Metro do Porto

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2016

Índice

MENSAGEM DO PRESIDENTE 7
QUEM SOMOS E O QUE FAZEMOS... 11

Estratégia de Sustentabilidade 14
Enquadramento do Relatório face às novas linhas orientadoras do Global Report Iniciative G4 15
Destaques 2016 16
Envolvimento com as Partes Interessadas 17

AMBIENTE 25
PERSPETIVA ECONÓMICA 35
RESPONSABILIDADE SOCIAL 41
ANEXOS 57

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2016

Mensagem do Presidente

O balanço do ano de 2016, relembrando os aspetos principais da operação e da mobilidade sustentável, não querendo ser excessivamente exaustivo, revela-nos um exercício muito positivo quanto aos impactos gerados pelo sistema em toda a Área Metropolitana do Porto.

Como demonstram os relatórios financeiros relativos ao período em análise, é importante destacar a redução em 1,8% dos custos da operação da Metro do Porto – para os 38 milhões de euros em 2016. Este facto, relevante em matéria de contas, contribuiu para uma maior sustentabilidade, salvaguardando a elevada qualidade do serviço prestado pela empresa, que foi a primeira opção de transporte para mais 58 milhões de clientes e voltou, em 2016, a estabelecer um novo máximo absoluto em matéria de procura.

A consistência da operação revelou-se, igualmente, na receita operacional obtida durante o ano, que superou os 42 milhões de euros. Conjugados os valores de ambas as colunas, obtemos uma taxa de cobertura anual de 110,6%, um resultado inédito, fortemente positivo e motivador. Um resultado que atesta plenamente a sustentabilidade económica que o sistema alcançou e que tem vindo a consolidar nos anos mais recentes.

A sustentabilidade da Metro do Porto, porém, não pode nem deve cingir-se ao desempenho económico-financeiro. Enquanto empresa concessionária do Estado e prestadora de um serviço público de massas, damos prioridade às preocupações de cariz ambiental e social, procurando contribuir para uma progressiva melhoria da qualidade da mobilidade urbana.

Desde logo, procurando, em conjunto com os acionistas e com o Governo, enquadrar uma visão de crescimento sustentável e criar condições para a expansão da rede num horizonte de médio prazo. Em 2016, foram planeados e realizados diferentes estudos técnicas com vista à definição de prioridades para a construção de novas linhas ou prolongamento das existentes. Foi precisamente com base nesse trabalho, profundo e aturado, de análise e avaliação das várias opções de crescimento do sistema, que o Conselho de Administração veio a aprovar, já no início de 2017, os investimentos na materialização da Linha Rosa, no Porto, e na extensão da Linha Amarela, em Vila Nova de Gaia.

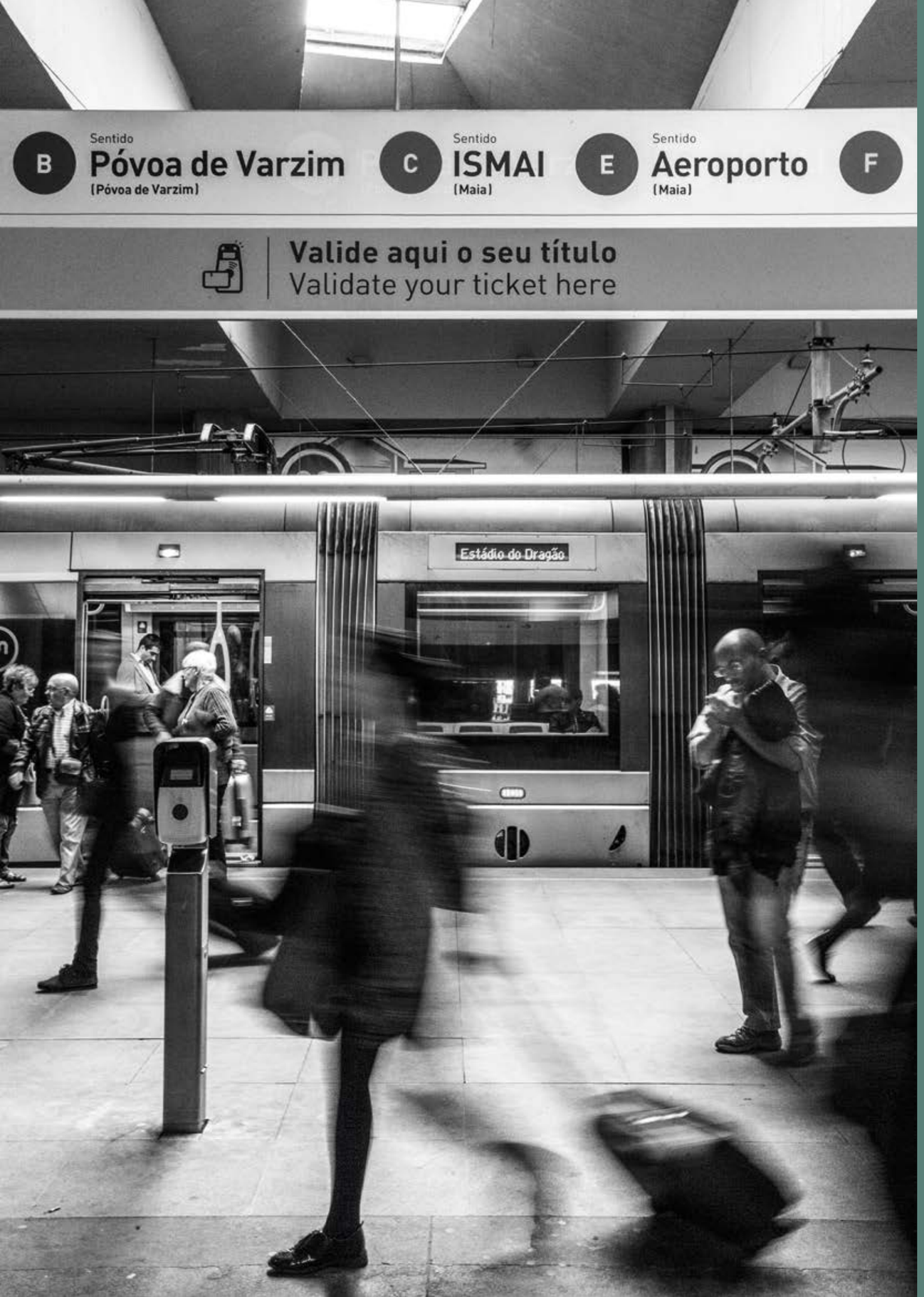
No que à responsabilidade ambiental diz respeito, merecem relevo os constantes esforços no sentido de reduzir, direta e indiretamente, a emissão de poluentes com efeitos nocivos para o meio ambiente. A título de exemplo, salientamos a contínua redução nas emissões de CO2 e do contributo para uma cada vez mais expressiva redução do número de veículos automóveis em circulação na Área Metropolitana.

Relativamente aos benefícios do sistema de Metro do Porto, sublinhamos a satisfação manifestada por mais de 85% dos nossos clientes face ao serviço prestado (dados do Estudo de Satisfação do Utilizador, de Novembro de 2016). Trabalhámos, ainda, no âmbito da responsabilidade social, intrinsecamente ligada à prestação de serviço público, com a disponibilização, tal como em anos anteriores, do serviço MOVE PORTO, programa que assegura a operação noturna do Metro, nos fins-de-semana de junho a outubro, concretamente nas linhas Azul e Amarela. Este serviço, que é utilizado por dezenas de milhares de pessoas, na sua maioria jovens, tem como missão a promoção de comportamentos socialmente responsáveis, o incentivo da utilização dos transportes públicos em

lugar dos veículos particulares, contribuindo em larga medida para a melhoria dos indicadores de segurança e para a redução da sinistralidade rodoviária em toda a Área Metropolitana do Porto.

Por fim, no âmbito da intervenção social e da promoção cultural na região, é devida uma menção à realização de cerca de 600 eventos lúdico-culturais em toda a rede de Metro do Porto, fruto de parcerias estabelecidas com diversas instituições da cidade e região. A abertura da empresa e da rede a estas iniciativas, sistematicamente incrementada ao longo dos anos, cumpre um papel social, acrescenta valor e, sobretudo, valoriza o dia de cada cliente.

Jorge Moreno Delgado
Presidente do Conselho de Administração



QUEM SOMOS E O QUE FAZEMOS

A Metro do Porto é uma empresa de transporte público de passageiros em sistema de metro ligeiro. É concessionária desse sistema na Área Metropolitana do Porto (AMP) por um período de 50 anos. As Bases da Concessão, assim como os seus estatutos, vêm reguladas pelo Decreto-Lei n.º 394-A/98 de 15 de setembro, Anexo III, art. 1.º e art. 3.º, com as alterações do Decreto-Lei n.º192/2008, de 1 de outubro e encontram-se disponíveis para consulta no site da Empresa

2016	
67	KM DE REDE
81	ESTAÇÕES
6	LINHAS
7	MUNICÍPIOS
58	MILHÕES DE PASSAGEIROS
296	MILHÕES DE PASSAGEIROS KM
102	VEÍCULOS EM SERVIÇO
7	MILHÕES DE KM PERCORRIDOS
19	TAXA DE OCUPAÇÃO
78	INDICE DE SATISFAÇÃO PONDERADO DOS CLIENTES
81	MÉDIA ANUAL DE SATISFAÇÃO GLOBAL
81	COLABORADORES

/ MISSÃO

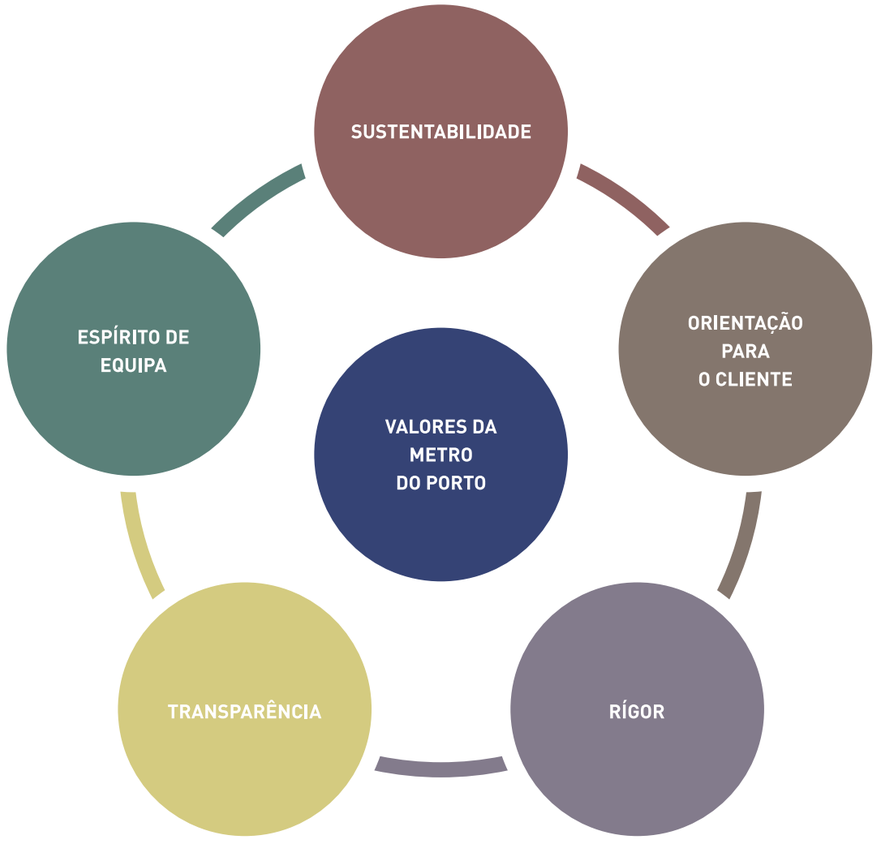
Planear, conceber, construir, equipar e explorar um Sistema de Metro Ligeiro na Área Metropolitana do Porto, em regime de concessão atribuída pelo Estado.

/ VISÃO

Promover a mobilidade sustentável na Área Metropolitana do Porto.

/ VALORES

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



/ POLÍTICA QUALIDADE, AMBIENTE E SEGURANÇA

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

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

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 NP4397/OSHAS18001.

- 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.

Melhorar continuamente as condições de segurança e saúde no trabalho, através da identificação e controlo dos riscos associados às atividades realizadas e subcontratadas, e do compromisso de prevenção das lesões e afeções da saúde.

Estratégia de Sustentabilidade

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

/ OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

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

De acordo com a Estratégia Empresarial Integrada, os fatores chave para atingir os objetivos estratégicos para as décadas 2007-2027 são:

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 2007-2020:

- 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 (40% até 2013);
- 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 (80% até 2013);
- Que a maior percentagem possível de Pontos Chave (PC) disponham (mínimo de 40% até 2013):
  - 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).

Enquadramento do Relatório face às novas linhas orientadoras do Global Report Iniciative G4

Tal como assumido no relatório de sustentabilidade da Metro do Porto, SA refrente ao ano de 2015, a elaboração do presente relatório teve como referências as diretrizes G4 do Global Report Initiative.

