RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE
2019-2021

ÍNDICE

1. MENSAGEM DO PRESIDENTE 3
2. ENQUADRAMENTO 5
2.1. OBJETO 5
2.2. ABRANGÊNCIA 5
2.3. METODOLOGIA 5
3. DESTAQUES 6
4. PERFIL ORGANIZACIONAL 7
4.1. POLÍTICA DA QUALIDADE, AMBIENTE, SEGURANÇA E ANTICORRUPÇÃO 8
4.2. ESTRATÉGIA DE SUSTENTABILIDADE 10
4.3. ORGANOGRAMA 11
4.4. ÓRGÃOS SOCIAIS 12
5. ABORDAGEM DA GESTÃO 12
6. ENVOLVIMENTO DAS PARTES INTERESSADAS 13
6.1. IDENTIFICAÇÃO DAS PARTES INTERESSADAS 14
6.2. PARTICIPAÇÃO EM ASSOCIAÇÕES E ORGANISMOS NACIONAIS E INTERNACIONAIS 14
6.3. COMISSÕES TÉCNICAS 16
6.4. PROTOCOLOS 18
7. ANÁLISE DA SUSTENTABILIDADE 21
7.1. DESEMPENHO ECONÓMICO 21
7.2. DESEMPENHO AMBIENTAL 28
7.3. DESEMPENHO SOCIAL 40
8. NOTA FINAL 66
ANEXOS 67
ÍNDICE GRI G4 67
INDICADORES UITP FRAMEWORK 70
QUESTIONÁRIO DE OPINIÃO 71

1. Mensagem do Presidente

O presente relato de sustentabilidade, relativa aos exercícios de 2019, 2020 e 2021, se nos domínios ambiental e social, dois dos elementos do tripé da sustentabilidade, demonstra a consolidação da importância da sociedade como um dos elementos estruturantes e com capacidade para elevar e alavancar o desempenho nestas dimensões da Área Metropolitana do Porto, no domínio financeiro, que não económico, revela até que ponto um evento imprevisto, como a pandemia que ainda se continua a manifestar, inverte de forma abrupta e inequívoca uma trajetória de duas décadas de consolidação, equilíbrio, crescimento e estabilização de uma empresa.

De facto, após um ano de 2019 em que o desempenho financeiro da empresa foi muito positivo, tendo-se atingido uma taxa de cobertura global de 110%, gerando pela primeira vez um superavit operacional, em consequência da pandemia COVID 19 que se fez sentir em Portugal a partir de Março de 2020, assistiu-se a um recuo desse desempenho tendo a taxa de cobertura global se fixado nos 81,6%. Em 2021 apesar do contexto permanecer difícil pela manutenção dos efeitos da pandemia, foi possível recuperar parte das perdas de 2020, tendo a taxa de cobertura, muito pelo impulso dos programas de apoio à reposição da oferta, atingido os 96,5%, ainda aquém do resultado de 2019.

Mas se globalmente o ano de 2020 ficará marcado indelevelmente pela pandemia e pelo impacto negativo no setor da Mobilidade, importa salientar que a empresa aproveitou esse período para prosseguir a sua agenda de sustentabilidade, quer externamente, com a continuação dos projetos de expansão, nomeadamente com a Linha Rosa e Linha Amarela, incluindo material circulante, como internamente, com a reformulação do seu sistema de gestão integrado e com o arranque da implementação do sistema de gestão anticorrupção de acordo com a ISO 37001, visando não só incrementar a sua eficiência e resiliência organizacional mas sobretudo, assumindo a responsabilidade inerente à gestão de fundos públicos, implementar um política e uma abordagem sistemática de tolerância zero a fenómenos de corrupção. Este último processo de certificação foi concluído em 20.09.2021, com a outorga do respetivo certificado de reconhecimento internacional por organismo independente.

No domínio dos BSA o efeito sobre a região ascendeu neste período a 217 milhões de € em 2019, a 118 milhões de € em 2020 e 123 milhões de € em 2021, não se incorporando nestes dois últimos anos, o intangível associado à manutenção do nível de serviço e da oferta, de forma a dar mais comodidade, conforto e sobretudo, num momento de grande

desconfiança face ao risco da utilização de transportes públicos em contexto de pandemia, segurança aos utilizadores do serviço de Mobilidade proporcionado pela Metro do Porto. Durante os anos de 2020 e 2021 a empresa, consciente da sua importância para a comunidade, abdicou de conter perdas financeiras, que poderiam ter sido asseguradas por uma redução significativa da oferta, bastando para tal a ter ajustado à procura verificada, em detrimento do conforto, ou da perceção de segurança, por parte dos clientes do sistema.

Destes BSA destaca-se a importância ao nível das emissões de CO_2, sendo a Metro do Porto um agente e contribuinte líquido para o esforço nacional de prossecução das metas de redução das emissões do setor dos transportes até 2030 e de neutralidade carbónica até 2050, tendo a sua utilização evitado em 2019 cerca de 60.575 ton. CO_2e, em 2020 de 31.913 ton. CO_2e. e em 2021 32.444 ton. CO_2e.

Foi, pois, neste contexto complexo que a Metro do Porto desenvolveu a sua atividade neste últimos três anos, mantendo sempre no entanto grande capacidade de adaptação ao contexto, não perdendo o foco no futuro e nos compromissos assumidos com os acionistas relativamente à expansão da sua rede e ao reforço da sua presença no sistema Intermodal andante enquanto elemento nuclear para o aumento da competitividade e sustentabilidade da região, nunca esquecendo que no centro de cada tomada de decisão estará sempre, como esteve, o seu cliente e os cidadãos da Área Metropolitana do Porto.

Avaliar o estado de condição financeiro da sociedade sem a respetiva mensuração do impacto na região, sendo um exercício parcial, incompleto e desintegrado da realidade, nunca refletirá o somatório dos 20 anos de atividade que a Metro do Porto cumpre em 2022 nem o impacto gerado nos cidadãos da área metropolitana do Porto que totalizaram desde 2003 mais de 893 milhões de validações nem o impacto dos Benefícios Sociais e Ambientais, que não expressa a totalidade do VAL económico gerado para a região, mas que apenas nestas dimensões já perfaz um montante de 2.272 milhões € para a região.

Tiago Filipe da Costa Braga

2. Enquadramento

2.1. Objeto

Este Relatório tem como principal objetivo comunicar, de forma clara e transparente, os valores e princípios corporativos, práticas de gestão e, sobretudo divulgar aos seus *stakeholders* o desempenho ao nível económico, ambiental e social da Metro do Porto, S.A..

2.2. Abrangência

O presente Relatório de Sustentabilidade refere-se ao ano de 2019-2021, e enquadra-se no âmbito da atividade da Metro do Porto, S.A., enquanto empresa de transporte público de passageiros na Área Metropolitana do Porto.

2.3. Metodologia

A elaboração do presente Relatório de Sustentabilidade, vai ao encontro das orientações do *Global Reporting Initiative* (GRI - Standard G4).

3. DESTAQUES

DESTAQUES 2019-2021

4. Perfil Organizacional

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, que termina em 2048. As Bases da Concessão, assim como os seus estatutos, são reguladas pelo Decreto-Lei n.º 394-A/98 de 15 de setembro, Anexo III, art.º 1.º e art.º 3.º, com as alterações do Decreto-Lei n.º192/2008, de 1 de outubro e encontram-se disponíveis para consulta no site da Empresa Metro do Porto - A Vida em Movimento .

	2019	2020	2021
Km de Rede	67	67	67
Estações	82	82	82
Linhas	6	6	6
Municípios	7	7	7
Milhões de passageiros	71	39	42
Milhões de passageiros Km	376	204	217
Veículos	102	102	102
Milhões de km percorridos	7	7	7
Taxa de ocupação (%)	22	12	13
Velocidade comercial	25	25	26
Colaboradores (média anual)	90	95	89

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

A atuação da Metro do Porto e dos seus colaboradores é orientada por um conjunto de princípios assentes nos seguintes valores:

- **Sustentabilidade** - Posicionando-se como um fator inequívoco de sustentabilidade e qualidade de vida urbana e suburbana. Atuando na promoção das melhores práticas ambientais do sector, na gestão eficiente dos recursos e no fomento da intermodalidade e da mobilidade sustentável na Região.
- **Orientação para o Cliente** - Focalizando-se no Cliente através da oferta de um serviço de elevado valor percebido e superando as suas expectativas.
- **Rigor** - No cumprimento das obrigações e na execução das tarefas.
- **Transparência** - No relacionamento com as partes interessadas e na informação disponibilizada.
- **Espírito de Equipa** - Procurando a orientação para objetivos comuns, promovendo a partilha de conhecimento e favorecendo ações integradas.
- **Integridade** – Preocupação em atuar corretamente em todas as situações. Compromisso inflexível com a legalidade, a integridade, a ética, a transparência e a tolerância zero à corrupção, a fim de garantir que os seus clientes, acionistas, colaboradores, fornecedores, parceiros e demais partes interessadas tenham confiança na integridade dos seus serviços.

4.1. POLÍTICA DA QUALIDADE, AMBIENTE, SEGURANÇA E ANTICORRUPÇÃO

A Metro do Porto, S.A. é uma sociedade anónima de capitais exclusivamente públicos, tendo por objeto a exploração, em regime de concessão atribuída pelo Estado, de um Sistema de Metro Ligeiro na Área Metropolitana do Porto de acordo com as bases de concessão (Decreto-Lei n.º 394-A/98 de 15 de setembro, Anexo III, art.º 1.º e art.º 3.º e alterado pelo Decreto-Lei n.º 192/2008, de 01 de outubro).

Assim, é assumido pela Metro do Porto, S.A. o compromisso de conceber e explorar, através de subconcessão, o Sistema de Metro Ligeiro na Área Metropolitana do Porto, adequado às expectativas e necessidades de mobilidade e acessibilidade da região, respeitando os mais elevados padrões ambientais, de segurança, de qualidade e de integridade.

Para a prossecução desta política definem-se como linhas de orientação:

- A constante preocupação em identificar e responder às reais necessidades, atuais e futuras, de mobilidade da Área Metropolitana do Porto;
- O cumprimento dos requisitos legais e demais normas aplicáveis aos produtos, serviços e atividades desenvolvidas pela organização em matéria de Ambiente e de Segurança e Saúde no trabalho;
- O cumprimento dos requisitos do sistema integrado, de acordo com os referenciais normativos NP EN ISO 9001, NP EN ISO 14001 e ISO 45001, NP EN ISO 37001;
- Melhorar continuamente o desempenho do sistema integrado e dos processos, através da otimização de recursos e tecnologias e de um planeamento eficaz;
- Manter um serviço eficiente, de forma regular e contínuo, de acordo com os horários pré-estabelecidos e anunciados junto do público;
- Melhorar continuamente o desempenho ambiental, através da identificação e controlo dos aspetos ambientais associados às atividades realizadas e subcontratadas, e do compromisso da prevenção da poluição no âmbito do Sistema de Metro Ligeiro da Área Metropolitana do Porto;
- Compromisso para a consulta e participação dos trabalhadores e respetiva divulgação;
- Melhorar continuamente as condições de segurança e saúde no trabalho, através da identificação de perigos e controlo dos riscos associados às atividades realizadas e subcontratadas, e do compromisso de prevenção das lesões e afeções da saúde relacionadas com o trabalho, proporcionando condições de trabalho seguras e saudáveis;
- A Metro do Porto, enquanto sociedade anónima de capitais públicos, aspira a um nível de tolerância zero ao risco de corrupção, pelo que qualquer risco que exista, por diminuto e residual que seja, é prevenido e mitigado através de controlos;
- A Metro do Porto proíbe, em absoluto, qualquer forma de corrupção ativa ou passiva, tanto no setor público como no privado;
- A Metro do Porto tem em prática um Programa de Conformidade Anticorrupção composto por políticas, procedimentos e controlos (respeitantes à diligência devida na contratação de parceiros, fornecedores e colaboradores, contratação pública, conflitos de interesses, ofertas de presentes e convites, patrocínios,

canal de denúncias) adequados a prevenir, detetar e combater a corrupção e crimes conexos.

4.2. Estratégia de Sustentabilidade

A Estratégia Empresarial Integrada da Metro do Porto, define um conjunto de objetivos com vista à criação de benefícios económicos, sociais e ambientais na AMP.

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.

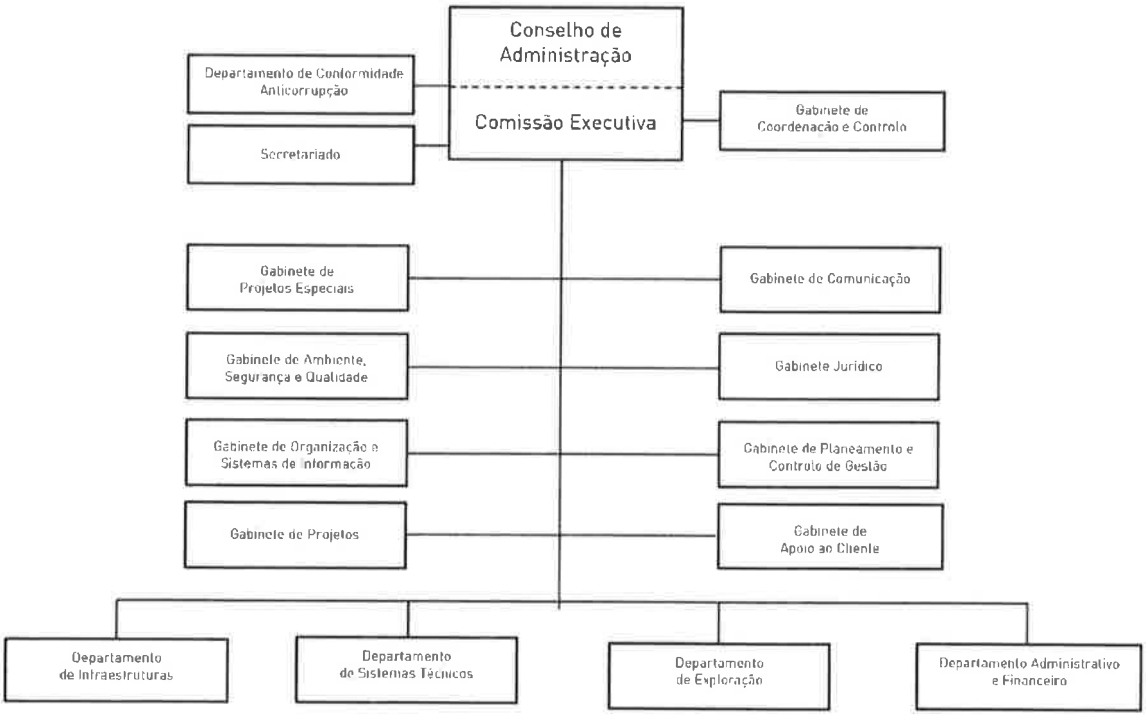
Adotando como referência as seguintes definições:

- Zona Chave (ZC): zona que apresenta uma densidade populacional superior a 5000 habitantes por Km^2;

- Ponto Chave (PC): edifício com frequência superior a 1000 pessoas em dia útil médio, são propostos os seguintes objetivos estratégicos para o período 2007-2027:

- ✓ que a maior percentagem possível de Zonas Chave (ZC) disponham de uma estação de Metro a uma distância inferior a 500m pedonais em todos os seus pontos;
- ✓ acesso adequado, em todas as ZC que não tenham uma estação de Metro, a uma distância inferior a 500m pedonais em todos os seus pontos;
- ✓ que a maior percentagem possível de Pontos Chave (PC) disponha:
    - ✓ de cais Metro a distância igual ou inferior à definida para as Zonas Chave;
    - ✓ de acesso adequado a cais Metro a menos de 100m.
- ✓ deslocalização máxima possível dos restantes Pontos Chave, se serviços públicos;
- ✓ que as estações de todas as Zonas Chave, com uma estação a uma distância inferior a 500m pedonais em todos os seus pontos, estejam ligadas entre si a 10 Km/h (lineares com tempo de transbordo).

4.3. ORGANOGRAMA



4.4. Órgãos Sociais

Mesa da Assembleia Geral:

Presidente da Mesa: Dra. Luísa Maria Neves Salgueiro
Vice-Presidente: Prof. Alberto João Coraceiro de Castro
Secretário: Dr. Miguel Osório de Castro Ribeiro Pinheiro de Magalhães

Conselho de Administração:

Presidente: Eng.º Tiago Filipe da Costa Braga
Vogal Executivo: Dr. Pedro Manuel de Azeredo Ferreira Lopes
Vogal Executivo: Eng.ª Lúcia Maria Moreira Leão Barbosa Lourenço
Vogal Não Executivo: Dr. Marco André dos Santos Martins Lopes
Vogal Não Executivo: Dr.ª Cristina Mafalda Nieto Guimarães Pimentel
Vogal Não Executivo: Eng.º António Domingos Silva Tiago

Conselho Fiscal:

Presidente: Dr.ª Cristina Maria Torres Matela Tavares
Vogal Efetivo: Dr. Pedro Manuel Mota Carecho Grilo
Vogal Efetivo: Dr. Pedro João Vilas Boas Teixeira Gomes
Vogal Suplente: Prof. José Luís Ferreira da Silva Ramos

5. Abordagem da Gestão

A Metro do Porto significa um novo conceito de transporte público, uma realidade moderna, eficaz, cómoda e segura e, como em qualquer país desenvolvido, espera-se que as empresas respeitem os mais diversos princípios e valores de qualidade, ambiente e segurança. Assim desde sempre a MP procurou interiorizar e trabalhar posicionando-se como fator inequívoco de sustentabilidade de vida para as populações da Área Metropolitana do Porto.

A Metro do Porto avançou desde logo para a definição e implementação de um Sistema Integrado em Qualidade, Ambiente e Segurança (SIQAS) estruturado e concebido de forma a permitir a sistematização de um conjunto de regras simples e eficazes, que permitissem abranger as principais atividades da empresa.

