



'11-12

RELATÓRIO SUSTENTA BILIDADE

Metro do Porto



Metro do Porto. A vida em movimento.

'11-12

**RELATÓRIO
SUSTENTA
BILIDADE**

Metro do Porto



Metro do Porto. A vida em movimento.

'11-12

RELATÓRIO SUSTENTA BILIDADE

Metro do Porto

0.1

6 QUEM SOMOS E O QUE FAZEMOS

- 6 Apresentação da Metro do Porto
- 10 Estratégia de Sustentabilidade
- 11 Envolvimento
- 18 Destaques 2011 /2012

0.2

28 O QUE CONQUISTÁMOS

- 28 Ambiente
- 38 Perspetiva Económica
- 44 Responsabilidade Social

0.3

62 ANEXOS

- 64 Índice GRI G3
- 70 Indicadores UITP Framework
- 72 Questionário de Opinião



Metro do Porto. A vida em movimento.

0.1

QUEM SOMOS E O QUE FAZEMOS

APRESENTAÇÃO DA METRO DO PORTO

2011	2012	
67	67	Km de rede
81	81	Estações
6	6	Linhas
7	7	Municípios
56	54	Milhões de passageiros
291	282	Milhões de passageiros km
102	102	Veículos em serviço
7	7	Milhões de km percorridos
19%	17%	Taxa de ocupação
93	89	Colaboradores



0.1

QUEM SOMOS E O QUE FAZEMOS

A Metro do Porto é uma empresa de transporte público de passageiros em sistema de metro ligeiro. É concessionária desse sistema na Área Metropolitana do Porto (AMP) por um período de 50 anos (até 2048). As Bases da Concessão, assim como os seus estatutos, vêm reguladas pelo Decreto-Lei n.º 394-A/98 de 15 de setembro, Anexo III, art.º 1º e art.º 3º, com as alterações do Decreto-Lei n.º 192/2008, de 1 de outubro e encontram-se disponíveis para consulta no site da Empresa.

Para a elaboração deste Relatório recorreu-se a informação com origem interna bem como à colaboração de um conjunto de entidades que trabalham diretamente com a Metro do Porto. Nesse conjunto encontram-se a Prometro, S.A. (ViaPorto) - empresa subconcessionária da operação do Metro, a BVK (Consórcio Bombardier Transportation Portugal, S.A./Vossloh - Kiepe GmbH) - subcontratada responsável pela manutenção dos veículos Tram-Train, o TIP, ACE - entidade responsável pela gestão da bilhética bem como empresas responsáveis pela fiscalização de obra. Este Relatório é complementado pelos Relatórios e Contas 2011 e 2012, onde existe informação detalhada sobre o desempenho operacional e financeiro da Empresa, bem como um conjunto de informação relativa à governação da sociedade, nomeadamente no que respeita aos Princípios de Bom Governo aos quais a Empresa se encontra sujeita. O Relatório de Sustentabilidade apenas é produzido em versão digital e encontra-se disponível para consulta no site da Empresa. De um modo geral procurou-se seguir as orientações do Global Reporting Initiative (GRI).

Missão

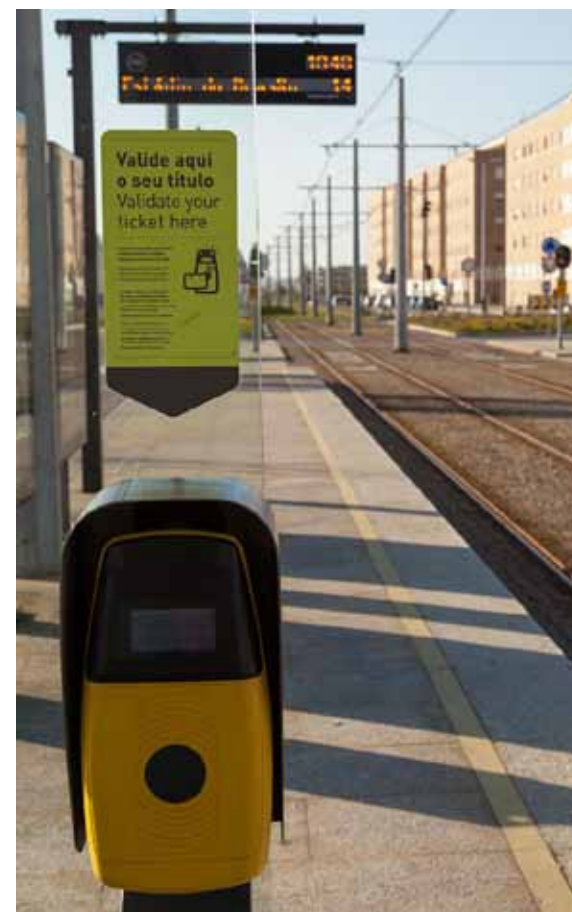
Planejar, conceber, construir, equipar e explorar um Sistema de Metro Ligeiro na Área Metropolitana do Porto, em regime de concessão atribuída pelo Estado.

Visão

Promover a mobilidade sustentável na Área Metropolitana do Porto.

Valores

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



Para esclarecimentos ou sugestões:

Metro do Porto, S.A.
Avenida Fernão de Magalhães,
1862 - 7º Andar/ 4350 - 158 Porto
T: 225081000
F: 225081001

W: www.metrodoporto.pt
@: metro@metrodoporto.pt



Metro do Porto. A vida em movimento.

0.1

QUEM SOMOS E O QUE FAZEMOS

ESTRATÉGIA DE SUSTENTABILIDADE

ESTRATÉGIA EMPRESARIAL INTEGRADA DA METRO DO PORTO

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

No que respeita em concreto à exploração foram definidas metas a concretizar até 2013 mas que, já em 2011, se encontravam praticamente atingidas.

Objetivos Estratégicos

- › Constituir-se, posicionar-se e desenvolver-se como um ator e um fator inequívocos de dinamização económica e social da AMP.
- › Contribuir para a modificação dos padrões de uso, ocupação e transformação das áreas urbanas e suburbanas da região, tendo em vista a competitividade territorial, a sustentabilidade ambiental e a coesão social.

- › Reforçar a sua intervenção e influência enquanto elemento estruturante do reordenamento do sistema de transportes da AMP, articulando-se de forma estreita e concertada com os restantes operadores de transporte público.
- › Privilegiar a dimensão metropolitana em oposição à dimensão porventura excessivamente municipal, tendo em particular atenção as concentrações de habitação, emprego e serviços.
- › Promover a consolidação e a contenção dos tecidos urbanos.
- › Privilegiar ganhos de tempo, em todas as circunstâncias, através da promoção da linearidade dos traçados e da prioridade à velocidade de circulação.
- › Almejar a progressiva captação de deslocações ao transporte individual, através de uma política muito ambiciosa e concertada.
- › Promover a eficiência energética global do sistema de transportes da Área Metropolitana e visar metas ambiciosas de redução das emissões poluentes.

OBJETIVOS DE EXPLORAÇÃO		
2011	2012	Meta 2013*
18,9%	17,4%	22,5%
TAXA DE OCUPAÇÃO (%)		
26	26	26
VELOCIDADE COMERCIAL (KM)		
84	91	75
TAXA DE COBERTURA (%)		

*Metas aprovadas pelo Conselho de Administração em julho de 2006.



ENVOLVIMENTO

RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS

A Metro do Porto possui uma rede de relacionamentos complexa e abrangente. Efetivamente 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 atividade 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 atual 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; a interatividade proporcionada pelo Facebook e outros suportes em redes sociais; e os contatos diretos com todos os organismos que de algum modo partilham interesses na área de influência do nosso projeto.



0.1

QUEM SOMOS E O QUE FAZEMOS

FORMA DE RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS

Cientes

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

Fornecedores

- › Promoção da transparência e da concorrência, privilegiando a plataforma vortal.
- › Acompanhamento ativo das empreitadas e fornecimentos.

Colaboradores

- › Promoção de estágios.
- › Promoção da participação em acções de formação no país e no estrangeiro.
- › Resposta a solicitações diversas.

Acionistas

- › Assembleias-Gerais ordinárias e extraordinárias.
- › Orientações Estratégicas e objetivos anuais.
- › Facilidade de acesso à informação.
- › Resposta a solicitações diversas.

Parceiros Estratégicos

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

Comunidade

- › Sessões de esclarecimento e diversa informação atualizada a respeito de obras.
- › Divulgação de indicadores de desempenho operacionais e financeiros.
- › Promoção, 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.

Comunicação Social

- › Press Releases frequentes.
- › Resposta a pedidos de informação.

Tutela

- › Reporte regular de informação.
- › Resposta a solicitações.
- › Reporte pontual sempre que ocorre um evento relevante.
- › Atualização periódica das bases de dados do SIRIEF, SCEP, SOR, SIGO, SIPIDDAC, SIOE, DGAEP, INE, Banco de Portugal.
- › Acompanhamento cordial e eficiente de auditorias.
- › Acesso remoto via VPN a aplicações de cariz documental e contabilístico.

Autarquias Locais

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

Financiadores

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

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 adotar princípios sociais, económicos e ambientais do desenvolvimento sustentável como objetivo 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 setor dos transportes públicos.



ALAMYS

Membro da Assembleia-Geral e Membro Principal

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



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.

SERRAVES

FUNDAÇÃO DE SERRALVES

Membro Fundador

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



PORTO DIGITAL

Vogal do Conselho de Administração e Promotor

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

0.1

QUEM SOMOS E
O QUE FAZEMOS

PROTOSCOLOS



ASSISTÊNCIA TÉCNICA

Protocolo estabelecido com o Metro do Mondego. O objeto deste protocolo é prestar assistência técnica gratuita em domínios como: estudos prévios e projetos, sistemas de sinalização, planeamento da oferta de transportes, exploração comercial, investigação e desenvolvimento, entre outros.



1ª AVENIDA

Protocolo estabelecido com a Porto Vivo SRU e a Porto Lazer

O objetivo desta parceria é implementar um programa integrado de promoção e valorização do comércio, turismo e cultura.



ENERGIA DE FRENAGEM REGENERATIVA

Protocolo estabelecido com a Efacec e Universidade do Minho

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

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

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

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

O objetivo dos Protocolos é a disponibilização do acesso e utilização das infra-estruturas da Metro do Porto para instalação de cabos de fibra ótica 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 Externa

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

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.



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA

SISTEMA DE ALERTA DE RAPTO DE MENORES

Protocolo estabelecido com o Ministério da Justiça

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

PROCEDIMENTOS EM MATÉRIA DE ÓBITOS EM
CIRCULAÇÕES FERROVIÁRIAS E ANÁLOGAS

Protocolo estabelecido com a Procuradoria-Geral Distrital do Porto

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

DESENVOLVIMENTO DE SISTEMA DE SINALIZAÇÃO
VOCACIONADO PARA METROS

Protocolo estabelecido com a Efacec

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

0.1

QUEM SOMOS E
O QUE FAZEMOS

PARTICIPAÇÕES



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 ativamente em quatro medidas: planeamento de um interface multi-modal, plano integrado de acessibilidade, criação da loja da mobilidade e informações em tempo real sobre a mobilidade na zona através de ecrans fixos e por telemóvel.

ACGE - ÍNDICE PARA AS ALTERAÇÕES
CLIMÁTICAS E GESTÃO DE EMPRESAS

O Índice ACGE 2011 incidiu sobre uma amostra de 83 empresas em 14 setores de atividade. Na área dos transportes, 13 empresas, entre as quais a Metro do Porto, foram avaliadas no que às preocupações com as alterações climáticas diz respeito. O ranking nos transportes é liderado pela Carris, que aparece em 12º lugar da geral, já a Metro do Porto, alcança o 32º lugar da geral e o 3º posto no setor dos transportes, apenas atrás da Carris e da TAP.

COST ACTION TU1103 - GE - OPERATION AND SAFETY
OF LRT IN INTERACTION WITH PUBLIC SPACE

A COST é uma Plataforma Europeia Intergovernamental para a Cooperação Científica e Tecnológica, e que tem como missão primordial reduzir a fragmentação dos investimentos europeus no universo da investigação, e simultaneamente abrir o Espaço Europeu da Investigação à Cooperação Mundial. Neste âmbito, desenvolve diversas “Ações” inseridas em 9 áreas temáticas que vão desde a “Biomedicina Molecular” até aos “Transportes e Desenvolvimento Urbano”. A Metro do Porto é membro do Comité de Gestão, e líder de um grupo de trabalho, pertencentes à Ação TU1103, que estuda a Operação e da Segurança dos Transportes Ferroviários Ligeiros, na sua interação com o Espaço Público em função do modo como é realizada a sua Inserção Urbana.

IPO,

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

A CT 177 é um órgão técnico que visa a elaboração de normas portuguesas e a emissão de pareceres normativos, no domínio das Acessibilidades e Design Inclusivo, e no qual participam, em regime de voluntariado, entidades interessadas nas matérias em causa, traduzindo, tanto quanto possível, uma representação equilibrada dos interesses socioeconómicos abrangidos. A Metro do Porto, SA é membro desta Comissão desde 25 de setembro de 2009, e lidera o Grupo de Trabalho – Transportes, tendo finalizado no ano de 2012 a “Proposta de Norma Portuguesa de Acessibilidade nos Transportes”. Trata-se de um documento pioneiro que terá certamente um impacto benéfico no universo dos Transportes, no que concerne melhoria das condições de acessibilidade para todos.

