

TRANSPORTES E
INFRAESTRUTURAS
RODOVIÁRIAS



TRANSPORTES E
INFRAESTRUTURAS
FERROVIÁRIAS



TRANSPORTES
MARÍTIMO E
FLUVIAL E PORTOS
COMERCIAIS



Consulta aos representantes dos utilizadores de serviços ferroviários e utilizadores da infraestrutura ferroviária em Portugal 2023

Novembro 2023



AUTORIDADE
DA MOBILIDADE
E DOS TRANSPORTES

Índice

Sumário Executivo	4
Introdução	8
1. Representantes dos utilizadores de serviços ferroviários de transporte de passageiros	10
1.1. Serviço urbano e suburbano	10
1.1.1. Satisfação global	10
1.1.2. Temáticas	13
1.2. Serviço de longo curso, regional e internacional	19
1.2.1. Satisfação global	19
1.2.2. Temáticas	22
1.3. Reclamações dos Passageiros	29
2. Utilizadores e potenciais utilizadores de serviços ferroviários de transporte de mercadorias	33
2.1. Serviço ferroviário de mercadorias - Empresas	33
2.1.1. Caracterização das empresas respondentes	34
2.1.2. Satisfação global	34
2.1.3. Detalhe do transporte de mercadorias utilizado pelas empresas	36
2.1.4. Opções alternativas ao transporte ferroviário	37
2.2. Serviço ferroviário de mercadorias – Associações de empresas	39
2.2.1. Satisfação global	39
3. Utilizadores de infraestrutura ferroviária e das instalações de serviço ferroviário	41
3.1. Infraestrutura ferroviária	42
3.1.1. Satisfação global	42
3.1.2. Temáticas	43
3.2. Instalações de serviço	53
3.2.1. Satisfação global	53
3.2.2. Temáticas	54
Considerações Finais	61

Sumário Executivo

A **Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT)** tem por obrigação legal¹ proceder à consulta, pelo menos de dois em dois anos, dos representantes dos utilizadores de serviços ferroviários, para auscultar a sua opinião quanto à situação do mercado.

A AMT encara esta consulta 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 utilizadores.

Neste documento, são apresentados os principais resultados da **quarta consulta ferroviária**², relativa aos anos de 2021 e 2022 e realizada pela AMT no segundo trimestre de 2023 aos utilizadores e seus representantes quanto às condições do mercado ferroviário, quer ao nível do transporte de passageiros e transporte de mercadorias, quer ao nível da utilização da infraestrutura ferroviária.

Para o efeito, foram auscultados três perfis de intervenientes no setor: **(i) Representantes dos utilizadores** de serviços ferroviários de transporte de **passageiros**; **(ii) Empresas utilizadoras** de serviços ferroviários de transporte de **mercadorias**, bem como associações de empresas utilizadoras, ou potenciais utilizadoras, destes serviços; e **(iii) Utilizadores da infraestrutura** ferroviária e das **instalações de serviço** ferroviário.

Em geral, verifica-se que os resultados obtidos nesta consulta são manifestamente piores do que os das consultas anteriores.

No caso do transporte de passageiros, os maiores níveis de insatisfação prendem-se com atrasos e perturbações e com acessibilidade e assistência a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida. Já no caso do transporte de mercadorias, é sobretudo a cobertura territorial que mais preocupa as empresas utilizadoras dos serviços ferroviários e respetivas associações. Por último, no caso da avaliação da infraestrutura, a tarifação surge como a temática que gera maior insatisfação, mas quando se analisa em detalhe verifica-se que essa insatisfação se relaciona em grande parte com o facto das tarifas se manterem, apesar do nível de serviço se ter degradado.

As questões relacionadas com perturbações, atrasos e degradação dos níveis de serviço, resultam na sua maioria das obras em curso numa grande parte dos eixos ferroviários, associadas aos programas de investimento Ferrovias 2020 e PNI 2030. Por outro lado, importa destacar que esta consulta decorreu no segundo trimestre de 2023, imediatamente após a um período alargado de perturbações associadas a greves que ocorreram no primeiro semestre de 2023, o que pode ter influenciado uma boa parte dos respondentes, sobretudo em relação ao transporte de passageiros. Embora o período de análise da consulta contemple os anos de 2021 e 2022, é provável que os respondentes possam efetivamente ter sido influenciados pelos acontecimentos mais recentes, ocorridos já em 2023.

É expectável que os elevados investimentos na ferrovia, em curso e previstos no curto/médio prazo, quer na infraestrutura, quer em material circulante, venham melhorar substancialmente as condições de operação e circulação, com reflexos futuros nos níveis de satisfação dos utilizadores.

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

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

Em síntese, apresentam-se a seguir os principais resultados³ para as três dimensões analisadas.

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

A Tabela 1 resume os resultados do inquérito:

Tabela 1 – Satisfação global. Avaliação da satisfação global dos serviços ferroviários de transporte de passageiros [1,4] e evolução da qualidade nos últimos dois anos [1,3]				
	Serviços urbanos e suburbanos		Serviços de longo curso, regional e internacional	
	Satisfação global [1,4]	Evolução da qualidade nos últimos 2 anos [1,3]	Satisfação global [1,4]	Evolução da qualidade nos últimos 2 anos [1,3]
Representantes dos utilizadores dos serviços ferroviários de transporte de passageiros	2,01	1,50	2,30	1,88

Serviço urbano e suburbano de passageiros

Relativamente aos serviços ferroviários de transporte de passageiros urbanos e suburbanos, constata-se que a grande maioria dos respondentes classificou os serviços como insatisfatórios (41%) ou muito insatisfatórios (42%) e os restantes como satisfatórios (17%). A avaliação global destes serviços resultou (na escala [1,4]) em 2,01.

Serviço de longo curso, regional e internacional

A maioria dos respondentes considera-se satisfeito (44%) ou muito satisfeito (10%) com a qualidade global dos serviços ferroviários de transporte de passageiros de longo curso, regionais e internacional, e 72% considera que a mesma se tem mantido sem evoluções nos últimos dois anos. A avaliação global destes serviços resultou (na escala [1,4]) em 2,30.

Reclamações dos passageiros

Durante o ano de 2022 foram recebidas na AMT 4.353 reclamações relativas aos operadores de transporte ferroviário de passageiros, sendo que cerca de 50% foram apresentadas na plataforma eletrónica do Livro de Reclamações (LRE). Os principais motivos estão relacionados com: *i*) cumprimento defeituoso ou incumprimento do horário de transporte (35%), *ii*) preços, pagamentos e bilheteiras (30%), e *iii*) insatisfação com a qualidade de atendimento (14%). O conjunto destes três motivos representa 79% das reclamações totais neste subsector do transporte ferroviário de passageiros.

Outras entidades consultadas identificaram também as temáticas relativas às principais insuficiências ou perturbações associadas ao transporte ferroviário de passageiros: *i*) atrasos e perturbações, *ii*) estações (não funcionamento de alguns equipamentos; falta de limpeza/higiene, estado de conservação e segurança; etc.), *iii*)

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

i) para a avaliação da satisfação (Escala de 1 a 4 em que: 4 é muito satisfatório, 3 é satisfatório, 2 é insatisfatório e 1 é muito insatisfatório) e

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

Informação aos utilizadores, iv) mobilidade reduzida e v) viagens (reduzida cobertura horária ao fim de semana e durante o período noturno; falta de conforto).

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

A Tabela 2 sumariza os resultados ao questionário dirigido às empresas utilizadoras de serviços ferroviários de transporte de mercadorias e ao questionário enviado a associações empresariais representantes, quer de utilizadores, quer de potenciais utilizadores destes serviços relativamente à satisfação global, bem como a evolução da qualidade nos últimos dois anos.

Tabela 2 – Satisfação global. Avaliação da satisfação global dos serviços ferroviários de transporte de mercadorias [1,4] e evolução da qualidade nos últimos dois anos [1,3]		
	Serviço ferroviário de transporte de mercadorias	
	Satisfação global [1,4]	Evolução da qualidade nos últimos 2 anos [1,3]
EMPRESAS utilizadoras dos serviços ferroviários de transporte de mercadorias	2,40	1,80
ASSOCIAÇÕES que representam utilizadores e potenciais utilizadores dos serviços ferroviários de transporte de mercadorias	2,50	1,85

Serviço ferroviário de mercadorias - Empresas

Relativamente à evolução da qualidade global do serviço ferroviário de mercadorias nos últimos dois anos, para cerca de 31% dos respondentes melhorou, enquanto para 54% se manteve e para 15% piorou.

Da apreciação feita aos vários parâmetros que contribuem para a qualidade do serviço ferroviário de transporte de mercadorias, os respondentes consideram que a pontualidade, a fiabilidade do transporte ferroviário e a facilidade na aquisição do serviço, são os que mais contribuíram para o nível de satisfação das empresas. No entanto, constata-se que o transporte rodoviário de mercadorias tem sido a alternativa natural à utilização de serviços ferroviários de transporte de mercadorias.

Serviço ferroviário de mercadorias – Associações de empresas

No que refere ao questionário enviado às associações representativas de utilizadores e potenciais utilizadores de serviços ferroviários de transporte de mercadorias, constata-se que 62% se encontra satisfeita e que 38% se manifestou insatisfeita (25%) ou muito insatisfeita (13%). Quanto à evolução da qualidade global do serviço ferroviário de mercadorias, nos últimos dois anos, 86% das associações respondentes considera que a situação se manteve, sendo que 14% considera que piorou.

O parâmetro “Cobertura geográfica (distância da origem ou destino à rede ferroviária)” foi o que obteve pior classificação (2,0). Por outro lado, este mesmo parâmetro foi considerado por 50% das associações respondentes como o mais prioritário melhorar para tornar mais atrativo o transporte ferroviário de mercadorias, realizado em território nacional.

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

A Tabela 3 sumariza os resultados relativamente à satisfação global, bem como quanto à sua evolução nos últimos dois anos.

Tabela 3 – Satisfação global. Avaliação da satisfação global relativa à infraestrutura ferroviária e às instalações de serviço [1,4] e evolução da sua qualidade nos últimos dois anos [1,3]

	Infraestrutura ferroviária		Instalações de serviço	
	Satisfação global [1,4]	Evolução da qualidade nos últimos 2 anos [1,3]	Satisfação global [1,4]	Evolução da qualidade nos últimos 2 anos [1,3]
Empresas de transporte ferroviário	2,25	1,25	2,25	1,75

Infraestruturas ferroviárias

Das quatro empresas com atividade no mercado nacional respondentes, três (75%) consideraram que o estado atual da infraestrutura ferroviária nacional é insatisfatório e uma das empresas considerou-o satisfatório. É de sublinhar que nesta avaliação não estão em causa questões de segurança. Uma das empresas considerou que a qualidade se manteve ao longo dos últimos dois anos e para as restantes três empresas o estado da infraestrutura piorou. Este resultado é exatamente o inverso do verificado há dois anos.

No que se refere à tarifação, as empresas referem que as tarifas se mantêm elevadas apesar de o nível de serviço prestado aos clientes ter sofrido uma degradação perceptível, principalmente no que diz respeito aos tempos de trajeto, aos atrasos das circulações e à resolução de perturbações na circulação, salientando que o modelo de tarifação estabelecido deveria refletir estas condicionantes.

No caso da temática da gestão da capacidade e da interação e comunicação com o gestor da infraestrutura, as empresas estão maioritariamente muito satisfeitas (3,46 e 3,45, respetivamente).

Instalações de serviço

No que se refere às instalações de serviço, as empresas respondentes expressaram uma insatisfação global idêntica à da infraestrutura, com 75% a considerar as instalações de serviço disponibilizadas insatisfatórias e 25% satisfatórias. Adicionalmente, constata-se que três das empresas ferroviárias (75%) consideram que, nos últimos dois anos, a qualidade global das instalações de serviço se manteve.

Relativamente à avaliação de cada uma das temáticas que contribuem para a qualidade das instalações de serviço, destacam-se pela positiva as instalações de manutenção de material circulante (3,50) e as instalações de limpeza e lavagem (3,00). Em sentido contrário, as temáticas com pior classificação são as instalações de abastecimento de combustível (1,67) e as instalações para estacionamento, formação de comboios e feixes de resguardo (2,40).

A AMT, na prossecução das suas atribuições, continuará a promover ações tendentes a assegurar os mecanismos de acompanhamento e avaliação dos níveis de serviço e de funcionamento dos mercados, bem como a promover a defesa dos direitos e interesses dos consumidores e utilizadores em relação aos preços, aos serviços e respetiva qualidade.

Introdução

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

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

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

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

Dando cumprimento ao referido preceito legal, no segundo trimestre de 2023, a AMT promoveu a **quarta consulta** nacional junto dos representantes dos utilizadores⁶ dos serviços ferroviários de passageiros e de mercadorias e dos utilizadores da infraestrutura ferroviária em Portugal.

Para o efeito a AMT preparou três questionários que foram submetidos a 178 entidades, associações representativas e utilizadores do transporte e da infraestrutura ferroviários. A recolha das respostas foi realizada através de uma plataforma *online*, a *Google Forms*, tendo sido atribuído um código de identificação a cada entidade. Foram obtidas 37 respostas do total de entidades consultadas, representando uma taxa de resposta global de 21%.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

O questionário aos representantes dos utilizadores de serviços ferroviários de transporte de passageiros foi enviado a associações de consumidores de âmbito nacional (6), a associações que representam pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida (37) e a comissões de utentes (10). A AMT disponibilizou, igualmente, o questionário à Direção-Geral do Consumidor, à Provedoria de Justiça (PdJ) e ao Instituto Nacional para a Reabilitação (INR). Foram recebidas no total onze respostas, com a seguinte composição: cinco associações de pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida, três associações de consumidores, duas comissões de utentes e a PdJ.

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

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

A avaliação da satisfação dos serviços ferroviários de transporte de passageiros foi segmentada em duas secções principais: (i) Serviços urbanos e suburbanos e (ii) Serviços de longo curso, regionais e internacional.

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

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

1.1. Serviço urbano e suburbano

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

1.1.1. Satisfação global

No que se refere à satisfação global quanto aos serviços urbanos e suburbanos de transporte ferroviário de passageiros, constata-se que a grande maioria dos respondentes os classificam como insatisfatórios (41%) ou muito insatisfatórios (42%) e que os restantes os classificam como satisfatórios (17%).

Quanto à análise da satisfação por temática, verifica-se que das seis temáticas avaliadas, três obtiveram avaliação superior à avaliação global do serviço (2,22), nomeadamente preços e aquisição de títulos (2,53), informação aos utilizadores (2,31) e estações (2,26). Com efeito, a temática relativa a preços e procedimentos de aquisição de títulos de transporte, nos serviços urbanos e suburbanos, obteve os níveis mais elevados de satisfação (2,53). Por outro lado, encontram-se com níveis de insatisfação elevados as temáticas referentes a acessibilidade e assistência a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida (2,00) e a atrasos e perturbações (2,13).

⁸ Na metodologia utilizada pela AMT para tratamento dos dados (ver Tabela 4 na Introdução) foram atribuídos valores às diferentes avaliações:

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

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

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

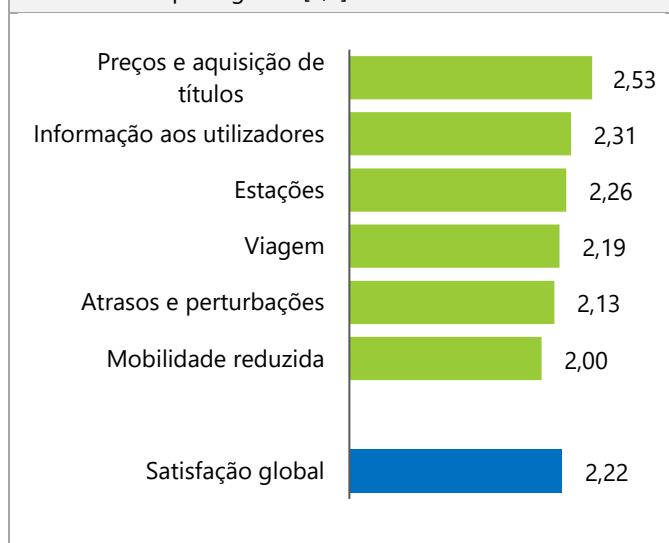
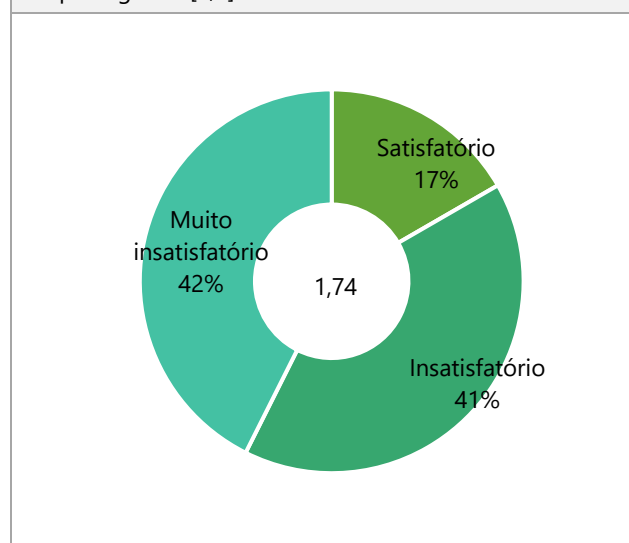
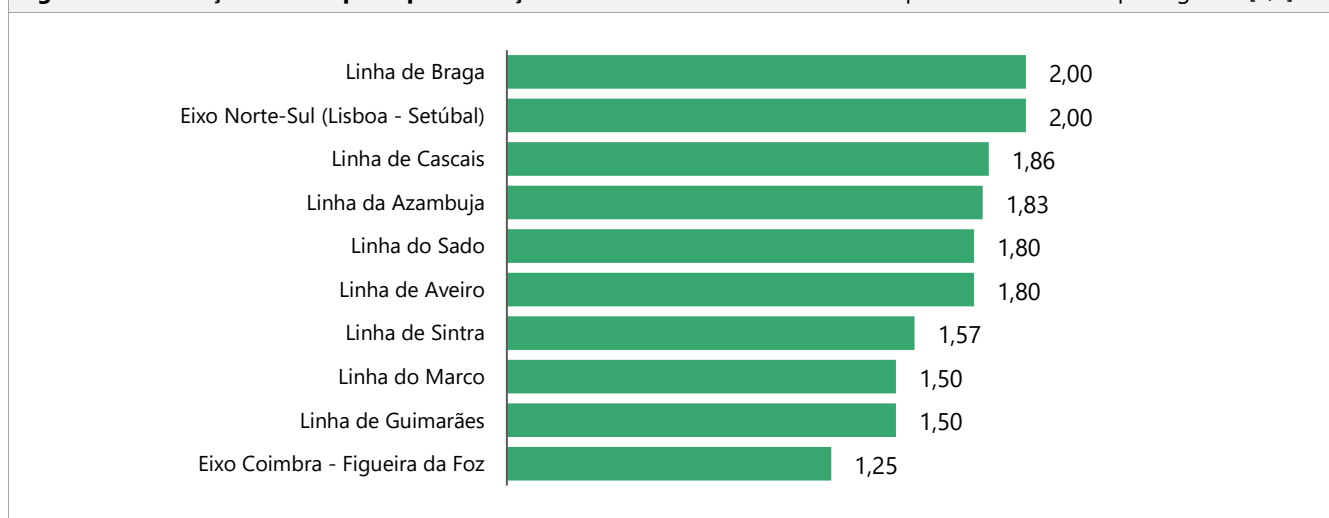


Figura 2 – Grau de satisfação global nos principais serviços urbano e suburbano de transporte ferroviário de passageiros [1,4]



Foi também solicitado aos representantes dos utilizadores de serviços ferroviários de transporte de passageiros que indicassem o seu grau de satisfação quanto aos principais serviços urbanos e suburbanos. Pela observação da Figura 3, verifica-se que os respondentes estão insatisfeitos com todas as linhas, registando-se os maiores níveis de insatisfação no eixo Coimbra-Figueira da Foz (1,25), na linha de Guimarães (1,50), na linha do Marco (1,50) e na Linha de Sintra (1,57).

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



Os respondentes foram questionados sobre a evolução da qualidade de todas as temáticas que contribuem para a qualidade do serviço urbano e suburbano de transporte ferroviário de passageiros [1,3], tendo as suas respostas sido transformadas em resultado numérico (figura 4). Em termos de evolução da qualidade, registou-se uma avaliação global de 1,50, em que obtiveram melhores pontuações as questões relacionadas com preços e aquisição

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

de títulos (2,00) e com acessibilidade a pessoas com mobilidade reduzida (1,71) e pontuações mais baixas as temáticas relacionadas com a viagem (1,33) e com as estações (1,50).

Quando questionados sobre a evolução da qualidade global do serviço urbano e suburbano de transporte ferroviário de passageiros, nos últimos dois anos, 50% dos respondentes considerou que a mesma se manteve estável, enquanto os restantes 50% consideram que piorou.

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

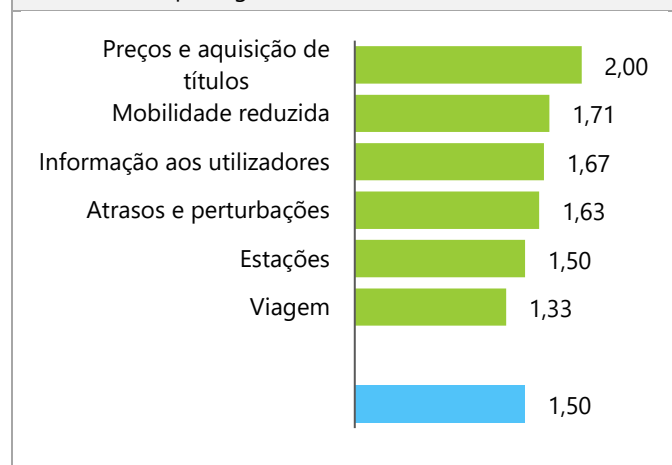
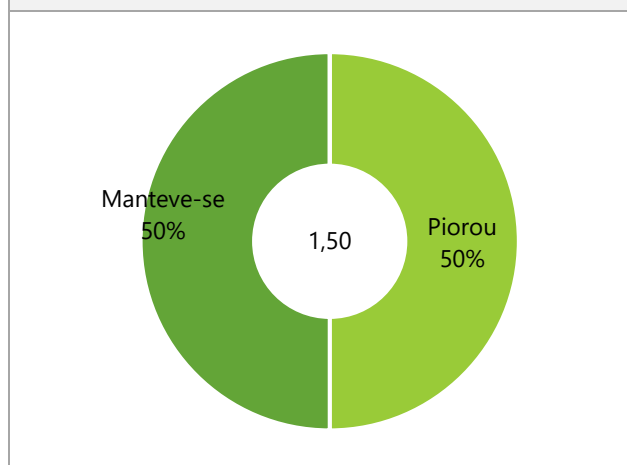
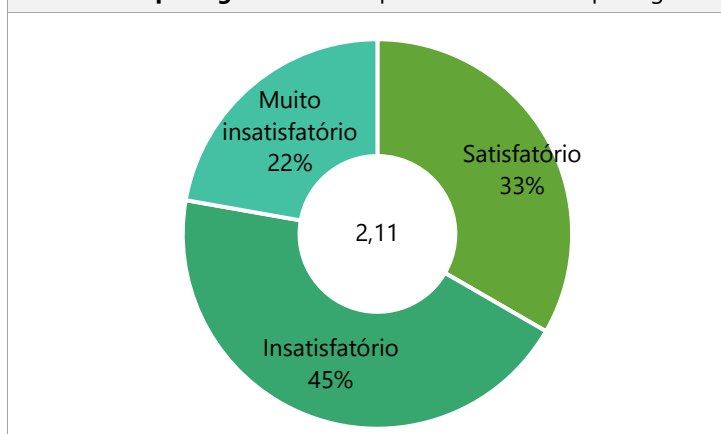


Figura 5 – Evolução da qualidade global do serviço urbano e suburbano de transporte ferroviário de passageiros, nos últimos dois anos [1,3]



Também se considerou pertinente questionar os respondentes sobre o grau de cumprimento da legislação relativa aos direitos dos passageiros dos serviços ferroviários¹⁰, designadamente, dos passageiros com mobilidade condicionada. Neste sentido, apenas 33% dos respondentes evidenciaram como satisfatório o grau de cumprimento da legislação relativa aos direitos dos passageiros, os restantes estão insatisfeitos (45%), ou muito insatisfeitos (22%).

Figura 6 – Grau de cumprimento da legislação relativa aos direitos dos passageiros de transporte ferroviário de passageiros



¹⁰ Para um sumário dos principais direitos dos passageiros ferroviário vertidos na legislação nacional e europeia, respetivamente, o Regulamento (CE) n.º 1371/2007 e o Decreto-Lei n.º 58/2008, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 124-A/2018 poderá consultar a Tabela 16 do estudo "Ecosistema Ferroviário Português – 2017" disponível no site da AMT. (https://www.amt-autoridade.pt/media/1943/relatorio_ferrovuario_2017.pdf).

Os inquéritos, incluíam, como de resto nas consultas anteriores, áreas para comentários, sugestões, ou explicação das avaliações efetuadas. A Deco, Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor, apresentou alguns comentários relativos a insuficiências ou perturbações associadas ao transporte ferroviário de passageiros, as quais se sintetizam na Figura 7.

Figura 7 – Síntese das principais insuficiências ou perturbações associadas ao transporte ferroviário de passageiros, apresentadas pela DECO

Reclamação	Temática
Atrasos frequentes;	Atrasos e perturbações
Greves (prejuízos causados sem que disponham de uma alternativa viável para as suas deslocações);	Atrasos e perturbações
Não funcionamento/avaria das máquinas de venda automática (não disponibilização de alguns meios de pagamento – multibanco ou notas/moedas);	Estações
Longas filas de espera nas bilheteiras, sobretudo no final de mês, aquando da aquisição dos passes;	Estações
Não funcionamento de escadas rolantes e de elevadores durante largos períodos, nomeadamente meses;	Estações
Falta de limpeza/higiene, estado de conservação e segurança das estações;	Estações
Não funcionamento do Serviço SIM (CP), nomeadamente ausência de plataforma e de pessoal para realização de desembarque na paragem de destino solicitada pelos consumidores, ficando impossibilitados de desembarcar e “retidos” até à última estação;	Estações
Distância entre o cais e o comboio;	Estações
Deficiente informação ao cliente;	Informação aos utilizadores
Ausência de resposta ou demora excessiva no tratamento das reclamações;	Informação aos utilizadores
Necessidade de marcação prévia para acesso ao serviço por parte dos utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida;	Mobilidade reduzida
Falta de pessoal de apoio à deslocação das pessoas com mobilidade reduzida;	Mobilidade reduzida
Dificuldade na acessibilidade às máquinas de venda de bilhetes por parte das pessoas com mobilidade reduzida;	Mobilidade reduzida
Reduzida cobertura horária ao fim de semana, bem como, durante o período noturno;	Viagens
Falta de conforto (sobrelotação, ausência/não funcionamento de ar condicionado ou mau funcionamento);	Viagens

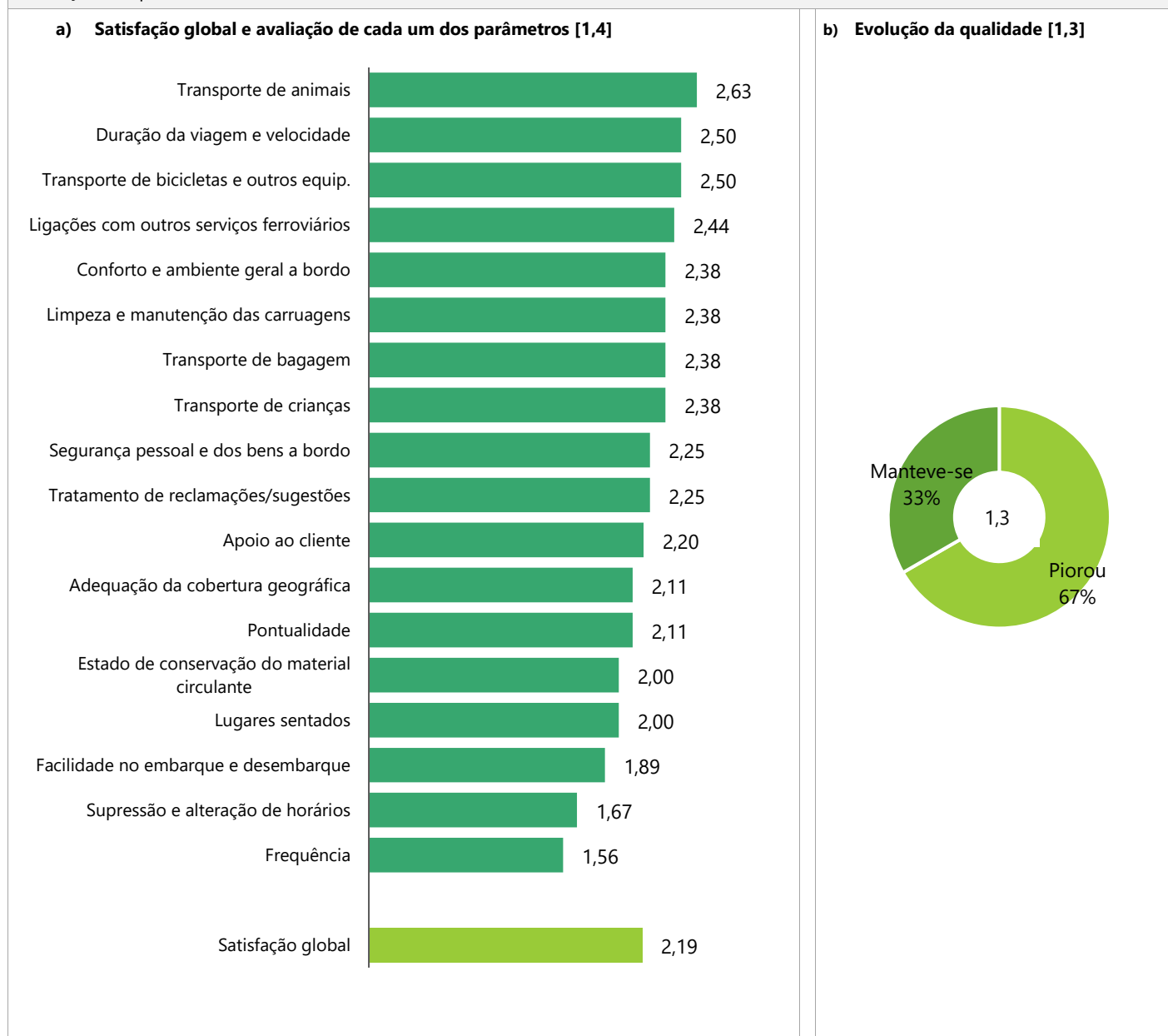
1.1.2. Temáticas

Nos serviços urbanos e suburbanos, foram abordadas várias temáticas e a sua avaliação foi efetuada com recurso a um conjunto de parâmetros relacionados com o serviço ferroviário de transporte de passageiros.

