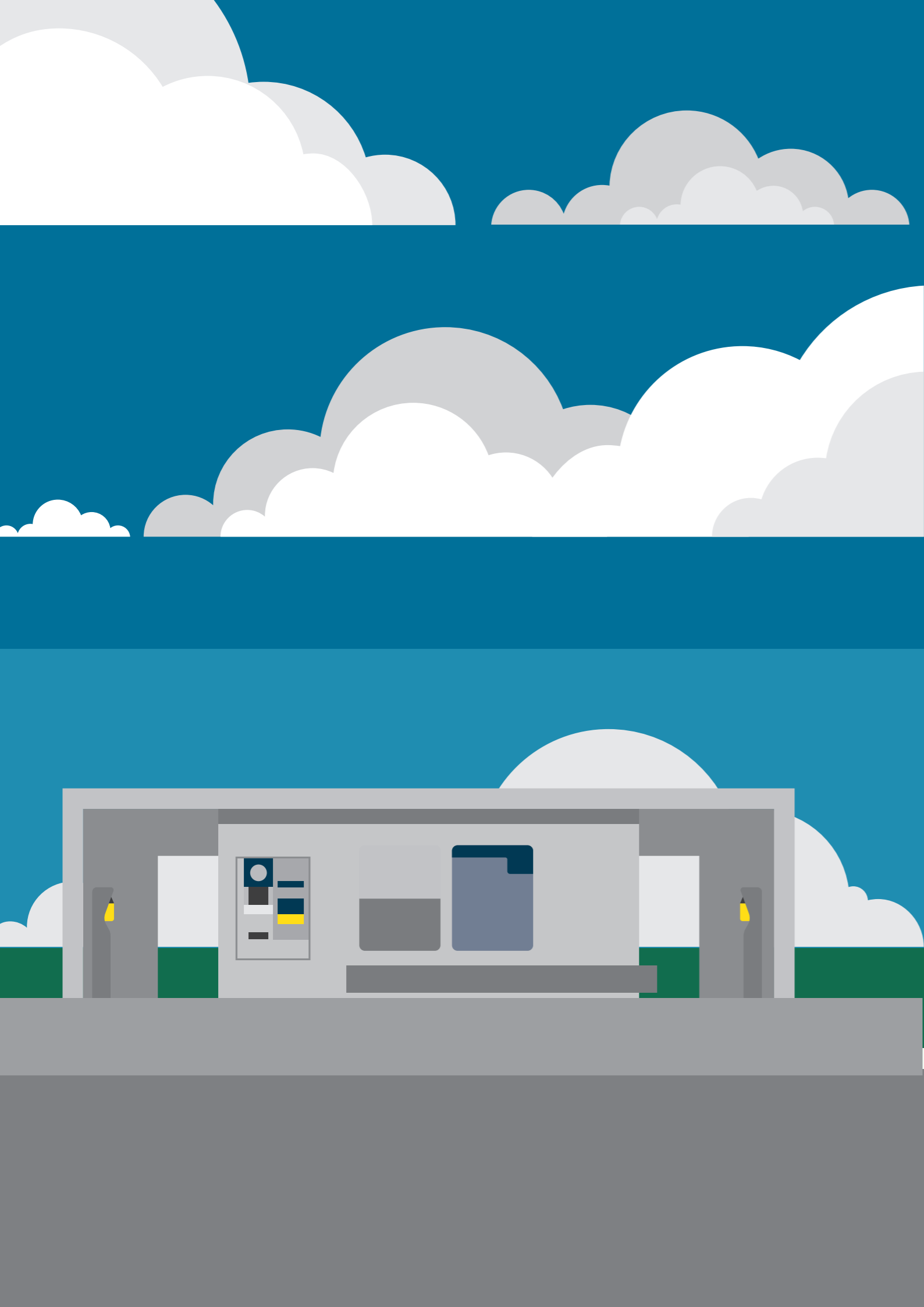


RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2015



Metro do Porto. A vida em movimento.





ÍNDICE

MENSAGEM DO PRESIDENTE 4

QUEM SOMOS E O QUE FAZEMOS 7

ESTRATÉGIA DE SUSTENTABILIDADE **10**

ENVOLVIMENTO **11**

DESTAQUES 2015 **17**

AMBIENTE 19

PERSPETIVA ECONÓMICA 28

RESPONSABILIDADE SOCIAL 34

ANEXOS 52



MENSAGEM DO PRESIDENTE

Em consonância com a Mensagem do Relatório e Contas, compete-me caracterizar, de forma concisa, a atividade da Metro do Porto ao longo do ano de 2015 de acordo com a sua visão de promover a mobilidade sustentável na Área Metropolitana do Porto, da sua Missão de planear, conceber, construir, equipar e explorar um sistema de metro ligeiro sob a visão de sustentabilidade, orientação para o cliente, rigor, transparência e espírito de equipa que tão bem caracterizam a empresa.

No ano de 2015, os custos operacionais da Metro do Porto, S.A., atingiram o valor mais baixo da história da empresa, cerca de 38,7 milhões de euros. No entanto, os elevados padrões de sustentabilidade do Metro mantiveram-se, com o registo de valores recorde no número de passageiros, cerca de 57,7 milhões - um aumento de 1,4% em relação ao ano anterior-, e nas receitas, cujo valor se fixou em 40,9 milhões de euros. Posto isto, pela primeira vez desde o início da operação da rede de Metro, a taxa de cobertura de custos foi excedentária (105,9%) e ultrapassou em 19,5 pontos percentuais o registo do ano precedente.

A Sustentabilidade do Metro do Porto, enquanto concessionária de um Serviço Público, é uma conjugação de fatores económico-financeiros e preocupações de natureza ambiental, social e cultural.

Na vertente ambiental, destaca-se a continuada redução de 1% na emissão indireta de poluentes como o CO2 e ainda a recertificação em Qualidade e Ambiente. São também notórios os benefícios sociais do sistema, dada a Segurança e a elevada taxa de satisfação dos utilizadores do Metro (84 pontos em 100, segundo revela o estudo realizado pela DOMP em 2015).

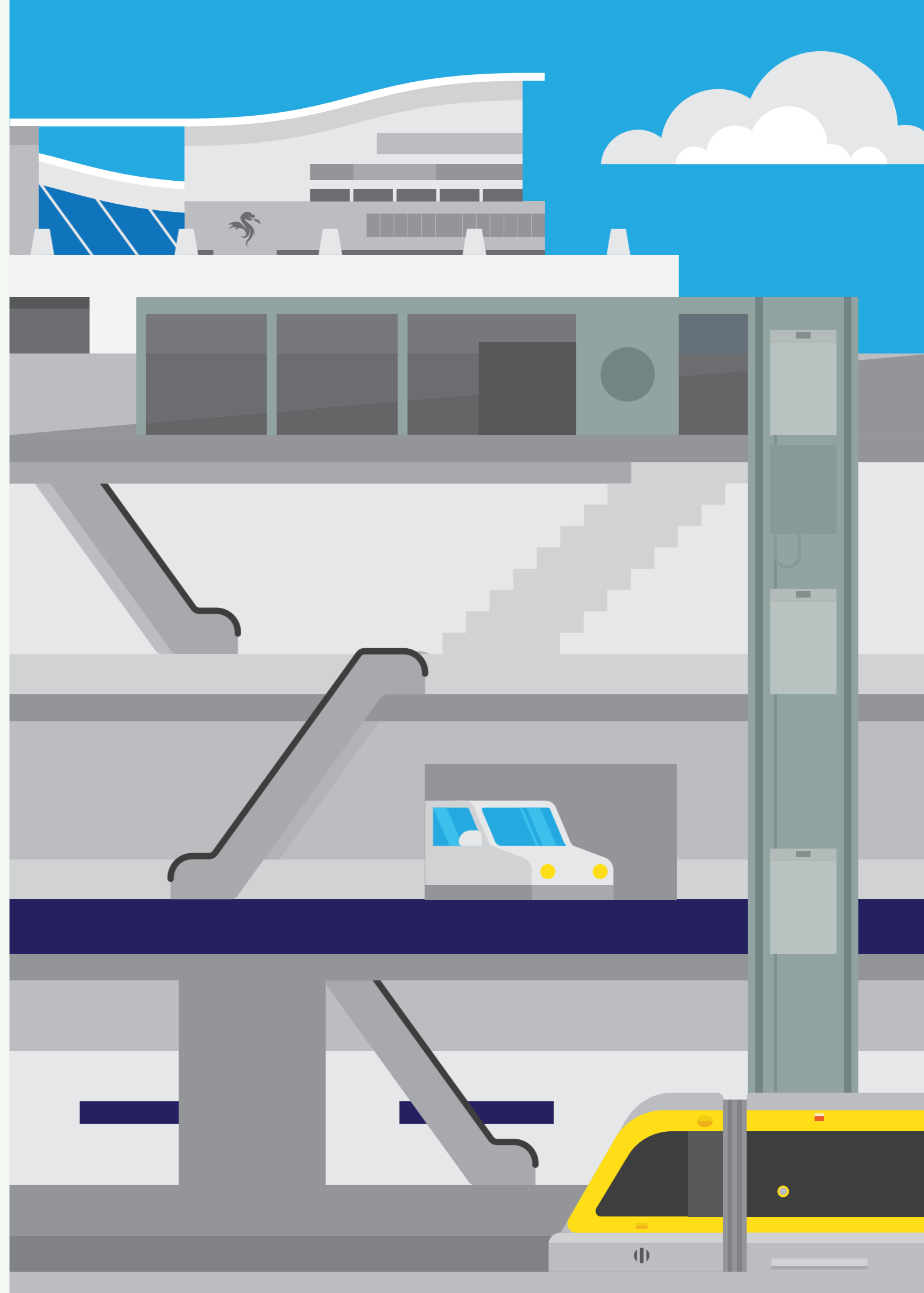
Relativamente à questão da responsabilidade social, destaca-se ainda o serviço MOVE PORTO - Metro e Autocarros 24 Horas uma operação noturna das linhas Azul e Amarela nas noites de fim-de-semana e vésperas de feriado, em articulação com a Rede Madrugada STCP e nos meses de julho a novembro. O serviço, que vigorou durante 15 fins-de-semana seguidos, foi utilizado por dezenas de milhares de pessoas, sobretudo jovens, teve como principal missão a promoção de comportamentos responsáveis, incentivando a utilização de transportes públicos no lugar dos automóveis, reduzindo desta forma os níveis de sinistralidade rodoviária na Área Metropolitana.

Ao longo do ano, tiveram lugar na rede de Metro do Porto mais de 550 eventos culturais e artísticos, fruto de parcerias com as principais instituições da cidade e região, que tornaram possível a associação dos diversos espaços do Metro a movimentos artísticos, solidários e de lazer.

Jorge Moreno Delgado
Presidente do Conselho de Administração



A SUSTENTABILIDADE DO METRO DO PORTO, ENQUANTO CONCESSIONÁRIA DE UM SERVIÇO PÚBLICO, É UMA CONJUGAÇÃO DE FATORES ECONÓMICO-FINANCEIROS E PREOCUPAÇÕES DE NATUREZA AMBIENTAL, SOCIAL E CULTURAL.



ENQUADRAMENTO DO RELATÓRIO FACE ÀS NOVAS LINHAS ORIENTADORAS DO GLOBAL REPORT INITIATIVE G4

As Diretrizes G4 do Global Reporting Initiative, tem a materialidade como principal critério para a sua implementação em comparação com a versão G3, ainda utilizada neste relatório.

Efetivamente as diretrizes G4 ao permitirem a elaboração de relatórios que se concentram nos impactos relevantes para as organizações e para a sociedade (ênfase na Materialidade) incentiva as organizações a fornecer informação que seja crítica para o seu negócio e Stakeholders.

Nesta perspetiva é crucial a realização de consultas aos stakeholders na fase prévia de definição do âmbito do relatório de sustentabilidade.

Não tendo sido possível durante o ano de 2015 implementar as metodologias que permitiriam à Metro do Porto apresentar o seu Relatório de Sustentabilidade de acordo com as diretrizes do G4, mantem-se o presente relatório com a estrutura definida nas diretrizes G3.

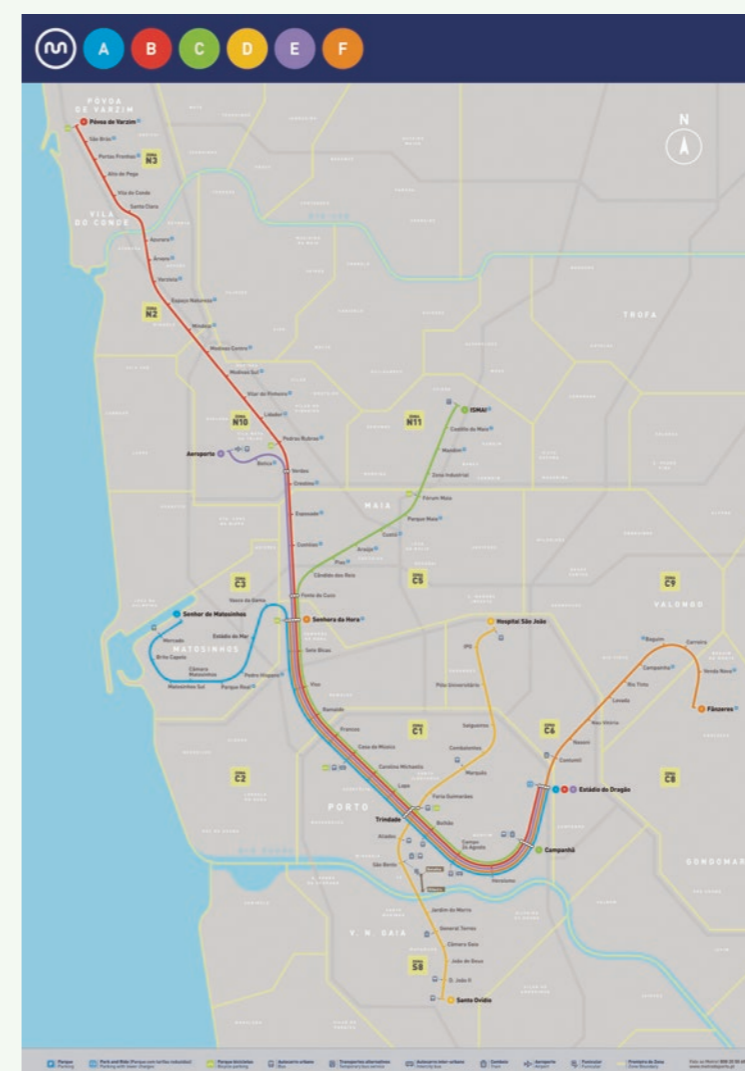
Durante o ano de 2016 irá a Metro do Porto S.A. trabalhar no sentido de apresentar o seu relatório de sustentabilidade referente ao ano 2016 integralmente de acordo com o G4.

QUEM SOMOS E O QUE FAZEMOS

Apresentação da Empresa

A Metro do Porto é uma empresa de transporte público de passageiros em sistema de metro ligeiro. É concessionária desse sistema na Área Metropolitana do Porto (AMP) por um período de 50 anos. As Bases da Concessão, assim como os seus estatutos, vêm reguladas pelo Decreto-Lei n.º 394-A/98 de 15 de setembro, Anexo III, art. 1.º e art. 3.º, com as alterações do Decreto-Lei n.º 192/2008, de 1 de outubro e encontram-se disponíveis para consulta no site da Empresa.

	2015
KM DE REDE	67
ESTAÇÕES	81
LINHAS	6
MUNICÍPIOS	7
MILHÕES DE PASSAGEIROS	58
MILHÕES DE PASSAGEIROS KM	294
VEÍCULOS EM SERVIÇO	102
MILHÕES DE KM PERCORRIDOS	7
TAXA DE OCUPAÇÃO	18%
NDICE DE SATISFAÇÃO PONDERADO DOS CLIENTES	78,6
MÉDIA ANUAL DE SATISFAÇÃO GLOBAL	83,9
COLABORADORES	77



QUEM SOMOS E O QUE FAZEMOS

MISSÃO

Planear, conceber, construir, equipar e explorar um Sistema de Metro Ligeiro na Área Metropolitana do Porto, em regime de concessão atribuída pelo Estado.