IPO,

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

A CT 148 é um órgão técnico que visa a elaboração de normas portuguesas e a emissão de pareceres normativos, no domínio dos transportes, Logística e Serviços. Na CT 148 participam, em regime de voluntariado, entidades interessadas nas matérias em causa, constituído, tanto quanto possível, uma representação equilibrada dos interesses socioeconómicos abrangidos e traduzindo um consenso nacional nesses sentido. A Metro do Porto, S.A. é membro desta Comissão desde 2007. No âmbito do trabalho promovido por esta Comissão técnica foram produzidas as seguintes normas:

- › NP 4475/2008 - Transporte público de passageiros, Rede de Metro, características e fornecimento de serviço;
- › NP 4493/2010 – Transporte público de passageiros, Linha de autocarros urbanos, características e fornecimento de serviço;
- › NP 4509/2012- Transporte público de passageiros, Fiscalização de títulos de transporte, características e fornecimento de serviço;
- › NP 4503/2011 – Transporte público de passageiros. Linha de elétricos urbanos. Características e fornecimento do serviço.

0.1

QUEM SOMOS E
O QUE FAZEMOS

DESTAQUES 2011/2012

SIQAS – SISTEMA INTEGRADO DE QUALIDADE, AMBIENTE E SEGURANÇA

Nos finais de 2011 a Metro do Porto, S.A obteve a certificação em Qualidade e Ambiente de acordo com os referenciais Normativos NP EN ISO 9001 e NP EN ISO 14001, respetivamente, tendo como âmbito:

Conceção, Operação e Manutenção do Sistema de Metro Ligeiro
da Área Metropolitana do Porto

Já no ano de 2012 realizou-se a auditoria de acompanhamento em qualidade e ambiente para manutenção da certificação obtida em 2011. Como resultado desta auditoria foram emitidas duas não conformidades, uma na área do Ambiente e outra na área da Qualidade, respetivamente. Ambas foram encerradas no prazo estabelecido pela entidade certificadora. Foram ainda identificadas doze oportunidades de melhoria já devidamente implementadas.

A certificação da Metro do Porto representa para os seus clientes /stakeholders mais uma garantia de que a empresa está empenhada em fornecer um serviço de transporte que responda perante os mais elevados padrões de qualidade.



0.1

QUEM SOMOS E
O QUE FAZEMOS



EXTENSÃO A FÂNZERES E A SANTO OVÍDIO

Em 2011, duas novas extensões entraram ao serviço na rede do Metro: Estádio do Dragão – Fânzeres e D. João II – Santo Ovídio.

A ligação a Fânzeres, inaugurada a 2 de janeiro, possui uma extensão de cerca de 7 km, com 10 estações e 4 parques de estacionamento de utilização gratuita. Esta extensão marca uma nova etapa na história do Metro do Porto e no dia-a-dia dos habitantes de Gondomar. Acrescenta-se assim mais um município à área de influência direta do metro, sendo que 7 municípios estão agora ligados entre si por uma rede intermodal com acesso pelo Metro a outros meios

VALIDAÇÕES NA ESTAÇÃO
DE SANTO OVÍDIO

1,6
milhões



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 coletivo rodoviário e transporte individual.

O prolongamento da linha amarela a Santo Ovídio, embora com uma curta extensão, 464 metros, representa uma importante adição à rede. A nova Estação, agora término Sul da Linha Amarela, é a primeira subterrânea de Vila Nova de Gaia, localizando-se sob a rotunda de Santo Ovídio. Toda a área envolvente foi reformulada tendo em vista uma adequada inserção do canal do Metro na malha urbana e uma melhoria significativa das condições de mobilidade pedonal e rodoviária. Depois desta inauguração, a 15 de outubro de 2011, o Metro passou a disponibilizar 81 estações numa extensão de quase 67 km.

Em 2012 foram registadas 1,6 milhões de validações na Estação de Santo Ovídio, fazendo desta a 8ª melhor estação da rede, em termos de validações.

0.1

QUEM SOMOS E
O QUE FAZEMOS

SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

Rapidez, pontualidade, frequência, comodidade e acessibilidade são algumas das valências mais elogiadas pelos passageiros do Metro do Porto no Estudo de Perfil e Satisfação do Utilizador, realizado em duas fases, entre os dias 11 a 17 de abril e 19 e 25 de novembro de 2012, e cujos resultados continuam a evidenciar níveis de satisfação global elevados (83,7%).

Encomendado à empresa Domp S.A., pelas empresas ViaPorto e Metro do Porto, o Estudo de Perfil e Satisfação do Utilizador do Metro do Porto, realizado junto de uma amostra constituída por 1.659 indivíduos (821 na primeira fase e 838 na segunda fase), confirma a excelência do serviço que tem vindo a ser disponibilizado aos passageiros deste meio de transporte e que se encontra patente nos níveis de lealdade analisados – 93,4% de utilizadores vão voltar a utilizar o Metro para efetuar as suas deslocações no Porto, e recomendá-lo a amigos e familiares.

Por outro lado, os resultados reforçam a perceção de um aumento da satisfação e da preferência dos utilizadores do Metro do Porto não só em relação ao conforto e à limpeza dos veículos e estações, como à disponibilidade, educação e cordialidade dos seus funcionários, fatores que reuniram 79,9% e 80,1%, respetivamente, da satisfação dos inquiridos.

Por último, de referir ainda os níveis elevados de satisfação dos passageiros do Metro do Porto com as iniciativas de responsabilidade social corporativa da empresa, considerada por mais de 90% dos inquiridos (93,6%) como benéfica para a sociedade, boa para o ambiente e passível de disponibilizar, no futuro, transporte para um número cada vez maior de pessoas.

A maioria dos passageiros do Metro do Porto
é do sexo feminino.

O cliente tipo do Metro do Porto é uma mulher (58,0%), de classe média, com 36 anos, solteira e com habilitações médias ou superiores, de acordo com os resultados do Estudo de Perfil e Satisfação do Utilizador.

De assinalar ainda que são os segmentos mais jovens que tiram o maior partido dos benefícios do Metro. Mais de metade dos clientes (53,5%) tem entre 15 e 35 anos. Estes valores explicam a significativa quantidade de estudantes que utilizam o serviço do Metro do Porto.

A maioria dos clientes do Metro do Porto é, naturalmente, residente nos concelhos abrangidos pela rede. No Porto reside 27,1% dos clientes, seguido de Vila Nova de Gaia (20,9%), Matosinhos (14,2%), Maia (10,1%), Gondomar (9,6%), Vila do Conde (4,8%) e Póvoa do Varzim (1,7%). Todavia, a percentagem de clientes de localidades não servidas pelo Metro tem alguma expressão (11,3% do total), com destaque para os moradores em Valongo (1,6%) e Espinho (1,0%).

93,4%

LEALDADE DOS PASSAGEIROS DO
METRO DO PORTO ULTRAPASSA OS 90%CONFORTO, LIMPEZA E DISPONIBILIDADE DOS FUNCIONÁRIOS SOBEM EM
SATISFAÇÃO

80%

NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES
ACIMA DOS 80%

53,5%

MAIS DE METADE DOS CLIENTES DO
METRO DO PORTO TÊM ENTRE 15 E 35
ANOS

0.1

QUEM SOMOS E
O QUE FAZEMOS

PONTOS FORTES DO METRO DO PORTO
(PERGUNTA ABERTA – ANÁLISE DE CONTEÚDO)

PONTOS FORTES	%
Rapidez	36,5%
Pontualidade	11,8%
Frequência	6,5%
Acessibilidade	6,1%
Cobertura de rede	5,6%
Conforto	3,9%
Facilidade de deslocação	3,9%
Comodidade / prático	3,9%
Económico	2,0%
Evita o trânsito	2,0%
Ecológico / bom para o ambiente	1,9%
Mobilidade	1,3%
Horário	1,2%
Eficácia	1,0%
Limpeza	0,9%
Informação	0,7%
Segurança	0,7%
Proximidade à estação / boa localização das estações	0,6%
Simpatia / disponibilidade dos funcionários	0,4%
Design / beleza	0,1%
Tudo	0,1%
Outros	2,9%
NS/NR	6,0%

PONTOS A MELHORAR NO METRO DO PORTO
(PERGUNTA ABERTA – ANÁLISE DE CONTEÚDO)

PONTOS FRACOS	%
Cobertura de rede	13,7%
Segurança	13,0%
Tarifário / preço	12,7%
Frequência	8,1%
Informação	4,3%
Mais carruagens (hora de ponta)	3,4%
Temperatura nos veículos	2,4%
Limpeza	2,2%
Resolução das situações de circulação perturbada	2,1%
Rapidez	2,0%
Máquinas de venda de títulos / validadores	1,9%
Horários	1,8%
Comportamento dos funcionários	1,1%
WC nas estações	1,0%
Melhorar o atendimento nas lojas	0,8%
Conforto	0,8%
Acessos para deficientes	0,8%
Extensão do horário noturno	0,6%
Mais apoio ao cliente nas estações	0,6%
Condução	0,5%
Artigos nas estações	0,5%
Pontualidade	0,1%
Extensão do tempo de abertura das portas	0,1%
Nenhum	0,3%
Outros	4,8%
NS/NR	20,3%

0.1

QUEM SOMOS E O QUE FAZEMOS

10 ANOS DE METRO

O Metro do Porto celebrou o décimo aniversário da sua inauguração a 7 de dezembro de 2012 e já transportou, até à data, cerca de 380 milhões de clientes. O sistema de transportes trouxe mudança e modernidade à Área Metropolitana e aposta diariamente em valores de sustentabilidade e orientação para o cliente. Desde a sua inauguração, em 2002, a taxa de satisfação do cliente tem vindo a crescer, atingindo hoje o valor de 82 pontos.

Dos 12 quilómetros e 18 estações numa só linha em dezembro de 2002, o Metro do Porto evoluiu para uma rede de 6 linhas, 67 km e 81 estações. O Metro aponta o rigor, transparência, espírito de equipa, sustentabilidade e qualidade de vida urbana como valores a preservar, com o intuito de adequar a oferta às expectativas do cliente.

O sistema tem contribuído para a sustentabilidade económica, social e ambiental da Área Metropolitana. No último ano deixaram de ser emitidas 60 mil toneladas de CO₂e e 13 mil automóveis deixaram de circular diariamente graças à utilização do Metro do Porto. Do ponto de vista individual e em termos médios, os benefícios deste transporte permitiram poupar 1h36/dia e foram avaliados em cerca de 1.300 euros anuais para cada cliente.

Após dez anos de Vida em Movimento, o Metro do Porto continua a oferecer um serviço de excelência, onde a pontualidade e a regularidade continuam a ser marcas dominantes da operação, proporcionando conforto, rapidez, economia e segurança. Sempre a encurtar distâncias e a aproximar pessoas.



0.2

O QUE CONQUISTÁMOS

AMBIENTE

SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL

Durante o ano de 2011 e 2012, a Metro do Porto, continuou a dar grande prioridade ao objetivo de minimizar os impactes ambientais que podem surgir no âmbito da construção, operação e manutenção do Sistema de Metro Ligeiro da Área Metropolitana do Porto.

Ao nível da construção concluiu-se o Prolongamento da Linha Amarela a Santo Ovídio, incluindo o Interface na Estação D. João II e deu-se também continuidade às obras de compatibilização Urbana em toda a rede de metro.

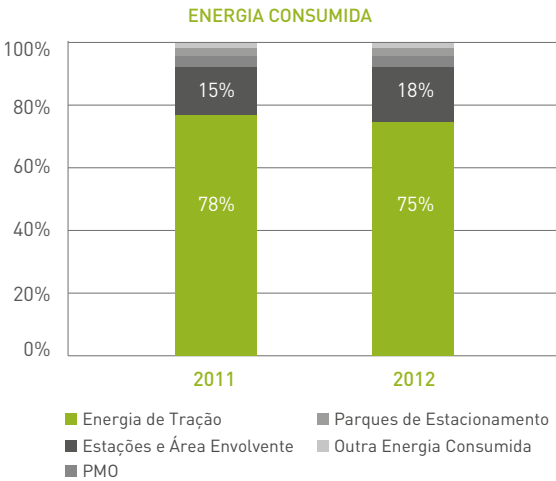
Em termos de exploração, e no âmbito do Contrato de Subconcessão que a Metro do Porto estabeleceu com a Prometro (ViaPorto), foi dada continuidade às ações de acompanhamento do desempenho ambiental da Subconcessionária através dos mecanismos de fiscalização e gestão contratual. Deste modo, a Metro do Porto através da metodologia que adota para minimizar os seus impactes ambientais, nomeadamente no que diz respeito à aplicação de requisitos de ambiente a todos os fornecimentos/prestações de serviços (e que permitem dar cumprimento a todos os requisitos contratuais e legais estabelecidos quer na construção, operação ou manutenção), conseguiu que fossem cumpridos os objetivos e metas ambientais estabelecidos pela empresa para o ano de 2011 e 2012, na sua generalidade.



ENERGIA

Em 2011, foram consumidos 51,8 milhões de kwh de energia elétrica; já em 2012 esse valor cresceu para 52,3 milhões de kwh. Chama-se a atenção para uma correção efetuada aos valores reportados em 2010: a energia total consumida foi 52,8 milhões de kwh (e não 43,5 milhões de kwh), tendo por base um ajustamento de 9,4 milhões de kwh na energia de tração.

Cerca de 3/4 da energia consumida é relativa à tração dos veículos. Verifica-se uma melhoria na eficiência energética operacional - os consumos de energia elétrica de tração por veículo km, quer comerciais quer totais, diminuíram nos últimos dois anos; já o consumo por passageiro km registou uma queda de 2010 para 2011 e manteve-se estável em 2012.

