



TRANSPORTE FERROVIÁRIO EM PORTUGAL 2025

Análise Estatística

Setembro | 2026

Índice

1.	Introdução.....	3
2.	A Rede Ferroviária Nacional.....	6
2.1.	Tarificação da infraestrutura	10
3.	Transporte de passageiros	13
3.1.	Oferta e procura	13
3.2.	Base tarifária média.....	20
4.	Transporte de mercadorias	22
5.	Qualidade do serviço.....	25
5.1.	Pontualidade e regularidade.....	26
5.2.	Reclamações dos passageiros	28
5.3.	Consulta relativa aos serviços ferroviários.....	30
6.	Conclusões	39

Siglas

AMT – Autoridade da Mobilidade e dos Transportes
CKm – Comboio-quilómetro
CP – Comboios de Portugal, E.P.E.
IP – Infraestruturas de Portugal, S.A.
LKm – Lugar-quilómetro
OSP – Obrigações de serviço público
PKm – Passageiro-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 a literacia geral em matéria de mobilidade e transportes. A AMT tem vindo a prosseguir esses objetivos através, entre outras iniciativas, da divulgação de estudos e análises estatísticas focados em determinados setores ou modos de transporte sob o seu âmbito regulatório.

Na presente análise estatística, a AMT divulga dados relevantes sobre o transporte ferroviário pesado em Portugal, procurando contribuir para a informação dos decisores públicos, dos *stakeholders* do setor e dos cidadãos em geral. Os dados provêm da recolha anual de informação realizada pela AMT junto das cinco principais¹ empresas que operam no setor:

- A 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, 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 MSC², e a Captrain Portugal, S.A. (**Captrain**), detida pelo Estado Francês através da SNCF³, enquanto operadores de transporte ferroviário de mercadorias atualmente em atividade.

A Tabela 1 apresenta uma caracterização sumária de cada uma das empresas de transporte.

¹ Outras empresas de transporte ferroviário realizam alguns serviços residuais, designadamente empresas espanholas como a Continental Rail S.A.U (empresa detida pela empresa de transporte marítimo CMA CGM), a Renfe Mercancias SME, S.A. (pertencente ao Grupo Renfe, detido pelo Estado Espanhol) e Transfesa Logistics, S.A. (empresa do Grupo DB, detido pelo Estado Alemão).

² O Grupo MSC é um conjunto de empresas multinacionais com sede na Suíça dedicada ao transporte marítimo de contentores e à operação de cruzeiros de passageiros. Integra

ainda atividades complementares em logística intermodal, incluindo transporte ferroviário, bem como a gestão de terminais portuários e serviços associados às cadeias de abastecimento.

³ A Société Nationale des Chemins de fer Français é a empresa pública francesa responsável pela exploração do transporte ferroviário de passageiros e mercadorias. A sua atividade inclui ainda a gestão e manutenção de infraestruturas ferroviárias, bem como serviços de mobilidade associados em território nacional e internacional.

Tabela 1 – Caracterização sumária das 4 principais empresas de transporte ferroviário em operação (2025)

Empresa Ferroviária		Comboios de Portugal, E.P.E.	Fertagus – Travessia do Tejo, S.A.	Medway – Operador Ferroviário de Mercadorias, S.A. ⁴	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 (96,3%)	Grupo SNCF (100%). A SNCF é detida a 100% pelo Estado Francês
Atividade		Transporte de passageiros e reparação e manutenção de material ferroviário	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 (com a designação de Takargo). 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 ⁵	n.a.	n.a.
	Início	01/01/2020	22/06/1999		
	Fim	31/12/2029 ⁶	31/03/2031		
Volume de negócios⁷ (10³€)		309,5	47,3	112,0	18,9
Comboios-km realizados (10³)		28 109,2	2 382,0	3 990,6	1 094,3
Pass./Toneladas transportados (10⁶)		188,3	31,9	6,8	1,7
Efetivo (Maquinistas)		3 923 (901)	200 (60)	639 (319)	111 (52)

⁴ A Medway – Operador Ferroviário de Mercadorias, S.A. exerce igualmente atividade em Espanha e em França, onde abriu sucursais em 2018 e 2024, respetivamente. Assim, os valores apresentados nesta tabela refletem a atividade desenvolvida em Portugal e nos referidos países.

⁵ 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.

⁶ Com possibilidade de prorrogação por 5 anos.

⁷ Valor total de vendas e prestações de serviços (não inclui os subsídios à exploração)

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

Esta síntese retrata, maioritariamente, os anos de 2023 a 2025, com enfoque neste último ano, não obstante existirem alguns indicadores cuja análise recua até ao ano de 2022, devido ao impacto que as greves dos trabalhadores da IP e da CP tiveram em 2023.

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

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, destacando-se os impactos do Passe ferroviário Verde.

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 respetivos motivos, bem como uma síntese dos resultados da 5.^a consulta realizada pela AMT aos utilizadores e representantes dos utilizadores dos serviços ferroviários.

2. A Rede Ferroviária Nacional

A Rede Ferroviária Nacional (RFN) registava, no final de 2025, uma extensão total⁸ em exploração⁹ de 2.525 km, a que correspondiam, respetivamente, uma densidade por área e por população residente de 2,8 km/100 km² e 2,2 km/10.000 hab. (Portugal Continental)¹⁰.

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 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%).

Cerca de 1.790 km da rede encontra-se eletrificada, o que corresponde a 71% da sua extensão total em exploração, um patamar que foi atingido em 2021 com a conclusão da eletrificação da Linha do Minho.

A Figura 2 caracteriza de forma agregada a utilização da rede quanto ao tipo de transporte, verificando-se que, na maior parte da sua extensão (85,3%), 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 8,1% 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).

Não obstante a extensão apresentada, devido às obras de modernização, a Linha da Beira Alta esteve encerrada na maior parte da sua extensão durante parte do ano de 2025, impossibilitando o transporte de passageiros e mercadorias, o que obrigou a CP a ajustar a oferta, com alterações de horários e transbordos rodoviários, bem como os operadores de transporte de mercadorias a recorrer a alternativas. As obras, iniciadas em abril de 2022, foram inicialmente previstas para nove meses, mas sucessivos adiamentos remeteram a reabertura total para setembro de 2025.

⁸ 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 em exploração compreende 3.225 kmlv.

Não inclui os ramais privados de acesso a instalações de serviço de carga e descarga de mercadorias. O valor apresentado não inclui a rede não explorada, que são cerca de 1.095 km.

⁹ Os valores consideram a Linha da Beira Alta apesar do troço Pampilhosa-Guarda (cerca de 156 km) ter estado encerrado desde abril de 2022. Em novembro de 2024 abriu o troço entre a Guarda e Celorico da Beira. E apenas em setembro de 2025 abriu na sua totalidade.

¹⁰ A variação deste indicador relativamente a anos anteriores resulta da correção, pelo INE, do número de habitantes em 2025, que se cifrou em cerca de 11,4 milhões de habitantes.

Figura 1 – Caracterização geral da Rede Ferroviária Nacional, quanto à bitola, tipologia e eletrificação da via, em 2025. (Fonte: INE e IP)

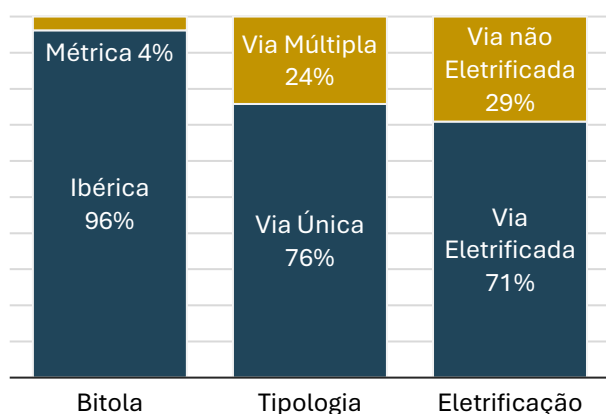
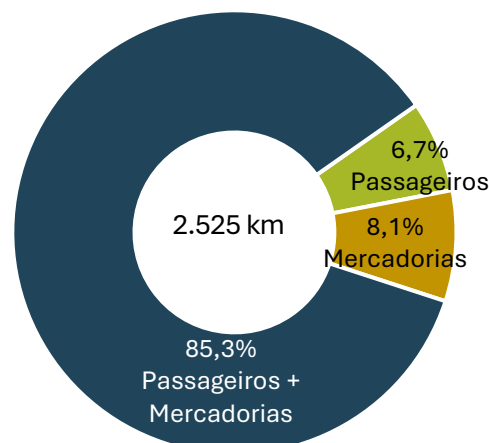


Figura 2 – Caracterização geral da utilização da Rede Ferroviária Nacional, quanto aos serviços de transporte, em 2025. (Fonte: IP)



A Figura 3 e a Figura 4 caracterizam a procura da RFN por parte das empresas de transporte ferroviário de passageiros e de mercadorias, em termos de comboios e comboios-quilómetro (CKm). Após a redução verificada em 2023 fruto das greves que afetaram os serviços da CP e da IP nos primeiros sete meses do ano, em 2024 registou-se uma normalização da procura da RFN que permitiu que fossem atingidos valores próximos dos registados em 2022, tendo-se

verificado, em 2025, um aumento tanto do número de comboios, como dos CKm.

Relativamente à distribuição por tipo de transporte (mercadorias e passageiros), conforme esperado, observa-se que o mercado do transporte de passageiros é amplamente dominante tanto em termos de comboios realizados como de CKm, com percentagens relativamente ao total de 93% (comboios) e 85% (CKm).

Figura 3 – Procura na RFN, em 2025, em termos de comboios (10³) realizados. (Fonte: IP)

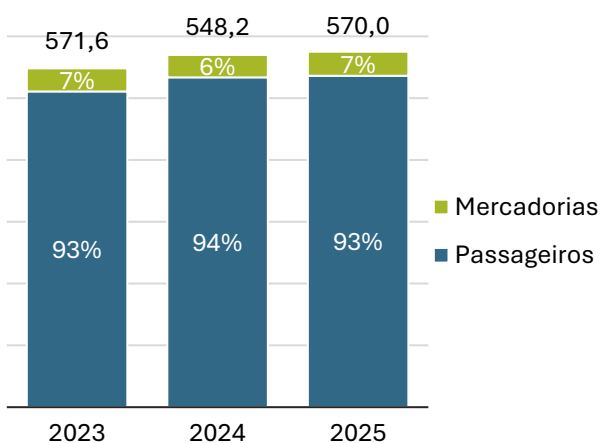
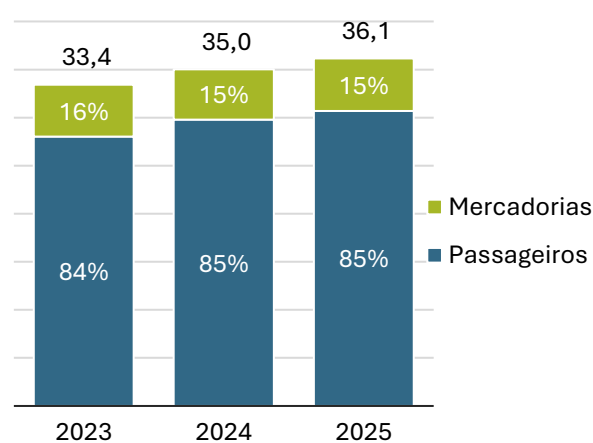


Figura 4 – Procura na RFN, em 2025, em termos de CKm (10⁶) realizados. (Fonte: IP)

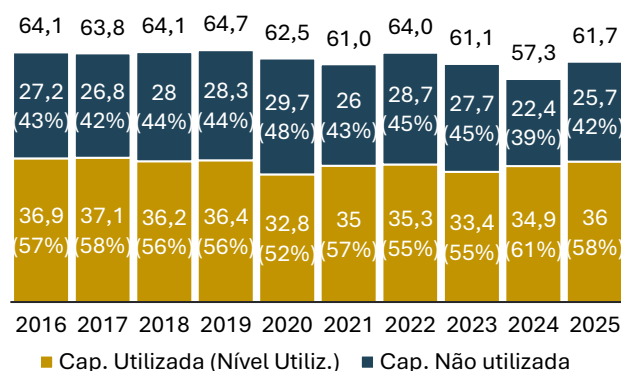


Segundo a IP, em 2025 a capacidade utilizável¹¹ global anual da RFN ascendeu a 61,7 milhões de CKm, tendo o seu nível de utilização (*i.e.*, o rácio entre as capacidades utilizada e utilizável) sido de 58% (Figura 5). Não obstante as oscilações verificadas, ao longo do período 2016-2025 a capacidade utilizável diminuiu 3,8% e a capacidade utilizada 2,3%. Um dos fatores que mais contribuem para as variações da capacidade utilizável prende-se com as intervenções na linha. Em 2025, o maior aumento da capacidade utilizável registou-se na Linha de Cascais, destacando-se também os aumentos verificados na Linha do Oeste e na Linha da Beira Alta. Efetivamente, as obras de modernização da Linha de Cascais condicionaram fortemente a capacidade utilizável em 2024. Este indicador passou de 4,1 milhões de CKm, em 2023, para 1,3 milhões, em 2024, recuperando para 5,8 milhões, em 2025. A capacidade utilizada, medida pelos CKm realizados, manteve-se, contudo, relativamente estável: 1,38 milhões de CKm em 2023, 1,28 milhões em 2024 e 1,3 milhões em 2025.

No que respeita à intensidade de utilização diária – parâmetro obtido pela divisão dos CKm realizados pela extensão da linha¹² 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, devido às restrições à circulação impostas pelas medidas implementadas relacionadas com a COVID-19, e

em 2023, devido às greves já mencionadas. Este indicador pode ser interpretado como o número médio de comboios que passaram, por dia, em cada km de extensão da linha.

Figura 5 – Evolução da utilização da RFN em termos de capacidade utilizável e utilizada anual (em 10⁶ CKm), e nível de utilização global em %. (Fonte: IP)



Na Figura 6 estão representados os valores da intensidade de utilização das principais linhas e ramais da rede, em 2025, bem como o seu nível de utilização (rácio entre a capacidade utilizada e a capacidade utilizável). Destacam-se as linhas urbanas e suburbanas de Lisboa – as linhas de Sintra, de Cintura e de Cascais – com valores 5 e 4 vezes superiores à média nacional (39,1). Segue-se a Linha do Norte, com um valor de 115 (o triplo da média nacional). O Ramal da Lousã (o troço de 1,7 km que liga a estação de Coimbra à estação de

¹¹ 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 controlo 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.