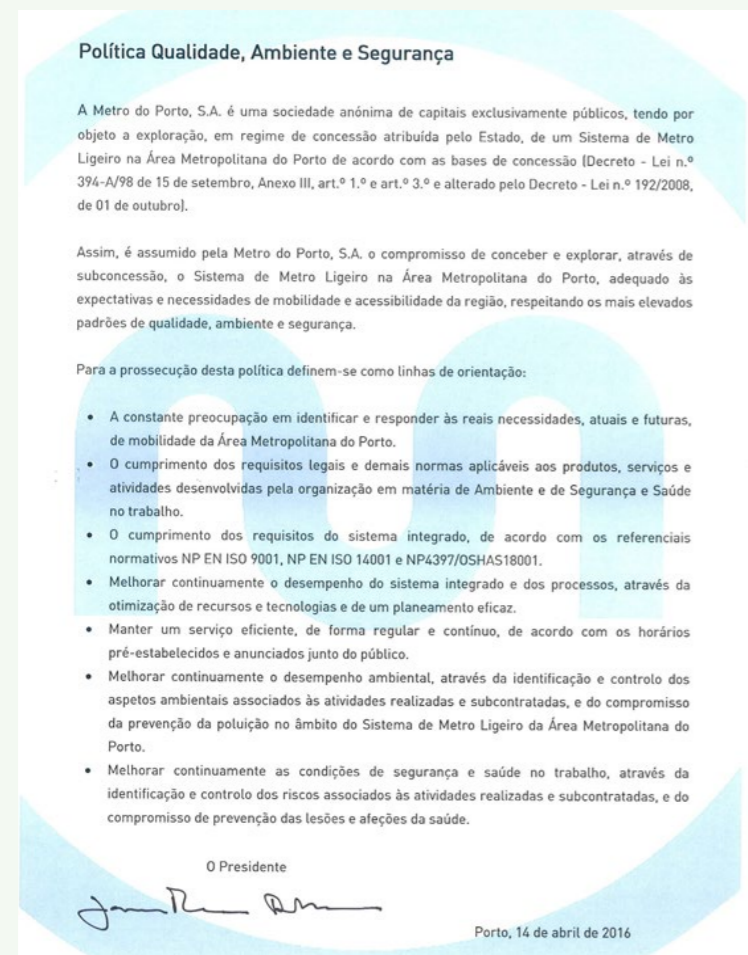
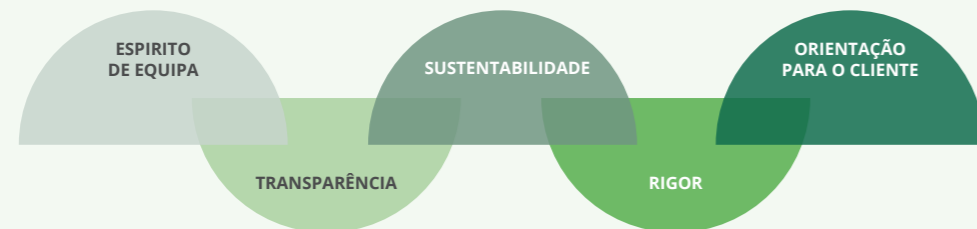
VISÃO

Promover a mobilidade sustentável na Área Metropolitana do Porto.

VALORES

Sustentabilidade, Orientação para o Cliente, Rigor, Transparência e Espírito de Equipa.

Valores da Metro do Porto



QUEM SOMOS E O QUE FAZEMOS

Estratégia de Sustentabilidade

O Plano Estratégico dos Transportes, PET, identifica um conjunto de medidas para o horizonte 2011 - 2015 que, no que respeita à Metro do Porto, se consubstanciavam, numa primeira fase, na reestruturação da Empresa e, numa segunda fase, no aprofundamento da abertura à iniciativa privada da atividade de operação e exploração do serviço de transporte público, devendo o stock de dívida ficar a cargo do Estado.

No âmbito da reestruturação da Empresa, foi criado um programa de saídas voluntárias de colaboradores disponível para adesão a partir de maio de 2014, de acordo com os limites definidos no Decreto-Lei n.º 143/2010, de 31 de dezembro, ao qual aderiram 10 colaboradores.

Quanto ao aprofundamento da abertura à iniciativa privada, e conforme melhor explicado no Relatório e Contas da Empresa, foi revogado o contrato de Subconcessão dos Sistemas de Transporte da Metro do Porto, S.A. e da Sociedade de Transportes Coletivos do Porto, S.A. estabelecido com o Agrupamento Ferrocarril Metropolitana de Barcelona, S.A. / Transports Ciutat Comtal, S.A., tendo sido lançado um novo processo de contratação para a Subconcessão da Metro do Porto, por convite a todas as entidades que adquiriram

as peças do procedimento, tendo resultado desse procedimento a adjudicação do Sistema de Transportes da Metro do Porto à Transdev Mobilidade, S.A.. Já em 2016 decidiu-se pela anulação administrativa desse ato de adjudicação e pela prorrogação, por dois anos, com o atual operador.

Ainda na esfera dos documentos orientadores da atuação da Empresa, é de destacar a entrada em vigor do Contrato de Serviço Público a 1 de Janeiro de 2015. Nesse documento encontram-se definidas as obrigações de prestação de serviço pela Metro do Porto, as penalidades em caso de incumprimento dessas obrigações e estipula a inexistência de compensações financeiras pelo seu cumprimento. Não são reguladas, no seu âmbito, as responsabilidades relativas à dívida histórica da Empresa, as responsabilidades relativas ao investimento na construção de infraestruturas civis e sistemas técnicos, as responsabilidades relativas às componentes da grande manutenção referentes às infraestruturas civis e aos sistemas técnicos, nem finalmente o serviço de transporte prestado pela Empresa relativo ao Funicular de Guindais.

Estratégia Empresarial Integrada da Metro do Porto

A Estratégia Empresarial Integrada da Metro do Porto, para o período 2007-2027 define um conjunto de objetivos com vista à criação de benefícios económicos, sociais e ambientais na Área Metropolitana do Porto.

Objetivos Estratégicos

- Constituir-se, posicionar-se e desenvolver-se como um ator e um fator inequívocos de dinamização económica e social da AMP.
- Contribuir para a modificação dos padrões de uso, ocupação e transformação das áreas urbanas e suburbanas da região, tendo em vista a competitividade territorial, a sustentabilidade ambiental e a coesão social.
- Reforçar a sua intervenção e influência enquanto elemento estruturante do reordenamento do sistema de transportes da AMP, articulando-se de forma estreita e concertada com os restantes operadores de transporte público.
- Privilegiar a dimensão metropolitana em oposição à dimensão porventura excessivamente municipal, tendo em particular atenção as concentrações de habitação, emprego e serviços.
- Promover a consolidação e a contenção dos tecidos urbanos.
- Privilegiar ganhos de tempo, em todas as circunstâncias, através da promoção da linearidade dos traçados e da prioridade à velocidade de circulação.
- Almejar a progressiva captação de deslocações ao transporte individual, através de uma política muito ambiciosa e concertada.
- Promover a eficiência energética global do sistema de transportes da Área Metropolitana e visar metas ambiciosas de redução das emissões poluentes.



Relacionamento com as Partes Interessadas

A Metro do Porto desenvolveu, e manteve desde o início da sua atividade, uma vasta rede de contatos com parceiros, que, de uma forma mais direta ou indireta, lidam regularmente com a Empresa e têm face à mesma, interesses, motivações ou expectativas.

Foi no entanto em 2006, que após uma análise mais detalhada se definiu o grupo de stakeholders da Metro do Porto, que até hoje se mantém atual. Através da definição explícita ou implícita nas Bases de Concessão e tendo em conta os critérios de, dependência, estratégia, responsabilidade e proximidade, chegou-se a um grupo de dez partes interessadas, que teve como fator de seleção o nível de influência que estas entidades têm na atividade da Empresa.

Ao longo do ano de 2015 a Metro do Porto manteve com um dos seus objetivos estratégicos a preocupação de todos os dias dar resposta àquilo que são as necessidades ou pressupostos dos seus stakeholders. Apesar de não existirem políticas formais para lidar com estas situações, a Empresa mantém uma constante relação de proximidade e abertura com todas as partes interessadas.

A este nível, destacam-se os inquéritos anuais de satisfação do cliente, a interatividade proporcionada pelo Facebook, Twitter, Website e a linha Olá Metro e os contatos diretos com todos os organismos que de algum modo partilham interesses na área de influência do nosso projeto.

Forma de Relacionamento com as Partes Interessadas

CLIENTES

- Inquéritos de satisfação e perfil de cliente.
- Análise de reclamações e sugestões (através de uma ferramenta própria para o efeito).
- Interatividade: Facebook, Twitter, website www.metrodoporto.pt, linha OláMetro.
- Suportes de comunicação diversificados: flyers, newsletter Vaivém, SMS Metro (4901), Metro TV, rádio, comunicados de imprensa, apresentações públicas, etc.
- Vantagens, concursos, operações especiais.

FORNECEDORES

- Promoção da transparência e da concorrência, privilegiando a plataforma vortal.
- Acompanhamento ativo das empreitadas e fornecimentos.

COLABORADORES

- Promoção de estágios.
- Resposta a solicitações diversas.

ACIONISTAS

- Assembleias-Gerais ordinárias e extraordinárias.
- Contrato de Serviço Público.
- Facilidade de acesso à informação.
- Resposta a solicitações diversas.

PARCEIROS ESTRATÉGICOS

- Troca de informação e partilha de *know-how*.
- Apoio em estudos e projetos.
- Cooperação na implementação e promoção da intermodalidade.
- Cooperação ao nível da prevenção e segurança.

COMUNIDADE

- Sessões de esclarecimento e diversa informação atualizada a respeito de obras.
- Divulgação de indicadores de desempenho operacionais e financeiros.
- Promoção e apoio de iniciativas e eventos de cariz cultural e educativo.
- Informação acerca do cumprimento dos Princípios de Bom Governo no site www.metroporto.pt e no site www.dgtf.pt.

COMUNICAÇÃO SOCIAL

- Press Releases frequentes.
- Resposta a pedidos de informação.

TUTELA

- Reporte regular de informação.
- Resposta a solicitações.
- Reporte pontual sempre que ocorre um evento relevante.
- Atualização periódica das bases de dados do SIRIEF, SCEP, SOR, SIGO, SIPIDDAC, SIOE, DGAEP, INE, Banco de Portugal.
- Acompanhamento cordial e eficiente de auditorias.

AUTARQUIAS LOCAIS

- Contato permanente e com espírito colaborativo.
- Cooperação no âmbito do ordenamento urbano.

FINANCIADORES

- Contato permanente.
- Resposta a pedidos de informação.
- Acompanhamento cordial e eficiente de auditorias.

Participação em Associações e Organismos Nacionais e Internacionais

UITP

Membro

Associação que se auto-define como defensora mundial para o transporte público e mobilidade sustentável, bem como, promotora de inovações no setor dos transportes públicos.

ALAMYS

Membro da Assembleia-Geral e Membro Principal

Associação com objetivos de intercâmbio tecnológico e de experiências entre os seus membros com o fim de contribuir para o aumento da produtividade, otimização dos recursos e modernização de infra-estruturas e métodos de gestão.

ENERGAIA

Membro

Foi criada em 1999 por iniciativa da Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia ao abrigo de um contrato com o programa SAVE II da Comissão Europeia, que apoiava a criação e o funcionamento deste tipo de organizações durante três anos. Durante a primeira década de existência, a Energaia focou a sua atividade no Município de Gaia, tendo contribuído para o seu desenvolvimento sustentável através de projetos e políticas na área da Utilização Racional de Energia e Sustentabilidade.

Com o alargamento territorial a seis Municípios: Vila Nova de Gaia, Santa Maria da Feira, Oliveira de Azemeis, Espinho, São João da Madeira e Vale de Cambra, a Energaia enfrenta um novo desafio, o de contribuir para a sustentabilidade e competitividade dos territórios aumentando assim a qualidade de vida dos cidadãos.

ADEPORTO

Membro da Assembleia-Geral e Associada

Associação que tem como fim contribuir para a utilização racional da energia, a eficiência energética, a gestão ambiental na interface com a energia, o melhor aproveitamento dos recursos energéticos e o alargamento das boas práticas no planeamento, na gestão, na construção e na mobilidade sustentável.

CASA DA MÚSICA

Membro Fundador

Instituição dedicada à divulgação da música no Porto.

FUNDAÇÃO DE SERRALVES

Membro Fundador

Instituição cultural de âmbito europeu ao serviço da comunidade nacional, que tem como missão sensibilizar o público para a arte contemporânea e o ambiente, através do Museu de Arte Contemporânea como centro pluridisciplinar, do Parque como património natural e do Auditório como centro de reflexão e debate.

PORTO DIGITAL

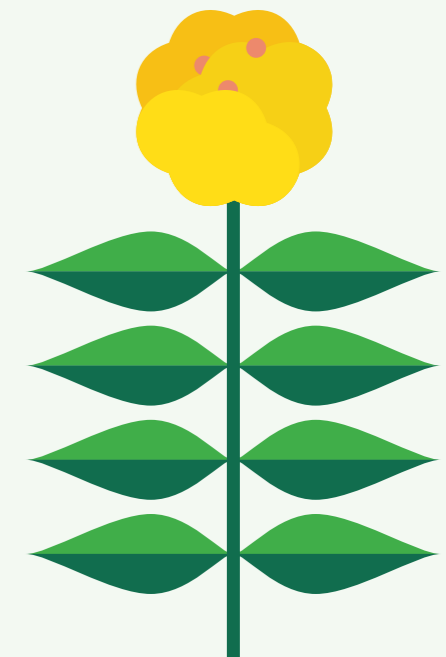
Vogal do Conselho de Administração e Promotor

O projeto Porto Digital tem como princípio orientador base contribuir para a evolução de uma sociedade de informação e do conhecimento, e tentar que essa sociedade possa estar ao alcance de todos.

INEGI

Membro da Assembleia Geral e Associado

O INEGI é uma instituição de interface entre a Universidade e a Indústria vocacionada para a realização de atividade de Inovação e Transferência de Tecnologia orientada para o tecido industrial. Assume-se como um agente ativo no desenvolvimento do tecido Industrial Português e na transformação do modelo competitivo da indústria nacional.



COST ACTION TU1103 - GE - OPERATION AND SAFETY OF LRT IN INTERACTION WITH PUBLIC SPACE

A iniciativa TU1103 – ‘Operation and Safety of LRT in interaction with public space’ - integrada no quadro de ações do COST (grupo intergovernamental para a cooperação europeia em ciência e tecnologia) teve como propósito a partilha de experiências entre vários sistemas de Metro Ligeiro, com vista à melhoria da segurança e à redução do impacto dos possíveis conflitos com os outros utilizadores do espaço público. O Metro do Porto foi parte integrante do grupo de trabalho constituído por mais 14 países (Alemanha, Áustria, Bélgica, Espanha, França, Hungria, Inglaterra, Irlanda, Israel, Itália, Países Baixos, Polónia, República Checa e Suíça) que, através do cruzamento de dados, experiências e resultados, elencaram as boas práticas de circulação, design e integração urbana com vista a uma convivência pacífica entre o Sistema de Metro Ligeiro e a cidade onde este se insere. Esta acção terminou em setembro de 2015 com a publicação do relatório final: ‘Operation and safety of tramways in interaction with public space – Analysis and Outcomes Synthesis’.

CT-177-COMISSÃO TÉCNICA PARA A ACESSIBILIDADE E O DESIGN UNIVERSAL

A CT 177 - Acessibilidades e Design Inclusivo, coordenada pelo ONS-ABIMOTA, é um órgão técnico que visa a elaboração de normas portuguesas e a emissão de pareceres normativos, no domínio das Acessibilidades e do Design Inclusivo e no qual participam, em regime de voluntariado, entidades interessadas na matéria em causa. A Metro do Porto S.A., como membro do Grupo de Trabalho dos Transportes, participou na elaboração de uma Norma de Acessibilidade para os Transportes que foi já entregue para edição e aguarda publicação. Esta Norma terá como objetivo servir de base à certificação de empresas e entidades neste sector de atividade.

CT-148-COMISSÃO TÉCNICA PARA OS TRANSPORTES, LOGÍSTICA E SERVIÇOS

A CT 148 é uma comissão técnica que desde 2007 se dedica à elaboração de normas portuguesas e à emissão de pareceres normativos, no domínio dos Transportes, Logística e Serviços. Na CT 148 participam, em regime de voluntariado, entidades interessadas nas matérias em causa, constituindo, tanto quanto possível, uma representação equilibrada dos interesses socioeconómicos abrangidos e traduzindo um consenso nacional nesse sentido. A Metro do Porto, S.A. é membro desta Comissão desde a sua constituição (2007). No âmbito do trabalho promovido por esta Comissão técnica foram produzidas as seguintes normas:

- NP 4475:2008 – Transporte público de passageiros, Rede de Metro, características e fornecimento de serviço;
- NP 4493:2010 – Transporte público de passageiros, Linha de autocarros urbanos, características e fornecimento de serviço;

- NP 4503:2011 – Transporte público de passageiros, Linha de elétricos urbanos, características e fornecimento do serviço;
- NP 4509:2012 – Transporte público de passageiros, Fiscalização de títulos de transporte, características e fornecimento de serviço;
- NP4514:2014 – Transporte público de passageiros, Linha de autocarros interurbanos, características e fornecimento do serviço;
- NP 4538:2015 – Transporte público de passageiros – Serviço de aluguer ocasional e regular especializado.

CT 143 - “APLICAÇÕES FERROVIÁRIAS”

A CT 143 é a Comissão Técnica que se dedica ao desenvolvimento de atividades de normalização no sector ferroviário, devidamente coordenada pela APNCF, na qualidade de Organismo de Normalização Sectorial reconhecido pelo Instituto Português da Qualidade. A APNCF acompanha e participa ativamente nas atividades de normalização dos Comitês Técnicos CEN/TC 256 “Railway applications” do Comité Europeu de Normalização (CEN) e do ISO/TC 269 “Railway applications” da Organização Internacional de Normalização (ISO). A Metro do Porto, S. A é membro desta Comissão desde maio de 2006.

Protocolos

ASSISTÊNCIA TÉCNICA

Protocolo estabelecido com o Metro do Mondego.

O objeto deste protocolo é prestar assistência técnica gratuita em domínios como: estudos prévios e projetos, sistemas de sinalização, planeamento da oferta de transportes, exploração comercial, investigação e desenvolvimento, entre outros.

1ª AVENIDA

Protocolo estabelecido com a Porto Vivo SRU e a Porto Lazer.

O objetivo desta parceria é implementar um programa integrado de promoção e valorização do comércio, turismo e cultura.