A empresa encontra-se certificada, desde dezembro de 2011, em Qualidade, Ambiente e Segurança de acordo com o referenciais normativos ISO 9001, ISO 14001e OSHAS 18001, respetivamente, pelas atividades de "Conceção, Operação e Manutenção do Sistema de Metro Ligeiro da área Metropolitana do Porto (na qualidade de Concedente da subconcessão)", e continua a ter como base na sua estratégia empresarial objetivos com vista à criação de benefícios económicos, sociais e ambientais, que permitam e fomentem a intermodalidade e mobilidade sustentável da região.

Em julho de 2020, teve início todo o processo de revisão ao sistema integrado e a migração para a ISO 45001.

Com esta revisão a empresa alargou a sua certificação também à atividade de construção, sendo agora o âmbito da sua atividade a "Conceção, Construção, Operação e Manutenção do Sistema de Metro Ligeiro da área Metropolitana do Porto (na qualidade de Concedente da subconcessão)", pelos referenciais normativos ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001, desde dezembro de 2020.

Já em 2021, a empresa implementou um Sistema Integrado de Gestão (SIG) e, a 30 de setembro obteve a sua certificação pela Norma Anticorrupção ISO 37001.

6. Envolvimento das Partes Interessadas

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

A adaptação às novas normas ISO 9001:2015, ISO14001:2015, a migração para a ISO 45001 e a certificação da Metro do Porto pela norma ISO 37001, constituiu uma oportunidade para refletir sobre o tema identificando as expectativas e necessidades das partes interessadas e determinando quais os requisitos relevantes destas a considerar no âmbito do Sistema Integrado.

A partir desta reflexão sobre os *stakeholders*, foram identificadas **14 Partes Interessadas**, os quais podem afetar ou serem afetadas pelas ações, missão, política, objetivos e metas definidas e implementadas pela empresa.

6.1. Identificação das Partes Interessadas

O envolvimento de todas as partes interessadas e a sua interferência direta ou indireta, resulta claramente num processo de melhoria contínua, no que diz respeito às necessidades e expetativas criadas, procurando determinar quais os requisitos relevantes para cada uma das partes interessadas identificadas.

- Clientes;
- Colaboradores/Trabalhadores;
- Contratados e Subcontratados;
- Parceiros estratégicos;
- Comunidade;
- Comunicação Social;
- Tutela;
- Área Metropolitana do Porto e Municípios;
- Financiadores;
- Entidades Oficiais e reguladoras;
- Família dos Colaboradores;
- Conselho de Prevenção da Corrupção;
- Seguradoras;
- Gabinete de Prevenção e Investigação de Acidentes com Aeronaves e de Acidentes Ferroviários.

6.2. Participação em Associações e Organismos Nacionais e Internacionais

UITP Member International Association	***Membro*** *Associação promotora a nível mundial do transporte público e mobilidade sustentável, bem como de inovações no setor dos transportes públicos.*

Membro

Foi criada em 1999 por iniciativa da Câmara municipal de Vila Nova de Gaia,durante a primeira adécada de existência a Energaia focou a sua atividade no Municipio de Gaia, tendo contribuído para o seu desenvolvimento sutentável através de projectos e políticas na área da Utilização Racional de Energia e Sustentabilidade.

Com alargamento territorial a seis Municipios (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.

Membro da Assembleia-Geral e Associado

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.

Membro Fundador

Instituição dedicada à divulgação da música e cultura no Porto.

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.

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 para que essa sociedade possa estar ao alcance de todos.

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 industria nacional.

	Membro Associado *Associação criada com o objetivo de coordenar as atividades de normalização no domínio das aplicações ferroviárias, promovendo a colaboração entre os associados, bem como a formação e a qualificação de técnicos no âmbito da normalização, e a participação no sistema português de qualidade.*
	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.*
	Congrega todo o sector Ferroviário Português para promover Portugal como um País Inovador na Indústria Ferroviária. *Associação entre os usuários finais (clientes), os gestores, a indústria e as Academias/Faculdades para construir a massa critica.* *Visa o desenvolvimento de tecnologias, produtos e serviços, aumento da competitividade nacional no dominio dos caminhos-de-ferro, visando a obtenção de recursosfinanceiros públicos e privados destinados à inovação.* *Pretende criar valor acrescentado para o país e suas regiões e obter o reconhecimeno a um nível internacional*
	O Centro de Competências Ferroviário (CCF) é um centro tecnológico que desenvolve iniciativas e atividades de formação técnica, investigação, desenvolvimento e inovação (I&DI) em tecnologia, em particular na área da ferrovia e do material ferroviário.
	A Casa da Arquitetura, criada em 2007, é uma entidade cultural sem fins lucrativos que tem vindo a afirmar-se no universo da criação e programação de conteúdos para a divulgação e afirmação nacional e internacional da Arquitetura junto da sociedade

6.3. Comissões Técnicas

CT 177 - Comissão Técnica para a Acessibilidade e o Design Universal

A Metro do Porto S.A. manteve a sua presença nesta Comissão Técnica de Normalização, um órgão que visa a elaboração de normas e a emissão de pareceres normativos, no

domínio das Acessibilidades e do Design Inclusivo, no qual participa desde 2009, sempre em regime de voluntariado.

No triénio em análise, a Comissão manteve o acompanhamento ao processo de elaboração na norma '*EN 17210 – Accessibility and usability of the built environment – Functional requirements*', redigida no âmbito do Mandato 420 da Comissão Europeia.

Teve ainda início em 2020, com desenvolvimento ao longo do ano de 2021, o processo de tradução do Guia 6 'Linhas de orientação para integração da acessibilidade das normas', um documento que fornece orientações para quem desenvolve normas, sobre como abordar os requisitos de acessibilidade e recomendações em normas relativas a sistemas – produtos, serviços e ambientes construídos.

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).

CT 143 – "Aplicações ferroviárias"

A CT 143 é a Comissão Técnica que se dedica ao desenvolvimento de atividades de normalização no setor ferroviário, devidamente coordenada pela APNCF, na qualidade de Organismo de Normalização Setorial reconhecido pelo Instituto Português da Qualidade. A APNCF acompanha e participa ativamente nas atividades de normalização dos Comités 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.

CT 204– "Gestão de Ativos"

Desde 2017, que a comissão técnica de normalização CT 204 Gestão de Ativos tem contribuído para a promoção e maior perceção da importância alargada da gestão de ativos e do seu impacte nas organizações nacionais e na sociedade portuguesa, nomeadamente através da organização ou participação em eventos nacionais de divulgação dos trabalhos desenvolvidos (IPQ em 2017 e 2019, LNEC em 2018 e 2019, ISMAI em 2020, ISEP em 2021). Estas iniciativas mobilizaram no seu conjunto mais de 500 participantes de diferentes setores de atividade económica.

Atualmente, a CT 204 caracteriza-se por incluir vogais com diferentes formações de base e percursos profissionais em representação de mais de 30 membros com características diversificadas e uma representatividade abrangente da sociedade portuguesa.

A Metro do Porto, S.A. tem presença nesta Comissão desde setembro de 2021.

6.4. Protocolos

metro mondego	***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.*
PORTO VIVO / PORTO	***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*

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.

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 judiciárias 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.

Cedência de Infraestruturas para Instalação de Equipamentos de Fibra Ótica
Protocolos estabelecidos com diversas entidades.

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

Utilização de Infraestruturas do Metro do Porto para a Instalação de Equipamentos de Comunicações de Emergência, Segurança e Protecção Civil

Protocolo estabelecido com a Direcção-Geral de Infraestruras e Equipamentos do Ministério da Administração Externa.

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

Acordo define as responsabilidades da IP e da MP relativas à conservação da Ponte Luiz I sobre o Rio Douro, que liga o Porto a Vila Nova de Gaia.

Protocolo para a Gestão do Interface Casa da Música

O protocolo entre a Metro do Porto, Câmara Municipal do Porto e a Autoridade Metropolitana dos Transportes do Porto tem por objeto regular os termos e condições em que será efetuada a gestão do interface da Casa da Música.

7. Análise da Sustentabilidade

7.1. Desempenho Económico

Desempenho Operacional

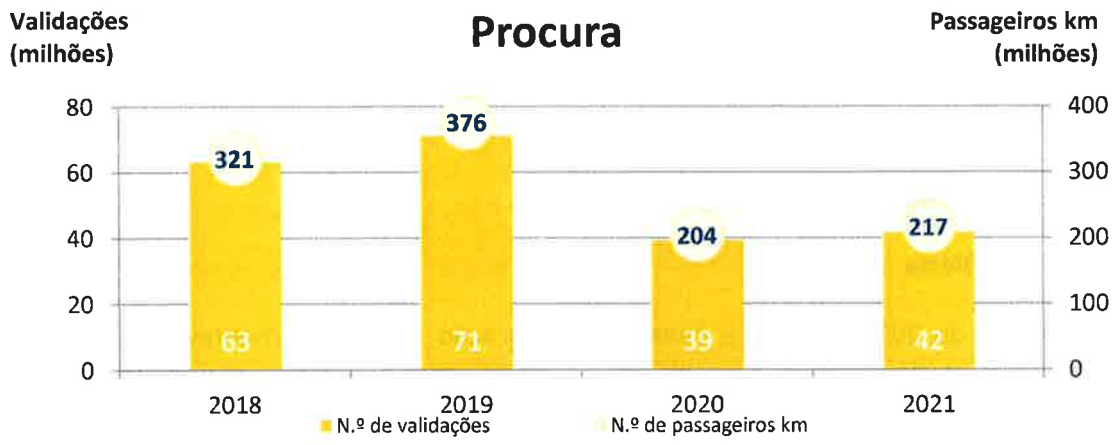
Procura e Oferta

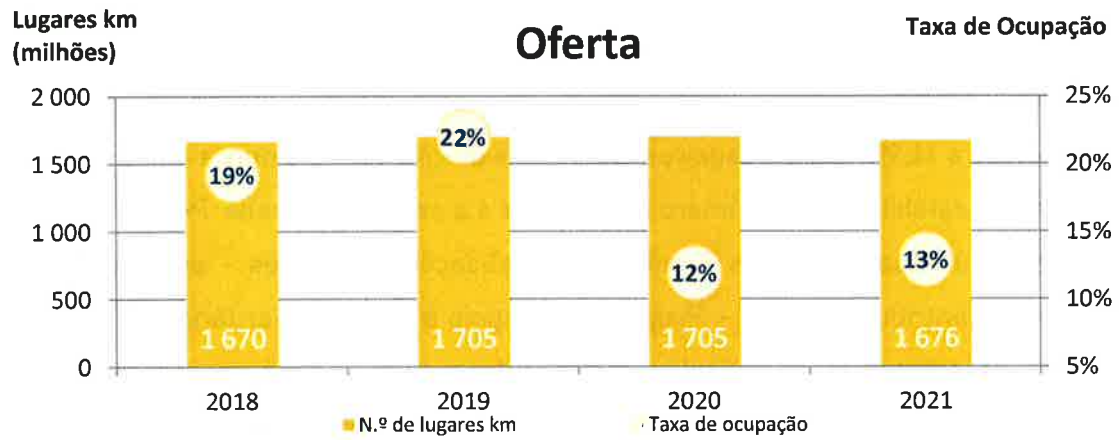
Nos anos de 2019 a 2021, a rede em exploração comercial manteve-se inalterada, contando com 67 km de extensão e 82 estações.

Em 2019 registaram-se recordes de procura com o mais elevado valor de validações e também de passageiros km desde a abertura do Sistema de Metro – 71,4 milhões e 375,8 milhões, respetivamente. Estes valores representam uma subida de 13,9% nas validações e 16,9% nos passageiros km - níveis de crescimento nunca antes registados desde que estabilizaram o número de estações e a extensão da rede. Pela primeira vez, em 2019, ultrapassou-se os 7 milhões de validações num mês – outubro. Para tal evolução contribuiu o PART – Programa de Apoio à Redução Tarifária – que instituiu títulos de assinatura municipal e metropolitana a 30 e 40 euros respetivamente, promovendo, através da redução do custo do transporte público, um aumento significativo da procura do Metro. A oferta rondou os 7,5 milhões de veículos quilómetro, correspondendo a 1.705 milhões de lugares km, daqui resultando uma taxa de ocupação de 22,0%

Já no ano de 2020, foi evidente o impacto muito negativo da pandemia de COVID-19 nos sistemas de transporte em geral e no Metro do Porto em particular. Registou-se uma queda de 45% na procura do sistema. A oferta manteve-se praticamente inalterada de forma a garantir condições de segurança e distanciamento social, pelo que a taxa de ocupação desceu 10 pontos percentuais para apenas 12,0%. Foi um ano marcado por sucessivos estados de emergência e calamidade, com confinamentos e restrições severas à mobilidade que fizeram a procura do Metro voltar aos patamares de 2006, um retrocesso de 14 anos.

Em 2021, teve início a recuperação da procura, sobretudo a partir do segundo trimestre. O ano fechou com um registo de 41,7 milhões de validações, ficando 5,9% acima do total de 2020. Apesar disso, a procura ficou ainda bastante abaixo (menos 41,6%) do máximo histórico que tinha sido alcançado em 2019.





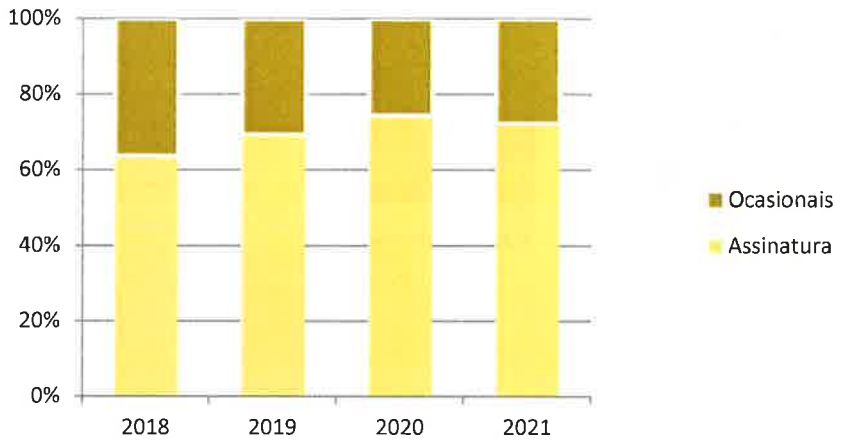
Por sua vez, no Funicular dos Guindais observou-se um ligeiro aumento da procura (0,8%), alcançando 664,4 mil validações. Em 2019 registaram-se 625,7 mil lugares km e 44,7 mil viagens oferecidos. A taxa de ocupação rondou os 29,7%, 0,56pp superior ao valor registado em 2018. No dia 1 de abril de 2020, o Funicular dos Guindais passou a ser gerido pelo Município do Porto, estando concluídos os trabalhos conducentes à transferência deste equipamento e estando fechado um ciclo de 16 anos de gestão do Funicular dos Guindas pela Metro do Porto.

Tipos de títulos de viagem

Em 2019 foi criado o Programa de Apoio à Redução Tarifária – PART (Despacho n.º 1234-A/2019, de 4 de fevereiro). Nesse âmbito foram substituídas as anteriores assinaturas pelas novas assinaturas Z3/Municipal e Metropolitana, com o custo de 30 e 40 euros respetivamente.

É notório o aumento da utilização de assinaturas, passando de 64% do total de validações em 2018, para 69% em 2019 e 74% em 2020, caindo depois ligeiramente para 72% em 2021.

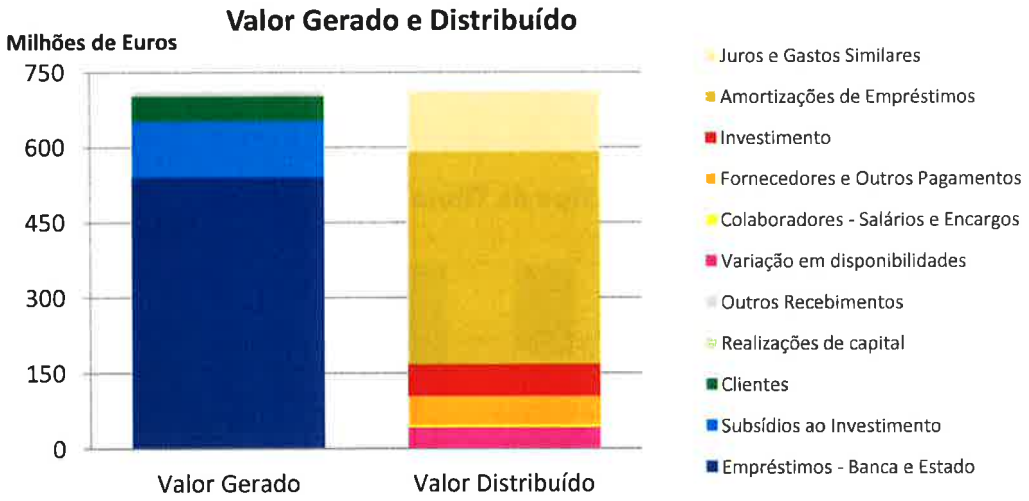
Validações por Tipo de Título



Em 2021, verificou-se que mais de metade (54,7%) das validações com assinatura foram abrangidas pelo tarifário normal, enquanto as restantes se distribuíram da seguinte forma: 12,3% ao abrigo do tarifário Social+; 11,6% no tarifário Sub23_superior.tp; 10,6% no tarifário da 3ª idade; 7,2% no tarifário 4-18_escola.tp; e 3,5% abrangidas por outros tarifários.

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 2021).



Taxas de cobertura

Em 2019 atingiu-se um valor recorde para a taxa de cobertura direta (141,9%), representando uma subida de 14,4 pontos percentuais face ao ano anterior. Esta taxa compara 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 foi de 110,0% em 2019, o que representa um superavit de receitas na ordem dos 5,2 milhões de euros (6,6 milhões de euros melhor que 2018). Esta melhoria nas duas taxas de cobertura demonstra que o caminho para a sustentabilidade financeira da exploração do sistema tem sido perseguido com êxito.

