

CONSULTA RELATIVA AOS SERVIÇOS DE TRANSPORTE FERROVIÁRIO DE MERCADORIAS - 2019

Novembro de 2020



AUTORIDADE
DA MOBILIDADE
E DOS TRANSPORTES



Consulta relativa aos serviços de transporte ferroviários de mercadorias – 2019 • AMT – Autoridade da Mobilidade e dos Transportes | Rua de Santa Apolónia, n.º 53 | 1100-468 Lisboa • www.amt-autoridade.pt • Observatório do Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes | Novembro de 2020

Índice

1. Sumário executivo	4
2. Introdução	8
3. Avaliação do serviço ferroviário de mercadorias - Empresas.....	12
3.1. Caracterização das entidades	12
3.2. Satisfação global	12
3.3. Fatores prioritários que tornam o transporte ferroviário mais atrativo	14
3.4. As iniciativas que teriam maior impacto positivo	14
4. Avaliação do serviço ferroviário de mercadorias – Associações de empresas.....	15
4.1. Satisfação global	15
4.2. Fatores prioritários que tornam o transporte ferroviário mais atrativo	17
4.3. As iniciativas que teriam maior impacto positivo	17
5. Detalhe do transporte de mercadorias	18
5.1. Distribuição modal	18
5.2. Contratualização do serviço de transporte de mercadorias	20
5.3. Expetativa de utilização do transporte ferroviário	20
5.4. Avaliação da substituibilidade entre modos de transporte	21
6. Síntese comparativa das consultas realizadas pela AMT (2017/2019).....	23

1. Sumário executivo

O Decreto-Lei n.º 217/2015, de 7 de outubro¹ que transpõe para o Direito nacional as diretivas europeias que visam a implementação de um espaço ferroviário europeu único² – estabelece, no seu artigo 55.º, que a Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT) é a entidade reguladora nacional para o setor ferroviário, estipulando 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”*.

Dando cumprimento a esse preceito legal, a AMT, promoveu, no último trimestre de 2019, a segunda consulta nacional junto dos utilizadores dos serviços ferroviários de mercadorias portuguesas. A primeira consulta foi realizada em 2017³.

No presente documento são apresentados os principais resultados da segunda consulta, referente ao ano de 2019, realizada pela AMT (i) às empresas utilizadoras de serviços ferroviários de transporte de mercadorias e (ii) às associações que representam utilizadores e potenciais utilizadores dos referidos serviços, procurando auscultar a sua satisfação quanto às condições em que os serviços são prestados e à situação do mercado. No que respeita aos utilizadores de serviços ferroviários de transporte de mercadorias, foram enviados inquéritos a 47 empresas (incluindo carregadores),

tendo respondido 15 dessas empresas. Relativamente às associações representantes de utilizadores e potenciais utilizadores de serviços ferroviários de transporte de mercadorias, foram enviados ofícios a 77 entidades, tendo sido obtidas 14 respostas.

Ressalva-se que nem todas as associações responderam a todas as questões.

A Tabela 1⁴ sumariza os resultados do inquérito relativamente à **satisfação global** com os serviços de transporte ferroviário de mercadorias, bem como, à evolução da respetiva qualidade nos últimos dois anos quer para as empresas utilizadoras destes serviços quer para as associações.

Constata-se um sentimento generalizado de insatisfação com o serviço, tanto por parte das empresas (67% dos respondentes insatisfeitos) como das associações (70% das respondentes insatisfeitas).

Cerca de 63% das empresas utilizadoras dos serviços ferroviários de transporte de mercadorias, avaliaram a qualidade global destes serviços como insatisfatória, tal como 70% das associações.

Relativamente à **evolução da qualidade** nos últimos dois anos, 93% das empresas consideraram que a qualidade se manteve ou piorou, tal como 71% das associações respondentes.

¹ Alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 124-A/2018, de 31 de dezembro.

² 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.

³ Disponível em: https://www.amt-autoridade.pt/media/1602/relat%C3%B3rio_consulta-utilizadores-de-servi%C3%A7os-ferrovi%C3%A1rios.pdf

⁴ Na metodologia utilizada pela AMT para tratamento dos dados (ver Tabelas 4, 5 e 6 do capítulo 2) foram atribuídos valores às diferentes avaliações:

- Na evolução nos últimos dois anos: 3 - melhorou, 2 - manteve-se e 1 - piorou;
- Na satisfação: 4 é muito satisfatório, 3 é satisfatório, 2 é insatisfatório e 1 é muito insatisfatório;
- Na relevância: 4 é muito relevante, 3 é relevante, 2 é pouco relevante, e 1 é irrelevante.

Tabela 1 – Satisfação global. Avaliação da satisfação global do serviço ferroviário de transporte de mercadorias [1,4] e a 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	2,3	1,6
ASSOCIAÇÕES que representam utilizadores e potenciais utilizadores dos serviços ferroviários de transporte de mercadorias	2,0	1,5

Quer para as empresas utilizadoras, quer para as associações, o parâmetro preço foi considerado como o mais relevante para a qualidade global e atratividade dos serviços, seguindo-se a pontualidade, flexibilidade dos horários das atividades de carga e descarga, proteção das mercadorias transportadas e fiabilidade do transporte.

As matérias em relação às quais as empresas expressaram maior insatisfação estão sobretudo relacionadas com o preço e a rigidez dos horários das atividades de carga e descarga. Para as associações para além do preço, a adequação da infraestrutura para carregamento da carga, a cobertura geográfica e a disponibilidade de transporte de quantidades reduzidas de carga (multi-cliente/multi-produto), são áreas que requerem especial atenção.

Uma maior fiabilidade do transporte ferroviário e a redução do preço, seriam os parâmetros a priorizar pelos respondentes, por forma a tornar o transporte ferroviário de mercadorias mais atrativo.

Em relação à **expetativa de utilização do transporte ferroviário daqui a 2 anos**, as empresas admitem poder aumentar a sua utilização tanto no transporte em Portugal continental como internacional.

Relativamente à **substituibilidade** entre modos de transporte, a consulta mostrou que o transporte rodoviário de mercadorias tem sido uma alternativa à utilização de serviços ferroviários de transporte de mercadorias, em especial para maiores quantidades, para grandes empresas e para o território espanhol. Para os restantes países europeus, a preferência é o modo de transporte marítimo.

As principais razões apontadas pelas empresas e que as terão levado, na sua maioria, a uma avaliação insatisfatória, prendem-se com a perda de competitividade do transporte ferroviário face ao rodoviário, designadamente, um preço superior ao rodoviário, demasiados cancelamentos e falhas, assim como as constantes revisões e reajustes sem justificação plausível.

Na presente consulta, de forma a melhorar a prestação de serviços ferroviários de transporte de mercadorias as empresas destacaram as seguintes **iniciativas a concretizar**:

- Incrementar a capacidade do volume transportado nas linhas de transporte de mercadorias (possibilitando uma maior oferta);
- Maior flexibilidade para a realização de novas rotas e/ou rotas não usuais;
- Maior fiabilidade no cumprimento dos agendamentos;
- Maior pontualidade;

- Melhoria das infraestruturas de forma a permitir o funcionamento normal durante 24 horas/dia;
- Alargamento do horário nos terminais rodoferroviários;
- Melhoria na intermodalidade com o transporte rodoviário para grandes quantidades de mercadorias;
- Agilização de comboios multi-cliente/multi-produto;
- Redução dos preços;
- Maior acompanhamento das questões relacionadas com a concorrência por parte das entidades com essa responsabilidade.

As empresas referiram ainda que a entrada de novos operadores ferroviários seria benéfico para o mercado.

