



TRANSPORTE FERROVIÁRIO EM PORTUGAL – 2022

1. Introdução

Ao abrigo das atribuições, competências e poderes definidos nos seus Estatutos, aprovados em anexo ao Decreto-Lei n.º 78/2014, de 14 de maio, a Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT) tem como um dos seus objetivos estratégicos contribuir para a conceção e implementação de políticas públicas de mobilidade sustentável e promover uma literacia geral em matéria de mobilidade e transportes. A AMT tem vindo a prosseguir esses objetivos, por via, entre outras iniciativas, da divulgação de estudos e notas estatísticas focados em determinados setores ou modos de transporte sob o seu âmbito regulatório.

Com a presente nota estatística, a AMT divulga dados relevantes sobre o transporte ferroviário pesado em Portugal, com vista a contribuir para a informação de decisores públicos, de *stakeholders* do setor e dos cidadãos em geral. Os dados provêm da recolha de informação levada a cabo pela AMT anualmente junto das cinco empresas que operam no setor:

- Infraestruturas de Portugal, S.A. (IP), enquanto gestor da infraestrutura ferroviária nacional;
- Comboios de Portugal, E.P.E. (CP) e Fertagus – Travessia do Tejo, S.A. (Fertagus), enquanto operadores de transporte ferroviário de passageiros;
- Medway – Operador Ferroviário de Mercadorias, S.A. (Medway) e Takargo – Transporte de Mercadorias, S.A. (Takargo), enquanto operadores

de transporte ferroviário de mercadorias atualmente em atividade.

O processo de recolha, tratamento e consolidação dos dados foi conduzido pelo Observatório da Mobilidade e dos Transportes da AMT, sendo que os dados utilizados na presente Nota Estatística podem ser consultados em diversos relatórios dinâmicos interativos do website público do Observatório [\[Link\]](#).

Refira-se ainda que a presente nota estatística sucede a três publicações anteriores da AMT relativas ao mercado ferroviário:

- “4.º Relatório do Ecosistema Ferroviário Português” (julho de 2021) [\[Link\]](#).
- “4ª Consulta aos representantes dos utilizadores dos serviços ferroviários e utilizadores da infraestrutura ferroviária em Portugal” (novembro de 2023) [\[Link\]](#).
- “Relatório Sobre Desenvolvimento do Mercado Ferroviário Nacional no Âmbito do Espaço Ferroviário Único da União Europeia 2020-2022” (dezembro de 2023) [\[Link\]](#).

Esta síntese retrata os anos de 2019 a 2022, abrangendo assim um ano antes do período atípico relacionado com a COVID-19.

O documento começa por caracterizar a Rede Ferroviária Nacional (RFN), não apenas em termos

de características físicas, mas também da intensidade de utilização da mesma.

No capítulo 3 analisa-se o transporte ferroviário de passageiros, designadamente, a cobertura geográfica dos serviços e a evolução da oferta e da procura por tipo de serviço e operador.

O capítulo seguinte debruça-se sobre o transporte de mercadorias incluindo uma análise da evolução

da oferta e da procura, da carga média por comboio, da distância média percorrida por tonelada, bem como quais os principais grupos de mercadorias transportados.

Por fim, no último capítulo, são sintetizados alguns indicadores relativos à qualidade do serviço de transporte de passageiros relacionados com a pontualidade, regularidade e reclamações.

2. A Rede Ferroviária Nacional

A Rede Ferroviária Nacional (RFN) apresenta uma extensão total¹ em exploração de 2 539,6Km, a que corresponde, respetivamente, uma densidade por área e por população de 2,9Km/100Km² e 2,6Km/10.000Hab (cálculos relativos a Portugal Continental).

A Figura 1 permite caracterizar a RFN em relação a três parâmetros fundamentais: a bitola, o número de vias e a eletrificação. Como se observa, a rede é quase totalmente em bitola ibérica (1668mm), sendo que atualmente apenas diverge a Linha do Vouga, com bitola métrica (1000mm). Por outro lado, predominam as linhas de via única (76%) sobre as de via dupla ou superior (24%).

No que respeita à eletrificação, esta está implementada em 1798,6Km de rede, correspondendo a 70,9% da sua extensão total, um patamar que foi atingido em 2021 com a conclusão da eletrificação da Linha do Minho, no troço entre Viana do Castelo e a fronteira com Espanha.

A Figura 2 permite caracterizar sumariamente a utilização da rede quanto ao tipo de transporte: na maior parte da sua extensão (76,6%), as vias são usadas simultaneamente por serviços de passageiros e de mercadorias, sendo que 14,4% da rede é utilizada apenas por serviços de passageiros (e.g., Linha de Cascais, Linha do Vouga, Linha de Guimarães) e 9% apenas por serviços de mercadorias (e.g., Linha de Vendas Novas, Linha de Sines, Ramal de Neves Corvo).

Figura 1 – Caracterização geral da Rede Ferroviária Nacional, quanto à bitola, tipologia e eletrificação da via, em 2022. (Fonte: INE e IP)

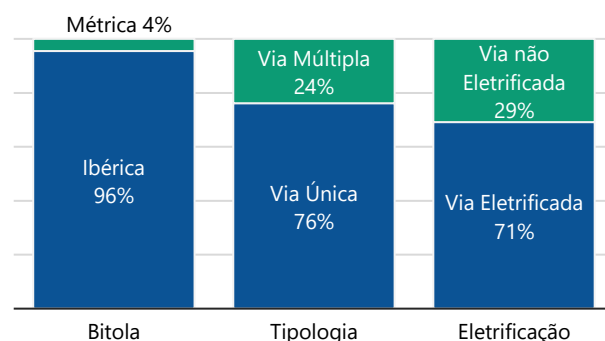
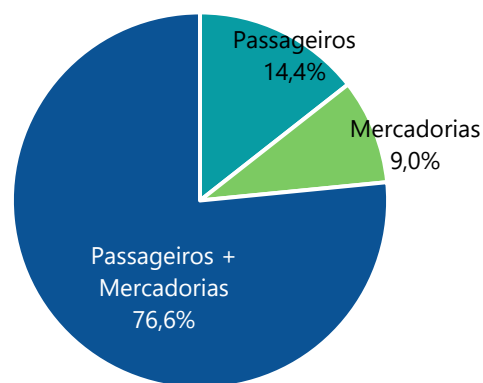


Figura 2 – Caracterização geral da Rede Ferroviária Nacional, quanto aos serviços de transporte que a utilizaram em 2022. (Fonte: IP)



¹ Os valores utilizados referem-se à extensão da RFN independentemente da tipologia da via (via única, via dupla ou superior) e não aos quilómetros lineares de via (kmlv).

A Figura 3 e a Figura 4 permitem caracterizar a procura da RFN por parte de serviços de transporte ferroviário de passageiros e de mercadorias, em termos de comboios e comboios-quilómetro (CKm) realizados. Entre 2019 e 2020 registou-se uma redução do tráfego ferroviário de -2,1% e de -9,8%, respetivamente em termos de comboios e CKm, a qual se deveu às restrições à circulação impostas pela pandemia por COVID-19. Entre 2020 e 2022 verificou-se uma recuperação de 0,4% e +7,6%, respetivamente, para os dois indicadores referidos.

Por outro lado, conforme esperado, observa-se que o mercado do transporte de passageiros é amplamente dominante quer em termos de comboios realizados, quer em termos de CKm, com percentagens relativamente ao total de 94% (comboios) e 85% (CKm) em 2022. Essas percentagens mantiveram-se constantes nos últimos quatro anos, com exceção do ano de 2020, em que a percentagem correspondente a comboios de passageiros reduziu 4%.

