

## **Metro Porto celebra 15 anos com 635 milhões de clientes e 90 milhões de quilómetros percorridos**

O Metro do Porto comemora, este ano, os quinze anos do arranque da operação. Desde a inauguração do sistema, a 7 de dezembro de 2002, cerca de 635 milhões de pessoas elegeram o Metro para viajar. O foco na sustentabilidade e orientação para o cliente permitiram ao então novo sistema revolucionar, de forma muito positiva, a mobilidade na Área Metropolitana do Porto, trazendo liberdade e facilidade às deslocações urbanas. O que se reflete também na taxa de satisfação global dos clientes que, ano após ano, melhora, alcançando agora os 84 pontos.

Quinze anos após a sua inauguração, a rede Metro do Porto cresceu, consideravelmente, até às 6 linhas, 82 estações e os 67KM que hoje integra, sendo uma das maiores redes de metro ligeiro em toda a Europa. Rigor, transparência, espírito de equipa, sustentabilidade e qualidade de vida urbana acompanharam o Metro em todo o processo de expansão do sistema.

O recurso a energia elétrica para alimentação do sistema, entre outras características inerentes à operação do Metro do Porto, tem um forte impacto na preservação ambiental da Área Metropolitana. **Os últimos dados, apontam para uma redução anual de 62 mil toneladas em emissões de CO<sup>2</sup>, bem como a redução do tráfego automóvel em 13 mil veículos. Na vertente social, a operação do Metro do Porto gera um benefício individual anual de cerca de 1.260€ e uma poupança média de 199 horas (também anual) aos utilizadores da rede.**

Em quinze anos de existência, a operação do Metro do Porto foi, desde sempre, pautada por elevados padrões de qualidade, reconhecidos pelos clientes. Além do conforto, rapidez e segurança, a pontualidade e regularidade continuam a ser tónicas nas características frequentemente associadas ao Metro.

Simplificar a mobilidade urbana e promover a aproximação entre pessoas são objetivos bem presentes no trabalho desenvolvido, diariamente, pelo Metro do Porto.

## **15 anos a movimentar vidas**

Há precisamente quinze anos nasceu o sistema de metro ligeiro da Área Metropolitana do Porto, que combina uma rede ferroviária subterrânea com linhas à superfície e em canal segregado. Atualmente, a rede de Metro do Porto tem uma extensão total de 67 quilómetros e integra seis linhas e 82 estações. Sete concelhos da Área Metropolitana do Porto são servidos pelo Metro: Porto, Maia, Matosinhos, Póvoa de Varzim, Vila do Conde, Vila Nova de Gaia e Gondomar. Na sua totalidade, o sistema tem capacidade para transportar 9 mil pessoas por hora em cada sentido, em cada uma das linhas.

A operação comercial do Metro do Porto arrancou no dia 7 de dezembro de 2002 com a inauguração da Linha Azul (A). Um momento histórico assinalado numa cerimónia oficial presidida pelo então primeiro-ministro Durão Barroso, na Estação da Casa da Música. À data, as viagens de Metro realizavam-se entre as estações da Trindade e Senhor de Matosinhos, num percurso com 12 KM e 18 estações, que durava, aproximadamente, 30 minutos. O primeiro dia do Metro foi acompanhado, com grande entusiasmo, por cerca de 55 mil pessoas. Por decisão do Conselho de Administração, até ao final do ano de 2002 a utilização do Metro manteve-se gratuita para todos os utilizadores.

Desde cedo, o Metro do Porto assumiu um papel de grande relevo em momentos de celebração das massas, dentro da Área Metropolitana. Em 2003, menos de um ano após da inauguração do sistema, o Metro realizou a sua primeira operação noturna, na noite de São João, com um registo de 35 mil validações. Desde então, o Metro marcou presença ativa nas noites mais festivas da cidade e da região, tal como a Queima das Fitas, passagens de ano e, mais recentemente, nas noites de verão, com o MOVE PORTO – METRO 24H. Outras datas de grande importância têm igualmente justificado a realização de operações especiais, de modo a garantir total mobilidade e a máxima capacidade de transporte.

Em 2004, ano em que o Campeonato Europeu de Futebol se realizou em Portugal, o Metro do Porto chegou ao Estádio do Dragão. Em junho, uma semana antes do

arranque do campeonato, ficou concluída a extensão da Linha Azul, da Trindade ao Estádio do Dragão, acrescentando 3,5 KM à rede. Estavam, agora, abrangidas, as zonas do Bolhão, Campo 24 de Agosto, Heroísmo e Campanhã. Nesse ano, aproximadamente, 300 mil pessoas utilizaram o Metro nas deslocações para os jogos do Europeu.