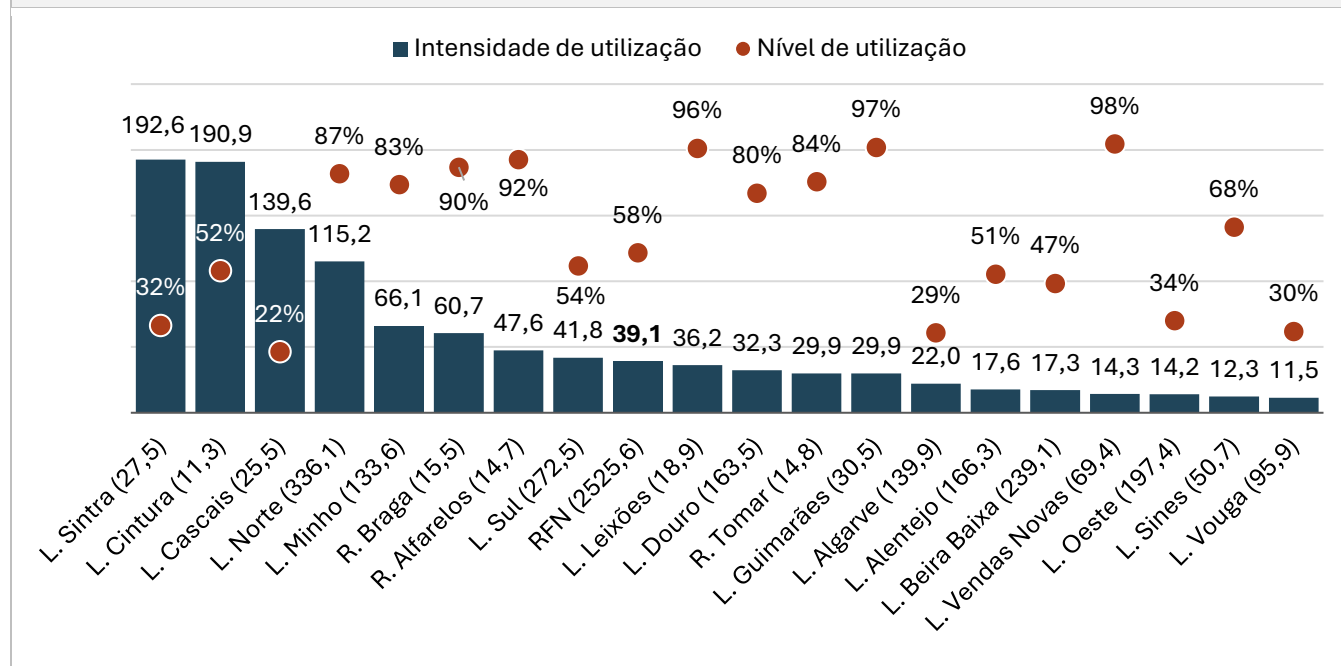
¹² À semelhança do que acontece no restante documento, são utilizados os quilómetros da extensão da RFN em exploração independentemente da tipologia da via (via única, via dupla ou superior). Exemplificando, num troço da RFN com 100km de extensão e com tipologia de via dupla são considerados 100 km e não 200 kmvl (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 (kmvl). 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.

Coimbra-B), que em 2024 aparecia em quarto lugar, com a particularidade de ter uma via única, foi desativado em janeiro de 2025 para que seja feita a conversão do canal ferroviário para uma via dedicada para o sistema BRT (*Bus Rapid Transit*) gerido pela empresa Metro Mondego, S.A..

Em termos de nível de utilização, medido pelo rácio entre a capacidade utilizada e a capacidade utilizável, a RFN desceu de 61%, em 2024, para 58% em 2025. Esta ligeira redução resultou, em grande medida, pela forte redução verificada na Linha de Cascais, de 91% para 22%, decorrente do aumento significativo da capacidade utilizável nesta linha, conforme já referido anteriormente.

Em sentido oposto, destacam-se as três linhas com os registos mais elevados, todos acima de 95%: a Linha de Vendas Novas (98%), a Linha de Guimarães (97%) e a Linha de Leixões (96%). As três registaram aumentos relativamente aos anos anteriores, sendo a Linha de Leixões a que registou o maior aumento, de 31% para 96%, que resultou da reativação do serviço de passageiros nessa linha, nomeadamente entre Leça do Balio (na Linha de Leixões), Porto-Campanhã e Ovar, ambas na Linha do Norte. Nas linhas de Vendas Novas e de Guimarães o aumento do nível de utilização resultou da diminuição da capacidade utilizável.

Figura 6 – Intensidade e nível de utilização das principais linhas da RFN (2025), em CKm/[km*dia]. (Fonte: IP)



2.1. Tarifação da infraestrutura

Enquanto gestor da infraestrutura, a IP elabora e publica, anualmente, no seu *website*, um documento designado Diretório da Rede com informação relativa às características técnicas e operacionais da RFN, aos termos e condições de acesso à infraestrutura e de prestação de serviços, incluindo o regime de tarifação. Assim, pela utilização da rede e pela prestação de outros serviços ferroviários, são cobradas às empresas ferroviárias tarifas de utilização da infraestrutura (TUI) relativas ao pacote mínimo de acesso¹³ (PMA), tarifas de utilização das instalações de serviço (TUIS) (e.g., estações e terminais de mercadorias)¹⁴ e outras tarifas relativas aos serviços adicionais (e.g. abastecimento de energia, manobras e estacionamento de material circulante) e auxiliares (e.g. disponibilização de serviços de telecomunicação não incluídos no PMA, fornecimento de mão-de-obra).

A Figura 7 apresenta a evolução das tarifas médias de utilização da infraestrutura (TUI) por CKm, por tipo de serviço, entre 2019 e 2025, registando-se, neste período, um aumento superior a 30% no transporte de passageiros, com destaque para o aumento de 18% verificado em 2024 e de 6% em 2025. Estes aumentos, em 2024 e 2025, refletem, respetivamente, a variação de cerca de 20% e 6,5% dos valores unitários, por CKm, do Pacote Mínimo de Acesso¹⁵ publicados nos Diretórios da Rede. No transporte de mercadorias, o valor de 2025 foi 1% inferior ao de 2019, o que equivale a uma redução de cerca de 17%, em termos reais, considerando que no mesmo período, entre 2019 e 2025, o Índice de Preços no Consumidor subiu 19,4%.

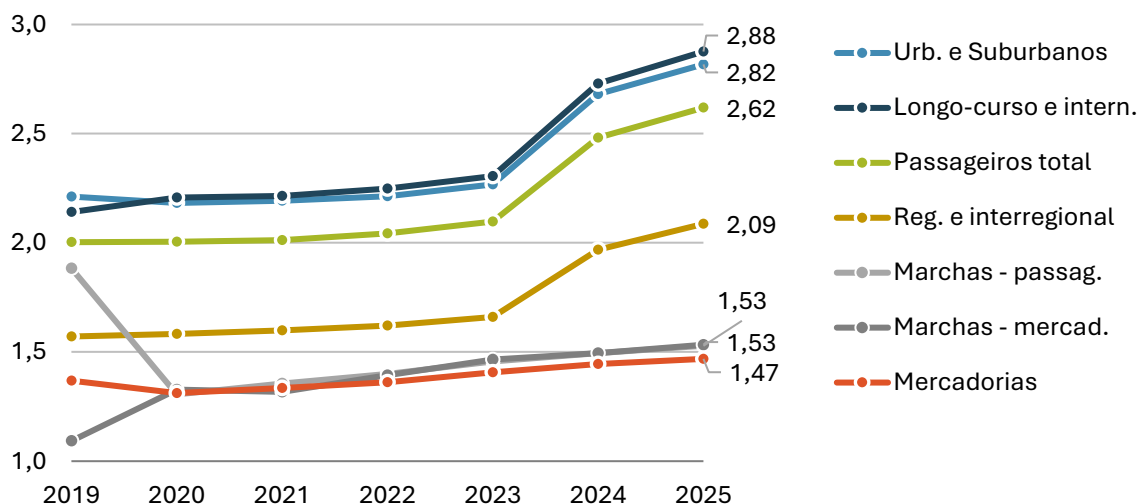
¹³ De acordo com o Decreto-Lei n.º 217/2015, “O pacote mínimo de acesso inclui: a) O tratamento dos pedidos de capacidade de infraestrutura ferroviária; b) O direito de utilização da capacidade concedida, incluindo o socorro ferroviário; c) A utilização da infraestrutura ferroviária, nomeadamente de 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.” As tarifas do PMA são calculadas pela multiplicação de um fator pelos CKm realizados variando esse fator com o tipo de

serviço, as linhas utilizadas e o tipo de tração (elétrica ou não elétrica).

¹⁴ A utilização das estações e apeadeiros é tarifada em função das paragens comerciais realizadas por cada comboio (circulação) e variam de acordo com a tipologia de cada estação ou apeadeiros, classificados de A (as mais caras) a D (as mais baratas).

¹⁵ O parecer da AMT n.º 79/AMT/2024 [\[link\]](#) relativo à homologação das Taxas de Utilização da Infraestrutura do Pacote Mínimo de Acesso, aborda em maior detalhe o processo e os valores fixados.

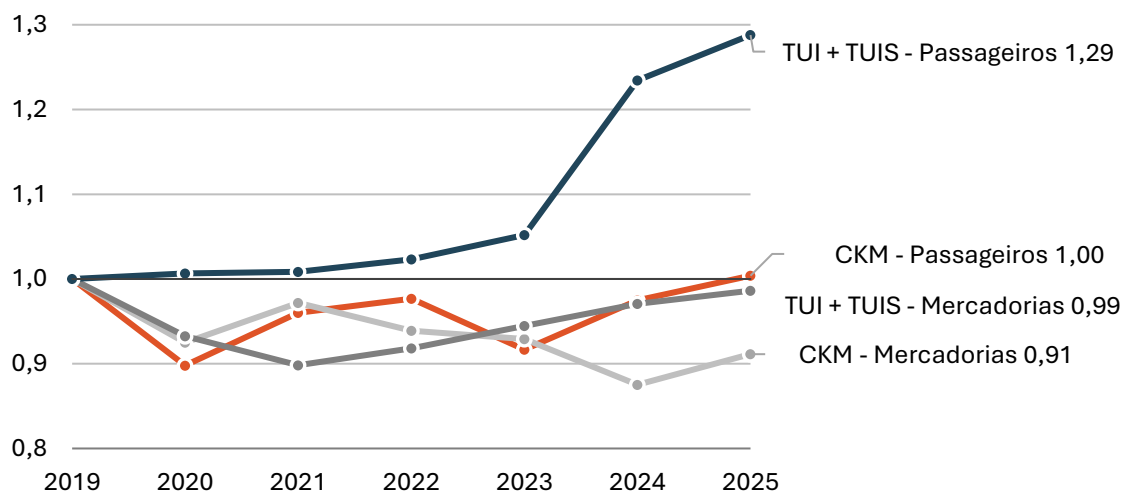
Figura 7 – Tarifa média de utilização da infraestrutura (TUI), por tipo de serviço, em euros por CKm. (Fonte: AMT)



A Figura 8 compara a evolução da oferta, medida em CKm, com as tarifas cobradas pela IP pela utilização da infraestrutura, incluindo o Pacote Mínimo de Acesso (TUI) e as tarifas das instalações de serviço (TUIS). Verifica-se que o transporte de mercadorias e o de passageiros seguiram tendências opostas. No transporte de passageiros (somando os vários tipos de serviços), a oferta, em CKm, apresentou, em 2025,

um valor idêntico ao registado em 2019, enquanto o montante cobrado pela IP pela utilização da infraestrutura aumentou cerca de 29%, com especial destaque para 2024 (+17% relativamente a 2023). No transporte de mercadorias, o valor pago pelos operadores registou uma redução de cerca de 1% e a oferta, em CKm, uma redução de 9%.

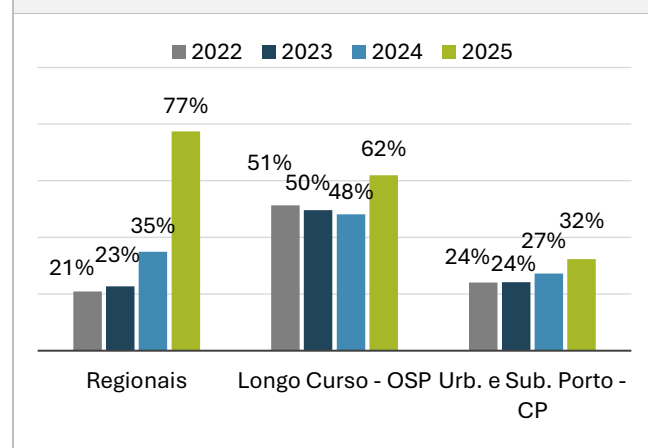
Figura 8 – Evolução da oferta (CKm) e do montante global cobrado pela IP pelas tarifas de utilização (TUI e TUIS), como índices relativos ao ano de 2019 (Fonte: AMT)



Esta evolução parece ser confirmada pelo peso das tarifas nas contas das empresas. A Figura 9 apresenta o peso das tarifas (soma da TUI e TUIS) nas receitas tarifárias das empresas ferroviárias, verificando-se que este peso tem aumentado nas empresas de transporte ferroviário de passageiros e diminuído nas de mercadorias. A CP foi a empresa em que uma maior fatia das receitas foi 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 passageiro-km (PKm) (ver capítulo 0. O crescimento da procura foi substancialmente superior ao crescimento da oferta, quer em número de comboios (Figura 20), quer em termos de lugares-quilómetro oferecidos (Figura 21) o que se traduziu num aumento significativo das taxas médias de ocupação dos comboios (Figura 27). O maior aumento verificou-se nos serviços regionais Base tarifária média). Na Fertagus, as tarifas de infraestrutura têm representado um peso menor face às receitas tarifárias, o que poderá dever-se, por um lado, a uma base tarifária média mais

e inter-regionais que passaram de uma taxa de ocupação de 35%, em 2024, para 77%, em 2025.

Figura 22 – Evolução da taxa de ocupação (PKm/LKm), dos principais serviços abrangidos pelo Passe ferroviário Verde. (Fonte: AMT)



elevada e, por outro, ao facto de não ter de pagar à IP as taxas de utilização de 6 das 13 estações que utiliza, por ser responsável pela sua gestão¹⁶.

¹⁶ Pragal, Corroios, Foros de Amora, Fogueteiro, Coina e Penalva

Figura 9 – Peso das tarifas da infraestrutura (TUI e TUIS) nas receitas tarifárias dos operadores de transportes
(Fonte: TUI: IP; receitas: operadores)

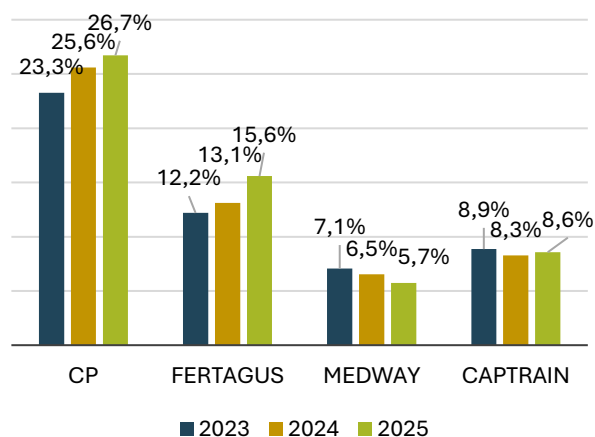
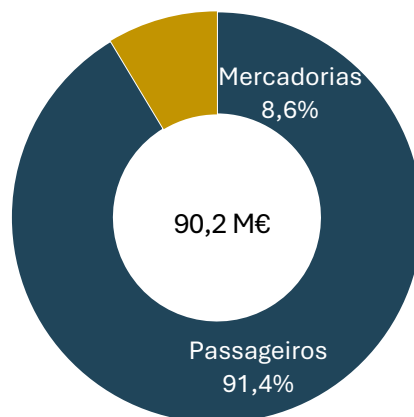


Figura 10 – Receitas provenientes da tarifa da infraestrutura (TUI e TUIS) cobrada pela IP: proporção por tipo de transporte (2025) (Fonte: IP)



3. Transporte de passageiros

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

- 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), cerca de 54 km.

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, sem custos acrescidos, a utilização de qualquer dos operadores.