ENERGIA DE FRENAGEM REGENERATIVA

Protocolo estabelecido com a Efacec e Universidade do Minho.

O objeto do protocolo é o estudo e construção de um piloto para recuperar e armazenar a energia libertada pelos veículos quando em travagem, e mais tarde devolver essa mesma energia à rede de tração para ser consumida por veículos em aceleração ou andamento. Concluído o estudo, irá instalar-se o piloto numa Subestação da rede do Metro.

COLABORAÇÃO TÉCNICO-CIENTÍFICA

Protocolos estabelecidos com a Universidade do Porto.

Um dos protocolos prevê a cooperação científica e técnica; apoio logístico e recursos humanos; documentação, informação e divulgação científica e cultural e formação e especialização. O outro protocolo regulamenta a produção de conteúdos áudio-visuais para a Metro TV.



NAVMETRO

Protocolo estabelecido com a ACAPO (Associação dos Cegos e Amblíopes de Portugal).

O objetivo do Protocolo é garantir a colaboração específica entre as partes para operacionalização do sistema Navmetro e para a assessoria em questões gerais de acessibilidade referentes ao Metro do Porto.

CEDÊNCIA DE INFRA-ESTRUTURAS PARA INSTALAÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE FIBRA ÓTICA

Protocolos estabelecidos com diversas entidades.

O objetivo dos Protocolos é a disponibilização do acesso e utilização das infra-estruturas da Metro do Porto para instalação de cabos de fibra ótica.

UTILIZAÇÃO DE INFRA-ESTRUTURAS DO METRO DO PORTO PARA A INSTALAÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE COMUNICAÇÕES DE EMERGÊNCIA, SEGURANÇA E PROTEÇÃO CIVIL

Protocolo estabelecido com a Direção-Geral de Infra-Estruturas e Equipamentos do Ministério da Administração Externa.

O objeto deste protocolo é a disponibilização, temporária e gratuita, do acesso e utilização das infra-estruturas da Metro do Porto de modo a permitir a implementação do Projeto SIRIESP (Sistema Integrado das Redes de Emergência e Segurança de Portugal).

SISTEMA DE ALERTA DE RAPTO DE MENORES

Protocolo estabelecido com o Ministério da Justiça

O sistema de alerta de rapto de menores assenta numa parceria voluntária entre autoridades judiciais e policiais, de um lado e, as empresas de transporte entre outros organismos e entidades, do outro. As empresas de transporte comprometem-se a divulgar a mensagem de alerta através dos painéis informativos ou de outros meios de divulgação que disponham nas estações e terminais.

PROCEDIMENTOS EM MATÉRIA DE ÓBITOS EM CIRCULAÇÕES FERROVIÁRIAS E ANÁLOGAS

Protocolo estabelecido com a Procuradoria-Geral Distrital do Porto

O objetivo deste protocolo é agilizar os procedimentos em situações de óbito, de forma a garantir valores como a dignidade e o respeito devido aos que são mais próximos da vítima.

DESENVOLVIMENTO DE SISTEMA DE SINALIZAÇÃO VOCACIONADO PARA METROS

Protocolo estabelecido com a Efacec

O objeto do protocolo é a disponibilização temporária da infraestrutura na Linha do Aeroporto, bem como, o acompanhamento, sob o ponto de vista da engenharia de sinalização, do ensaio do piloto de um sistema de sinalização de raiz portuguesa.



Procura 2015

Desde 2003, ano de abertura do Sistema, que o Metro do Porto atinge sucessivos recordes de procura, com exceção de 2012. E uma vez mais, em 2015, voltou-se a assistir a um novo crescimento de validações, com um total de 57,7 milhões, 1,4% superior ao ano anterior. Esse também foi ano em que os passageiros km transportados atingiram o máximo, com um total de 294,5 milhões, 2,2% superior ao valor registado em 2014.

Em 2015 foram registadas, em média, 190 mil validações em dia útil e 84 mil validações aos fins-de-semana e feriados. O percurso médio dos passageiros aumentou 1,4% face ao ano anterior atingindo os 5,1 km.

Eventos (PROJETO MOVE)

No seguimento do lançamento deste serviço pioneiro em 2014, a Metro do Porto voltou a disponibilizar em 2015 e em parceria com a Câmara Municipal do Porto e a articulação com a rede de madrugada da STCP, o serviço de operação noturna ininterrupta nas noites de fim-de-semana.

A segunda edição do MOVE Porto decorreu durante 15 fins-de-semana seguidos, entre 26 de junho e 4 de outubro, na linha Amarela (D) e no Tronco Comum da rede (entre as estações Estádio do Dragão e Senhora da Hora) – com frequências de passagem de 20 minutos em ambos os sentidos, permitindo um acesso mais rápido e direto à “baixa” do Porto e contribuindo também para fomento da atividade do turismo e lazer na cidade. Em 2015 a operação MOVE Porto decorreu em menos cinco fins-de-semana que no ano anterior.

Mais uma vez tratou-se de uma iniciativa de responsabilidade social dirigida a toda a população da Área Metropolitana do Porto e sobretudo aos mais jovens, procurando responder ao acesso decorrente da concentração da animação noturna na “baixa” do Porto, onde são crescentes a afluência de pessoas durante as noites de fim-de-semana e as dificuldades de circulação de estacionamento automóvel. A nível ambiental permitiu reduzir a poluição atmosférica e sonora, contribuindo para o melhoramento da qualidade de vida no espaço público, acompanhando o exemplo de cidades como Nova Iorque, Barcelona, Viena ou Berlim também pioneiras no serviço noturno de Metro.

O MOVE PORTO veio trazer maior segurança às pessoas que procuraram animação noturna, diminuindo os constrangimentos à circulação e a sinistralidade. A segurança foi mesmo uma das maiores prioridades, tendo sido garantido um reforço do número de vigilantes presentes nas estações e nos veículos e o apoio de elementos da PSP. Nas estações com maior afluência estiveram ainda em serviço equipas de apoio e de informação aos clientes.

A edição de 2015 traduziu-se numa oferta adicional de cerca de 22.500 veículos quilómetro num acréscimo médio de cerca de 7 mil validações por fim-de-semana, captando mais de cem mil validações nesse período e refletindo um crescimento médio de 1% face à edição experimental de 2014.

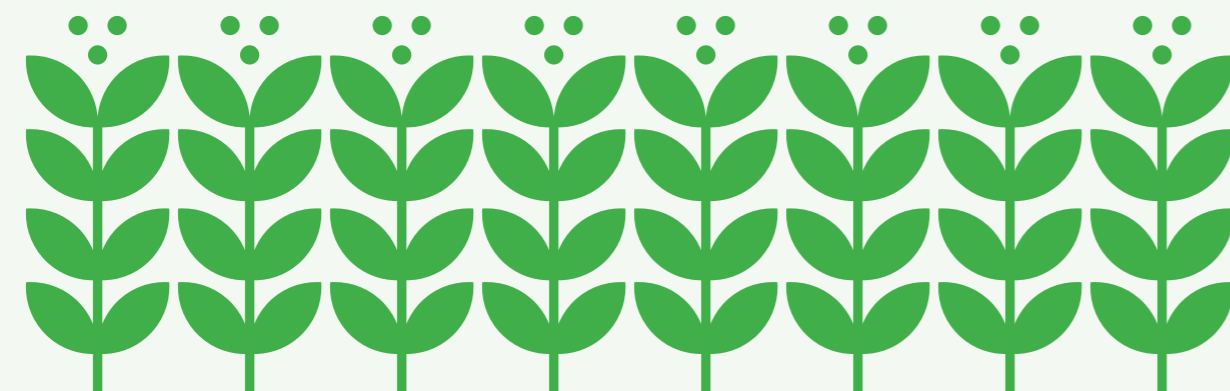
Operação e Manutenção no SMLAMP

A vigência do contrato celebrado entre a Metro do Porto, S.A. e a Prometro, S.A. em 26 de fevereiro de 2010 e que deveria ter cessado a 31 de dezembro de 2014, foi devido a vicissitudes várias associadas ao processo para a nova contratação, prolongada durante todo o ano de 2015.

A Metro do Porto, S.A. e a Prometro, S.A. celebraram assim, durante o ano de 2015, 4 prorrogações do contrato, que se traduziram em igual numero de aditamentos ao longo de 2015 nomeadamente:

- 1º aditamento, de 1 de janeiro de 2015 a 31 de março de 2015;
- 2º aditamento, 1 de abril de 2015 a 30 de junho de 2015, com a possibilidade de opção pelo período adicional de um mês, opção essa exercida pela Metro do Porto);
- 3º aditamento, 1 de agosto de 2015 a 30 de setembro de 2015, com a possibilidade de opção pelo período adicional de um mês, opção exercida pela Metro do Porto);
- 4º aditamento, 1 de novembro de 2015 a 29 de fevereiro de 2016, com a possibilidade de opção pelo período adicional de um mês, opção igualmente exercida pela Metro do Porto).

Uma vez que estes aditamentos excluíram os trabalhos de manutenção da frota de material circulante, a Metro do Porto, após consulta a duas entidades, celebrou através de ajuste direto um contrato de manutenção da totalidade da frota com a EMEF, pelos mesmos prazos dos aditamentos celebrados com a Prometro S.A..



Tal como referido noutros pontos manteve-se em 2015 o aumento da procura do Metro, crescendo as validações 1,4% para um total de 57,7 milhões. Este valor representa um novo máximo absoluto de validações desde o arranque da exploração comercial do Sistema de Metro Ligeiro em 2003.

Relativamente ao consumo de energia, o aumento verificado (1%) acompanha o valor do aumento da procura, refletindo-se também no fator de emissão passageiro Km de 165gCO₂e por passageiro km, que se manteve estável face ao ano de 2014.

Já ao nível do consumo de água verificou-se um aumento resultante da necessidade de manter os espaços verdes afetos às estações e inserções urbanas da responsabilidade da MP, associado a índices de pluviosidade muito menores em 2015 do que os verificados em 2014.

Deve ainda referir-se que, durante todo o ano de 2015, a situação contratual, já descrita nos pontos anteriores, entre a Metro do Porto e a Prometro (baseado em 4 aditamentos de horizonte temporal sempre igual ou inferior a 3 meses cada), não permitiu a definição de objetivos e a consolidação de estratégias, para melhorar o desempenho ambiental global de todo o SMLAMP.

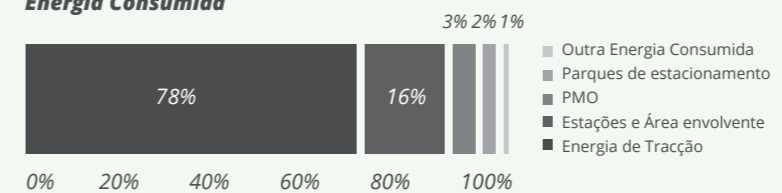
Foi, no entanto, dada continuidade às ações de acompanhamento do desempenho ambiental da Subconcessionária através dos mecanismos de fiscalização e gestão contratual. Deste modo, a Metro do Porto, S.A., conseguiu que fossem cumpridos os objetivos e metas ambientais estabelecidos pela empresa para o ano de 2015, na sua generalidade.

Energia

Em 2015, foram consumidos 50,1 milhões de kwh de energia elétrica, um aumento de 1,0% face a 2014.

Cerca de 78% da energia consumida é relativa à tração dos veículos, seguindo-se os consumos relativos às estações e zona envolvente. Verifica-se uma melhoria na eficiência energética operacional, com consumos de energia por veículo km e passageiro km ligeiramente inferiores aos do ano anterior.

Energia Consumida



Consumo de energia de tração	un.	2013	2014	2015
Por passageiro km	kwh	0,138	0,134	0,133
Por veículo km	kwh	5,284	5,096	5,081

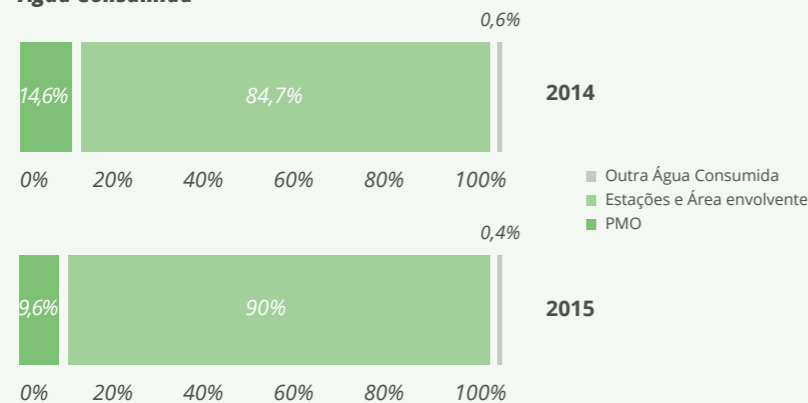


Água

Ao contrário do ano anterior, em que se verificou uma redução de 17% no consumo de água, em 2015, houve um aumento de 33% em relação a 2014. Foram consumidos 163 mil m³ de água, sendo que a maior percentagem deste consumo tem a ver com a manutenção das estações e da sua área envolvente.

A água consumida tem como origem captações próprias e a rede pública.

Água Consumida



Através dos registos das leituras/consumos, é possível verificar que em 2015 o ciclo de rega foi de março até outubro, enquanto no ano de 2014 apenas se registaram consumos de maio a outubro, o que se traduz em mais 2 meses de consumo, comparativamente com o ano de 2014, ano em que, por outro lado, se verificou o maior índice de pluviosidade desde o início da subconcessão.

Os índices de pluviosidade, em 2015 desceram comparativamente ao ano de 2014, para valores próximos dos registados em 2011:

Precipitação Total

Anos	Estação Meteorológica - Porto (mm)
2010	1 172,4
2011	935,3
2012	865,5
2013	741,9
2014	1 706,8
2015	994,0

Fontes/Entidades: IPMA/MAM, PORDATA

Resíduos

Na Sede da Metro do Porto estão implementadas as práticas de deposição e recolha seletiva dos resíduos produzidos, quer ao nível das atividades administrativas, quer nas zonas de disponibilização de comida e bebida.

No que diz respeito aos tinteiros, tonners e telemóveis, a Metro do Porto estabeleceu um contrato com uma empresa da especialidade para recolha de todos os Consumíveis Informáticos. No ano de 2015 foram produzidos 339 kg destes resíduos.

RESÍDUOS - SEDE

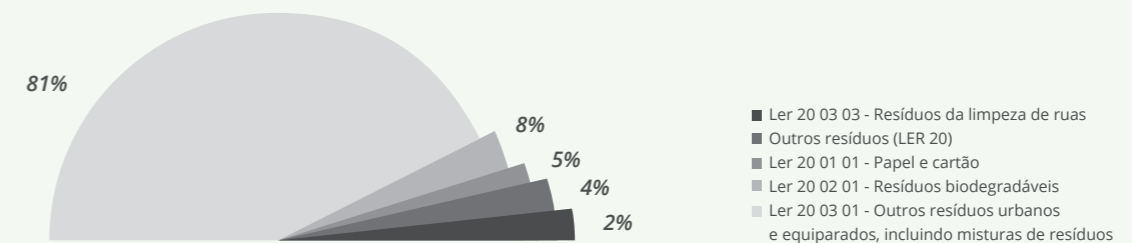
Este aumento significativo em relação ao ano anterior está também ele relacionado com os processos administrativos que resultaram dos concursos e contratos de subconcessão e aditamentos ao contrato de subconcessão do SMLAMP.

Os dados referentes a resíduos de operação e manutenção incluem os resíduos produzidos no âmbito da atividade da sociedade operadora (ViaPorto) e os produzidos nas atividades de manutenção dos veículos, pela EMEF.

Assim, durante o ano de 2015, foram produzidos na operação e manutenção do Sistema de Metro um total de 689 toneladas de resíduos, dos quais 16 toneladas são resíduos perigosos. De referir que este ano produziram-se menos 184 toneladas de resíduos.

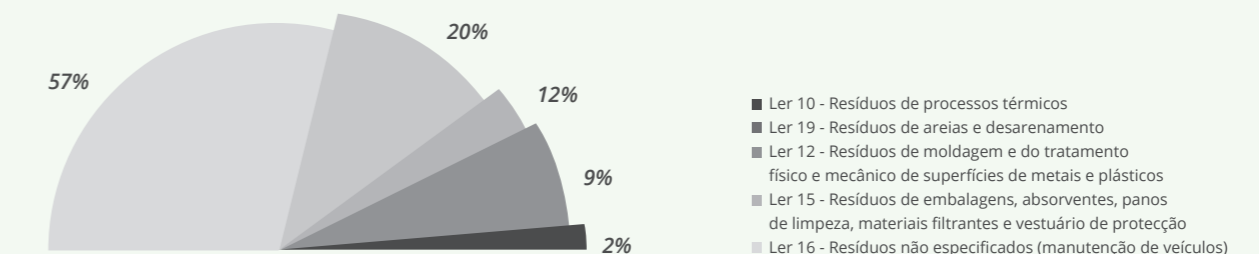
Os resíduos mais produzidos referem-se a resíduos urbanos e equiparados (LER 20), sendo que destes, 81% estão classificados numa categoria indiferenciada que inclui Outros resíduos urbanos e equiparados, incluindo misturas de resíduos. Os resíduos biodegradáveis e os resíduos de papel e cartão, com 45 toneladas e 31 toneladas, respetivamente, correspondem à segunda e terceira categoria com maior representatividade.