As associações respondentes destacaram os investimentos que potenciem uma aumento da

capacidade de resposta da rede; a melhoria das infraestruturas de carga e descarga; uma maior disponibilidade de transporte (mais oferta); fiabilidade no cumprimento do contratado; a agilização das interfaces de mercadorias; um aumento da cobertura geográfica; a redução do preço; uma maior rapidez do serviço; uma maior flexibilidade nas recolhas; e a eletrificação de vários troços da rede.

Adicionalmente, e com um caráter mais geral as associações de empresas defendem, para a competitividade das nossas exportações, que se deve encontrar uma solução moderna e eficiente para o transporte ferroviário internacional de mercadorias, tanto para as ligações internacionais do centro e do norte de Portugal para Espanha, como também para o centro da Europa.

Tabela 2 – Transporte ferroviário de mercadorias. Avaliação da satisfação global com cada um dos parâmetros relacionados com o transporte ferroviário de mercadorias [1,4], a sua relevância para a qualidade global do serviço [1,4] e a evolução da qualidade nos últimos dois anos [1,3]

Parâmetros ordenados de acordo com a sua relevância para as empresas de transporte ferroviário	Empresas	Associações
Serviço ferroviário de mercadorias - Avaliação global [1,4]	2,3	2,0
Preço	1,7	1,9
Fiabilidade do transporte ferroviário, p. ex. cancelamento dos serviços	2,4	2,1
Flexibilidade dos horários das atividades de carga e descarga	1,9	2,2
Pontualidade	2,5	2,3
Adequação da infraestrutura para carregamento da carga	2,5	1,9
Disponibilidade de transporte de quantidades reduzidas de carga (e.g. disponibilidade de comboios multicliente)	2,1	1,9
Adequação do material circulante (vagões) ao tipo de mercadoria	2,5	2,2
Necessidade de utilização de outro modo de transporte complementar	2,1	2,2
Proteção das mercadorias transportadas	2,7	2,4
Flexibilidade dos horários dos comboios	2,0	2,3
Facilidade na aquisição do serviço (procedimentos formais, documentação)	2,3	2,2
Antecedência necessária para requisição do serviço	2,3	2,2
Cobertura geográfica (distância da origem ou destino à rede ferroviária)	2,3	1,9
Serviço de localização e acompanhamento (<i>track and trace</i>)	1,9	2,5
Duração do transporte (velocidade média)	2,8	2,2
Disponibilização de serviços online	1,7	2,3
Evolução da qualidade nos últimos 2 anos [1,3]	1,6	1,5

2. Introdução

A Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (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 (ambos os diplomas na sua redação atual) – 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 marítimos, 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, o Decreto-Lei n.º 217/2015, de 7 de outubro⁵ – que transpõe para o Direito nacional as diretivas europeias que visam a implementação de um espaço ferroviário europeu único⁶ – estabelece no n.º 8 do artigo 56.º, que a AMT *"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, a fim de ter em conta as suas opiniões sobre o mercado ferroviário"*. Neste âmbito procurámos saber que outros reguladores europeus realizam consultas ferroviárias aos utilizadores. O regulador espanhol (*La Comisión Nacional de los*

Mercados Y la Competencia) já realizou 2 consultas no seguimento desta diretiva⁷.

Neste sentido, a AMT, promoveu a segunda consulta junto dos utilizadores de serviços ferroviários portugueses, através da qual pretendeu conhecer a perceção destes quanto às condições em que os serviços são prestados e à situação existente no mercado ferroviário. Para o efeito, a AMT preparou vários questionários direcionados a 3 tipos de *stakeholders*:

- (1) Aos representantes dos utilizadores de serviços ferroviários de transporte de passageiros – associações de consumidores e associações que representam pessoas com deficiência e/ou com mobilidade reduzida;
- (2) Às empresas utilizadoras e potenciais utilizadoras de serviços ferroviários de transporte de mercadorias e às associações que as representam; e
- (3) Aos utilizadores da infraestrutura ferroviária e das instalações de serviço ferroviário.

Os inquéritos foram realizados no último trimestre de 2019, pelo que não refletem, por um lado, o impacto da situação atípica relacionada com a COVID-19 e das medidas implementadas nesse âmbito, e por outro lado, os novos investimentos anunciados pelo Governo para o setor ferroviário no âmbito do Plano Nacional de Investimentos 2030 – PNI2030, que passaram de cerca de 4 mil milhões de euros do anterior plano para 10,5 mil milhões.

O presente relatório apresenta os principais resultados referentes ao segundo grupo, os utilizadores (empresas e associações) de serviços de transporte ferroviário de mercadorias

⁵ Alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 124-A/2018, de 31 de dezembro.

⁶ 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.

⁷ <https://www.cnmc.es/ambitos-de-actuacion/transporte/consultas-representantes-usuarios-ferroviario>

Com vista a identificar as empresas utilizadoras dos serviços, a AMT solicitou junto dos dois operadores de transporte ferroviário de mercadorias atualmente em operação – a Medway, S.A. e a Takargo, S.A. – as listas dos respetivos clientes nos últimos 3 anos. Desse modo, foi enviado o questionário para um total de 47 empresas, das quais 15 (32%) responderam.

O questionário foi igualmente enviado para 77 associações de empresas, as quais integram atuais ou possíveis futuros utilizadores do transporte ferroviário de mercadorias. Foram recebidas apenas 14 respostas (18%). Neste âmbito, solicitou-se às mesmas que informassem os seus associados sobre a possibilidade de participação de forma autónoma na consulta da AMT.

O acesso ao questionário e a submissão das respostas foram efetuados através da plataforma online do *Google Forms* (<https://www.google.com/intl/pt-PT/forms/about/>), tendo sido atribuído um código de identificação a cada entidade para acesso e envio dos mesmos.

Os questionários realizados englobam matérias diversas e que se consideraram relevantes para a avaliação da qualidade do serviço de transporte ferroviário de mercadorias. Assim, são avaliados os seguintes parâmetros:

- Fiabilidade do transporte ferroviário, p. ex. cancelamento dos serviços;
- Preço;
- Adequação da infraestrutura para carregamento da carga;
- Flexibilidade dos horários das atividades de carga e descarga;
- Pontualidade;
- Proteção das mercadorias transportadas;
- Adequação do material circulante (vagões) ao tipo de mercadoria;
- Facilidade na aquisição do serviço (procedimentos formais, documentação);
- Necessidade de utilização de outro modo de transporte complementar;

- Disponibilidade de transporte de quantidades reduzidas de carga (e.g. disponibilidade de comboios multicliente);
- Flexibilidade dos horários dos comboios;
- Serviço de localização e acompanhamento (*track and trace*);
- Antecedência necessária para requisição do serviço;
- Cobertura geográfica (distância da origem ou destino à rede ferroviária);
- Duração do transporte (velocidade média);
- Disponibilização de serviços *online*.

As entidades respondentes indicaram o seu grau de satisfação relativamente a cada um dos parâmetros acima referidos, tendo igualmente avaliado a respetiva evolução nos últimos 2 anos.

Por último, foi solicitada uma classificação da relevância de cada uma das temáticas para a eficiência e qualidade dos serviços prestados e quais os principais parâmetros a priorizar por forma a tornar o transporte ferroviário de mercadorias mais atrativo.

Sobre cada uma das partes do inquérito pediu-se ainda aos respondentes para identificarem:

- Quais as 3 iniciativas/mudanças a concretizar que teriam maior impacto positivo na prestação de serviços ferroviários de transporte de mercadorias;
- Comentários/sugestões adicionais relacionados com os serviços ferroviários de transporte de mercadorias.

As empresas foram ainda questionadas sobre a quantidade total (em toneladas) de carga transportada anualmente, sobre os principais modos de transporte utilizados, no transporte nacional, ibérico e europeu, e ainda relativamente à substituíbilidade entre modos de transporte perante variações no preço.

Para uma análise mais efetiva dos resultados e por forma a facilitar a comparação entre parâmetros, foram atribuídos valores a cada uma das opções de

resposta, segundo os quadros de conversão que se seguem (Tabela 3).

