

AMT reforça supervisão do transporte fluvial e determina novas medidas para a melhoria do serviço prestado pela TTSL

A Autoridade da Mobilidade e dos Transportes concluiu a ação de supervisão aos atrasos e supressões de serviço da TTSL – Transtejo Soflusa, S.A. relativas aos anos de 2024/2025.

O Conselho de Administração aprovou determinações e recomendações destinadas a reforçar a regularidade, a fiabilidade, a transparência e a qualidade do serviço público de transporte fluvial, bem como a proteção dos passageiros.

A AMT concluiu a ação de supervisão relativa aos atrasos e supressões verificados na operação da TTSL – Transtejo Soflusa, S.A. relativa aos anos de 2024/2025, abrangendo igualmente a análise da suficiência, completude e verificabilidade da informação prestada pela operadora.

A ação foi desencadeada num contexto de aumento das preocupações relacionadas com atrasos, supressões, informação prestada aos passageiros e cumprimento das obrigações contratuais e regulamentares. A AMT solicitou à TTSL durante todo o ano de 2025, dados operacionais desagregados, informação sobre as causas das perturbações e respetivas medidas de mitigação, elementos relativos à comunicação ao público, ao cumprimento de recomendações anteriores e ao apuramento das penalizações contratuais.

A instrução do procedimento incluiu pedidos formais de informação, análise das respostas da TTSL, articulação institucional com o Instituto da Mobilidade e dos Transportes (IMT) e apreciação dos elementos supervenientes relevantes. O IMT confirmou a publicação dos relatórios anuais de desempenho relativos aos anos de 2021 a 2024, tendo igualmente sido demonstrado que as penalidades apuradas nesse período foram consideradas no acerto financeiro do contrato.

Embora tenha sido reconhecida uma evolução positiva e um grau de conformidade superior ao inicialmente apurado, a AMT identificou insuficiências que justificam a continuação e o aprofundamento da intervenção supervisora, nomeadamente quanto:

- à individualização dos serviços concretamente suprimidos;
- à correspondência entre cada ocorrência, as respetivas causas e as medidas mitigadoras adotadas;
- à formalização dos instrumentos de comunicação e contingência;
- e à plena rastreabilidade da informação operacional e dos mecanismos internos de controlo.

Determinações e recomendações aprovadas

Neste contexto, o Conselho de Administração da AMT aprovou um conjunto de medidas dirigidas à TTSL.

Foi determinado que a operadora passe a remeter mensalmente à AMT, em formato padronizado e por ligação fluvial, informação sobre os serviços realizados, atrasados e suprimidos, identificando os serviços afetados, as causas específicas das ocorrências, as medidas corretivas ou mitigadoras adotadas e o respetivo impacto operacional.

A AMT recomendou ainda à TTSL:

- o desenvolvimento e a atualização permanente de um mecanismo de monitorização previsional dos riscos de perturbação da exploração, articulado com planos de contingência e rotinas formais de comunicação ao público;
- a adoção de mecanismos internos de validação e calendarização do reporte, da publicação e da transmissão da informação regulatória;
- a validação prévia da informação remetida à AMT, assegurando a sua inteligibilidade, consistência e suporte documental;
- o reforço da informação aos passageiros em situações de atraso ou supressão, incluindo alternativas disponíveis, tempos estimados de reposição e medidas de contingência;
- a sistematização da recolha, classificação e análise das reclamações, utilizando-as como instrumento de diagnóstico e melhoria contínua;
- a avaliação estruturada dos indicadores de regularidade, pontualidade, fiabilidade, informação ao público e acessibilidade;
- e a manutenção de um circuito documental claro, completo e auditável relativo ao apuramento, validação, comunicação e repercussão das penalizações contratuais.

Supervisão contínua e presença da AMT no terreno

A intervenção da AMT no transporte fluvial do Tejo não se limita à presente ação. A Autoridade tem vindo a acompanhar este serviço público através de ações de fiscalização e supervisão sucessivas, incluindo intervenções anteriores sobre perturbações da operação e sobre os sistemas tecnológicos de recolha, tratamento e reporte dos indicadores de desempenho.

A AMT continuará a exercer uma supervisão sistemática, tecnicamente exigente e orientada para resultados, conjugando a análise documental com diligências junto das entidades envolvidas e, sempre que necessário, ações no terreno. Esta atuação tem como finalidade assegurar que o

serviço contratualizado corresponde ao serviço efetivamente prestado e que os passageiros dispõem de uma oferta regular, fiável, acessível e adequadamente comunicada.

Como desenvolvimento da ação agora concluída, a AMT prevê realizar, em 2026, uma auditoria ao contrato de serviço público de transporte fluvial. A auditoria incidirá, entre outros aspetos, sobre a regularidade, a pontualidade, a fiabilidade e as supressões por linha, o cumprimento dos níveis de serviço contratualizados, a eficácia dos planos de contingência e comunicação, as obrigações de reporte e transparência e a articulação entre desempenho, compensações públicas e responsabilização contratual.

A AMT reafirma, assim, o seu compromisso com uma regulação independente, próxima e consequente, orientada para a melhoria contínua do serviço público de transporte fluvial e para a defesa dos direitos e interesses dos cidadãos e das empresas que diariamente dependem destas ligações.

Lisboa, 18 de agosto de 2026

[Consulte aqui o relatório](#)