







Metro do Porto **RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE**

2010

Metro do Porto. A vida em movimento.

ÍNDICE

	3	MENSAGEM DO PRESIDENTE	
	3	QUEM SOMOS E O QUE FAZEMOS	
	4	1. Apresentação da Metro do Porto	
	6	2. Enquadramento do Relatório	
	7	3. Governo da Sociedade e Estratégia de Sustentabilidade	
	10	4. Envolvimento	
	13	O QUE CONQUISTÁMOS	
	13	5. Ambiente	
	21	6. Perspectiva Económica	
	25	7. Responsabilidade Social	
	34	ANEXOS	
	34	8. Índice GRI G3	
	36	9. Indicadores UITP Framework	
	37	10. Questionário de Opinião	



MENSAGEM DO PRESIDENTE

Nunca como em 2010, a Sustentabilidade assumiu uma dimensão tão expressiva no desempenho da Metro do Porto. Em resultado de um exercício claramente marcado pela diminuição de custos, pelo crescimento da procura e pela expansão da rede, os pilares económico, social e ambiental que pautam a actividade da empresa conheceram uma nova ordem de grandeza, com evidentes benefícios para a comunidade.

Em primeiro lugar, a vertente de Sustentabilidade Económica. Em 2010, o Metro transportou perto de 55 milhões de pessoas, o que se reflecte num aumento da procura na ordem dos 2% e num incremento da receita de 3,6%. Em simultâneo, a entrada em vigor, em Abril, da nova subconcessão para a operação e manutenção do Sistema gerou uma redução dos custos de exploração nuns substanciais 30% (somando poupanças directas e indirectas). Também por esse motivo, a taxa de cobertura do Sistema (rácio entre receitas de tarifário e os custos directos de operação) registou uma subida de 14,8 pontos percentuais, fixando-se nos 74,6%.

Valores como os que alcançamos em 2010, não tendo embora peso assinalável no âmbito das contas globais do exercício, comprovam que um sistema de transporte público moderno e eficaz como o Metro Ligeiro tem potencial para conquistar mercado, para crescer e para atingir patamares de racionalidade e de equilíbrio económicos na sua exploração.

Da elevada procura verificada e da solidez das taxas de crescimento que, ano após ano, atestam a atractividade do Metro, decorrem elevados benefícios sociais. Materializadas no cada vez maior número de clientes e nos seus níveis de satisfação (mais de 80 pontos), as vantagens de ordem social não resultam apenas numa evidente melhoria da qualidade de vida das populações servidas. Têm também uma tradução ao nível ambiental e ao nível económico – a redução de emissões de CO₂e (mais de 56 mil toneladas evitadas), os ganhos de tempo dos utilizadores do Metro e a redução da pressão sobre o estacionamento nas



Dr. António Ricardo de Oliveira Fonseca

idades somam benefícios globais estimados em 153 milhões de euros, em 2010.

Ao nível ambiental, aliás como decorre do parágrafo anterior, a performance positiva do Sistema não tem paralelo. Acresce que, por via da empreitada de expansão da rede à zona oriental do Porto e a Gondomar – com a conclusão da Linha Laranja (F) –, também uma nova e importante área geográfica ficou revitalizada por acção directa do Metro.

Na obra desta linha, foram recolhidas, transportadas e enviadas para devido tratamento mais de 120 mil toneladas de resíduos. Ao longo dos seus pouco menos de 7 quilómetros de extensão, foram plantadas mais de 2.200 árvores e 3.700 espécies arbustivas e trepadeiras. A nova linha, embora de cor comercial Laranja, deixa uma incontornável marca verde na paisagem do Porto e de Gondomar: mais de 120 mil metros quadrados de novas zonas verdes, dos quais 30 mil são zonas relvadas. Ainda em termos ambientais e paisagísticos, foram plantados 2 mil sobreiros no concelho de Arouca, nos termos da política de compensação ambiental a que a empresa está vinculada. Tanto quanto este Relatório de 2010, os factos falam realmente por si. O Metro do Porto não é apenas um projecto Sustentável. É uma referência de Sustentabilidade.

QUEM SOMOS E O QUE FAZEMOS

Ao fim de 8 anos de Vida em movimento, o Metro do Porto continua a oferecer um serviço de excelência aos seus clientes, onde a pontualidade e a regularidade continuam a ser marcas dominantes da operação, proporcionando conforto, rapidez e segurança.

Mensagem Comemorativa do 8º Aniversário do Metro do Porto



1. APRESENTAÇÃO DA METRO DO PORTO

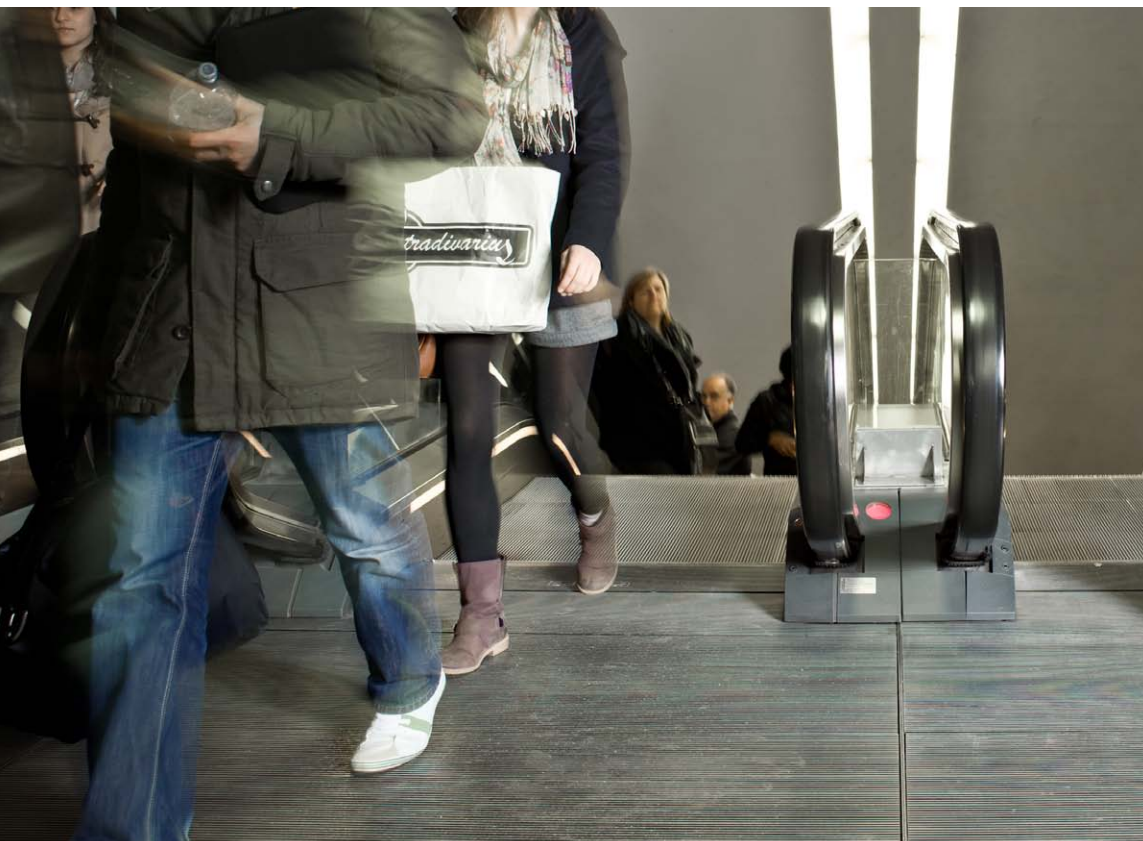




A Metro do Porto é uma empresa de transporte público de passageiros em sistema de metro ligeiro. É concessionária desse sistema na Área Metropolitana do Porto (AMP) por um período de 50 anos (até 2048). As Bases da Concessão, assim como os seus estatutos, vêm reguladas pelo Decreto-Lei n.º 192/2008, de 1 de Outubro e encontram-se disponíveis para consulta no site da empresa: www.metroporto.pt.

Com a conclusão da empreitada de construção da extensão Estádio do Dragão – Fânzeres, em Dezembro de 2010, a rede do Metro passou a contar com mais 6,8 km, 10 estações e 4 parques de estacionamento gratuitos. O Metro chega agora a 7 municípios da AMP: Porto, Vila Nova de Gaia, Matosinhos, Maia, Vila do Conde, Póvoa de Varzim e Gondomar, compreendendo um território de 718 km² (1% do território nacional), mas abrangendo uma população residente que ultrapassa 1 milhão de habitantes, 11% da população portuguesa (Estimativa INE para 2009).

Desde 2003, ano de início da exploração comercial, o Metro já percorreu 40 milhões de quilómetros, o equivalente a mais de uma centena de viagens à lua e quase mil voltas ao mundo! Nas mais de 55 mil horas de serviço, foram transportados 279 milhões de passageiros. São 8 anos a somar desafios e conquistas, guiados sempre pelo desejo de fazer cada vez mais e melhor.



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

Espírito de Equipa





2. ENQUADRAMENTO DO RELATÓRIO

ACONTECIMENTOS 2010

janeiro

Entram em exploração os novos veículos Tram Train.

março

Projecto “Música de Rua”, proporcionou mais de 400 horas de música à cidade do Porto.

abril

Mudança da empresa operadora, a ViaPorto passa a ser a empresa subconcessionária para a operação e manutenção do Metro.

maio

Recorde de validações no dia do cortejo da Queima das Fitas: 248.010 validações.

junho

Abertura ao público de uma cafetaria na Estação do Mindelo.

agosto

Conclusão da construção do Interface e remodelação da cobertura da Estação D. João II.

novembro

Disponibilização aos colaboradores do Portal Interno da Empresa (Intranet). Atribuição da Patente Portuguesa ao sistema Navmetro.

dezembro

Abertura ao público de uma loja de telecomunicações móveis e acessórios na Estação da Trindade. Início das viagens experimentais com passageiros na extensão Estádio do Dragão - Fânzeres.

ÂMBITO DO RELATÓRIO

Pelo quinto ano consecutivo publicamos o Relatório de Sustentabilidade da Metro do Porto com o objectivo de dar a conhecer a todas as partes interessadas o desempenho económico, social e ambiental da Empresa.

Uma vez mais, refira-se que para além de informação de origem interna produzida pela empresa Metro do Porto, S.A., contamos com a colaboração de um conjunto de entidades que trabalham connosco e que nos fornecem dados inerentes à nossa actividade sem os quais este Relatório seria, com certeza, incompleto.

Falamos, por exemplo, das empresas subconcessionárias da operação: até Abril a Trandev (Portugal) – Transportes, Lda. e a partir do mês de Abril, e, por um período de 5 anos, a Prometro, S.A. (ViaPorto). Estas empresas integram nos seus quadros agentes de condução e de estação, bem como demais pessoal envolvido directamente na operação do Metro. Assim, neste Relatório, foram incluídos os dados referentes ao consumo de energia eléctrica e água, à produção e destino final dos resíduos, bem como informações relativas aos meios humanos associados à operação do Metro.

Neste quadro de relações de proximidade encontram-se também o Transportes Intermodais do Porto, ACE (TIP) e as empresas de fiscalização de obra e de operação (Consórcio Consulgal-Ferconsult-Sener, Gset-Global Serviços e Engenharia Total, Lda, Cote-fis - Gestão de Projectos, S.A.). Estas últimas compilaram elementos associados aos meios materiais e humanos empregues nas obras da Metro do Porto.

O TIP, ACE é a entidade responsável pela gestão da bilhética e pelo sistema de tarifário comum Andante, sendo detido em partes iguais pela Metro do Porto, Comboios de Portugal, E.P.E (CP) e Sociedade de Transportes Colectivos do Porto, S.A. (STCP).

A todas as entidades que colaboraram para que este Relatório se torne possível, expressamos, desde já, o nosso agradecimento.

Para o processo de definição do conteúdo e, tendo em conta que este Relatório é a principal ferramenta de comunicação do nosso desempenho ambiental e social, procurou-se expor o mais detalhadamente possível esses capítulos. Este Relatório é complementado pelo Relatório e Contas de 2010 onde consta informação pormenorizada sobre o desempenho operacional, financeiro e cumprimento das obrigações de reporte, enquanto empresa que integra o Sector Empresarial do Estado (SEE). O Relatório de Sustentabilidade, que apenas é produzido em versão digital, é enviado a mais de uma centena de entidades com as quais a Metro se relaciona, está disponível para consulta no site da empresa www.metrodoporto.pt e, em 2009, pela primeira vez, deu origem a uma brochura resumida distribuída à população sob a forma de encarte num jornal de grande circulação e aos nossos clientes através das lojas andante.

Na elaboração deste Relatório foram seguidas as orientações do Global Reporting Initiative (GRI), na sua versão mais recente: G3.

Qualquer esclarecimento ou sugestão relativamente a este Relatório deverá ser endereçado a:

METRO DO PORTO, S.A.

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

Tel.: 225 081 000

Fax.: 225 081 001

Web.: www.metrodoporto.pt

E-mail: metro@metrodoporto.pt



3. GOVERNO DA SOCIEDADE E ESTRATÉGIA DE SUSTENTABILIDADE

ESTRUTURA DE GOVERNAÇÃO

A Metro do Porto é uma sociedade anónima de capitais exclusivamente públicos, possui um capital social de 7.500.000 euros e os seus accionistas são o Estado, a AMP (englobando os municípios abrangidos pelo sistema de metro ligeiro), a STCP e a CP.

Os Órgãos Sociais da Empresa compreendem, a Assembleia-Geral, o Conselho Fiscal e o Conselho de Administração (composto por sete elementos, três dos quais executivos indicados pelo accionista Estado). As suas competências encontram-se definidas nos Estatutos da Empresa aprovados pelo Decreto-Lei n.º 192/2008, de 1 de Outubro. Está, também, nomeada uma Comissão de Fixação de Remunerações composta por três elementos.

A Metro do Porto, enquanto empresa do SEE e tendo em conta a complexidade e amplitude da sua actividade, está sujeita a um controlo activo, intenso e abrangente por parte das entidades tutelares e de controlo. São levadas a cabo, com frequência, auditorias financeiras, económicas e de desempenho. É realizado o reporte detalhado de informação sobre o cumprimento dos Princípios de Bom Governo (PBG) no Relatório e Contas. Este ano, decorrente de instruções adicionais por parte da Direcção-Geral do Tesouro e Finanças (DGTF), foi acrescentada infor-

mação adicional sobre o cumprimento das orientações de gestão, limites de endividamento e plano de redução de custos operacionais (entre outras informações). Para informações mais completas deve ser tido em consideração o capítulo "O Metro e os seus Accionistas" do Relatório e Contas 2010 (RC 2010) em complemento da informação aqui exposta (RC 2010 disponível em www.metrodoporto.pt). Também as bases da Concessão estipulam um conjunto de obrigações que a Metro, enquanto concessionária, deve cumprir e ainda um leque de entidades fiscalizadoras com competências para tratar questões ambientais, económicas, financeiras, tarifárias, de segurança, de construção e de qualidade do serviço.

Para finalizar este capítulo, deixamos uma nota relativamente aos processos de supervisão e auto-avaliação de desempenho. A este nível, é produzida informação numa base regular pelos diferentes departamentos e gabinetes de staff dirigida à Comissão Executiva e, quando tal se justifica, ao Conselho de Administração. Essa informação reportada periodicamente inclui, por exemplo, a informação de gestão, composta por diversos indicadores operacionais e financeiros, relatórios de execução do plano de actividades e ponto de situação da execução das empreitadas.

COMPROMISSOS DE GOVERNAÇÃO

TRANSPARÊNCIA

Desde há muitos anos que é objectivo desta organização primar pela transparência no exercício da sua actividade. No site da Empresa é disponibilizado um conjunto de informação que contempla, nomeadamente:

- Informação sobre o Governo da Sociedade incluindo remunerações dos Órgãos Sociais;
- Lista de regulamentos aplicáveis à Metro do Porto;
- Relatórios e Contas e Relatórios de Sustentabilidade;
- Apoios financeiros recebidos do Estado;
- Indicadores operacionais detalhados com actualização mensal;
- Lista de adjudicações acima de 2.500 euros por fornecedor com actualização mensal;
- Documentos técnicos, como por exemplo, Estudos de Impacte Ambiental (EIA), Declarações de Impacte Ambiental (DIA) e textos com informações técnicas associadas à rede (infra-estruturas, veículos, segurança, etc);
- Inquéritos de Satisfação do Cliente.

O facto de a Metro disponibilizar canais de contacto diversificados como sejam o site, o facebook, o twitter, a Metro TV, a linha OláMetro, a newsletter e as lojas andante permite chegar a todos os clientes e interagir de uma forma rápida e eficaz.

É política da Empresa cumprir ou exceder os requisitos legais de transparência e defesa da concorrência, tanto na contratação de serviços como de empreitadas.

Ainda no capítulo da transparência, a Empresa procura responder pronta, eficaz e completamente a todas as solicitações decorrentes das numerosas auditorias a que é sujeita anualmente. Refira-se ainda neste âmbito a disponibilização de acesso por VPN a aplicações de cariz documental e contabilístico a entidades fiscalizadoras e de tutela. Tal ferramenta surgiu com o objectivo de agilizar a troca de informação e conferir maior transparência ao relacionamento da Empresa com essas partes interessadas.

ESTRATÉGIA E SUSTENTABILIDADE

ÉTICA

O Código de Ética da Metro do Porto estabelece os valores estruturantes da Empresa e os princípios orientadores do comportamento ético que deverão ser observados por todos os colaboradores no exercício das suas funções e nas suas acções quotidianas, tanto nas suas relações internas como externas.

O Código de Ética encontra-se disponível para consulta em www.metrodoporto.pt.

A Empresa dispõe também de um Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção.