Estas diretrizes dão especial ênfase à necessidade de as organizações concentrarem a elaboração do relatório em tópicos materiais para as suas atividades e principais stakeholders, tornando assim o relatório mais relevante, confiável, e compreensível, permitindo ainda ás organizações oferecerem melhores informações aos mercados e à sociedade sobre questões relacionadas com a sustentabilidade.

a) Identificação e consulta de stackeholders

Foi em 2006 que, após uma análise mais detalhada, se definiu o grupo de stakeholders da Metro do Porto, que até hoje se mantém atual. Através da definição explícita ou implícita nas Bases de Concessão e tendo em conta os critérios de dependência, estratégia, responsabilidade, e proximidade, chegou-se a um grupo de dez partes interessadas que teve como fator de seleção o nível de influência que estas entidades têm nas atividades da empresa.

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

Em Outubro de 2016 a Metro do Porto acedeu a participar no estudo "Índice da Excelência".

Este índice pretende analisar o clima organizacional e desenvolvimento do capital humano, e é realizado pela Neves de Almeida | HR Consulting em parceria com a Human Resources Portugal, Executive Digest e o INDEG-ISCTE, a partir do estado da arte das práticas de Recursos Humanos em Portugal, premiando as entidades que mais investem e apostam nestas áreas.

b) Processo para determinar a materialidade

A materialidade dos indicadores foi considerada com base na análise dos indicadores de desempenho do sistema de gestão de qualidade ambiente e segurança do Metro do Porto, assim como na Estratégia Empresarial

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

Nos pontos referentes ao desempenho ambiental, económicp e social são apresentados os indicadores de materialidade que se identificaram como os mais importantes face à análise de desempenho do SIQAS.

Para o efeito recolheu-se informação através de contactos com os diversos responsáveis pelo diálogo direto com cada parte interessada, e pela análise de indicadores dos factos mais relevantes ocorridos no ano de referência através da comunicação recebida diretamente das partes interessadas (inquéritos de satisfação, reclamações, despachos, cartas, etc.)

Desta análise saiu uma perceção sustentada sobre os aspetos relevantes do desempenho da empresa para cada parte interessada.

Nesta perspetiva é dado destaque neste relatório aos aspetos relacionados com o aumento da procura em 2016, a construção da estação de Modivas, assim como os estudos para a expansão do SMLAMP.

Destaques 2016

/ ESTUDO DAS NOVAS LINHAS

Na perspetiva de cumprimento do compromisso de conceber, construir e explorar o Sistema de Metro Ligeiro, respeitando os mais elevados padrões de qualidade, ambiente e segurança, aliada a uma constante relação de proximidade e abertura com todas as partes interessadas, foram levados a cabo em 2016 diversos estudos, económicos, de procura e de viabilidade, que estiveram na base de uma proposta de construção de novas linhas.

Todas as opções apresentadas em momentos anteriores foram consideradas, analisadas e valorizadas, permitindo que, já em 2017, os acionistas da Metro do Porto, S.A. pudessem apreciar a proposta apresentada pela Comissão Executiva e, em sede de Conselho de Administração, aprovar por unanimidade o avanço do processo de construção da Linha Rosa, que ligará a estação de S. Bento à da Casa da Música, passando pelo centro da cidade do Porto e cobrindo nomeadamente as zonas do Hospital de S. António, da Cordoaria, da Praça da Galiza e do início da Rua do Campo Alegre, bem como a extensão da Linha Amarela desde Santo Ovídeo até Vila d'Este, servindo este importante polo habitacional de Vila Nova de Gaia, uma zona escolar relevante e o Hospital Santos Silva.

Trata-se de construir seis novos quilómetros na rede do Metro do Porto. Adjudicada a realização dos respetivos projetos de execução e, depois, as empreitadas, as obras deverão iniciar-se em 2019, para virem a ficar ao serviço da população em 2021.

/ NOVA ESTAÇÃO DE MODIVAS NORTE

Em outubro de 2016 deu-se inicio ao processo de expansão e ao alargamento da rede de Metro do Porto com o lançamento do concurso público para construção de uma nova estação em Modivas Norte, na Linha Vermelha. A nova estação de Modivas, a 82ª da rede do Metro, irá servir diretamente o Outlet de Vila do Conde, e estará concluída no final do primeiro semestre de 2017.

Os estudos de procura efetuados por entidade externa indicam que mais de duas mil pessoas poderão vir a utilizar diariamente a futura estação. A avaliação económica do projeto aponta para a recuperação do investimento público a cargo da Metro do Porto num prazo máximo estimado de doze meses após a entrada em operação comercial da estação. Em termos de impacto na procura global do sistema, prevê-se que Modivas Norte origine um aumento superior a um milhão de validações anuais.

/ PROCURA 2016

2016 foi o ano com o mais elevado valor de validações e de passageiros km desde a abertura do Sistema de Metro – 58,0 milhões e 296,1 milhões, respetivamente.

Registou-se igualmente um novo recorde na taxa de cobertura direta do Sistema de Metro: 110,6% , com os consequentes ganhos de tempo dos clientes do Metro e redução da pressão sobre o estacionamento.

O aumento da procura traduziu-se, no entanto, numa diminuição dos consumos de agua e energia, respetivamente em 25% e 1% face ao ano de 2015, assim como numa poupança de 62,2 mil toneladas de CO_2e

Também o Funicular dos Guindais teve um aumento da procura, registando-se um total de 488,8 mil validações, um aumento de 16,9% face a 2015.

A destacar ainda que, apesar do aumento da procura verificou-se uma redução muito significativa dos acidentes por milhão de km percorridos assim obteve-se em 2016 um valor de 9,77 acidentes por milhão de km percorridos, face ao valor de 11,80 acidentes por milhão de km percorridos em 2015.

2016 termina com a perspetiva de que trabalhamos para que em 2017 cada vez mais pessoas queiram viajar de metro na Área Metropolitana do Porto..

Envolvimento com as Partes Interessadas

A Metro do Porto desenvolveu, e manteve 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.

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

Ao longo do ano de 2016 a Metro do Porto manteve com um dos seus objetivos estratégicos a preocupação de todos os dias dar resposta àquilo que são as necessidades ou pressupostos dos seus stakeholders. Apesar de não existirem políticas formais para lidar com estas situações, a Empresa mantem uma constante relação de proximidade e abertura com todas as partes interessadas.

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

/ FORMA DE RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS

CLIENTES

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

FORNECEDORES

Promoção da transparência e da concorrência, priviligiando a plataforma vortal.
Acompanhamento activo das empreitadas e fornecimentos.

COLABORADORES

Promoção de estágios.
Resposta a solicitações diversas.

ACCIONISTAS

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

PARCEIROS ESTRATÉGICOS

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

COMUNIDADE

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

COMUNICAÇÃO SOCIAL

Press Releases frequentes.
Resposta a pedidos de informação.

TUTELA

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

AUTARQUIAS LOCAIS

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

FINANCIADORES

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

/ PARTICIPAÇÃO EM ASSOCIAÇÕES E ORGANISMOS NACIONAIS E INTERNACIONAIS

UITP

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

ENERGAIA

MEMBRO
Foi criada em 1999 por iniciativa da Câmara municipal de Vila Nova de Gaia ao abrigo de um contratao com o programa SAVE II da Comissão Europeia, que apoiava a criação e o funcionamento deste tipo de organizações durante três anos. Durante a primeira adécada de existência, a Energaia focou a sua atividade no Municipio de Gaia, tendo contribuído para o seu desenvolvimento sutentável através de projectos e políticas na área da Utilização Racional de Energia e Sustentabilidade.
Com alargamento territorial a a seis Municipios: Vila Nova de gaia, Santa Maria da Feira, Oliveira de Azemeis, espinho, são João da Madeira e vale de Cambra, a Energaia enfrenta um novo desafio, o de contribuir para a sustentabilidade e competitividade dos territórios umentando ssim a qualidade de vida dos cidadãos.

ADEPORTO

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

CASA DA MÚSICA

MEMBRO FUNDADOR
Instituição dedicada à divulgação da música no Porto.

FUNDAÇÃO DE SERRALVES

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

PORTO DIGITAL

VOGAL DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO E PROMOTOR

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

INEGI

MEMBRO DA ASSEMBLEIA GERAL E ASSOCIADO

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

APNCF- ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A CERTIFICAÇÃO E NORMALIZAÇÃO FERROVIÁRIA

MEMBRO ASSOCIADO

Associação criada com o objetivo de coordenar as atividades de normalização no dominio 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 sitsema português de qualidade.

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

A CT 177 - Acessibilidades e Design Inclusivo, coordenada pelo ONS-ABIMOTA, é um órgão técnico que visa a elaboração de normas portuguesas e a emissão de pareceres normativos, no domínio das Acessibilidades e do Design Inclusivo e no qual participam, em regime de voluntariado, entidades interessadas na matéria em causa.

A Metro do Porto S.A., como membro do Grupo de Trabalho dos Transportes, participou na elaboração de uma Norma de Acessibilidade para os Transportes que foi já entregue para edição e aguarda publicação. Esta Norma terá como objetivo servir de base à certificação de empresas e entidades neste sector de atividade.

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

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

- NP 4475:2008 - Transporte público de passageiros, Rede de Metro, características e fornecimento de serviço;
- NP 4493:2010 – Transporte público de passageiros, Linha de autocarros urbanos, características e fornecimento de serviço;
- NP 4503:2011 – Transporte público de passageiros. Linha de elétricos urbanos. Características e fornecimento do serviço;
- NP 4509:2012- Transporte público de passageiros, Fiscalização de títulos de transporte, características e fornecimento de serviço;
- NP4514:2014- Transporte público de passageiros. Linha de autocarros interurbanos. Características e fornecimento do serviço;
- NP 4538:2015 - Transporte público de passageiros – Serviço de aluguer ocasional e regular especializado;
- NP 004554:2016 – Transporte Público de Passageiros, termos e definições.

/ CT 143 – "APLICAÇÕES FERROVIÁRIAS"

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

/ PROTOCOLOS

ASSISTÊNCIA TÉCNICA

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

1ª AVENIDA

PROTOCOLO ESTABELECIDO COM A PORTO VIVO SRU E A PORTO LAZER.
O objetivo desta parceria é implementar um programa integrado de promoção e valorização do comércio, turismo e cultura.

ENERGIA DE FRENAGEM REGENERATIVA

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

COLABORAÇÃO TÉCNICO-CIENTÍFICA

PROTOCOLOS ESTABELCIDOS COM A UNIVERSIDADE DO PORTO.
Um dos protocolos prevê a cooperação científica e técnica; apoio logístico e recursos humanos; documentação, informação e divulgação científica e cultural e formação e especialização. O outro protocolo regulamenta a produção de conteúdos áudio–visuais para a Metro TV.

NAVMETRO

PROTOCOLO ESTABELECIDO COM A ACAPO (ASSOCIAÇÃO DOS CEGOS E AMBLÍOPES DE PORTUGAL).
O objetivo do Protocolo é garantir a colaboração específica entre as partes para operacionalização do sistema Navmentro e para a assessoria em questões gerais de acessibilidade referentes ao Metro do Porto.

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

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

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

PROTOCOLO ESTABELECIDO COM A DIRECÇÃO-GERAL DE INFRA-ESTRURAS E EQUIPAMENTOS DO MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO EXTERNA.
O objeto deste protocolo é a disponibilização, temporária e gratuita, do acesso e utilização das infra-estruturas da Metro do Porto de modo a permitir a implementação do Projeto SIRIESP (Sistema Integrado das Redes de Emergência e Segurança de Portugal).

SISTEMA DE ALERTA DE RAPTO DE MENORES

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

PROCEDIMENTOS EM MATÉRIA DE ÓBITOS EM CIRCULAÇÕES FERROVIÁRIAS E ANÁLOGAS

PROTOCOLO ESTABELECIDO COM A PROCURADORIA-GERAL DISTRITAL DO PORTO
O objetivo deste protocolo é agilizar os procedimentos em situações de óbito, de forma a garantir valores como a dignidade e o respeito devido aos que são mais próximos da vítima.

DESENVOLVIMENTO DE SISTEMA DE SINALIZAÇÃO VOCACIONADO PARA METROS

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

AMBIENTE

No âmbito da Estratégia Nacional de Adaptação às alterações Climáticas (ENAAC 2020) e considerando a meta de redução das emissões em 2020/2030, face a 2005 em -14%/-26%, foi identificado para o setor dos transportes, no vetor de atuação "Gestão da Mobilidade" a medida:

- "T1.2.2 Promoção do uso do transporte público visando um aumento de 2% ao ano dos pkm transportados - Expansão e modernização de redes e serviços de transportes de média e grande capacidade: rede de elétrico/metro ligeiro; corredores de transportes em sítio próprio; serviços diretos",

Tendo-se assistido em 2016, a um novo máximo anual de validações no Metro do Porto, com um total de 58 milhões, 0,4% superior ao valor atingido em 2015 assim como um novo recorde anual de passageiros km, com um total de 296,1 milhões, 0,6% superior ao valor registado em 2015, podemos desde já assumir que a Metro do Porto contribuiu, durante o ano de 2016, para a persecução desta meta do ENAAC 20/20.