(i) Avaliação das viagens de comboio

A temática viagens de comboio nos serviços urbanos e suburbanos obteve globalmente, uma avaliação negativa (2,19), tendo piorado nos últimos dois anos para 67% dos respondentes.

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



Os parâmetros com melhor classificação são o transporte de animais (2,63), a duração da viagem e velocidade (2,50) e o transporte de bicicletas e outros equipamentos (2,50). Por outro lado, os parâmetros que apresentam maior grau de insatisfação são a frequência (1,56), a supressão e alteração de horários (1,67), e a facilidade no embarque e desembarque (1,89).

Relativamente a esta temática, a DECO forneceu alguns contributos relacionados com as reclamações frequentes dos utilizadores, como seja, a reduzida cobertura horária ao fim de semana, bem como durante o período noturno, e a falta de conforto (sobrelotação, ausência/não funcionamento ou mau funcionamento do ar condicionado).

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

A temática preço e procedimentos de aquisição de títulos de transporte nas viagens urbanas e suburbanas de transporte de passageiros foi a que obteve melhor avaliação (2,53), de entre as seis temáticas avaliadas. Na Figura 9 apresenta-se a avaliação da satisfação global de cada um dos parâmetros e a evolução da qualidade nos últimos dois anos. Em termos gerais, 63% dos respondentes avaliam-na como satisfatória.

Para 40% dos respondentes o tratamento do preço e procedimentos de aquisição de títulos de transporte manteve-se inalterada nos últimos dois anos. Por outro lado, 30% consideraram que terá piorado e os restantes 30% que terá melhorado.

Os parâmetros analisados que apresentam um maior grau de satisfação são a clareza e simplicidade do sistema tarifário (2,75) e a adequação dos preços (2,63), sendo a facilidade de troca ou reembolso de títulos, o parâmetro que obteve pior avaliação (2,25).

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

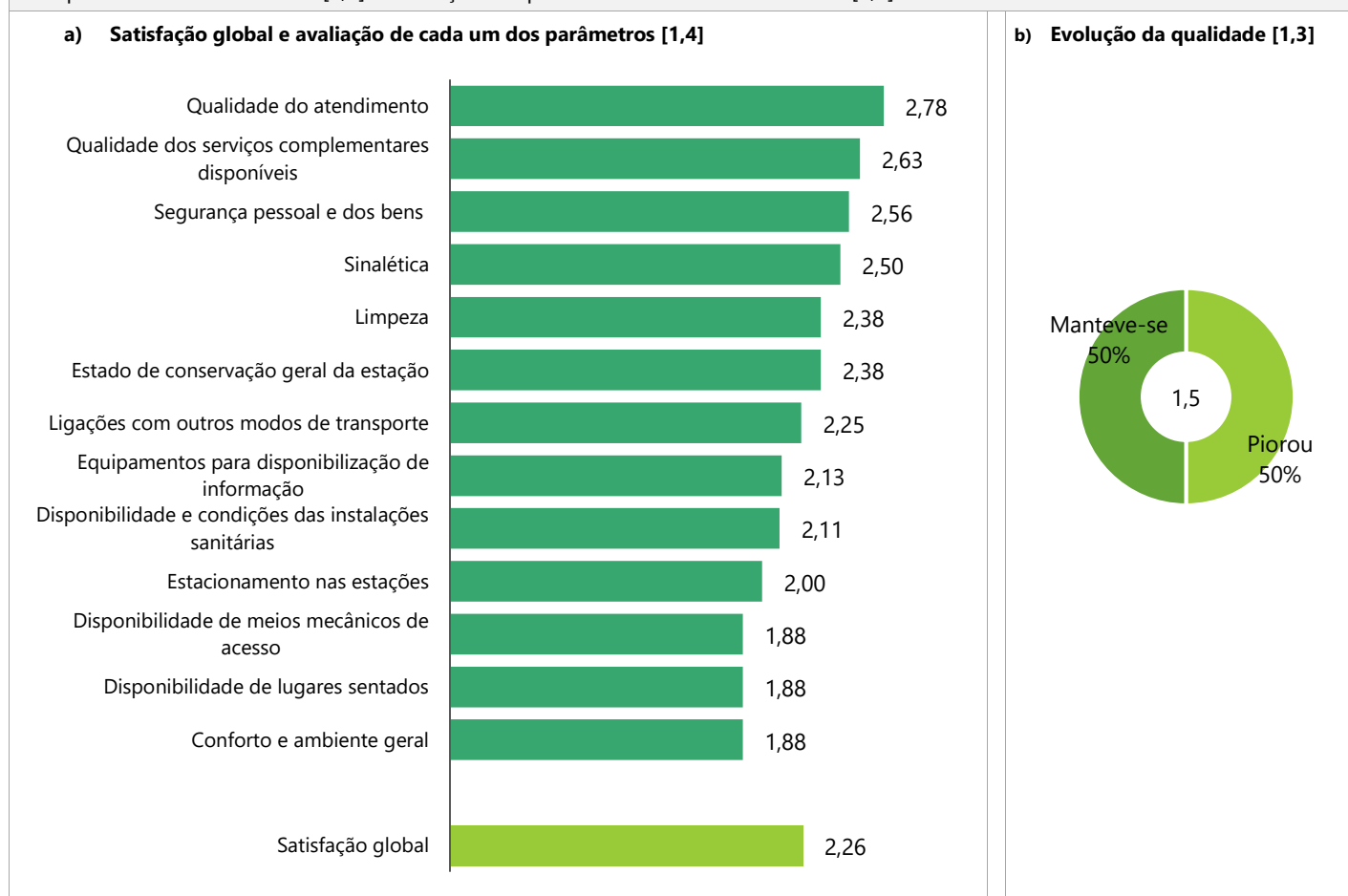
Figura 9 – Preço e procedimentos de aquisição de títulos de transporte. Avaliação da satisfação global [1,4], avaliação de cada um dos parâmetros relacionados [1,4] e evolução da qualidade nos últimos dois anos [1,3]



(iii) Estações de passageiros e outras infraestruturas de apoio

Para 56% das associações respondentes, a qualidade das estações de passageiros e outras infraestruturas de apoio aos serviços urbanos e suburbanos de transporte de passageiros é insatisfatória. Importa salientar que este parâmetro tinha obtido avaliação satisfatória na consulta anterior. Por outro lado, e também numa perspetiva global, 50% dos respondentes consideram que as estações de passageiros e outras infraestruturas de apoio se mantiveram sem evolução da sua qualidade nos últimos dois anos, enquanto os restantes 50% consideram que a qualidade das mesmas piorou.

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



A qualidade do atendimento (2,78), a qualidade dos serviços complementares (e.g., lojas, cafés e restaurantes) disponíveis (2,78) e a segurança pessoal e dos bens (2,56), foram os parâmetros que registaram níveis de satisfação mais elevados. Por outro lado, o conforto e ambiente geral (1,88), a disponibilidade de lugares sentados (1,88) e a disponibilidade de meios mecânicos de acesso (1,88) foram os parâmetros classificados como os mais insatisfatórios, não apresentando, em algumas estações, condições adequadas.

A DECO salienta que, de acordo com as reclamações recebidas, nas estações é frequente verificar-se o não funcionamento/avaria das máquinas de venda automática e a não disponibilização de alguns meios de pagamento (multibanco ou notas/moedas), assim como longas filas de espera nas bilheteiras, sobretudo no final de mês, aquando da aquisição dos passes.

Acresce que, nas estações é frequente o não funcionamento de escadas rolantes e elevadores durante longos períodos, verificando-se também falta de limpeza/higiene e mau estado de conservação e segurança das mesmas.

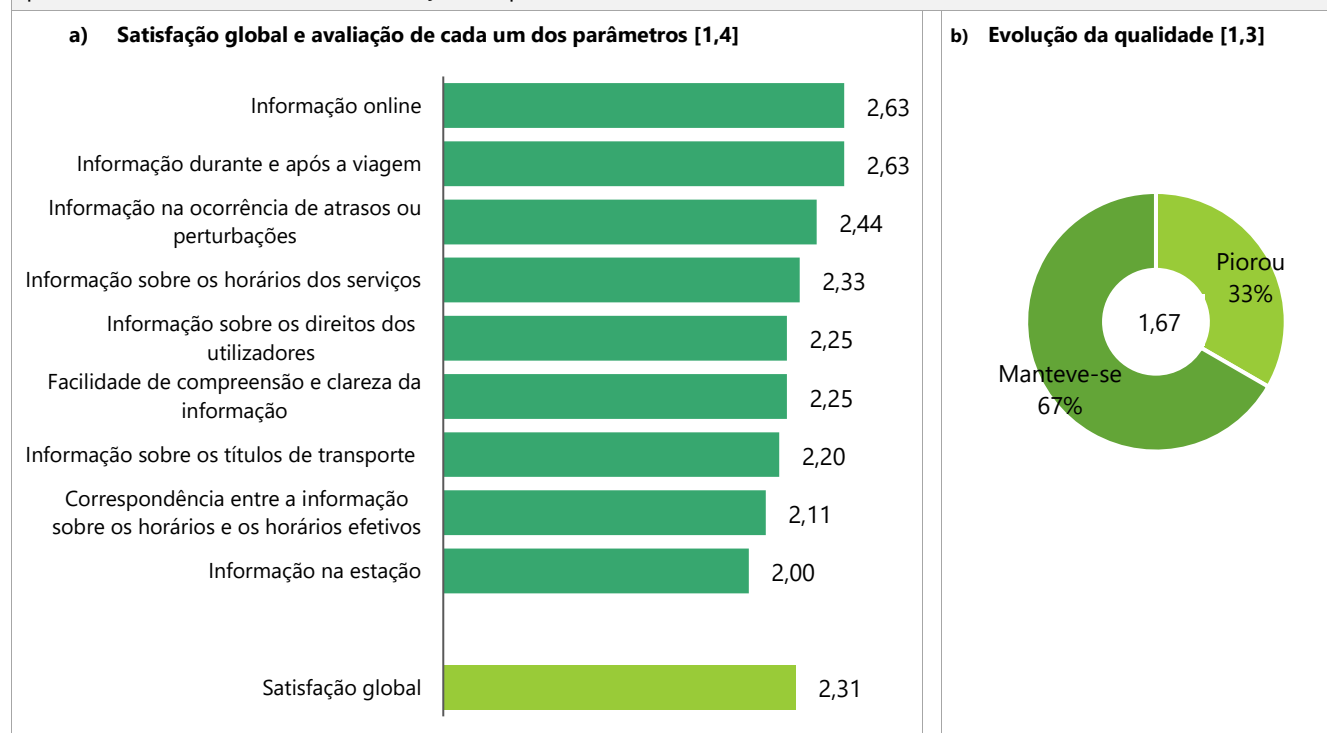
(iv) Informação disponibilizada aos utilizadores

O grau de satisfação global da qualidade da informação disponibilizada aos utilizadores dos serviços urbanos e suburbanos de transporte de passageiros é satisfatória para a maioria dos respondentes (56%). Apesar de ser a segunda temática com pontuação mais elevada em termos de satisfação global, verifica-se que alguns dos parâmetros geram muita insatisfação, nomeadamente a informação na estação (2,00) e a correspondência da informação dos horários e os horários efetivos (2,11). Já no que respeita à informação online (2,63) e à informação durante e após a viagem (2,63), verificam-se níveis de satisfação um pouco melhores.

A qualidade da informação disponibilizada aos utilizadores manteve-se nos últimos dois anos para 67% dos respondentes, conforme ilustrado na Figura 11 b). Relewa-se que para 33% a evolução da qualidade da informação piorou.

A título de exemplo de alguns dos comentários recebidos na presente consulta, a DECO evidencia que a informação ao cliente é insuficiente e que existe uma ausência de resposta ou demora excessiva no tratamento das reclamações.

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



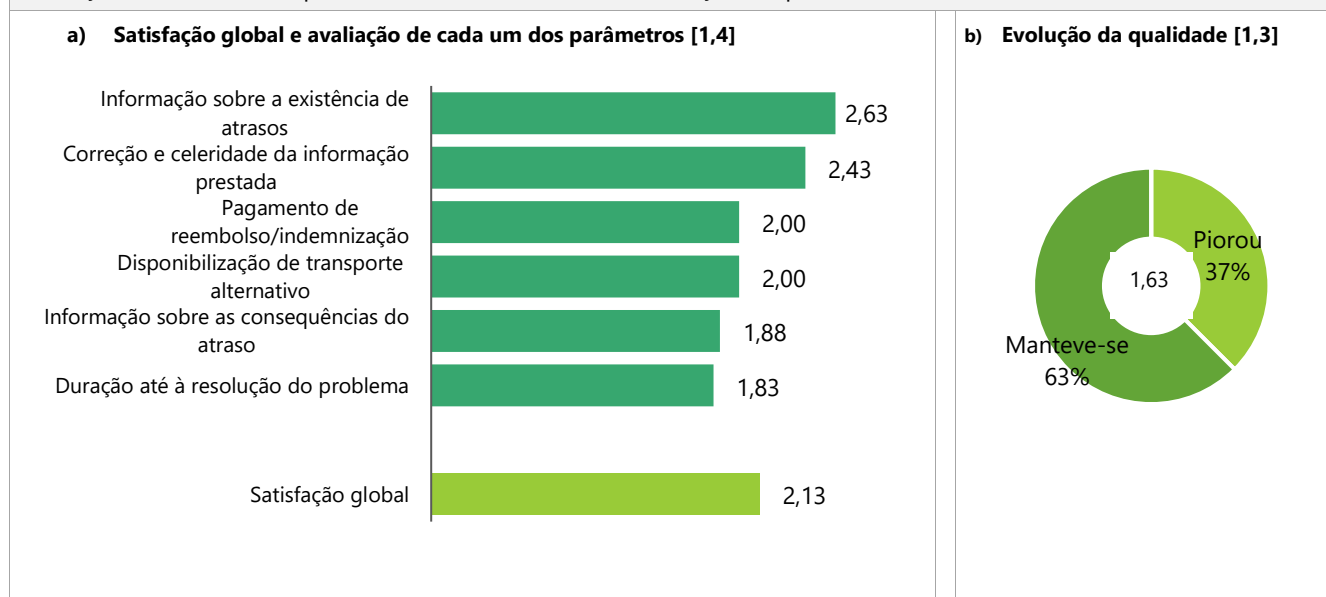
(v) Tratamento de situações de atraso ou perturbações nos serviços

No que respeita à satisfação global com a qualidade do tratamento de situações de atraso ou perturbação nos serviços urbanos e suburbanos de transporte de passageiros, a mesma apresenta-se insatisfatória para 50% das associações e satisfatória para as restantes 50%. Consta-se que a sua qualidade não teve evoluções nos últimos dois anos, para 63% dos respondentes e que para 37% dos mesmos terá piorado.

A informação sobre a existência e origem de atrasos (2,63) foi o parâmetro que obteve melhor avaliação. Todos os restantes parâmetros foram avaliados como insatisfatórios pelos respondentes. Verifica-se, sobretudo, insatisfação na duração até à resolução do problema (1,83).

A DECO indicou a existência de atrasos frequentes e greves, como situações que causam prejuízos sem que os operadores disponham de alternativas viáveis para as deslocações dos utilizadores.

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



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

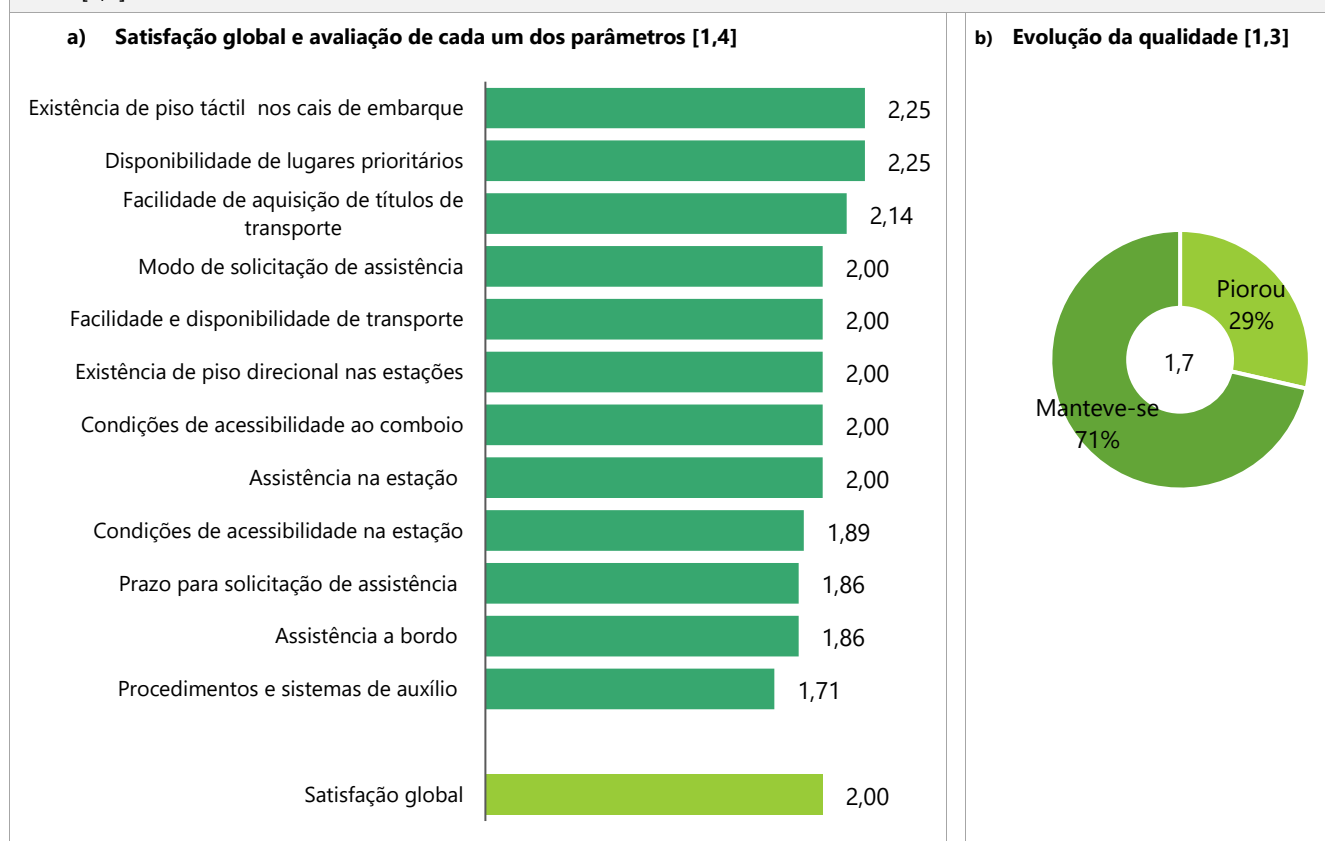
O grau de satisfação global relativamente à acessibilidade e à assistência a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida é satisfatório para 50% das associações e insatisfatório para as restantes 50%. A Figura 13 a) apresenta os resultados da satisfação existente com os parâmetros relacionados com as condições de acessibilidade e assistência a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida nas viagens urbanas e suburbanas.

A este respeito foi sobretudo manifestada insatisfação relativamente aos procedimentos e sistemas de auxílio, designadamente cadeiras de rodas (1,71).

Muito embora o objeto das reclamações dos consumidores com deficiência ou mobilidade reduzida, relativamente a este tipo de serviços, seja o mesmo das reclamações apresentadas pelos restantes utilizadores, verificam-se algumas especificidades, nomeadamente:

- i) Rever a necessidade de marcação prévia para acesso ao serviço por parte dos utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida, atualmente de 12h para a Fertagus e de 6h para a CP - para a utilização dos serviços;
- ii) Garantir que todos os comboios disponibilizem meios de acesso, nomeadamente plataformas elevatórias acionadas pelo utilizador, bem como diminuir o espaço entre o cais e o comboio
- iii) Aumentar o pessoal de apoio à deslocação das pessoas com mobilidade reduzida, bem como dar-lhes formação;
- iv) Melhorar a acessibilidade às máquinas de venda de bilhetes por parte das pessoas com mobilidade reduzida;
- v) A informação sobre as perturbações e os atrasos continua muito deficitária, especialmente para as pessoas com deficiência auditiva e visual, sendo muitas vezes desatualizada ou inexistente;
- vi) As infraestruturas não estão devidamente acessíveis a todas as pessoas. A faixa que deve existir junto ao cais de embarque deve ser de cor contrastante e apresentar piso tátil de alerta para ser facilmente reconhecida pelas pessoas com deficiência visual.

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



1.2. Serviço de longo curso, regional e internacional

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

1.2.1. Satisfação global

No que respeita à avaliação global dos serviços de longo curso, regionais e internacional de passageiros, 44% dos respondentes classifica-a como satisfatória e 10% como muito satisfatória. Porém, 46% dos respondentes consideraram estar globalmente insatisfeitos (13%) ou muito insatisfeito (33%) com estes serviços.

As temáticas foram globalmente avaliadas com insatisfação por parte das entidades respondentes, verificando-se um maior grau de insatisfação com a acessibilidade e assistência a utilizadores com mobilidade reduzida (2,01) e ao tratamento de situações de atraso ou perturbações nos serviços (2,04).

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

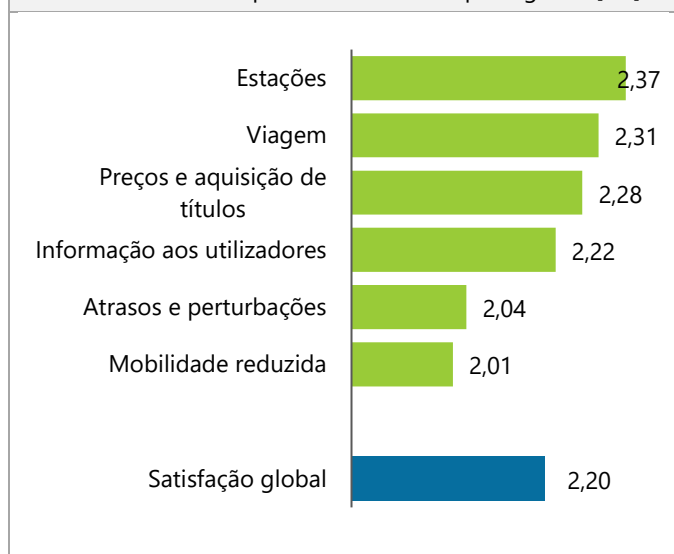
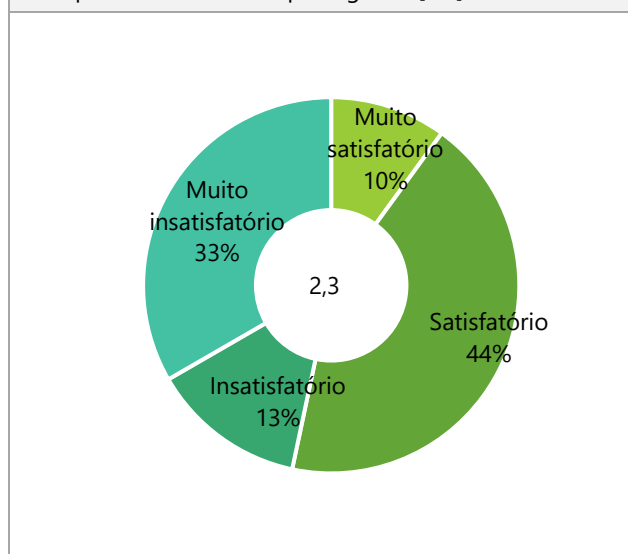


Figura 15 – Grau de satisfação global nos principais serviços de longo curso, regional e internacional de transporte ferroviário de passageiros [1,4]



Foi igualmente solicitado às associações que indicassem qual o grau de satisfação com cada um dos principais serviços em operação. Observando a Figura 16, verifica-se que o serviço alfa pendular é o único com resultado satisfatório (2,75), contrariamente aos restantes que apresentam avaliações insatisfatórias: o serviço intercidades (2,44), os serviços regionais (2,11) e o serviço internacional (1,50). A satisfação global destes serviços apresenta um resultado insatisfatório (2,30).

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



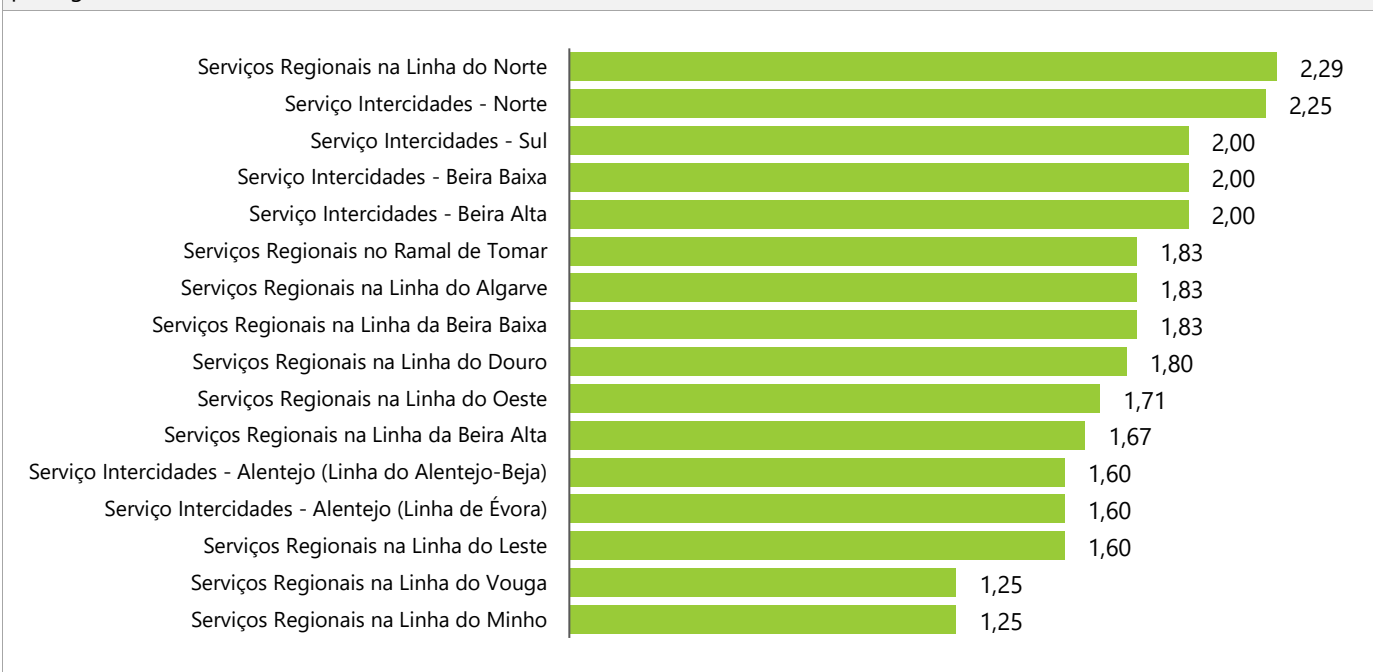
Em relação ao serviço intercidades, foram os serviços do Alentejo (Linha do Alentejo-Beja e Linha Évora) que atingiram os maiores níveis de insatisfação (1,60). Por outro lado, o serviço intercidades do Norte foi o único com nível de satisfação acima de 2, tendo os restantes sido considerados pelos respondentes como insatisfatórios. Ressalva-se que todas as avaliações são piores do que as relativas à última consulta (2021).

Os serviços regionais de transporte de passageiros são aqueles onde existe maior nível de insatisfação por parte dos respondentes, destacando-se os serviços regionais na Linha do Vouga (1,25) e os serviços regionais na Linha do

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

Minho (1,25). Contrariamente, o serviço com melhor avaliação (ainda que negativa) foi o serviço regional da Linha do Norte (2,29).

Figura 17 – Satisfação com os principais serviços de longo curso, regionais e internacionais¹² de transporte ferroviário de passageiros [1,4]



Os respondentes foram questionados sobre a evolução da qualidade de todas as temáticas que contribuem para a qualidade do serviço de longo curso, regional e internacional de transporte ferroviário de passageiros nos últimos dois anos [1,3], tendo as suas respostas sido transformadas em resultado numérico (figura 18). Em termos de evolução da qualidade, obtiveram melhores pontuações as questões relacionadas com as acessibilidades aos passageiros com mobilidade reduzida (2,03) e a qualidade das estações (2,0) e pontuações mais baixas as temáticas, preços e aquisição de títulos (1,91) e atrasos e perturbações (1,95), apresentando uma avaliação global de 1,88.

Quando questionados sobre a evolução da qualidade global do serviço de longo curso, regional e internacional de transporte ferroviário de passageiros, nos últimos dois anos, a maioria dos respondentes indicou que a qualidade destes serviços se tem mantido estável (72%), sem prejuízo de existir uma proporção diminuta de respondentes que entende ter existido algumas melhorias (8%) e outra que considera que a mesma terá piorado (20%).

¹² Ressalva-se que, o termo "linha" é utilizado para denotar um serviço de transporte de passageiros.

