



AMT realiza a terceira consulta aos representantes dos utilizadores dos serviços ferroviários e utilizadores da infraestrutura ferroviária em Portugal

A Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT) realizou, no último trimestre de 2021, uma consulta junto dos representantes dos utilizadores de serviços ferroviários de passageiros, dos utilizadores e potenciais utilizadores dos serviços de transporte ferroviário de mercadorias, e dos utilizadores da infraestrutura ferroviária e das instalações de serviço ferroviário.

Esta terceira consulta inscreve-se no âmbito das funções legalmente cometidas ao regulador por via dos seus Estatutos e, no estrito cumprimento do disposto no Decreto-Lei n.º 217/2015, de 7 de outubro, que determina que a AMT consulte, pelo menos de dois em dois anos, os representantes dos utilizadores de serviços ferroviários de passageiros e mercadorias.

Feita uma comparação dos principais resultados da consulta ferroviária de 2021 com a realizada pela AMT em 2019, verifica-se que:

- Manteve-se insatisfatória, a satisfação global manifestada pelos representantes dos utilizadores dos serviços ferroviários de passageiros, tanto nos serviços urbanos e suburbanos como nos serviços de longo curso, regional e internacional;
- O parâmetro com maior nível de satisfação para os dois tipos serviços foi a temática preços e procedimentos de aquisição de títulos de transporte. Em particular para os serviços ferroviários regionais, de longo curso e internacionais;
- Em termos de satisfação global, os resultados são mais elevados no serviço internacional e no serviço alfa pendular;
- Para as empresas (clientes dos serviços ferroviários) a satisfação global e a evolução da qualidade, comparativamente a 2019, melhorou;
- As associações de empresas nacionais atestam um estado de insatisfação, tanto ao nível global como ao nível da evolução da qualidade, designadamente ao nível do parâmetro “preço”; e que:
- Os utilizadores da infraestrutura ferroviária e das instalações de serviço, consideraram que a situação em 2021 melhorou relativamente à situação da consulta anterior, tanto ao nível das infraestruturas ferroviárias, como das instalações de serviço. Neste domínio observa-se uma evolução positiva da avaliação global dos parâmetros em análise, em comparação com a consulta anterior.

Concretamente, em cada um dos três questionários direcionados aos diferentes intervenientes no setor, destacam-se as seguintes conclusões:

(1) Os representantes dos utilizadores de serviços ferroviários de transporte de passageiros

De salientar que este questionário foi dirigido aos representantes dos utilizadores dos serviços ferroviários de passageiros, e não diretamente aos passageiros ou às empresas que prestam transporte ferroviário de passageiros.

- Serviços ferroviários de transporte de passageiros, nos serviços urbanos e suburbanos: 66% das entidades respondentes que representam os

passageiros qualificam estes serviços como insatisfatórios ou muito insatisfatórios;

- Serviços ferroviários de longo curso, regionais e internacionais de transporte de passageiros: a maioria dos respondentes (58%) qualificou como insatisfatória a sua qualidade global e indicou que esta se tem mantido assim nos últimos dois anos (80%).
- Para tornar os serviços ferroviários mais atrativos, os respondentes identificam a necessidade de introduzir melhorias em questões relacionadas com (i) preços e aquisições de títulos, (ii) cumprimento do horário de transporte e (iii) informação disponibilizada aos utilizadores.

(2) As empresas utilizadoras e potenciais utilizadoras de serviços ferroviários de transporte de mercadorias e às associações que as representam

- Serviço ferroviário de mercadorias:
40% dos respondentes (empresas utilizadoras de serviços ferroviários de transporte de mercadorias), considera que, nos dois anos, a qualidade global do serviço melhorou;
35% respondentes considera que se manteve e 25% indica que piorou.

No questionário enviado às associações representantes de utilizadores e potenciais utilizadores de serviços ferroviários de transporte de mercadorias, quanto ao grau de satisfação global com o serviço de transporte ferroviário de mercadorias, constata-se que 75% das associações de empresas encontram-se insatisfeitas ou muito insatisfeitas. Quanto à evolução da qualidade do serviço ferroviário de mercadorias, 83% das associações respondentes consideram que a situação se tem mantido nos últimos dois anos, porém 17% considera que está pior.

O parâmetro "Preço" foi considerado tanto pelas empresas utilizadoras como pelas associações de empresas, como aquele que é o mais prioritário melhorar, por forma a tornar o transporte ferroviário de mercadorias mais atrativo.

(3) Os utilizadores da infraestrutura ferroviária e das instalações de serviço ferroviário

O questionário relativo à utilização da infraestrutura ferroviária foi dirigido a todas as empresas detentoras de licença e certificado de segurança válidos para realizar o transporte ferroviário nacional e com atividade no mercado nacional.

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

Relativamente às instalações de serviço disponibilizadas, as empresas respondentes tiveram uma apreciação mista quanto à satisfação global, 50% consideram insatisfatória e 50% satisfatória. Adicionalmente, constatou-se que as empresas ferroviárias consideram que, nos últimos dois anos, não existiu evolução da qualidade global das instalações de serviço.

2 de fevereiro de 2022

Consulte: [Terceira consulta aos representantes dos utilizadores dos serviços ferroviários e utilizadores da infraestrutura ferroviária em Portugal](#)