

METRO DO PORTO

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE



METRO DO PORTO

ÍNDICE

Mensagem do Presidente	4
Quem somos e o que fazemos	6
Estratégia de Sustentabilidade	8
Destaques 2017	11
Relacionamento com as parte interessadas	13
Ambiente	20
Perspetiva Económica	31
Responsabilidade Social	35
Anexos	52

MENSAGEM DO PRESIDENTE

O ano de 2017 revelou-se, mais uma vez, um ano de operação muito positivo quanto aos impactos gerados pelo sistema em toda a Área Metropolitana do Porto.

É importante destacar a manutenção em 2017 dos custos da operação da Metro do Porto a um nível similar ao de 2016 - cerca de 38 milhões de euros. Por esta razão, em matéria de contas, mantém-se o nível de sustentabilidade, que foi conseguido sem prejudicar a elevada qualidade do serviço prestado pela empresa, que foi a primeira opção de transporte para mais de 60,5 milhões de clientes estabelecendo um novo máximo absoluto em matéria de procura.

A consistência da operação está bem expressa na evolução da receita operacional obtida durante o ano, que superou os 45,5 milhões de euros. Conjugados estes fatores, obtivemos uma taxa de cobertura anual direta de 119,76%, um resultado inédito, fortemente positivo e motivador. Este resultado vem evidenciar o elevado nível de sustentabilidade económica que o sistema alcançou e que tem vindo a consolidar nos anos mais recentes.

Porém, a sustentabilidade da Metro do Porto, não pode medir-se exclusivamente pelo seu desempenho económico-financeiro. Enquanto empresa concessionária do Estado e prestadora de um serviço público de massas, damos também prioridade às preocupações de cariz ambiental e social, procurando contribuir para uma progressiva melhoria da qualidade da mobilidade urbana.

Por essa razão, em conjunto com os acionistas e com o Governo, procuramos enquadrar uma visão de crescimento sustentável e criar condições para a expansão da rede num horizonte de médio prazo.

Em 2017, foi aprovado o plano de expansão da rede, de que constam a construção da Linha Rosa, no Porto, e da extensão da Linha Amarela, em Vila Nova de Gaia. Para além da aprovação do plano de expansão, foi levado a cabo o concurso para a elaboração dos projetos de execução destas linhas bem como dos Estudos de Impacto Ambiental necessários para o processo de avaliação de impacto ambiental que tem de ser levado a cabo.

Relativamente à responsabilidade social e ambiental, merecem relevo os constantes esforços no sentido de reduzir, direta e indiretamente, a emissão de poluentes com efeitos nocivos para o meio ambiente e a contribuição para a melhoria da qualidade de vida da população. A título de exemplo, salientamos a contínua redução nas emissões de CO₂, que em 2017 se estima ter correspondido a um valor líquido de menos 52,9 mil toneladas libertadas para a atmosfera 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 elevada satisfação manifestada pelos nossos clientes face ao serviço prestado (dados do Estudo de Satisfação do Utilizador). Neste contexto, e no âmbito da responsabilidade social, numa lógica de prestação de serviço público a que estamos obrigados, disponibilizamos, tal como em anos anteriores, o serviço MOVE PORTO, programa que assegura a operação noturna do Metro, no 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 e o incentivo da utilização dos transportes públicos como alternativa aos 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 mais 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, até 2048. As Bases da Concessão, assim como os seus estatutos, vêm reguladas pelo Decreto-Lei n.º 394-A/98 de 15 de setembro, Anexo III, art. 1.º e art. 3.º, com as alterações do Decreto-Lei n.º 192/2008, de 1 de outubro e encontram-se disponíveis para consulta no site da Empresa Metro do Porto - A Vida em Movimento.

2017	
67	KM DE REDE
82	ESTAÇÕES
6	LINHAS
7	MUNICÍPIOS
61	MILHÕES DE PASSAGEIROS
312	MILHÕES DE PASSAGEIROS KM
102	VEÍCULOS EM SERVIÇO
7	MILHÕES DE KM PERCORRIDOS
20	TAXA DE OCUPAÇÃO
79	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO PONDERADO DOS CLIENTES
83	MÉDIA ANUAL DE SATISFAÇÃO GLOBAL
82	COLABORADORES (MÉDIA ANUAL)

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):
 - o de cais Metro a distância igual ou inferior à definida para as Zonas Chave;
 - o 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 INITIATIVE G4*

A elaboração do presente relatório teve como referência as Diretrizes G4 do *Global Reporting 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 às organizações oferecerem melhores informações aos mercados e à sociedade sobre questões relacionadas com a sustentabilidade.

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.

Em outubro de 2017 a Metro do Porto participou de novo 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 nesta área.

Processo para determinar a materialidade

A materialidade dos indicadores foi considerada com base na análise dos indicadores de desempenho do sistema de gestão da qualidade ambiente e segurança da Metro do Porto, assim como na Estratégia Empresarial Integrada da 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 económico e social são apresentados os indicadores de materialidade que se identificaram como os mais importantes face à análise de desempenhos do SIQAS.

Para o efeito recolheu-se informação através de contatos 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 e 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 2017

15º aniversário do Metro do Porto

Em 2017 o Metro do Porto completou 15 anos. O Sistema que revolucionou a mobilidade da Área Metropolitana do Porto e potenciou a intermodalidade cresceu. Hoje, o Metro do Porto tem 82 estações e uma extensão que excede os 67 quilómetros. Os 102 veículos – Eurotram e Tram Train – que compõem a frota transportam mais de 200 mil passageiros, em 509 viagens diárias.

Desde 2012, o Metro do Porto transportou cerca de 635 milhões de pessoas. Em 2017 atingiu um novo record ao ultrapassar a barreira dos 60 milhões de clientes.

Expansão da rede

As propostas de extensão da Linha Amarela (D), e a criação da Linha Rosa (G) enquadram-se nos projetos de expansão da rede do Metro do Porto aprovados a 7 de fevereiro de 2017, numa perspetiva de crescimento sustentado pela oferta/procura, benefício e qualidade do serviço prestado.

Na Linha Amarela prevê-se o prolongamento até Vila d’Este, numa extensão de 3,18 quilómetros, cobrindo uma área de elevada densidade e que vai beneficiar mais de 6.600 novos clientes por dia a partir de uma das três novas estações: Vila d’Este, Hospital Santos Silva ou Manuel Leão.

A criação da Linha Rosa liga diretamente a Casa da Música a São Bento, respondendo a uma potencial procura situada acima das 33 mil pessoas/dia. Com uma extensão de 2,54 quilómetros, a nova linha abrange pontos essenciais da cidade como Hospital de Santo António, o Centro Materno Infantil do Norte, ou o Pólo Universitário do Campo Alegre que se encontram ainda desprovidos de acesso metropolitano.

Ambas as empreitadas terão início em 2019, com fim previsto para 2022.

82ª estação de metro VC Fashion Outlet / Modivas

Inaugurada a 27 de julho de 2017, a VC Fashion Outlet / Modivas é a 82ª estação da rede do Metro do Porto e representou um investimento global de 1,2 milhões de euros partilhado pela Metro do Porto e pelo Vila do Conde Fashion Outlet, em partes iguais.

Nascida na Linha Vermelha (B), numa localização estratégica, dista apenas 25 minutos do Porto e menos de 15 minutos da Póvoa de Varzim e do centro de Vila do Conde. Em apenas 5 meses, a média de validações diárias induzidas na rede ascendeu a cerca de mil, com um recorde de 1.540 no dia 28 de dezembro, sendo atualmente a 4ª estação mais procurada na Linha Vermelha, entre a Senhora da Hora e a Póvoa de Varzim.

A criação desta estação, em Modivas Norte, teve como consequência um elevado impacto na mobilidade. O transporte feito através do Metro do Porto tem como consequência a diminuição do fluxo de veículos particulares, logo uma alternativa mais sustentável em termos económicos, sociais e ambientais.

Conclusão do concurso de subconcessão para o período 2018/2025

Dando cumprimento ao disposto nas Bases de Concessão do Sistema de Metro Ligeiro na Área Metropolitana

do Porto foi lançado, em 23 de junho de 2017, o concurso internacional para a subconcessão da operação e manutenção da rede do Metro do Porto para o período 2018-2025. Em regime de parceria público-privada, o concurso lançado pela Metro do Porto incluiu toda a operação regular do metro (integrando segurança e apoio a clientes), revisões da frota de material circulante, e manutenções de sistemas técnicos e do sistema de bilhética.

A 18 de outubro, e tendo por base o relatório preliminar do júri liderado pela Unidade Técnica de Acompanhamento de Projetos (UTAP), o Conselho de Administração da Metro do Porto anunciou o Grupo Barraqueiro como vencedor do concurso. Com uma proposta cujo preço foi de 204.339 milhões de euros – 7,5% abaixo do valor de referência para o concurso, que havia sido fixado nos 221 milhões de euros –, o Grupo Barraqueiro assegurou a concessão de manutenção por um período de 7 anos, de abril de 2018 a abril de 2025.

Metro do Porto diminui consumo de água

Tendo em conta o panorama de seca nacional vivido em 2017 e indo ao encontro das políticas ambientais propostas pelo Ministério do Ambiente, a Metro do Porto traçou um plano de contingência que visou reduzir o consumo de água em 50%.

As medidas adotadas passaram pela diminuição da periodicidade da rega nos espaços verdes da rede – de diária passou para três dias por semana – e na redução do número de lavagens semanais dos 102 veículos que compõem a frota – as duas lavagens semanais dão lugar a uma única, exceto em casos limite. Foi igualmente implementado um sistema de monitorização e deteção de possíveis fugas de água na rede e, paralelamente, foi lançada uma campanha de sensibilização junto dos colaboradores do Metro do Porto no sentido de otimizar o consumo de água.

Os planos de contingência assentaram no princípio da responsabilidade social que norteia a empresas e, apesar de se terem revestido de caráter excecional, algumas das medidas podem assumir caráter definitivo.

Red Bull Air Race

Como prestadora de serviços na área da mobilidade, a Metro do Porto associa-se sempre que possível aos diferentes eventos que acontecem na cidade. Em setembro de 2017 a Metro do Porto criou uma operação especial, para responder à forte afluência de público que veio assistir à etapa portuguesa da Red Bull Air Race nas margens do Rio Douro.

Entre os dias 1 e 3 de setembro, mais de 160 mil espectadores utilizaram o Metro do Porto como meio de transporte para se deslocarem até ao evento. A mais procurada foi a Linha Amarela (D), com mais de 150 mil pessoas a deslocarem-se ao longo dos três dias, representando um acréscimo de 90% em relação ao período homólogo de 2016. Em termos de estações, a procura recaiu entre a Trindade (91 mil pessoas, representando mais 19%); S. Bento (mais de 41 mil pessoas, refletindo mais 95%); Aliados (mais de 23 mil passageiros, aumentando 64% a variação regular), e General Torres (mais de 23 mil clientes, um acréscimo de 224%).

A operação especial Red Bull Air Race criada pela Metro do Porto revelou-se fundamental na mobilidade do

público e no descongestionamento do trânsito, aumentando a rapidez e o conforto nas deslocações.

Move Porto 2017

Iniciado em 2014, o MOVE PORTO é uma operação noturna da Metro do Porto, apoiada pela Câmara Municipal do Porto, cujo objetivo é facilitar a mobilidade e as deslocações ao centro da cidade nas noites de fim de semana, durante os meses de verão. Assim, em 2017, na rede de Metro do Porto mantiveram-se operacionais durante as noites de sexta-feira e de sábado as linhas Amarela (D), entre o Hospital de São João e Santo Ovídio, e a Azul (A) entre o Estádio do Dragão e a Senhora da Hora.

Os números traduzem o sucesso do MOVE PORTO já que, nas três primeiras edições deslocaram-se no Metro do Porto mais de 330 mil pessoas. A iniciativa, para além de facilitar as deslocações, fomenta a segurança rodoviária e favorece a diminuição do tráfego automóvel nas noites de fim de semana.

iMetro do Porto

Lançada em 2017, a iMetro é uma aplicação desenvolvida pela Metro do Porto. Disponível de forma gratuita para sistemas operativos Android e IOS, através da Google Play e da App Store, a aplicação disponibiliza informação em tempo real sobre horários, frequências e estado das linhas.

Uma das grandes vantagens da iMetro é a possibilidade de personalizar o plano individual de viagens, em função da hora e do dia pretendido, recebendo todas as informações referentes às horas de partida, percursos e custos associados à viagem.

Para além das informações referentes às viagens, a app faz a atualização das principais notícias e eventos do Metro do Porto.

RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS

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

2006, foi o ano em que a Metro Porto S.A. definiu pela primeira vez o seu grupo de stakeholders, tendo em 2017, após este longo período, refletido novamente sobre os seus stakeholders, chegando neste momento a um grupo de 12 partes interessadas, as quais podem afetar ou serem afetadas pelas ações, missão, política, objetivos e metas definidas e implementadas pela empresa.