Figura 3 – Procura na RFN, em 2022, em termos de comboios (10³) realizados. (Fonte: IP)

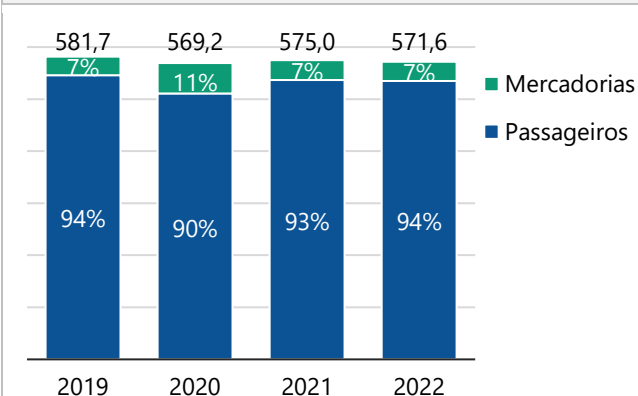
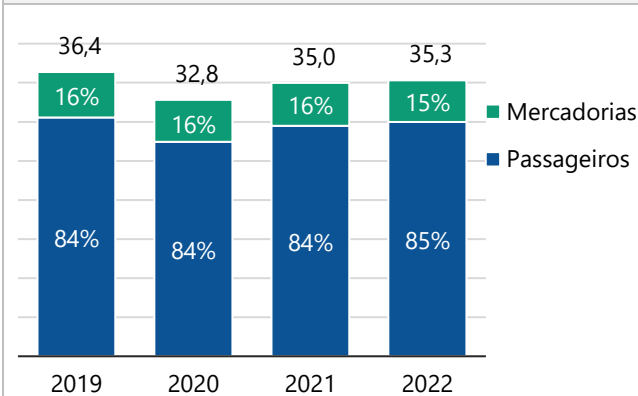


Figura 4 – Procura na RFN, em 2022, em termos de CKm (10⁶) realizados. (Fonte: IP)



Segundo a IP, em 2022 a capacidade utilizável² global anual da RFN ascendeu a 64,0 milhões de CKm, tendo o seu nível de utilização (*i.e.*, o rácio entre as capacidades utilizada e utilizável) sido de 55%. Na Figura 5 apresenta-se a evolução destes dois parâmetros ao longo do período 2015-2022. Verifica-se que ambos se têm mantido aproximadamente constantes nos últimos sete anos, após uma redução significativa da capacidade utilizável ocorrida entre 2015 e 2016 (-9,3%).

Na Figura 6 representa-se graficamente para as principais linhas e ramais em exploração o nível de utilização em função da capacidade utilizável anual da via (no gráfico, representada em escala

logarítmica). Destaca-se, em primeiro lugar, a Linha do Norte, por ser a via ferroviária de maior capacidade utilizável (cerca de 18,1 milhões de CKm) da RFN e apresentar um elevado nível de utilização (76,2%). Adicionalmente, destaca-se um “cluster” de linhas de média capacidade (entre 10⁵ e 10⁶ CKm) com um elevado nível de utilização (>80%), nomeadamente, a linha de Guimarães e os ramais de Tomar, Braga e Alfarelos. Já no quadrante inferior direito do gráfico, onde se combinam elevadas capacidades com níveis de utilização relativamente baixos, destacam-se as linhas do Oeste (37,1%), Cascais (36,2%), Sintra (32,0%) e do Algarve (29,3%).

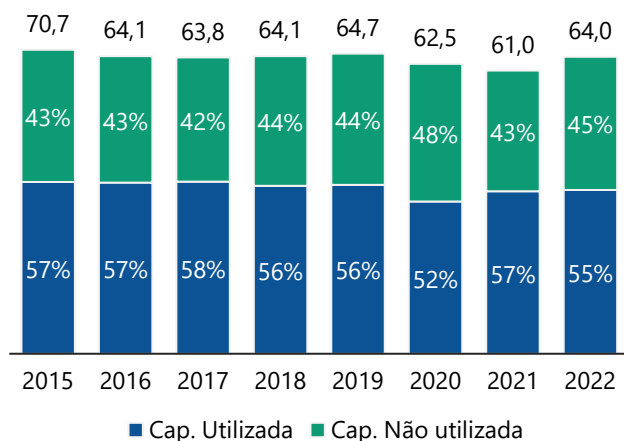
² Os conceitos de capacidade utilizável e utilizada podem resumir-se da seguinte forma:

Capacidade utilizável – capacidade máxima de uma determinada infraestrutura ferroviária, por exemplo de uma linha, em termos de comboios-quilómetro anuais, considerando o tipo de infraestrutura em causa e o sistema de controle e comando da circulação existente, bem

como a aplicação dos fatores de correção regulamentarmente admitidos.

Capacidade utilizada – Capacidade efetivamente utilizada durante um ano de uma determinada infraestrutura ferroviária, por exemplo de uma linha, medida em comboios-quilómetro.

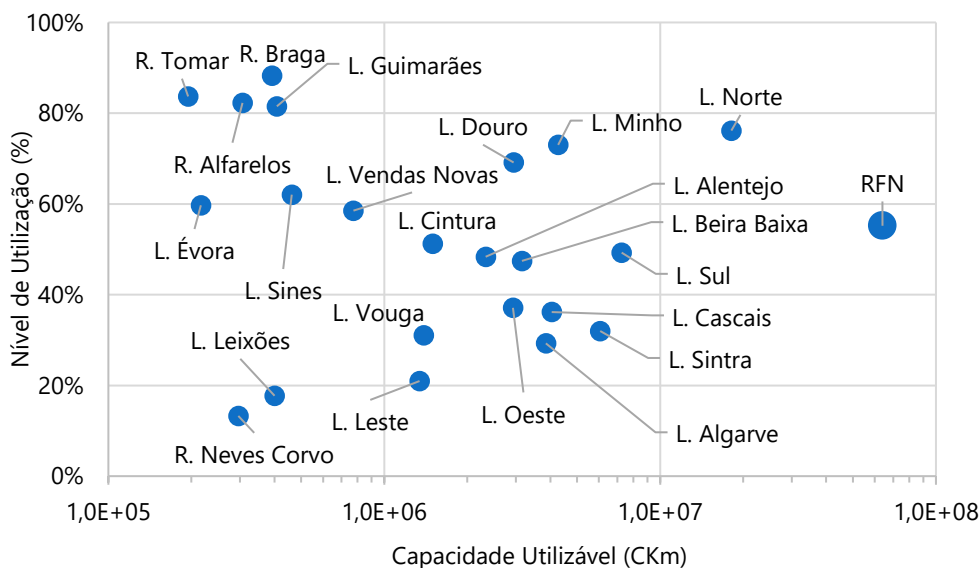
Figura 5 – Utilização da Rede Ferroviária Nacional em termos de capacidade utilizável e utilizada anual (em 10⁶ CKm), e nível de utilização global em % (período 2015-2022) (Fonte: IP)



No que respeita à intensidade de utilização – parâmetro obtido pela divisão dos CKm realizados pela extensão da linha³ e pelo número de dias do ano – o valor nacional tem-se mantido, ao longo dos últimos anos, próximo de 40, podendo decompor-se na soma de 33 (83%) para o transporte de passageiros e 7 (17%) para o transporte de mercadorias. Este indicador pode ser interpretado como o número médio de comboios que passaram, por dia, em cada km de linha.

A Figura 7 mostra os valores da intensidade de utilização relativos às principais linhas e ramais da rede, para o ano de 2022. Destacam-se as linhas urbanas e suburbanas de Lisboa – as Linhas de Sintra, de Cintura e de Cascais – com mais do quádruplo do valor médio nacional (38,3). Segue-se a Linha do Norte, com um valor de 112,5 (aproximadamente o triplo da média nacional).

