha do Vouga	1,8
Serviços Regionais no Ramal de Tomar	2,0
Serviços Regionais	1,4
Evolução da qualidade nos últimos 2 anos [1,3]	1,9

4.2.5. Tratamento de situações de atraso ou perturbações nos serviços

No que respeita ao tratamento das situações de atraso ou perturbação nos serviços, 66% dos respondentes consideram insatisfatório ao nível dos serviços de longo curso, regional e internacional, assim como a maioria dos parâmetros. Destaca-se a insatisfação face às informações sobre as consequências do atraso, e alternativas de transporte, com 80% dos respondentes muito insatisfeitos. A qualidade de tratamento destas

situações manteve-se sem evoluções para todos os respondentes nos últimos 2 anos.

O pagamento de reembolso/indenização, é o único parâmetro avaliado com satisfação.

As associações consideram que também ao nível dos deveres de compensação e assistência existem falhas que é necessário corrigir.

Tabela 19 – Tratamento de situações de atraso ou perturbações nos serviços.

Avaliação da satisfação global [1,4], a sua relevância para a qualidade do serviço [1,4], a evolução da qualidade nos últimos dois anos [1,3] e a avaliação de cada um dos parâmetros relacionados [1,4]

Relev.	Temáticas/parâmetros	Serviço de Longo curso, regional e internacional
3,7	Satisfação global com os atrasos e perturbações	2,1
	Correção, celeridade e utilidade da informação prestada	2,2
	Duração até à resolução do problema	2,2
	Informação sobre a existência e origem de atrasos	2,2
	Informação sobre as consequências do atraso, incluindo alternativas de transporte	1,8
	Pagamento de reembolso/indenização	3,0
	Transporte alternativo (no caso de indisponibilidade do serviço)	2,0
	Evolução da qualidade global nos últimos 2 anos [1,3]	2,0

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

Esta temática manteve-se em termos de evolução nos últimos 2 anos e foi considerada insatisfatória pela totalidade das associações. Todos os parâmetros foram avaliados como insatisfatórios, com especial destaque para as questões

relacionadas com a assistência a bordo, com as condições de acessibilidade ao comboio e à estação e com o prazo para a solicitação de assistência, que considerado demasiado elevado.

Tabela 20 – Acessibilidade e assistência a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida. Avaliação da satisfação global [1,4], a sua relevância para a qualidade do serviço [1,4], a evolução da qualidade nos últimos dois anos [1,3] e a avaliação de cada um dos parâmetros relacionados [1,4]

Relev.	Temáticas/parâmetros	Serviço de Longo curso, regional e internacional
	Satisfação global com as condições dos passageiros com mobilidade reduzida	1,9
	Assistência a bordo para utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida	1,4
	Assistência na estação a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida	2,0
	Condições de acessibilidade à estação e de movimentação na estação por parte de utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida	1,6
	Condições de acessibilidade ao comboio por parte de utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida	1,3
	Disponibilidade de lugares prioritários	2,0
	Existência de piso direcional nas estações	1,8
	Existência de piso tátil de alerta nos cais de embarque	1,8
	Facilidade de aquisição de títulos de transporte	2,2
	Facilidade e disponibilidade de transporte de cadeiras de rodas e outros equipamentos de apoio	2,0
	Modo de solicitação de assistência a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida	2,2
	Prazo para a solicitação de assistência a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida	1,6
	Procedimentos e sistemas de auxílio e informação a pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida nas estações	2,0
	Serviço de longo curso	2,0
	Serviço Internacional	1,9
	Serviços Regionais	1,9
	Evolução da qualidade global nos últimos 2 anos [1,3]	2,0

5. Síntese comparativa das consultas realizadas pela AMT (2019/2017)

Neste último capítulo é feita uma comparação dos dos principais resultados da atual consulta comparativamente com os da primeira consulta realizada em 2017.

Conforme se verifica na Tabela 21, os utilizadores dos serviços ferroviários de passageiros, consideram que a situação em 2019 piorou relativamente à situação em 2017, tendo o nível de insatisfação

aumentado tanto nos serviços urbanos e suburbanos, como nos de longo curso, regional e internacional.

Esta avaliação é confirmada diretamente pelo parâmetro de percepção quanto à evolução da avaliação da qualidade oferecida face aos 2 anos anteriores referente à primeira consulta.

Tabela 21 – Comparação dos resultados da 1ª consulta (2017) e da 2ª consulta (2019) ferroviária relativamente à avaliação da qualidade global e da evolução da qualidade nos 2 anos anteriores à consulta				
		Utilizadores dos serviços ferroviários de passageiros		
		Evolução	1ª consulta (2017)	2ª consulta (2019)
Serviços urbanos e suburbanos	Satisfação global [1,4]	▼	Muito satisfatório ou Satisfatório (73%)	Insatisfatório ou Satisfatório (50%)
	Evolução da qualidade nos últimos 2 anos [1,3]	▼	Manteve-se (73%)	Piorou (50%) ou manteve-se (50%)
Serv. Longo curso, regional e internacional	Satisfação global [1,4]	▼	Satisfatório (73%)	Muito insatisfatório ou Insatisfatório (80%)
	Evolução da qualidade nos últimos 2 anos [1,3]	▼	Melhorou (45%) ou manteve-se (45%)	Piorou (33%) ou manteve-se (67%)

A Tabela 22 mostra a evolução da avaliação global dos parâmetros que foram considerados pelas associações como os mais relevantes para a qualidade do serviço ferroviário de transporte de passageiros. Comparando as respostas aos inquéritos constata-se um decréscimo da qualidade das estações nos serviços urbanos e suburbanos,

mas por outro lado tanto a informação aos utilizadores como os preços e aquisição de títulos foram avaliados de forma mais positiva. Nos serviços de longo curso, regional e internacional a satisfação destes parâmetros manteve-se em valores aproximados aos da consulta de 2017.

Tabela 22 – Comparação da avaliação global dos parâmetros mais relevantes entre a 1ª consulta (2017) e a 2ª consulta (2019) ferroviária

	Parâmetros	Utilizadores dos serviços ferroviários de passageiros		
		Evolução	1ª consulta (2017)	2ª consulta (2019)
Serviços urbanos e suburbanos	Estações	▼	Satisfatório (73%)	Insatisfatório (67%)
	Informação aos utilizadores	▲	Satisfatório (55%)	Satisfatório (83%)
	Preços e aquisição de títulos	▲	Satisfatório (60%)	Muito satisfatório ou satisfatório (83%)
Ser. Longo curso, regional e internacional	Estações	≈	Satisfatório (73%)	Satisfatório (63%)
	Informação aos utilizadores	≈	Muito satisfatório ou satisfatório (64%)	Satisfatório (70%)
	Preços e aquisição de títulos	≈	Muito satisfatório ou satisfatório (64%)	Satisfatório (60%)



**AUTORIDADE
DA MOBILIDADE
E DOS TRANSPORTES**

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

www.amt-autoridade.pt