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

Relacionamento com as Partes Interessadas - Expectativas

Cientes <ul style="list-style-type: none"> •Circular em condições de segurança; •Tarifários atrativos •Tempo de espera reduzido (maior oferta de veículos) •Informação adequada e atempada ao cliente •Não haver atrasos ou supressões de veículos •Limpeza e conforto •Acessibilidade a clientes com mobilidade reduzida •Intermodalidade e facilidade de estacionamento •Capacidade de disponibilizar apoio técnico /especializado ao cliente (linha de apoio - lojas andantes) •Taxa de ocupação do veículo •Horário alargado; operações especiais •Expansão da Rede de Metro da área Metropolitana do Porto.
Fornecedores/Prestadores de Serviço <ul style="list-style-type: none"> •Rigor e transparência nos processos de contratação e avaliação •Rigor e transparência na execução dos contratos e compromissos assumidos •Rigor e transparência nos processos de avaliação •Condições de negociação justas •Garantia de continuidade e progressão do negócio
Colaboradores <ul style="list-style-type: none"> •Garantia de emprego •Salários justos e adequados à respetiva função •Condições de trabalho adequadas às necessidades de cada função •Possibilidade de progressões na carreira •Fácil comunicação com as chefias diretas e administradores •Facilidade de conciliar a vida familiar com a atividade laboral
Accionistas (Estado, AMP, CP, ...) <ul style="list-style-type: none"> •Facilidade de acesso à informação •Resposta rápida e eficiente às solicitações efetuadas.
Parceiros Estratégicos <ul style="list-style-type: none"> •Troca de informação e partilha de <i>know-how</i>. •Apoio em estudos e projetos. •Potenciar o crescimento
Comunidade <ul style="list-style-type: none"> •Estar permanentemente informada em relação a constrangimentos, eventos, iniciativas, horários/alteração de horários •Melhoria da mobilidade urbana
Comunicação Social <ul style="list-style-type: none"> •Respostas a pedidos de informação •Comunicados de Imprensa (Press Release)
Tutela <ul style="list-style-type: none"> •Cumprimento dos pressupostos das Bases de Concessão •Atualização atempada de todas as bases de dados utilizadas pela MP •Reporte regular de informação •Respostas a solicitações de carácter urgente e extraordinário •Portugal 2020 - descarbonização da Economia
Autarquias Locais <ul style="list-style-type: none"> •Melhoria da mobilidade urbana •Melhoria das acessibilidades •Redução da poluição atmosférica e sonora, na AMP •Potenciar o desenvolvimento económico e social da AMP
Financiadores <ul style="list-style-type: none"> •Minimização do risco sobre o capital investido •Capacidade de retorno financeiro •Contato permanente e com espírito negociador •Reporte regular de informação •Resposta/resolução de situações de carácter urgente •Acompanhamento cordial das auditorias

Entidades Oficiais e Reguladoras (ex. APA, DGPC/DRCN, CCDR-N, entre outras)

- Cumprimentos dos requisitos legais aplicáveis
- Comunicação dos dados inerentes aos requisitos legais aplicáveis

Família dos Colaboradores

- Conciliar a vida familiar com a vida laboral
- descontos ou acesso gratuito a transportes públicos (metro, autocarro,...)
- Planos ou seguros de saúde
- acesso a protocolos de saúde, bem estar, desportivos, etc...
- preservação da integridade física e da saúde dos colaboradores

Participação em Associações e Organismos Nacionais e Internacionais

 <p>Member International Association of Public Transport</p>	<p>UITP Membro Associação promotora a nível mundial do transporte público e mobilidade sustentável, bem como de inovações no setor dos transportes públicos.</p>
 <p>AGÊNCIA DE ENERGIA DO SUL DA ÁREA METROPOLITANA DO PORTO</p>	<p>ENERGAIA Membro Foi criada em 1999 por iniciativa da Câmara municipal de Vila Nova de Gaia, durante a primeira década de existência a Energaia focou a sua atividade no Município de Gaia, tendo contribuído para o seu desenvolvimento sustentável através de projectos e políticas na área da Utilização Racional de Energia e Sustentabilidade. Com alargamento territorial a seis Municípios (Vila Nova de Gaia, Santa Maria da Feira, Oliveira de Azemeis, Espinho, São João da Madeira e Vale de Cambra), a Energaia enfrenta um novo desafio, o de contribuir para a sustentabilidade e competitividade dos territórios aumentando assim a qualidade de vida dos cidadãos.</p>
 <p>AdEPORTO AGÊNCIA DE ENERGIA DO PORTO</p>	<p>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.</p>
 <p>casa da música</p>	<p>Casa da Música Membro Fundador Instituição dedicada à divulgação da música e cultura no Porto.</p>
 <p>SERRAVES</p>	<p>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.</p>
 <p>Porto Digital</p>	<p>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 para que essa sociedade possa estar ao alcance de todos.</p>
 <p>inegi driving innovation</p>	<p>INEGI Membro da Assembleia Geral e Associado O INEGI é uma instituição de interface entre a Universidade e a Indústria vocacionada para a realização de atividade de Inovação e Transferência de Tecnologia orientada para o tecido industrial. Assume-se como um agente ativo no desenvolvimento do tecido Industrial Português e na transformação do modelo competitivo da indústria nacional.</p>
 <p>apncf Associação Portuguesa para a Normalização e Certificação Ferroviária</p>	<p>apncf- Associação Portuguesa para a certificação e normalização ferroviária Membro associado Associação criada com o objetivo de coordenar as atividades de normalização no domínio das aplicações ferroviárias, promovendo a colaboração entre os associados, bem como a formação e a qualificação de técnicos no âmbito da normalização, e a participação no sistema português de qualidade.</p>
 <p>ALAMYS</p>	<p>ALAMIS Membro da Assembleia-Geral e Membro Principal Associação com objetivos de intercâmbio tecnológico e de experiências entre os seus membros com o fim de contribuir para o aumento da produtividade, otimização dos recursos e modernização de infra-estruturas e métodos de gestão.</p>

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

A Metro do Porto S.A. manteve a sua participação nesta Comissão Técnica de Normalização, um órgão que visa a elaboração de normas e a emissão de pareceres normativos, no domínio das Acessibilidades e do Design Inclusivo e no qual participam, em regime de voluntariado, entidades interessadas em conceber, implementar e gerir infraestruturas e equipamentos, produtos ou serviços de uma forma mais direta, segura e o mais autónoma possível.

Como membro do Grupo de Trabalho dos Transportes, a Metro do Porto, S.A. participou na elaboração de uma Norma de Acessibilidade para os Transportes que foi já entregue para edição e aguarda publicação pelo IPQ – Instituto Português da Qualidade e que terá como objetivo servir de base à certificação de empresas e entidades neste sector de atividade. Está ainda em curso a tradução de uma norma internacional – ISO 21542 “Building Construction – Accessibility and usability of the built environment”, que pretende contribuir para a normalização das condições de acessibilidade (motora, visual e auditiva) em edifícios de utilização pública.

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

A CT 148 é uma comissão técnica que desde 2007 se dedica à elaboração de normas portuguesas e à emissão de pareceres normativos, no domínio dos Transportes, Logística e Serviços. Na CT 148 participam, em regime de voluntariado, entidades interessadas nas matérias em causa, constituindo, tanto quanto possível, uma representação equilibrada dos interesses socioeconómicos abrangidos e traduzindo um consenso nacional nesse sentido. A Metro do Porto, S.A. é membro desta Comissão desde a sua constituição (2007). No âmbito do trabalho promovido por esta Comissão técnica foram produzidas as seguintes normas, 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.
- NP 4558:2017 – Parques de Estacionamento com interface com o transporte público, características e fornecimento do serviço.

CT 143 – “Aplicações ferroviárias”

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

A Metro do Porto, S. A é membro desta Comissão desde maio de 2006.

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 Efacer e Universidade do Minho.

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



Colaboração Técnico-Científica

Protocolos estabelecidos com a Universidade do Porto.

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



Navmetro

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

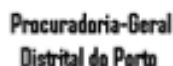
O objetivo do Protocolo é garantir a colaboração específica entre as partes para operacionalização do sistema Navmentro e para a assessoria em questões gerais de acessibilidade referentes ao Metro do Porto.



Sistema de Alerta de Rapto de Menores

Protocolo estabelecido com o Ministério da Justiça

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



Procedimentos em Matéria de Óbitos em Circulações Ferroviárias e Análogas

Protocolo estabelecido com a Procuradoria-Geral Distrital do Porto

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



Desenvolvimento de Sistema de Sinalização Vocacionado para Metros

Protocolo estabelecido com a Efacec

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



Cedência de Infraestruturas para Instalação de Equipamentos de Fibra Ótica

Protocolos estabelecidos com diversas entidades.

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



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

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

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

AMBIENTE

No âmbito da Estratégia Nacional de Adaptação às alterações Climáticas (ENAA 2020) e considerando a meta de redução das emissões em 2020/2030, face a 2005 em -14%/-26%, foi identificada 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”,

Em 2017, pela primeira vez, ultrapassou-se a barreira dos 60 milhões de clientes - com um aumento de mais de 2,6 milhões de passageiros, para um total de 60,6 milhões de validações, o que corresponde a um crescimento de 4,4% face aos 58 milhões de 2016. Tal permite concluir que a Metro do Porto contribuiu, durante o ano de 2017, para a persecução desta meta do ENAA 20/20.

As emissões indiretas resultado do consumo de energia pelos veículos de Metro totalizaram 11,6 mil toneladas de CO₂e (dióxido de carbono equivalente). O consumo de energia de tração diminuiu 0,7%, de 38.898 para 38.632 milhares de kwh em 2017, embora se tenha verificado um aumento da produção de veículos km totais (comerciais e não comerciais) de 0,3%. No que respeita às poupanças de emissões para a atmosfera, estimou-se para 2017 uma poupança de 64,5 mil toneladas de CO₂e que, descontadas das emissões associadas à tração, geram um benefício líquido para a atmosfera de 52,9 mil toneladas de CO₂e.

Ao longo dos anos a Metro do Porto, tem contribuído, pelo seu desempenho ambiental, para a prossecução dos objetivos definidos na estratégia nacional para alterações climáticas:

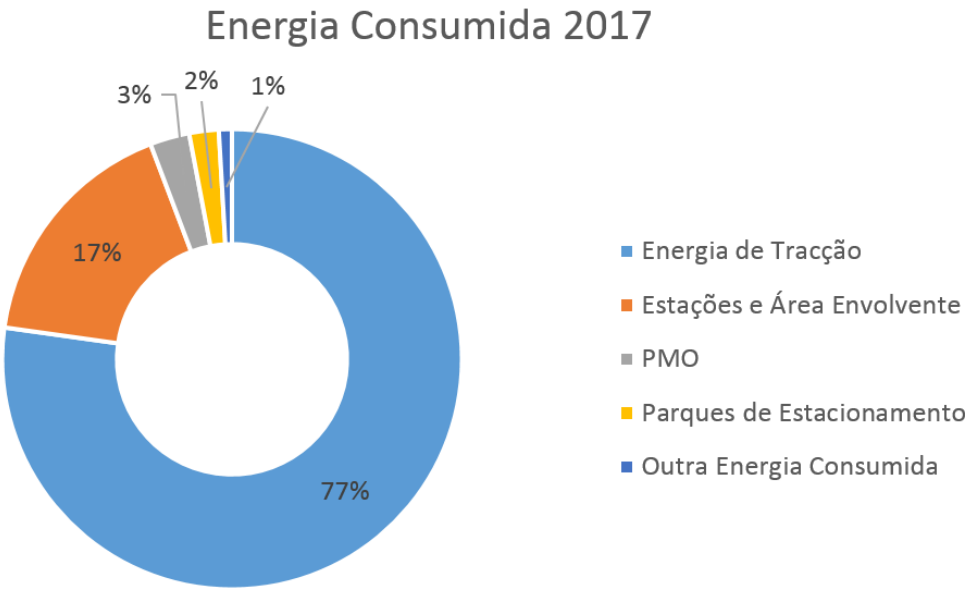
- Edificar um padrão de mobilidade de baixo carbono; reduzir a intensidade energética (GJ/pkm) e aumentar a eficiência do transporte de passageiros e mercadorias,

Em termos económicos, os benefícios ambientais correspondem a um valor aproximado de 370 mil euros no ano de 2017. Por sua vez, os benefícios sociais decorrentes da estimativa de ganhos de tempo e da redução da pressão sobre o estacionamento ascendem a 168 milhões de euros e 12 milhões de euros, respetivamente.

Energia

Em 2017, foram consumidos 50 milhões de kwh de energia elétrica, verificando-se assim, um aumento de 0.6% face ao ano de 2016.

Cerca de 77% da energia consumida é relativa à tração dos veículos, o que em comparação com o ano transato sofreu uma ligeira diminuição (0,7%), representando assim uma melhoria na eficiência energética, no que toca aos consumos de energia de passageiro por quilómetro. Os consumos relativos às estações e zona envolvente sofreram, neste caso, um ligeiro aumento de aproximadamente 1%. Os restantes consumos permaneceram semelhantes ao ano de 2016, não sofrendo alterações significativas.



Energia Consumida	2015	2016	2017
Por passageiro km	0,133	0,131	0,124
Por veículo km	5,081	5,224	5,542

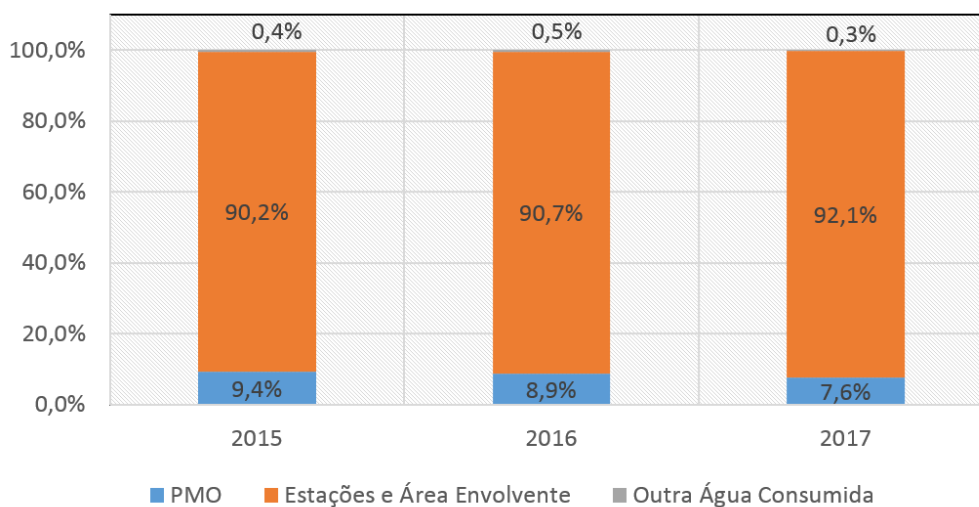
Água

O ano de 2017 foi um ano atípico em Portugal em que as perturbações no sistema climático, nomeadamente uma grande quantidade de incêndios florestais e períodos de seca, fizeram-se sentir com alguma intensidade. Em Portugal continental, o ano de 2017 foi extremamente quente e seco, sendo o 2º ano mais quente desde 1931. Já no que diz respeito à precipitação, o valor médio anual da quantidade de precipitação, foi o 3º mais baixo desde 1931 (mais baixos em 2005 e 2007), correspondendo a cerca de 60% do valor normal. Estas ocorrências provocaram um impacto direto no desempenho da Metro do Porto, S.A. no que toca ao consumo de água.