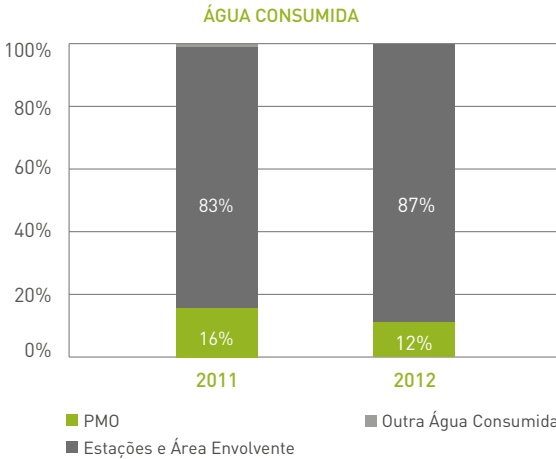


CONSUMO DE ENERGIA DE TRAÇÃO	UN.	2010	2011	2012
Por passageiro km	kw/h	0,152	0,138	0,139
Por veículo km	kw/h	5,930	5,607	5,217

ÁGUA

O consumo de água em 2011 foi 36% superior a 2010. Foram consumidos 117 mil m³ de água, sendo que a grande fatia desse consumo tem a ver com a manutenção das estações e da sua área envolvente. A tendência manteve-se em 2012, com um crescimento de 11% e um valor absoluto de consumo de 129 mil m³.

A água consumida tem como fonte furos próprios e a distribuição pública.



0.2

O QUE CONQUISTÁMOS

RESÍDUOS

RESÍDUOS - SEDE

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

No que diz respeito aos tinteiros, toners e telemóveis a Metro do Porto estabeleceu um contrato com uma empresa da especialidade para recolha de todos os consumíveis Informáticos.

RESÍDUOS DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO

Os dados referentes a resíduos de operação e manutenção são fornecidos pela sociedade operadora (ViaPorto) e pelo subcontratado responsável pela manutenção dos veículos Tram-Train (BVK Consórcio Bombardier Transportation Portugal, S.A/VossloH – Kiepe GmbH).

Em 2011 e 2012 mantém-se constante a tipologia e quantidade de resíduos produzidos.

Em 2011 foram produzidos um total de 279.903 Kg de resíduos e em 2012 foram produzidos um total de 276.923 Kg.

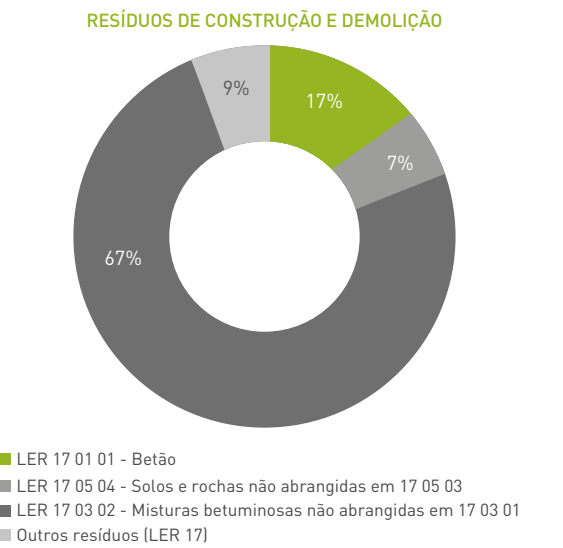
Verifica-se que em 2012 a produção de resíduos perigosos foi de 65.649 Kg, 3 vezes superior ao valor de 2011, (22.239 Kg) tendo este aumento resultado essencialmente da remoção das lamas oleosas dos separadores de hidrocarbonetos existentes no Parque de Manutenção Oficial.

Todos os resíduos produzidos foram encaminhados para destino final licenciada privilegiando-se, sempre que aplicável as operações de valorização.

RESÍDUOS DAS EMPREITADAS

2011 foi o ano da conclusão da empreitada de extensão a Santo Ovídio, sendo essa a principal origem dos resíduos de empreitada produzidos. Em 2012, não ocorreu nenhuma empreitada que gerasse um volume de resíduos significativo, por isso, os dados aqui apresentados referem-se apenas ao ano de 2011. No total, foram apurados quase de 26 mil toneladas de resíduos sólidos, dos quais, 99,2% referentes a resíduos de construção e demolição [código LER 17 (LER - Lista Europeia de Resíduos)]. Os restantes resíduos, cerca de 200 toneladas, enquadram-se dentro de variadas categorias, sendo as mais representativas os resíduos sólidos urbanos e os resíduos de embalagens, absorventes, panos de limpeza, materiais filtrantes e vestuário de proteção. Praticamente todos os resíduos sólidos produzidos foram valorizados (99,9%).

Analisando em pormenor os resíduos sólidos mais representativos – resíduos de construção e demolição – temos que cerca de 2/3 se referem a misturas betuminosas (não abrangidas pelo código LER 17 03 01) seguindo-se o betão.



PAPEL

CONSUMOS INTERNOS

Na Metro do Porto o papel utilizado nas impressões é reciclado (exceto o papel timbrado). Essa medida que já conta com 6 anos de existência, permitiu, em 2011 e 2012, uma poupança de 119 árvores.

A adoção 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 2011 e 2012, a utilização do chamado “cartão azul” no Metro permitiu que se evitasse o abate de 869 árvores. Para estes cálculos foi usado o seguinte pressuposto: uma tonelada de papel necessita, em média, da utilização de 20 árvores.

PAISAGISMO

A Política de Integração Paisagística assenta em princípios de intervenção sustentável, promoção da biodiversidade, elevada adequação ao lugar e otimização das ações 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. Nesta perspetiva, todo o material vegetal utilizado nas obras foi estudado de forma a melhor se integrar com a estrutura do Metro e na paisagem, apostando-se em soluções de fácil exequibilidade e manutenção.

No período de 2011-2012 foram plantadas 740 árvores e criada uma área total de 44.604 m² de novos espaços verdes.

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. está, pelo segundo ano consecutivo a implementar o plano orientador de gestão da área arborizada de 1,55 ha através da plantação de 1.988 sobreiros, em Arouca, como compensação pela remoção de 185 sobreiros, que foram abatidos

no âmbito das obras de construção da linha de Gondomar, troço Estádio do Dragão – Fânzeres.

Após a implementação dos projetos de paisagismo, a Metro do Porto, S.A. está a dar cumprimento ao plano de acompanhamento e manutenção da qualidade visual da paisagem de toda a rede do metro, de acordo com o preconizado nas Declarações de Impacte Ambiental. A Metro do Porto assegura a manutenção de cerca de 257.000 m² de espaços verdes e de 2.650 espécimes arbóreos.



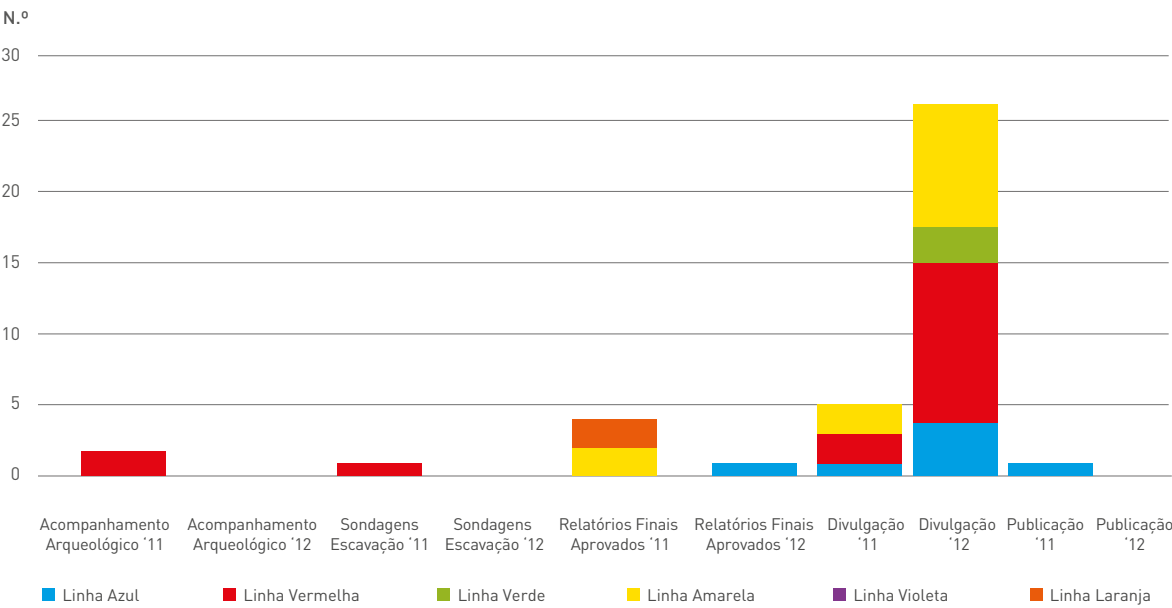
0.2

O QUE CONQUISTÁMOS

PATRIMÓNIO

Findas as obras de inserção urbana no âmbito da Duplicação da Linha Vermelha, e dando cumprimento ao preconizado no Procedimento de Avaliação de Impacte Ambiental, puderam-se dar por concluídos os trabalhos de acompanhamento arqueológico em Vila do Conde e na Póvoa do Varzim, tendo sido emitidos os respetivos relatórios finais. Paralelamente prosseguiu-se no fecho dos trabalhos arqueológicos referentes à construção das Linhas Amarela, Azul e Laranja, também eles inseridos nos processos de Avaliação de Impacte Ambiental respetivos, com a aprovação dos respetivos relatórios finais. Assim, foram emitidos relatórios finais relativos aos trabalhos desenvolvidos em S. Bento, entre fins de 2001 e inícios de 2003, e na Avenida da República em Vila Nova de Gaia, em 2010, no âmbito da construção da Linha Amarela, e também relativos aos trabalhos realizados no Campo 24 de Agosto (Linha Azul), entre os anos de 1999 e 2004. Relatórios estes já aprovados pela Tutela.

E, neste fecho de trabalhos, houve lugar a ação de divulgação e publicação. Tal aconteceu, quer por meio de seis exposições sobre os trabalhos em S. Bento e em Azurara a alunos da Faculdade de Letras da Universidade do Porto, e uma sétima sobre a rede em geral a grupo de trabalho ligado à construção do Metro de Bergen, quer com a participação com um poster, no Congresso de Arqueologia Moderna “Velhos e Novos Mundos”, organizado pela Universidade Nova de Lisboa, com o texto publicado na revista Scientific and Cultural Contributions to Women and Child Health da associação luso-jordana AILUJOR, e, finalmente, com a produção de conteúdos em linguagem não técnica para inserção na página de Arqueologia do site do Metro do Porto.



EMISSIONES DE GASES COM EFEITO DE ESTUFA

EMISSIONES METRO

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

Anualmente é publicado pela Agência Portuguesa do Ambiente (APA) o Inventário Nacional de Emissões Atmosférica (INERPA), o qual contém o valor das emissões resultantes do consumo de energia elétrica em Portugal. Por outro lado, a Direcção-Geral de Energia e Geologia (DGEG) disponibiliza informação no seu website relativamente aos consumos da referida energia. Assim, do confronto entre os dados do consumo e das emissões, surge o fator de emissão específico que utilizamos desde 2009.

Naturalmente, aquando da elaboração do Relatório, não estão disponíveis os valores relativos ao ano

em causa, por isso utiliza-se a média dos últimos 5 anos disponíveis. Para 2011, então, o fator de emissão específico da eletricidade fixado foi de 386 gramas de CO₂e (dióxido de carbono equivalente) por kwh de energia elétrica consumida; em 2012, e segundo a mesma metodologia, usou-se um fator de 338 gramas de CO₂e por kwh.

Desta forma, as emissões resultantes do consumo de energia de tração atingiram, em 2011, as 15.499 TonCO₂e e em 2012 as 13.302 TonCO₂e. O fator de emissão específico por passageiro km foi de 53gCO₂e em 2011, diminuindo para 47 gramas em 2012. Dá-se nota para a correção efetuada no consumo de energia de tração em 2010, já reportada no capítulo da energia, e que afeta diretamente as emissões desse mesmo ano.

EMISSIONES DO METRO	UN.	2010	2011	2012
Energia consumida na tração	kwh	40.657.559	40.149.393	39.376.024
Fator de Emissão	gCO ₂ e/kwh	401	386	338
Emissões associadas à tração	TonCO ₂ e	16.310	15.499	13.302
Passageiros km	Nº	267.063.673	290.699.784	282.480.324
Emissões por passageiro km	gCO ₂ e	61	53	47

Acrescentando os restantes consumos de energia elétrica, o valor de emissões, em 2011, soma 20,0 mil TonCO₂e e 17,7 mil TonCO₂e em 2012.

Considerando, agora, as emissões diretas que resultam da utilização da frota automóvel da Metro do Porto, chega-se a um valor de 159 TonCO₂e emitidas em 2011, menos 19% que no ano anterior em resultado da redução substancial dos consumos. O mesmo se passa em 2012, onde se verifica uma redução de 31% no consumo de combustível e, consequentemente, nas emissões associadas (110 TonCO₂e). 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.