No entanto, com a Pandemia COVID-19 deu-se um revés na trajetória de sucesso alcançada até 2019. Com a queda abrupta e significativa da procura em 2020, a receita de exploração proveniente da bilhética sofreu uma redução significativa minimizada apenas pelas transferências relativas ao Programa de Apoio à Reposição da Oferta. Desse modo, a taxa de cobertura direta desceu em 2020 para 104,9%, enquanto a taxa de cobertura global se cifrou em 81,6% (representando um défice próximo de 9 milhões de euros), Em 2021 encetou-se um caminho de recuperação, com a taxa de cobertura direta a atingir 110,5% e a global a subir para 96,5% (expressando um défice de 1,7 milhões de euros).

Investimentos

O nível de investimento em 2019 ascendeu a 6,869 milhões de euros (não considerando a anulação de provisões constituídas em anos anteriores). Considerando a totalidade dos valores, o investimento atingiu os 2,541 milhões de euros.

O nível de investimento em 2020 ascendeu a 271,2 milhares de euros (3,218 milhões não considerando a constituição ou anulação/utilização de provisões constituídas em anos anteriores). A expansão da Rede foi o principal investimento: 2,1 milhões de euros para a Extensão da Linha Amarela (essencialmente expropriações) e 0,3 milhões de euros para a Linha Rosa.

Em 2021, o nível de investimento ascendeu a 57,8 milhões de euros, sendo que cerca de 90% desse montante diz respeito à Linha Rosa, ao prolongamento da Linha Amarela e à compra de novo material circulante.

Endividamento

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. O volume de endividamento remunerado líquido no final de 2019 ultrapassou os 3,9 mil milhões de euros, atingindo 4,0 mil milhões de euros em 2020 e 4,1 mil milhões no final de 2021, comprovando que o capital social da empresa (que em 2021 passou de 7,5 milhões de euros para 8,518 milhões de euros) associado ao financiamento a fundo perdido

concedido aquando do início do projeto não foi suficiente para fazer face aos custos de construção e exploração incorridos, sobretudo num contexto de inexistência de Indemnizações Compensatórias pelo Serviço Público exigido nas Bases da Concessão.

Subsídios ao Investimento

Nos últimos anos os subsídios ao investimento tiveram uma importância crescente na medida em que os principais investimentos em curso no triénio 2019-2021 possuem financiamento a fundo perdido assegurado, nomeadamente através do Programa Operacional Sustentabilidade e Eficiência no Uso de Recursos (POSEUR/Fundo de Coesão), Fundo Ambiental, *Next Generation* EU/Plano de Recuperação e Resiliência (PRR).

A Linha Rosa e o prolongamento da Linha Amarela tiveram financiamento do Fundo Ambiental (92,4 milhões de euros 2018-2021) e do POSEUR/Fundo de Coesão (26,8 milhões de euros 2020-2021).

A aquisição de 18 novos veículos de Material Circulante (e contratos acessórios) obteve 11,4 milhões de euros de Fundo Ambiental no triénio 2019-2021.

Por fim, os investimentos inscritos no PRR – Linha Casa da Música – Santo Ovídio e linha de BRT no Porto - somam 49,4 milhões de euros de financiamento do *Next Generation* EU essencialmente a título de adiantamento.

Outros investimentos que estiveram em curso no triénio 2019-2021 também foram beneficiados por financiamento não reembolsável, embora em menor dimensão, seja através do Programa de Investimentos e Despesas de Desenvolvimento da Administração Central (PIDDAC), do Programa de Estabilização Económica e Social (PEES) ou do Fundo Social Europeu (SAMA - Sistema de Apoio à Modernização Administrativa), o que denota uma mudança de paradigma na estrutura de financiamento dos principais investimentos da Empresa, reduzindo a importância do endividamento e promovendo a sustentabilidade financeira da Metro do Porto.

Relativamente ao PEES, foi assinado em outubro de 2020 o protocolo financeiro com o Fundo Ambiental no valor de 5,74 milhões de euros. O Protocolo relativo ao PEES, financia 10 projetos integrados nesse Programa e ainda a instalação de equipamentos de estacionamentos de bicicletas junto às estações. Apesar do mérito de todos os

projetos financiados destacamos aquele que representa o maior impacto do ponto de vista do utilizar do Sistema de Metro – o Terminus do Hospital de São João. Trata-se de uma intervenção que abrange as estações do Polo Universitário e do Hospital de São João que permitirá melhorar as condições de conforto tanto dos clientes como dos trabalhadores que ali operam. Para além de uma Loja Andante e de uma cafetaria, disponibilizará as melhores condições para a ligação entre a Linha Amarela e os autocarros da STCP. A intervenção também tem consequências relevantes em toda a extensão da Linha Amarela, que passará a contar com uma capacidade aumentada para 16 veículos por hora e sentido logo que superado o constrangimento de escassez de material circulante e que seja concluído o investimento no reforço de tração. A intervenção no Terminus do Hospital de São João, para além do financiamento no âmbito do PEES, será parcialmente suportada pela Câmara do Porto através de um protocolo com essa entidade.

Benefícios Sociais e Ambientais – Valorização Económica

Em 2019, os benefícios sociais e ambientais do Metro do Porto foram de aproximadamente 217 milhões de euros, considerando apenas os resultantes da redução da emissão de CO_2e para a atmosfera, os ganhos de tempo dos clientes do Metro e a redução da pressão sobre o estacionamento.

Relativamente ao ano de 2020, os benefícios sociais e ambientais foram de 118 milhões de euros. Esta diminuição face ao ano de 2019, é resultante da diminuição da atividade económica provocada pela situação pandémica atual.

Já em 2021, os valores referentes aos benefícios sociais e ambientais foram de 122,9 milhões de euros, representando um ligeiro aumento face a 2020.

Benefícios Sociais e Ambientais (milhões de euros)	**2019**	**2020**	**2021**
Redução de Emissões de GEE	1,5	1	2,6
Ganhos de tempo dos clientes do Metro	201,5	109,4	112,5
Redução da pressão sobre o estacionamento	14	7,6	7,8
Total dos Benefícios Sociais e Ambientais	**217,0**	**118,0**	**122,9**

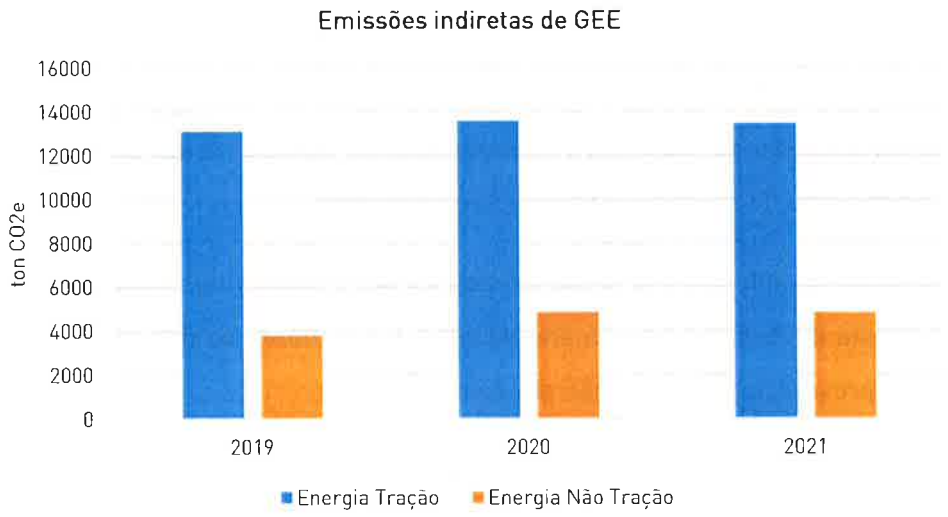
7.2. Desempenho Ambiental

Emissões de Gases com Efeito de Estufa (GEE)

As emissões resultantes da prestação do serviço de transporte são inteiramente indiretas na medida em que resultam, na sua totalidade, do consumo de energia para a operação e manutenção do SMLAMP.

Emissões Indiretas

Nos últimos 3 anos, as emissões indiretas resultantes da operação e manutenção da rede de metro não sofreram grandes oscilações. Estas variações resultam, essencialmente, do fator de emissão, fator este que depende dos dados provenientes do Inventário Nacional de Emissões por Fontes e Remoção por Sumidouros de Poluentes Atmosféricos (INERPA) da Agência Portuguesa do Ambiente (APA) e Balanços Energéticos da Direção-Geral de Energia e Geologia (DGEG).



Emissões de GEE	Unidades	2019	2020	2021	Δ (19/20)	Δ (20/21)
Energia Tração	**ton CO_2e**	13109,9	13582,0	13463,0	**3,6%**	**-0,9%**
Energia Não Tração	**ton CO_2e**	3810,3	4871,3	4836,8	**27,8%**	**-0,7%**

Emissões Evitadas

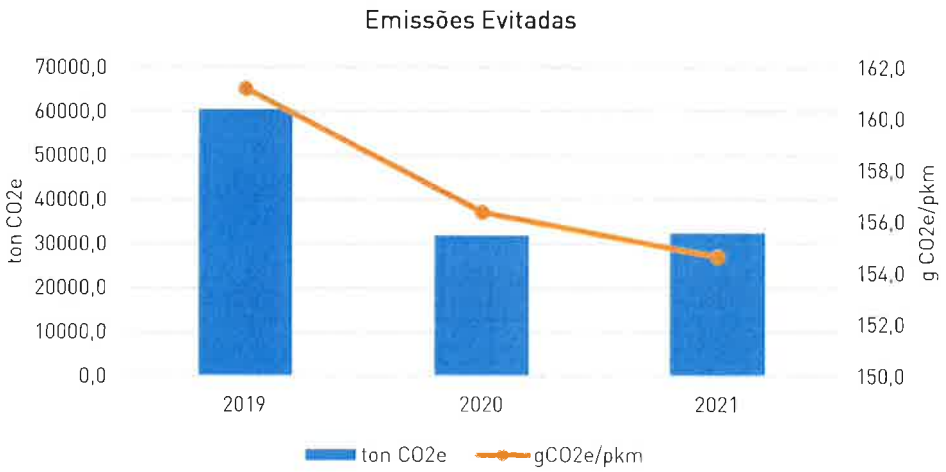
Tendo em conta a natureza ambientalmente sustentável do metro ligeiro, torna-se fundamental proceder ao cálculo das emissões evitadas por esse meio de transporte enquanto alternativa a outros meios de transporte mais poluentes.

Para obtermos as poupanças ambientais, 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 modal do Transporte Individual e Transporte Coletivo).

Analisando os dados do período em análise, verifica-se uma diminuição significativa das emissões evitadas. Estas diminuição veio quebrar a tendência crescente que se tinha vindo a verificar nos últimos anos e está, essencialmente, ligado à situação pandémica que se iniciou em março de 2020.

A pandemia, com o teletrabalho e o aumento do uso do transporte individual, fez cair o número de passageiros nos transportes públicos levando, inevitavelmente, a uma diminuição das emissões evitadas.

No entanto, no último ano com a implementação de medidas de proteção contra o COVID-19 e o esquema de vacinação da população, as pessoas começaram a usar novamente os transportes público levando a uma melhoria das emissões de CO2e evitadas em termos brutos.



	Unidades	2019	2020	2021	Δ (19/20)	Δ (20/21)
Emissões Evitadas	ton CO_2e	60574,7	31913,8	32444,1	-47,3%	1,7%
	gCO_2e/pkm	161,2	156,4	154,6	-3,0%	-1,1%

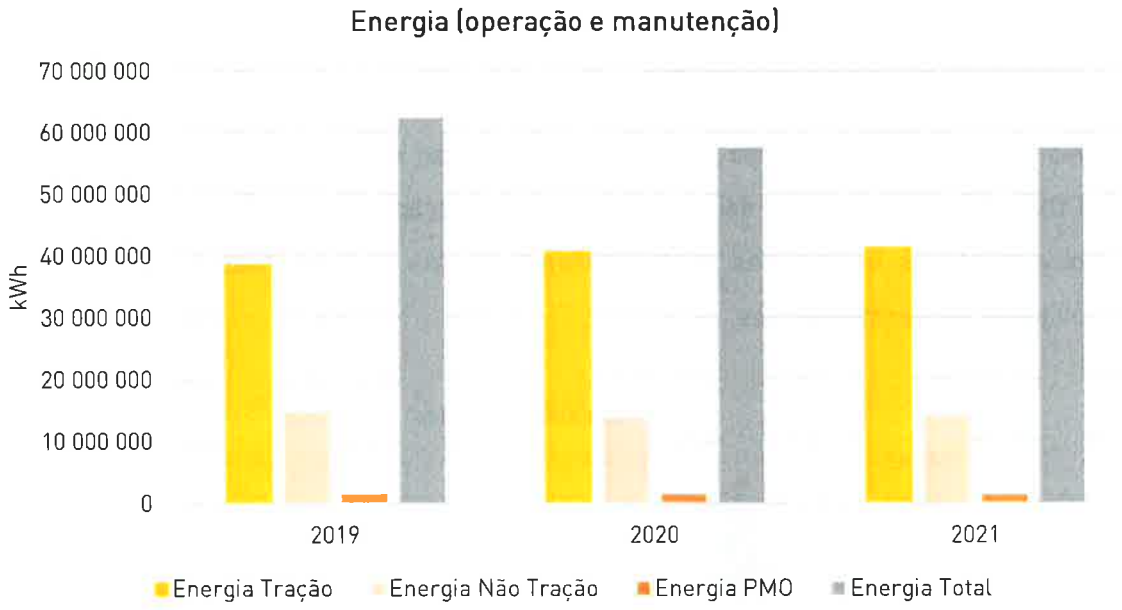
Desempenho Operacional - Operação e Manutenção

Energia

Sendo o SMLAMP uma rede de transporte totalmente eletrificada, o recurso com maior relevância é a energia.

No triénio em análise verifica-se que o consumo de energia nas atividades de operação e manutenção da rede do sistema de metro não tem variações significativas, permanecendo sempre nos valores expectáveis.

Relativamente ao consumo de energia no Parque de Material e Oficina (PMO), tem-se vindo a verificar uma diminuição, mesmo que residual, nos últimos anos.

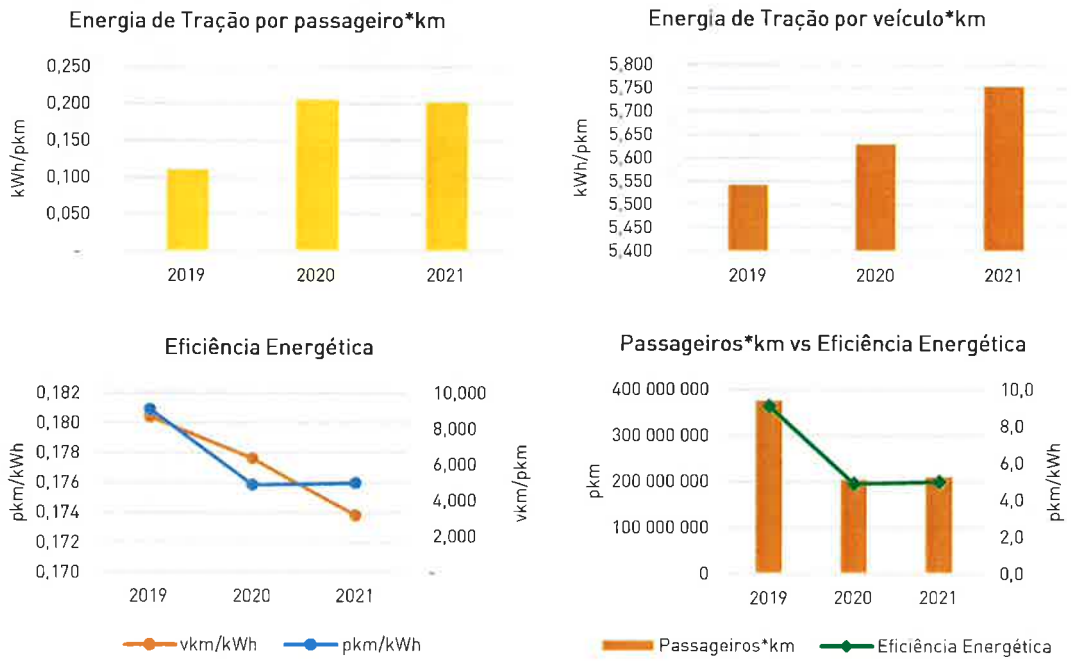


	Unidades	2019	2020	2021	Δ (19/20)	Δ (20/21)
Energia Tração	kWh	41 340 452	41 851 521	42 161 965	1,2%	0,7%
Energia Não Tração	kWh	14 781 123	13 758 555	13 903 692	-6,9%	1,1%
Energia PMO	kWh	1 318 443	1 251 969	1 243 567	-5,0%	-0,7%
Energia Total	kWh	57 440 018	56 862 045	57 309 224	-1,0%	0,8%

Analisando os consumos específicos de energia em 2019[1], é possível constatar uma diminuição da energia consumida por passageiro*km e por veículo*km. Estas diminuições traduziram-se num aumento da eficiência energética no transporte de passageiros.

Em 2020, verificou-se um aumento dos consumos específicos de energia. No entanto, em 2021, verificou-se uma pequena melhoria no consumo de energia de tração por passageiros*km.

Este aumento advém da já referida situação pandémica vivenciada durante os anos de 2020 e 2021 que originou um decréscimo acentuado no número de passageiros, principalmente, nos primeiros meses de pandemia, levando a uma diminuição da eficiência energética do sistema de metro.



Água

Os últimos 3 anos foram caraterizados por uma diminuição generalizada do consumo de água nas estações e áreas envolventes do sistema de metro. Estas reduções resultam diretamente da aplicação de um conjunto de medidas que permitiram obter uma maior racionalização e eficiência na utilização dos recursos hídricos.

[1] consumo de energia de tração por passageiros*km e por veículo*km

Importa referir que o aumento significativo do consumo de água no PMO em 2020 e, principalmente, em 2021, foi devido a uma situação pontual derivada de uma fuga de água de difícil deteção, que ocorreu na rede de água industrial do complexo PMO, a qual foi resolvida pela equipa de manutenção, tendo a situação normalizado após a intervenção. Esta situação deu origem a um aumento do consumo total de água em 10,7% em relação a 2020.