Em comparação com o ano anterior verificou um aumento do consumo de água, na ordem dos 44% (179 mil litros de água - 2017), devido em grande parte às causas suprarreferidas, mais precisamente na manutenção dos espaços verdes (aumento dos ciclos de rega). Contudo, verificou-se uma diminuição no consumo de água no PMO e nas restantes atividades sobre a alça da Metro do Porto, S.A..

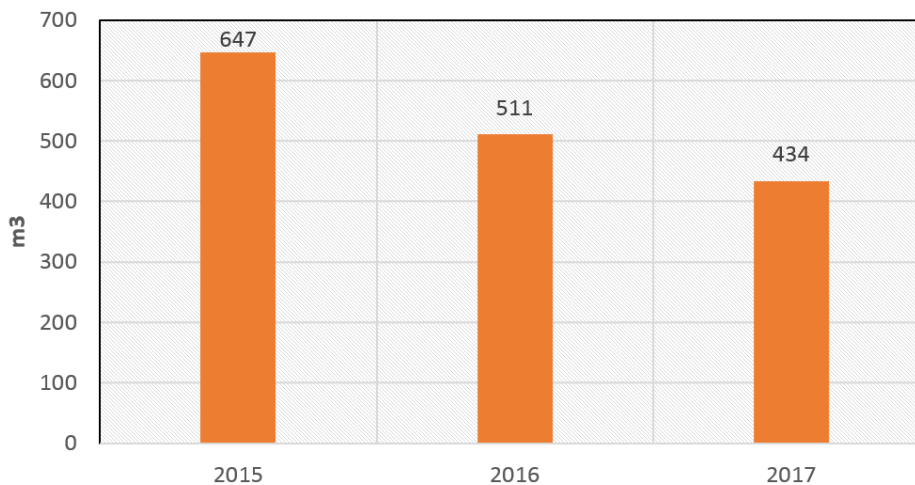
A água consumida tem como origem captações próprias e a rede pública.

Consumo de água - 2017



No que diz respeito aos consumos de água na sede, a tendência de diminuição tem continuado verificando-se uma diminuição de 15% em relação ao ano de 2016.

Consumo de água - 2017 [Sede]



Resíduos

Resíduos - Sede

À semelhança dos anos anteriores, 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 toners a Metro do Porto, S.A. estabeleceu um contrato com uma empresa da especialidade para recolha de todos os consumíveis informáticos.

Na globalidade, em termos quantitativos, a quantidade de resíduos produzidos na sede não é significativa, porém, no que diz respeito aos resíduos de higiene contabilizou-se uma quantidade de 38kg e nos componentes retirados de equipamentos fora de uso não abrangidos em 16 02 09 e 16 02 12 registou-se uma quantidade de 14kg.

Resíduos de Operação e Manutenção

Metro do Porto

Os trabalhos relativos ao ciclo de grande manutenção dos 960.000 quilómetros dos veículos Eurotram (ET) são da responsabilidade da Metro do Porto, S.A., na qual originou um aumento da quantidade de resíduos produzidos nesse âmbito.

Em 2017, verificou-se um aumento da quantidade de resíduos de operação e manutenção da responsabilidade direta da Metro do Porto, S.A., tendo grande parte desse aumento sido devido à substituição de equipamentos elétricos e eletrónicos obsoletos presente na rede (50%) e à manutenção dos veios dos veículos, a qual caía sobre a alçada da Metro do Porto, S.A., e representou 47% dos resíduos produzidos.

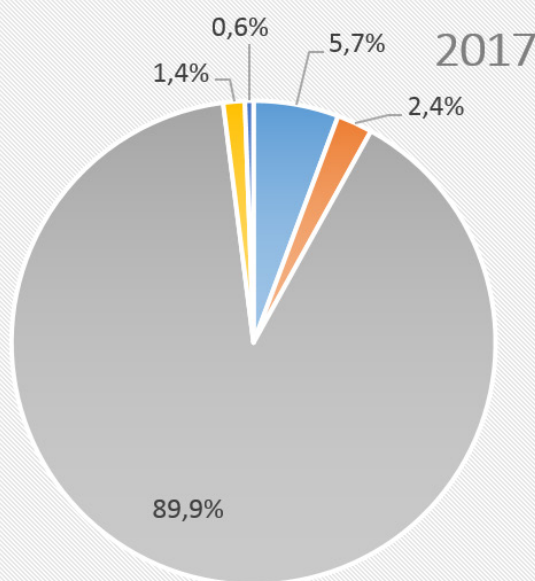
ViaPorto

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

Tal como no ano anterior, os resíduos com maior representatividade, em termos de quantidades, foram os

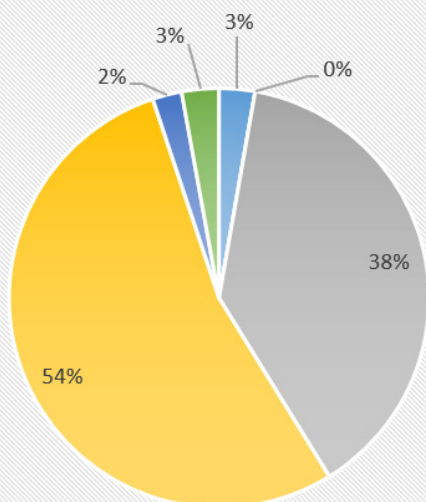
resíduos urbanos e equiparados (LER 20), sendo que destes, 89,9% estão classificados numa categoria indiferenciada que inclui Outros resíduos urbanos e equiparados, incluindo misturas de resíduos (LER 20 03 01). Os resíduos de papel e cartão e os Resíduos Biodegradáveis sofreram um aumento em relação ano anterior de 57% (62.04 ton - 2017) e 30% (25,9 ton - 2017), e representam respetivamente, a segunda e terceira categoria com maior representatividade.

Resíduos Urbanos e Equiparados



- LER 20 01 01 - Papel e cartão
- LER 20 02 01 - Resíduos biodegradáveis
- LER 20 03 01 - Outros resíduos urbanos e equiparados, incluindo misturas de resíduos
- LER 20 03 03 - Resíduos da limpeza de ruas
- Outros resíduos (LER 20)

2017



- LER 10 - Resíduos de processos térmicos
- LER 12 - Resíduos da moldagem e do tratamento físico e mecânico de superfícies de metais e plásticos
- LER 13 - Óleos usados e resíduos de combustíveis líquidos
- LER 15 - Resíduos de embalagens, absorventes, panos de limpeza, materiais filtrantes e vestuário de protecção
- LER 16 - Resíduos não especificados
- Outros resíduos (LER 08 e LER 14)

Dos restantes, há que destacar a importância relativa dos resíduos de embalagens, absorventes, panos de limpeza, materiais filtrantes e vestuário de proteção (LER 15), que em comparação ao ano pretérito sofreu um aumento de 66% e aos resíduos inseridos nas categorias LER 10, 12 e 16 que sofreram diminuições consideráveis em relação ao ano anterior.

Na globalidade dos resíduos produzidos na Operação e Manutenção constatou-se uma redução na ordem dos 9% em relação ao ano anterior.

A totalidade dos resíduos produzidos foram encaminhados para destino final licenciado, onde a grande maioria foi valorizada e apenas uma pequena parcela sofreu como destino final a eliminação.

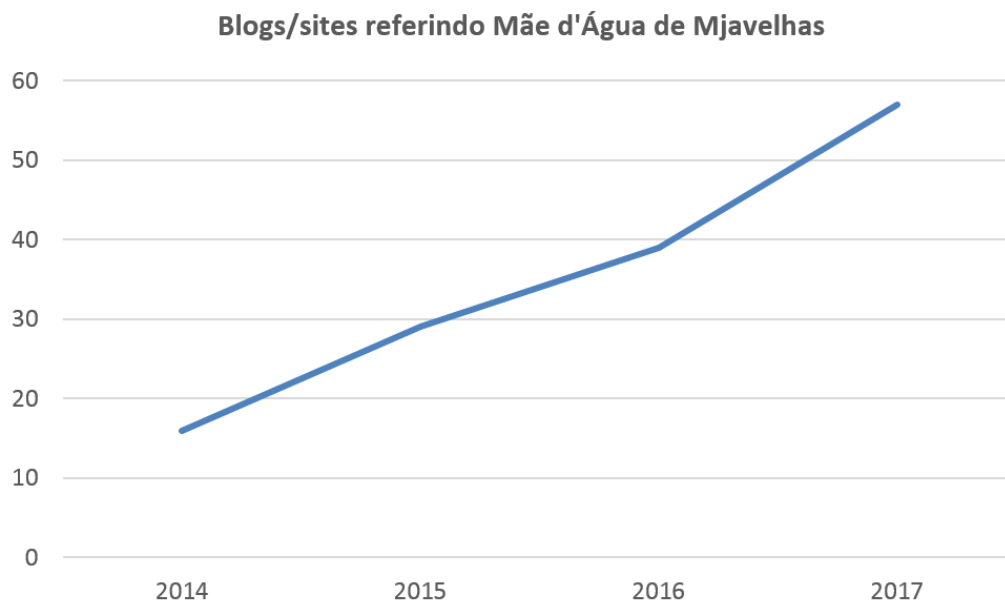
Património

Iniciado o ano com obras relacionadas com a construção da Estação de Modivas Centro, com o adequado acompanhamento arqueológico da obra, medida privilegiada para a mitigação em face de desconhecimento de potencial arqueológico e científico dos territórios intervencionados, veio a observar-se a descoberta de um sítio. Já conservado muito residualmente depois de, muito provavelmente, ter sido drasticamente cortado pela construção do outlet, deste ténue ponto na paisagem de contextualização problemática sobrevém, todavia, a contribuição importante para documentação da geografia humana ancestral da zona.

Ao longo do ano foram sendo solucionados problemas antigos que a dinâmica do projeto não permitiu resolver mais cedo. Em concreto, ressalta a execução de intervenção de conservação e restauro em importante acervo cerâmico do terceiro quartel do século XVIII, exumado no Campo 24 de Agosto, e a finalização do último relatório final de trabalhos arqueológicos da primeira fase, referente aos resultados da escavação integral do espaço abarcado pela Estação dos Aliados. Este facto permitiu, ainda antes que o ano findasse, que se levassem os resultados referentes ao Bairro do Laranjal demolido para rasgo da Avenida dos Aliados ao II Congresso de Arqueologia da Associação dos Arqueólogos Portugueses, realizado em Lisboa.

Sublinhando a pertinência destas ações de divulgação verificou-se a solicitação de informação por parte de diferentes stakeholders. Designadamente, mereceram curiosidade a Estação de S. Bento e instalação de elementos pétreos arqueológicos presentes naquela estação e a Linha de Gondomar na sua globalidade, neste caso, no âmbito de uma tese de Mestrado.

Entretanto, a Arquitetura do Metro no seu abraço à Arqueologia mereceu novamente a atenção da terceira edição da Open House. A Estação de 24 de Agosto recebeu novamente o evento e a iniciativa paralela de celebração do Centenário do Conservatório de Música do Porto, acolhendo recital de piano no mezzanino baixo. Na senda dos levantamentos feitos nos anos anteriores de 2014 para cá, e buscando apoio na world wide web para uma monitorização do interesse votado pelo público, aceitemos que a quantidade de sites e blogs identificados evocativos da integração museológica da Mãe d'Água de Mijavelhas nesta Estação atesta tendência crescente de tal interesse e, bem assim, a relevância para a sociedade de tal política de valorização do património cultural.



Paisagismo

A Metro do Porto, S.A. continua a dar cumprimento ao plano de acompanhamento e manutenção da qualidade visual da paisagem de toda a rede do metro, de acordo com o preconizado nas Declarações de Impacte 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, S.A. 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 Atmosféricas (INERPA), o qual contém o valor das emissões resultantes do consumo de energia elétrica em

Portugal. Por outro lado, a Direcção-Geral de Energia e Geologia (DGEG) disponibiliza informação no seu website relativamente aos consumos da referida energia. Assim, do cruzamento entre os dados do consumo e das emissões, surge o fator de emissão específico que utilizamos desde 2009. Aquando da elaboração deste Relatório, não estão ainda disponíveis os valores relativos ao ano em causa, tendo por isso sido utilizada a média dos últimos 5 anos disponíveis. Para 2017, o fator de emissão específico da eletricidade fixado foi de 300 gramas de CO₂e (dióxido de carbono equivalente) por kwh de energia elétrica consumida. Esse fator já considera as atualizações efetuadas pela APA no último inventário no que respeita ao potencial de aquecimento global dos gases CH₄ e N₂O.

Emissões do Metro	Unidade	2015	2016	2017
Energia consumida na tração	kwh	39.093.648	38.897.634	38.631.634
Fator de Emissão	gCO ₂ e/kwh	298	280	300
Emissões associadas à tração	tonCO ₂ e	11.651	10.903	11.595
Passageiros km	n.º	294.450.476	296.076.074	312.468.459
Emissões por passageiro km	gCO ₂ e	40	37	37

As emissões indiretas resultado do consumo de energia pelos veículos de Metro totalizaram 11.595 toneladas de CO₂e, 6,3% acima do verificado em 2016. Esse aumento deve-se, essencialmente, ao aumento do fator de emissão de CO₂e por kwh, que como referido anteriormente, considera uma média dos últimos cinco anos do quociente entre as emissões nacionais decorrentes do consumo de energia no setor electroprodutor e o respetivo consumo. O último ano disponível a contribuir para a média é 2015, que foi um ano particularmente desfavorável em termos de condições hidrológicas obrigando a um maior uso de combustíveis fósseis (carvão e gás natural) para a produção da energia elétrica, conforme pode ser verificado no Balanço Energético de 2015 (DGEG) e no Inventário Nacional de Emissões de 2017 (referente às emissões de 1990 até 2015, APA). Apesar do aumento das emissões resultantes do consumo de energia de tração, as emissões por passageiro permaneceram aproximadamente iguais às do ano transato, devido, essencialmente, ao aumento do número de passageiros por quilómetro.

Acrescentando os restantes consumos de energia elétrica, o valor de emissões, em 2017, soma 15 mil Ton CO₂e.