Figura 18 – Evolução da qualidade de cada uma das temáticas que contribuem para a qualidade do serviço de longo curso, regional e internacional de transporte ferroviário de passageiros **nos últimos dois anos** [1,3]

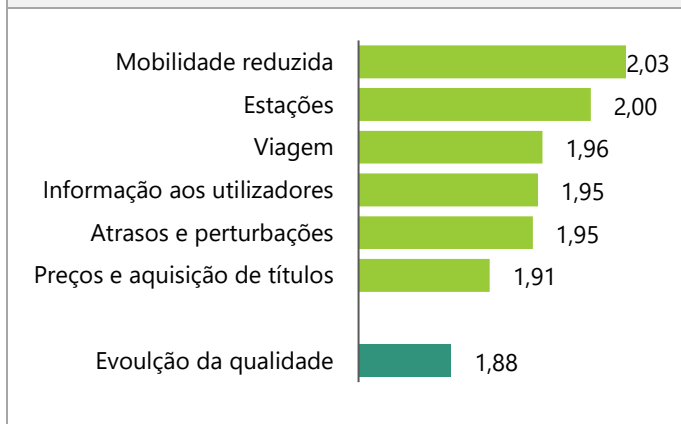
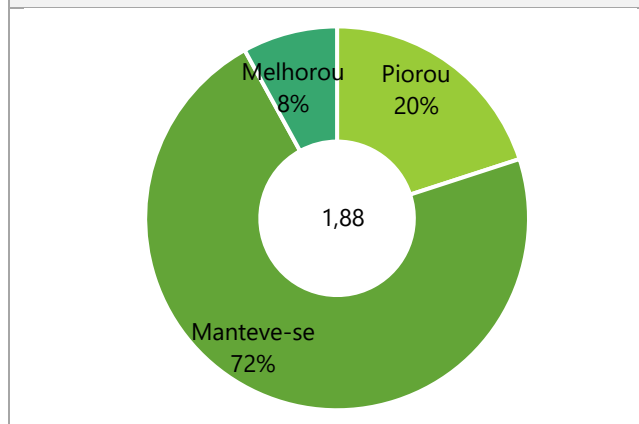


Figura 19 – Evolução da qualidade global do serviço de longo curso, regional e internacional de transporte ferroviário de passageiros, **nos últimos dois anos** [1,3]



1.2.2. Temáticas

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

(i) Avaliação das viagens de comboio

A satisfação global com as viagens ferroviárias foi apenas satisfatória nos serviços de longo curso de passageiros, embora com pontuação baixa (2,6) tendo os respondentes apresentado insatisfação face os serviços regionais (2,3) e internacional (2,2). Para 79% dos respondentes a qualidade das viagens de comboio nos últimos dois anos manteve-se sem evolução, tendo piorado para 13% e melhorado para 8% dos respondentes.

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

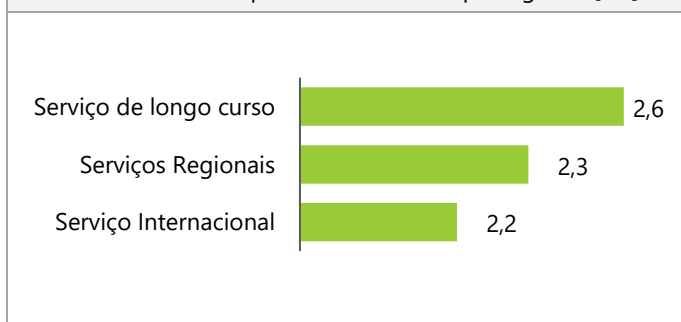
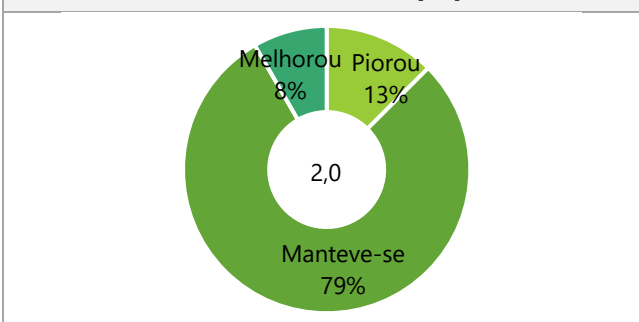
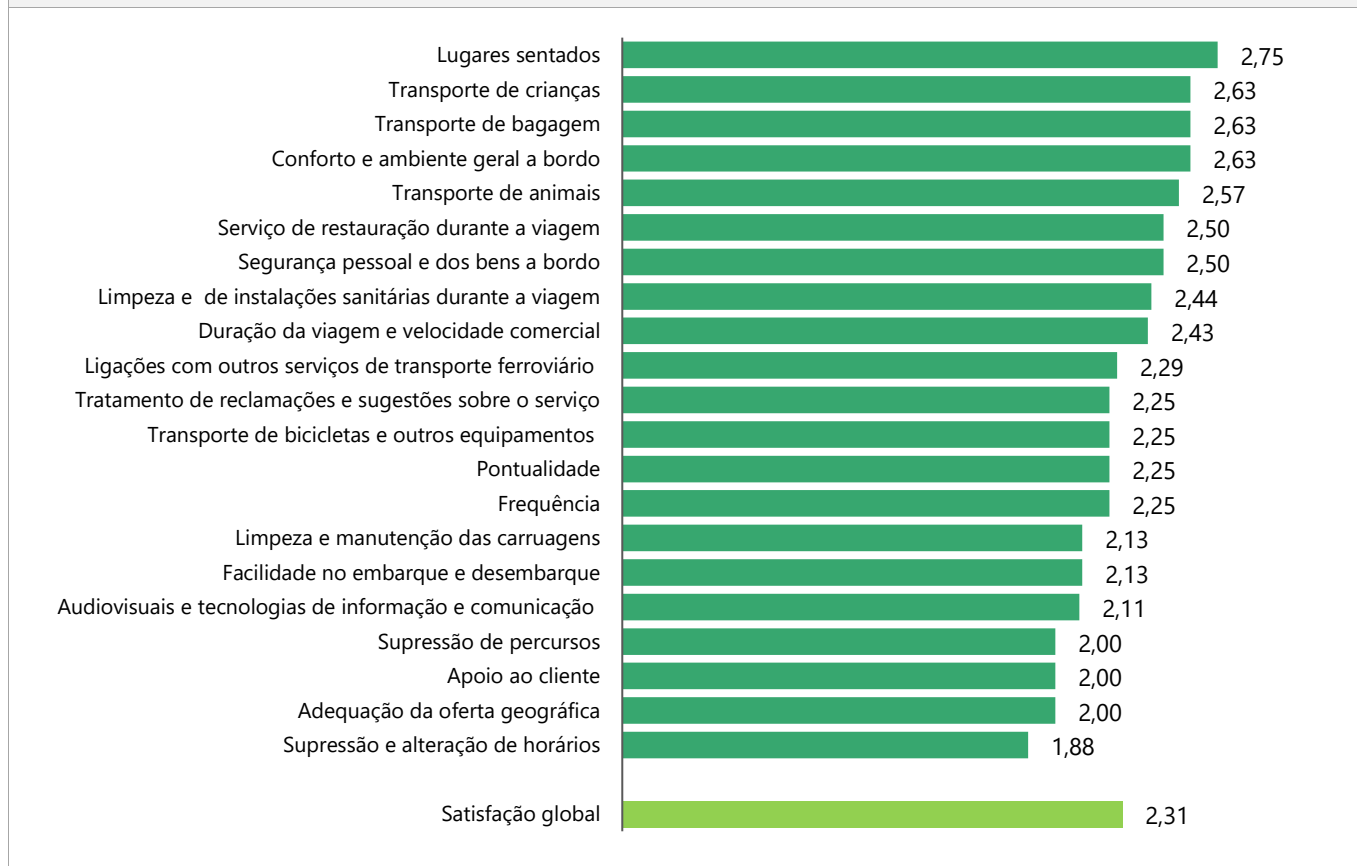


Figura 21 – Evolução da qualidade das viagens de comboio no serviço de longo curso, regional e internacional, **nos últimos dois anos** [1,3]



De acordo com a Figura 22, os três parâmetros mais insatisfatórios desta temática foram: *i*) supressão e alteração de horários (1,88) *ii*) adequação da oferta geográfica (2,00); *iii*) apoio ao cliente (2,00) e *iv*) supressão de percursos (2,00).

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



Dos 21 parâmetros analisados relativos às viagens ferroviárias de longo curso, regionais e internacional, foi possível verificar que sete parâmetros foram classificados como satisfatórios (ou seja, igual ou acima de 2,5): *i*) segurança pessoal e dos bens a bordo (2,50) *ii*) serviço de restauração durante a viagem (2,50) *iii*) transporte de animais (2,57) *iv*) conforto e ambiente geral a bordo (2,63) *v*) transporte de bagagem (2,63) *vi*) transporte de crianças (2,63) e *vii*) lugares sentados (2,75).

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

Na Figura 23, observa-se que todos os serviços apresentam um nível de satisfação abaixo do satisfatório (2,50), no que se refere à temática preço e procedimentos de aquisição de títulos de transporte. Em termos de evolução da qualidade nos últimos dois anos, verifica-se que a mesma se tem mantido para a grande maioria dos respondentes (72%), tendo piorado para 20% e melhorado para 8% dos respondentes.

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

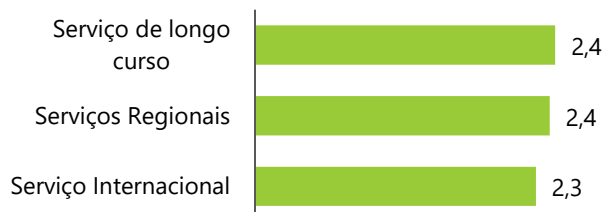
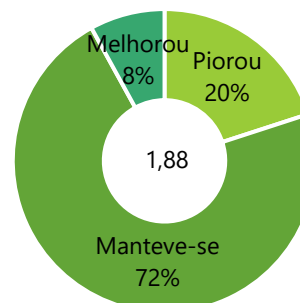
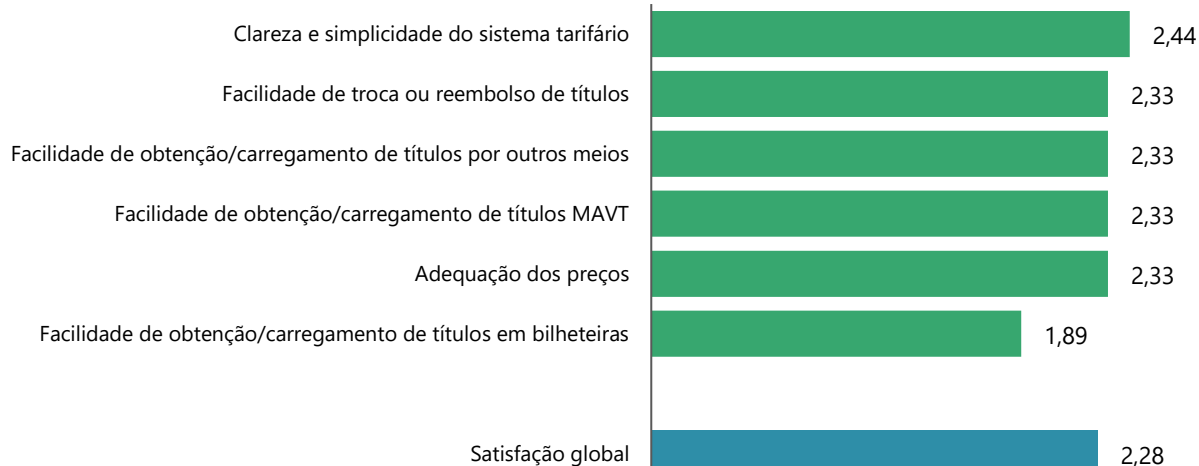


Figura 24 – Evolução da qualidade do preço e procedimentos de aquisição de títulos de transporte no serviço de longo curso, regional e internacional, nos últimos dois anos [1,3]



No contexto desta temática constata-se que todos os parâmetros foram classificados num grau não satisfatório conforme se pode visualizar na figura seguinte, sendo o mais insatisfatório o parâmetro facilidade de obtenção/carregamento de títulos em bilheteiras (1,89), tendo obtido a clareza e simplicidade do sistema tarifário a melhor classificação (2,44).

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



(iii) Estações de passageiros e outras infraestruturas de apoio

A totalidade dos respondentes considerou que a qualidade das estações de passageiros e outras infraestruturas de apoio aos serviços se manteve com avaliação insatisfatória nos últimos dois anos.

No âmbito dos serviços de longo curso, regionais e internacional de transporte de passageiros, a temática estações de passageiros e outras infraestruturas de apoio foi a que obteve uma avaliação menos insatisfatória (2,37) entre todas as temáticas avaliadas (Figura 14), verificando-se, contudo, níveis insatisfatórios em todos os serviços (Figura 26).

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

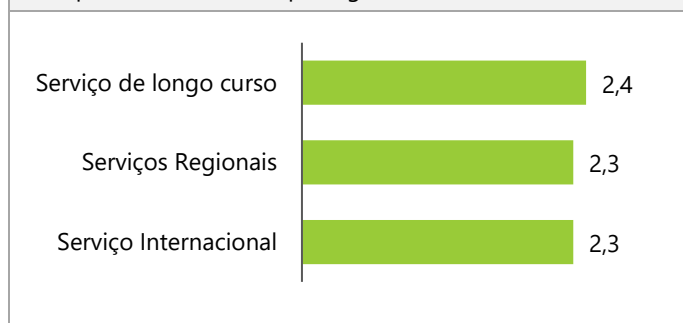


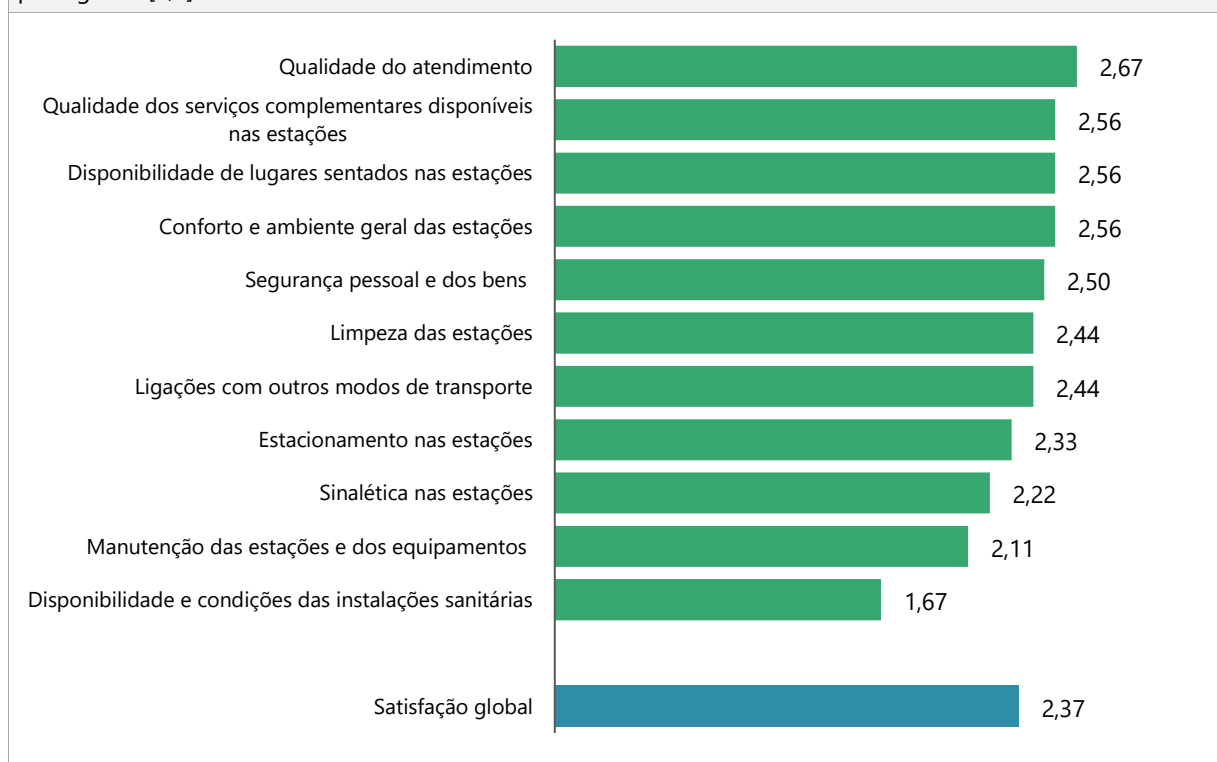
Figura 27 – Evolução da qualidade das estações de passageiros e outras infraestruturas de apoio no serviço de longo curso, regional e internacional, nos últimos dois anos [1,3]



Os parâmetros relacionados com as estações de passageiros e outras infraestruturas de apoio com maior nível de satisfação são: *i)* qualidade do atendimento (2,67); *ii)* qualidade dos serviços complementares (2,56), *iii)* disponibilidade de lugares sentados nas estações (2,56); *iv)* conforto e ambiente geral das estações (2,56) e *v)* segurança pessoal e dos bens durante a permanência nas estações (2,50).

Por outro lado, a disponibilidade e as condições, das instalações sanitárias das estações de passageiros foi o parâmetro com pior avaliação (1,67).

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



(iv) Informação disponibilizada aos utilizadores

À semelhança do que se verifica na temática relativa à avaliação das viagens, também na temática informação disponibilizada aos utilizadores, o serviço de longo curso apresenta um nível satisfatório, embora com uma pontuação baixa (2,6), apresentando os serviços regionais e internacional um nível insatisfatório (2,4).

No que diz respeito a esta temática os respondentes (77%) consideraram que a qualidade se manteve sem evolução nos últimos dois anos.

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

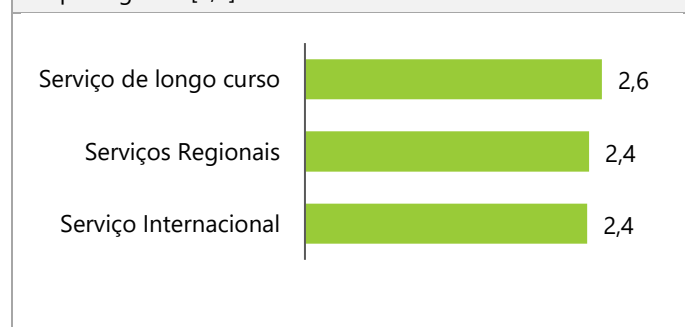
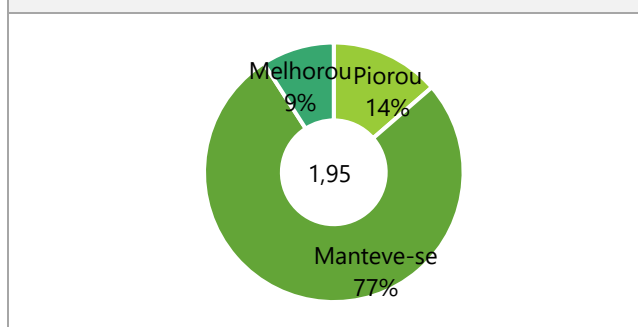
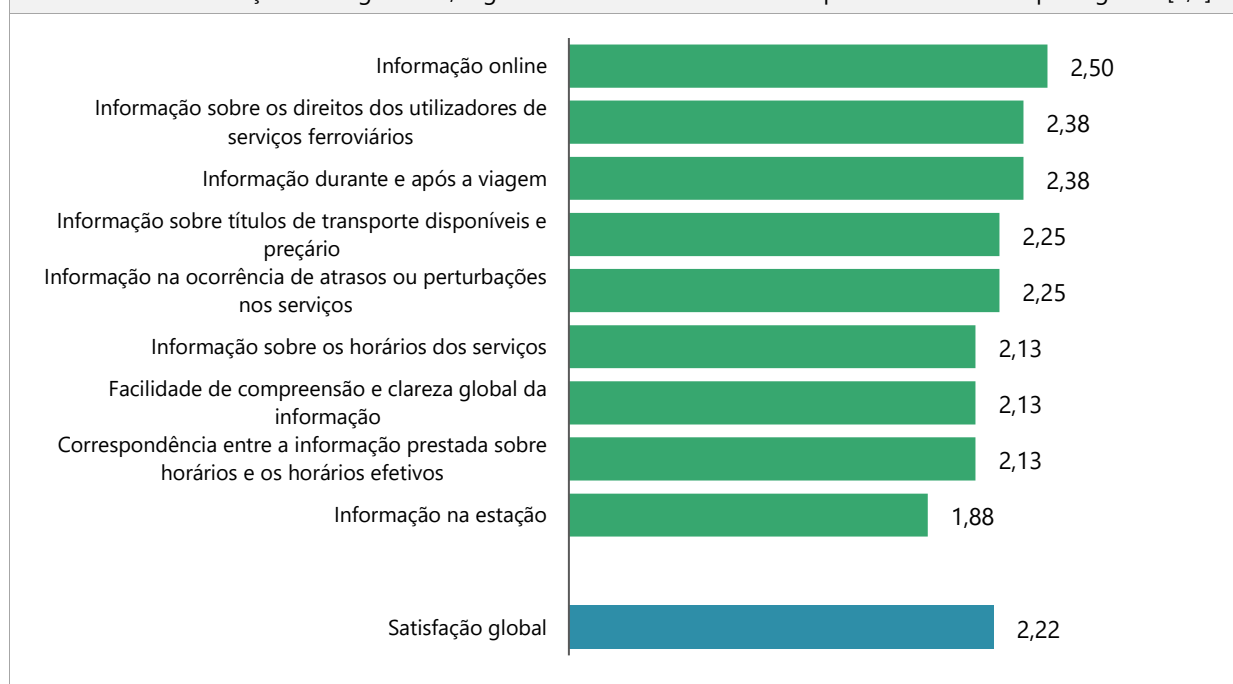


Figura 30 – Evolução da qualidade da informação disponibilizada aos utilizadores no serviço de longo curso, regional e internacional, nos últimos dois anos [1,3]



A informação na estação (1,88), a correspondência entre a informação sobre os horários e os horários efetivos (2,13); a facilidade de compreensão e clareza da informação (2,13) e a informação sobre os horários dos serviços (2,13) são os parâmetros que apresentam maiores níveis de insatisfação. A informação disponibilizada aos utilizadores online (2,50) foi o único parâmetro que apresentou um nível no limiar do satisfatório.

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



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

A temática relativa ao tratamento de situações de atraso ou perturbações foi a que obteve pior avaliação nos serviços de longo curso, regional e internacional de transporte ferroviário de passageiros, sendo o serviço regional o que atingiu o nível mais insatisfatório (2,2).

A maioria dos respondentes (75%) considerou que o tratamento de situações de atraso ou perturbação nos serviços se manteve inalterada nos últimos dois anos.

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

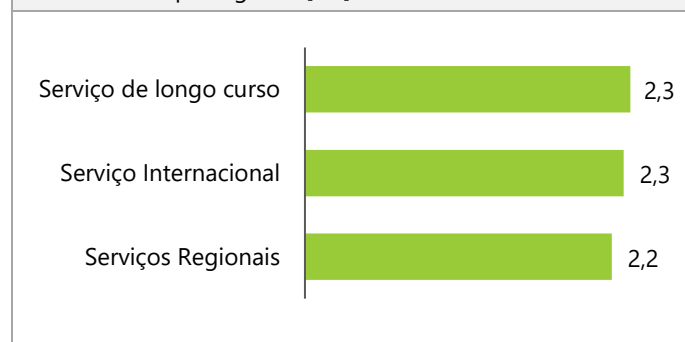
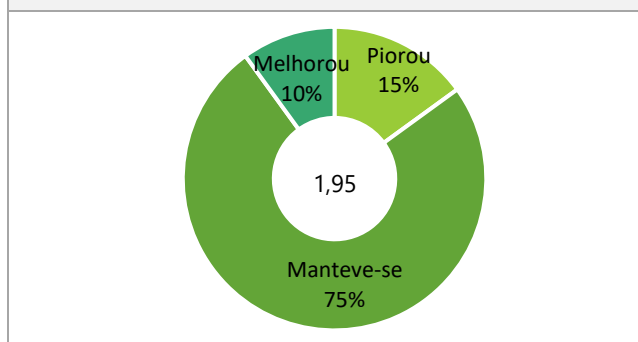
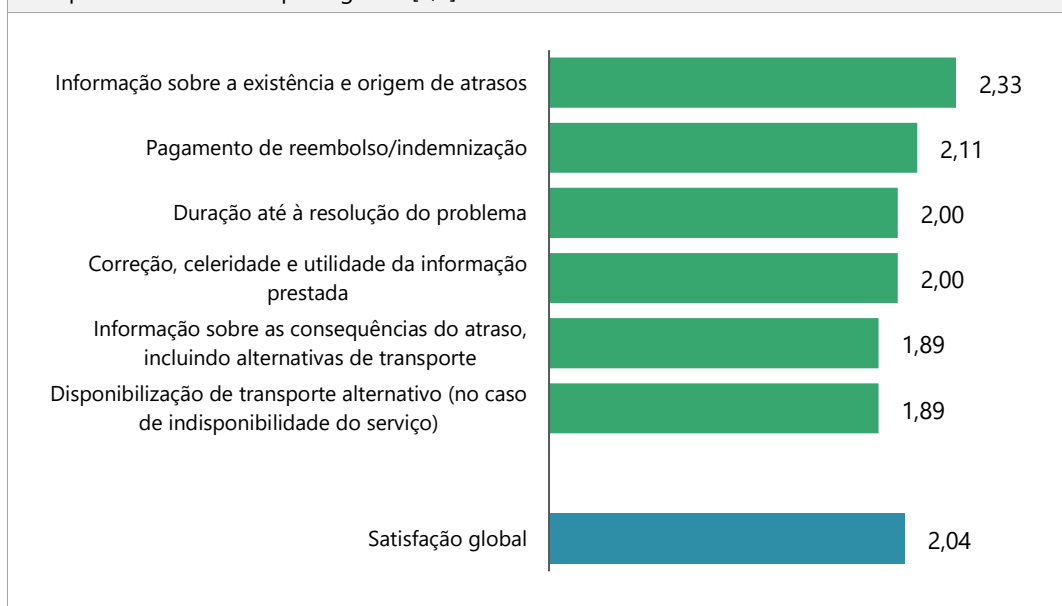


Figura 33 – Evolução da qualidade no tratamento de situações de atraso ou perturbações no serviço de longo curso, regional e internacional, nos últimos dois anos [1,3]



Pela análise da Figura 34, conclui-se que todos os parâmetros foram classificados como insatisfatórios (ou seja, abaixo de 2,5), tendo sido o parâmetro de disponibilização de transporte alternativo (no caso de indisponibilidade do serviço), aquele que teve pior avaliação (1,89).

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



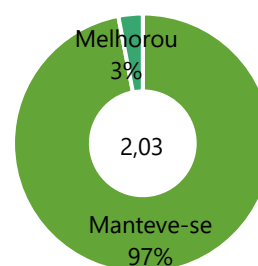
(vi) Acessibilidade e assistência a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida

No âmbito da temática acessibilidade e assistência a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida, nos serviços de longo curso, regionais e internacional de transporte de passageiros, todos os serviços foram avaliados de forma insatisfatória, tendo 97% dos respondentes considerado que a qualidade se tem mantido nos últimos dois anos, sendo que apenas 3% das associações consideram que estas condições melhoraram.

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



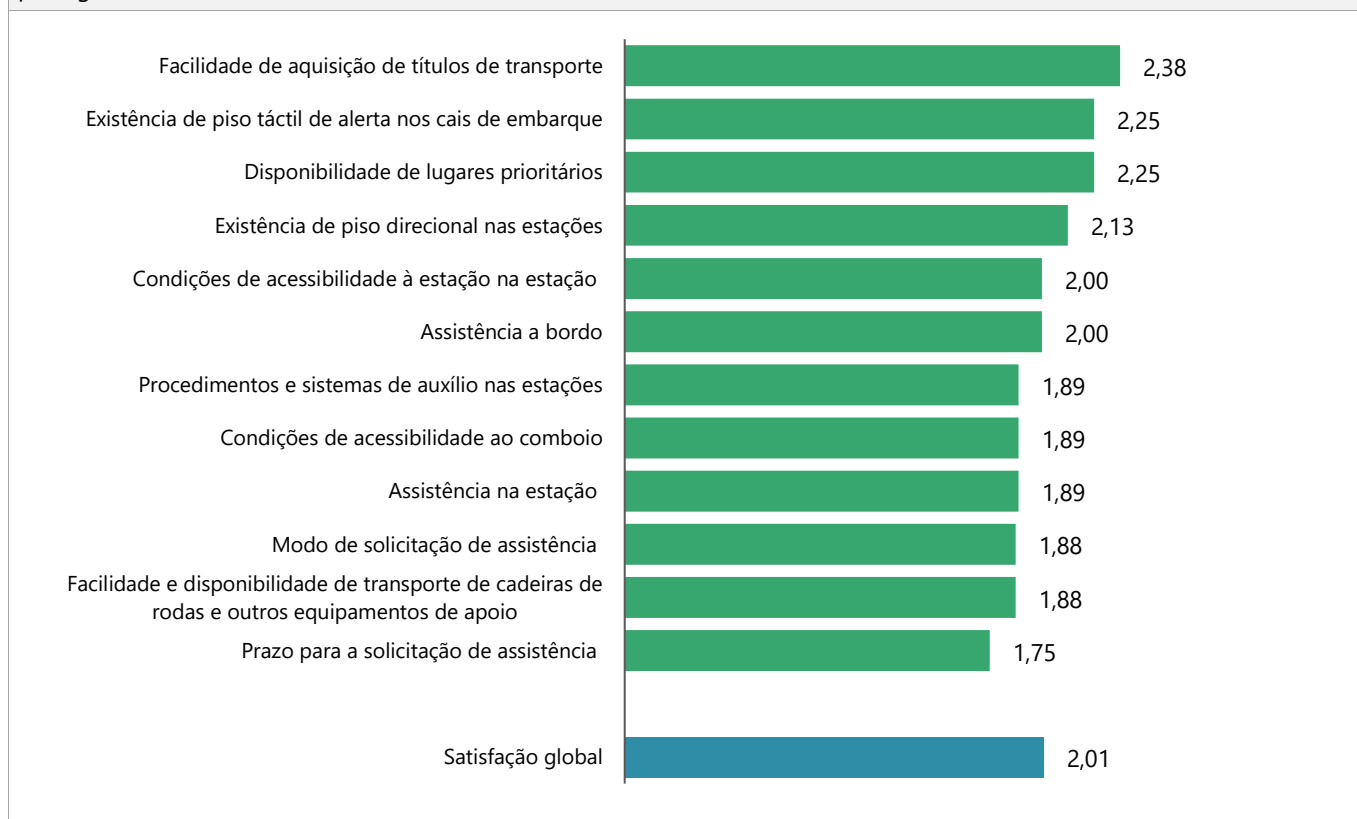
Figura 36 – Evolução da qualidade na acessibilidade e assistência a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida no serviço de longo curso, regional e internacional, **nos últimos dois anos** [1,3]



Dos 12 parâmetros analisados relativamente a esta temática é possível verificar que todos foram classificados como insatisfatórios (ou seja, abaixo de 2,5), sendo de destacar que os seis parâmetros que obtiveram menor pontuação: *i*) prazo para a solicitação de assistência (1,75); *ii*) facilidade e disponibilidade de transporte de cadeiras de rodas e outros equipamentos de apoio (1,88); *iii*) modo de solicitação de assistência (1,88); *iv*) assistência na estação (1,89); *v*) condições de acessibilidade ao comboio (1,89) e *vi*) procedimentos e sistemas de auxílio nas estações (1,89).