Resíduos Urbanos e Equiparados



Dos restantes, há que destacar a importância relativa aos resíduos produzidos com a manutenção dos veículos (LER 16) e dos resíduos de embalagens, absorventes, panos de limpeza, materiais filtrantes e vestuário de proteção (LER 15).

Resíduos Sólidos de Operação e Manutenção



RESÍDUOS DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO

Também foram produzidos resíduos líquidos – cerca de 14,6 mil litros, dos quais 11,81 mil referentes a outros óleos de motores, transmissões e lubrificação e 2,82 mil litros respeitantes a outros solventes e mistura de solventes (estes resíduos estão classificados como perigosos e foram, na sua totalidade, valorizados).

Todos os resíduos produzidos foram encaminhados para destino final licenciado tendo sido valorizadas 644 toneladas de resíduos (93%) e eliminados cerca de 45 toneladas (7%).

Património

Continuou o ano de 2015 a senda de divulgação dos trabalhos de Arqueologia desenvolvidos na primeira fase de construção vinda de 2014. Uma divulgação mais uma vez feita junto do público, e o que resultou de chamamento vindo da própria Sociedade, de resto, a destinatária primeira da Arqueologia Preventiva, como sublinhado pela Convenção Quadro de Faro (2005) do Conselho da Europa.

Por sua iniciativa, a associação cultural “O Porto a Pé” mostrou interesse pelo Corgo (Azurara, Vila do Conde), solicitando uma visita explicativa sobre o local na Pré-História.

Mas destaque-se a iniciativa Open House Porto, cuja organização selecionou a Estação de 24 de Agosto como um dos exemplares de Arquitetura portuense a divulgar junto do público. Foi assim que durante um fim-de-semana - 4 e 5 de julho – a sociedade portuense, representada nos vários escalões etários, ocorreu maciçamente ao Campo, ouvindo interessada a explicação ali dada ao vivo e em contínuo, sobre a memória Mãe d’Água de Mijavelhas e o sítio arqueológico original, bem como sobre a conceção da estação com vista àquela musealização.

De facto, se há forma de monitorização do impacto cultural será por meio da medição do interesse votado pela sociedade. E quanto a esta, cumpre salientar que um novo rastreio na www permitiu agora identificar 29 blogs e sites com referências à Estação Campo 24 de Agosto motivadas pela memória. Uma quase duplicação relativamente a 2014.

Paisagismo

A Metro do Porto, S.A. continua a dar cumprimento ao plano de acompanhamento e manutenção da qualidade visual da paisagem de toda a rede do metro, de acordo com o preconizado nas declarações de Impacto Ambiental, assim mantendo a excelência visual dos espaços, com forte impacte positivo no conforto e qualidade percebida pelos Clientes da Metro do Porto.

A Metro do Porto tem vindo a desenvolver ações de manutenção que permitem uma gestão sustentável dos seus espaços verdes, como a otimização (redução) do consumo de água, utilização de



equipamentos recicladores, análise periódica dos solos para ajustamento da fertilidade às necessidades reais, monitorização da vegetação incluindo a avaliação do seu estado sanitário, substituição gradual das misturas de espécies dos relvados por espécies mais rústicas, ou a conservação da vegetação autóctone implementada em projeto/construção permitindo a promoção da biodiversidade e a diminuição das exigências de manutenção.

Emissões de Gases com Efeito de Estufa

As emissões resultantes da prestação do serviço de transporte são inteiramente indiretas na medida em que resultam, na sua totalidade, do consumo de energia elétrica.

EMISSÕES METRO

Anualmente é publicado pela Agência Portuguesa do Ambiente (APA) o Inventário Nacional de Emissões Atmosféricas (INERPA), o qual contém o valor das emissões resultantes do consumo de energia elétrica em Portugal. Por outro lado, a Direcção-Geral de Energia e Geologia (DGEG) disponibiliza informação no seu website relativamente aos consumos da referida energia. Assim, do confronto entre os dados do consumo e das emissões, surge o fator de emissão específico que utilizamos desde 2009. Aquando da elaboração do Relatório, não estão ainda disponíveis os valores relativos ao ano em causa, por isso utilizou-se a média dos últimos 5 anos disponíveis. Para 2015, então, o fator de emissão específico da eletricidade fixado foi de 298 gramas de CO₂e (dióxido de carbono equivalente) por kwh de energia elétrica consumida. Esse fator já considera as atualizações efetuadas pela APA no último inventário no que respeita ao potencial de aquecimento global dos gases CH₄ e N₂O.

Desta forma, as emissões resultantes do consumo de energia de tração atingiram, em 2015, 11.651 TonCO₂e. O fator de emissão específico por passageiro km foi de 40gCO₂e, reforçando a tendência de redução já verificada em anos anteriores.

<i>Emissões do Metro</i>	<i>Unidade</i>	<i>2013</i>	<i>2014</i>	<i>2015</i>
Energia consumida na tração	kwh	39.353.197	38.659.944	39.093.648
Factor de emissão	CO ₂ ekwh	315	311	298
Emissões associadas à tração	TonCO ₂ e	12.408	12.005	11.651
Passageiros km	N.º	285.591.485	288.136.146	294.450.476
Emissões por passageiro km	gCO ₂ e	43	42	40

Acrescentando os restantes consumos de energia elétrica, o valor de emissões, em 2015, soma 14,9 mil TonCO₂e.

Considerando, agora, as emissões diretas que resultam da utilização da frota automóvel da Metro do Porto, chega-se a um valor de 116 TonCO₂e emitidas em 2015, menos 7% que no ano anterior em resultado de uma redução no consumo de combustível. Assume-se como pressuposto um consumo de 7,5 litros por cada 100 km e uma emissão de CO₂ de 144 gramas por km (emissão média dos



veículos vendidos em Portugal em 2006, conforme o relatório “Reducing CO2 Emissions from New Cars: A Study of Major Car Manufacturers’ Progress in 2007”, da European Federation for Transport and Environment). O cálculo integra já uma percentagem relativa às emissões WTT (Well to Tank/Fonte ao Depósito) e o potencial de aquecimento global do N2O e CH4.

Emissões Evitadas a Nível Local

Tendo em conta a natureza ambientalmente sustentável do metro ligeiro, torna-se fundamental proceder ao cálculo das emissões evitadas por esse meio de transporte enquanto alternativa a outros meios mais poluentes.

Para o cálculo das poupanças nas emissões será assumida a estrutura de transferência de outros meios de transporte para o Metro constante do estudo: “Avaliação do Impacto Global da 1ª Fase do Projeto do Metro do Porto”, disponível para download no website da Empresa:

- 23,6% dos clientes do metro foram captados ao transporte individual (TI);
- 65,4% foram captados ao transporte coletivo (TC) (inclui deslocações de comboio e autocarro);
- 11% foram captados ao transporte não motorizado (TNM) (inclui deslocações a pé e de bicicleta, por exemplo).

Para 2015, tal como em anos anteriores, assumiu-se uma taxa de crescimento dos clientes (passageiros) idêntica à taxa de crescimento dos passageiros km (2,2% respetivamente). Assim, os 294.450.476 passageiros km metro de 2015 foram repartidos da seguinte forma:

- 69.490.312 passageiros km provenientes do TI;
- 192.570.611 passageiros km provenientes do TC (que foram repartidos entre os provenientes do autocarro e os oriundos do comboio, tendo em conta o perfil de procura na rede e a oferta anteriormente oferecida pela CP nas linhas da Trofa e Póvoa, tomando-se esse cenário como o alternativo à situação atual);
- 32.389.552 passageiros km provenientes do TNM. No transporte desses passageiros não eram emitidos GEE (Gases de Efeito Estufa), passando, no entanto, a existir emissões em resultado do consumo de energia elétrica do Metro;
- Por fim, considerou-se também as poupanças relativas à utilização do Transporte Alternativo oferecido entre o ISMAI e a Trofa, que substitui a oferta de comboios que existia enquanto não está em operação a extensão à Trofa. Aqui foi considerada a transferência do comboio para o autocarro.

Tal como em anos anteriores, os fatores de emissão a usar têm por base os cálculos efetuados no estudo suprarreferido, no entanto, em cada ano, procuramos atualizá-los, de modo a que a informação transmitida seja a mais realista possível.



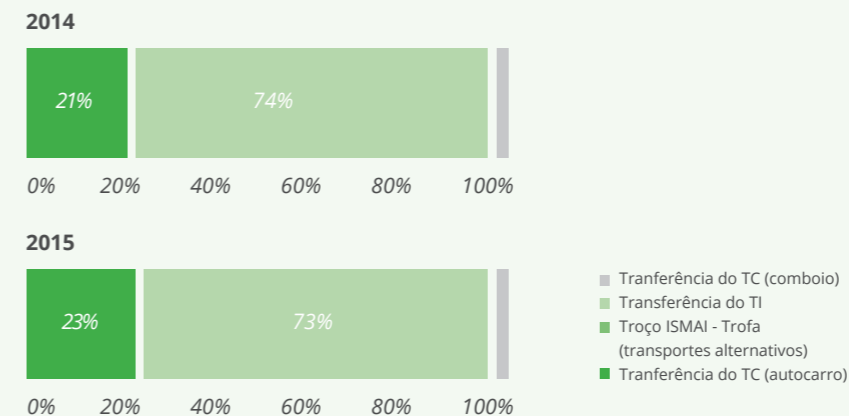
Quanto aos fatores de emissão TC, há que considerar a atualização feita ao fator de emissão do autocarro, tendo em conta os dados mais recentes do principal operador rodoviário da AMP (STCP).

Assim, utiliza-se para efeitos de cálculo um fator de 135,04 gCO2e por passageiro km em 2015 (inclui uma percentagem de acréscimo por via do fator WTT (Well to Tank / Fonte ao Depósito)).

No que se refere ao TC ferroviário, mantém-se, as emissões da CP de 2001, altura em que ainda explorava as Linhas da Póvoa e Trofa que, entretanto, passaram a ser exploradas pelo Metro.

Relativamente ao TI, reconhece-se que a atualização desse fator de emissão é bastante complexa, nomeadamente porque depende da caracterização da frota automóvel e do perfil de utilização das viaturas, dados dificilmente acessíveis. Nesse sentido, consideramos uma boa aproximação a utilização de indicadores menos sofisticados, pelo que, em 2015, estimamos uma taxa de redução do fator de emissão TI de 4,9% (média das taxas de crescimento/decrécimo das emissões do transporte rodoviário para os últimos 4 anos publicados no INERPA). O fator de emissão para o TI passou a ser, então, 630,77 gCO2e por passageiro km em 2015. De relembrar que estes fatores compreendem o conjunto de emissões WTT (Well to Tank / Fonte ao Depósito) e TTW (Tank to Wheel / Depósito à Roda), bem como, as emissões de N2O e CH4 necessárias para o cálculo do CO2 equivalente.

Emissões Evitadas Localmente



EMISSÕES EVITADAS A NÍVEL LOCAL
Com base na metodologia descrita, chega-se a um valor de 60.254 TonCO2e evitadas em 2015 (73% das quais devido à transferência do TI para o Metro e os restantes 27% em consequência da transferência do TC). Essas emissões evitadas correspondem a emissões evitadas localmente, uma vez que as emissões associadas à produção de energia elétrica não ocorrem na Área Metropolitana.



AMBIENTE

Emissões Evitadas a Nível Nacional

Para obtermos as poupanças ambientais nacionais em termos de emissões de GEE, temos que descontar as emissões do Metro (provenientes do consumo de eletricidade) às emissões evitadas localmente (resultantes da transferência TI e TC).

<i>Benefícios Ambientais (Ton CO₂e)</i>	<i>2013</i>	<i>2014</i>	<i>2015</i>
Emissões evitadas dos passageiros transferidos do TC (autocarro)	10.471	12.762	13.664
Emissões evitadas dos passageiros transferidos do TC (comboio)	2.548	2.548	2.548
Emissões evitadas no troço ISMAI - Trofa (transportes alternativos)	211	208	210
Emissões evitadas dos passageiros transferidos do TC	13.230	15.518	16.421
Emissões evitadas dos passageiros transferidos do TI	46.174	45.123	43.832
Emissões evitadas dos passageiros transferidos do TC e TI	59.403	60.641	60.254
Emissões associadas ao consumo de energia do Metro do Porto	12.408	12.005	11.651
Emissões evitadas líquidas	46.996	48.635	48.603

Não conformidades

Em 2015 não foram emitidas quaisquer não conformidades por organismos externos na área do ambiente.

EMISSIONES EVITADAS A NÍVEL NACIONAL
As emissões evitadas a nível nacional ou se preferirmos, as emissões evitadas líquidas alcançam as 48.603 TonCO₂e em 2015, o que representa uma poupança de emissões de 165 gCO₂e por passageiro km.



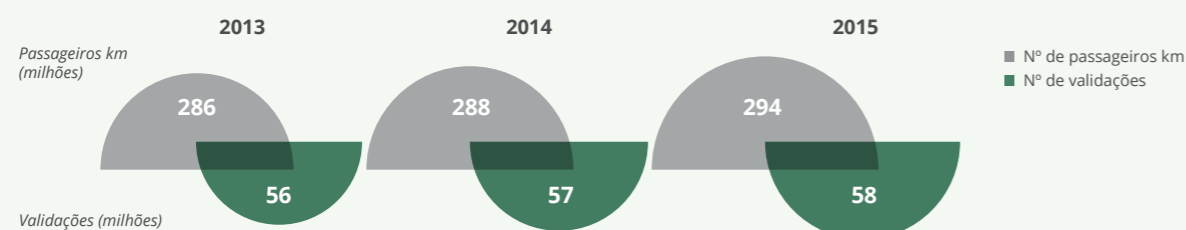
Desempenho Operacional

Em 2015, a rede em exploração comercial manteve-se inalterada, ou seja, com 67 km de extensão e 81 estações.

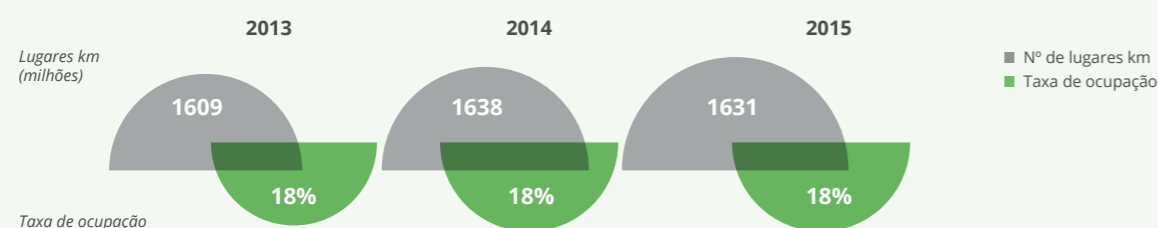
PROCURA E OFERTA

Uma vez mais registaram-se recordes de procura com o mais elevado valor de validações e de passageiros km desde a abertura do Sistema de Metro – 57,7 milhões e 294,5 milhões, respetivamente. Estes valores representam uma subida de 1,4% nas validações e 2,2% nos passageiros km. A oferta manteve-se praticamente estável nos 7,1 milhões de quilómetros oferecidos, correspondendo a 1.631 milhões de lugares km, resultando numa subida de 0,5pp na taxa de ocupação (18,1% em 2015 e 17,6% em 2014).

Procura



Oferta



Já o Funicular dos Guindais manteve-se a tendência de queda da procura, registando-se um total de 418,3 mil validações, uma quebra de 5,4% face a 2014. Desde 17 de maio que a oferta do Funicular dos Guindais tem sido assegurada apenas por um veículo devido acidente, pelo que a capacidade de transporte se reduziu de 50 para 25 passageiros por viagem, efeito compensado pelo aumento do número de viagens realizadas. Em 2015 registou-se 412 mil lugares km oferecidos (menos 23,4% que em 2014) e 46.700 viagens oferecidas (mais 21,6%). A taxa de ocupação a ronda os 28%.

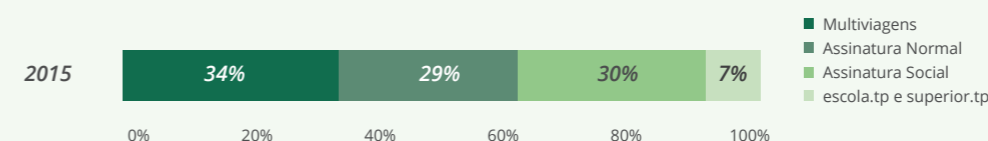
Serviço Público de Transporte

No ano de 2015 o tarifário Andante não registou qualquer aumento.

TARIFÁRIO SOCIAL

A proporção das validações efetuadas com títulos inerentes ao tarifário social manteve-se estável em 2015 – 37%. O tarifário social incorpora as assinaturas Social+, Estudante, Júnior, Reformado-Pensionista, Sénior, 4_18@escola.tp e sub23@superior.tp. Os descontos atribuídos variam entre 25% e 60%.

Validações por Tipo de Título



Os serviços de interesse económico geral designam as atividades de serviço comercial que preenchem missões de interesse geral, estando, por conseguinte, sujeitas a obrigações específicas de serviço público. É o caso, em especial, dos serviços em rede de transportes, de energia e de comunicações.