O Plano de Igualdade, encontra-se elaborado, mas ainda não foi aprovado e implementado. Também não foi ainda possível nomear o Provedor do Cliente: a este respeito, aguarda-se a criação do Provedor no âmbito da Autoridade Metropolitana de Transportes.

ESTRATÉGIA EMPRESARIAL INTEGRADA DA METRO DO PORTO

Encontra-se em vigor a “Estratégia Empresarial Integrada da Metro do Porto, S.A.”, para o período 2007-2027.


No âmbito dessa Estratégia foram definidos um conjunto de objectivos com vista à criação de benefícios económicos, sociais e ambientais na Área Metropolitana do Porto.

Objectivos Estratégicos

1. Constituir-se, posicionar-se e desenvolver-se como um actor e um factor inequívocos de dinamização económica e social da AMP.
2. 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 públicos.
3. Promover a consolidação e a contenção dos tecidos urbanos.
4. Almejar a progressiva captação de deslocações ao transporte individual, através de uma política muito ambiciosa e concertada.
5. 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.
6. Privilegiar a dimensão metropolitana em oposição à dimensão porventura excessivamente municipal, tendo em particular atenção as concentrações de habitação, emprego e serviços.
7. Privilegiar ganhos de tempo em todas as circunstâncias, através da promoção da linearidade dos traçados e da prioridade à velocidade de circulação.
8. Promover a eficiência energética global do sistema de transportes da Área Metropolitana e visar metas ambiciosas de redução das emissões poluentes.



Os objectivos de exploração, definidos a médio prazo para o período 2007-2013 apresentam a seguinte evolução:

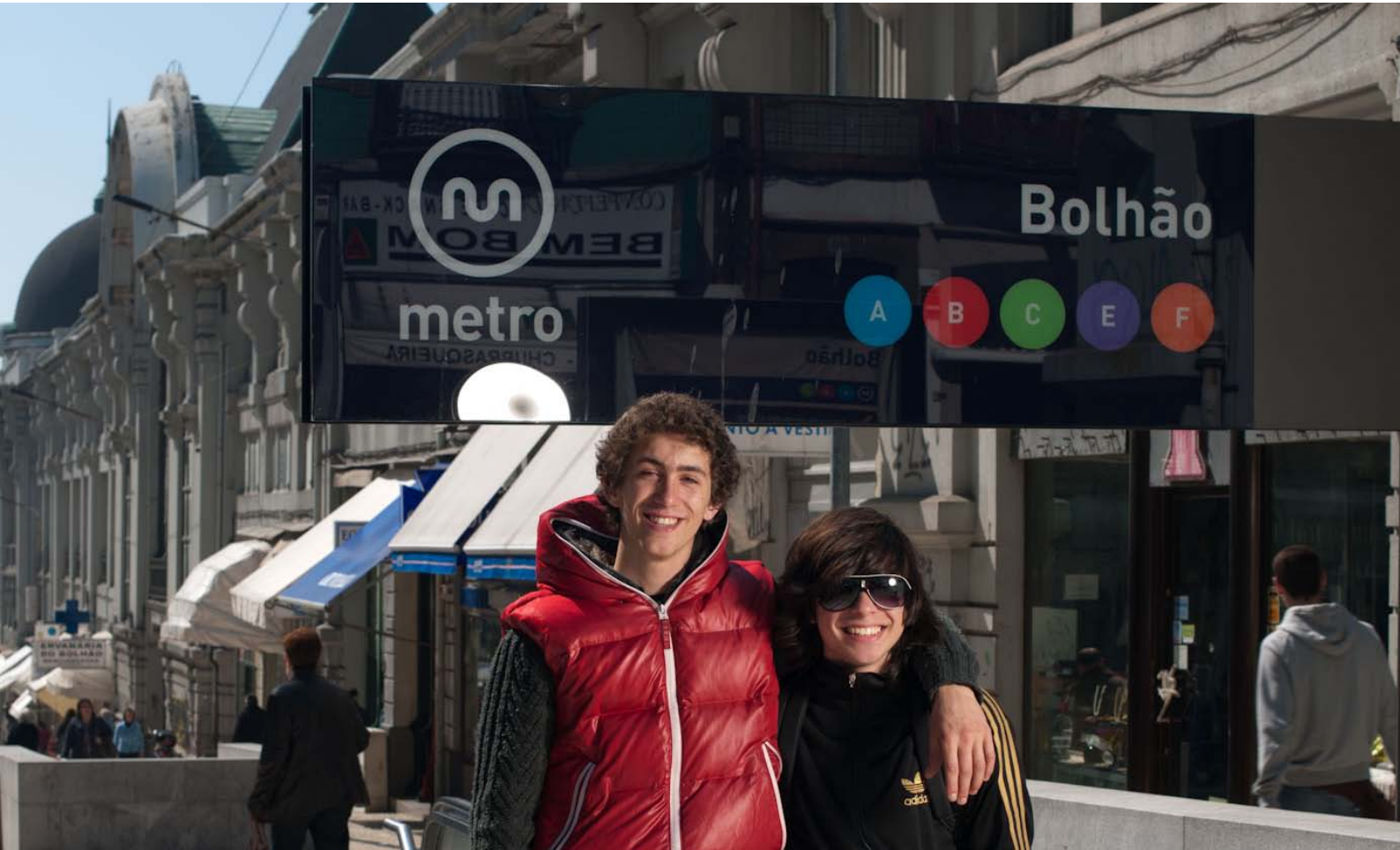


Objectivo 2013	Meta 2013	2010	2009	2008	2007
Taxa de Ocupação	22,5%	18,2%	18,7%	18,5%	16,3%
Taxa de Cobertura	75%	75%	60%	60%	54%
Velocidade Comercial	26 km/h	26 km/h	25 km/h	26 km/h	26 km/h

Através da tabela verifica-se que à excepção da taxa de ocupação todos os indicadores atingiram já em 2010 os valores das metas para 2013. Embora a taxa de ocupação tenha apresentado uma evolução sempre positiva desde a inauguração do Metro, é de notar que de 2009 para 2010 apresenta uma redução de 0,5 pontos percentuais, resultado em parte da entrada em funcionamento dos Tram-Train, veículos com maior oferta de lugares. A taxa de cobertura é o indicador que apresentou a evolução mais significativa, de 2009 para 2010 em resultado da crescente utilização do sistema e da redução do custo de operação decorrente do novo contrato de subconcessão que entrou em vigor a 1 de Abril. Uma nota final para a velocidade comercial, os valores apresentados neste Relatório relativos a anos anteriores sofreram correcções decorrentes da mudança de metodologia do seu cálculo com efeitos retroactivos. Assim, quando no Relatório de Sustentabilidade de 2009 chamamos a atenção para o cumprimento desse indicador, fizemo-lo com base na metodologia da altura. Com o método aplicado em 2010, verifica-se o cumprimento do indicador, já nesse ano.

ORIENTAÇÕES ESTRATÉGICAS - POSIÇÃO DO ACCIONISTA ESTADO

Conforme já anteriormente referido, a actividade da Empresa é seguida de perto por parte dos accionistas, tutela e órgãos de controlo. Encontraram-se em vigor, durante o biénio 2009-2010, as orientações estratégicas definidas pelo accionista Estado cuja análise do grau de cumprimento se encontra explanada com detalhe no RC 2010. A missão e os princípios definidos nas orientações foram integralmente cumpridos no exercício de 2010, e, no que se refere aos objectivos de gestão, quase todos tiveram uma boa execução. Para os indicadores disponíveis (oito), quatro ultrapassaram positivamente as metas definidas (índice de satisfação, taxa de ocupação e conclusão das empreitadas do Estádio do Dragão a Fânzeres e do Interface de D. João II), dois ficaram com taxas de cumprimento acima dos 95% (passageiros km e volume de negócios) e os outros dois ficaram aquém da meta (prazo médio de pagamento e investimento). A não disponibilidade de quatro indicadores justifica-se pelo facto de ter ocorrido neste período a alteração do normativo contabilístico de POC para SNC e da mudança da sociedade operadora do sistema.



4. ENVOLVIMENTO

RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS

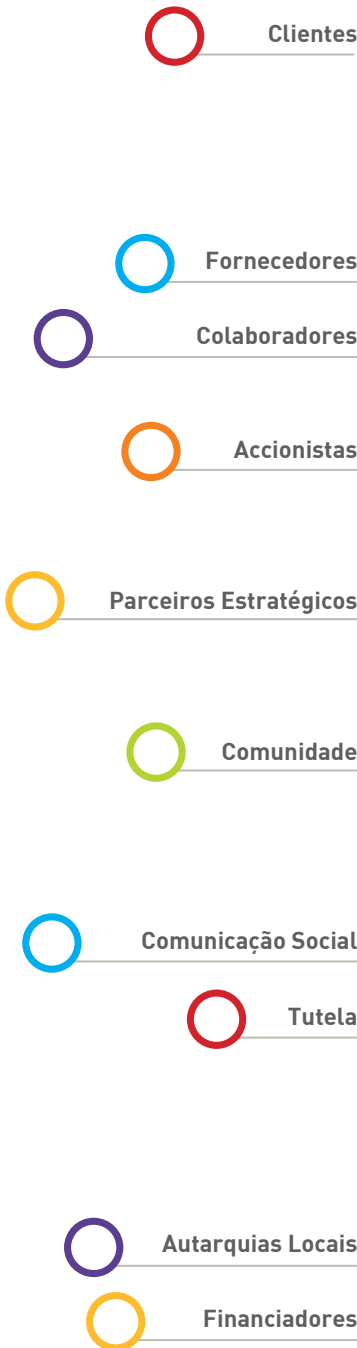
A Metro do Porto possui uma rede de relacionamentos complexa e abrangente. Efectivamente são várias as entidades que diariamente lidam com a Empresa, todas com os seus interesses, motivações e expectativas.

A definição do grupo de stakeholders relevante resultou da análise, em 2006, de quais as entidades que mais influenciam a actividade da Empresa ou são por esta influenciadas. Através da definição explícita ou implícita nas Bases de Concessão e tendo em conta critérios de dependência, estratégia, responsabilidade e proximidade chegou-se a um grupo de dez partes interessadas que se mantém actual até hoje.

Mais do que identificar, importa ouvir os stakeholders e agir no sentido de satisfazer as suas necessidades e expectativas. Embora ainda não existam políticas formalizadas para o efeito, é preocupação constante da Metro do Porto manter uma relação de proximidade e abertura, com todas. Destacam-se os inquéritos anuais de satisfação do cliente; as sessões de esclarecimento a residentes e comerciantes em fase de obras; a interactividade proporcionada pelo Facebook; as participações em seminários e conferências enquanto oradores; e os contactos directos com todos os organismos que de algum modo partilham interesses na área de influência do nosso projecto.



FORMA DE RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS



- Clientes**
 - Inquéritos de satisfação e perfil de cliente.
 - Análise de reclamações e sugestões (através de uma ferramenta própria para o efeito).
 - Interactividade: Facebook, Twitter, website www.metrodoporto.pt, linha OláMetro.
 - Suportes de comunicação diversificados: flyers, newsletter Vaivém, SMS Metro, Metro TV, rádio, comunicações de imprensa, apresentações públicas, etc..
 - Vantagens, concursos, operações especiais.
 - Promoção da transparência e da concorrência, privilegiando a plataforma vortal.
 - Acompanhamento activo das empreitadas e fornecimentos
 - Promoção de estágios.
 - Promoção da participação em acções de formação, no país e no estrangeiro.
 - Resposta a solicitações diversas.
- Fornecedores**
 - Assembleias-Gerais ordinárias e extraordinárias.
- Colaboradores**
 - Orientações Estratégicas e objectivos anuais.
 - Facilidade de acesso à informação.
 - Resposta a solicitações diversas.
- Accionistas**
 - Troca de informação e partilha de *know-how*.
 - Apoio em estudos e projectos.
- Parceiros Estratégicos**
 - Cooperação na implementação e promoção da intermodalidade.
 - Cooperação ao nível da prevenção e segurança.
 - Sessões de esclarecimento e diversa informação actualizada a respeito de obras.
 - Divulgação de indicadores de desempenho operacionais e financeiros.
 - Promoção, apoio ou patrocínio de iniciativas e eventos de cariz cultural e educativo.
 - Informação acerca do cumprimento dos Princípios de Bom Governo no site www.metrodoporto.pt e no site www.dgtf.pt.
- Comunidade**
 - Press Releases frequentes.
 - Resposta a pedidos de informação.
 - Reporte regular de informações.
 - Resposta a solicitações.
 - Reporte pontual sempre que ocorre um evento relevante.
 - Actualização periódica das bases de dados do SEE, SIRIEF e SOR.
 - Acompanhamento cordial e eficiente das auditorias.
 - Acesso remoto via VPN e aplicações de cariz documental e contabilístico.
- Comunicação Social**
 - Contacto permanente e com espírito colaborativo.
- Tutela**
 - Cooperação no âmbito do ordenamento urbano.
 - Contacto permanente.
 - Resposta a pedidos de informação.
 - Acompanhamento cordial e eficiente das auditorias.
- Autarquias Locais**
- Financiadores**

COMPROMISSOS COM INICIATIVAS EXTERNAS

ADESÃO A CARTAS E PRINCÍPIOS

Carta para o Desenvolvimento Sustentável da UITP

Compromisso voluntário e mensurável em que a entidade signatária se obriga a adoptar princípios sociais, económicos e ambientais do desenvolvimento sustentável como objectivo estratégico organizacional.

PARTICIPAÇÃO EM ASSOCIAÇÕES E ORGANISMOS NACIONAIS E INTERNACIONAIS

UITP

Membro

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

Alamys

Membro da Assembleia Geral e Membro Principal

Associação com objectivos de intercâmbio tecnológico e de experiências entre os seus membros com o fim de contribuir para o aumento da produtividade, optimização dos recursos e modernização de infra-estruturas e métodos de gestão.

Energaia

Vogal da Assembleia-Geral e do Conselho Fiscal e Associada

Associação de direito privado, com área de intervenção ao nível do Município de Vila Nova de Gaia, focalizada na criação e dinamização de acções nas áreas da energia e informação.

AdEPorto

Membro da Assembleia-Geral e Associada

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

Casa da Música

Membro Fundador

Instituição dedicada à divulgação da música no Porto.

Serralves

Membro Fundador

Instituição cultural no 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 multidisciplinar, do Parque como património natural e do Auditório como centro de reflexão e debate.

Porto Digital

Vogal do Conselho de Administração e Promotor

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

PROTOCOLOS

Melhoria da qualidade do ar

Protocolo estabelecido com a CCDR-N

A Metro do Porto objectiva contribuir, dentro da sua área de jurisdição, para a efectiva redução dos níveis de partículas na Região Norte e, mais concretamente, no sector dos transportes.

Assistência Técnica

Protocolo estabelecido com o Metro do Mondego

O objectivo deste protocolo é prestar assistência técnica gratuita em domínios como: estudos prévios e projectos, 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 objectivo desta parceria é implementar um programa integrado de promoção e valorização do comércio, turismo e cultura.

Energia de Frenagem Regenerativa

Protocolo estabelecido com a Efacec e a Universidade do Minho

O objectivo do protocolo é o estudo e construção de um piloto para recuperar e armazenar energia libertada pelos veículos quando em travagem, e mais tarde devolver essa mesma energia à rede de tracção 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 coma ACAPO (Associação dos Cegos e Amblíopes de Portugal)

O objectivo deste protocolo é garantir a colaboração específica entre as partes para operacionalização do sistema Navmetro e para a assessoria em questões gerais de acessibilidades referentes ao Metro do Porto.



Cedência de Infra-estruturas para Instalação de Equipamentos de Fibra Óptica

Protocolos estabelecidos com a FCCN (Fundação para a Computação Científica Nacional), Maia Digital e Porto Digital

O objectivo dos protocolos é a disponibilização do acesso e utilização das infra-estruturas da Metro do Porto para instalação de cabos de fibra óptica pela FCCN, Maia Digital e Porto Digital.

Utilização de Infra-estruturas do Metro do Porto para a Instalação de Equipamentos de Comunicações de Emergência, Segurança e Protecção Civil.

Protocolo estabelecido com a Direcção-Geral de Infra-estruturas e Equipamentos do Ministério da Administração Interna

O objectivo deste protocolo é a disponibilização, temporária e gratuita, do acesso e utilização das infra-estruturas da Metro do Porto de modo a permitir a implementação do projecto SIRIESP (Sistema Integrado das Redes de Emergência e Segurança de Portugal).

Gestão e Exploração dos Espaços Comerciais

Protocolo estabelecido com a ANA - Aeroportos de Portugal S.A.

O objectivo deste protocolo é desenvolver uma parceria destinada a otimizar a gestão e exploração de negócios comerciais nas Estações, envolvendo, entre outros, áreas dedicadas a lojas e estabelecimentos comerciais, restauração e serviços, parques de estacionamento, imobiliário e publicidade.

O protocolo estabelecido com a ANA para a gestão e exploração de espaços comerciais terminou em 2010 com a elaboração e apresentação de um Plano Operacional para os Negócios de Retalho e Imobiliário. Continua em vigor o Protocolo com a ANA para a exploração da estação de metro do Aeroporto, regulando as condições de cooperação entre a Metro do Porto S.A. e a ANA S.A. no âmbito da exploração desta estação, nomeadamente ao nível da supervisão, segurança, instalação de equipamentos, limpeza e publicidade ou exploração promocional do espaço.

Serviço de Park & Ride no parque subterrâneo adjacente à estação Fórum Maia

Protocolo estabelecido com a EMEM - Empresa Metropolitana de Estacionamento da Maia, E.M.

Este protocolo possibilita o acesso ao serviço de Park & Ride de baixa tarifa no parque subterrâneo adjacente à estação Fórum Maia para os clientes do Metro do Porto titulares de Assinatura Mensal Andante Park & Ride.

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 as 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 objectivo 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 objectivo 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.

