

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2022 - 2024



Metro do Porto. A vida em movimento



**RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE
2022-2024**

Índice

1. ENQUADRAMENTO	6
2. DESTAQUES	6
3. PERFIL ORGANIZACIONAL	10
A. POLÍTICA DA QUALIDADE, AMBIENTE, SEGURANÇA E ANTICORRUPÇÃO	12
B. ESTRATÉGIA DE SUSTENTABILIDADE	13
C. ORGANOGRAMA	15
D. ÓRGÃOS SOCIAIS.....	15
4. ABORDAGEM DA GESTÃO.....	17
5. ENVOLVIMENTO DAS PARTES INTERESSADAS	17
A. IDENTIFICAÇÃO DAS PARTES INTERESSADAS	18
6. PARTICIPAÇÃO EM ASSOCIAÇÕES E ORGANISMOS NACIONAIS E INTERNACIONAIS	19
7. COMISSÕES TÉCNICAS	21
8. PROTOCOLOS.....	23
9. ANÁLISE DA SUSTENTABILIDADE.....	25
9.1. DESEMPENHO ECONÓMICO	25
9.2. DESEMPENHO AMBIENTAL.....	31
9.3. DESEMPENHO SOCIAL.....	45
10. NOTA FINAL	69
ÍNDICE GRI G4	70
INDICADORES UITP FRAMEWORK	73
QUESTIONÁRIO DE OPINIÃO.....	74

Mensagem do Presidente

A Metro do Porto Cresceu.

Caros acionistas, parceiros, clientes e trabalhadores da Metro do Porto e do Sistema de Metro Ligeiro da Área Metropolitana do Porto (SMLAMP).

A Metro do Porto cresceu. O sistema, a rede de transporte, o SMLAMP cresceu. Repito a afirmação inicial desta mensagem, sublinhando e sublimando-a, porque este é, sem qualquer tipo de dúvidas, o facto mais relevante do ano de 2024. A colocação em serviço comercial de cerca de 3 km de infraestrutura, por muitos factos importantes e positivos que se tenham verificado na vida da empresa ao longo de 2024, é o aspeto que merece, pela sua importância na estratégia da empresa, no futuro do ecossistema de mobilidade da região - porquanto consolida a posição da Metro do Porto enquanto elemento nuclear na prestação deste serviço público -, ser realçado na introdução deste relato institucional.

Com efeito, a 28 de junho de 2024, foi inaugurada a extensão da Linha Amarela entre Santo Ovídio e Vila D'Este. A última abertura operacional, no caso da Linha Amarela entre a estação de D. João II e Santo Ovídio, tinha acontecido a 15 de outubro de 2011. Quase 13 anos após esse momento importante de reforço de rede, a oferta da Metro do Porto voltou a aumentar por força do crescimento da sua infraestrutura, permitindo reforçar o papel central da empresa enquanto alavanca do desenvolvimento sustentável, da competitividade económica e da coesão social da região onde se insere. Importa, no entanto, salientar que este foi apenas um primeiro projeto dentro do plano de expansão da rede em curso, suportado pela Estratégia Metro 3.0, plano de expansão para a década, e que passa também pela linha Rosa, a Linha Rubi, o BRT da Boavista, a Linha de Gondomar, a Linha da Trofa, ambas já com financiamento assegurado e pelas linhas da Maia II, de São Mamede e inclusivamente a continuação da Linha Circular, Rosa, até ao Polo Universitário da Asprela. A Metro do Porto não parou com a conclusão da Linha Amarela, tendo continuado a perseguir o seu projeto de expansão, como atestam os mais de 200 milhões euros investidos em 2024.

Operacionalmente importa referir ter a Metro do Porto aumentado a produção em torno dos 10%; 9,8% a quilométrica e 10,5% a comercial, com mais lugares/passageiros

também pelo impacto da nova frota CT, já a operar integralmente. Este reforço da oferta teve como consequência um aumento muito expressivo da procura. Foram mais de 89,780 milhões de validações, demonstrando que a capacidade de arrastamento da procura, quando o reforço da oferta é espacial, pelo efeito do aumento de rede, é muito significativa. Estes 13,4% de aumento de clientes, resultando necessariamente da procura verificada nas três novas estações da rede, são justificados essencialmente pelo efeito de rede que a expansão originou com o consequente aumento da produção. Ainda assim, comparando o crescimento da oferta com a procura, verifica-se que a segunda supera a primeira em 3 pontos percentuais, resultando numa melhoria na taxa de ocupação média, que se fixou no final do ano em 22,7%, mais 0,4pp que no ano anterior.

Aspeto que importa sublinhar, até pelo facto de o sistema ser totalmente aberto, é a manutenção do nível de fraude detetada na rede num valor bastante baixo. Suportada em cerca de 5 milhões de ações de fiscalização de títulos, a taxa de fraude detetada foi de cerca de 1,5%, valor considerado extraordinário para um sistema de transporte sem qualquer tipo de controlo de acesso, sinónimo igualmente do nível de confiança que se gerou com a comunidade e com os clientes.

Como consequência do exposto anteriormente, o ano de 2024, também na dimensão económica e financeira, foi extraordinário. Ainda que seja necessário reconhecer que a redução verificada no custo da operação por lugar/Km produzido em 8,4%, não será sustentável, sendo admissível um aumento significativo deste indicador no próximo contrato de subconcessão, o resultado obtido ao nível da taxa de cobertura global não deixa de ser relevante, demonstrativo da gestão rigorosa, prudente e orientada para o equilíbrio que a sociedade tem perseguido na última década.

Com uma taxa de cobertura global de 134,5%, superior em 12,6pp face a 2023, um EBITDA de 61,907 milhões de euros, 17% acima do resultado obtido no ano anterior e um Resultado Líquido Negativo de 13,424 milhões de euros, correspondendo a uma melhoria de 70,5%, o ano de 2024 ficará registado como um ano muito positivo em todos os domínios da empresa. Relativamente a este último indicador importa referir que se não fossem as regras associadas à gestão dos ativos no contexto da concessão do SMLAMP, que determina a amortização dos mesmos e na sua integralidade até ao seu termino em 2048, teria a Metro do Porto as condições para apresentar um resultado líquido significativamente positivo. Ainda assim o resultado obtido no domínio financeiro

revela claramente uma trajetória de equilíbrio e sustentabilidade, verdadeiramente notável para um sistema de mobilidade urbano.

Assim e deste modo é mesmo possível concluir que o Ano de 2024 foi de facto extraordinário.

Quero, pois, expressar o meu reconhecimento público a todos os que contribuíram para os resultados alcançados. Aos nossos trabalhadores, pela dedicação e profissionalismo. Aos nossos acionistas, autarquias e tutela, pelo apoio e suporte permanentes. Aos nossos parceiros de negócio, fornecedores de serviços e produtos, empreiteiros, sociedade operadora do SMLAMP, pela colaboração estratégica e por terem reconhecido a singularidade e a importância da empresa no contexto regional. À população da Área Metropolitana do Porto, aos nossos clientes, pela confiança renovada na Metro do Porto como o seu parceiro de mobilidade.

O futuro continuará a desafiar-nos. Reconhecemos que o objetivo dos 150 milhões de clientes a alcançar no horizonte 2030 é exigente. Mas os resultados atingidos até aqui dão-nos a confiança, com responsabilidade, e sobretudo a ambição para enfrentarmos os próximos anos comprometidos com um ecossistema de mobilidade cada mais inclusivo, sustentável e fundamentalmente centrado nas pessoas.

Tiago Filipe da Costa Braga

1. ENQUADRAMENTO

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 ambiental, económico e social da Metro do Porto, S.A. enquanto empresa de transporte público de passageiros na Área Metropolitana do Porto no período que compreende os anos de 2022 a 2024.

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

2. DESTAQUES

A PROCURA 2022-2024

Em 2024, a Metro do Porto ultrapassou as 89 milhões de validações (13,4% acima do total de 2023), fixando um novo máximo histórico.

O crescimento da procura em 2024 ficou a dever-se sobretudo a dois fatores: à política tarifária e à expansão da rede, conforme melhor detalhado no Relatório e Contas 2024.

EXTENSÃO DA LINHA AMARELA - INAUGURAÇÃO (2024)

O prolongamento da Linha Amarela até Vila d'Este corresponde a um incremento na Rede em exploração de cerca de 3,15 quilómetros e inclui 3 novas estações: Manuel Leão, Hospital Santos Silva e Vila d'Este. Faz também parte do projeto um Parque de Material e Oficinas, bem como os seus ramais de ligação e uma via de resguardo para inversão de veículos / rotura de frequência a sul da estação de Santo Ovídio.

Este novo troço de linha serve a urbanização de Vila d'Este, onde residem cerca de 8 mil pessoas, as quais careciam de melhores acessibilidades por transporte público. Serve também o segundo maior hospital da zona Norte do país, o Centro Hospitalar de Vila Nova de Gaia / Espinho, que emprega cerca de 3400 pessoas e que realiza anualmente cerca de 25 mil internamentos, 10 mil cirurgias e 500 mil consultas e atende cerca de 180 mil urgências. A estação Hospital Santos Silva localiza-se à superfície, em frente à entrada principal do hospital. A estação Manuel Leão, subterrânea, serve uma das

maiores escolas de Vila Nova de Gaia, a EB2/3 Soares dos Reis com 1000 alunos, e o Centro de Produção do Norte da RTP.

O traçado desta extensão desenvolve-se à superfície, em viaduto e subterrâneo (em túnel).

A empreitada foi concluída em 2024, tendo sido inaugurada a extensão de linha Amarela no dia 28 de junho de 2024 e encontrando-se operacional, desde 15 de novembro de 2024, a primeira fase do Parque de Materiais e Oficinas.

Neste empreendimento participaram 325 empresas e mais de 3.000 trabalhadores de 18 nacionalidades.

Após a inauguração e até ao final do ano de 2024, registaram-se, neste troço de linha, cerca de 855 mil validações. Para maior esclarecimento sobre a procura induzida por esta extensão da Linha Amarela, consultar o Relatório e Contas de 2024 da Metro do Porto, S.A.

BRT (METROBUS) - 2024

Em março de 2022 foi formalizado o contrato de conceção e construção da linha BRT (*Bus Rapid Transit*) Boavista-Império, assinado entre a Metro do Porto, S.A. e o consórcio ACA/Alves Ribeiro – a quem foi feita a adjudicação da obra, na sequência do Concurso Público Internacional lançado em julho de 2021. Ainda em 2022, foi anunciada a extensão do projeto até à praça Cidade do Salvador, em Matosinhos, o que representou uma importante evolução face ao inicialmente planeado, dado que se garantiu desde logo a total reformulação da avenida da Boavista e a relevante ligação a poente.

Este novo modo de transporte, que contribuirá para a melhoria contínua da mobilidade na Área Metropolitana do Porto, passará a ter uma extensão adicional de 3,95 quilómetros e mais cinco estações: Antunes Guimarães, Garcia de Orta, Nevogilde, Castelo do Queijo e Anémona. Na ligação Boavista-Império mantém-se o traçado de pouco mais de 4 quilómetros, bem como as sete estações previstas: Casa da Música, Guerra Junqueiro, Bessa, Pinheiro Manso, Serralves, João de Barros e Império.

Este projeto constitui uma das grandes novidades do plano Metro 3.0, a nova fase de expansão da rede (depois da construção da Linha Rosa e da extensão da Linha Amarela) e deverá estar concluído no terceiro trimestre de 2024. Trata-se de um investimento global de 76 milhões de euros, provenientes na sua maioria do PRR (Plano de

Recuperação e Resiliência], assim como também do Fundo Ambiental e Orçamento de Estado, que decorrerá ainda ao longo do ano de 2025, e que inclui o fornecimento de material circulante e a construção de um posto de produção e abastecimento de hidrogénio, que se pretende que no futuro venha a servir também, para além do novo sistema, toda a comunidade.

A LINHA RUBI E A NOVA PONTE SOBRE O RIO DOURO - 2024

A nova Linha Rubi, desde a Casa da Música a Santo Ovídio, será o segundo eixo norte-sul a cruzar o Rio Douro. Dada a sua localização, espera-se que seja um projeto com um papel crucial na redução do congestionamento na zona da ponte da Arrábida, contribuindo para a melhoria da qualidade do ar na zona envolvente.

Esta linha irá desenvolver-se entre a estação Boavista/Casa da Música da Linha Rosa no Porto, e uma nova estação a construir em Santo Ovídio (interface com a Linha Amarela), em Vila Nova de Gaia. Terá percursos em túnel, à superfície, em ponte sobre o Rio Douro e em viaduto, representando uma extensão total de cerca de 6,7 km (que inclui o ramal de ligação à linha Rosa e ligação técnica à linha Amarela) e contemplando 8 estações - Boavista/Casa da Música, Campo Alegre, Arrábida, Candal, VL8/Rotunda, Devesas, a Soares dos Reis e Santo Ovídio.

No âmbito desta linha será construída a sétima travessia entre o Porto e Vila Nova de Gaia, a Ponte “Dona Antónia Ferreira – a Ferreirinha”, com uma marca de mobilidade verde dado que o tabuleiro da ponte será exclusivamente reservado ao Metro, aos peões e bicicletas.

A nova Linha vai criar uma ligação e um rebatimento diretos com os serviços da CP na Estação de comboios das Devesas, dando origem a um novo interface modal em Vila Nova de Gaia, para além de assegurar o serviço de Metro a uma das zonas mais populosas da Área Metropolitana do Porto. Entre outras vantagens, trata-se igualmente de um investimento que aliviará a pressão sobre a Linha Amarela (Hospital de São João/Santo Ovídio), aquele que regista maiores níveis de procura em toda a Rede do Metro. Servirá ainda o Polo 3 da Universidade do Porto no Campo Alegre, a zona

comercial do Arrábida Shopping e a zona densamente povoada entre as Devesas e Santo Ovídio.

Os resultados do estudo de procura e da análise custo-benefício elaborados por entidade independente apontam para elevados níveis de benefícios sociais e ambientais.

Durante o ano de 2023 foram finalizados os projetos de execução (da Ponte e da Linha) bem como foram preparados os processos de contratação pública, nomeadamente para a Empreitada e para a Fiscalização, Acompanhamento e Coordenação de Segurança e Saúde da mesma. A adjudicação de ambos os contratos ocorreu ainda em 2023, tendo o Visto Prévio do Tribunal de Contas sido obtido ainda em 2023 para o contrato de Empreitada e já em 2024 para o contrato de Fiscalização.

A 9 de janeiro de 2024 foi formalizada a consignação da obra, com um prazo contratual de 1095 dias que se espera concluída em 2026.

No ano de 2024 realizaram-se os trabalhos iniciais da empreitada, que consistiram na ocupação dos terrenos necessários para a execução da obra, nomeadamente parcelas de terrenos e edifícios expropriados e espaços do domínio público sob a gestão dos municípios, no caso, Porto e Gaia. Destacam-se os trabalhos de demolição de 24 edifícios de habitação, a elaboração de uma nova campanha de prospeção geológica / geotécnica, para confirmação dos pressupostos do projeto de execução e a prospeção, deteção e desvio de infraestruturas existentes (serviços afetados) de diversas concessionárias.

Particular relevo para o estudo, discussão, aprovação e implementação dos desvios de trânsito, com particular destaque no município de Gaia, onde se dá a maior área de afetação à superfície. Os desvios de trânsito foram cuidadosamente estudados e implementados em estreita colaboração com diversos departamentos e serviços técnicos municipais, nos quais se destacaram, pela sua envergadura, as intervenções realizadas em Santo Ovídio, para a construção da futura estação e de um troço de túnel, nas Devesas, necessário para a construção da nova estação intermodal, e na via estruturante VL8, na qual se deram mudanças significativas nas condições de circulação e nas vias de ligação à marginal de Gaia.

No ano de 2024 foram ainda realizadas as sondagens arqueológicas previstas no Estudo de Impacte Ambiental e as escavações arqueológicas seguintes, que atingiram maior expressão nas encostas do Rio Douro. Neste ano registaram-se progressos em toda a

extensão da obra a céu aberto, na execução das contenções que permitem escavar as estações subterrâneas e os poços que servirão de ataque às escavações dos túneis.

OS NOVOS VEÍCULOS - 2024

A nova frota de 18 veículos CT iniciou a operação comercial em final de 2023, demonstrando boa aceitação pelos clientes e um desempenho operacional positivo e, no geral, de acordo com o esperado.

No ano de 2024 foi lançado um concurso público para aquisição de mais 22 veículos com opção de mais 10. Foram recebidas 2 propostas distintas, estando, no final de 2024 em análise pelo Júri do Concurso em questão.

As características principais postas a concurso permitem perspetivar veículos com desempenho idêntico aos existentes, tentando melhorar a sua operacionalidade, integração na rede de metro e a utilização pelos clientes, designadamente ao nível da acessibilidade e mobilidade interior.

3. PERFIL ORGANIZACIONAL

A Metro do Porto é uma empresa de transporte público de passageiros em sistema de metro ligeiro, podendo incluir outros sistemas de mobilidade em canal dedicado. 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.º 192/2008, da Lei n.º 28/2016 e do Decreto-Lei 68/2021 que encontram-se disponíveis para consulta no site da Empresa <https://www.metrodoporto.pt/>.

	2022	2023	2024
Km de Rede	67	67	70
Estações	82	82	85
Linhas	6	6	6
Municípios	7	7	7
Milhões Validações (Passageiros)	65	79	90
Milhões de passageiros Km	349	425	478
Veículos	103	120	120
Milhões Veículos km percorridos	8	8	9
Taxa de ocupação (%)	19	22	23
Velocidade comercial	26	26	26
Colaboradores (média anual)	94	100	105

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.

a. 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, na sua redação atual).