Ainda dentro deste vetor, e considerando que durante o ano de 2016 as emissões indiretas resultado do consumo de energia pelos veículos de Metro totalizaram 10.903 toneladas de CO2e (dióxido de carbono equivalente), 6,4% abaixo do verificado em 2015, estimou-se para 2016 uma poupança de 62,2 mil toneladas de CO2e que, descontadas das emissões associadas à tração, geram um benefício líquido para a atmosfera de 51,3 mil toneladas de CO_2e.

Identifica-se uma vez mais a contribuição da Metro do Porto ao nível do seu desempenho ambiental para a persecução dos objetivos definidos na estratégia nacional para alterações climáticas:

- Edificar um padrão de mobilidade de baixo carbono; reduzir a intensidade energética (GJ/pkm) e aumentar a eficiência do transporte de passageiros e mercadorias,

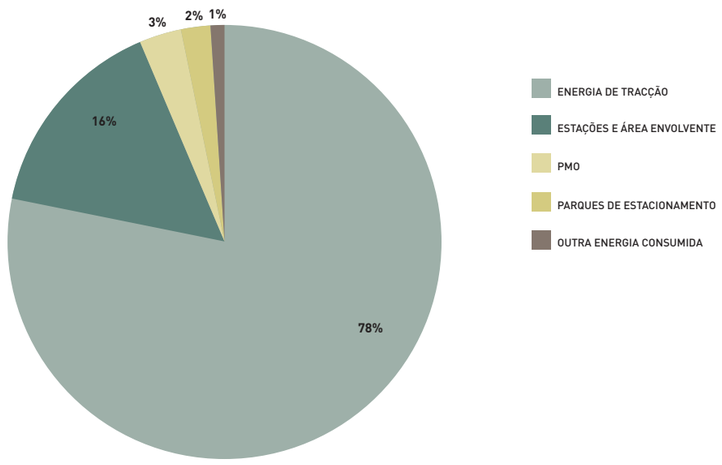
Em termos económicos, os benefícios ambientais correspondem a um valor aproximado de 401 mil euros no ano de 2016. Por sua vez, os benefícios sociais decorrentes da estimativa de ganhos de tempo e da redução da pressão sobre o estacionamento ascendem a 159 milhões de euros e 11 milhões de euros, respetivamente.

/ ENERGIA

Em 2016, foram consumidos 49,8 milhões de kwh de energia elétrica, uma diminuição de 1,0% face a 2015.

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

ENERGIA CONSUMIDA 2016



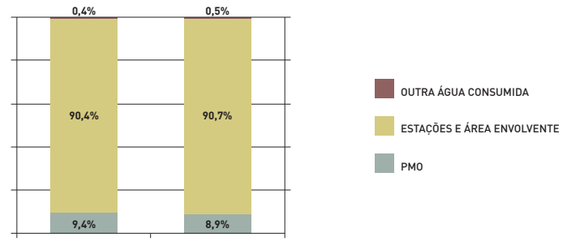
CONSUMO DE ENERGIA DE TRAÇÃO	UN.	2014	2015	2016
Por passageiro km	kwh	0,134	0,133	0,131
Por veículo km	kwh	5,096	5,081	5,224

/ ÁGUA

Ao contrário do ano anterior, em que se verificou um aumento de 35% no consumo de água, em 2016, houve uma diminuição de 25% em relação a 2015. Foram consumidos 125 mil m^3 de água, sendo que a maior percentagem deste consumo tem a ver com a manutenção das estações e da sua área envolvente.

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

ÁGUA CONSUMIDA



Através dos registos das leituras/consumos, é possível verificar que em 2016 o ciclo de rega foi de maio até outubro, enquanto em 2015 registaram-se consumos de março a outubro, o que se traduz em menos 2 meses de consumo, comparativamente com o ano de 2015, ano em que, por outro lado, se verificou o maior índice de pluviosidade desde o início da subconcessão;

Os índices de pluviosidade, em 2015 que andariam na ordem do 994,0mm, passaram em 2016 para 1.529,1mm (valor inversamente proporcional ao consumo de água).

/ RESÍDUOS

RESÍDUOS - SEDE

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

No que diz respeito aos tinteiros e tonners a Metro do Porto, S.A. estabeleceu um contrato com uma empresa da especialidade para recolha de todos os Consumíveis Informáticos.

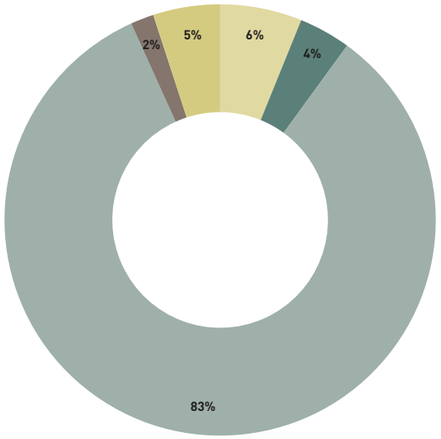
Assim, e de acordo com o referido, no ano de 2016 a Metro do Porto não produziu resíduos significativos (apenas 4 Kg de resíduos de higiene), o que resultou numa franca melhoria em relação ao ano anterior (339 Kg).

RESÍDUOS DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO

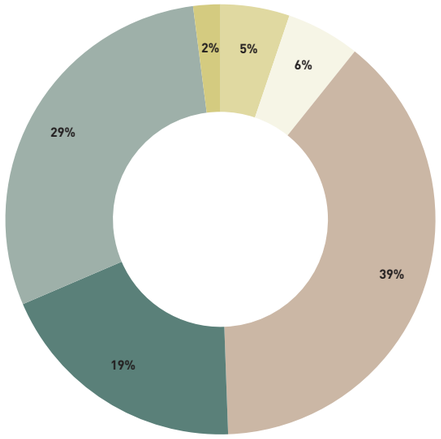
Os dados referentes a resíduos de operação e manutenção incluem os resíduos produzidos no âmbito da atividade da sociedade operadora (ViaPorto).

Os resíduos mais produzidos referem-se a resíduos urbanos e equiparados (LER 20), sendo que destes, 83% estão classificados numa categoria indiferenciada que inclui Outros resíduos urbanos e equiparados, incluindo misturas de resíduos. Os Resíduos de Papel e Cartão e os Resíduos Biodegradáveis e, com 31,74ton e 19,92ton, representam, respetivamente, a segunda e terceira categoria com maior representatividade.

RESÍDUOS URBANOS E EQUIPARADOS



RESÍDUOS SÓLIDOS DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO 2016



Dos restantes, há que destacar a importância relativa aos resíduos de embalagens, absorventes, panos de limpeza, materiais filtrantes e vestuário de proteção (LER 15) e os resíduos relativos a lamas/águas provenientes dos separadores (óleos e águas) e também os resíduos relativos a outros óleos de motores, transmissões e lubrificação (LER 13).

Todos os resíduos produzidos foram encaminhados para destino final licenciado tendo a sua maioria sido valorizados.

/ PATRIMÓNIO

O Jorge Aragão, o António Joaquim Teixeira da Silva, o Pereira Lopes, a Susana Ribeiro, a Sofia, a Sylvia, de Lille, e o Andrea De Sanctis já dão nome ao público desconhecido de várias nacionalidades que falam da sua experiência na passagem por 24 de Agosto.

Ao todo, considerando o ano de 2016, foram 39 os blogs encontrados na world wide web e, entre eles, um vídeo que oferece um percurso guiado, publicidade hoteleira que usa a memória como atrativo de procura, turistas que a oferecem como destino e alguém que dá uma explicação em inglês e as coordenadas GPS: 41.1491796, -8.6010195. E também a propósito desta estação e da obra do Arquiteto Eduardo Souto de Moura, assim resume De Sanctis:

> *"Di necessita virtu. Queste le parole che la metropolitana di Porto ispira, per la capacita di rispondere in maniera chiara alle esigenze funzionali della citta in relazione all'infrastruttura, e per gli spazi urbani che è stato possibile (ri)generare attraverso la progettazione delle singole stazioni."*

Com efeito, desde 2014 que a recolha de dados na www evodenciando a pertinência das medidas previstas no Estudo de Impacto Ambiental (EIA) de 1997 para a fase de Exploração do SMLAMP. Melhor, de encontro à legislação atual (DL151-B/2013, de 31 de outubro, Art. 2../l) tal dá-nos a possibilidade de monitorização da eficácia das mesmas com vista a evitar, minimizar ou compensar os impactos ambientais significativos decorrentes da execução do projeto – no caso, afetação de bens arqueológicos – da primeira fase de construção do Metro do Porto.

Permite-nos, por conseguinte, uma analise de *follow-up* do interesse social indexado e, neste sentido, da oportunidade do projeto enquanto manifestação de desenvolvimento sustentável tido na obrigação da satisfação das necessidades do presente sem comprometer as das gerações futuras, também concorrendo para tal preservação da herança cultural (Lei 19/2014, de 14 de abril, Art. 3.º).

"Campo 24 Agosto: espace pédagogique culturel"
<http://carnetdevoyagebysylvia.fr/visiter-lestacao-sao-bento-praca-da-liberdade-a-porto/ >

E o ano foi pautado, em larga medida, por ações avulsas de divulgação e aprofundamento do conhecimento sobre as condições de evolução histórica da cidade do Porto. De resto, tal como era previsto no EIA, desde logo dando tal possibilidade como uma das incidências positivas do SMLAMP. Aspeto previsto precisamente para a Fase de Exploração, para a qual ficaram remetidas as correspondentes medidas.

Começando pelo publico geral, primeiramente afetado no seu quotidiano pelos efeitos negativos da fase de construção, mencione-se a escolha da Estação de S. Bento pela segunda edição da Open House Porto. Houve, assim, oportunidade para guiar turistas nacionais e estrageiros no engenho de Siza Vieira e, igualmente, para os elucidar sobre as "pedras" ali colocada no lugar da memoria do rio de Vila, que corre por trás da parede oposta.

O aqueduto do rio da Vila, do Séc XVI, e também o Poço das Patas e Mijavelhas em si mesma, nos Sec. XIV a XVI,

o Bairro do Laranjal, dos finais do Sec. XVIII, e o caqueiro da Av. da Republica, em Gaia, memória de uma antiga fabrica de St. Ovídio, dos Sec. XIX/XX, tudo apontamentos das revelações arqueológicas das obras do Metro do Porto sobre as quais procurou informação, per se, um público variado, contando com estudantes de Mestrado, empresas de Arqueologia e mesmo cidadãos estrangeiros.

Com certeza que determinante para esse interesse tem sido a participação da Metro do Porto em reuniões científicas. Em 2016, tal aconteceu com a participação no Congresso Genius Loci, com duas comunicações, ambas dedicadas ao Campo 24 de Agosto. Mas sublinhe-se, para além destas, uma terceira da cidadã portuense e jovem Arquiteta Rute Morais, a qual, divulgando síntese da sua Tese de Mestrado sobre subterrâneos do Porto,

abordou também os mananciais de Campo, dando a Estação de 24 de Agosto como exemplo de enriquecimento da sociedade a ser replicado noutros projetos infraestruturantes da cidade.

Será ainda de notar a edição da ata do primeiro Congresso Internacional de Faiança, ocorrido em 2013, no Museu Nacional de Arte Antiga, no qual a Arqueóloga Anabela Pereira de Sa publica um artigo intitulado 17th century Portuguese faience from some contexts in Oporto: small contribuition to the development of a decorative typology, tendo como uma das referencia a riquíssima coleção de 24 de Agosto.

E, na senda da internacionalização da investigação suscitada por 24 de Agosto, mencionemos ainda a vinda a lume da tese da investigadora holandesa Teresa Canepa, defendida na Universidade de Leiden e dedicada a tráfego entre a Europa e a China. Intitulada Silk, Porcelain and Lacquer: China and Japan and their trade with Western Europe and the New World, 1500–1644, foi lançada pela Christie's, em Londres, e será tambám publicada em mandarim. E inclui no acervo tratado a tacinha de porcelana blanc-de-chine Ming-Jiajing das produções Dehua encontrada em fundações associadas a Mãe d'Agua de Mijavelhas.

Entretanto, pela demolição da Ponte da Peça Má, uma obra de arte do tipo Mercier, ao Muro, Trofa, ao abrigo do registo efetuado, foi dado a lembrar às gerações do presente outros tempos em que, em Portugal, contruir infraestrutura ferroviária implicava buscar recursos humanos no exterior. Francês foi o Arquiteto, e também o foi o Empreiteiro. E marcava a obra de arte a continuação da inovação construtiva em pedra e terra artefactualmente estéril, na vez da construção em ferro, procurando solução de manutenção menos dispendiosa – mais sustentável – à época e para o futuro, como aparecia relatado na Gazeta dos Caminhos de Ferro de 1 de Abril de 1930.