O ano de 2025 destacou-se como o primeiro ano completo da utilização do designado Passe Ferroviário Verde, introduzido pela CP, em outubro de 2024, e que permite, por 20 euros mensais, aceder a serviços Intercidades, Regionais e Inter-regionais.

3.1. Oferta e procura

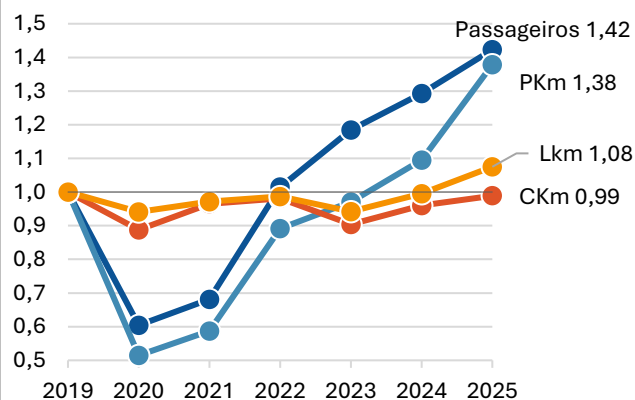
O ano de 2025 ficou marcado pelo acentuar da tendência de crescimento acelerado no lado da procura, tanto no número de passageiros como nos PKm, com destaque para os serviços regionais, inter-regionais e Intercidades. por um aumento da oferta de serviços, sobretudo por parte da Fertagus. Do lado da oferta, registou-se um ligeiro aumento da oferta em termos de CKm e, principalmente, de LKkm, sobretudo por parte da Fertagus.

A Figura 11 apresenta um índice da evolução dos principais indicadores da oferta e da procura, evidenciando as quebras registadas em 2020 e 2021, sobretudo do lado da procura¹⁷. O ano de

2022 constituiu um período de recuperação, enquanto 2023, 2024 e 2025 foram anos de crescimento, tendo o número total de passageiros transportados ficado, respetivamente, 18%, 29% e 42% acima do registado em 2019. A oferta tem-se mantido relativamente estável, registando, em 2025, valores semelhantes aos de 2019 em termos de CKm e 8% superiores em termos de LKkm, refletindo o crescimento verificado neste último ano.

¹⁷ O relatório publicado em 2023 publica uma análise mais detalhada dos impactos da COVID-19.

Figura 11 – Evolução da oferta e procura (PKm, Passageiros, LKm e CKm) como índices relativos ao ano de 2019 (Fonte: AMT)

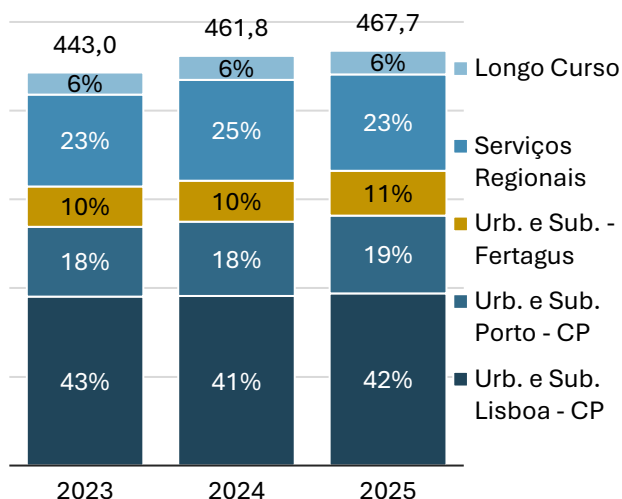


Como se observa na Figura 12, em 2025 realizaram-se cerca de 468 mil comboios, valor 1% superior ao de 2024 e 6% acima do registado em 2023. Entre 2023 e 2025, o crescimento mais acentuado verificou-se na Fertagus (+12%), sobretudo em 2025 (+10% face a 2024). Os serviços urbanos e suburbanos do Porto aumentaram 11% relativamente a 2023. Os serviços regionais e de longo curso, apesar da

diminuição registada de 2024 para 2025 (-4,5% e -1,4%, respetivamente), realizaram mais comboios do que em 2023 (+5% e +7%, respetivamente). Em 2023, tinha-se registado uma redução substancial, em resultado das greves ocorridas nesse ano, envolvendo trabalhadores da CP e da IP. Não obstante a recuperação verificada, os serviços urbanos e suburbanos de Lisboa da CP mantiveram um número de comboios apenas ligeiramente superior ao do ano anterior (+1,6%), permanecendo ainda 2,7% abaixo dos valores registados em 2022.

Em termos de CKm, registou-se, em 2025, um aumento de 3%, atingindo-se valores 9% superiores aos verificados em 2023 (Figura 13). Destaca-se, contudo, o aumento da oferta da Fertagus (+35%), resultante do reforço da oferta que entrou em vigor em dezembro de 2024 com o objetivo de responder ao aumento da procura observado. No caso dos serviços regionais e dos urbanos e suburbanos de Lisboa da CP, apesar da recuperação, sobretudo em 2024, ainda não foram atingidos os valores de CKm registados em 2022.

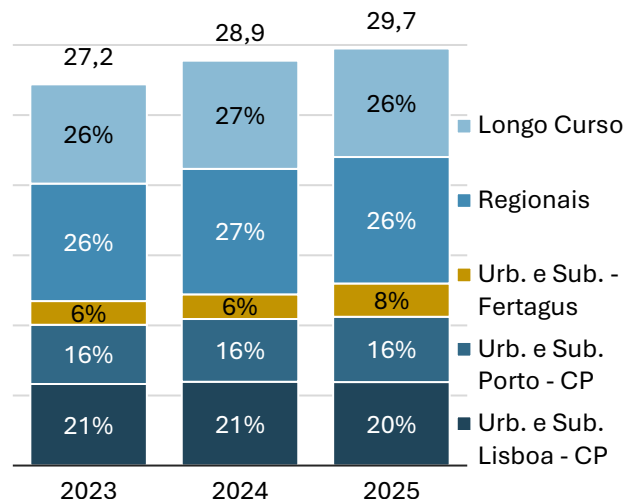
Figura 12 – Evolução e caracterização da oferta por tipo de serviço, em número de comboios (10³) realizados. (Fonte: Operadores)



A procura continuou a sua trajetória ascendente, tendo-se registado, em 2025 um crescimento de 10% no número de passageiros e de 26% nos PKm (ver Figura 14 e Figura 15). Este crescimento foi transversal a todos os tipos de serviços, em especial, nos serviços regionais e inter-regionais (+108% de passageiros), nos serviços de longo curso (+31%) e nos urbanos e suburbanos do Porto (+16%).

Entre 2023 e 2025, a variação foi de +20% nos passageiros e de +42% nos PKm, destacando-se os serviços regionais (+195% e +250%, respetivamente), os de longo curso (+39% e +31%) e os suburbanos do Porto (+39% e +47%). Estas variações devem-se, em grande medida, à introdução do Passe Ferroviário Verde na CP (ver secção relativa ao Passe Ferroviário Verde),

Figura 13 – Evolução e caracterização da oferta por tipo de serviço, em número de CKm (10⁶) realizados. (Fonte: Operadores)



designadamente nos serviços suburbanos do Porto, onde este novo título complementa a rede abrangida pelo passe intermodal Andante. De referir que o serviço “Alfa Pendular”, que não está abrangido pelo Passe Ferroviário Verde, manteve a procura registada em 2024, tendo sido os serviços “Intercidades” os responsáveis pelo aumento verificado nos serviços de longo curso.

No mesmo período, 2023-2025, nos serviços urbanos e suburbanos de Lisboa, destaca-se a Fertagus, com aumentos de 18% no número de passageiros e de 20% nos PKm. Em contraciclo, a CP Lisboa registou diminuições de cerca de 2% nos passageiros e nos PKm, em sentido contrário ao verificado em 2024 e, especialmente, em 2023 (+24% nos passageiros e nos PKm, relativamente aos valores de 2022).

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

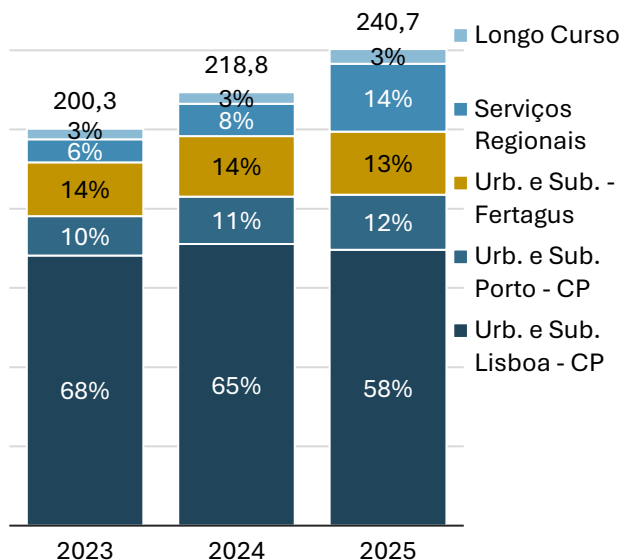
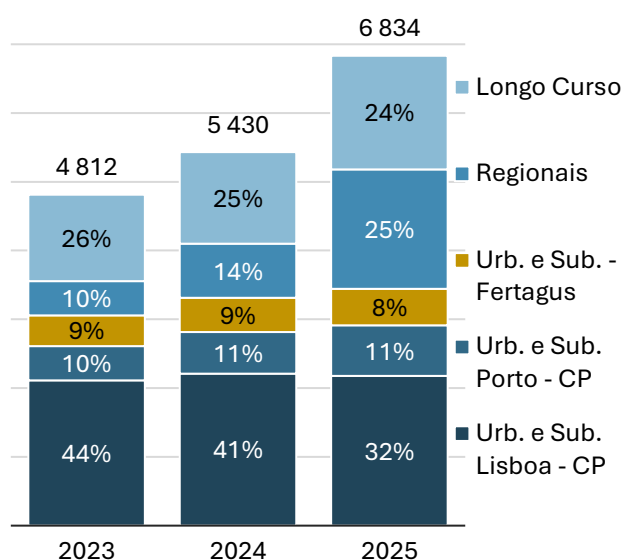


Figura 15 – Evolução e caracterização da procura por tipo de serviço, em termos de PKm (10⁶). (Fonte: Operadores)



Relativamente à segmentação da procura, a Figura 14 e a Figura 15 mostram que em 2025 os serviços urbanos e suburbanos representaram 83% (92% em 2023) dos passageiros e 50% (64% em 2023) 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 (51 Km) e de Longo Curso (222 Km).

Em termos de quota de mercado, a CP representou, em passageiros e em PKm, cerca de 80% dos serviços suburbanos de Lisboa, cabendo à Fertagus os restantes 20%. Em termos nacionais, a CP foi responsável por 87% dos passageiros e 92% dos PKm.

Quanto ao rácio PKm/CKm (Figura 16), que representa o número médio de passageiros que se encontraria num comboio num determinado momento — ou seja, a ocupação média por comboio —, em 2025 destacaram-se os serviços

regionais, com um aumento de 120% face ao valor de 2024 e de 225% face ao valor de 2023 (de 59 para 193). Os serviços da Fertagus foram os únicos que registaram uma diminuição deste rácio, em resultado de um aumento da oferta superior ao da procura.

A Figura 17 apresenta um conjunto de indicadores relacionados com a oferta e a procura de cada um dos serviços, designadamente o rácio entre LKm e CKm, que representa o número médio de lugares oferecidos em cada comboio (lotação), e o rácio entre o número de passageiros e o número de comboios, que é independente do número de km realizados por cada passageiro e traduz uma aproximação ao número máximo médio de passageiros em cada viagem. Em termos de oferta, destacam-se os comboios da Fertagus, com uma média de 1.474 lugares por comboio, seguidos dos urbanos e suburbanos de Lisboa da CP, com 1.012 lugares por serviço.

Figura 16 – Rácio PKm/CKm por tipo de serviço, em 2023, 2024 e 2025 (Fonte: Operadores)

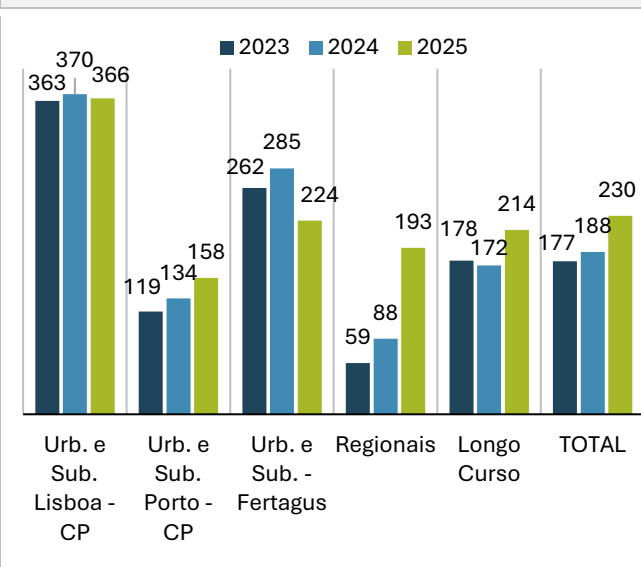
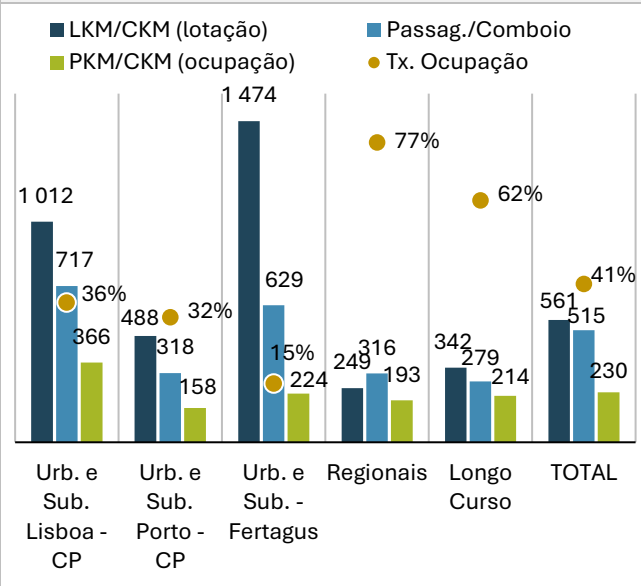


Figura 17 – Rácios da oferta e procura, por tipo de serviço (2025): LKm por CKm, passageiros por comboio, Pkm por CKm e taxa de ocupação (PKm/LKm)



Em termos de taxas de ocupação média, em 2025, a lotação média de um comboio em Portugal foi de 561 lugares (+5% relativamente ao ano anterior), o número de passageiros por comboio foi de 515 (+9%) e o rácio PKm/CKm foi de 230 (+22%), o que resultou numa taxa de ocupação média global de 41% (+6 p.p. face a 2024 e +7 p.p. face a 2023). Em 2025, destacaram-se novamente os serviços regionais e inter-regionais, com uma taxa de ocupação média de 77% (+42 p.p. face ao ano anterior e +55 p.p. relativamente a 2023). Nos serviços de longo curso, a taxa de ocupação foi de 62%, subindo +8 p.p. relativamente ao ano anterior. Os urbanos e suburbanos de Lisboa registaram uma redução da taxa de ocupação (-2 p.p. na CP e -3 p.p. na Fertagus), devido, no caso da Fertagus, ao aumento da oferta (CKm e LKm) e, no caso da CP, ao aumento da oferta (LKm) acompanhado de uma redução da procura (passageiros e PKm).