Considerando as emissões diretas que resultam da utilização da frota automóvel da Metro do Porto, chega-se a um valor de 106 Ton CO₂e emitidas em 2017, menos 13% que no ano anterior em resultado de uma redução no

consumo de combustível, que resultou de uma maior sensibilização com as questões ambientais. Assume-se como pressuposto um consumo de 7,5 litros por cada 100 km e uma emissão de CO₂ de 144 gramas por km (emissão média dos veículos vendidos em Portugal em 2006, conforme o relatório “Reducing CO₂ Emissions from New Cars: A Study of Major Car Manufacturers' Progress in 2007”, da European Federation for Transport and Environment). O cálculo integra já uma percentagem relativa às emissões WTT (Well to Tank/Fonte ao Depósito) e o potencial de aquecimento global do N₂O e CH₄.

Emissões Evitadas a Nível Local

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

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

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

Para 2017, 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 (5.5%). Assim, os 312 468 459 passageiros km registados em 2017 foram repartidos da seguinte forma:

- 73 742 556 passageiros km provenientes do TI;
- 204 354 372 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);
- 34 371 541 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. 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 142,66 gCO₂e por passageiro km em 2017 (inclui uma percentagem de acréscimo por via do fator WTT (Well to Tank / Fonte ao Depósito)).

Emissões Evitadas a Nível Nacional

As emissões evitadas a nível nacional ou se preferirmos, as emissões evitadas líquidas alcançam as 52.906 TonCO₂e em 2017, o que representa uma poupança de emissões de 169 gCO₂e por passageiro km.

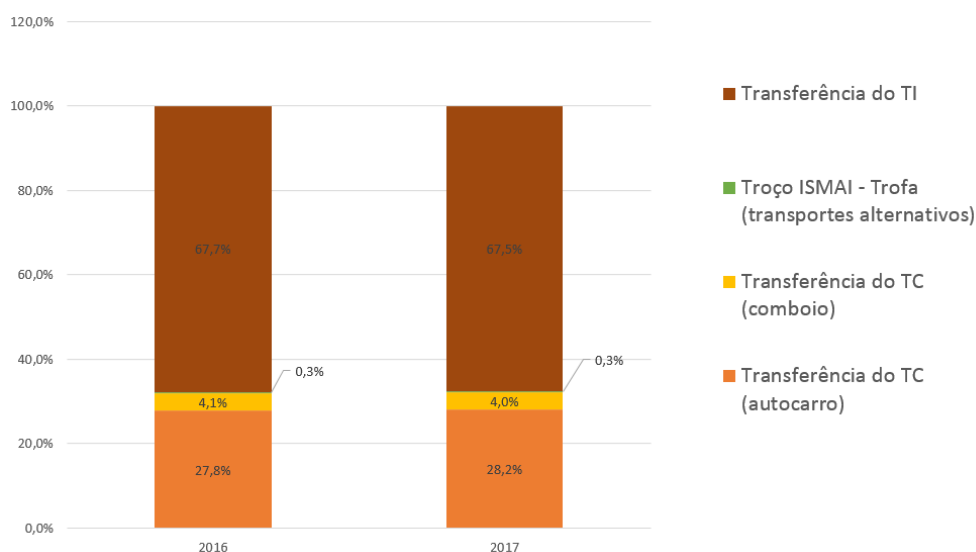
Emissões Evitadas a Nível Local

Com base na metodologia descrita, chega-se a um valor de 64.501 TonCO₂e evitadas em 2017 (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.

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, de 2016 a 2017, verificou-se uma redução do fator de emissão TI de 2,1% (média das taxas de crescimento/decrécimo das emissões do transporte rodoviário de 2012 a 2015 publicados no INERPA). O fator de emissão para o TI passou a ser, então, 590,44 gCO₂e por passageiro km em 2017. De relembrar que estes fatores compreendem o conjunto de emissões WTT (Well to Tank / Fonte ao Depósito) e TTW (Tank to Wheel / Depósito à Roda), bem como, as emissões de N₂O e CH₄ necessárias para o cálculo do CO₂ equivalente.

Emissões evitadas localmente



Emissões Evitadas a Nível 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)	2015	2016	2017
Transferência do TC (autocarro)	16 243	17 292	18 187
Transferência do TC (comboio)	2 548	2 548	2 548
Troço ISMAI - Trofa (transportes alternativos)	210	211	225
Emissões evitadas dos passageiros transferidos do TC	19 000	20 051	20 961
Emissões evitadas dos passageiros transferidos do TI	43 832	42 121	43 540
Emissões evitadas dos passageiros transferidos do TC e TI	62 832	62 172	64 501
Emissões associadas ao consumo de energia no MP (tração)	11 651	10 903	11 595
Emissões líquidas evitadas	51 181	51 269	52 906

Não conformidades

Em 2017 não foram emitidas quaisquer não conformidades por organismos externos na área do ambiente.

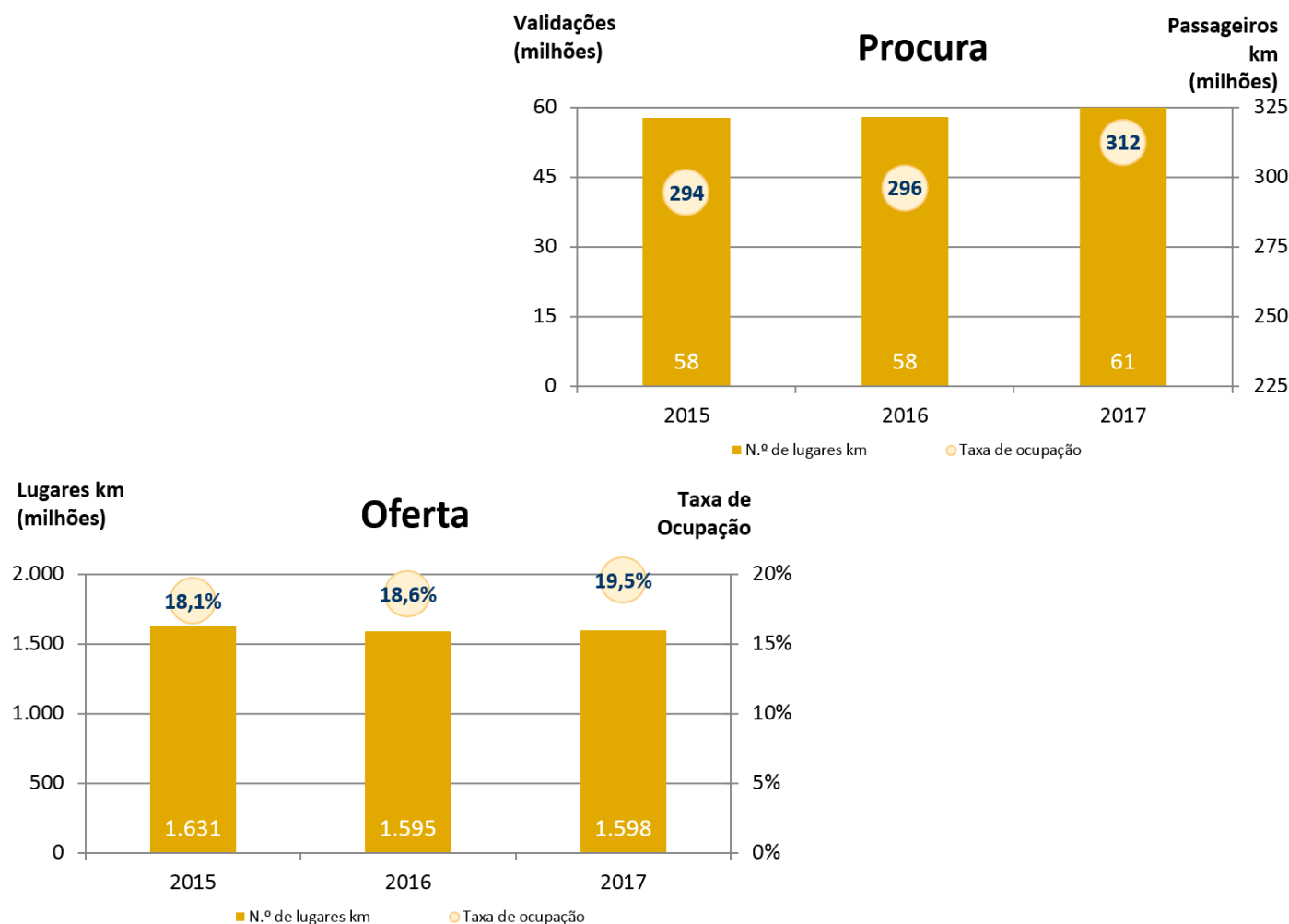
PERSPETIVA ECONÓMICA

Desempenho Operacional

Procura e Oferta

Em 2017, a rede em exploração comercial manteve-se inalterada ao nível da sua extensão (67km) mas ganhou uma nova estação – Estação VC Fashion-Outlet – Modivas, contando o sistema, desde julho de 2017, com 82 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 – 60,6 milhões e 312,5 milhões, respetivamente. Estes valores representam uma subida de 4,4% nas validações e 5,5% nos passageiros km. A oferta rondou os 7,0 milhões de quilómetros oferecidos, correspondendo a 1.598 milhões de lugares km, daqui resultando uma subida de 1,0pp na taxa de ocupação (19,5% em 2017 e 18,6% em 2016).



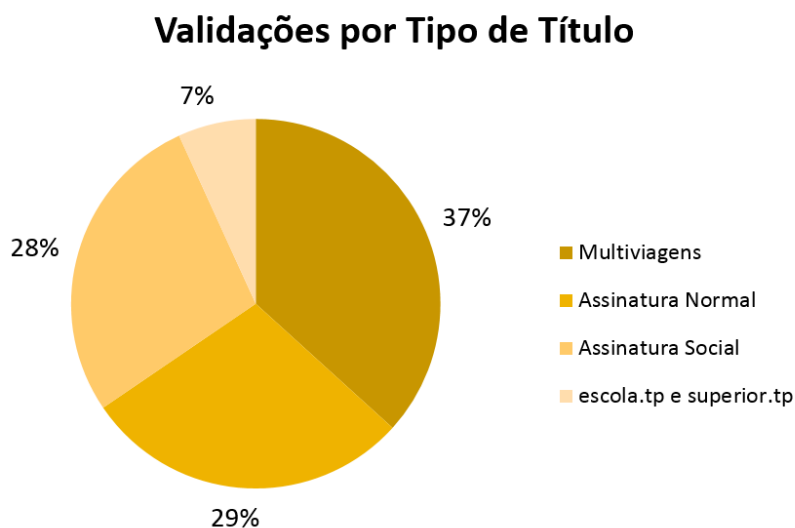
Também o Funicular dos Guindais teve um aumento da procura, registando-se um total de 640,8 mil validações, um aumento de 31,1% face a 2016. Em 2017 foram criadas novas modalidades de títulos, nomeadamente o Funi Júnior para crianças dos 5 aos 12 anos e o Pack Escolas com desconto para os Professores/Acompanhantes e para as crianças e jovens. Em 2017 registaram-se 602,0 mil lugares km oferecidos e 41,8 mil viagens oferecidas. A taxa de ocupação ronda os 29,8%, 7,8pp inferior ao valor registado em 2016.

Serviço Público de Transporte

Tarifário Social

Em 2017 o tarifário intermodal Andante sofreu um aumento médio ponderado de 1,5%. Relativamente ao Tarifário Social Andante (que permite descontos entre 25% a 60%), em 2017 extinguiu-se o tarifário sub23F, tendo sido implementado o tarifário sub23 (desconto de 25%) destinado a todos os estudantes do ensino superior até 23 anos (inclusive) matriculados em cursos oficialmente reconhecidos pelo Ministério que tutela o ensino superior.

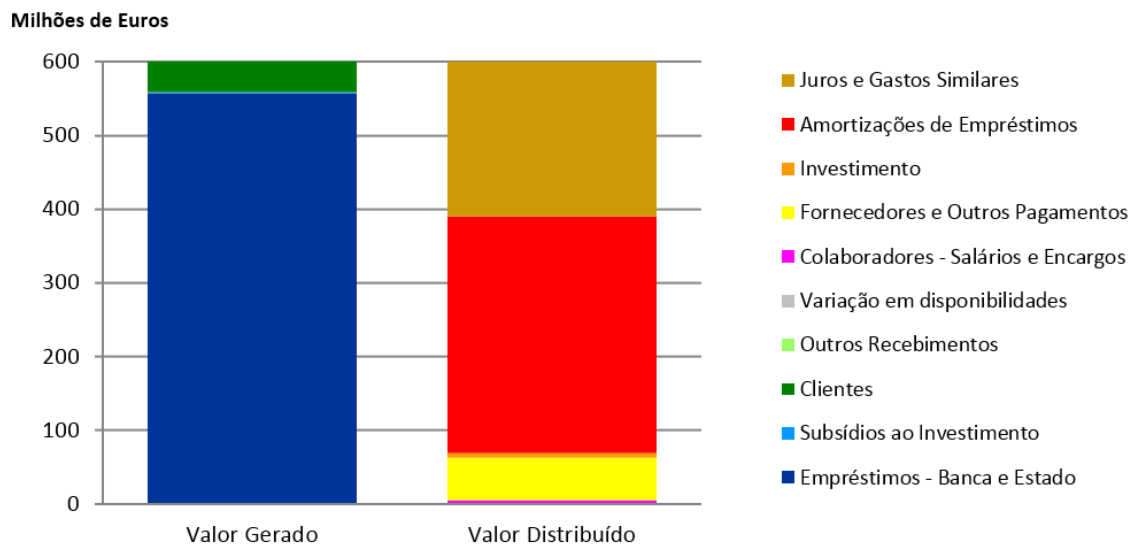
A proporção das validações efetuadas com títulos inerentes ao tarifário social representa cerca de 35% do total de validações. O tarifário social incorpora as assinaturas Social+, Estudante, Júnior, Sénior, 4_18@escola.tp e sub23@superior.tp. Os descontos atribuídos variam entre 25% e 60%.