SERVIÇO PÚBLICO E SATISFAÇÃO DAS NECESSIDADES DA COLETIVIDADE

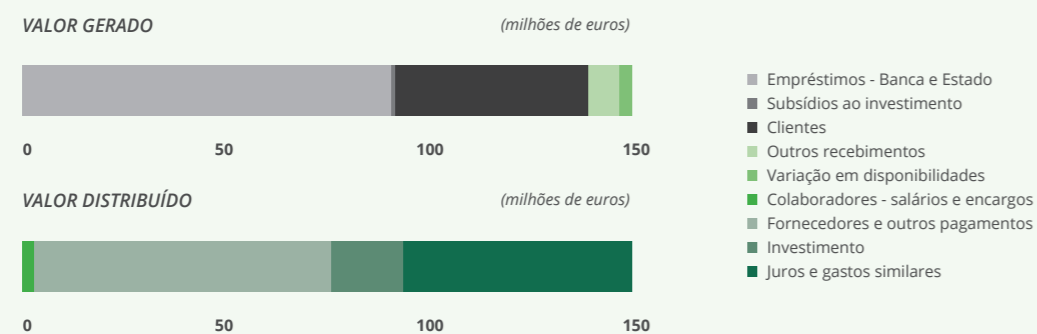
A prossecução dessa missão concretiza-se através de atitudes da Metro que têm como objetivo final garantir um serviço de qualidade com um elevado nível de satisfação. O Metro funciona 365 dias por ano e 19 horas por dia, sendo muito pouco frequentes as interrupções de serviço, nomeadamente em consequência de greves. Há operações especiais que procuram ajustar a oferta à procura sempre que se prevê que exista uma procura pontual mas intensa. Com o Metro é possível chegar a hospitais, escolas, universidades, pólos de emprego, serviços públicos e comerciais, garantindo uma cobertura funcional satisfatória. Se acrescentarmos os inúmeros interfaces com autocarros, comboios, transporte individual e até com o aeroporto, a cobertura da rede cresce exponencialmente, sendo certo que a intermodalidade sempre foi uma premissa tida em conta na conceção de todo o sistema de Metro. Por fim, mas não menos importante, o fato de se disponibilizarem tarifários sociais e da rede ser 100% acessível a pessoas de mobilidade reduzida, contribui tanto de uma forma como da outra para a inclusão social na Área Metropolitana do Porto.

É reconhecido o lugar que os serviços de interesse económico geral ocupam no conjunto dos valores comuns da União Europeia, bem como o papel que desempenham na promoção da coesão social e territorial.

Valor Económico Gerado e Distribuído

O valor económico gerado e distribuído (em milhões de euros) consta do gráfico abaixo (elaborado com base na Demonstração dos Fluxos de Caixa do Exercício Económico de 2015).

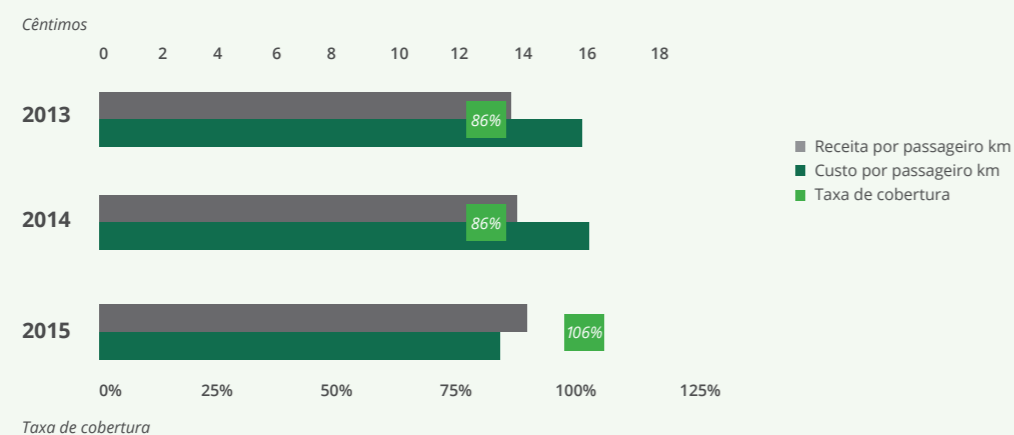
Valor Económico Gerado e Distribuído



Em 2015 atingiu-se uma taxa de cobertura direta do Sistema de Metro recorde (105,9%), representando uma subida de 19,5 pontos percentuais face ao ano anterior (essa taxa confronta as receitas de tarifários com os custos diretos de operação). Alargando o âmbito de análise e acrescentando custos correntes e de estrutura, temos que a taxa de cobertura global é de 90,4%, o que representa um défice de receitas na ordem dos 4,5 milhões de euros (14,2 milhões em 2014). A melhoria em ambas as taxas de cobertura a que se tem assistido nos últimos anos demonstra que o caminho para a sustentabilidade financeira da exploração do sistema tem sido perseguido com êxito.

RESULTADOS DE EXPLORAÇÃO

Receitas e Custos Operacionais



O nível de investimento em 2015 ascendeu a 384 milhares de euros (não considerando a anulação de provisões constituídas em anos anteriores).

INVESTIMENTOS

APOIOS FINANCEIROS

Segundo as bases de concessão, o financiamento da concessão é assegurado pelas receitas decorrentes da atividade da concessionária e por dotações do Estado, fundos de origem comunitária, empréstimos e contribuições de capital. Certo é que o volume de endividamento remunerado líquido no final de 2015 ultrapassou os 3,3 mil milhões de euros, comprovando que financiamento a fundo perdido não é suficiente para fazer face aos custos de construção e exploração incorridos. No final de 2015, o maior financiador do Metro era o Estado (2.512 milhões de euros), através do IGCP - Agência de Gestão da Tesouraria e da Dívida Pública, seguindo-se o BEI - Banco Europeu de Investimentos (620 milhões de euros).

SUBSÍDIOS À EXPLORAÇÃO

Não foram recebidas indemnizações compensatórias pelo serviço público de transporte, apenas 2,5 milhões de euros relativamente à compensação pelo Tarifário Social.

SUBSÍDIOS AO INVESTIMENTO

O ano de 2015 foi marcado pelo processo de encerramento dos projetos QREN, nomeadamente pela elaboração das análises ex-post de Custo-Benefício das Operações. Do ponto de vista económico concluiu-se que os benefícios económicos gerados pelo projeto são superiores aos custos de investimento, manutenção e operação, justificando-se assim o cofinanciamento por parte da Comissão Europeia para ambos os Projetos. No que respeita à taxa máxima de cofinanciamento concluiu-se pela necessidade de manutenção da taxa atribuída às operações - 100%, dada a manutenção do défice de financiamento. Todo este processo de encerramento culminou, já em janeiro de 2016, com a submissão dos Relatórios Finais dos Projetos.

Ainda em 2015 foi realizada a devolução de 1,5 milhões de referente ao ajustamento dos montantes elegíveis máximos permitidos para a componente de "aquisição de terrenos". O montante total recebido no âmbito desse Quadro Comunitário ascende a 105 milhões de euros. No que respeita ao PIDDAC - Programa de Investimentos e Despesas de Desenvolvimento da Administração Central, no último ano foi recebido 2,2 milhões de euros.

Financiamento do investimento (euros)	2013	2014	2015
QREN	6.420.430	-6.226	-1.486.355
Fundo de Coesão	3.384.095	0	0
PIDDAC	867.043	2.210.537	2.187.500
Total de Fundo Perdido	10.671.567	2.204.312	701.145



PERSPECTIVA ECONÓMICA

Benefícios Sociais e Ambientais – Valorização Económica

Os benefícios sociais e ambientais do Metro do Porto, em termos monetários e considerando apenas os resultantes da redução da emissão de CO₂e para a atmosfera, os ganhos de tempo dos clientes do Metro e a redução da pressão sobre o estacionamento, alcançam 169 milhões de euros. Para a valorização de cada tonelada de CO₂e evitada utilizou-se um valor de 7,4 euros (em 2015); ao nível dos benefícios sociais, o ganho de tempo foi valorizado em 15 cêntimos por minuto (deslocações em serviço ou para o local de trabalho) e em 3 cêntimos por minuto (outros motivos); a valorização das horas de estacionamento foi de 50 cêntimos por hora. A metodologia e as valorizações unitárias utilizadas decorrem do estudo “Avaliação do Impacto Global da 1ª Fase do Projeto do Metro do Porto”, já referido anteriormente e elaborado por entidades independentes.

Benefícios Sociais e Ambientais <i>(milhões de euros)</i>	2013	2014	2015
Redução das emissões de GEE	0,3	0,3	0,4
Ganhos de tempo dos clientes do Metro	153,2	154,5	157,9
Redução da pressão sobre o estacionamento	10,6	10,7	10,9
Total dos benefícios sociais e ambientais	164,0	165,6	169,2



Práticas Sociais Internas

A 31 de dezembro de 2015, a Metro do Porto contava com 77 colaboradores ao serviço, menos 2 do que no ano anterior. No entanto, os colaboradores totais da Empresa são 104, incluindo elementos em comissão de serviço, destacados no TIP, ACE; pessoal ex-CP/REFER não integrados em equipas MP e os Órgãos Sociais.

A EQUIPA

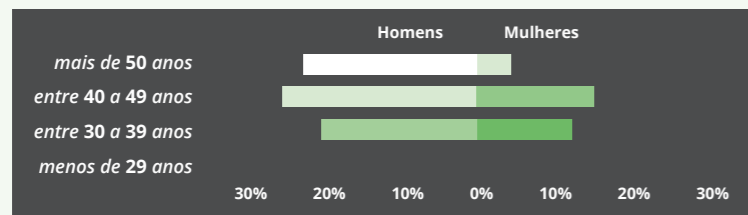
A variação no número de colaboradores face ao ano de 2014 decorre de uma saída no âmbito do Programa de Saídas Voluntárias, duas saídas em Comissão de Serviço e um regresso de uma Comissão de Serviço.

Os indicadores reportados neste Relatório têm por base os 77 colaboradores ao serviço (exceto quanto à informação sobre benefícios e formação em que são considerados todos os colaboradores que deles usufruem).

A estrutura do pessoal ao serviço caracteriza-se pelas seguintes representatividades:

- sexo masculino = 68%
- contrato de trabalho sem termo = 100%
- idade entre 30 a 49 anos = 73%
- formação superior = 71%

Pirâmide Etária



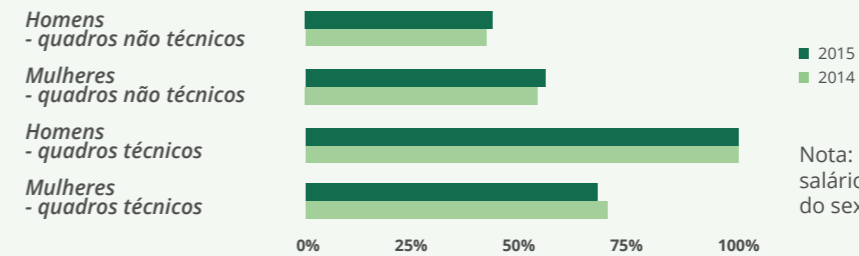
Durante o ano de 2015, terminou o estágio que se iniciou no final de dezembro da Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto e realizaram-se dois estágios, da Faculdade de Letras da Universidade do Porto e do CICCOPN (Centro de Formação Profissional da Indústria da Construção Civil e Obras Públicas do Norte).

O salário mais baixo praticado pela Empresa foi de 715 euros, 41,5% acima do valor do salário mínimo nacional fixado em 505 euros em 2015.

No que se refere à proporção salarial entre géneros (tendo em conta o salário bruto base para os colaboradores ao serviço, excluindo Diretores), não existiu evolução significativa entre 2014 e 2015. As divergências acentuaram-se ligeiramente a favor dos Quadros Técnicos Masculinos e dos Quadros Não Técnicos Femininos essencialmente devido à reversão salarial. Verifica-se uma grande discrepância entre as remunerações por género, em especial ao nível dos

quadros técnicos, onde os elementos do sexo feminino auferem, em média, menos de ¾ dos valores auferidos pelos elementos do sexo masculino.

Proporção Salarial entre Géneros



Nota: 100% corresponde à média do salário bruto dos quadros técnicos do sexo masculino.

O SNTSF – Sindicato Nacional dos Trabalhadores do Setor Ferroviário é o representante de 12 trabalhadores ex-CP/REFER (a 31 de dezembro de 2015). Em 2015 mantiveram-se 4 trabalhadores integrados na equipa do Metro do Porto, mais concretamente, no Departamento de Exploração, estando 3 afetos à operação e 1 à gestão de autos.

ACORDOS DE NEGOCIAÇÃO COLETIVA

Durante o ano de 2015 manteve-se a aplicação da Lei do Orçamento de Estado 2013 de atribuição títulos de transporte “Andante Pro” apenas aos trabalhadores no ativo, para o percurso casa-trabalho, com a possibilidade de acréscimo no número de zonas e atribuição aos membros do agregado familiar, com os custos suportados pelos mesmos. Em 2015, foram providenciadas 86 assinaturas, com um custo anual de 27.044 euros.

BENEFÍCIOS

Em 2015, 82 colaboradores usufruíram de um seguro de saúde que incide sobre as despesas de hospitalização, ambulatório e medicamentos. O custo médio por colaborador foi de 357 euros. Manteve-se a eliminação desse benefício para o agregado familiar dos colaboradores com a possibilidade dos membros do agregado familiar usufruírem do seguro, conquanto que sejam os colaboradores a suportarem os custos (31 colaboradores optaram por essa solução).

Durante o ano de 2015 os Representantes dos Trabalhadores para a Segurança e Saúde da Metro do Porto, S.A., eleitos em 2014, continuaram a desenvolver atividades relacionadas com as condições de Segurança e Saúde na Empresa.

SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

Entre as atividades desenvolvidas no ano de 2015, destacam-se:

- Participação em ações de formação/sensibilização relacionadas com enquadramento legal da atividade dos Representantes, medidas de autoproteção e combate a incêndios e suporte básico de vida;
- Com a entrada em vigor da Lei n.º 3/2014, de 28 de janeiro, foi realizada uma consulta aos Trabalhadores, feita através de um questionário online e em completo anonimato. A análise dos resultados dessa consulta encontra-se em curso e opor-



tunamente proceder-se-á à implementação das oportunidades de melhoria, se necessárias;

- Acompanhamento da visita anual da Médica de Medicina de Trabalho e das oportunidades de melhoria identificadas no processo;
- Acompanhamento de ações de manutenção dos Prestadores dos contratos em vigor.

Em 2015 foram registados dois acidentes de trabalho (com baixa). A taxa de absentismo situou-se nos 4,9%, superior à do ano anterior (2,2%). Houve um aumento do número de horas de ausência mantendo-se maioritariamente como principais motivos de ausência o usufruto de licenças relacionadas com gravidez/paternidade/maternidade e baixas.

No ano de 2015 assistiu-se a um aumento significativo do número de colaboradores em formação, o que se ficou a dever à implementação de formações de âmbito transversal a toda a empresa.

Práticas Sociais Junto da Comunidade

Em 2015, estimou-se um impacto no mercado de trabalho na ordem dos 860 postos de trabalho criados e/ou mantidos direta e indiretamente. Cerca de 70% desse valor corresponde a recursos humanos da empresa Operadora e seus subcontratados diretos. Seguem-se, por ordem de representatividade, os colaboradores da empresa Metro do Porto e os elementos respeitantes a contratos diretamente geridos pela Metro do Porto, nomeadamente, na manutenção, fiscalização, segurança, Funicular dos Guindais e serviço de transportes alternativos.

Os benefícios sociais decorrentes da implementação de um sistema de Metro são muitos: diminuição do tempo de viagem, redução do número de acidentes rodoviários, benefícios decorrentes de uma menor pressão sobre o estacionamento, redução dos custos de exploração de outros operadores de transporte, diminuição dos custos de construção e manutenção de rodovias, entre outros. Para este Relatório calculamos os benefícios decorrentes dos ganhos de tempo para utilizadores do Metro (deixamos de fora os ganhos de tempo, também evidentes, dos utilizadores de outros meios de transporte, devido à redução de veículos automóveis nas estradas) e dos ganhos associados à menor pressão sobre o estacionamento. Isto salvaguarda uma posição de bastante prudência que este tipo de cálculos merece.

Tendo como ponto de partida o estudo já referido: "Avaliação do Impacto Global da 1ª Fase do Projeto do Metro do Porto", foi assumido o pressuposto de que o número de clientes cresce na mesma proporção que o número de passageiros km, ou seja, a uma taxa de 2,2% de 2014 para 2015. Sabendo que cada passageiro do Metro alcança ganhos de tempo na ordem das 199 horas por ano, calculou-se uma poupança de 34 milhões de horas em 2015. No que respeita à diminuição da pressão sobre o estacionamento, estima-se uma redução de 13

FORMAÇÃO

IMPACTOS NO MERCADO DE TRABALHO

BENEFÍCIOS SOCIAIS – GANHOS DE TEMPO E REDUÇÃO DA PRESSÃO SOBRE O ESTACIONAMENTO

mil automóveis em toda a AMP, equivalendo a aproximadamente 22 milhões de horas de estacionamento.

Também em 2015, atendendo à conjuntura económica e social, foi opção da Metro do Porto não patrocinar qualquer iniciativa.

DOAÇÕES E PATROCÍNIOS

Investigação e Desenvolvimento

NAVMETRO

O Sistema NAVMETRO - Sistema Complementar de Informação e Navegação na Rede do Metro do Porto para Pessoas com Dificuldades Visuais consiste num sistema auxiliar que visa colmatar a necessidade de disponibilizar, a uma franja de clientes específica, quer as informações gerais de Operação, quer a capacidade de autonomizar as pessoas nos percursos que realizam no interior das estações. Assim, através de um telemóvel comum, é possibilitado o acesso às pessoas com dificuldade ou deficiência visual a todo um conjunto de informações gerais que anteriormente não lhes eram acessíveis, bem como a um encaminhamento conduzido pelo som de pássaros emitido por um conjunto de dispositivos sonoros, discretamente implantados nos pontos-chave da estação. Grosso modo, o serviço assenta na conjugação de vários subsistemas (localização sem fios no interior da estação, orientação sonora e IVR - Interactive Voice Response) os quais permitem ao utilizador aceder a um vasto leque de funções, através de um diálogo lógico com o "cérebro" deste sistema.