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

Passe Ferroviário Verde

Conforme evidenciado nos indicadores anteriormente apresentados, a introdução do Passe Ferroviário Verde esteve associada a alterações significativas nos padrões de procura do transporte ferroviário em 2025. Este título, criado pelo Governo, entrou em vigor no final de outubro de 2024¹⁸, substituindo o Passe Ferroviário Nacional¹⁹, que se encontrava em funcionamento desde agosto de 2023.

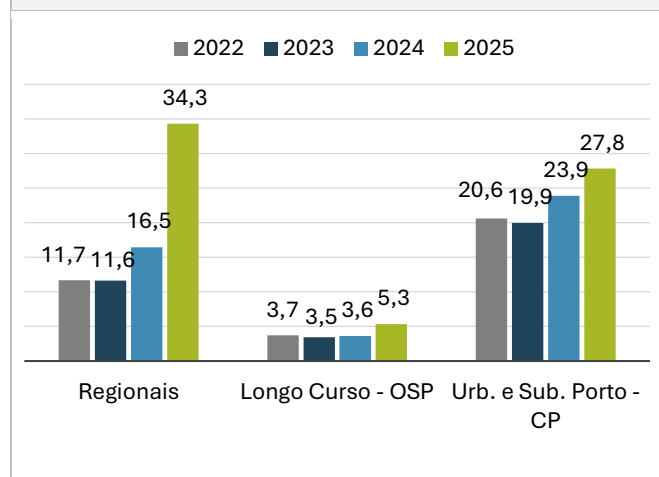
¹⁸ O Decreto-Lei n.º 73/2024, de 18 de outubro, procede à criação do Passe Ferroviário Verde em substituição do Passe Ferroviário Nacional.

¹⁹ O Passe Ferroviário Nacional incluía viagens ilimitadas nos serviços ferroviários regionais, por 49 euros mensais, tendo

O Passe Ferroviário Verde foi criado com o objetivo principal de incentivar a utilização do transporte ferroviário em detrimento de outros modos, através da disponibilização de viagens ilimitadas por 20 euros mensais em determinados serviços da CP:

- Comboios regionais e inter-regionais;
- Serviços Urbanos de Lisboa, Porto e Coimbra, nos troços não abrangidos pelos passes metropolitanos intermodais;

Figura 18 – Evolução da procura, em termos de passageiros (10³) transportados, dos principais serviços abrangidos pelo Passe ferroviário Verde. (Fonte: Operadores)



Os serviços abrangidos pelo Passe Ferroviário Verde registaram aumentos muito expressivos da procura após a sua introdução, destacando-se particularmente os serviços regionais e inter-regionais²⁰, com um aumento de 194% e 261% dos passageiros e PKm, entre 2022 e 2025 (ver a

sido posteriormente alargado a alguns serviços inter-regionais.

²⁰ Nos dados apresentados nos gráficos os serviços designados como “Regionais” incluem os serviços regionais e inter-regionais da CP.

- Comboios Intercidades (2.^a classe).

No que diz respeito aos serviços urbanos de Lisboa e do Porto, esta alteração foi especialmente relevante nos transportes urbanos do Porto, sendo possível utilizar este título em cerca de 112 km da rede, o que corresponde a cerca de 43% da extensão dos serviços de transportes urbanos do Porto, complementando o passe intermodal que pode ser utilizado na restante extensão destes serviços.

Figura 19 – Evolução da procura, em termos de PKm (10⁶) realizados, dos principais serviços abrangidos pelo Passe ferroviário Verde. (Fonte: Operadores)

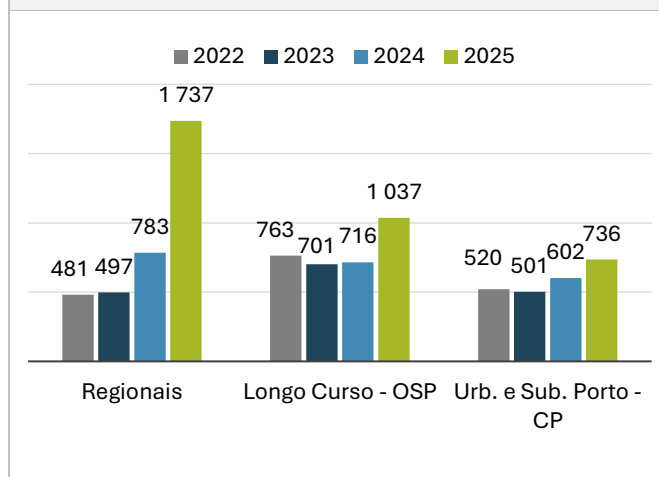


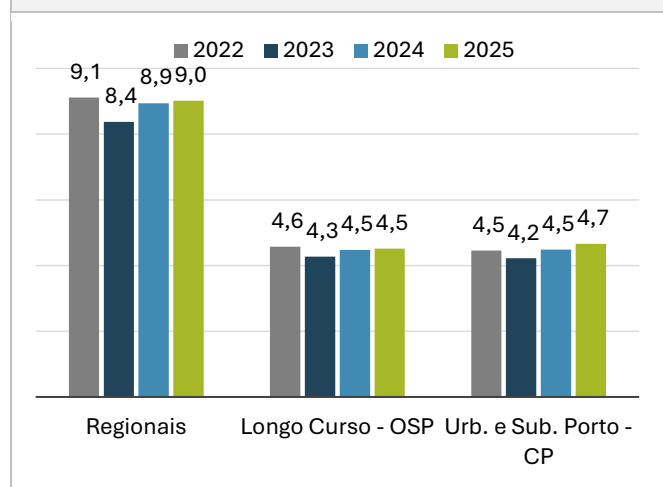
Figura 18 e a Figura 19), correspondendo a um volume de passageiros próximo do triplo do observado em 2022²¹. Nos serviços urbanos e suburbanos do Porto o acréscimo foi de 35% e 41%, respetivamente, nos passageiros e nos PKm. No serviço “Intercidades” (longo curso - OSP²²), o

²¹ A análise, nestes parágrafos, assumiu como ano base o de 2022 devido às fortes perturbações da oferta verificadas em 2023 decorrentes das greves dos trabalhadores da CP e da IP.

²² Os serviços Intercidades estão sujeitos a obrigações de serviço público (OSP) definidas no contrato de concessão entre o Estado e a CP, incluindo requisitos de oferta e preços. Já nos serviços de longo curso Alfa Pendular, a CP tem

crescimento, no período em análise, foi de 45% e 36% nos passageiros e PKm, respetivamente. No mesmo período, os serviços de longo curso não sujeitos a obrigações de serviço público, essencialmente os serviços “Alfa Pendular”,

Figura 20 – Evolução da oferta, em termos de comboios (10³) realizados, dos principais serviços abrangidos pelo Passe ferroviário Verde. (Fonte: Operadores)



O crescimento da procura foi substancialmente superior ao crescimento da oferta, quer em número de comboios (Figura 20), quer em termos de lugares-quilómetro oferecidos (Figura 21) o que se traduziu num aumento significativo das taxas médias de ocupação dos comboios (Figura 27). O maior aumento verificou-se nos serviços regionais e inter-regionais que passaram de uma taxa de ocupação de 35%, em 2024, para 77%, em 2025.

registaram um crescimento bastante mais moderado: aumento dos passageiros de 6% entre 2022 e 2025, e uma variação residual de +0,3% em 2025.

Figura 21 – Evolução da oferta, em termos de LKkm (10⁶) realizados, dos principais serviços abrangidos pelo Passe ferroviário Verde. (Fonte: Operadores)

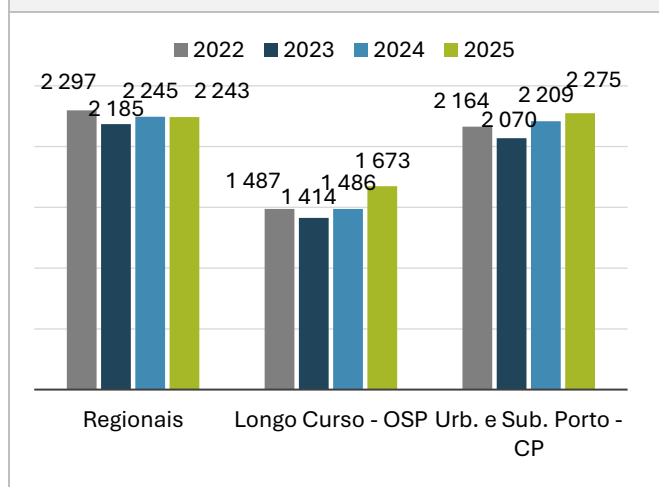
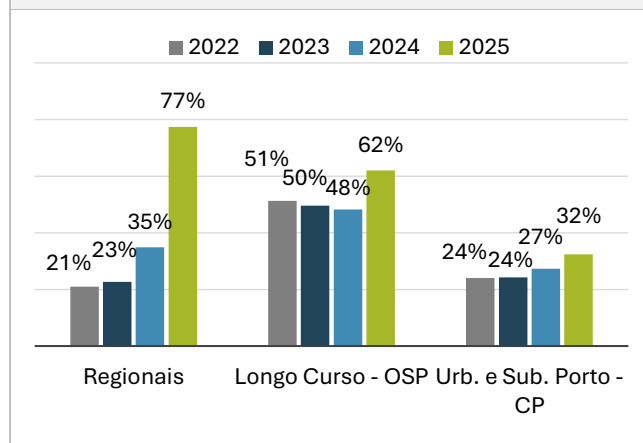


Figura 22 – Evolução da taxa de ocupação (PKm/LKkm), dos principais serviços abrangidos pelo Passe ferroviário Verde. (Fonte: AMT)



autonomia para definir os preços e a política comercial, não obstante terem ficado definidos no contrato de concessão uma oferta mínima.

3.2. Base tarifária média

A Figura 23 exibe a receita tarifária das empresas de transporte ferroviário de passageiros em 2024 e 2025, desagregando-a entre as receitas provenientes da venda de títulos de transporte (bilhetes, passes e assinaturas) e as receitas provenientes de compensações tarifárias²³, designadamente, as compensações relacionadas com os passes intermodais (Incentiva+TP, PART), o Passe 4_18, o Passe sub23, o Circula PT e Passe Social +.

Comparando 2025 com o ano anterior, observa-se um aumento das receitas tarifárias totais de 3,1%. Esta evolução resultou essencialmente do aumento das compensações tarifárias, que passaram de 61,4 milhões de euros em 2024 para 81,3 milhões de euros em 2025 (+32%). Este crescimento encontra-se associado aos programas governamentais de apoio tarifário, designadamente o Incentiva+TP, e aos passes gratuitos para jovens²⁴.

Em 2023, esse valor tinha sido de 19,5 milhões de euros. O aumento das compensações tarifárias, em 2025, foi particularmente relevante nos urbanos e suburbanos de Lisboa, tanto na Fertagus (aumento de 11,4 milhões de euros, +75%) como na CP (aumento de 6,4 milhões de euros, +19%).

Importa referir que, nos serviços regionais, de longo curso e urbanos e suburbanos do Porto, não foram considerados os montantes de 4,7 milhões

e 18,9 milhões de euros pagos à CP, respetivamente nos exercícios de 2024 e 2025, a título de compensação pela introdução do Passe Ferroviário Verde. Apesar do forte aumento da procura registado em 2025 (ver capítulo anterior), as receitas tarifárias provenientes da venda de títulos, excluindo compensações, registaram uma contração de 12%, 5% e 4%, respetivamente nos serviços regionais, nos urbanos e suburbanos do Porto e nos serviços Intercidades, num valor global de 6,8 milhões de euros.

A Figura 24 apresenta a Base Tarifária Média (BTM), obtida através da divisão da receita tarifária (sem IVA) pelo número de PKm. Este indicador traduz a receita unitária gerada por cada PKm transportado, tendo ascendido a 4,8 cent/PKm em 2025, o que representa uma descida de 18% relativamente ao ano anterior. A BTM reflete a perspetiva dos operadores ferroviários, uma vez que incorpora as compensações tarifárias recebidas.

Analisando os resultados por serviço, destaca-se a redução de 59% observada nos serviços regionais (-70% face a 2023), resultante sobretudo da introdução do Passe Ferroviário Verde. Conforme já referido anteriormente, também os serviços de longo curso, através dos serviços Intercidades, e os serviços urbanos e suburbanos do Porto foram afetados por esta alteração tarifária, registando reduções da BTM de 19% e

²³ Não inclui os valores de indemnizações compensatórias pagas à CP pela prestação de obrigações de serviço público (105,1 e 111,1 milhões de euros em 2024 e 2025, respetivamente), onde foram incluídos os 23,7 milhões de euros recebidos como compensação pelo Passe Ferroviário Verde.

²⁴ O Decreto-Lei n.º 21/2024, de 19 de março, cria o Incentiva+TP como mecanismo de financiamento de políticas de transporte público, nomeadamente a redução tarifária e o

reforço da oferta, mantendo a interoperabilidade e simplificação tarifária desenvolvidas pelos anteriores programas que substituiu: o PART (Programa de apoio à redução tarifária) e o PROTransp (Programa de Apoio à Densificação e Reforço da Oferta de Transporte Público). A Portaria n.º 7-A/2024, de 5 de janeiro, alterada pela Portaria n.º 307-A/2024, de 28 de novembro, atribui passes gratuitos para jovens até aos 23 anos na rede de transportes públicos coletivos que serve a área geográfica onde residem.

18%, respetivamente. Em sentido contrário, destacam-se os aumentos da BTM na Fertagus e nos serviços urbanos e suburbanos de Lisboa da CP, de 11% e 6%, respetivamente, associados ao aumento das compensações tarifárias.

Para além da BTM, a Figura 24 apresenta igualmente a receita tarifária por PKm excluindo compensações tarifárias. Este indicador pode ser interpretado como uma aproximação ao preço médio suportado pelos utilizadores por unidade de transporte, refletindo os valores efetivamente pagos pelos passageiros.

Entre 2024 e 2025, este rácio diminuiu 24%, com destaque para os serviços regionais (-60%) e de longo curso (-19%), em resultado da introdução do

Passe Ferroviário Verde. Os serviços urbanos e suburbanos do Porto também registaram uma redução significativa (-22%), refletindo a inclusão de parte da rede no âmbito daquele título. Na Fertagus, a redução observada (-22%) estará sobretudo associada ao alargamento da gratuidade dos passes, à diminuição do peso dos bilhetes ocasionais e ao aumento da utilização de passes intermodais. Nos serviços urbanos e suburbanos de Lisboa da CP, o indicador manteve-se próximo dos valores observados em 2024, não sendo alheia a esta evolução a redução do número absoluto de passageiros com passe, superior à redução registada entre os passageiros com bilhete.