Seguiu-se um ano de grandes avanços para o Metro do Porto. Em 2005, a rede aumentou 19,3 KM, com a inauguração de três novas linhas: a Linha Amarela (D), entre a Câmara de Gaia e o Pólo Universitário; a Linha verde (C), entre o Estádio do Dragão e o Fórum Maia; e a Linha Vermelha (B), entre o Estádio do Dragão e Pedras Rubras.

O ano de conclusão da primeira fase, 2006, ficou marcado pela finalização da Linha Vermelha, com a abertura do segmento Pedras Rubras/Póvoa do Varzim, bem como da Linha Verde, com o segmento Fórum Maia/ISMAI, e pela abertura de duas novas estações na Linha Amarela: IPO e Hospital de S. João. Nesse mesmo ano, foi também inaugurada a Linha Violeta (E), entre o Estádio do Dragão e o Aeroporto. Pela primeira vez, um aeroporto nacional era servido por uma rede de Metro. Estava concluída a primeira fase de construção da rede de Metro do Porto. Em tempo recorde: em apenas seis anos, foram inaugurados, ao todo, 60 quilómetros de rede, 5 linhas e 69 estações.

Em maio de 2008, a rede de Metro do Porto passa a contar com 70 estações, com o prolongamento da Linha Amarela até D. João II, em Gaia.

Em 2011 encerra-se mais um importante capítulo na história do Metro do Porto: a 2 de janeiro, é inaugurada a Linha Laranja (F), fazendo a ligação a Gondomar. Na margem Sul do Douro, a Linha Amarela volta a crescer, chegando agora a Santo Ovídio. Terminada a segunda fase de expansão da rede, o Metro do Porto contava com 67 KM de extensão e 81 estações.

Já em 2017, em julho, abriu ao público a 82ª estação do sistema: a VC Fashion Outlet/Modivas, na Linha Vermelha, que, apenas nos três primeiros meses, gerou um acréscimo de 92 mil validações na rede.

Estar onde as pessoas estão e precisam de estar é, em si, uma das máximas do Metro. Nessa linha, foi anunciada, em 2017, a expansão da rede. Presentemente, decorre o concurso para a realização dos projetos das Linhas Rosa (G), entre São Bento e a Casa da Música, e a Linha Amarela (D), de Santo Ovídio a Vila d'Este, que deverão iniciar a operação comercial em 2022.

O início da operação do Metro do Porto é um inegável marco de viragem na mobilidade da Área Metropolitana do Porto, que, anteriormente, possuía debilidades em termos de transportes e acessibilidades. **Estima-se que, até 2030 os benefícios sociais e ambientais gerados pelo Metro atinjam os 3 biliões de euros, um valor substancialmente superior ao investimento realizado na construção de toda a infraestrutura.**

O modelo de negócio implementado pelo Metro do Porto foi, igualmente, inovador em Portugal. A subconcessão da operação e manutenção a privados, na sequência da realização de concurso público, é, hoje, considerada a melhor opção para garantir eficácia na exploração e o cumprimento dos deveres de serviço público.

Desde 2002, o Metro do Porto destacou-se por diversas vezes, nacional e internacionalmente, tendo sido galardoado com importantes prémios em diferentes áreas. No ano de inauguração, o Metro recebeu o “Deal of the Year Award”, graças à operação de aquisição dos veículos Eurotram. Em 2006 foi reconhecido com o Prémio Nacional de Mobilidade em Bicicleta, o Prémio FAD (atribuído ao arquiteto Eduardo Souto Moura, pela conceção das estações e pela integração urbanística da rede) e o Prémio ENOR (igualmente atribuído a Souto Moura). De notar que dois dos arquitetos responsáveis pelos projeto das estações do Metro do Porto, Eduardo Souto Moura (projetista da rede) e Álvaro Siza Vieira (autor, com Souto Moura, do projeto da Estação de S. Bento), receberam o Prémio Pritzker. Contudo, em termos de distinções, o grande destaque vai para o prémio UITP Metro Ligeiro – Melhor Novo Sistema, atribuído pela União Internacional do Transporte Público, em 2008.

O dinamismo, que tão bem caracteriza o Metro, trouxe novo fôlego à Área Metropolitana. Ao abrir-se para novos projetos e formas de expressão artística, o Metro do Porto assume um relacionamento permanente com a comunidade, valorizando os clientes e o próprio sistema. As atividades que, diariamente, têm lugar nos espaços da rede, quebram rotinas e diminuem a sensação de tempo de espera, proporcionando um ambiente familiar e sentimento de pertença a cada utilizador. Os eventos levados a cabo são fruto de diferentes parcerias estabelecidas com diferentes entidades presentes na AMP, a título de exemplo: Casa da Música, Fundação Serralves, Teatro Nacional de São João, Câmara do Porto, entre outras.