PARTICIPAÇÕES

Civitas Elan

Participação no projecto Civitas Elan

A iniciativa Civitas, lançada pela Comissão Europeia em 2000, apoia cidades europeias com intenção de introduzir e testar medidas ambiciosas e inovadoras visando a melhoria da mobilidade local. O Metro do Porto é um dos parceiros do Porto no consórcio Civitas Elan, constituído por mais 4 cidades (Brno, Gent, Ljubljana e Zagreb) no projecto Civitas Plus (2008-2012).

A área de intervenção do Civitas Elan é a Asprela sendo que a Metro do Porto participa mais activamente em quatro medidas: planeamento de um interface multi-modal, plano integrado de acessibilidades, criação da loja da mobilidade e informações em tempo real sobre a mobilidade na zona através de ecrãs fixos e por telemóvel.

Em 2010, continuaram os estudos e avaliação de cenários de um novo plano de mobilidade da Asprela e planeamento de um interface Intermodal. No 2º semestre de 2010 já foi possível ver o efeito de algumas das medidas previstas no projecto tendo sido instalados 2 LCD's Hospital de S. João e na Faculdade de Medicina da Universidade do Porto com informação intermodal sobre todos os serviços disponíveis na zona da Asprela. Em Setembro de 2010 foi inaugurada a nova Loja da Mobilidade na Asprela, tendo como principal objectivo divulgar o projecto Civitas e prestar informação sobre os vários serviços de transporte público disponíveis

ACGE - Índice para as Alterações Climáticas e Gestão de Empresas Tal como em anos anteriores, a Metro do Porto participou, de forma voluntária, no Índice Sectorial ACGE 2010 relativo às "Alterações Climáticas e Gestão de Empresas"

Num conjunto de 59 empresas de diversos sectores, atingimos o 28º lugar. No ranking específico para o sector dos transportes, composto por 9 empresas, alcançámos o 4º posto. Conforme consta do Relatório Final "As grandes evoluções positivas até 2009 manifestam-se nos casos da (...) Metro do Porto (...) resultado de aprofundamento, reporte e formalização de preocupações ao nível das AC".

O Relatório Final pode ser encontrado em:

<http://www.responsabilidadeclimatica.net/>



O QUE CONQUISTÁMOS

5. AMBIENTE

UMA QUESTÃO DE PRINCÍPIO...

NA CONCEPÇÃO

A Metro do Porto teve sempre como grande preocupação no desenvolvimento dos seus corredores/traçados o conceito de transporte público em sítio próprio com prioridade sobre o transporte rodoviário individual ou público.

A consideração de premissas que promovessem uma melhor qualidade de vida para as populações foi outra das preocupações que a Metro do Porto teve sempre presente, pelo que a adopção de critérios de requalificação paisagística na envolvente de todas as infraestruturas do Sistema de Metro Ligeiro em ambiente urbano ou rural, numa perspectiva de criar um continuum ambiental ao longo de toda a rede, promovendo o espaço verde e a circulação pedonal e o transporte público, foi uma realidade que a Metro do Porto promoveu ao longo de toda a sua rede. As pessoas com mobilidade reduzida viram também garantido desde sempre, o seu acesso a todo o sistema. Cuidados especiais, foram ainda tidos com a iluminação das estações, principalmente as subterrâneas, recorrendo-se sobretudo à utilização da iluminação natural, o que levou desde logo à redução dos gastos energéticos.

De uma forma geral podemos afirmar que a inter-relação transporte, infraestrutura teve desde a concepção do sistema uma preocupação muito grande de respeito pelo ambiente.

Processos de Avaliação de Impacte Ambiental da 2ª fase do projecto de expansão do Sistema de Metro Ligeiro da Área Metropolitana do Porto - SMLAMP

Durante o ano de 2010, foi dada continuidade aos processos de Avaliação de Impacte Ambiental que se encontravam em curso para as diversas linhas da 2ª fase, nomeadamente:

- Extensão a Valbom: Campanhã-Gondomar;
- Extensão de Campo Alegre: Matosinhos Sul e São Bento;
- Linha D - Santo Ovídio - Vila D'Este.

Assim sendo, a 12 de Maio de 2010 foi emitida a primeira Declaração de Impacte Ambiental (DIA) referente à Extensão do Campo Alegre: Matosinhos Sul e São Bento. Seguidamente, a 21 do mesmo mês foi emitida a DIA referente à Linha D – Santo Ovídio – Vila D'Este e por último a 30 de Agosto foi emitida a DIA da Extensão a Valbom: Campanhã-Gondomar.

No decorrer deste processo foi ainda concluído e aprovado o processo relativo à utilização de solos de Reserva Agrícola Nacional - RAN para as linhas Extensão a Valbom: Campanhã-Gondomar e Linha D - Santo Ovídio-Vila D'Este. A Extensão de Campo Alegre: Matosinhos Sul e São Bento não interfere com áreas de RAN.

NA CONSTRUÇÃO

Sistema de Gestão Ambiental

No decorrer deste ano a Empresa continuou com as obras de compatibilização urbana ao longo das Linhas B, C, D e E. Continuou também a Empreitada de Construção do Prolongamento da Linha Amarela a Santo Ovídio, incluindo o Interface na Estação D.João II e concluiu-se a Empreitada de Construção da Linha de Gondomar.

Mais uma vez, e mantendo sempre como objectivo minimizar os impactes que possam resultar das suas intervenções quer na fase de construção quer na fase de manutenção do SMLAMP, foram implementados em obra todos os requisitos definidos no Sistema de Acompanhamento Ambiental que a Metro do Porto contratualmente impõe aos seus empreiteiros/fornecedores. O principal objectivo é garantir a aplicação, de uma forma eficaz e sistematizada de todas as medidas de carácter ambiental previstas na Declaração de Impacte Ambiental, no Relatório de Conformidade Ambiental do Projecto de Execução e em Caderno de Encargos, bem como, dar cumprimento a toda a legislação ambiental em vigor aplicada às empreitadas.

A aplicação de requisitos de ambiente a todos os fornecimentos/prestações de serviços permite ainda que em todas as fases sejam desenvolvidos e implementados os processos, procedimentos, recursos e funções que contribuam para o cumprimento dos requisitos contratuais, das normas de referência e da legislação aplicável.

Esta metodologia permitiu, por exemplo, que na empreitada de execução da Linha de Gondomar- Linha F, fossem recolhidos, transportados e enviados para destino final licenciado 120.417, 23 toneladas de resíduos.



NA EXPLORAÇÃO

A entrada da Prometro S.A. (ViaPorto)

Em Abril de 2010 a Viaporto iniciou o seu contrato de subconcessão, por um período de cinco anos, com a Metro do Porto, no âmbito das actividades de Operação e Manutenção do Sistema de Metro Ligeiro. Durante este período de tempo ficarão subconcessionados à sociedade operadora todos os serviços, trabalhos, fornecimentos e demais prestações necessárias, úteis ou convenientes à operação e manutenção de todo o sistema.

Durante os primeiros nove meses de trabalho de 2010, com a nova sociedade operadora a Metro do Porto acompanhou a implementação do Sistema de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança, baseado nos requisitos das respectivas Normas, ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 e NP 4397:2008 (OSHAS 18001:2007), tendo em vista a certificação do seu sistema, cujo âmbito é a implementação na operação, manutenção das instalações fixas e manutenção do material circulante Eurotram, do Sistema de Metro Ligeiro da Área Metropolitana do Porto.

Desta forma, em 18 de Novembro de 2010, a ViaPorto obteve a sua certificação, pela APCER, em Qualidade, Ambiente e Segurança.

Uma das especificidades estabelecidas entre a Metro do Porto e o subconcessionário foi a criação de um Comité de Qualidade, Ambiente e Segurança, cujo principal objectivo é ser um fórum de discussão das principais questões da área de ambiente, qualidade e segurança, no âmbito da subconcessão. Este Comité reúne mensalmente.



A NOVA LINHA LARANJA

A abertura da linha Laranja marca uma nova etapa na história do Metro do Porto e no dia-a-dia dos habitantes do município de Gondomar. O Metro volta-se assim para a zona oriental da cidade que lhe deu o nome e passa a disponibilizar um novo meio de transporte para dezenas de milhar de pessoas na Área Metropolitana do Porto. A partir do novo ano, os cidadãos que residem ou trabalham no município de Gondomar passam a ter acesso ao serviço do Metro do Porto. Um serviço cómodo, económico, rápido, eficaz e seguro.

Acrescenta-se assim mais um município à área de influência directa do metro, sendo que 7 concelhos estão agora ligados entre si por uma rede intermodal com acesso pelo Metro a outros meios de transporte: à ferrovia tradicional (em S. Bento, Campanhã, Contumil e General Torres), ao Aeroporto Internacional Francisco Sá Carneiro e ainda a diversos pontos de interface com o transporte colectivo rodoviário e transporte individual.

A linha pintada com a cor laranja do Metro liga a estação da Senhora da Hora e a estação de Fânzeres sem necessidade de transbordo. Com a inauguração deste troço abrem também dez novas estações: Contumil, Nasoni, Nau Vitória (as três no concelho do Porto), Levada, Rio Tinto, Campanha, Baguim, Carreira, Venda Nova e Fânzeres (Gondomar).

A linha Laranja tem uma extensão total aproximada de 17 quilómetros, entre a estação da Senhora da Hora e Fânzeres. Aos 10 quilómetros do tronco comum Senhora da Hora - Estádio do Dragão, partilhado com a linha Azul, Vermelha, Verde e Violeta, acrescem mais 7 quilómetros de via completamente nova (Estádio do Dragão - Fânzeres).

O tempo de viagem entre Fânzeres e a Senhora da Hora é de cerca de 40 minutos e de Fânzeres ao Estádio do Dragão são apenas 17 minutos. O serviço comercial é assegurado por veículos Eurotram com uma frequência de 15 minutos (entre as 7H00 e as 21H00, nos dias úteis e sábados).

As novas estações da linha Laranja inauguraram novas peças de sinalética que pretendem colmatar algumas falhas e dificuldades sentidas pelos utentes. Os clientes vão notar uma maior presença e visibilidade do Metro do Porto, bem como perceber de forma mais intuitiva o funcionamento de todo o seu sistema.

A criação de parques de estacionamento públicos na generalidade das estações – sempre que tal é possível –, é um dos princípios inovadores da rede do Metro do Porto. À semelhança do que já sucede na restante rede, também a extensão a Fânzeres dispõe de interfaces com o transporte individual e com o transporte rodoviário de passageiros. Assim, das dez novas estações, quatro incorporam esta funcionalidade. Nas estações de Campanha, Baguim, Venda Nova e Fânzeres foram construídos parques de estacionamento automóvel, gratuitos, com capacidade para acolher um total de 462 veículos. O objectivo é sempre aumentar a qualidade de vida e a mobilidade de toda a população da zona envolvente.

Ainda que laranja, a linha de Gondomar é a mais verde da rede do Metro. A nova Linha conta com um total de 2.241 plantações de espécies arbóreas e 3.693 espécies arbustivas e trepadeiras. Ao todo conta com 123.722m² de áreas verdes, dos quais 30.231m² são de relvado. Este projecto paisagístico visa proporcionar uma melhoria da imagem do município de Gondomar e aumentar a qualidade de vida da sua população, com a inclusão de zonas de lazer ao ar livre e amplos espaços verdes.

OS NÚMEROS

MEIOS MATERIAIS

Em 2010, as empreitadas de extensão da rede a Fânzeres e a Santo Ovídio foram responsáveis pela maioria dos meios materiais utilizados.



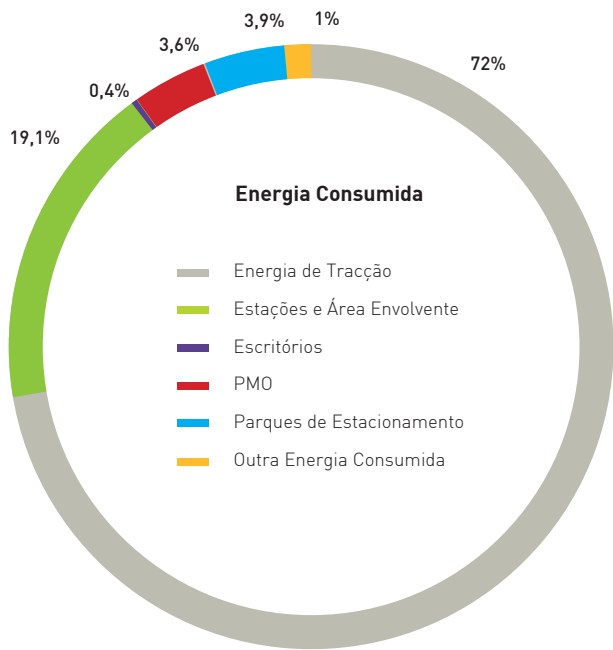
Meios Materiais	2010	un.	
Armaduras	3.718.998	kg	
Betão	61.323	m³	
Movimentos de Terras	551.012	m³	
Cubo	92.268	m²	
Betuminoso	165.796	m²	



ENERGIA

Em 2010, foram consumidos 43,5 milhões de kwh de energia eléctrica, mais 4,6% que em 2009, evolução resultante, em grande parte, dos aumentos no consumo de energia para tracção (mais 6%). Em 2009 foi reportado um consumo de 45 milhões de kwh que, por lapso, incluía um valor de consumo duplicado com impacto no valor dos consumos no PMO. O valor correcto para 2009 foi de 41,5 milhões de kwh.

A maior fatia do consumo de energia é, como habitualmente, destinada ao consumo na tracção dos veículos de Metro (72%), seguindo-se o consumo nas estações (19%).



Em 2010, com a melhoria na qualidade de serviço prestado, com a introdução dos veículos Tram-Train, criada em parte pela sua maior capacidade de transporte, prestações e conforto, verifica-se que o consumo energético por veículo por quilómetro, teve um incremento de 5%. Estes veículos são cerca de 40 % mais pesados que os Eurotram e têm mais 25% de lugares sentados.

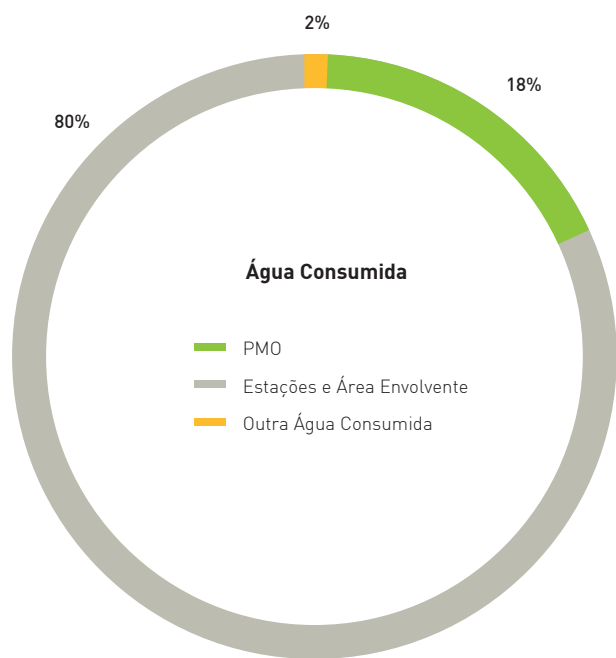
Em 2010, verifica-se uma redução na eficiência energética operacional. Os consumos de energia eléctrica por passageiro km e por veículo km aumentaram 4% e 5% respectivamente. Esta evolução decorre da utilização dos Tram-Train que são mais consumidores de energia que os Eurotram, nomeadamente por serem mais pesados, e proporcionarem maiores velocidades máximas e mais rápidas acelerações.



	un.	2008	2009	2010
Consumo de energia de tracção	kwh	27.536.900	29.487.883	31.294.276
Consumo de energia de tracção por passageiro km	kwh	0,106	0,113	0,117
Consumo de energia de tracção por veículo km	kwh	4,045	4,338	4,564

ÁGUA

O consumo de água em 2010 foi 8,6% inferior a 2009. Foram consumidos 85,9 mil m³ de água, sendo que a grande fatia desse consumo, 80%, tem a ver com a manutenção das estações e da sua área envolvente (muitas vezes com zona verde). O consumo de água no PMO apresentou um aumento muito significativo tendo praticamente duplicado, em resultado do aumento do número de veículos que fazem parte da frota da Metro do Porto, de maior frequência das lavagens e, ainda, do aumento da superfície relvada a regar, segundo informações provenientes do Operador. A água consumida tem como fonte furos próprios e a de distribuição pública.