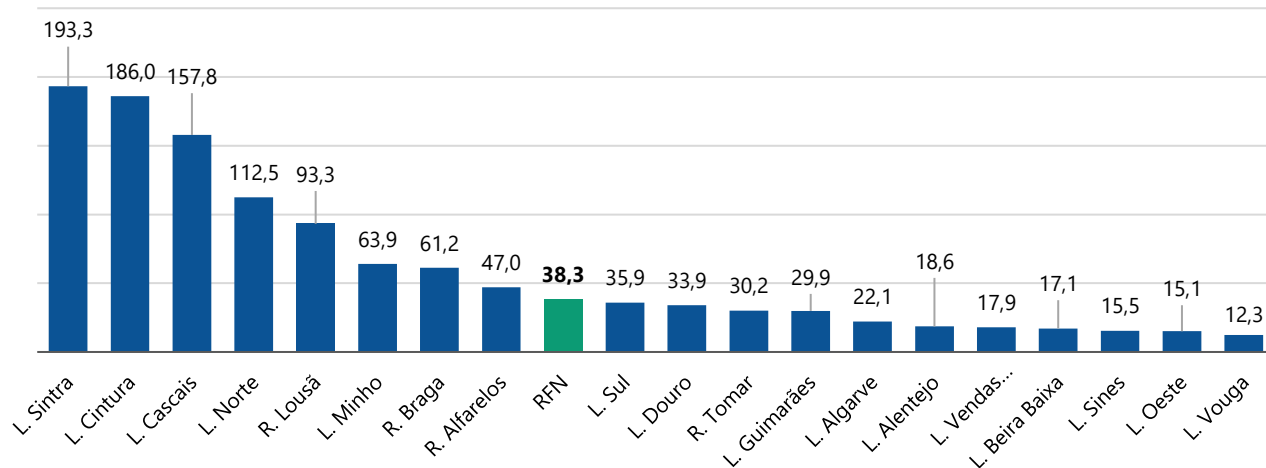
Figura 6 – Nível de utilização das principais linhas/ramais em exploração em função da capacidade utilizável anual. (Fonte: IP)



³ À semelhança do que acontece no restante documento, são utilizados os quilómetros da extensão da RFN independentemente da tipologia da via (via única, via dupla ou superior). Exemplificando, num troço da RFN com 100km de extensão e com tipologia de via dupla são considerados

100 km e não 200 km (1 km de linha de via dupla tem 2 km de extensão de via férrea). Normalmente os quilómetros das vias são medidos em quilómetro linear de via (kml).

Figura 7 – Intensidade de utilização das principais linhas da RFN (2022), em CKm/[Km*dia]. (Fonte: IP)



3. Transporte de Passageiros

Os serviços públicos de transporte ferroviário de passageiros em Portugal são, atualmente, prestados pelos operadores CP e Fertagus. A CP explora os seguintes serviços de transporte de passageiros:

- Longo-curso (serviços “Intercidades”, “Alfa Pendular” e internacionais);
- Regionais e Inter-regionais;
- Urbanos e suburbanos de Lisboa que ligam Lisboa a Azambuja, Sintra, Setúbal (Praias do Sado) e Cascais,
- Urbanos e suburbanos do Porto que ligam o Porto a Aveiro, Caíde, Braga e Guimarães.

3.1. Cobertura geográfica

Na Figura 8 representam-se as coberturas geográficas dos serviços de transporte de passageiros de Longo Curso (i) “Alfa Pendular” e (ii) “Intercidades”, (iii) dos serviços Regionais ou Inter-Regionais e (iv) do serviço Internacional. Atualmente, as cidades de Lisboa, Porto e Coimbra são as únicas servidas por todas as categorias de serviço de passageiros nacionais. Por outro lado, as cidades de Aveiro, Faro, Braga, Guarda, Santarém, Castelo Branco, Évora e Viana do Castelo dispõem de ligação direta à capital por via de serviços de longo curso (“Alfa Pendular” e/ou “Intercidades”) – no caso de Beja, o serviço “Intercidades” que faz a ligação à capital envolve um transbordo (em Casa Branca). Cidades como Leiria e Portalegre são servidas exclusivamente por comboios regionais/inter-regionais, e no caso de Setúbal, apenas por comboios urbanos/suburbanos. Finalmente, há três capitais de distrito – Bragança, Vila Real e Viseu – que, tendo sido outrora, não são atualmente servidas por caminhos-de-ferro.

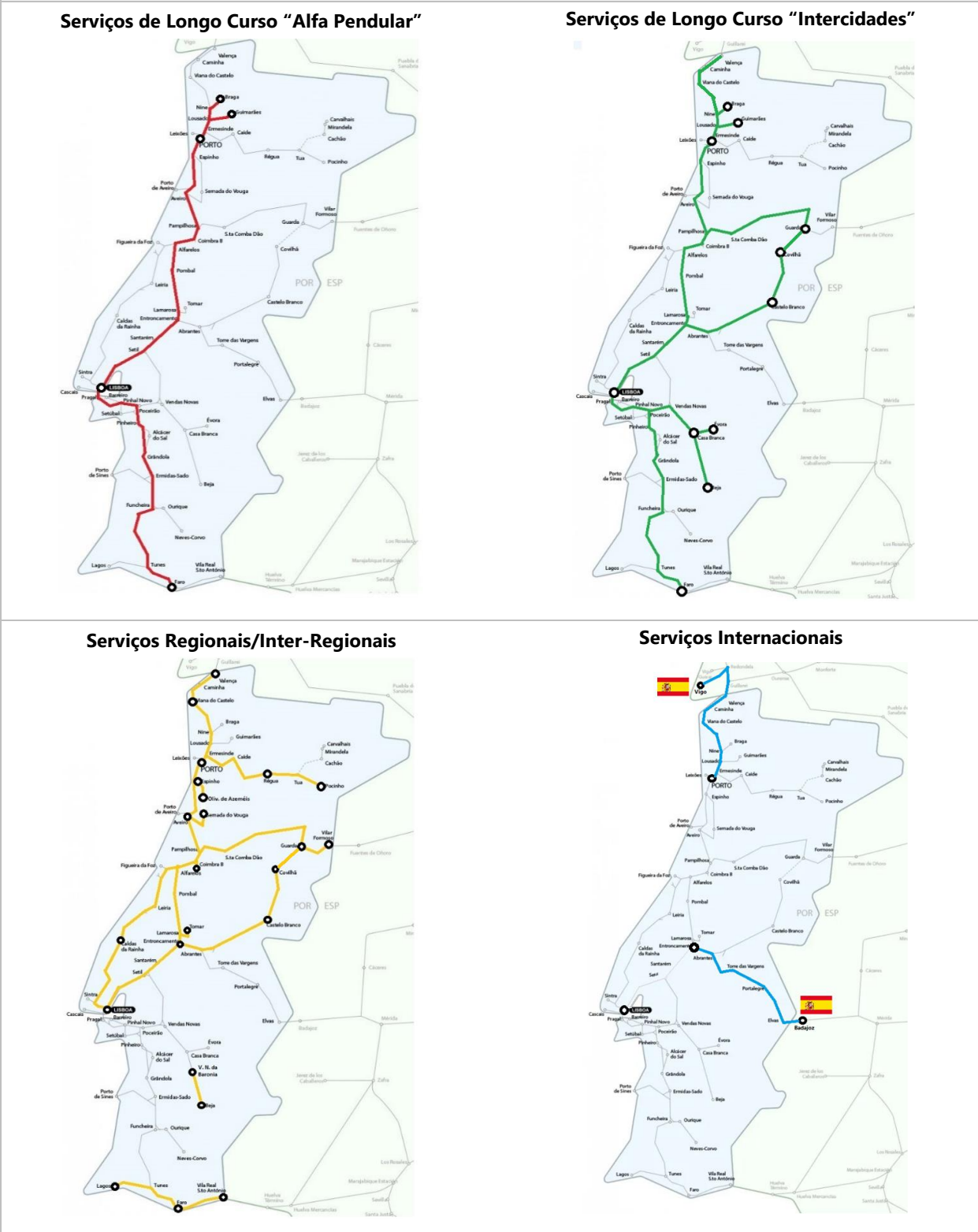
A Fertagus explora o serviço público de transporte suburbano no Eixo Ferroviário Norte-Sul entre as estações de Setúbal e Roma-Areeiro (Lisboa).