De referir que a água consumida tem origem em captações próprias e rede pública.

	Unidades	2019	2020	2021	Δ (19/20)	Δ (20/21)
PMO	m^3	7 336	9 635	23 626	**31,3%**	**145,2%**
Estações e Área Envolvente	m^3	120 818	99 872	97 600	**-17,3%**	**-2,3%**
Total	m^3	128 154	109 507	121 226	**-14,6%**	**10,7%**

Resíduos

Os dados relativos aos resíduos produzidos no âmbito da operação e manutenção, incluem os resíduos resultantes da atividade da sociedade operadora - Viaporto e seus subcontratados.

Analisando os dados relativos a 2019, 2020 e 2021, verifica-se uma diminuição contínua dos valores das quantidades de resíduos produzidos, dando continuidade à tendência de redução verificada nos últimos anos.

	Unidades	2019	2020	2021	Δ (19/20)	Δ (20/21)
Quantidade de resíduos produzidos	ton	910,735	863,905	647,869	-5,1%	-25,0%

Sede

Resíduos

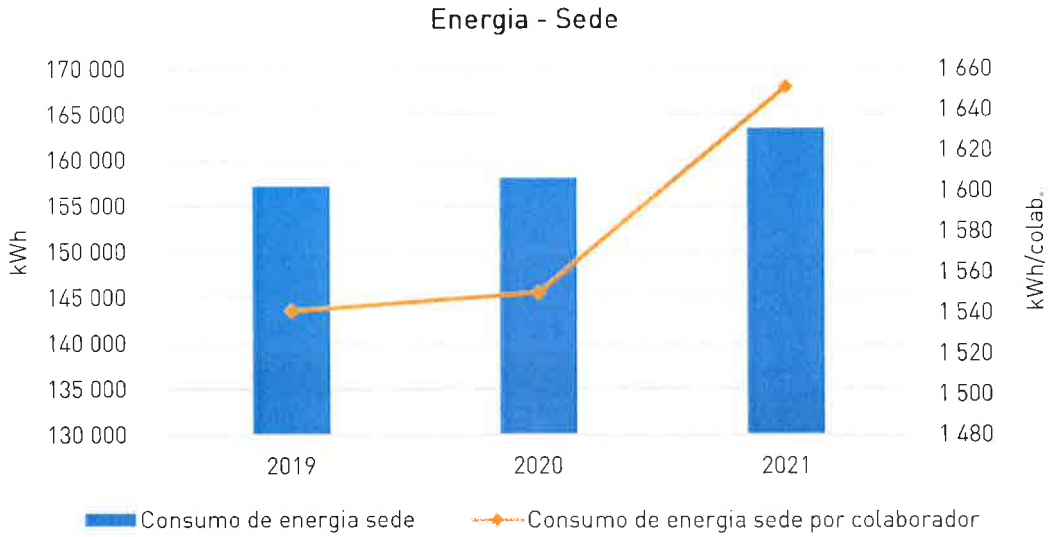
Na Sede da Metro do Porto, estão implementadas um conjunto de boas práticas ambientais, nomeadamente, ao nível gestão de resíduos, através de sua deposição em contentores próprios diferenciados, sendo posteriormente encaminhados para o destino final adequado.

Energia

No que diz respeito ao consumo bruto de energia na sede, é possível verificar um aumento ao longo dos últimos 3 anos. O mesmo se verificou no consumo de energia por colaborador.

Com a situação pandémica foi aplicado o regime de teletrabalho aos colaboradores da Metro do Porto, e com a aplicação deste regime seria expectável que consumo de energia na sede baixasse. Contudo, existem colaboradores que possuem computadores fixos e de modo a que os mesmos tivessem acesso aos dados e ferramentas de trabalho necessárias para desempenharem as suas funções, foram estabelecidas ligações VPN aos computadores fixos. Face a esta situação, e para não perderam a ligação os computadores necessitavam de permanecer ligados levando a um consumo de energia contínuo. Adicionalmente, a Metro do Porto adquiriu duas viaturas elétricas e alugou

uma sala no 8º piso (para acomodar novos colaboradores envolvidos nos diversos projetos de expansão) representando novas fontes de consumo de energia na sede.

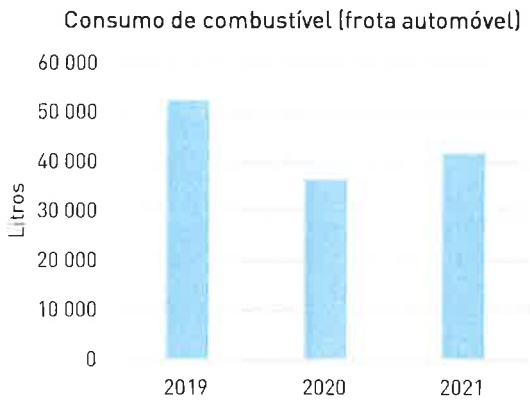


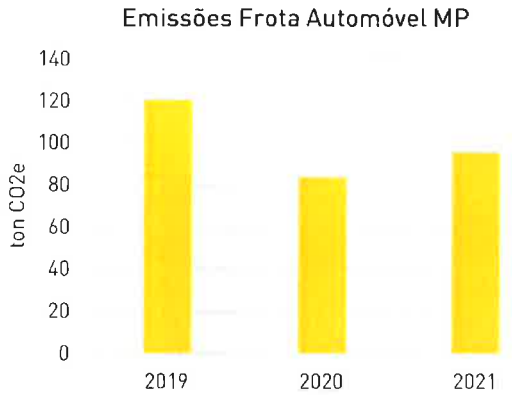
	Unidades	2019	2020	2021	Δ (19/20)	Δ (20/21)
Consumo energia sede	**kWh**	157 143	158 069	163 470	**0,6%**	**3,4%**
Consumo energia sede por colaborador	**kWh/colab**	1 541	1 550	1 651	**0,6%**	**6,5%**

Durante o ano de 2019, a frota automóvel consumiu um total de 52 660 litros de combustível, representando uma diminuição de cerca de 2,1% em relação a 2018. Ao nível das emissões de CO_2e verificou-se igualmente uma redução de cerca de 2%.

Em 2020, foram consumidos cerca de 36 460 litros de combustível (-30,8% do que em 2019). Esta situação reflete a situação pandémica vivida em 2020, o que levou a um menor número de deslocações promovidas pela implementação do regime de teletrabalho. O valor das emissões de CO_2e da frota automóvel diminuiu 30,6% em relação em 2019.

Em 2021, com o regresso ao trabalho presencial e com o aumento das deslocações o consumo de combustível aumentou. O mesmo foi de 41 800 litros, representando um aumento das emissões de CO_2e de 14% face a 2020.



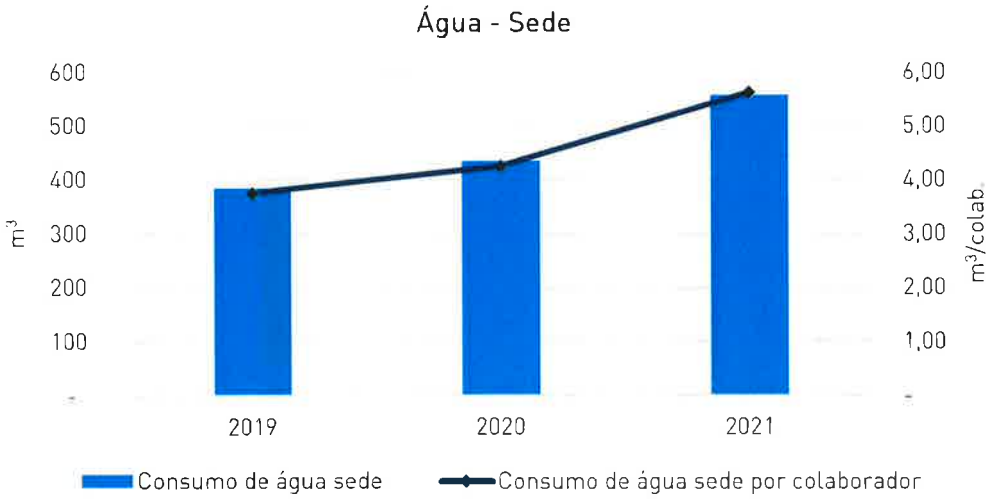


	Unidades	2019	2020	2021	Δ (19/20)	Δ (20/21)
Consumo de combustível	Litros	52 660,47	36 460,00	41 800,48	-30,8%	14,6%
Emissões Frota	ton CO2e	120,8	83,9	95,9	-30,6%	14,3%

Água

Em 2019, os consumos de água na sede seguiram a tendência de diminuição verificada nos últimos anos, registando um decréscimo de 5,9% face a 2018.

Contudo, durante o ano de 2020 e 2021, essa tendência inverteu-se registando um aumento do consumo, tanto bruto como específico, face ao ano anterior. Este aumento, conforme referido anteriormente noutros descritores, é provocado pela situação pandémica o que levou aos colaboradores a utilizar mais água para a higienização das mãos. Além disso, a Metro do Porto promoveu uma campanha de não uso de plásticos de utilização única, em que viu removido todos os copos de plásticos, tanto para o consumo de água como de café. Foram distribuídos pelos colaboradores copos reutilizáveis para vários usos originando um maior consumo de água para a lavagem dos mesmos. Adicionalmente, e como já referido, a Metro do Porto alugou uma nova sala no 8º piso com WC.



	Unidades	2019	2020	2021	Δ (19/20)	Δ (20/21)
Consumo de água sede	**m³**	384	435	557	**13,3%**	**28,1%**
Consumo de água sede por colaborador	**m³/colab.**	3,76	4,26	5,63	**13,3%**	**32,2%**

Património

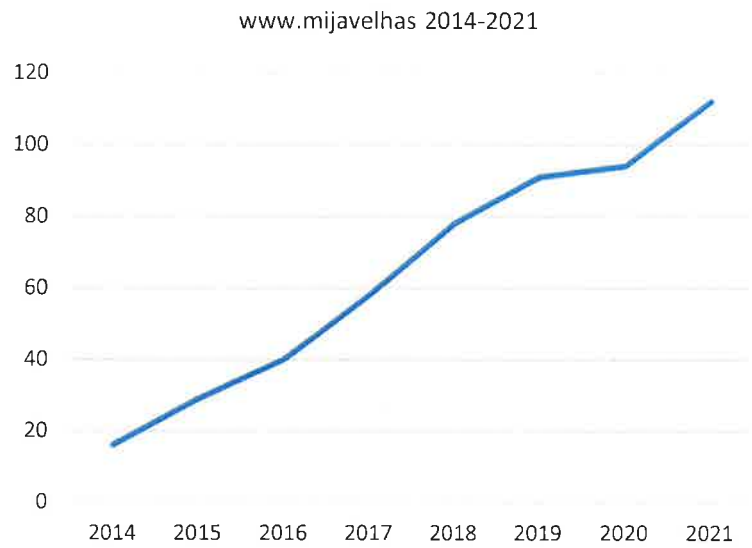
Em 2019, altura em que somavam noventa endereços na *world wide web* que referenciavam a *Mãe d'Água de Mijavelhas*; e no âmbito de um trabalho pedagógico subordinado ao tema *O turismo e o património aliados à tecnologia: caso de estudo do Metro do Porto*; concluía-se que

: "*a criação de sistemas de recomendação que propiciam o turismo, na medida em que trata e sintetiza a informação para que esta possa ser facilitada aos utilizadores* (...) *valoriza o metro como meio de transporte para turismo e, ao mesmo tempo, valoriza as estações como intermediárias entre os turistas e os locais encontrados*".

E de facto, nesta charneira para a construção da *segunda fase* da rede do Metro do Porto, verificou-se ao longo de 2019 uma maior autonomia do público na fruição destes locais, nomeadamente na Linha B (e o Sítio do Corgo, em Azurara), e também, então, a Linha A (e a Mãe d'Água de Mijavelhas, na Estação 24 de Agosto).

No caso desta, no triénio 2019-2021, é de referir o abrandamento do crescimento na referenciação de novos endereços na *www*, de 34,48% para 16,67%, em 2019, queda para 3,30%, em 2020, e, depois, o crescimento para 19,15% em 2021. No conjunto, também é

de sublinhar a presença de diversos *sites* e em várias línguas, ligados ao turismo; igualmente, a identificação de visitas organizadas pelo público, sendo destacada a visita organizada por Joel Cleto, inserida nas Jornadas Europeias do Património, e para a da Ordem dos Engenheiros.



Circunscrevendo-nos apenas ao modelo virtual da Mãe D'Água, que recria a evolução espacial e arquitetónica do monumento, este passou de 853 visualizações, em 2019, para 938 visualizações, em 2020, e para 970 visualizações em 2021.

Mas será possível encontrar outros indicadores relativamente à procura da sociedade em relação às campanhas passadas de escavações arqueológicas da Metro, tais como trabalhos académicos, referentes aos temas de Mijavelhas, Bairro do Laranjal, Corgo e outros trabalhos gerais. Ao todo, encontraram-se na www 15 trabalhos científicos.

Todavia, os Anos de 2019-2020 pautaram-se pelo rumo certo à futura expansão. Concretiza-se a sustentabilidade na conciliação de políticas e interesses setoriais e intergeracionais. Assim, iniciou-se no imediato a organização de procedimentos de consulta para a realização dos trabalhos prévios de escavação arqueológica determinados nas respetivas DIA, com o objetivo de os executar por antecipação à consignação da obra.

Em termos de resultados, é de destacar, na Extensão da Linha Amarela a Vila d' Este, a deteção do sítio pré-histórico do Cisne, por acompanhamento arqueológico na Quinta do Cisne, obrigando a uma paragem de 2 meses da frente de construção do Pilar 6 do Viaduto de St. Ovídio. Já na Linha Rosa, os trabalhos arqueológicos mais significativos em termos de resultados incidiram no espaço afeto à Estação Liberdade / S. Bento tendo

sido especialmente importantes para a perceção da complexidade do encanamento do Rio da Vila, convocando a interdisciplinaridade que também alimenta a sustentabilidade do todo.

Quanto à grande incógnita, a presença ou não da Muralha Fernandina, profundas afetações recentes dificultaram a sua perceção no Largo dos Lóios, reservando para o ano de 2022 um maior conhecimento sobre a matéria.

Do todo, já foi a *www* dado conta do interesse em sete notícias online.

Paisagismo

A Política de Integração Paisagística da Metro assenta sempre no respeito pelos sistemas naturais, pois só desta forma se garante a continuidade e desenvolvimento das comunidades.

Iniciaram-se as empreitadas da Linha Circular – São Bento (Linha Rosa) e a extensão da Linha Amarela, troço Santo Ovídio a Vila d'Este, incluindo o parque de material e oficina de Vila d'Este, sempre com a preocupação de implementar as medidas definidas na Declaração de Impacte Ambiental (DIA), Decisão de Conformidade do Projeto de Execução (DCAPE) e no Plano de monitorização da vegetação arbórea, bem como, dar cumprimento a toda a legislação ambiental em vigor aplicada às empreitadas, isto para minimizar os impactes que possam resultar das intervenções na fase de construção.

Na Linha Circular, uma empreitada em que as futuras estações se localizam em espaço público, em jardins, onde os exemplares arbóreos apresentam um valor ecológico notável, e de forma a minimizar os impactes na vegetação, a Metro do Porto, S.A, procedeu a trabalhos preparatórios exigentes, podemos destacar, os transplantes, colocação de proteções nos elementos arbóreos onde as obras vão coabitar com o material vegetal existente.

No projeto de extensão da Linha Amarela, troço Santo Ovídio a Vila d'Este, incluindo o parque de material e oficina de Vila d'Este, existiu a necessidade de abater 502 sobreiros, numa área de 3,9074 ha, assim a Metro do Porto, S.A. irá proceder à execução do projeto de compensação e respetivo plano de gestão, nos termos do artigo 8.º do Decreto -Lei n.º 169/2001, de 25 de maio, prevendo a arborização de uma área de cerca de 7,4 ha com 2960 sobreiros, no Parque das Serras do Porto, na Serra de Santa Justa, que possui condições edafoclimáticas adequadas para compensar o abate realizado. E proceder à plantação de 252 sobreiros no Concelho de Vila Nova de Gaia, medida de compensação adicional. Importante referir que durante as escavações foi possível evitar o abate de 102 sobreiros.

Quanto à fase de exploração, 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, assim mantendo a excelência visual dos espaços, com forte impacte positivo no conforto e qualidade percebida pelos clientes da Metro do Porto. A empresa desenvolve ações de manutenção que permitem melhorar a gestão sustentável dos seus espaços verdes, permitindo a preservação da biodiversidade e diminuir as ações de manutenção.

Não Conformidades

Em 2019 e 2020 não foram emitidas quaisquer não conformidades por organismos externos na área do ambiente.

7.3. Desempenho Social

Práticas Sociais Internas

A Equipa

Recursos Humanos	2019	2020	2021	2021/2020
Efetivo Total	103	102	96	-6%
Excluindo destacados no TIP, ACE, Comissão de Serviço, Cedência e Licenças sem Vencimento	91	92	86	-7%
Efetivo Médio	90	95	89	-6%
Quadros Técnicos	71%	74%	76%	1,7 pp
Prestações de Serviço	0	1	8	700%
Recibos Verdes	2	4	4	0%

A 31 de dezembro de 2019, 2020 e 2021 a Metro do Porto, S.A., contava com 103, 102 e 96 colaboradores efetivos, respetivamente dos quais 91, 92 e 86, se encontravam em serviço na empresa.

Durante o ano de 2019 e em relação aos colaboradores que se encontravam em serviço na empresa, ocorreram as seguintes alterações: a contratação de uma (1) estagiária, o regresso de dois (2) colaboradores que se encontravam em regime de comissão de serviço, a passagem de quatro (4) contratos de estágio a contratos a termo certo, a contratação de uma (1) colaboradora e a saída de dois (2) colaboradores, um por início de uma licença sem vencimento e outro por início de um Acordo de Cedência Ocasional.