RESÍDUOS

Resíduos - Sede

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

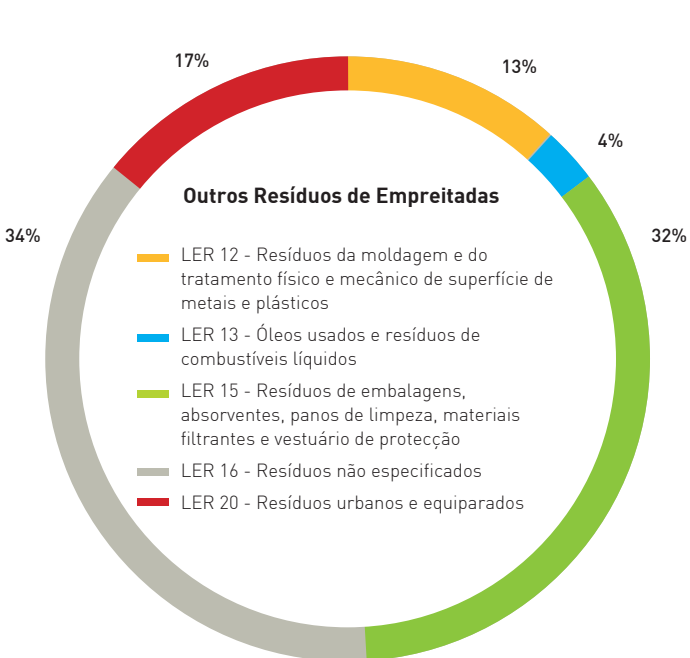
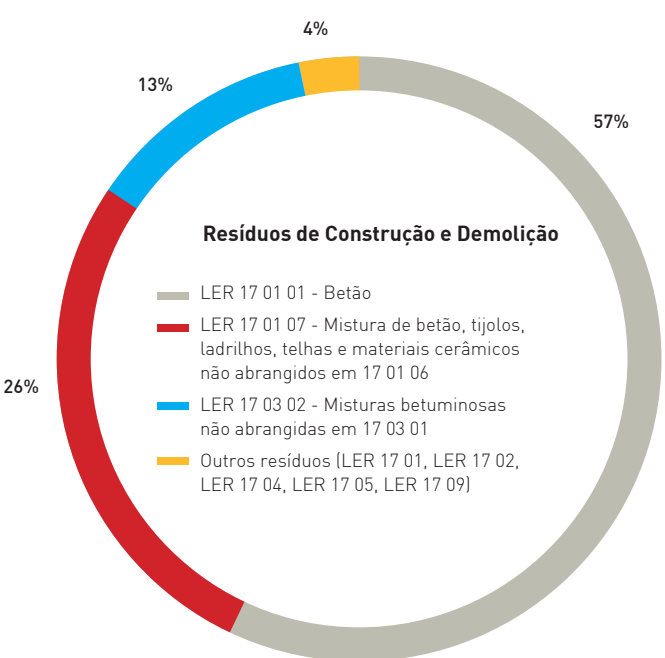
No que diz respeito aos tinteiros, toners e telemóveis a Metro do Porto, em 2009, aderiu ao Projecto de Reutilização de Consumíveis Informáticos e Telemóveis que a Assistência Médica Internacional- AMI está a levar a cabo, e que consiste na colocação de um contentor apropriado para a deposição dos consumíveis informáticos, para posterior recolha e envio para empresa licenciada para o efeito. Os telemóveis, sempre que estejam em bom estado, são reutilizados em países de todo o mundo, onde aquela organização actua.

Resíduos das Empreitadas

Com duas grandes empreitadas em curso (Estádio do Dragão – Fânzeres e D. João II – Santo Ovídio), o nível de resíduos relativos à categoria “resíduos de construção e demolição” ultrapassou as 6 mil toneladas, cerca de 98% de todos os resíduos produzidos. Os resíduos de construção e demolição com maior peso são o betão, as misturas de betão, tijolos, ladrilhos, telhas e materiais cerâmicos e, ainda, misturas betuminosas.

No que respeita aos restantes 2% de resíduos sólidos associados às empreitadas, as duas categorias de resíduos mais representativas correspondem aos códigos LER 15 e 16 (Lista Europeia de Resíduos), ou seja, dizem respeito a resíduos de embalagens, absorventes, panos de limpeza, materiais filtrantes e vestuário de protecção e, também, a resíduos não especificados.

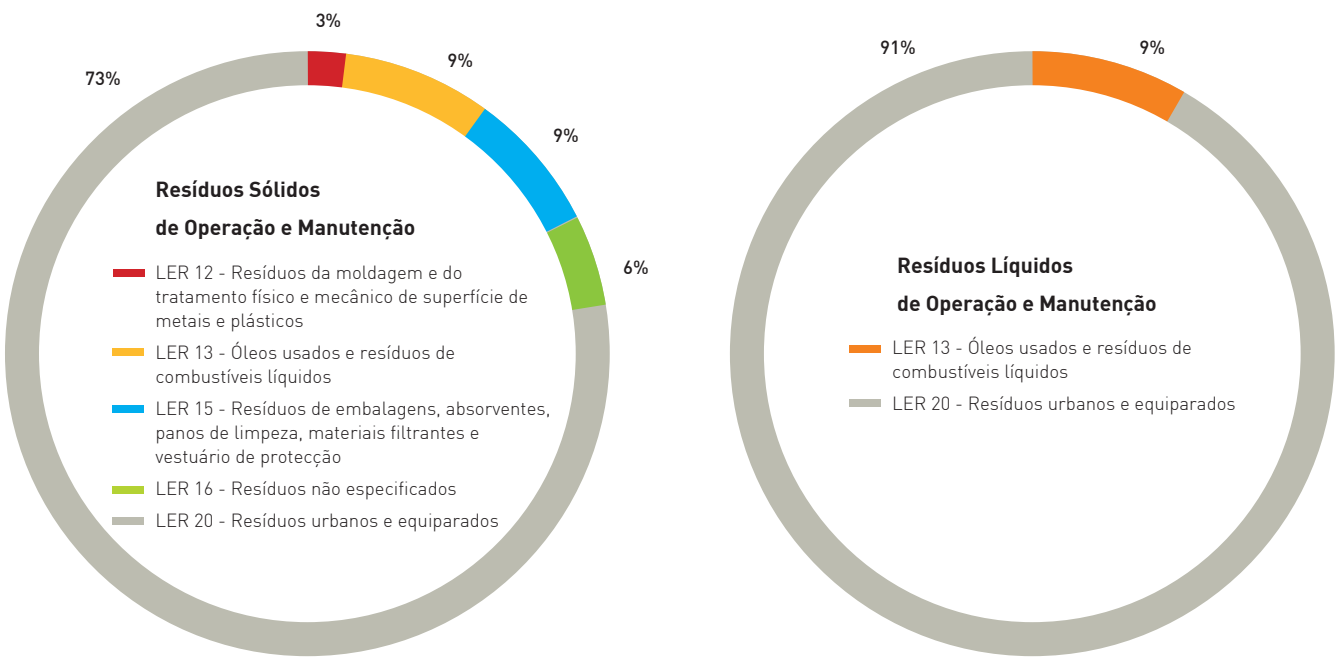
De todos os resíduos sólidos produzidos, cerca de 1.000 toneladas tiveram como destino a valorização (16%), 1.655 toneladas (27%) a eliminação e os restantes 3.574 toneladas (57%) um misto de valorização e eliminação.



Resíduos de Operação e Manutenção

Em 2010, segundo informação obtida junto da sociedade operadora (ViaPorto), foram produzidos cerca de 306 toneladas de resíduos sólidos relativos à operação e manutenção. Desse valor, 73%, são resíduos urbanos e equiparados. Apenas 50 toneladas de resíduos sólidos tiveram como destino final a eliminação (16%), sendo os restantes resíduos valorizados.

No que respeita a resíduos líquidos, foram apurados cerca de 289 mil litros no total, 91% dos quais pertencentes à categoria dos resíduos urbanos e equiparados. Todos os resíduos líquidos tiveram como destino final a valorização.



PAPEL

Bilhética

A adopção de um sistema de bilhética suportado exclusivamente por títulos recarregáveis proporciona ganhos ambientais significativos, nomeadamente ganhos ao nível da poupança de papel e recursos energéticos. Em 2010, a utilização do chamado “cartão azul” permitiu que se evitasse o abate de 425 árvores, que geram uma absorção de CO₂ (dióxido de carbono) na ordem dos 2.500 kg/ano. Para estes cálculos foram usados os seguintes pressupostos: uma tonelada de papel necessita, em média, da utilização de 20 árvores e cada árvore pode absorver, por ano, 5,9 kg de CO₂.

Consumos internos

Tal como em anos anteriores, é notória a redução no consumo de papel para fotocópias. O número de fotocópias em 2010 caiu 14% em relação a 2009 e 33% quando comparamos com 2006. Considerando que as fotocópias efectuadas utilizam o papel reciclado como suporte, isso significa uma poupança de 76 árvores com a consequente absorção de 451 kg de CO₂ por ano. O número de digitalizações mais do que duplicou nos últimos cinco anos, comprovando que cada vez mais a Empresa recorre a meios digitais no sentido de evitar o consumo de recursos escassos na natureza.



PAISAGISMO

A Política de Integração Paisagística assenta em princípios de intervenção sustentável, promoção da biodiversidade, elevada adequação ao lugar e optimização das acções de construção, gestão e manutenção dos espaços verdes de modo a que estes respondam a necessidades de uso múltiplo, enquadramento e qualificação estética e ecológica do novo espaço e sua envolvente.

Em 2010 foram plantadas 4.229 espécies arbóreas e criados um total de 150.962 m² de novas zonas verdes.

Sempre que possível, foi preservado o material vegetal existente, tendo sido inevitável, no entanto, a remoção de 574 espécies arbóreas.

Da totalidade do material vegetal aplicado durante o ano de 2010, 80% foi implantado na Linha F- Porto – Fânzeres, com vista à melhor integração da estrutura do Metro na paisagem, apostando-se em soluções de fácil exequibilidade e manutenção.

A fim de dar cumprimento ao disposto no Despacho n.º 9409/2009 do Ministério da Agricultura, do Desenvolvimento Rural e das Pescas e do Ministério das Obras Públicas, Transportes e Comunicações, de 17 de Março de 2009, a Metro do Porto, S.A. procedeu à arborização de 1,55ha com 1.988 sobreiros, em Arouca, como compensação pela remoção de 185 sobreiros, que constituía um povoamento, (que radicavam em 1,24ha) no âmbito das obras para construção da linha de Gondomar, troço Estádio do Dragão – Fânzeres.

PATRIMÓNIO

Ao nível do Património, foram efectuados trabalhos de manutenção e conservação na memória da Mãe d’água colocada no Campo 24 de Agosto. Ainda no âmbito das obras da rede já em exploração, foi efectuado o acompanhamento arqueológico das obras de inserção urbana em Vila do Conde e na Póvoa de Varzim, sendo de destacar a descoberta de uma escultura zoomórfica, feita sobre madeira, aparentemente, de afinidade oriental. Procedeu-se à divulgação, no website da Empresa, dos resultados dos trabalhos de arqueologia relativos à rede em exploração.

No que se refere às obras de construção do troço Estádio do Dragão – Fânzeres, foi emitido o relatório final sobre o Sítio Arqueológico do Paço (Idade do Bronze), descoberto em Baguim do Monte.

Em 2010, os custos com as actividades descritas ascenderam a cerca de 82 mil euros, 38% desse valor em actividades com incidência geográfica na linha de Gondomar (Estádio do Dragão – Fânzeres).

EMISSÕES

Emissões Metro

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

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 eléctrica em Portugal. Por outro lado, a Direcção-Geral de Energia e Geologia (DGEG) disponibiliza informação no seu website relativamente aos consumos da referida energia. Assim, do confronto entre os dados do

consumo e das emissões, surge o factor de emissão específico que utilizamos tanto em 2009 como em 2010. Naturalmente, aquando da elaboração do Relatório, não estão disponíveis os valores relativos ao ano em causa, por isso, e por prudência, utiliza-se a média dos últimos 5 anos. Para 2010, então, o factor de emissão específico da electricidade fixado foi de 401 gramas de CO₂e (dióxido de carbono equivalente) por kwh de energia eléctrica consumida.

Desta forma, as emissões resultantes do consumo de energia de tracção atingiram, em 2010, as 12.554 TonCO₂e, valor 2,1% superior a 2009, o que resulta, sobretudo, do aumento do consumo de energia uma vez que, o factor de emissão se reduziu em 3,8%. O factor de emissão específico por passageiro km é de 47gCO₂e.



Emissões do Metro	un.	2008	2009	2010
Energia Consumida na Tracção	Kwh	27.536.900	29.487.883	31.294.276
Factor de Emissão	gCO ₂ e/kwh	549	417	401
Emissões Associadas à Tracção	TonCO ₂ e	15.121	12.294	12.554
Passageiros km	N.º	259.361.162	261.117.060	267.063.673
Emissões	gCO ₂ e/pax.km	58	47	47

Alargando o âmbito de análise e considerando, por essa via, os restantes consumos de energia eléctrica (PMO, estações, iluminação pública, interfaces, obras, escritórios, entre outros), o valor de emissões, em 2010, soma 17,4 milhares de TonCO₂e, ou seja, o consumo de energia eléctrica que não de tracção origina emissões de 4,9 milhares de toneladas de CO₂e. Relembramos aqui o já referido anteriormente no capítulo do consumo de energia – a questão da duplicação dos consumos no PMO, pelo que, os valores de emissões também foram corrigidos retroactivamente a 2009.

Considerando, agora, as emissões directas que resultam da utilização da frota automóvel da Metro do Porto e ao serviço da empresa de Fiscalização de obra e operação, chega-se a um valor de 197 TonCO₂e emitidas. 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. Este factor é de reconhecida importância, vindo preconizado no PNAC como medida de referência “MRT4 – Construção e Exploração da Rede do Metro do Porto”, uma vez que com a sua implementação prevê-se um contributo significativo para o alcance das metas previstas no protocolo de Quioto.

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 Projecto 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 colectivo (TC) (inclui deslocações de comboio e autocarro);
- 11% foram captados ao transporte não motorizado (TNM) (inclui deslocações a pé e de bicicleta, por exemplo).

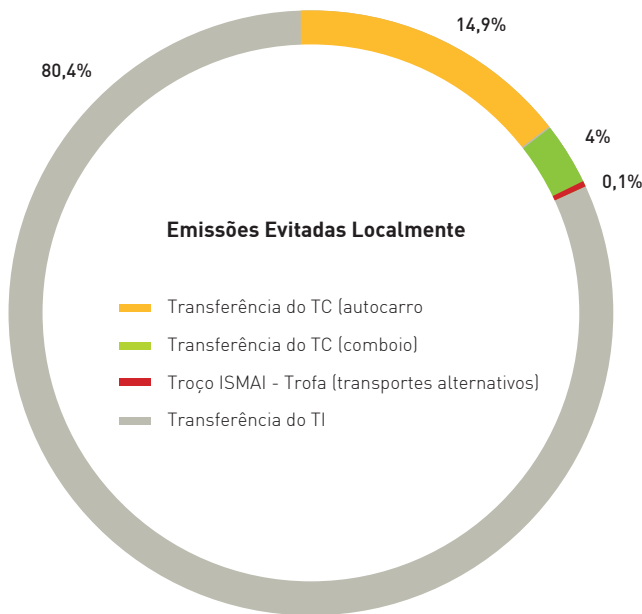
Para 2010, tal como em anos anteriores, assumiu-se uma taxa de crescimento dos clientes (passageiros) idêntica à taxa de crescimento dos passageiros km (2,28%). Assim, os 267.063.673 passageiros km Metro de 2010 foram repartidos da seguinte forma:

- 63.027.027 passageiros km provenientes do TI;
- 174.659.642 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 actual);
- 29.377.004 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 eléctrica do Metro;
- Por fim, considerou-se também as poupanças relativas à utilização do Transporte Alternativo oferecido entre o ISMAI e a Trofa, que substitui a oferta de comboios que existia enquanto não está em operação a extensão à Trofa. Aqui foi considerada a transferência do comboio para o autocarro.

Tal como em anos anteriores, os factores de emissão a usar têm por base os cálculos efectuados no estudo supra-referido, no entanto, em cada ano, procuramos actualizá-los, de modo a que a informação transmitida seja a mais realista possível. Quanto aos factores de emissão TC, há que considerar a actualização feita ao factor de emissão do autocarro, tendo em conta os dados mais recentes publicados pelo principal operador rodoviário da AMP (STCP). Assim, utiliza-se para efeitos de cálculo um factor de 99,33 gCO₂e por passageiro km (5% superior a 2009). 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, é do conhecimento geral que a idade média da frota automóvel portuguesa tem vindo a diminuir, nomeadamente em consequência dos incentivos ao abate de viaturas usadas. Assim, uma frota mais recente, tendencialmente origina um valor mais reduzido de emissões específicas que, este ano, pretendemos fazer reflectir nos nossos cálculos. A actualização desse factor de emissão é sobremaneira 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, dessa forma, em 2010, estimamos uma taxa de redução do factor de emissão TI de 0,7% (média das taxas de crescimento/decréscimo das emissões do transporte rodoviário para os últimos 4 anos publicados no INERPA). O factor de emissão para o TI passou a ser, então, de 719,7 gCO₂e por passageiro km. De relembrar que estes factores compreendem o conjunto de emissões WTT (Wheel 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.

Com base na metodologia descrita, chega-se a um valor de 56.403 TonCO₂e evitadas, 80% das quais devido à transferência do TI para o Metro e os restantes 20% em consequência da transferência do TC. Essas emissões evitadas correspondem a emissões evitadas localmente, uma vez que as emissões associadas à produção de energia eléctrica não ocorrem na Área Metropolitana.



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 electricidade) às emissões evitadas localmente (resultantes da transferência TI e TC). Assim, as emissões evitadas a nível nacional ou se preferirmos, as emissões evitadas líquidas alcançam as 43.849 TonCO₂e, o que representa uma poupança de emissões de 164 gCO₂e por passageiro km.

Benefícios Ambientais (Ton CO ₂ e)	2008	2009	2010
Emissões evitadas dos passageiros transferidos do TC (autocarro)	7.939	7.940	8.423
Emissões evitadas dos passageiros transferidos do TC (comboio)	2.548	2.548	2.548
Emissões evitadas no troço ISMAI - Trofa (transportes alternativos)	65	65	70
Emissões evitadas dos passageiros transferidos do TC	10.552	10.553	11.042
Emissões evitadas dos passageiros transferidos do TI	44.343	44.644	45.361
Emissões evitadas dos passageiros transferidos do TC e TI	54.895	55.196	56.403
Emissões associadas ao consumo de energia no Metro do Porto	15.121	12.294	12.554
Emissões evitadas líquidas	39.774	42.902	43.849

Não conformidades

Em 2010 não foram emitidas quaisquer não conformidades por organismos externos na área do ambiente.



