



TRANSPORTE FERROVIÁRIO EM PORTUGAL 2023

Análise Estatística

Novembro | 2024

Índice

1.	Introdução	3
2.	A Rede Ferroviária Nacional	6
2.1.	Tarifação da infraestrutura	10
3.	Transporte de passageiros	12
3.1.	Oferta e procura	12
3.2.	Base tarifária média.....	16
4.	Transporte de mercadorias	18
5.	Qualidade do serviço	20
5.1.	Pontualidade e regularidade.....	21
5.2.	Reclamações dos passageiros	22

Siglas

AMT – Autoridade da Mobilidade e dos Transportes
CKm – Comboios-quilómetro
CP – Comboios de Portugal, E.P.E.
IP – Infraestruturas de Portugal, S.A.
LKm – Lugares-quilómetro
PKm – Passageiros-quilómetro
RFN – Rede Ferroviária Nacional
TKm – Tonelada-quilómetro
TUIS – Tarifas de utilização das instalações de serviço
TUI – Tarifas de utilização da infraestrutura

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 análises estatísticas focados em determinados setores ou modos de transporte sob o seu âmbito regulatório.

Com a presente análise estatística, a AMT divulga dados relevantes sobre o transporte ferroviário pesado em Portugal, procurando 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:

- A empresa Infraestruturas de Portugal, S.A. (**IP**), enquanto gestor da infraestrutura ferroviária nacional, empresa detida a 100% pelo Estado Português. A IP resulta da fusão, em 2015, entre (i)

a REFER – Rede Ferroviária Nacional, E.P.E. e (ii) a EP – Estradas de Portugal, S.A., assumindo assim em conjunto (mas com separação contabilística) as atividades de gestão das redes rodoviária e ferroviária nacionais (RRN e RFN);

- A Comboios de Portugal, E.P.E. (**CP**), detida pelo Estado Português, e a Fertagus – Travessia do Tejo, S.A. (**Fertagus**), do Grupo Barraqueiro, enquanto operadores de transporte ferroviário de passageiros;
- A Medway – Operador Ferroviário de Mercadorias, S.A. (**Medway**), do grupo MSC, e a Captrain Portugal, S.A. (**Captrain**), detida SNCF, enquanto operadores de transporte ferroviário de mercadorias atualmente em atividade.

A Tabela 1 apresenta uma caracterização sumária de cada uma das empresas de transporte. Além destas, foi registada uma atividade residual no transporte de mercadorias realizado pelas empresas espanholas Renfe Mercancias SME, S.A. (pertencente ao Grupo Renfe, que é detido pelo Estado Espanhol) e Transfesa Logistics, S.A. (empresa do Grupo DB, que é detido pelo Estado Alemão).

Tabela 1 – Caracterização sumária das 4 principais empresas de transporte ferroviário em operação (2023)

Empresa Ferroviária	Comboios de Portugal, E.P.E.	Fertagus – Travessia do Tejo, S.A.	Medway – Operador Ferroviário de Mercadorias, S.A.	Captrain Portugal, S.A.
Capital Social (10³€)	212.635,7	2.744,5	162.865,9	8.681,6
Acionistas	Estado Português (100%)	Grupo Barraqueiro (100%)	Grupo MSC Mediterranean Shipping Company (95%) CP, E.P.E. (5%)	Grupo SNCF (100%). A SNCF ¹ é detida a 100% pelo Estado Francês
Atividade	Transporte de passageiros e reparação e manutenção de mater. ferroviário (ex-EMEF)	Transporte de Passageiros	Transporte de Mercadorias	Transporte de Mercadorias
Serviços	Urbanos, Suburbanos, Longo Curso, Regionais, Internacionais, Turísticos	Urbanos e Suburbanos entre Setúbal e Lisboa (Roma-Areeiro)	Transporte nacional e internacional	Transporte nacional e internacional
Gestão de Estações	Não. As estações são geridas pela IP	6 estações da Linha do Sul, as restantes pela IP	n.a.	n.a.
Início da atividade	Séc. XIX	1999	2009 (cisão do transporte de mercadorias da CP e constituição da CP Carga). Em 2016, foi adquirida pela MSC	2008. Em 2022, foi vendida pelo Grupo Mota Engil ao Grupo SNCF
Obrigações de Serviço Público (OSP)	Sim	Sim	n.a.	n.a.
Contrato de Serviço Público	Regime Jurídico Subjacente	DL 137-A/2009 (na redação atual)	DL 174-A/2019, DL 78/2005 ²	n.a.
	Início	01/01/2020	22/06/1999	
	Fim	31/12/2029 ³	31/03/2031	
Volume de negócios⁴ (10⁶€)	267,6	36,1	86,7	19,2
Comboios realizados (10³)	397,6	45,5	32,9	7,2
Pass./Toneladas transportados (10⁶)	173,3	27,1	6,5	1,8
Efetivo (Maquinistas)	3 719 (836)	172 (50)	470 (185)	107 (48)

¹ Société Nationale des Chemins de fer Français.

² Este Decreto-Lei altera as bases da concessão. O contrato de concessão inicial foi integralmente renegociado em 2005 e manteve-se em vigor (com uma renovação em 2010) até 31 de dezembro de 2019, altura em que o Governo decretou, através do Decreto-Lei n.º 174-A/2019, de 18 de dezembro, a extensão do seu prazo até 30 de setembro de 2024. Em setembro de 2024, Decreto-Lei n.º 57-C/2024, de 24 de setembro, procede à prorrogação do prazo da concessão até 31 de março de 2031.

³ Com possibilidade de prorrogação por 5 anos.

⁴ Valor total de vendas e prestações de serviços (não inclui, e.g., subsídios à exploração)

O processo de recolha, tratamento e consolidação dos dados foi conduzido pelo Observatório da AMT, que disponibiliza no website do Observatório [\[Link\]](#) um conjunto de relatórios dinâmicos interativos que complementam este documento.

Refira-se ainda que a presente análise 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) [\[Link\]](#).
- “Transporte ferroviário em Portugal - 2022” (dezembro de 2023) [\[Link\]](#).

Esta síntese retrata os anos de 2021 a 2023, com enfoque neste último ano, não obstante existirem alguns indicadores cuja análise recua até ao ano de 2019, abarcando assim um exercício antes do período atípico relacionado com a COVID-19.

O capítulo seguinte apresenta indicadores da Rede Ferroviária Nacional (RFN), não apenas relativos às suas características físicas, mas também relativos à sua utilização, bem como à evolução das tarifas cobradas às empresas de transporte ferroviário pela utilização da mesma.

No capítulo 3 analisa-se o transporte ferroviário de passageiros, designadamente, a evolução da oferta e da procura por tipo de serviço e operador, bem como a base tarifária média.

O capítulo 4 debruça-se sobre o transporte de mercadorias incluindo uma análise da evolução da oferta e da procura, da carga média por comboio e da distância média percorrida por tonelada.

Por fim, no último capítulo, são sintetizados alguns indicadores relativos à qualidade do serviço de transporte de passageiros: pontualidade, regularidade, evolução do número de reclamações e os motivos das mesmas.

2. A Rede Ferroviária Nacional

A RFN apresenta uma extensão total⁵ em exploração de 2.527 km, a que corresponde, respetivamente, uma densidade por área e por população de 2,9km/100km² e 2,5km/10.000Hab (Portugal Continental).

A Figura 1 permite caracterizar a RFN em relação a três parâmetros fundamentais: a bitola, a tipologia e a eletrificação das vias. Como se observa, a rede é maioritariamente em bitola ibérica (1668mm), divergindo apenas na Linha do Vouga (90,5 km), com bitola métrica (1000mm). Quanto à tipologia, predominam as linhas de via única (76%) sobre as de via dupla (22%) ou superior (2%).

No que respeita à eletrificação, esta está implementada em cerca de 1.790 Km de rede, correspondendo a 71% 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 (84,7%), as vias são usadas simultaneamente por serviços de passageiros e de mercadorias, sendo que 6,7% da rede é utilizada apenas por serviços de passageiros (e.g., Linha de Cascais, 25,5 km, Linha do Vouga, 90,5 km, Linha de Guimarães, 30,5 km) e 8,5% apenas por serviços de mercadorias (e.g., Linha de Vendas Novas, 69,4 km, Linha de Sines, 50,7 km, Ramal de Neves Corvo, 31,2 km).