Verifica-se que, em geral, em cada percurso, opera apenas uma das empresas – no entanto, entre as estações de Setúbal e Pinhal Novo (4 estações, 13 km) e entre as estações de Campolide e Roma-Areeiro (4 estações, 4 km) os passageiros podem optar por um dos dois operadores uma vez que ambos exploram serviços de transporte ferroviário urbano de passageiros nestes troços.

A circulação na Linha de Beira Alta foi suspensa em abril de 2022 para obras de modernização enquadradas no âmbito do programa de investimento Ferrovia 2020. Durante o período em que decorrem as obras, o serviço de transporte de passageiros é assegurado por um serviço rodoviário de substituição. Não obstante, a cidade da Guarda continua a ser servida por serviço ferroviário através da Linha da Beira Baixa.

Em relação aos serviços internacionais, encontram-se atualmente disponíveis dois: (i) Porto-Vigo (serviço “Celta”) e (ii) Entroncamento-Badajoz (“Comboio Raiano”). Os serviços Lisboa-Madrid (serviço “Lusitânia Comboio Hotel”) e Lisboa-Hendaye (serviço “Sud Expresso”), anteriormente existentes, foram suspensos em 2020 no âmbito da Pandemia de COVID-19 e não foram retomados.

Figura 8 – Cobertura geográfica dos serviços de passageiros de Longo-Curso (“Alfa Pendular” e “Intercidades”), Regionais/Inter-Regionais e Internacionais. Os círculos assinalam as estações terminais dos serviços. (Fonte: adaptado de IP, com informação da CP)



3.2. Oferta e procura

No ano de 2020 e no primeiro semestre de 2021, decorrente da pandemia da COVID-19, foram tomadas diversas medidas de mitigação dos seus efeitos que impuseram fortes restrições à mobilidade dos cidadãos. Essas restrições provocaram grandes impactos no transporte ferroviário de passageiros, sobretudo do lado da procura, uma vez que do lado da oferta houve orientações para a manutenção dos serviços essenciais.

Com efeito, apesar de não se ter eliminado a oferta de transportes públicos, a mesma foi objeto de uma redução mais ou menos expressiva, consoante as zonas geográficas e especificidades de cada solução de mobilidade, em especial nos momentos mais críticos (durante a vigência do Estado de Emergência).

As figuras deste capítulo evidenciam as quebras registadas no transporte ferroviário de passageiros nos anos de 2020 e 2021, fundamentalmente no lado da procura, constituindo-se 2022 como o ano da recuperação, com um número total de passageiros transportados ligeiramente superior ao registado em 2019, embora ligeiramente inferior em termos de passageiros-quilómetro (PKm). Do lado da oferta, verificaram-se, em 2022, valores ainda ligeiramente

inferiores aos de 2019, quer em termos de comboios, quer em termos de CKm.

Conforme se pode observar na Figura 9, em 2019 realizaram-se um total de cerca de 480 mil comboios, tendo ocorrido um declínio de 6% em 2020, mais acentuado no serviço de longo curso (-27%) e menos gravoso nos serviços urbanos e suburbanos da CP e da Fertagus (-5% e -1%, respetivamente), bem como nos serviços regionais (-7%). Em termos de comboios realizados, verifica-se que em 2022 ainda não se retomaram os valores pré-pandemia, registando-se diferenças em relação a 2019 que variam entre -1% e -3% nos serviços urbanos, -3% nos serviços regionais e -4% nos serviços de longo curso.

O declínio de 2019 para 2020 foi mais acentuado em termos de CKm (-11%), conforme se pode verificar na Figura 10. Tal deveu-se ao decréscimo da oferta no longo curso, mais acentuado do que nos restantes serviços, ao qual estão associadas distâncias percorridas consideravelmente superiores. De igual forma, verifica-se que a recuperação de 2020 para 2022 foi mais acentuada em termos CKm (+11%) e mais ligeira em termos de comboios realizados (+4%).

Figura 9 – Evolução e caracterização da oferta por tipo de serviço, em termos de comboios (10³) realizados.
(Fonte: Operadores)

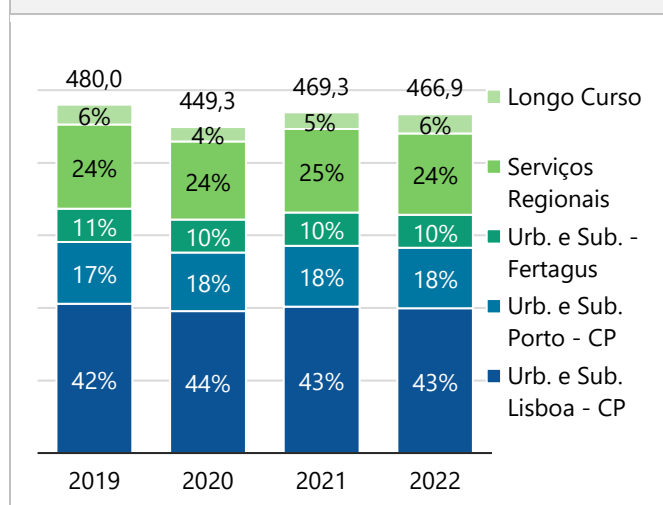
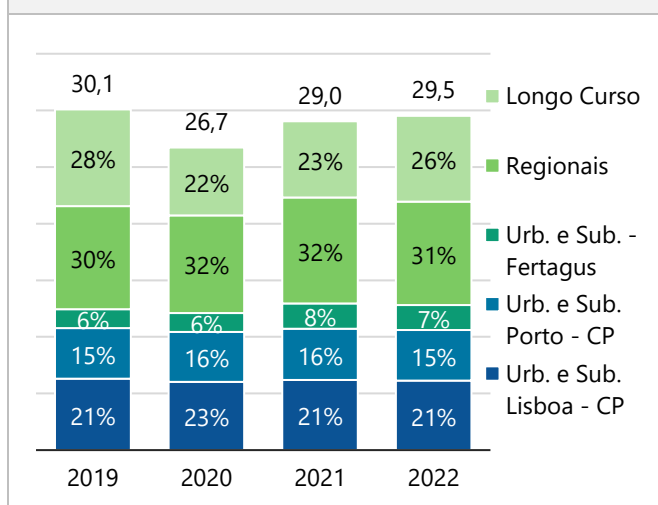


Figura 10 – Evolução e caracterização da oferta por tipo de serviço, em termos de CKm (10⁶) realizados. (Fonte: Operadores)



Como se disse, os efeitos da COVID-19 tiveram maior impacto no lado da procura, com quedas de 2019 para 2020 de cerca de 40% e 49% quanto a passageiros transportados e PKm, respetivamente. Em termos de variação entre 2019 e 2022, o crescimento registado foi de 1,4% no número de passageiros transportados e uma redução de 11% em PKm (ver Figura 11 e Figura 12).