Tabela 3 – Quadros de conversão das opções de resposta					
Evolução da qualidade nos últimos 2 anos		Avaliação da satisfação		Avaliação da relevância	
	Valores		Valores		Valores
Melhorou	3	Muito satisfatório	4	Muito relevante	4
Manteve-se	2	Satisfatório	3	Relevante	3
Piorou	1	Insatisfatório	2	Pouco relevante	2
		Muito insatisfatório	1	Irrelevante	1

Analisando como exemplo a resposta das empresas à questão relativa à “satisfação global relativamente aos serviços de transporte ferroviário de mercadorias”, os respondentes tinham as seguintes opções de resposta: muito insatisfatório, insatisfatório, satisfatório, muito satisfatório. Responderam a esta questão 15 entidades. Convertendo as avaliações de acordo com a tabela de conversão supra, obtemos uma média de 2,3 para a avaliação global dos serviços transporte ferroviário de mercadorias como se demonstra na Tabela 4.

Tabela 4 - Exemplo do cálculo da avaliação final média			
Utilizadores dos Serviços Ferroviários de Mercadorias	N.º de respostas	Tabela de conversão	N. respostas x valores
Muito satisfatório	1	4	4
Satisfatório	4	3	12
Insatisfatório	8	2	16
Muito insatisfatório	2	1	2
Total	15		34
Avaliação final (média)			2,3

Para análise das respostas foram considerados os intervalos, com cores distintas, apresentados na Tabela 5.

Nas 2 secções seguintes analisam-se as respostas ao questionário por parte das empresas (secção 3) e das associações de empresas (secção 4), após uma breve caracterização geral dos respondentes

A quinta secção é dedicada à distribuição modal, à forma de contratualização com empresas de transporte ferroviário e à avaliação da substituíbilidade entre modos de transporte.

Por último, faz-se uma comparação entre os resultados da primeira consulta (2017) e da atual (2019).

Tabela 5 – Interpretação dos intervalos da média das respostas	
Avaliação da qualidade	Avaliação
[3,5 ; 4,0]	Muito satisfatório
[2,5 ; 3,5[Satisfatório
[1,5 ; 2,5[Insatisfatório
[1,0 ; 1,5[Muito insatisfatório
Avaliação da relevância	Avaliação
[3,5 ; 4,0]	Muito relevante
[2,5 ; 3,5[Relevante
[1,5 ; 2,5[Pouco relevante
[1,0 ; 1,5[Irrelevante
Evolução da qualidade	Avaliação
[2,5 ; 3,0[Melhorou
[1,5 ; 2,5[Manteve-se
[1,0 ; 1,5[Piorou

Pretende-se também, com o atual documento contribuir para um conhecimento aprofundado e continuamente atualizado do setor ferroviário português, através da disponibilização de elementos que se entendem relevantes para as autoridades de transportes, para os agentes económicos, investidores e poder político e ainda outros intervenientes que integram e interagem neste ecossistema, podendo funcionar como mais um instrumento de suporte na tomada de decisão.

Informação adicional sobre o Ecossistema

A AMT publica periodicamente vários relatórios⁸, que abordam a caracterização geral da rede ferroviária, o investimento realizado e planeado, os principais indicadores económico-financeiros, a qualidade de serviço, a segurança da operação ferroviária, análise de reclamações, entre outros. A informação constante desses relatórios permite uma visão holística sobre o ecossistema permitindo, de alguma forma, perceber algumas das avaliações expressas na consulta que aqui se apresenta.

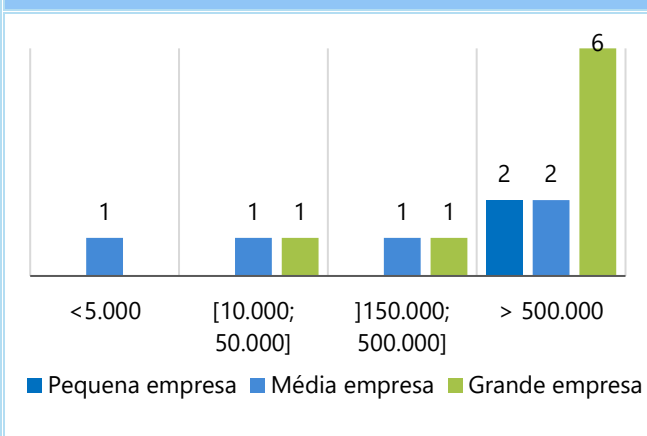
⁸ Disponíveis em <http://www.amt-autoridade.pt/gest%C3%A3o-do-conhecimento/modo-ferrovi%C3%A1rio-e-outros-sistemas-guiados/>

3. Avaliação do serviço ferroviário de mercadorias - Empresas

3.1. Caracterização das entidades

Do universo das 15 empresas respondentes ao inquérito 53% são grandes empresas, 34% são médias empresas e apenas 13% são pequenas empresas. Dentro deste universo, 10 empresas transportam anualmente mais de 500 mil toneladas (Figura 1).

Figura 1 – Quantidades transportadas anualmente por dimensão da empresa



3.2. Satisfação global

Dos 15 respondentes, 10 consideram que o estado atual do serviço de transporte ferroviário de mercadorias é insatisfatório ou muito insatisfatório e apenas 5 consideraram satisfatório ou muito

satisfatório (Figura 2). Para 14 dos respondentes a situação não melhorou (piorou ou mantém-se) relativamente à situação há dois anos atrás (Figura 3).

Figura 2 – Grau de satisfação global das empresas relativamente ao serviço de transporte ferroviário de mercadorias

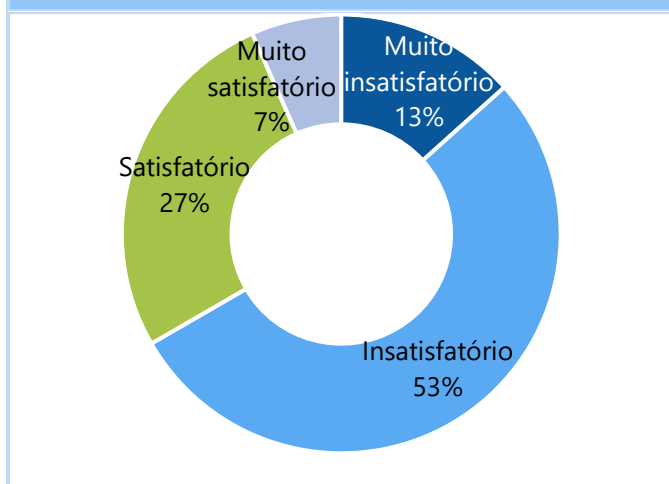
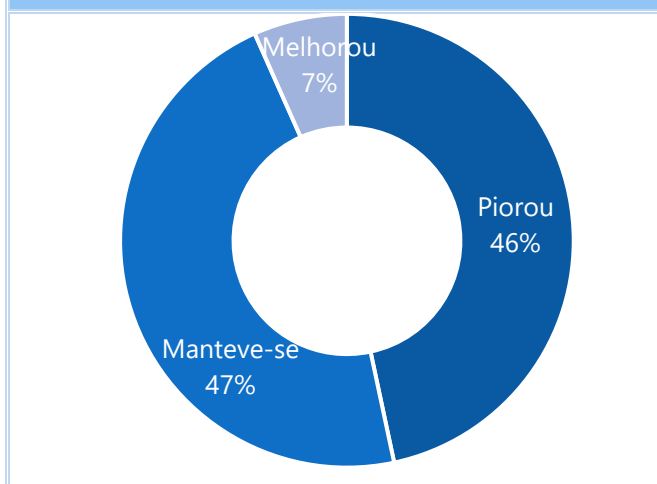


Figura 3 – Evolução da qualidade do serviço ferroviário de mercadorias, nos últimos 2 anos, para as empresas