Na Linha da Beira Alta, entre Pampilhosa e Guarda, estão em curso obras de modernização

Figura 1 – Caracterização geral da Rede Ferroviária Nacional, quanto à bitola, tipologia e eletrificação da via, em 2023. (Fonte: INE e IP)

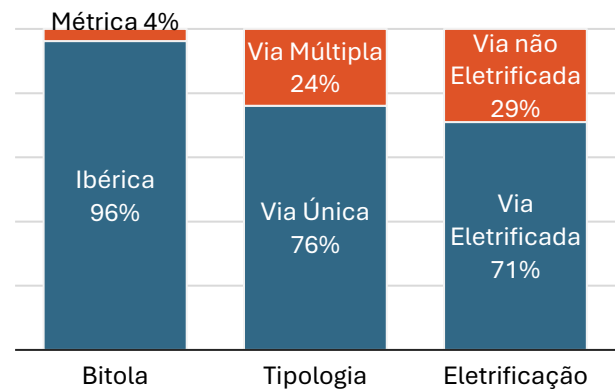
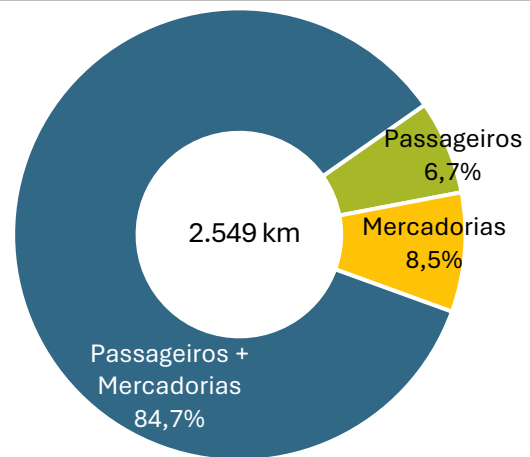


Figura 2 – Caracterização geral da utilização da Rede Ferroviária Nacional, quanto aos serviços de transporte, em 2023. (Fonte: IP)



iniciadas em abril de 2022 cuja duração inicialmente prevista era de 9 meses. Contudo,

⁵ 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 RFN compreende 3.225 kmlv.

Não inclui os ramais privados de acesso a instalações de serviço de carga e descarga de mercadorias.

sucessivos adiamentos estenderam a reabertura da sua extensão total para 2025. Estas obras impossibilitam o transporte de mercadorias e passageiros, obrigando, por exemplo, a CP a ajustar a oferta, com alterações de horários e transbordos rodoviários. No caso das mercadorias, e considerando que esta linha é especialmente relevante para o transporte internacional devido à sua ligação a Vilar Formoso e à fronteira com Espanha, os operadores estão obrigados a utilizar a Linha da Beira Baixa com o correspondente aumento da distância e as implicações daí decorrentes.

A Figura 3 e a Figura 4 caracterizam a procura da RFN por parte de serviços de transporte ferroviário de passageiros e de mercadorias, em termos de comboios e comboios-quilómetro (CKm). 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, devido às restrições à circulação impostas pelas medidas implementadas relacionadas com a COVID-19. Entre 2020 e 2022, verificou-se uma recuperação de 0,4% e 7,6%, respetivamente, para os dois indicadores referidos. Em 2023, registou-se uma quebra de 4,1% no número de comboios e 5,4% nos CKm, com marchas incluídas. Esta redução resulta, em grande medida, das supressões de comboios provocadas pelas greves ocorridas nos primeiros sete meses de 2023 que afetaram os serviços da CP e da IP resultando na redução da oferta da CP em 5,0% e 6,2% no número de comboios e CKm, respetivamente.

Relativamente à distribuição por tipo de transporte (mercadorias e passageiros), 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 93% (comboios) e 84% (CKm) em 2023. Essas percentagens têm-se mantido relativamente constantes nos últimos quatro anos.

Figura 3 – Procura na RFN, em 2023, em termos de comboios (10³) realizados. (Fonte: IP)

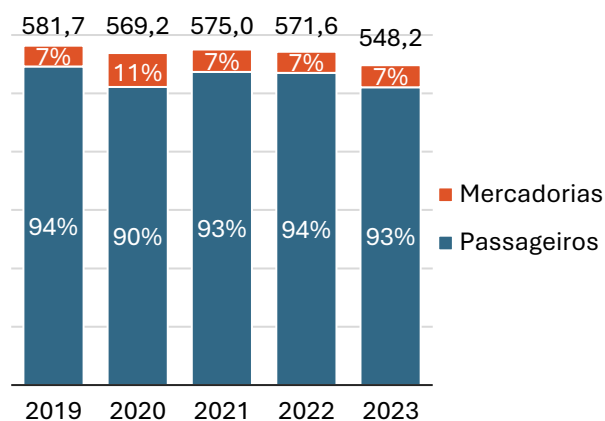
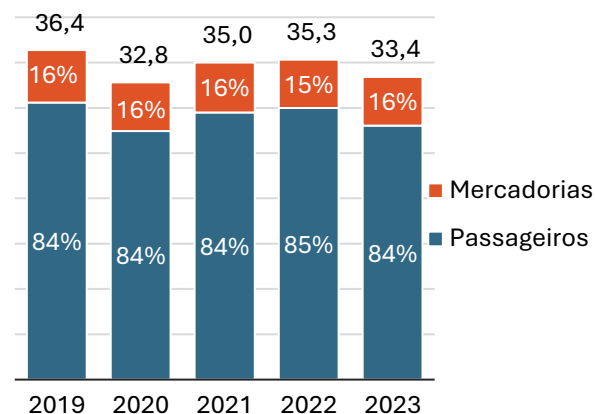
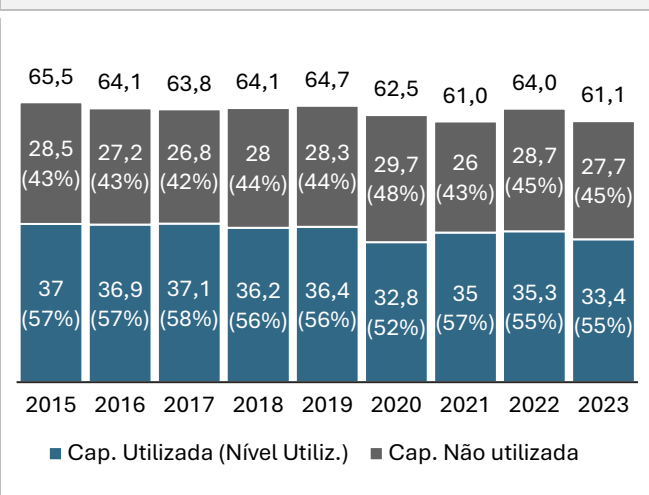


Figura 4 – Procura na RFN, em 2022, em termos de CKm (10⁶) realizados. (Fonte: IP)



Segundo a IP, em 2023 a capacidade utilizável⁶ global anual da RFN ascendeu a 61,1 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 2015-2023, durante o qual a capacidade utilizável reduziu 6,8% e a capacidade utilizada 9,8%.

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 2015-2023) (Fonte: IP)



No que respeita à intensidade de utilização – parâmetro obtido pela divisão dos CKm realizados pela extensão da linha⁷ e pelo número de dias do ano – o valor nacional tem-se mantido, ao longo

dos últimos anos, entre 38 e 39, tendo descido para a casa dos 36 em 2020 e em 2023, pelas razões já descritas anteriormente. Este indicador pode ser interpretado como o número médio de comboios que passaram, por dia, em cada km de extensão da linha.

Na Figura 6 estão representados os valores da intensidade de utilização das principais linhas e ramais da rede, em 2023, bem como o seu nível de utilização. Os valores apresentados correspondem a médias calculadas com base na extensão total da linha. No entanto, é importante destacar que podem existir troços com diferenças significativas de utilização ao longo da mesma linha. São exemplos a Linha do Norte, a Linha do Minho ou a Linha do Sul onde os segmentos próximos às áreas metropolitanas apresentam uma utilização consideravelmente superior devido à conjugação de serviços urbanos, regionais e de longo curso. 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 (35,9). Segue-se a Linha do Norte, com um valor de 107 (aproximadamente o triplo da média nacional). O Ramal da Lousã (1,7 Km que ligam Coimbra-B a Coimbra-A) aparece em quarto lugar com a particularidade de ter uma via única.

Em termos de nível de utilização destacam-se a Linha do Norte, o Ramal de Braga, o Ramal de Alfaiates e a Linha de Guimarães. Com os

⁶ Os conceitos de capacidade utilizável e utilizada podem resumir-se da seguinte forma:

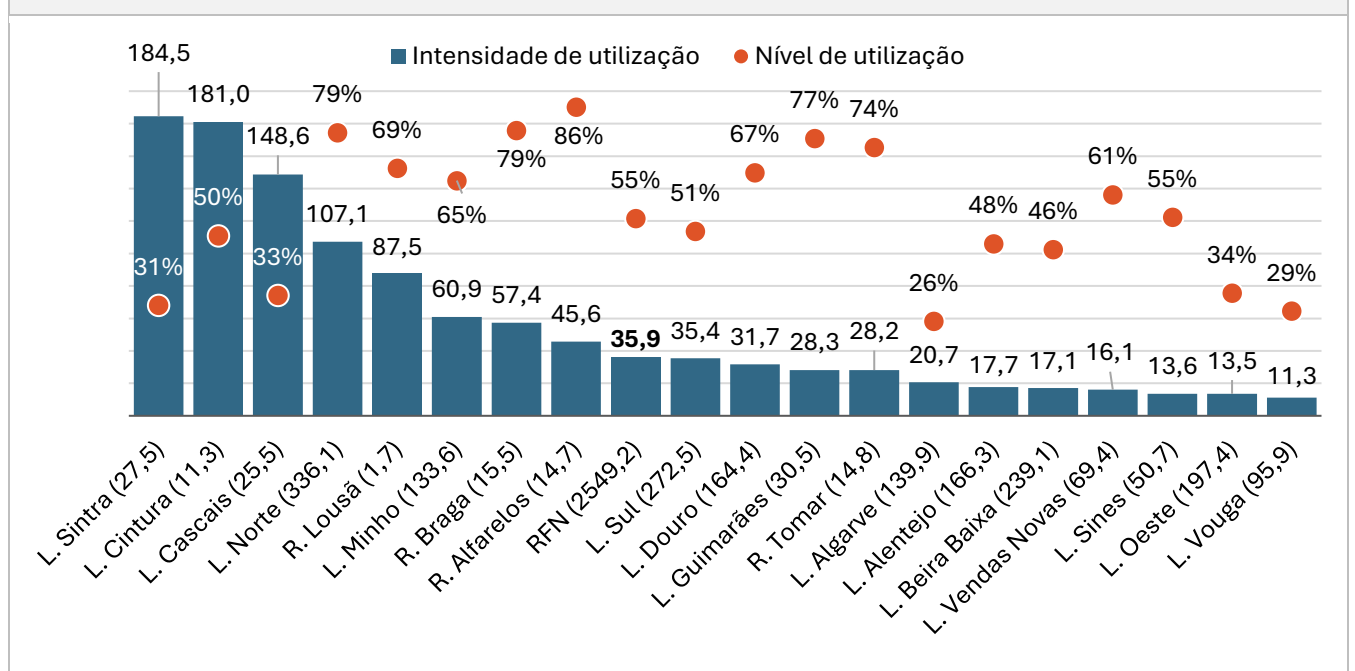
Capacidade utilizável – capacidade máxima de uma determinada infraestrutura ferroviária, por exemplo de uma linha, em termos de CKm anuais, considerando o tipo de infraestrutura em causa e o sistema de controle e comando da circulação existente, bem como a aplicação dos fatores de correção regulamentarmente admitidos.

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

⁷ 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 kmlv (1 km de via dupla tem 2 km de extensão de via férrea). Normalmente os quilómetros das vias são medidos em quilómetro linear de via (kmlv). Naturalmente, uma linha com maior número de vias tenderá a ter uma menor intensidade por via para o mesmo número de CKm registados que uma linha com menos vias.

menores níveis de utilização destacam-se a Linha do Algarve e a do Vouga, ambas de via única e utilizadas, quase exclusivamente, para o transporte de passageiros.

Figura 6 – Intensidade de utilização das principais linhas da RFN (2023), em CKm/[km*dia]. (Fonte: IP)



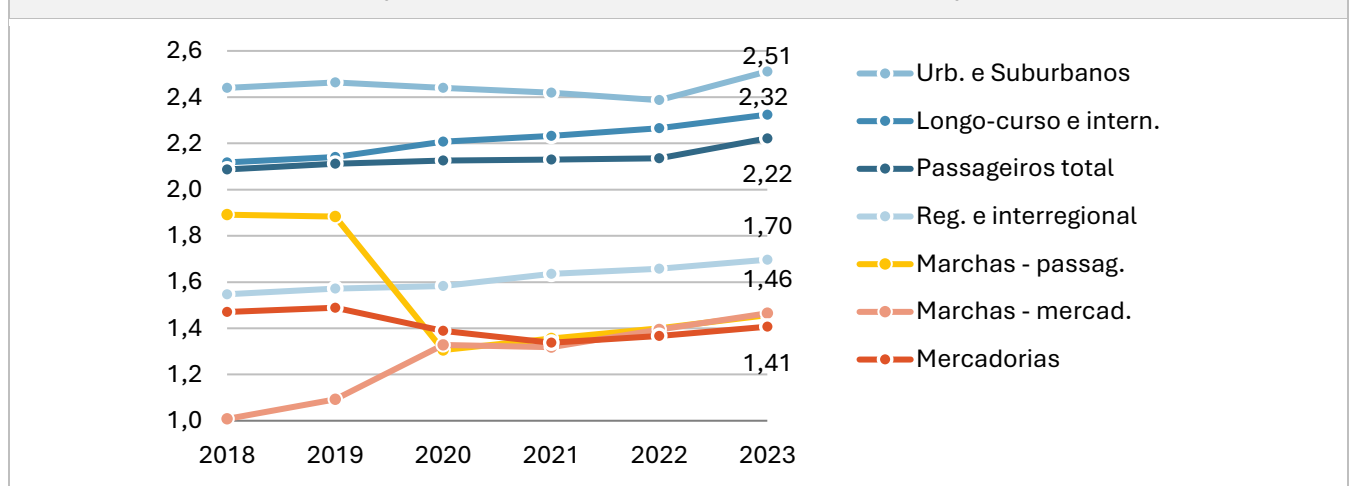
2.1. Tarifação da infraestrutura

Enquanto gestor da infraestrutura, a IP elabora e publica, anualmente, no seu *site*, o Diretório de Rede com informação relativa às características técnicas e operacionais da RFN, aos termos e condições de acesso à infraestrutura e de prestação de serviços, bem como ao regime de tarifação. Assim, pela atividade de gestão da infraestrutura são cobradas às empresas ferroviárias tarifas de utilização da infraestrutura (TUI) relativas ao pacote mínimo de acesso⁸ (PMA), tarifas de utilização das instalações de serviço (TUIS) (e.g., estações e terminais de mercadorias) e outras tarifas relativas aos serviços adicionais e auxiliares.

Na Figura 7 ilustra-se a evolução da tarifa média de utilização da infraestrutura (incluindo a TUI e a

TUIS) por CKm, por tipo de serviço, entre 2018 e 2023. Neste período, registou-se um aumento generalizado dos valores das tarifas de transporte de passageiros (+6,4%), sendo a subida mais acentuada na taxa dos transportes de longo curso, internacionais, regionais e inter-regionais (+9,8%, ou seja, a uma taxa média anual de 1,9%). As tarifas médias dos urbanos e suburbanos aumentaram neste período 2,9% (taxa média anual de 0,6%). Em sentido inverso, no transporte de mercadorias verificou-se uma redução da TUI média (-4,4%) durante o período em análise. No mesmo período, entre 2018 e 2023, o Índice de Preços no Consumidor aumentou 14,3%. A tarifa relativa às marchas⁹ é desde 2020 a mesma para os comboios de mercadorias e de passageiros.

Figura 7 – Tarifa média de utilização da infraestrutura (TUI e TUIS), por tipo de serviço, em euros por CKm. (Fonte: AMT)



⁸ De acordo com o Decreto-Lei n.º 217/2015, “O pacote mínimo de acesso inclui: a) O tratamento dos pedidos de capacidade de infraestrutura ferroviária; b) O direito de utilização da capacidade concedida, incluindo o socorro ferroviário; c) A utilização da infraestrutura ferroviária, nomeadamente de agulhas e entroncamentos; d) O comando da composição, incluindo a sinalização, a regulação, a expedição e a comunicação e transmissão de informações

sobre o movimento da composição; e) A utilização de meios de alimentação elétrica para tração, quando disponíveis; f) Quaisquer outras informações necessárias à execução ou operação do serviço para o qual a capacidade foi concebida.”

⁹ As marchas referem-se à circulação de comboio em vazio efetuada por razões de gestão do material, ou outras.

No que respeita ao peso das tarifas nas receitas tarifárias das empresas ferroviárias, a Figura 8 mostra que o mesmo é consideravelmente maior para a CP, ou seja, é a empresa onde uma maior fatia das receitas é utilizada no pagamento do acesso à infraestrutura. Isto deve-se, por um lado, a uma TUI mais elevada para os serviços de

passageiros (ver Figura 7) e, por outro, a menores receitas tarifárias por PKm (ver capítulo 3.2.Base tarifária média). Por outro lado, a Fertagus não paga à IP taxas de utilização das instalações de serviços de 6 das 13 estações que utiliza, por ser responsável pela sua gestão¹⁰.