0.2

O QUE CONQUISTÁMOS

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 fator 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 Projeto do Metro do Porto”, disponível para download no website da Empresa:

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

Para 2011 e 2012, tal como em anos anteriores, assumiu-se uma taxa de crescimento dos clientes (passageiros) idêntica à taxa de crescimento dos passageiros km (8,85% e -2,83% respetivamente). Assim, os 290.699.784 passageiros km Metro de 2011 e 282.480.324 de 2012 foram repartidos da seguinte forma:

- › 68.605.149 e 66.665.356 passageiros km provenientes do TI;
- › 190.117.659 e 184.742.132 passageiros km provenientes do TC (que foram repartidos entre os provenientes do autocarro e os oriundos do comboio, tendo em conta o perfil de procura na rede e a oferta anteriormente oferecida pela CP nas linhas da Trofa e Póvoa, tomando-se esse cenário como o alternativo à situação atual);
- › 31.976.976 e 31.072.836 passageiros km provenientes do TNM. No transporte desses passageiros não eram emitidos GEE (Gases de Efeito Estufa), passando, no entanto, a existir emissões em resultado do consumo de energia elétrica do Metro;
- › Por fim, considerou-se também as poupanças relativas à utilização do Transporte Alternativo oferecido entre o ISMAI e a Trofa, que substitui a oferta de comboios que existia enquanto não está em operação a extensão à Trofa. Aqui foi considerada a transferência do comboio para o autocarro.

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

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



0.2

O QUE CONQUISTÁMOS

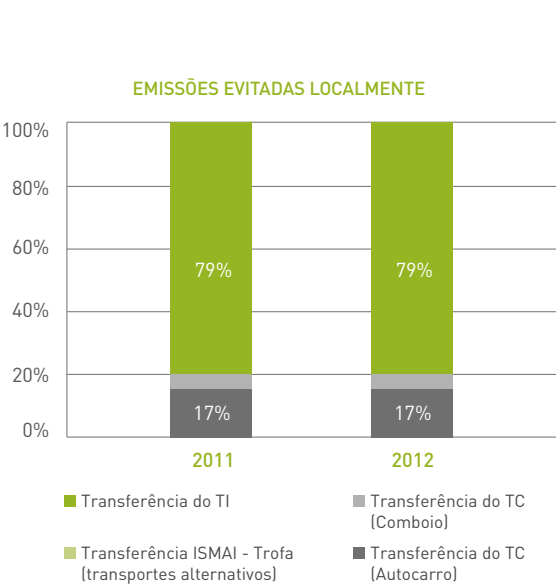
Assim, utiliza-se para efeitos de cálculo um fator de 109,60 gCO₂e por passageiro km em 2011 e 106,16 em 2012 [inclui uma percentagem de acréscimo por via do fator WTT (Well to Tank / Fonte ao Depósito)].

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

Relativamente ao TI, reconhece-se que a atualização desse fator de emissão é bastante complexa, nomeadamente porque depende da caracterização da frota automóvel e do perfil de utilização das viaturas, dados dificilmente acessíveis. Nesse sentido, consideramos uma boa aproximação a utilização de indicadores menos sofisticados, pelo que, em 2011 e 2012, estimamos uma taxa de redução do fator de emissão TI de 1% e 1,3% respetivamente (média das taxas de crescimento/decrécimo das emissões do transporte rodoviário para os últimos 4 anos publicados no INERPA). O fator de emissão para o TI passou a ser, então, de 712,7 gCO₂e por passageiro km em 2011 e 703,8 gCO₂e em 2012. De relembrar que estes fatores compreendem o conjunto de emissões WTT (Well to Tank / Fonte ao Depósito) e TTW (Tank to Wheel / Depósito à Roda), bem como, as emissões de N₂O e CH₄ necessárias para o cálculo do CO₂ equivalente.

Com base na metodologia descrita, chega-se a um valor de 61.895 TonCO₂e evitadas em 2011 e 59.512 TonCO₂e em 2012 (79% das quais devido à transferência do TI para o Metro e os restantes 21% em consequência da transferência do TC).

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



EMISSIONS AVOIDED AT NATIONAL LEVEL

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

As emissões evitadas a nível nacional ou se preferirmos, as emissões evitadas líquidas alcançam as 46.396 TonCO₂e em 2011 e 46.210 TonCO₂e em 2012, o que representa uma poupança de emissões de 160 gCO₂e e 164 gCO₂e por passageiro km respetivamente.

BENEFÍCIOS AMBIENTAIS (Ton CO ₂ e)	2010	2011	2012
Emissões evitadas por passageiros transferidos do TC (autocarro)	8.423	10.310	9.904
Emissões evitadas por passageiros transferidos do TC (comboio)	2.548	2.548	2.548
Emissões evitadas no troço ISMAI - Trofa (transportes alternativos)	70	143	143
Emissões evitadas por passageiros transferidos do TC	11.042	13.001	12.595
Emissões evitadas por passageiros transferidos do TI	45.361	48.894	46.917
Emissões evitadas por passageiros transferidos do TC e TI	56.403	61.895	59.512
Emissões associadas ao consumo de energia no Metro do Porto	16.310	15.499	13.302
Emissões evitadas líquidas	40.093	46.396	46.210

NÃO CONFORMIDADES

Em 2011 e 2012 não foram emitidas quaisquer não conformidades por organismos externos na área do ambiente.

0.2

O QUE CONQUISTÁMOS

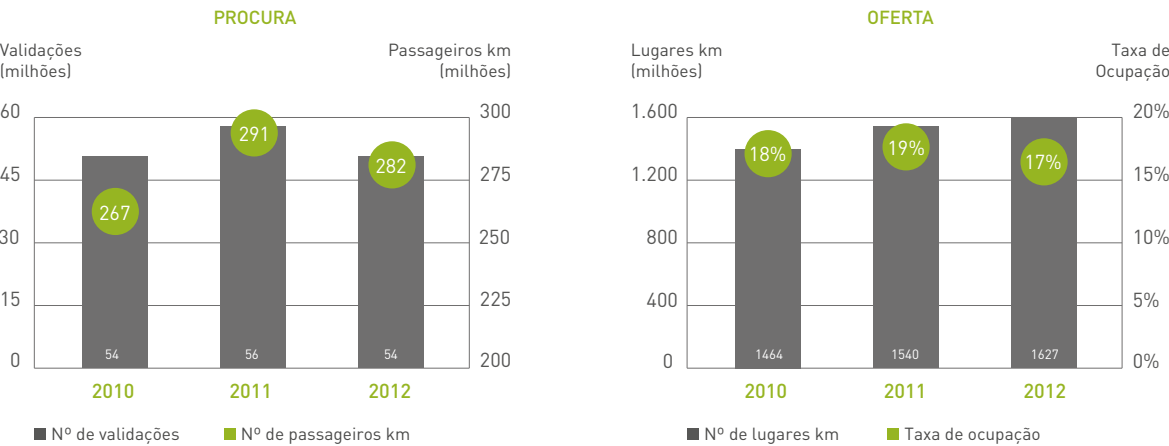
PERSPETIVA ECONÓMICA

DESEMPENHO OPERACIONAL

PROCURA E OFERTA

Em 2011, a rede em exploração comercial aumentou em 7 km a sua extensão e em 11 o número de estações face a 2010 (de notar que apesar de estar fisicamente concluída, em 2010, a extensão Estádio do Dragão – Fânzeres, esta apenas foi inaugurada a 2 de janeiro de 2011).

Após um crescimento de 4,1% no número de validações e 8,9% nos passageiros km de 2010 para 2011, assistiu-se a uma queda, em 2012, nesses dois indicadores. Os aumentos tarifários nos transportes públicos estão certamente relacionados com a inversão da tendência de crescimento da procura que, pela primeira vez, acontece no Metro do Porto. Já a oferta, em lugares km, aumentou nos últimos dois anos, o que penalizou a taxa de ocupação em 2012 que se cifrou nos 17%.



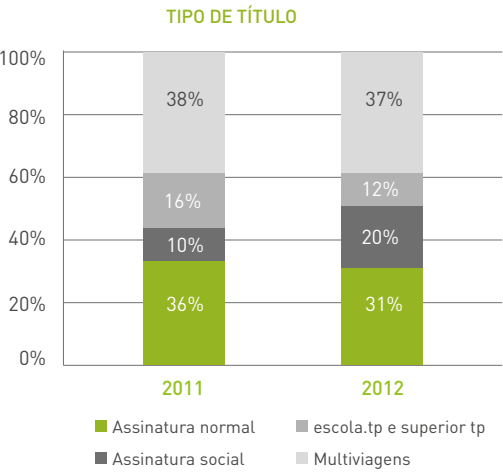
Seguindo a tendência observada no sistema de Metro, também o Funicular perdeu passageiros em 2012. Após oito anos de crescimento consecutivos, atingindo quase meio milhão de validações em 2011, o Funicular reduziu a sua procura em 2012, registando-se 472 mil validações. O número de viagens oferecidas e a taxa de ocupação manteve-se estável entre 2011 e 2012, com pouco mais de 39 mil viagens oferecidas e uma taxa de ocupação a rondar os 25%.

SERVIÇO PÚBLICO DE TRANSPORTE

TARIFÁRIO SOCIAL

Em setembro de 2011 foi introduzido o título de assinatura “Social +” especialmente vocacionado para indivíduos ou agregados familiares com menores recursos económicos e que oferece um desconto de 25% sobre o preço da assinatura normal. No final do ano de 2011 esse novo título social coexistiu com os restantes títulos sociais pré-existent sem qualquer alteração na forma de acesso e nos descontos atribuídos a estes últimos. No ano de 2011 ocorreram duas outras alterações tarifárias: aumento ordinário em janeiro (aumento médio ponderado do tarifário de 2,5%) e um aumento extraordinário em agosto (aumento médio ponderado do tarifário de 14,1%). Já em 2012 ocorreram duas alterações tarifárias: aumento ordinário em fevereiro (aumento médio ponderado do tarifário de 22,1%); alteração, em setembro, às regras de subsidiação das assinaturas 4_18@escola.tp e sub23@superior.tp, passando esta a ser dependente do nível de rendimento do agregado familiar.

Merece destaque o aumento significativo do peso das assinaturas de carácter social (assinaturas sociais, escola.tp e superior.tp) que em 2009 representavam 23% das validações e em 2012 já representam praticamente 1/3 do total de validações. Esse aumento foi conseguido essencialmente à custa da redução do peso das assinaturas normais (37% em 2009 e 31% em 2010), uma vez que as validações em títulos multiviagens apresentam um peso estável ao longo do tempo.



0.2

O QUE CONQUISTÁMOS

SERVIÇO PÚBLICO E SATISFAÇÃO DAS NECESSIDADES DA COLETIVIDADE

Os serviços de interesse económico geral designam as atividades de serviço comercial que preenchem missões de interesse geral, estando, por conseguinte, sujeitas a obrigações específicas de serviço público. É o caso, em especial, dos serviços em rede de transportes, de energia e de comunicações.

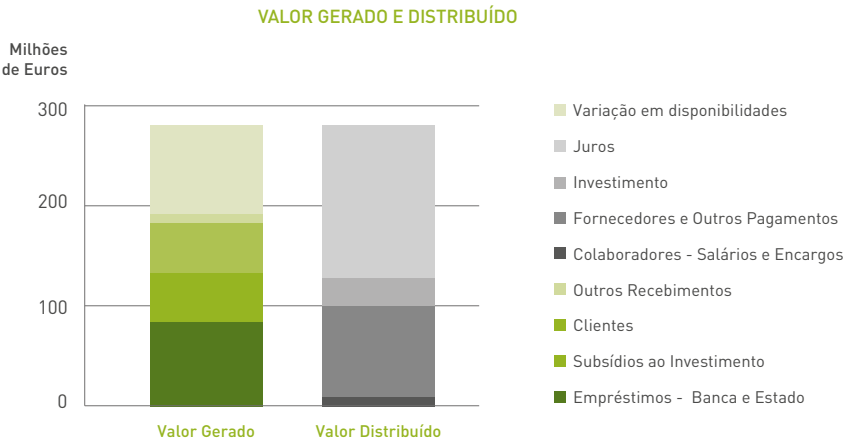
A prossecução dessa missão concretiza-se através de atitudes da Metro que têm como objetivo final garantir um serviço de qualidade com um elevado nível de satisfação. O Metro funciona 365 dias por ano e 19 horas por dia, sendo muito pouco frequentes as interrupções de serviço. Há operações especiais que procuram ajustar a oferta à procura sempre que se prevê que exista uma procura pontual mas intensa. Estão disponíveis inúmeros interfaces com

autocarros, comboios, transporte individual e até com o aeroporto, sendo certo que a intermodalidade sempre foi uma premissa tida em conta na conceção de todo o sistema de Metro. Por fim, mas não menos importante, o fato de se disponibilizarem tarifários sociais e da rede ser 100% acessível a pessoas de mobilidade reduzida, contribui tanto de uma forma como da outra para a inclusão social na Área Metropolitana do Porto.

É reconhecido o lugar que os serviços de interesse económico geral ocupam no conjunto dos valores comuns da União Europeia, bem como o papel que desempenham na promoção da coesão social e territorial.