No ano de 2020 ocorreram as seguintes alterações: a contratação de cinco (5) estagiários, o regresso de uma (1) colaboradora que se encontravam em regime de comissão de serviço e a saída de cinco (5) colaboradores, dois (2) por rescisão de contrato e três (3) por conclusão de contrato a termo certo.

Já no ano de 2021 ocorreram as seguintes alterações: saída de 11 colaboradores (seja por revogações ou fim de contratos) e entrada de 5 novos colaboradores.

Incluindo os Órgãos Sociais, os colaboradores da Empresa ascendiam a 112 em 2019, 111 em 2020 e 105 em 2021.

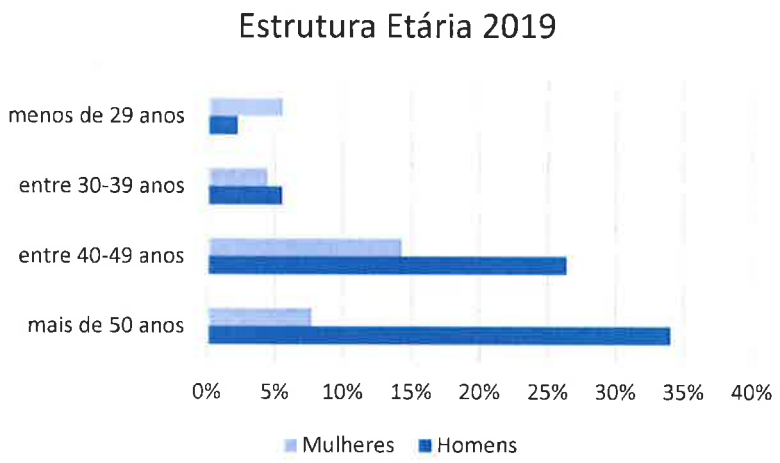
Estão ainda ao serviço da Empresa, 8 colaboradores em regime de prestação de serviço e 4 a recibos verdes, no final de 2021.

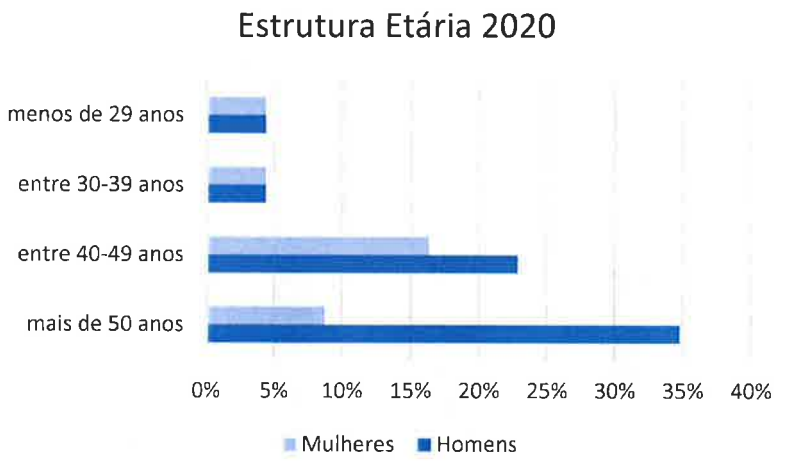
A análise seguinte incide sobre os Colaboradores que se encontram de facto em serviço na Empresa.

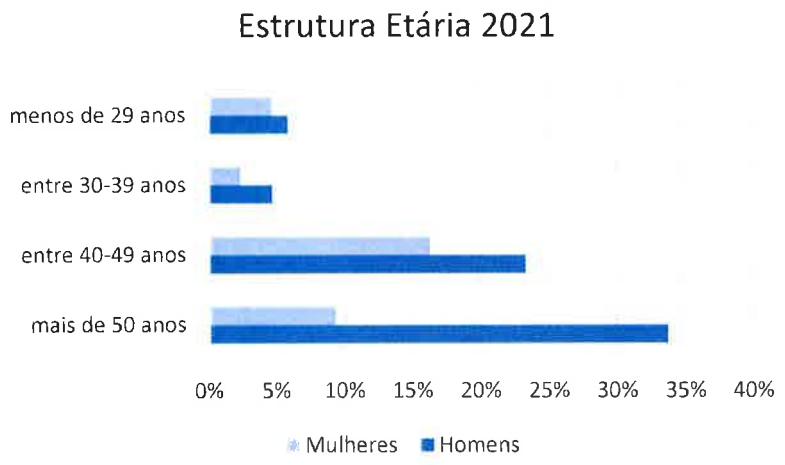
A estrutura do pessoal ao serviço caracteriza-se pelas seguintes representatividades:

	2019	2020	2021
Sexo masculino	68%	66%	67%
Contrato de trabalho sem termo	88%	86%	93%
Idade superior a 40 anos	82%	83%	83%
Formação superior	66%	65%	69%

A estrutura etária da Empresa apresenta um significativo peso de pessoal nas faixas etárias acima dos 40 anos.



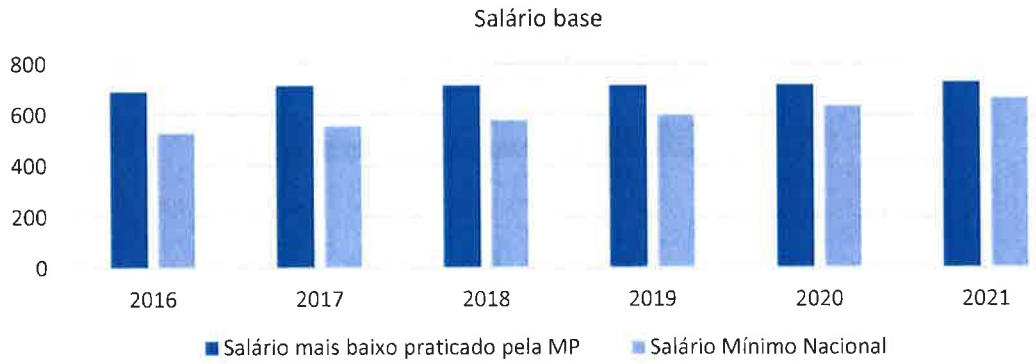




A Política Salarial a que a MP se encontra sujeita decorre do estabelecido na Lei do Orçamento de Estado e cumpre com o determinado no:

- ✓ artigo n.º 12 da Lei 12-A/2010 de 30 de junho, o qual estipula que "A remuneração fixa mensal ilíquida dos gestores públicos executivos e não executivos, incluindo os pertencentes ao setor público local e regional, e dos equiparados a gestores públicos, é reduzida a título excecional em 5%";

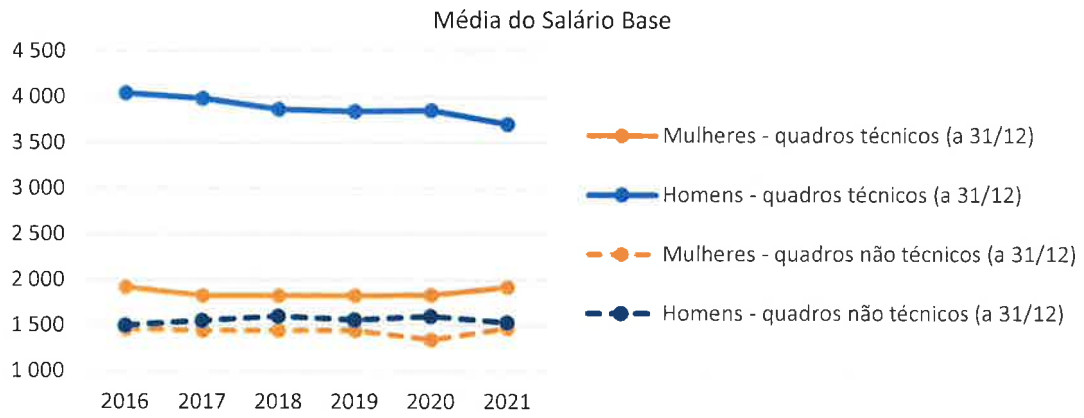
O salário mais baixo praticado pela Empresa foi de 715,00 euros em 2019, de 717,15 em 2020 e 727,15 em 2021, 19%, 13% e 9%, respetivamente, acima do valor do salário mínimo nacional fixado em 600 euros em 2019, 635 euros em 2020 e 665 em 2021.



No que se refere à categoria dos quadros não técnicos verifica-se que o salário médio base (tendo por base o salário bruto) de homens e mulheres é idêntico, tendo, contudo, ocorrido um aumento da diferença desse salário bruto entre homens e mulheres no ano de 2020, devido à contratação de estágios, nesse ano, de mulheres com salários inferiores à média das restantes mulheres o que implicou a redução da média salarial

das mulheres dos quadros não técnicos face aos restantes anos. Constata-se ainda um ligeiro aumento no vencimento médio dos homens entre 2016 e 2019 que se deve às valorizações remuneratórias dos colaboradores ex-CP/REFER, abrangidos por instrumentos de regulamentação coletiva de trabalho (12 colaboradores em 2019, 11 em 2020 e 9 em 2021, todos do sexo masculino). Em 2020 o vencimento médio dos homens diminuiu devido à saída de 3 colaboradores para a reforma que, por essa razão, se encontravam no topo da sua carreira profissional.

Quanto à categoria dos quadros técnicos, onde se incluem os diretores, verifica-se que a média do salário dos homens é bastante superior à das mulheres, embora, à exceção do ano de 2020, tal divergência tenha vindo a diminuir ao longo dos anos.



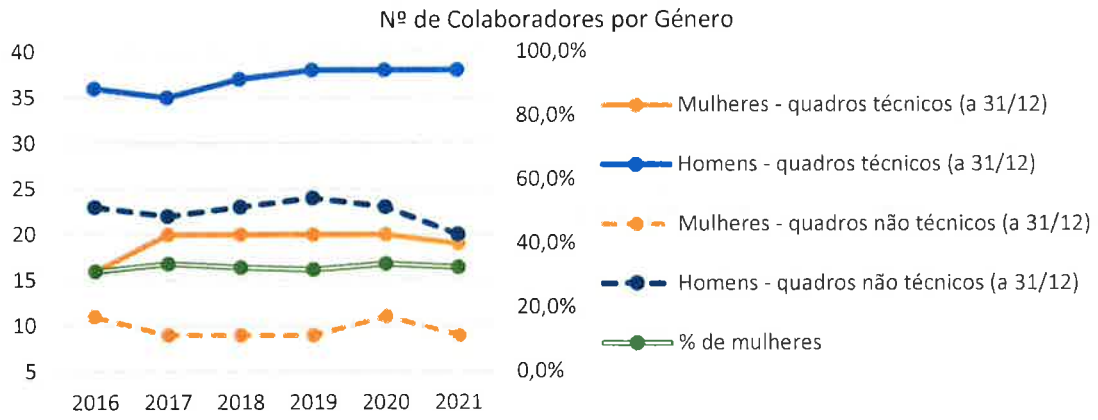
Constata-se que a proporção de mulheres no total de colaboradores se mantém estável ao longo dos anos em torno dos 33%. Em 2021, sobressai a redução do número de colaboradores dos quadros técnicos, tanto do sexo masculino como feminino.

Este fenómeno ficou a dever-se à inexistência de um Regulamento de Carreira, cuja aprovação por parte da Tutela se aguarda desde 2018, o que tem limitado sobremaneira a capacidade de a Administração da Empresa gerir ativamente os seus recursos humanos, nomeadamente em aspetos tão relevantes como a gestão de carreiras, avaliação de desempenho, retenção de talentos, promoções e progressões salariais, bem como a implementação de um plano de promoção da igualdade de tratamento de géneros. Os colaboradores estão assim sem qualquer tipo de ajustamento salarial, determinado por princípios de progressão ou mérito, desde 2008.

Também contribuiu para essa redução de quadros técnicos a impossibilidade de contratar novos colaboradores para substituir um conjunto significativo de posições que têm vindo a vagar devido à saída de quadros da empresa, mas também para o

(re)dimensionar da macroestrutura da empresa para dotar as equipas de gestão dos projetos com o necessário número de colaboradores na sua estrutura, quer para fazer face ao período de expansão da Linha Circular e da Extensão da Linha Amarela, já em curso, quer para implementação do sistema integrado de segurança ferroviária. Essas contratações são essenciais para que a Metro do Porto, S.A. possa funcionar adequadamente, assegurar o cumprimento das obrigações legais e gestão contratual quer da operação corrente quer dos investimentos em curso. Tais necessidades de contratação foram aprovadas pela Tutela, no início de 2022, tendo as contratações necessárias para fazer face aos projetos do PRR sido aprovadas pelo Despacho 11888-B_2021 de 30 de novembro.

A empresa continua empenhada em garantir o equilíbrio de oportunidades entre os géneros, sendo as novas contratações maioritariamente do género feminino.



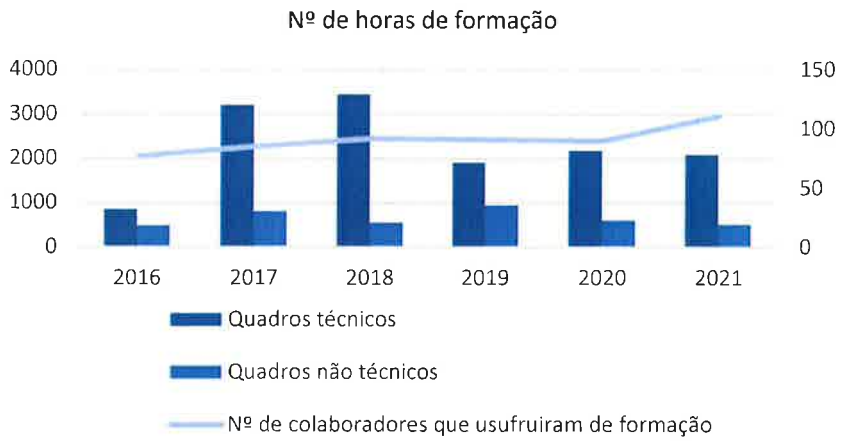
Formação

A Metro do Porto, S.A. continua a apostar na formação e desenvolvimento dos seus Colaboradores, em diversas áreas, das quais em 2019, 2020 e 2021 salientamos competências técnicas (Norma ISO 37001, ISO 19011:2018 Auditorias a Sistemas de Gestão, línguas estrangeiras, Office) e área comportamental.

Nos anos de 2019, 2020 e 2021, verificou-se uma descida no número de horas de formação, face aos anos 2017 e 2018, que se deveu, essencialmente, a restrições impostas pelo COVID-19, no caso concreto do ano de 2020, bem como à realização nos anos de 2017 e 2018 de formações com um elevado número de horas de que são exemplo: Conflito e Gestão Emocional, Novo referencial Contabilístico para AP,

Primavera ERP, Software BIM, Coaching com PNL, Excel Avançado e Word. No entanto, é importante ressalvar que o número de formandos se manteve face a 2018 e até aumentou em 2021 face a 2018.

No triénio 2019 a 2021 passaram a ser excluídos na apresentação dos números, e com efeitos retroativos, os colaboradores oriundos do Metro do Porto em serviço no TIP, ACE.



Acordos de Negociação Coletiva

Em 31 de dezembro de 2019 o SNTSF – Sindicato Nacional dos Trabalhadores do Setor Ferroviário representava 9 trabalhadores dos transferidos da CP e/ou REFER. Já em 31 de dezembro de 2020 apenas 1 trabalhador era representado pelo SNTSF e 10 eram representados pelo SINFA – Sindicato Independente dos Trabalhadores Ferroviários, das Infraestruturas e Afins. Em 31 de dezembro de 2021, 9 trabalhadores transferidos da CP e/ou REFER tinham representação sindical.

A Metro do Porto, S.A., tinha no seu quadro 12 colaboradores em 31 de dezembro de 2019, 11 colaboradores em 31 de dezembro de 2020 e 9 colaboradores em 31 de dezembro de 2021 que, tendo sido transferidos da CP e/ou da REFER, entre 2001 e 2002, mantiveram os direitos adquiridos dos Instrumentos de Regulamentação Coletiva das Empresas de origem.

Benefícios

Nos termos do artigo 166.º. do LOE 2018, manteve-se o direito à utilização gratuita de transportes públicos pelos Colaboradores da Metro do Porto, S.A., no percurso casa-

trabalho-casa e respetivo agregado familiar até um limite de 3 zonas, sendo o acréscimo de zonas suportado pelo colaborador.

Em junho 2018, o TIP – Transportes Intermodais do Porto, ACE desenvolveu, em conjunto com as suas agrupadas, o projeto ANDA, que consiste numa App para telemóveis Android com *Near-field Communication* (NFC) que permite aos colaboradores e seus agregados familiares viajar em todo o Sistema Intermodal Andante (SIA).

Em 2019, beneficiaram da Apólice de Seguro de Saúde 89 colaboradores e 161 elementos do agregado familiar com um custo anual por colaborador de 289,26 euros/colaborador, 315,06 euros/cônjuges e 220,50 euros/descendente, mantendo-se a cobertura das despesas de hospitalização, ambulatório, estomatologia, medicamentos e próteses e ortóteses.

Na anuidade 2020-2021 foram consideradas melhorias nas coberturas, como a inclusão de implantes dentários, o aumento do capital de Ortóteses Oftalmológicas e a redução da franquia de Medicamentos, com um custo anual por colaborador de 306,75 euros, 334,04 euros/cônjuges e 233,84 euros/descendente, para um total de 90 colaboradores e 156 elementos do agregado familiar.

Segurança e Saúde no Trabalho

Para além das ações desenvolvidas decorrentes dos momentos de monitorização estabelecidos no Sistema Integrado de Gestão (auditorias internas, de conformidade legal e de certificação, do processo de consulta aos Trabalhadores, previstas nos diplomas legais aplicáveis, da realização de formação e recolha de informação para acompanhamento continuo dos seus interesses o ano de 2019 serviu para iniciar de forma mais sistémica, atendendo à sua especificidade, a avaliação de riscos não tangíveis, e muito particularmente, os riscos psicossociais.