Os inúmeros projetos e formas de expressão artística aos quais a Metro do Porto se associou, em 2016, originaram 592 eventos em áreas distintas, desde a música à dança, do teatro ao cinema, de exposições de arte pública a outras formas de arte performativas. Pequenos momentos de lazer, dos quais todos os frequentadores dos espaços físicos da rede de Metro puderam beneficiar, que se revelaram como um importante fator de quebra a rotina dos clientes, contribuindo para o aumento da sua satisfação em relação ao serviço prestado.

**O Metro do Porto alcança, agora, os 60 milhões de clientes transportados por ano, com uma média mensal de 5 milhões de clientes e uma média de utilização diária na ordem das 220 mil pessoas.** Ao comemorar 15 anos de serviço à comunidade, todos os esforços do Metro do Porto concentram-se em fazer chegar, a cada uma delas, um serviço de qualidade, confiança e segurança.

## Perfil do Cliente

A Metro do Porto é, desde sempre, uma empresa voltada para o cliente, que procura conhecer e compreender as expectativas, preferências e necessidades dos utilizadores, tentando sempre melhorar a qualidade do serviço prestado. Nesse sentido, são realizados, anualmente, inquéritos de satisfação que revelam dados importantes sobre os próprios utilizadores e sobre sua perceção relativamente ao transporte.

A informação mais recente foi obtida num estudo realizado pela DOMP, entre os dias 20 e 26 de março de 2017. O universo estudado é constituído pelos utilizadores do Metro do Porto, nas linhas em funcionamento durante o período referido. A amostra é constituída por 848 participantes, dividida proporcionalmente, de acordo com os mapas de validação.

### Cliente Tipo:

- Mulher (58%)
- Entre os 15 e os 24 anos (44%)
- Classe média/alta (70%)
- Habilitação escolar média ou superior (76%)

Estes estudos permitem recolher informação sobre a operação, tendo como ponto de partida o ponto de vista do cliente. Neste âmbito, destaca-se o Índice de Satisfação Global que tem melhorado de ano para ano e atinge agora os 84 pontos. De facto, é possível concluir que os aspetos mais marcantes junto dos utilizadores são a pontualidade e a rapidez, com 81% dos inquiridos a tecer elogios relativos a estes dois parâmetros.

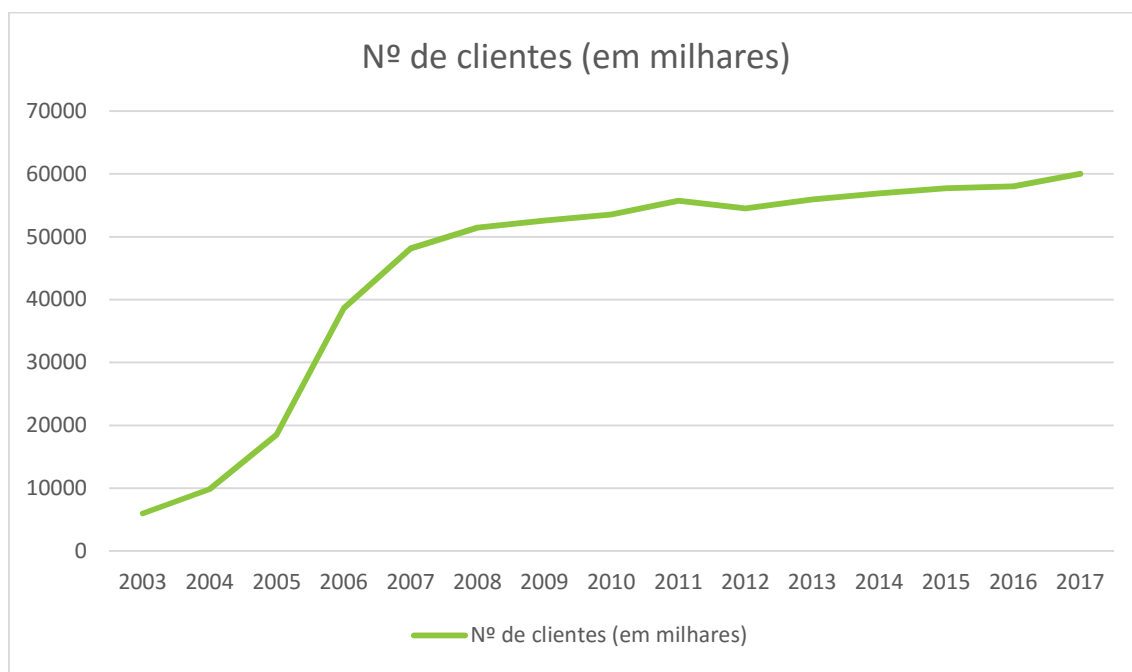
Questões que se prendem com os benefícios decorrentes da operação do Metro, na sociedade e no ambiente são, quase unanimemente, entendidos pelos clientes

como pontos absolutamente positivos. São 99,5% os que reconhecem o bem-estar gerado pelo Metro e 97,2% aqueles que veem neste meio de transporte uma mais valia para a preservação ambiental.