Figura 23 – Receita tarifária, com e sem compensações tarifárias, em 2024 e 2025, em milhões de euros. (Fonte: Operadores)

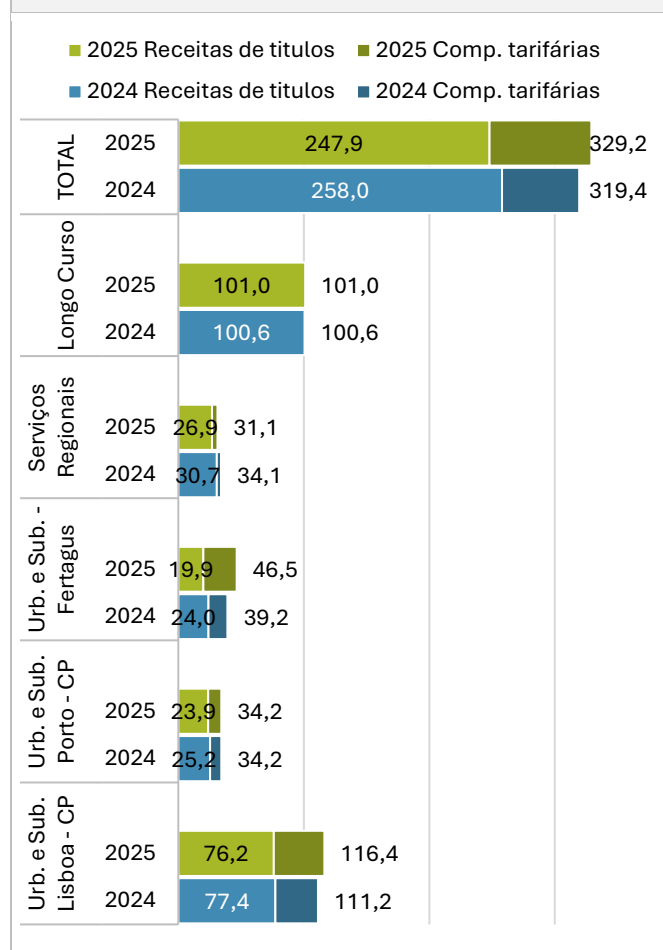
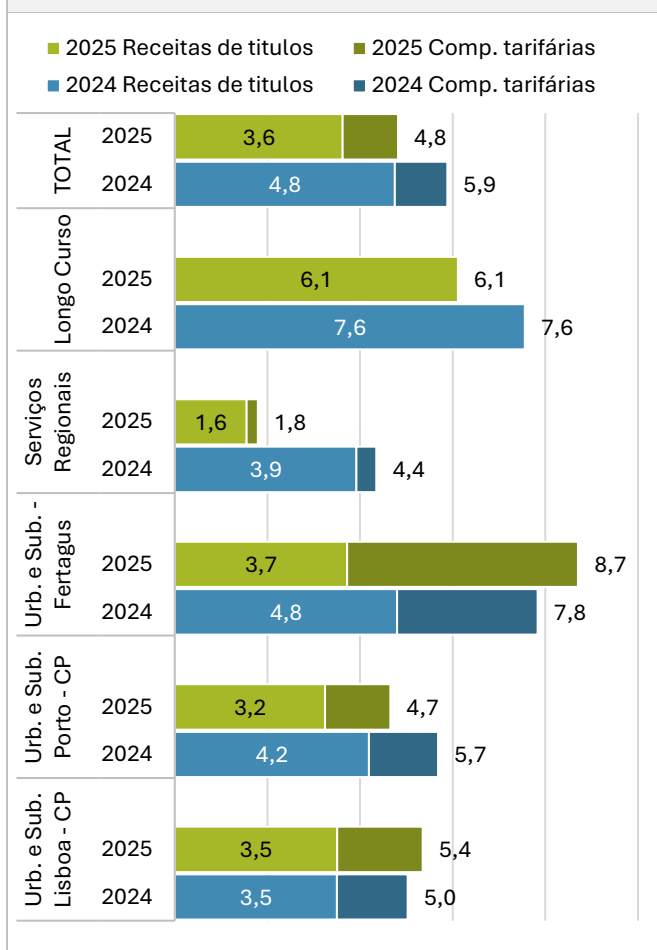


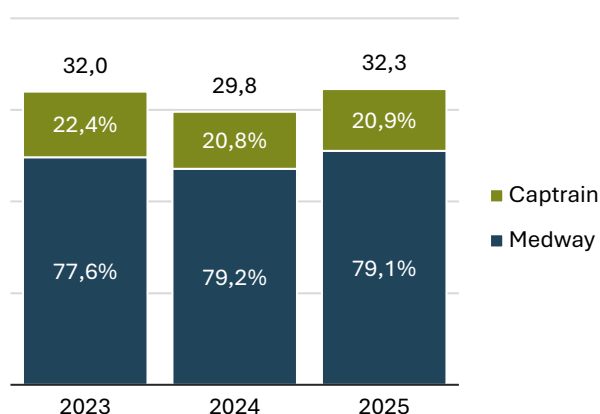
Figura 24 – Base tarifária média (BTM) por operador e por serviço, em cent./PKm, em 2024 e 2025. (Fonte: AMT)



4. Transporte de mercadorias

Em 2025, os operadores ferroviários Medway e Captrain (anteriormente Takargo) asseguraram praticamente a totalidade do transporte ferroviário de mercadorias realizado em território nacional, situação que se mantém desde a entrada em operação da Takargo, em 2008. Com apenas dois operadores ativos, o mercado continua a

Figura 25 – Evolução da oferta, em termos de comboios (10³) realizados. (Fonte: Operadores)

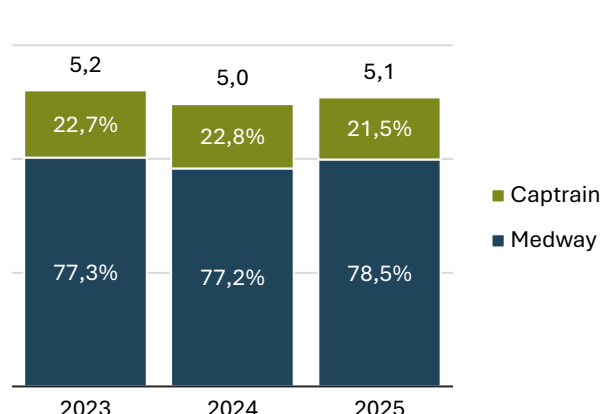


Em termos de transporte de mercadorias, a Medway mantém uma posição claramente dominante, representando cerca de 80%-81% do mercado, quer em toneladas transportadas quer em toneladas-quilómetro (TKm). Em 2025, o transporte nacional correspondeu a 82% da atividade desenvolvida pela empresa em território

apresentar uma estrutura fortemente concentrada.

A oferta em termos de comboios e CKm manteve-se relativamente estável, registando-se em 2025 valores semelhantes aos de 2023 (Figura 25 e Figura 26).

Figura 26 – Evolução da oferta, em termos de CKm (10⁶) realizados. (Fonte: Operadores)



português, cabendo os restantes 18% ao transporte internacional²⁵.

Como mostram as figuras seguintes, o volume global de atividade do transporte ferroviário de mercadorias em território nacional registou um ligeiro crescimento entre 2023 e 2025, particularmente em termos de TKm (+6%), evidenciando uma recuperação moderada da

²⁵ Os valores apresentados neste capítulo incluem apenas os CKm produzidos em serviço comercial 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 serviços que tem como origem ou destino um país estrangeiro, de acordo com as normas

estatísticas nacionais e internacionais. Esses valores não incluem o transporte com origem e/ou destino em Espanha que representou cerca de 40% das TKm realizadas pela Medway em 2025. A Captrain realiza maioritariamente serviços em território nacional, existindo uma empresa do grupo a operar em Espanha.

procura. Apesar desta evolução positiva, o volume de TKm permanece abaixo dos níveis observados antes do Covid-19, situando-se 11% abaixo de 2019 e 20% abaixo de 2018. Importa referir que

esta redução da atividade em território nacional tem sido parcialmente compensada pelo crescimento da atividade desenvolvida em Espanha, particularmente no caso da Medway.

Figura 27 – Evolução da procura, em termos de toneladas (10⁶) transportadas. (Fonte: Operadores)

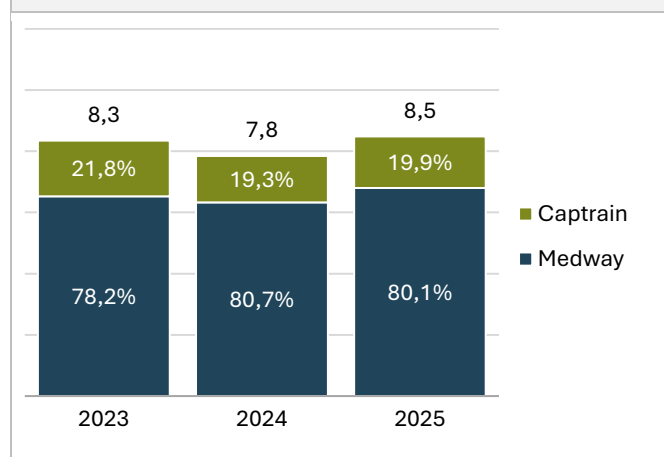
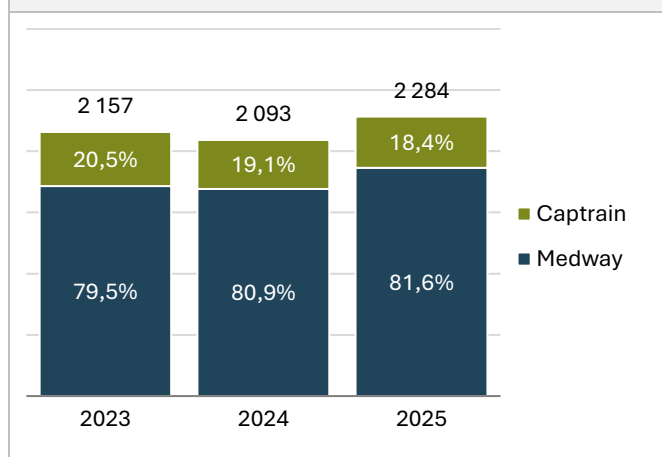


Figura 28 – Evolução da procura, em termos de TKm (10⁶) transportadas. (Fonte: Operadores)



O rácio TKm/CKm, que traduz uma aproximação à carga média transportada por comboio, aumentou 8% entre 2023 e 2025 (Figura 29).

A distância média percorrida pelas mercadorias, medida através do rácio TKm/t (Figura 30), manteve-se relativamente estável ao longo do período analisado, atingindo 269 km em 2025.

A análise estatística da AMT²⁶ dedicada ao transporte rodoviário de mercadorias estabelece

uma comparação entre os modos rodoviário e ferroviário, evidenciando diferenças significativas ao nível das distâncias médias percorridas e dos volumes transportados. Os resultados demonstram que o transporte rodoviário é predominantemente utilizado em trajetos mais curtos e para cargas de menor dimensão, tendo registado, em média, cerca de 8 toneladas por viagem e uma distância média de 70 km em 2023.

²⁶ “Transporte rodoviário de mercadorias (2023) – Análise estatística”, disponível em https://www.amt-autoridade.pt/media/5224/analise_estatistica_rodovia_mercadorias_2023.pdf

Figura 29 – Evolução do rácio TKm/CKm (n.º médio de toneladas de carga transportadas por comboio), em toneladas (Fonte: Operadores)

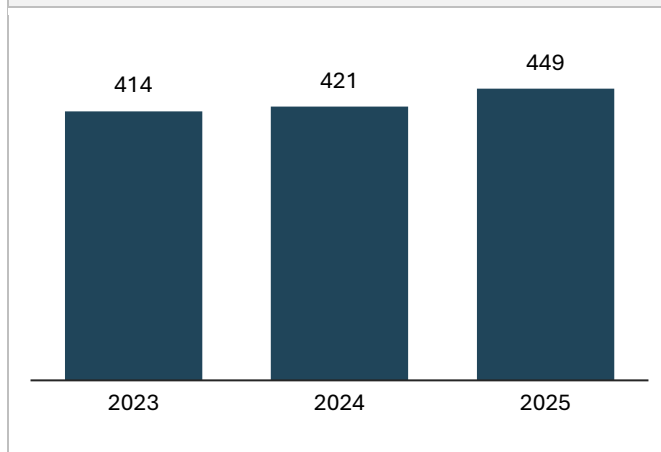
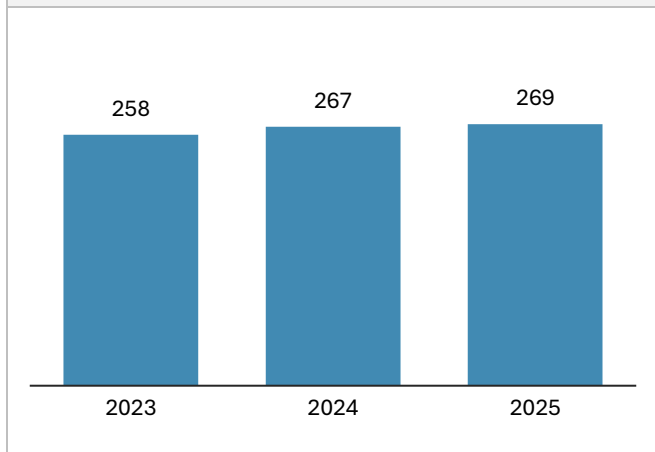


Figura 30 – Evolução do rácio TKm/t (distância média percorrida por tonelada de carga), em km (Fonte: Operadores)



5. Qualidade do serviço

A promoção da qualidade dos serviços prestados pelos operadores do setor constitui um dos princípios orientadores da atividade regulatória da AMT, contribuindo para uma mobilidade mais 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*”. Este propósito é particularmente relevante nas atividades em que são atribuídos direitos exclusivos a um determinado operador existindo, por isso, uma reduzida pressão concorrencial.

Neste capítulo são apresentados indicadores relativos ao desempenho dos operadores em matéria de pontualidade e regularidade, bem como uma análise da evolução das reclamações e dos respetivos motivos²⁷. A AMT publica

semestralmente no seu *website* e no *website* do Observatório os relatórios das reclamações, atualizando, simultaneamente, no *website* do Observatório relatórios dinâmicos (*dashboards*) com dados das reclamações por entidade, desde 2019.

Considerando que a qualidade do serviço no ano de 2023 foi bastante prejudicada pelas greves ocorridas nos primeiros sete meses e que perturbaram, essencialmente, a atividade da CP e da IP, optou-se, neste capítulo, por utilizar o ano de 2022 como ano de início da análise aos dados.

Em 2025, a AMT realizou a 5.ª consulta bienal junto dos utilizadores e representantes dos utilizadores dos serviços ferroviários nacionais: gestão de infraestruturas, transporte de passageiros e transporte de mercadorias. As principais conclusões são apresentadas na parte final do capítulo.

²⁷ 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.

5.1. Pontualidade e regularidade

Em matéria de pontualidade e regularidade dos serviços de transporte ferroviário de passageiros, em 2025, teve continuidade a trajetória de deterioração observada nos anos anteriores, verificando-se um aumento acentuado da percentagem de comboios com atraso, tendo ambos os operadores registado os valores mais baixos da pontualidade desde, pelo menos, 2015.

Os serviços de longo curso registaram um índice de pontualidade de apenas 37%, o que significa que cerca de 63% dos comboios chegaram ao destino com atraso. Seguiram-se os serviços urbanos e suburbanos de Lisboa, que registaram a maior queda do índice de pontualidade neste período. Os serviços regionais constituíram a única exceção, registando uma melhoria em 2025, embora permaneçam abaixo dos níveis observados em 2022 e 2023 (Figura 31).

Relativamente aos comboios suprimidos (Figura 33), a Fertagus manteve os níveis elevados de realização do serviço observados nos últimos anos. Em sentido contrário, a CP registou um aumento de 28% no número de supressões relativamente a 2024, sendo os serviços regionais e de longo curso aqueles onde se verificam os mais baixos índices de regularidade (Figura 32).