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.

b. 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.

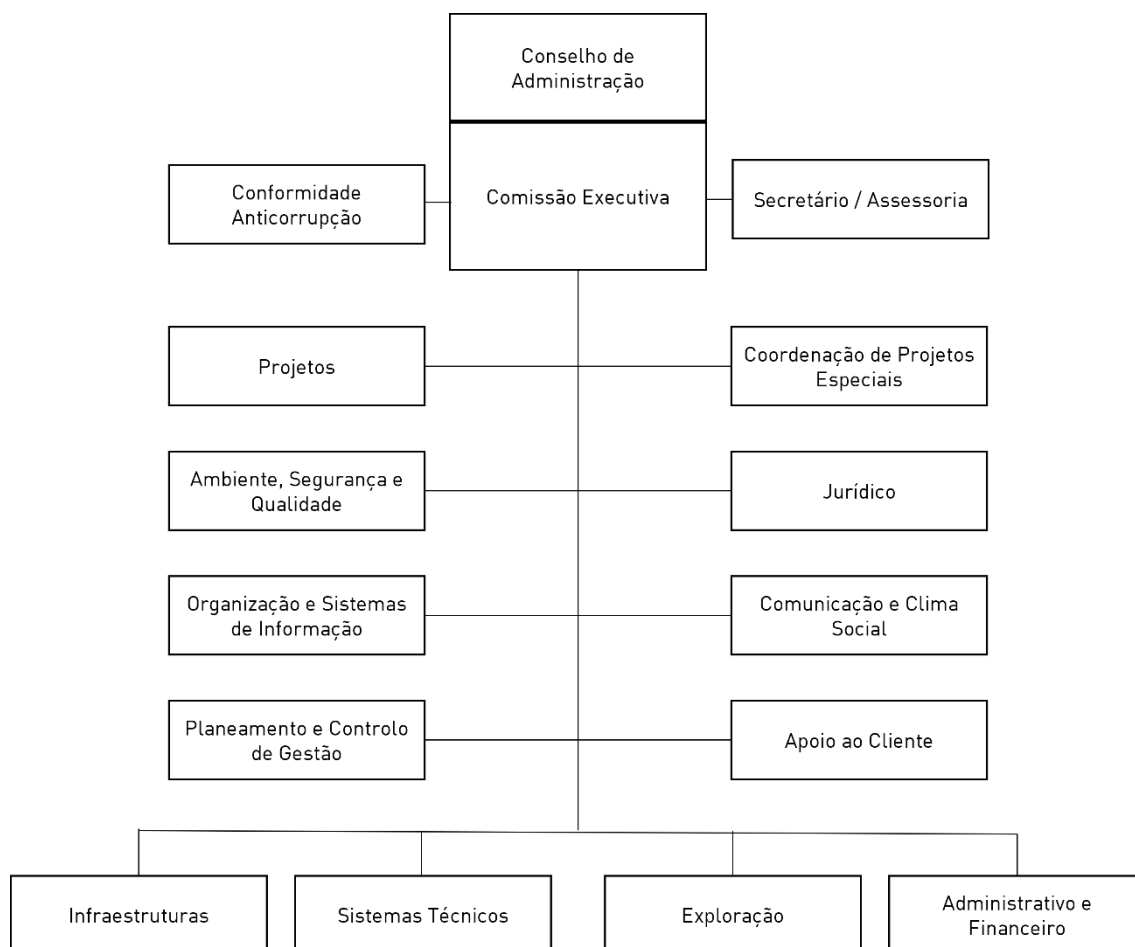
- Reforçar a sua intervenção e influência enquanto elemento estruturante do reordenamento do sistema de transportes da AMP, articulando-se de forma estreita e concertada com os restantes operadores de transporte público.
- Privilegiar a dimensão metropolitana em oposição à dimensão porventura excessivamente 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 km²;
- 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).

c. ORGANOGRAMA



d. ÓRGÃOS SOCIAIS

Durante o ano de 2022 estiveram em vigor dois mandatos:

- triénio 2019-2021, eleito na reunião da Assembleia Geral de 17 de junho de 2019;
- triénio 2022-2024, eleito na reunião da Assembleia Geral de 27 de maio de 2022.

Com a seguinte composição:

Mesa da Assembleia Geral (mandato 2019-2021 e 2022-2024)

Presidente da Mesa: Dra. Luísa Maria Neves Salgueiro

Vice-Presidente: Prof. Alberto João Coraceiro de Castro

Secretário: Dr. Jorge Miguel Osório de Castro Ribeiro

Conselho de Administração (mandato 2019-2021 e 2022-2024):

Presidente: Eng. 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: Dra. Cristina Mafalda Nieto Guimarães Pimentel

Vogal Não Executivo: Eng. António Domingos da Silva Tiago

Conselho Fiscal (mandato 2019-2021):

Presidente: Dra. Cristina Maria Torres Matela Tavares

Vogal Efetivo: Dr. Pedro Manuel Mota Carecho Grilo

Vogal Efetivo: Dr. Pedro João Vilas Boas Teixeira Gomes

Vogal Suplente: Eng. José Luís Ferreira da Silva Ramos

Conselho Fiscal (mandato 2022-2024)

Presidente: Dra. Paula Idalina Garcia Duarte

Vogal Efetivo: Dr. Pedro Manuel Mota Carecho Grilo

Vogal Efetivo: Eng. Aires Henrique da Costa Pereira

Vogal Suplente: Eng. José Luís Ferreira da Silva Ramos

No ano de 2023 não houve alterações relativamente ao mandato em curso.

No ano de 2024, a vogal não executiva do Conselho de Administração, Senhora Dra. Cristina Mafalda Nieto Guimarães Pimentel, apresentou renúncia ao referido cargo, por carta endereçada à Metro do Porto, S.A. datada de 7 de novembro de 2024, nos termos do artigo 404.º do Código das Sociedades Comerciais, aplicável ao caso por forma do artigo 27.º do Estatuto dos Gestores Públicos. A renúncia produziu efeitos no final do mês seguinte ao da sua comunicação, ou seja, a 31 de dezembro de 2024.

4. ABORDAGEM DA GESTÃO

Durante este período de 3 anos (2022-2024) a Metro do Porto manteve o seu Sistema Integrado de Gestão certificado de acordo com os referenciais NP EN ISO 9001, NP EN ISO 14001, NP ISO 45001, assim como, a manutenção da certificação pela Norma ISO 37001 – Sistema de Gestão Anticorrupção.

Importa salientar que a Metro do Porto, desde a sua génese, tem adotado modelos e instrumentos de governação que visam estimular uma conduta ética e íntegra por parte de todos os trabalhadores, contribuindo para a difusão das boas práticas e combate à corrupção tendo sido a primeira empresa de capitais públicos em Portugal a certificar-se neste referencial.

O Sistema Integrado de Gestão foi 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 instituindo uma cultura ética orientada por um conjunto de princípios assentes nos valores: **Sustentabilidade, Orientação para o Cliente, Rigor, Transparência e Espírito de Equipa** e de tolerância zero à corrupção em todas as operações da Metro do Porto.

5. 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.

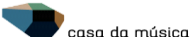
A partir desta reflexão sobre os *stakeholders*, foram identificadas **16 Partes Interessadas**, as quais podem afetar ou serem afetadas pelas ações, missão, política, objetivos e metas definidas e implementadas pela empresa.

a. 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 expectativas criadas, procurando determinar quais os requisitos relevantes para cada uma das partes interessadas identificadas.

- Clientes;
- Entidades Oficiais e Reguladoras;
- Contratados/Subcontratados;
- Prestadores de Serviço;
- Subconcessionária;
- Trabalhadores;
- Família dos Colaboradores;
- Conselho de Prevenção da Corrupção/Mecanismo Nacional Anticorrupção;
- AMP e Municípios;
- Tutela;
- Agentes de Proteção Civil;
- Gabinete de Prevenção e Investigação de Acidentes com Aeronaves e de Acidentes Ferroviários;
- Comunidade;
- Parceiros Estratégicos;
- Financiadores;
- Comunicação Social

6. PARTICIPAÇÃO EM ASSOCIAÇÕES E ORGANISMOS NACIONAIS E INTERNACIONAIS

	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 década de existência a Energaia focou a sua atividade no Município de Gaia, tendo contribuído para o seu desenvolvimento sustentável através de projetos e políticas na área da Utilização Racional de Energia e Sustentabilidade. Com alargamento territorial a seis Municípios (vila Nova de Gaia, santa Maria da Feira, Oliveira de Azemeis, Espinho, São João da Madeira e vale de cambra), a Energaia enfrenta um novo desafio, o de contribuir para a sustentabilidade e competitividade dos territórios aumentando assim a qualidade de vida dos cidadãos.
	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 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 Universidades e a indústria vocacionada para a realização de atividade de inovação e Transferência de Tecnologia orientada para o tecido industrial. Assume-se como um agente ativo no desenvolvimento do tecido Industrial português e na transformação do modelo competitivo da indústria nacional.
	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.

	<i>Congrega todo o setor Ferroviário Português para promover Portugal como um País Inovador na Indústria Ferroviária.</i> <i>Associação entre os usuários finais (clientes), os gestores, a indústria e as Academias/Faculdades para construir a massa crítica.</i> <i>Visa o desenvolvimento de tecnologias, produtos e serviços, aumento da competitividade nacional no domínio dos caminhos de ferro, visando a obtenção de recursos financeiros públicos e privados destinados à inovação.</i> <i>Pretende criar valor acrescentado para o país e suas regiões e obter o reconhecimento a um nível internacional.</i>
	<i>O centro de Competências Ferroviário (CCF) é um centro tecnológico que desenvolve iniciativas e atividades de formação técnica, investigação, desenvolvimento e inovação (I&D) em tecnologia, em particular na área da ferrovia e do material ferroviário.</i>
	<i>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.</i>
	<i>O capítulo da buildingSMART Portugal é uma associação sem fins lucrativos cujo principal objetivo é promover a eficiência no sector da construção através da utilização de normas abertas de interoperabilidade no BIM (Building Information Modeling) para alcançar novos níveis de redução de custos, tempos de execução e aumentar a qualidade.</i> <i>A buildingSMART Portugal visa promover a integração de todos os processos da indústria da construção (edifícios e infraestruturas) durante todo o ciclo de vida (projeto, construção, exploração, manutenção e demolição), através da gestão, do uso e intercâmbio coordenados de toda a informação associada a estes processos para melhorar a eficiência, produtividade e qualidade dos produtos do setor da construção.</i> <i>O capítulo português buildingSMART faz parte da buildingSMART International.</i>
	<i>A associação ITS Portugal visa proporcionar serviços inovadores de aplicação avançada em diferentes modos de transporte, a fim de tornar o uso das redes de transporte mais seguro, mais coordenado e mais inteligente</i>

7. 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.

A Comissão desenvolveu trabalho no acompanhamento da atividade normativa europeia e internacional: CT177, CEN/CLC/JTC11, CEN/TC 385, CEN/CLC/TC12 - Accessibility in the built environment, CEN/CENELEC BT WG “Acessibility For All”, ISO/TC 59/SC16 – Accessibility and usability of the built environment.

A Comissão tem ainda desenvolvido trabalho no processo de Revisão da EN 17210 e na sua harmonização e necessidade de garantir que a mesma esteja articulada com o processo de revisão do Decreto-Lei 163/2006, pelo que foi solicitado ao IPQ que a CT177 fosse integrada no grupo de trabalho que está a rever este referido Decreto-Lei.

CT 148 - Comissão Técnica para os transportes, logística e serviços

A Metro do Porto, manteve igualmente a sua participação nesta comissão técnica que se dedica à elaboração de normas portuguesas e à emissão de pareceres normativos, no domínio dos Transportes, Logística e Serviços.

CT 143 – “Aplicações ferroviárias”

A CT 143 é a Comissão Técnica que se dedica ao desenvolvimento de atividades de normalização no setor ferroviário, no domínio não eletrotécnico, devidamente coordenada pela APNCF – Associação Portuguesa para a Normalização e Certificação Ferroviária, 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.

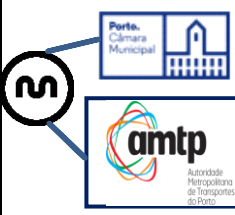
CT 204– “Gestão de Ativos”

A Comissão Técnica de Normalização CT 204 Gestão de Ativos acompanha o trabalho da ISO/TC 251 (*Asset Management*), desempenhando um papel fundamental no desenvolvimento e na atualização das normas da série ISO 55000, voltadas para a gestão de ativos.

Desde o ano de 2017, a CT 204 tem se dedicado à promoção e ao reforço da compreensão da importância abrangente da gestão de ativos, destacando o impacto desta prática nas organizações nacionais e na sociedade portuguesa. O evento mais recente, o 2º Congresso Nacional e 1º Congresso Ibero-Americano, Congrega 24, realizado em Lisboa em julho de 2024. A Metro Porto como participante desta Comissão desde setembro de 2021, teve intervenção ativa no comité acelerador e científico no Congrega 24, partilhando a sua experiência na Sessão ‘*People, Processes and Technology as enablers for ISO 55001*’.

Atualmente, a CT 204 é composta por membros com formações e trajetórias profissionais diversificadas, representando mais de 30 organizações e abrangendo uma ampla representatividade da sociedade portuguesa.

8. PROTOCOLOS

	ASSISTÊNCIA TÉCNICA <i>Protocolo estabelecido com o Metro do Mondego</i> <i>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.</i>
	1.ª AVENIDA Protocolo estabelecido com a Porto Vivo SRU e a Porto Lazer <i>Protocolo estabelecido com a Porto Vivo SRU e a Porto Lazer</i> <i>O objetivo desta parceria é implementar um programa integrado de promoção e valorização do comércio, turismo e cultura.</i>
	SISTEMA DE ALERTA DE RAPTO DE MENORES <i>Protocolo estabelecido com o ministério da Justiça</i> <i>O sistema de alerta de rapto de menores assenta numa parceria voluntária entre autoridades judiciais e policiais, de um lado e, as empresas de transportes 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.</i>
	<i>Protocolo para a Gestão do Interface Casa da Música</i> <i>O protocolo entre a Metro do Porto e a 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.</i>
Procuradoria-Geral Distrital do Porto	PROCEDIMENTOS EM MATÉRIA DE ÓBITOS EM CIRCULAÇÕES FERROVIÁRIAS ANÁLOGAS <i>Protocolo estabelecido com a Procuradoria Geral-Distrital do Porto</i> <i>O objetivo deste protocolo é agilizar os procedimentos em situações de óbito, de forma a garantir valores com a dignidade e o respeito devido aos que são mais próximos das vítimas</i>
	CEDÊNCIA DE INFRAESTRUTURAS PARA A INSTALAÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE FIBRA ÓTICA <i>Protocolo estabelecido com diversas entidades</i> <i>O objetivo dos protocolos é a disponibilização do acesso e utilização das infraestruturas da Metro do Porto para instalação de cabos de fibra ótica.</i>
	UTILIZAÇÃO DE INFRAESTRUTURAS DO METRO DO PORTO PARA A INSTALAÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE COMUNICAÇÕES DE EMERGÊNCIA, SEGURANÇA E PROTEÇÃO CIVIL. <i>Protocolo estabelecido com a Direção Geral de Infraestruturas e Equipamentos do Ministério da Administração Externa.</i> <i>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</i>

	<i>implementação do Projeto SIRESP (Sistema Integrado das Redes de Emergência e Segurança de Portugal).</i>
	<i>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 da Gaia.</i>
	Protocolo de Cooperação entre a Metro do Porto e FEP <i>O Protocolo entre a Metro do Porto e a Faculdade de Economia da Universidade do Porto tem por objeto promover a colaboração entre as duas entidades (realização de visitas de estudo à Metro do Porto pelos estudantes da FEP; realização de estágios curriculares de estudantes da FEP; participação mútua em seminários, workshops e outras iniciativas públicas conjuntas e contribuição financeira da Metro do Porto para o Fundo de Solidariedade gerido pela AAAFEP.</i>
	Protocolo de Cooperação <i>Este protocolo tem como objetivo definir e estabelecer um quadro de cooperação técnica entre a Metro do Porto e a Lipor no que diz respeito à utilização do agregado artificial AAGE 32 nas empreitadas da Linha Circular: troço Praça da Liberdade- S. Bento e da Linha Rubi: Casa da Música- Santo Ovídio e também proceder ao desenvolvimento de laços de parceria que permitam realizar e desenvolver iniciativas de informação, formação e educação, para as áreas de atividade core das duas organizações.</i>
	Quadro de Cooperação Técnica <i>O objeto desta cooperação tem como objetivo definir e estabelecer um quadro de cooperação técnica entre a Metro do Porto e o ACT no âmbito das empreitadas de construção da expansão da Linha Amarela a Vila D'Este, incluindo a construção de um parque de material e Oficinas, Linha Circular: troço Praça da Liberdade- S. Bento e da Linha Rubi: Casa da Música- Santo Ovídio.</i> <i>O ACT acompanha as empreitadas referidas com o objetivo primordial de contribuir para um nível exemplar de coordenação de segurança que tenha reflexo e impacto na visão que se pretende para estas empreitadas: sinistralidade zero.</i>
Sindicato dos Trabalhadores da Construção, Madeiras, Mármore, Pedreiras, cerâmica e Materiais de Construção de Portugal	Protocolo de Cooperação entre a Metro do Porto e o Sindicato dos Trabalhadores da Construção, Madeiras, Mármore, Pedreiras, cerâmica e Materiais de Construção de Portugal <i>Neste protocolo as duas entidades obrigam-se a desenvolver os seus melhores esforços, no sentido de que nas obras em que a Metro do Porto seja Dono de Obra, sejam permanentemente observados por todos os trabalhadores as Normas de Higiene e Segurança no Trabalho em vigor.</i>