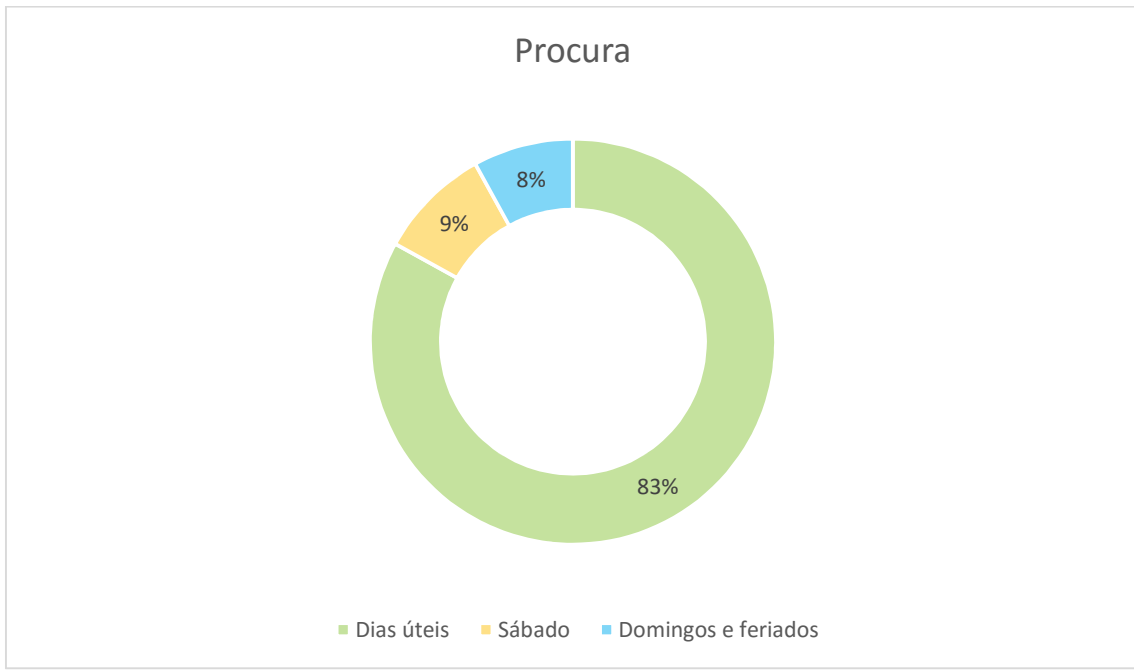
Em 15 anos de história, o Metro do Porto procurou evoluir sempre e fazer chegar a cada cliente um serviço de elevada qualidade, transmitindo os valores da empresa e contruindo bases sólidas de confiança no transporte público da cidade.