À semelhança do indicado relativamente aos serviços urbanos e suburbanos, as associações de mobilidade reduzida destacam alguns pontos negativos, no diz respeito à qualidade dos serviços assegurados a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida nos serviços de longo curso, regionais e internacional. No que respeita ao serviço de longo curso “Alfa Pendular”, os consumidores queixam-se sobretudo do elevado preço dos bilhetes, do mau funcionamento da rede Wi-Fi, da ausência/má qualidade do serviço de bar, assim como, da falta de higiene das casas de banho. Já no que concerne aos serviços regionais e intercidades, queixam-se sobretudo das condições das estações, como seja: a falta de informação (designadamente informação sobre o destino dos comboios/linhas), falta de pessoal de apoio, indisponibilidade de instalações sanitárias e de serviços complementares e falta de condições de conforto.

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



1.3. Reclamações dos Passageiros

As reclamações registadas e tratadas pela AMT, enquanto entidade competente para o efeito, provêm dos livros de reclamações físico e eletrónico (LRE)¹³, dos diversos operadores e prestadores de serviços do setor da mobilidade e dos transportes, bem como das reclamações apresentadas diretamente à AMT.

Durante o ano de 2022 foram recebidas na AMT 4.353 reclamações relativas aos operadores de transporte ferroviário de passageiros¹⁴, sendo que cerca de 50% resultam do LRE.

Os principais motivos das reclamações recebidas pela AMT, identificados na Figura 38, são questões relacionadas com: *(i)* cumprimento defeituoso ou incumprimento do horário de transporte (35%), *(ii)* preços, pagamentos e bilheteiras (30%), e *(iii)* insatisfação com a qualidade de atendimento (14%). O conjunto destes três motivos representa 79% das reclamações totais neste subsector do transporte ferroviário de passageiros.

¹³ A partir de 1 de julho de 2019, tornou-se obrigatória a disponibilização do Livro de Reclamações Eletrónico (LRE), bem como a divulgação de acesso ao mesmo nos respetivos sítios da Internet dos operadores económicos que desenvolvem a sua atividade nos setores regulados pela AMT.

¹⁴ O transporte ferroviário de passageiros conta atualmente com dois operadores, a CP – Comboios de Portugal, E.P.E. e a FERTAGUS – Travessia do Tejo, Transportes, S.A.

Figura 38 – Distribuição das reclamações por motivos principais considerando o ano de 2022,
motivos principais definidos pela DG do Consumidor (Fonte: AMT)

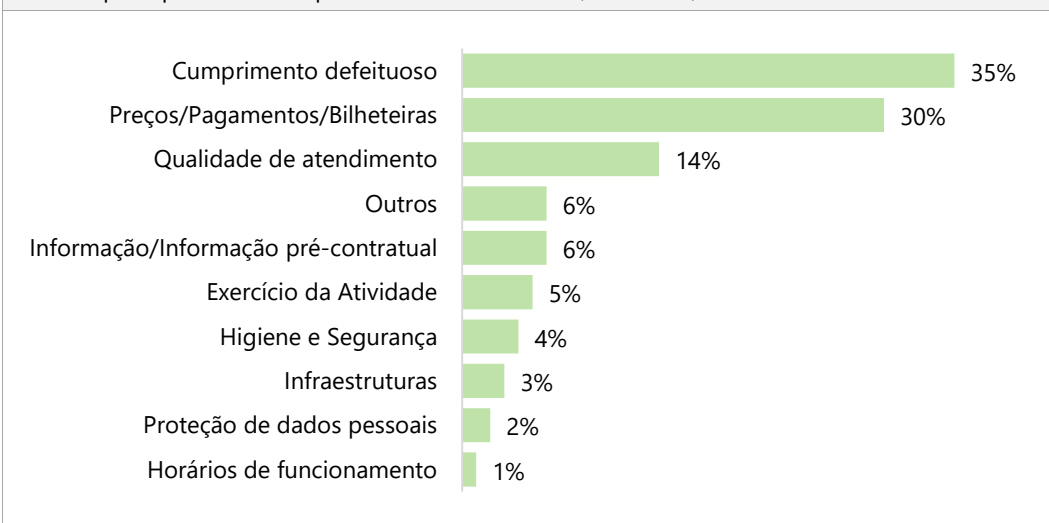


Figura 39 – Reclamações por motivos principais e secundários, ano de 2022 (Fonte: AMT)

Motivo Principal (definido pela DGC)	Motivo Secundário (definido pela AMT)	%
Cumprimento defeituoso	Baixa Frequência do transporte ou tempo excessivo de espera	1%
	Cancelamento do serviço	7%
	Excesso de lotação de veículos	2%
	Incumprimento de paragem	2%
	Incumprimento do horário do transporte	22%
	Recusa de transporte de animais/bicicletas/outros	1%
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com Veículos / material circulante	5%
Higiene e Segurança	Acidentes pessoais de utentes	1%
	Falta de condições de higiene	1%
	Falta de condições de segurança	2%
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários dos locais de atendimento	1%
Informação/Informação pré-contratual	Falta/erro de informação por funcionário	3%
	Falta/erro na informação afixada (ex: horários, preços)	3%
Infraestruturas	Instalações sanitárias inexistentes	1%
	Problemas com infraestruturas auxiliares	2%
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pagamentos	1%
	Pedido de reembolso	8%
	Problemas com bilheteiras e máquinas de venda de títulos, títulos on line	10%
	Títulos	11%
Proteção de dados pessoais	Problemas com documentação	2%
Qualidade de atendimento	Atendimento deficiente, demorado ou sem qualidade	3%
	Crítica a conduta de funcionário	10%
	Falta de assistência a pessoas com deficiência/mobilidade reduzida	1%
Outros	Falta de urbanidade/agressividade passageiros	1%
	Greves	5%

Da leitura da Figura 39 constata-se que os principais motivos secundários englobam situações de insatisfação relativas a incumprimento dos horários (22%), títulos de transporte (11%), problemas nas bilheteiras e máquinas automáticas de venda de títulos (10%) e crítica a conduta do funcionário (10%).

Na presente consulta foi também questionado aos respondentes se alguma vez tinham solicitado o livro de reclamações relativamente aos serviços ferroviários de transporte de passageiros, apresentando-se em seguida algumas apreciações recebidas.

Verifica-se que, na maioria, os respondentes já apresentaram reclamações, mas reconhecem que a resposta é tardia e que não se vêem melhorias na sequência das mesmas.

A DECO foi a entidade consultada que, a este respeito, mais contributos forneceu, referindo que os “consumidores que habitualmente usam os transportes públicos, mormente o transporte ferroviário em cujo mercado não existe concorrência, têm tendência a reclamar menos do que relativamente a outros setores”. Neste contexto, e de acordo com a experiência da DECO, o número de reclamações dos consumidores poderá não refletir a realidade.

Por outro lado, refere que existe um conjunto de situações que dissuade os consumidores de utilizarem o Livro de Reclamações, no seu formato físico, como seja: a disponibilização de vários canais para apresentação de reclamações, nomeadamente por meio das suas páginas eletrónicas – através de formulários, chat – linhas telefónicas, formulários

em papel, desde logo pela disponibilidade de tempo que o seu preenchimento implica, assim como, a incompatibilidade dos horários dos Gabinetes de Apoio ao Cliente com os seus próprios horários (nomeadamente de trabalho).

Ainda segundo a DECO, relativamente ao procedimento de análise e tratamento de reclamações em geral, os consumidores queixam-se de total ausência de resposta, ou de ausência da mesma durante longos períodos (por vezes meses), apesar de reclamarem por diversas e sucessivas vezes. Relativamente à CP, os consumidores queixam-se de serem obrigados a utilizar formulário próprio para reclamar, sob pena de não apreciação¹⁵.

Para além da DECO, a maioria dos contributos foram dados pelas associações de utilizadores deficientes ou com mobilidade reduzida, tendo-se resumido no essencial a questões relacionadas com: i) os procedimentos para a assistência de passageiros no acesso aos comboios ainda se encontrar limitado por um contacto prévio, ii) as infraestruturas não estarem devidamente acessíveis a todas as pessoas, designadamente a faixa que deve existir junto ao cais de embarque de cor contrastante e com piso táctil de alerta para ser facilmente reconhecida, em especial, pelas pessoas com deficiência visual e iii) avaria dos elevadores.

Algumas associações referiram algumas questões relativas a serviços específicos:

- i) No que respeita ao serviço de longo curso "Alfa Pendular", os consumidores queixam-se sobretudo do elevado preço dos bilhetes, do mau funcionamento da rede wi-fi, da ausência/má qualidade do serviço de bar, da falta de higiene das casas de banho, assim como, alargar o acesso da porta para cadeira de rodas e garantir a segurança das cadeiras e das pessoas com deficiência no interior do comboio;
- ii) Já no que concerne aos serviços regionais, os consumidores queixam-se principalmente das estações: falta de informação (nomeadamente de informação essencial, como informação sobre o destino dos comboios/linhas), falta de pessoal de apoio, indisponibilidade de instalações sanitárias e de serviços complementares e falta de condições de conforto;
- iii) Relativamente ao Intercidades, que não tem acessibilidade para cadeiras de rodas e que nem todas as estações têm plataforma elevatória.

¹⁵ De acordo com a informação recolhida pela AMT, relativa ao livro de reclamações, nos formatos físico e eletrónico, as reclamações não respondidas pela CP assumem uma expressão diminuta face ao volume total de reclamações registadas: 29 em 2286 reclamações (2021); 47 em 4016 reclamações (2022). Já as reclamações respondidas fora do prazo possuem um peso mais significativo: 24,5% e 31,5% do total das reclamações, respetivamente em 2021 e 2022. Estes dados não abrangem as reclamações que a CP recebe diretamente (através do formulário que disponibiliza para o efeito aos utentes). A resposta da DECO não esclarece, quanto à CP, a que tipo de reclamações se refere (no livro físico ou eletrónico ou em formulário próprio), nem identifica quais os operadores em que existe "total ausência de resposta, ou ausência da mesma durante longos períodos (por vezes meses)", não obstante, trata-se de um aspeto que é monitorizado pela AMT, podendo inclusivamente constituir ilícito contraordenacional.

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

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

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

Para obtermos o universo de utilizadores foi solicitada às empresas de transporte ferroviário de mercadorias (Medway e Takargo) uma listagem dos seus clientes, com o objetivo de se obter uma perspetiva, não apenas das empresas que prestam o serviço, mas igualmente daquelas que dele beneficiam. Esta particularidade do questionário permitiu alargar o grau de conhecimento do serviço. Assim, o questionário foi remetido a 41 empresas utilizadoras ou potenciais utilizadoras dos serviços de transporte ferroviário, tendo sido obtida uma resposta por parte de 14 empresas, das quais três não foram utilizadoras do modo ferroviário de transporte de mercadorias nos últimos dois anos. Este questionário integrava quatro secções principais: (1) identificação e principais dados do respondente; (2) Caracterização da entidade respondente; (3) Avaliação do serviço de transporte ferroviário de mercadorias; (4) Detalhe sobre a utilização do transporte de mercadorias.

O questionário dirigido às associações empresariais que representam utilizadores e potenciais utilizadores do serviço ferroviário de transporte de mercadorias foi respondido por 8 das 76 associações às quais foi solicitada a participação. Este questionário integrava duas secções principais: (1) identificação e principais dados do respondente; (2) Avaliação do serviço de transporte ferroviário de mercadorias.

Em ambos os questionários, existia uma secção relativa à avaliação da satisfação com os serviços ferroviários de transporte de mercadorias, na qual era avaliada a satisfação global com estes serviços, mas também a satisfação com vários parâmetros específicos associados aos serviços¹⁶.

2.1. Serviço ferroviário de mercadorias - Empresas

Este ponto sumariza os resultados do inquérito relativamente à satisfação global dos utilizadores de serviços de transporte ferroviário de mercadorias, assim como, relativamente à evolução da respetiva qualidade nos últimos dois anos¹⁷.

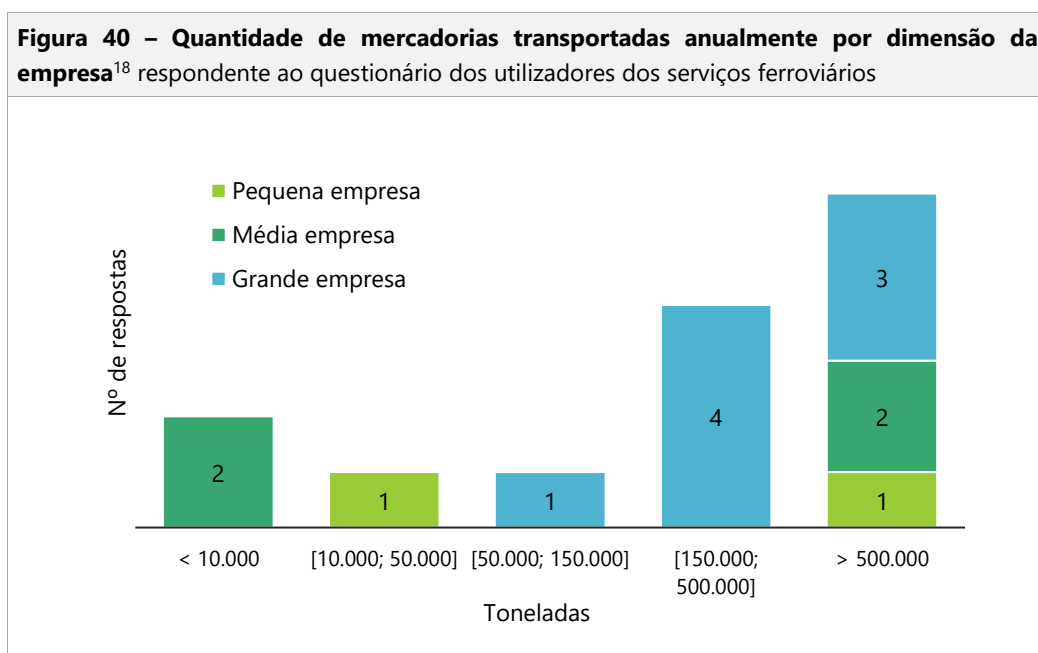
¹⁶ (i) preço, (ii) pontualidade, (iii) cobertura geográfica (distância da origem ou destino à rede ferroviária), (iv) fiabilidade do transporte, (v) proteção das mercadorias transportadas, (vi) disponibilidade de transporte de quantidades reduzidas de carga (e.g., disponibilidade de comboios multicliente), (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.

¹⁷ Na metodologia utilizada pela AMT para tratamento dos dados (ver Tabela 4 da Introdução) foram atribuídos valores às diferentes avaliações.

2.1.1. Caracterização das empresas respondentes

No caso do questionário dirigido às empresas utilizadoras ou potenciais 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.

Tendo em consideração as 14 empresas respondentes ao inquérito identificou-se que 57% são grandes empresas (8), 29% são médias empresas (4) e 14% são pequenas empresas (2). Dentro deste universo, seis empresas transportam anualmente mais de 500 mil toneladas e quatro entre 150.000 e 500.000 toneladas (Figura 40).



2.1.2. Satisfação global

No âmbito da avaliação global das empresas utilizadoras do serviço ferroviário, relativamente aos serviços de transporte ferroviário de mercadorias, verifica-se que 55% dos respondentes classificou-a como satisfatória ou muito satisfatória. Porém, 45% dos respondentes consideraram globalmente estarem insatisfeitos com estes serviços. De notar que relativamente aos não utilizadores dos serviços ferroviários, a sua perceção é de que os mesmos são satisfatórios.

Para cerca de 31% dos respondentes a qualidade global do serviço ferroviário de mercadorias melhorou nos últimos dois anos, sendo que para 54% se manteve e para 15% o serviço terá piorado¹⁹. Relativamente à perceção das empresas que atualmente não são utilizadoras, apenas duas responderam, dividindo-se a opinião entre uma melhoria do serviço ou que o mesmo se manteve sem evoluções. Os motivos para que estas empresas não tenham utilizado os serviços ferroviários nos últimos dois anos dividem-se entre: o preço, a disponibilidade de transporte de

¹⁸ Na avaliação da satisfação (Escala de 1 a 4): 4 é muito satisfatório, 3 é satisfatório, 2 é insatisfatório e 1 é muito insatisfatório;

¹⁹ Na evolução da qualidade nos últimos dois anos (Escala de 1 a 3): 3 - melhorou, 2 - manteve-se e 1 - piorou.

¹⁸ Definições (Recomendação 2003/361/CE da Comissão Europeia):

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

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

¹⁹ De destacar que das 14 entidades respondentes, 3 não utilizam os serviços ferroviários há 2 anos, deste modo a sua avaliação foi feita com base na perceção que têm relativamente a estes serviços.

quantidades reduzidas de carga (e.g. disponibilidade de comboios multicliente) e adequação da infraestrutura para carregamento da carga.

Figura 41 – Grau de satisfação global das empresas relativamente ao serviço de transporte ferroviário de mercadorias [1,4]

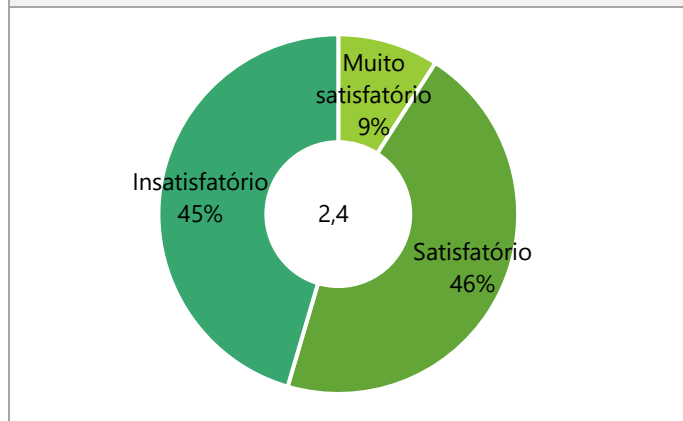
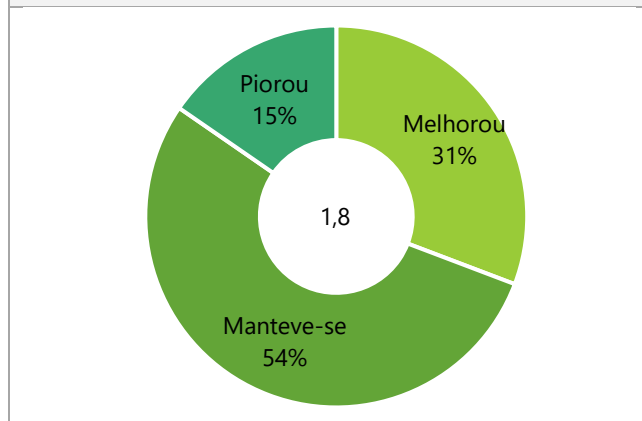
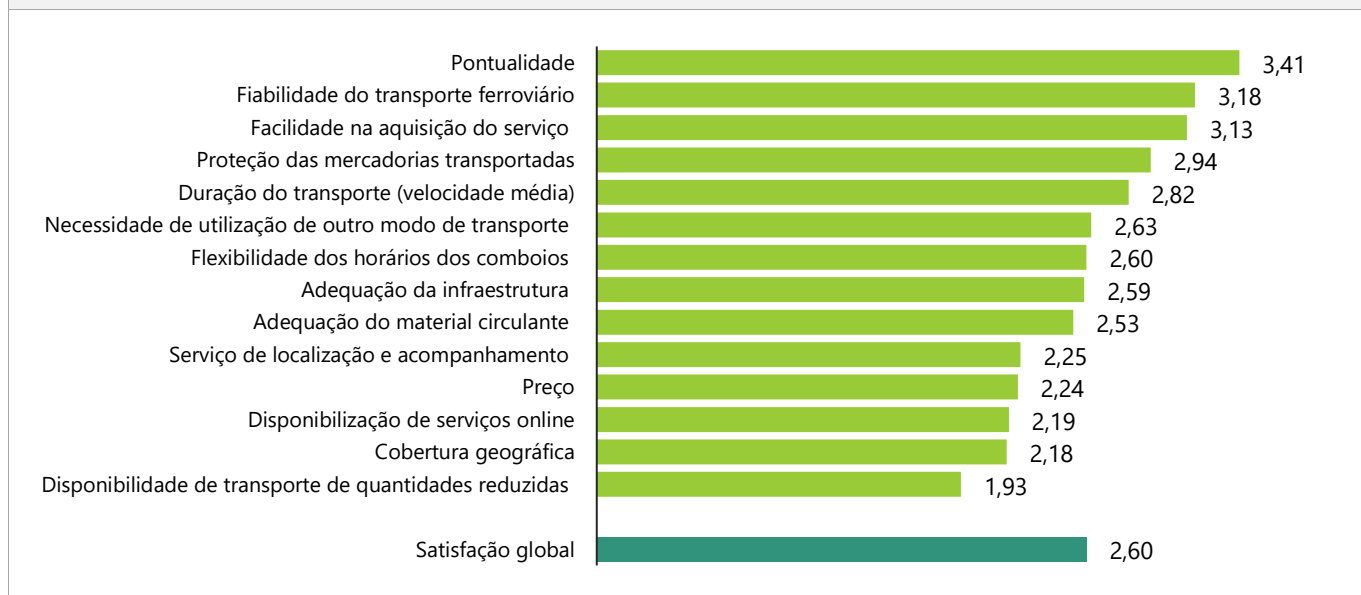


Figura 42 – Evolução da qualidade global do serviço ferroviário de mercadorias, nos últimos dois anos, para as empresas [1,3]



A análise seguinte (Figura 43) reflete a satisfação dos respondentes com cada um dos 14 parâmetros que contribuem para a qualidade do serviço ferroviário de transporte de mercadorias. Ao nível das empresas respondentes, os parâmetros: *i*) pontualidade (3,41), *ii*) fiabilidade do transporte ferroviário (3,18), *iii*) facilidade na aquisição do serviço (3,13), *iv*) proteção das mercadorias transportadas (2,94), *v*) duração do transporte (2,82) e *vi*) necessidade de utilização de outro modo de transporte (2,63), são aqueles onde existe um maior grau de satisfação, sempre acima da satisfação global média dos serviços (2,60). Por outro lado, apresentam maior insatisfação os parâmetros relacionados com *i*) disponibilidade de transporte de quantidades reduzidas (1,93), *ii*) cobertura geográfica (2,18) e *iii*) disponibilização de serviços online (2,19).

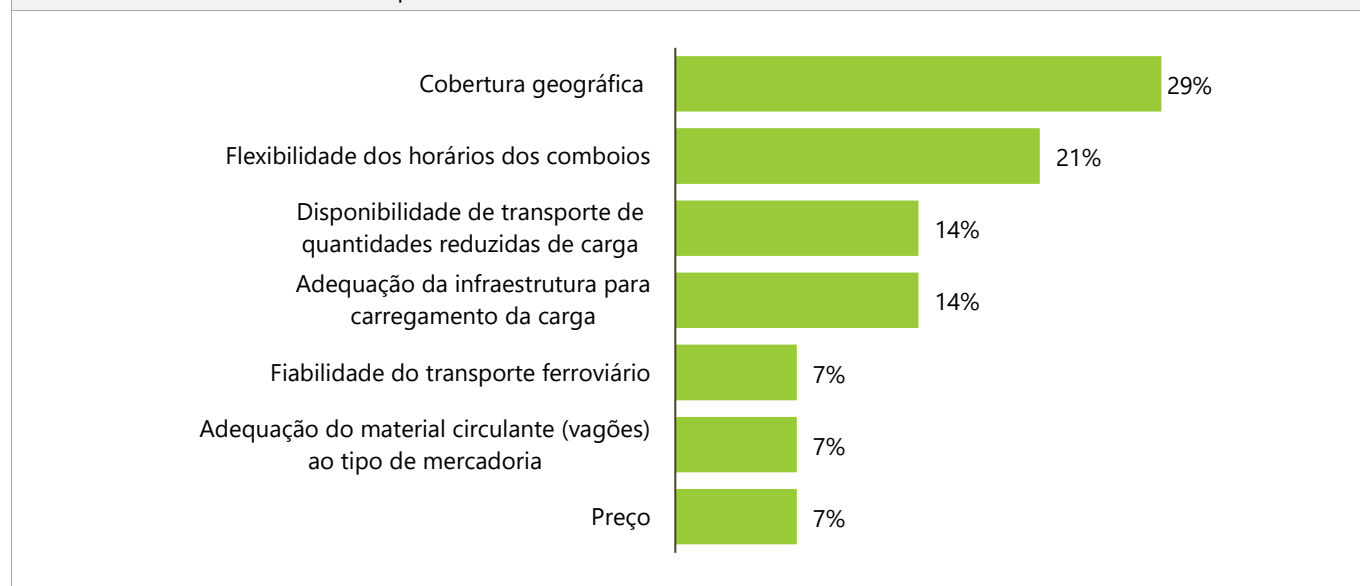
Figura 43 – Avaliação, pelas empresas, de cada um dos parâmetros que contribuem para a qualidade do transporte ferroviário de mercadorias [1,4]



Tendo em conta os parâmetros avaliados anteriormente, foi questionado aos respondentes qual o parâmetro que consideram mais prioritário melhorar por forma a tornar o transporte ferroviário de mercadorias mais atrativo. Observando a Figura 44, constata-se que para 29% das empresas o parâmetro cobertura geográfica é o mais

prioritário, sendo o preço, juntamente com a fiabilidade do transporte e a adequação do material circulante ao tipo de mercadoria, os menos prioritários.

Figura 44 – Principais parâmetros a melhorar por forma a tornar o transporte ferroviário de mercadorias em território nacional mais atrativo, de acordo com as empresas



2.1.3. Detalhe do transporte de mercadorias utilizado pelas empresas

(i) Contratualização do serviço de transporte de mercadorias

No que diz respeito à forma como as empresas organizam o seu serviço ferroviário de transporte de mercadorias, 78%²⁰ das mesmas celebram contratos escritos com operadores de transporte ferroviário de mercadorias (Figura 45), não existindo tais contratos nos restantes casos (22%).

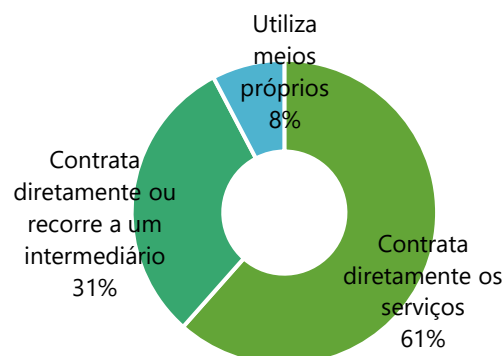
Considerou-se também oportuno questionar os respondentes a forma como interagem com o operador de transporte, tendo-se constatado que a maioria das empresas contrata diretamente a totalidade do serviço de transporte de mercadorias (92%) e destes 31% recorre a um intermediário, independentemente das quantidades a transportar ou da sua dimensão. Apenas 8% utiliza meios próprios.

²⁰ Nesta questão, das 14 empresas, apenas 13 responderam.

Figura 45 – Caracterização quanto à contratualização do serviço de transporte de mercadorias



Figura 46 – Forma como as empresas organizam o serviço de transporte de mercadorias



(ii) Expetativa de utilização do transporte ferroviário

No que concerne à expetativa de utilização do transporte ferroviário de mercadorias nos próximos dois anos (Figuras 47 e 48), nenhum dos respondentes²¹ apontou para uma diminuição da utilização do modo ferroviário, tendo a totalidade dos inquiridos afirmado que a sua expetativa é de aumentar (77% no transporte em Portugal Continental e 75% no transporte internacional), manter (15% no transporte em Portugal Continental), ou passar a utilizar (8% no transporte em Portugal Continental e 25% no transporte internacional).