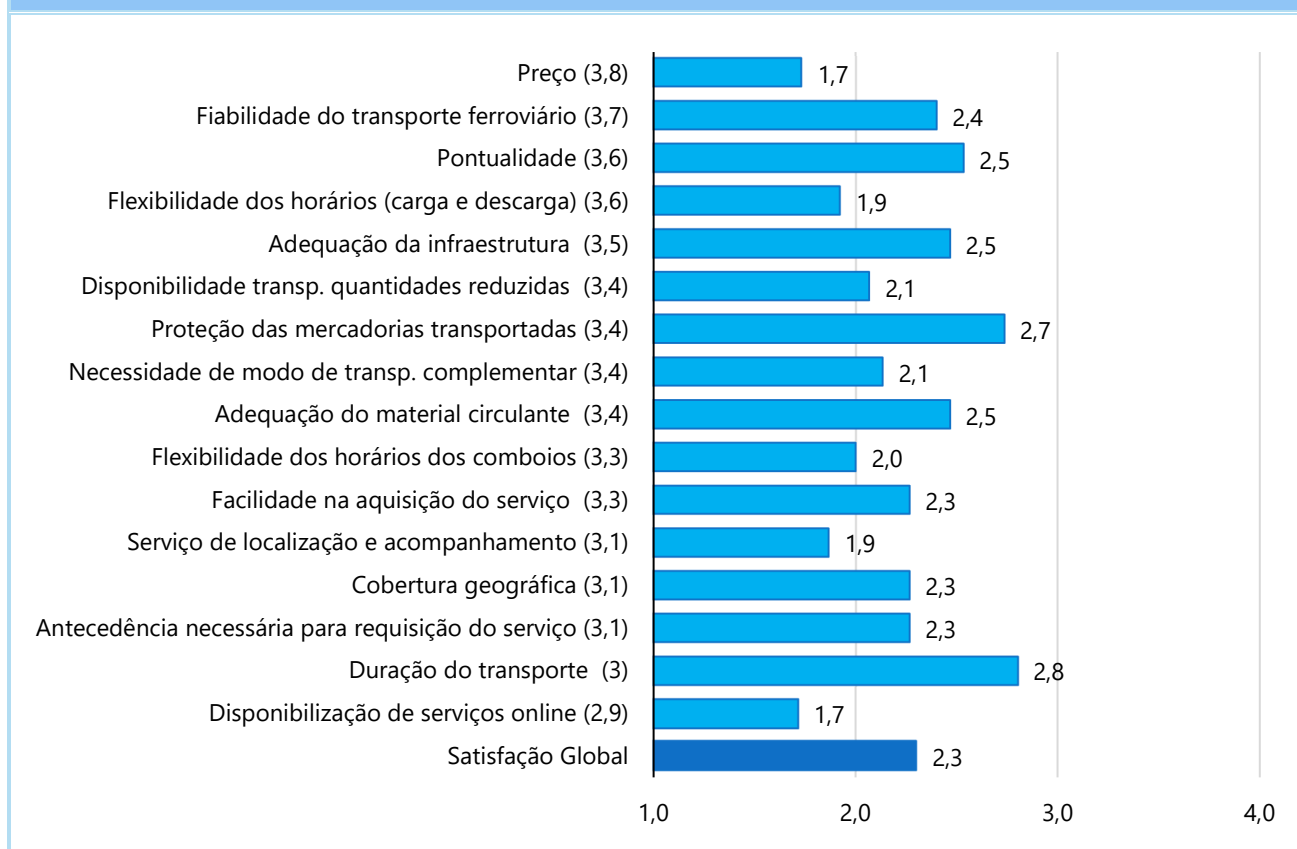


A análise dos parâmetros relacionados com o transporte ferroviário de mercadorias, permitem, de alguma forma, perceber a razão para este nível de insatisfação por parte dos seus clientes. A Figura 4 reflete a satisfação com cada um dos 16 parâmetros que contribuem para a qualidade do serviço ferroviário de transporte de mercadorias. Dos cinco parâmetros que foram considerados pelas entidades respondentes, como sendo mais relevantes para a eficiência e qualidade do serviço de transporte ferroviário de mercadorias (preço, fiabilidade do transporte ferroviário, pontualidade, flexibilidade dos horários das atividades de carga e descarga e adequação da infraestrutura para

carregamento da carga), o preço e a flexibilidade dos horários das atividades de carga e descarga foram os únicos que obtiveram uma satisfação inferior à satisfação global com o serviço. Por essa razão serão, possivelmente, aqueles que mais contribuem para o nível de insatisfação.

Em sentido contrário, os parâmetros duração do transporte, proteção das mercadorias transportadas, adequação do material circulante (vagões) ao tipo de mercadoria, adequação da infraestrutura para carregamento da carga e pontualidade obtiveram um resultado médio satisfatório.

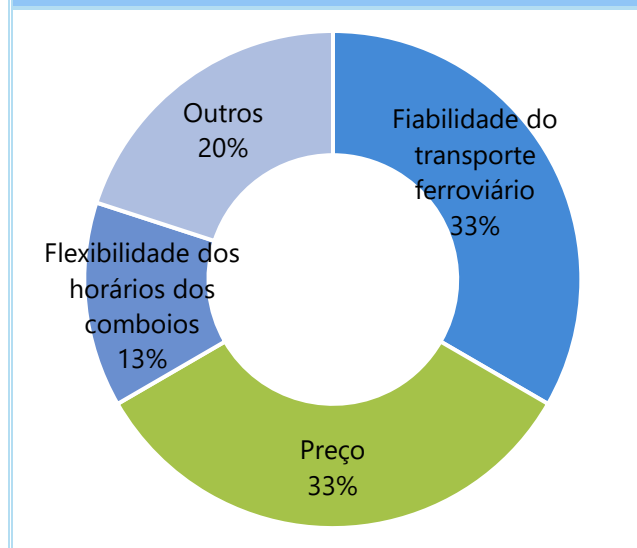
Figura 4 – Avaliação, pelas empresas, de cada um dos parâmetros que contribuem para a qualidade do transporte ferroviário de mercadorias [1,4], ordenados de acordo com a relevância dos mesmos para a eficiência e qualidade do serviço. Entre parênteses são apresentados os valores relativos à relevância [1,4].



3.3. Fatores prioritários que tomam o transporte ferroviário mais atrativo

Quando questionados sobre quais os parâmetros a melhorar por forma a tornar o transporte ferroviário de mercadorias mais atrativo, as empresas consideraram como parâmetros prioritários a fiabilidade do transporte ferroviário e o preço (Figura 5).

Figura 5 – Principais parâmetros a melhorar por forma a tornar o transporte ferroviário de mercadorias em território nacional mais atrativo, de acordo com as empresas



3.4. As iniciativas que teriam maior impacto positivo

Relativamente às 3 iniciativas/mudanças com maior impacto positivo no serviço prestado, as empresas consideraram:

- A entrada de novos operadores ferroviários;
- O ajuste nos preços ferroviários relativamente aos preços praticados no transporte rodoviário por forma a tornar a ferrovia mais competitiva;
- O aumento da pontualidade e de maior fiabilidade no cumprimento dos agendamento;
- Uma maior flexibilidade para novas rotas e/ou rotas não usuais;
- Incrementar a capacidade do volume transportado nas linhas de transporte de

mercadorias (possibilitando uma maior oferta);

- A melhoria da intermodalidade com o modo rodoviário para grandes quantidades;
- Assegurar os meios e disponibilizar as infraestruturas de modo a permitir o funcionamento durante 24 horas/dia;
- Horário alargado nos terminais rodoferroviários públicos;
- Agilização de comboios multi-cliente/multi-produto;
- Maior acompanhamento das questões relacionadas com a concorrência por parte das entidades com essa responsabilidade.