Numa análise quanto aos efeitos da pandemia na procura por segmento de mercado, verifica-se, em termos de passageiros transportados, que os impactos em 2020 foram mais acentuados no longo curso (-61%) e nos serviços urbanos e suburbanos do Porto (-51%) e ligeiramente menos gravosos nos serviços regionais (-40%) e nos serviços urbanos de Lisboa (-36% nos serviços da CP e -37% nos serviços da Fertagus).

Figura 11 – Evolução e caracterização da procura por tipo de serviço, em termos de passageiros (10⁶) realizados. (Fonte: Operadores)

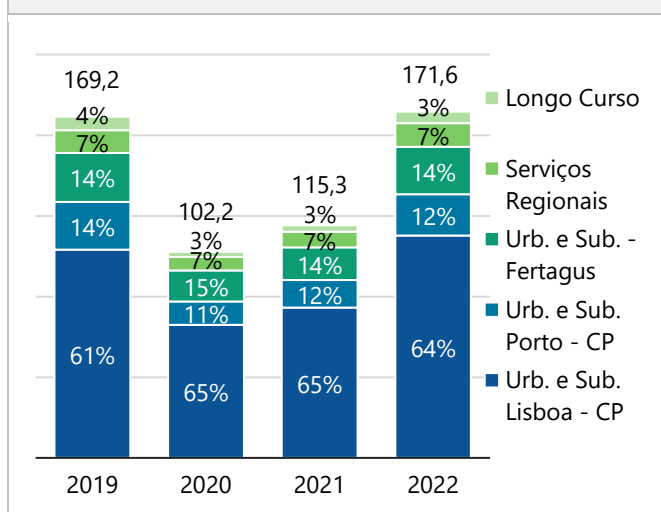
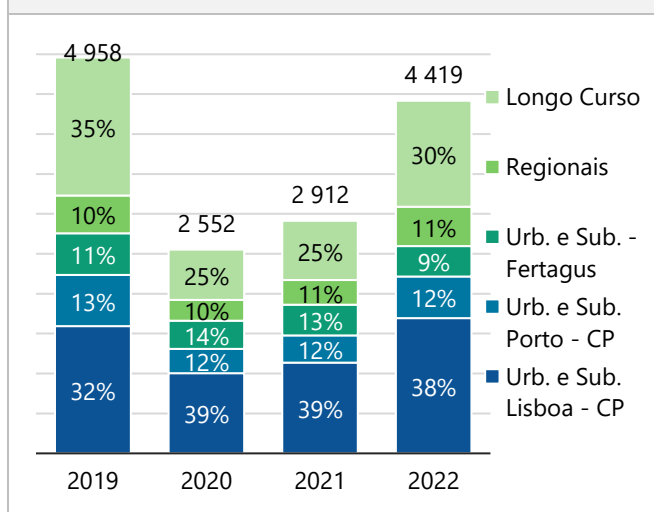


Figura 12 – Evolução e caracterização da procura por tipo de serviço, em termos de PKm (10⁶) realizados. (Fonte: Operadores)



No que respeita à segmentação da procura no transporte ferroviário de passageiros, a Figura 11 e a Figura 12 mostram que em 2022 os serviços urbanos e suburbanos representaram 90% dos passageiros e 59% dos PKm. A diferença entre os dois valores está relacionada com a distância média percorrida pelos passageiros, que no caso dos serviços urbanos e suburbanos (17 Km) é significativamente inferior ao que se verifica nos serviços regionais (42 Km) e de Longo Curso (236 Km).

quilómetro (LKm) do que CKm, em concordância com o maior impacto ocorrido no serviço de longo curso.

A Figura 13 apresenta a evolução global da oferta e da procura entre 2019 e 2022. De facto, e conforme já mencionado, observa-se, do lado da procura, uma queda abrupta em 2020, uma ligeira recuperação em 2021 e uma acentuada recuperação em 2022, atingindo-se praticamente os valores de 2019. Do lado da oferta, as quedas foram bastante menores, tendo sido menos acentuadas em termos de lugares-

Em termos de quota de mercado, verifica-se que a CP detém (em termos de passageiros e PKm) 82% dos serviços suburbanos de Lisboa, cabendo à Fertagus os restantes 18%.

Quanto ao número médio de passageiros por comboio, dado pelo rácio PKm/CKm (Tabela 1), em 2022 destacam-se os serviços urbanos e suburbanos de Lisboa da CP (≈ 277 pass/comboio), seguindo-se os serviços de longo curso e urbanos e suburbanos de Lisboa da Fertagus (≈ 173 pass/comboio), depois os serviços urbanos e suburbanos do Porto (≈ 117 pass/comboio) e por último, os serviços regionais (≈ 54 pass/comboio).

Tabela 1 – Rácio PKm/CKm por tipo de serviço

Tipo de Serviço	2019	2020	2021	2022
Regionais	52	31	33	54
Longo Curso	202	105	110	176
Urb. e Sub. Lisboa - CP	253	167	183	277
Urb. e Sub. Porto - CP	144	69	75	117
Urb. e Sub. - Fertagus	311	208	172	173

A Figura 14 apresenta a caracterização da oferta em 2022, em termos de lugar-quilómetro (LKm) por tipo de serviço, verificando-se a seguinte distribuição por tipo de serviço:

- Urbanos e suburbanos de Lisboa: 55% (CP: 38%; Fertagus: 17%);
- Longo curso: 16%;
- Serviços regionais: 15%
- Urbanos e suburbanos do Porto: 14%.

Figura 13 – Evolução da oferta e procura: PKm, Passageiros, LKm e CKm, como índices relativos ao ano de 2019. (Fonte: Operadores)

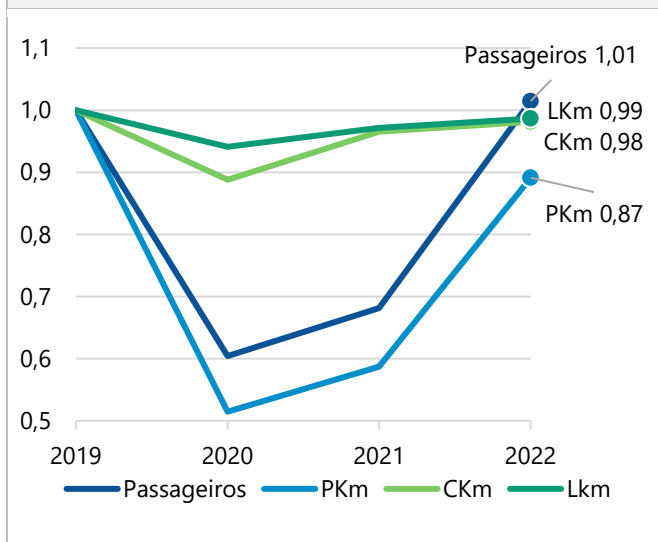
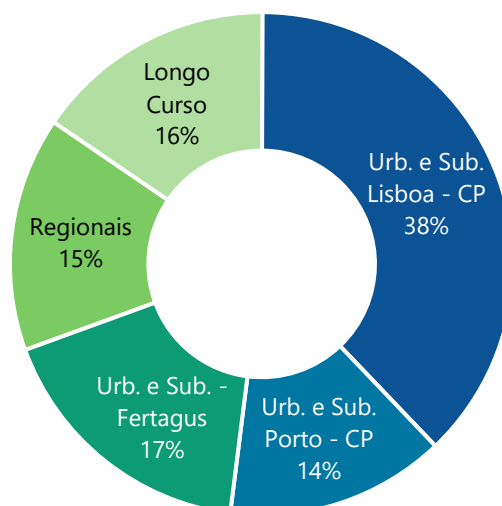


Figura 14 – Caracterização da oferta, em 2022, em termos de LKm. (Fonte: Operadores)



4. Transporte de Mercadorias

Os operadores ferroviários Medway e Takargo detinham, em 2022, 100% do transporte ferroviário de mercadorias efetuado em território nacional. A Medway mantém uma presença muito forte no transporte nacional (92% do mercado, em termos de toneladas-quilómetro (TKm) representando este 86% da sua atividade total em território nacional, sendo o restante transporte internacional.