Segundo a CP, o desempenho observado resultou da conjugação de vários fatores, destacando-se as intervenções de modernização da infraestrutura, as greves ocorridas ao longo do ano, a indisponibilidade de material circulante, a escassez de trabalhadores em funções críticas e diversos eventos externos, como incêndios e colisões em passagens de nível.

Figura 31 – Índices de pontualidade de 3 e 5 min, em %, por tipo de serviço (Fonte: operadores)

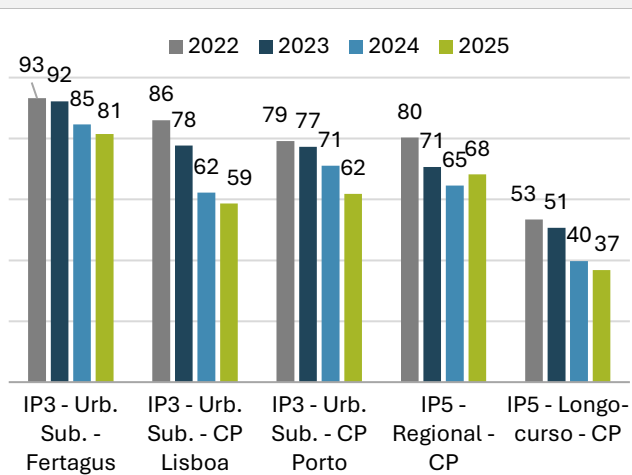
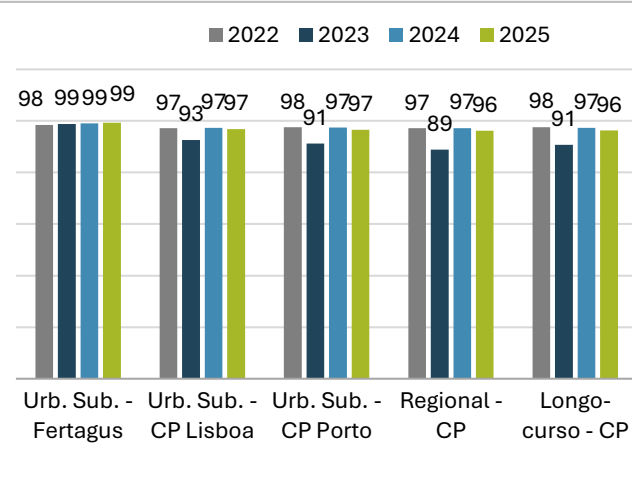


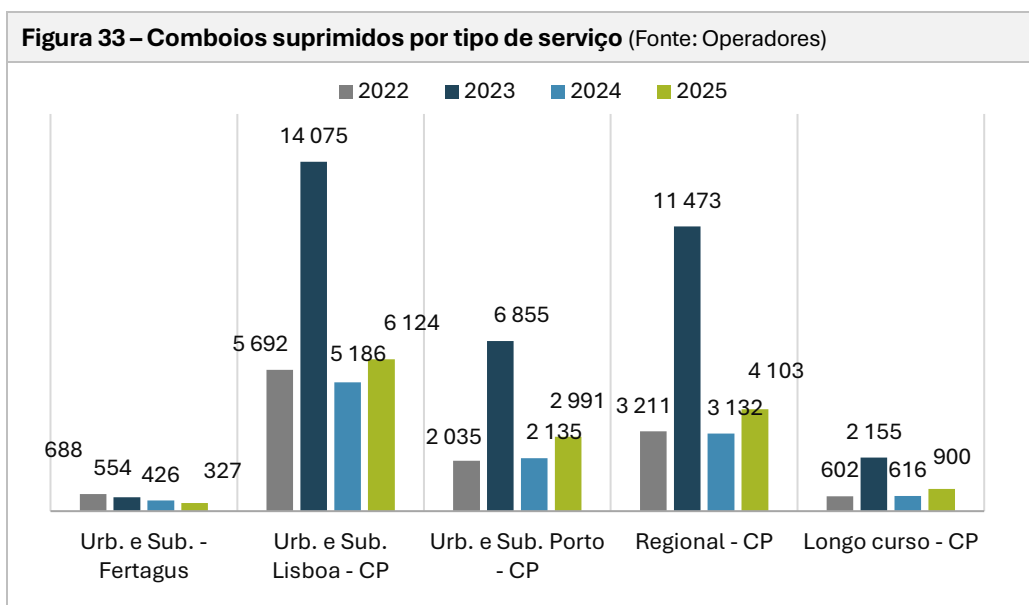
Figura 32 – Índice de Regularidade (IR), em %, por tipo de serviço (Fonte: operadores)



A Fertagus voltou a apresentar os melhores indicadores de pontualidade e regularidade, destacando como principais causas para o atraso dos comboios os trabalhos na via realizados pela IP, avarias de equipamento da infraestrutura, a demora no embarque e desembarque dos passageiros e avarias do material circulante.

Entre os fatores que mais contribuíram para a supressão de comboios (Figura 33) destacaram-

se a greve geral de 11 de dezembro e o apagão elétrico ocorrido em abril de 2025²⁸.



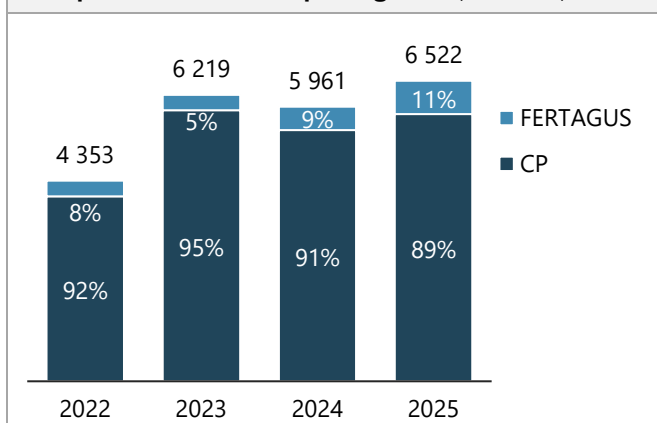
²⁸ Interrupção generalizada no fornecimento de eletricidade, durante algumas horas, na Península Ibérica, a 28 de abril.

5.2. Reclamações dos passageiros

Em 2025, os operadores de transporte ferroviário de passageiros registaram um total de 6.522 reclamações, o que se traduziu num aumento de 9%, relativamente a 2024, e 50% acima do valor de 2022 (Figura 34). Esta evolução compara com o aumento do número de passageiros de 20% e 40% relativamente a 2024 e 2022, respetivamente.

A variação do número de reclamações não foi uniforme nos dois operadores, tendo-se registado na CP um aumento de 44% entre 2022 e 2025 (+6% de 2024 para 2025) e na Fertagus um aumento de 114% (+42% de 2024 para 2025).

Figura 34 – Número de reclamações por empresa de transporte ferroviário de passageiros. (Fonte: AMT)



Apesar do crescimento da procura ajudar a explicar parte do aumento observado, a evolução das reclamações revela-se superior à que resultaria apenas do aumento do número de passageiros transportados, sugerindo igualmente um agravamento da perceção da qualidade do serviço.

Em termos relativos, medido pelo número de reclamações por milhão de passageiros, a CP apresentou um valor superior ao da Fertagus, como se observa na Figura 35. No período em análise, a CP registou um pico de reclamações por passageiro em 2023, relacionado, em grande medida, com as greves ocorridas. A Fertagus tem vindo a registar uma tendência crescente de reclamações por passageiro.

Entre os principais motivos de reclamação (Figura 36), destacam-se as situações relacionadas com o cumprimento defeituoso ou incumprimento do serviço, que representaram 35% do total das reclamações do setor (+23% que em 2024 e +59% que em 2022). Observando a Tabela 2, constata-se que, destas, destacaram-se o incumprimento de horários (19% do total) que subiu, em 2025, 5% relativamente a 2023 e 41% face a 2022, em linha com a deterioração dos índices de pontualidade referidas anteriormente (capítulo 5.1 Pontualidade e regularidade).

O segundo grupo de reclamações mais frequente relacionou-se com preços, pagamentos e bilheteiras, representando 29% do total das reclamações registadas. Este grupo inclui reclamações relacionadas com títulos de transporte (14% do total, -14% que em 2024, +59% que em 2022), designadamente multas e coimas, bem como problemas ocorridos em bilheteiras, máquinas automáticas de venda (10% das reclamações totais do setor) e processos de reembolso (5%).

Figura 35 – Número de reclamações por milhão de passageiros transportados (Fonte: AMT)

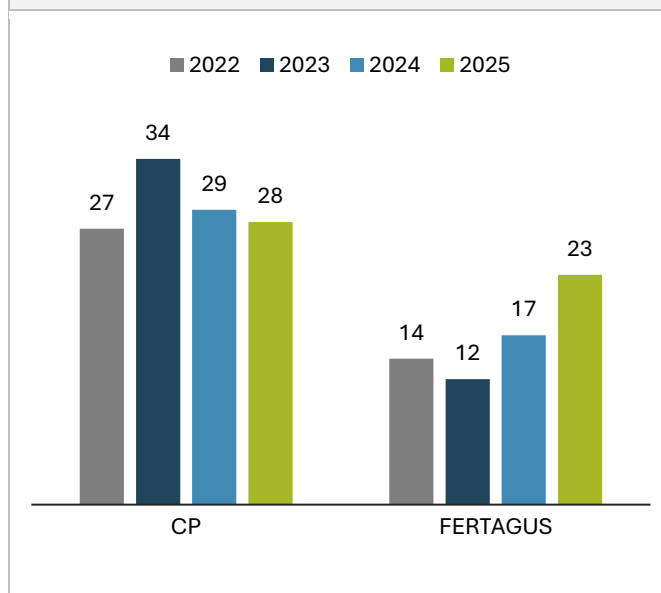


Figura 36 – Distribuição das reclamações pelos motivos principais (Fonte: AMT)

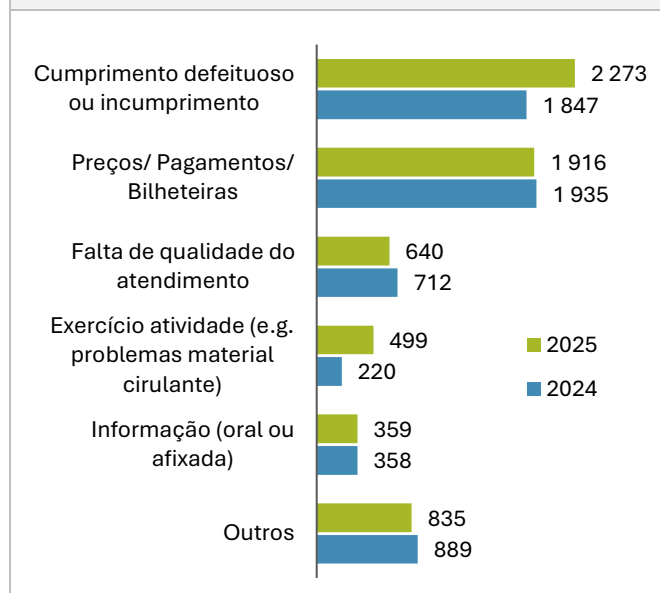


Tabela 2 – Motivos secundários mais referidos nas reclamações, perfazendo 80% do total de reclamações, em 2025. Foram agrupados pelos motivos principais definidos pela Direção-Geral do Consumidor (Fonte: AMT)

Motivo principal (definidos pela DG Consumidor)	Motivo secundário (definidos pela AMT)	
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	19%
	Cancelamento do serviço	6%
	Excesso de lotação de veículos	4%
	Baixa frequência ou tempo excessivo de espera	4%
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Títulos	14%
	Problemas com bilheteiras e máquinas de venda de títulos, títulos on line	10%
	Pedido de reembolso	5%
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com material circulante	7%
Qualidade de atendimento	Crítica à conduta de funcionário	7%
Informação/Informação pré-	Falta/erro na informação afixada (ex: horários, preços)	4%
Infraestruturas	Infraestruturas auxiliares (ex: rampas, escadas, elevadores, portas de acesso, áreas de serviço e postos de abastecimento)	3%

5.3. Consulta relativa aos serviços ferroviários

A AMT realizou, durante o terceiro trimestre de 2025, uma consulta aos representantes dos utilizadores dos serviços ferroviários, para auscultar a sua opinião quanto à situação do mercado²⁹. A AMT produziu um relatório com os resultados da consulta, publicando no presente documento os principais resultados do mesmo.

Para o efeito, foram auscultados três perfis de intervenientes no setor: (i) Representantes dos utilizadores de serviços ferroviários de transporte de passageiros, incluindo associação de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida; (ii) Empresas utilizadoras de serviços ferroviários de transporte de mercadorias, bem como associações de empresas utilizadoras, ou

potenciais utilizadoras, destes serviços; e (iii) Utilizadores da infraestrutura ferroviária e das instalações de serviço ferroviário.

Em geral, verifica-se que os resultados obtidos nesta consulta são piores do que os das consultas anteriores, à semelhança do que já tinha acontecido na consulta anterior, realizada em 2023, no âmbito da qual também se denotava um agravamento em relação às consultas anteriores. Esta tendência é consistente com os resultados observados nos indicadores de qualidade e nas reclamações dos passageiros analisados nas secções anteriores.

Em síntese, apresentam-se a seguir os principais resultados³⁰ para as três dimensões analisadas.

Serviços ferroviários de transporte de passageiros

Este questionário foi dirigido a entidades representantes dos utilizadores dos serviços de transporte ferroviário de passageiros, e não diretamente aos passageiros³¹. Foram avaliados os seguintes serviços e temáticas:

- Serviços **urbanos e suburbanos**, no âmbito dos quais foram analisadas as seguintes temáticas: (i) viagens de comboio; (ii) preço e procedimentos de aquisição de títulos de transporte; e (iii) tratamento de situações de atraso ou perturbações nos serviços;

- Serviços de **longo curso, regionais e internacionais**, tendo sido analisadas as mesmas temáticas do item anterior;
- **Estações** de passageiros e outras infraestruturas de apoio;
- **Informação** disponibilizada aos utilizadores;
- Acessibilidade e assistência a **utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida**.

Conforme ilustrado na Figura 37, a avaliação global dos serviços ferroviários de passageiros foi

²⁹ O Decreto-Lei n.º 217/2015, de 7 de outubro, atribui à AMT a consulta periódica, “*pelo menos de dois em dois anos, dos representantes dos utilizadores dos serviços ferroviários de mercadorias e de passageiros, a fim de ter em conta as suas opiniões sobre o mercado ferroviário.*”

³⁰ Na metodologia utilizada pela AMT para tratamento dos resultados considerou-se:

(i) para a avaliação da satisfação (escala de 1 a 4 em que: 4 é muito satisfatório, 3 é satisfatório, 2 é insatisfatório e 1 é muito insatisfatório) e (ii) para a evolução da qualidade nos últimos

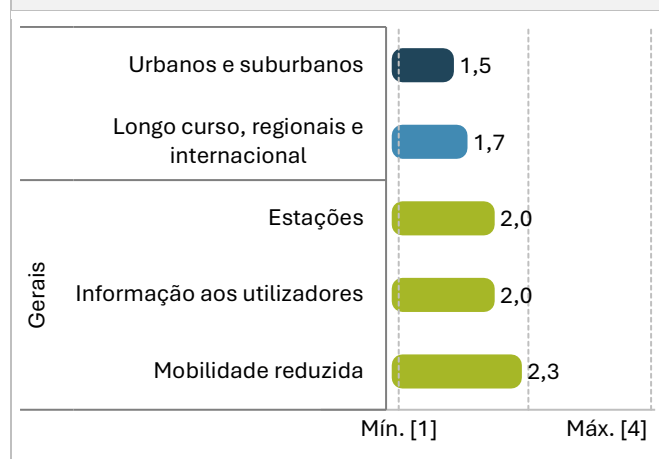
dois anos (escala de 1 a 3 em que: 3 - melhorou, 2 - manteve-se e 1 - piorou).