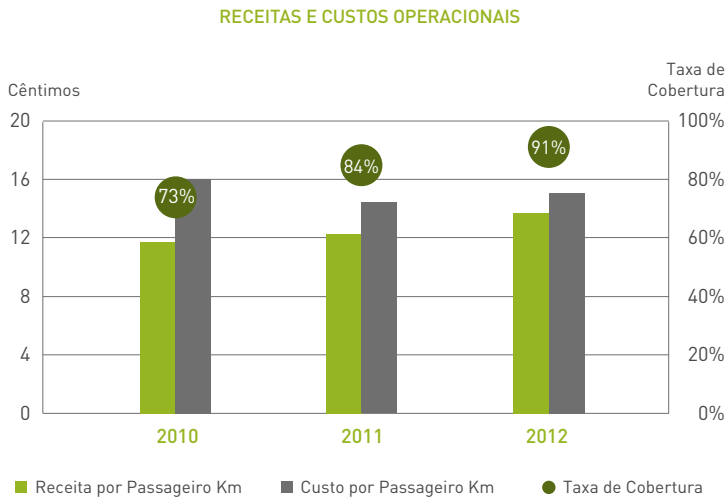
VALOR ECONÓMICO GERADO E DISTRIBUÍDO

O valor económico gerado e distribuído (em milhões de euros) consta do gráfico abaixo (elaborado com base na Demonstração dos Fluxos de Caixa do Exercício Económico de 2012):



RESULTADOS DE EXPLORAÇÃO

Em 2012 atingiu-se uma taxa de cobertura direta (do SML) recorde de 91%, representando uma subida de 6,4 pontos percentuais face ao ano anterior (essa taxa confronta as receitas de tarifários com os custos diretos de operação). Alargando o âmbito de análise e acrescentando custos correntes e de estrutura, a taxa de cobertura global ascende a 73%, o que representa um défice de receitas na ordem dos 15,0 milhões de euros [22,8 milhões em 2011, 30,2 milhões em 2010]. A melhoria em ambas as taxas de cobertura a que se tem assistido nos últimos anos demonstra que o caminho para a sustentabilidade financeira da exploração do sistema tem sido perseguido com êxito.



0.2

O QUE CONQUISTÁMOS



INVESTIMENTOS

O volume de investimento em 2011 e 2012 atingiu os 105 milhões de euros, igualmente repartido pelos dois anos. Em 2012, o valor apurado inclui 36,7 milhões de euros de provisão constituída no âmbito do processo de contencioso com a Autoridade Tributária sobre a dedutibilidade de despesas de IVA em empreitadas de inserção urbana (mais detalhe no Relatório e Contas). Excluindo esse valor, a encabeçar a lista de investimentos encontram-se as empreitadas da extensão Estádio do Dragão – Fânzeres e da extensão a Santo Ovídio.

APOIOS FINANCEIROS

Segundo as bases de concessão, o financiamento da concessão é assegurado pelas receitas decorrentes da atividade da concessionária e por dotações do Estado, fundos de origem comunitária, empréstimos e contribuições de capital. Certo é que o volume de endividamento remunerado líquido no final de 2012 ultrapassou os 2,7 mil milhões de euros, essencialmente porque o financiamento a fundo perdido não é suficiente para fazer face aos custos de construção do sistema. No final de 2012, o maior credor da Empresa era o Estado (900 milhões de euros), através do IGCP - Agência de Gestão da Tesouraria e da Dívida Pública, seguindo-se o BEI - Banco Europeu de Investimentos (755 milhões de euros).

SUBSÍDIOS À EXPLORAÇÃO

A título de indemnizações compensatórias foi recebido perto de 12 milhões de euros em 2011 e cerca de 11,5 milhões em 2012. No que respeita ao projeto Civitas, foram recebidos 17 mil euros no conjunto dos dois anos.

SUBSÍDIOS AO INVESTIMENTO

O ano de 2011 foi marcado pela elevada taxa de execução das operações candidatas ao QREN – Quadro de Referência Estratégico Nacional (foram recebidos perto de 65 milhões de euros). Durante o ano de 2012 deu-se a transição das operações cofinanciadas para o POVT – Programa Operacional Temático Valorização do Território, onde foram aprovados dois aumentos de taxa de comparticipação, primeiro para 85% e depois para 95%. Até ao momento já foram desembolsados 100 milhões de euros do QREN para as operações: Estádio do Dragão – Venda Nova e Extensão a Santo Ovídio e Interface em D. João II. Ainda em 2012 foi recebido parte do saldo final relativo ao projeto de duplicação da linha da Póvoa e ligação ao Aeroporto, no valor de 10 milhões de euros e cofinanciado pelo Fundo de Coesão. No que respeita ao PIDDAC - Programa de Investimentos e Despesas de Desenvolvimento da Administração Central, nos últimos dois anos foram recebidos perto de 8 milhões de euros.

FINANCIAMENTO DO INVESTIMENTO (EUROS)	2010	2011	2012
QREN	2.027.447	64.668.102	33.351.748
Fundfo de Coesão	3.021.640	0	10.152.285
PIDDAC	7.000.000	6.125.000	1.750.000
Total de Fundo Perdido	12.049.087	70.793.102	45.254.033

BENEFÍCIOS SOCIAIS E AMBIENTAIS – VALORIZAÇÃO ECONÓMICA

Os benefícios sociais e ambientais do Metro do Porto, em termos monetários e considerando apenas os resultantes da redução da emissão de CO₂e para a atmosfera, os ganhos de tempo dos clientes do Metro e a redução da pressão sobre o estacionamento, alcançam 162 milhões de euros. Para a valorização de cada tonelada de CO₂e evitada utilizou-se um valor de 5,8 euros (em 2012); ao nível dos benefícios sociais, o ganho de tempo foi valorizado em 15 centimos por minuto (deslocações em serviço ou para o local de trabalho) e em 3 centimos por minuto (outros motivos); a valorização das horas de estacionamento foi de 50 centimos por hora. A metodologia e as valorizações unitárias utilizadas decorrem do estudo “Avaliação do Impacto Global da 1ª Fase do Projeto do Metro do Porto”, já referido anteriormente e elaborado por entidades independentes.

BENEFÍCIOS SOCIAIS E AMBIENTAIS (MILHÕES DE EUROS)	2010	2011	2012
Redução da Emissão de GEE	0,2	0,3	0,3
Ganhos de tempo dos clientes do Metro	143,2	155,9	151,5
Redução da pressão sobre o estacionamento	9,9	10,8	10,5
Total dos Benefícios Sociais e Ambientais	153,4	167,0	162,2

0.2

O QUE CONQUISTÁMOS

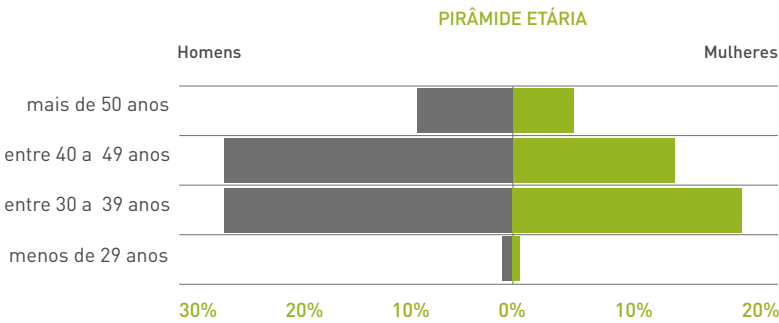
RESPONSABILIDADE SOCIAL

PRÁTICAS SOCIAIS INTERNAS

A EQUIPA

A 31 de dezembro de 2012, a Metro do Porto contava com 89 colaboradores ao serviço, menos 4 do que no ano anterior. Já em 2011 se havia assistido a uma redução de 7 elementos. No entanto os colaboradores totais da Empresa são 116, incluindo elementos em comissão de serviço, destacados no TIP, ACE; pessoal ex-CP/REFER não integrados em equipas MP e os Órgãos Sociais. Os indicadores reportados neste Relatório têm por base os 89 colaboradores ao serviço (exceto quanto à informação sobre benefícios e formação em que são considerados todos os colabores que deles usufruem).

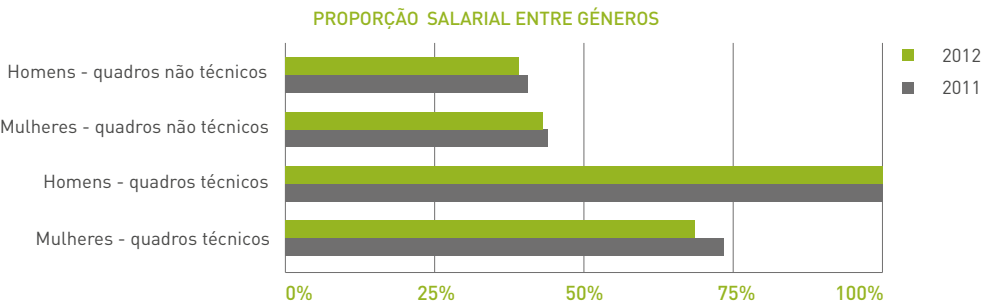
- A estrutura do pessoal ao serviço caracteriza-se pelas seguintes representatividades:
- › sexo feminino = 34%
 - › contrato de trabalho sem termo = 97%
 - › idade entre 30 a 49 anos = 83%
 - › formação superior = 71%



Durante o ano de 2011, realizaram-se quatro estágios no Gabinete de Comunicação, todos pelo período de três meses. Três desses estágios decorreram no âmbito do Protocolo com a Universidade do Porto e um resultado de uma colaboração com o ISMAI. Já no ano de 2012, realizaram-se dois estágios no Gabinete de Comunicação (do Curso de Ciências da Comunicação, no âmbito do Protocolo com a Universidade do Porto) e outros 2 no Gabinete Ambiente Segurança e Qualidade, nas áreas de Técnico de Segurança e Higiene do Trabalho e de Gestão de Ambiente.

O salário mais baixo praticado pela Empresa manteve-se em 650 euros, 34% acima do valor do salário mínimo nacional fixado em 485 euros em 2011 e 2012.

No que se refere à proporção salarial entre géneros (tendo em conta o salário bruto base para os colaboradores ao serviço, excluindo Diretores), de 2011 para 2012 deu-se uma evolução negativa, no sentido da divergência salarial entre homens e mulheres.



ACORDOS DE NEGOCIAÇÃO COLETIVA

O SNTSF – Sindicato Nacional dos Trabalhadores do Setor Ferroviário é o representante de 13 trabalhadores ex-CP/REFER (a 31 de dezembro de 2012). Em 2011 e 2012, mantiveram-se 4 trabalhadores integrados na equipa do Metro do Porto, mais concretamente, no Departamento de Exploração, estando 3 afetos à operação e 1 à gestão de autos.

BENEFÍCIOS

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

Em 2011, 102 colaboradores e 168 respetivos familiares usufruíram de um seguro de saúde que incide sobre despesas de hospitalização, ambulatório e medicamentos. Em 2012, foram 93 os colaboradores beneficiados e 171 elementos do agregado familiar. O encargo anual associado a esta medida foi de aproximadamente 65 mil euros, em 2011, e 80 mil euros, em 2012. O custo médio desse benefício por colaborador é de 740 euros. Acresce a esta medida, a promoção de protocolos com farmácias, óticas, 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 2011 e 2012, foram providenciadas 249 e 223 assinaturas respetivamente, com um custo global anual médio de cerca de 61,8 mil euros.

0.2

O QUE CONQUISTÁMOS

SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

A Comissão de Representantes dos Trabalhadores para a Segurança e Saúde da Metro do Porto, S.A. tomou posse oficialmente, e por inscrição no BTE (Boletim do Trabalho e Emprego) 39, em novembro de 2011.

Tem como âmbito a promoção da Segurança, Higiene e Saúde no local de trabalho da Metro do Porto, S.A., assegurar a integridade física e psíquica dos trabalhadores, assim como a prevenção dos riscos profissionais de forma a diminuir os acidentes de trabalho e as doenças profissionais.

Os seus objetivos passam por informar acerca das boas práticas de Segurança e Saúde, recolher, analisar opiniões e dar seguimento a situações que necessitem de processo de melhoria, de forma a assegurar um ambiente seguro, salubre e que promova a competitividade dos Trabalhadores da Metro do Porto, S.A.

Em 2012 a Comissão desenvolveu um conjunto de atividades, das quais se destacam:

- › Realização de inquérito aos Trabalhadores para identificação de queixas de Segurança e Saúde, apresentação de propostas de ação para colmatação de falhas e de melhoria de alguns aspetos referidos;
- › Aquisição de cadeira de resgate para evacuação de Pessoas de Mobilidade Reduzida (PMR's) em caso de emergência;
- › Alteração do sistema dispensador de água potável de forma a controlar mais eficazmente o nível de qualidade da água;
- › Melhoramento da higienização das instalações sanitárias;
- › Acompanhamento e respetiva análise das medições dos níveis de qualidade do ar interior realizadas pelo Condomínio do edifício Sede.

Em 2011, registaram-se quatro acidentes de trabalho, todos sujeitos a baixa. Em 2012, nenhum acidente de trabalho foi registado.

A taxa de absentismo vem apresentando uma tendência de crescimento desde 2008, atingindo os 5,9% em 2012. Foram contabilizadas 7.207 horas de ausência em 2011 e 11.240 horas em 2012. Maioritariamente, as horas de ausência referem-se a colaboradores em usufruto de licenças de paternidade/maternidade.

FORMAÇÃO

No ano de 2011, efetuaram-se cerca de 2.264 horas de formação (mais 20% do que no ano anterior), abrangendo diversas áreas como, transportes, contabilidade, direito, gestão do tempo e línguas. Em 2012 o número de horas de formação apresentou uma redução significativa, tendo-se registado 850 horas de formação, com 51 colaboradores a usufruírem da mesma.



PRÁTICAS SOCIAIS JUNTO DA COMUNIDADE

IMPACTOS NO MERCADO DE TRABALHO

Em 2011, estimou-se um impacto no mercado de trabalho na ordem dos 800 postos de trabalho criados e/ou mantidos direta e indiretamente. A conclusão das mais significativas obras de expansão da rede de infraestruturas e a suspensão do arranque de novas empreitadas ditaram uma nova redução em 2012, ano em que se estima um valor próximo dos 600 postos de trabalho. Mais de metade desse valor corresponde aos recursos humanos da empresa operadora e uma fatia importante diz respeito a meios humanos afetos à manutenção, que pela primeira vez foram contabilizados.