SISTEMA INTEGRADO DE QUALIDADE, AMBIENTE E SEGURANÇA (SIQAS)

As principais actividades da empresa a considerar no âmbito do sistema integrado de gestão da qualidade e ambiente são as seguintes:

- Operação e manutenção do sistema de metro ligeiro;
- Monitorização dos trabalhos anteriormente referidos;
- Exploração comercial das instalações afectas à concessão;
- Manutenção / conservação dos bens afectos à concessão.

Foi neste sentido, e após a redefinição do âmbito do Sistema Integrado, que em 2010, a Metro do Porto, veio a rever todo o suporte documental dos procedimentos necessários ao desenvolvimento das referidas actividades e avançou com o processo de certificação das mesmas junto de uma entidade credenciada para o efeito.

Assim no decorrer do ano de 2010, foram realizadas duas auditorias internas na Metro do Porto com o intuito de avaliar o estado de implementação do sistema integrado, nomeadamente:

- uma auditoria realizada pelo ISQ – Instituto de Soldadura e Qualidade
- uma auditoria de conformidade legal realizada pela SIA - Sociedade Inovação Ambiental, Lda.

Como resultado destas auditorias, os auditores evidenciaram algumas conclusões importantes das quais destacaram alguns pontos fortes da organização, mas também evidenciaram algumas lacunas que faltam ainda colmatar em termos de Sistema Integrado de Gestão de Qualidade, Ambiente e Segurança tendo em vista o cumprimento de todos os requisitos normativos de referência. A Metro do Porto, no sentido, de dar resposta às lacunas e não conformidades evidenciadas desencadeou de imediato uma série de medidas que garantem o seu tratamento adequado.

6. PERSPECTIVA ECONÓMICA

DESEMPENHO OPERACIONAL

PROCURA E OFERTA

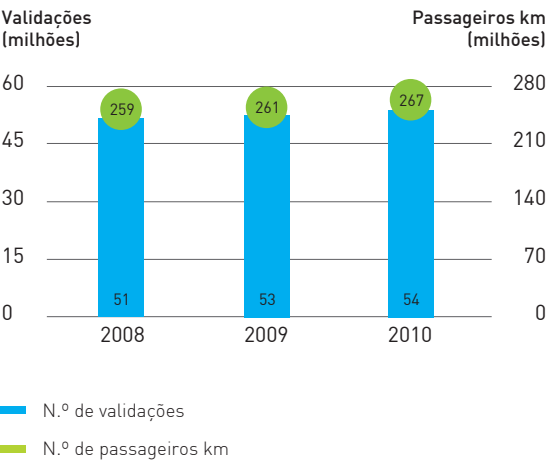
Em 2010, a rede em exploração não sofreu alterações face a 2009. De notar que apesar de estar fisicamente concluída a extensão Estádio do Dragão – Fânzeres, apenas foi inaugurada a 2 de Janeiro de 2011, não contribuindo, assim, para os indicadores operacionais de 2010.

Registaram-se 53,5 milhões de validações (acréscimo de 1,8% em relação a 2009) e 267,1 milhões de passageiros km (subida de 2,3%). A taxa de ocupação apresentou uma evolução negativa de 0,44 pontos percentuais, regredindo para 18,2%, em consequência de um aumento significativo da oferta com a introdução dos veículos Tram-Train.

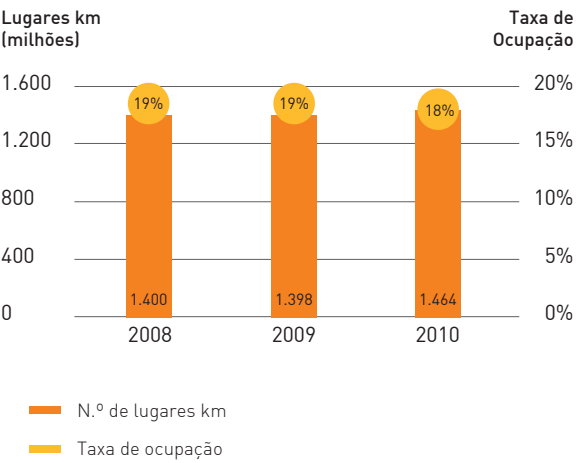
Foram produzidos 1.464 milhões de lugares km comerciais (mais 4,7% que em 2009).

No Funicular do Guindais, verificaram-se cerca de 467 mil validações e 38 mil viagens. A taxa de ocupação cresceu, pelo sexto ano consecutivo, atingindo, em 2010, os 24,6%. Desde o início da exploração do Funicular pela Metro do Porto (em 2004), que a procura desse meio de transporte não pára de crescer, seja por motivos turísticos, seja por facilitar a mobilidade entre a cota baixa e a cota alta da cidade.

Procura



Oferta



OS NOVOS VEÍCULOS TRAM TRAIN

Os novos veículos que entraram em operação em Janeiro de 2010 servem a linha Vermelha (Estádio do Dragão – Póvoa de Varzim) e a linha Verde (entre Campanhã e o ISMAI). São veículos melhor adaptados a percursos extra-urbanos face aos existentes Eurotram já que dispõem de mais lugares sentados (100) e atingem uma velocidade máxima maior (100km/h).

Os 30 Tram-Train (veículos de metro ligeiro do tipo Flexity Swift) vêm juntar-se aos 72 veículos Eurotram da frota do Metro, somando 102 veículos capazes de oferecer um total de 22.992 lugares, 8.760 dos quais, sentados.

O novo membro da família Metro dispõe de ar condicionado, áreas para pessoas de mobilidade reduzida e transporte de bicicletas, bem como de um sistema de informação multimédia, onde é emitida a programação da Metro TV. O veículo é composto por três módulos, e tal como o Eurotram pode ser utilizado na modalidade dupla. O Flexity é uma evolução de uma série de veículos já em circulação em algumas cidades europeias, nomeadamente em Colónia, na Alemanha, e Croydon (Londres), em Inglaterra.

Os módulos extremos têm uma lógica de transporte urbano ("Tram"), com maior ocupação de passageiros por metro quadrado e portas amplas de folha dupla e abertura rápida, ao passo que o módulo intermédio oferece mais lugares sentados, numa base mais próxima do conceito suburbano ("Train") de curta/média distância.

Os equipamentos estão quase na totalidade instalados no tejadilho, permitindo um rebaixamento do piso traduzido numa maior facilidade de acesso e movimentação de passageiros no interior do veículo. Os módulos extremos são idênticos, com piso parcialmente rebaixado, à cota do cais de embarque, e duas portas por cada lado do módulo. Nos topos, estão instaladas as cabinas de condução. A circulação entre módulos, conseguida através de zonas amplas revestidas por foles, permite uma utilização geral do veículo, não confinando os clientes ao espaço de cada um dos módulos. Uma soleira em cada porta facilita o acesso dos clientes ao interior do veículo, diminuindo o espaço entre o cais e o veículo e adaptando a sua altura, eliminando qualquer degrau ou obstáculo à circulação das pessoas, nomeadamente clientes com mobilidade reduzida.

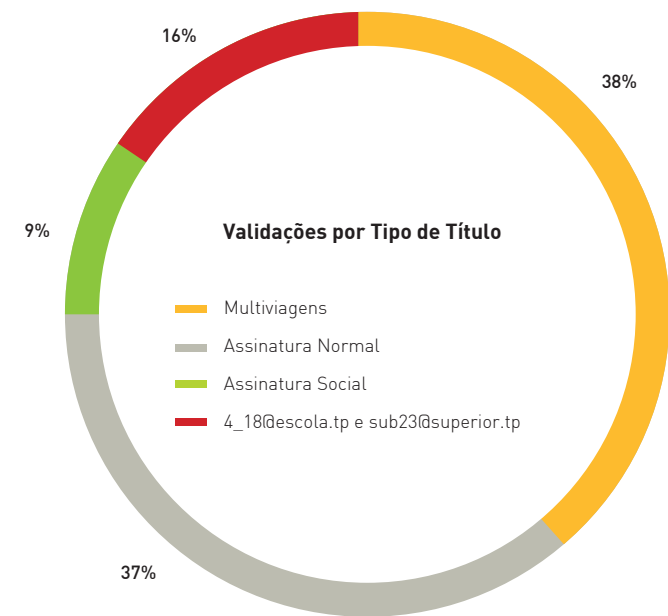
Os vários tipos de freios, electrodinâmico, electrohidráulico e electromagnético, estão instalados em todos os bogies, otimizando a repartição da frenagem, melhorando as condições de segurança, conforto e performance.

SERVIÇO PÚBLICO DE TRANSPORTE

TARIFÁRIO SOCIAL

Numa altura de contracção económica e aumento significativo do preço dos combustíveis, os transportes públicos podem (e devem) ser uma alternativa efectiva ao transporte individual. O facto de ser tendencialmente mais barato que a deslocação em viatura própria é um importante factor dissuasor de utilização da mesma. Se a isso juntarmos a possibilidade de usufruir de descontos por via da aquisição de assinaturas (“passes mensais”) ou pela utilização dos tarifários sociais as vantagens são ainda mais significativas.

Em 2010, cerca de 62% das validações ocorreram em títulos de assinatura, sendo que, desse valor, 16% corresponderam a validações nos títulos 4_18@escola.tp e sub23@superior.tp e 9% em assinaturas sociais. A tendência para o aumento do peso das validações em títulos de assinatura reflecte a fidelização crescente ao Metro.



GARANTIA DA SATISFAÇÃO DAS NECESSIDADES DA COLECTIVIDADE

Não chega proporcionar transporte público a preços acessíveis, é necessário ir mais além e garantir a satisfação das necessidades da sociedade em matéria de mobilidade através de outros factores:

Horário de Funcionamento

- O Metro funciona 19 horas por dia, 365 dias por ano (entre as 06:00 e a 01:00).
- Há operação alargada e em contínuo em ocasiões especiais.

Cobertura Funcional

- O Metro permite o acesso a inúmeras instituições de interesse público - escolas, universidades, centros de saúde, hospitais, serviços públicos, centros comerciais, entre outros.
- Dentro das limitações legais da Empresa, procura-se promover o alargamento da rede a zonas com défice de mobilidade.

Intermodalidade

- O Metro foi pioneiro nas questões da intermodalidade na AMP e apenas possui títulos intermodais.
- Proporciona parques de estacionamento automóvel para os seus clientes e permite transbordos seguros e confortáveis com autocarros, e comboios, não esquecendo, ainda, a importante ligação ao Aeroporto - a porta de entrada de milhares de turistas na AMP.

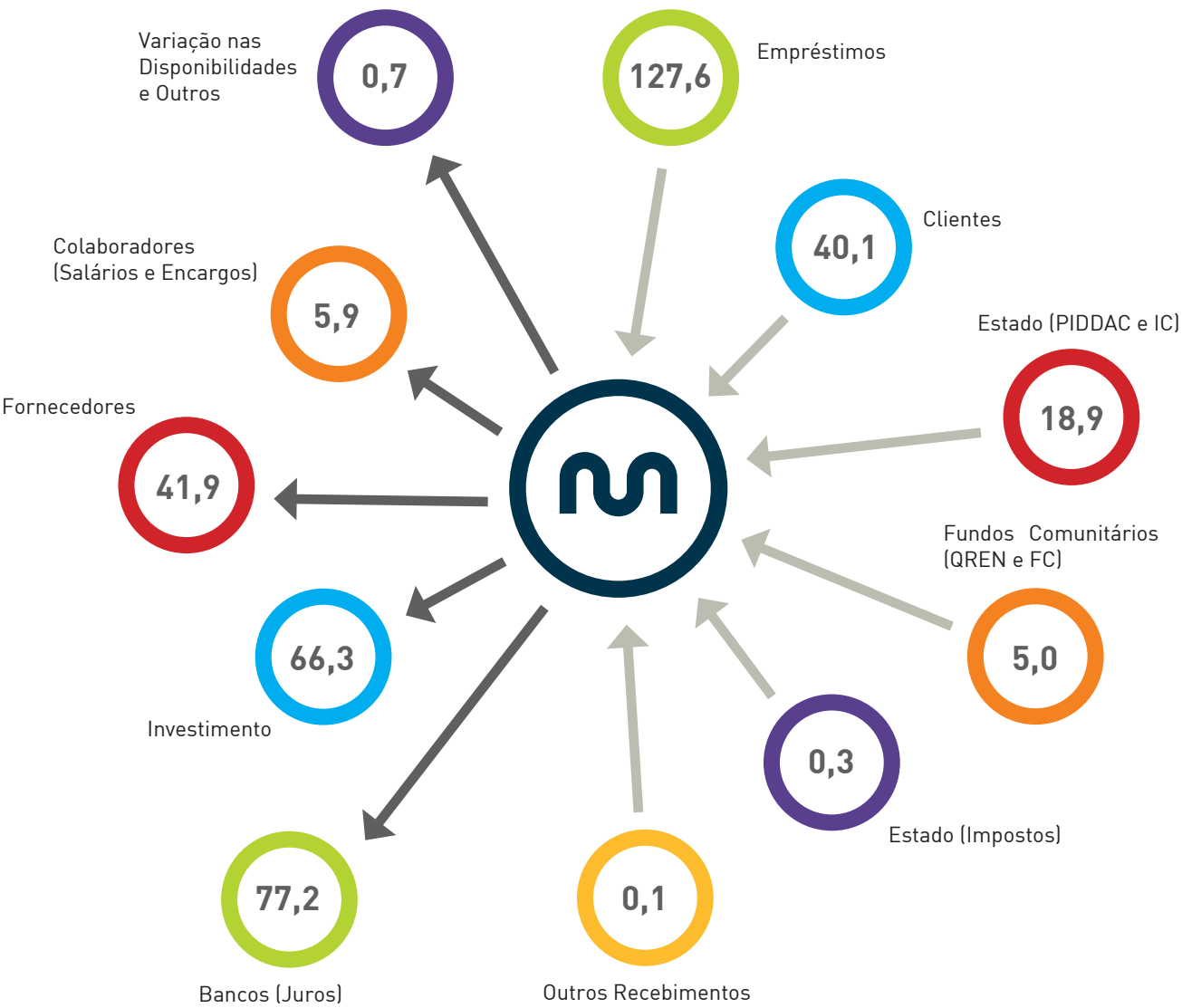
Acessibilidade

- O Metro orgulha-se de ser 100% acessível a pessoas de mobilidade reduzida.
- Os veículos possuem piso rebaixado, informação visual e sonora. As estações possuem elevadores ou rampas de acesso, informação visual e sonora, faixa cromática nos bordos dos cais e, em 2010, a estação da Trindade já disponibilizava acesso através do sistema Navmetro.



VALOR ECONÓMICO GERADO E DISTRIBUÍDO

O valor económico gerado e distribuído (em milhões de euros) está esquematizado no diagrama abaixo (elaborado com base na Demonstração dos Fluxos de Caixa do Exercício Económico de 2010):



RESULTADOS DE EXPLORAÇÃO

Todos os anos a receita proveniente da exploração (receitas de tarifário) tem vindo a aumentar, 2010 não foi excepção. No ano em causa atingiu os 31 milhões euros a que corresponde uma receita de 11,7 cêntimos por passageiro km, mais 1,3% que no ano anterior. Do lado dos custos operacionais (custos da operação, fiscalização e comissões pela gestão do sistema de bilhética) apurou-se uma redução significativa, de 17%. O seu valor foi em 2010 de 42 milhões de euros enquanto em 2009 tinha sido de 50 milhões de euros.

Da evolução positiva da receita e dos custos de operação resulta uma subida de 14,8 pontos percentuais na taxa de cobertura. Valor muito satisfatório no caminho da sustentabilidade económica da exploração comercial.

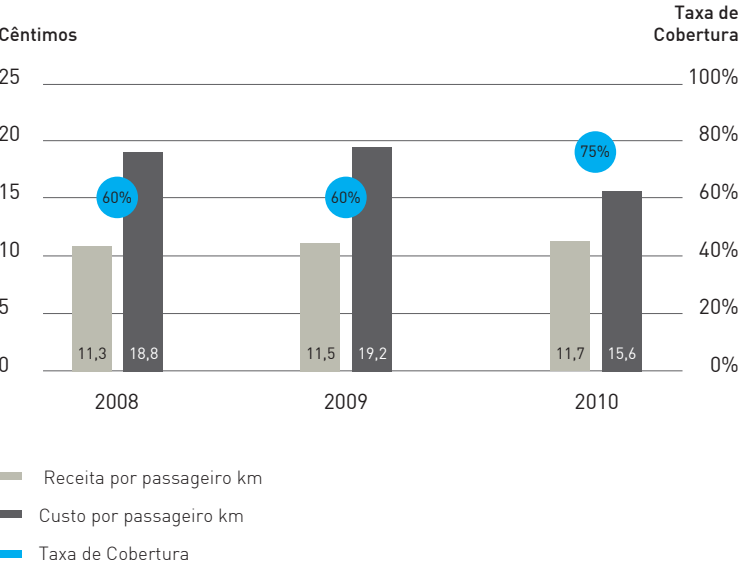
INVESTIMENTOS

O volume de investimento atingiu, em 2010, os 122 milhões de euros. A encabeçar a lista de investimentos encontram-se as empreitadas da extensão Estádio do Dragão – Fânzeres e da extensão a Santo Ovídio.

APOIOS FINANCEIROS

Em 2010, foi recebido a título de subsídios à exploração o valor de 11,9 milhões de euros, menos 0,9% que no ano anterior, embora tenha aumentado o número de passageiros do Metro. O valor inscrito na rubrica “Outras Subvenções Públicas / Comunitárias”, refere-se, em 2010, à participação no projecto Civitas Elan.