9. ANÁLISE DA SUSTENTABILIDADE

9.1 DESEMPENHO ECONÓMICO

Desempenho Operacional

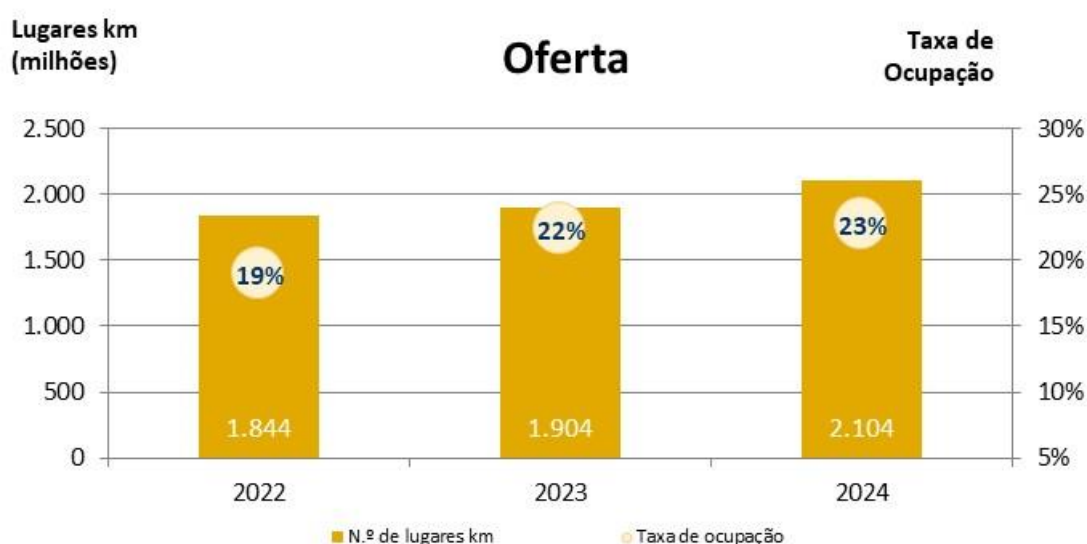
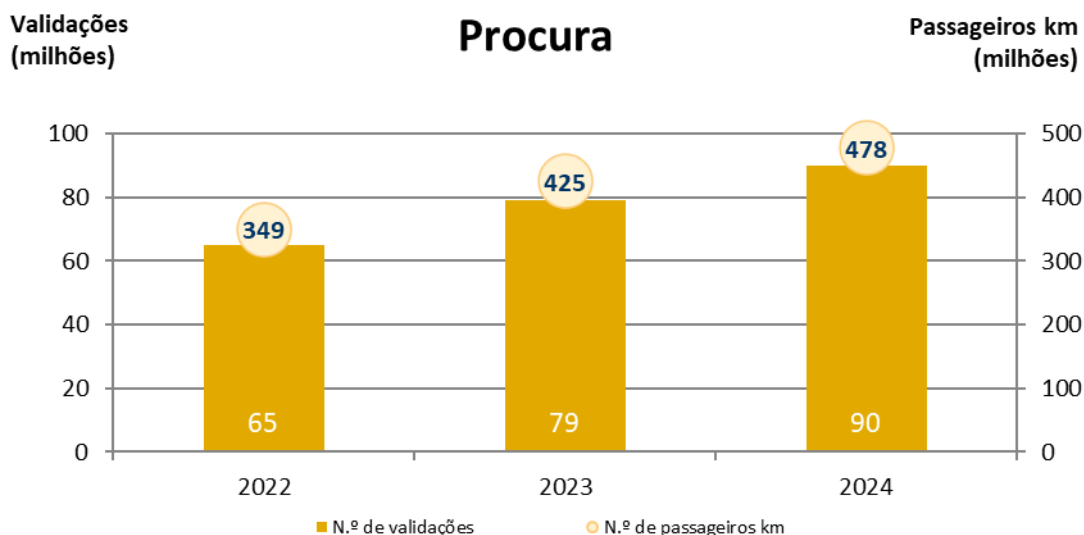
Procura e Oferta

Nos anos de 2022 e 2023, a rede em exploração comercial manteve-se inalterada – 67 km de extensão e 82 estações. Em 2024, foi inaugurada a extensão da Linha Amarela entre Santo Ovídio e Vila d'Este, aumentando a rede para 70 km de extensão e 85 estações.

A procura em 2022 aproximou-se dos níveis pré-pandemia, registando-se cerca de 65,2 milhões de validações, 56,3% acima do total de 2021, e já muito próximo do valor máximo pré-pandemia de 71,4 milhões em 2019. O número médio de validações num dia útil oscilou, em 2022, entre cerca de 154 mil em janeiro e 257 mil em outubro. A oferta ultrapassou, pela primeira vez, os 8 milhões de quilómetros, correspondendo a 1.844 milhões de lugares km, daqui resultando uma taxa de ocupação de 18,9%. A velocidade comercial média foi de 25,9 km/h no ano 2022.

A procura em 2023 superou os níveis pré-pandemia, registando-se cerca de 79,1 milhões de validações, 21,4% acima do total de 2022. O número médio de validações por dia útil oscilou, em 2023, entre cerca de 209 mil em agosto e 283 mil em outubro. A oferta ultrapassou os 8 milhões de quilómetros, correspondendo a 1.903 milhões de lugares km, daqui resultando uma taxa de ocupação de 22,3%. A velocidade comercial média foi de 26,0 km/h..

A procura em 2024 registou um máximo histórico, alcançando 89,8 milhões de validações, 13,4% acima do total de 2023. O número médio de validações por dia útil variou, em 2024, entre cerca de 238 mil em agosto e 331 mil em outubro. A oferta ultrapassou, pela primeira vez, os 9 milhões de quilómetros, correspondendo a 2.104 milhões de lugares km, daqui resultando uma taxa de ocupação de 22,7%. A velocidade comercial média foi de 26,0 km/h no ano 2024, tal como sucedera em 2023, sendo que os troços urbanos, especialmente na linha Amarela, apresentam a velocidade média mais reduzida (20,3 km/h) e os troços suburbanos da linha Vermelha a velocidade média mais elevada (33,3 km/h).



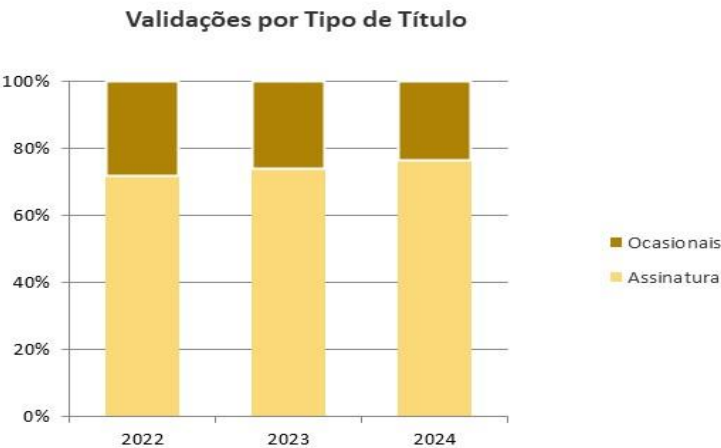
Tipos de títulos de viagem

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. Este tarifário manteve-se em vigor nos anos seguintes.

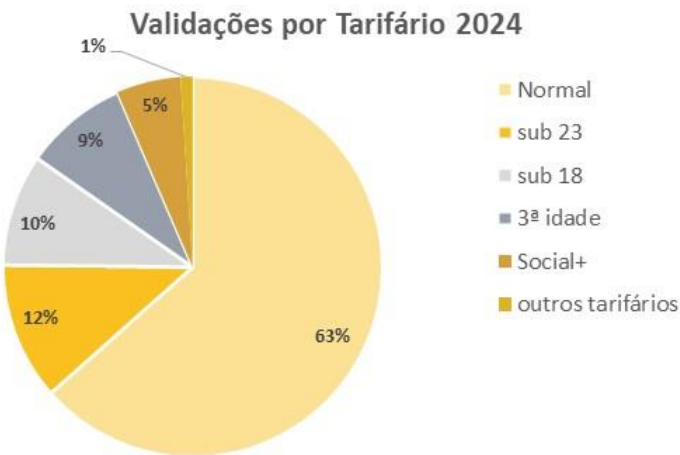
Entre 1 de janeiro e 30 de novembro de 2024 esteve em vigor a gratuidade dos passes de transporte para estudantes até aos 23 anos, inclusive, inscritos num estabelecimento de ensino nacional (Portaria n.º 7-A/2024, de 5 de janeiro). A partir de 1 de dezembro de

2024, a gratuidade passou a abranger todos os jovens até aos 23 anos, inclusive, independentemente de serem ou não estudantes (Portaria n.º 307-A/2024/1, de 28 de novembro).

O peso das assinaturas no total de validações foi de 72% em 2022, subindo para 74% em 2023 e 77% em 2024.



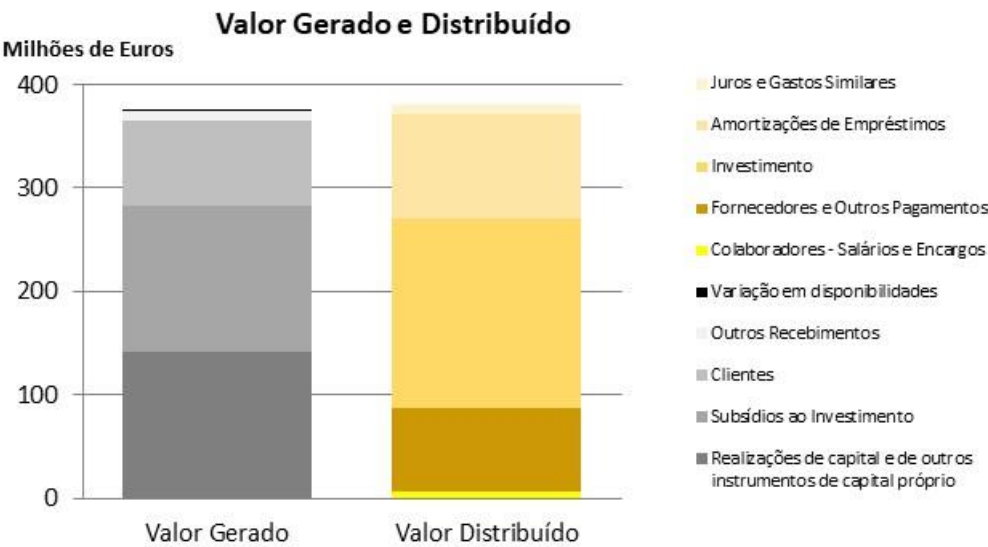
Apresentando o detalhe para o ano mais recente, 2024, verificou-se que 63% das validações foram abrangidas pelo tarifário normal, enquanto as restantes se distribuíram da seguinte forma: 12% ao abrigo no tarifário Sub 23; 10% no tarifário Sub 18; 9% no tarifário 3ª idade; 5% no tarifário Social+; e 1% 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 2024).

Do lado do valor gerado se destaca as realizações de capital e os subsídios ao investimento, somando mais de 280 milhões de euros. Por sua vez, do lado do valor distribuído os montantes mais relevantes respeitam ao investimento e amortizações de financiamento.



Taxas de cobertura

Investimentos

O nível de investimento em 2022 ascendeu a 121,1 milhões de euros, em 2023 a 212,7 milhões de euros e em 2024 a 202,6 milhões de euros (não considerando a constituição de provisões nem a anulação de provisões constituídas em anos anteriores). As obras da Linha Rosa e da Extensão da Linha Amarela foram as que mais contribuíram para esses montantes em 2022 e 2023, sendo que, em 2024, há que destacar também a Linha Rubi, cuja consignação ocorreu em janeiro desse ano.

Endividamento e Subsídios ao Investimento

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 2022 ultrapassou os 4.206 milhões de euros, atingindo 241,3 milhões de euros em 2023 e 124,0 milhões de euros em 2024.

Com o objetivo de dotar a Metro do Porto de uma situação financeira equilibrada foram efetuadas as seguintes operações:

No ano de 2023 foram realizados dois aumentos de capital pelo acionista Estado, um no valor de 223.934.405 euros, para amortização de dívida à banca comercial e outro de 3.841.375.100,00, por conversão da dívida à Direção Geral do Tesouro e Finanças. Em simultâneo a esta última intervenção, que não originou qualquer entrada de fundos, foi realizada a redução do capital social para cobertura dos prejuízos transitados. Desta forma, no final de 2023, o capital social da Sociedade era de 497.006.899,49 euros.

Em 2024 foi realizado um aumento de capital pelo acionista Estado no valor de 142.263.552,79 euros, tendo 70% desse montante sido utilizado para o serviço da dívida e o restante como contrapartida nacional do financiamento da Linha Rosa e extensão da Linha Amarela. O capital social no final de 2024 era de 639.270.452,28 euros. O acionista Estado detém, direta e indiretamente (através da CP – Comboios de Portugal) 99,92% do capital e o restante encontra-se repartido pela Área Metropolitana do Porto (e municípios abrangidos pelo Sistema de Metro) com 0,057%, e a STCP com 0,024%.

Nos últimos anos os subsídios ao investimento tiveram uma importância crescente na medida em que os principais investimentos em curso possuem financiamento a fundo perdido assegurado, nomeadamente através do Programa Operacional Sustentabilidade e Eficiência no Uso de Recursos (POSEUR/Fundo de Coesão), do Programa Temático para a Ação Climática e Sustentabilidade (Sustentável 2030/Fundo de Coesão), Fundo Ambiental, *Next Generation* EU/Plano de Recuperação e Resiliência (PRR) e do Orçamento de Estado.

No triénio 2022-2024 os montantes foram os seguintes:

A Linha Rosa e o prolongamento da Linha Amarela tiveram financiamento do Fundo Ambiental (134,7 milhões de euros), POSEUR/Fundo de Coesão (135,9 milhões de euros),

Sustentável 2030/Fundo de Coesão (29,8 milhões de euros) e Orçamento de Estado (43,4 milhões de euros).

A aquisição de 18 novos veículos de Material Circulante (e contratos acessórios) obteve 11,4 milhões de euros do Fundo Ambiental.

As linhas da Trofa (ISMAI – Paradela), Gondomar II (Estádio do Dragão – Souto), São Mamede e Maia II (Roberto Frias – Aeroporto), obtiveram 2,2 milhões de euros do Fundo Ambiental.

Por fim, os investimentos inscritos no PRR – Linha Casa da Música – Santo Ovídio e linha de BRT - somam 50,8 milhões de euros de financiamento do Next Generation EU e 22,9 do Fundo Ambiental.

Outros investimentos que estiveram em curso no triénio 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), SAMA – Sistema de Apoio à Modernização Administrativa ou do Fundo Ambiental, o que denota uma mudança de paradigma na estrutura de financiamento dos investimentos da Empresa face ao que aconteceu na 1ª fase do Sistema.

Benefícios Sociais e Ambientais – Valorização Económica

Em 2024, os benefícios sociais e ambientais do Metro do Porto foram de aproximadamente 279,5 milhões de euros, considerando apenas os resultantes da redução da emissão de CO₂e para a atmosfera, os ganhos de tempo dos clientes do Metro e a redução da pressão sobre o estacionamento.

Nos últimos 3 anos, a tendência geral é positiva, com benefícios sociais e ambientais a crescerem anualmente. A principal fonte desse crescimento é a redução da pressão sobre o estacionamento e os ganhos de tempo dos clientes. No entanto, a redução das emissões de GEE não acompanha a mesma tendência.

O cálculo dos benefícios ambientais é efetuado através da multiplicação do preço de mercado do carbono e o número de emissões evitadas; ao nível dos benefícios sociais, o ganho de tempo foi valorizado em 15 cêntimos por minuto (deslocações em serviço ou

para o local de trabalho) e em 3 cêntimos por minuto (outros motivos); a valorização das horas de estacionamento foi de 50 cêntimos por hora.

Benefícios Sociais e Ambientais (milhões de euros)	2022	2023	2024
Redução de Emissões de GEE	6,38	5,65	5,77
Ganhos de tempo dos clientes do Metro	186,68	228,08	255,95
Redução da pressão sobre o estacionamento	12,94	15,81	17,74
Total dos Benefícios Sociais e Ambientais	206,00	249,54	279,5

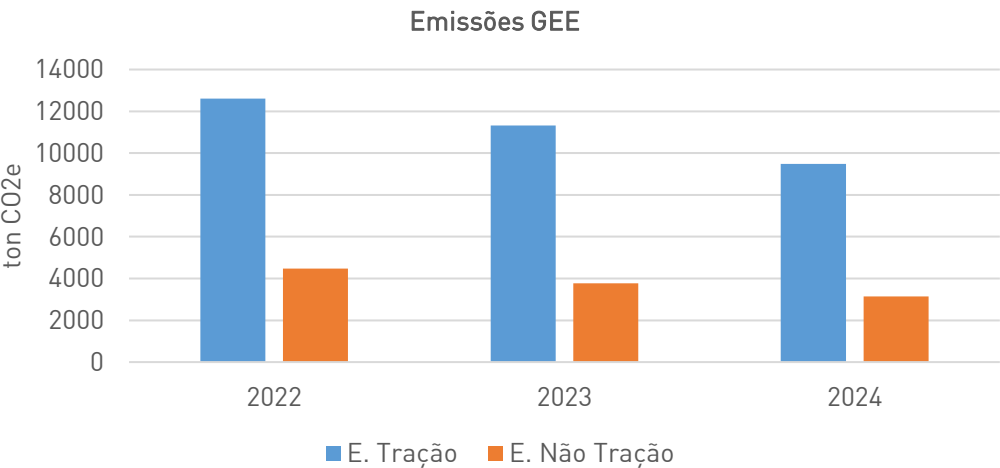
9.2 DESEMPENHO AMBIENTAL

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 têm sofrido ao longo dos anos uma diminuição. 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).