Figura 47 – Expetativa de utilização do modo ferroviário no transporte de mercadorias em Portugal Continental, daqui a dois anos

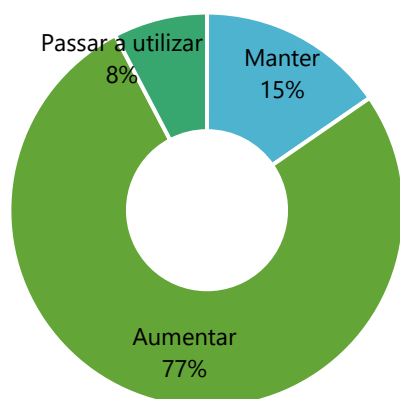
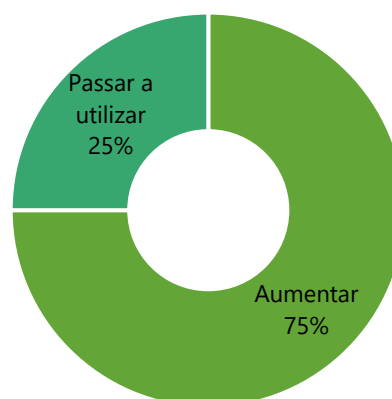


Figura 48 – Expetativa de utilização do modo ferroviário no transporte internacional de mercadorias, daqui a dois anos



2.1.4. Opções alternativas ao transporte ferroviário

No questionário dirigido às empresas utilizadoras de serviços ferroviários de transporte de mercadorias considerou-se relevante questionar os respondentes se alguma vez já tinham substituído o transporte ferroviário por outro modo de transporte em algum itinerário ou serviço específico de transporte de mercadorias. Neste sentido, a maioria das empresas respondeu afirmativamente (100%).

²¹ Nesta questão apenas responderam 13 das 14 entidades.

O principal modo utilizado em detrimento do ferroviário foi a rodovia, cujos principais motivos apresentados pelas empresas prendem-se com os seguintes pontos: *i*) preço (o serviço ferroviário é mais caro do que o serviço rodoviário), *ii*) a falta de capacidade e de oferta do serviço e *iii*) a indisponibilidade de infraestrutura.

Sob outra perspetiva, quando questionadas sobre se alguma vez tinham utilizado o transporte ferroviário em detrimento de outro modo, em algum itinerário ou serviço específico de transporte de mercadorias, cerca de 56%²² respondeu afirmativamente (Figura 50). Neste caso, os respondentes consideram que as características das operações como a sua escala, a distância e recorrência, aliadas à existência de capacidade (material de circulação / tração) e cobertura geográfica, bem como, a sua adequação ao custo, permitem às empresas efetuar as referidas operações de forma mais alinhada com os valores de mercado e com um perfil de emissões mais favorável.

Figura 49 – Substituição do transporte ferroviário por outro modo, em algum itinerário ou serviço específico de transporte de mercadorias

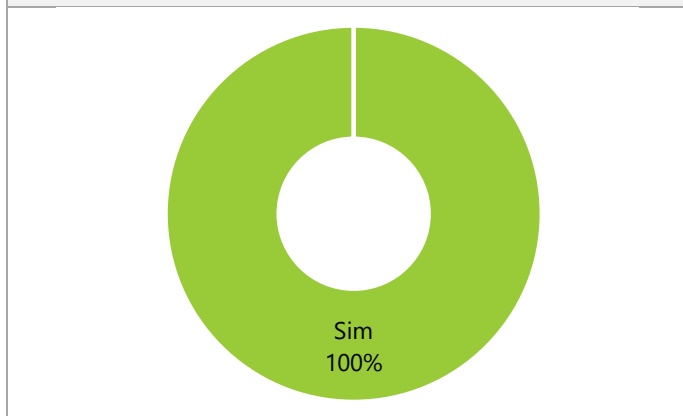
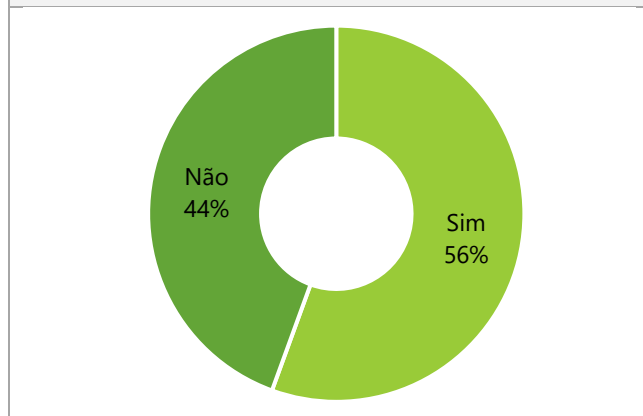


Figura 50 – Utilização do transporte ferroviário em detrimento de outro modo, em algum itinerário ou serviço específico de transporte de mercadorias



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

Figura 51 – Decisão da empresa, num cenário em que o preço das soluções de transporte em Portugal Continental ferroviário de mercadorias aumentasse 10% (mantendo-se os restantes preços inalterados)

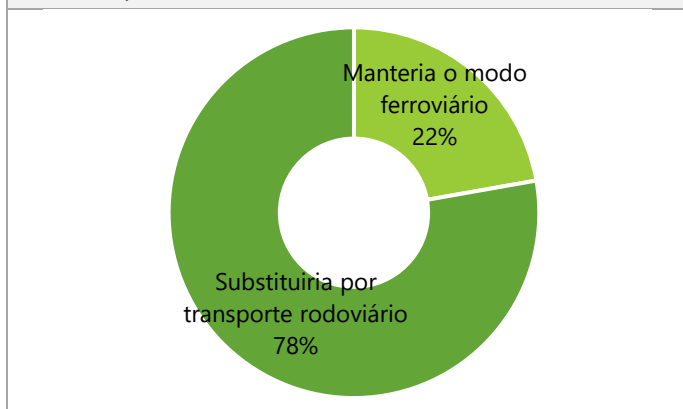
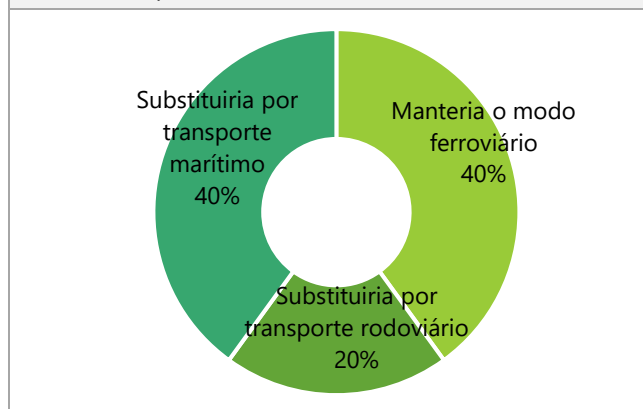


Figura 52 – Decisão da empresa, num cenário em que o preço das soluções de transporte internacional ferroviário de mercadorias aumentasse 10% (mantendo-se os restantes preços inalterados)



²² Nesta questão apenas responderam 10 das 14 entidades.

Na Figura 51, num cenário de aumento de 10% em Portugal Continental, verificou-se que a maioria dos respondentes (78%) substituiria uma parte relevante dos serviços ferroviários de transporte de mercadorias, predominantemente por soluções de transporte rodoviário. Já no ano de 2021 a percentagem era de 94%.

Relativamente ao transporte ferroviário internacional de mercadorias, num cenário similar de aumento de 10% do preço das soluções de transporte, observa-se que 20% dos respondentes substituiria por transporte rodoviário, 40% por transporte marítimo, enquanto cerca de 40% manteria o serviço ferroviário (Figura 52).

Constata-se que o transporte marítimo de mercadorias passou, a par do transporte rodoviário, a ser uma alternativa à utilização de serviços ferroviários de transporte de mercadorias.

2.2. Serviço ferroviário de mercadorias – Associações de empresas

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

2.2.1. Satisfação global

Na apreciação das associações de empresas relativamente ao grau de satisfação global com o serviço de transporte ferroviário de mercadorias, constata-se que 38% das empresas se encontram insatisfeita ou muito insatisfeita, (recorda-se que em 2021 o grau de insatisfação era de 75%) e 62% satisfeita.

Quanto à evolução da qualidade global do serviço ferroviário de mercadorias, 86% das associações respondentes considera que a situação se manteve, sendo que 14% considera que terá piorado, nos últimos dois anos (Figura 54).

Figura 53 – Grau de satisfação global das associações de empresas relativamente ao serviço de transporte ferroviário de mercadorias [1,4]

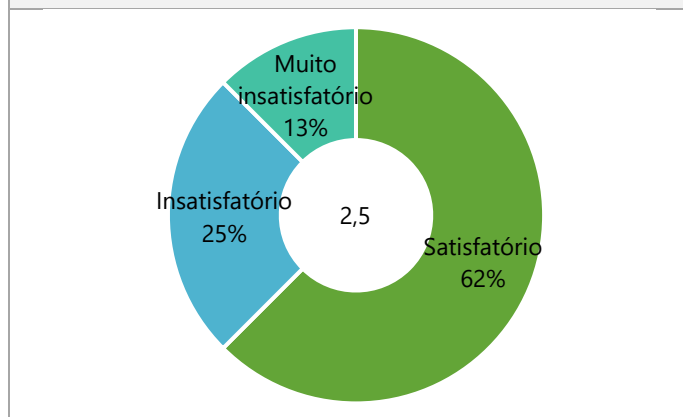
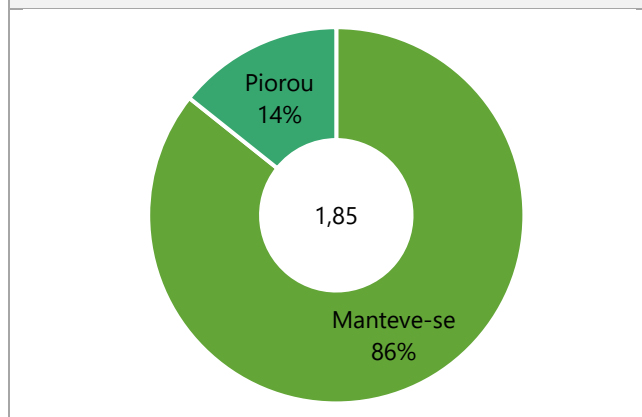


Figura 54 – Evolução da qualidade global do serviço ferroviário de mercadorias, nos últimos dois anos, para as associações de empresas [1,3]

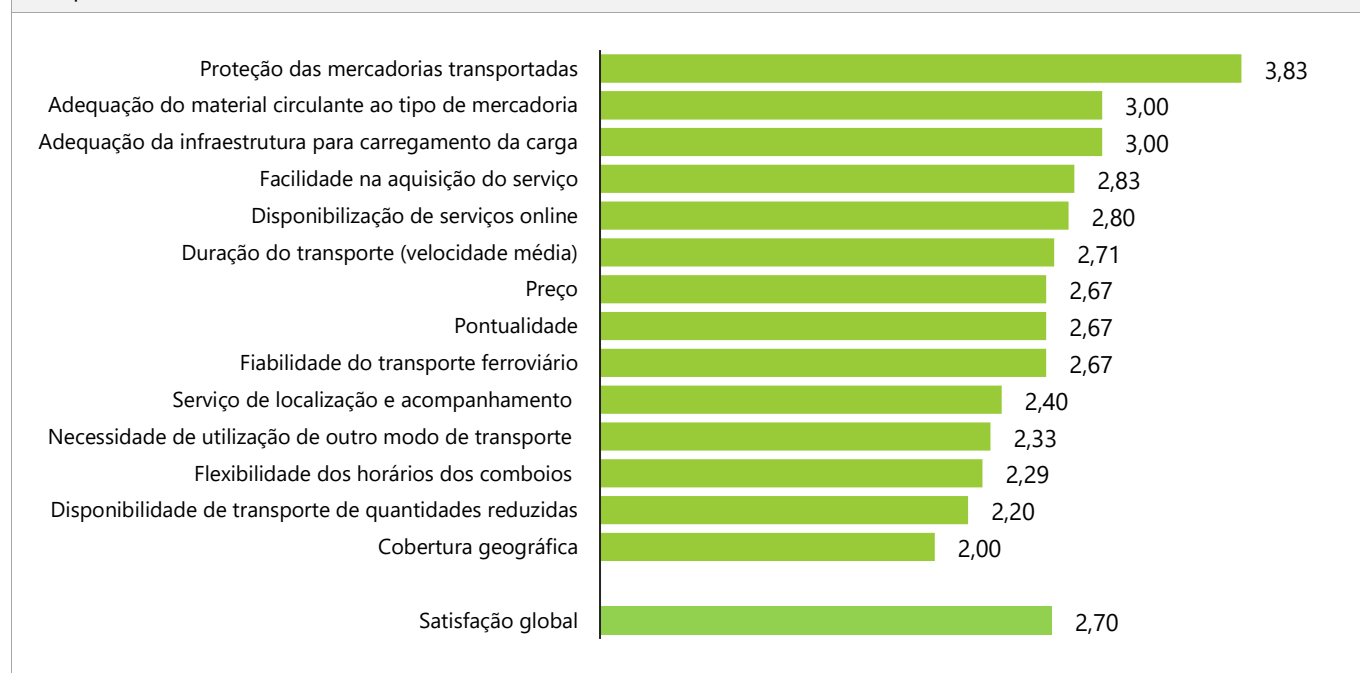


A Figura 55 apresenta a análise de 14 parâmetros que contribuem para a qualidade do serviço ferroviário de transporte de mercadorias. Observando a classificação obtida nestes parâmetros é possível encontrar aqueles que mais contribuem para o nível de insatisfação. Assim, da apreciação dos resultados de cada um dos parâmetros, constata-se que o parâmetro de cobertura geográfica (distância da origem ou destino à rede ferroviária) foi o que obteve pior avaliação (2,00) à semelhança do ano 2021. Também os parâmetros, i) serviço de localização e

acompanhamento (track and trace) (2,40), *ii*) necessidade de utilização de outro modo de transporte (2,33), *iii*) flexibilidade dos horários dos comboios e das atividades de carga e descarga (2,29) e *iv*) disponibilidade de transporte de quantidades reduzidas de carga (2,20), obtiveram pontuação negativa (< 2,50).

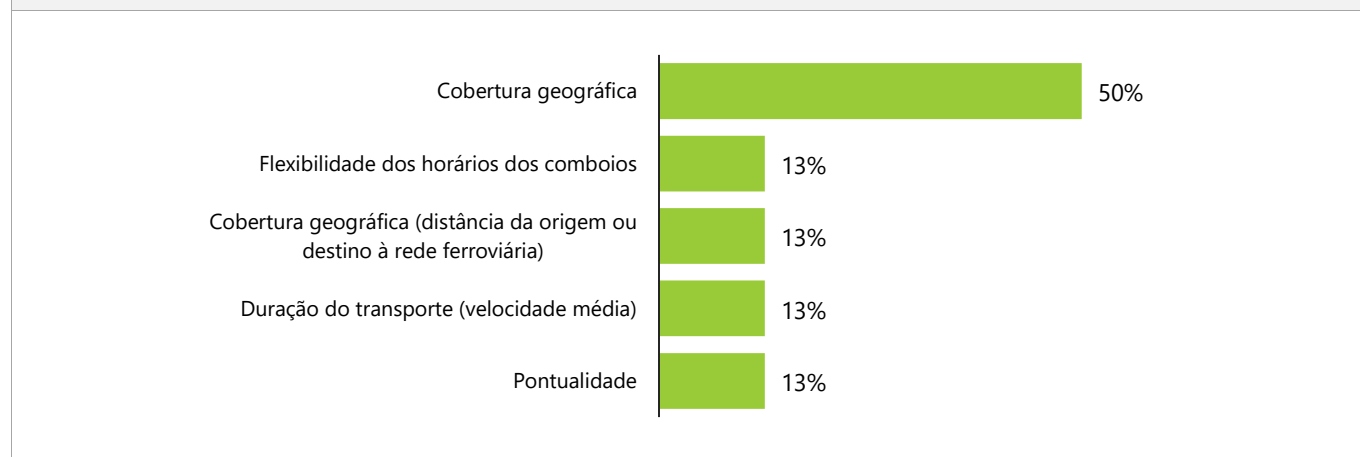
Por outro lado, os parâmetros que apresentaram uma avaliação mais satisfatória, foram: *i*) proteção das mercadorias transportadas (3,83), *ii*) adequação do material circulante ao tipo de mercadoria (3,00) e *iii*) adequação da infraestrutura para carregamento da carga (3,00).

Figura 55 – Avaliação, pelas associações de empresas, de cada um dos parâmetros que contribuem para a qualidade do transporte ferroviário de mercadorias [1,4]



Tendo em consideração os parâmetros avaliados anteriormente, considerou-se adequado questionar os respondentes sobre quais os que consideram mais prioritários melhorar, por forma a tornar o transporte ferroviário de mercadorias, realizado em território nacional, mais atrativo. Assim, de acordo com a Figura 56, o parâmetro cobertura geográfica foi considerado o mais prioritário para exatamente metade (50%) dos respondentes, o que é facilmente entendível dado ser o parâmetro que teve pior avaliação.

Figura 56 – Principais parâmetros a melhorar por forma a tornar mais eficaz o transporte ferroviário de mercadorias em território nacional



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

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

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

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

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

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

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

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

No âmbito da realização deste questionário expõe-se de seguida uma síntese dos principais resultados e conclusões obtidas. Deu-se ênfase à apresentação gráfica que resume de forma clara a opinião e perceção dos respondentes, pontuando-se os gráficos com comentários relativos a aspetos que se consideram de salientar.²³

²³ Na metodologia utilizada pela AMT para tratamento dos dados (ver Tabela 1 da Introdução) foram atribuídos valores às diferentes avaliações:

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

3.1. Infraestrutura ferroviária

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

3.1.1. Satisfação global

Das quatro empresas respondentes, três consideraram-se insatisfeitas quanto ao estado atual da infraestrutura ferroviária nacional e uma das empresas considera-a satisfatória (Figura 57). Apenas para 25% das empresas a qualidade se manteve ao longo dos últimos dois anos, contudo para as restantes 3 empresas, a mesma piorou (Figura 58). A avaliação dos operadores em 2023 é a inversa da avaliação que realizaram em 2021.

Figura 57 – Grau de satisfação global relativamente à infraestrutura ferroviária nacional e à sua gestão [1,4]

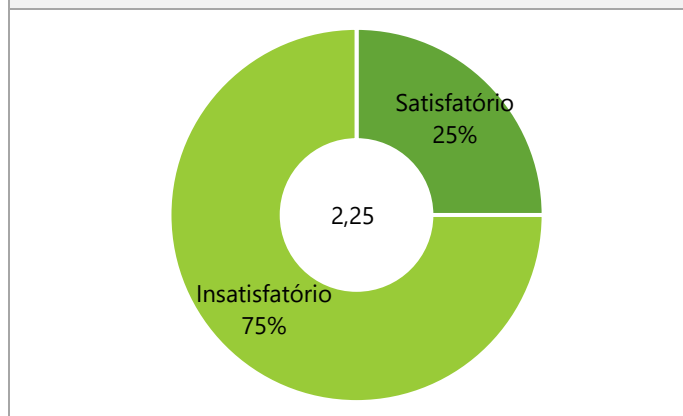
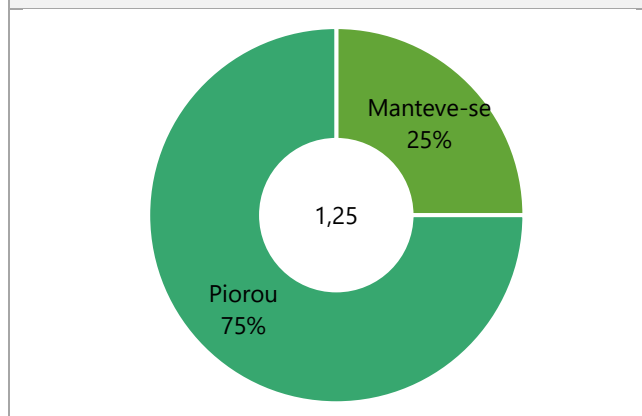
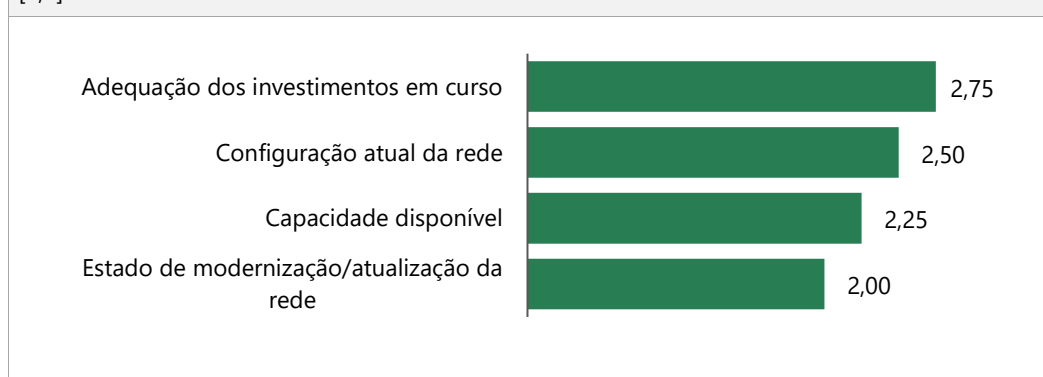


Figura 58 – Evolução da qualidade global da infraestrutura ferroviária disponibilizada e da sua gestão, nos últimos dois anos [1,3]



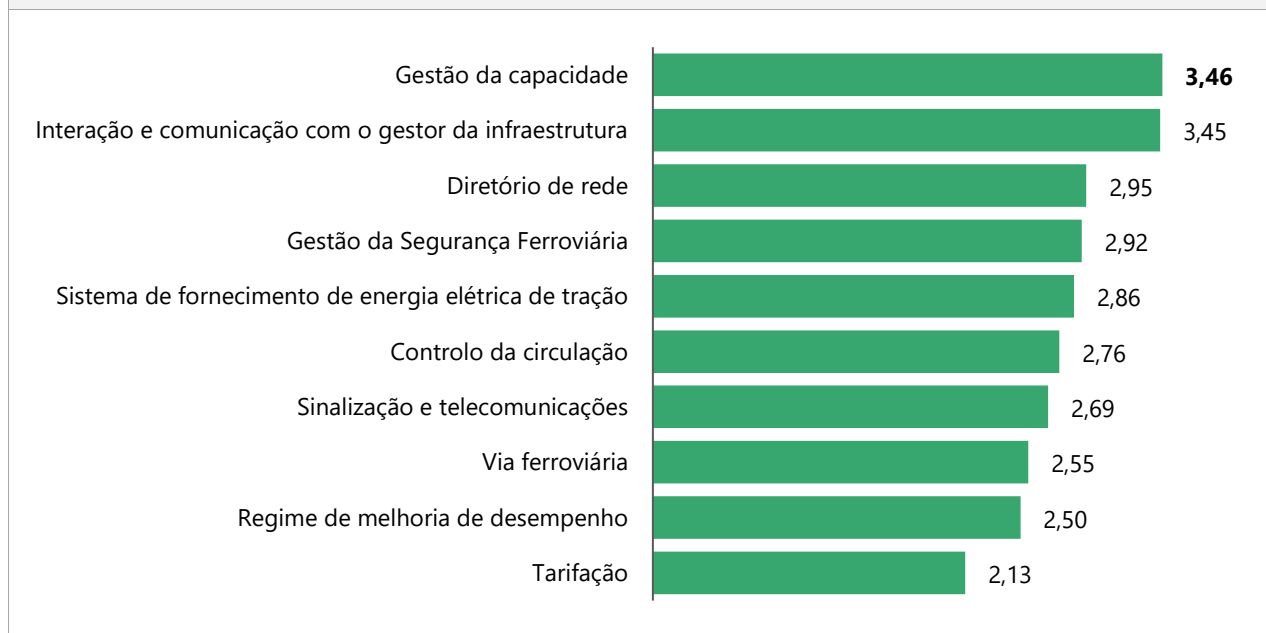
No que respeita à avaliação dos parâmetros relacionados com a infraestrutura ferroviária nacional, a Figura 59 demonstra que a maioria dos respondentes se encontra insatisfeito com o estado de modernização/atualização da rede (2,00) e com a capacidade disponível (2,25), estando menos insatisfeitos com os restantes parâmetros.

Figura 59 – Avaliação dos parâmetros relacionados com a infraestrutura ferroviária nacional [1,4]



A Figura 60, reflete a avaliação a cada uma das 10 temáticas avaliadas pelos respondentes e que contribuem para a qualidade das infraestruturas ferroviárias e a sua gestão. Destaca-se, particularmente pela positiva, a temática gestão da capacidade (3,46) e a interação e comunicação com o gestor da infraestrutura (3,45). Do outro lado, os temas que foram pior avaliados são a tarifação (2,13) e o regime de melhoria de desempenho (2,50)

Figura 60 – Avaliação de cada uma das temáticas que contribuem para a qualidade das infraestruturas ferroviárias e a sua gestão [1,4]



3.1.2. Temáticas

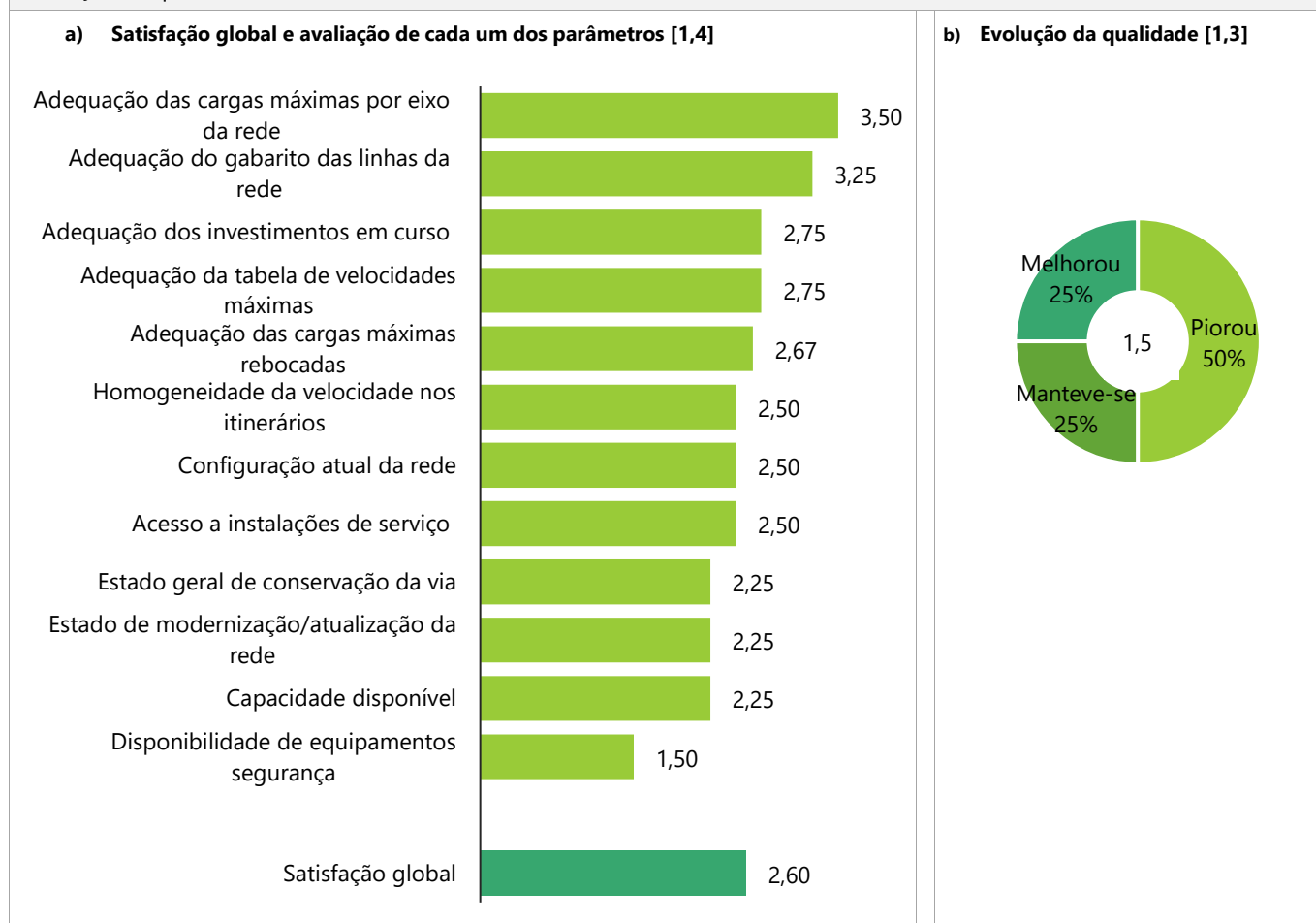
Para cada uma das temáticas foi solicitada às entidades respondentes a avaliação da sua satisfação relativamente a um conjunto de parâmetros. Nos próximos parágrafos apresenta-se a avaliação de cada um desses parâmetros.

(i) Via ferroviária

Os parâmetros da via ferroviária melhor avaliados foram os relativos à adequação das cargas máximas por eixo da rede (3,50) e à adequação do gabarito das linhas da rede (3,25), de acordo com as necessidades operacionais da empresa. Por outro lado, quatro parâmetros foram classificados como insatisfatórios, (abaixo de 2,5), nomeadamente: *i*) disponibilidade de equipamentos de segurança (1,50), *ii*) capacidade disponível (2,25), *iii*) estado de modernização/atualização da rede (2,25) e *iv*) o estado geral de conservação da via (2,25). Abaixo do nível médio de satisfação desta temática (2,60) encontram-se ainda, *i*) o acesso a instalações de serviço (2,50), *ii*) a configuração atual da rede (2,50) e *iii*) homogeneidade da velocidade nos itinerários (2,25) (Figura 61).