O sistema, cujos serviços podem ser acedidos através do número 800 20 50 60, está integrado na Linha de Atendimento Geral 'Olá Metro' e é gratuito para clientes com dificuldade ou deficiência visual, mediante registo prévio. O Navmetro entrou em funcionamento no dia 02 de Dezembro de 2009 e conta, neste momento, com 56 clientes registados, cuja idade varia entre os 20 e os 80 anos.

Atualmente, a Metro do Porto desenvolveu em conjunto com a FEUP (Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto) este projeto para integração do sistema em todas as estações subterrâneas da Rede.

FRENAGEM REGENERATIVA

A Metro do Porto encontra-se a desenvolver estudos, em parceria com a Efacec e Universidade do Minho, no sentido de aumentar o aproveitamento energético na rede através do armazenamento temporário da energia. Tanto os Eurotram como os Tram-Train possuem já sistemas de aproveitamento de energia de frenagem regenerativa, no entanto, esta poupança depende da existência, no mesmo momento, de outros veículos a circular nesse troço para os quais a energia é transferida: é essa limitação espacial e temporal que o projeto que se está a desenvolver pretende ultrapassar.

Logo que se encontrem concluídos os estudos, será instalado o piloto numa subestação da rede.

Segurança na Operação

No ano de 2015 registaram-se um total de 184 acidentes no SMLAMP, sendo 84 acidentes de circulação e 100 acidentes com clientes em zonas públicas. Relativamente a 2014, em que se verificaram 202 acidentes, houve menos 17 acidentes no total, embora mais 3 de circulação e menos 20 em zonas públicas.

SAFETY

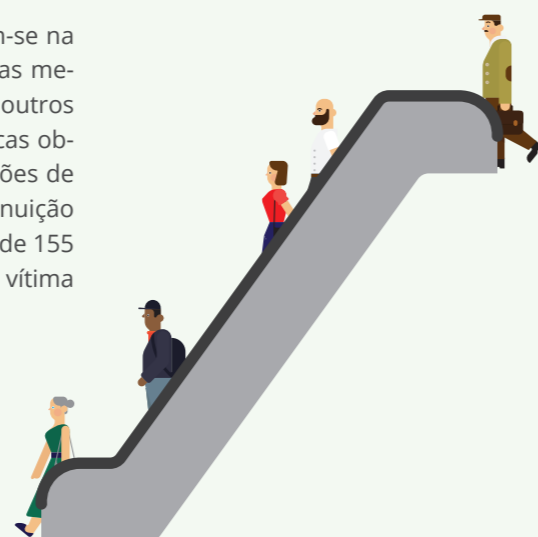
Dos 84 acidentes de circulação, 38 deveram-se a acidentes com clientes nos veículos (45,2%), 35 foram colisões (41,7%) e 11 acidentes com peões (13,1%). No que se refere a material circulante, 61 ocorreram com veículos Eurotram (72,6%) e 23 com veículos Tram-Train (27,4%). O índice do nº de acidentes por milhão de km percorridos em 2015 foi de 11,8, correspondendo a um ligeiro aumento relativamente a 2014 (11,3).

A maioria dos acidentes de circulação, a exemplo do que tem sucedido nos anos anteriores, está associada a quedas de clientes no interior de veículos ou entalamento em portas, nomeadamente em veículos Eurotram, em grande parte na sequência de frenagens (por motivos vários, tais como ATP ou para evitar outros acidentes), bem como no momento do arranque dos veículos.

No que se refere a colisões verificaram-se 35 em 2015, mais 10 do que havia sucedido em 2014. Todas as colisões foram da responsabilidade dos condutores dos veículos terceiros. A principal causa das colisões é o desrespeito por parte dos condutores dos automóveis pelos semáforos (passagem em vermelho) ou viragens à esquerda em local não autorizado. A linha onde ocorreram mais colisões foi a A-Azul (19 casos, 7 dos quais na rotunda do Mercado e 5 na Av. da República-MTS), seguida das linhas D-Amarela (5 casos, dos quais 4 em Gaia), B-Vermelha (4 casos), C-Verde (3 casos), F-Laranja (3 casos) e uma no Tronco Comum.

Em 2015 houve uma diminuição dos acidentes com peões (11 casos em 2015 vs 16 em 2014).

Os 100 acidentes com clientes, em zonas públicas, deveram-se na sua grande maioria a quedas, tendo ocorrido 35 em escadas mecânicas, 34 em escadas fixas, 18 nas plataformas/cais, 7 em outros pisos de estações subterrâneas e 6 na via. Nas zonas públicas obteve-se um índice do nº de acidentes por milhão de validações de 1,72. Comparativamente a 2014 (2,13) verificou-se uma diminuição deste indicador. Dos acidentes na rede resultaram um total de 155 feridos, (184 em 2014), não se tendo registado qualquer vítima mortal, tal como já havia sucedido em 2014.



SECURITY

No domínio da vertente de segurança que se relaciona exclusivamente com as atuações e atividades de Security incluem-se as tarefas e obrigações que se relacionam com a proteção e auxílio a clientes e a proteção de bens no Sistema de Metro Ligeiro da Área Metropolitana do Porto (SMLAMP).

Por tratarem-se de atuações de maior exposição pública, normalmente envolvendo a presença de meios humanos de apoio na rede, as incidências e ações de Security assumem, desde logo, um forte impacto na imagem comercial do Metro do Porto, tornando-se habitualmente mais perceptíveis aos clientes do que as atuações relacionadas com a vertente de Safety.

Durante o ano de 2015 a segurança de pessoas e bens na rede foi garantida através de um efetivo de meios humanos, variável e pontualmente ajustado em serviços fixos ou móveis em toda a rede mediante um regime de subcontrato estabelecido diretamente entre a subconcessionária Prometro, S.A. e a empresa de segurança privada Prosegur, Lda., para prestação de serviços no âmbito das obrigações de segurança e vigilância que competiam à Prometro no âmbito do Contrato de Subconcessão da Operação e Manutenção do SMLAMP e respetivos Aditamentos que vigoraram durante esse ano.

A vigilância policial na rede do Metro foi também fundamental, não apenas por ser mais eficaz a tomada de decisão e ordem para o despoletar de ações de intervenção policial necessárias às estações ou veículos, mas também porque, em espaço público como é a rede do Metro do Porto, trata-se de um apoio de legitimado, essencial e indispensável e que é exclusivamente inerente própria à função e missão das forças policiais de segurança pública. E isso aplicou-se tanto nas condições em que teve de ser garantida a manutenção da ordem e segurança pública nos espaços públicos da rede do Metro, como também nas diversas intervenções de security de nível mais crítico ou complexo, que apenas podiam ser completamente tratadas com a presença direta de forças policiais.

A esse nível, os canais de comunicação mais direta estabelecidos entre o Posto Central de Comando do Metro do Porto e o Comando Metropolitano da Polícia de Segurança Pública, mantiveram-se como insubstituíveis e essa necessidade permanente de assegurar as condições mínimas e indispensáveis foi também acautelada da parte da Metro do Porto.

Manteve-se, por isso, em 2015 a contratação de um posto de PSP para vigilância de controlo de segurança integrado no próprio Posto Central de Comando da circulação do Metro (PCC). Sendo que a este serviço, juntou-se ainda a contratação ocasional do apoio de secções de agentes da PSP para grandes operativas especiais de fiscalização de títulos de transporte levadas a cabo por iniciativa da Metro do Porto.

Complementarmente a esses serviços também se destaca o apoio frequentemente prestado pelo serviços de fiscalização de títulos



de transporte, contratado pela Metro do Porto e assegurado por vigilantes ajuramentados da empresa de segurança Eulen, S.A. (a que sucedeu a empresa de segurança 2045, S.A. a partir de maio de 2015). Estas equipas foram fundamentais na intervenção adicional garantindo atuações de Security em várias situações relacionadas com a segurança dos próprios fiscais e com diversas ocorrências de na rede do Metro relacionadas com distúrbios, penduras, security ocasional de situações que envolveram a proteção de agentes da estação ou de clientes e até em situações de proteção de bens relacionadas com danos sobre equipamentos de bilhética, pois as responsabilidades da parte da Prometro quanto a vandalismo que ocorresse nos equipamentos do sistema de bilhética intermodal Andante das estações do Metro do Porto mantiveram-se excluídas das obrigações inerentes ao contrato da atual subconcessão da operação e manutenção do SMLAMP.

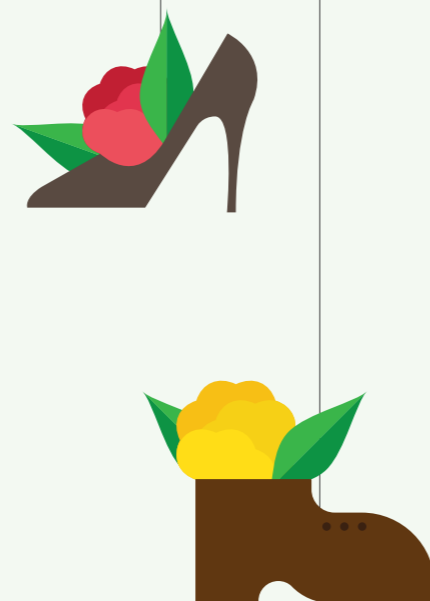
Contudo, apesar dos esquemas de security implementados, é impossível evitar completamente em toda a rede atuações de incivilidade ou outras similares. Por isso mesmo, tal como se verificou nos anos anteriores e em termos meramente quantitativos, as obstruções das portas dos veículos da frota em período de operação comercial (235) e o acionamento dos manípulos de emergência (103) foram as ocorrências de incivilidade mais verificadas em todo o ano. A estas juntam-se também as agressões e ameaças (77), os apedrejamentos (55) e os distúrbios de várias ordens registados (63).

Durante o ano de 2015 entre os incrementos mais significativos destacam-se a deteção de mais “penduras” na parte de fora dos veículos (59 indivíduos em 2015 vs. 37 detetados em 2014) e os distúrbios (63 incidências em 2015 vs. o total de 55 do ano 2014).

Por outro lado, e ao invés do que sucedera em 2014, o acionamento de manípulos de emergência decresceu (-14%), bem como os apedrejamentos (-13%) e também a obstrução de portas nos veículos (-8%), destacando-se especialmente o elevado decréscimo nos furtos em equipamentos (-82%) claramente associado a um esquema de vigilância mais voltado para a proteção de bens do sistema do que aquele que se verificara em 2014 e que, por sua vez, também já vinha diminuindo face a 2013.

Um aspeto que assinala também essa melhor prestação complementar da Security relacionada com a proteção de bens é demonstrado pelo menor número de Máquinas de Venda Automática de títulos de transporte Andante (MVA) que foram alvo de furto ou de tentativas de furto nas estações.

Esse valor reduziu de 61 MVA alvo de tentativas de arrombamentos e furtos de cofres e moedeiros em 2014 (vários deles consumados) para apenas 11 registos em 2015. É uma redução ainda mais significativa do que a verificada em 2014, representando agora -82% de incidências e também notável. Para as atuações de Security a elevada dispersão desse parque de 200 MVA existentes em toda a



rede da Metro do Porto, acarreta elevadas dificuldades na proteção desses equipamentos que garantem a receita da venda de títulos de transporte numa rede com 81 estações, das quais 67 são situadas totalmente à superfície e completamente expostas.

Como referências de valores médios mensais em 2015 assinalam-se também alguns dos seguintes registos relacionados com eventos de Security: 2 furtos/mês de equipamentos; 4 furtos/mês a clientes; 5 apedrejamentos/mês; 6 agressões e/ou ameaças/mês; 9 acionamentos/mês de manípulos de emergência; 12 feridos ligeiros/mês; ou 20 obstruções/mês de portas em veículos das frotas Eurotram e Tramtrain.

Na componente da segurança relacionada com a proteção e auxílio a clientes não se pode afirmar que a atuação tenha registado significativas melhorias até porque, face a 2014, o número de horas de apoio a cliente foi mais reduzido no âmbito da aplicação dos vários Aditamentos ao Contrato de Subconcessão do SMLAMP. Ainda assim, conseguiu-se manter uma média de incidências similar à do ano anterior nos furtos a clientes e nas agressões e ameaças que, em alguns casos, estão associadas aos próprios furtos.

Para que tais objetivos fossem possíveis destaca-se a maior integração promovida entre os serviços de Apoio a Cliente e os serviços de Security, por recurso à presença de meios humanos da equipa de vigilantes nas estações e períodos do dia mais críticos, e a adoção de esquemas de maior presença de vigilantes no interior dos veículos em circulação após as 21h00, mediante a reafecção de alguns turnos de serviços que estavam afetos à vigilância da rede de estações.

Deste modo, apesar do contexto social ainda marcado em 2015 por fatores de crise e de maior instabilidade social, as atuações de Security permitiram manter níveis de perceção de segurança que foram valorizados pelos clientes sem grande prejuízo face aos níveis de satisfação declarados com o fator segurança no Inquérito de Satisfação aos Utilizadores do Metro do Porto realizados nesse mesmo ano.

Efetivamente, esse estudo mostra que a satisfação declarada pelos utilizadores do Metro do Porto face à segurança cifrou-se nos 71,1 pontos (numa escala de 1 a 100), ou seja, apenas 0,5 pontos abaixo da avaliação obtida em 2014, mas aqui notando-se que essa avaliação foi mais penalizadora na perceção que os clientes sentiram da segurança nas estações do que aquela que sentiram no interior dos veículos.

Concorrendo para este registo também tem de assinalar-se a atuação e eficaz perceção de segurança registada nas operações especiais implementadas em dias de eventos ou jogos servidos pela rede de Metro e garantidas por medidas de reafecção de meios e, principalmente, a operação especial noturna MOVE Porto como serviço de operação contínua durante 30 noites e que logo na sua primeira edição, em 2014, já fora claramente valorizado como muito relevante por 72% dos clientes.

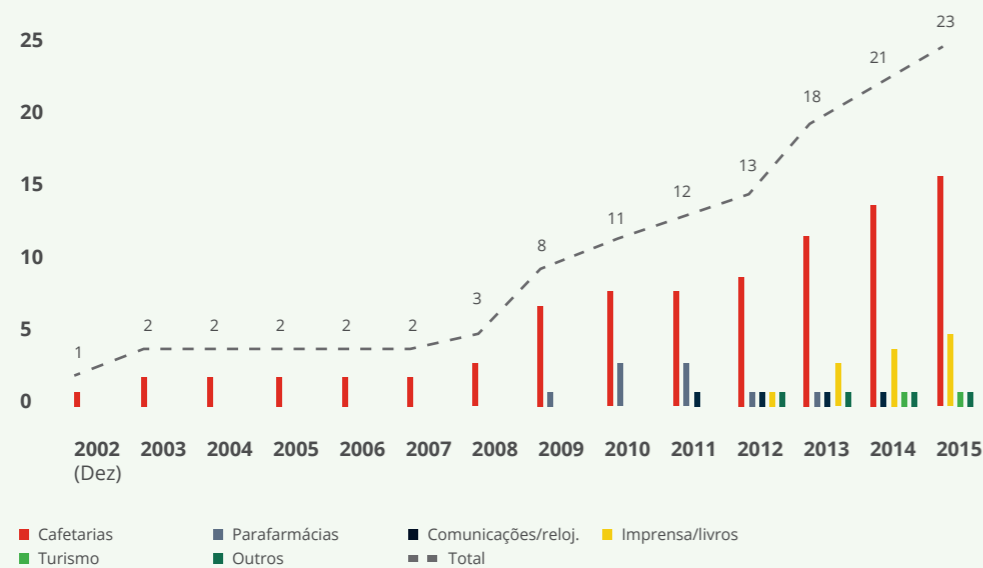
Também na edição de 2015 do MOVE Porto a Metro do Porto assegurou, entre os dias 26 de junho e 4 de outubro, uma operação em contínuo nas noites de sexta, sábado e vésperas de feriados e, especificamente para esses períodos, contratou patrulhas de fiscalização de títulos de transporte e de vigilantes exclusivamente para atuação nas linhas D e no Tronco Comum, a que se associou um efetivo dedicado e agentes da PSP para patrulhamento das estações e veículos em todas essas noites, assegurado em parceria com a Câmara Municipal do Porto, de modo a garantir-se atuações de Security satisfatórias em todas essas noites de operação contínua.

Espaços Comerciais

No final de 2015 a rede de Metro detinha já um total de 23 lojas em exploração, representando uma oferta muito significativa para uma rede que até 2007 apenas deteve uma cafetaria na estação Casa da Música e outra na Trindade.

A evolução da variedade e abertura entretanto verificada de novos espaços comerciais em exploração na rede do Metro comprova-se na crescente oferta e diversidade de serviços complementares destinados aos clientes, que também contribuem para o seu conforto, segurança e satisfação assim como e designadamente também, através das receitas complementares geradas, para a sustentabilidade do Metro:

Evolução do Número de Espaços Comerciais



Além destes espaços, os serviços complementares existentes compreendiam ainda 35 equipamentos de vending de bebidas e snacks e 22 máquinas multibanco disponibilizadas em diversas estações, para além de um serviço automático de depósito de bagagens disponível na Trindade, principal estação da rede.