Finalmente, de referir, no ano de 2016, a defesa de duas teses em Arqueologia, na Faculdade de Letras da Universidade do Porto, tendo por base o Processo do Corgo referente ao sitio da Idade de Bronze. Descoberto em acompanhamento arqueológico na obra de Duplicação da Linha da Póvoa, em 2005, para o mesmo já há data ao redor de 1528 – 1428 a.C., obtida por C14. Concretamente, defendeu Sofia Costa tese para obtenção do grau de Mestre, tendo por base um estudo exploratório de um tipo de utensilagem conhecida por pesos de rede. Iva Botelho, arqueóloga do Metro do Porto, defendeu tese para obtenção do grau de Doutor, discutindo duas estratégias base da Arqueologia Preventiva em Portugal: o trabalho de acompanhamento arqueológico e o método da Matriz de Harris. E em relação a esta última, sobre os temas em separado, foram apresentadas palestra e conferencia na Faculdade de Letras da Universidade do Porto.

/ PAISAGISMO

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

A Metro do Porto tem vindo a desenvolver ações de manutenção que permitem uma gestão sustentável dos seus espaços verdes, como a otimização (redução) do consumo de água, utilização de equipamentos recicladores, análise periódica dos solos para ajustamento da fertilidade às necessidades reais, monitorização da vegetação, incluindo a avaliação do seu estado sanitário, substituição gradual das misturas de espécies dos relvados por espécies mais rústicas, ou a conservação da vegetação autóctone implementada em projeto/construção permitindo a promoção da biodiversidade e a diminuição das exigências de manutenção.

EMISSÕES DE GASES COM EFEITO DE ESTUFA

EMISSÕES METRO

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

Anualmente é publicado pela Agência Portuguesa do Ambiente (APA) o Inventário Nacional de Emissões Atmosférica (INERPA), o qual contém o valor das emissões resultantes do consumo de energia elétrica em Portugal. Por outro lado, a Direcção-Geral de Energia e Geologia (DGEG) disponibiliza informação no seu website relativamente aos consumos da referida energia. Assim, do confronto entre os dados do consumo e das emissões, surge o fator de emissão específico que utilizamos desde 2009. Aquando da elaboração do Relatório, não estão ainda disponíveis os valores relativos ao ano em causa, por isso utilizou-se a média dos últimos 5 anos disponíveis. Para 2016, então, o fator de emissão específico da eletricidade fixado foi de 280 gramas de CO_2e (dióxido de carbono equivalente) por kwh de energia elétrica consumida. Esse fator já considera as atualizações efetuadas pela APA no último inventário no que respeita ao potencial de aquecimento global dos gases CH_4 e N_2O.

Desta forma, as emissões resultantes do consumo de energia de tração atingiram, em 2016, 10.903 $TonCO_2e$. O fator de emissão específico por passageiro km foi de 37gCO_2e, reforçando a tendência de redução já verificada em anos anteriores.

EMISSÕES DO METRO		UNIDADE	2014	2015	2016
Energia consumida na tração	Kwh	38.659.944	39.093.648	38.897.634
Fator de Emissão	gCO_2e/kwh	311	298	280
Emissões associadas à tração	$TonCO_2e$	12.005	11.651	10.903
Passageiros km	Nº	288.136.146	294.450.476	296.076.074
Emissões por passageiro km	gCO_2e	42	40	37

Acrescentando os restantes consumos de energia elétrica, o valor de emissões, em 2016, soma 13,9 mil $TonCO_2e$.

Considerando, agora, as emissões diretas que resultam da utilização da frota automóvel da Metro do Porto, chega-se a um valor de 122 $TonCO_2e$ emitidas em 2016, mais 5% que no ano anterior em resultado de um aumento no consumo de combustível. Assume-se como pressuposto um consumo de 7,5 litros por cada 100 km e uma emissão de CO_2 de 144 gramas por km (emissão média dos veículos vendidos em Portugal em 2006, conforme o relatório "Reducing CO_2 Emissions from New Cars: A Study of Major Car Manufacturers' Progress in 2007", da European Federation for Transport and Environment). O cálculo integra já uma percentagem relativa às emissões WTT (Well to Tank/Fonte ao Depósito) e o potencial de aquecimento global do N_2O e CH4.

/ EMISSÕES EVITADAS A NÍVEL LOCAL

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

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

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

Para 2016, tal como em anos anteriores, assumiu-se uma taxa de crescimento do número de clientes (passageiros) idêntica à taxa de crescimento do número de passageiros km (0,6%). Assim, os 296.076.074 passageiros km Metro de 2016 foram repartidos da seguinte forma:

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

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

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

Assim, utiliza-se para efeitos de cálculo um fator de 143,75 gCO^2e por passageiro km em 2016 (inclui uma percentagem de acréscimo por via do fator WTT (*Well to Tank* / Fonte ao Depósito)).

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

Relativamente ao TI, reconhece-se que a atualização desse fator de emissão é bastante complexa, nomeadamente porque depende da caracterização da frota automóvel e do perfil de utilização das viaturas, dados dificilmente acessíveis. Nesse sentido, consideramos uma boa aproximação a utilização de indicadores menos sofisticados, pelo que, em 2015, estimamos uma taxa de redução do fator de emissão TI de 4,4% (média das taxas de crescimento/decréscimo das emissões do transporte rodoviário de 2011 a 2014 publicados no INERPA). O fator de emissão para o TI passou a ser, então, 602,81 gCO^2e por passageiro km em 2016. De relembrar que estes fatores compreendem o conjunto de emissões WTT (Well to Tank / Fonte ao Depósito) e TTW (Tank to Wheel / Depósito à Roda), bem como, as emissões de N_2O e CH_4 necessárias para o cálculo do CO_2 equivalente.

EMISSÕES EVITADAS A NÍVEL NACIONAL

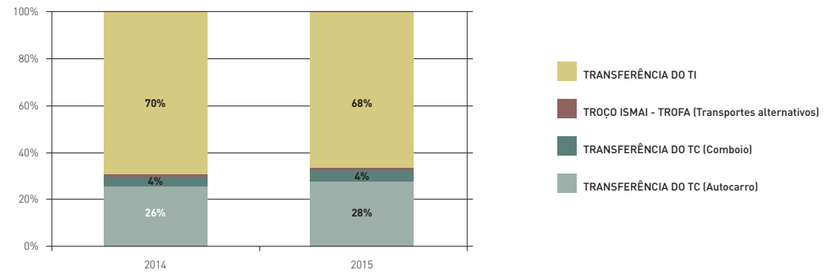
As emissões evitadas a nível nacional ou se preferirmos, as emissões evitadas líquidas alcançam as 51.269 $TonCO^2e$ em 2016, o que representa uma poupança de emissões de 173 gCO^2e por passageiro km.

EMISSÕES EVITADAS A NÍVEL LOCAL

Com base na metodologia descrita, chega-se a um valor de 62.172 $TonCO^2e$ evitadas em 2016 (68% das quais devido à transferência do TI para o Metro e os restantes 32% em consequência da transferência do TC).

Essas emissões evitadas correspondem a emissões evitadas localmente, uma vez que as emissões associadas à produção de energia elétrica não ocorrem na Área Metropolitana.

EMISSÕES EVITADAS LOCALMENTE



/ EMISSÕES EVITADAS A NÍVEL NACIONAL

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

BENEFÍCIOS AMBIENTAIS (TON CO2E)	2014	2015	2016
Emissões evitadas dos passageiros transferidos do TC (autocarro)	15.168	16.243	17.292
Emissões evitadas dos passageiros transferidos do TC (comboio)	2.548	2.548	2.548
Emissões evitadas no troço ISMAI - Trofa (transportes alternativos)	208	210	211
Emissões evitadas dos passageiros transferidos do TC	17.924	19.000	20.051
Emissões evitadas dos passageiros transferidos do TI	45.123	43.832	42.121
Emissões evitadas dos passageiros transferidos do TC e TI	**63.047**	**62.832**	**62.172**
Emissões associadas ao consumo de energia no Metro do Porto	12.005	11.651	10.903
Emissões evitadas líquidas	**51.041**	**51.181**	**51.269**

/ NÃO CONFORMIDADES

Em 2016 não foram emitidas quaisquer não conformidades por organismos externos na área do ambiente.

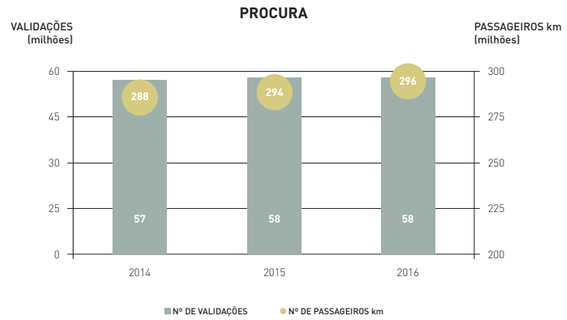
PERSPECTIVA ECONÓMICA

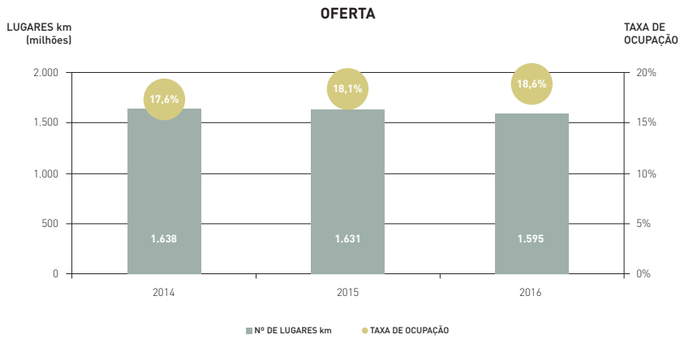
/ DESEMPENHO OPERACIONAL

PROCURA E OFERTA

Em 2016, a rede em exploração comercial manteve-se inalterada, ou seja, com 67 km de extensão e 81 estações.

Uma vez mais registaram-se recordes de procura com o mais elevado valor de validações e de passageiros km desde a abertura do Sistema de Metro – 58,0 milhões e 296,1 milhões, respetivamente. Estes valores representam uma subida de 0,5% nas validações e 0,6% nos passageiros km. A oferta rondou os 7,0 milhões de quilómetros oferecidos, correspondendo a 1.595 milhões de lugares km, resultando numa subida de 0,5pp na taxa de ocupação (18,6% em 2016 e 18,1% em 2015).





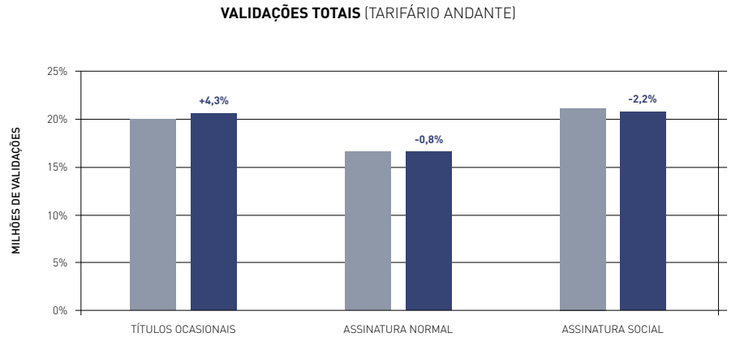
Também o Funicular dos Guindais teve um aumento da procura, registando-se um total de 488,8 mil validações, um aumento de 16,9% face a 2015. Desde 17 de maio de 2015 até 13 de Junho de 2016, a oferta do Funicular dos Guindais foi assegurada apenas por um veículo devido acidente, pelo que a capacidade de transporte se reduziu de 50 para 25 passageiros por viagem, efeito compensado pelo aumento do número de viagens realizadas. Em 2016 registou-se 624 mil lugares km oferecidos (mais 51,6% que em 2015) e 58.356 viagens oferecidas (mais 25,0%). A taxa de ocupação ronda os 22%.

/ SERVIÇO PÚBLICO DE TRANSPORTE

TARIFÁRIO SOCIAL

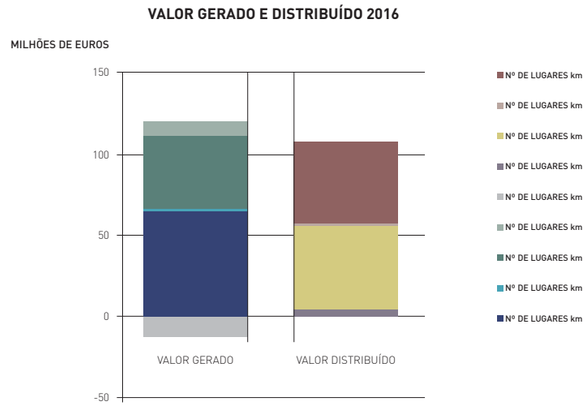
Em 2016 o tarifário intermodal Andante manteve-se inalterado.

Em 2016 registaram-se 20,8 milhões de validações com títulos de assinatura social, 2,2% abaixo do valor registado no ano anterior. A proporção das validações efetuadas com títulos inerentes ao ta¬rifário social reduziu-se ligeiramente face a 2015, de 36,8% para 35,8%. O tarifário social incorpora as assinaturas Social+, Estudante, Júnior, Reformado¬-Pensionista, Sénior, 4_18@escola.tp e sub23@superior.tp. Os des¬contos atribuídos variam entre 25% e 60%.