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

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

Tendo como ponto de partida o estudo já referido: “Avaliação do Impacto Global da 1ª Fase do Projeto do Metro do Porto”, foi assumido o pressuposto de que o número de clientes cresce na mesma proporção que o número de passageiros km, ou seja, a uma taxa de 8,85% de 2010 para 2011 e de -2,83% de 2011 para 2012. Sabendo que cada passageiro do Metro alcança ganhos de tempo na ordem das 199 horas por ano, calculou-se uma poupança de 34 milhões de horas, em 2011 e 33 milhões de horas em 2012. No que respeita à diminuição da pressão sobre o estacionamento, estima-se uma redução de 13 mil automóveis em toda a AMP, equivalendo a aproximadamente 21 milhões de horas de estacionamento.

BENEFÍCIOS SOCIAIS E AMBIENTAIS (MILHÕES DE EUROS)	2010	2011	2012
Redução da Emissão de GEE	0,2	0,3	0,3
Ganhos de tempo dos clientes do Metro	143,2	155,9	151,5
Redução da pressão sobre o estacionamento	5,9	10,8	10,5
Total dos Benefícios Sociais e Ambientais	153,4	167,0	162,2

0.2

O QUE CONQUISTÁMOS

DOAÇÕES E PATROCÍNIOS

No ano de 2011 a Metro do Porto patrocinou duas iniciativas:

- › Jornadas de Arquitetura da Universidade Lusíada, no valor de 1.000,00 (mil euros) março 2011;
- › Seminário Transportes e Negócios “Transporte Rodoviário”, 1.257,00 (mil duzentos e cinquenta e sete euros) maio 2011.

Em 2012, atendendo à conjuntura económica e social, foi opção da Metro do Porto não patrocinar qualquer iniciativa.

INVESTIGAÇÃO E DESENVOLVIMENTO

NAVMETRO

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

O sistema, cujos serviços podem ser acedidos através do número 800 20 50 60, está integrado na Linha de Atendimento Geral ‘Olá Metro’ e é gratuito para clientes com dificuldade ou deficiência visual,

mediante registo prévio. O Navmetro entrou em funcionamento no dia 02 de Dezembro de 2009 e conta, neste momento, com 53 clientes registados, cuja idade varia entre os 20 e os 80 anos.

Atualmente, a Metro do Porto está a desenvolver o projecto para integração do sistema em todas as estações subterrâneas da Rede, prevendo-se que a próxima abertura do sistema ao público seja feita na Estação Campo 24 de Agosto, junto à sede da ACAPO (Associação de Cegos e Amblíopes de Portugal). O projecto está ser desenvolvido pela FEUP (Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto).

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.



0.2

O QUE CONQUISTÁMOS

RESPONSABILIDADE SOBRE O SERVIÇO

SEGURANÇA NA OPERAÇÃO

SAFETY

Em 2011, ocorreram 70 acidentes de circulação (mais 16 do que no ano anterior). Mais de metade resultou 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 22 colisões, não ocorreu qualquer descarrilamento em 2011. Ocorreram, ainda, 103 acidentes em instalações fixas (escadas, cais, via, etc.), todos sem consequências graves.

Em termos de danos/consequências, em 46,7% dos acidentes não há qualquer dano físico a lamentar, tendo-se registado 150 feridos ligeiros, um valor superior a 2010 em 76%.

Em relação ao ano de 2012, e apesar de terem sido percorridas mais 400.000 Km ocorreram 66 acidentes de circulação (menos 4 que no ano anterior). Mais de metade (52%) resultou de acidentes com pessoas no interior do veículo.

Ao nível das instalações fixas ocorreram 108 acidentes, mais cinco que no ano anterior, referentes sobretudo a quedas em escadas fixas.

Em termos de danos/consequências houve uma diminuição no número de feridos, de 152 em 2011 para 140 em 2012.

SECURITY

De 2010 para 2011 reduziu-se o número de horas de segurança/vigilâncias contratadas diretamente pela Metro do Porto em cerca de 1/3. Essa redução significou uma ligeira diminuição na perceção do nível de segurança por parte dos clientes, uma vez que, segundo inquérito de satisfação ao cliente 2011, o fator segurança piorou a sua avaliação de satisfação de 73,5 para 70,2 pontos em 100.

Assistiu-se em 2011 a uma redução de 9% nas horas de vigilância efetuadas pela empresa de segurança privada subcontratada pela subconcessionária ViaPorto. O aumento do furto a clientes no tronco comum, assim como o considerável aumento do número de furtos às Máquinas de Venda Automática de títulos (MVA's) entre o período de Abril a Agosto, levou à necessidade de reforçar em 15% o número de horas dos serviços da PSP. Esse serviço foi efetuado no tronco comum pela maior presença de elementos da PSP à civil.

Por equivalência ao número de horas contratadas, pode-se dizer que em 2011 se encontraram ao serviço de segurança diária ao Metro 23 agentes da PSP e 103 elementos da empresa privada de segurança, com uma média de 33 homens/dia só na Fiscalização de Títulos).

Em 2012 esses valores alteraram-se, passando o efetivo da empresa de segurança privada subcontratado pela ViaPorto a disponibilizar uma média de 91 elementos por dia para funções de segurança e supervisão, 75 dos quais vigilantes em serviço no terreno (valor que acabou por ser reduzido para os 64 já durante o 2º semestre de 2012).

Não só através da presença humana de vigilantes, mas também pelo elevado valor que os clientes atribuem à visibilidade e presença de agentes de segurança nas estações e veículos, a componente "Security" (tal como a do apoio ao cliente prestado pelos Agentes de Estação) tem uma elevada exposição pública e um forte impacto na imagem

comercial do Metro do Porto. E, como tal, são serviços que, direta e indiretamente, concorrem para o apoio complementar aos clientes e para a imagem comercial que é publicamente percebida.

Ainda em 2011 foi lançada uma consulta para a prestação de serviços de fiscalização de títulos de transporte, apoio à exploração dos parques de estacionamento e serviços de segurança complementares aos prestados no âmbito do contrato de subconcessão da operação e manutenção do SMLAMP, nomeadamente ao nível da segurança das equipas de fiscalização, reforços pontuais de security e de outras ações específicas coordenadas diretamente pela Metro do Porto.

Um mais elevado e direto controlo da Metro do Porto sobre a componente de Security foi proporcionado contrato estabelecido com a uma empresa privada de segurança, permitido garantir a manutenção de uma boa cobertura no apoio aos clientes e na imagem comercial da marca Metro, que se reflete em geral na opinião pública e, principalmente, na confiança dos passageiros.

Claramente que, também pela complementaridade conseguida e maior controlo imposto pela Metro do Porto nessa área de atuação, esse sentimento mostra-se igualmente patente no último Inquérito de Satisfação dos Clientes, realizado em novembro de 2012. Nele se reconfirma a opinião positiva já obtida no inquérito de abril de 2012 (manifestada pela primeira vez desde 2010 como satisfatória) e onde está expresso um incremento de 2,4 pontos na média de satisfação global que avaliou o fator Segurança (72,6 pontos em 100), inclusivamente registando-se uma ligeira subida de 72,3 para 72,9 pontos do 1º para o 2º semestre desse mesmo ano.



0.2

O QUE CONQUISTÁMOS

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 ações, seja no âmbito da informação, da oferta, da diversificação de serviços e do conforto, no intuito de promover viagens cómodas, tranquilas e que efetivamente respondam às necessidades dos nossos clientes. Não cabendo aqui o detalhe de todas as ações, destacaremos aquelas que nos parecem mais relevantes do ponto de vista dos utilizadores do Metro:

- › As habituais operações especiais de transporte, fiscalização e segurança nos dias de jogos no Estádio do Dragão; As operações especiais e contínuas implementadas para outros eventos públicos regulares e de grande afluência à rede do Metro, como é o caso dos festejos da Passagem de Ano, da Queima das Fitas, do São João, das festas do Senhor de Matosinhos, etc.;
- › As operativas de transporte e segurança de suporte a outros eventos culturais ou de animação em que o acesso é proporcionado pela rede do Metro do Porto: Azurara Beach Party, Festival Super Bock – Super Rock, Festival Primavera Sound, Festival Panda, Corrida da Mulher, Etapa do Campeonato Extreme Sailing Series, Urban Night Race Porto/Gaia, etc.;
- › Reforço do apoio ao cliente nas estações de maior procura na Linha A na época balnear, na estação Aeroporto nos períodos festivos e de férias e no troço central da rede nos dias de Natal.



SINALÉTICA E MELHORAMENTOS DA INFORMAÇÃO AO PÚBLICO

Foi implementado durante os anos de 2011 e 2012 o novo programa de Sinalética Estática e Informação ao Público para toda a rede do Metro do Porto.

Tendo-se iniciado uma primeira aplicação testada em todas as estações da Linha F onde se contemplou, pela primeira vez, um conjunto de novas estruturas e conteúdos de design totalmente revisto, suportando um sistema de informação mais simples e perceptível, em 2012 atinge-se a consolidação em toda a rede do Metro do Porto dessas novas soluções.

Todas as aplicações estudadas e aplicadas foram, nesse processo de trabalho multidisciplinar, revistas e melhoradas, quer ao nível de imagem e da comunicação com os clientes através de sinalética estática e de peças de suporte de informação ao público, como também ao nível dos materiais selecionados, formatos adotados e standardização de artes finais e desenhos, no sentido de melhorar a durabilidade, otimizar as substituições e reduzir os custos de manutenção.

Abrangendo os espaços das estações e as suas áreas envolventes de interface, foram executados levantamentos exaustivos em cada local e preparadas todas as especificações técnicas de referênciação, conceção e design destinadas às distintas produções e peças desenhadas, revistas e quantificadas para colocação em cada estação de toda a rede do Metro do Porto. No conjunto das tarefas realizadas nesse período foram concebidos e montados 297 suportes em metal e produzidas 1784 aplicações de informação em vinil, pvc e policarbonato.

Tendo-se iniciado os primeiros trabalhos ainda em 2009 com a elaboração de uma análise crítica sobre o sistema de informação ao público e sinalética existente na rede do Metro do Porto, foi preparado e implementado um programa de conceção de nova sinalética que refletisse uma intervenção atualizada e com carácter de evolução das soluções existentes.

Foi então preparado e lançado ainda em 2010 um plano geral de ação desenvolvido em três fases:

1. Resolução de situações-chave no sistema de sinalética.
2. Crítica das novas soluções criadas e testadas.
3. Generalização das novas soluções revistas e atualização do Manual de Informação ao Público e Sinalética do Metro do Porto.

A implementação, mostrando no terreno os primeiros resultados dessa primeira fase do plano, foi conseguida com o início da exploração comercial das novas estações da Linha F (Gondomar). Os trabalhos preparatórios e as produções executadas foram todos programados de modo a permitir o teste real necessário e a elaboração de um diagnóstico posterior alargado, no sentido de analisar o respetivo impacto junto dos novos e atuais utilizadores, assim como de diversos colaboradores.

Assim, em janeiro de 2011 as dez novas estações da Linha F abriram ao público já com uma nova imagem ao nível da sinalética, onde a generalidade dos problemas diagnosticados recebeu uma resposta em termos de linguagem, de novos códigos de comunicação e de novos materiais e suportes ao nível do projeto e de aplicação. E desde logo também isso implicou alterações pontuais de atualização na restante rede de estações.

A segunda fase foi cumprida mediante a auscultação e recolha interna e externa de apreciações às aplicações implementadas. Foram assim estudados ajustamentos ao nível da padronização de formatos e de materiais, no sentido de permitir facilitar, agilizar e reduzir os custos de manutenção. Compilaram-se também sugestões e observações transmitidas por clientes, agentes de estação, vigilantes da rede e outros colaboradores da Metro do Porto e dos Transportes Intermodais do Porto, que serviram para rever e melhorar formas e conteúdos a implementar na última fase.

0.2

O QUE
CONQUISTAMOS

Dessa fase intermédia resultou um relatório de diagnóstico detalhado, sobre o qual assentou a revisão definitiva de todos os conteúdos da sinalética estática e cujo desenho e produção final se iniciou ainda em 2011, num processo de renovação de imagem comercial expansível a toda a rede do Metro do Porto.

Consequentemente, de modo a garantirem-se também todas as intervenções de projeto e de produção da sinalética necessária para inauguração da estação da Linha D em Santo Ovídio (inaugurada em outubro de 2011), o referido plano de ação foi ajustado ao diagnóstico e considerou, desse logo, a inclusão dos novos ajustes e melhoramentos de conteúdos e de formatos decorrentes da análise à primeira aplicação apresentada nas estações da Linha F.

A terceira fase já consistiu na generalização da nova solução de sinalética a toda a rede, em todas as 81 estações e 33 parques de estacionamento do Metro do Porto, tendo-se aplicando em toda a rede as peças essenciais num processo de revisões, produções e coordenação de montagens que se estendeu até ao final do 1º semestre de 2012. Restará apenas concluir a última tarefa da terceira fase, que passa pela execução do novo manual de sinalética. Este

garantirá o estabelecimento e sùmula das necessárias peças, normas e especificações técnicas ainda em falta e a aplicação das regras indispensáveis para toda a informação e sinalética, principalmente no garante da consistência da imagem e da informação a este nível de comunicação com o público e com clientes, através da correta conceção, produção, colocação em serviço e manutenção.