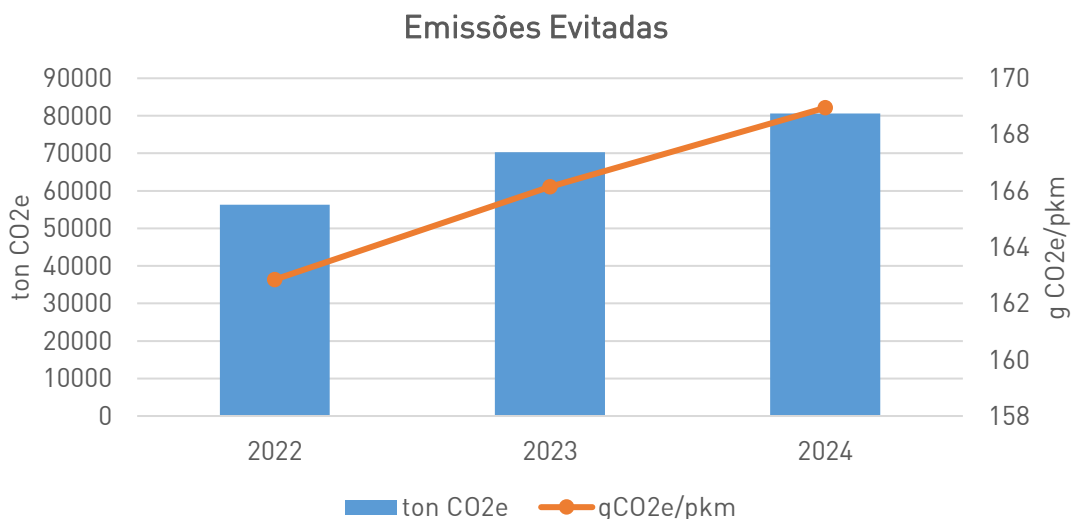
Emissões de GEE	Unidades	2022	2023	2024	Δ (23/24)
Energia Tração	ton CO ₂ e	12604	11328	9488	-16,2%
Energia Não Tração	ton CO ₂ e	4475	3777	3147	-16,7%

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).

As emissões evitadas (tonCO₂e) aumentaram de forma consistente, embora o ritmo de crescimento tenha abrandado de 2023 para 2024 (de 24,8% para 14,7%). No entanto, as emissões específicas evitadas (gCO₂e/pkm) cresceram a um ritmo ligeiramente mais acelerado: de 2,0% para 1,7% de 2023 para 2024.



Emissões Evitadas	Unidades	2022	2023	2024	Δ (23/24)
	ton CO ₂ e	56 332	70 291	80 636	14,7%
	gCO ₂ e/pkm	163	166	169	1,7%

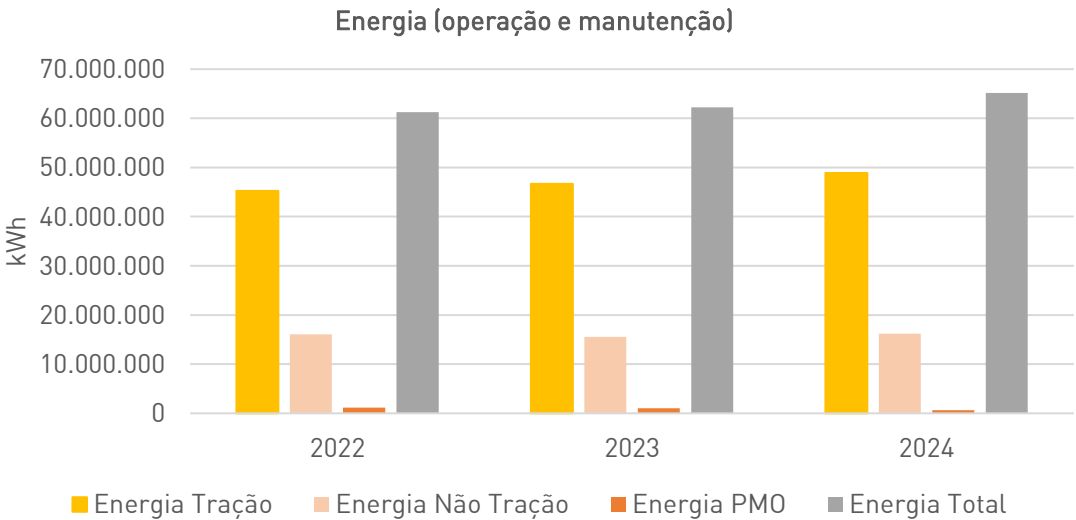
Desempenho Operacional - Operação e Manutenção

Energia

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

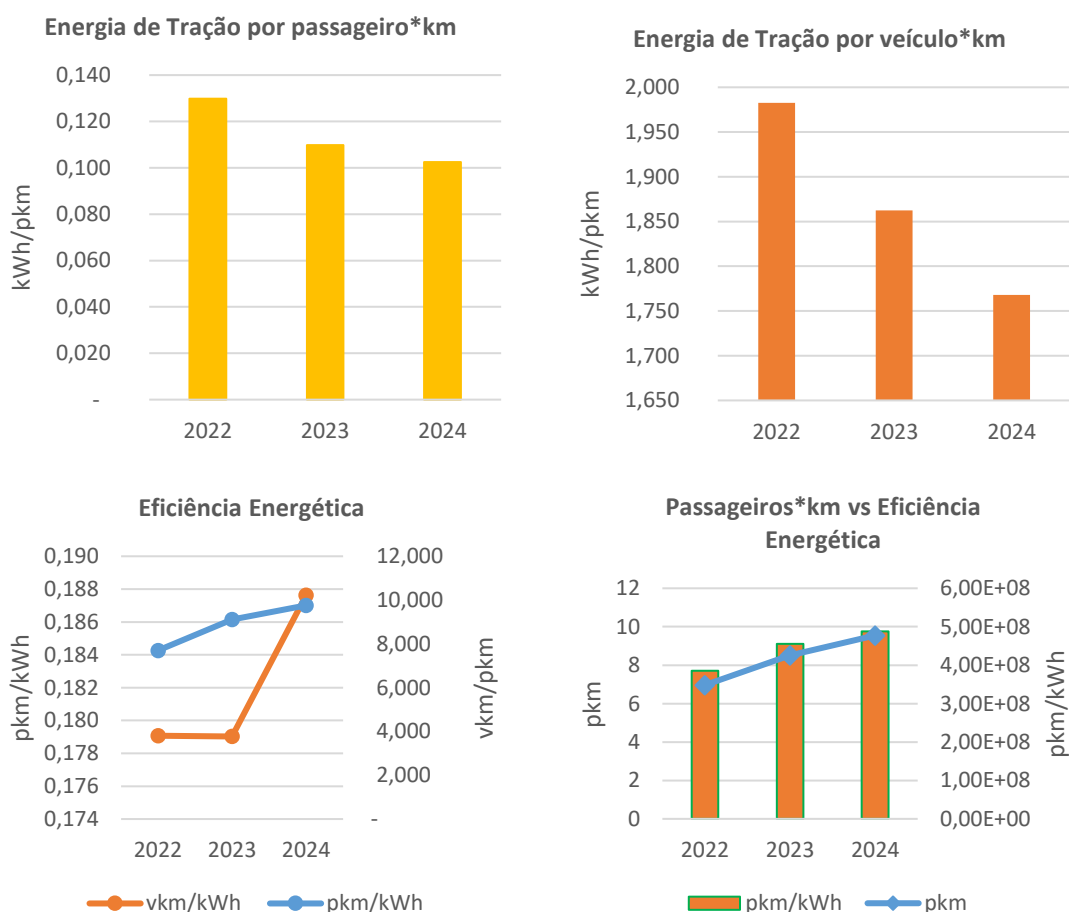
Assim no que diz respeito ao consumo de energia, nas atividades de operação e manutenção do SMLAMP, verifica-se que, ao longo dos anos, não se registaram variações significativas nos valores, permanecendo estes sempre dentro dos limites expectáveis. No ano de 2023, os valores aumentaram ligeiramente. Este aumento é consentâneo com o aumento da procura, que produz efeitos nas taxas de ocupação dos veículos resultando num maior consumo de energia. Já no em 2024 esse valor permaneceu semelhante a 2023.

Relativamente ao consumo de energia no Parque de Material e Oficina (PMO), tem-se vindo a verificar uma diminuição nos últimos anos. No ano de 2024, essa tendência foi ainda mais acentuada.



	Unidades	2022	2023	2024	Δ (23/24)
Energia Tração	kWh	45 207 197	46 686 203	48 917 013	4,8%
Energia Não Tração	kWh	16 050 118	15 565 419	16 227 164	4,3%
Energia PMO	kWh	1 167 436	1 050 393	659 189	-37,2%
Energia Total	kWh	61 257 315	62 251 622	65 144 177	4,6%

Analisando os consumos específicos de energia em 2024, 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.

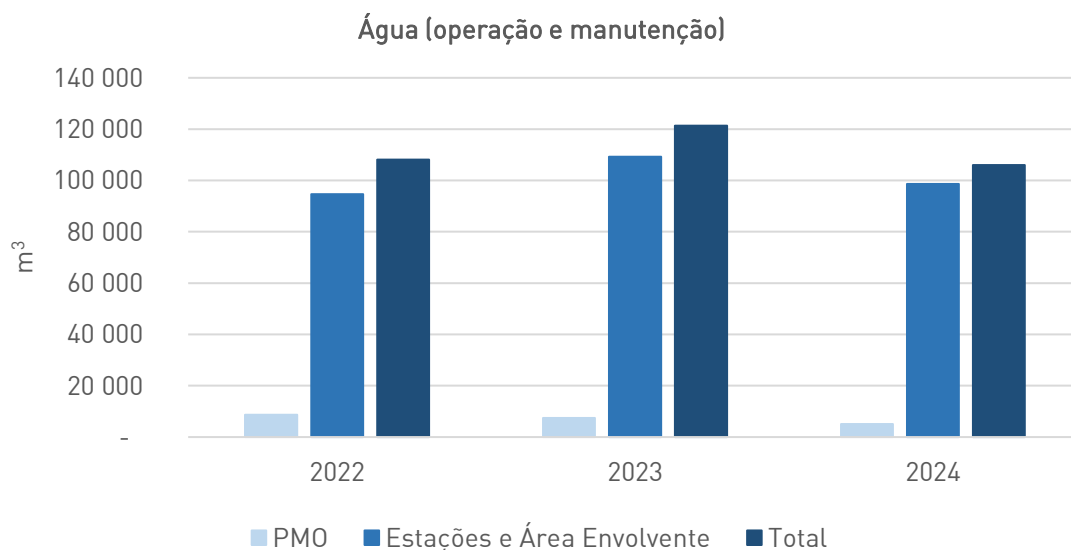


Água

Os últimos 3 anos foram caracterizados por uma diminuição dos consumos de água, tanto nas estações e áreas envolventes do sistema de metro como no PMO. Estas reduções resultam diretamente da aplicação de um conjunto de medidas que permitiram obter uma maior racionalização e eficiência na utilização dos recursos hídricos.

No ano de 2024, verificou-se uma diminuição generalizada do consumo de água nas atividades de manutenção e operação do SMLAMP na ordem dos 32,4% em relação ao ano de 2023.

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

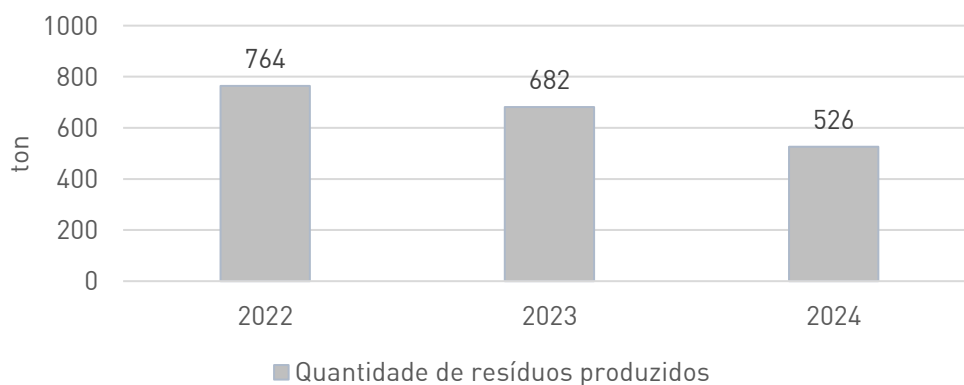


	Unidades	2022	2023	2024	Δ (23/24)
PMO	m³	8 752	7 510	5 077	-32,4%
Estações e Área Envolvente	m³	94 662	109 273	98 601	-9,8%
Total	m³	108 110	121 308	106 015	-12,6%

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.

A quantidade de resíduos produzidos tem vindo a diminuir de forma consistente ao longo dos anos. A queda de 2023 para 2024 (-22,8%) foi mais acentuada do que de 2022 para 2023 (-10,7%), o que indica uma gestão de resíduos mais eficaz.



	Unidades	2022	2023	2024	Δ (23/24)
Quantidade de resíduos produzidos	ton	764	682	526	-22,8%

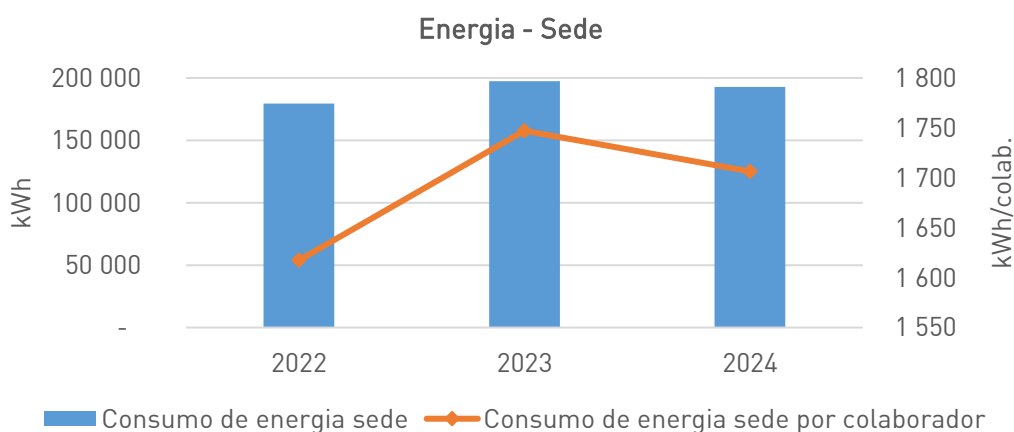
Sede

Resíduos

Na Sede da Metro do Porto, estão implementadas um conjunto de boas práticas ao nível gestão de resíduos, através da deposição e recolha diferenciada das diferentes fileiras de resíduos (papel, plástico, orgânicos, pilhas , toneres tinteiros, material informático etc).

Energia

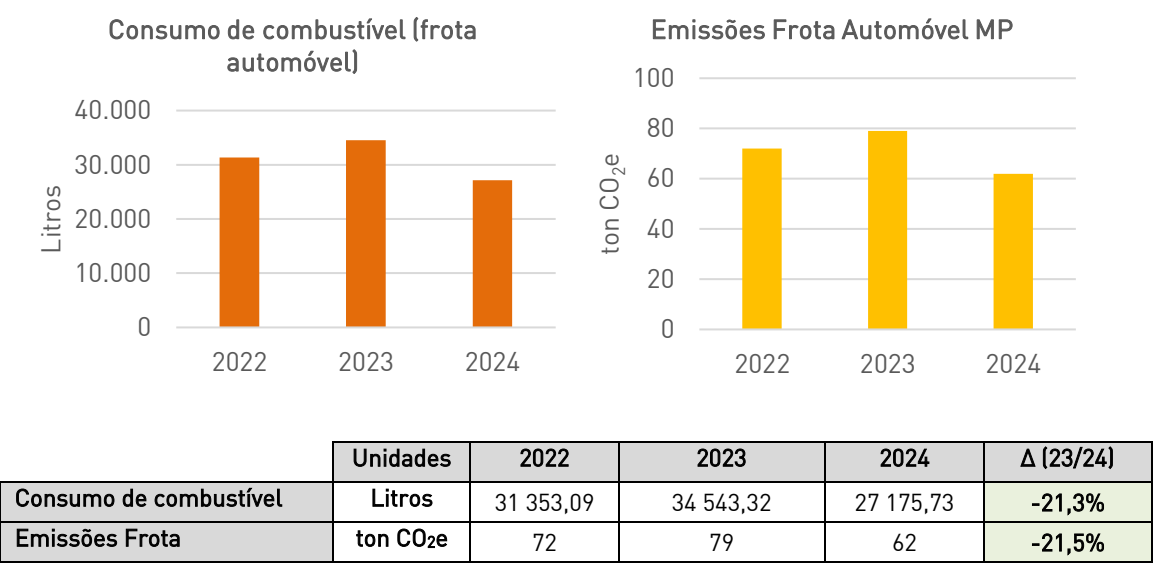
No que diz respeito ao consumo bruto de energia na sede, é possível verificar uma ligeira inversão da tendência face ao último ano. O mesmo se verificou no consumo de energia por colaborador. Este aumento verificado face a 2022 deve-se ao aumento do capital humano da organização.



