



Autoridade da Mobilidade e dos Transportes realiza consulta a Utilizadores de Serviços Ferroviários

A Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT) realizou, no último trimestre de 2019, uma consulta junto dos representantes dos utilizadores de serviços ferroviários de passageiros, dos utilizadores dos serviços de transporte ferroviário de mercadorias e dos utilizadores da infraestrutura ferroviária e das instalações de serviço ferroviário. Esta segunda consulta inscreve-se no âmbito das funções¹ legalmente cometidas ao regulador por via dos seus Estatutos, e, no estrito cumprimento do disposto na legislação nacional e europeia que determina que a 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 recolha da informação decorreu no **último trimestre de 2019**, pelo que os dados **não refletem ainda** os impactos da situação atípica relacionada com a COVID-19 e dos **novos investimentos** para o setor ferroviário no âmbito do Plano Nacional de Investimentos 2030 (PNI2030), que passaram de cerca de **4 mil milhões de euros para 10,5 mil milhões de euros**².

Da consulta relativa aos **serviços ferroviários de transporte de passageiros**³, destacam-se as seguintes conclusões:

- As matérias relacionadas “**preços e aquisição de títulos**” apresentaram um **maior nível de satisfação**, com uma **evolução positiva** nos últimos 2 anos nos serviços urbanos e suburbanos;
- Pelo contrário, constatou-se um sentimento generalizado de **insatisfação** relativo a **todos os serviços ferroviários de passageiros** - sobretudo com os serviços regionais - **com exceção do Alfa Pendular** que registou uma **avaliação satisfatória**;
- **Os atrasos e perturbações** e as condições oferecidas a passageiros portadores de **deficiência/mobilidade reduzida**, geraram **maior insatisfação**, sendo que nos serviços urbanos e suburbanos, a qualidade da viagem foi considerada igualmente insatisfatória;

¹ De acordo com o estabelecido no Decreto-Lei n.º 217/2015, de 7 de outubro, que transpõe as diretivas europeias que visam a implementação de um espaço ferroviário europeu único, a AMT, enquanto entidade reguladora nacional para o setor ferroviário, “*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*”.

² Ao investimento no sector do transporte ferroviário, iniciado em 2016/2017, estão inerentes as fases de planeamento, de projeto e de implementação, pelo que se estima que as evidências de melhorias começarão a surgir com fase de implementação dos projetos, com a avaliação do ano 2020.

³ Em que também participaram diversas associações que representam pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida.



- Relativamente a **iniciativas prioritárias** os utilizadores defendem maior pontualidade e frequências, modernização do material circulante, e o aumento dos lugares sentados nos comboios e nas estações;
- Quanto a **passageiros com mobilidade reduzida, os utilizadores defendem** a melhoria de meios de acesso a estações, comboios e máquinas de venda de títulos, melhoria da informação e assistência.

Da consulta relativa aos **serviços ferroviários de transporte de mercadorias**⁴ destacam-se as seguintes conclusões:

- Com **avaliação positiva** foi assinalada a pontualidade, a proteção das mercadorias e a duração do transporte;
- Contudo, verifica-se uma **insatisfação generalizada** com o serviço de transporte ferroviário de mercadorias, sobretudo quanto ao **preço** elevado e a **rigidez dos horários** das atividades de carga e descarga.
- Como **medidas prioritárias**, foi salientada, entre outras, a redução dos preços, maior flexibilidade para a realização de novas rotas, melhoria da pontualidade e fiabilidade, melhoria das infraestruturas de carga e descarga, criação de comboios multi-cliente/multi-produto, incremento da capacidade de transporte, e a melhoria na intermodalidade com o transporte rodoviário.

Da consulta sobre a **infraestrutura ferroviária e as instalações de serviço**⁵, destacam-se as seguintes conclusões:

- Como **pontos positivos** foram destacadas as funções operacionais do gestor da infraestrutura, designadamente, a gestão da capacidade, o controlo da circulação, a gestão da segurança ferroviária, de fornecimento de energia elétrica de tração, a sinalização e telecomunicações e a interação e comunicação com o gestor da infraestrutura;
- De qualquer modo, constatou-se uma **insatisfação generalizada**, quer com a infraestrutura ferroviária, quer com as instalações de serviço, que consideraram ter piorado **nos últimos 2 anos**;
- Foram identificadas como **medidas prioritárias**, entre outras, a redução no número de limitações de velocidade, diminuição das restrições de horários, e a conclusão da eletrificação da rede.
- Quanto ao transporte ferroviário de **passageiros** as **medidas prioritárias** passam pela eletrificação e sinalização e aumento da segurança ao longo da via;
- Quanto a **instalações de serviço**, em terminais de mercadorias e nas ligações ferroviárias aos portos foram classificadas como **satisfatórias**.

De salientar que a AMT publica, periodicamente, relatórios que abordam a caracterização geral da rede ferroviária, o investimento realizado e planeado, os principais indicadores

⁴ Efetuada junto das empresas utilizadoras destes serviços e das associações empresariais que representam utilizadores e potenciais utilizadores dos referidos serviços.

⁵ Foi respondida por todas as empresas de transporte ferroviário a operar em Portugal.



económico-financeiros, a qualidade de serviço, a segurança da operação ferroviária, análise de reclamações, entre outros.

Todos os dados referentes a este estudo podem ser encontrados, em detalhe, em:

- [Consulta aos utilizadores da infraestrutura ferroviária e das instalações de serviço -2019](#)
- [Consulta relativa aos serviços de transporte ferroviário de mercadorias -2019](#)
- [Consulta aos representantes dos utilizadores de serviços ferroviários de transporte de passageiros -2019](#)

25 de novembro de 2020

Consulte também:

- Primeira consulta aos Utilizadores de Serviços Ferroviários realizada em 2017: https://www.amt-autoridade.pt/media/1602/relat%C3%B3rio_consulta-utilizadores-de-servi%C3%A7os-ferrovi%C3%A1rios.pdf
- Relatórios do Ecosistema ferroviário:
http://www.amt-autoridade.pt/media/1651/ecossistema_ferroviano_portugues_2012_2016.pdf
http://www.amt-autoridade.pt/media/1943/relatorio_ferroviano_2017.pdf
http://www.amt-autoridade.pt/media/1942/sintese_relatorio_pt.pdf
http://www.amt-autoridade.pt/media/2523/relatorio_sintese_principais_indicadores_ecossistema_ferroviano_portugues_2018.pdf