/ VALOR ECONÓMICO GERADO E DISTRIBUÍDO

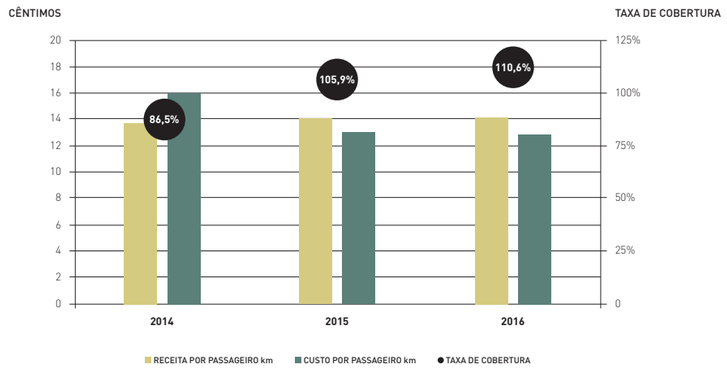
O valor económico gerado e distribuído (em milhões de euros) consta do gráfico abaixo (elaborado com base na Demonstração dos Fluxos de Caixa do Exercício Económico de 2016).



RESULTADOS DE EXPLORAÇÃO

Em 2016 atingiu-se uma taxa de cobertura direta do Sistema de Metro recorde (110,6%), representando uma subida de 4,6 pontos percentuais face ao ano anterior (essa taxa confronta as receitas de tarifários com os custos diretos de operação). Alargando o âmbito de análise e acrescentando custos correntes e de estrutura, temos que a taxa de cobertura global é de 96,7%, o que representa um défice de receitas na ordem dos 1,5 milhões de euros (4,5 milhões em 2015). A melhoria em ambas as taxas de cobertura a que se tem assistido nos últimos anos demonstra que o caminho para a sustentabilidade financeira da exploração do sistema tem sido perseguido com êxito.

RECEITAS E CUSTOS OPERACIONAIS



INVESTIMENTOS

O nível de investimento em 2016 ascendeu a 779,2 milhares de euros (não considerando a anulação de provisões constituídas em anos anteriores).

APOIOS FINANCEIROS

Segundo as bases de concessão, o financiamento da concessão é assegurado pelas receitas decorrentes da atividade da concessionária e por dotações do Estado, fundos de origem comunitária, empréstimos e contribuições de capital. Certo é que o volume de endividamento remunerado líquido no final de 2016 ultrapassou os 3,4 mil milhões de euros, comprovando que financiamento a fundo perdido não é suficiente para fazer face aos custos de construção e exploração incorridos. No final de 2016, o maior financiador do Metro era o Estado (2.106,9milhões de euros), através do IGCP - Agência de Gestão da Tesouraria e da Dívida Pública, seguindo-se o BEI - Banco Europeu de Investimentos (573 milhões de euros).

SUBSÍDIOS À EXPLORAÇÃO

Não foram recebidas indemnizações compensatórias pelo serviço público de transporte, apenas 2,8 milhões de euros relativamente à compensação pelo Tarifário Social.

SUBSÍDIOS AO INVESTIMENTO

Em 2016 foi realizada a devolução de cerca de 24 mil euros no âmbito do QREN referente ao ajustamento dos montantes elegíveis máximos permitidos para a componente de "aquisição de terrenos". No que respeita ao PIDDAC - Programa de Investimentos e Despesas de Desenvolvimento da Administração Central, no último ano foi recebido 1,2 milhões de euros.

FINANCIAMENTO DO INVESTIMENTO (EUROS)	2014	2015	2016
QREN	-6.226	-1.486.355	-24.383
PIDDAC	2.210.537	2.187.500	1.186.881
Total de Fundo Perdido	**2.204.312**	**701.145**	**1.162.498**

/ BENEFÍCIOS SOCIAIS E AMBIENTAIS – VALORIZAÇÃO ECONÓMICA

Os benefícios sociais e ambientais do Metro do Porto, em termos monetários e considerando apenas os resultantes da redução da emissão de CO_2e para a atmosfera, os ganhos de tempo dos clientes do Metro e a redução da pressão sobre o estacionamento, alcançam 170 milhões de euros. Para a valorização de cada tonelada de CO_2e evitada utilizou-se um valor de 7,8 euros (em 2016); ao nível dos benefícios sociais, o ganho de tempo foi valorizado em 15 cêntimos por minuto (deslocações em serviço ou para o local de trabalho) e em 3 cêntimos por minuto (outros motivos); a valorização das horas de estacionamento foi de 50 cêntimos por hora. A metodologia e as valorizações unitárias utilizadas decorrem do estudo "Avaliação do Impacto Global da 1ª Fase do Projeto do Metro do Porto", já referido anteriormente e elaborado por entidades independentes.

BENEFÍCIOS SOCIAIS E AMBIENTAIS (MILHÕES DE EUROS)	2014	2015	2016
Redução da Emissão de GE	0,3	0,4	0,4
Ganhos de tempo dos clientes do Metro	154,5	157,9	158,8
Redução da pressão sobre o estacionamento	10,7	10,9	11,0
Total dos Benefícios Sociais e Ambientais	**165,6**	**169,2**	**170,2**

RESPONSABILIDADE SOCIAL

/ PRÁTICAS SOCIAIS INTERNAS

A EQUIPA

A 31 de dezembro de 2016, a Metro do Porto contava com 81 colaboradores ao serviço, mais 4 do que no ano anterior. No entanto, os colaboradores totais da Empresa são 106, incluindo elementos em Comissão de serviço, destacados no TIP, ACE; pessoal ex-CP/REFER não integrados em equipas MP e os Órgãos Sociais.

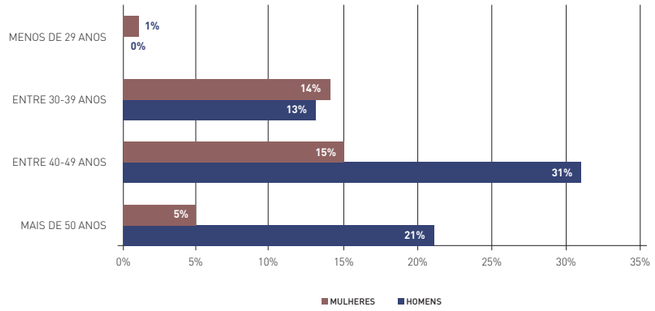
A variação no número de colaboradores face ao ano de 2015 decorre de uma saída e cinco entradas de estagiários, dos quais 4 Estágios Profissionais e um no âmbito do IEFP.

Os indicadores reportados neste Relatório têm por base os 81 colaboradores ao serviço (exceto quanto a informação sobre benefícios e formação em que são considerados todos os colaboradores que deles usufruem).

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

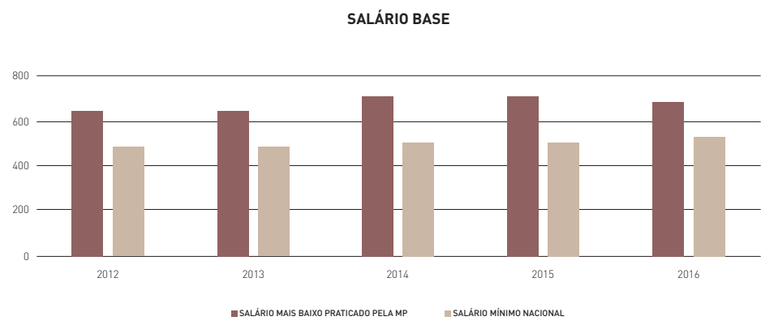
- sexo masculino = 65%
- contrato de trabalho sem termo = 94%
- idade entre 30 a 49 anos = 73%
- formação superior = 72%

ESTRUTURA ETÁRIA



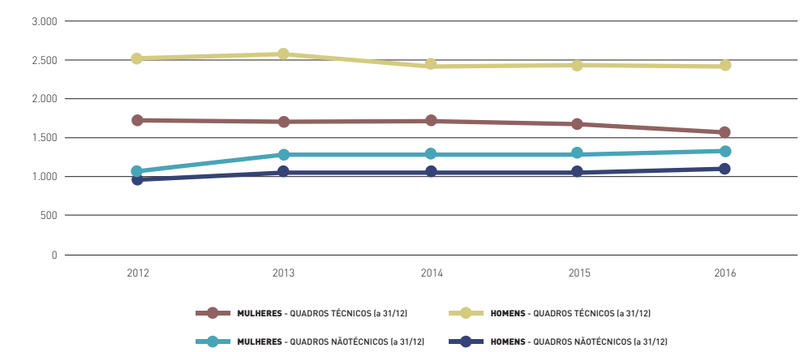
O salário mais baixo praticado pela Empresa foi de 691,71 euros, 30,5% acima do valor do salário mínimo nacional fixado em 530 euros em 2016.

SALÁRIO BASE



No que se refere à média dos salários dos Quadros da Empresa (tendo em conta o salário bruto base para os colaboradores ao serviço, excluindo Diretores), tem havido no decorrer dos anos pequenas alterações e evoluções significativas. Os Quadros Não Técnicos Femininos, por exemplo, evoluíram em média 66€ enquanto os Quadros Não Técnicos Masculinos evoluíram 36€. No que se refere à proporção salarial entre géneros, as divergências entre Quadros continuam a acentuar-se ligeiramente a favor dos Quadros Técnicos Masculinos, onde os elementos do sexo feminino auferem, em média, menos de ¾ dos valores auferidos pelos elementos do sexo masculino.

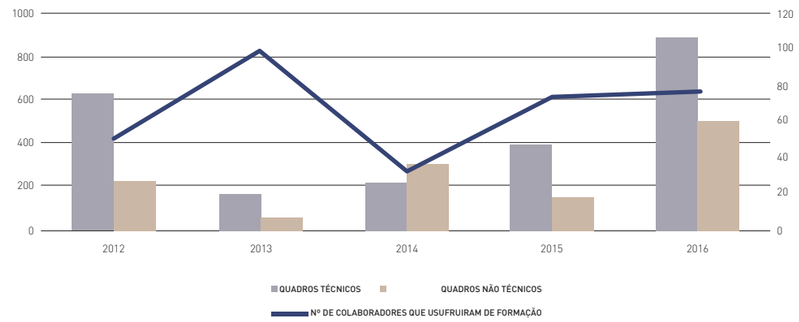
MÉDIA DO SALÁRIO BASE



FORMAÇÃO

No ano de 2016, e na entrada de novos colaboradores, assistiu-se a um aumento das horas de formação, tendo sido dinamizadas formações internas recorrendo a valências internas. Duas formações de entidades externas também foram realizadas nas instalações da Empresa o que levou a um aumento das horas de formação e consequentemente maior número de colaboradores inscritos.

Nº DE HORAS DE FORMAÇÃO



ACORDOS DE NEGOCIAÇÃO COLETIVA

O SNTSF – Sindicato Nacional dos Trabalhadores do Setor Ferroviário é o representante de 12 trabalhadores ex--CP/REFER (a 31 de dezembro de 2016). Em 2016 mantiveram-se 4 trabalhadores integrados na equipa do Metro do Porto, mais concretamente, no Departamento de Exploração, estando 3 afetos à operação e 1 à gestão de autos.

BENEFÍCIOS

No decorrer do ano de 2016, pelo n.º 1 do artigo 102.º da Lei 7-A/2016, de 30 de março, foi aprovada a reposição dos direitos à utilização gratuita de transportes públicos pelos Colaboradores da Metro do Porto, SA no percurso casa-trabalho-casa e respetivo agregado familiar até um limite de 3 zonas. O acréscimo de zonas terá um custo a suportar mensalmente pelo respetivo colaborador.

Em 2016, 80 colaboradores usufruíram de um seguro de saúde que incide sobre as despesas de hospitalização, ambulatório e medicamentos. O custo médio por colaborador foi de 394,99 euros.

A partir de fevereiro de 2016 foi atribuído o benefício do respetivo agregado poder usufruir igualmente do seguro de saúde com um custo estimado de 394,99 euros anuais para os cônjuges e de 181,70 euros para os descendentes.

SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

Durante o ano de 2016, os Representantes continuaram a desenvolver atividades relacionadas com as condições de Segurança e Saúde na Metro do Porto.

Entre as atividades desenvolvidas no ano de 2016, destacam-se:

- a participação em ações de formação de reciclagem de conhecimentos, nomeadamente, Gestão de Acidentes;
- o acompanhamento da visita anual da médica de Medicina no Trabalho e da implementação das oportunidades de melhoria identificadas no processo;
- controlo mensal de contratos de higienização das instalações sanitárias;
- controlo mensal de contrato de dispensa de água de garrafão;
- acompanhamento de ações de manutenção dos Prestadores dos Contratos em vigor;
- acompanhamento do Livro de Registos e da Caixa de correio eletrónico (mecanismos criados para comunicação dos Trabalhadores com os Representantes)

De acordo com o estipulado na Lei 3/2014, de 28 de janeiro, foi realizada apenas uma consulta aos Trabalhadores, feita através de um questionário online e em completo anonimato. Os resultados desta consulta estão a ser analisados e oportunamente proceder-se-á à implementação das oportunidades de melhoria, se necessárias.