	Unidades	2022	2023	2024	Δ (23/24)
Consumo energia sede	kWh	179 533	197 423	192 832	-2,3%
Consumo energia sede por colaborador	kWh/colab	1 617	1 747	1 706	-2,3%

Durante o ano de 2024, a frota automóvel consumiu um total de 27 176 litros, representando uma diminuição de cerca de 21,3%. Ao nível das emissões de CO₂e verificou-se igualmente uma redução de cerca de 21,5%. Apesar do aumento constatado

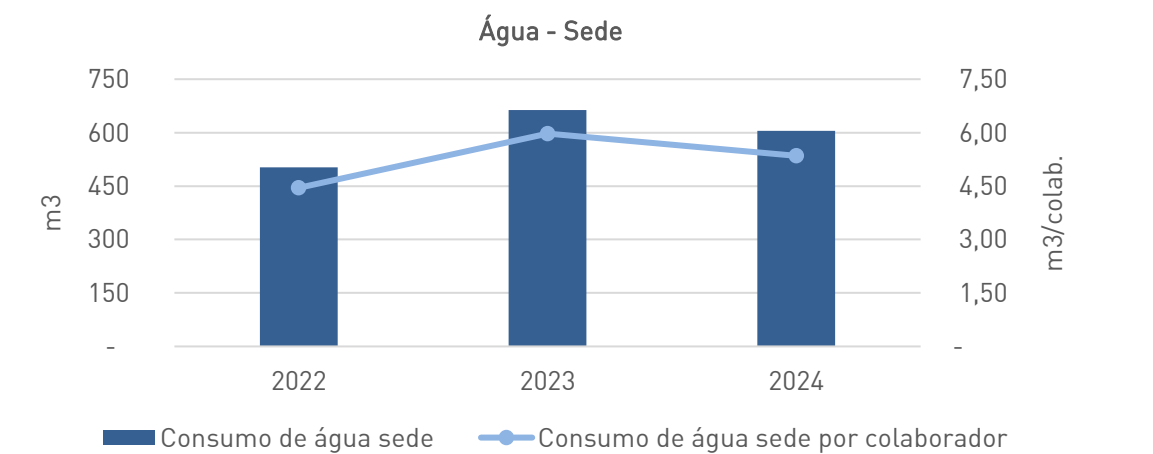
em 2023, esta inversão da tendência verificada em 2024, é devido ao início da transição para uma frota automóvel elétrica.



Água

Durante o ano de 2023 verificou-se um aumento no consumo de água na sede (+31,8%), seguido de uma redução de 2023 para 2024 (-8,7%). Apesar da diminuição, o valor em 2024 ainda é superior ao de 2022. Analisando o consumo específico, verifica-se também um aumento de 2022 para 2023 (+34,2%), seguido por uma redução de 2023 para 2024 (-10,4%).

De forma geral, há uma tendência de correção após um pico em 2023, mas os números de 2024 ainda apontam para uma maior utilização de recursos em comparação a 2022.



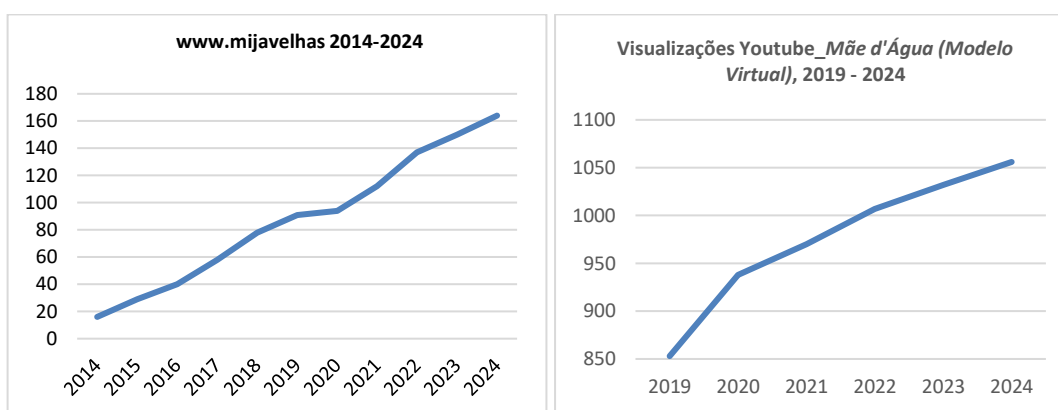
	Unidades	2022	2023	2024	Δ (23/24)
Consumo de água sede	m³	503	663	605	-8,7%
Consumo de água sede por colaborador	m³/colab.	4,45	5,97	5,35	-10,4%

Património

Na linha do tempo do projeto SMLAMP, o ano de 2024 pautou-se pela passagem do 20.º aniversário sobre a conclusão da construção da segunda secção da rede, finalmente abrangendo canal enterrado – e, nela, da concretização da remontagem da Mãe d'Água e sua revelação à Cidade; e marcou a passagem dos 25 anos da intervenção da Metro do Porto, S.A., na área do Património / Arqueologia, merecendo foco numa das iniciativas pela Câmara Municipal do Porto em pareceria com a Comissão de Coordenação e Desenvolvimento do Norte no quadro das *Jornadas Europeias do Património 2024*..

Por isso, neste rumo ao presente, começemos por rápido olhar aos indicadores referentes à obra do passado que são indiciadores do interesse da Sociedade pela faceta cultural do Projeto. Assim verifica-se a manutenção do crescimento, que, no ano de 2022, atingia os 22,32% no número total de *sítes* evocativos da Estação de *24 de Agosto* com referência ao complexo hídrico (fonte e reservatório) nela remontado. Em 2014, era 16 os endereços referenciados; em 2024, 164.

O Modelo Virtual da Mãe D'Água, que recria a evolução espacial e arquitetónica do reservatório e do espaço envolvente, conta com 1056 visualizações e recebeu 254 subscrições (dado até agora não monitorizado).



Gráficos 1 e 2 – Estação 24 de Agosto e Mãe d' Água de Mijavelhas na *world wide web* (2025-02-22).

Ao nível da obra propriamente dita na *Extensão da Linha Amarela de St. ° Ovídio a Vila d' Este*, há a reportar a necessidade de intervenção de emergência na Quinta do Cisne face à identificação de estruturas negativas de cronologia pré-histórica.



Figuras 1 e 2 – Trabalhos na Extensão da Linha Amarela, VSO, 3301 – Trabalhos de emergência na Quinta do Cisne.

E neste prolongamento da Linha Amarela há ainda a referenciar a deteção de antigas minas de água escavadas no geológico, que foram intersectadas pelo túnel.



Figuras 3 e 4 –Minas antigas intersectadas pelo túnel

Na Linha Rosa, há a notar primeiramente a eficácia / eficiência da implementação por antecipação ao arranque das frentes de obra de parte significativa das sondagens de diagnóstico. No Jardim do Carregal, afeto à construção da Estação Hospital St. ° António, concluiu-se o diagnóstico por meio de escavação arqueológica no ano de 2022.

De modo que quase todas as frentes prosseguiram com acompanhamento arqueológico e sem surpresas que ditassem medidas complementares.

A ressalva, claro está, recai sobre a mitigação necessária à construção da Estação Liberdade / S. Bento. cumprindo aqui, sublinhar, a complexidade da própria Frente de Obra, inserida em malha urbana acusando elevada profusão de serviços enterrados, muitos dos quais não cadastrados. A par, há anotar a perceção da adaptação multissecular da rede de encanamento do Rio da Vila (ela própria atravessada pelas redes de Serviços Afetados) articulada com a modelação do espaço; e há a realçar a confirmação da conservação de vestígios significativos quer da Fonte da Natividade quer da Muralha Fernandina (esta, quiçá, primeira construção na paisagem e, na certa, primeiro elemento a interferir com o leito do rio, que cruzava; aquela, alimentada pelo rio encanado).

A conclusão dos trabalhos de registo nesta frente apenas ocorreria no ano de 2024, com o levantamento do remanescente a nascente da Muralha Fernandina, depois de 2023 ter permitido a implementação dos trabalhos necessários e propiciado a observação do avançamento máximo da linha defensiva em relação ao antigo Palácio das Cardosas, agora, ocupado pelo Hotel Intercontinental.



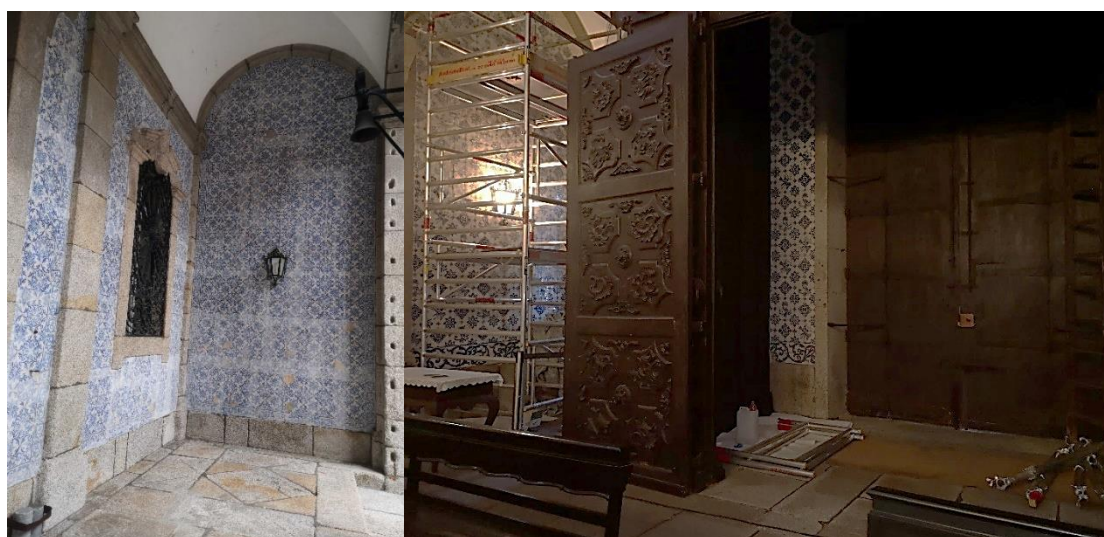
Figuras 7, 8 e 9 – Linha Rosa, Estação de Liberdade / S. Bento –Muralha Fernandina, avançamento para norte e limite a nascente na Frente das Cardosas

A intervenção associada ao desvio do Rio da Vila também atravessou os anos de 2022, 2023 e 2024. Mas o ano de 2022, para além da remoção de galerias já bastante recentes, apenas permitiu observar e registar a profunda afetação do Largo de S. Domingos (com conservação residual de vestígios anteriores). Em 2023, a Obra não só pôs a descoberto vestígios dos acessos ao Mosteiro de S. Bento de Avé-Maria como já incidiu sobre o aqueduto do Rio da Vila na Praça de Almeida Garrett. A rematar, o ano de 2024 traria à luz do dia a Ponte de S. Domingos, bem como a sua afetação / anulação pelo próprio aqueduto do Rio da Vila no troço associado à abertura da rua de S. João na segunda metade do século XVIII (entre 1765 e 1789).



Figuras 5 e 11 – Desvio do Rio da Vila, Caixa Jusante: Ponte de S. Domingos e aqueduto do Rio da Vila

Mas com a obra da Linha Rosa em pleno andamento, ano de 2022, iniciavam-se as intervenções preventivas no edificado, não só suscitadas pelas obras de escavação das estações e poços, como com o arranque da obra de túnel no centro do Porto. A inevitabilidade de recurso a explosivos suscitaria, por isso, estudos complementares. Nesta linha de ação está desde logo a proteção dos revestimentos azulejares característicos de muita arquitetura da cidade do Porto.



Figuras 12 e 13 – Linha Rosa, Estação Liberdade S. Bento / Desvio do rio da Vila – Facing de painéis azulejares.



Figuras 14, 15 e 16 – Igreja dos Carmelitas Descalços: aplicação medidas preventivas



Figuras 17, 18 e 19 – Igreja do Carmo: aplicação medidas preventivas



Figuras 20, 21 e 22 – Igreja dos Congregados: aplicação medidas preventivas



Figuras 23 e 24– Estação de S. Bento: aplicação medidas preventivas

Finalmente, a Obra do BRT, iniciada em 2023, apesar de atravessar território profundamente alterado, permitiu identificar vestígios de povoamento pré-histórico, de que a comunicação social deu nota. Comunicação Social igualmente atenta à Memória de José Rodrigues e à necessidade da transladação do Monumento ao Empresário: foi consensual a transladação para Praça Vinte e Cinco de Abril e, por isso, já se encontra consumada.



Figuras 25 e 26 – Monumento ao Empresário, de José Rodrigues

Paisagismo

Através de estudos científicos tem se vindo a demonstrar que os espaços arborizados podem reduzir em muitos os impactos ambientais decorrendo de multifatores, melhorando a saúde e o bem-estar humano, reduzindo os consumos de energia nos edifícios e as quantidades de dióxido de carbono atmosférico, diminuindo a quantidade de águas pluviais para escoamento minorando consequentemente as inundações, baixando os níveis de ruído, sendo a Metro do Porto, S.A., uma empresa conhecedora de tais benefícios, tenta sempre preservar o maior número de exemplares arbóreos nas suas empreitadas.

A análise da infraestrutura verde e respetivas propostas de minimização permitiram já reduzir alguns dos efeitos provocados pelas obras. Entre essas ações salientam-se a proteção dos exemplares arbóreos com barreiras físicas à entrada de máquinas ou materiais de obra, a proteção das raízes aos efeitos da dessecação, o recurso a regas, a fertilizações, a tratamentos fitossanitários ou a podas cirúrgicas. As metodologias adotadas nas empreitadas ajudam à manutenção da importante infraestrutura verde do Porto e Vila Nova de Gaia na área de influência do metro.

A infraestrutura verde é tão importante como a infraestrutura cinzenta, nos grandes projetos que aqui se desenvolvem e que se executam.

Ao longo destes 20 anos da construção do metro do Porto, foi possível criar e recriar espaços verdes, arborizados tornando todo o sistema metro mais atrativo e confortável para os seus clientes, percebendo das funções que a “floresta urbana” (conjunto de árvores plantadas no meio urbano) desempenha no âmbito ambiental e na preservação da biodiversidade.

Esta arborização assegura uma continuidade, conetividade e multifuncionalidade, e interligam os sete municípios entre si.

Dada a sua importância, a empresa continua a desenvolver ações de manutenção dos seus corredores verdes que estabelecem ligações com os elementos definidos e integrados nas estruturas ecológicas. Atualmente, preservamos uma área verde de 55 ha com 3045 árvores.



A este número acresce no final do ano de 2024 um acréscimo de 3212 sobreiros, plantados respetivamente nas Serras do Porto (2960) e em Vila Nova de Gaia (252), resultantes de uma medida compensatória pelo abate de 624 sobreiros, no âmbito da construção da Extensão da linha Amarela até Vila d’Este.

Não Conformidades

Entre 2022-2024 não foram emitidas quaisquer não conformidades por organismos externos na área do ambiente.

9.3 DESEMPENHO SOCIAL

Práticas Sociais Internas

A Equipa

A 31 de dezembro 2024 a Metro do Porto, S.A., contava com 116 colaboradores efetivos, dos quais 107 se encontravam em serviço na empresa, 2 estavam em regime de Comissão de Serviço e 7 ao serviço do TIP (Transportes Intermodais do Porto, ACE).

Durante o ano de 2024 ocorreram 4 saídas e 9 admissões, originando um reforço de 5 efetivos face a 31 de dezembro de 2023. Este aumento de efetivo deve-se aos novos projetos de expansão em curso na Empresa, nomeadamente a Construção da linha Rosa: Casa da Música – S. Bento; a Construção da linha Rubi: Casa da Música - Sto. Ovídio; e a Construção da Linha Boavista – Império (BRT - Bus Rapid Transit).

Incluindo os Órgãos Sociais, os colaboradores ao serviço da Empresa ascendiam a 119 em 2024.