³¹ Inquérito enviado a 18 entidades: 6 associações de consumidores de âmbito nacional e 10 comissões de utentes, Direção-Geral do Consumidor e Provedoria de Justiça (PdJ). Foram recebidas 4 respostas (taxa de resposta de 22%), com a seguinte composição: uma associação de consumidores (DECO), duas comissões de utentes e a PdJ.

insatisfatória, destacando-se pela negativa os serviços urbanos e suburbanos (1,5, seguindo-se os serviços de longo curso, regionais e internacionais (1,7).

No que se refere às temáticas gerais, a avaliação relativa às estações e à informação aos utilizadores foi semelhante (2,0), tendo a acessibilidade e assistência a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida obtido uma classificação ligeiramente superior (2,3).

Figura 37 – Grau de satisfação global nos serviços de transporte ferroviário de passageiros [1,4]



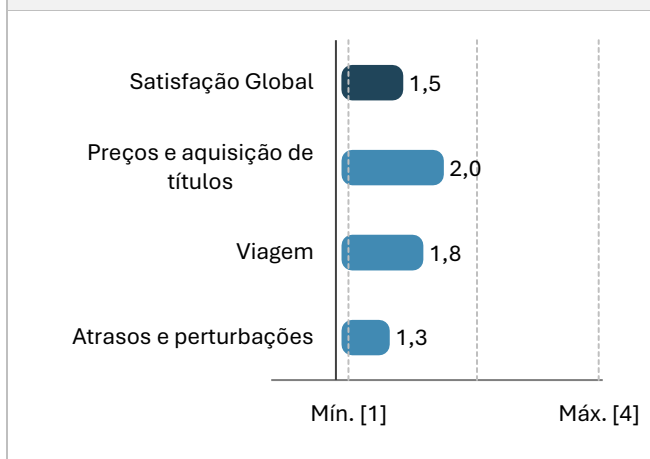
Dentro de cada uma das temáticas foram avaliados, adicionalmente, um conjunto de parâmetros distintos. Relativamente à temática viagens de comboio nos serviços urbanos e suburbanos, os parâmetros com melhor classificação foram o transporte de animais (2,5), a limpeza e manutenção das carruagens (2,3), a segurança pessoal e dos bens a bordo (2,3), a duração da viagem e velocidade (2,3) e o transporte de bicicletas e outros equipamentos (2,3). Em sentido contrário, os parâmetros que registaram maior grau de insatisfação foram a frequência (1,0), a supressão e alteração de horários (1,0) e a pontualidade (1,3).

Na temática preços e procedimentos de aquisição de títulos de transporte nas viagens urbanas e

No que se refere, especificamente, aos **serviços de transporte urbano e suburbano**, a Figura 38 exhibe, além da avaliação global, a avaliação de cada uma das temáticas, tendo sido obtidas classificações negativas em todas elas.

Relativamente à evolução dos serviços urbanos e suburbanos nos dois anos anteriores, 75% dos respondentes considerou que a qualidade do serviço se deteriorou, enquanto apenas 25% entendeu que permaneceu estável.

Figura 38 – Grau de satisfação global por temática relativamente aos serviços urbanos e suburbanos de transporte ferroviário de passageiros [1,4]



suburbanas os parâmetros com um maior grau de satisfação foram a compra/carregamento de títulos por outros meios (e.g., Multibanco) (2,3) e a clareza e simplicidade do sistema tarifário (2,3). Em sentido oposto, a facilidade de troca ou reembolso de títulos foi o parâmetro que obteve pior avaliação (1,0).

Relativamente ao tratamento de situações de atraso e perturbações todos os parâmetros se apresentaram muito insatisfatórios, tendo-se verificado que a informação sobre a existência e origem de atrasos (1,7) o que registou a melhor avaliação e os parâmetros pagamento de reembolso/ indemnização (1,3), duração até à resolução do problema (1,3) e correção,

celeridade e utilidade da informação (1,3), os piores avaliados.

Devido à reduzida taxa de resposta relativamente ao transporte de **longo curso, regional e internacional** considerou-se não haver representatividade para apresentar uma análise detalhada dos resultados, pelo que no relatório original optou por apresentar apenas uma descrição sumária.

Conforme já foi mencionado anteriormente, foi solicitado aos representantes dos utilizadores dos serviços ferroviários de passageiros que avaliassem, de forma transversal aos diversos serviços, as estações, a informação ao passageiro e o acesso a pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

Relativamente às **estações** de passageiros e outras infraestruturas de apoio, os parâmetros que registaram um menor grau de insatisfação foram a disponibilidade de lugares sentados (2,0), os serviços complementares (e.g., lojas, cafés e restaurantes) (2,0), a manutenção das estações e dos equipamentos (2,0), a segurança (pessoal e bens) nas estações (2,0) e as ligações com outros modos (2,0). Os parâmetros com maior grau de insatisfação foram a disponibilidade e condições

de WC (1,0), o conforto e ambiente geral (1,7), a qualidade do atendimento (1,7), a limpeza das estações (1,7) e o estacionamento (1,7).

Conforme já apresentado, a **informação** disponibilizada aos utilizadores mereceu uma avaliação globalmente insatisfatória, sendo o único parâmetro com uma avaliação satisfatória a informação disponibilizada online (2,8), seguido da informação durante e após a viagem (2,3). Os parâmetros que apresentam maior grau de insatisfação foram a informação sobre títulos de transporte e precário (1,5), a informação sobre atrasos ou perturbações nos serviços (1,8), a informação na estação (1,8) e a informação sobre os direitos dos utilizadores (1,8).

No que diz respeito à acessibilidade e assistência a utilizadores com deficiência e/ou **mobilidade reduzida** os parâmetros com melhor avaliação foram a disponibilidade de lugares prioritários (2,5), o modo de solicitação de assistência (2,3) e o piso tátil de alerta nos cais de embarque (2,3). Em sentido oposto, os parâmetros com maior grau de insatisfação foram os relacionados com as estações, nomeadamente, a acessibilidade e movimentação (1,3), a assistência (1,3), os sistemas de auxílio e informação (1,7) e o piso direcional (1,7).

Associações de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida

Apresentam-se de seguida, de forma sucinta, os principais resultados do questionário dirigido às associações representativas de pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida³².

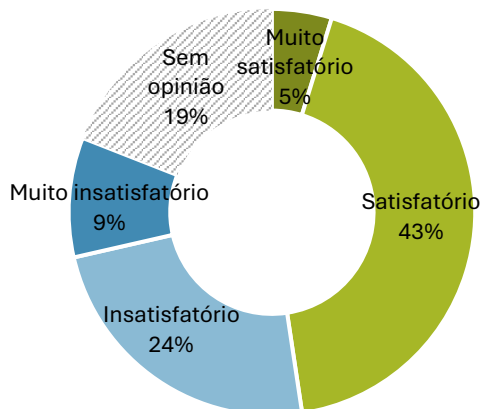
As associações foram questionadas pelo grau de cumprimento da legislação relativa aos direitos dos passageiros, verificando-se que, excluindo as

que não emitiram opinião, a maioria o considerou satisfatório ou muito satisfatório (Figura 39).

³² Este questionário foi enviado a 37 associações e também ao Instituto Nacional para a Reabilitação (INR) que contribuiu igualmente para a divulgação do

questionário. No total, foram recebidas 21 respostas: o INR e 20 associações.

Figura 39 – Grau de cumprimento da legislação relativa aos direitos dos passageiros de transporte ferroviário de passageiros. Avaliação efetuada pelas associações de pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida.



Em termos de acessibilidade e assistência a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida as associações avaliaram, na globalidade, de forma satisfatória (2,5), conforme se observa na Figura 40. Na mesma figura, são exibidas as avaliações para cada um dos parâmetros.

No que se refere à evolução da qualidade relativa à acessibilidade destas pessoas aos serviços ferroviários de transporte, nos últimos dois anos, em termos globais, verifica-se que 11% dos respondentes considerou que melhorou, 78% que se manteve e 11% que piorou.

Figura 40 – Acessibilidade e assistência a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida. Avaliação efetuada pelas associações de pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida. Avaliação da satisfação global [1,4] e avaliação de cada um dos parâmetros relacionados [1,4]



Serviços ferroviários de transporte de mercadorias

O questionário enviado aos utilizadores dos serviços de transporte ferroviário de mercadorias³³ incluiu a avaliação do grau de satisfação global com os serviços de transporte ferroviário de mercadorias, bem como, a avaliação de um conjunto de parâmetros particulares relacionadas com a prestação do serviço³⁴.

As Figura 41 e a Figura 42 apresentam, respetivamente, a avaliação global dos serviços de transporte ferroviário de mercadorias e a perceção da sua evolução. A avaliação global foi positiva, atingindo 2,6 pontos numa escala de 1 a 4.

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

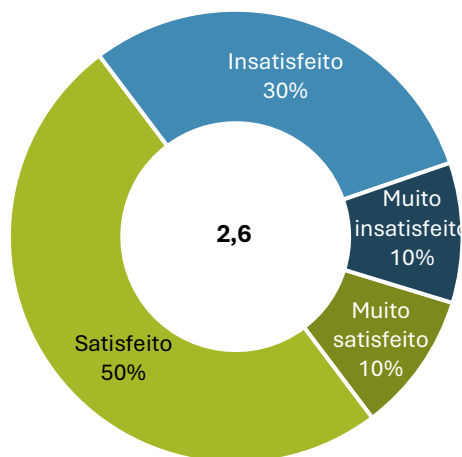
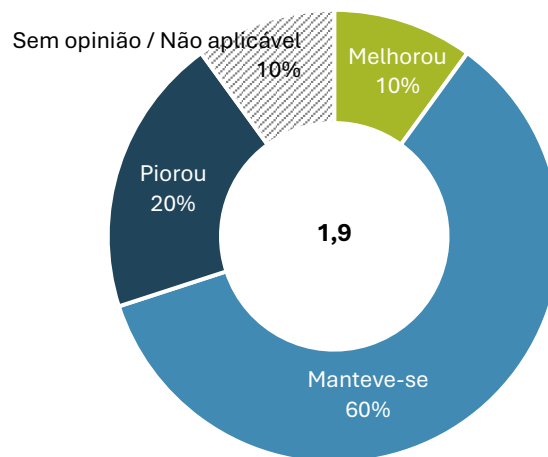


Figura 42 – Evolução da qualidade global do serviço ferroviário de mercadorias, nos últimos dois anos [1,3]



Os parâmetros que contribuem para a avaliação que foram mais bem avaliados, todos com satisfatório, foram a pontualidade (3,0), a duração

do transporte (velocidade média) (2,9), a facilidade na aquisição do serviço (2,8), a

³³ O questionário foi enviado a um total de 41 entidades, tendo-se obtido 11 respostas válidas. Das 11 empresas que responderam ao inquérito 7 eram grandes empresas (64%), 3 médias empresas (27%) e uma era uma pequena empresa (9%). Dentro deste universo, cinco empresas transportam anualmente mais de 500 mil toneladas, uma entre 150.000 e 500.000 toneladas, duas entre 50.000 e 150.000 toneladas, uma entre 10.000 e 50.000 toneladas e duas menos que 5.000 toneladas.

³⁴ Parâmetros avaliados: (i) preço, (ii) pontualidade, (iii) cobertura geográfica (distância da origem ou destino à rede ferroviária), (iv) fiabilidade do transporte, (v) proteção das mercadorias transportadas, (vi) disponibilidade de transporte

de quantidades reduzidas de carga (e.g., disponibilidade de comboios multicliente), (vii) adequação da infraestrutura para carregamento da carga, (viii) disponibilidade de serviços online, (ix) necessidade de utilização de outro modo de transporte complementar, (x) facilidade na aquisição do serviço, (xi) duração do transporte (velocidade média), (xii) flexibilidade dos horários das atividades de carga e descarga, (xiii) flexibilidade dos horários dos comboios, (xiv) serviço de localização e acompanhamento, (xv) adequação do material circulante.

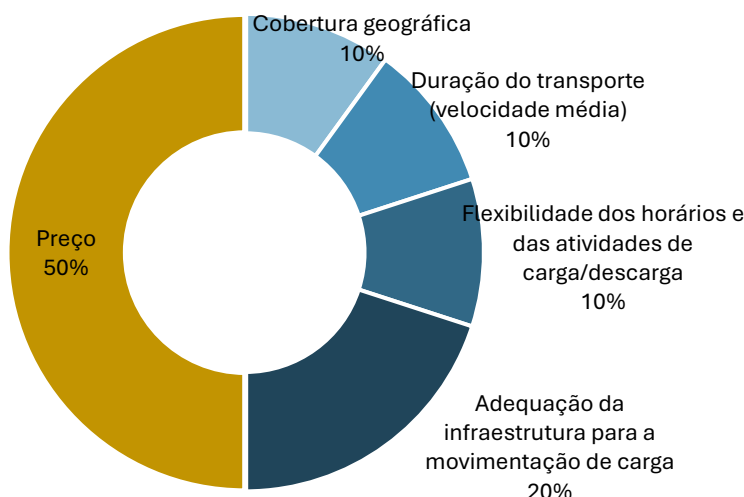
proteção das mercadorias transportadas (2,8) e a fiabilidade do serviço (2,7).

Por outro lado, vários parâmetros foram classificados como insatisfatórios, com valores compreendidos entre 1,6 e 2,0. Neste grupo incluem-se a cobertura geográfica (2,0), a flexibilidade dos horários e das atividades associadas (2,0), a adequação do material circulante (vagões) (2,0), a adequação da infraestrutura para a carga (2,0), a necessidade de transporte complementar (2,0), o transporte de quantidades reduzidas (1,8), o preço (1,7) e os serviços online (1,6).

Por fim, o parâmetro localização e acompanhamento das mercadorias (*track and trace*) apresenta o valor mais baixo (1,2), sendo classificado como muito insatisfatório.

Em relação aos mesmos parâmetros, foi perguntado aos inquiridos qual o que consideravam mais prioritário melhorar por forma a tornar o transporte ferroviário de mercadorias mais atrativo. Observando a Figura 43, constata-se que o preço foi o parâmetro considerado mais prioritário pelas empresas.

Figura 43 – Principais parâmetros a melhorar por forma a tornar o transporte ferroviário de mercadorias em território nacional mais atrativo



Relativamente às expetativas de utilização do transporte ferroviário de mercadorias nos próximos dois anos, nenhum dos respondentes antecipa uma redução da utilização deste modo de transporte, quer no contexto nacional, quer no internacional. Com efeito, todos os respondentes indicaram uma expetativa de aumentar (73% no transporte em Portugal Continental e 64% no transporte internacional), manter (18% no transporte em Portugal Continental), ou passar a utilizar.