/ PRÁTICAS SOCIAIS JUNTO DA COMUNIDADE

IMPACTOS NO MERCADO DE TRABALHO

Em 2016, estimou-se um impacto no mercado de trabalho na ordem dos 915 postos de trabalho criados e/ou mantidos direta e indiretamente. Cerca de 78% desse valor corresponde a recursos humanos da empresa Operadora e seus subcontratados diretos. Seguem-se, por ordem de representatividade, os colaboradores da empresa Metro do Porto e os elementos respeitantes a contratos diretamente geridos pela Metro do Porto, nomeadamente, na manutenção, fiscalização, segurança, Funicular dos Guindais e serviço de transportes alternativos.

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

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

Tendo como ponto de partida o estudo já referido: "Avaliação do Impacto Global da 1ª Fase do Projeto do Metro do Porto", foi assumido o pressuposto de que o número de clientes cresce na mesma proporção que o número de passageiros km, ou seja, a uma taxa de 0,6% de 2015 para 2016. Sabendo que cada passageiro do Metro alcança ganhos de tempo na ordem das 199 horas por ano, calculou-se uma poupança de cerca de 35 milhões de horas em 2016. No que respeita à diminuição da pressão sobre o estacionamento, estima-se uma redução de 13 mil automóveis em toda a AMP, equivalendo a aproximadamente 22 milhões de horas de estacionamento.

DOAÇÕES E PATROCÍNIOS

Também em 2016, atendendo à conjuntura económica e social, foi opção da Metro do Porto não patrocinar qualquer iniciativa.

/ INVESTIGAÇÃO E DESENVOLVIMENTO

NAVMETRO

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

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

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

FRENAGEM REGENERATIVA

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

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

/ SEGURANÇA NA OPERAÇÃO

SAFETY

No ano de 2016 registaram-se um total de 184 acidentes no SMLAMP, número igual ao registado em 2015, sendo 69 acidentes de circulação e 115 acidentes com clientes em zonas públicas. Relativamente a 2015, houve menos 15 acidentes de circulação mas mais 15 acidentes em zonas públicas.

Dos 69 acidentes de circulação, 39 deveram-se a acidentes com clientes nos veículos (56,5%), 19 foram colisões com veículos automóveis (27,5%) e 11 acidentes com peões (15,9%). No que se refere a material circulante, 52 ocorreram com veículos Eurotram (75,3%) e 17 com veículos Tram-Train (24,7%). O índice do nº de acidentes por milhão de km percorridos em 2016 foi de 9,77, correspondendo a uma diminuição relativamente a 2015 (11,8).

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

No que se refere a colisões verificaram-se 19 em 2016, menos 16 do que havia sucedido em 2015. Todas as colisões foram da responsabilidade dos condutores dos veículos terceiros. A principal causa das colisões é o desrespeito por parte dos condutores dos automóveis pelos semáforos (passagem em vermelho) ou viragens à esquerda em local não autorizado. A linha onde ocorreram mais colisões foi a A-Azul (9 casos, 6 dos quais na rotunda do Mercado), seguida das linhas D-Amarela e F-Laranja (3 casos cada), C-Verde, (2 casos) e B-Vermelha e E- Violeta (1 caso cada).

O número de acidentes com peões em 2016 é igual ao número atingido em 2015, num total de 11.

Os 115 acidentes com clientes, em zonas públicas, deveram-se na sua grande maioria a quedas, tendo ocorrido 49 em escadas mecânicas, 32 em escadas fixas, 16 nas plataformas/cais, 6 em outros pisos de estações subterrâneas e 9 na via. Nas zonas públicas obteve-se um índice do número de acidentes por milhão de validações de 1,98.Comparativamente a 2015 (1,75) verificou-se um aumento deste indicador, estando muito deste aumento associado ao nº de acidentes em escadas mecânicas, 49 em 2016 e 35 em 1015.

Dos acidentes na rede resultaram um total de 152 feridos, (155 em 2015), tendo-se no entanto a lamentar 2 vítimas mortais resultantes de embates com veículo, uma por atropelamento na linha D e outra, suicídio, na linha B.

SECURITY

As atuações e atividades de Security incluem as tarefas e obrigações que se relacionam com a proteção e auxílio a clientes e a proteção de bens do Sistema de Metro Ligeiro da Área Metropolitana do Porto (SMLAMP) no âmbito do respetivo Contrato da Subconcessão da Operação e Manutenção do SMLAMP e dos seus Aditamentos. Este domínio, mais restrito, da definição geral de Segurança é a sua vertente de maior exposição pública pois, normalmente, envolve a presença direta de meios humanos de apoio e vigilância nas estações e nos veículos, pelo que as ações das equipas de Security assumem, desde logo, um forte impacto na imagem comercial da Metro do Porto e, por isso, tornam-se mais percetíveis aos Clientes do que a atuações relacionadas com a vertente de Safety.

Tal como no ano anterior, também em 2016 a segurança de pessoas e bens na rede foi garantida através de um efetivo de meios humanos variável e pontualmente ajustado, em serviços fixos ou móveis em toda a rede. De acordo com os termos do Quarto e Quinto Aditamentos ao Contrato da Subconcessão, vigorou um regime de subcontratação de tarefas de vigilância, estabelecido diretamente entre a subconcessionária Prometro, S.A. e a empresa de segurança privada Prosegur, Lda., destinado à prestação de serviços de Security no âmbito das obrigações de segurança e de vigilância que competiam à Prometro, S.A.

Não apenas por ser mais eficaz a tomada de decisão e de ordem para despoletar ações de intervenção policial regularmente necessárias nas estações ou em veículos, foi também fundamental para a componente de Security a vigilância diretamente contratada pela Metro do Porto, S.A., em 2016, à Polícia de Segurança Pública (PSP). Essa contratação verificou-se não apenas ao nível duma presença permanente de um agente da PSP no Posto Central de Comando da rede do Metro do Porto – permitindo desencadear imediatamente e remotamente as intervenções policiais necessárias – mas também ao nível das atuações pontuais de segurança policial destinadas a apoio a ações de fiscalização de títulos de transporte ou em operações especiais de grande afluência de clientes às estações e no patrulhamento efetuado, por agentes da PSP, em todas as noites em que se realizou a operação MOVE Porto de oferta de serviço Metro noturno e contínuo em fins-de-semana, decorrida no período de 9 de junho a 1 de outubro de 2016.

Em perímetros de espaço público, como são os locais de acesso e de permanência dos Clientes na rede do Metro, e em que teve de ser garantida a manutenção da ordem e segurança pública, esse apoio e atuação da PSP foi indispensável até por inserir-se na própria função e missão que está inerente à atuação das forças policiais de segurança pública.

Complementarmente, o apoio diariamente prestado pelas equipas de vigilantes do serviço de fiscalização de títulos de transporte, prestado pela empresa de segurança 2045, S.A. mediante contrato estabelecido com a Metro do Porto, foi também essencial pois permitiu garantir maior abrangência e articulação com as atuações de Security que se mostraram necessárias em várias situações verificadas na rede de Metro. Como exemplo dessa articulação e apoio complementar podem citar-se, entre outros, a segurança dos próprios fiscais de títulos de transporte, o auxílio em diversas ocorrências relacionadas com distúrbios, penduras, as situações que envolveram a necessidade proteção pontual de agentes da estação da subconcessionária.

Os esquemas de Security implementados não evitam completamente atuações de incivilidade ou outras similares que, inevitavelmente, podem ocorrer em qualquer altura. Uma rede que, para além de todas as suas infraestruturas de parques e de equipamentos técnicos e sistemas, é operada por uma frota de 102 veículos e detém um conjunto de 81 estações distribuídas por um vasto território da Área Metropolitana do Porto, das quais 67 plenamente abertas e em superfície, obriga a um controlo e vigilância diários que envolvem muitos meios tecnológicos e humanos que têm de atender constantemente a toda essa elevada escala e dimensão. Como tal, em linha com o que se verificou nos anos anteriores, em termos meramente quantitativos, as ocorrências de incivilidade mais verificadas em todo o ano de 2016 foram as obstruções das portas dos veículos da frota em período de operação comercial (201 registos), os apedrejamentos a veículos ou equipamentos da rede (117 registos), os furtos de equipamentos (83 registos) ou os obstáculos na via (43). A estas juntam-se também os distúrbios de vária ordem (32), as agressões (46) ou os penduras (45 registos detetados), fenómeno também conhecido como "train surfing".

Na componente da segurança relacionada com a proteção e auxílio a Clientes pode afirmar-se que a atuação em 2016 registou algumas melhorias até porque, no âmbito do Quinto Aditamento, houve um reforço do efetivo do

apoio a Cliente face aos Aditamentos que vigoraram em 2015. Denotou-se aliás, em 2016, um registo de menor "reclamação" dos Clientes quanto às condições de segurança nas estações e veículos, assim expressado no Inquérito de Satisfação do Cliente realizado no mês de Novembro de 2016, onde é apontado que o decréscimo de -1,2% na satisfação registada ao nível do fator "Segurança" não é dos mais elevados de entre os decréscimos que se verificaram em outros dos fatores analisados nesse mesmo estudo.

A insatisfação dos Clientes com o fator "Segurança" foi novamente mais declarada para as estações do que para os veículos, confirmando o impacto positivo da adoção de outros novos esquemas reafectação de alguns turnos de serviços que estavam afetos à vigilância da rede de estações, passando a circular no interior dos veículos mais piquetes de 2 vigilantes/cada no período da tarde/noite e abrangendo de modo rotativo todas as linhas do SMLAMP nessa maior presença de vigilantes no interior dos veículos em circulação. Tal como sucedera em 2015, o número de horas de apoio a cliente foi mais reduzido do que o constante do Contrato base de Subconcessão do SMLAMP mas como, com o Quinto Aditamento, houve um incremento de horas de apoio a Cliente, implementado já em 2016, conseguiu-se melhorar um pouco as médias de algumas das incidências, reduzindo-as face às obtidas no ano anterior, nomeadamente ao nível dos registo de furtos sobre Clientes e das agressões e ameaças que, em alguns casos, estavam associadas aos próprios furtos.

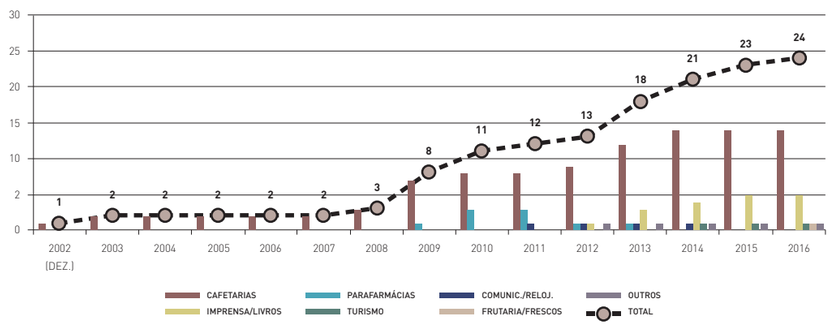
Concorrendo para este registo deve também assinalar-se a atuação das equipas de Security da subconcessionária nas operações especiais implementadas em dias de eventos de grande afluência de Clientes à rede de Metro e que foram garantidas por medidas de reafectação de meios. Neste âmbito destacaram-se as operações especificamente adotadas para os dias de jogos de futebol, a etapa do Rally de Portugal realizada na cidade do Porto, as diversas corridas de elevada afluência no centro da Cidade (nomeadamente a Corrida de S. Silvestre e a Corrida da Mulher), a Queima das Fitas e os concertos na Baixa (D'Bandada, Concertos da Avenida e da Passagem de Ano) ou a já referida operação especial de serviço noturno MOVE Porto.

ESPAÇOS COMERCIAIS

No final de 2016 a rede de Metro tinha já um total de 24 lojas em exploração, representando uma oferta muito significativa para uma rede que até 2007 apenas deteve uma cafetaria na estação Casa da Música e outra na Trindade.

A evolução da abertura de novos espaços comerciais entretanto verificada comprova-se pela crescente variedade e oferta desses serviços complementares, que também contribuem para o conforto dos clientes que utilizam o Metro, para a sua segurança e satisfação, assim como também para a sustentabilidade da Metro do Porto através das receitas complementares geradas.

EVOLUÇÃO DO Nº ESPAÇOS COMERCIAIS (2002-2016)



Além destes espaços, os serviços complementares existentes incluíram ainda a distribuição dos jornais gratuitos DESTAK e METRO, novos equipamentos de vending de bebidas e snacks (45 máquinas instaladas durante o mês de novembro) e 22 máquinas multibanco disponibilizadas em diversas estações, para além de um serviço automático de depósito de bagagens disponível na Trindade, principal estação da rede.

Também em 2016 iniciou-se, no mês de junho, a prestação de serviços especializados na área de desenvolvimento e gestão dos espaço comerciais do SMLAMP, contratados à empresa PRAGMA Managment, S.A. da qual é expetável obterem-se novas propostas de instalação de novos espaços com nova oferta complementar de negócios na área do retalho.