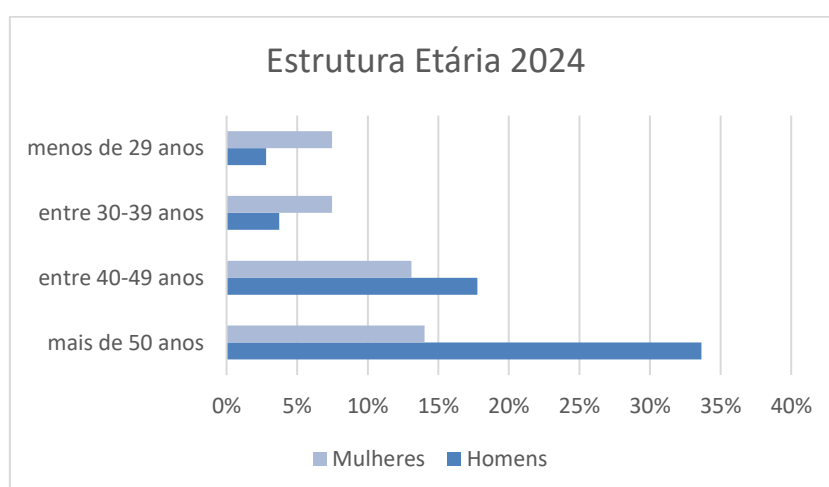
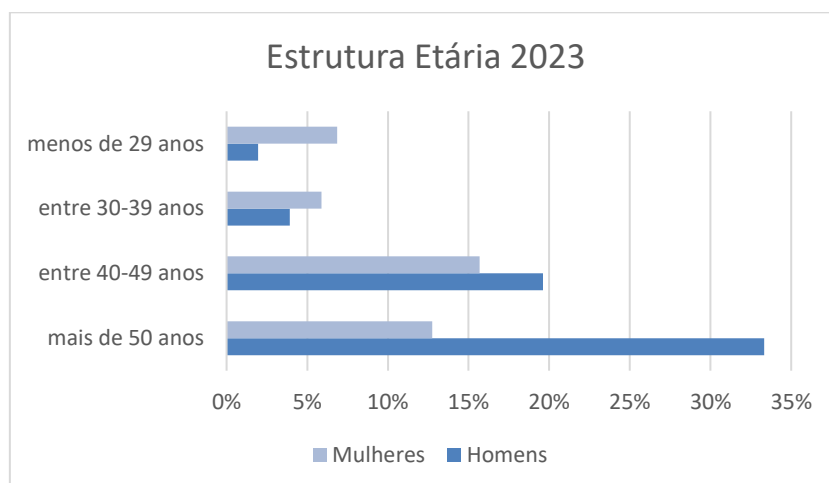
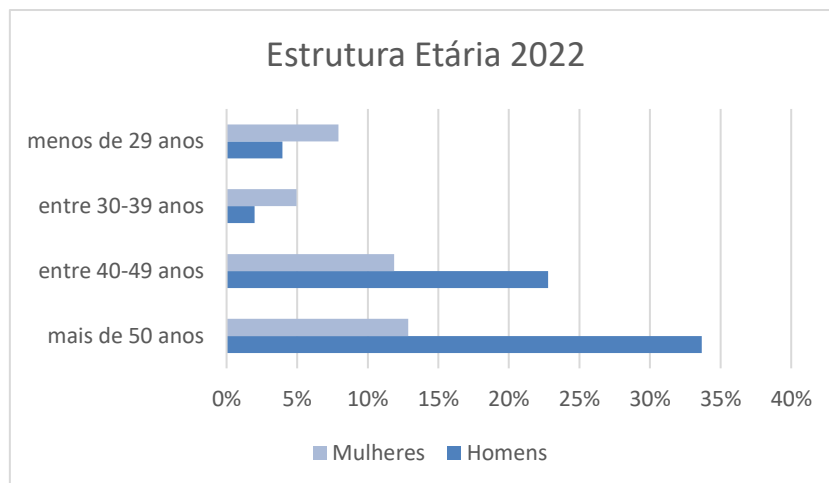
No final de 2024, encontravam-se ao serviço da Empresa 5 colaboradores em regime de prestação de serviço.

A análise seguinte incide sobre os Colaboradores que se encontram de facto em serviço na Empresa, excluindo Órgãos Sociais (107).

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

	2022	2023	2024
Sexo masculino	62%	59%	58%
Contrato de trabalho sem termo	86%	91%	92%
Idade superior a 40 anos	81%	81%	79%
Formação superior	69%	70%	72%

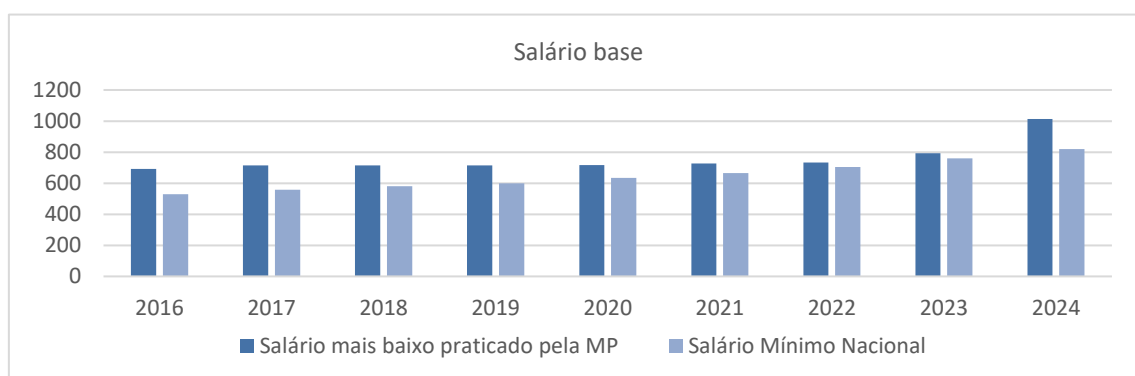
A estrutura etária da Empresa apresenta um significativo peso de pessoal nas faixas etárias acima dos 40 anos, com uma ligeira diminuição em 2024.



No final de 2024, 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%”;
- ✓ Em dezembro de 2023 foi obtida a aprovação para a implementação de um Regulamento de Progressão de Carreiras aos colaboradores da Metro do Porto, S.A. Nessa sequência, já em 2024, os colaboradores foram enquadrados na Tabela Salarial definida no Regulamento de Progressão de Carreiras, em harmonia com o previsto nesse documento.

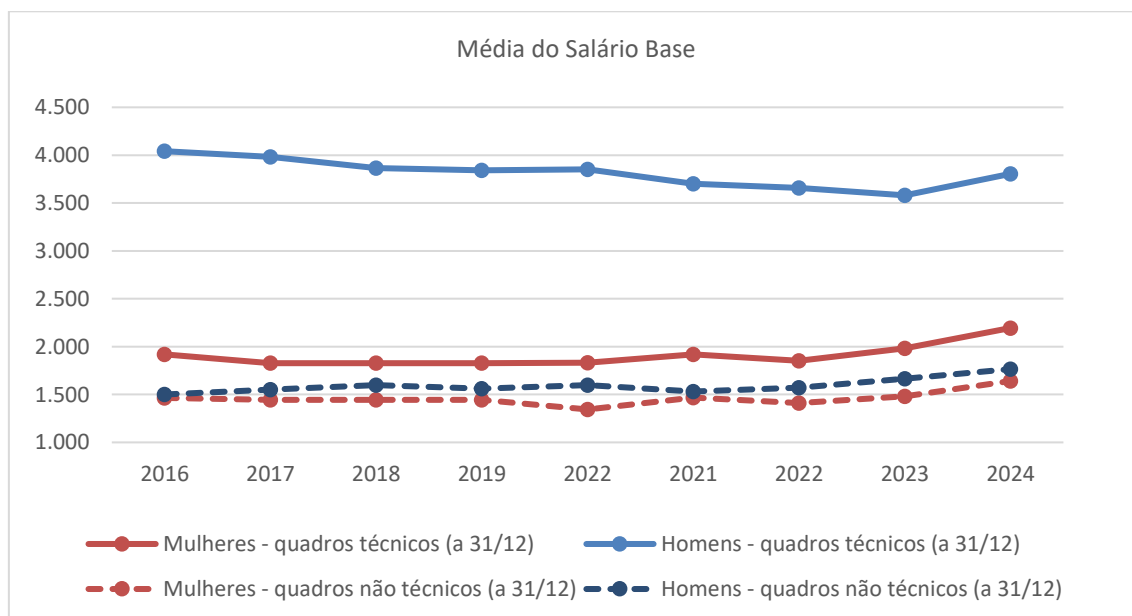
O salário mais baixo praticado pela Empresa foi de 734 euros em 2022, de 794 euros em 2023 e de 1.014 euros em 2024, 4%, 4% e 24%, respetivamente, acima do valor do salário mínimo nacional fixado em 705 euros em 2022, 760 euros em 2023 e 820 em 2024.



Como já referido em dezembro de 2023 foi obtida a aprovação para a implementação de um Regulamento de Progressão de Carreiras aos colaboradores da Metro do Porto, S.A. Nessa sequência, já em 2024, os colaboradores foram enquadrados na Tabela Salarial definida no Regulamento de Progressão de Carreiras, em harmonia com o previsto nesse documento. A existência desta ferramenta aumentou de 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.

No que se refere à categoria dos quadros não técnicos, verifica-se que o salário médio base (tendo por base o salário bruto) dos homens é ligeiramente superior ao das mulheres, tendo-se mantido essa diferença praticamente inalterada ao longo do tempo. Em 2024 o vencimento médio dos homens e das mulheres aumentou em relação ao ano de 2023 devido à implementação do referido Regulamento de Progressão de Carreiras aos colaboradores da Metro do Porto, S.A e ao consequente enquadramento dos colaboradores na Tabela Salarial do mesmo.

Quanto à categoria dos quadros técnicos, onde se incluem os diretores, verifica-se que a média salarial teve uma tendência de aproximação entre mulheres e homens até 2023, fruto do crescente número de mulheres em cargos de liderança em detrimento de homens. Mantém-se, contudo, um salário médio dos homens bastante superior ao das mulheres. No ano de 2024 essa tendência de aproximação salarial foi interrompida verificando-se um aumento do salário médio de homens e mulheres com maior preponderância para o dos homens. Tais aumentos ficaram a dever-se, mais uma vez, à implementação do Regulamento de Progressão de Carreiras aos colaboradores da Metro do Porto, S.A e o consequente enquadramento dos colaboradores na Tabela Salarial do mesmo.

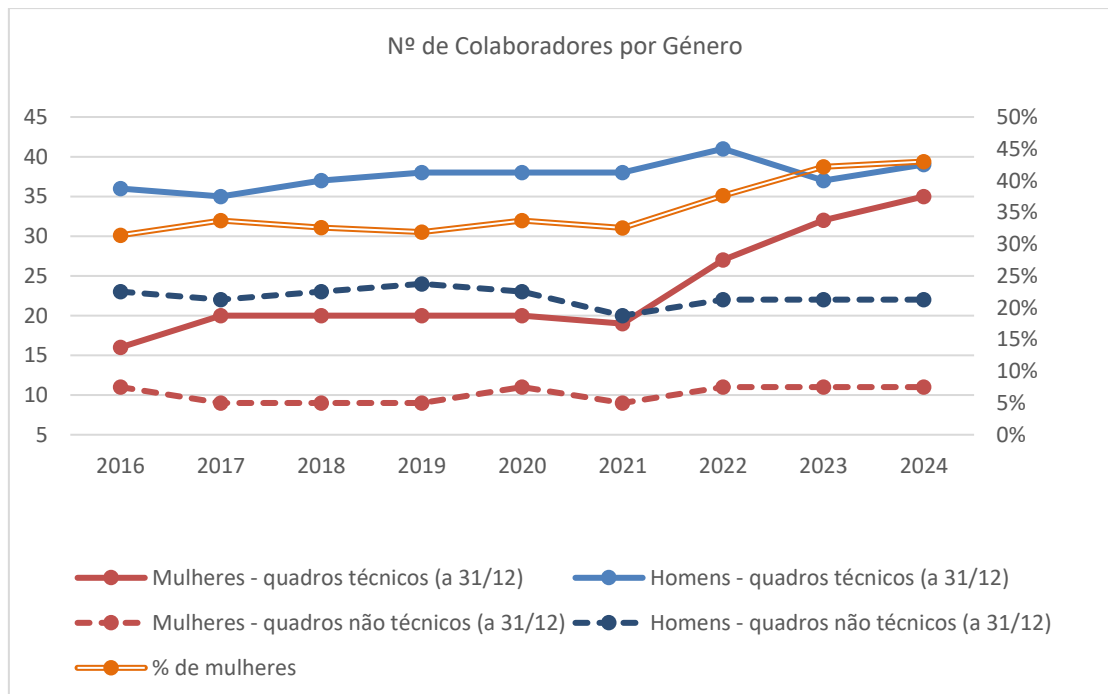


Constata-se que a proporção de mulheres no total de colaboradores foi crescente ao longo do triénio 2022-2024, atingindo o valor record de 43% em 2024. Para este resultado

sobressai o aumento ininterrupto do número de colaboradores dos quadros técnicos do sexo feminino desde 2021.

Este fenómeno ficou a dever-se à maior preponderância de contratação de mulheres quer para substituição de colaboradores que saíram da Empresa quer para reforçar a estrutura da Empresa para fazer face à construção de novas linhas de metro. Tais contratações permitiram (re)dimensionar a macroestrutura da empresa para dotar as equipas de gestão dos projetos com o necessário número de colaboradores na sua estrutura, para fazer face ao período de expansão do SMLAMP. Estas 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. Estas contratações foram aprovadas pela Tutela ao abrigo dos vários orçamentos submetidos desde 2021, 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.

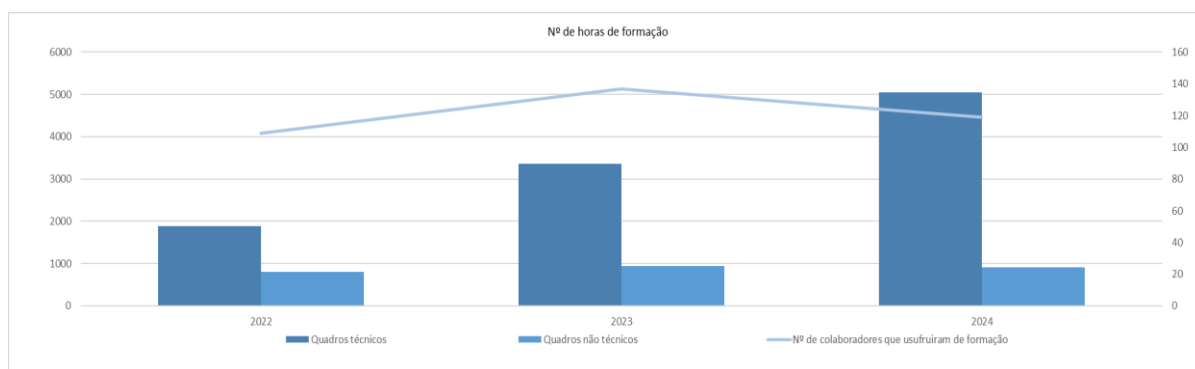


Formação

A Metro do Porto, S.A. continua a apostar na formação e desenvolvimento dos seus Colaboradores, em diversas áreas, das quais em 2022, 2023, e 2024 salientamos competências técnicas (Norma ISO 37001, ISO 19011:2018 Auditorias a Sistemas de Gestão, línguas estrangeiras, Office, Building Information Modeling), área comportamental e na área temática do combate à corrupção.

Ao longo dos anos de 2022, 2023 e 2024, o número de horas de formação aumentou sistematicamente (de cerca de 2.700, em 2022, para cerca de 6.000, em 2024). Tal aumento deveu-se essencialmente ao programa de formação em BIM (Building Information Modeling) que abrangeu a quase totalidade dos colaboradores. No triénio, verificamos um ligeiro aumento do número de horas ministrada aos quadros não técnicos e, em contraste, um aumento significativo das horas de formação ministrada aos quadros técnicos. Acresce ainda o facto de o processo de avaliação da eficácia da formação ministrada (avaliação efetuada pelos formandos e avaliação da eficácia da formação no desempenho individual de cada formando efetuado pelo respetivo responsável hierárquico), iniciado em 2022, ter sido continuado.

No triénio de 2022 a 2024 continuaram a ser excluídos na apresentação dos números os colaboradores oriundos do Metro do Porto em serviço no TIP, ACE.



Acordos de Negociação Coletiva

Em 31 de dezembro de 2024 a Metro do Porto, S.A., tinha no seu quadro de pessoal 9 colaboradores transferidos da CP e/ou da REFER, entre 2001 e 2002, que mantinham os

direitos adquiridos dos Instrumentos de Regulamentação Coletiva das Empresas de origem.

Destes colaboradores, 8 são representados pelo SINFA – Sindicato Independente dos Trabalhadores Ferroviários, das Infraestruturas e Afins e 1 pelo SNTSF - Sindicato Nacional dos Trabalhadores do Sector Ferroviário.

Benefícios

No ano de 2024, a Empresa continuou a facultar aos colaboradores e agregado familiar, sem qualquer custo para os mesmos, a possibilidade de estes viajarem em todo o Sistema Intermodal Andante com a App Anda disponível para telemóveis.

Segurança e Saúde no Trabalho

- Consulta aos trabalhadores

A consulta aos trabalhadores decorreu neste triénio, nos termos da legislação aplicável (Lei 102/2009 de 10 de setembro), no domínio da Segurança e Saúde do Trabalho dando assim resposta aos requisitos legais em vigor e aos requisitos normativos, relativos a esta matéria, nomeadamente à ISO: 45001.

Da análise global das respostas obtidas verifica-se uma constância ao longo destes três anos, na aferição dos pontos mais relevantes, a saber:

Entre 81, 5% (2022) e 92,3% (2024) dos inquiridos, considera que as medidas de segurança e saúde no trabalho são suficientes e adequadas

Cerca de 74,1% (2022) e 73,1% (2024) dos participantes considera o horário de trabalho adequado às suas funções;

A maioria dos respondentes 81,5% (2022) e 81,3% (2024) considera a formação útil para o desempenho das suas funções.