Os valores apresentados neste capítulo incluem apenas os CKm produzidos em serviços em território nacional (excluem-se as marchas, à semelhança da metodologia do capítulo do transporte de passageiros). Quer isto dizer que nas estatísticas relativas aos serviços internacionais (serviços com origem ou destino fora do território nacional) são contabilizados apenas os CKm e as TKm realizadas dentro do território nacional, de acordo com as normas estatísticas nacionais e internacionais.

Como ilustram as Figuras 15 a 18, o volume geral de atividade do transporte ferroviário de mercadorias em território nacional sofreu uma contração, entre 2019 e 2022, principalmente em termos de comboios realizados (-16%) e TKm transportadas (-14%), mas também em termos de toneladas transportadas (-7%) e CKm efetuados (-3%). Como mostram as Figura 19 e 20, registou-se, no mesmo período, uma redução em termos de número médio de toneladas por comboio (-12%) e da distância média percorrida pelas mercadorias (-7%).

Durante este período, manteve-se o domínio do operador Medway, com uma quota de mercado de cerca de 75-80%, valor que sofreu uma ligeira redução relativamente aos anos anteriores. Com apenas dois operadores ativos, um dos quais com uma quota de mercado elevada, trata-se de um mercado fortemente concentrado.

Figura 15 – Evolução da oferta, em termos de comboios (10³) realizados. (Fonte: Operadores)

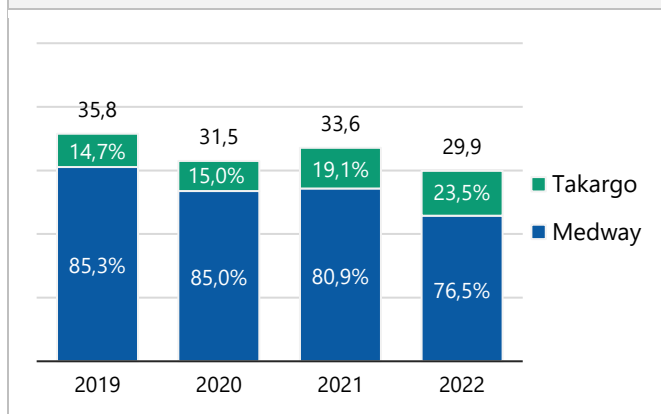


Figura 16 – Evolução da oferta, em termos de CKm (10⁶) realizados. (Fonte: Operadores)

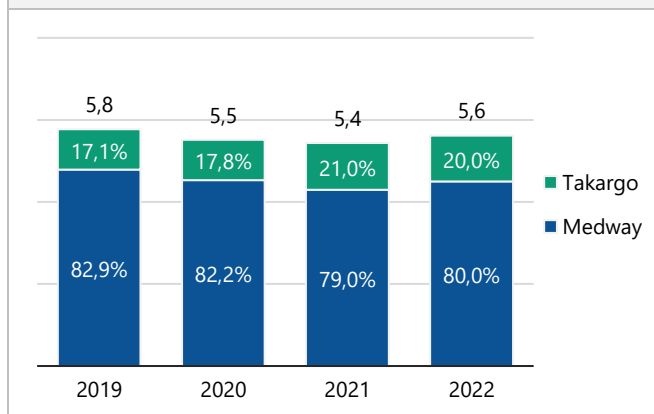


Figura 17 – Evolução da procura, em termos de toneladas (10⁶) transportadas. (Fonte: Operadores)

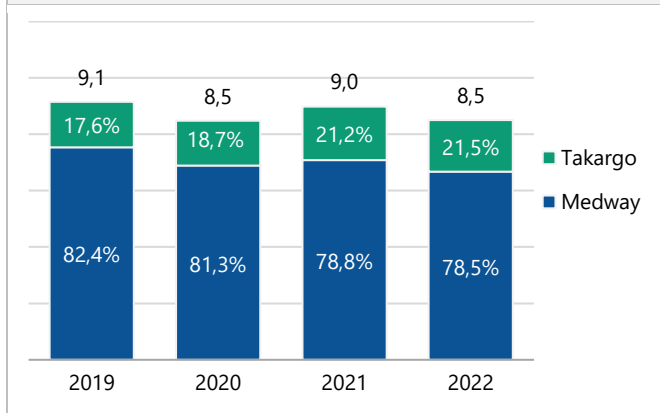


Figura 18 – Evolução da procura, em termos de TKm (10⁶) transportadas. (Fonte: Operadores)

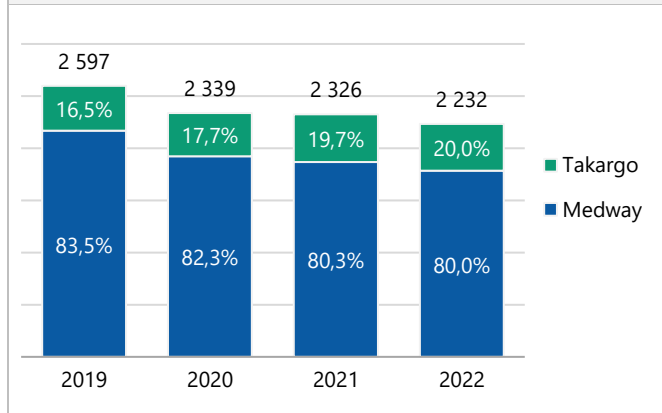


Figura 19 – Evolução do rácio TKm/Ckm (n.º médio de toneladas de carga transportadas por comboio), em toneladas (Fonte: Operadores)

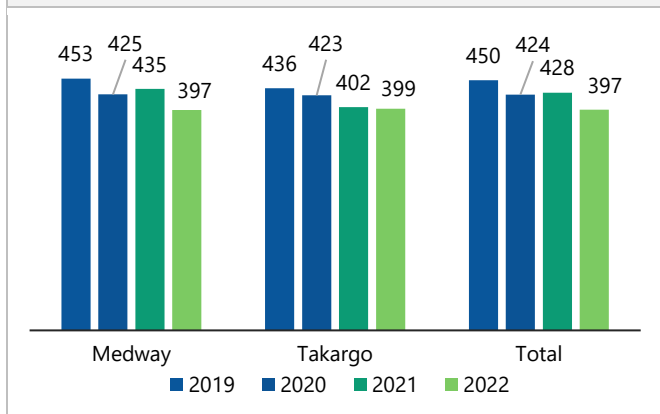
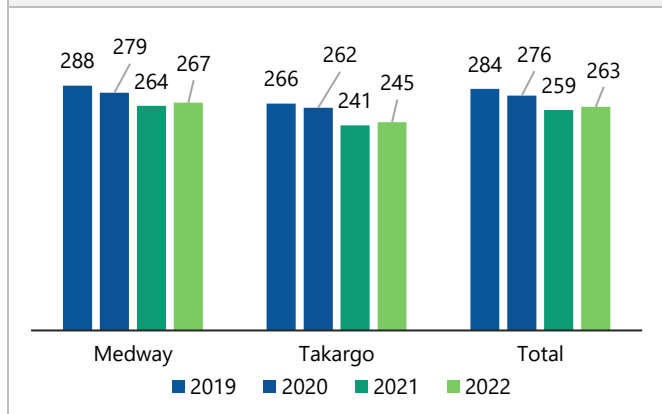


Figura 20 – Evolução do rácio TKm/t (distância média percorrida por tonelada de carga), em km (Fonte: Operadores)



Relativamente à distribuição por tipo de produto, o transporte realizado em território nacional (em serviços nacionais ou internacionais) caracteriza-se, em termos dos principais grupos de mercadorias de acordo com a nomenclatura NST 2007⁴, por uma

predominância (em TKm) do transporte de contentores (NST 18 – 55%), da fileira de madeira e pasta de papel (NST 6 – 13%) e de metais de base ou transformados (NST 10 – 10%), como ilustram a Figura 21 e a Tabela 2.