MELHORAMENTOS DA SINALÉTICA E INFORMAÇÃO AO PÚBLICO DO SISTEMA DE METRO LIGEIRO

Não tendo sido iniciada em 2015 uma nova subconcessão do Sistema de Metro Ligeiro da Área Metropolitana do Porto (SMLAMP), a adoção do novo Manual de Sinalética e Informação ao Público da Rede do Metro do Porto (versão 2014), que estava previsto entrar em vigor durante esse ano e no âmbito da nova operação e manutenção a iniciar-se nesse período, não foi possível.

Os curtos períodos mensais das prorrogações efetuadas ao contrato base de operação e manutenção estabelecido com a Viaporto, através de sucessivos aditamentos a esse contrato e que tomaram em vista a entrada em vigor de uma nova subconcessão ainda em 2015, acabaram por justificar a não introdução em cada um deles da adoção desse novo Manual, uma vez que o período de aplicação do mesmo e que a Viaporto teria de cumprir durante o aditamento ao contrato era manifestamente reduzido e naturalmente condicionado pelo prazos de duração de cada aditamento que foi estabelecido.

Assim, dando continuidade ao novo programa de Sinalética Estática e Informação ao Público para toda a rede do Metro do Porto, iniciado e implementado entre 2011 a 2013 e vertido nos trabalhos de conclusão do novo manual de sinalética, com todos os melhoramentos adotados ao nível de novas peças de informação ao público, optou-se pelo fornecimento à Viaporto das artes finais mais importantes das peças de sinalética estática introduzidas no SMLAMP nesse período de 2011 a 2013, para efeitos de boa manutenção, deixando para um período de maior duração de contrato a aplicação da integralidade das especificações e regras determinadas pelo novo Manual de Sinalética e Informação ao Público da Rede do Metro do Porto.

Atendendo às razões e motivos que justificaram o adiamento temporário da nova subconcessão, prevê-se que a adoção plena desse manual se verifique já em 2016, num período de subconcessão mais longo de modo a possibilitar, finalmente, que as necessárias condições de manutenção da sinalética possam ser cumpridas de acordo com os padrões de qualidade do serviço, de economia de meios e de distinção da própria imagem comercial, em que a informação e comunicação com os clientes assume uma componente de visibilidade pública importante para a Metro do Porto.

Entre as quase 25.000 peças e aplicações de sinalética existentes em todo o Sistema assinala-se ainda que estão já praticamente adotadas e em vigor quase todas as novas soluções especificadas de acordo com as normas e indicações constantes desse novo manual. Efetivamente, as diversas campanhas de revisão de peças, testes e de manutenção levadas a cabo já em 2014 foram determinadas também com o objetivo de introduzir os melhoramentos necessários ao nível da informação e dos suportes.

Por outro lado, as novas especificações de sinalética estática já previstas no novo Manual para os veículos das frotas Tram-train



e Eurotram foram integralmente adotadas pela Metro do Porto já em 2015. Em todos esses veículos e na respetiva manutenção de sinalética dessas frotas, no âmbito dos trabalhos previstos nos contratos de manutenção estabelecidos com a EMEF para todos esses veículos, foram aplicadas essas novas peças e especificações de produção e manutenção.

Durante o ano de 2015 são de destacar ainda os melhoramentos introduzidos pela Metro do Porto na sinalética das Máquinas de Venda Automática de títulos intermodais Andante (associadas a novas funcionalidades em linguagem braille e a novas consolas de pagamento automático por multibanco), a colocação de novas aplicações de sinalética dissuasoras e de proibição de comportamentos de train surfing em todos os veículos das frotas Tram-train e Eurotram e ainda a aplicação nas estações Aeroporto e Trindade de novas peças de sinalética de informação aos clientes indicativa de serviços comerciais complementares.

A nível da informação dinâmica nas estações, para além das habituais mensagens escritas e sonoras de aviso e relacionadas com as situações de modos degradados ou a oferta nas operações especiais de maior impacto, foram introduzidos melhoramentos na informação dos painéis de teleindicação dos cais das estações, assinalando os períodos de encerramento e em que não existe operação comercial.

Eventos Culturais

O Metro do Porto assume uma relação permanente com a comunidade, através da abertura a novos projetos, a formas de expressão artística e ao valor acrescentado para os seus clientes e para o próprio sistema. Em 2015, os espaços físicos da rede continuaram a ser um dos grandes palcos artísticos da cidade. Ao longo do ano decorreram mais de 550 iniciativas culturais, desde eventos de música, fotografia, teatro, arte pública, moda, dança e cinema. Estas ações são possíveis através do estabelecimento e consolidação de parcerias com as principais instituições da Área Metropolitana do Porto mas, também, por via do envolvimento de novos movimentos culturais e sociais. Os eventos que decorrem nos espaços do Metro juntam milhares de pessoas e representam, assim, uma quebra da rotina diária dos utilizadores da rede.

Reclamações

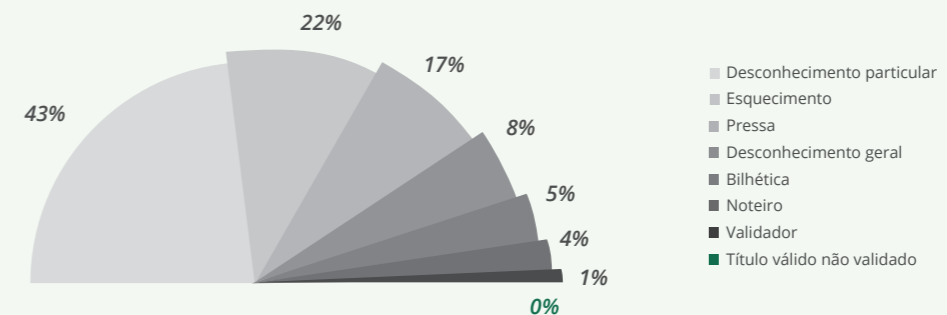
A análise atenta e sistemática tanto das reclamações como das sugestões que nos são dirigidas pelos nossos clientes tem constituído, desde o início da operação comercial regular do metro do Porto, instrumento fundamental de conhecimento de problemas e identificação das áreas que exigem uma análise mais aprofundada das situações reclamadas de modo a acrescentar valor na satisfação global do utilizador.



Enquanto transporte de eleição, o Metro do Porto continua a gerar na população e mesmo entre turistas, tanto nacionais como estrangeiros, grandes níveis de satisfação, como comprovam inequivocamente os vários e sucessivos Estudos de Perfil e Satisfação do Utilizador, plasmada, de resto, em valências como: rapidez, pontualidade, cobertura da rede, acessibilidade, frequência, etc.. Não obstante, se conjugarmos estas valências com o facto de termos um Sistema de Metro com uma rede completamente aberta e sem qualquer barreira para controlo de acessos e com um sistema de bilhética totalmente Intermodal na Área Metropolitana do Porto, essa conjugação de características intrínsecas a este novo sistema tem vindo a constituir o núcleo das reclamações recebidas desde o início da operação comercial.

Tal entendimento encontra-se sustentado nos motivos que são consecutivamente alegados pelos reclamantes e que, conforme dados extraídos da base de dados de reclamações, se mantêm, sobretudo e no seguimento do apurado desde anos anteriores, no desconhecimento particular do sistema, no esquecimento, na pressa, no desconhecimento geral e, por último, na interação dos clientes com as máquinas de bilhética, conforme representado:

Motivos de Reclamação 2015



Os dados aqui reproduzidos representam cerca de 32% de um universo de 5.395 reclamações recebidas em 2015. No entanto, devemos sublinhar que estes dados estão associados a reclamações que incidem sobre autuação, resultando a mais das vezes da sua análise que grande parte dessas vindicações possuem um cariz fortemente cultural dado que este expediente é utilizado, essencialmente, para a obtenção do perdão pelo incumprimento das Condições Gerais de Transporte.

No entanto, e tal como já acima referido, apraz registar que o feedback desta Empresa à reclamação e à sugestão tem assumido um papel de elevada importância, não só no plano do conhecimento geral do sistema de transporte e das regras de utilização por parte dos clientes, enquanto utilizadores, mas também na dimensão legal do utilizador enquanto consumidor.

Este fator tem vindo a ser preponderante na redução do número de reclamações, sobretudo entre os habituais utilizadores, uma vez que se regista, em 2015, um decréscimo de 27% de reclamações recebidas, face ao ano precedente (7.393 reclamações).



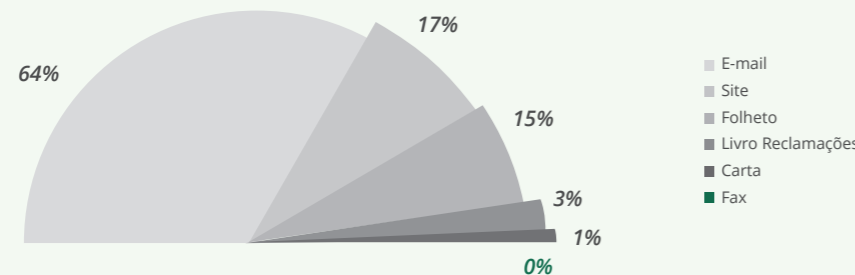
A Lei de Defesa do Consumidor - Lei nº 24 - em vigor desde 31 de julho de 1996, com o propósito de regular os direitos e deveres de todos os cidadãos enquanto consumidores - visou particularmente chamar a atenção não só para a necessidade de todos os cidadãos serem consumidores informados e responsáveis, como também, de todos os operadores económicos exercerem a sua atividade em completo respeito pelos direitos dos consumidores, em geral, e dos consumidores vulneráveis, em particular, na relação jurídica comercial.

Mais recentemente, como reforço da garantia nesta área, o Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de Novembro, veio estabelecer a obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações a um conjunto amplo de atividades do comércio e serviços e instituir procedimentos de fiscalização rigorosos.

No âmbito da proteção dos direitos dos consumidores, refira-se que tem existido entre a Metro do Porto e a DECO, desde o início da operação comercial, total cooperação no esclarecimento de questões práticas colocadas por Clientes que recorrem a esta Associação de Defesa do Consumidor com o propósito de se verem esclarecidos nos seus direitos e reciprocamente, através do efeito didático da resposta, nos seus deveres.

Não obstante serem considerados instrumentos próprios eleitos pelo legislador para efeitos de acessibilidade à reclamação: o Livro Oficial de Reclamações e a disponibilização de uma página eletrónica pela Empresa prestadora do serviço, (conforme consta do DL 156/2005, de 15 de setembro, com as alterações introduzidas pelo DL nº 371/07, de 6 de setembro), a verdade é que o Cliente tem elegido preferencialmente, e cada vez mais, a via digital para exercer esse direito, conforme regista a Base de Dados reportada a 2015:

Meio de Reclamação



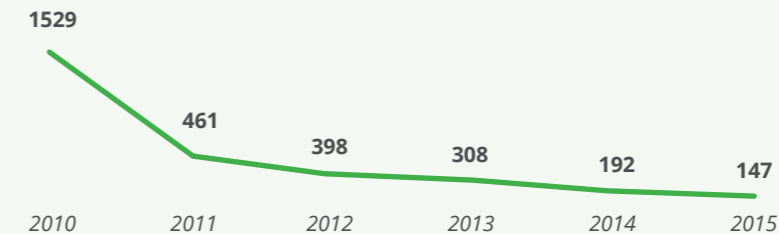
Em 2015 assinala-se uma queda de 23% no número de reclamações rececionadas por essa via, quando comparado com 2014, período em que se registou um total de 192 reclamações de livro recebidas na Metro do Porto. De resto, em conformidade com os dados regis-

A RECLAMAÇÃO COMO PROTEÇÃO DO CLIENTE

RECLAMAÇÕES RECEBIDAS EM 2015

tados na representação gráfica infra, é patente a reduzida adesão do Cliente ao Livro Oficial para a reclamação uma vez que 2015 segue a tendência de queda consecutiva, desde 2010:

Reclamações em LOR - evolução desde 2010



A tendência de queda na utilização do Livro Vermelho para a reclamação, supra referida, poderá vir a alterar-se já que a nova versão do livro de reclamações digital deverá ficar disponível em 2016, logo que o protótipo esteja terminado. A reformulação deste documento, com a passagem para a vertente tecnológica, tem como objetivo não só seguir as novas tendências, mas também “desmaterializar e desburocratizar” todo o processo de queixa.

LIVRO DE RECLAMAÇÕES DIGITAL

Infrações

Em 2015 foram fiscalizados 1.424.075 clientes, menos 5,84% que em 2014. Do total de fiscalizações efetuadas resultou a emissão de 30.243 autos de notícia, número que, face a 2014, representa um decréscimo de autuação em cerca de 21,7%. Estima-se que esta diminuição se terá ficado a dever não só à ausência de operativas de fecho de estação (operativas que permitem fiscalizar todos os clientes que saem numa determinada estação num determinado período horário), como, ainda, à alteração da legislação aplicável em matéria de transgressões ao transporte público ocorrida em 2014.

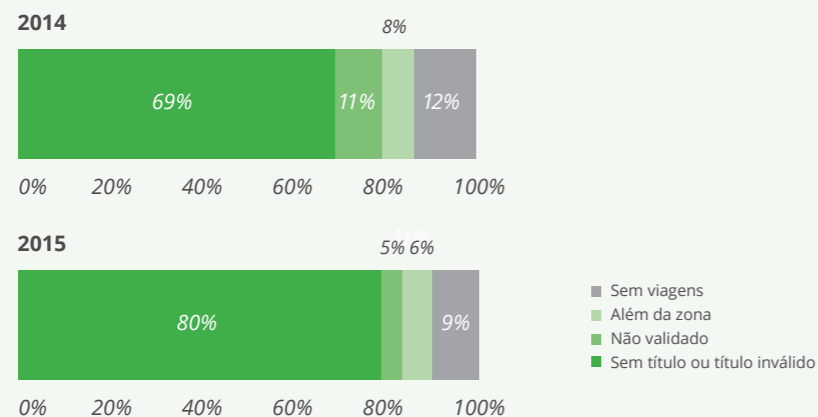
	2013	2014	2015	Δ
N.º de Fiscalizações	1.806.000	1.512.386	1.424.075	-6%
N.º de Autos	48.982	38.635	30.243	-22%

De referir, contudo, que não obstante a dimensão das equipas de fiscalização em funções não permitir a cobertura diária da totalidade dos veículos em circulação na rede, manteve-se, ao longo de 2015, tal como aconteceu em 2014, a preocupação de distribuir as equipas no terreno e em janelas horárias de acordo com um princípio de aleatoriedade tal que tem possibilitado manter a maximização do impacto da fiscalização junto dos infratores intencionais através da imposição pela presença das equipas na rede.



No que respeita ao tipo de infração cometida, mantém-se como principal causa a viagem “sem título ou com título inválido”, com 24.166 autos registados, cerca de 80% do total dos autos elaborados. Ainda assim, um número 9,2% inferior ao verificado em 2014.

Tipo de infração



O ano de 2015 ficou ainda marcado pela adjudicação da atividade de fiscalização a uma nova empresa de segurança, por concurso público lançado a 31 de outubro de 2014, e cujo contrato teve início no dia 1 de maio de 2015.

Com as alterações à Lei nº 28/06, de 4 de julho, que aprova o regime sancionatório aplicável às transgressões ocorridas em matéria de transporte coletivo de passageiros, introduzidas pela Lei do Orçamento de Estado nº 83-C/13, de 31 de dezembro, o regime sancionatório aplicável passou a configurar uma contraordenação fiscal, projetando as coimas para o Regime Geral das Infrações Tributárias e por isso sujeitas a cobrança por execução fiscal. De acordo com este novo regime jurídico, as competências anteriormente atribuídas ao IMT,IP - Instituto da Mobilidade e dos Transportes para a instauração e instrução dos Processos de Contraordenação transi-taram para a Autoridade Tributária e Aduaneira (AT).

Até ao final de 2015, não foram encetados pela AT os procedimentos necessários para pôr em prática o novo regime contraordenacional mantendo-se assim por cobrar as coimas relativas aos autos de notícia emitidos desde o ano precedente. Refira-se que esta inação tem vindo a periclitir junto dos utilizadores de transporte público de passageiros a confiança na eficácia da aplicação da Lei em vigor e dessa forma a confiança e o respeito pela Tutela Administrativa.

ALTERAÇÃO DA LEI Nº 28/06, DE 04 DE JULHO

Satisfação dos Clientes

Rapidez e pontualidade foram os fatores mais elogiados pelos utilizadores do Metro do Porto no Estudo de Satisfação efetuado em 2015 a uma amostra total constituída por 1570 indivíduos, realizado por uma entidade independente entre os dias 23 e 29 de novembro de 2015, e cujos resultados continuam a evidenciar um nível elevado na Média Global de Satisfação dos Clientes (83,9%) e no Índice Global de Satisfação Ponderado (78,6%) obtidos em 2015.

O cliente tipo do Metro do Porto é mulher (60,9%) pertencente à classe média, com instrução de ensino ao nível do 11º/12º Ano e uma idade média situada nos 34 anos, ou seja, mais jovem do que os 36,5 anos de média apurada em 2014. Também de acordo com os resultados desse Estudo de Satisfação do Utilizador do Metro do Porto são os segmentos mais jovens que tiram o maior partido dos benefícios do Metro e continuam a contribuir também para a permanência de uma imagem social manifestamente jovem da parte do Metro do Porto: em 2015 muito mais de metade dos clientes (57,9%) tinha entre 15 e 35 anos; e 35,4% dos seus utilizadores eram estudantes.