Relativamente às condições ergonómicas, 59,3% (2022) 69,3% (2024) considera que empresa melhorou as condições ergonómicas no posto de trabalho

Práticas Sociais na Comunidade

Impactos no Mercado de Trabalho

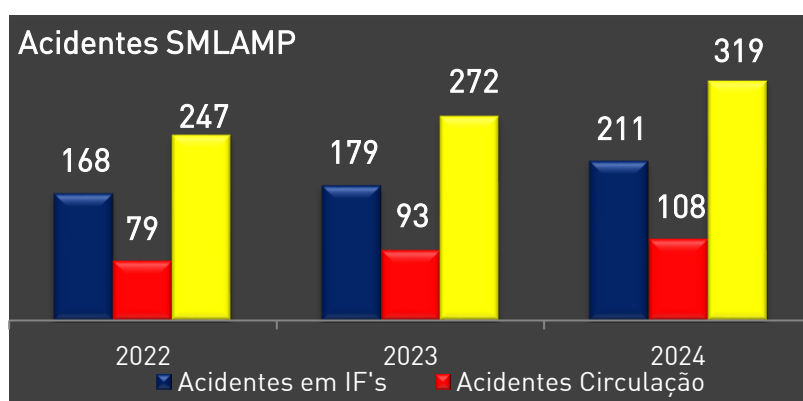
Entre 2022 e 2024, que foram criados e/ou mantidos em média 2867 postos de trabalhos, o que representa mais 18% em relação ao ano de 2022.

Destes 2867 trabalhadores, 1715 estão afetos às três empreitadas de construção, 861 estão afetos à Sociedade Operadora e seus subcontratos, 179 postos de trabalhos englobam trabalhadores indiretos de outros contratos e por fim trabalhadores da Metro do Porto.

Segurança na Operação

Safety

No que concerne à acidentologia no SMLAMP, no triénio de 2022 a 2024 ocorreram um total de 838 acidentes, distribuídos de acordo com a tabela abaixo:

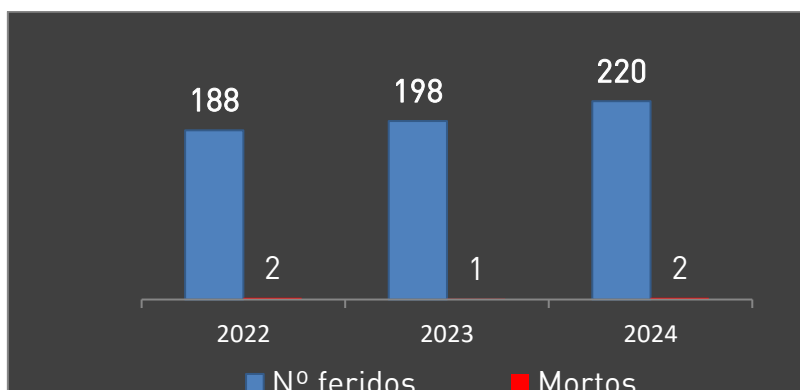


Com maior impacto na qualidade no serviço comercial, identificam-se os acidentes de circulação (colisões e acidentes com peões).

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 autorizados para tal manobra.

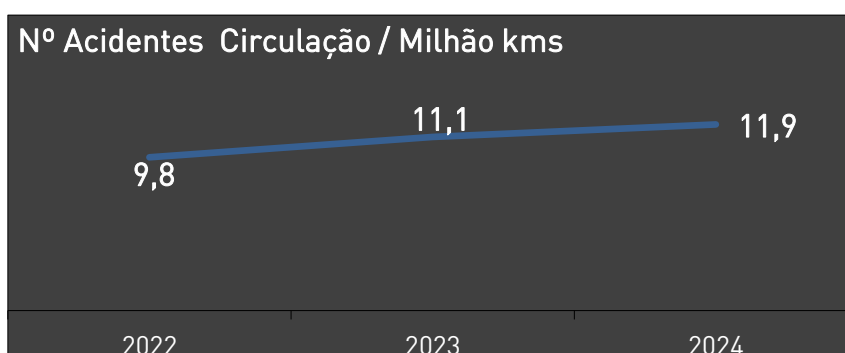
Os acidentes com peões ocorreram na sua maioria por desrespeito pela sinalética existente, nomeadamente atravessamentos e circulação em zonas não definidas para tal, devido a descuidos ou distrações, comportamentos incautos e atos voluntários.

Dos acidentes ocorridos na rede do SMLAMP no triénio de 2022 a 2024 resultaram num total de 606 feridos e 5 mortes, distribuídos de acordo com tabela abaixo.

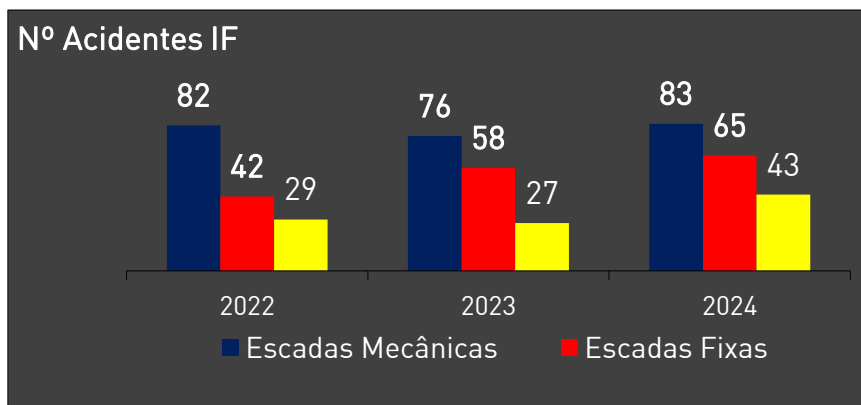


Os acidentes mortais com peões ocorreram em atravessamentos em zonas pedonais de travessias, entrada e topo de cais, tendo como causa principal a distração, uso de auriculares e suicídios.

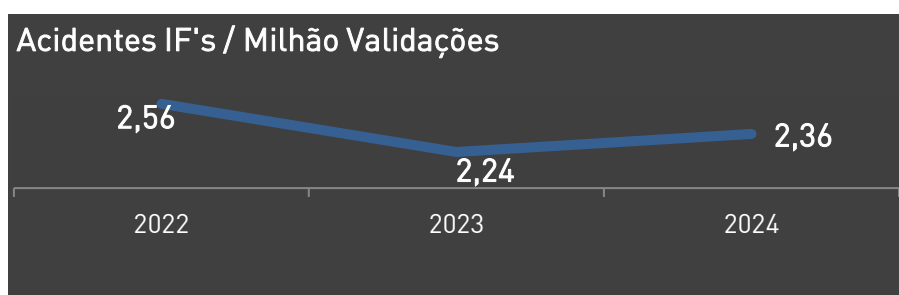
No triénio de 2022 a 2024 o nº de acidentes de circulação por milhão de km percorridos sofreu um ligeiro acréscimo, diretamente relacionado com o aumento da procura que, em 2024 foi superior em 9 milhões de validações relativamente a 2023:



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 2022 a 2024 o nº de acidentes em Instalações fixas por milhão de validações, apresentado no gráfico infra, demonstram um pequeno decréscimo, não obstante o aumento de procura, neste mesmo período, identificado supra.

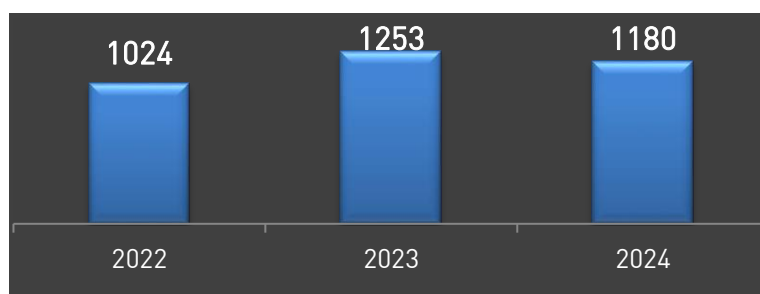


Security

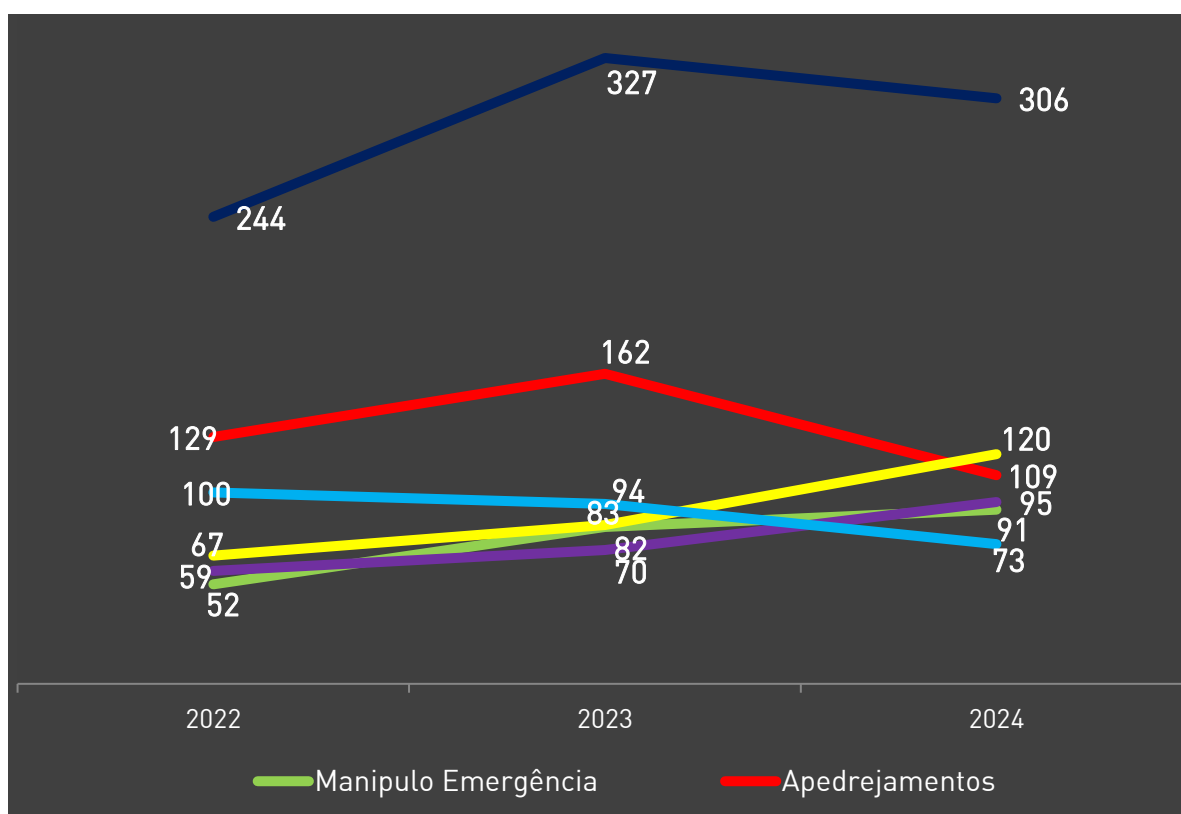
Apesar de ser um domínio mais restrito da definição geral de Segurança, a *Security* é a vertente da Segurança na rede do Metro do Porto que detém sempre uma maior exposição pública, envolvendo a presença direta e indireta de meios humanos de apoio e de vigilância nas estações e nos veículos, tornando-se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

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 uma empresa de segurança privada, complementada pela contratação pela Metro do Porto, de serviços remunerados da Polícia de Segurança Pública.

No triénio 2022 a 2024 o total de ocorrências verificado no SMLAMP foi de 3457, distribuídas de acordo com gráfico infra.



No quadro abaixo apresentam-se os dados das incividades registadas na rede do SMLAMP relativos a este triénio. Analisando por tipo de ocorrência, registou-se em 2024 uma subida em alguns dos itens que consubstanciam ilícitos criminais, tais como distúrbios, ameaças e agressões.



Salienta-se também a atuação das equipas de segurança 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 nessas ocasiões. Todas estas atuações foram garantidas através de medidas de reafectação de meios previamente articuladas entre a Subconcessionária e a Metro do Porto, sendo que, nesse domínio de prevenção e atuação, destacam-se ao longo destes

3 anos as Operações Especiais implementadas nos dias de jogos de futebol no Estádio do Dragão, Jornadas Mundiais da Juventude, desfiles de Carnaval, Queima das Fitas do Porto, festividades de S. João, Passagem de Ano e diversas festas destacando-se os vários e numerosos eventos desportivos, festivais e procissões nos diversos municípios do SMLAMP.

Por se inserir na própria função e missão das forças policiais, alguns serviços de vigilância foram também diretamente contratados 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 aumentando a perceção de segurança.

Espaços Comerciais

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

No início de 2023 foi criada a submarca Lojas Metro e deu-se início ao processo de digitalização da área de retalho.

Foi criada uma área dedicada no website da Metro do Porto para divulgação de serviços e espaços comerciais existentes, disponíveis para alugar e onde estão disponibilizados formulários de contacto para melhor comunicação.

Iniciou-se também a comunicação através das Redes Sociais da Metro do Porto, tornando a comunicação mais instantânea.

Foi ainda criada uma nova área de negócio, Ações Temporárias de Audiovisuais, sendo possível alugar espaços em Estações, nas áreas envolventes e/ou veículos de material circulante para filmagens ou sessões fotográficas.

Apesar de se notar, durante o ano de 2022, um regresso lento aos hábitos de consumo anteriores à pandemia COVID19, o número de lojas manteve-se inalterado em 2023. Em 2024, o número total era de 36, mais 5 que em 2022.

A rede de lojas em exploração nas estações da Metro, inclui as 5 Lojas Andante do TIP em cinco estações (Casa da Música, Trindade, Senhora da Hora, Brito Capelo e Póvoa de Varzim).

Em março de 2024, abriu uma loja de consultadoria financeira, onde entre outros serviços fiscais, se inclui a formação e a literacia financeira.

Manteve-se na Rede de Metro a oferta de bebidas quentes e snacks, em [44] equipamentos de vending.

Os cacifos eletrónicos continuaram a mostrar a sua pertinência nas 4 estações: Trindade, Aliados, Campo 24 de Agosto e Bolhão. Nesta última estação, também a dar apoio ao aumento de fluxo de Clientes devido à abertura do Mercado do Bolhão, em setembro de 2022. Está ainda em desenvolvimento uma loja de concierge e turismo para a Estação do Bolhão, potenciado pelo Turismo.

Realizaram-se em várias estações, 8 ações temporárias, ações promovidas por empresas e agências de meios e publicidade, que proporcionaram movimento e energia aos espaços, complementando o serviço de transporte, entre ações de marketing, e eventos musicais; e ações de rastreio auditivo e de formação em Primeiros Socorros.

O comércio tradicional marcou presença com a venda de castanha assada na hora, imagem já característica da Praça da Estação da Trindade.

Sinalética e Informação ao Público

No ano de 2024, deu-se continuação aos trabalhos de conceção e reformulação de sinalética estática de informação ao público, motivados pela extensão da Linha D e pela implementação pioneira na cidade do Porto do sistema metroBus, assente numa mobilidade a hidrogénio.

O projeto metroBus requereu a sua inscrição e representação, enquanto serviço, no sistema de informação e sinalética da na Metro do Porto. Pelas características próprias e pela importância, que acreditamos, irá adquirir no sistema Metro; este serviço na sua

primeira fase, assim como segunda fase, foram integradas na rede do Metro do Porto. Para isso, foi necessário prever e desenvolver uma correta integração do novo modo na Rede já existente, nomeadamente através da sua articulação em termos de informação ao público e respetiva sinalética e como consequência, não menos importante, a sua inclusão no Manual de Sinalética e Informação ao Público.



Fig. 1 - PM para o modo metroBus



Fig. 2 - PM para o modo metro



Fig. 3 - Régua de encaminhamento com referência ao modo metroBus

Pelas as imagens em supra, houve um esforço de harmonizar a integração dos elementos gráficos identitários das novas linhas (metroBus – Linha 1 e Linha 2), cor e designação, o encaminhamento e a informação disponível nas novas estações, com o atual sistema de informação e sinalética do Metro do Porto.

Para além do desafio que foi a inclusão do modo metroBus, outras ações foram desenvolvidas que foram despoletadas por alterações legais, como por exemplo, a lei do tabaco (redução de coimas) ou a lei que regula a utilização e o acesso aos sistemas de vídeo vigilância para a captação, gravação e tratamento de imagem. Estas alterações tiveram um impacto direto nas peças “Proibido Fumar” e nas peças de aviso de vídeo vigilância, que estão presentes, tanto nas estações como nas frotas dos veículos.

Com o fim do contrato de naming da estação ViaRápida / Viso e com o início de um novo contrato de naming com o NorteShopping para a estação de Sete Bicas, houve a necessidade de realizar alterações e adaptações nas peças IDC_NEC que identificam estas estações /Sete Bicas e Viso). Isto levou as que as peças que sobraram da estação do Viso, fossem reaproveitadas e adaptadas à estação Senhora da Hora, promovendo e reforçando uma melhor identificação desta estação.



Foto 1 - Peças IDC_NEC – Adaptadas para a estação de Sete Bicas



Foto 2 - Peça IDC_NEC –Estação do Viso



Foto 3 - Peça IDC_NEC – Estação da Senhora da Hora

No ano de 2023, procedeu-se igualmente ao reforço de sinalética do modo Metro e serviço Metro “D”, na estação do Hospital de São João. Esta ação decorreu com a colaboração do Gabinete de Projetos e surge com a reformulação desta mesma estação.