SINALÉTICA E INFORMAÇÃO AO PÚBLICO

De forma a acomodar a informação ao público que é legalmente exigida nos avisos e na sinalética relacionada com os sistemas de videovigilância, durante o ano de 2016 implementaram-se melhoramentos introduzidos pela Metro do Porto nessa sinalética destinada à frota de veículos Tram-train e ao ParqueMetro.

Também se assinala o trabalho encetado ainda em 2016 na revisão e desenho de novas plantas de emergência para todos os pisos e setores do ParqueMetro, com objetivo de aplicação em 2017 e uniformizando todas essas peças com a linha gráfica e de design definida para as estações tal como disposto no mais recente Manual de Sinalética e Informação ao Público da Rede do Metro do Porto (v. Abril 2014) e em cumprimento das regras de segurança aplicáveis e recomendadas pela Autoridade Nacional de Proteção Civil nas vistorias realizadas para a definição e implementação do Plano de Segurança e Medidas de Autoproteção aplicável a essa infraestrutura.

A nível da informação dinâmica nas estações, para além das habituais mensagens escritas e sonoras de aviso e/ou relacionadas com as situações imprevisíveis de modos degradados, foram introduzidos melhoramentos na informação dos painéis de teleindicação dos cais das estações. Esses melhoramentos foram pontualmente adotados na simplificação de mensagens e na definição de tempos cadência melhor articulados entre as várias informações que se tornaram necessárias passar em simultâneo nos períodos em que foram implementadas operações especiais de oferta de transporte sujeita a maior impacto de incrementos elevados procura.

Foi também possível iniciar-se já em 2016 a adopção do novo Manual de Sinalética e Informação ao Público da Rede do Metro do Porto no âmbito das atuações de manutenção a cargo da subconcessionária do Sistema de Metro Ligeiro da Área Metropolitana do Porto (SMLAMP). No decurso do período de vigência mais alongado do 5º Aditamento ao Contrato base de operação e manutenção estabelecido com a Prometro, S.A. ficaram assim possibilitadas, finalmente, as necessárias condições e critérios de produção indispensáveis às operações de manutenção da sinalética pela subconcessionária, de modo a essa ações serem cumpridas de acordo com os padrões de qualidade de produção e de uniformização de aplicações distintivas da própria imagem comercial e nas quais a informação e comunicação prestadas assumem uma visibilidade marcante da imagem e identidade da Metro do Porto junto do público.

EVENTOS CULTURAIS

A abertura a novos projetos e a diferentes formas de expressão artística são, desde sempre, traços marcantes na identidade do Metro do Porto. Este posicionamento aproxima a empresa e os seus clientes, valorizando a marca, o próprio sistema e a Área Metropolitana. Este facto confirmou-se uma vez mais em 2016, através da realização de mais de 590 eventos nos diferentes espaços físicos da rede. Destaque para a realização, em diferentes momentos do ano, da 2ª edição do OpenHouse Porto, evento que contou com mais de 30 mil participantes, passando por duas estações da rede e pelo PMO de Guifões. No âmbito artístico, importa ressaltar a inauguração da Escultura *PortoCartoon 2016*, assinada por Rui Ferro, a exposição *Auschwritz: marca(s) de uma herança 70 anos depois*, de David Araújo e Carla Barbosa, e as filmagens de um vídeo de Rui Massena, maestro de renome internacional, ambos na estação da Trindade. Decorreram ainda, neste e noutros espaços, atividades de cariz cultural e artístico, como concertos, espetáculos de dança e representação, várias exposições de arte, ações lúdicas e desportivas que dinamizaram. Todas as iniciativas foram levadas a cabo através do estabelecimento e consolidação de parcerias com as principais instituições da Área Metropolitana do Porto, bem como pelo envolvimento em novos movimentos culturais e sociais.

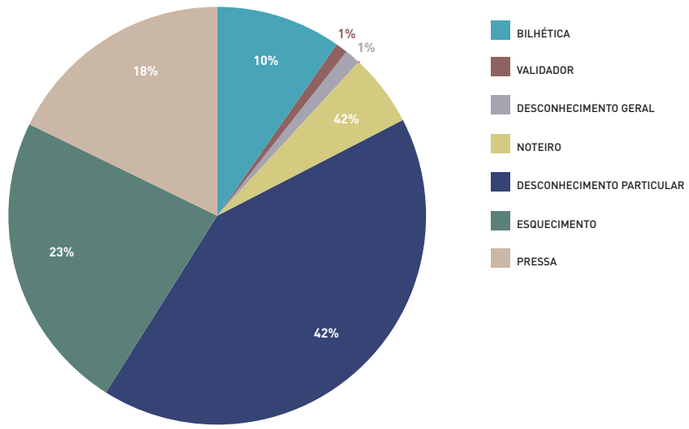
/ RECLAMAÇÕES

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

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

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

MOTIVOS DE AUTUAÇÃO ALEGADOS 2016



O gráfico supra reproduzido representa uma parcela de cerca de 11% de um universo de 6.773 reclamações recebidas em 2016. No entanto, devemos sublinhar que estes dados estão associados a reclamações que incidem sobre autuação, resultando a mais das vezes da sua análise que grande parte dessas vindicações possuem um cariz fortemente cultural dado que este expediente é utilizado, essencialmente, para a obtenção do perdão pelo incumprimento das Condições Gerais de Transporte.

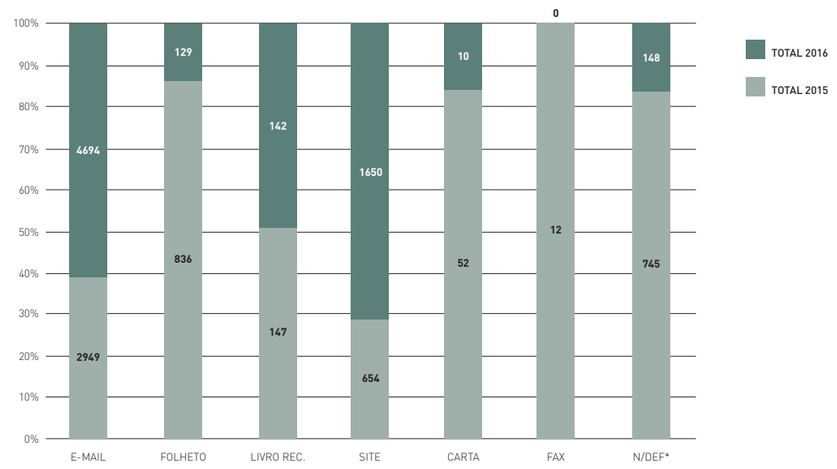
No entanto, e tal como já acima referido, apraz registar que o feedback desta Empresa à reclamação e à sugestão tem assumido um papel de elevada importância, não só no plano do conhecimento geral do sistema de transporte e das regras de utilização por parte dos clientes, enquanto utilizadores, mas também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

Este fator tem vindo a ser preponderante na redução do número de reclamações emitidas, sobretudo entre os habituais utilizadores, uma vez que se mantém, em 2016, uma tendência de decréscimo das reclamações recebidas desde 2013, ano em que se registou um total de 13 180 reclamações.

/ ACESSIBILIDADE PARA A RECLAMAÇÃO

Não obstante serem considerados instrumentos próprios eleitos pelo legislador para efeitos de acessibilidade à reclamação: o Livro Oficial de Reclamações e a disponibilização de uma página eletrónica pela Empresa prestadora do serviço, (conforme consta do DL 156/2005, de 15 de setembro, com as alterações introduzidas pelo DL nº 371/07, de 6 de setembro), a verdade é que o Cliente tem elegido preferencialmente, e cada vez mais, a via digital para exercer esse direito, conforme regista a Base de Dados reportada a 2016 quando comparados os dados com 2015 e plasmados no quadro infra:

MEIO DE RECLAMAÇÃO



/ A RECLAMAÇÃO COMO PROTEÇÃO DO CLIENTE

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

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

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

/ RESOLUÇÃO EXTRAJUDICIAL DOS CONFLITOS DE CONSUMO

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

/ LIVRO DE RECLAMAÇÕES DIGITAL

Pelo menos desde 2014 que o Livro de Reclamações Eletrónico tem sido sucessivamente adiado, mas de acordo com a proposta de Orçamento para 2017, "[...] a prioridade de reforçar a proteção e a confiança dos consumidores, designadamente através da implementação do livro de reclamações eletrónico, será mantida". Assim, a tendência de queda na utilização do Livro Vermelho para a reclamação poderá vir a alterar-se com a nova versão do livro de reclamações digital. A reformulação deste documento com a passagem para a vertente tecnológica, tem como objetivo não só seguir as novas tendências, mas também "desmaterializar e desburocratizar" todo o processo de queixa.

/ INFRAÇÕES

TRANSGRESSÕES POR FALTA DE TÍTULO DE TRANSPORTE VÁLIDO

Em 2016 foram fiscalizados 1 475130 de clientes, um acréscimo de 3,59% de fiscalizações face a 2015. Do total de fiscalizações efetuadas resultou a emissão de 27 501 autos de notícia, número que, face ao ano anterior, representa um decréscimo de autuação em cerca de 9,1%. Estima-se que esta diminuição de fraude se tenha ficado a dever à eficácia da ação da fiscalização bem como, ainda, às alterações da legislação aplicável em matéria de transgressões ao transporte público ocorridas em 2014 e cujo impacto se tem vindo a refletir, desde essa data, nos níveis de fraude, conforme quadro comparativo de 2016 vs 2015:

ANO	2015	2016	Δ%
N.º de Fiscalizações	1.424.075	1.475.130	3,6%
N.º de Autos	30.243	27.501	-9,1%
Infração: Tipo - Sem Título	24.166	21.224	-12,2%
Infração: Tipo - Não Validado	1377	1534	11,4%
Infração: Tipo - Além Zona	1872	1447	-22,7%
Infração: Tipo - Sem Viagens	2828	3296	16,5%

Face a estes números, destacamos que em 2016 relativamente à infração tipificada como "Sem Título", - ou seja infração levada a cabo por passageiros sem qualquer título de transporte - se registou um decréscimo situado nos 2, 7 pontos percentuais face a 2015. Todavia, face ao total de autos de notícia registados em 2016, a infração sem qualquer título representa, ainda assim, uma fatia de 77,2% universo dos autos emitidos.

De referir contudo que, não obstante a dimensão da equipa de fiscalização em funções não permitir a cobertura da operação comercial diária do metro do Porto, manteve-se, ao longo de 2016, tal como aconteceu em 2015, a preocupação de distribuir as equipas no terreno de acordo com um princípio de aleatoriedade tal que possibilitasse maximizar o impacto da fiscalização junto dos infratores intencionais através da imposição, pela presença, dos fiscais em toda a rede.

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

Com as alterações à Lei nº 28/06, de 04 de julho, que aprova o regime sancionatório aplicável às transgressões ocorridas em matéria de transporte coletivo de passageiros, introduzidas pela Lei do Orçamento de Estado nº 83-C/13, de 31 de dezembro, o regime sancionatório aplicável passou a configurar uma contraordenação fiscal, projetando as coimas para o Regime Geral das Infrações Tributárias e por isso sujeitas a cobrança por execução fiscal pela própria Autoridade Tributária. Ainda, de acordo com este novo regime jurídico, em vigor desde dois mil e catorze, as competências anteriormente atribuídas ao IMT,IP - Instituto da Mobilidade e dos Transportes para a instauração e instrução dos Processos de Contraordenação transitaram para a Autoridade Tributária e Aduaneira.

Até ao final de 2016, não foram concluídos pela AT os procedimentos necessários para pôr em pratica o novo regime contraordenacional, mantendo-se por cobrar as coimas relativas a este período.

/ SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

Pontualidade foi o fator mais elogiado pelos utilizadores do Metro do Porto no Estudo de Satisfação efetuado em 2016 a uma amostra total constituída por 1654 indivíduos, realizado por uma entidade independente entre os dias 21 e 27 de novembro de 2016, e cujos resultados obtidos continuam a evidenciar um nível elevado na Média Global de Satisfação dos Clientes (81,3%) e no Índice Global de Satisfação Ponderado (77,8%).

PERFIL DE UTILIZAÇÃO

O cliente tipo do Metro do Porto declarado no estudo caracteriza-se como sendo do sexo feminino (58,9%) e jovem, com idade média situada nos 35 anos, pertencente à classe média alta (40,5%) e detendo instrução escolar ao nível do 11º/12º Ano (41,9%). Também de acordo com os resultados desse Estudo de Satisfação do Utilizador do Metro do Porto, são os segmentos mais jovens que tiram o maior partido dos benefícios do Metro e continuam a contribuir também para a permanência de uma imagem social manifestamente jovem da parte do Metro do Porto: em 2015 mais de metade dos clientes (57,3%) tinha entre 15 e 34 anos; e 32,3% dos seus utilizadores eram estudantes.