⁴ Nomenclatura uniforme de mercadorias para as estatísticas dos transportes, revisão 2007 - NST 2007, conforme definido no

Regulamento (CE) n.º 1304/2007 da Comissão, de 7 de novembro de 2007.

Figura 21 – Mercadoria transportada em território nacional por modo ferroviário, agrupada de acordo com a nomenclatura NST 2007, em % e milhões de TKm (2022) (Fonte: Operadores)

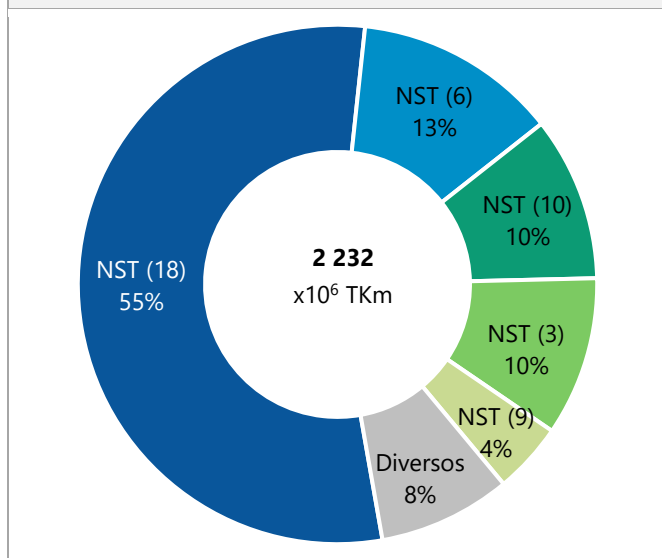


Tabela 2 – Classificação NST 2007 – principais grupos de mercadorias envolvidos no transporte ferroviário nacional e internacional em 2022.

Divisão	Descrição
NST (3)	Produtos não energéticos das indústrias extractivas; turfa, urânio e tório
NST (6)	Madeira e cortiça e suas obras (excepto mobiliário); obras de espartaria e de cestaria; pasta, papel e cartão e seus artigos; material impresso, suportes gravados
NST (7)	Coque, produtos petrolíferos refinados
NST (10)	Metais de base; produtos metálicos transformados, excepto máquinas e equipamento, designadamente produtos siderúrgicos.
NST (18)	Mercadorias grupadas: diversos tipos de mercadorias transportados em conjunto

5. Qualidade de Serviço

A otimização da qualidade do serviço prestado pelas empresas ou operadores do setor constitui para a AMT um dos princípios orientadores da sua atividade e das suas políticas regulatórias em prol do interesse público da mobilidade inclusiva, eficiente e sustentável. Este desígnio está bem patente nos estatutos da AMT, desde logo, na al. m) do n.º 1 do artigo 5.º que estabelece a atribuição de *"promover a defesa dos direitos e interesses dos consumidores e utentes em relação aos preços, aos serviços e respetiva qualidade"*.

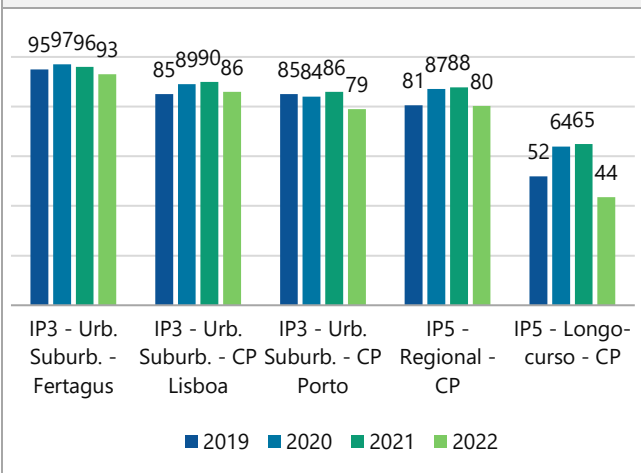
Neste âmbito, são apresentadas neste capítulo informações relativas ao desempenho dos operadores em termos de pontualidade e regularidade, e são analisadas as reclamações e os seus motivos. Paralelamente, a AMT tem publicado os resultados das consultas realizadas por esta autoridade junto dos utilizadores dos serviços ferroviários nacionais, tendo a última sido publicada no final do ano de 2023⁵.

5.1. Pontualidade e regularidade

No período em análise, e conforme já referido, destacam-se as restrições à circulação associadas à COVID-19 que provocaram uma redução da oferta de 6,9% e 1,3% em 2020, respetivamente, na CP e na Fertagus. Contudo essa redução na oferta refletiu-se no número de comboios planeados pelos operadores pelo que não tem impacto nos indicadores de regularidade e de pontualidade.

A CP destacou como principais fatores com implicações negativas na regularidade e pontualidade, principalmente em 2021 e 2022, (1) as intervenções que têm sido feitas na infraestrutura e que implicam a imposição de limites de velocidade, em especial na Linha do Norte e na Linha do Minho, (2) as avarias no material circulante, (3) as greves realizadas por trabalhadores tanto da CP, como da IP, e (4) diversos acontecimentos meteorológicos adversos que levaram à supressão de comboios em dezembro de 2022. Já a Fertagus destacou como principais causas para a supressão ou atraso dos comboios, com maior impacto em 2022, as greves dos trabalhadores da IP, os afrouxamentos decorrentes de constrangimentos na infraestrutura e ainda situações de doença súbita de clientes.

Figura 22 – Índices de pontualidade de 3 e 5 min, em %, no transporte de passageiros (Fonte: operadores)



Em termos de pontualidade (Figura 22), entre 2019 e 2022, registou-se um agravamento em praticamente todos os serviços, não obstante uma melhoria temporária nos anos de 2020 e 2021. Nos serviços urbanos/suburbanos de Lisboa, a Fertagus continua a apresentar melhores índices de pontualidade do que os serviços da CP-Lisboa, com um IP3 de 93%, em 2022 (contra 86% na CP). Os serviços de longo-curso foram os que registaram piores índices de pontualidade.

⁵ Disponível em https://www.amt-autoridade.pt/media/4096/relatorio-consulta-ferrovia_2023.pdf

Também durante este período se verificou deterioração da regularidade em todos os serviços relativamente a 2019, como se verifica nos gráficos

relativos ao número de supressões (Figura 23) e ao índice de regularidade (Figura 24).