Valor Económico Gerado e Distribuído

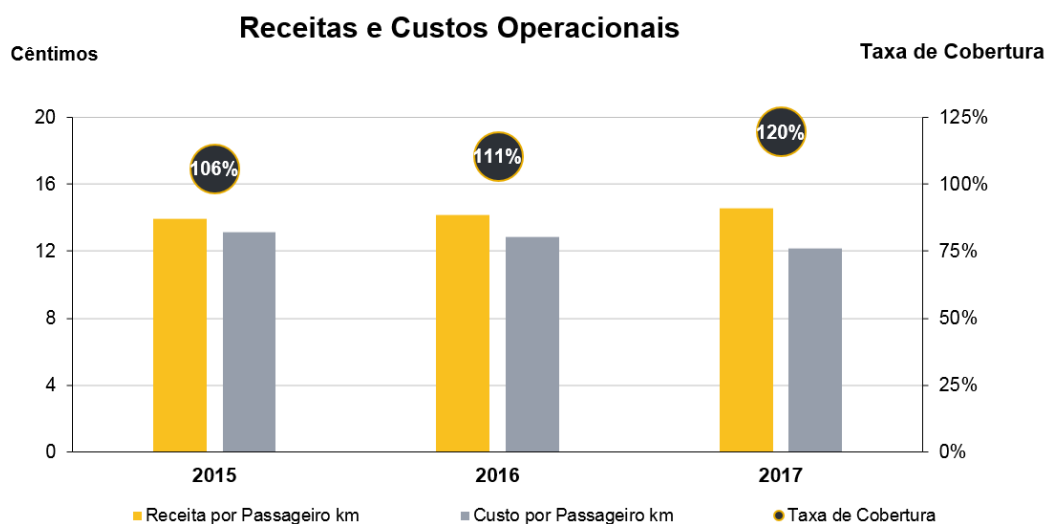
O valor económico gerado e distribuído (em milhões de euros) consta do gráfico abaixo (elaborado com base na Demonstração dos Fluxos de Caixa do Exercício Económico de 2017).

Valor Gerado e Distribuído



Resultados de Exploração

Em 2017 atingiu-se uma taxa de cobertura direta recorde (119,7%), representando uma subida de 9,1 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 93,0%, o que representa um défice de receitas na ordem dos 3,6 milhões de euros (1,5 milhões em 2016). 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, apesar de, ao contrário do que sucede em sistemas com taxas de cobertura similares, como Hong Kong e na China, o SMLAMP não poder rendibilizar os direitos de superfície associados às áreas adjacentes ao seu traçado.



Investimentos

O nível de investimento em 2016 ascendeu a 992,5 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. O volume de endividamento remunerado líquido no final de 2017 ultrapassou os 3,6 mil milhões de euros, comprovando que o capital social da empresa (7,5 milhões de euros) associado ao financiamento a fundo perdido concedido aquando do início do projeto não foi suficiente para fazer face aos custos de construção e exploração incorridos, sobretudo num contexto de inexistência de Indemnizações Compensatórias pelo Serviço Público exigido nas Bases da Concessão. No final de 2017, o maior financiador do Metro era o Estado (2.475 milhões de euros), através do IGCP - Agência de Gestão da Tesouraria e da Dívida Pública.

Subsídios à Exploração

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

Subsídios ao Investimento

Em 2017 apenas foram recebidos fundos do PIDDAC - Programa de Investimentos e Despesas de Desenvolvimento da Administração Central – no valor de 1,1 milhões de euros.

Benefícios Sociais e Ambientais – Valorização Económica

Os benefícios sociais e ambientais do Metro do Porto, em termos monetários e considerando apenas as resultantes da redução da emissão de CO₂e para a atmosfera, os ganhos de tempo dos clientes do Metro e a redução da pressão sobre o estacionamento, são de aproximadamente 180 milhões de euros. Para a valorização de cada tonelada de CO₂e evitada utilizou-se um valor de cerca de 7 euros (em 2017); 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)	2015	2016	2017
Redução de Emissões de GEE	0,4	0,4	0,4
Ganhos de tempo dos clientes do Metro	157,9	158,8	167,6
Redução da pressão sobre o estacionamento	10,9	11,0	11,6
Total dos Benefícios Sociais e Ambientais	169,2	170,2	179,6

RESPONSABILIDADE SOCIAL

Práticas Sociais Internas

A equipa

A 31 de dezembro de 2017, a Metro do Porto contava com 87 colaboradores ao serviço. Durante o ano de 2017 deu-se a integração nos quadros da Metro do Porto de três elementos ex-CP/Refer, a entrada de cinco estagiários, a saída de dois elementos que se encontravam a usufruir de licenças sem vencimento, uma saída por iniciativa do trabalhador e a saída de quatro elementos em regime de cedência ao TIP ou a outras entidades públicas.

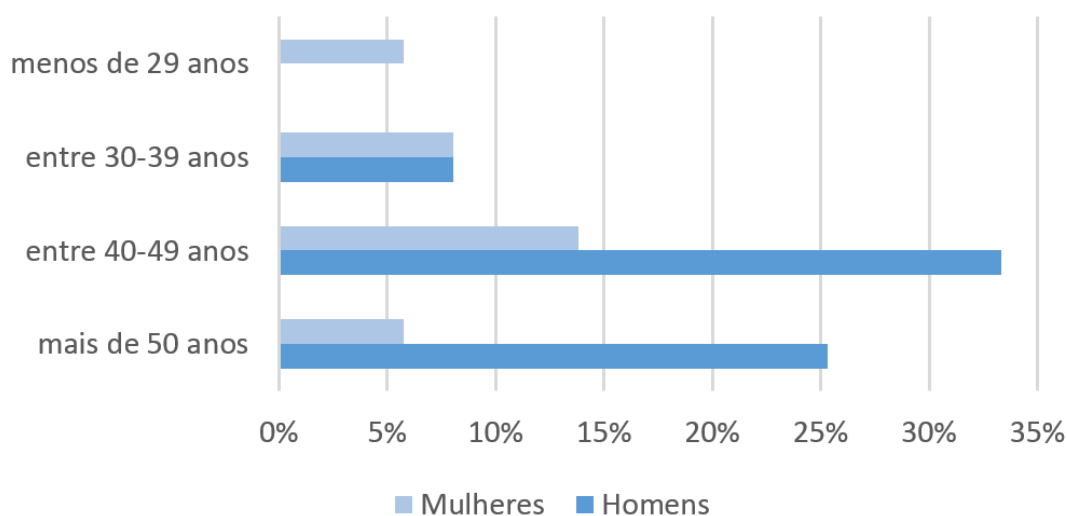
Incluindo elementos em Comissão de Serviço, colaboradores destacados no TIP, ACE, pessoal ex-CP/REFER não integrados em equipas MP e os Órgãos Sociais, os colaboradores da empresa totalizam 109.

Os indicadores reportados neste Relatório têm por base os 87 colaboradores ao serviço (exceto quanto à informação sobre benefícios e formação em que são considerados todos os colaboradores que deles usufruem).

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

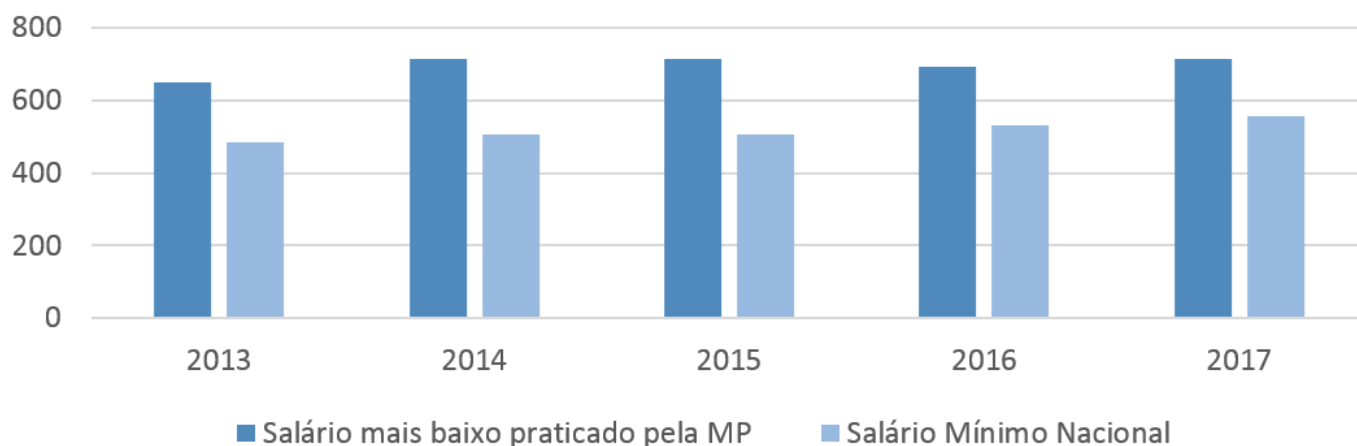
- sexo masculino = 67%
- contrato de trabalho sem termo = 90 %
- idade entre 30 a 49 anos = 63 %
- formação superior = 58%

Estrutura Etária

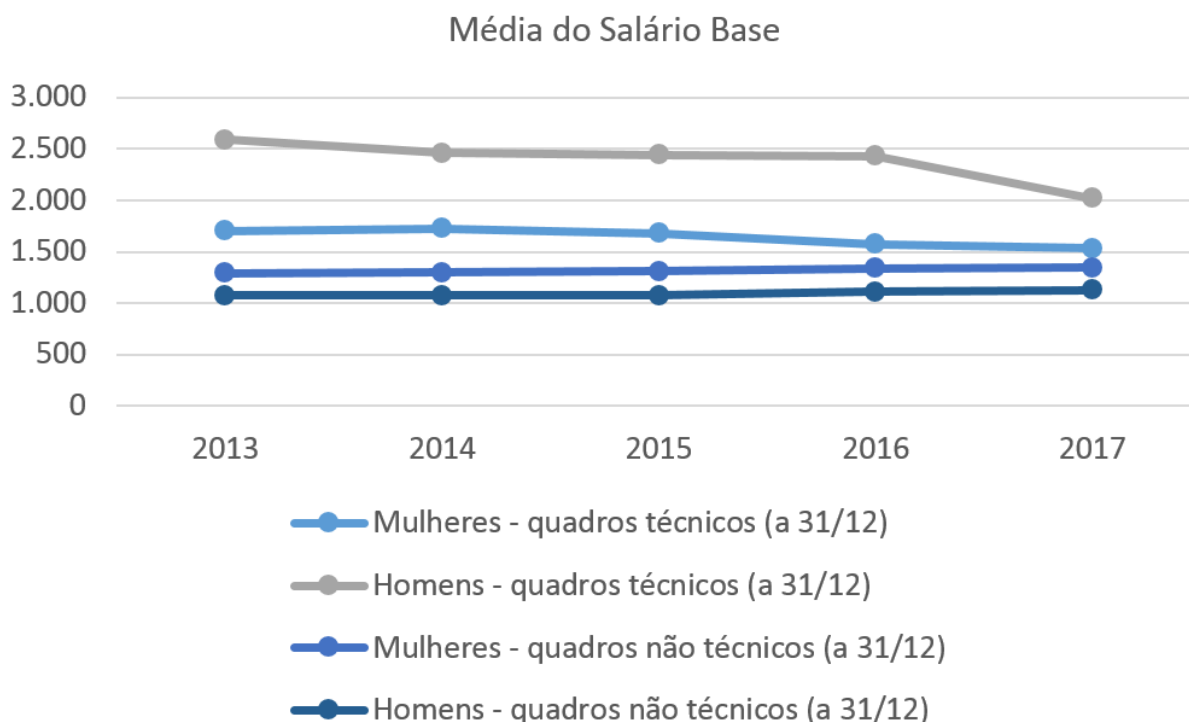


O salário mais baixo praticado pela empresa foi de 715,00 euros, 78 % acima do valor do salário mínimo nacional fixado em 557 euros em 2017.

Salário base



No que se refere aos 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. Os Quadros Não Técnicos Femininos, por exemplo, evoluíram 18€ enquanto os Quadros Não Técnicos Masculinos evoluíram 10€. No que se refere à proporção salarial entre géneros, as divergências entre Quadros atenuaram-se a favor dos Quadros Técnicos Femininos.



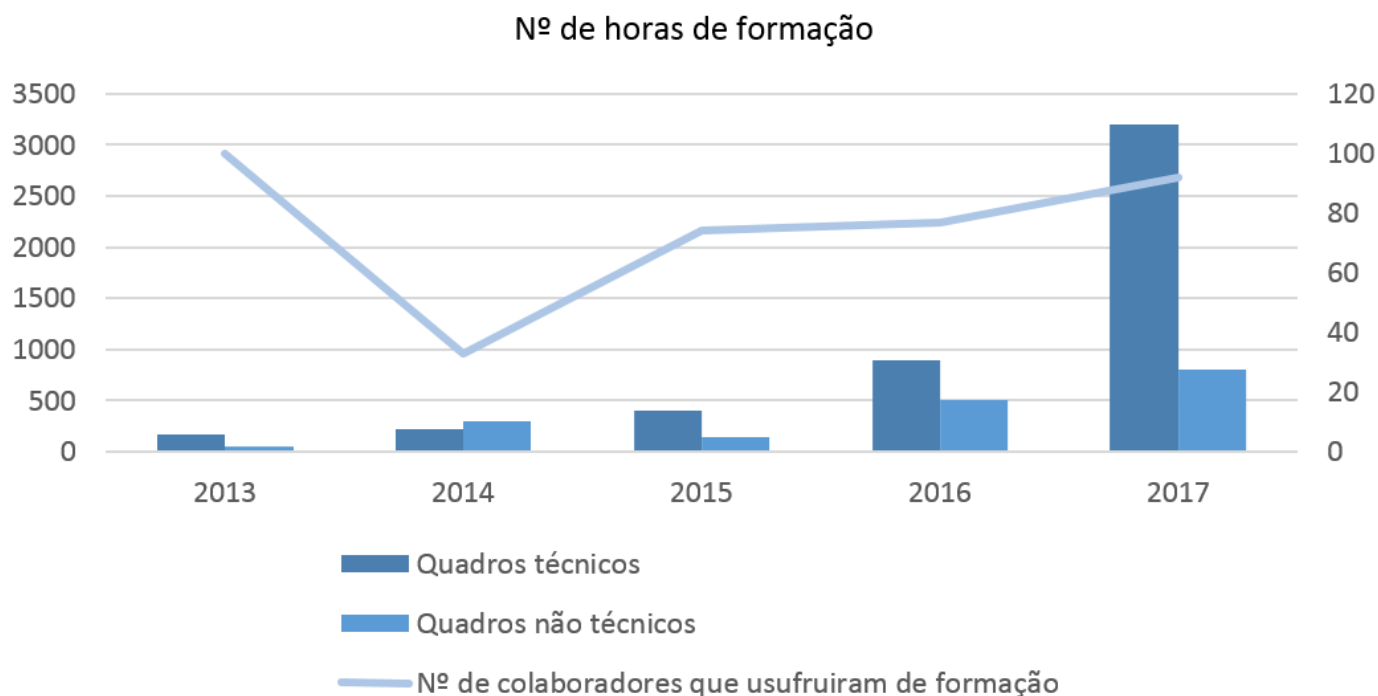
A Política Salarial a que a Metro do Porto, S.A. se encontra sujeito decorrente do estabelecido na Lei do Orçamento de Estado, cumpriu com o determinado no que respeita a:

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

- Ao abrigo art.º 21 da Lei do Orçamento de Estado de 2017 retomou à aplicação dos Instrumentos da Regulamentação coletiva de trabalho pelo que em julho de 2017 foram repostos em 50% os direitos adquiridos pelos colaboradores ex-CP/Refer.