Neste trabalho de apuro e revisão de todo o sistema de informação e sinalética estática procurou-se denotar uma maior presença e visibilidade do Metro do Porto e do seu serviço, assim como a perceção mais clara do funcionamento de todo o seu sistema de transporte público. Realçou-se assim a cobertura geográfica da rede e a forma como o Metro do Porto amarra todo um vasto território metropolitano.

Desenhando nova cartografia esquemática e geográfica, simples e de traço mais regular, melhoraram-se as informações e esquemas geográficos ao nível dos painéis informativos de mezaninos e cais, incluindo-se novas escalas de representação mais detalhada da rede intermodal, enquadradas de acordo com o serviço prestado pelo Metro e os sentidos de circulação para cada destino.

Ao nível da presença no espaço público, graças à implementação generalizada das identificações de cada estação nas caixas exteriores dos elevadores e à colocação dos novos pórticos em todas as entradas das estações subterrâneas, o ano de 2011 assinalou melhoramentos determinantes na presença e identificação das estações na sua envolvente. Essa presença ficou também reforçada nas principais estações de superfície urbanas, nomeadamente pela colocação de novas peças de identificação da estação distribuídas ao longo dos cais, expondo em espaço urbano e para o exterior algumas das inovações mais marcantes da nova sinalética.

Uma nova leitura, mais simples e inovadora, da estrutura do zonamento e tarifário intermodal aplicável ao Metro do Porto ressaltou também na revisão dos novos painéis informativos. Criando-se códigos cromáticos segmentados e discursos de sintaxe totalmente novos, melhorou-se ainda o grafismo e a apreensão rápida das instruções de uso básicas, designadamente as destinadas à bilhética intermodal e à utilização das máquinas de venda de títulos de transporte Andante. Por outro lado, foi reforçada a presença de uma das peças de informação mais

determinantes, disponibilizada pela Metro do Porto desde 2007 com carácter pioneiro e de elevado sucesso junto dos clientes, atribuindo-se uma nova configuração de destaque à listagem de destinos e títulos de viagem, o que garante uma maior eficácia e facilidade de escolha do título de transporte ocasional no momento de planear a viagem.

Após uma década do início da operação do Metro do Porto a nova sinalética assume-se como uma componente distintiva de imagem comercial, informação e comunicação com os clientes fundamental para a manutenção de elevados padrões de qualidade do serviço.



0.2

O QUE CONQUISTÁMOS

EVENTOS CULTURAIS

› Ao longo dos anos o número de eventos culturais realizados na rede tem vindo a crescer exponencialmente. Em 2011, essa tendência manteve-se, tendo-se definido uma política de ainda maior exigência e seleção quanto à oportunidade e à qualidade dos eventos programados.

457

EVENTOS TIVERAM LUGAR NAS ESTAÇÕES E COMPOSIÇÕES DO METRO DO PORTO

Na globalidade, 457 eventos tiveram lugar nas estações e composições do Metro do Porto (praticamente mais 100 do que em 2010). Sendo que aproximadamente uma centena de outros eventos propostos, por inadequação ou falta dos meios mínimos, não foram viabilizados.



MÚSICA NA RUA, EDIÇÃO DE 2011

Entre março e maio, com concertos nas estações da Trindade e do Bolhão. Perto de 30 bandas envolvidas, com concertos diários, em dois horários, em ambas as estações. Projeto em parceria com a PortoLazer e com a Casa da Música, iniciado em 2009, e que vem ganhando uma dimensão incontornável na programação musical da cidade.

EXPOSIÇÃO DE FOTOGRAFIA “DOURO NATURAL”

Da autoria do fotógrafo José Manuel Ferreira, em janeiro, na Estação da Trindade.

EXPOSIÇÃO “HOMELESS” – ESTÁTUAS EM BRONZE

Do escultor dinamarquês Jens Galschiot, em parceria com a AMI – Assistência Médica Internacional, em janeiro e fevereiro, na Estação de S. Bento.

MODA A METRO “OPEN CASTING”, NA ESTAÇÃO DA TRINDADE

Casting de moda que envolveu perto de 500 participantes, realizado em julho.

CINEMA AO AR LIVRE

Realizado em agosto, na Praça da Estação da Trindade, com duas exibições noturnas do filme “How do you know”, que reuniu centenas de espectadores. Em parceria com a Fundação INATEL.

PERFORMANCE “CETTE IMENSE INTIMITÉ”

Pela companhia Retouramont, no âmbito do FIMP. Ação de dança suspensa no exterior da Estação da Trindade, em setembro.

MEIA DE LEITE DIRETA

Realizada em outubro, na Estação da Trindade, projeto que «mobilizou» oito vacas – no âmbito do «Manobras no Porto» -, numa ação que trouxe o mundo rural ao centro do Porto e distribui milhares de «meias-de-leite» aos clientes e transeuntes.

DIA MUNDIAL DA MÚSICA

Contemplou a atuação conjunta de três conjuntos de músicos, que, em simultâneo nas estações da Trindade, do Bolhão e dos Aliados, executaram peças do compositor Terry Riley. No dia 1 de outubro, em parceria com a Fundação Casa da Música.

Em 2012, O Metro e os seus espaços afirmam-se como um dos centros privilegiados da atividade cultural da Área Metropolitana, não apenas através das ações que decorrem em consequência de parcerias estabelecidas com as principais instituições culturais da cidade, mas também e sobretudo pela abertura da rede à promoção e à valorização de novos talentos.

Assim, durante o ano de 2012 a Metro do Porto foi uma vez mais palco de diversos eventos culturais – música, teatro, fotografia, pintura, instalações e moda -, num total de 701 realizações ao longo do ano. A música voltou a ocupar um lugar de destaque na programação cultural do Metro do Porto, com a realização da 3ª edição do “Música na Rua”. Todavia, o grande destaque do ano vai para a exposição fotográfica que assinalou o Décimo Aniversário da Inauguração e entrada em funcionamento regular do Metro do Porto.



**EXPOSIÇÃO “O METRO E A CIDADE.
10 ANOS DE VIDA EM MOVIMENTO.”**

Grandes imagens de dez fotógrafos consagrados assinalaram o décimo aniversário da inauguração do Metro do Porto, que celebrou a 7 de dezembro. Patente nas principais estações subterrâneas rede do Metro, esta mostra apresentou o olhar de alguns dos mais consagrados fotógrafos nacionais - Egídio Santos, Fernando Guerra, Fernando Veludo, José Farinha, Leonel de Castro, Luís Ferreira Alves, Nelson Garrido, Paulo Pimenta, Ricardo Fonseca e Rui Ochoa -, sobre o Metro do Porto.

“O Metro e a Cidade” reuniu retratos de aspetos particulares da paisagem contemporânea do Porto, das obras de construção da rede, de facetas da sua utilização quotidiana ou de marcas históricas de locais atualmente servidos pelo Metro. A exposição incluiu também fotografias históricas selecionadas no Arquivo do Museu do Carro Elétrico, da STCP. Imagens dos anos 50, 60 e 70 do Século XX, transmitindo uma visão histórica do transporte público na cidade, apresentando ambientes urbanos que, com o correr dos tempos, sofreram uma profunda modernização e uma evidente transformação. Imagens que fizeram os utilizadores do Sistema viajar ao longo do tempo e relembrar a cidade antes do Metro.

MÚSICA NA RUA 2012

Mais de 30 bandas e solistas voltaram ao Metro para a 3ª edição deste projeto conjunto Metro do Porto, PortoLazer e Casa da Música, contando com o apoio da RFM, Canal 180, Vodafone e Garage & Stage. Entre fevereiro e maio, as estações do Bolhão e da Trindade foram palco para concertos diários. A animação da cidade contou, tal como sucede desde a primeira edição, em 2009, com forte adesão de clientes e público em geral e um forte impacto mediático.

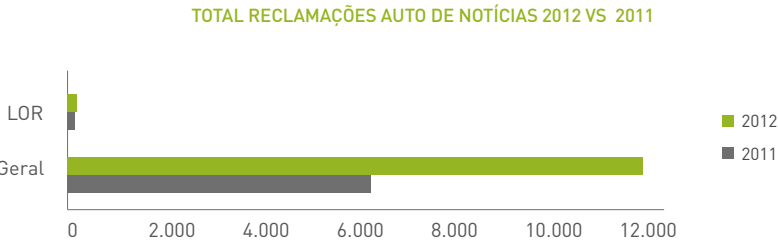


0.2

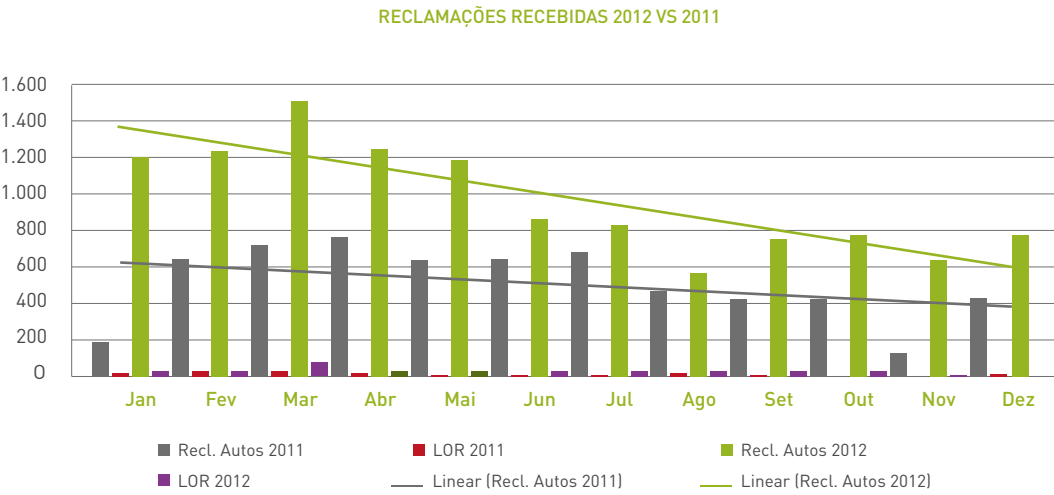
O QUE CONQUISTÁMOS

RECLAMAÇÕES

Em 2012, foram recebidas mais de 12.500 reclamações, mais 62% que no ano anterior. Apenas 21% das reclamações tiveram como plataforma o “Livro Vermelho”. Cerca de 88% das reclamações decorrem de autos de notícia, seguindo-se reclamações sobre o serviço e por último, as relativas a obras:

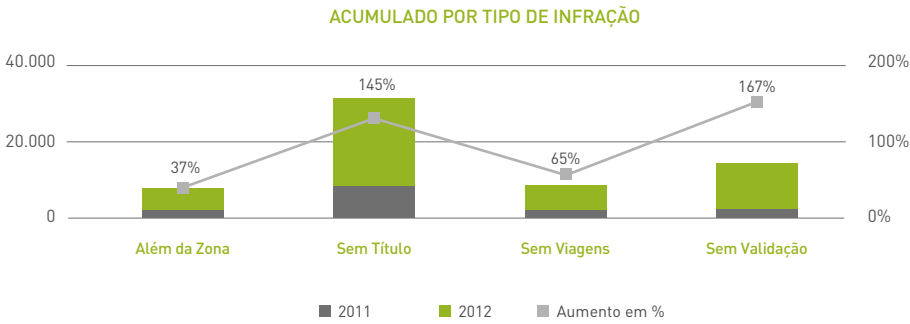


Apresenta-se, de seguida, a evolução mensal das reclamações associadas a autos, sendo que “LOR” reporta às reclamações inscritas em Livro Oficial de Reclamações:



INFRAÇÕES

Foram efetuadas, em 2012, 1,9 milhões de fiscalizações (mais 9% relativamente a 2011). Destas fiscalizações resultou a emissão de 44.897 autos, mais 78% que no ano anterior, demonstrando uma evolução menos positiva no cumprimento das regras do serviço de transporte por parte dos passageiros, contudo o aumento do rácio de autuação resultou do facto de terem sido fiscalizados em 2012 mais clientes que em 2011. Relativamente aos tipos de infração, é de registar o aumento de fraude detetada entre os passageiros sem qualquer título e com título inválido (mais 145% que em 2011), seguindo-se a infração de clientes com título de transporte sem a respetiva validação, que por seu lado representa um aumento de 167% face ao período homólogo de 2011.