Infraestrutura ferroviária e instalações de serviço ferroviário

Os próximos parágrafos apresentam de forma sintética os principais resultados das respostas ao questionário dirigido às empresas³⁵ que utilizam a Rede Ferroviária Nacional, incidindo sobre a infraestrutura ferroviária e instalações de serviço³⁶.

A avaliação global das instalações de serviço foi ligeiramente superior à da infraestrutura

ferroviária (Figura 44 e Figura 45), embora ambas negativas. Em termos da evolução da qualidade nos últimos dois anos: nas instalações de serviço, três das empresas consideraram que a qualidade se manteve e uma que piorou, enquanto nas infraestruturas, duas consideraram que se manteve e duas que piorou.

Figura 44 – Grau de satisfação global relativamente à infraestrutura ferroviária nacional e à sua gestão [1,4]

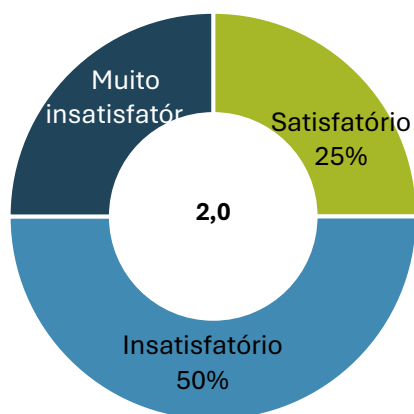
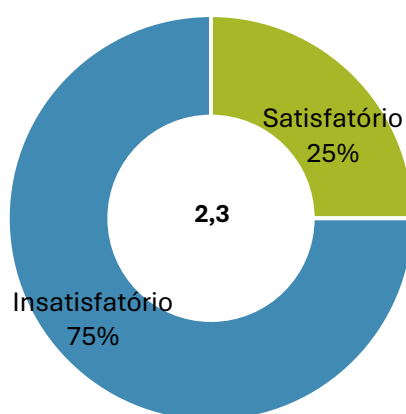


Figura 45 – Grau de satisfação global relativamente às instalações de serviço disponibilizadas [1,4]



Adicionalmente, as empresas foram questionadas sobre 10 temáticas que contribuem para a qualidade da ferrovia, verificando-se que a que teve melhores classificações foi a interação e

comunicação com o gestor da infraestrutura, com avaliações claramente positivas em todos os parâmetros (entre 3,0 e 3,5), seguida da gestão da capacidade (parâmetros avaliados entre 2,8 e

³⁵ O inquérito foi enviado a todas as entidades detentoras de licença e certificado de segurança válidos para a realização de transporte ferroviário em território nacional e com atividade efetiva no mercado, o que abrange empresas de transporte de passageiros (CP – Comboios de Portugal, E.P.E. e FERTAGUS – Travessia do Tejo Transportes, S.A.) e de transporte de mercadorias (Medway – Operador Ferroviário e Logístico de Mercadorias, S.A. e Captrain Portugal, S.A.), tendo as quatro empresas respondido ao questionário.

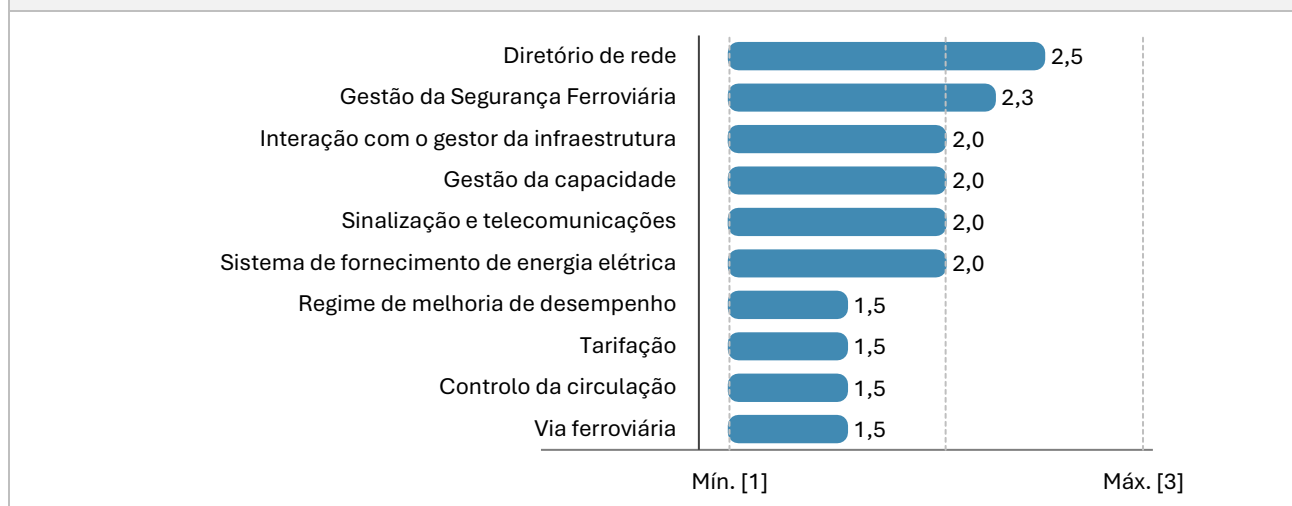
³⁶ Foram utilizados os conceitos de infraestrutura ferroviária e instalações de serviço definidos, respetivamente, nas alíneas p) e q) do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 217/2015, de 7 de outubro, considerando-se como infraestrutura ferroviária um

conjunto de elementos que incluem o terreno, a estrutura e a plataforma da via, os cais de passageiros e de mercadorias, bem como obras de arte como pontes e passagens superiores, entre outros descritos no Anexo I do diploma. Incluem-se as vias principais e de serviço, excluindo-se as infraestruturas internas de oficinas de reparação, depósitos de material circulante e ramais privados. A identificação dos diversos tipos de instalações de serviço consta dos n.ºs 2 a 4 do Anexo II do mesmo diploma, abrangendo o terreno, edifícios e equipamentos especialmente adaptados, total ou parcialmente, para permitir a prestação de um ou mais serviços.

3,8). As temáticas sinalização e telecomunicações, gestão da segurança ferroviária, diretório de rede e sistema de fornecimento de energia elétrica de tração, obtiveram avaliações satisfatórias, mas um pouco mais baixas. As restantes temáticas foram classificadas como insatisfatórias, embora a maioria se tenha situado próximo do limiar do

satisfatório, designadamente, a via ferroviária, o regime de melhoria de desempenho e o comando e controlo de circulação. A temática tarifação, foi a que registou pior avaliação, claramente insatisfatória. A Figura 46 reflete a opinião dos respondentes relativamente à evolução da qualidade das diversas temáticas nos últimos dois anos.

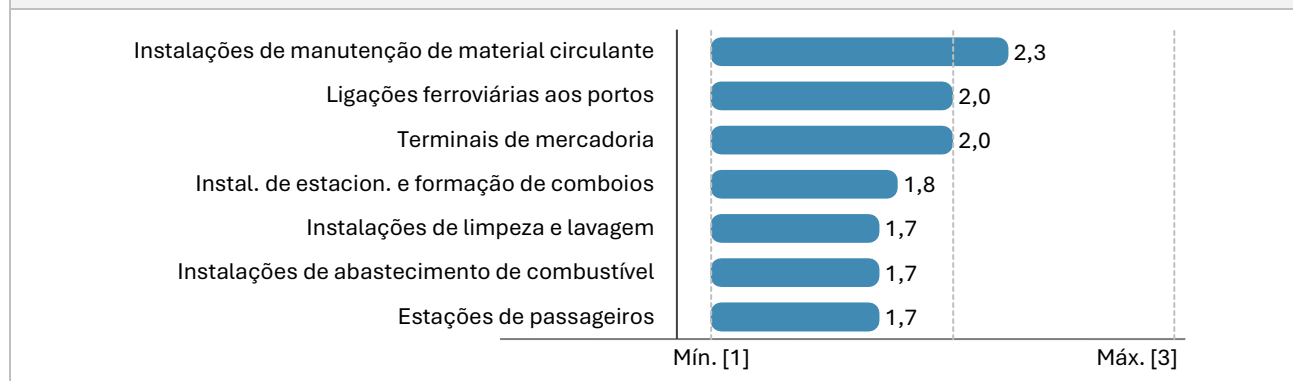
Figura 46 – Evolução da qualidade de cada uma das temáticas das infraestruturas ferroviárias nos últimos dois anos [1,3]



Também nas instalações de serviço, foi solicitado às empresas de transporte ferroviário que avaliassem um conjunto de sete temáticas verificando-se que apenas duas apresentaram classificações satisfatórias: as instalações de manutenção de material circulante e os terminais de mercadorias. As restantes apresentaram resultados insatisfatórios, destacando-se pela negativa as instalações de abastecimento de combustível; outras instalações técnicas, incluindo instalações de limpeza e lavagem; e as

instalações para estacionamento, formação de comboios e feixes de resguardo, as quais obtiveram avaliação insatisfatória em todos os parâmetros. Embora com resultados globais insatisfatórios, mas com alguns parâmetros com avaliação satisfatória, situaram-se as estações de passageiros e as ligações aos portos. A Figura 47 reflete a sua opinião relativamente à evolução da qualidade das diversas temáticas nos dois anos anteriores.

Figura 47 – Evolução de cada uma das temáticas que contribuem para a qualidade das instalações de serviço nos últimos dois anos [1,3]



6. Conclusões

A presente análise estatística permitiu caracterizar a evolução recente do setor ferroviário em Portugal, incidindo sobre a infraestrutura ferroviária nacional, o transporte de passageiros, o transporte de mercadorias e diversos indicadores de qualidade do serviço. Para a sua elaboração foram utilizados dados do Observatório³⁷ da AMT, recolhidos junto do gestor da infraestrutura (IP) e das empresas de transporte ferroviário de passageiros (CP e Fertagus) e de mercadorias (Medway e Captrain).

- No que respeita à Rede Ferroviária Nacional, verificou-se a manutenção de uma rede relativamente estável em termos de extensão (2.525 km), com elevados níveis de eletrificação e uma utilização média global próxima de 60% da capacidade disponível. Persistem, contudo, diferenças significativas entre linhas, coexistindo situações de elevada intensidade de utilização, sobretudo nas áreas metropolitanas e nos principais corredores ferroviários, com outras em que os níveis de utilização permanecem reduzidos.
- Em 2025, continuaram igualmente a fazer-se sentir os impactos associados às intervenções de modernização em curso na infraestrutura, designadamente na Linha da Beira Alta, evidenciando-se a importância de conciliar os objetivos de requalificação da rede com a minimização dos impactos na exploração ferroviária.
- Em matéria de acesso à infraestrutura ferroviária, manteve-se a tendência de aumento das tarifas suportadas pelos operadores de transporte de

passageiros, particularmente após as atualizações tarifárias ocorridas em 2024 e 2025. Como consequência, o peso das tarifas em relação às receitas dos operadores de passageiros aumentou. No transporte de mercadorias, os custos de utilização da infraestrutura mantiveram-se estáveis, refletindo uma política tarifária mais competitiva.

- O transporte ferroviário de passageiros constituiu o segmento que apresentou a evolução mais expressiva em 2025. O número de passageiros transportados atingiu máximos históricos recentes, registando um crescimento significativo face aos anos anteriores, acompanhado igualmente por um aumento expressivo dos PKm. Este crescimento foi particularmente visível nos serviços regionais, nos serviços Intercidades e nos suburbanos do Porto, refletindo o impacto das medidas de incentivo à utilização da ferrovia implementadas nos últimos anos, em especial, a introdução do Passe Ferroviário Verde.
- A análise efetuada demonstra que o Passe Ferroviário Verde constituiu uma das alterações mais relevantes verificadas no setor ferroviário português durante 2025. Os serviços abrangidos por esta medida registaram aumentos muito significativos da procura, especialmente nos serviços regionais e inter-regionais, evidenciando uma elevada elasticidade da procura às alterações tarifárias.
- Do lado da oferta, observou-se igualmente uma evolução positiva, embora menos acentuada do que a registada na procura. Como consequência, aumentaram os níveis médios de ocupação dos

³⁷ No website do Observatório da AMT, <https://observatorio.amt-autoridade.pt/>, são divulgados um

conjunto alargado de relatórios dinâmicos (*dashboards*) com informação complementar do setor

comboios evidenciando uma maior utilização da capacidade disponível, destacando-se os serviços regionais e inter-regionais com uma taxa de ocupação de 77%, valor que, embora evidencie uma forte procura, pode gerar constrangimentos de capacidade e conforto para os utilizadores.

- A análise da base tarifária média revelou igualmente os efeitos desta transformação. Enquanto a procura aumentou de forma muito expressiva, as receitas provenientes diretamente dos utilizadores registaram reduções em vários serviços, principalmente nos abrangidos pelo Passe Ferroviário Verde. A redução dos encargos suportados diretamente pelos passageiros foi compensada pelo aumento dos contributos do Estado, ilustrando, assim, uma alteração significativa do modelo de financiamento de parte relevante dos serviços ferroviários de passageiros.
- Relativamente ao transporte ferroviário de mercadorias, os indicadores de 2025 apontam para uma recuperação moderada deste segmento, traduzida em aumentos das toneladas transportadas, das TKm realizadas e da carga média por comboio. Contudo, o setor permanece abaixo dos níveis de atividade observados antes de 2020. A Medway e a Captrain mantiveram a totalidade do mercado nacional, subsistindo uma estrutura fortemente concentrada com cerca de 80% e 20% do mercado, respetivamente.
- Os indicadores de qualidade do serviço continuaram a deteriorar-se em 2025, tendo sido registados alguns dos níveis de pontualidade mais baixos da última década. Os serviços de longo curso e os suburbanos de Lisboa foram particularmente afetados, refletindo os impactos das intervenções na infraestrutura, das limitações operacionais e de outros constrangimentos que afetaram a exploração ferroviária. Apesar da degradação da pontualidade, os índices de regularidade mantiveram-se globalmente elevados. Ainda assim, verificou-se um aumento do número de comboios suprimidos na CP,

contrastando com a melhoria observada na Fertagus, que voltou a apresentar os melhores indicadores.

- O número de reclamações dos passageiros voltou a aumentar em 2025, atingindo o valor mais elevado do período em análise. O principal motivo de reclamação esteve associado ao incumprimento ou cumprimento defeituoso do serviço, com particular incidência nos atrasos, alterações de horários e perturbações da circulação. As reclamações relacionadas com preços, pagamentos e bilheteiras mantiveram igualmente um peso relevante. Em termos relativos, a CP apresenta um número de reclamações por passageiro superior ao observado na Fertagus, embora o valor na CP seja semelhante ao de 2022 e o da Fertagus tenha registado um aumento substancial ao longo dos últimos anos.
- Os resultados da consulta promovida pela AMT junto dos utilizadores e dos seus representantes evidenciaram uma perceção globalmente desfavorável da evolução dos serviços ferroviários. As avaliações mais negativas concentraram-se nos serviços urbanos e suburbanos de passageiros, particularmente nos aspetos relacionados com a pontualidade, a frequência dos serviços e a gestão de atrasos e perturbações.
- No transporte ferroviário de mercadorias, a perceção dos utilizadores revelou-se mais favorável, embora persistam preocupações relacionadas com o preço, a cobertura geográfica e a flexibilidade operacional. Também os utilizadores da infraestrutura ferroviária identificaram oportunidades de melhoria na tarifação e em alguns aspetos operacionais da rede, apesar de reconhecerem progressos em áreas como a comunicação com o gestor da infraestrutura e a gestão da capacidade.