Formação

No ano de 2017 a formação foi dinamizada e as metas atingidas, numa diversidade de áreas abrangidas, das quais se salientam algumas matérias novas como a Proteção de Dados, o Software BIM, o SNC-AP, a Gestão de Reclamações e o Desenvolvimento Pessoal.



Acordos de Negociação Coletiva

O SNTSF – Sindicato Nacional dos Trabalhadores do Setor Ferroviário é o representante de 13 trabalhadores (a 31 de dezembro de 2017). Em 2017 mantiveram-se trabalhadores integrados na equipa do Metro do Porto, mais concretamente, no Departamento de Exploração, estando 3 afetos à operação e 4 à gestão de autos.

Benefícios

No decorrer do ano de 2017, manteve-se o direito 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, nos termos do n.º 1 do artigo 102.º da Lei 7-A/2016, de 30 de março. O acréscimo de zonas tem um custo a suportar mensalmente pelo respetivo colaborador.

Em 2017, 78 colaboradores usufruíram de um seguro de saúde que incide sobre as despesas de hospitalização, ambulatório e medicamentos. O custo médio por colaborador foi de 289,26 euros.

Em 2017, também existiu o benefício do respetivo agregado poder usufruir igualmente do seguro de saúde com um custo estimado de 315,00 euros anuais para os cônjuges e de 220,50 euros para os descendentes.

Saúde e Segurança no Trabalho

Durante o ano de 2017, foram promovidas eleições para os RTSSMP, em junho, com lista única, de onde resultou a eleição dos respetivos elementos para o mandato 2017-2020.

As atividades no ano de 2017 foram desenvolvidas em duas vertentes:

1. Concretização de ações decorrentes de avaliações quer extrínsecas periódicas (auditorias internas, de conformidade legal e de certificação) quer intrínsecas das condições de SST existentes, ações estas provenientes de um contato diário com os trabalhadores.
2. Prossecução de uma análise mais integrada e focada das condições de Segurança e Saúde dos trabalhadores beneficiando de um histórico mais consolidado.

Este trabalho teve como corolário o conteúdo da consulta aos trabalhadores, feita através de um questionário online completamente anónimo, e elaboração de Parecer com base nos resultados obtidos onde são apontadas algumas linhas de ação e orientação futuras. Este ano foi dada ênfase a riscos não tangíveis, nomeadamente os riscos de âmbito psicossocial.

As principais atividades desenvolvidas pelos RTSSMP durante o ano de 2017 foram:

- campanha de redução de desperdício de plástico, concretizada através de oferta de copos térmicos individuais a todos os trabalhadores, aquisição de copos de vidro nas salas de reuniões e campanha de sensibilização para uso mais restrito de copos de plástico;
- acompanhamento do simulacro anual, no âmbito da implementação das medidas de autoproteção definidas na legislação em vigor, no edifício onde se localiza a sede da Metro do Porto, SA.;
- acompanhamento da visita anual da médica de Medicina no Trabalho e implementação das oportunidades de melhoria identificadas neste processo, nomeadamente a dotação de alarme no WC das PMR;
- realização de duas consultas anuais no âmbito da aferição da segurança dos equipamentos de trabalho enquadrados no D.L. 50/2005;
- continuação do:
 - controlo mensal de contratos de higienização das instalações sanitárias;
 - controlo mensal do 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).

Práticas Sociais Junto da Comunidade

Impactos no Mercado de Trabalho

Em 2017, estimou-se um impacto no mercado de trabalho na ordem dos 876 postos de trabalho criados e/ou mantidos direta e indiretamente. Cerca de 75% 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 vigilância, segurança e fiscalização, na manutenção, no Funicular dos Guindais e no serviço de transportes alternativos.

Benefícios Sociais – Ganhos de Tempo e Redução da Pressão sobre o Estacionamento

Existem múltiplos benefícios sociais decorrentes da implementação de um sistema de Metro: diminuição do tempo de viagem, redução do número de acidentes rodoviários, 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 (não foram analisados 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 a posição de 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 5,5% de 2016 para 2017. Sabendo que cada passageiro do Metro alcança ganhos de tempo na ordem das 199 horas por ano, calculou-se uma poupança de cerca de 37 milhões de horas em 2017. No que respeita à diminuição da pressão sobre o estacionamento, estima-se uma redução de 14 mil automóveis em toda a AMP, equivalendo a aproximadamente 23 milhões de horas de estacionamento.

Investigação e Desenvolvimento

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 com 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 neste troço para os quais a energia é transferida: é essa limitação espacial e temporal que o projecto que se está a desenvolver pretende ultrapassar.

Quando estes estudos estiverem concluídos, será instalado um piloto numa subestação da rede.

NAVMETRO

O sistema NAVMETRO - Sistema Complementar de Informação e Navegação na Rede 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 de todo um conjunto de informações gerais que anteriormente não lhes eram acessíveis, bem como a um encaminhamento através do som de pássaros emitido por um conjunto de dispositivos sonoros, discretamente implantados nos ponto-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 Atendimento Geral 'Olá Metro' e é gratuito para clientes com dificuldades 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.

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

Segurança na Operação

Safety

No ano de 2017 registaram-se um total de 228 acidentes no SMLAMP, sendo 85 acidentes de circulação e 143 acidentes com clientes em zonas públicas.

Relativamente a 2016, em que ocorreram 183 acidentes, verificaram-se mais 45 acidentes no total, tendo-se verificado mais 17 acidentes de circulação e um aumento de 28 acidentes em zonas públicas.

Dos 85 acidentes de circulação, 51 deveram-se a acidentes com clientes nos veículos (60%), 20 foram colisões (24%) e 14 acidentes com peões (16%). No que se refere a material circulante, 64 ocorreram com veículos Eurotram (75%) e 21 com veículos Tram-Train (25%).

O índice do n.º de acidentes por milhão de km percorridos em 2017 foi de 12,2, tendo-se verificado um aumento relativamente a 2016 (9,8).

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, nomeadamente em veículos Eurotram, em grande parte na sequência de frenagens (para evitar outro tipo de acidentes ou por motivos de ordem técnica), bem como a entalamento em portas no momento do arranque dos veículos. O n.º de acidentes no interior dos veículos em 2017 (51) foi superior ao verificado em 2016 (38).

No que se refere a colisões, verificaram-se 20 em 2017, mais 1 do que em 2016. 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 da sinalização semafórica (passagem em vermelho) ou atravessamento em local não autorizado. A linha onde ocorreram mais colisões foi a A-Azul (10 casos, 4 dos quais na rotunda do Mercado, sendo que esta rotunda foi objeto de intervenções por parte da Metro do Porto em 2017), seguida da linha B-Vermelha (5 casos), F-Laranja (2 casos) e C-Verde, D-Amarela e E-Violeta (1 caso em cada).

Em 2017 o número de acidentes com peões foi de 14, mais 3 do que em 2016 (11 casos).

Destes acidentes resultaram 2 vítimas mortais, tendo um destes acidentes características de suicídio (à semelhança do que já tinha ocorrido em 2016).

Os 143 acidentes com clientes em zonas públicas, deveram-se na sua grande maioria a quedas, tendo ocorrido 50 em escadas mecânicas, 49 em escadas fixas, 24 nas plataformas/cais, 9 em outros pisos de estações subterrâneas, 10 na via e 1 em troço interestações.

O maior incremento relativamente ao ano anterior foi nos acidentes em escadas fixas (49 vs 32).

Nas zonas públicas obteve-se o índice do n.º de acidentes por milhão de validações ascendeu a 2,36.

Comparativamente a 2016 (1,98) verificou-se um aumento deste indicador.

Dos acidentes na rede resultaram um total de 201 feridos, (152 em 2016), tendo sido registadas 2 vítimas mortais, tal como já mencionado.

No quadro abaixo apresentam-se os dados da sinistralidade na rede do SMLAMP relativos aos últimos 6 anos, constatando-se que 2017 foi o ano em que se verificou uma maior sinistralidade.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
nº Total Acidentes	177	182	202	185	183	228
Acid. circulação	68	76	81	84	68	85
Acid. circ./106 kms	9,58	10,82	11,28	11,8	9,8	12,2
Acid. Zonas Públicas	109	106	121	101	115	143
Acid. Z. Púb./106 validações	1,97	1,86	2,13	1,73	1,98	2,36
N.º feridos	148	165	184	155	152	201
N.º mortos	0	2	0	0	2	2

Security

Uma rede de 6 linhas que cobre um vasto território de 7 concelhos da Área Metropolitana do Porto, que serviu mais de 60 milhões de Clientes em 2017 e que, para além de todas as suas infraestruturas de apoio, parques de estacionamento e equipamentos técnicos e de sistemas, é operada diariamente por uma frota de 102 veículos

detendo um conjunto de 82 estações, das quais 67 são estações plenamente abertas e em superfície, obriga necessariamente a um controlo e vigilância diários que envolvem muitos meios tecnológicos e humanos.

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

No âmbito do Contrato da Subconcessão da Operação e Manutenção do Sistema de Metro Ligeiro da Área Metropolitana do Porto (SMLAMP) e do respetivo Quinto Aditamento que vigorou durante o ano de 2017, as atuações e atividades de Security incluíam as tarefas e obrigações a cargo da Prometro, S.A. que se relacionavam com a proteção e auxílio a clientes e a proteção de bens do SMLAMP. Deste modo, 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 em serviços móveis em toda a rede, tendo sido assegurado pela prestação de serviços de Security e de tarefas de vigilância diretamente subcontratadas pela Prometro, S.A. à empresa de segurança privada Prosegur, Lda., para cumprimento dessas obrigações de segurança e de vigilância do Contrato da Subconcessão. Por mais eficazes que sejam as atuações de Security, não é possível evitar na totalidade atuações de incivilidade ou similares, que, inevitavelmente, ocorrem e podem ocorrer na rede do Metro do Porto em qualquer altura. Assim sendo, em linha com o que se verificou nos anos anteriores e em termos meramente quantitativos, as ocorrências de incivilidade mais verificadas em todo o ano de 2017 foram as obstruções das portas dos veículos da frota em período de operação comercial (187 registos), os apedrejamentos a veículos ou equipamentos da rede (127 registos) e os furtos de equipamentos (45 registos). Além destas atuações de incivilidade registaram-se também distúrbios de vária ordem (50), agressões (42) ou situações de obstáculos na via (39) e ainda alguns episódios de “train surfing” (cerca de 20 registos detetados em todo o ano).

No que diz respeito a esta componente da segurança relacionada com a proteção e auxílio a Clientes a atuação em 2017 permitiu manter registos de perceção de segurança por parte dos Clientes muito similares aos de 2016. Uma maior satisfação quanto às condições de segurança nas estações e veículos ficou assim expressa nos dois Inquéritos de Satisfação do Cliente realizados nos meses de abril e novembro de 2017, onde a satisfação registada ao nível do fator “Segurança” foi similar à declarada no ano anterior e até registando um incremento muito ligeiro de 1,1 p.p. nesse fator, atingindo um índice de satisfação de 71,0%. A insatisfação nesta área foi mais referida em relação às estações do que em relação aos veículos, confirmando o impacto positivo, junto dos Clientes, da adoção de esquemas de reafectação de alguns turnos de serviços que estavam afetos à vigilância de estações ao reforço da vigilância no interior dos veículos no período da tarde/noite de modo rotativo e em todas as linhas.

Concorrendo para este registo de melhor eficácia deve também assinalar-se a atuação essencial das equipas de Security nas Operações Especiais implementadas em dias de eventos de grande afluência de Clientes à rede de Metro, de modo a assegurar as condições indispensáveis à segurança das pessoas e bens no SMLAMP nesses dias. Todas estas atuações foram garantidas por medidas de reafectação de meios previamente articuladas entre a Subconcessionária e a Metro do Porto, sendo que, nesse domínio de prevenção e atuação, destacam-se as Operações Especiais implementadas nos dias de jogos de futebol no Estádio do Dragão, na etapa do Rally de Portugal realizada no centro do Porto, nas Corridas da Mulher e de S. Silvestre (eventos de habitual elevada afluência de público através do Metro), na semana da Queima das Fitas do Porto, durante o evento internacional

Red Bull Air Race, para além da tradicional Operação Especial de Passagem de Ano e da habitual operação de serviço noturno MOVE Porto.

Face a 2016 foi possível controlar um pouco melhor algumas das incidências verificadas, reduzindo-as nomeadamente ao nível do registo de penduras (-25 casos de “train surfing”) e de furtos a Clientes (-9 casos), mas também nos furtos de equipamentos da rede (-38 casos). Por outro lado, verificou-se um aumento de feridos ligeiros (+44), associados a mais acidentes com Clientes no interior de veículos (+12 casos) e a acidentes em zonas públicas da rede do Metro (+23 casos), principalmente quedas devido a travagens bruscas ou em escadas de estações.