Receitas e Custos Operacionais



Financiamento da Exploração	2008	2009	2010
Indemnizações Compensatórias	11.133.280	11.973.398	11.860.442
Outras Subvenções Públicas / Comunitárias	4.382	5.031	6.518
Total de Fundo Perdido	11.137.662	11.978.429	11.866.960

BENEFÍCIOS SOCIAIS E AMBIENTAIS - VALORIZAÇÃO ECONÓMICA

Os apoios do Estado destinados à aplicação em investimentos assumem a forma de transferências PIDDAC, cujo valor somou, em 2010, 7milhões de euros (menos 1 milhão que em 2009). No que respeita a financiamentos comunitários a fundo perdido, a novidade prende-se com o início dos recebimentos do QREN. A Metro do Porto submeteu, em 2008 e 2009, três candidaturas ao Programa Operacional Regional do Norte (ON.2 - O Novo Norte), no valor de 103 milhões de euros de co-financiamento. O 3º Quadro Comunitário de Apoio (FEDER QCAIII) e o POS_Conhecimento ficaram encerrados em 2009, pelo que, não ocorrerá mais nenhum recebimento. Relativamente ao Fundo de Coesão, encontra-se em falta o pagamento do saldo final (13,5 milhões de euros), pendente do encerramento do projecto, a ocorrer em 2011.Tendo em conta que os valores recebidos são manifestamente insuficientes para fazer face ao volume de investimentos do ano, foram contratadas duas operações de financiamento bancário no montante de 125 milhões de euros.

Financiamento do Investimento (euros)	2008	2009	2010
QREN	0	0	2.027.447
FEDER (QCA III)	0	35.742.635	0
Fundo de Coesão	0	8.305.561	3.021.640
POS - Conhecimento	80.047	47.821	0
PIDDAC	7.400.000	8.000.000	7.000.000
Total de Fundo Perdido	7.480.047	52.096.018	12.049.087

Os benefícios sociais e ambientais do Metro do Porto, em termos monetários e considerando apenas os resultantes da redução da emissão de CO₂e para a atmosfera, os ganhos de tempo dos clientes do Metro e a redução da pressão sobre o estacionamento, alcançam 153 milhões de euros, valor 2,3% superior ao verificado em 2009. Para a valorização de cada tonelada de CO₂e evitada utilizou-se um valor de 5,5 euros; 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 Projecto do Metro do Porto”, já referido anteriormente e elaborado por entidades independentes. Por causa da mudança de referencial contabilístico de POC para SNC, os dados reportados de 2009 vêm alterados face ao publicado no Relatório anterior. Com o referencial contabilístico actual, o valor dos benefícios sociais e ambientais calculados não é suficiente para cobrir os

Resultados Líquidos, no entanto, chama-se a atenção, uma vez mais, para o facto de existirem muito mais benefícios cujo valor monetário não foi estimado, como por exemplo: ganhos de tempo para os utilizadores de outros transportes que não o Metro, redução dos custos de sinistralidade, redução dos custos com transporte, impactos no mercado de trabalho e no PIB, impactos na qualidade do ar, impactos urbanísticos, entre outros.

Benefícios Sociais e Ambientais (euros)	2009	2010
Ganhos Ambientais - Redução da Emissão de GEE	215.062	240.404
Ganhos Sociais - Ganhos de tempo dos clientes do Metro	140.027.821	143.216.779
Ganhos Sociais - Redução da pressão sobre o estacionamento	9.705.076	9.926.097
Total dos Benefícios Sociais e Ambientais	149.947.959	153.383.279
Resultado Líquido do Exercício	-294.122.686	-351.790.108
BSA versus RLE	-144.174.909	-198.406.828



7. RESPONSABILIDADE SOCIAL

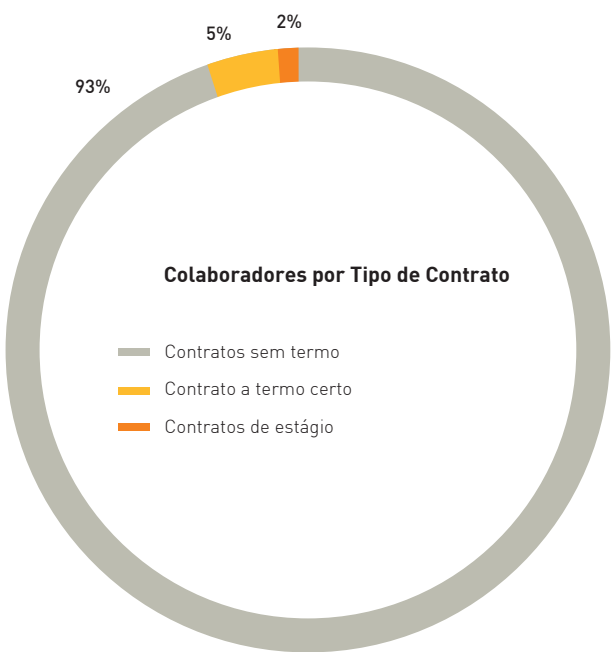
PRÁTICAS SOCIAIS INTERNAS

A EQUIPA

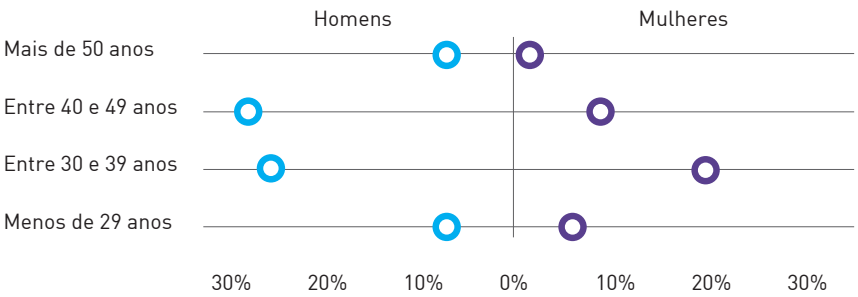
A 31 de Dezembro de 2010, a Metro do Porto contava com 100 colaboradores ao serviço, mais dois do que no ano anterior. Os colaboradores vinculados à Empresa ascendem a 129, incluindo elementos em comissão de serviço, destacados no TIP, ACE; pessoal ex-CP/REFER e os Órgãos Sociais. Os indicadores reportados neste Relatório têm por base os 100 colaboradores ao serviço, pelo que, por esse motivo, deixam de poder ser comparáveis com a informação prestada nos Relatórios de anos anteriores (excepto quanto à informação sobre benefícios e formação em que são considerados todos os colabores que deles usufruem).

Verificou-se em 2010 uma evolução positiva na representatividade do sexo feminino (de 33% em 2009 passou-se para 35% em 2010). A repartição por tipo de contrato não sofreu alterações significativas entre 2009 e 2010, sendo que 93% dos colaboradores ao serviço estão vinculados por meio de um contrato sem termo. É de destacar a existência de 71% de colaboradores com grau mínimo de licenciatura e 58% com idade inferior a 40 anos.

Durante o ano de 2010, terminaram os 3 estágios iniciados no ano anterior. No entanto, o estágio, desenvolvido no âmbito do SIQAS na empresa, resultou na contratação a termo certo, em Dezembro do mesmo ano de uma colaboradora. Em 2010, realizaram-se 4 estágios: 1 no Gabinete de Planeamento, 2 no Gabinete de Comunicação, no âmbito de um Protocolo com a Universidade do Porto, todos pelo período de 3 meses e, um último, na gestão de autos, pelo período de 6 meses, no âmbito de um Protocolo com o CRPG – Centro de Reabilitação de Gaia. Foram realizados ainda, 2 estágios profissionais de curta duração do Curso Profissional de Técnico de Informática e Gestão, da Escola Secundária António Nobre, no Porto, que ocorreram durante o mês de Junho de 2010, com a duração de 140 horas (18 dias úteis).



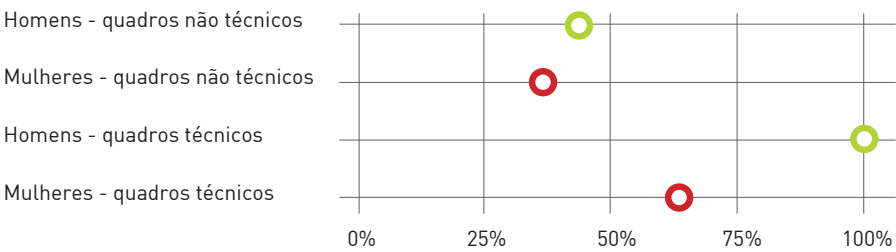
Pirâmide Etária



O salário mais baixo praticado pela Empresa é de 650 euros, 37% acima do valor do salário mínimo nacional fixado em 475 euros em 2010.

No que se refere à proporção salarial entre géneros (tendo em conta o salário bruto base para os colaboradores ao serviço, excluindo Directores), constata-se alguma divergência, mais acentuada ao nível dos quadros técnicos.

Proporção Salarial entre Géneros



ACORDOS DE NEGOCIAÇÃO COLECTIVA

A Metro do Porto manteve os contactos com o SNTSF – Sindicato Nacional dos Trabalhadores do Sector Ferroviário, representante dos trabalhadores ex-CP/REFER, com o intuito de encontrar uma solução para a resolução do passado, do presente e na medida do possível, do futuro destes trabalhadores. Para o efeito, e no âmbito do Processo n.º 1227/04.1 TTPRT foi acordada a atribuição de uma verba mensal como compensação das regalias dos Acordos de Empresa da CP e da REFER, com efeitos retroactivos a Abril de 2009.

No decurso do ano, 5 colaboradores integraram a equipa da Metro do Porto, dos quais 4 no Departamento de Exploração (3 na operação e 1 na gestão de autos) e 1 no Gabinete de Sistemas de Informação (Centro Documental). Dos restantes 11 colaboradores, ainda, afectos aos transportes alternativos, 1 revogou o seu contrato de trabalho em 3 de Novembro de 2010. Em paralelo, e com o objectivo de aprofundar conhecimentos, 3 colaboradores afectos à equipa da MP frequentaram uma acção de formação em informática.

BENEFÍCIOS

A Metro do Porto disponibiliza aos seus colaboradores e agregado familiar sistemas de benefícios associados à saúde e transporte.

Cerca de 106 colaboradores e 164 respectivos familiares usufruem de um seguro de saúde que incide sobre despesas de hospitalização, ambulatório e medicamentos. O encargo anual associado a esta medida é de aproximadamente 47 mil euros, representando um custo médio desse benefício por colaborador de 442 euros. Acresce a esta medida, a promoção de protocolos com farmácias, ópticas, ginásios, entre outros, sem custos adicionais para a Empresa, mas que representam descontos significativos para os colaboradores.

Sendo a Metro do Porto, uma empresa de transporte público, o incentivo à utilização do mesmo entre os seus colaboradores é uma obrigação. A Empresa oferece aos seus colaboradores cartões Andante Pro que cobrem as zonas necessárias ao percurso casa-trabalho. Os familiares têm direito à escolha de um máximo de três zonas para a sua assinatura Andante Pro. Em 2010, foram providenciadas 257 assinaturas (122 a colaboradores e 135 a familiares) com um custo global de cerca de 52 mil euros (aumento de 6,8% face a 2009).

SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

Tal como nos últimos três anos, em 2010, registou-se apenas um acidente de trabalho com baixa. A taxa de absentismo situou-se nos 3,1%, tendo sido contabilizadas 5.294 horas de ausência em 171.350 horas trabalháveis. Cerca de 79% das horas de ausência referem-se a colaboradores em usufruto de licenças de paternidade/maternidade.

FORMAÇÃO

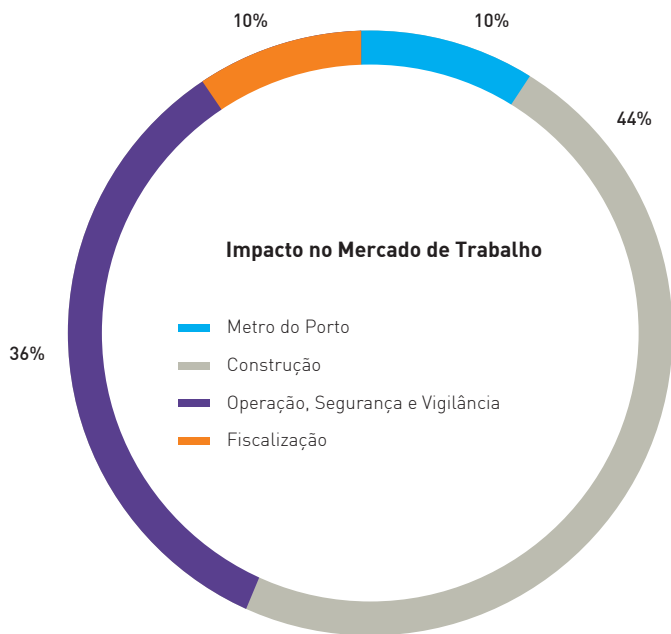
No ano de 2010, efectuaram-se cerca de 1.900 horas de formação que incidiram, essencialmente, nas seguintes áreas: transportes, contabilidade, direito, gestão do relacionamento com o cliente e gestão de reclamações, informática.



PRÁTICAS SOCIAIS JUNTO DA COMUNIDADE

IMPACTOS NO MERCADO DE TRABALHO

Em 2010, estima-se um impacto no mercado de trabalho na ordem dos 1.200 postos de trabalho criados e/ou mantidos directa e indirectamente. Este número é 21% inferior a 2009 em resultado, sobretudo, da redução das empreitadas de inserção urbana. Uma vez mais, a actividade de construção é responsável pela maior fatia do impacto, seguindo-se a operação, vigilância e segurança do sistema.



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

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

Tendo como ponto de partida o estudo já referido: “Avaliação do Impacto Global da 1ª Fase do Projecto 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 2,28% de 2009 para 2010. Sabendo que cada passageiro do Metro alcança ganhos de tempo na ordem das 199 horas por ano, calculou-se uma poupança de 31,3 milhões de horas, em 2010. No que respeita à diminuição da pressão sobre o estacionamento, estima-se uma redução de 12.099 automóveis em toda a AMP, equivalendo a 19,9 milhões de horas de estacionamento.

DOAÇÕES E PATROCÍNIOS

A Metro do Porto, no âmbito de uma política de responsabilidade social e comunitária, associou-se a um conjunto de projectos e iniciativas culturais de âmbito local e metropolitano, caracterizados por uma forte notoriedade e um expressivo envolvimento público.

Destacam-se, em 2010, o patrocínio à XVII edição do Festival de Música do Palácio da Bolsa - com a participação de numerosos músicos consagrados e de novos talentos da cidade -, bem como a instalação «Floresta Europeia» - alusiva ao 25º aniversário da adesão portuguesa à União Europeia -, da autoria do artista plástico Jorge Curval, patente, entre outros locais públicos, na Praça da Estação da Trindade. Em 2010, foram concedidos patrocínios no montante de aproximadamente 15 mil euros, 41,6% a menos que no ano anterior. Tendo em conta o enquadramento económico da Empresa e do País, foi necessária uma maior selectividade na escolha dos eventos a patrocinar.



INVESTIGAÇÃO E DESENVOLVIMENTO

NAVMETRO

O Navmetro é um sistema inédito a nível mundial desenvolvido em parceria com a FEUP (Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto) e com a ACAPO (Associação de Cegos e Amblíopes de Portugal). Através do serviço Navmetro os clientes invisuais ou com dificuldades de visão podem ser “conduzidos” nos vários momentos de utilização do sistema (escolha de título, validação), bastando, para isso, dispôr de um telemóvel (de qualquer operadora, marca e modelo). A interacção com o cliente faz-se através da voz e de orientação sonora instalada nas estações.

O sistema Navmetro encontra-se em funcionamento desde 2 de Dezembro de 2009. Desde esta data, a linha telefónica de atendimento geral aos clientes, linha “Olá Metro”, está a funcionar sobre a base tecnológica do Navmetro. Embora o sistema de orientação sonora esteja apenas instalado na estação Trindade, o Navmetro conta já com 42 clientes inscritos. Entre Dezembro de 2009 e Outubro de 2010 inclusive, realizaram-se 1.517 chamadas para o número 800205060 (acessível aos clientes registados), e 17.574 chamadas para o número 80820506 (acessível a todos os clientes).

Tendo em vista a protecção industrial dos direitos deste inovador sistema, a Metro do Porto juntamente com a FEUP e ACAPO, desenvolveram toda a tramitação legal tendo em vista o processo de Registo de Patente em Portugal, na Europa e noutros países a nível intercontinental. Este procedimento já deu frutos com a concessão da Patente Portuguesa a 17 de Novembro de 2010. Também é de realçar a atribuição de Menção Honrosa do Prémio Maria Cândida da Cunha do INR – Instituto Nacional para a Reabilitação, ao Eng.º João Neves Moutinho da FEUP, pelo mérito criativo do sistema de orientação sonora, no âmbito do desenvolvimento do Sistema NAVMETRO.

LEV

O LEV (Light Emergency Vehicle) é um projecto que a Metro do Porto se encontrava a desenvolver em parceria com o INEGI (Instituto de Engenharia Mecânica e Gestão Industrial) e com a colaboração dos Bombeiros Sapadores do Porto e da Protecção Civil, cujo objectivo era o desenvolvimento de um veículo de emergência portátil modular, para apoio à actuação dos Bombeiros em caso de emergência no interior dos túneis entre estações. Este veículo eléctrico, alimentado por baterias recarregáveis, permitiria deslocar os Bombeiros e respectivo equipamento de socorro sobre os carris até ao local do incidente, podendo ser reconfigurado para transporte de vítimas.

Pese embora o mérito do projecto, condicionalismos financeiros não permitiram que se avançasse em 2010 para a produção do protótipo.

FRENAGEM REGENERATIVA

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

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



SEGURANÇA NA OPERAÇÃO

Em 2010, ocorreram 54 acidentes de circulação (menos 33 do que no ano anterior). Este é o valor mínimo desde que a rede do Metro ficou com cinco linhas operacionais. Mais de metade (59%) resultaram de ocorrências no interior dos veículos (quedas/choques de pessoas dentro dos veículos, problemas com as portas dos veículos). Destes não resultaram consequências de maior. Embora tenham sido registadas 15 colisões, não ocorreu qualquer descarrilamento em 2010. Ocorreram, ainda, 70 acidentes em instalações fixas (escadas, cais, via, etc.), todos sem consequências graves.