## Procura no Metro do Porto

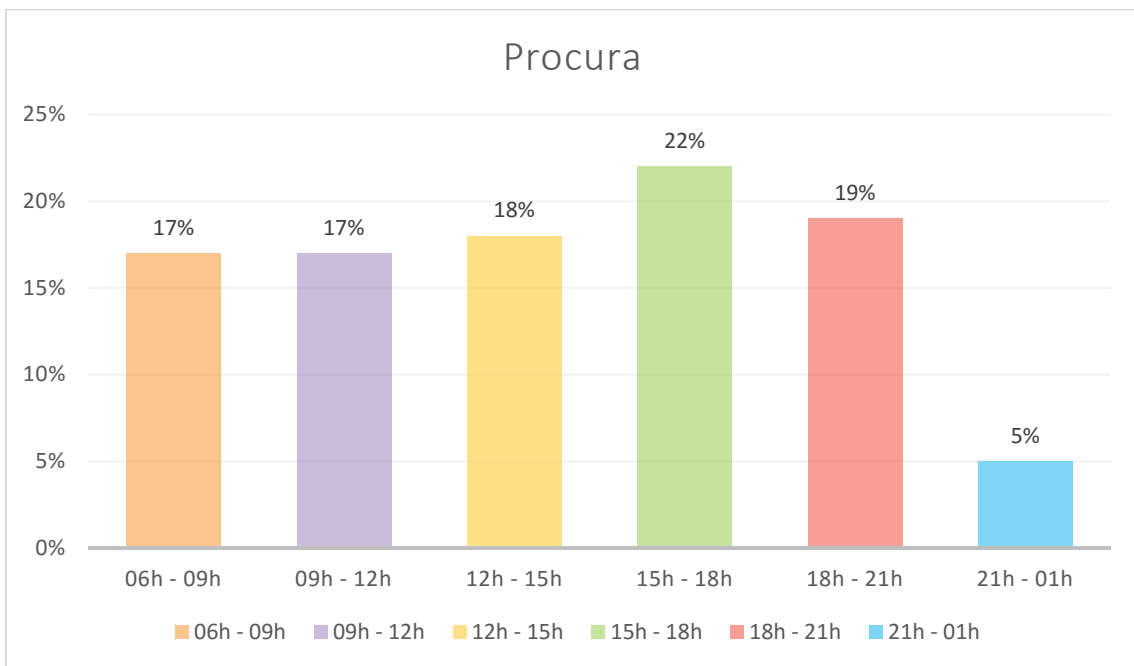
### Evolução da Procura



### Procura por tipo de dia

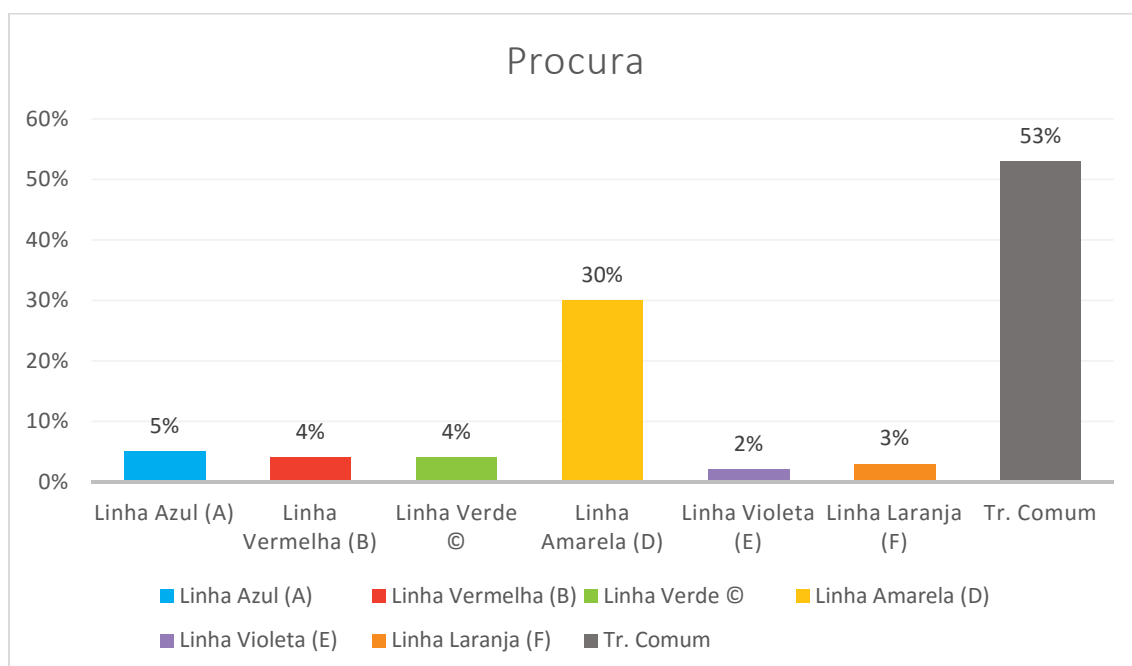


### Procura por período horário (dia útil)





## Distribuição da procura por linha



### **A Rede do Metro do Porto em 2017**

- 6 Linhas
- 67KM de extensão
- 7,7KM em túnel
- 82 estações
- 14 estações subterrâneas
- 102 veículos

### **Grandes números do Metro do Porto (2002-2017)**

**635 milhões de clientes...** quase 62 vezes a população de Portugal

**90 milhões de quilómetros percorridos...** 2250 voltas completas ao Planeta Terra

**464 mil m<sup>2</sup> de áreas verdes...** equivalente a meio Parque da Cidade

**Menos 50 milhões de viagens de carro...** 12,3 vezes o número total de automóveis em Portugal

**Redução de 483 mil Ton. nas emissões de CO<sup>2</sup>** Em 2002, Portugal emitia 71 milhões.