Por se inserir na própria função e missão das forças policiais, alguns serviços de vigilância foram também diretamente contratados pela Metro do Porto à Polícia de Segurança Pública (PSP). Destes destacam-se, designadamente, a presença da PSP no Posto Central de Comando da rede do Metro do Porto, de modo a tornar mais eficazes as tomadas de decisão junto do Comando Metropolitano da PSP quando se torna necessário despoletar ordens de ação em que a intervenção policial na rede do Metro se mostra fundamental. Essa atuação da intervenção policial verificou-se também ao nível de atuações pontuais programadas, designadamente as destinadas ao apoio a operativas especiais de fiscalização de títulos de transporte implementadas pela Metro do Porto, e as de patrulhamento e segurança pública assegurada, nas estações e veículos, durante as noites de fim-de-semana em que decorreu mais uma edição do MOVE Porto, o serviço noturno de Metro nas noites de sextas e sábados no troço entre a Senhora da Hora e Estádio do Dragão e em toda a Linha D.

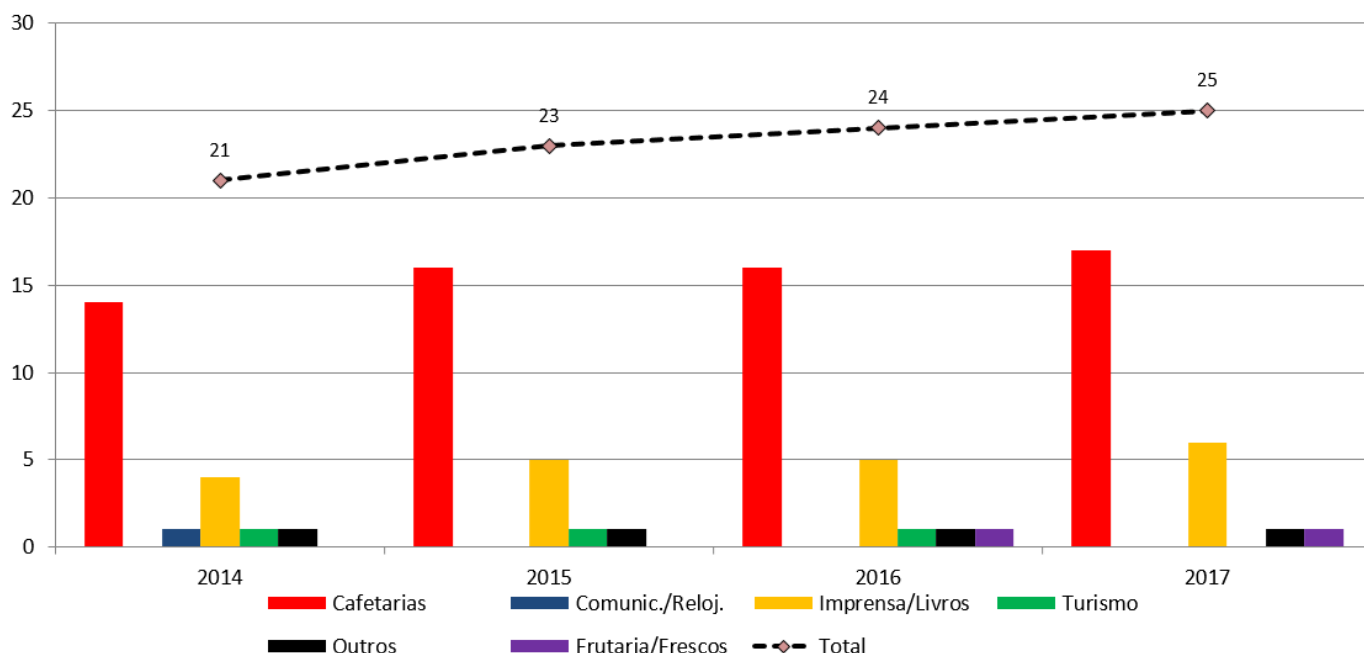
Espaços Comerciais

No final de 2017 estavam em exploração na rede de Metro um total de 25 lojas, para além de diversos equipamentos de serviços em vending machines (46), das várias máquinas ATM –com mais 21 equipamentos instalados em 2017 e assim perfazendo 43 máquinas distribuídas por diversas estações e funicular dos Guindais – e do serviço automático de cacifos de bagagens disponível na estação Trindade.

Esta diversidade de serviços de retalho representou um crescimento sustentado e muito significativo no período de uma década, para uma rede de poucos espaços disponíveis para lojas em estações subterrâneas, já que, até 2007, a rede de Metro apenas tinha duas cafetarias, uma na estação Casa da Música e outra na Trindade.

Em 2017 foram abertas 6 novas lojas, complementando a oferta desses serviços e incrementado ainda mais as condições de conforto e conveniência dos clientes que utilizam o Metro. Além destes espaços, os serviços complementares prestados incluíram a distribuição diária do jornal gratuito Destak em várias estações e a realização de eventos publicitários e comerciais pontuais em algumas estações.

Evolução nº espaços comerciais (2014-2017)



Sinalética e Informação ao Público

Com a entrada em serviço da 82ª estação da rede do Metro do Porto, ocorrida em 27 de julho de 2017, além da preparação e execução de todos os novos suportes e aplicações de sinalética dessa nova estação construída entre Mindelo e Modivas Centro, teve de ser desenvolvido um programa de ajustamento de informação ao nível da sinalética, incluindo a revisão e conceção gráficas e a quantificação das produções de sinalética necessárias à atualização da informação ao público decorrentes da integração dessa nova estação na rede de Metro.

Sendo uma estação que serve diretamente o Vila do Conde Porto Fashion Outlet, permitindo acessos diretos a este complexo comercial em pouco mais de 25 minutos de viagem a partir da estação Trindade e em menos de 15 minutos a partir da estação Póvoa de Varzim, a atualização de sinalética necessária impôs também um trabalho prévio de projeto de articulação da informação e do encaminhamento entre esses dois espaços.

Nomeadamente ao nível da identidade e do encaminhamento dos clientes entre esses dois equipamentos, os trabalhos passaram pela definição de nomenclaturas na estação e pela revisão da informação relativa ao serviço expresso da Linha B, pois nova estação também passou a contemplar os serviços B expresso em todos os dias da semana. Todas as representações de rede existentes em todas as estações e veículos, as tabelas dos horários, os mapas e as informações de zonamento, bem como a informação ao público sonora e dinâmica tiveram de ser revistas e atualizadas em todo o Sistema da Metro do Porto para a entrada em serviço comercial dessa nova estação.

Ao nível das intervenções de sinalética, a abertura desta nova estação possibilitou ainda a introdução da primeira aplicação de naming na rede da Metro do Porto. Através da venda temporária do direito de associação da marca VC Fashion Outlet à nova estação, acordada como contrapartida e inserida no âmbito do Protocolo para a Construção da Nova Estação Modivas Norte, ficou definida a designação da nova estação como “VC Fashion Outlet / Modivas”.

Essa primeira decisão de naming para a nova estação implicou o ajustamento de todos os suportes e aplicações de sinalética em que a designação da nova estação surgia, nomeadamente em toda a rede de estações e na frota de veículos da Metro, e obrigou ao estudo detalhado da definição de regras e de especificações de desenho e representação de logotipos ou nomes das marcas nas aplicações de sinalética do Metro. Como consequência, procedeu-se também em 2017 a atualizações do Manual de Sinalética e Informação ao Público neste nível de comunicação para, entre outras revisões inerentes à inclusão de uma nova estação e informação de serviços, se incluírem as regras aprovadas e destinadas à utilização de marcas comerciais de modo a manter a identidade gráfica e a uniformidade de linguagem nas peças de informação ao cliente.

Aproveitando primeira experiência de naming e o trabalho efetuado nesse contexto foi ainda possível concluir um outro acordo da mesma natureza com o novo Centro Via Rápida, recentemente inaugurado junto da estação Viso, passando essa estação a designar-se “Via Rápida / Viso”, assim assegurando receita adicional para a Metro do Porto S.A..

Estas mudanças com impacto na sinalética procuraram também contribuir para uma melhor eficiência e sustentabilidade de uso do serviço de Metro, genericamente através de uma melhor referenciação de localização e consequente estímulo à utilização do transporte público para aceder a esses locais.

Eventos Culturais

Ao longo dos anos a Metro do Porto tornou-se um palco que tem recebido as mais diferentes formas de arte não tendo 2017 sido exceção. Realizaram-se na rede do Metro do Porto 513 eventos relacionados com a música, dança, teatro, poesia, exposições de pintura e fotografia. Neste particular realce para a exposição “Centenários”, da autoria de Marcos Garcia, exposição de imagens de grandes formatos, que esteve patente na Estação do Bolhão durante um mês - mostra fotográfica com mais de 20 retratos, com a particularidade de todos os participantes já terem ultrapassados os 100 anos de idade.

Em 2017 a programação das estações culminou com a celebração do 15º Aniversário da Metro do Porto, realizado no dia 7 de dezembro, integrando um direto da rádio RFM na Estação da Trindade. Durante o dia houve música e animação ao longo da rede, terminando com uma festa na Estação de São Bento (aberta ao público em geral).

Reclamações

A análise e tratamento sistemático tanto das reclamações como das sugestões que nos são dirigidas pelos

nossos clientes constitui, desde o início da operação comercial regular do Metro do Porto, um instrumento fundamental para a tomada de conhecimento de problemas e identificação das áreas que exigem uma abordagem mais aprofundada de modo a acrescentar valor e contribuir para uma maior satisfação global do utilizador.

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

O facto de o SMLAMP ser um sistema completamente aberto, sem qualquer barreira para controlo de acessos e com um sistema de bilhética totalmente intermodal na Área Metropolitana do Porto (Andante), acaba por estar na origem da maioria das reclamações relacionadas com autos recebidas desde o início da operação comercial. De facto, os motivos que são consecutivamente alegados pelos reclamantes continuam em linha com os invocados em anos anteriores nomeadamente o desconhecimento particular do sistema, o esquecimento, a pressa, o desconhecimento geral e, a interação dos clientes com as máquinas de bilhética:

Bilhética: 355

Desconhecimento (geral do Sistema): 55

Desconhecimento (particular do Sistema): 775

Esquecimento: 704

Pressa: 596

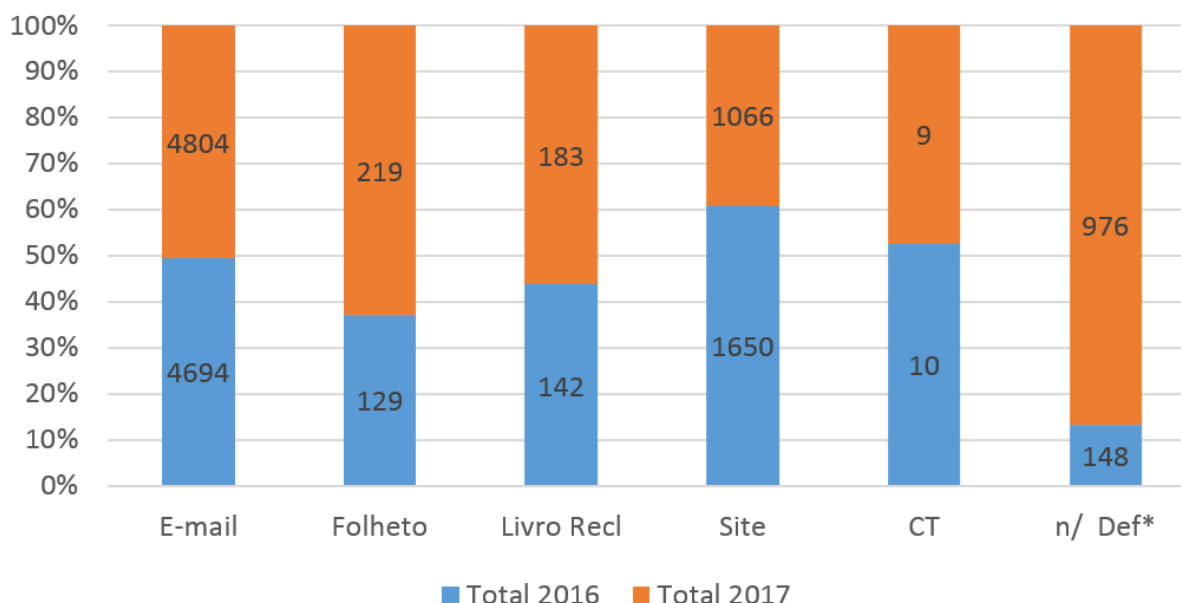
As reclamações relacionadas com os motivos acima referidos representam cerca de 34% de um universo de 7.257 reclamações recebidas em 2017.

No entanto, e tal como já acima referido, o feedback desta empresa à reclamação e à sugestão tem assumido um papel relevante na difusão do conhecimento geral do sistema de transporte e das regras de utilização por parte dos clientes, enquanto utilizadores, e também formação do utilizador enquanto consumidor, quanto aos seus direitos e obrigações. Este fator tem vindo a ser preponderante na redução do número de reclamações recebidas, sobretudo da parte dos utilizadores habituais, uma vez que se manteve, em 2017, a 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 para a reclamação, (conforme consta do DL 156/2005, de 15 de setembro, com as alterações introduzidas pelo D.L. 371/07, de 6 de setembro), a verdade é que o Cliente tem elegido preferencialmente, a via digital para exercer esse direito.

ORIGEM DA RECLAMAÇÃO 2016/17



Nota: o registo "N/Def" no gráfico reporta a reclamações que ainda não receberam classificação.

A Reclamação como Proteção do Cliente

A Lei de Defesa do Consumidor - Lei n.º 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 pelos Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de novembro, e Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho, 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 verem esclarecidos os seus direitos e reciprocamente, através do efeito didático da resposta, os seus deveres.

Resolução Extrajudicial dos Conflitos de Consumo

A Lei 144/2015, de 08 de setembro, aprovou o novo enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução alternativa (extrajudicial) de litígios de consumo, criando em Portugal a Rede de Arbitragem de Consumo e estabelecendo um dever de informação a prestar pelas empresas fornecedoras de bens ou prestadoras de serviços

aos consumidores. Esse dever de informação consiste, no dever de informar os consumidores relativamente às entidades de RAL disponíveis ou a que se encontram vinculados por adesão ou por imposição legal decorrente de arbitragem necessária.