Em estreita colaboração com a direção de Recursos Humanos, foram delineadas as linhas de ação para rápida implementação, em complemento de outras já existentes. Este tipo de risco, além de ser de diagnóstico difícil, porquanto resulta da conjugação do domínio pessoal, muito vezes e desde logo da esfera privada do sujeito/individuo/trabalhador, com o meio, neste caso, o contexto laboral, apresenta ainda uma moldura jurídica/técnica/legal muito incipiente.

Mas se o objeto de análise é difícil e o tema controverso e sensível, mais ainda quando se percebe e conhece a natureza da empresa, a sua história, a evolução e o momento de inversão face a um passado recente (i.e. Estímulos e stress laboral provocado por uma nova fase de expansão da rede) , o impacto que eventuais dissonâncias psicossociais em contexto laboral acarretam, tanto para a empresa como para o trabalhador, obrigam todos os agentes diretamente envolvidos, neste caso os Representantes dos Trabalhadores para a SST, a agir proactivamente na resolução de problemas a montante sublinhando-se dessa forma a importância das estratégicas preventivas de estímulo a melhorias de desempenho, satisfação pessoal e produtividade organizacional.

Ainda, durante o ano de 2019, concluiu-se o projeto de eliminação de produtos de plástico de utilização única nos equipamentos de Vending, por alternativa à distribuição de copos de utilização continuada ou uso de louça existente no local de trabalho. O ponto de partida foi a Resolução de Conselho de Ministros 141/2018, de 26 de outubro, mas a intenção é promover uma cada vez maior Sustentabilidade Ambiental, estando já planeadas outras ações.

Em 2020, e com a entrada do país em contexto COVID, a Metro do Porto também teve de se adaptar a esta nova realidade, tendo avançado para a elaboração e implementação do Plano Contingência COVID e tomada de medidas que envolveram todo o seu Sistema de Metro Ligeiro.

Os Colaboradores da empresa entraram em regime de teletrabalho, numa fase inicial quase a 100%, mas que foi entrando em regime de rotatividade à medida que as circunstâncias pandémicas o foram permitindo.

Em 2021, e dado que os Representantes dos Trabalhadores cessaram as suas funções em finais de 2020, a consulta aos trabalhadores foi realizada pelo empregador, que através de e-mail solicitou a todos os trabalhadores o preenchimento de um inquérito, sobre as matérias relativas a SST.

A consulta aos trabalhadores decorreu em dois momentos: 15 de novembro e 16 de dezembro, dando assim resposta aos requisitos legais em vigor e aos requisitos normativos, relativos a esta matéria.

Da análise global das respostas obtidas na consulta aos trabalhadores foram aferidos como pontos mais relevantes os seguintes:

- Registaram-se 56 respostas, representando uma taxa de adesão de 60,8%;
- Dos 56 respondentes, 75% considera que as medidas de segurança e saúde no trabalho são suficientes e adequadas;
- Cerca de 83,9% dos respondentes está satisfeito com o seu posto de trabalho;
- Relativamente à exposição a risco psicossociais, e da análise dos resultados da consulta, os colaboradores da Metro do Porto consideram que estão expostos a alguns riscos psicossociais;
- A maioria dos respondentes considera a formação útil para o desempenho das suas funções.

Ainda decorrente das consultas realizadas identificaram-se as seguintes necessidades:

- Formação em Primeiros socorros / Emergência, Ergonomia, Gestão de stress e ginástica laboral;
- Melhoria de algumas condições ergonómicas dos postos de trabalho, nomeadamente a substituição das cadeiras, instalação de monitores e melhoria das condições de iluminação.

Práticas Sociais na Comunidade

Impactos no Mercado de Trabalho

Entre 2019 e 2020, estima-se que foram criados e/ou mantidos (direta e indiretamente) 1015 e971 postos de trabalhos, respetivamente, (mais 10% em relação ao ano de 2018 e menos 4% face a 2019). Cerca de 83% correspondem a recursos humanos da empresa Operadora e seus subcontratados, seguindo-se os colaboradores da empresa Metro do Porto, S.A. e os elementos associados a contratos diretamente geridos pela Metro do Porto, S.A..

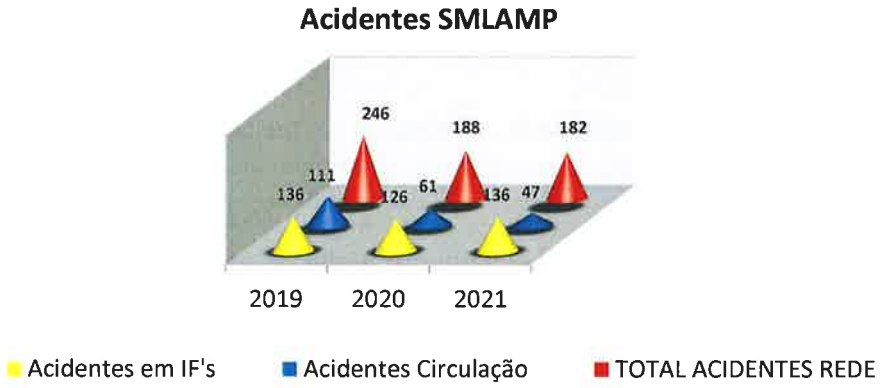
Já em 2021, com o arranque dos projetos da Linha Circular - Troço Liberdade/S. Bento – Boavista/Casa da Música e da Extensão da Linha Amarela desde Santo Ovídio a Vila d'Este e Parque de Materiais, verificou-se um grande incremento no que à criação de postos de trabalhos diz respeito.

Assim dos cerca de 971 postos de trabalhos criados/mantidos (direta e indiretamente) em 2020, passamos para 2258 postos de trabalhos, mais do dobro verificado em relação ao ano anterior. Destes 2258 trabalhadores, 1220 estão afetos às duas empreitadas de construção, 833 estão afetos à Sociedade Operadora e seus Subcontratos, seguindo-se os 96 trabalhadores da Metro do Porto. Os restantes 109 postos de trabalhos englobam trabalhadores indiretos de outros contratos, para além dos referidos anteriormente, geridos pela MP.

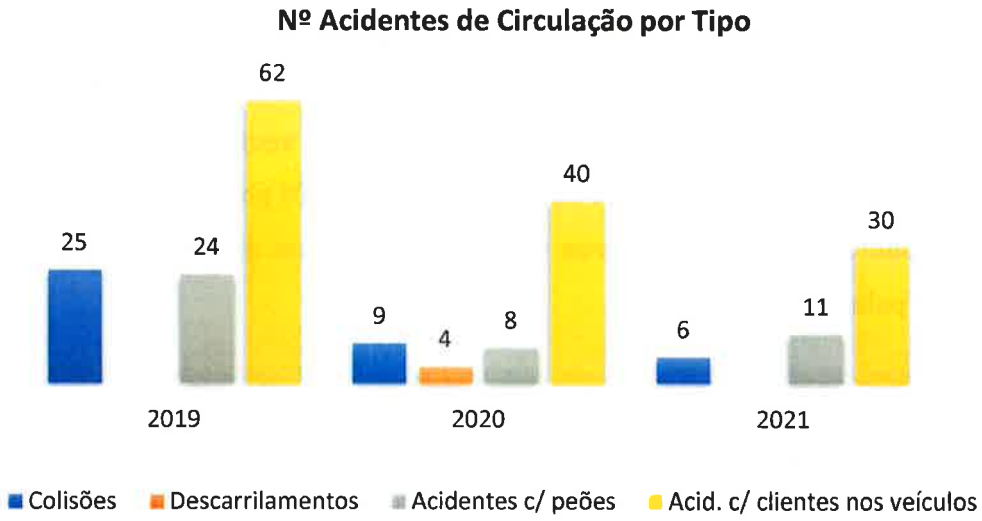
Segurança na Operação

Safety

No que concerne à acidentologia no SMLAMP, no triénio de 2019 a 2021 ocorreram um total de 616 acidentes, distribuídos de acordo com a tabela abaixo:



Os acidentes de circulação por tipo foram assim distribuídos:



A maioria dos acidentes de circulação, a exemplo do que tem sucedido nos anos anteriores, está associado a quedas de clientes no interior de veículos, nomeadamente em veículos Eurotram, em grande parte na sequência de travagens mais bruscas.

Com maior impacto na qualidade no serviço comercial, identificam-se as colisões, acidentes com peões e descarrilamentos.

As causas das colisões são respetivamente, o desrespeito pelos semáforos por parte dos condutores dos automóveis (passagem em vermelho), e as viragens à esquerda, em local não autorizado.

Os acidentes com peões ocorreram na sua maioria por desrespeito pela sinalética existente, nomeadamente atravessamentos e circulação em zonas não definidas para tal, devido a descuidos ou distrações e comportamentos incautos.

Dos acidentes ocorridos na rede do SMLAMP no triénio de 2019 a 2021 resultaram num total de 477 feridos e 6 fatalidades, distribuídos de acordo com tabela abaixo.

Os acidentes mortais com peões ocorreram em atravessamentos com labirintos, com semáforos pedonais na zona de travessia de cais, e deveram-se a invasões de túnel, suicídio e comportamento incauto, de que é exemplo o atravessamento da via entre veículos por cima dos engates.

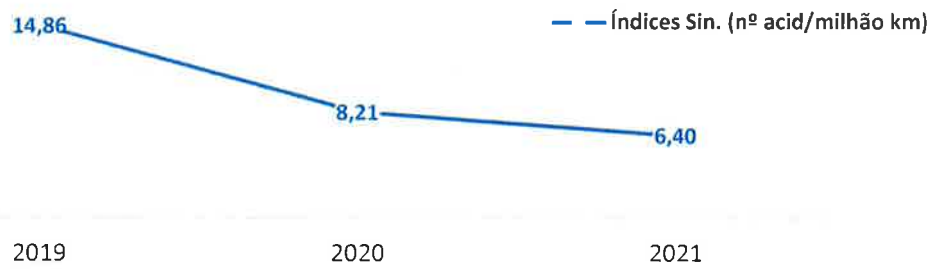
Os descarrilamentos aconteceram em 2020:

- Em janeiro, na estação de Campanhã, devido ao suporte do patim eletromagnético que se soltou na estação de Campanhã, veículo MP-122.

- Em maio, na Linha A – Divergência da Rua da Lagoa em V1, verificou-se um descarrilamento duplo no aparelho de mudança de via AGC 463 devido ao funcionamento deficiente do motor de acionamento.

- Em agosto ocorreu um descarrilamento em manobras da composição dupla ET MP009-003 no PMO de Guifões.

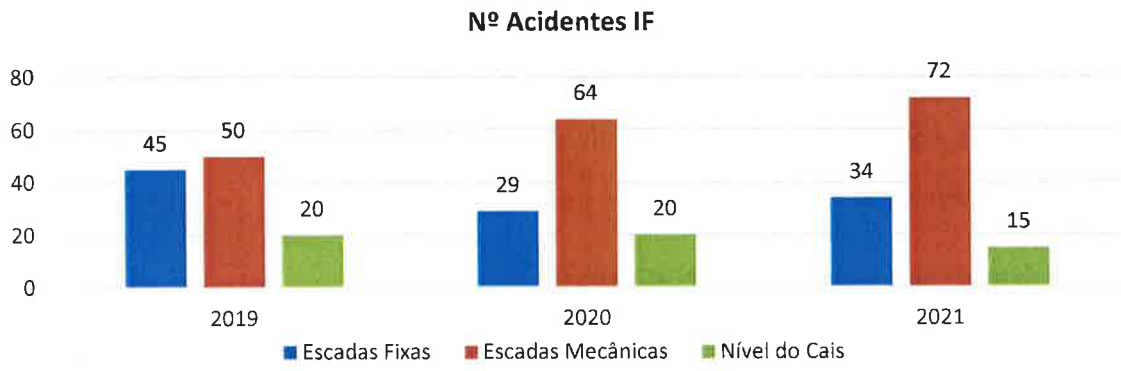
No triénio de 2019 a 2021 o nº de acidentes de circulação por milhão de km percorridos foi o que se apresenta



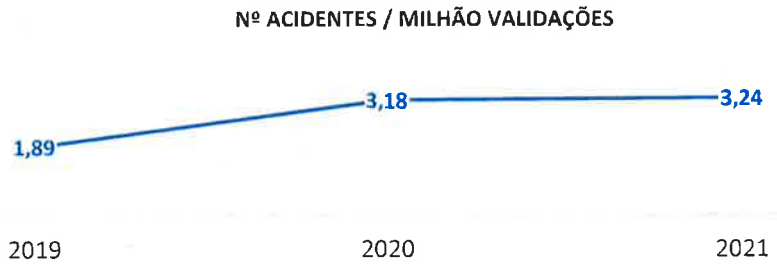
A acentuada diminuição verificada ao longo do triénio é justificada pela estratégia nacional de combate à pandemia da doença COVID 19 com a instauração de confinamentos sociais nos anos de 2020 e 2021, o que originou, forte retração do numero

de veículos automóveis a circular na via publica, diminuição do numero de clientes nas composições de metro e menos peões a circular a pé na via pública, nomeadamente, na adjacente ao canal de metro.

Os acidentes com clientes em zonas públicas tiveram pouco impacto na qualidade do serviço comercial prestado, resultando na sua grande maioria de quedas, nomeadamente em escadas mecânicas, escadas fixas e cais de embarque. A sua evolução foi a seguinte:.



No triénio de 2019 a 2021 o nº de acidentes em Instalações fixas por milhão de validações, apresenta os seguintes valores.



O aumento verificado no rácio apresentado deve-se à forte diminuição do nº de validações, resultante dos efeitos das medidas de combate á pandemia nos anos 2020 e 2021

Security

Apesar de ser um domínio mais restrito da definição geral de Segurança, a *Security* é a vertente da Segurança na rede do Metro do Porto que detém sempre uma maior exposição pública, envolvendo a presença direta e indireta de meios humanos de apoio e de vigilância nas estações e nos veículos, tornando-se assim mais visível aos Clientes do que as atuações relacionadas com a vertente de *Safety*.

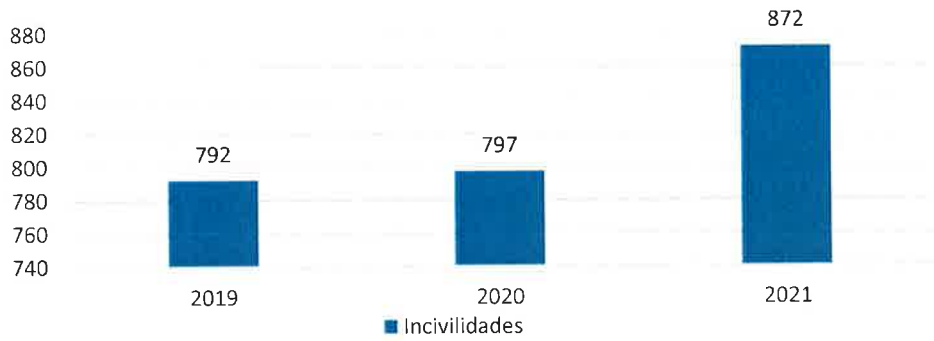
No âmbito do Contrato da Subconcessão da Operação e Manutenção do Sistema de Metro Ligeiro da Área Metropolitana do Porto, as atuações e atividades de *Security* incluem as tarefas e obrigações que se relacionam com a proteção e auxílio a clientes e a proteção de bens do SMLAMP. Deste modo, a segurança de pessoas e bens na rede é garantida através de um efetivo de meios humanos variável e pontualmente ajustado, em serviços fixos ou em serviços móveis em toda a rede, assegurado pela prestação de serviços de *Security* e de tarefas de vigilância diretamente subcontratadas pela Subconcessionária, complementada pela contratação pela Metro do Porto de serviços remunerados da Polícia de Segurança Pública.

Tendo sido identificada a necessidade de reforço das atividades de *Security* em determinados horários, foi articulado entre a Metro do Porto e a Subconcessionária um reajuste da operativa do serviço regular de Apoio ao Cliente e Vigilância no SMLAMP, com a introdução das seguintes alterações:

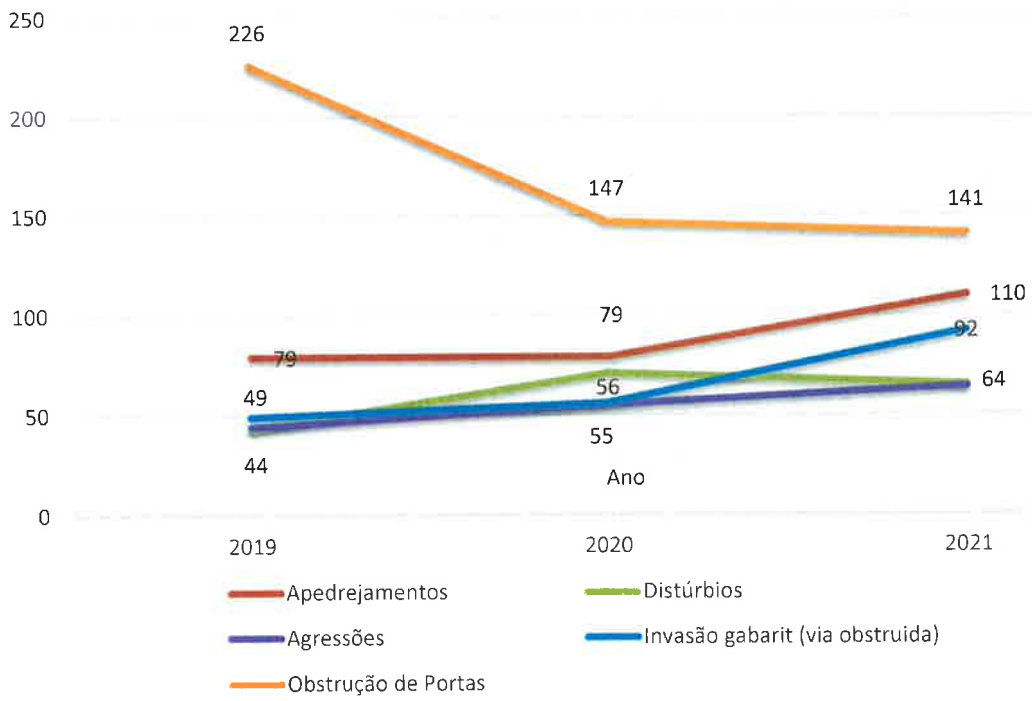
- O horário de apoio ao cliente que funcionava no período das 06:00-21:00 horas passou a ser realizado meia hora mais tarde, passando o período de cobertura a ser entre as 06:30-21:30 horas;
- Analogamente, o serviço de segurança/vigilância noturna passou a ser entre as 21:30-06:30 horas em vez de 21:00-06:00 horas. A cobertura das 24 h/dia continuou assim a ser assegurada quando combinada com o apoio ao cliente;
- Em todas as linhas existem elementos de apoio ao cliente / vigilantes até às 01:00 hora da manhã;
- Reforço da presença de elementos de apoio ao cliente em serviços fixos nas estações de maior movimento.