Foto 4 – Lateral pala da Estação Hospital de São João



Foto 5 – Lado Sul pala da Estação Hospital de São João



Foto 6 – Lado Norte pala da Estação Hospital de São João

No ano de 2023 foram substituídas 1907 peças de sinalética em todas as estações e parques da rede metro de acordo com a distribuição que se pode ver no gráfico infra:

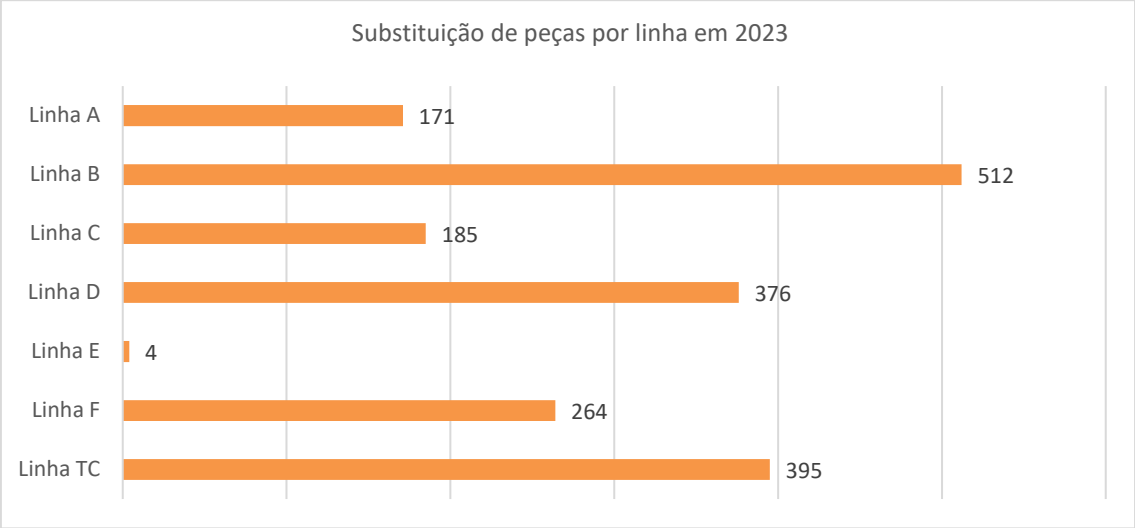


Gráfico 1 – Peças substituídas em estações e parques – Ano 2023

Por sua vez, no ano de 2024 foram substituídas 1485 peças de sinalética em todas as estações e parques da rede metro de acordo com a distribuição que se pode ver no gráfico que se segue.

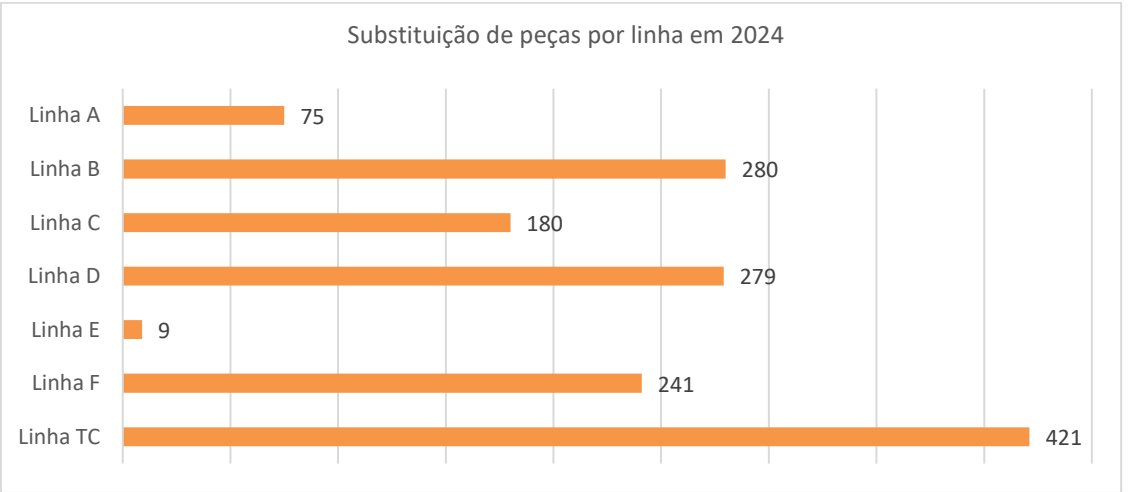


Gráfico 2 – Peças substituídas em estações e parques – Ano 2024

Na sinalética estática dos veículos da frota da Metro do Porto, no ano de 2023 foram alvo de manutenção 114 veículos e no ano de 2024 foram 132, tendo sido efetuadas 2553

substituições de peças de sinalética danificadas em 2023 e em 2024. Foram substituídas 1218 peças danificadas.

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 público, com vista a permitir uma fácil utilização e acesso a este meio de transporte.

Eventos Culturais

Em 2023 e 2024, o Metro do Porto acolheu um total de 876 eventos culturais na sua rede. 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. Entre muitos, em 2023 destacam-se eventos como o da atuação da Carolina Deslandes, a exposição fotográfica de autoria dos jornalistas David Araújo e Cândida Pinto, a Bienal de Fotografia do Porto e a 35.^a Edição do FIMP - Festival Internacional de Marionetas do Porto.

Já durante 2024 os eventos foram diversos e são de mencionar a já conceituada 28.^a Exposição de Camélias do Porto, a instalação de um Piano no mezanino da Estação da Trindade que permite a todos que cruzam e viajam de Metro poderem usufruir da experiência, a 47.^a Edição do FITEI- Festival Internacional de Expressão Ibérica e ainda a exposição de pintura APNEIA autoria de um jovem artista da Faculdade de Belas Artes da Universidade do Porto.

Reclamações

A análise e tratamento sistemático tanto das reclamações como das sugestões que nos são dirigidas pelos clientes têm vindo a constituir, desde o início da operação comercial regular do Metro do Porto, instrumentos fundamentais 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.

Qualidade do Serviço Metro

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 a acessibilidade e o tempo. A rapidez continua, ainda assim, a ser o principal ponto forte dentro da Satisfação Global (84,8%).

O metro do Porto é um sistema de transportes completamente aberto, sem qualquer barreira para controlo de acessos e com um sistema de bilhética (Andante) totalmente intermodal e que abrange a Área Metropolitana. Por essa razão, é necessário assegurar um controlo de acessos ao sistema através de um sistema de fiscalização que seja eficiente, e que permita assegurar os níveis de receita adequados e um sentimento de justiça por parte de quem paga o seu bilhete. Nos últimos anos, fruto das alterações nos procedimentos, este controlo tem aumentado a sua eficiência com níveis de fiscalização mais elevados o que tem impactos nas exposições relacionadas com este tema. Assim, para os Clientes menos atentos, esta arquitetura acaba por estar na origem de exposições maioritariamente relacionadas com autos de notícia emitidos, conforme tabela abaixo representada.

Ano	2022	2023	2024	23/24
Exposições Autos	22.494	29.568	26.808	-9,33%

Em 2024, foram recebidas na Metro do Porto um total de 26.808 exposições relacionadas com autos de notícia. Face a 2023, regista-se um decréscimo de 9,33 pontos percentuais

Ano	2022	2023	2024	23/24
Reclamações Serviço	1 577	2 531	3 487	37,77%
Taxa Reclamações de Serviço por milhar de validações	2,42%	3,19%	3,88%	-37,95%

No ano de 2024 foram ainda recebidas 3 487reclamações relacionadas com as condições de serviço do Sistema de Metro Ligeiro. A taxa de reclamações de serviço por milhar de validações representa uma diminuição de 37,95% face a 2023.

A Metro do Porto tem aproveitado os momentos de contacto personalizado com os clientes para perceber o que corre menos bem de forma a melhorar o seu serviço e para

agradecer a opinião 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 o Livro de Reclamações no seu formato Eletrónico, a disponibilização de uma página web 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 esta via digital para exercer esse direito.

Em 2024, 25 996 reclamações foram submetidas por via eletrónica, o que representa uma redução de 6,93% face ao ano anterior. Ainda assim, este canal mantém-se como o mais utilizado, resultado de uma campanha iniciada no último trimestre de 2019 — ainda em vigor — que visa encaminhar os clientes atuados para a apresentação da sua reclamação através da página web. Esta estratégia permitiu centralizar recursos, agilizar o tratamento das reclamações e melhorar o desempenho administrativo.

No que respeita às reclamações de Livro Vermelho, em 2024 foram rececionadas um total de 292 reclamações. Um aumento de cerca de 39% em relação a 2023.

Meio de Reclamação	2022	2023	2024
Livro Reclamações Físico	95	142	152
LRO - Eletrónico	22	67	140

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, a expressão de adesão ao livro de reclamações online, apesar de ter vindo a registar uma subida gradual, esta não é muito expressiva face às apresentadas em livro físico.

A Reclamação como Proteção do Cliente

No âmbito da proteção dos direitos dos consumidores 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

Tal como já verificado em 2022, até 2024 não existe registo de recurso ao CICAP – Tribunal Arbitral de Consumo, por parte de nenhum consumidor para dirimir qualquer litígio com a Metro do Porto.

Infrações

Transgressões por Falta de Título de Transporte Válido

Em 2024 foram fiscalizados 5.072.806 de passageiros, um acréscimo 0,44% face a 2023, que registou um total de 5.050.722 fiscalizações. Assim, do total de fiscalizações efetuadas em 2024 resultou a emissão de 77.638 autos de notícia, número que representa um decréscimo de autuação em cerca de 16,9%, face ao número de autos emitidos em período homólogo (93.430).

A 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 que permitem a leitura dos Cartões de Cidadão com vista ao preenchimento dos campos com informação individual mais exata, tem vindo a permitir a emissão de autos de notícia de forma mais célere e fiável.

De salientar que o crescente aumento de produtividade dos agentes de fiscalização resulta, entre outros fatores: a) da implementação de novos métodos de planeamento da atividade fiscalizadora na rede; b) do acompanhamento sistemático da qualidade e conformidade da execução dos serviços prestados pela empresa contratada para

fiscalização; c) e do reforço da presença em operativas específicas, como o encerramento de estações ou troços com histórico elevado de fraude.

Fraude Registada por Tipo de Infração

Relativamente à infração tipificada como “Sem Título”, ou seja, infração levada a cabo por passageiros sem qualquer título de transporte – historicamente, tem vindo a representar mais de metade do total de autos emitidos em cada ano.

De referir que, ao longo de 2024, tal como aconteceu no ano anterior, as equipas no terreno têm vindo a ser distribuídas em blocos 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

A partir de 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, introduzindo uma solução de avaliação mais adaptada à realidade dos clientes da Metro do Porto através da avaliação da extensa documentação de investigação científica na área 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, à perspetiva da gestão, incluindo as normas europeias e portuguesas existentes, à data, nesta matéria. Nesta nova aceção, são introduzidas valências como o Serviço Percebido, a Imagem Social e a Lealdade para melhor determinar o grau de Satisfação Global do Cliente.

Perfil de Utilização

Resulta do último Estudo de Satisfação realizado em 2022 que o cliente tipo do Metro do Porto se caracteriza como sendo do sexo feminino (60,1%); jovem, numa faixa etária predominante situada entre os 16 e os 24 anos; pertencente à classe média (35,6%) e detendo instrução escolar ao nível do 11º/12º Ano e Superior (72%). 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 29,4% dos clientes, seguindo-se os residentes em Vila Nova de Gaia (22,7%).

Satisfação face ao Serviço Prestado

Após um longo período de confinamento, foi retomado em 2022 o Estudo de Satisfação do Cliente. De acordo com os resultados obtidos no referido estudo, o índice de satisfação global, foi de 84,8%. A Satisfação Global é explicada pela qualidade do serviço percebida através da Imagem Social (93,6%) e a Lealdade (93,7%), ou seja, “existe um elo de ligação entre a Qualidade de Serviço percebida e a Lealdade, influenciada ainda pela Imagem Social da Empresa”, de acordo com a nova literatura.

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 e de Imagem Social acima mensurados bem como o facto de cerca de 94,1% dos inquiridos tencionarem continuar a utilizar o Metro do Porto e 94,3% recomendarem os serviços do metro a amigos e familiares.

10. 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, nomeadamente:

- Viaporto, Operação e Manutenção de Transportes, Unipessoal, Lda.,
- TIP – Transportes Intermodais do Porto, A.C.E. - entidade responsável pela gestão do sistema de bilhética intermodal até 17 de janeiro de 2025,
- 2045 Empresa de Segurança S. A., enquanto empresa subcontratada para os serviços de fiscalização de títulos de viagem na 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 2024, 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).

11. ANEXOS

ÍNDICE GRI G4

GRI Indicador	Tipo	Pág.
1. ESTRATÉGIA E ANÁLISE		
1.1	Declaração do Presidente	E 3-5
1.2	Descrição dos impactos, riscos e oportunidades	E -
2. PERFIL ORGANIZACIONAL		
2.1	Nome da Organização	E 10; 76
2.2	Principais serviços	E 10
2.3	Estrutura operacional	E -
2.4	Localização da sede	E 76
2.5	Países ou regiões onde se opera	E 76
2.6	Tipo e natureza jurídica da propriedade	E 10
2.7	Mercados servidos	E -
2.8	Dimensão da Organização	E 45-46
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 6
3.2	Data do relatório anterior	E -
3.3	Ciclo de emissão	E 6
3.4	Dados para contacto	E 76
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 6
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 70-72
3.13	Verificação externa	E -
4. GOVERNAÇÃO E COMPROMISSOS		
4.1	Estrutura de governação	E 15-16
4.2	Estrutura de governação e cargos executivos	E 15-16
4.3	Número de membros independentes ou não-executivos	E 15-16
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 11-12
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 19-20
4.14	Grupo de stakeholders	E 17-18
4.15	Base para identificação dos stakeholders	E 17-18
4.16	Relacionamento com os stakeholders	E 17-18
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	36
EN 4	Consumo de energia indireta	E	33-34
EN 5	Energia economizada	A	36; 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	34-35; 37-38
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	30-32
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	35-36
EN 23	Derramamentos significativos	E	-
EN 24	Resíduos transportados	A	35-36
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	44
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	28
EC 2	Implicações financeiras das mudanças climáticas	E	-
EC 3	Plano de pensões	E	-
EC 4	Ajuda financeira significativa recebida do governo	E	29-30
EC 5	Variação do salário mais baixo comparado ao salário mínimo nacional	A	47
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	45-46
LA 2	Número total de empregados por faixa etária e género	E	45-46
LA 3	Benefícios não oferecidos a trabalhadores temporários e part-time	A	-
LA 4	Percentagem de empregados abrangidos por acordos de negociação coletiva	E	50-51
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	-
LA 8	Programas de educação 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	50
LA 11	Gestão de competências e de fim de carreira	A	-
LA 12	Análises de desempenho e desenvolvimento de carreira	A	45-49
LA 13	Outros indicadores de diversidade	E	-
LA 14	Proporção do salário base entre homens e mulheres por categoria funcional	E	45-49
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	63-65
PR 4	Não-Conformidades relativas à informação sobre o serviço	A	-
PR 5	Práticas e pesquisas relativas à satisfação dos clientes	A	67-68
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		33
B	Frota de veículos de metro		11
C	Consumo de combustível		-
D	Eficiência energética		33-34
E	Quilómetros percorridos		11
F	Total de energia/combustível consumido		33-34
G	Passageiros transportados		11; 25-26

	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	11; 25-26
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	Indemnizações compensatórias por passageiro	-
Eco 9	Investimentos	28-30
Eco 11	Velocidade comercial	11
Eco 12	Lugares km por colaborador (MP e Sociedade Operadora)	11; 25-26
Eco 13	Percentagem de passageiros com títulos de assinatura	-
Eco 19	Número de empregos direta e indiretamente associados à prestação de serviço de transporte	52
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)	33-34
Env 4	Energia usada na não-tração por passageiro km (total e evolução)	33
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	31-32
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)	67-68
Soc 7	Percentagem de infraestruturas acessíveis (veículos e estações)	-
Soc 8	Programas de saúde para os colaboradores	-
Soc 11	Taxa de absentismo	-
Soc 14	Colaboradores por género	45-46
Soc 17	Acidentes no trabalho e na rede	52-54
GOVERNAÇÃO		
Gov 1	Gabinete responsável pela área da Sustentabilidade	-
Gov 4	Processo de envolvimento com as partes interessadas externas	17-18
Gov 5	Processo de envolvimento com as partes interessadas internas	17-18
Gov 11	Políticas anti-corrupção	12-13;17

QUESTIONÁRIO DE OPINIÃO

Porque a sua opinião conta, agradecemos que dispense 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 física
- ☐ 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				
Governança 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

Correio: Metro do Porto, S.A., Avenida Fernão de Magalhães, 1862, 7º - 4350-158 Porto

FICHA TÉCNICA

Metro do Porto, S.A.

Avenida Fernão de Magalhães, 1862 - 7º Andar

4350 - 158 Porto, Portugal

T: 225081000

F: 225081001

W: www.metrodoporto.pt

@: metro@metrodoporto.pt

N.º de Contribuinte: 503278602

Registado com o n.º: 503278602 na 2ª Conservatória do Registo Comercial do Porto

Capital Social: 639.270.452,28

Edição e Propriedade: Metro do Porto, S.A.

Ano de Edição: 2024

Design e Produção: Metro do Porto, S.A.

Fotografias: Metro do Porto, S.A.