0.3

ANEXOS



0.3

ANEXOS

ÍNDICE GRI G3

INDICADOR		TIPO	PAG.
1.	ESTRATÉGIA E ANÁLISE		
1.1.	Descrição dos impactos, riscos e oportunidades	E	ao longo do RS
2.	PERFIL ORGANIZACIONAL		
2.1.	Nome da organização	E	8
2.2.	Principais serviços	E	7
2.3.	Estrutura operacional	E	RC2011/RC2012
2.4.	Localização da sede	E	8
2.5.	Países ou regiões onde opera	E	7
2.6.	Tipo e natureza jurídica da propriedade	E	8
2.7.	Mercados servidos	E	7
2.8.	Dimensão da Organização	E	6
2.9.	Mudanças no período do Relatório	E	-
2.10.	Prémios recebidos no período do Relatório	E	-
3.	PARÂMETROS DO RELATRÓRIO		
3.1.	Período coberto pelo Relatório	E	6
3.2.	Data do Relatório anterior	E	(2010)
3.3.	Ciclo de emissão	E	(ANUAL)
3.4.	Dados para contacto	E	8
3.5.	Processo de definição do conteúdo	E	8
3.6.	Limite do Relatório	E	junto aos indicadores
3.7.	Declaração sobre limitações específicas	E	8
3.8.	Base para elaboração do Relatório	E	junto aos indicadores
3.9.	Técnicas de medição, hipóteses técnicas	E	junto aos indicadores
3.10.	Reformulações relativamente a Relatórios anteriores	E	-
3.11.	Mudanças significativas em comparação com os anos anteriores	E	-

INDICADOR		TIPO	PAG.
3.12.	Tabela GRI	E	64
3.13.	Verificação externa	E	-
4.	GOVERNAÇÃO E COMPROMISSOS		
4.1.	Estrutura de governação	E	RC2011/RC2012
4.2.	Estrutura de governação e cargos executivos	E	RC2011/RC2012
4.3.	Número de membros independentes ou não-executivos	E	RC2011/RC2012
4.5.	Recomendações e orientações	E	RC2011/RC2012
4.6.	Processos para evitar conflito de interesses	E	RC2011/RC2012
4.7.	Processo para determinação das qualificações para definição estratégica	E	-
4.8.	Declaração da missão, valores e códigos de conduta	E	8
4.9.	Procedimentos de supervisão	E	RC2011/RC2012
4.10.	Processos de auto-avaliação de desempenho	E	RC2011/RC2012
4.11.	Princípio da Precaução	E	-
4.12.	Cartas e Princípios	E	13
4.13.	Participação em associações e organismos nacionais e internacionais	E	13
4.14.	Grupo de stakeholders	E	12
4.15.	Base para identificação dos stakeholders	E	12
4.16.	Relacionamento com os stakeholders	E	12
4.17.	Principais temas e preocupações dos stakeholders	E	12
DESEMPENHO AMBIENTAL			
EN1	Materiais usados por peso ou volume	E	-
EN2	Percentual de materiais usados provenientes da reciclagem	E	-
EN3	Consumo de energia direta	E	29
EN4	Consumo de energia indireta	E	29
EN5	Energia economizada	A	48

0.3

ANEXOS

INDICADOR		TIPO	PAG.
EN6	Iniciativas para redução do consumo de energia	A	-
EN7	Iniciativas para reduzir o consumo de energia indireta	A	29
EN8	Consumo de água	E	29
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	31
EN14	Estratégias para a biodiversidade	E	-
EN15	Espécies na Lista Vermelha	E	-
EN16	Total de emissões diretas e indiretas de GEE	E	33
EN17	Outras emissões indiretas de GEE	E	33
EN18	Iniciativas para reduzir as emissões de GEE	E	48
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	A	30
EN23	Derramamentos significativos	E	-
EN24	Resíduos transportados	A	-
EN25	Impactos de descartes de água	A	-
EN26	Iniciativas para mitigar os impactos ambientais	E	28
EN27	Produtos recuperados	E	-
EN28	Multas e não-conformidades	E	37
EN29	Impactos significativos do transporte de bens e de trabalhadores	A	-
EN30	Total de investimentos ambientais	A	-

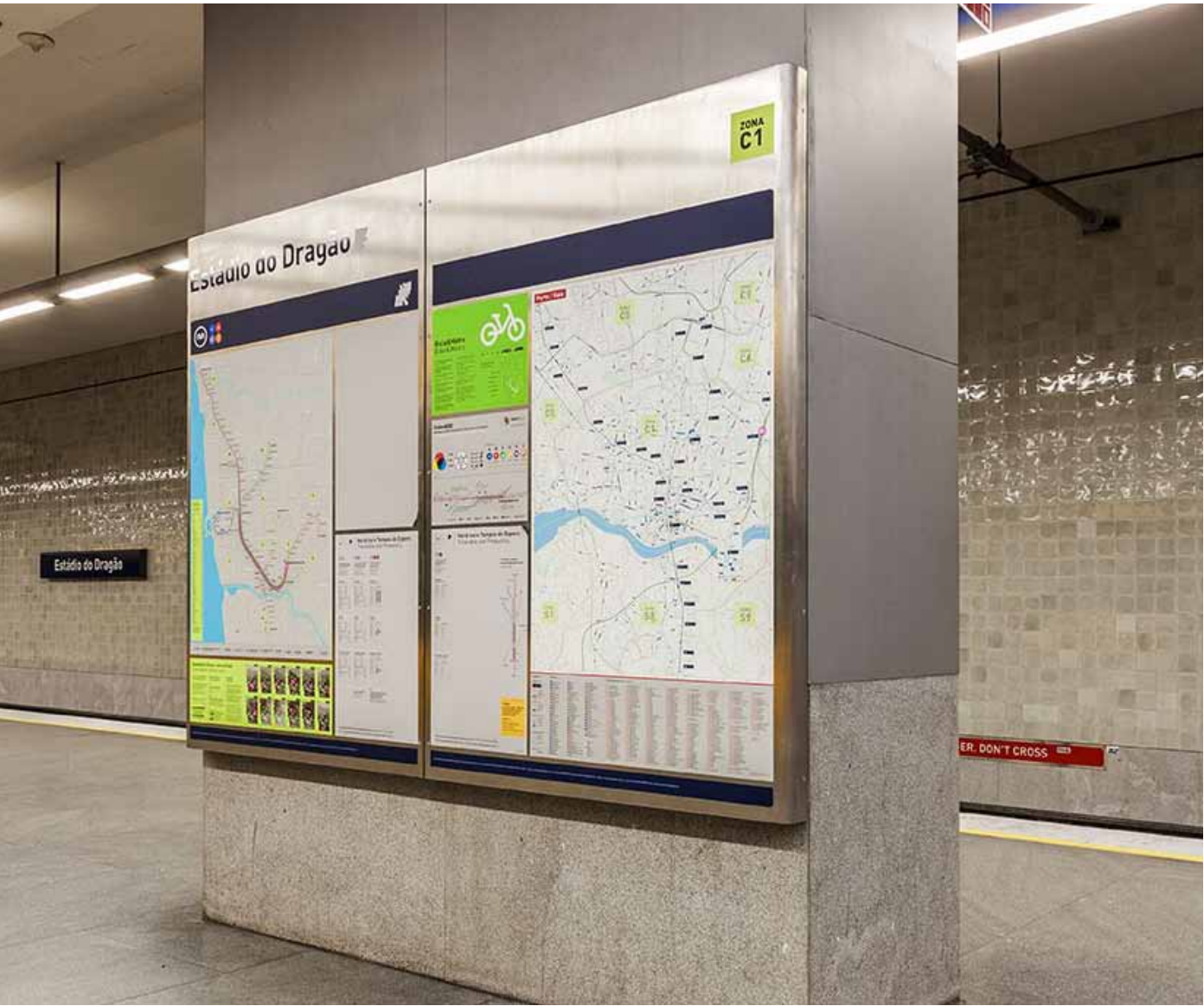
INDICADOR		TIPO	PAG.
DESEMPENHO ECONÓMICO			
EC1	Valor económico directo gerado e distribuído	E	40
EC2	Implicações financeiras das mudanças climáticas	E	-
EC3	Plano de pensões	E	-
EC4	Ajuda financeira significativa recebida do governo	E	42
EC5	Variação do salário mais baixo comparado ao salário mínimo nacional	A	44
EC6	Políticas, práticas e proporção de gastos com fornecedores	E	RC2011/2012
EC7	Procedimentos para contratação local	E	-
EC8	Impactos de investimentos em infra-estruturas	E	ao longo do RS
EC9	Impactos económicos indirectos	A	-
DESEMPENHO SOCIAL			
LA1	Total de trabalhadores por tipo de emprego e contrato de trabalho	E	44
LA2	Número total de empregados por faixa etária e género	E	44
LA3	Benefícios não oferecidos a trabalhadores temporários e part-time	A	-
LA4	Percentagem de empregados abrangidos por acordos de negociação colectiva	E	45
LA5	Prazo de notificação relativo a mudanças operacionais	E	-
LA6	Percentual de empregados representados em Comités	A	-
LA7	Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos e absentismo	E	46
LA8	Programas de educação e formação em doenças graves	E	-
LA9	Temas relativos a saúde/segurança cobertos por acordos formais com sindicatos	A	-
LA10	Horas de formação	E	46
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	-
LA14	Proporção do salário base entre homens e mulheres por categoria funcional	E	45

0.3

ANEXOS

INDICADOR		TIPO	PAG.
HR	Direitos Humanos	E/A	-
S01	Programas e práticas para gestão dos impactes das operações nas comunidades	E	47
S02	Avaliação de riscos de corrupção	E	-
S03	Formação em procedimentos anti-corrupção	E	-
S04	Medidas de resposta a casos de corrupção	E	-
S05	Políticas públicas e lobbies	E	-
S06	Contribuições a partidos políticos	A	-
S07	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	-
PR2	Não-conformidades no âmbito da saúde e segurança	A	-
PR3	Informação sobre o serviço	E	53
PR4	Não-conformidades relativas à informação sobre o serviço	A	-
PR5	Práticas e pesquisas relativas à satisfação dos clientes	A	22
PR6	Adesão a leis e códigos de publicidade e marketing	E	-
PR7	Não-conformidades relativas à publicidade e marketing	A	-
PR8	Reclamações relativas à violação de privacidade e perda de dados dos clientes	A	-
PR9	Multas por não-conformidades relativas ao fornecimento e uso de serviços	E	-
GRI - SUPLEMENTO SECTOR DOS TRANSPORTES FERROVIÁRIOS			
A	Tipo de energia utilizada		29
B	Frota de veículos de metro		6
C	Consumo de combustível		29
D	Eficiência energética		29
E	Quilómetros percorridos		29
F	Total de energia/combustível consumido		6
G	Passageiros transportados		8

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



0.3

ANEXOS

INDICADORES UITP FRAMEWORK

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

ECONÓMICO E FINANCEIRO		PAG.
Eco1	Total de passageiros transportados	6
Eco3	Custo operacional por km	41
Eco4	Transparência nos pagamentos	RC2011/RC2012
Eco5	Taxa de crescimento das receitas	41
Eco6	Taxa de cobertura dos custos da operação pelas receitas	41
Eco7	Indemnizações compensatórias por passageiro	42
Eco9	Investimentos	42
Eco10	Idade média dos veículos	[7,1]
Eco11	Velocidade comercial	10
Eco12	Lugares km por colaborador (MP e Sociedade Operadora)	6
Eco13	Percentagem de passageiros com títulos de assinatura	39
Eco19	Número de empregos directa e indirectamente associados à prestação de serviço de transporte	47
Eco21	Capacidade de satisfazer a procura (Taxa máxima de ocupação em hora de ponta)	RC2011/RC2012
AMBIENTE E ENERGIA		
Env1	Operações com Sistema de Gestão Ambiental (% de operações)	28
Env2	Certificação de Nível Nacional ou Internacional	18
Env3	Energia usada na tração por passageiro km (total e evolução)	29
Env4	Energia usada não-tração por passageiro km (total e evolução)	29
Env6	Energia (eléctrica) usada por 100 km e evolução	29
Env7	Total de emissões directas de CO ₂ e	33

AMBIENTE E ENERGIA		PAG.
Env8	Emissões (indirectas) de CO ₂ e associadas à energia de tração por passageiro km	33
Env9	Percentagem da frota considerada “limpa”	33
Env16	Progressos na Gestão da Qualidade do Ar	-
SOCIAL		
Soc1	Satisfação do Cliente (proporção de clientes satisfeitos e muito satisfeitos)	22
Soc7	Percentagem de infraestruturas acessíveis (veículos e estações)	[100%]
Soc8	Programas de saúde para os colaboradores	45
Soc11	Taxa de absentismo	46
Soc14	Colaboradores por género	44
Soc17	Acidentes no trabalho e na rede	46/50
GOVERNAÇÃO		
Gov1	Gabinete responsável pela área de Sustentabilidade	[GASQ]
Gov4	Processo de envolvimento com as partes interessadas externas	12
Gov5	Processo de envolvimento com as partes interessadas internas	12
Gov11	Políticas anti-corrupção	-

0.3

ANEXOS

QUESTIONÁRIO DE OPINIÃO

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

1. QUAL O GRUPO A QUE PERTENCE?

☐ Cliente.

☐ Colaborador.

☐ Fornecedor.

☐ Accionista, Tutela.

☐ Parceiro Estratégico, Autarquias Locais.

☐ Comunicação Social.

☐ Comunidade.

☐ Outro, por favor especificar

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 especificar.

☐ Comunidade.

☐ Outro, por favor especificar

3. COMO CLASSIFICAR ESTE RELATÓRIO EM TERMOS DE:

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

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

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

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

	Nada Importante	Pouco Importante	Importante	Muito Importante
Informação geral sobre a Empresa				
Governação da Empresa				
Ética e Transparência				
Estratégia e Extensões da Rede				
Envolvimento com 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 de Cliente, Reclamações				

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



Ficha Técnica

Metro do Porto, S.A.
Av. Fernão de Magalhães, 1862 – 7º
4350-158 Porto
T: 225 081 000
F: 225 081 001
www.metrodoporto.pt
metro@metro-porto.pt

N.º de Contribuinte: 503 278 602
Registado com o N.º: 51498/41018
na 2.ª Conservatória do Registo Comercial do Porto
Capital Social: 7.500.000 euros

Edição e Propriedade: Metro do Porto, S.A.
Ano de Edição: 2012
Design e Produção: SKA - Brand Development
Fotografias: António Chaves, Arquivo Metro do Porto, S.A.



Metro do Porto. A vida em movimento.