Por mais eficazes que sejam as equipas de *Security*, não é possível evitar a ocorrência de atos de incivilidade ou similares, que, ocorrem e podem ocorrer na rede do Metro do Porto em qualquer altura.

Assim, no triénio 2019 a 2021 o total de ocorrências verificado foi de 2461, distribuídas de acordo com gráfico abaixo



Analisadas por tipologia, as ocorrências, que tiveram maior número foram a Invasão Gabarit (via obstruída), a Obstrução de Portas, Agressões, Distúrbios, Apedrejamentos e acionamento dos Manípulos de Emergência que neste triénio apresentaram a seguinte evolução:



Em 2020 o sistema de bilhética esteve fora de serviço quase 2 meses, entre março e maio de 2020. Este fato possibilitou que indigentes e consumidores de estupefacientes

pudessem circular no sistema sem terem de validar títulos o que fez aumentar o número de ocorrências.

O uso obrigatório de máscara nas estações e interior do veículo, a redução para 1/3 da capacidade de lotação e a sinalização para garantir distanciamento físico dentro do veículo justificam este aumento no nº eventos uma vez que originaram tensões dentro dos veículos nomeadamente distúrbios e agressões, particularmente devido ao não uso de máscaras por parte de clientes e da utilização de bancos com simbologia de não utilização, de maneira a garantir o distanciamento físico.

A diminuição da tipologia "obstrução de portas" relaciona-se com uma diminuição da procura de clientes devido à pandemia.

O número apurado de incidentes do tipo "Via obstruída" verificou-se nomeadamente aquando da ocorrência de acidentes entre terceiros, junto ao canal. A rua de Brito Capelo – Matosinhos, pela sua particularidade, afigura-se com exemplo maior da ocupação indevida do canal do Metro, nomeadamente para compras, cargas e descargas e eventos relacionados com as épocas festivas.

Esta melhoria de eficácia deve-se também à atuação das equipas de *Security* nas "Operações Especiais" implementadas em dias de eventos de grande afluência de Clientes à rede de Metro, de modo a assegurar as condições indispensáveis à segurança das pessoas e bens no SMLAMP nessas ocasiões. Todas estas atuações foram garantidas através de medidas de reafetação de meios previamente articuladas entre a Subconcessionária e a Metro do Porto, sendo que, nesse domínio de prevenção e atuação, destacam-se desde logo em 2019 as Operações Especiais implementadas nos dias de jogos de futebol no Estádio do Dragão, desfiles de Carnaval, Festividades de S. João, Liga das Nações, semana europeia da mobilidade e diversas festas, festivais e procissões nos municípios de Gondomar, Vila Nova de Gaia, Maia e Matosinhos, bem como na etapa da Volta a Portugal em Bicicleta, nas corridas da Mulher e de S. Silvestre (eventos de habitual elevada afluência de público através do Metro), na semana da Queima das Fitas do Porto, para além das tradicionais Operações Especiais de Passagem de Ano e da habitual operação de serviço noturno MOVE Porto 2019.

Em 2020 e 2021 devido à pandemia foram poucos os eventos ocorridos à exceção dos dias de jogos de futebol no Estádio do Dragão.

Por se inserir na própria função e missão das forças policiais, alguns serviços de vigilância foram também diretamente contratados pela Metro do Porto à Polícia de Segurança Pública (PSP).

Essa atuação da intervenção policial verificou-se ao nível de operações remuneradas de equipas da PSP em todo o SMLAMP, apoio a operativas especiais de fiscalização de títulos de transporte implementadas pela Metro do Porto, S.A. e as de patrulhamento e segurança pública assegurada, nas estações e veículos, durante as noites de fim-de-semana em que decorreu mais uma edição do MOVE Porto 2019.

Em 2020 e 2021 e no âmbito do Contrato da Subconcessão da Operação e Manutenção do Sistema de Metro Ligeiro da Área Metropolitana do Porto, as atuações e atividades de *Security* passaram também a incluir as tarefas e obrigações na implementação das medidas emanadas pelo Governo da Republica, (via D.G.S) para a Metro do Porto, SA e Sociedade Operadora - VPR, relacionadas com o auxilio e a proteção de clientes e de bens do SMLAMP, no âmbito do combate à pandemia COVID 19.

Tendo sido identificada a necessidade de reforço das atividades de *Security* em determinados horários, foi articulado entre a Metro do Porto e a Subconcessionária um reajuste da operativa do serviço regular de Apoio ao Cliente e Vigilância no SMLAMP, em função das várias fases de confinamento devido à pandemia.

Esta adequação dos serviços verificou-se também com as equipas remuneradas da PSP como garante da cobertura policial em todo o SMLAMP numa perspetiva de apoio às "operativas especiais" de fiscalização de títulos de transporte implementadas e para a promoção do aumento dos níveis de perceção de segurança.

A partir de meados do ano de 2020, estes serviços focaram-se sobretudo, na ajuda ao cumprimento das orientações e regras emanadas pelo Governo da República/DGS para o setor dos transportes, nomeadamente aquando dos períodos de confinamento.

Espaços Comerciais

As atividades comerciais na rede da Metro do Porto possibilitaram a oferta de serviços complementares nas estações, incrementando as condições de conforto, de conveniência e de perceção de segurança junto dos clientes do Metro.

Em 2021 a rede de lojas em exploração nas estações da Metro incluía 26 lojas de retalho, complementadas por um conjunto de 6 lojas de apoio e venda de títulos de transporte intermodais, que incluía as cinco lojas Andante do TIP em cinco estações e uma loja de um operador de serviços rodoviários internacionais no Interface Casa da Música propriedade da Metro do Porto.

As fortes medidas de confinamento e de prevenção da pandemia de COVID-19 impostas, ainda, durante o ano de 2021 determinaram novos períodos de Estado de Emergência Nacional, a implementação e apresentação de certificados digitais de vacinação para acesso a diversos locais, a limitação de lotação e a continuação da obrigatoriedade de uso de máscaras nas estações e nos veículos de transporte público, bem como novas medidas de fecho temporário de espaços comerciais ligados ao setor da restauração, perante a evolução da pandemia verificada e monitorizada ao longo do ano.

Apesar desse cenário prejudicial à sustentabilidade e manutenção de muitos dos negócios na rede, a Metro do Porto conseguiu assegurar o fecho do ano de 2021 com 32 espaços comerciais em exploração, sempre respeitando-se a implementação das necessárias medidas de higiene, segurança e de proteção dos lojistas e dos clientes, impostas e/ou recomendadas pelas autoridades de saúde pública, e os períodos transitórios de confinamentos mais rigorosos em que a abertura ao público de alguns dos espaços não foi legalmente permitida.

Fruto desse forte impacto no normal funcionamento dos serviços, e para que não fosse mais acentuado em 2021 o risco de fecho de espaços comerciais em funcionamento nas estações, foram determinantes as medidas de apoio tomadas pela Metro do Porto no sentido de procurar auxiliar os operadores mais afetados e tentar manter, nas estações, uma disponibilidade de serviços comerciais máxima ao longo de todo o ano.

Desse modo, para além dos diversos espaços comerciais que se mantiveram com atendimento presencial aos clientes da rede da Metro, mantiveram-se em diversas estações outros serviços comerciais complementares e disponibilizados de forma permanente. Designadamente 20 ATM em 19 estações, vários equipamentos de venda automática de *vending* de bebidas quentes e de snacks/bebidas frias, distribuídos por 14 estações (num total de 51 máquinas), e também de *vending* de produtos de supermercado (assente numa instalação piloto montada, ainda em 2020, na estação Casa da Música), para além de 4 equipamentos de cacifos automáticos para guarda de

bagagem, disponibilizados em permanência nas estações Trindade, Aliados, Campo 24 de Agosto e Bolhão.

Nos períodos de maior impacto da pandemia de COVID-19, designadamente nas fases em que os espaços comerciais do setor alimentar tiveram de permanecer temporariamente fechados, toda a rede de equipamentos automáticos e de *vending* mostrou-se fundamental para os clientes da Metro, mas também para os técnicos, colaboradores e outros prestadores de serviços da operação e manutenção do Sistema de Metro Ligeiro.

Dada a manutenção, durante todo o ano de 2021, da obrigatoriedade de utilização de máscara nas estações e veículos, o recurso à rede de máquinas de *vending* que a Metro do Porto, desde a primeira hora, acordou com o respetivo operador, foi fundamental e eficaz para assegurar a disponibilização rápida e indispensável de máscaras, luvas e álcool-gel dentro de todas as estações subterrâneas.

Sinalética e Informação ao Público

Em 2019, para combater as externalidades negativas associadas à mobilidade, nomeadamente o congestionamento, a emissão de gases de efeito de estufa, a poluição atmosférica, o ruído, o consumo de energia e a exclusão social, o Governo através do Despacho n.º 1234-A/2019, de 4 de fevereiro, introduziu o PART – Programa de Apoio à Redução Tarifária nos Transportes Públicos – com vista à redução tarifária nos transportes públicos coletivos e ao aumento da oferta de serviços.

Com efeito, para implementação deste novo programa foi necessário promover alterações estruturais significativas em todas as suas vertentes, com principal enfoque ao nível da informação ao público e da sinalética tanto estática como dinâmica.

O alargamento da utilização do Andante a toda a área metropolitana do Porto através da adesão de outros operadores de transporte, proporcionou a definição de um novo mapa de zonas. Neste âmbito, de modo a tornar mais intuitiva e interativa a informação sobre o zonamento, toda a nomenclatura das zonas existente, bem como as suas fronteiras territoriais foram profundamente alteradas.

Outra alteração a constar nas peças cartográficas foi a da Linha do Aeroporto com a fixação do término das viagens na estação da Trindade, deixando de prosseguir até à

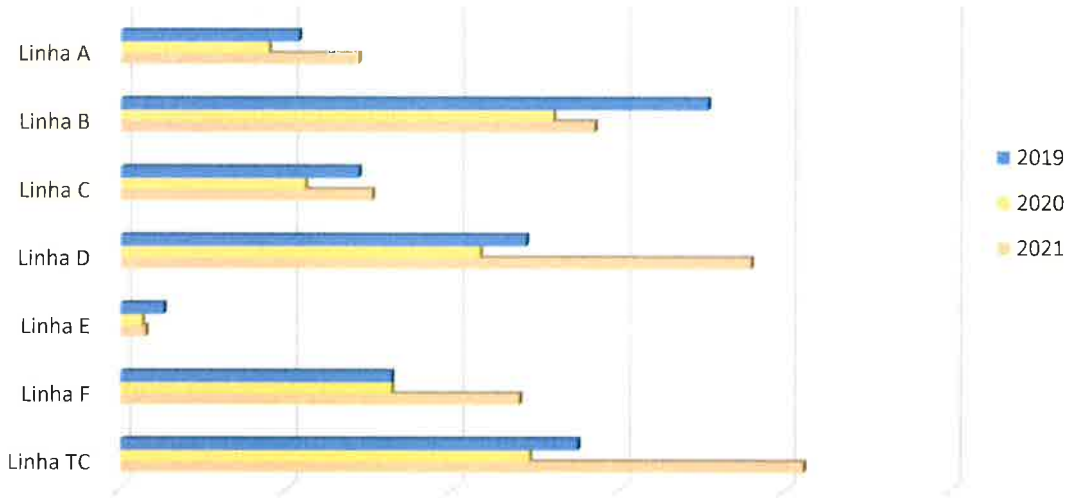
Estação Estádio do Dragão. Esta mudança teve por principal objetivo diluir a entrada de turistas e bagagens em direção ao aeroporto, distribuindo-os por outros veículos entre a Estação do Dragão e a Estação Casa da Música, tendo para o efeito sido implementadas peças informativas e sinalética de encaminhamento de passageiros.

A Metro do Porto executou um projeto de alteração de sinalética, de modo a refletir esta nova realidade. Estas alterações incidiram sobretudo em peças cartográficas, peças informativas e em sinalética de encaminhamento de passageiros. As alterações realizadas na sinalética, foram efetuadas em todas as Estações da rede metro, assim como, em todos os veículos da frota. Procedeu-se igualmente à atualização do Manual de Sinalética e Informação ao Publico.

No ano de 2019 foram substituídas 1311 peças de sinalética em todas as estações e parques da rede metro. Em 2020 e 2021 com a proliferação da pandemia COVID-19, a Metro do Porto levou a cabo a colocação estratégica de peças em estações enterradas e de superfície, assim como nos seus veículos, como medidas de prevenção da pandemia.

No ano de 2020 foram substituídas 1098 peças de sinalética em todas as estações e parques da rede metro. Por sua vez no ano de 2021, foram substituídas 1624 peças em todas as estações e parques da rede do metro de acordo com a distribuição que se pode ver no gráfico infra:

Substituição de peças por linha de 2019 a 2021



Na sinalética estática dos veículos da frota da Metro do Porto, no ano de 2019 foram alvo de manutenção 94 veículos, tendo sido efetuadas 782 substituições de peças de sinalética danificadas. Em 2020, 162 veículos foram alvo de manutenção da sinalética estática, sendo substituídas 1707 peças danificadas. No ano de 2021 foram alvo de manutenção 86 veículos e substituídas 1344 peças.

A Metro do Porto em colaboração com os seus parceiros contratuais, tem como objetivo constante, a manutenção, a revisão e melhoria de toda a informação ao publico, com vista a permitir uma fácil utilização e acesso a este meio de transporte.

Eventos Culturais

Ao longo de 2019, o Metro do Porto recebeu cerca de 700 eventos culturais na sua rede, continuando a projetar-se enquanto principal palco público da região. Em ligação à comunidade e aos agentes culturais, institucionais, organizados ou espontâneos, a música, a dança, o teatro, a poesia, a pintura e a fotografia voltaram a surpreender e a cativar os clientes do sistema. Destacam-se, da "programação" de 2019, a 24ª Edição da Exposição de Camélias do Porto que pela primeira vez teve lugar numa Estação de Metro, em S. Bento e a Primeira Edição da Porto Design Biennale com instalações diversas nas Estações do Bolhão, Campo 24 de Agosto, Heroísmo, Aliados, S. Bento e Praça da Estação da Trindade.

Não obstante a situação de pandemia que confinou toda a sociedade portuguesa e, com especial relevo, grande parte das atividades artísticas e praticamente toda a interação com o público, realizaram-se ainda assim 92 eventos culturais na rede do Metro do Porto, em 2020, e 222 no ano de 2021, em paralelo com o progressivo levantamento das medidas de contenção da Covid. Naturalmente, a generalidade destes eventos foram expositivos e não tanto performativos.

Reclamações

A análise e tratamento sistemático tanto das reclamações como das sugestões que nos são dirigidas pelos nossos clientes constitui, desde o início da operação comercial regular do Metro do Porto, um instrumento fundamental para a tomada de conhecimento de problemas e identificação das áreas que exigem uma abordagem mais

aprofundada de modo a acrescentar valor e contribuir para uma maior satisfação global do utilizador.

A Metro do Porto continua a gerar na população e mesmo entre turistas, tanto nacionais como estrangeiros, elevados níveis de satisfação, inequivocamente comprovados pelos vários e sucessivos Estudos de Perfil e Satisfação do Utilizador, em valências como rapidez, pontualidade, acessibilidade e frequência.

O facto de o SMLAMP ser um sistema completamente aberto, sem qualquer barreira para controlo de acessos e com um sistema de bilhética totalmente intermodal na Área Metropolitana do Porto (Andante), acaba por estar na origem da maioria das reclamações relacionadas com autos de notícia emitidos pelas várias infrações detetadas na rede e recebidas desde o início da operação comercial, conforme tabela abaixo representada.

Em 2021, foram recebidas na Metro do Porto um total de 18 494 reclamações e exposições de auto, das quais 91% são relativas a exposições relacionadas com autos de notícia e 9% dizem respeito a condições de serviço do Sistema de Metro Ligeiro. A taxa de reclamações de serviço por milhar de validações representa uma diminuição de 24,45% face a 2020.

Tipo	2019	2020	2021	20/21
Reclamações Serviço	2 526	2 156	1 622	-24,80%
Exposições Autos	9 807	16 208	16 872	4,10%
Total	12 333	18 364	18 494	0,70%
Taxa Reclamações de Serviço por milhar de validações	3,3%	5,1%	3,9%	-24,45%

A Metro do Porto tem aproveitado este momento de contacto personalizado com os clientes para perceber o que corre menos bem de forma a melhorar o seu serviço e aproveitado para agradecer o feedback dos clientes. Cada reclamação e exposição tem um tratamento específico com um retorno individual a cada cliente que contacta a Empresa.

Acessibilidade para a Reclamação

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 ou endereço eletrónico pela Empresa prestadora do serviço, (conforme consta do DL 156/2005, de 15 de setembro, com as

últimas alterações introduzidas pelo DL nº 74/2017, de 21 de junho), a verdade é que o Cliente tem vindo a eleger desde 2020, a via digital para exercer esse direito.