A maioria dos utilizadores do Metro do Porto é, naturalmente, residente nos concelhos abrangidos pela rede. No Porto residiam cerca de 27,4% dos clientes, seguindo-se por ordem decrescente de utilizadores, os residentes em Vila Nova de Gaia (21,1%), Matosinhos (13,4%), Gondomar (9,8%), Maia (9,7%), Vila do Conde (3,6%) e Póvoa de Varzim (1,2%). A estes acresciam ainda os clientes residentes nos concelhos de Valongo (2,2%) e Espinho (0,4%) e os de outros concelhos também não servidos diretamente pela rede do Metro onde se verificava que a percentagem mantinha ainda alguma expressão, pois em 2015 eram 10,9% do total.

A Média Global Anual de Satisfação apurada em 2015 apresentou um melhoramento de 0,6% face à média global de satisfação declarada pelos utilizadores em 2014.

De facto, o nível elevado de satisfação dos passageiros do Metro do Porto quanto à perceção que detinham em 2015 dos benefícios do Metro para a sociedade (98,6%) e para o ambiente (95,4%) são evidenciáveis e notáveis, considerando até 96,1% deles que mais pessoas irão viajar no Metro do Porto no futuro.

A responsabilidade social da empresa manteve-se assim classificada como muito benéfica, tanto socialmente como ambientalmente não sendo, por isso mesmo, desajustada a superioridade da classificação relacionada com os serviços disponibilizados e geridos pela Metro do Porto, marcados por níveis notáveis de Confiança (81,8%), Lealdade (94,9%) e de Imagem Social (94,1%), e onde mais de 97% de inquiridos referiram tencionar continuar a utilizar o Metro do Porto e recomendar os serviços do Metro a amigos e familiares.

PERFIL DE UTILIZAÇÃO

SATISFAÇÃO FACE AO SERVIÇO PRESTADO



RESPONSABILIDADE SOCIAL

PONTOS FORTES DO METRO DO PORTO

(Estudo de Satisfação do Cliente, Novembro 2015)

PONTOS FORTES	%
RAPIDEZ	31,5%
PONTUALIDADE	15,5%
COBERTURA DA REDE	7,6%
ACESSIBILIDADE	6,6%
FREQÜÊNCIA	5,5%
CONFORTO	2,7%
FACILIDADE DE DESLOCAÇÃO	2,3%
COMODIDADE/PRÁTICO	1,7%
LIMPEZA	1,4%
ECONÓMICO	1,2%
HORÁRIO	1,2%
MOBILIDADE	0,8%
PROXIMIDADE À ESTAÇÃO/BOA LOCALIZAÇÃO DAS ESTAÇÕES	0,8%
EVITA O TRÂNSITO	0,7%
ECOLÓGICO/BOM PARA O AMBIENTE	0,7%
SEGURANÇA	0,7%
INFORMAÇÃO	0,4%
EFICÁCIA	0,4%
TUDO	0,2%
OUTROS	3,0%
NS/NR	15,0%

Nota Final

Para a elaboração deste Relatório recorreu-se a informação com origem interna bem como à colaboração de um conjunto de entidades que trabalham diretamente com a Metro do Porto. Nesse conjunto encontram-se a Prometro, S.A. (ViaPorto) - empresa subconcessionária da operação e manutenção do Metro do Porto, a EMEF- subcontratada responsável pela manutenção dos veículos, o TIP - Transportes Intermodais do Porto, A.C.E. - entidade responsável pela gestão do sistema de bilhética intermodal Andante, a 2045 - Empresa de Segurança, S.A. enquanto empresa subcontratada para os serviços de fiscalização de títulos de viagem no Metro do Porto e a Funiporto (Consórcio Efacec e Liftech) responsável pela operação e manutenção do Funicular dos Guindais.

A essas empresas e a todas as que direta ou indiretamente contribuem para a qualidade do serviço prestado pela Metro do Porto, fica um sincero agradecimento.

Este Relatório é complementado pelo Relatório e Contas 2015, onde existe informação detalhada sobre o desempenho operacional e financeiro da Empresa, bem como um conjunto de informação relativa à governação da sociedade, nomeadamente no que respeita aos Princípios de Bom Governo aos quais a Empresa se encontra sujeita. O Relatório de Sustentabilidade apenas é produzido em versão digital e encontra-se disponível para consulta no site da Empresa.

De um modo geral procurou-se seguir as orientações do *Global Reporting Initiative* (GRI).

Para esclarecimentos ou sugestões:
Metro do Porto, S.A.
Avenida Fernão de Magalhães,
1862 - 7º Andar 4350 - 158 Porto
T: 225081000
F: 225081001
W: www.metrodoporto.pt
@: metro@metrodoporto.pt



Índice GRI G3

GRI	INDICADOR	Tipo	Pág.
1	ESTRATÉGIA E ANÁLISE		
1.1	Declaração do Presidente	E	
1.2	Descrição dos impactos, riscos e oportunidades	E	
2	PERFIL ORGANIZACIONAL		
2.1	Nome da Organização	E	
2.2	Principais serviços	E	
2.3	Estrutura operacional	E	
2.4	Localização da sede	E	
2.5	Países ou regiões onde opera	E	
2.6	Tipo e natureza jurídica da propriedade	E	
2.7	Mercados servidos	E	
2.8	Dimensão da Organização	E	
2.9	Mudanças no período do Relatório	E	
2.10	Prémios recebidos no período do Relatório	E	
3	PARÂMETROS DO RELATÓRIO		
3.1	Período coberto pelo Relatório	E	
3.2	Data do Relatório anterior	E	
3.3	Ciclo de emissão	E	
3.4	Dados para contacto	E	
3.5	Processo de definição do conteúdo	E	
3.6	Limite do Relatório	E	
3.7	Declaração sobre limitações específicas	E	
3.8	Base para elaboração do Relatório	E	
3.9	Técnicas de medição, hipóteses técnicas	E	
3.10	Reformulações relativamente a Relatórios anteriores	E	
3.11	Mudanças significativas em comparação com anos anteriores	E	
3.12	Tabela GRI	E	
3.13	Verificação externa	E	
4	GOVERNAÇÃO E COMPROMISSOS		
4.1	Estrutura de governação	E	
4.2	Estrutura de governação e cargos executivos	E	
4.3	Número de membros independentes ou não-executivos	E	
4.5	Recomendações e orientações	E	
4.6	Processos para evitar conflito de interesses	E	
4.7	Processos para determinação das qualificações para definição estratégica	E	
4.8	Declaração da missão, valores e código de conduta	E	
4.9	Procedimentos de supervisão	E	
4.10	Processos de auto-avaliação de desempenho	E	
4.11	Princípio de Precaução	E	
4.12	Cartas e Princípios	E	
4.13	Participação em associações e organismos nacionais e internacionais	E	
4.14	Grupo de stakeholders	E	
4.15	Base para identificação dos stakeholders	E	
4.16	Relacionamento com os stakeholders	E	
4.17	Principais temas e preocupações dos stakeholders	E	

GRI	INDICADOR	Tipo	Pág.
	DESEMPENHO AMBIENTAL		
EN1	Materiais usados por peso ou por volume	E	
EN2	Percentual de materiais usados provenientes da reciclagem	E	
EN3	Consumo de energia directa	E	
EN4	Consumo de energia indirecta	E	
EN5	Energia economizada	A	
EN6	Iniciativas para redução do consumo de energia	A	
EN7	Iniciativas para reduzir o consumo de energia indirecta	A	
EN8	Consumo de água	E	
EN9	Fontes hídricas afetadas	A	
EN10	Percentagem de água reciclada	A	
EN11	Áreas possuídas, arrendadas ou administradas insertas em áreas protegidas	E	
EN12	Descrição de impactos na biodiversidade	E	
EN13	Habitats protegidos ou restaurados	A	
EN14	Estratégias para a biodiversidade	A	
EN15	Espécies na lista vermelha	A	
EN16	Total de emissões directas e indirectas de GEE	E	
EN17	Outras emissões indirectas de GEE	E	
EN18	Iniciativas para reduzir as emissões de GEE	A	
EN19	Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozono	E	
EN20	NOx, SOx e outras emissões	E	
EN21	Descarte total de água	E	
EN22	Resíduos por tipo e importância	E	
EN23	Derramamentos significativos	E	
EN24	Resíduos transportados	A	
EN25	Impactos de descartes de água	A	
EN26	Iniciativas para mitigar os impactos ambientais	E	
EN27	Produtos recuperados	E	
EN28	Multas e não-conformidades	E	
EN29	Impactos significativos do transporte de bens e de trabalhadores	A	
EN30	Total de investimentos ambientais	A	
	DESEMPENHO ECONÓMICO		
EC1	Valor económico directo gerado e distribuído	E	
EC2	Implicações financeiras das mudanças climáticas	E	
EC3	Plano de pensões	E	
EC4	Ajuda financeira significativa recebida do governo	E	
EC5	Variação do salário mais baixo comparado ao salário mínimo nacional	A	
EC6	Políticas, práticas e proporção de gastos com fornecedores	E	
EC7	Procedimentos para contratação local	E	
EC8	Impactos de investimentos em infra-estruturas	E	
EC9	Impactos económicos indirectos	A	

Indicadores UITP Framework

A UITP elaborou, em 2009, uma matriz de indicadores adaptados especificamente à realidade do sector dos transportes públicos. Para os "Full Members" a resposta a pelo menos 3 indicadores de cada capítulo (Económico e Financeiro, Ambiente e Energia, Social e Sociedade, Governância) é obrigatória, no entanto, a Metro do Porto, enquanto "Pledge Member" pode também responder, mas de forma voluntária. Assim, aproveitamos a oportunidade para apresentar os indicadores disponíveis demonstrando o nosso compromisso em avançar cada dia mais no sentido do comprometimento com a Carta de Sustentabilidade da UITP que assinámos.

GRI	INDICADOR	Tipo	Pág.
DESEMPENHO SOCIAL			
LA1	Total de trabalhadores por tipo de emprego por contrato de trabalho	E	
LA2	Número total de empregados por faixa etária e género	E	
LA3	Benefícios não oferecidos a trabalhadores temporários e part-time	A	
LA4	Percentagem de empregados abrangidos por acordos de negociação coletiva	E	
LA5	Prazo de notificação relativo a mudanças operacionais	E	
LA6	Percentual de empregados representados em Comitês	A	
LA7	Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos e absentismo	E	
LA8	Programas de educação e formação em doenças graves	E	
LA9	Temas relativos a saúde/segurança cobertos por acordos formais com sindicatos	A	
LA10	Horas de formação	E	
LA11	Gestão de competências e de fim de carreira	A	
LA12	Análises de desempenho e desenvolvimento de carreira	A	
LA13	Outros indicadores de diversidade	E	
LA14	Proporção do salário base entre homens e mulheres por categoria funcional	E	
HR	Direitos Humanos	E/A	
SO1	Programas e práticas para gestão dos impactos das operações nas comunidades	E	
SO2	Avaliação de riscos de corrupção	E	
SO3	Formação em procedimentos anti-corrupção	E	
SO4	Medidas de resposta a casos de corrupção	E	
SO5	Políticas públicas e lobbies	E	
SO6	Contribuições a partidos políticos	A	
SO7	Ações judiciais por concorrência desleal e práticas de trust	A	
SO8	Multas e não conformidades com leis e regulamentos	E	
PR1	Fases do ciclo de vida do serviço cujos impactos são avaliados e minimizados	E	
PR2	Não-conformidades no âmbito da saúde e segurança	A	
PR3	Informação sobre o serviço	E	
PR4	Não-conformidades relativas à informação sobre o serviço	A	
PR5	Práticas e pesquisas relativas à satisfação dos clientes	A	
PR6	Adesão a leis e códigos de publicidade e marketing	E	
PR7	Não-conformidades relativas à publicidade e marketing	A	
PR8	Reclamações relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes	A	
PR9	Multas por não-conformidades relativas ao fornecimento e uso de serviços	E	
GRI - SUPLEMENTO SETOR DOS TRANSPORTES FERROVIÁRIOS			
A	Tipo de energia utilizada		
B	Frota de veículos de metro		
C	Consumo de combustível		
D	Eficiência energética		
E	Quilómetros percorridos		
F	Total de energia/combustível consumido		
G	Passageiros transportados		

	C	C+	B	B+	A	A+
Auto declaração	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verificado por entidade externa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verificado por GRI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ECONÓMICO E FINANCEIRO		Pág.
Eco1	Total de passageiros transportados	
Eco3	Custo operacional por km	
Eco4	Transparência nos pagamentos	
Eco5	Taxa de crescimento das receitas	
Eco6	Taxa de cobertura dos custos da operação pelas receitas	
Eco7	Indemnizações compensatórias por passageiro	
Eco9	Investimentos	
Eco11	Velocidade comercial	
Eco12	Lugares km por colaborador (MP e Sociedade Operadora)	
Eco13	Percentagem de passageiros com títulos de assinatura	
Eco19	Número de empregos directa e indirectamente associados à prestação de serviço de transporte	
Eco21	Capacidade de satisfazer a procura (Taxa máxima de ocupação em hora de ponta)	
AMBIENTE E ENERGIA		Pág.
Env1	Operações com Sistema de Gestão Ambiental (% de operações)	
Env3	Energia usada na tracção por passageiro km (total e evolução)	
Env4	Energia usada não-tracção por passageiro km (total e evolução)	
Env6	Energia (eléctrica) usada por 100 km e evolução	
Env7	Total de emissões directas de CO2e	
Env8	Emissões (indirectas) de CO2e associadas à energia de tracção por passageiro km	
Env9	Percentagem da frota considerada "limpa"	
Env16	Progressos na Gestão da Qualidade do Ar	
SOCIAL		Pág.
Soc1	Satisfação do Cliente (proporção de clientes satisfeitos e muito satisfeitos)	
Soc7	Percentagem de infraestruturas acessíveis (veículos e estações)	
Soc8	Programas de saúde para os colaboradores	
Soc11	Taxa de absentismo	
Soc14	Colaboradores por género	
Soc17	Acidentes no trabalho e na rede	
GOVERNAÇÃO		Pág.
Gov1	Gabinete responsável pela área de Sustentabilidade	
Gov4	Processo de envolvimento com as partes interessadas externas	
Gov5	Processo de envolvimento com as partes interessadas internas	
Gov11	Políticas anti-corrupção	



Questionário de Opinião

Porque a sua opinião conta, agradecemos que dispensasse alguns minutos do seu tempo para partilhar connosco as suas opiniões sobre este Relatório.

1. QUAL O GRUPO A QUE PERTENCE ?

- Cliente
- Colaborador
- Fornecedor
- Accionista, Tutela
- Parceiro Estratégico, Autarquias Locais
- Comunicação Social
- Comunidade
- Outro, por favor especifique

2. ATRAVÉS DE QUE MEIO TEVE CONHECIMENTO DO RELATÓRIO ?

- Informação nas estações, veículo e outros suportes de comunicação físicos
- Website, Facebook, Twitter
- Comunicação Social
- Versão digital enviada por correio
- Brochura em papel
- Outro, por favor especifique

3. COMO CLASSIFICA ESTE RELATÓRIO EM TERMOS DE :

Muito Fraco	Fraco	Médio	Bom	Muito Bom	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Utilidade
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Conteúdo
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Clareza
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Aspecto gráfico
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Qualidade geral

4. QUAL A SUA OPINIÃO RELATIVAMENTE ÀS SECÇÕES DO RELATÓRIO ?

Muito Fraco	Fraco	Médio	Bom	Muito Bom	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Quem somos e o que fazemos
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ambiente
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Perspectiva Económica
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Responsabilidade Social
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Anexos



5. QUAL O NÍVEL DE IMPORTÂNCIA QUE ATRIBUI A CADA UM DOS TEMAS ?

	Nada Importante	Pouco Importante	Importante	Muito Importante
Informação geral sobre a Empresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Governança da Empresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ética e Transparência	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Estratégias e Extensões da Rede	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Envolvimento com as Partes Interessadas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Envolvimento com Iniciativas Externas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Energia, Água, Papel, Resíduos, Emissões	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Desempenho Operacional	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Desempenho Económico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Apoios Financeiros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Práticas Sociais Internas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Impactos na Comunidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Investigação e Desenvolvimento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Acessibilidade e Segurança	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Serviço ao Cliente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Satisfação do Cliente, Reclamações	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. QUE TEMÁTICAS GOSTARIA DE VER TRATADAS OU APROFUNDADAS NO PRÓXIMO RELATÓRIO?

Depois de preenchido poderá remeter o questionário por:

- E-mail: metro@metrodoporto.pt
- Fax: 225081001
- Correio: Metro do Porto, S.A., Avenida Fernão de Magalhães, 1862, 7º - 4350-158 Porto

METRO DO PORTO, S.A.

Av. Fernão Magalhães, 1862 - 7º andar
 4350 -158 Porto
 Tel. 225 081 000
 Fax. 225 081 001

www.metrodoporto.pt
metro@metrodoporto.pt

Nº de Contribuinte: 503278 602
 Registado com o nº: 51498/41018 (2ª CRCP)
 Capital Social: 7.500.000 euros
 Edição e Propriedade: METRO DO PORTO, S.A.

Design e ilustração: U Design - Atelier Grafico, Lda
 Fotografia: Diana Silva
 Ano de Edição: 2016

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2015



Metro do Porto. A vida em movimento.