Em termos de danos/consequências, em 25% dos acidentes não há qualquer dano físico a lamentar, tendo-se registado 95 feridos ligeiros, ainda assim um valor inferior a 2009 em 15%.

Em média, ocorre um acidente de circulação a cada 120 mil km percorridos.

De 2009 para 2010 reduziu-se o número de horas de segurança/vigilância contratadas directamente pela Metro do Porto. Essa redução não significou uma diminuição na percepção do nível de segurança por partes dos clientes, uma vez que segundo inquérito de satisfação ao cliente 2010, o factor segurança melhorou a sua avaliação de 70,9% para 73,5%. Assistiu-se a uma redução de 9% nas horas de vigilância efectuadas pelos subcontratados Prossegur, mas aumentou-se em 15% o número de horas dos serviços da PSP. Por equivalência ao número de horas contratadas, pode-se dizer que se encontraram ao serviço da segurança diária do Metro 23 agentes da PSP e 103 elementos da Prossegur.

SERVIÇOS AO CLIENTE

Todos os dias a Metro do Porto tem em mente a preocupação de servir cada vez melhor o cliente. São levadas a cabo diversas acções, seja no âmbito da informação, da oferta, da diversificação de serviços e do conforto, no intuito de promover viagens agradáveis, tranquilas e que efectivamente respondam às necessidades dos nossos clientes. Não cabendo aqui o detalhe de todas as acções, destacaremos aquelas que nos parecem mais relevantes do ponto de vista dos utilizadores do Metro:

SINALÉTICA E MELHORAMENTOS DA INFORMAÇÃO AO PÚBLICO

Foi preparado um novo programa de sinalética que abrange os espaços das estações assim como as áreas envolventes, fazendo notar uma maior presença e visibilidade do Metro do Porto e do seu serviço, bem como perceber de forma mais intuitiva o funcionamento de todo o seu sistema.

Os trabalhos de preparação da nova linha Laranja durante o ano de 2010 tornaram-se uma oportunidade para rever, desenhar, implementar e testar um novo conceito de sinalética e informação ao público na rede do Metro do Porto. Nesse sentido, as 10 novas estações da extensão a Fânzeres serviram de suporte à introdução de novas peças de sinalética, contemplando estruturas e conteúdos inovadores e um sistema de informação mais simples e perceptível, colmatando algumas dificuldades sentidas pelos clientes. As novas estações serão uma área de imple-



mentação e teste dos melhoramentos efectuados no sistema de informação e sinalética do Metro, não apenas para a revisão gráfica e de regras da sinalética, mas também para a expansão às restantes estações do seu programa revisto.

- Para todas as novas estações alteraram-se e melhoraram-se as informações e esquemas gráficos ao nível dos painéis informativos, desenhando-se nova cartografia esquemática mais completa e com uma percepção clara e mais real de toda a cobertura geográfica da rede e da forma como o Metro do Porto “amarra” o território metropolitano;
- Ao nível da nova cartografia incluíram-se também novas escalas de representação mais detalhada de rede intermodal, enquadrada de acordo com o sentido de circulação e o destino ou pólo gerador de tráfego mais importante, permitindo uma melhor leitura do território urbano e dos traçados de todos os modos de transporte e filtrando alguma da densidade de informação complementar dos mapas ainda em uso;

- Uma referência mais explícita às zonas intermodais e nova lista de destinos possíveis auxilia a escolha do título por parte dos clientes, permitindo uma selecção rápida no momento de planear a viagem. A informação no exterior das máquinas de venda de títulos Andante também foi alvo de novo tratamento, introduzindo-se textos de leitura rápida e directa das indicações mais importantes, reposicionando e segmentando alvos, e evitando a dispersão de informação e de atenções;
- Sendo esse um dos aspectos mais sensíveis para os Clientes, procurou-se representar uma vertente pedagógica de explicação do funcionamento do sistema de compra de títulos e de contagem de zonas, assente numa revisão rigorosa dos discursos e num único código cromático identificativo de todas as informações relacionadas com a bilhética intermodal que permitisse uma leitura clara e uma impressão limpa, perceptível e contrastada dessa informação a colocar sobre os suportes de informação e de decisão necessários;
- Melhoramentos na identificação das estações, na sua envolvente ou a bordo, através de novas peças de identificação distribuídas ao longo de todo o cais e suportes com os destinos dos serviços em cada cais constituem ainda algumas das inovações mais marcantes da nova sinalética.

SERVIÇOS E ESPAÇOS COMERCIAIS NAS ESTAÇÕES

Em 2010 foram concretizadas diversas acções de âmbito comercial, nomeadamente na área de negócios de serviços não-transporte, permitindo disponibilizar aos clientes do Metro do Porto mais serviços complementares e de conforto a vários níveis.

Durante 2010 foram inaugurados dois novos espaços comerciais na rede, proporcionando aos passageiros maior abrangência dos serviços complementares e maior conforto e percepção de segurança nas estações, nomeadamente, uma cafetaria na estação de Mindelo e uma loja de telecomunicações móveis e acessórios na estação da Trindade. Foram adoptadas soluções de projecto devidamente harmonizadas com a arquitectura das estações.

O parque de lojas na rede, no final de 2010, cifrava-se em 12 espaços comerciais, com actividades de cafetaria, telecomunicações e parafarmácia.

Instalaram-se ainda quatro novas ATM nas estações de Carolina Michaëlis, Póvoa de Varzim, Mindelo e Senhora da Hora, perfazendo um total de 19 máquinas multibanco em toda a rede.

A rede de Vending manteve-se estável com 45 máquinas distribuídas por 14 estações. Encontra-se em estudo a instalação em 3 novas estações, projecto-piloto em superfície.

Os negócios complementares ao serviço de transporte, acrescentam valor, através de maior percepção de conforto e segurança da rede de Metro do Porto, proporcionando também receitas adicionais de exploração.

MEDIA

A rede de emissões do canal corporativo Metro TV foi estendida a mais seis estações, facultando uma rede de 61 ecrãs de emissões contínuas nos cais de 9 estações, com novos conteúdos lúdicos, publicitários e também de informação ao público.

A oferta de jornais diários gratuitos manteve-se também em 2010 na rede do Metro do Porto, nomeadamente pela disponibilização de 2 títulos diários de difusão nacional, disponibilizados por distribuição directa e através de expositores nas estações subterrâneas.

MÚSICA NA RUA

O projecto «Música na Rua» chegou às Estações do Metro do Porto em Março de 2010 e proporcionou mais de 400 horas de música à cidade de Porto. Numa primeira fase, a animação diária das estações da Casa da Música, da Trindade e do Bolhão foi garantida por 80 músicos, com seis concertos por dia, uma variedade de estilos musicais - desde do fado ao beat-box ou da música clássica à contemporânea -, e, sobretudo, uma forte adesão dos clientes do Metro.

A «Música na Rua» foi palco a visibilidade de novos talentos e rampa de lançamento para a carreira de muitos. A iniciativa foi muito bem aceite e apoiada pelo público em geral, que pararam para ouvir os novos sons do Porto. A componente social da iniciativa não foi esquecida: as mais de quatro mil chamadas registadas no sistema de votações permitiram angariar mais de mil e seiscientos euros para o projecto «Pular a Cerca com a Companhia do Rugby».

A banda «Os Andantes» foi a vencedora da primeira fase do «Música na Rua» e teve lugar garantido no cartaz do Porto Sounds, série de concertos promovidos pela PortoLazer.

«Música na Rua» é uma iniciativa conjunta do Metro do Porto, Câmara Municipal do Porto/Porto Lazer, Casa da Música e SPOT, contando com a Vodafone e a Milaneza como patrocinadores oficiais e com os apoios da rádio Nova Era, das Pousadas da Juventude, do Cartão Jovem e da Garage and Stage. A missão é comum: divulgar os novos talentos da Área Metropolitana do Porto e animar o dia-a-dia dos clientes que viajam na rede do Metro.



SATISFAÇÃO DO CLIENTE

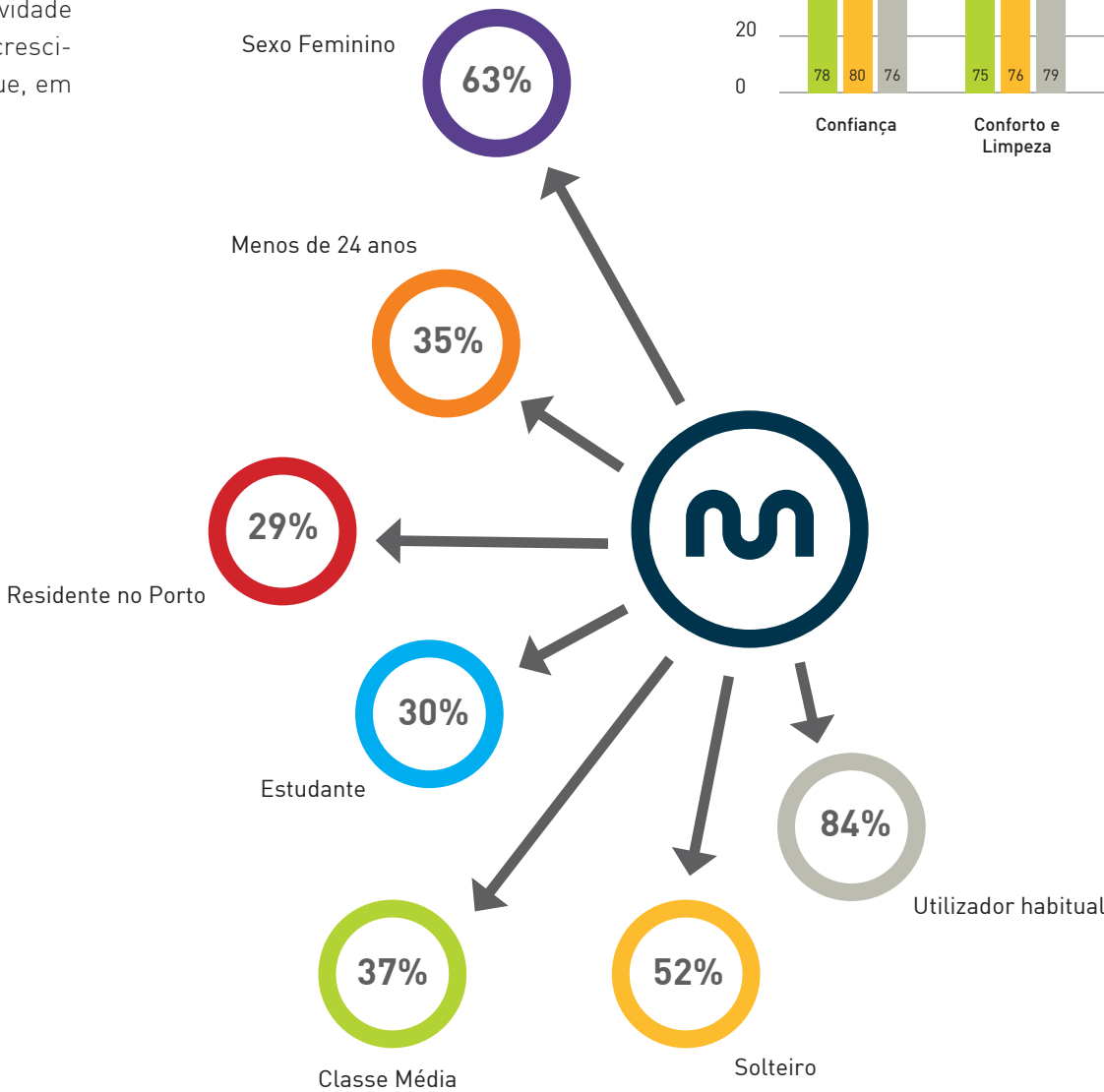
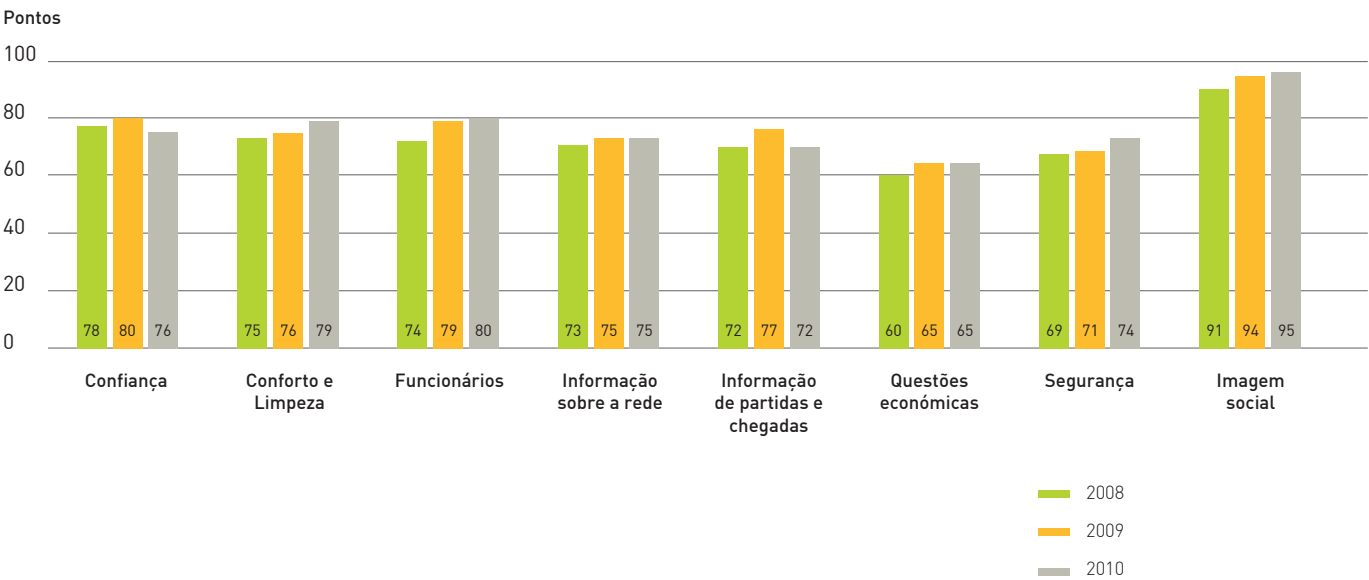
Em 2010, como vem sendo habitual, realizou-se o estudo de perfil e inquérito de satisfação do cliente. Face ao ano anterior, é de salientar o reforço da utilização do Metro por parte dos clientes do sexo feminino e da população residente no Porto.

Pese embora a maioria dos clientes tenha menos de 34 anos (60%), em 2010 houve um acentuado crescimento da representatividade dos clientes com mais de 45 anos. Também de salientar é o crescimento do número de clientes pertencentes à classe média que, em 2010, passou a ser a classe preponderante.