4. Avaliação do serviço ferroviário de mercadorias – Associações de empresas

4.1. Satisfação global

Das 10 respostas obtidas, 7 indicaram que o estado atual deste serviço é insatisfatório e apenas 3 o consideraram satisfatório (Figura 6). As 10

associações consideram também que a situação está pior ou que se manteve nos últimos 2 anos (Figura 7).

Figura 6 – Grau de satisfação global das associações de empresas relativamente ao serviço de transporte ferroviário de mercadorias

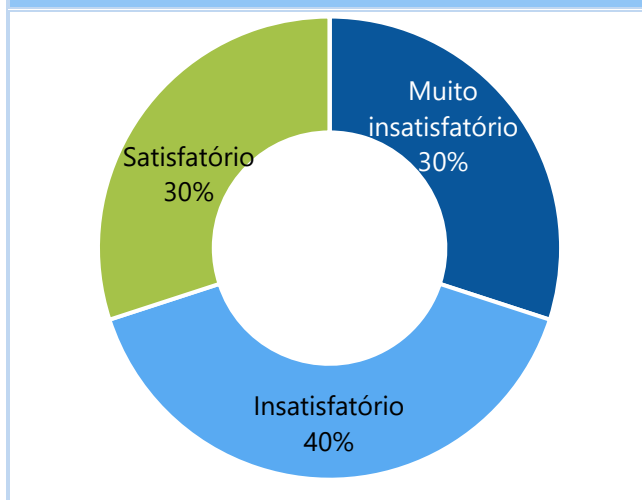
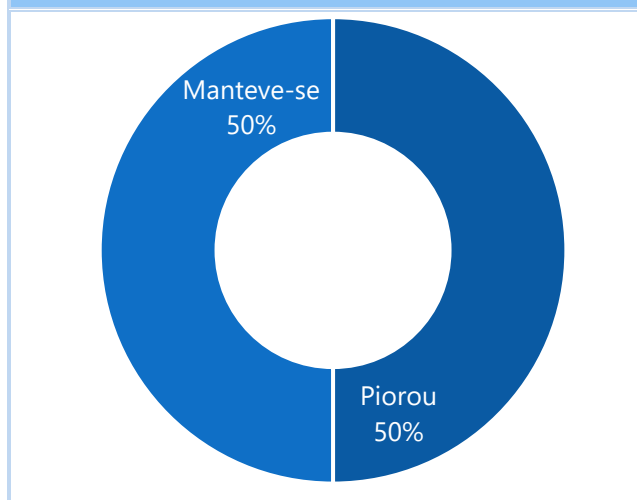


Figura 7 – Evolução da qualidade do serviço ferroviário de mercadorias, nos últimos 2 anos, para as associações de empresas

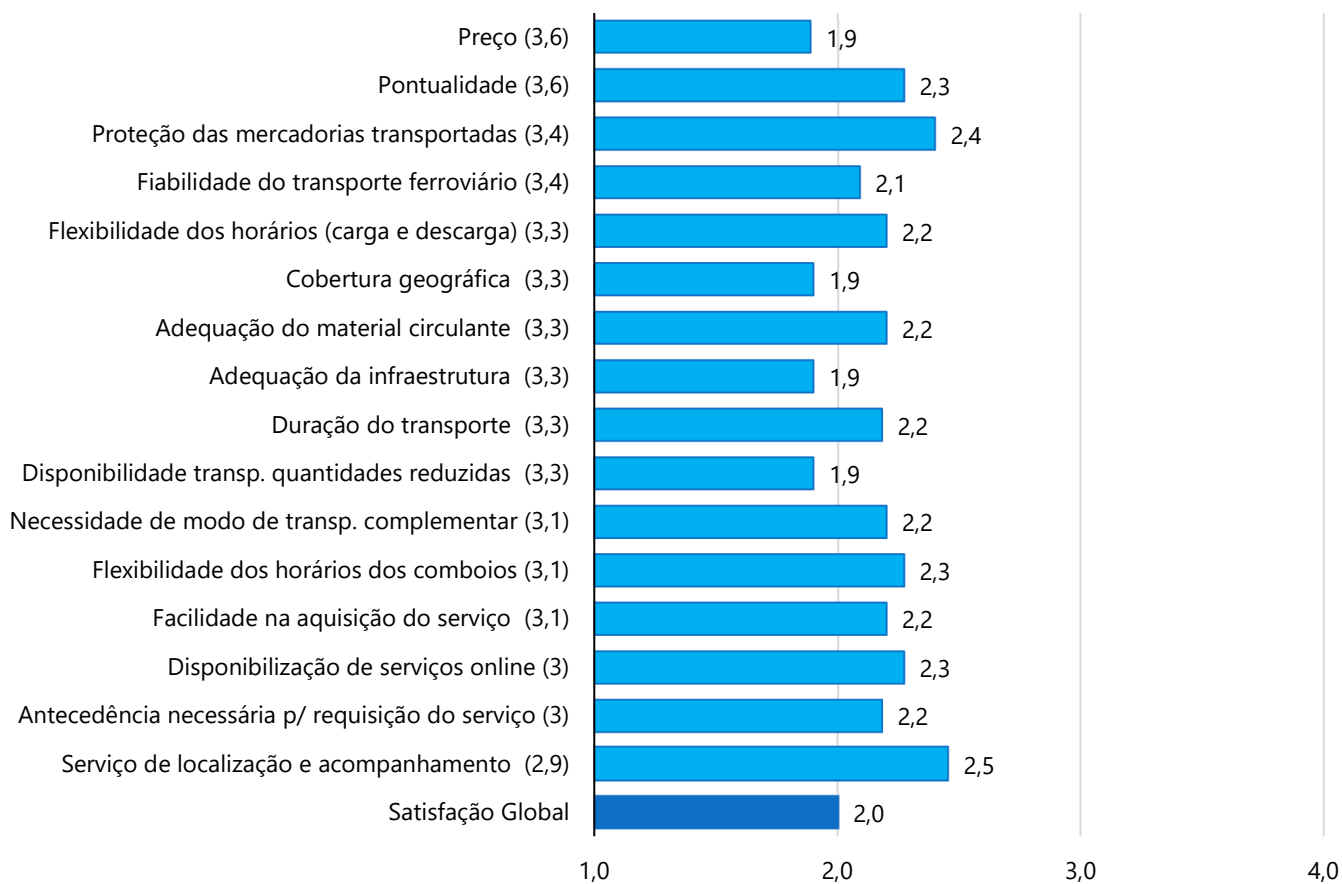


A análise dos parâmetros relacionados com o transporte ferroviário de mercadorias, permitem, de alguma forma, perceber a razão para este nível de insatisfação.

A Figura 8 reflete a satisfação com cada um dos 16 parâmetros que contribuem para a qualidade do serviço ferroviário de transporte de mercadorias. Dos quatro parâmetros que foram considerados, pelas associações, como sendo mais relevantes para a eficiência e qualidade do serviço (preço, pontualidade, proteção das mercadorias transportadas e fiabilidade do transporte ferroviário) o preço foi o único que obteve uma

satisfação inferior à satisfação global. Por essa razão será, possivelmente, aquele que mais contribuiu para este nível de insatisfação com o serviço ferroviário de mercadorias. Outros 3 parâmetros, embora não considerados tão relevantes, registaram classificações inferiores à satisfação global do serviço: a disponibilidade de transporte para quantidades reduzidas de carga, a cobertura geográfica do serviço e a adequação da infraestrutura para carregamento de carga. Em sentido contrário, apenas o serviço de localização e acompanhamento de mercadorias (*track and trace*), apresentou uma avaliação de satisfatório.