Figura 8 – Peso da tarifa média (TUI e TUIS) nas receitas tarifárias (2023) (Fonte: TUI e TUIS, IP; receitas, operadores)

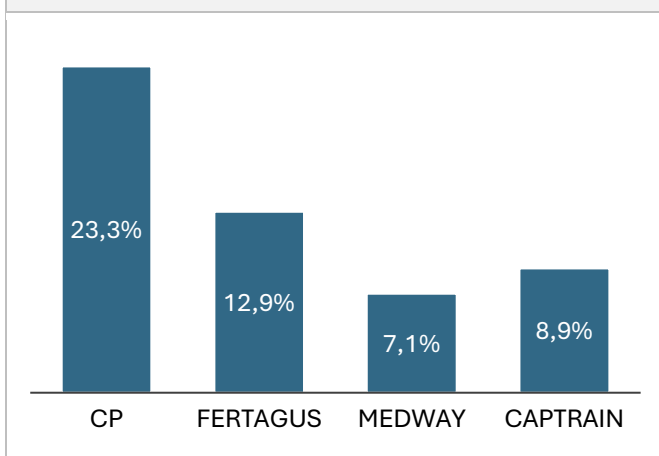
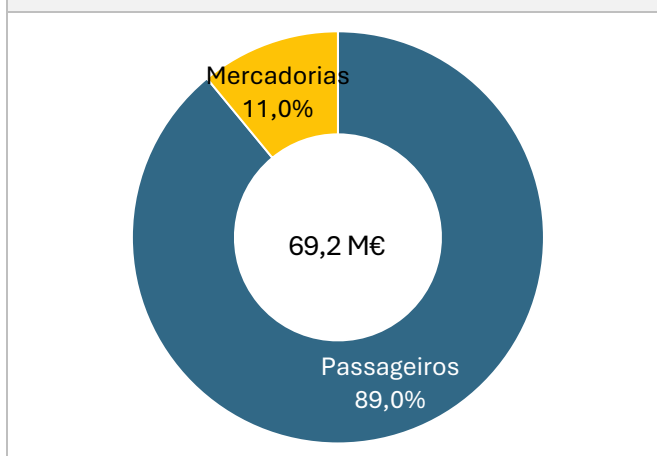


Figura 9 – Receitas provenientes da tarifa média (TUI e TUIS) cobrada pela IP: proporção por tipo de transporte (2023) (Fonte: IP)



¹⁰ Pragal, Corroios, Foros de Amora, Fogueteiro, Coina e Penalva

3. Transporte de passageiros

Conforme já foi anteriormente referido, 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.

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. Esta opção ficou facilitada com a implementação do passe intermodal a partir de abril de 2019, que permite a utilização de qualquer dos operadores sem custos acrescidos.

Ainda uma nota adicional relativamente aos valores da oferta reportados pela Fertagus, em 2022, este operador passou a utilizar uma nova metodologia de cálculo do número de passageiros e dos passageiros-quilómetro (PKm), o que provocou uma quebra de série, pelo que os dados devem ser analisados com esta prerrogativa em mente. Esta alteração provocou, por exemplo, que a distância média percorrida por um passageiro nos transportes da Fertagus passasse de cerca de 24 Km, em 2021, para 16 Km, em 2022 e 2023.

3.1. Oferta e procura

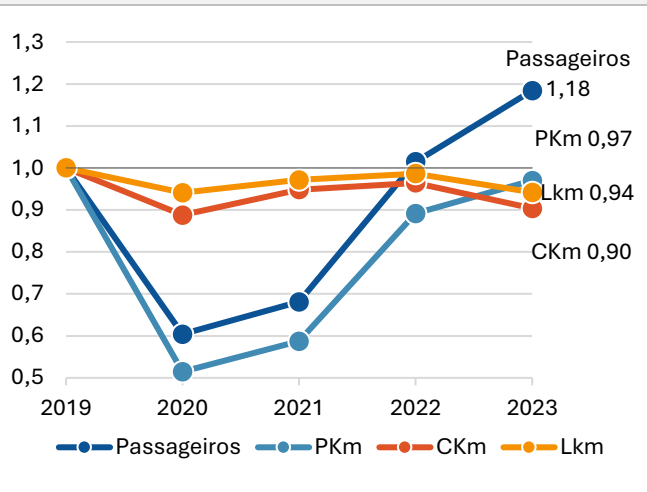
O ano de 2023 ficou marcado por uma redução da oferta de serviços, principalmente por parte da CP, como resultado das greves verificadas nos primeiros sete meses do ano (ver capítulo 5. Qualidade do serviço), mantendo-se, contudo, a tendência de aumento da procura, com repercussões, principalmente, no número de passageiros.

Na Figura 10 evidenciam-se as quebras registadas nos anos de 2020 e 2021, fundamentalmente no lado da procura¹¹, constituindo-se 2022 e 2023 como anos de recuperação, com um número total

de passageiros transportados superior ao registado em 2019 (+18%), embora ligeiramente inferior em termos de PKm. Do lado da oferta, verificaram-se, em 2023, valores ainda inferiores aos de 2019, quer em termos de comboios, quer em termos de CKm.

¹¹ O relatório publicado em 2023 contém uma análise mais detalhada dos impactos da COVID-19.

Figura 10 – Evolução da oferta e procura (PKm, Passageiros, LKm e CKm) como índices relativos ao ano de 2019 (Fonte: AMT)



Como antes referido, em 2020 e no primeiro semestre de 2021, decorrente da COVID-19, verificaram-se grandes impactos no transporte ferroviário de passageiros, não só na oferta de

transporte, mas, sobretudo, do lado da procura. As reduções do lado da oferta não foram tão acentuadas uma vez que houve orientações por parte do Estado para a manutenção dos serviços essenciais.

Conforme se pode observar na Figura 11, em 2023 realizaram-se um total de 443 mil comboios, sendo o valor mais baixo do período em análise, inclusive da oferta em 2020. Um valor 5% abaixo ao do ano anterior, tendo sido mais acentuado nos serviços regionais (-8%) e menor nos serviços urbanos e suburbanos da CP de Lisboa, Porto e nos serviços de longo curso (-5%, -6% e -6%, respetivamente). A oferta da Fertagus manteve-se relativamente constante ao longo deste período.

O declínio em 2023 foi ainda mais acentuado em termos de CKm (-6%) (Figura 12), destacando-se os serviços regionais (-8%) e os de longo-curso (-7%). Os CKm realizados pela Fertagus mantiveram-se nos mesmos níveis habituais, na casa dos 1,7 milhões anuais.

Figura 11 – Evolução e caracterização da oferta por tipo de serviço, em número de comboios (10³) realizados. (Fonte: Operadores)

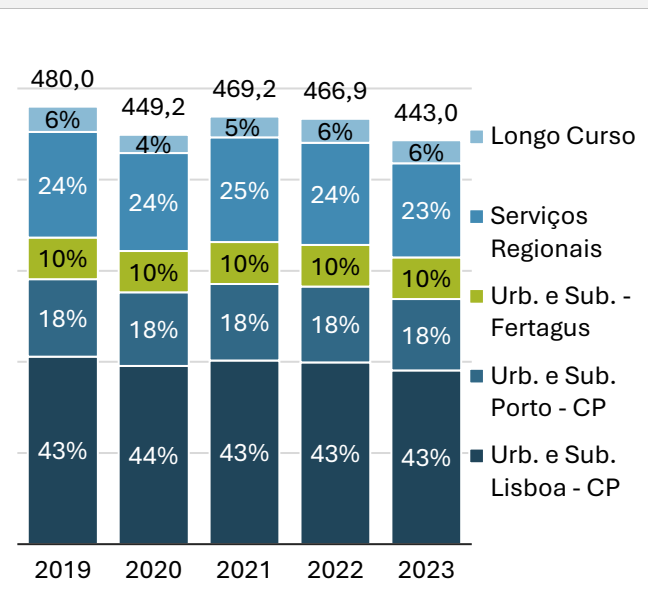
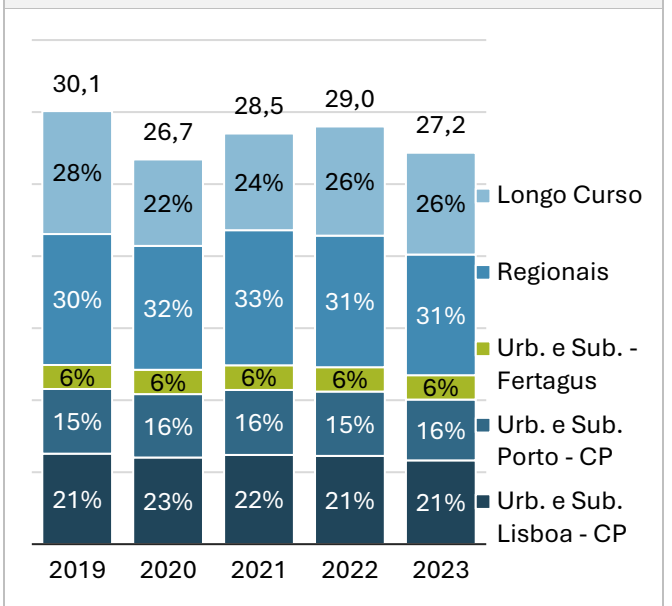
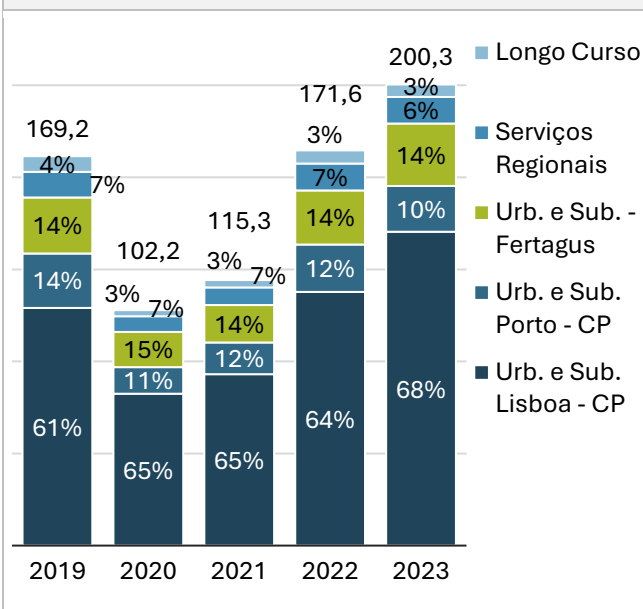