PERFIL DO CLIENTE

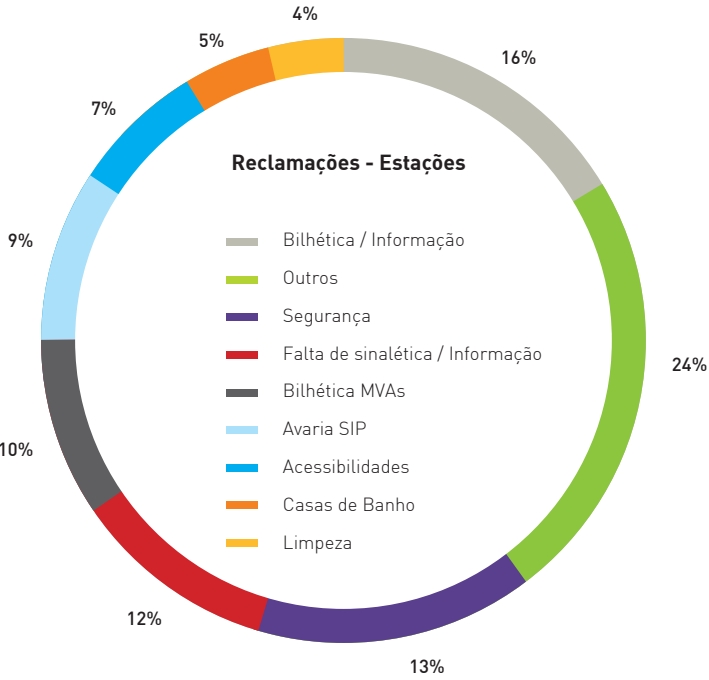
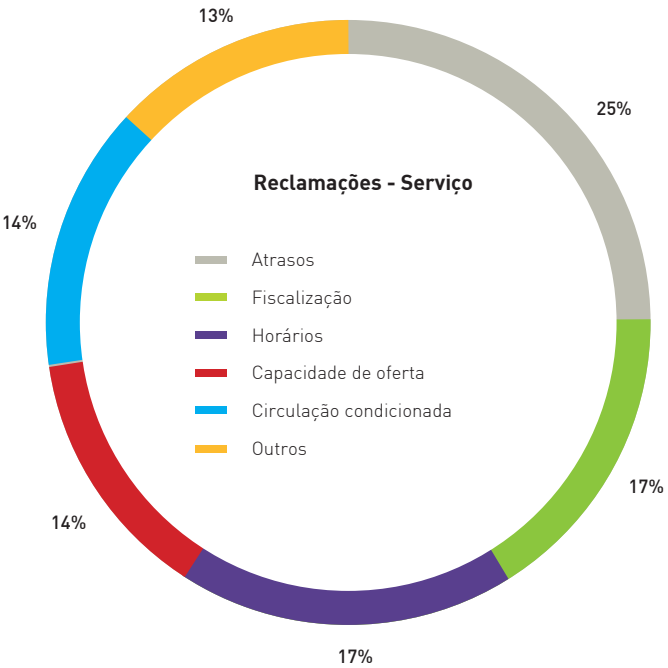
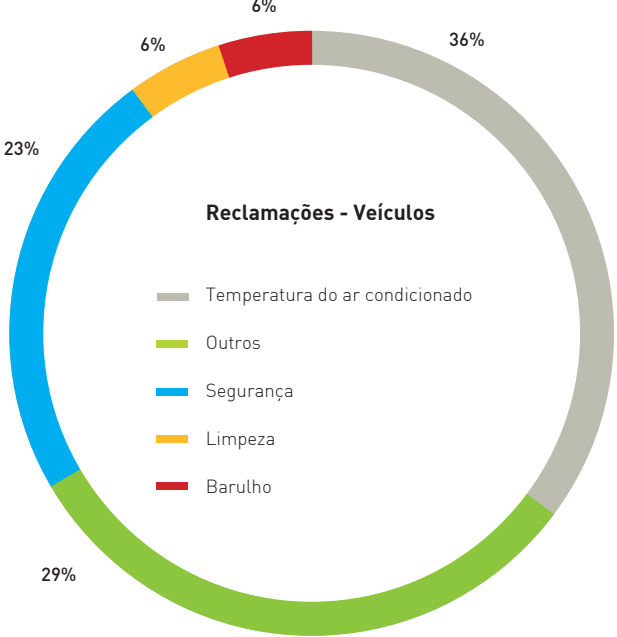
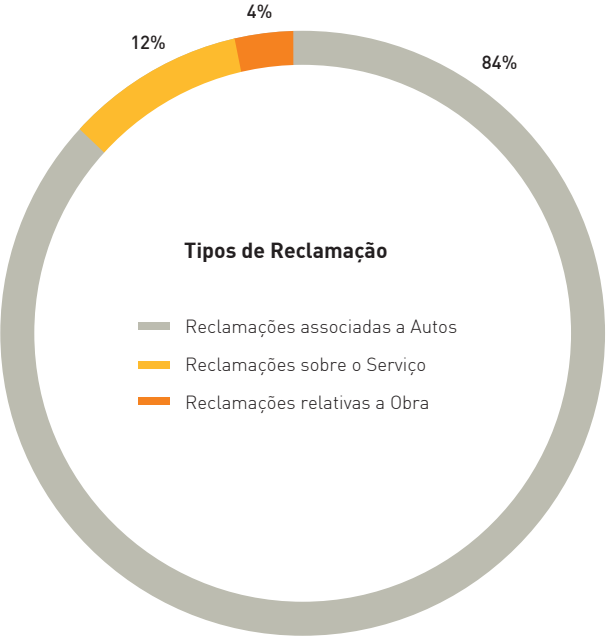
Em 2010, O Índice de Satisfação Global do Cliente atingiu o valor de 81%, representando uma subida de 0,2 pontos percentuais em relação a 2009, já o Índice de Satisfação Ponderado evoluiu no sentido inverso alcançando o valor de 77,8%, (menos 0,3 pontos percentuais que no ano anterior). Tendo em conta os factores que contribuem para o Índice Ponderado, verifica-se que de 2009 para 2010 duas componentes viram o seu valor reduzir-se significativamente – a confiança e a informação sobre partidas e chegadas. Das componentes com comportamento inverso, aquelas que mais subiram foram o conforto e limpeza e a segurança. Mantém-se no limite inferior da satisfação as questões económicas, pese embora a adesão em força aos títulos de assinatura sociais, 4_18@escola.tp e sub23@superior.tp. Uma vez mais a componente com melhor avaliação é a da imagem social que se relaciona directamente com o impacto ambiental e social do Metro.

Índice de Satisfação Ponderado



RECLAMAÇÕES

Em 2010, foram recebidas cerca de 10 mil reclamações, 15% das quais efectuadas através do “Livro Vermelho”. Cerca de 84% das reclamações decorrem de autos de notícia, seguindo-se reclamações sobre o serviço e relativas a obras. No que respeita a reclamações decorrentes das obras, quase 40% tem origem no município de Gondomar e 24% em Vila Nova de Gaia, o que já era esperado uma vez que a Metro teve importantes frentes de obra nesses locais decorrente da construção da extensão a Fânzeres e Santo Ovídio. Os impactos negativos na vida das populações em fase de obra são inevitáveis, no entanto, procura-se minimizá-los, nomeadamente através de informação correcta, oportuna e completa a residentes, comerciantes e automobilistas. As reclamações associadas ao serviço do Metro podem ser divididas em reclamações ao nível dos veículos (14%), das estações (29%) e sobre o serviço propriamente dito (57%). Nas reclamações referentes aos veículos o principal motivo apontado é a temperatura no interior dos mesmos; no que se refere às estações, a principal causa de reclamação prende-se com a informação e bilhética, por fim, relativamente ao serviço, o factor que causa mais desagrado nos clientes diz respeito a atrasos e não cumprimento de horários.



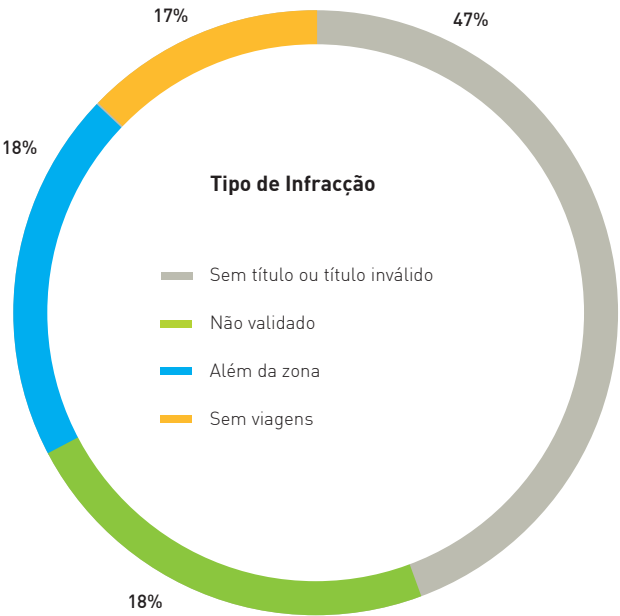
INFRACÇÕES

Foram efectuadas, em 2010, 1,8 milhões de fiscalizações (valor 6,7% inferior a 2009). Destas fiscalizações resultou a emissão de 34.970 autos, mais 51,6% que no ano anterior. Relativamente às infracções cometidas, a mais comum é o passageiro viajar sem título ou com título inválido (47%), seguindo-se a posse de títulos de transporte não validados (18%) e viagens além das zonas disponíveis no título (18%).

O estudo inquérito de satisfação do cliente realizado dispõe de um capítulo específico para as reclamações, cujas conclusões se apresentam de seguida:

- 88,9% dos inquiridos nunca apresentaram qualquer reclamação pelo serviço prestado pelo Metro do Porto (94,1% em 2009);
- 27,4% dos inquiridos que já apresentaram alguma reclamação fizeram-no por causa de problemas com carregamentos e 26,3% por considerarem a multa injusta;
- 41,3% sentiram-se muito insatisfeitos com a forma como a sua situação foi tratada (27,4% em 2009) e cerca de ¼ sentiram-se muito satisfeitos.

É oportuno referir que a Metro do Porto tem efectuado diligências no sentido de propor alterações ao quadro legal que regulamenta as multas no transporte público por considerar que o mesmo acarreta, em circunstâncias muito específicas, algumas injustiças. O tratamento interno das reclamações garante a resposta em tempo oportuno, segue os procedimentos legalmente estabelecidos e permite aceder aos documentos do processo de forma rápida e eficaz.



ANEXOS

8. ÍNDICE GRI G3



	GRI INDICADOR	TIPO	PÁG.
1	Estratégia e Análise		
1.1	Declaração do Presidente	E	3
1.2	Descrição dos impactos, riscos e oportunidades	E	ao longo do RS
2	Perfil Organizacional		
2.1	Nome da Organização	E	4
2.2	Principais serviços	E	4-5
2.3	Estrutura operacional	E	ver R&C
2.4	Localização da sede	E	6
2.5	Países ou regiões onde opera	E	4-5
2.6	Tipo e Natureza jurídica da propriedade	E	5
2.7	Mercados servidos	E	4-5
2.8	Dimensão da Organização	E	4
2.9	Mudanças no período do Relatório	E	6
2.10	Prémios recebidos no período do Relatório	E	-
3	Parâmetros do Relatório		
3.1	Período coberto pelo Relatório	E	6
3.2	Data do Relatório anterior	E	6
3.3	Ciclo de emissão	E	6
3.4	Dados para contacto	E	6
3.5	Processo de definição do conteúdo	E	6
3.6	Limite do Relatório	E	6
3.7	Declaração sobre limitações específicas	E	-
3.8	Base de elaboração do Relatório	E	6
3.9	Técnicas de medição, hipóteses técnicas	E	junto aos indicadores
3.10	Reformulações relativamente a Relatórios anteriores	E	junto aos indicadores
3.11	Mudanças significativas em comparação com anos anteriores	E	-
3.12	Tabela GRI	E	34-35
3.13	Verificação externa	E	-
4	Governança e Compromissos		
4.1	Estrutura de governação	E	7
4.2	Estrutura de governação e cargos executivos	E	7
4.3	Número de membros independentes ou não-executivos	E	7
4.5	Recomendações e orientações	E	7
4.6	Processos para evitar conflito de interesses	E	ver R&C
4.7	Processos para determinação das qualificações para definição estratégica	E	-
4.8	Declaração da missão, valores e códigos de conduta	E	5, 8
4.9	Procedimentos de supervisão	E	7
4.10	Processos de auto-avaliação de desempenho	E	7
4.11	Princípio da Precaução	E	-
4.12	Cartas e Princípios	E	11
4.13	Participação em associações e organismos nacionais e internacionais	E	11-12
4.14	Grupo de stakeholders	E	10
4.15	Base para identificação dos stakeholders	E	10
4.16	Relacionamento com os stakeholders	E	10
4.17	Principais temas e preocupações dos stakeholders	E	10

		TIPO	PÁG.
	DESEMPENHO AMBIENTAL		
EN1	Materiais usados por peso e volume	E	15
EN2	Percentual de materiais usados provenientes da reciclagem	E	-
EN3	Consumo de energia directa	E	15
EN4	Consumo de energia indirecta	E	15
EN5	Energia economizada	A	28
EN6	Iniciativas para redução do consumo de energia	A	28
EN7	Iniciativas para reduzir o consumo de energia indirecta	A	-
EN8	Consumo de água	E	16
EN9	Fontes hídricas afectadas	A	-
EN10	Percentagem de água reciclada	A	-
EN11	Áreas possuídas, arrendadas ou administradas insertas em áreas protegidas	E	-
EN12	Descrição de impactos na biodiversidade	E	-
EN13	Habitats protegidos ou restaurados	A	-
EN14	Estratégias para a biodiversidade	A	-
EN15	Espécies na Lista Vermelha	A	-
EN16	Total de emissões directas e indirectas de GEE	E	18 - 20
EN17	Outras emissões indirectas de GEE	E	-
EN18	Iniciativas para reduzir as emissões de GEE	A	28
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	16 - 17
EN23	Derramamentos significativos	E	-
EN24	Resíduos transportados	A	-
EN25	Impactos de descarte de água	A	-
EN26	Iniciativas para mitigar os impactos ambientais	E	13 - 14
EN27	Produtos recuperados	E	-
EN28	Multas e não-conformidades	E	20
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	23
EC2	Implicações financeiras das mudanças climáticas	E	-
EC3	Plano de pensões	E	-
EC4	Ajuda financeira significativa recebida do governo	E	24
EC5	Variação do salário mais baixo comparado ao salário mínimo nacional	A	25
EC6	Políticas, práticas e proporção de gastos com fornecedores	E	ver R&C
EC7	Procedimento para contratação local	E	-
EC8	Impactos de investimentos em infra-estruturas	E	24
EC9	Impactos económicos indirectos	A	24

		TIPO	PÁG.
	DESEMPENHO SOCIAL		
LA1	Total de trabalhadores por tipo de emprego e contrato de trabalho	E	25
LA2	Número total de empregados por faixa etária e género	E	25
LA3	Benefícios não oferecidos a trabalhadores temporários e part-time	A	-
LA4	Percentagem de empregados abrangidos por acordos de negociação colectiva	E	26
LA5	Prazo de notificação relativo a mudanças operacionais	E	-
LA6	Percentual de empregados representados em Comités	A	-
LA7	Taxa de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos e absentismo	E	26
LA8	Programas de educação e formação em doenças graves	E	-
LA9	Temas relativos a saúde/seguradora cobertos por acordos formais com sindicatos	A	-
LA10	Horas de formação	E	26
LA11	Gestão de competências e de fim de carreira	A	-
LA12	Análises de desempenho e desenvolvimento de carreira	A	-
LA13	Outros indicadores de diversidade	E	25
LA14	Proporção do salário base entre homens e mulheres por categoria funcional	E	25
HR	Direitos Humanos	E/A	-
S01	Programas e práticas para gestão dos impactes das operações nas comunidades	E	ao longo do RS
S02	Avaliação de riscos de corrupção	E	8
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	Ações 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	13 - 14
PR2	Não-conformidades no âmbito da saúde e segurança	A	-
PR3	Informações sobre o serviço	E	29 - 30
PR4	Não-conformidades relativas à informação sobre o serviço	A	-
PR5	Práticas e pesquisas relativas à satisfação dos clientes	A	31
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 de 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		15
B	Frota de veículos de metro		4
C	Consumo de combustível		15
D	Eficiência energética		15
E	Quilómetros percorridos		4
F	Total de energia/combustível consumido		15
G	Passageiros transportados		4

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

9. INDICADORES UITP FRAMEWORK

A UITP elaborou, em 2009, uma matriz de indicadores adaptados especificamente à realidade do sector dos transportes públicos. Para os “Full Members” a resposta a pelo menos 3 indicadores de cada capítulo (Económico e Financeiro, Ambiente e Energia, Social e Sociedade, Governância) é obrigatória, no entanto, a Metro do Porto, enquanto “Pledge Member” pode também responder, mas de forma voluntária. Assim, aproveitamos a oportunidade para apresentar os indicadores disponíveis demonstrando o nosso compromisso em avançar cada dia mais no sentido do comprometimento com a Carta de Sustentabilidade da UITP que assinámos.



		PÁG.
	Enómico e Financeiro	
Eco1	Total de passageiros transportados	21
Eco3	Custo operacional por km	23
Eco4	Transparência nos pagamentos	ver R&C
Eco5	Taxa de crescimento das receitas	23
Eco6	Taxa de cobertura dos custos da operação pelas receitas	23
Eco7	Indemnizações compensatórias por passageiro	23
Eco9	Investimentos	23
Eco11	Velocidade comercial	9
Eco12	Lugares km por colaborador (MP e Sociedade Operadora)	21
Eco13	Percentagem de passageiros com títulos de assinatura	22
Eco19	Número de empregos directa e indirec. associados à prestação de serviço de transporte	27
Eco21	Capacidade de satisfazer a procura (Taxa máxima de ocupação em hora de ponta)	ver R&C
	Ambiente e energia	
Env1	Operações com Sistema de Gestão Ambiental (% de operações)	13
Env3	Energia usada na tracção por passageiro km (total e evolução)	15
Env4	Energia usada não-tracção por passageiro km (total e evolução)	15
Env6	Energia (eléctrica) usada por 100 km e evolução	15
Env7	Total de emissões directas de CO2e	18-19
Env8	Total de emissões CO2e associadas à energia de tracção por passageiro km	18
Env9	Percentagem da frota considerada “limpa”	18
Env16	Progressos na Gestão da Qualidade do Ar	20
	Social	
Soc1	Satisfação do Cliente (proporção de clientes satisfeitos e muito satisfeitos)	31
Soc7	Percentagem de infraestruturas acessíveis (veículos e estações)	22
Soc8	Programas de saúde para os colaboradores	26
Soc11	Taxa de absentismo	26
Soc14	Colaboradores por género	25
Soc17	Acidentes no trabalho e na rede	26
	Governação	
Gov1	Gabinete responsável pela área da Sustentabilidade	GT Sustentabilidade
Gov4	Processo de envolvimento com as partes interessadas externas	10
Gov5	Processo de envolvimento com as partes interessadas internas	10
Gov11	Políticas anti-corrupção	8

10. QUESTIONÁRIO DE OPINIÃO

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

Depois de preenchido poderá remeter o questionário por: e-mail: metro@metrodoporto.pt por: fax: 225081001 por: correio: Metro do Porto, S.A. Avenida Fernão de Magalhães, 1862, 7º andar 4350 - 158 Porto

1 - Qual o grupo a que pertence?

☐ Cliente

☐ Colaborador

☐ Fornecedor

☐ Accionista, Tutela

☐ Parceiro Estratégico, Autarquias Locais

☐ Comunicação Social

☐ Comunidade

☐ Outro, por favor especifique

2 - Através de que meio teve conhecimento do Relatório?

☐ Informação nas estações, veículo e outros suportes de comunicação física

☐ Website, Facebook, Twitter

☐ Comunicação Social

☐ Versão digital enviada por correio

☐ Brochura em papel

☐ Outro, por favor especifique

3 - Como classifica este Relatório em termos de:

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

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

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

5 - Qual o nível de importância que atribui a cada um dos seguintes temas?

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

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



METRO DO PORTO, S.A.
Av. Fernão de Magalhães, 1862 - 7º andar
4350 - 158 Porto

Tel. 225 081 000
Fax. 225 081 001

www.metrodoporto.pt
metro@metrodoporto.pt

N.º de Contribuinte: 503 278 602
Registado com o n.º: 51498/41018 (2ª CRCP)
Capital Social: 7.500.000 euros



Edição e propriedade METRO DO PORTO, S.A.
Fotografia: Metro do Porto. Frederico Martins
Design: Udesign - Atelier Gráfico, Lda.
Depósito Legal: 207 945/04
ISSN: 1645-1694