Assim, no cumprimento do estipulado na legislação suprarreferida, foi colocada no site da Metro do Porto, S.A., bem como nas lojas Andante, informação sobre a Entidade com competência territorial para dirimir os conflitos de consumo na Área Metropolitana do Porto – O CICAP – Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto – reconhecido, de resto, pela Comissão Europeia como um Organismo Responsável pela Resolução Extrajudicial de Litígios de Consumo.

Em 2017, desde a data de divulgação da informação, apenas um Cliente recorreu a este Centro de Arbitragem para ver dirimido o litígio com a Metro do Porto sobre uma questão decorrente da operação comercial.

Infrações

Transgressões por Falta de Título de Transporte Válido

Em 2017 foram fiscalizados 1 990.600 clientes, um acréscimo de 34,9% de fiscalizações face a 2016.

Do total de fiscalizações efetuadas resultou a emissão de 28 532 autos de notícia, número que, face ao ano anterior, representa um aumento de autuação em cerca de 3,7%. Este aumento do número de autos está diretamente relacionado com o incremento de fiscalização em troços de rede e estações onde o histórico de fraude é mais elevado:

Quadro Comparativo

Ano	2016	2017	Δ%
N.º de Fiscalizações	1.475.130	1.990.600	34,94%
N.º de Autos	27.501	28.532*	3,75%
Infração: Tipo - Sem Título	21.224	20.532	-3,26%
Infração: Tipo - Não Validado	1534	2077	35,40%
Infração: Tipo - Além Zona	1447	1998	38,08%
Infração: Tipo - Sem Viagens	3296	3925	19,08%

*Nota: Dados retirados da BD de Gestão de Autos após atualização em junho de 2018

Face a estes números, destacamos que em 2017, relativamente à infração tipificada como “Sem Título”, - ou seja, infração levada a cabo por passageiros sem qualquer título de transporte - se registou um decréscimo desta infração situado nos 3, 26 pontos percentuais face a 2016. Todavia, face ao total de autos de notícia registados em 2017, a infração sem qualquer título representa, ainda assim, 72,2% do universo dos autos emitidos. De referir que, ao longo de 2017, se distribuíram as equipas no terreno em horários de maior utilização do transporte, possibilitando maximizar a presença da fiscalização junto dos infratores intencionais em todas as Linhas da rede.

Satisfação dos Clientes

Até 2017, o Estudo de Satisfação dos Clientes foi um trabalho realizado pela Subconcessionário Prometro tendo, na sequência do novo concurso para a subconcessão para o período de 2018 a 2025, essa responsabilidade passado para a Metro do Porto, S.A..

A Pontualidade foi o fator mais elogiado pelos utilizadores do metro no Estudo de Satisfação efetuado em 2017 realizado por uma entidade independente a uma amostra total constituída por 1732 indivíduos num universo constituído pelos utilizadores do serviço de Metro do Porto, nas linhas em funcionamento entre os dias 20 e 26 de março de 2017 (1º semestre) e 20 e 26 de novembro de 2017 (2º semestre) e cujos resultados continuam a evidenciar um nível elevado na Média Global de Satisfação dos Clientes (83,1%) e no Índice Global de Satisfação Ponderado (79,2%).

Perfil de Utilização

O cliente tipo do Metro do Porto declarado no estudo caracteriza-se como sendo do sexo feminino (62,2%) e jovem, com idade média situada nos 32 anos, pertencente à classe média alta (38,8%) e detendo instrução escolar ao nível do 11º/12º Ano (45,8%). 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 2017 mais de metade dos clientes (67,4%) tinha entre 15 e 34 anos; e 38,6% 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 28,5% dos clientes, seguindo-se por ordem decrescente de utilizadores, os residentes em Vila Nova de Gaia (19,6%), Matosinhos (12,5%), Gondomar (9,7%), Maia (8,0%), Vila do Conde (4,8%) e Póvoa de Varzim (2,4%).

Satisfação face ao Serviço Prestado

A Média Global Anual de Satisfação apurada em 2017 aumentou mais de 4 pontos percentuais face à média global de satisfação declarada pelos utilizadores em 2016, sendo os elevados níveis de satisfação dos passageiros do Metro do Porto quanto à perceção que detinham dos benefícios do Metro para a sociedade (96,3%) e para o ambiente (93,3%) particularmente notáveis.

A responsabilidade social da empresa continuou assim a ser muito bem avaliada, tanto social como ambiental-mente não sendo, por isso mesmo, de estranhar os elevados níveis de Confiança (80,0%), Lealdade (94,4%) e de Imagem Social (94,4%) bem como o facto de cerca de 94,4% dos inquiridos do Estudo de Satisfação realiza-do em 2017 tencionarem continuar a utilizar o Metro do Porto e recomendarem 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 - 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, o nosso sincero agradecimento.

Este Relatório é complementado pelo Relatório e Contas 2017, onde existe informação detalhada sobre o de-sempenho operacional e financeiro da Empresa, bem como um conjunto de informação relativa à governação da sociedade, nomeadamente no que respeita aos Princípios de Bom Governo aos quais a Empresa se encontra sujeita. O Relatório de Sustentabilidade apenas é produzido em versão digital e encontra-se disponível para consulta no site da Empresa.

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

Para esclarecimentos ou sugestões:

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

ANEXOS

Índice GRI G4

GRI	Indicador	Tipo	Pág.
1.	ESTRATÉGIA E ANÁLISE		
1.1	Declaração do Presidente	E	4-5
1.2	Descrição dos impactos, riscos e oportunidades	E	
2.	PERFIL ORGANIZACIONAL		
2.1.	Nome da Organização	E	6-11
2.2.	Principais serviços	E	6-11
2.3.	Estrutura operacional	E	6-11
2.4.	Localização da sede	E	6-11/51
2.5.	Países ou regiões onde opera	E	6-11
2.6.	Tipo e natureza jurídica da propriedade	E	6-11
2.7.	Mercados servidos	E	6-11
2.8.	Dimensão da Organização	E	6-11
2.9.	Mudanças no período do Relatório	E	6-11
2.10.	Prémios recebidos no período do Relatório	E	6-11
3.	PARÂMETROS DO RELATÓRIO		
3.1.	Período coberto pelo Relatório	E	6
3.2.	Data do Relatório anterior	E	
3.3.	Ciclo de emissão	E	
3.4.	Dados para contacto	E	
3.5.	Processo de definição do conteúdo	E	51/59
3.6.	Limite do Relatório	E	
3.7.	Declaração sobre limitações específicas	E	
3.8.	Base para elaboração do Relatório	E	
3.9.	Técnicas de medição, hipóteses técnicas	E	
3.10.	Reformulações relativamente a Relatórios anteriores	E	
3.11.	Mudanças significativas em comparação com anos anteriores	E	
3.12.	Tabela GRI	E	52-54
3.13.	Verificação externa	E	
4.	GOVERNAÇÃO E COMPROMISSOS		
4.1.	Estrutura de governação	E	
4.2.	Estrutura de governação e cargos executivos	E	
4.3.	Número de membros independentes ou não-executivos	E	
4.5.	Recomendações e orientações	E	
4.6.	Processos para evitar conflito de interesses	E	
4.7.	Processo para determinação das qualificações para definição estratégica	E	
4.8.	Declaração da missão, valores e códigos de conduta	E	7-10
4.9.	Procedimentos de supervisão	E	
4.10.	Processos de auto-avaliação de desempenho	E	
4.11.	Princípio da Precaução	E	
4.12.	Cartas e Princípios	E	
4.13.	Participação em associações e organismos nacionais e internacionais	E	3
4.14.	Grupo de stakeholders	E	13-19
4.15.	Base para identificação dos stakeholders	E	13-19
4.16.	Relacionamento com os stakeholders	E	13-19
4.17.	Principais temas e preocupações dos stakeholders	E	13-19

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	20-21
EN4	Consumo de energia indirecta	E	20-21
EN5	Energia economizada	A	20-21
EN6	Iniciativas para redução do consumo de energia	A	20-21
EN7	Iniciativas para reduzir o consumo de energia indirecta	A	20-21
EN8	Consumo de água	E	21-22
EN9	Fontes hídricas afectadas	A	21-22
EN10	Percentagem de água reciclada	A	21-22
EN11	Áreas posuídas, 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	26-30
EN17	Outras emissões indirectas de GEE	E	26-30
EN18	Iniciativas para reduzir as emissões de GEE	A	26-30
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	23-25
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	30
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	32-33
EC2	Implicações financeiras das mudanças climáticas	E	
EC3	Plano de pensões	E	
EC4	Ajuda financeira significativa recebida do governo	E	34
EC5	Variação do salário mais baixo comparado ao salário mínimo nacional	A	36-37
EC6	Políticas, práticas e proporção de gastos com fornecedores	E	
EC7	Procedimentos para contratação local	E	
EC8	Impactos de investimentos em infra-estruturas	E	
EC9	Impactos económicos indirectos	A	34

DESEMPENHO SOCIAL			
LA1	Total de trabalhadores por tipo de emprego e contrato de trabalho	E	35-38
LA2	Número total de empregados por faixa etária e género	E	35-36
LA3	Benefícios não oferecidos a trabalhadores temporários e part-time	A	
LA4	Percentagem de empregados abrangidos por acordos de negociação colectiva	E	38
LA5	Prazo de notificação relativo a mudanças operacionais	E	
LA6	Percentual de empregados representados em Comitês	A	
LA7	Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos e absentismo	E	
LA8	Programas de educação e formação em doenças graves	E	
LA9	Temas relativos a saúde/segurança cobertos por acordos formais com sindicatos	A	35-39
LA10	Horas de formação	E	37-38
LA11	Gestão de competências e de fim de carreira	A	35-38
LA12	Análises de desempenho e desenvolvimento de carreira	A	35-38
LA13	Outros indicadores de diversidade	E	35-38
LA14	Proporção do salário base entre homens e mulheres por categoria funcional	E	35-37
HR	Direitos Humanos	E/A	
S01	Programas e práticas para gestão dos impactes das operações nas comunidades	E	40
S02	Avaliação de riscos de corrupção	E	
S03	Formação em procedimentos anti-corrupção	E	
S04	Medidas de resposta a casos de corrupção	E	
S05	Políticas públicas e lobbies	E	
S06	Contribuições a partidos políticos	A	
S07	Acções judiciais por concorrência desleal e práticas de trust	A	
S08	Multas e não-conformidades com leis e regulamentos	E	
PR1	Fases do ciclo de vida do serviço cujos impactos são avaliados e minimizados	E	
PR2	Não-conformidades no âmbito da saúde e segurança	A	
PR3	Informação sobre o serviço	E	46-51
PR4	Não-conformidades relativas à informação sobre o serviço	A	46-51
PR5	Práticas e pesquisas relativas à satisfação dos clientes	A	46-51
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 energia utilizada		20-21
B	Frota de veículos de metro		6
C	Consumo de combustível		20-21
D	Eficiência energética		20-21
E	Quilómetros percorridos		6
F	Total de energia/combustível consumido		20-21
G	Passageiros transportados		6

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

Indicadores UITP Framework

A UITP elaborou, em 2009, uma matriz de indicadores adaptados especificamente à realidade do setor dos transportes públicos. Para os “Full Members” a resposta a pelo menos 3 indicadores de cada capítulo (Económico e Financeiro, Ambiente e Energia, Social e Sociedade, Governança) é obrigatória. A Metro do Porto, enquanto “Pledge Member” pode também responder, mas de forma voluntária. Assim, aproveitamos a oportunidade para apresentar os indicadores disponíveis demonstrando o nosso compromisso em aprofundar progressivamente o comprometimento com a Carta de Sustentabilidade da UITP que assinámos.

Económico e Financeiro		Pág.
Eco1	Total de passageiros transportados	6/31
Eco3	Custo operacional por km	33
Eco4	Transparência nos pagamentos	
Eco5	Taxa de crescimento das receitas	33
Eco6	Taxa de cobertura dos custos da operação pelas receitas	33
Eco7	Indemnizações compensatórias por passageiro	34
Eco9	Investimentos	34
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	40
Eco21	Capacidade de satisfazer a procura (Taxa máxima de ocupação em hora de ponta)	6
Ambiente e Energia		Pág.
Env1	Operações com Sistema de Gestão Ambiental (% de operações)	
Env3	Energia usada na tracção por passageiro km (total e evolução)	20-21/27
Env4	Energia usada não-tracção por passageiro km (total e evolução)	20-21/27
Env6	Energia (eléctrica) usada por 100 km e evolução	20-21/27
Env7	Total de emissões directas de CO ₂ e	26-30
Env8	Emissões (indirectas) de CO ₂ e associadas à energia de tracção por passageiro km	26-30
Env9	Percentagem da frota considerada "limpa"	26-30
Env16	Progressos na Gestão da Qualidade do Ar	
Social		Pág.
Soc1	Satisfação do Cliente (proporção de clientes satisfeitos e muito satisfeitos)	46-51%
Soc7	Percentagem de infraestruturas acessíveis (veículos e estações)	
Soc8	Programas de saúde para os colaboradores	38-39
Soc11	Taxa de absentismo	35
Soc14	Colaboradores por género	35-36
Soc17	Acidentes no trabalho e na rede	41-42
Governança		Pág.
Gov1	Gabinete responsável pela área de Sustentabilidade	
Gov4	Processo de envolvimento com as partes interessadas externas	13-19
Gov5	Processo de envolvimento com as partes interessadas internas	13-19
Gov11	Políticas anti-corrupção	

Questionário de Opinião

Porque a sua opinião conta, agradecemos que dispensasse alguns minutos do seu tempo para partilhar conosco 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	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Conteúdo	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Clareza	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Aspecto gráfico	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Qualidade geral	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

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

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

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

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

6. Que temáticas gostaria de ver tratadas ou aprofundadas no próximo Relatório?

Depois de preenchido poderá remeter o questionário por:

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

17

METRO DO PORTO, S.A.

Av. Fernão de Magalhães, 1862
7º Andar
4350-158 Porto

Telefone 225 081 000

Fax 225 081 001

Contribuinte 503 278 602

Registo nº 51498/41018 (2ª CRCP)

Capital Social 7.500.000 euros

www.metrodoporto.pt

metro@metro-porto.pt

Edição, Propriedade e Design METRO DO PORTO, S.A.

Ano de Edição 2017

Fotografias: Metro do Porto