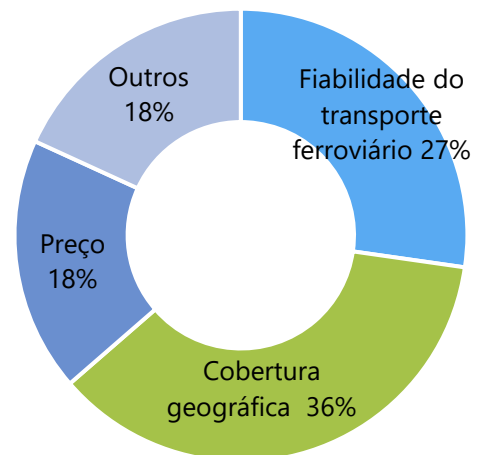
Figura 8 – Avaliação, pelas associações de empresas, de cada um dos parâmetros que contribuem para a qualidade do transporte ferroviário de mercadorias [1,4], ordenados de acordo com a relevância dos mesmos para a eficiência e qualidade do serviço. Entre parênteses são apresentados os valores relativos à relevância [1,4].



4.2. Fatores prioritários que tornam o transporte ferroviário mais atrativo

Relativamente aos parâmetros a melhorar por forma a tornar o transporte ferroviário de mercadorias mais atrativo, as associações de empresas consideram a sua cobertura geográfica, fiabilidade do transporte e o preço como os mais relevantes (Figura 9).

Figura 9 – Principais parâmetros a melhorar por forma a tornar mais eficaz o transporte ferroviário de mercadorias em território nacional



4.3. As iniciativas que teriam maior impacto positivo

Quando questionadas sobre as 3 iniciativas/mudanças com maior impacto positivo no serviço prestado, as associações consideraram:

- A fiabilidade no cumprimento do contratado;
- A redução do preço;
- O aumento da capacidade de resposta e aumento da oferta com mais opções de escolha e uma maior rapidez do serviço;
- A melhoria da rede ferroviária e das infraestruturas de carga e descarga, aumentando a sua capacidade de resposta;
- A eletrificação de vários troços da rede;
- O alargamento da cobertura territorial.

5. Detalhe do transporte de mercadorias

5.1. Distribuição modal

Com o objetivo de se perceber qual a distribuição modal do transporte de mercadorias em Portugal Continental, solicitou-se aos respondentes que caracterizassem a distribuição das suas mercadorias por modo de transporte (ferroviário, rodoviário, marítimo ou aéreo) indicando o intervalo com a respetiva quantidade transportada⁹.

Para aferir da influência que as quantidades transportadas poderiam ter na escolha do modo de transporte, agruparam-se as empresas em três grupos de acordo com o volume de carga transportado anualmente (toneladas): menos de 150.000; de 150.000 a 500.000; e mais de 500.000.

Da análise dos resultados relativos ao transporte em território nacional (continente), resumidos na Figura 10, destacam-se as seguintes conclusões:

- Em nenhum dos grupos de empresas a ferrovia surge como a primeira opção, o que significa que mesmo para os maiores utilizadores da ferrovia, que são as entidades a quem foram

enviados os inquéritos, o modo mais utilizado não é a ferrovia, mas sim o modo rodoviário. O peso do modo marítimo aumenta com as quantidades transportadas;

- As empresas que transportam até 150 mil toneladas dão preferência ao transporte rodoviário, surgindo o modo ferroviário como a 2ª opção;
- As empresas com transporte de mercadorias superiores a 500 mil toneladas optam de forma uniforme pelos três modos com ligeira primazia para o modo rodoviário e marítimo. No caso das grandes empresas (60% das que transportam mais de 500 mil toneladas), existe uma preferência pelo modo marítimo.

Comparando com as opções tomadas há 5 anos, sobressai o reforço do modo rodoviário nas empresas que transportam menos de 500 mil toneladas, e uma ligeira transferência do modo rodoviário para a ferrovia nas empresas que transportam mais mercadorias.

Figura 10 – Distribuição Modal das mercadorias transportadas em Portugal Continental em 2019 e há 5 anos atrás

Quantidades transportadas (t)	2019				Há 5 anos atrás			
	Ferrovia	Rodovia	Marítimo	Aéreo	Ferrovia	Rodovia	Marítimo	Aéreo
menos de 150.000	10%	90%			20%	80%		
de 150.000 a 500.000	15%	75%	10%		40%	50%	10%	
mais de 500.000	30%	35%	35%		25%	40%	35%	

Foi ainda solicitado às empresas que “ordenassem por ordem crescente os modos que utilizam no

transporte de mercadorias *de e para* território espanhol, e resto da Europa” sendo 1 para a opção

⁹ Intervalos considerados]0;5[,]5;10[,]10;15[,]15;20[,]20;30[,]30;40[,]40;50[,]50;60[,]60;70[,]70;80[,]80;90[,]90;100[.

menos utilizada e 4 para a mais utilizada. Foi, igualmente, solicitada uma comparação com as opções tomadas há 5 anos.

Conforme se observa na Figura 11, verifica-se uma preponderância do modo rodoviário nas mercadorias transportadas de e para território espanhol, independentemente das quantidades transportadas. As empresas com transportes inferiores a 150 mil toneladas por ano optam exclusivamente pelo transporte rodoviário. No universo das empresas com quantidades transportadas entre 150 e 500 mil toneladas anuais existe uma distribuição pelos diversos modos de transporte, sendo a rodovia a opção mais usual. Para as empresas que transportam mais de 500 mil

toneladas por ano, apesar de a rodovia continuar a ser a opção principal, a ferrovia e o transporte marítimo ganham importância. Por outro lado, verifica-se que a situação há 5 anos era semelhante.

No transporte de e para a Europa (Figura 12) a opção prioritária para as empresas que transportam menos de 500 mil toneladas anuais é a rodovia. Para as restantes, o modo marítimo aparece como a principal opção, seguido do modo rodoviário e só depois o ferroviário. A principal alteração nos últimos 5 anos está relacionada com o aumento do peso do transporte marítimo à custa do transporte ferroviário, para as empresas que transportam entre 150 e 500 mil toneladas por ano.

Figura 11 – Escolha do modo de transporte preferencial de e para território espanhol em 2019 e há 5 anos atrás

Quantidades transportadas (t)	2019				Há 5 anos atrás			
	Ferrovia	Rodovia	Marítimo	Aéreo	Ferrovia	Rodovia	Marítimo	Aéreo
menos de 150.000		4,0				4,0		
de 150.000 a 500.000	2,0	4,0	2,0	2,0	1,5	4,0	2,0	2,5
mais de 500.000	2,4	3,2	3,1	1,4	2,3	3,3	3,1	1,4

Figura 12 – Escolha do modo de transporte preferencial de e para a Europa (excluindo a Península Ibérica) em 2019 e há 5 anos atrás

Quantidades transportadas (t)	2019				Há 5 anos atrás			
	Ferrovia	Rodovia	Marítimo	Aéreo	Ferrovia	Rodovia	Marítimo	Aéreo
menos de 150.000		4,0				4,0		
de 150.000 a 500.000	1,0	3,5	3,5	2,0	2,0	3,5	2,5	2,0
mais de 500.000	2,0	3,1	3,9	1,0	2,0	3,1	3,9	1,0

5.2. Contratualização do serviço de transporte de mercadorias

Relativamente à forma com as empresas organizam o seu serviço ferroviário de transporte de mercadorias, 67% das mesmas celebram contratos formais com operadores de transporte ferroviário de mercadorias (Figura 13), não existindo tais contratos nos restantes casos. Relativamente à forma como interagem com o operador de

transporte (Figura 14), 81% das empresas contratam diretamente a totalidade dos serviços, sendo que as restantes - 19 % - tanto contratam diretamente como recorrem aos serviços de um intermediário integrado de transporte. Nenhuma das empresas indicou utilizar meios próprios. Esta opção é independente da sua dimensão.