Figura 12 – Evolução e caracterização da oferta por tipo de serviço, em número de CKm (10⁶) realizados. (Fonte: Operadores)



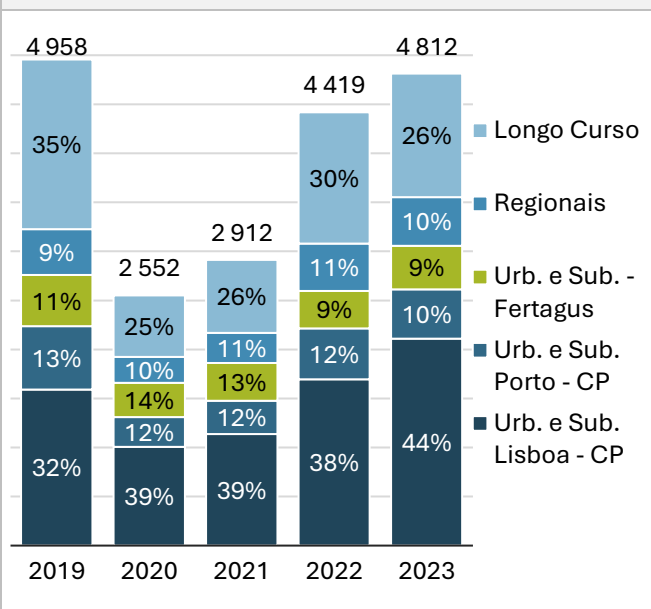
Tal como foi previamente mencionado, não obstante a redução da oferta, a procura manteve a sua trajetória ascendente, tendo-se registado, entre 2022 e 2023 um crescimento de 17% no número de passageiros e de 9% nos PKm (ver Figura 13 e Figura 14). Este crescimento foi sustentado, exclusivamente, nos serviços urbanos e suburbanos de Lisboa, que registaram um crescimento de 22% e 23% nos passageiros e

Figura 13 – Evolução e caracterização da procura por tipo de serviço, em termos de passageiros (10⁶) realizados. (Fonte: Operadores)



PKm, respetivamente. Em sentido contrário e invertendo a tendência, registou-se um decréscimo do número de passageiros e dos PKm nos urbanos e suburbanos do Porto (-3% e -4%) e nos serviços de longo curso (-6% nos passageiros e PKm). Os serviços regionais mantiveram o número de passageiros e subiram ligeiramente os PKm (3%).

Figura 14 – Evolução e caracterização da procura por tipo de serviço, em termos de PKm (10⁶) realizados. (Fonte: Operadores)



Relativamente à segmentação da procura, a Figura 13 e a Figura 14 mostram que em 2023 os serviços urbanos e suburbanos representaram 92% dos passageiros e 64% 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 (43 Km) e de Longo Curso (235 Km).

Em termos de quota de mercado, verifica-se que a CP detém (em termos de passageiros e PKm) 83% dos serviços suburbanos de Lisboa, cabendo à Fertagus os restantes 17%. Em termos nacionais a

CP é responsável por 86% dos passageiros e 91% dos PKm.

Quanto ao rácio PKm/CKm (Figura 15), que representa o número de passageiros que em média encontraríamos num comboio num determinado momento, ou seja, a ocupação média por comboio, em 2023 destacaram-se os serviços urbanos e suburbanos de Lisboa da CP com um aumento de 31% face ao ano anterior (de 277 para 363) e 43% acima do valor de 2019 (253). Este aumento reflete o aumento da procura, por um lado, e a redução da oferta, por outro, devido às supressões de comboios verificadas (ver capítulo 5. Qualidade do serviço). No mesmo

sentido evoluíram os serviços regionais que registaram, em 2023, um valor superior ao de 2019 (+15%). Em sentido contrário, os restantes serviços ainda apresentaram valores inferiores aos registados em 2019.

A Figura 16 apresenta um conjunto de indicadores relacionados com a oferta e a procura de cada um dos serviços, designadamente, o rácio entre os lugares-quilómetro (LKm) e os CKm, que representa o número médio de lugares oferecido em cada comboio (lotação), e o rácio de passageiros por comboio que é independente do número de Km realizados por cada passageiro e que traduz uma aproximação ao número máximo de passageiros verificado em média em cada viagem. Em termos de oferta destacam-se os comboios da Fertagus com uma média de 1.210 lugares por comboio, seguidos dos urbanos e suburbanos de Lisboa da CP com 938 lugares por serviço.

Em termos de taxas de ocupação destacaram-se os comboios de longo curso com 56%, semelhante à do ano anterior. Os urbanos e suburbanos de Lisboa da CP registaram uma taxa de ocupação de 39%, subindo 10 p.p. e 12 p.p. relativamente a 2022 e 2019, respetivamente. Na Fertagus registou-se, em 2023, um aumento de 2 p.p. relativamente a 2022, encontrando-se, ainda assim, abaixo dos valores de 2019, o que poderá ser provocado pela já referida alteração de metodologia de cálculo do número de passageiros e PKm e não uma efetiva redução da procura.

De referir ainda que os valores apresentados são valores médios, e não refletem, por exemplo, as diferenças existentes nos dias úteis, em que se registam nas horas de ponta taxas de ocupação de cerca do dobro das verificadas nos restantes períodos do dia.

Figura 15 – Rácio PKm/CKm por tipo de serviço, em 2019, 2022 e 2023 (Fonte: Operadores)

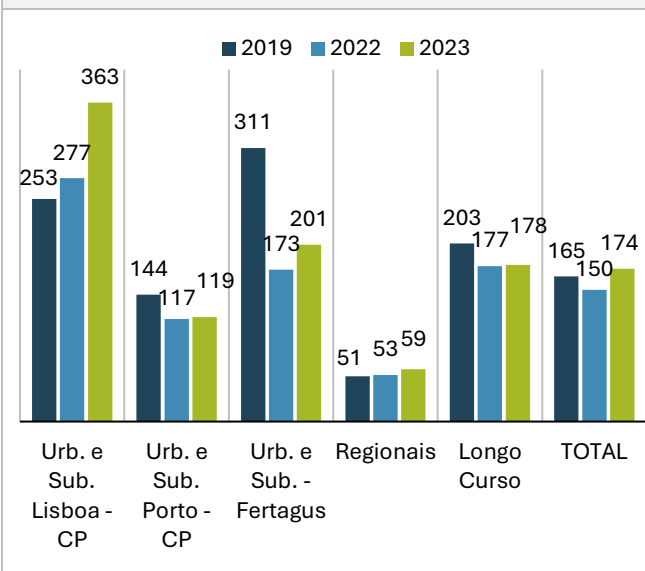
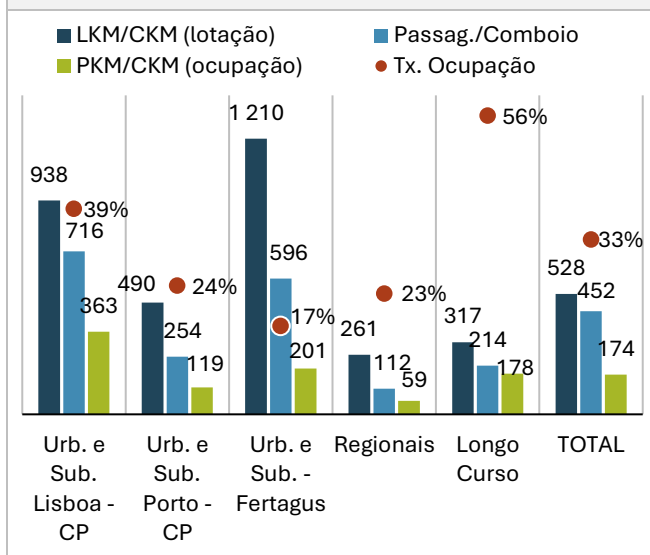


Figura 16 – Rácios da oferta e procura, por tipo de serviço (2023): LKm por CKm, passageiros por comboio, Pkm por CKm e taxa de ocupação (PKm/LKm)



3.2. Base tarifária média

A Base Tarifária Média (BTM), calculada através da divisão da receita tarifária¹² (sem IVA) pelos PKm transportados, e que representa a receita unitária por PKm dos operadores, foi de 5,9 cent/PKm em 2023.

A Figura 17 discrimina os valores da BTM por tipo de serviço, em 2022 e 2023, tendo-se verificado uma redução global de 11%, onde se destacam as reduções significativas verificadas nos serviços urbanos/suburbanos de Lisboa, tanto na CP (-19%) como na Fertagus (-15%). Apenas nos serviços de longo curso não se registou uma queda da BTM. Em Lisboa, apesar do aumento dos PKm (ver capítulo 3.1), a receita tarifária diminuiu por via, essencialmente, da redução das compensações tarifárias. Nos serviços urbanos e suburbanos do Porto o aumento das receitas das vendas de títulos (não obstante a diminuição dos PKm), não compensou a diminuição das compensações tarifárias.