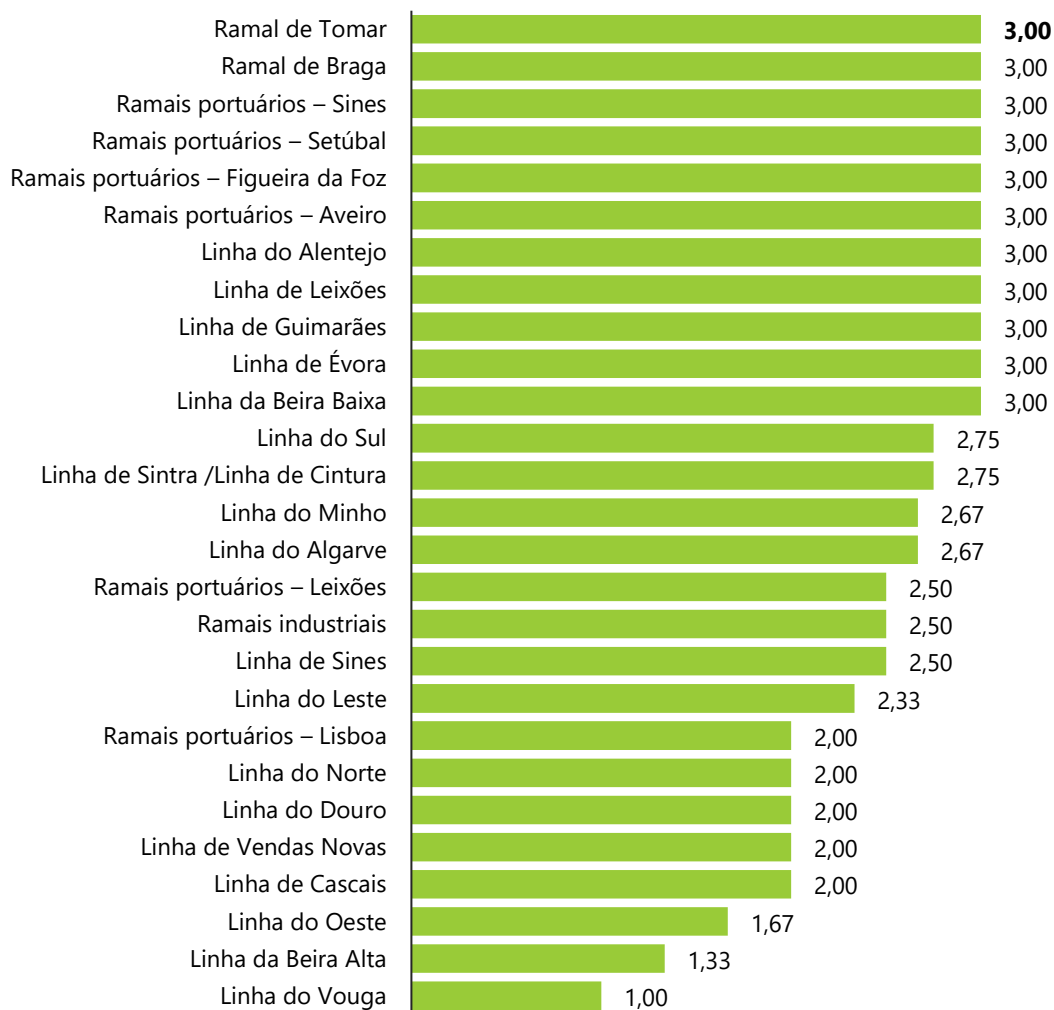
Metade dos respondentes considera que a qualidade da via ferroviária piorou nos últimos dois anos. Dos restantes, 25% considera que houve uma melhoria na qualidade da via ferroviária e os outros 25% que a mesma se manteve inalterada. Verifica-se, face à consulta do ano de 2021, uma degradação na avaliação da via ferroviária pelos respondentes.

Figura 61 – Via ferroviária. Avaliação da satisfação global [1,4], avaliação de cada um dos parâmetros relacionados [1,4] e evolução da qualidade nos últimos dois anos [1,3]



Ainda na temática da via ferroviária, foi solicitado às empresas de transporte que indicassem qual o grau de satisfação com cada uma das principais linhas. Conforme demonstra a Figura 62, constata-se que, das 27 linhas avaliadas os níveis de avaliação não ultrapassam o satisfatório (3,0) e que nove das 27 linhas foram avaliadas como insatisfatórias (abaixo de 2,50).

Figura 62 – Grau de satisfação com o estado das principais linhas [1,4]

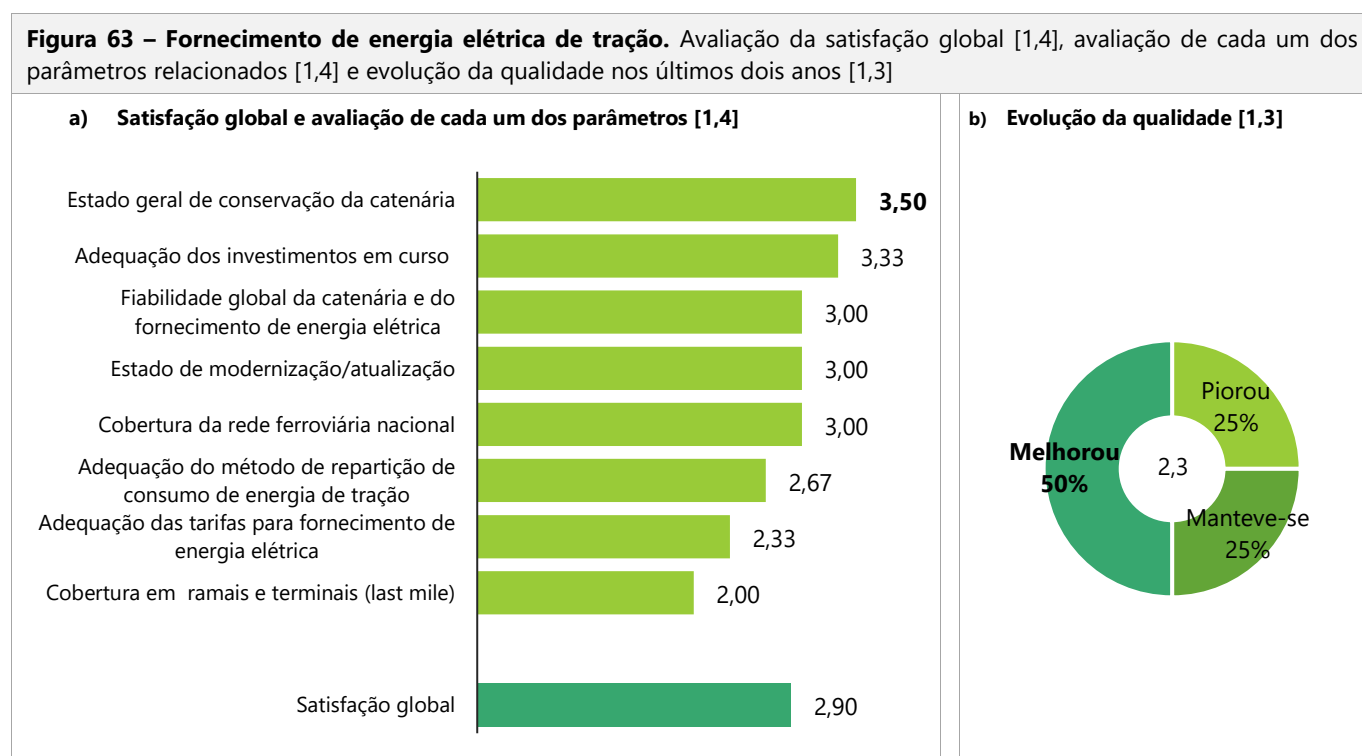


As empresas de transporte ferroviário de passageiros, apesar de reconhecerem que têm sido feitos investimentos, consideram que tem existido uma deficiente atividade de manutenção, destacando a sua preocupação relativamente ao estado e tipologia das vias, ao tipo de cantonamento, à capacidade instalada e aos sistemas de controlo de velocidade e velocidades máximas. Ao nível dos operadores de mercadorias, embora reconheçam a importância e necessidade dos investimentos, referem que os mesmos acarretam constrangimentos à atividade e as alternativas implementadas para assegurar a oferta ao mercado implicam custos acrescidos, na sua maioria suportados pelos operadores.

(ii) Sistema de fornecimento de energia elétrica de tração²⁴

Quanto aos sistemas de fornecimento de energia elétrica de tração, destaca-se da análise da Figura 63 que a principal insatisfação das empresas reside no grau de cobertura em ramais e terminais (2,00), aliás o que já se verificava na consulta em 2021. Como aspetos mais positivos ressaltam o estado geral de conservação da catenária (3,50) e a adequação dos investimentos (3,33). Acima do nível médio de satisfação com esta temática, encontram-se também a cobertura da rede (3,00) e o estado de modernização/atualização (3,00) e a fiabilidade da catenária e do fornecimento de energia (3,00).

A Figura 63 b) mostra que 50% das empresas considera que a qualidade global do fornecimento de energia elétrica de tração melhorou nos últimos dois anos, 25% considera que se manteve e apenas 25% que piorou.



Relativamente ao sistema de fornecimento de energia elétrica de tração, e apesar do estado geral ser considerado satisfatório, os respondentes revelam alguma preocupação relativamente ao estado de conservação da rede elétrica ferroviária na Linha de Cascais.

²⁴ Entende-se energia elétrica para tração toda a energia que é fornecida ao material circulante, independentemente de ser utilizada para os sistemas de tração ou para equipamentos auxiliares destes, como sistemas de iluminação, climatização ou outros. Do sistema de fornecimento de energia elétrica de tração fazem parte os equipamentos de fornecimento, transformação e distribuição de energia elétrica para tração, designadamente as catenárias e subestações.

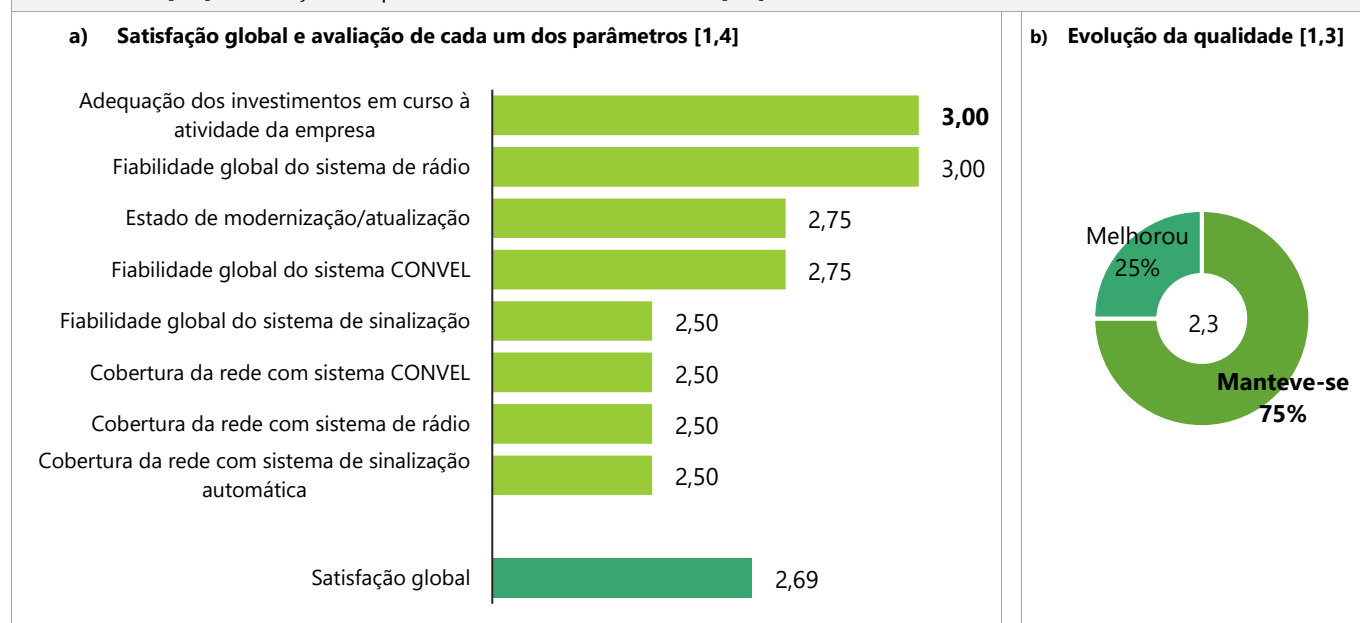
(iii) Sinalização e telecomunicações²⁵

No que respeita à satisfação global com a sinalização e telecomunicações, apresenta-se satisfatória para todos os parâmetros avaliados. Destaca-se na figura seguinte que a principal satisfação das empresas reside na fiabilidade global do sistema de rádio (3,00) e na adequação dos investimentos em curso (3,00).

Noutra perspetiva, apenas um respondente considera que a qualidade da sinalização e das telecomunicações melhorou, enquanto os restantes consideram que se manteve nos últimos dois anos.

Os respondentes salientaram a baixa fiabilidade do sistema de rádio, em algumas zonas da Rede Ferroviária Nacional. Aproveitaram, igualmente, para salientar a necessidade de se estar atento à obsolescência dos equipamentos RSC²⁶ (Radio Solo-Comboio) e CONVEL (Sistema de Controlo Automático da Velocidade) e as suas consequências na operação, assim como, alguns problemas na gestão das prioridades de circulação, sobretudo, nas horas de ponta.

Figura 64 – Sinalização e telecomunicações. Avaliação da satisfação global [1,4], avaliação de cada um dos parâmetros relacionados [1,4] e evolução da qualidade nos últimos dois anos [1,3]



(iv) Comando e controlo da circulação²⁷

No âmbito desta temática destacam-se os principais parâmetros de insatisfação das empresas, nomeadamente na disponibilidade de pessoal para realizar manobras e preparar comboios em regime de agente único (1,33) e na gestão das perturbações (incluindo informação aos passageiros) (2,25). Avaliados de forma satisfatória encontram-se a facilidade de comunicação com a regulação do tráfego (3,75) e o apoio aos agentes dos comboios das empresas de transporte ferroviário (3,33).

²⁵ A sinalização inclui o conjunto dos equipamentos técnicos, organização e regulamentos destinados a garantir a segurança e a eficácia do tráfego ferroviário. As telecomunicações incluem os serviços de comunicações de voz associados ao comando e controlo de circulação (comunicações entre os centros de comando e os maquinistas), entre os centros de operação e manutenção da empresa ferroviária e os maquinistas e as tripulações dos comboios, e serviço de transmissão de dados GPRS/EDGE.

²⁶ O Rádio Solo-Comboio é um sistema de transmissão que permite a comunicação entre os Comboios, o agente Regulador da Circulação e as Estações, com o objetivo de transmitir informações auxiliares de exploração.

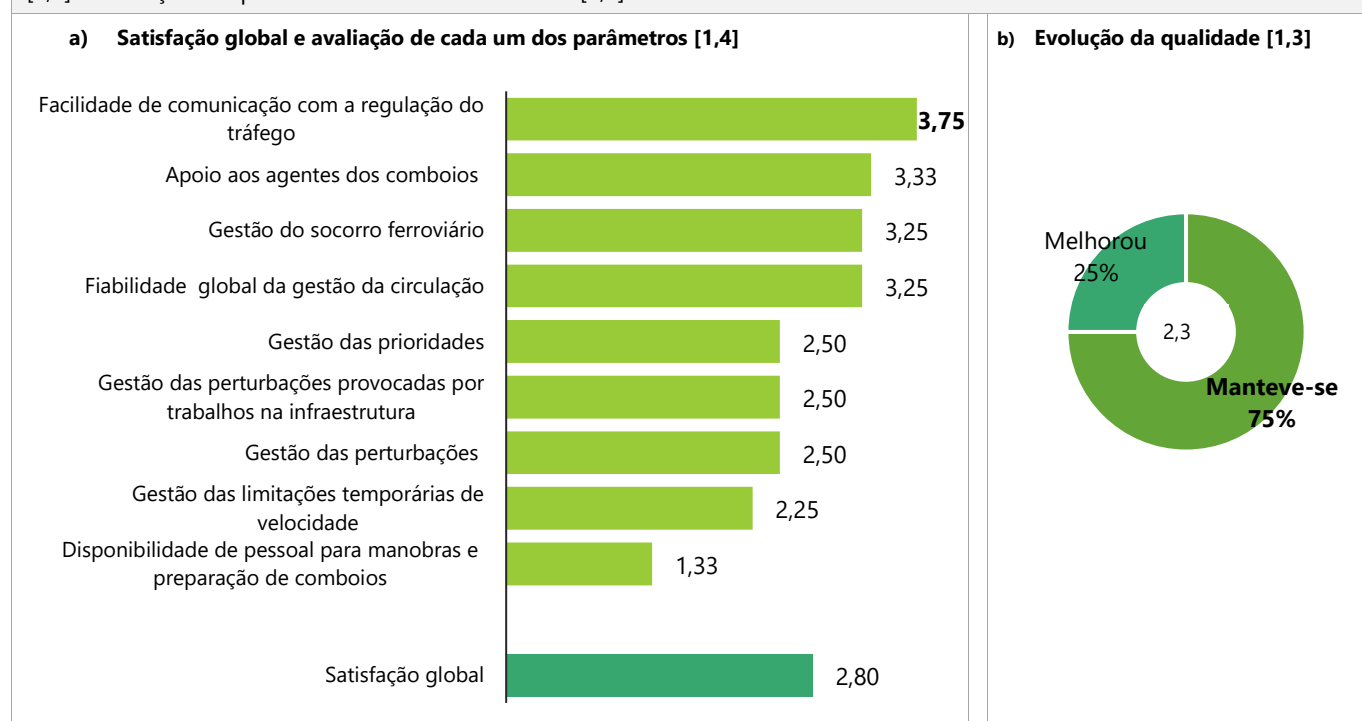
²⁷ São as condições técnicas de circulação e respetivas restrições definidas no diretório de rede as quais são de cumprimento obrigatório pelas empresas de transporte ferroviário que utilizem a rede ferroviária portuguesa.

Como resulta da observação da Figura 65 b), a maioria das empresas (75%) considerou que a evolução da qualidade do comando e controlo da circulação se manteve ao longo dos dois últimos anos e apenas um respondente considera que esta temática terá melhorado nos últimos 2 anos.

Os operadores do serviço ferroviário de passageiros destacam os seguintes pontos negativos: *i*) problemas na gestão das prioridades de circulação, *ii*) falta de informação aos passageiros durante a gestão das perturbações, *iii*) demora na reposição normalidade de circulação após a imposição de limitações de velocidade.

Relativamente ao serviço de mercadorias consideram que deveria haver maior flexibilidade na gestão das interdições de via e demonstram preocupação com a não existência de pessoal para manobras e preparação de comboios em regime de agente único.

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

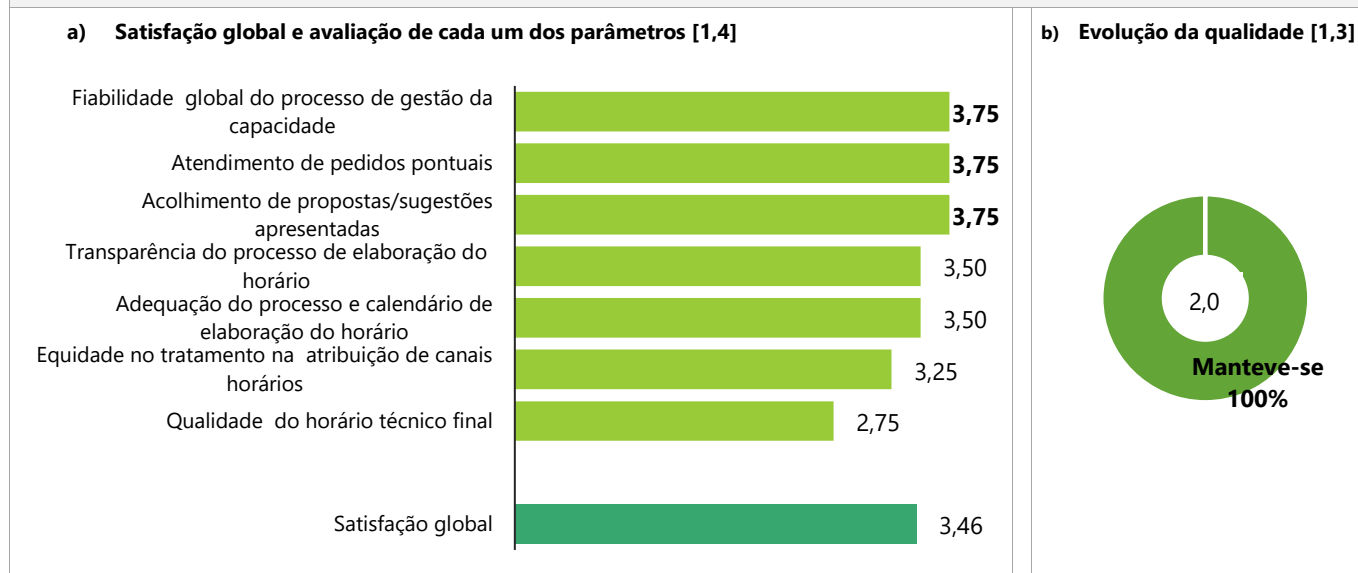


(v) Gestão da capacidade²⁸

A gestão da capacidade foi a temática que melhor avaliação obteve na secção da infraestrutura ferroviária (3,46), mantendo-se a tendência da última consulta (2021). O gráfico revela que em todos os parâmetros de análise, as empresas estão maioritariamente muito satisfeitas com o modo como o gestor da infraestrutura realiza a gestão da capacidade da rede ferroviária, com particular destaque para: *i*) fiabilidade global do processo de gestão da capacidade (3,75) *ii*) atendimento de pedidos pontuais (3,75), *iii*) acolhimento de propostas/sugestões apresentadas (3,75) com avaliações acima da média de satisfação global de todos os parâmetros desta temática (3,46).

²⁸ Gestão da capacidade é o processo através do qual o gestor da infraestrutura programa e atribui os canais horários (infraestrutura necessária para a circulação de um comboio), incluindo a resolução de conflitos entre os pedidos dos vários operadores de transporte.

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



Para 100% dos respondentes a qualidade da gestão da capacidade nos últimos dois anos manteve-se sem evoluções.

Embora esta temática e seus parâmetros sejam os que melhor foram avaliados, os respondentes consideram que a incerteza associada às intervenções na infraestrutura e no conhecimento atempado dos condicionamentos associados à sua execução, prejudica/condiciona um planeamento eficaz, tanto a nível estratégico como operacional.

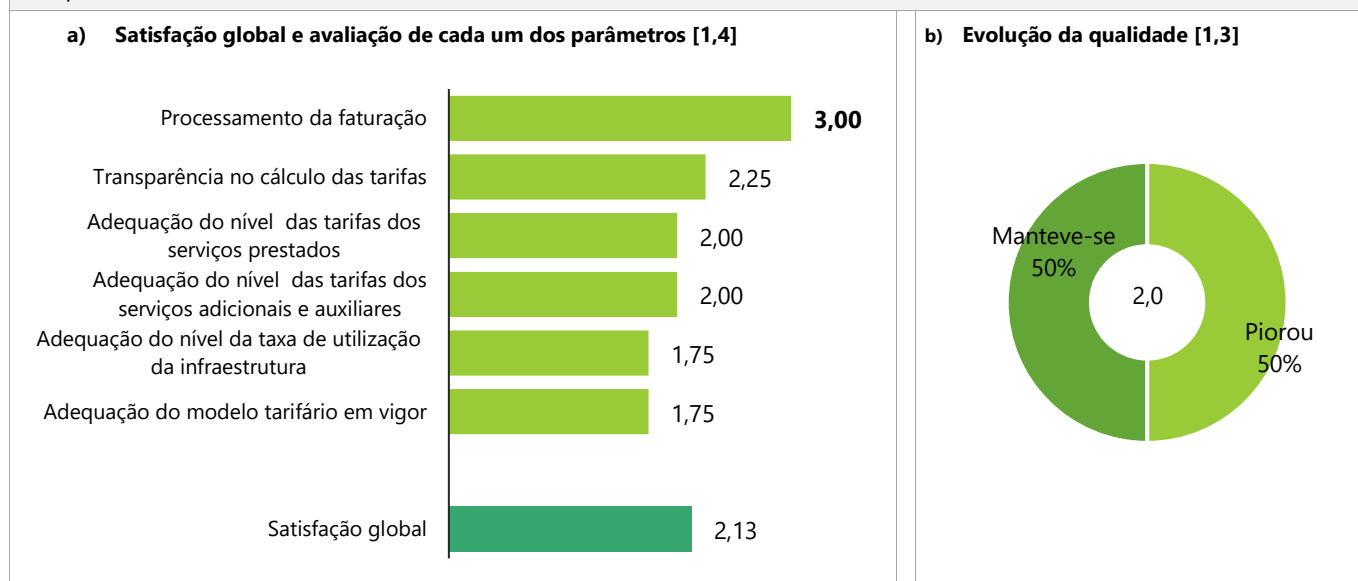
Consideram também que as obras de modernização em curso, na rede ferroviária nacional (RFN), não têm permitido encontrar alternativas que sirvam os interesses dos operadores.

(vi) Tarifação

A temática tarifação na infraestrutura ferroviária foi a que obteve pior classificação (2,13). Na Figura 67 apresenta-se a avaliação da satisfação global de cada um dos parâmetros e a evolução da qualidade nos últimos dois anos. Em termos gerais, a maioria dos respondentes avaliaram como insatisfatória (2,13). Verificando-se uma maior satisfação ao nível do processamento da faturação (3,00), tal como se verificou na última consulta. Por outro lado, os níveis mais insatisfatórios estão associados à adequação do modelo tarifário em vigor (1,75) e à adequação do nível da taxa de utilização da infraestrutura (1,75).

Destaca-se da observação do gráfico b) que 50% das empresas considerou que a qualidade do processo de tarifação se manteve ao longo dos dois últimos anos, enquanto as restantes 50% consideraram que piorou.

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



Nos comentários e sugestões, as empresas de transporte ferroviário de passageiros afirmam, relativamente a esta temática, que as tarifas se mantêm elevadas tendo em consideração a qualidade do serviço prestado. Consideram que o nível de serviço prestado aos clientes tem sofrido uma degradação perceptível, principalmente nos tempos de trajeto, atrasos das circulações e resolução de perturbações na circulação. Sugerem que, sendo este um tema que suscita divergências, o processo poderia ser melhorado, caso existisse uma maior partilha de informação na fase de discussão e classificação das causas de atraso, que muitas vezes se devem ao não cumprimento da calendarização - datas e horários previstos - com impactos relevantes na circulação dos comboios e sem que essa suspensão da qualidade "normal" do serviço seja refletida no preço pelos utilizadores dos serviços.

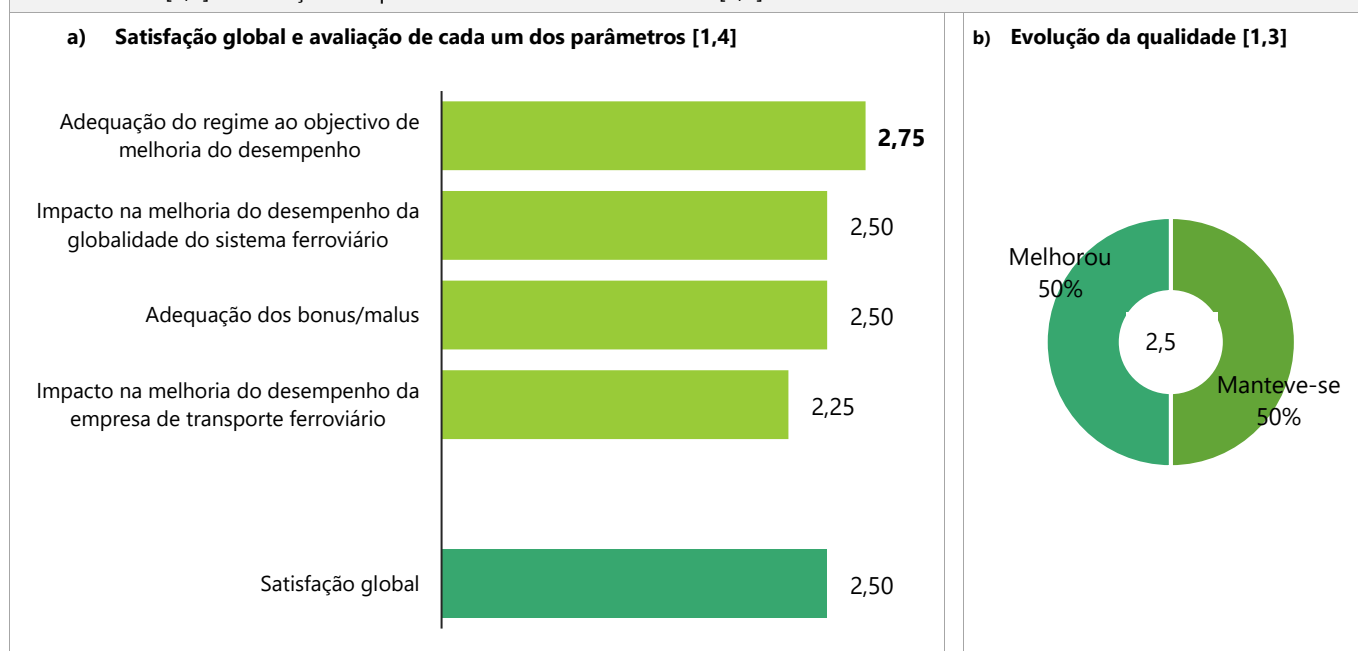
(vii) Regime de melhoria de desempenho²⁹

O regime de melhoria de desempenho foi a segunda temática da infraestrutura ferroviária com pior avaliação (2,5).

Depreende-se que as empresas estão generalizadamente insatisfeitas com o funcionamento do regime de melhoria de desempenho, contudo estão menos insatisfeitas no que respeita à adequação do regime ao objetivo de melhoria do desempenho (2,75), e mais insatisfeitas com os impactos na melhoria do desempenho da empresa de transporte ferroviário (2,25). No que respeita à evolução da qualidade nos últimos 2 anos, 50% dos respondentes considera que a mesma terá melhorado.

²⁹ O Regime de Melhoria de Desempenho é um instrumento regulado com o propósito de minimizar as perturbações à circulação ferroviária por via de mecanismo de incentivos financeiros, na forma de prémios e penalizações ao gestor de infraestrutura e empresas de transporte ferroviário.