Figura 13 – Caracterização quanto à contratualização do serviço de transporte de mercadorias

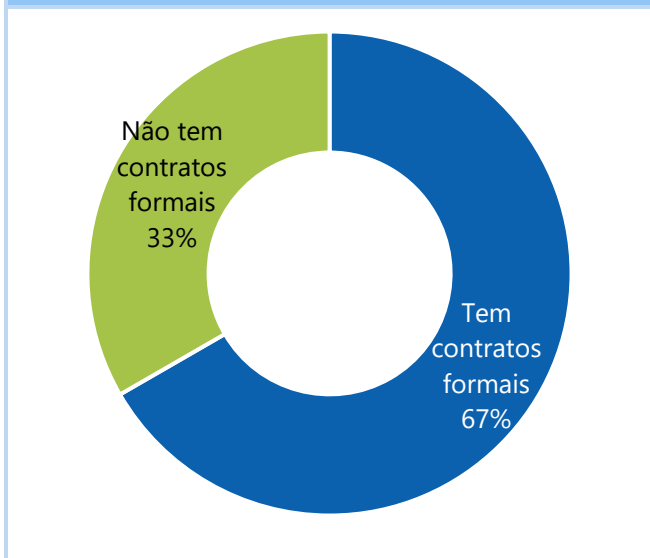
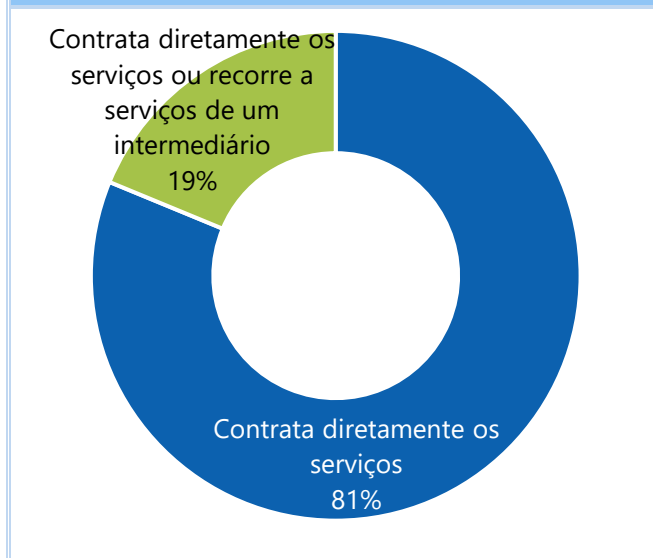


Figura 14 – Forma como as empresas organizam o serviço de transporte de mercadorias



5.3. Expetativa de utilização do transporte ferroviário

Relativamente à expetativa de utilização do transporte ferroviário nos próximos dois anos, nenhum dos inquiridos apontou para uma diminuição da utilização do modo ferroviário, tendo

86% (12) e 92% (11) afirmado que a sua expetativa era de aumento, respetivamente, em Portugal Continental (Figura 15) e no transporte internacional (Figura 16).

Figura 15 – Expetativa de utilização do modo ferroviário no transporte de mercadorias em **Portugal Continental**, daqui a 2 anos

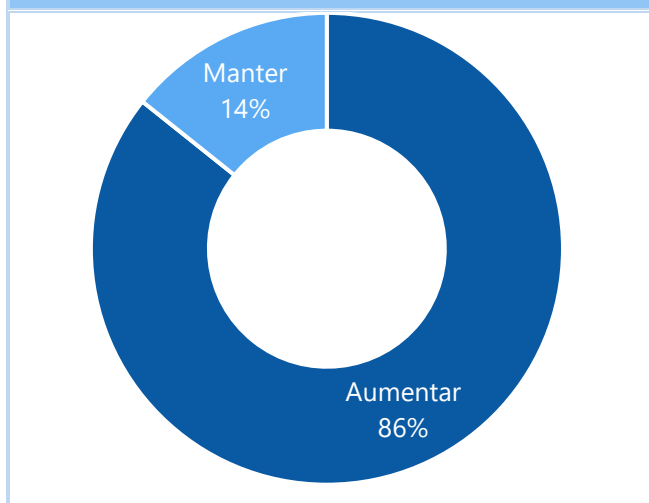
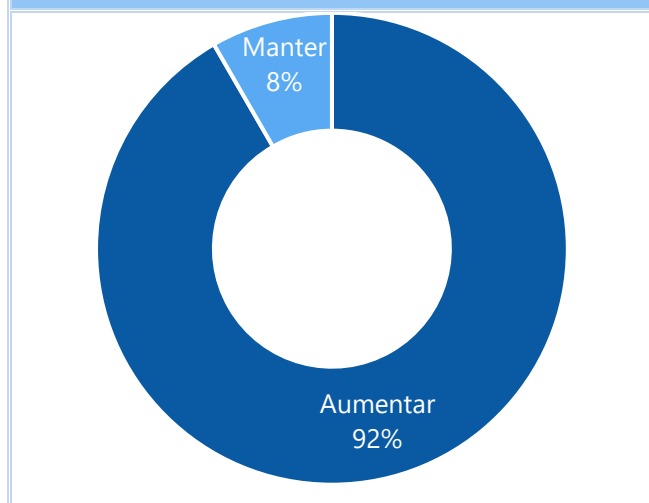


Figura 16 – Expetativa de utilização do modo ferroviário no **transporte internacional** de mercadorias, daqui a 2 anos



5.4. Avaliação da substituibilidade entre modos de transporte

Quando questionadas sobre se alguma vez já tinham substituído o transporte ferroviário por outro modo de transporte em algum itinerário ou serviço específico de transporte de mercadorias, todos os respondentes responderam afirmativamente (Figura 17), sendo o modo rodoviário o modo preferencial para 13 das 14 empresas respondentes a esta questão. Os principais motivos apresentados pelas empresas prendem-se com o facto de o serviço ferroviário ser

mais caro do que o serviço rodoviário, com a falta de capacidade ou ausência de ramais dedicados ou ainda por falta de capacidade de resposta.

Em relação à substituição de um outro modo de transporte pela ferrovia, das 15 empresas, 8 responderam afirmativamente (Figura 18), estando os principais motivos relacionados com a distância do transporte e com o transporte de grandes quantidades.

Figura 17 – Substituição do transporte ferroviário por outro modo, em algum itinerário ou serviço específico de transporte de mercadorias

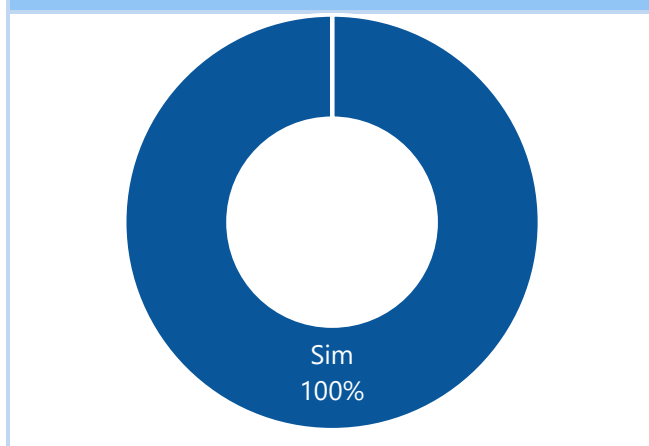
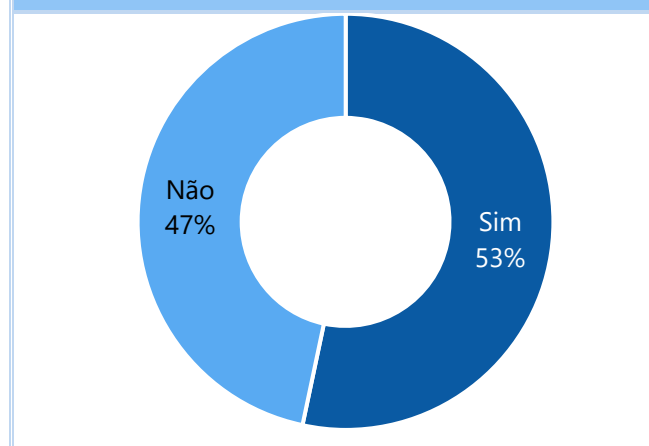


Figura 18 – Utilização do transporte ferroviário em detrimento de outro modo, em algum itinerário ou serviço específico de transporte de mercadorias



Quando confrontadas com uma situação de aumento de 10% dos preços do transporte ferroviário, o modo rodoviário aparece como a melhor alternativa para a grande maioria das empresas tanto no transporte em Portugal

Continental (Figura 19), como no transporte internacional (Figura 20). **Erro! A origem da referência não foi encontrada.** Cerca de 40% das empresas não emitiram opinião relativamente a esta questão.