Conforme referido, a BTM espelha a situação na ótica das empresas, mas não reflete de forma clara o impacto sobre valores pagos pelos utilizadores do transporte ferroviário (os passageiros). Isto porque a BTM inclui as compensações tarifárias pagas pelos poderes públicos aos operadores, designadamente, as compensações relativas aos passes intermodais (PART).

Neste sentido, a Figura 17 apresenta, igualmente, a receita tarifária por PKm, excluindo as compensações tarifárias, que pode ser

interpretada como uma aproximação aos preços unitários do transporte (por PKm). Neste caso, verificou-se uma variação homóloga de -6%, não sendo, contudo, transversal a todos os serviços. Nos serviços urbanos de Lisboa o aumento da receita da venda de títulos não acompanhou o aumento dos PKm o que provocou uma queda no rácio. Nos serviços urbanos do Porto, o rácio subiu cerca de 6%, pois embora os PKm tenham diminuído (-4%) as receitas provenientes da venda de títulos aumentaram 1,8%. Nos serviços regionais, o aumento dos PKm (+4%) não se refletiu no aumento da receita (-1,6%).

Esta discrepância entre os valores nos serviços urbanos e suburbanos de Lisboa e do Porto está também relacionada com as características da área de atividade de cada um deles. Os transportes ferroviários urbanos e suburbanos de Lisboa inserem-se quase totalmente dentro da área metropolitana de Lisboa¹³, tendo, por isso, sido impactados pela redução expressiva verificada nos passes intermodais resultante da implementação do PART. No caso dos serviços urbanos e suburbanos do Porto, o PART não teve um impacto tão significativo nos preços do transporte ferroviário, uma vez que parte considerável da rede se encontra fora da área metropolitana do Porto, abrangendo diversas comunidades intermunicipais (CIM do Cávado, CIM do Ave, CIM do Tâmega e Sousa e CIM da Região de Aveiro), e não sendo, por isso, abrangida por um passe intermodal único.

¹² Inclui as receitas provenientes da venda de títulos de transporte (bilhetes, passes e assinaturas), bem como as receitas provenientes de compensações tarifárias, designadamente, as compensações relacionadas com os passes intermodais (PART), o Passe 4_18, o Passe sub23 e o

Passe social +. Não inclui as indemnizações compensatórias pagas pela prestação de obrigações de serviço público.

¹³ Nos serviços urbanos de Lisboa para Azambuja, o troço entre o Carregado e a Azambuja pertencem à CIM da Lezíria do Tejo.

No caso dos transportes de longo curso os valores são iguais em ambos os indicadores pois não

existe pagamento de compensações tarifárias relacionadas com estes serviços.

Figura 17 – Base tarifária média (BTM) por operador e por serviço, em cent./PKm, em 2022 e 2023. (Fonte: AMT)

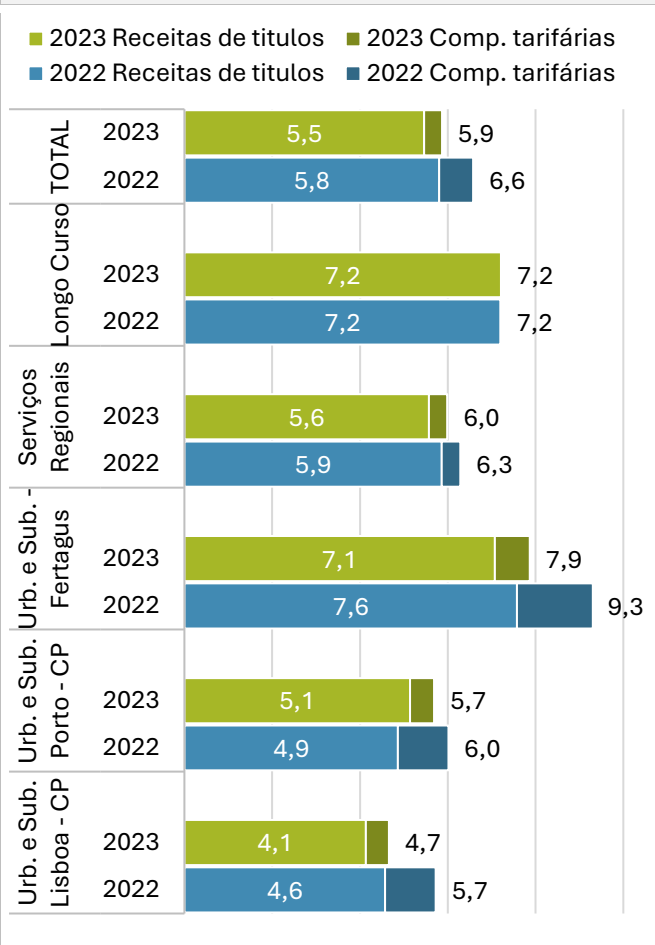
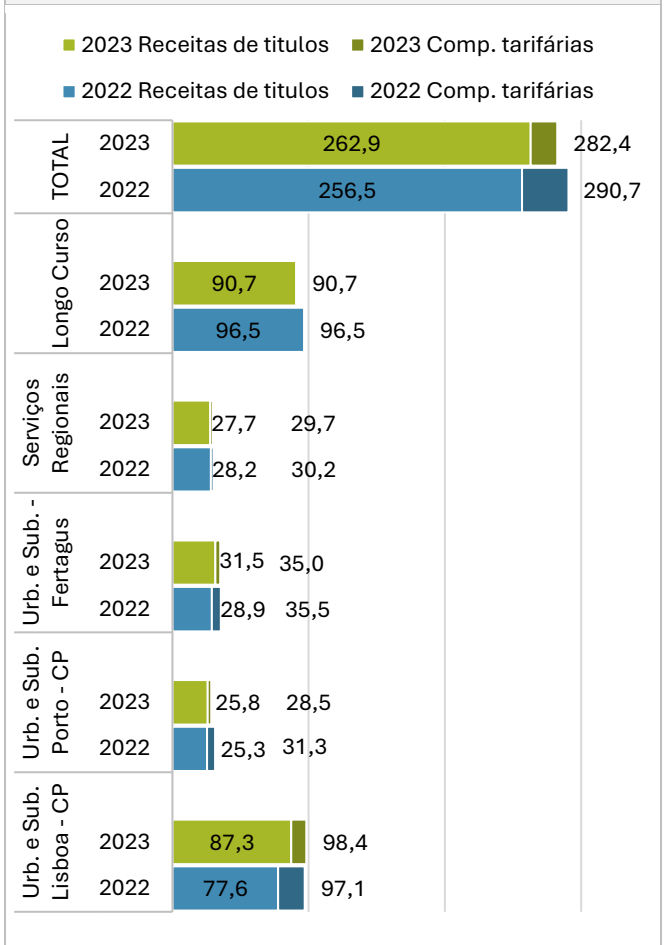


Figura 18 – Receita tarifária, com e sem compensações tarifárias, em 2022 e 2023. (Fonte: Operadores)



4. Transporte de mercadorias

Os operadores ferroviários Medway e Captrain (ex-Takargo) detinham, em 2023, 100% do transporte ferroviário de mercadorias efetuado em território nacional, situação que se verifica desde o início da operação da Takargo, em 2008. Com apenas dois operadores ativos, o mercado continua a apresentar uma estrutura fortemente concentrada. A Medway mantém uma presença muito forte, detendo 80% do mercado de transporte ferroviário de mercadorias, em termos de toneladas-quilómetro (TKm), com destaque para o transporte nacional, que representou, em 2023, 86% da sua atividade em território nacional, sendo o restante transporte internacional¹⁴.

De notar que os valores dos indicadores apresentam algumas diferenças relativamente aos apresentados em notas estatísticas anteriores devido a ligeiras correções realizadas pelos operadores.

Como ilustram as Figuras 19 a 22, o volume geral de atividade do transporte ferroviário de mercadorias em território nacional sofreu uma contração, entre 2019 e 2023, principalmente em termos de TKm transportadas (-16%), toneladas transportadas (-9%) e CKm efetuados (-9%).