A maioria dos utilizadores do Metro do Porto é, naturalmente, residente nos concelhos abrangidos pela rede. No Porto residiam cerca de 33,1% dos clientes, seguindo-se por ordem decrescente de utilizadores, os residentes em Vila Nova de Gaia (18,3%), Matosinhos (12,9%), Gondomar (9,5%), Maia (6,5%), Vila do Conde (4,1%) e Póvoa de Varzim (2,6%).

A estes acresciam ainda os clientes residentes nos concelhos de Valongo (1,6%) e Espinho (0,3%), bem como os de outros concelhos também não servidos diretamente pela rede do Metro onde se verificava uma percentagem que, em 2016, mantinha ainda uma elevada expressão de 11,1% do total.

SATISFAÇÃO FACE AO SERVIÇO PRESTADO

A Média Global Anual de Satisfação apurada em 2016 decresceu 2,6% face à média global de satisfação declarada pelos utilizadores em 2015.

Ainda assim, o nível elevado de satisfação dos passageiros do Metro do Porto quanto à perceção que detinham dos benefícios do Metro para a sociedade (97,8%) e para o ambiente (95,4%) são evidenciáveis e notáveis, considerando até 94,4% dos clientes que, no futuro, mais pessoas irão viajar no Metro do Porto.

A responsabilidade social da empresa manteve-se assim classificada como muito benéfica, tanto socialmente como ambientalmente não sendo, por isso mesmo, desajustada a superioridade da classificação relacionada com os serviços disponibilizados e geridos pela Metro do Porto, marcados por níveis notáveis de Confiança (78,7%), Lealdade (90,5%) e de Imagem Social (91,5%) e onde cerca de 95% dos inquiridos do Estudo de Satisfação realizado em 2016 referiram tencionar continuar a utilizar o Metro do Porto e recomendar os serviços do Metro a amigos e familiares.

/ NOTA FINAL

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

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

Este Relatório é complementado pelo Relatório e Contas 2016, onde existe informação detalhada sobre o desempenho operacional e financeiro da Empresa, bem como um conjunto de informação relativa à governação da sociedade, nomeadamente no que respeita aos Princípios de Bom Governo aos quais a Empresa se encontra sujeita. O Relatório de Sustentabilidade apenas é produzido em versão digital e encontra-se disponível para consulta no site da Empresa.

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

Para esclarecimentos ou sugestões

METRO DO PORTO, S.A.

Av. Fernão de Magalhães, 1862 - 7º andar

4350 - 158 Porto

Tel. 225 081 000

Fax. 225 081 001

www.metrodoporto.pt

metro@metrodoporto.pt

ANEXOS

Índice GRI

GRI	INDICADOR	TIPO	PÁG.
1.	**ESTRATÉGIA E ANÁLISE**		
1.1	Declaração do Presidente	E	7 - 8
1.2	Descrição dos impactos, riscos e oportunidades	E	
2.	**PERFIL ORGANIZACIONAL**		
2.1	Nome da Organização	E	12 - 16
2.2	Principais serviços	E	12 - 16
2.3	Estrutura operacional	E	12 - 16
2.4	Localização da sede	E	12 - 16
2.5	Países ou regiões onde opera		12 - 16
2.6	Tipo e natureza jurídica da propriedade	E	12 - 16
2.7	Mercados servidos	E	12 - 16
2.8	Dimensão da Organização	E	12 - 16
2.9	Mudanças no período do Relatório	E	12 - 16
2.10	Prémios recebidos no período do Relatório	E	12 - 16
3.	**PARÂMETOS DO RELATÓRIO**		
3.1	Período coberto pelo Relatório	E	-
3.2	Data do Relatório anterior	E	-
3.3	Ciclo de emissão	E	-
3.4	Dados par contacto	E	-
3.5	Processo de definição do conteúdo	E	-
3.6	Limite do Relatório	E	-
3.7	Declaração sobre limitações específicas	E	-
3.8	Base para elaboração do Relatório	E	-
3.9	Técnicas de mediçãoi, 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	58/59/60/61
3.13	Verificação externa	E	
4.	**GOVERNAÇÃO E COMPROMISSOS**		
4.1	Estrutura de gevernação	E	-
4.2	Estrutura de governação e cargos executivos	E	-
4.3	Número de membros ou não-executivos	E	-
4.5	Recomentações e orientações	E	-
4.6	Processos para evitar conclito 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	12/15
4.9	Procedimentos de supervisão	E	
4.10	Processos de auto-avaliação de desempenho	E	
4.11	Príncipio de Precaução	E	
4.12	Cartas e Princípios	E	
4.13	Participação em associações e organismos nacionais e internacionais	E	18 - 23
4.14	Grupo de stakeholders	E	18 - 23
4.15	Base para identificação dos stakeholders	E	18 - 23
4.16	Relacionamento com os stakeholders	E	18 - 23
4.17	Principais temas e preocupações dos stakeholders	E	18 - 23

GRI	INDICADOR	TIPO	PÁG.
	DESEMPENHO AMBIENTAL		
EN1	Materiais usados por peso ou volume	E	-
EN2	Percentual de materiais usados provenientes da reciclagem	E	-
EN3	Consumo de energia directa	E	26 - 28
EN4	Consumo de energia indirecta	E	26 - 28
EN5	Energia economizada	A	26 - 28
EN6	Iniciativas para redução do consumo de energia	A	26 - 28
EN7	Iniciativas para reduzir o consumo de energia indirecta	A	26 - 28
EN8	Consumo de água	E	26 - 28
EN9	Fontes hídrica afectadas	A	26 - 28
EN10	Percentagem de água reciclada	A	26 - 28
EN11	Áreas possuídas, arrendadas ou administradas insertas em áreas protegidas	E	-
EN12	Descrição de impactos na biodiversidade	E	-
EN13	Habitats protegidos ou restaurados	A	-
EN14	Estratégias para a biodiversidade	A	-
EN15	Espécies na Lista Vermelha	A	-
EN16	Total de emissões directas e indirectas de GEE	E	31 - 32
EN17	Outras emissões indirectas de GEE	E	31 - 32
EN18	Iniciativas para reduzir as emissões de GEE	A	31 - 32
EN19	Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozono	E	-
EN20	NOx, SOx e outras emissões	E	-
EN21	Descarte total de água	E	-
EN22	Resíduos por tipo e importância	E	27 - 28
EN23	Derramamentos significativos	E	-
EN24	Resíduos transportados	A	-
EN25	Impactos de descartes de água	A	-
EN26	Iniciativas para mitigar os impactos ambientais	E	-
EN27	Produtos recuperados	E	-
EN28	Multas e não-conformidades	E	33
EN29	Impactos significativos do transporte de bens e de trabalhadores	A	-
EN30	Total de investimentos ambientais	A	
	DESEMPENHO ECONÓMICO		
EC1	Valor económico directo gerado e distribuído	E	37
EC2	Implicações financeiras das mudanças climáticas	E	-
EC3	Plano de pensões	E	-
EC4	Ajuda financeira significativa recebida do governo	E	39
EC5	Variação do salário mais baixo comparado ao salário mínimo nacional	A	-
EC6	Políticas, práticas e porporção de gastos com fornecedores	E	-
EC7	Procedimentos para contratação local	E	-
EC8	Impactos de investimentos em infra-estruturas	E	-
EC9	Impactos económicos indirectos	A	39
	DESEMPENHO SOCIAL		
LA1	Total de trabalhadores por tipo de emprego e contrato de trabalho	E	42 - 44
LA2	Número total de empregados por faixa etária e género	E	42 - 44
LA3	Benefícios não oferecidos a trabalhadores temporários e part-time	A	-
LA4	Percentagem de empregados abrangidos por acordos de negociação colectiva	E	44
LA5	Prazo de notificação relativo a mudanças operacionais	E	-

GRI	INDICADOR	TIPO	PÁG.
LA6	Percentual de empregados representados em Comités	A	-
LA7	Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos e absentismo	E	-
LA8	Programas de edução e formação em doenças graves	E	-
LA9	Temas relativos a saúde/segurança cobertos por acordos formais com sindicatos	A	42 - 44
LA10	Horas de formação	E	42 - 44
LA11	Gestão de competências e de fim de carreira	A	42 - 44
LA12	Análises de desempenho e desenvolvimento de carreira	A	42 - 44
LA13	Outros indicadores de diversidade	E	42 - 44
LA14	Proporção do salário base entre homens e mulheres por categoria funcional	E	42 - 44
HR	Direitos Humanos	E/A	-
SO1	Programas e práticas para gestão dos impactos das operações nas comunidades	E	-
SO2	Avaliação de riscos de corrupção	E	-
SO3	Formação em procedimentos anti-corrupção	E	-
SO4	Medidas de resposta a casos de corrupção	E	-
SO5	Políticas públicas e lobbies	E	-
SO6	Contribuições e partidos políticos	A	-
SO7	Acções judiciais por concorrência desleal e práticas de trust	A	-
SO8	Multas e não-conformidades com leis e regulamentos	E	-
PR1	Fases do ciclo de vida do serviço cujos impactos são avaliados e minimizados	E	-
PR2	Não-conformidades no âmbito da saúde e segurança	A	-
PR3	Informações sobre o serviço	E	50 - 53
PR4	Não-conformidades relativas à informação sobre o serviço	A	50 - 53
PR5	Práticas e pesquisas relativas à satisfação dos clientes	A	50 - 53
PR6	Adesão a leis e códigos de publicidade e marketing	E	-
PR7	Não-conformidades relativas à publicidade e marketing	A	-
PR8	Reclamações relativas à violação de privacidade e perda de dados dos clientes	A	-
PR9	Multas por não-conformidades relativas ao fornecimento e uso de serviços	E	-
	GRI - SUPLEMENTO SECTOR DOS TRANSPORTES FERROVIÁRIOS		
A	Tipo de energisa utilizada		26 - 28
B	Frota de veículos de metro		26 - 28
C	Consumo de combustível		26 - 28
D	Eficiência energética		26 - 28
E	Quilómetros percorridos		26 - 28
F	Total de energia/combustível consumido		26 - 28
G	Passageiros transportados		26 - 28

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

	ECONÓMICO E FINANCEIRO	Pág.
Eco1	Total de passageiros transportados	36
Eco3	Custo operacional por km	38
Eco4	Transparência nos pagamentos	-
Eco5	Taxa de crescimento das receitas	38
Eco6	Taxa de cobertura dos custos da operação pelas receitas	38
Eco7	Indemnizações compensatórias por passageiro	39
Eco9	Investimentos	39
Eco11	Velocidade comercial	-
Eco12	Lugares km por colaborador (MP e Sociedade Operadora)	-
Eco13	Percentagem de passageiros com títulos de assinatura	-
Eco19	Número de empregos directa e indirectamente associados à prestação de serviço de transporte	44
Eco21	Capacidade de satisfazer a procura (Taxa máxima de ocupação em hora de ponta)	12
	AMBIENTE E ENERGIA	**Pág.**
Env1	Operações com Sistema de Gestão Ambiental (% de operações)	-
Env3	Energia usada na tracção por passageiro km (total e evolução)	26 - 28
Env4	Energia usada não-tracção por passageiro km (total e evolução)	26 - 28
Env6	Energia (eléctrica) usada por 100 km e evolução	26 - 28
Env7	Total de emissões directas de CO_2e	31 - 32
Env8	Emissões (indirectas) de CO_2e associadas à energia de tracção por passageiro km	31 - 32
Env9	Percentagem da frota considerada "limpa"	31 - 32
Env16	Progressos na Gestão da Qualidade do Ar	-
	SOCIAL	**Pág.**
Soc1	Satisfação do Cliente (proporção de clientes satisfeitos e muito satisfeitos)	50 - 53
Soc7	Percentagem de infraestruturas acessíveis (veículos e estações)	-
Soc8	Programas de saúde para os colaboradores	44
Soc11	Taxa de absentismo	42
Soc14	Colaboradores por género	44
Soc17	Acidentes no trabalho e na rede	44
	GOVERNAÇÃO	**Pág.**
Gov1	Gabinete responsável pela área de Sustentabilidade	-
Gov4	Processo de envolvimento com as partes interessadas externas	18 - 23
Gov5	Processo de envolvimento com as partes interessadas internas	18 - 23
Gov11	Políticas anti-corrupção	-

/ QUESTIONÁRIO DE OPINIÃO

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

1. QUAL O GRUPO A QUE PERTENCE?

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

2. ATRAVÉS DE QUE MEIO TEVE CONHECIMENTO DO RELATÓRIO?

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

3. COMO CLASSIFICA ESTE RELATÓRIO EM TERMOS DE:

	Muito Fraco	Fraco	Médio	Bom	Muito Bom
Utilidade					
Conteúdo					
Clareza					
Aspecto gráfico					
Qualidade geral					

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

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

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

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

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

Depois de preenchido poderá remeter o questionário por:

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

METRO DO PORTO, S.A.
Av. Fernão de Magalhães, 1862 - 7º andar
4350-158 Porto
Tel. 225 081 000
Fax. 225 081 001
www.metrodoporto.pt
metro@metro-porto.pt

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

Edição e Propriedade: Metro do Porto, S.A.
Ano de Edição: 2016
Design e Produção: Maria Adão
Fotografias: Metro do Porto

Metro do Porto