Figura 19 – Decisão da empresa, num cenário em que o preço das soluções de transporte em **Portugal Continental** ferroviário de mercadorias aumentasse 10%

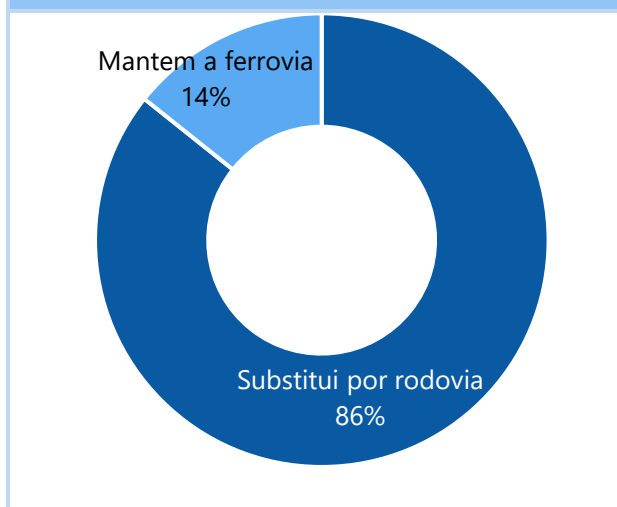
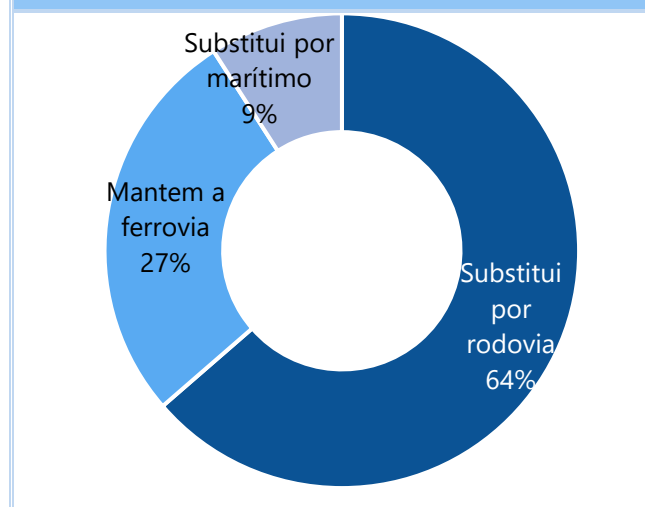


Figura 20 – Decisão da empresa, num cenário em que o preço das soluções de **transporte internacional** ferroviário de mercadorias aumentasse 10%



6. Síntese comparativa das consultas realizadas pela AMT (2017/2019)

Neste último capítulo é feita uma comparação entre os principais resultados da presente consulta com os da primeira consulta realizada em 2017.

Conforme se resume na Tabela 6, tanto as empresas utilizadoras dos serviços de transporte ferroviário como as associações de empresas nacionais consideram que a situação em 2019 piorou relativamente a 2017. Para as empresas a mudança foi bastante mais acentuada, pois em 2017, uma

larga maioria fez uma avaliação positiva (76%) dos serviços de transporte ferroviário tendo-se invertido, em 2019, para um estado de insatisfação da maioria das empresas (67%).

Esta avaliação é confirmada pela pergunta do inquérito 2019, sobre a percepção quanto à evolução da qualidade nos 2 anos anteriores à presente consulta.

Tabela 6 – Comparação dos resultados da 1ª consulta (2017) e da 2ª consulta (2019) relativamente à avaliação da qualidade global e da evolução da qualidade nos 2 anos anteriores						
	Empresas			Associações		
	Evolução	1ª consulta (2017)	2ª consulta (2019)	Evolução	1ª consulta (2017)	2ª consulta (2019)
Satisfação global [1,4]	▼	Muito satisfeito ou satisfeito (76%)	Muito insatisfeito ou insatisfeito (67%)	▼	Satisfeito (50%) ou insatisfeito ou muito insatisfeito (50%)	Muito insatisfeito ou insatisfeito (70%)
Evolução da qualidade nos últimos 2 anos [1,3]	▼	Piorou (35%) ou manteve-se (40%)	Piorou (47%) ou manteve-se (47%)	≈	Melhorou (67%)	Melhorou (67%)

A Tabela 7 mostra a evolução da avaliação global dos parâmetros que foram considerados pelas empresas (clientes dos serviços ferroviários) e pelas associações de empresas como os mais relevantes para a qualidade do serviço ferroviário de transporte de mercadorias entre a 1ª consulta (2017) e a 2ª consulta (2019). Como se verifica, nenhum dos parâmetros apresentou uma evolução positiva.

Os parâmetros da pontualidade e da proteção das mercadorias transportadas obtiveram uma evolução

negativa entre ambas as consultas, tanto para as empresas como para as associações.

O parâmetro preço manteve-se muito insatisfatório e insatisfatório, nas duas consultas.

Para as empresas o parâmetro da flexibilidade dos horários (carga e descarga) pioraram nos últimos dois anos. Por seu lado, para as associações foi o parâmetro da fiabilidade do transporte ferroviário que piorou entre ambas as consultas.

Tabela 7 – Comparação da avaliação global dos parâmetros mais relevantes entre a 1ª consulta (2017) e a 2ª consulta (2019)

Parâmetros	Empresas			Associações		
	Evolução	1ª consulta (2017)	2ª consulta (2019)	Evolução	1ª consulta (2017)	2ª consulta (2019)
Preço	≈	Muito insatisfatório ou insatisfatório (90%)	Muito insatisfatório ou insatisfatório (87%)	≈	Muito insatisfatório ou insatisfatório (75%)	Muito insatisfatório ou insatisfatório (78%)
Pontualidade	▼	Muito satisfatório ou satisfatório (67%)	Muito satisfatório ou satisfatório (53%)	▼	Muito satisfatório ou satisfatório (63%)	Muito insatisfatório ou insatisfatório (73%)
Fiabilidade do transporte ferroviário	≈	Muito satisfatório ou satisfatório (62%)	Muito insatisfatório ou insatisfatório (60%)	▼	Muito insatisfatório ou insatisfatório (50%)	Muito insatisfatório ou insatisfatório (82%)
Proteção das mercadorias transportadas	▼	Muito satisfatório ou satisfatório (90%)	Muito satisfatório ou satisfatório (73%)	▼	Muito satisfatório ou satisfatório (86%)	Muito insatisfatório ou insatisfatório (50%)
Flexibilidade dos horários (carga e descarga)	▼	Muito satisfatório ou satisfatório (76%)	Muito insatisfatório ou insatisfatório (62%)	≈	Muito insatisfatório ou insatisfatório (75%)	Muito insatisfatório ou insatisfatório (70%)



**AUTORIDADE
DA MOBILIDADE
E DOS TRANSPORTES**

Palácio Coimbra,
Rua de Santa Apolónia, 53
1100-468 Lisboa
Tel: (+351) 211 025 800

www.amt-autoridade.pt