Figura 19 – Evolução da oferta, em termos de comboios (10³) realizados. (Fonte: Operadores e IP)

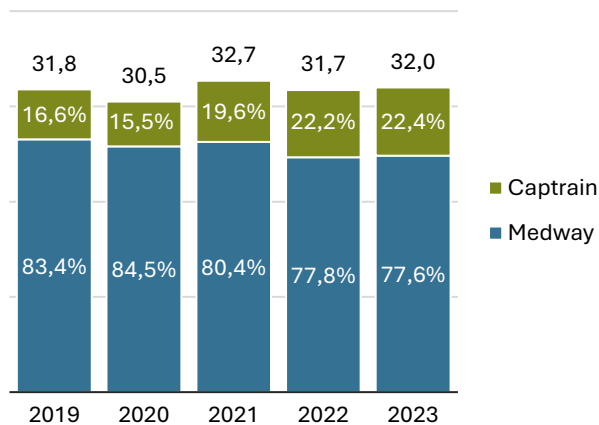
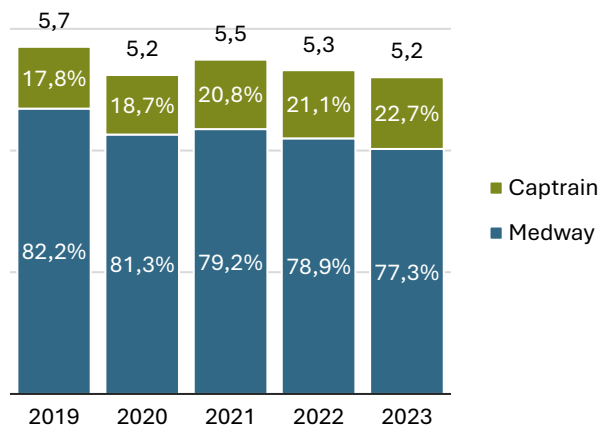


Figura 20 – Evolução da oferta, em termos de CKm (10⁶) realizados. (Fonte: Operadores)



¹⁴ Os valores apresentados neste capítulo incluem apenas os CKm produzidos em serviços em território nacional (excluindo-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. De referir, contudo que o transporte em Espanha (com origem e destino em Espanha) representa 25% das TKm realizadas pela Medway em 2023. A Captrain realiza maioritariamente serviços em território nacional, existindo uma empresa do grupo a operar em Espanha.

Figura 21 – Evolução da procura, em termos de toneladas (10⁶) transportadas. (Fonte: Operadores)

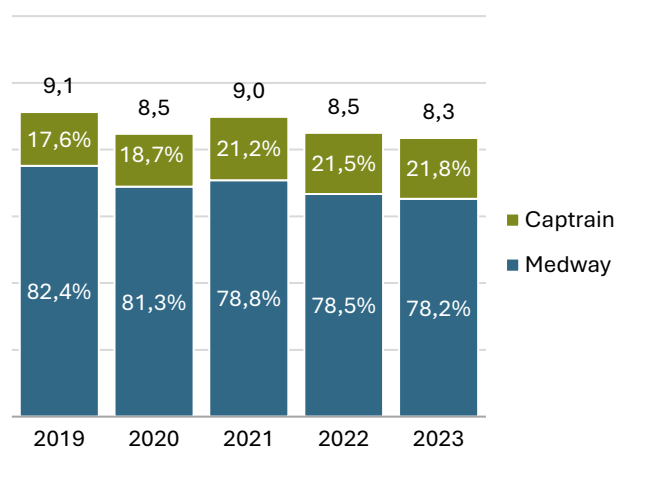
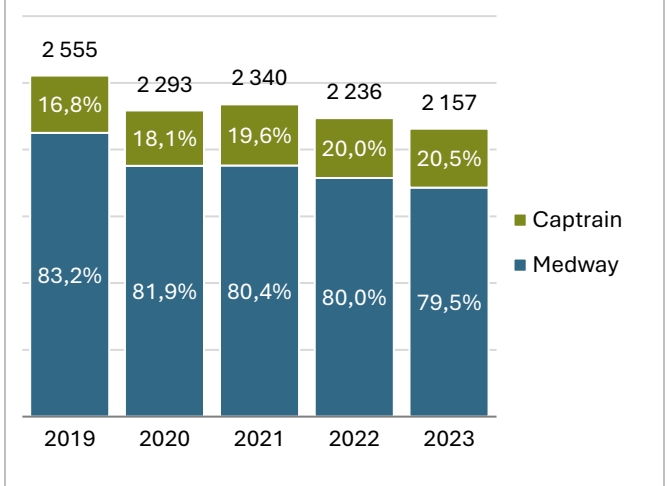


Figura 22 – Evolução da procura, em termos de TKm (10⁶) transportadas. (Fonte: Operadores)



Relativamente ao número médio de toneladas transportadas por comboio, dado pelo rácio TKm/CKm, no período em análise verificou-se uma redução de cerca de 8%, de 448 t para 414 t (Figura 23). Uma redução semelhante verificou-se também na distância média percorrida pelas mercadorias, dada pelo rácio TKm/t (Figura 24), passando de 280km em 2019 para 258km em 2023.

Os valores aqui apresentados, à semelhança do restante documento, consideram apenas os trajetos realizados em território nacional, inclusive do transporte internacional, ou seja, é natural que estes valores fossem mais elevados caso se considerasse também o trajeto realizado em território estrangeiro.

Figura 23 – Evolução do rácio TKm/CKm (n.º médio de toneladas de carga transportadas por comboio), em toneladas (Fonte: Operadores)

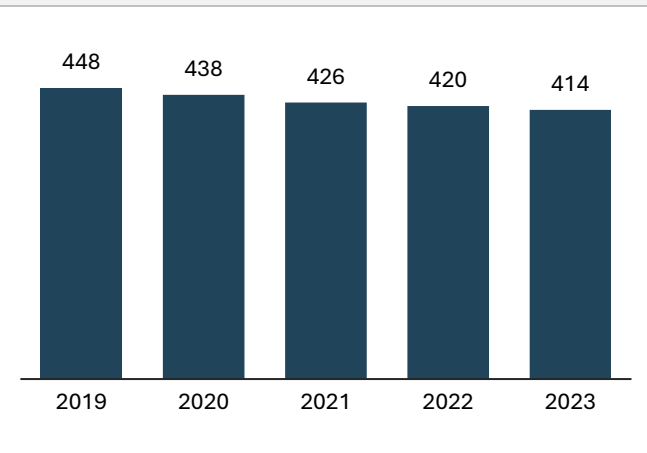
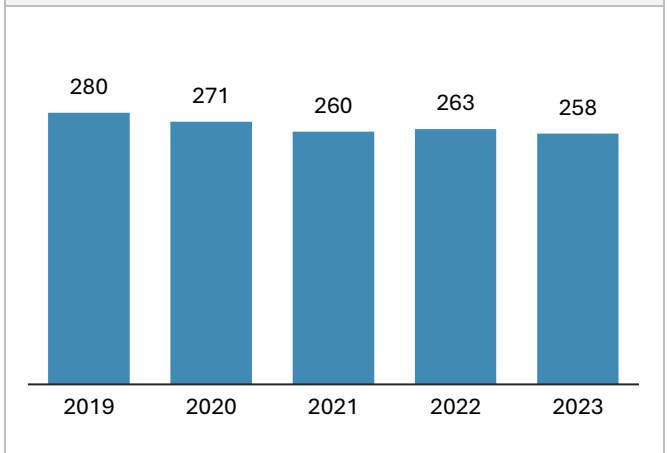


Figura 24 – Evolução do rácio TKm/t (distância média percorrida por tonelada de carga), em km (Fonte: Operadores)



5. Qualidade do 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 apresentados neste capítulo indicadores relativos ao desempenho dos

operadores em termos de pontualidade e regularidade, e são analisadas as reclamações e os seus motivos¹⁵. Adicionalmente, a AMT tem publicado¹⁶ 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 2023. Igualmente em 2023, a AMT realizou uma ação de supervisão aos sistemas de apoio à exploração e indicadores de desempenho do serviço público de transporte de passageiros, designadamente, dos operadores ferroviários, tendo salientado¹⁷ a necessidade de garantir a transparência da comunicação com os passageiros em matéria de supressões e atrasos.

¹⁵ As reclamações respeitam às submetidas através do Livro de Reclamações (nos formatos físico e eletrónico) e às diretamente apresentadas à AMT, não se considerando as reclamações dirigidas diretamente pelos consumidores e utentes às entidades reguladas através dos meios de reclamação próprios de que dispõem.

¹⁶ Disponível em https://www.amt-autoridade.pt/media/4096/relatorio-consulta-ferrovia_2023.pdf

¹⁷ O relatório da ação de supervisão está disponível em <https://www.amt-autoridade.pt/media/4553/comunicado-relatorio.pdf>

5.1. Pontualidade e regularidade

Em matérias de pontualidade e regularidade dos serviços de transporte de passageiros, em 2023 verificou-se um aumento acentuado do número de comboios suprimidos (Figura 27), bem como um aumento da percentagem de comboios com atraso (Figura 25), tendo ambos os operadores registado os valores mais baixos da pontualidade desde, pelo menos, 2015. Em 2023, a CP também apresentou a pior taxa de regularidade desde essa data. A Fertagus, como habitualmente, apresentou os melhores índices de pontualidade e regularidade, seguindo-se os serviços urbanos e suburbanos da CP em Lisboa e os urbanos e suburbanos do Porto (Figura 26).

A CP destacou como principais fatores com implicações negativas na regularidade e pontualidade as greves realizadas por trabalhadores tanto da CP, como da IP, tendo sido a causa de 90% dos 34,7 mil comboios suprimidos em 2023, e as intervenções de modernização e conservação que têm sido feitas na infraestrutura e que implicam a imposição de limites de velocidade.

A Fertagus destacou como principais causas para a supressão ou atraso dos comboios, as greves dos trabalhadores da IP e ainda situações de doença súbita de clientes.