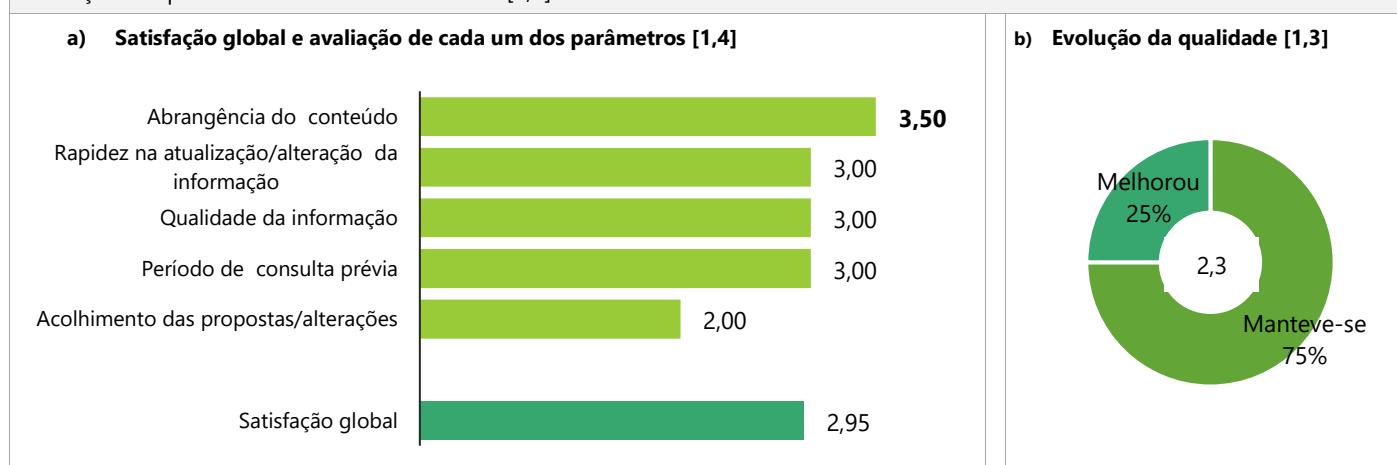
Figura 68 – Regime de melhoria de desempenho. Avaliação da satisfação global [1,4], avaliação de cada um dos parâmetros relacionados [1,4] e evolução da qualidade nos últimos dois anos [1,3]



(viii) Diretório de rede³⁰

Na avaliação do Diretório de Rede verifica-se que o aspeto menos satisfatório diz respeito ao acolhimento das propostas apresentadas pelas empresas (2,00), parâmetro que teve também a pior avaliação na consulta em 2021. O parâmetro com a melhor apreciação foi a abrangência do seu conteúdo (3,50). Para a maioria das empresas a qualidade do Diretório da Rede manteve-se inalterada ao longo dos dois últimos anos e para 25% melhorou.

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



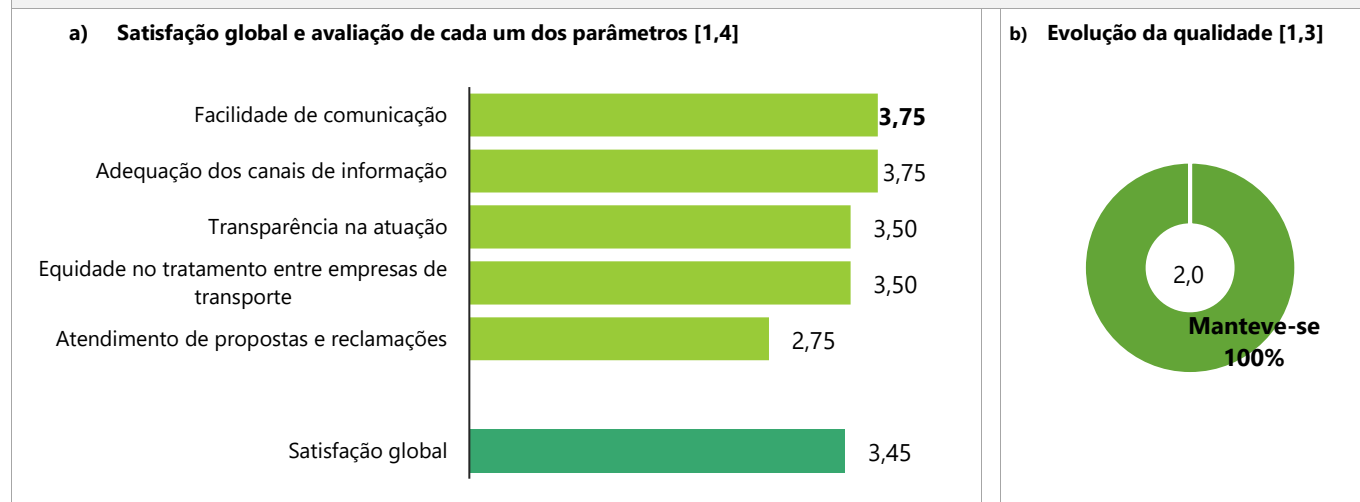
³⁰ Diretório da rede é o documento onde se enunciam as características da infraestrutura e as condições de acesso à mesma, os princípios de tarifação e o tarifário e a especificação dos princípios e critérios de repartição e utilização da capacidade da infraestrutura.

(ix) Interação e comunicação com o gestor da infraestrutura

A temática da interação e comunicação com o gestor da infraestrutura ferroviária foi a segunda com melhor avaliação. Na Figura 70 apresenta-se a avaliação da satisfação global de cada um dos parâmetros e a evolução da qualidade nos últimos dois anos.

O gráfico revela que as empresas estão maioritariamente satisfeitas com o modo como o gestor da infraestrutura interage e comunica com elas, assim como na sua adequação com os canais de informação, contrariamente no que respeita ao atendimento de propostas e reclamações, com maior nível de insatisfação (2,75).

Figura 70 – Interação e comunicação com o gestor da infraestrutura. Avaliação da satisfação global [1,4], avaliação de cada um dos parâmetros relacionados [1,4] e evolução da qualidade nos últimos dois anos [1,3]



Para a totalidade dos respondentes a interação e comunicação com o gestor da infraestrutura não apresentou evolução nos últimos dois anos.

(x) Gestão da segurança ferroviária³¹

No âmbito da gestão da segurança ferroviária foram avaliados seis parâmetros, tendo todos sido classificados como satisfatórios (ou seja, acima de 2,5). Salienta-se uma apreciação mais positiva na adequação da regulamentação técnica de segurança (3,25) e menos positiva na resolução de situações de risco (2,75) na implementação de medidas corretivas (2,75) e preventivas (2,75), reportadas pela empresa.

No que respeita à evolução da qualidade da gestão da segurança ferroviária, nos últimos dois anos, a figura 74-b) demonstra que para 50% dos respondentes se manteve, e que para os restantes melhorou.

³¹ Conjunto de normativos e regras às quais as empresas ferroviárias e a IP são obrigadas a cumprir, por forma a garantir a segurança ferroviária.

Figura 71 – Gestão da segurança ferroviária. Avaliação da satisfação global [1,4], avaliação de cada um dos parâmetros relacionados [1,4] e evolução da qualidade nos últimos dois anos [1,3]



Os respondentes, relativamente a esta temática apontaram algumas situações que consideram críticas: i) intervenção no troço Ovar-Gaia com redução das condições de segurança dos passageiros, nomeadamente com condições deficientes nas plataformas de embarque; informação aos clientes e proteção dos atravessamentos de nível, designadamente em passagem de nível na Linha do Algarve, a qual esteve mais de 15 dias inoperacional e sem guarnecimento.

Por outro lado, consideram que as equipas para a resolução de avarias devem ter uma resposta mais eficaz por forma a perturbar o menos possível a exploração, sendo importante garantir uma interação mais direta e rápida entre as diversas partes. Revelam, também, a necessidade de existir mais monitorização e maior exigência por parte das entidades fiscalizadoras.

3.2. Instalações de serviço

À semelhança do procedimento adotado para a infraestrutura ferroviária, analisada no ponto anterior, foi solicitada às empresas respondentes a avaliação da sua satisfação global em relação às instalações de serviço, bem como a avaliação de um conjunto de temáticas com elas relacionadas e a evolução da sua qualidade nos últimos dois anos.

3.2.1. Satisfação global

No que se refere à satisfação global quanto às instalações de serviço disponibilizadas, as empresas respondentes demonstraram ter uma apreciação maioritariamente insatisfatória, verificando-se que 75% as consideram insatisfatórias e 25% satisfatórias. Adicionalmente, constatou-se que 75% das empresas ferroviárias consideram que, nos últimos dois anos, não existiu evolução da qualidade global das instalações de serviço (Figura 73), enquanto, que apenas uma das empresas (25%) considera que as mesmas terão piorado.

Figura 72 – Grau de satisfação global relativamente às instalações de serviço disponibilizadas [1,4]

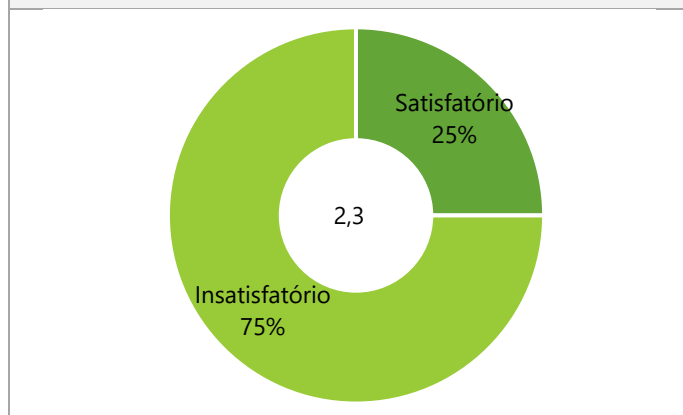
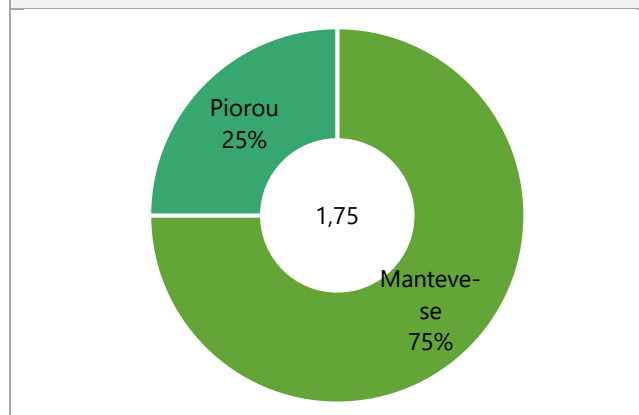
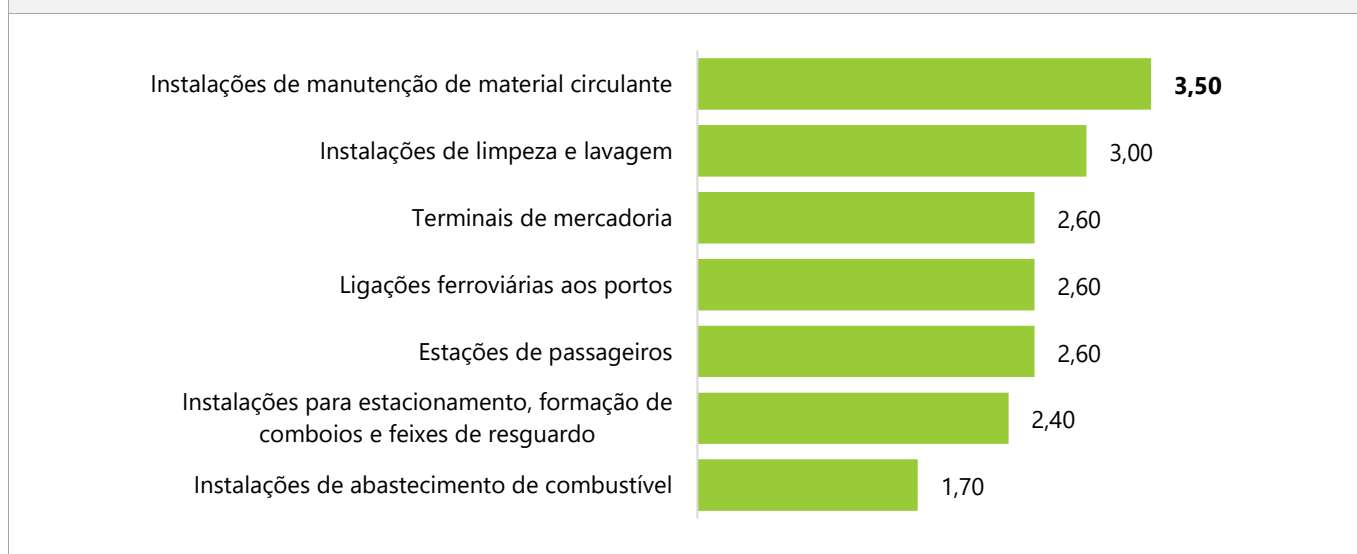


Figura 73 – Evolução da qualidade global das instalações de serviço disponibilizadas, nos últimos dois anos [1,3]



Relativamente à avaliação de cada uma das temáticas que contribuem para a qualidade das instalações de serviço destaca-se pela positiva as instalações de manutenção de material circulante (3,50) e as instalações de limpeza e lavagem (3,00). Em sentido contrário, as temáticas com pior classificação são as instalações de abastecimento de combustível (1,70) e as instalações para estacionamento, formação de comboios e feixes de resguardo (2,40).

Figura 74 – Avaliação de cada uma das temáticas que contribuem para a qualidade das instalações de serviço [1,4]



3.2.2. Temáticas

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

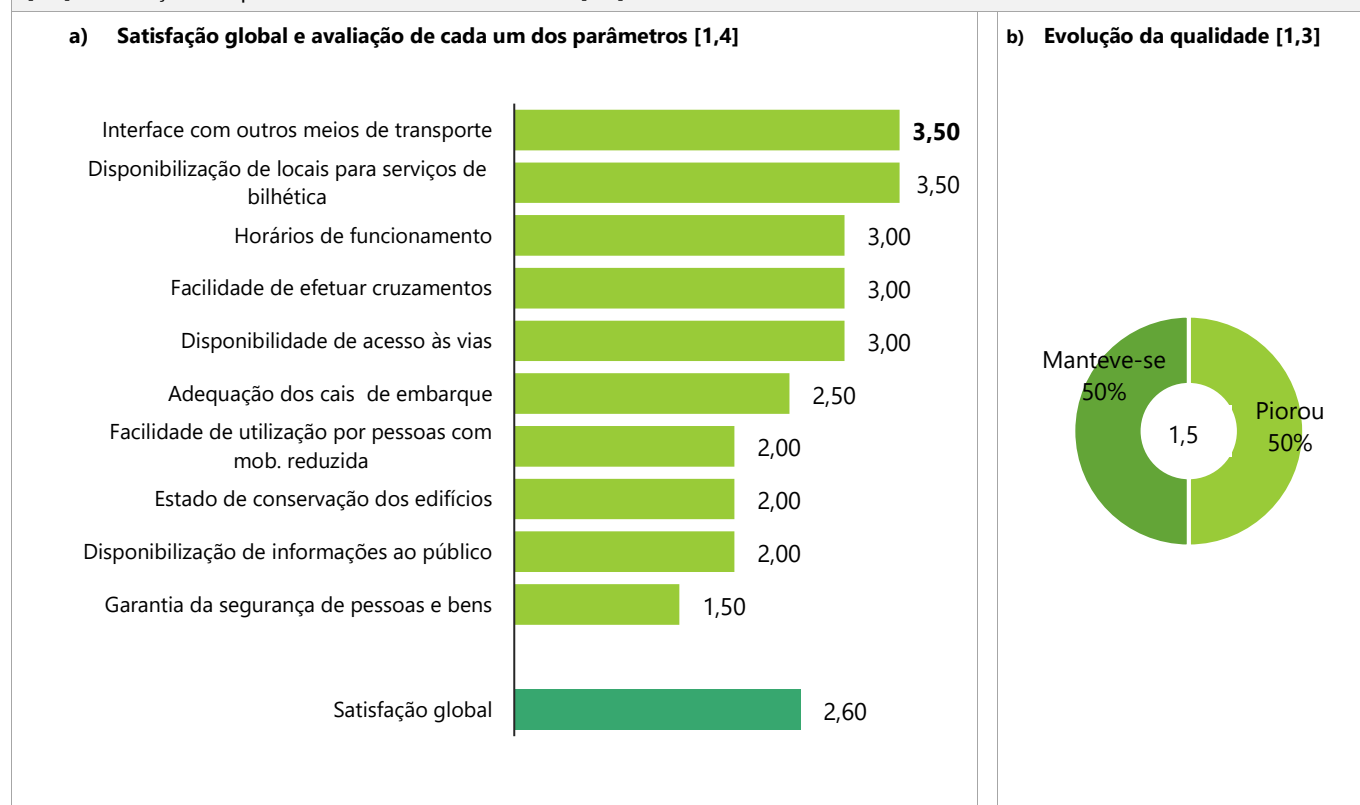
(i) Estações de passageiros

De salientar que apenas as empresas de transporte ferroviário de passageiros avaliaram esta temática.

O gráfico seguinte revela que dos 10 parâmetros avaliados, apenas cinco, têm avaliação satisfatória. Destaca-se pela negativa a garantia da segurança de pessoas e bens (1,50).

Na perspetiva das empresas utilizadoras das estações de passageiros, nos últimos dois anos esta temática piorou para um operador e manteve-se para o outro. No geral a avaliação desta temática e respetivos parâmetros piorou relativamente à consulta em 2021.

Figura 75 – Estações de passageiros. Avaliação da satisfação global [1,4], avaliação de cada um dos parâmetros relacionados [1,4] e evolução da qualidade nos últimos dois anos [1,3]



Nos comentários e sugestões, as empresas de transporte ferroviário de passageiros consideraram fundamental um reforço na segurança de pessoas e bens nas estações para evitar sentimentos de insegurança juntos dos clientes. São também identificados os seguintes pontos negativos: *i*) inexistência ou inoperacionalidade de instalações sanitárias; *ii*) inexistência de locais de espera pelos comboios com adequado nível de conforto; *iii*) a ausência de limpeza ou de conservação, *iv*) acessibilidades a pessoas de mobilidade reduzida, em especial nas estações sem vigilância e nas estações geridas pela IP com enfoque na estação de Roma-Areeiro.

Alguns problemas com maior dimensão e enfoque em estações específicas:

- Elevada insegurança, nomeadamente o problema recorrente de mendicidade, com perturbações várias, burlas e assédio aos clientes, na estação de Sete Rios;
- A falta de vigilância durante o dia nas estações de Venda do Alcaide e Palmela;
- Graffitis e vandalismo muito elevado nas estações de Lisboa, designadamente em Roma- Areeiro e Campolide.

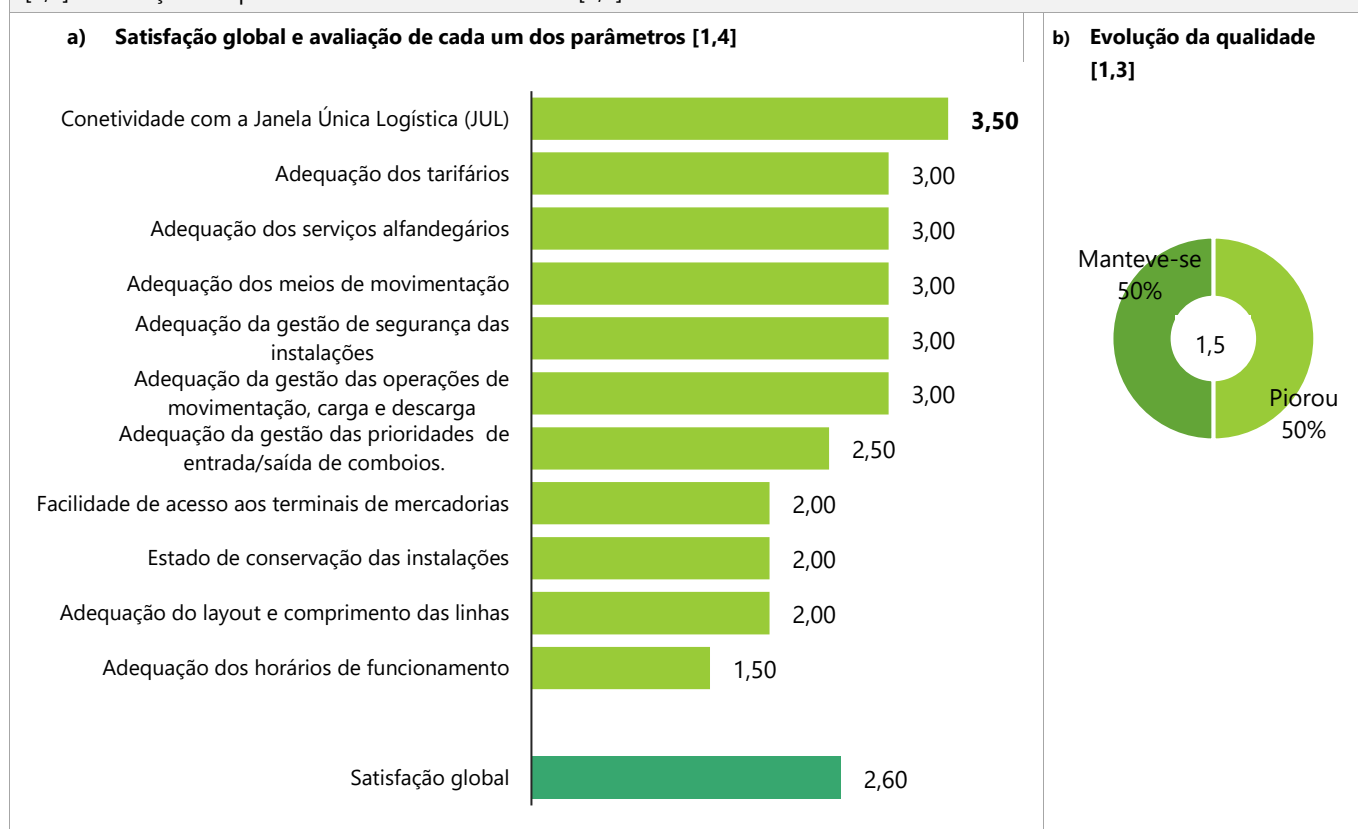
Destacam, contudo, que ao nível da limpeza, se verificou uma melhoria nas estações da margem sul.

(ii) Terminais de mercadorias

De notar que apenas avaliaram esta temática as empresas de transporte ferroviário de mercadorias. Conforme demonstrado na Figura 76, cerca de 50% dos parâmetros analisados foram considerados satisfatórios, acima de 2,50, apresentando os restantes, avaliações negativas. Destacam-se com avaliações insatisfatórias, a facilidade de acesso aos terminais (2,00), o seu estado de conservação (2,00), a adequação do layout e comprimento das linhas (2,00) e a adequação dos horários de funcionamento (1,50). Por outro lado, verifica-se uma maior satisfação na conectividade com a janela logística (3,50) e na adequação: dos tarifários (3,00), dos serviços alfandegários (3,00), dos meios de movimentação (3,00), da gestão de segurança das instalações (3,00) e da gestão das operações de movimentação, carga e descarga (3,00).

As avaliações das empresas utilizadoras dos terminais de mercadorias, dividem-se entre, considerarem que o serviço piorou nos últimos 2 anos, ou que o mesmo não apresentou evolução.

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



Relativamente a esta temática, os operadores apontam alguns problemas e questões a melhorar, mesmo para parâmetros de avaliação satisfatória:

- Horários de funcionamento desajustados da realidade (não há serviços noturnos não permitindo a realização de atividade 24H);
- A falta de condições de segurança (iluminação/lajetas/limpeza/estado de conservação da infraestrutura) em grande parte dos terminais;

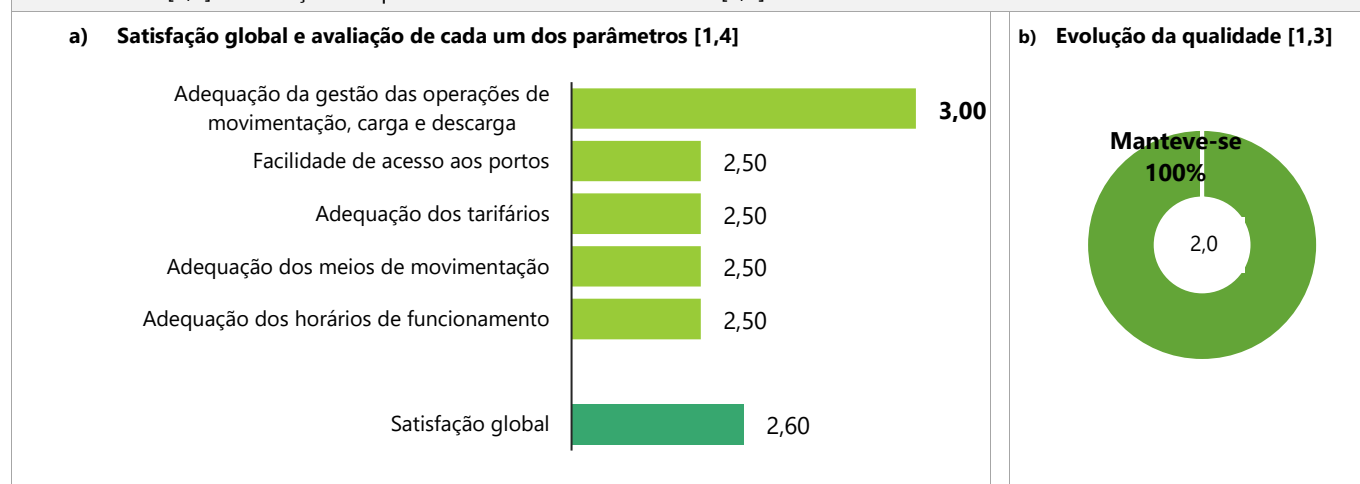
- A ausência de meios de manobra (tratores) havendo necessidade de aquisição de meios complementares pelos operadores;
- A gestão das prioridades (entradas e saídas de comboios) pelo gestor do parque;
- O reduzido comprimento de linhas na maioria dos terminais, obrigam a manobras adicionais pelos operadores.

(iii) Ligações ferroviárias aos portos

Apenas as empresas de transporte ferroviário de mercadorias avaliaram a temática das ligações ferroviárias aos portos. O aspeto mais satisfatório prende-se com a adequação da gestão das operações de movimentação, carga e descarga (3,00). Os restantes quatro parâmetros analisados foram considerados menos satisfatórios (2,50).

É unânime, para os operadores de transporte de mercadorias, que a evolução da qualidade das ligações ferroviárias aos portos se manteve sem evolução nos últimos dois anos, destacando que a capacidade atual oferecida pela infraestrutura da RFN condicionada os acessos aos portos.

Figura 77 – Ligações ferroviárias aos portos. Avaliação da satisfação global [1,4], avaliação de cada um dos parâmetros relacionados [1,4] e evolução da qualidade nos últimos dois anos [1,3]



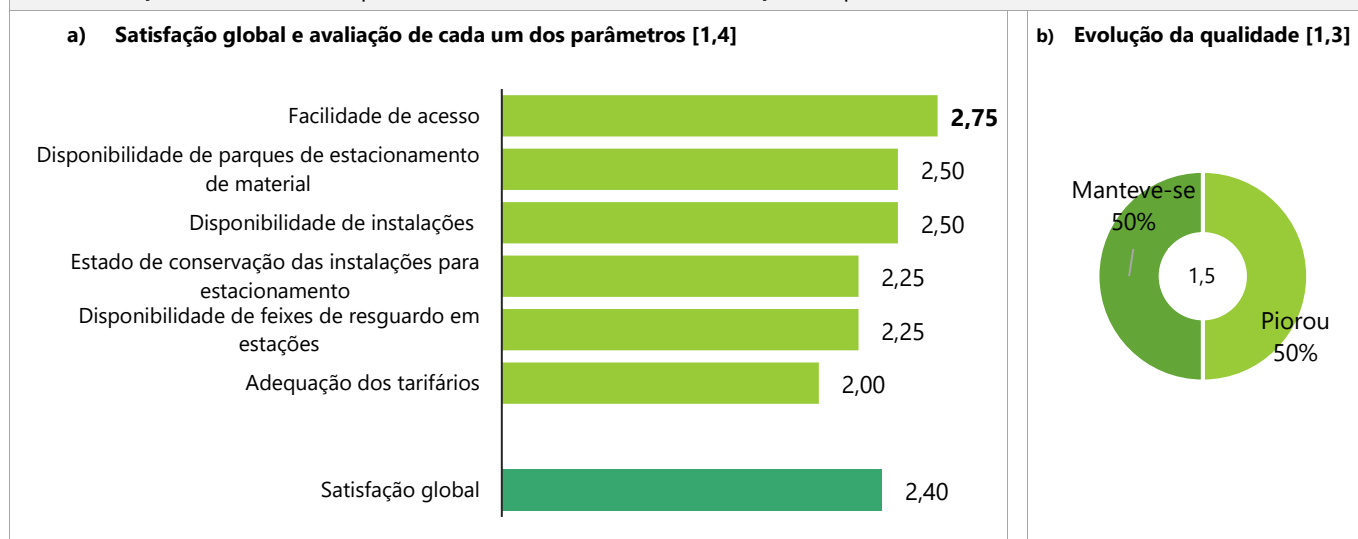
(iv) Instalações para estacionamento, formação de comboios e feixes de resguardo

As instalações para estacionamento, formação de comboios e feixes de resguardo foi, contrariamente à consulta anterior, a segunda temática pior classificada pelos respondentes, com uma satisfação global de 2,60.

Dos seis parâmetros relacionados, apenas 3 foram avaliados como satisfatórios, destacando-se a facilidade de acesso às instalações (2,75). Contrariamente o parâmetro pior avaliado foi a adequação dos tarifários (2,00). Quanto à evolução da qualidade destas instalações, os operadores de passageiros consideram que se manteve inalterada nos últimos dois anos, enquanto os operadores de mercadorias consideram que piorou.

Os respondentes de uma forma global, consideram que existe dificuldade em estacionar material nos principais nós da RFN.