Ou seja, comparativamente a 2020, em 2021 registou-se um acréscimo de 1,3%de reclamações inscritas a partir do Site da Metro do Porto. Esta tendência de subida do número de reclamações efetuadas diretamente na página web, deveu-se sobretudo a uma ação de campanha encetada no último trimestre de 2019 (que ainda perdura), e que teve como objetivo funcional o de orientar os Clientes autuados para a reclamação a partir deste local, permitindo desse modo a centralização de recursos, agilização e melhoria de performance administrativa.

No que respeita às reclamações registadas em Livro Vermelho, 2021 regista uma ligeira descida do número de reclamações efetuadas em folha oficial em -17%, face a 2020.

Meio	2020	2021	Δ%
Livro Reclamações	130	106	-17%

De sublinhar que, após a implementação da ligação online à plataforma do Livro Eletrónico em meados de 2020, nos termos do DL nº 74/2017, de 21 de junho, e do DL nº 9/20, de 10 de março, nove das cento e trinta reclamações grafadas em Livro Vermelho foram registadas no Livro online e em 2021, foram contabilizadas 16.

A Reclamação como Proteção do Cliente

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, dentro da relação jurídica comercial.

Como reforço da garantia da Defesa do Consumidor, o Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, com as alterações introduzidas pelos Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de novembro, e Decreto-Lei nº 74/2017, de 21 de junho, veio estabelecer a obrigatoriedade

da 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 ainda 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 verem esclarecidos os seus direitos e reciprocamente, através do efeito didático da resposta, os seus deveres.

Resolução Extrajudicial dos Conflitos de Consumo

A Lei 144/2015, de 08 de setembro, aprovou o novo enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução alternativa (extrajudicial) de litígios de consumo, criando em Portugal a Rede de Arbitragem de Consumo e estabelecendo um dever de informação a prestar pelas empresas fornecedoras de bens ou prestadoras de serviços aos consumidores. Esse dever de informação consiste no dever de informar os consumidores relativamente às entidades de RAL disponíveis ou a que se encontram vinculados por adesão ou por imposição legal decorrente de arbitragem necessária.

Em 2021 não existe registo de recurso ao CICAP por parte de nenhum consumidor, ao contrário de 2019, em que quatro clientes recorreram àquele Centro de Arbitragem para verem dirimidos os litígios com a Metro do Porto sobre questões decorrentes da operação comercial (2) e atendimento nas Lojas Andante (2). No entanto, em 2020, atento o quadro epidemiológico mundial causado pelo SARS – COV 2, em março desse ano, Portugal entrou em confinamento e com isso foram muitas as Instituições que encerraram os seus serviços, o que explicará em parte essa inexistência.

Infrações

Transgressões por Falta de Título de Transporte Válido

Em 2021 foram fiscalizados 3.232.112 de passageiros, um acréscimo de cerca de 77,4% face a 2020, que foi 1 822 398 fiscalizações.

Assim, do total de fiscalizações efetuadas em 2021 resultou a emissão de 73.713 autos de notícia número que, representa um acréscimo de autuação em cerca de 30%. O

aumento substancial de autos de notícia emitidos deveu-se, a partir de meados do ano, à implementação de autos de notícia digitais com recurso a novas tecnologias, nomeadamente máquinas de fiscalização com um hardware e um software mais sofisticados e em maior número, bem como máquinas com tecnologia PDA que permitem a leitura dos Cartões de Cidadão com vista ao preenchimento dos campos com informação individual mais exata, o que permite a emissão de autos de notícia de forma mais célere e fiável. De salientar o crescente aumento de produtividade dos agentes de fiscalização em virtude ainda a) da implementação de novos métodos de planeamento da fiscalização na rede; b) da fiscalização sobre a própria atividade da Empresa prestadora do serviço e c) do reforço da fiscalização em operativas de fecho de estações em troços de rede e estações onde o histórico de fraude é mais elevado.

Fraude Registada por Tipo de Infração

Relativamente à infração tipificada como "Sem Título (mais Título Inválido), ou seja, infração levada a cabo por passageiros sem qualquer título de transporte – representa um peso de cerca de 53,46% (com referência a 2019) face às restantes infrações registadas.

De referir que, ao longo de 2021, tal como aconteceu no ano anterior, se distribuíram as equipas no terreno em horários de maior utilização do transporte, possibilitando maximizar a presença da fiscalização junto dos infratores intencionais em todas as linhas da rede.

Satisfação dos Clientes

Em 2018, a Metro do Porto levou a cabo uma revisão da metodologia de medição da satisfação de modo a incorporar novas leituras da Satisfação do Cliente pela avaliação da extensa documentação de investigação científica na área da avaliação da qualidade do serviço de transportes. Nesta revisão tentou-se integrar não apenas a perspetiva académica, recorrendo à literatura existente sobre a avaliação da qualidade e satisfação de utilizadores dos transportes públicos, mas também a perspetiva da gestão, incluindo as normas europeias e portuguesas existentes.

Perfil de Utilização

Resulta do último Estudo de Satisfação realizado que o cliente tipo do Metro do Porto caracteriza-se como sendo do sexo feminino (63%) e jovem, com idade média situada nos 33,8 anos, pertencente à classe média alta (38,9%) e detendo instrução escolar ao nível do 11º/12º Ano e Superior (79%). 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.

A maioria dos utilizadores do Metro do Porto é, naturalmente, residente nos concelhos abrangidos pela rede. No Porto residiam cerca de 30,6% dos clientes, seguindo-se os residentes em Vila Nova de Gaia (18,8%).

Satisfação face ao Serviço Prestado

De acordo com o referido estudo, o índice de satisfação global, foi de 82,7%. O peso da Qualidade de Serviço Percebida contribui para o índice de satisfação global com 80,3% e a Lealdade com 93,2%, influenciada esta ainda pela Imagem Social da Empresa/Serviço em 93,9%.

A responsabilidade social da empresa continuou assim a ser muito bem avaliada no âmbito desta nova metodologia de medição, não sendo, por isso mesmo de estranhar os elevados níveis de Lealdade (93,2%) e de Imagem Social (93,9%) bem como o facto de cerca de 95,5% dos inquiridos tencionarem continuar a utilizar o Metro do Porto e 93,2% recomendam os serviços do metro a amigos e familiares.

8. NOTA FINAL

Para a elaboração deste Relatório recorreu-se a informação produzida internamente bem como à colaboração de um conjunto de entidades que trabalham diretamente com a Metro do Porto. Nesse conjunto encontram-se a Viaporto, Operação e Manutenção de Transportes, Unipessoal, Lda., o TIP – Transportes Intermodais do Porto, A.C.E. - entidade responsável pela gestão do sistema de bilhética intermodal Andante, a ANTHEA – Segurança Privada, Lda. enquanto empresa subcontratada para os serviços de fiscalização de títulos de viagem no Metro do Porto.

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

Este Relatório é complementado pelo Relatório e Contas 2019, 2020 e 2021, 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 seguiram-se 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 G4

GRI Indicador		Tipo	Pág.
1.ESTRATÉGIA E ANÁLISE			
1.1	Declaração do Presidente	E	3-4
1.2	Descrição dos impactos, riscos e oportunidades	E	-
2. PERFIL ORGANIZACIONAL			
2.1	Nome da Organização	E	9; 60
2.2	Principais serviços	E	7
2.3	Estrutura operacional	E	-
2.4	Localização da sede	E	60
2.5	Países ou regiões onde se opera	E	-
2.6	Tipo e natureza jurídica da propriedade	E	7
2.7	Mercados servidos	E	-
2.8	Dimensão da Organização	E	40
2.9	Mudanças no período do relatório	E	-
2.10	Prémios recebidos no período do Relatório	E	-
3.	PARÂMETROS DO RELATÓRIO		
3.1	Período a coberto pelo Relatório	E	5
3.2	Data do relatório anterior	E	-
3.3	Ciclo de emissão	E	5
3.4	Dados para contacto	E	60
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	5
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	67-69
3.13	Verificação externa	E	-
4.	GOVERNAÇÃO E COMPROMISSOS		
4.1	Estrutura de governação	E	11-12
4.2	Estrutura de governação e cargos executivos	E	11-12
4.3	Número de membros independentes ou não-executivos	E	12
4.5	Recomendações e orientações	E	-
4.6	Processos para evitar conflito de interesses	E	-
4.7	Processo para determinação das qualificações para definição estratégica	E	-
4.8	Declaração da missão, valores e códigos de conduta	E	7-8
4.9	Procedimentos de supervisão	E	-
4.10	Processos de auto-avaliação de desempenho	E	-
4.11	Princípio da precaução	E	-
4.12	Cartas e Princípios	E	-
4.13	Participação em associações e organismos nacionais e internacionais	E	14
4.14	Grupo de stakeholders	E	13-14
4.15	Base para identificação dos stakeholders	E	13-14
4.16	Relacionamento com os stakeholders	E	13-14
4.17	Principais temas e preocupações dos stakeholders	E	-

	DESEMPENHO AMBIENTAL		
EN 1	Materiais usados por peso e volume	E	-
EN 2	Percentual de materiais usados provenientes da reciclagem	E	-
EN 3	Consumo de energia direta	E	33-34
EN 4	Consumo de energia indireta	E	30-31
EN 5	Energia economizada	A	30-31;33-34
EN 6	Iniciativas para redução do consumo de energia	A	-
EN 7	Iniciativas para redução do consumo de energia indireta	A	-
EN 8	Consumo de água	E	31-32;35-36
EN 9	Fontes hídricas afetadas	A	-
EN 10	Percentagem de água reciclada	A	-
EN 11	Áreas possuídas, arrendas ou administradas insertas em áreas protegidas	E	-
EN 12	Descrição de impactos na biodiversidade	E	-
EN 13	Habitats protegidos ou restaurados	A	-
EN 14	Estratégias para a biodiversidade	A	-
EN 15	Espécies na lista vermelha	A	-
EN 16	Total de emissões diretas e indiretas de GEE	E	28-29
EN 17	Outras emissões indiretas de GEE	E	-
EN 18	Iniciativas para reduzir as emissões de GEE	A	-
EN 19	Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozono	E	-
EN 20	NOx, SOx, e outras emissões	E	-
EN 21	Descarte total de água	E	-
EN 22	Resíduos por tipo e importância	E	32-33
EN 23	Derramamentos significativos	E	-
EN 24	Resíduos transportados	A	32-33
EN 25	Impactos de descartes de água	A	-
EN 26	Iniciativas para mitigar os impactos ambientais	E	-
EN 27	Produtos recuperados	E	-
EN 28	Multas e não-conformidades	E	39
EN 29	Impactos significativos do transporte de bens e de trabalhadores	A	-
EN 30	Total de investimentos ambientais	A	-
	DESEMPENHO ECONÓMICO		
EC 1	Valor económico direto gerado e distribuído	E	23-24
EC 2	Implicações financeiras das mudanças climáticas	E	-
EC 3	Plano de pensões	E	-
EC 4	Ajuda financeira significativa recebida do governo	E	25-27
EC 5	Variação do salário mais baixo comparado ao salário mínimo nacional	A	42-43
EC 6	Políticas, práticas e proporção de gastos com fornecedores	E	-
EC 7	Procedimentos para contratação local	E	-
EC 8	Impactos de investimentos em infraestruturas	E	-
EC 9	Impactos económicos diretos	A	-

	DESEMPENHO SOCIAL		
LA 1	Total de trabalhadores por tripo de emprego e contrato de trabalho	E	40-41
LA 2	Número total de empregados por faixa etária e género	E	41-42
LA 3	Benefícios não oferecidos a trabalhadores temporários e part-time	A	-
LA 4	Percentagem de empregados abrangidos por acordos de negociação coletiva	E	45-46
LA 5	Prazo de notificação relativo a mudanças operacionais	E	-
LA 6	Percentual de empregados representados em comités	A	-
LA 7	Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos e absentismo	E	-
LA8	Programas de edução e formação em doenças graves	E	-
LA 9	Temas relativos a saúde/segurança cobertos por acordos formais com sindicatos	A	-

LA 10	Horas de formação	E	44-45
LA 11	Gestão de competências e de fim de carreira	A	-
LA 12	Análises de desempenho e desenvolvimento de carreira	A	43-44
LA 13	Outros indicadores de diversidade	E	-
LA 14	Proporção do salário base entre homens e mulheres por categoria funcional	E	43-44
HR	Direitos humanos	E/A	-
SO 1	Programas e práticas para gestão dos impactes das operações nas comunidades	E	-
SO 2	Avaliação do risco de corrupção	E	-
SO 3	Formação em procedimentos anti-corrupção	E	-
SO 4	Medidas de resposta a casos de corrupção	E	-
SO 5	Políticas públicas e lobbies	E	-
SO 6	Contribuições a partidos políticos	A	-
SO 7	Ações judiciais por concorrência desleal e práticas de trust	A	-
SO 8	Multas e não – conformidades em leis e regulamentos	E	-
PR 1	Fases do ciclo de vida do serviço cujos impactos são avaliados e minimizados	E	-
PR 2	Não – Conformidades no âmbito da saúde e segurança	A	-
PR 3	Informação sobre o serviço	E	58-59
PR 4	Não-Conformidades relativas à informação sobre o serviço	A	-
PR 5	Práticas e pesquisas relativas à satisfação dos clientes	A	64-65
PR 6	Adesão a leis e códigos de publicidade e marketing	E	-
PR 7	Não – conformidades relativas à publicidade e marketing	A	-
PR8	Reclamações relativas à violação de privacidade e perda de dados dos clientes	A	-
PR 9	Multas por não-conformidades relativas ao fornecimento e uso de serviços	E	-
	GRI – SUPLEMENTO SECTOR DOS TRANSPORTES FERROVIÁRIOS		
A	Tipo de energia utilizada		30
B	Frota de veículos de metro		7
C	Consumo de combustível		-
D	Eficiência energética		30-31
E	Quilómetros percorridos		7
F	Total de energia/combustível consumido		30-31
G	Passageiros transportados		21-22

	C	C+	B	B+	A	A+
Auto Declaração	☑					
Verificado por entidade externa						
Verificado por GRI						

Indicadores UITP Framework

A UITP elaborou, em 2009, uma matriz de indicadores adaptados especificamente à realidade do setor 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, Governança) é obrigatória. 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 aprofundar progressivamente o comprometimento com a Carta de Sustentabilidade da UITP que assinámos.

	ECONÓMICO E FINANCEIRO	Pág.
Eco 1	Total de passageiros transportados	21-22
Eco 3	Custo operacional por km	-
Eco 4	Transparência nos pagamentos	-
Eco 5	Taxa de crescimento das receitas	-
Eco 6	Taxa de cobertura dos custos da operação pelas receitas	-
Eco 7	Indeminizações compensatórias por passageiro	-
Eco 9	Investimentos	25-26
Eco 11	Velocidade comercial	7
Eco 12	Lugares km por colaborador (MP e Sociedade Operadora)	22
Eco 13	Percentagem de passageiros com títulos de assinatura	-
Eco 19	Número de empregos direta e indiretamente associados à prestação de serviço de transporte	48
Eco 21	Capacidade de satisfazer a procura (taxa máxima de ocupação em hora de ponta)	-
	AMBIENTE E ENERGIA	
Env 1	Operações com Sistema de Gestão Ambiental (% de operações)	-
Env 3	Energia usada na tração por passageiro km (total e evolução)	30-31
Env 4	Energia usada na não-tração por passageiro km (total e evolução)	30
Env 6	Energia (elétrica) usada por 100 km e evolução	-
Env 7	Total de emissões diretas de CO2e	-
Env 8	Emissões (indiretas) de CO2e associadas à energia de tração por passageiro km	28
Env 9	Percentagem da frota considerada "limpa"	-
Env 16	Progressos na gestão da qualidade do ar	-
	SOCIAL	
Soc 1	Satisfação do cliente (proporção de clientes satisfeitos e muito satisfeitos)	64-65
Soc 7	Percentagem de infraestruturas acessíveis (veículos e estações)	-
Soc 8	Programas de saúde para os colaboradores	46
Soc 11	Taxa de absentismo	-
Soc 14	Colaboradores por género	41-42
Soc 17	Acidentes no trabalho e na rede	49-52
	GOVERNAÇÃO	
Gov 1	Gabinete responsável pela área da Sustentabilidade	-
Gov 4	Processo de envolvimento com as partes interessadas externas	13-14
Gov 5	Processo de envolvimento com as partes interessadas internas	13-14
Gov 11	Políticas anti-corrupção	3; 8-9

QUESTIONÁRIO DE OPINIÃO

Porque a sua opinião conta, agradecíamos 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 físi
- 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
Utilidade					
Conteúdo					
Clareza					
Aspecto gráfico					
Qualidade geral					

4. Qual a sua opinião relativamente às secções do Relatório?

	Muito Fraco	Fraco	Médio	Bom	Muito Bom
Quem somos e o que fazemos					
Ambiente					
Perspectiva Económica					
Responsabilidade Social					
Anexos					

5. **Qual o nível de importância que atribui a cada um dos seguintes temas:**

	Nada Importante	Pouco Importante	Importante	Muito Importante
Informação geral sobre a Empresa				
Governação da Empresa				
Ética e Transparência				
Estratégia e Extensões da Rede				
Envolvimento com as Partes Interessadas				
Envolvimento com Iniciativas Externas				
Energia, Água, Papel, Resíduos, Emissões				
Desempenho Operacional				
Desempenho Económico				
Apoios Financeiros				
Práticas Sociais Internas				
Impactos na Comunidade				
Investigação e Desenvolvimento				
Acessibilidade e Segurança				
Serviços ao Cliente				
Satisfação do Cliente, Reclamações				

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

Ficha Técnica

Metro do Porto, S.A.
Av. Fernão de Magalhães, 1862 – 7º
4350-158 Porto
T: 225 081 000
F: 225 081 001
www.metrodoporto.pt
metro@metro-porto.pt

N.º de Contribuinte: 503278602
Registado com o n.º: 51498/41018 na 2ª Conservatória do Registo Comercial do Porto
Capital Social: 7.500.000 euros

Edição e Propriedade: Metro do Porto, S.A.
Ano de Edição: 2022
Design e Produção: Metro do Porto, S.A.
Fotografias: Metro do Porto, S.A.