Figura 23 – Comboios suprimidos por tipo de serviço de transporte de passageiros (Fonte: Operadores)

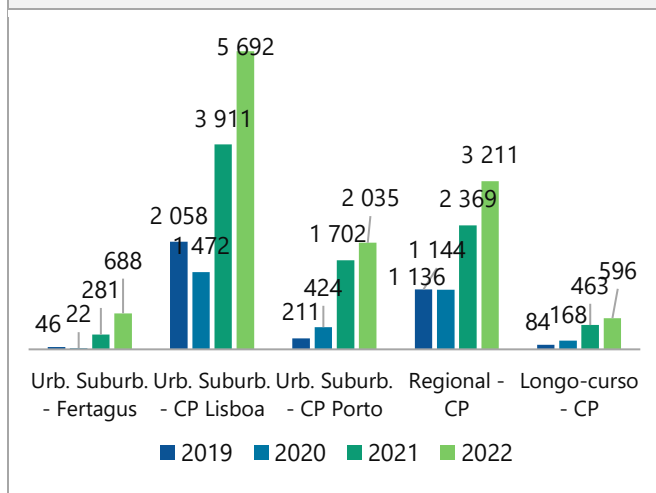
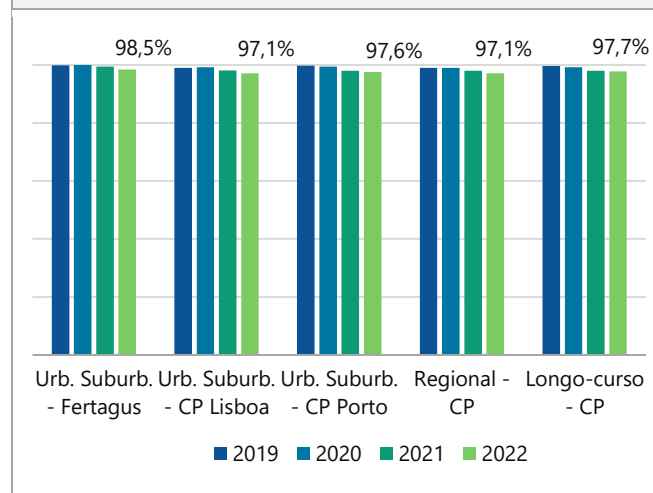


Figura 24 – Índice de Regularidade (IR). (Fonte: operadores)

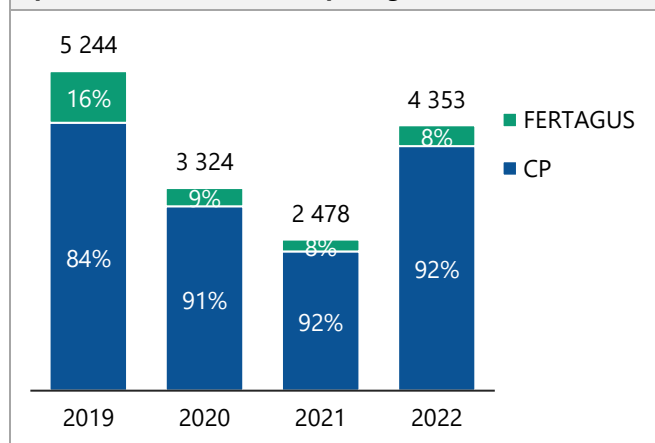


5.2. Reclamações de Passageiros

Na Figura 25 representa-se a evolução do número de reclamações recebidas pela AMT, relativamente aos operadores de transporte ferroviário de passageiros, entre 2019 e 2022. No ano de 2019, o número total ascendeu a 4.353 reclamações (18% do total de reclamações recebidas pela AMT). A repartição das reclamações pelos operadores foi de 92% para a CP e 8% para a Fertagus, voltando a Fertagus a valores abaixo dos 10% após ter tido pela primeira vez uma proporção acima desse valor em 2019.

A evolução do número de reclamações durante este período, reflete em grande medida a redução da atividade, decorrente do período atípico relacionado com a COVID-19.

Figura 25 – Número de reclamações relativas aos operadores ferroviários de passageiros. (Fonte: AMT)



A Figura 26 ilustra a evolução do número de reclamações registadas por milhão de passageiros transportados para os dois operadores, voltando a Fertagus a ter menos reclamações por passageiros depois de em 2019 ter registado um valor superior ao da CP. O leque mais alargado de serviços prestados pela CP (longo-curso, regional, urbanos e suburbanos) poderá, de alguma forma, ter alguma influência neste rácio.

Em relação aos motivos das reclamações, representados na Figura 27 e na Tabela 3, verifica-se que as questões

relacionadas com incumprimento ou cumprimento defeituoso são as mais significativas, representando 33% do total, destacando-se o incumprimento de horários (20% das reclamações do setor) e o cancelamento de serviços (7%). Em segundo lugar, em termos de motivo principal, surge o tema relacionado com preços, pagamentos e bilheteiras (28%), englobando situações de insatisfação relativas a títulos de transporte (10%), problemas nas bilheteiras e máquinas automáticas de venda de títulos (9%) e pedidos de reembolso (8%).

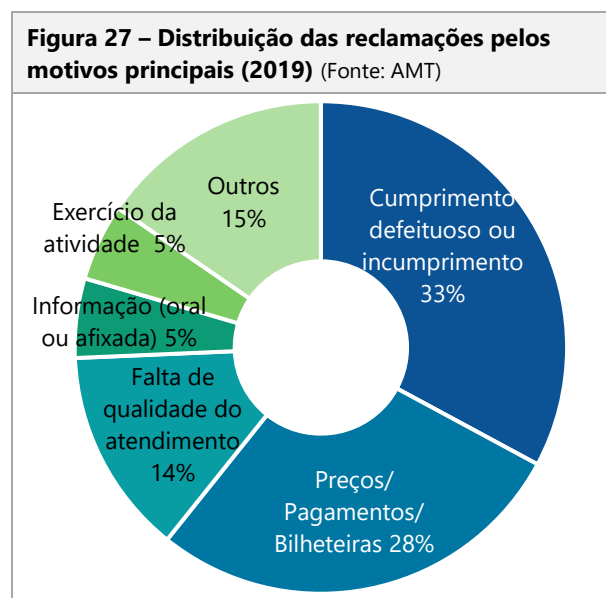
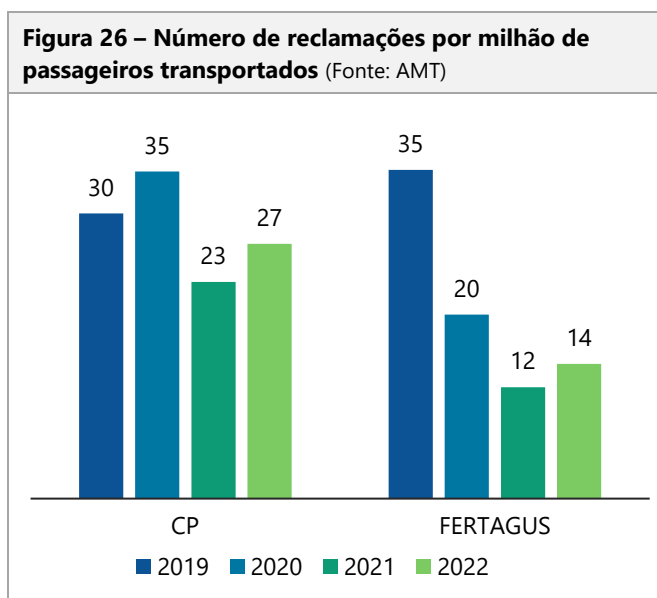


Tabela 3 – Motivos secundários mais referidos nas reclamações, perfazendo 75% do total de reclamações, em 2022. Foram agrupados pelos motivos principais definidos pela Direção-Geral do Consumidor (Fonte: AMT)

Motivo principal (definidos pela DG Consumidor)	Motivo secundário (definidos pela AMT)	Porcentagem
Cumprimento defeituoso ou incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	20%
	Cancelamento do serviço	7%
Preços /Pagamentos /Bilheteiras	Títulos de transporte	10%
	Problemas com bilheteiras e máquinas de venda de títulos	9%
	Pedido de reembolso	8%
Falta de qualidade do atendimento	Crítica à conduta de funcionário	9%
	Atendimento deficiente, demorado ou sem qualidade	3%
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com Veículos / material circulante	5%
Informação	Falta/erro na informação afixada	3%
	Falta/erro de informação por funcionário	2%

AMT – AUTORIDADE DA MOBILIDADE E TRANSPORTES

www.amt-autoridade.pt/

Observatório da Mobilidade e dos Transportes

observatorio.amt-autoridade.pt/