Figura 25 – Índices de pontualidade de 3 e 5 min, em %, por tipo de serviço (Fonte: operadores)

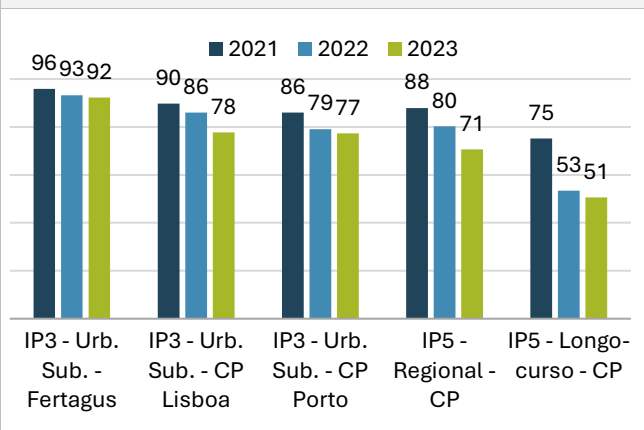


Figura 26 – Índice de Regularidade (IR), em %, por tipo de serviço (Fonte: operadores)

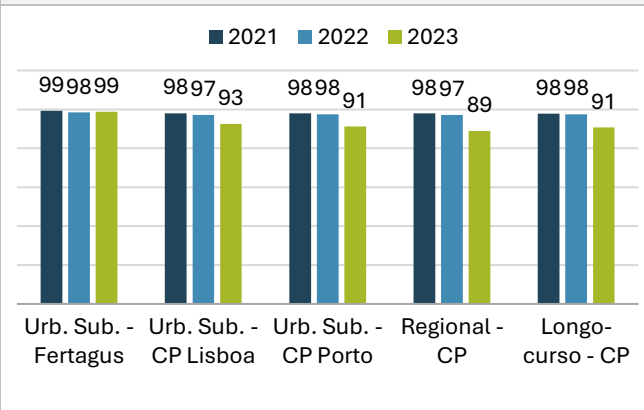
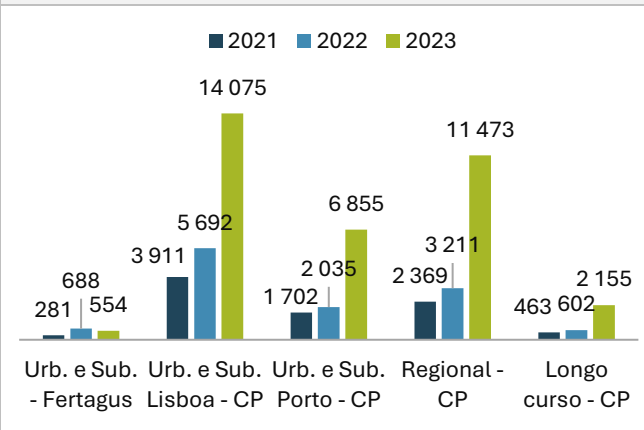


Figura 27 – Comboios suprimidos por tipo de serviço (Fonte: Operadores)

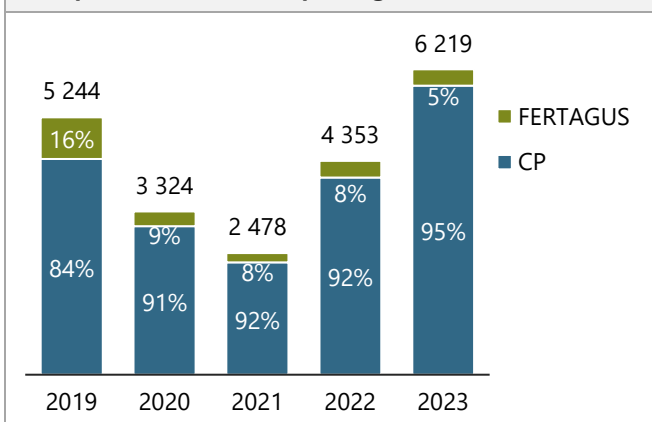


5.2. Reclamações dos passageiros

Em 2023, os operadores de transporte ferroviário de passageiros registaram um total de 6.219 reclamações, o que se traduziu num aumento do número de reclamações de 43% e 19% relativamente a 2022 e a 2019 (Figura 28). Esta evolução compara com o aumento do número de passageiros de 17% e 18% relativamente a 2022 e 2019, respetivamente (capítulo 3.1).

Contudo, esta variação do número de reclamações não foi uniforme nos dois operadores, tendo-se registado na CP um aumento anual, entre 2022 e 2023, do número de reclamações de 47% e na Fertagus uma diminuição de 1%.

Figura 28 – Número de reclamações por empresa de transporte ferroviário de passageiros. (Fonte: AMT)



A Figura 29 ilustra o número de reclamações por milhão de passageiros, apresentando a CP um valor bastante superior ao da Fertagus. A CP tem verificado uma tendência de subida desde 2021

aumentando 25% de 2022 para 2023. Esta subida está relacionada em grande medida com as perturbações identificadas no subcapítulo anterior, principalmente, as greves ocorridas. A Fertagus, por sua vez, registou uma redução de 14% em 2023.

As reclamações onde os passageiros expressam apenas o seu descontentamento em relação às greves, sem qualquer outro motivo associado, foram mesmo das que registaram um maior crescimento em 2023 (+370%), aparecendo como um dos motivos mais relevantes com cerca de 9% do total das reclamações do setor (Figura 30 e Tabela 2).

Ainda assim, o motivo principal de reclamação mais significativo foi o relativo às questões relacionadas com preços, pagamentos e bilheteiras, representando 31% do total (Figura 30), tendo registado um aumento de 57% face ao ano anterior. Estas reclamações englobam situações de insatisfação relativas a pedidos de reembolso (16% das reclamações totais do setor), títulos de transporte (6%), designadamente, multas e coimas, e problemas nas bilheteiras e máquinas automáticas de venda de títulos (5%).

Adicionalmente, registou-se um aumento de 32% das reclamações relacionadas com o cumprimento defeituoso ou incumprimento do serviço, correspondendo estas a 30% das reclamações do setor, destacando-se o incumprimento de horários (15%) e o cancelamento de serviços (12%).

Figura 29 – Número de reclamações por milhão de passageiros transportados (Fonte: AMT)

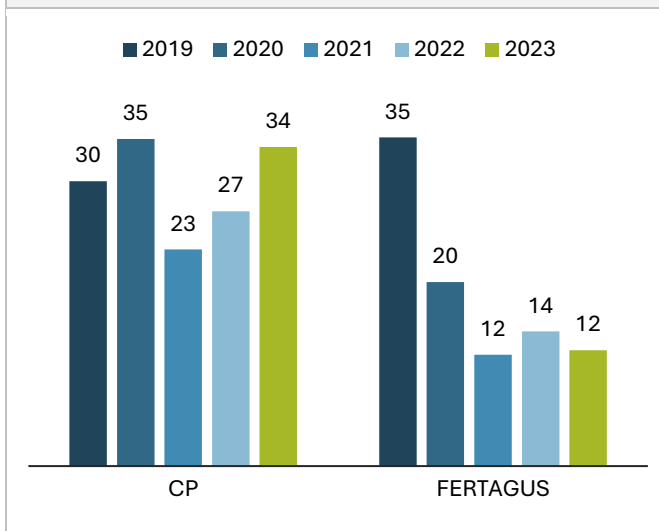


Figura 30 – Distribuição das reclamações pelos motivos principais (2023) (Fonte: AMT)

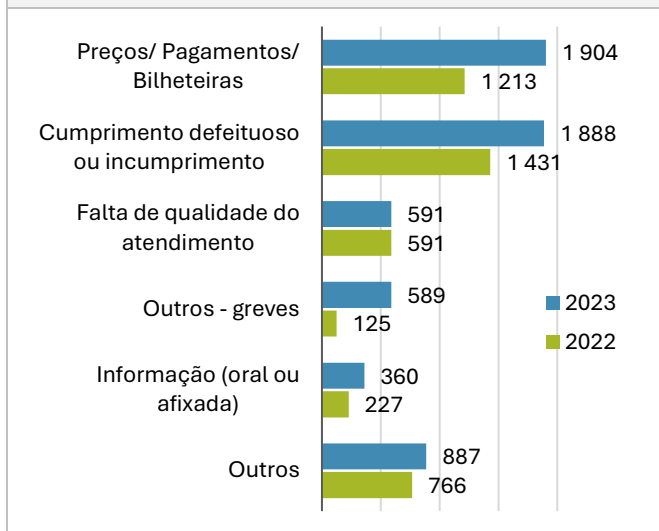


Tabela 2 – Motivos secundários mais referidos nas reclamações, perfazendo 80% do total de reclamações, em 2023. Foram agrupados pelos motivos principais definidos pela Direção-Geral do Consumidor (Fonte: AMT)

Motivo principal (definidos pela DG Consumidor)	Motivo secundário (definidos pela AMT)	
Preços /Pagamentos /Bilheteiras	Pedido de reembolso	16%
	Títulos de transporte	8%
	Problemas com bilheteiras e máquinas de venda de títulos	6%
Cumprimento defeituoso ou incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	15%
	Cancelamento do serviço	12%
Falta de qualidade do atendimento	Crítica à conduta de funcionário	6%
Outros	Greves	9%
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com Veículos / material circulante	5%
Informação	Falta/erro na informação afixada	4%