Figura 78 – Instalações para estacionamento, formação de comboios e feixes de resguardo. Avaliação da satisfação global [1,4], avaliação de cada um dos parâmetros relacionados [1,4] e evolução da qualidade nos últimos dois anos [1,3]

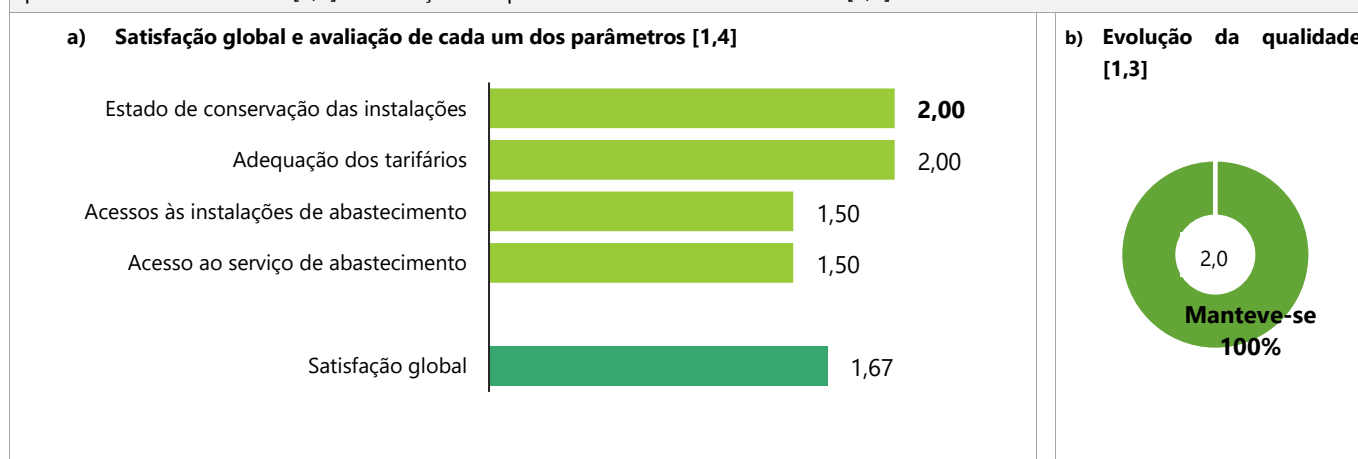


(v) Instalações de abastecimento de combustível

A qualidade das instalações de abastecimento de combustível manteve-se inalterada nos últimos dois anos, contudo apenas foram avaliadas pelas empresas de transporte ferroviário de mercadorias. Em termos de satisfação global foi considerada insatisfatória (1,67), assim como a generalidade dos parâmetros avaliados, destacando-se com a pior avaliação, o acesso ao serviço de abastecimento (1,50) e às instalações de abastecimento (1,50).

Dar nota que esta temática foi a que obteve pior classificação por parte dos operadores relativamente às instalações de serviço disponibilizadas que, segundo mesmos, os 3 pontos de abastecimento em toda a RFN (Praias do Sado, Entroncamento e Contumil) são manifestamente insuficientes.

Figura 79 – Instalações de abastecimento de combustível. Avaliação da satisfação global [1,4], avaliação de cada um dos parâmetros relacionados [1,4] e evolução da qualidade nos últimos dois anos [1,3]



(vi) Instalações de manutenção de material circulante

Esta foi a temática que teve melhor avaliação (3,50), contudo, apenas foi avaliada, assim como os respetivos parâmetros, por dois dos quatro operadores (um do serviço de passageiros e outro do serviço de mercadorias). Os parâmetros foram todos considerados satisfatórios, ou muito satisfatórios, como seja a adequação das instalações e meios equipamentos oficiais disponíveis (4,00), que foi o parâmetro com melhor avaliação. Destaca-se a adequação dos tarifários como o parâmetro com a classificação menos positiva (3,00), mas ainda assim satisfatória.

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



Relativamente à evolução da qualidade das instalações de manutenção de material circulante, nos últimos dois anos, constata-se que para um dos operadores a mesma terá melhorado e para o outro se manteve inalterada, conforme decorre da leitura da Figura 80 b).

Um dos operadores referiu que deixou de utilizar as instalações da antiga EMEF (agora CP) devido à constante indisponibilidade e capacidade de resposta.

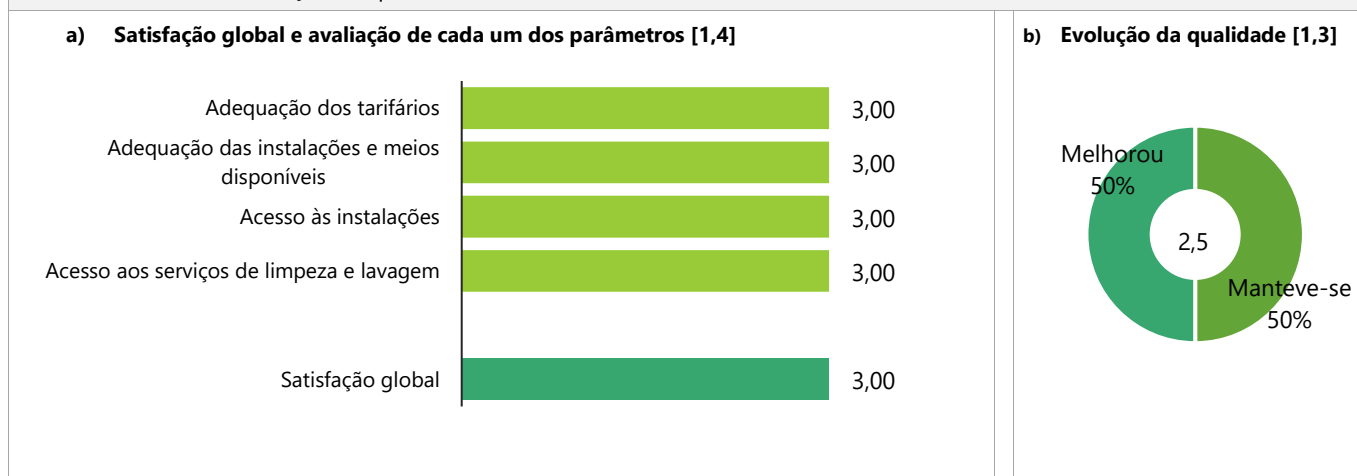
(vii) Outras instalações técnicas, incluindo instalações de limpeza e lavagem

Na avaliação das instalações de serviço disponibilizadas, a temática de instalações de limpeza e lavagem obteve a segunda melhor classificação (3,00). Relewa-se, no entanto, que apenas um operador (dos 4 operadores ferroviários) considerou relevante responder a esta temática.

Pelo gráfico da figura 84-a) verifica-se que existe uma apreciação satisfatória sobre as instalações técnicas (3,00) e todos os parâmetros avaliados.

No que respeita à evolução desta temática nos últimos 2 anos, responderam apenas os operadores do serviço de mercadorias, em que um considera que terá melhorado e o outro que a mesma se manteve sem alterações.

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



Considerações Finais

Em síntese, apresentam-se a seguir os principais resultados³² para as várias dimensões analisadas.

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

Este questionário foi dirigido a 56 associações que representam os utilizadores dos serviços ferroviários de transporte de passageiros, designadamente: Direção-Geral do Consumidor, Provedoria de Justiça, Instituto Nacional para a Reabilitação, associações de consumidores, associações que representam pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida e comissões de utentes.

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

É de salientar que foram recebidas onze respostas (20%), com a seguinte composição: Provedoria de Justiça e Direção Geral do Consumidor, quatro associações de pessoas com mobilidade reduzida, três associações de consumidores e duas comissões de utentes. A Tabela 1 sumariza os resultados do inquérito:

Tabela 6 – Satisfação global. Avaliação da satisfação global dos serviços ferroviários de transporte de passageiros [1,4] e evolução da qualidade nos últimos dois anos [1,3]

	Serviços urbanos e suburbanos		Serviços de longo curso, regional e internacional	
	Satisfação global [1,4]	Evolução da qualidade nos últimos 2 anos [1,3]	Satisfação global [1,4]	Evolução da qualidade nos últimos 2 anos [1,3]
Representantes dos utilizadores dos serviços ferroviários de transporte de passageiros	2,01	1,50	2,30	1,88

Serviço urbano e suburbano de passageiros

Relativamente aos serviços ferroviários de transporte de passageiros, urbanos e suburbanos, constata-se que a grande maioria dos respondentes classificou os serviços urbanos e suburbanos como insatisfatórios (41%) ou muito insatisfatórios (42%) e os restantes como satisfatórios (17%). A avaliação global destes serviços resultou (na escala [1,4]) em 2,01.

No que se refere ao grau de satisfação com os principais serviços urbanos e suburbanos (em que o termo "linha" é utilizado para denotar um serviço de transporte de passageiros), verifica-se que os respondentes estão insatisfeitos com todas as linhas, registando-se os maiores níveis de insatisfação no eixo Coimbra-Figueira da Foz (1,25), na linha de Guimarães (1,50), na linha do Marco (1,50) e na Linha de Sintra (1,57).

Em relação às temáticas analisadas, os níveis mais elevados de satisfação nos serviços urbanos e suburbanos são observados na temática de preços e procedimentos de aquisição de títulos de transporte (2,53), verificando-se uma

³² Na metodologia utilizada pela AMT para tratamento dos resultados considerou-se:

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

insatisfação por parte dos respondentes nas restantes temáticas, com destaque para a acessibilidade e assistência a passageiros com mobilidade reduzida, onde se verificam maiores níveis de insatisfação (2,00), seguida do tratamento de situações de atraso ou perturbações nos serviços (2,13).

Serviço de longo curso, regional e internacional

A maioria dos respondentes considera-se satisfeito (44%) ou muito satisfeito (10%) com a qualidade global dos serviços ferroviários de transporte de passageiros de longo curso, regionais e internacional, e 72% considera que a mesma se tem mantido sem evoluções nos últimos dois anos. Contudo, todas as temáticas são avaliadas como insatisfatórias. À semelhança do que se verifica nos serviços urbanos e suburbanos, a temática acessibilidade e assistência a passageiros com mobilidade reduzida é a que apresenta maiores níveis de insatisfação (2,01), seguida do tratamento de situações de atraso ou perturbações nos serviços (2,04), sendo a temática relativa a estações de passageiros e outras infraestruturas de apoio a que regista melhor avaliação (2,37).

Em termos de satisfação global com os principais serviços de longo curso, regionais e internacionais, os resultados mais elevados registam-se no serviço alfa pendular (2,75), que constitui o único serviço com o qual os respondentes estão satisfeitos. Na consulta anterior, efetuada em 2021, era o serviço internacional o que registava maiores níveis de satisfação. Quer os serviços intercity, com uma avaliação de 2,44 (ligeiramente melhor que na consulta em 2021), quer os serviços regionais com uma avaliação de 2,11 (inferior à consulta anterior) apresentam um nível insatisfatório (abaixo de 2,5).

Os respondentes identificam um conjunto de situações que justificam a sua insatisfação no serviço de longo curso: i) o elevado preço dos bilhetes, ii) o mau funcionamento da rede Wi-Fi, iii) a ausência / má qualidade do serviço de bar e iv) a falta de higiene das casas de banho, destacando ainda a inexistência de acessibilidade para cadeiras de rodas, bem como de plataforma elevatória em algumas estações, no serviço intercity.

Reclamações dos passageiros

Relativamente às reclamações recebidas pela AMT no ano de 2022, verifica-se que os principais motivos estão relacionados com: i) cumprimento defeituoso ou incumprimento do horário de transporte (35%), ii) preços, pagamentos e bilheteiras (30%), e iii) insatisfação com a qualidade de atendimento (14%). O conjunto destes três motivos representa 79% das reclamações totais neste subsector do transporte ferroviário de passageiros.

Relativamente às reclamações recebidas pela DECO, verifica-se que as principais insuficiências ou perturbações associadas ao transporte ferroviário de passageiros, se referem às temáticas: i) atrasos e perturbações, ii) Estações (não funcionamento de alguns equipamentos; falta de limpeza/higiene, estado de conservação e segurança; etc.), iii) Informação aos utilizadores, iv) mobilidade reduzida e v) Viagens (reduzida cobertura horária ao fim de semana e durante o período noturno; falta de conforto). Para além da DECO, a maioria dos contributos foram dados pelas associações de utilizadores deficientes ou com mobilidade reduzida, tendo-se resumido no essencial a questões relacionadas com: i) os procedimentos para a assistência de passageiros no acesso aos comboios ainda se encontrar limitado por um contacto prévio, ii) as infraestruturas não estarem devidamente acessíveis a todas as pessoas, designadamente a faixa que deve existir junto ao cais de embarque de cor contrastante e com piso tátil de alerta para ser facilmente reconhecida, em especial, pelas pessoas com deficiência visual e iii) avaria dos elevadores.

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

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

A Tabela 2 resume os resultados relativamente à satisfação global, bem como a evolução da qualidade nos últimos dois anos.

Tabela 7 – Satisfação global. Avaliação da satisfação global dos serviços ferroviários de transporte de mercadorias [1,4] e evolução da qualidade nos últimos dois anos [1,3]		
	Serviço ferroviário de transporte de mercadorias	
	Satisfação global [1,4]	Evolução da qualidade nos últimos 2 anos [1,3]
EMPRESAS utilizadoras dos serviços ferroviários de transporte de mercadorias	2,40	1,80
ASSOCIAÇÕES que representam utilizadores e potenciais utilizadores dos serviços ferroviários de transporte de mercadorias	2,50	1,85

Serviço ferroviário de mercadorias - Empresas

O questionário disponibilizado a 41 utilizadores (empresas) de serviços de transporte ferroviário de mercadorias foi respondido por 14 dos inquiridos (34%), 3 dos quais não foram utilizadores dos serviços ferroviários nos últimos 2 anos.

Das 14 empresas respondentes 57% são grandes empresas (8), 29% são médias empresas (4) e 14% são pequenas empresas (2). Dentro deste universo, seis empresas transportam anualmente mais de 500 mil toneladas, 4 empresas entre 150 mil e 500 mil toneladas e 4 empresas menos de 150 mil toneladas.

Relativamente à evolução da qualidade global do serviço ferroviário de mercadorias nos últimos dois anos, para cerca de 31% dos respondentes melhorou, enquanto para 54% se manteve e para 15% piorou.

Da apreciação feita aos vários parâmetros que contribuem para a qualidade do serviço ferroviário de transporte de mercadorias, os respondentes consideram que a pontualidade, a fiabilidade do transporte ferroviário e a facilidade na aquisição do serviço, são os que mais contribuíram para o nível de satisfação das empresas. Contrariamente, a disponibilidade de transporte de quantidades reduzidas, foi o parâmetro que mais insatisfação gerou nas empresas.

Tendo em conta os parâmetros avaliados, verifica-se que o referente à “cobertura geográfica” foi considerado por 29% das empresas como sendo o mais prioritário melhorar, por forma a tornar o transporte ferroviário de mercadorias mais abrangente e atrativo.

No que diz respeito à forma como as empresas organizam o seu serviço ferroviário de transporte de mercadorias, verifica-se que, independentemente das quantidades a transportar ou da sua dimensão, a maioria celebra contratos formais com operadores de transporte ferroviário de mercadorias (78%) e contrata diretamente a totalidade do serviço de transporte de mercadorias (61%) em vez de recorrer aos serviços de um intermediário.

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

Por fim, constata-se que o transporte rodoviário de mercadorias tem sido a alternativa natural à utilização de serviços ferroviários de transporte de mercadorias, embora existindo evidências de alguma substituíbilidade entre estes

serviços, sobretudo por questões de preço, falta de capacidade e oferta do serviço e indisponibilidade da infraestrutura.

Serviço ferroviário de mercadorias – Associações de empresas

No que refere ao questionário enviado às associações representantes de utilizadores e potenciais utilizadores de serviços ferroviários de transporte de mercadorias, obteve-se uma taxa de resposta de 11% (questionário respondido por 8 das 76 associações contactadas).

Na análise das respostas emitidas pelas associações de empresas relativamente ao grau de satisfação global com o serviço de transporte ferroviário de mercadorias, constata-se que 62% se encontra satisfeita, e que 38% se manifestou insatisfeita (25%) ou muito insatisfeita (13%). Quanto à evolução da qualidade global do serviço ferroviário de mercadorias, nos últimos dois anos, 86% das associações respondentes considera que a situação se manteve, sendo que 14% considera que piorou.

Da apreciação dos 14 parâmetros que contribuem para a qualidade do serviço ferroviário de transporte de mercadorias, constatou-se que 9 dos parâmetros apresentaram uma avaliação satisfatória, acima de 2,5, destacando-se: *i)* adequação da infraestrutura para carregamento da carga (3,00), *ii)* adequação do material circulante ao tipo de mercadoria (3,00) e *iii)* proteção das mercadorias transportadas (3,83).

O parâmetro “Cobertura geográfica (distância da origem ou destino à rede ferroviária)” foi o que obteve pior classificação (2,0). Por outro lado, este mesmo parâmetro foi considerado por 50% das associações respondentes como o mais prioritário melhorar para tornar mais atrativo o transporte ferroviário de mercadorias, realizado em território nacional.

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

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

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

A Tabela 3 sumariza os resultados relativamente à satisfação global, bem como quanto à sua evolução nos últimos dois anos.

Tabela 8 – Satisfação global. Avaliação da satisfação global relativa à infraestrutura ferroviária e às instalações de serviço [1,4] e evolução da sua qualidade nos últimos dois anos [1,3]				
	Infraestrutura ferroviária		Instalações de serviço	
	Satisfação global [1,4]	Evolução da qualidade nos últimos 2 anos [1,3]	Satisfação global [1,4]	Evolução da qualidade nos últimos 2 anos [1,3]
Empresas de transporte ferroviário	2,25	1,25	2,25	1,75

Infraestruturas ferroviárias

Das quatro empresas respondentes, três (75%) consideraram que o estado atual da infraestrutura ferroviária nacional é insatisfatório e uma das empresas considerou-o satisfatório. Uma das empresas considerou que a qualidade se manteve ao longo dos últimos dois anos e para as restantes três empresas o estado da infraestrutura piorou. Este resultado é exatamente o inverso do verificado há 2 anos.

Em relação à satisfação global dos utilizadores com a infraestrutura ferroviária, foram avaliados 4 parâmetros: *i)* a adequação dos investimentos em curso; *ii)* a configuração atual da rede; *iii)* a capacidade disponível e *iv)* o estado de modernização/atualização da rede, verificando-se que apenas a adequação dos investimentos em curso (2,75) apresenta um ligeiro nível de satisfação e que todos os outros apresentam resultados insatisfatórios.

Para além de recolher informação sobre a satisfação global dos utilizadores com a infraestrutura ferroviária, o questionário teve também como objeto temáticas relacionadas com 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)* comando e controlo da circulação, *(v)* gestão da capacidade, *(vi)* tarifação, *(vii)* regime de melhoria de desempenho, *(viii)* diretório de rede; *(ix)* interação e comunicação com o gestor da infraestrutura e *(x)* gestão da segurança ferroviária.

Relativamente à avaliação destas 10 temáticas, destacam-se pela positiva, a gestão da capacidade (3,46) e a interação e comunicação com o gestor da infraestrutura (3,45). Por outro lado, os temas com pior avaliação são a tarifação (2,13) e o regime de melhoria de desempenho (2,50).

No que se refere à tarifação, as empresas referem que as tarifas se mantêm elevadas apesar de o nível de serviço prestado aos clientes ter sofrido uma degradação perceptível, principalmente no que diz respeito aos tempos de trajeto, aos atrasos das circulações e à resolução de perturbações na circulação, salientando que o modelo de tarifação estabelecido deveria refletir estas condicionantes.

Em relação ao regime de melhoria de desempenho, a avaliação foi satisfatória (2,5), destacando-se pela positiva a adequação do regime ao objetivo de melhoria do desempenho (2,75) e pela negativa os impactos na melhoria do desempenho da empresa de transporte ferroviário.

No caso da temática da gestão da capacidade, as empresas estão maioritariamente muito satisfeitas (3,46), com particular destaque para a fiabilidade global do processo de gestão da capacidade, o atendimento de pedidos pontuais, o acolhimento de propostas/sugestões apresentadas, a transparência do processo de elaboração do horário e a adequação do processo e calendário de elaboração do horário.

No que se refere à interação e comunicação com o gestor da infraestrutura, as empresas manifestam igualmente elevados níveis de satisfação (3,45), sendo de destacar a facilidade de comunicação, a adequação dos canais de comunicação, a transparência na atuação e a equidade no tratamento entre empresas de transporte.

Instalações de serviço

No que se refere às instalações de serviço, as empresas respondentes expressaram uma satisfação global idêntica à da infraestrutura, com 75% a considerar as instalações de serviço disponibilizadas insatisfatórias e 25% satisfatórias. Adicionalmente, constata-se que 3 das empresas ferroviárias (75%) consideram que, nos últimos dois anos, a qualidade global das instalações de serviço se manteve.

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

Relativamente à avaliação de cada uma das temáticas que contribuem para a qualidade das instalações de serviço, destaca-se pela positiva as instalações de manutenção de material circulante (3,50) e as instalações de limpeza e lavagem (3,00). Em sentido contrário, as temáticas com pior classificação são as instalações de abastecimento de combustível (1,67) e as instalações para estacionamento, formação de comboios e feixes de resguardo (2,40).

No que se refere às instalações de abastecimento de combustível, existe uma apreciação insatisfatória de todos os parâmetros, destacando-se com pior avaliação o acesso às instalações de abastecimento e ao serviço de abastecimento. Para as empresas a qualidade destas instalações de serviço manteve-se sem evolução nos últimos dois anos.

Em relação à temática com melhor classificação, instalações de manutenção de material circulante, verifica-se uma apreciação positiva na satisfação global de todos os parâmetros avaliados. 50% das empresas considera que a qualidade melhorou nos últimos dois anos, enquanto as restantes consideram que se manteve.

Em suma:

Em geral, verifica-se que os resultados obtidos nesta consulta são manifestamente piores do que os das consultas anteriores. No caso do transporte de passageiros, os maiores níveis de insatisfação prendem-se com atrasos e perturbações e acessibilidade e assistência a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida. Já no caso do transporte de mercadorias, é sobretudo a cobertura territorial que mais preocupa as empresas utilizadoras dos serviços ferroviários e respetivas associações. Por último, no caso da avaliação da infraestrutura, a tarifação surge como a temática que gera maior insatisfação, mas quando se analise em detalhe verifica-se que essa insatisfação se relaciona em grande parte com o facto das tarifas se manterem, apesar do nível de serviço se ter degradado.

As questões relacionadas com perturbações, atrasos e degradação dos níveis de serviço, resultam na sua maioria das obras em curso numa grande parte dos eixos ferroviários, associadas aos programas de investimento Ferrovia 2020 e PNI 2030. Por outro lado, importa destacar que esta consulta decorreu no segundo trimestre de 2023, imediatamente após a um período alargado de perturbações associadas a greves que ocorreram no primeiro semestre de 2023, o que pode ter influenciado uma boa parte dos respondentes, sobretudo em relação ao transporte de passageiros. Embora o período de análise da consulta contemple os anos de 2021 e 2022, é provável que os respondentes possam efetivamente ter sido influenciados pelos acontecimentos mais recentes, ocorridos já em 2023.

É expectável que os elevados investimentos na ferrovia, em curso e previstos no curto/médio prazo, quer na infraestrutura, quer em material circulante, venham melhorar substancialmente as condições de operação e circulação, com reflexos futuros nos níveis de satisfação dos utilizadores.

Contudo, importa salientar algumas temáticas que não dependem diretamente das obras em curso e que devem ser melhoradas, como sejam:

- As questões relacionadas com a acessibilidade e assistência a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida;
- A informação aos utilizadores;
- As condições gerais das estações, nomeadamente o estado de conservação dos equipamentos, a limpeza/higiene, a segurança de pessoas e bens, a disponibilidade e condições das instalações sanitárias, a disponibilidade de serviços complementares, entre outras;
- Bem como algumas questões associadas à viagem, tais como a disponibilidade de rede Wi-Fi, a disponibilidade e qualidade do serviço de bar e a higiene das casas de banho.

Em relação à temática da tarifação, avaliada com maiores níveis de insatisfação pelas empresas ferroviárias, importa salientar que, de acordo com a informação veiculada na última reunião do Single European Railway Area Forum – SERAF, realizada em maio de 2023, a Comissão Europeia irá avaliar se as regras atuais sobre Tarifas de Utilização da Infraestrutura (TUI) oferecem os incentivos adequados para o desenvolvimento da atratividade e competitividade do

mercado de transporte ferroviário. A definição e conjugação de todas as medidas previstas necessita de ser estudada, aprofundada e debatida pelos *stakeholders*, tendo a Comissão já tido interações muito detalhadas com os gestores de infraestruturas no âmbito do PRIME - Platform of Rail Infrastructure Managers in Europe³³. Para o trabalho de desenvolvimento das “Guidelines” sobre a TUI a Comissão consultará as empresas ferroviárias e entidades reguladoras, bem como os Estados-Membros. As discussões ocorrerão no contexto do SERAF e do PRIME, com o prazo limite de dezembro de 2023.

Ainda sobre este assunto, importa referir que a AMT desenvolveu um estudo sobre a tarifação da infraestrutura ferroviária, com publicação para breve. Este estudo, para além de explicitar os critérios de formação e atualização de tarifas de utilização da infraestrutura em vigor e analisar impactos sobre possíveis cenários de atualização de tarifas, procura também refletir sobre as possibilidades de introdução de medidas específicas de incentivo à transferência modal do transporte rodoviário de mercadorias para o transporte ferroviário e intermodal, de forma a contribuir para a descarbonização da economia e do setor e assim atingir as metas definidas na União Europeia e em Portugal. Nesse sentido, o estudo apresenta recomendações em várias áreas, todas destinadas a promover a sustentabilidade do transporte ferroviário e intermodal de passageiros e mercadorias, por via de alterações ao regime tarifário, mas numa perspetiva holística, nomeadamente nas seguintes: equilíbrio de contas e eficiência do desempenho do gestor da infraestrutura, supervisão do mercado, incentivos à transferência modal, políticas públicas, internalização das externalidades e tarifação de custos ambientais, melhoria da capacidade de rede, digitalização e atualização tarifária.

No contexto do setor ferroviário, para além da Consulta aos representantes dos utilizadores dos serviços ferroviários e utilizadores da infraestrutura ferroviária em Portugal, a que se refere o presente relatório, no âmbito das suas atribuições, a AMT realiza um conjunto de outras atividades, das quais se destacam as seguintes:

- Acompanhamento da execução do contrato Contrato-Programa entre o Estado e o Gestor de Infraestrutura;
- Anualmente, aprovação do diretório da rede e homologação das tarifas de utilização da infraestrutura;
- Acompanhamento do regime de melhoria de desempenho;
- Entidade de recurso nos termos do artigo 56.º do Decreto-Lei n.º 217/2015, de 7 de outubro;
- Monitorização e divulgação das atividades e dos desenvolvimentos ocorridos no mercado ferroviário nacional, no âmbito do espaço ferroviário único da União Europeia (UE), à luz do disposto no artigo 59.º do Decreto-Lei n.º 217/2015, de 7 de outubro;
- Enquanto regulador económico setorial, cooperação com a Autoridade da Concorrência (AdC), no que respeita ao reporte de práticas potencialmente restritivas da concorrência nos mercados da mobilidade e transportes, à emissão de pareceres sobre operações de concentração de empresas no contexto desses mercados e ainda no âmbito de emissão de estudos e pareceres;
- Na qualidade de regulador económico independente para o Ecossistema da Mobilidade e dos Transportes, é a autoridade representante de Portugal no *ENRRB - European Network of Rail Regulatory Bodies*, rede europeia de entidades reguladoras do setor ferroviário, criada no âmbito da EU;
- Igualmente no âmbito da cooperação entre entidades reguladoras, integra o *IRG-Rail - Independent Regulators' Group – Rail*, grupo que abrange atualmente reguladores ferroviários de 31 países europeus

³³ O PRIME constitui a única plataforma que permite uma interação direta entre a Comissão Europeia e os gestores de infraestruturas ferroviárias, potenciando uma discussão atempada das iniciativas legislativas e uma cooperação mais estreita entre as companhias ferroviárias

(incluindo alguns países que não pertencem à EU), o qual tem como principal objetivo facilitar a criação de um mercado único ferroviário na Europa, assente nos vetores da competitividade, eficiência e sustentabilidade, atuando como uma plataforma de cooperação, partilha de conhecimento e de boas práticas entre os seus membros;

- Elaboração de Teste de Equilíbrio Económico (TEE) requerido pela CP – Comboios de Portugal E.P.E., no âmbito da apresentação pela empresa B-Rail Mobilidade Ferroviária, Lda. junto da AMT de uma “Notificação da Programação de um Novo Serviço de Transporte Ferroviário de Passageiros”;
- Defesa e proteção dos direitos dos passageiros, designadamente apresentando recomendações e propostas de alteração à legislação em vigor;
- Receção e tratamento de reclamações, com emissão de relatório semestral;
- Recolha, tratamento e divulgação de dados relativos ao ecossistema ferroviário, os quais integram o Observatório, que constitui um repositório centralizado e integrador dos dados recolhidos pela AMT, quer junto de regulados, quer junto de entidades públicas;
- Ações de fiscalização junto dos regulados, designadamente relativas à disponibilização de livro de reclamações, à informação prestada aos utilizadores e à operação dos sistemas de apoio à exploração;
- Promoção de estudos e elaboração de relatórios de aplicação da regulamentação da EU;
- Emissão de relatórios de caracterização do ecossistema ferroviário;
- Elaboração de relatório de monitorização da execução dos investimentos previstos e do estado de conservação da infraestrutura ferroviária;
- Apresentação de contributos e/ou elaboração de pronúncias no âmbito de diversas iniciativas, de espectro nacional ou promovidas pela União Europeia.

Por último, importa referir que a AMT, na prossecução das suas atribuições, continuará a promover ações tendentes a assegurar os mecanismos de acompanhamento e avaliação dos níveis de serviço e de funcionamento dos mercados, bem como a promover a defesa dos direitos e interesses dos consumidores e utentes em relação aos preços, aos serviços e respetiva qualidade.