

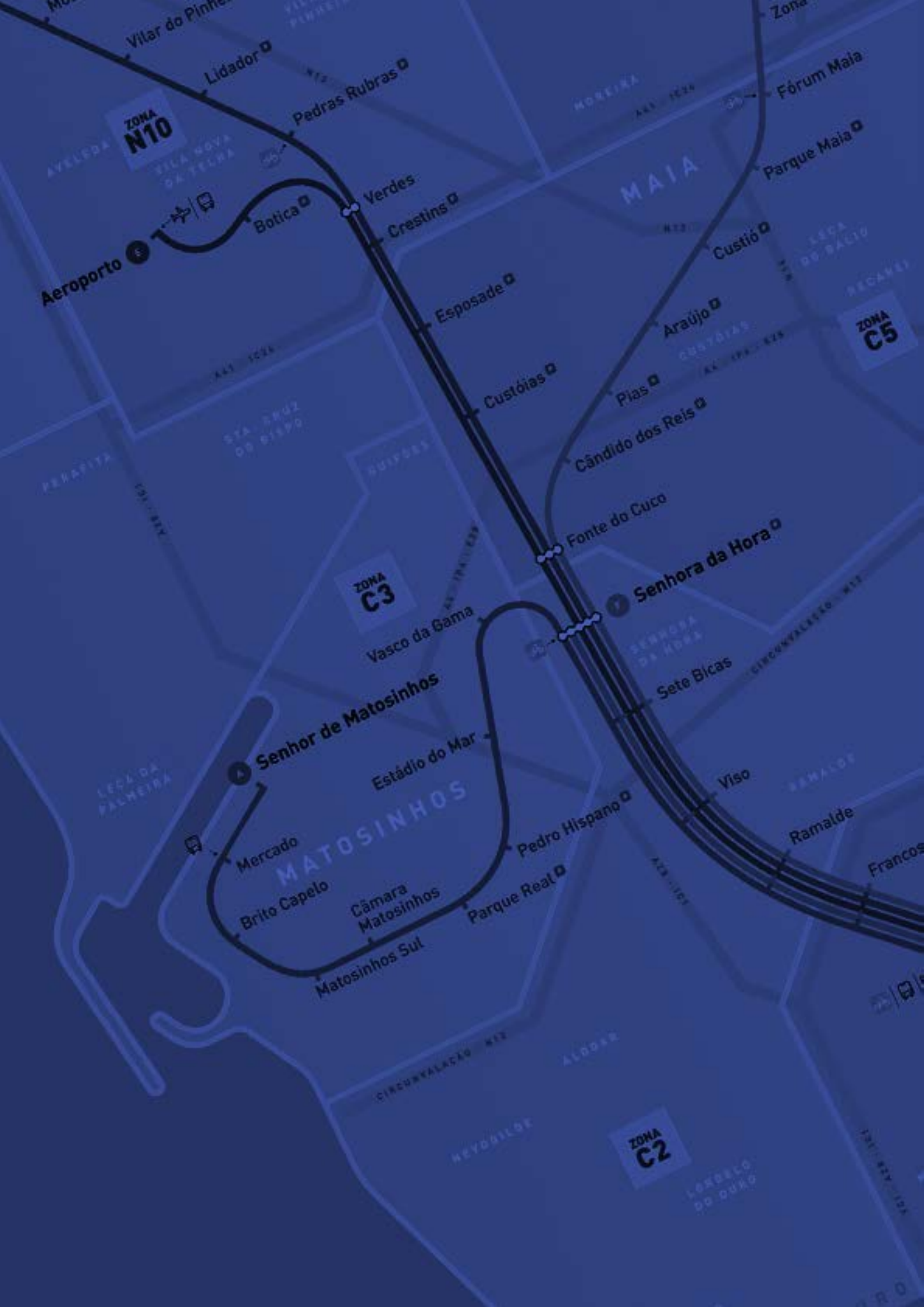


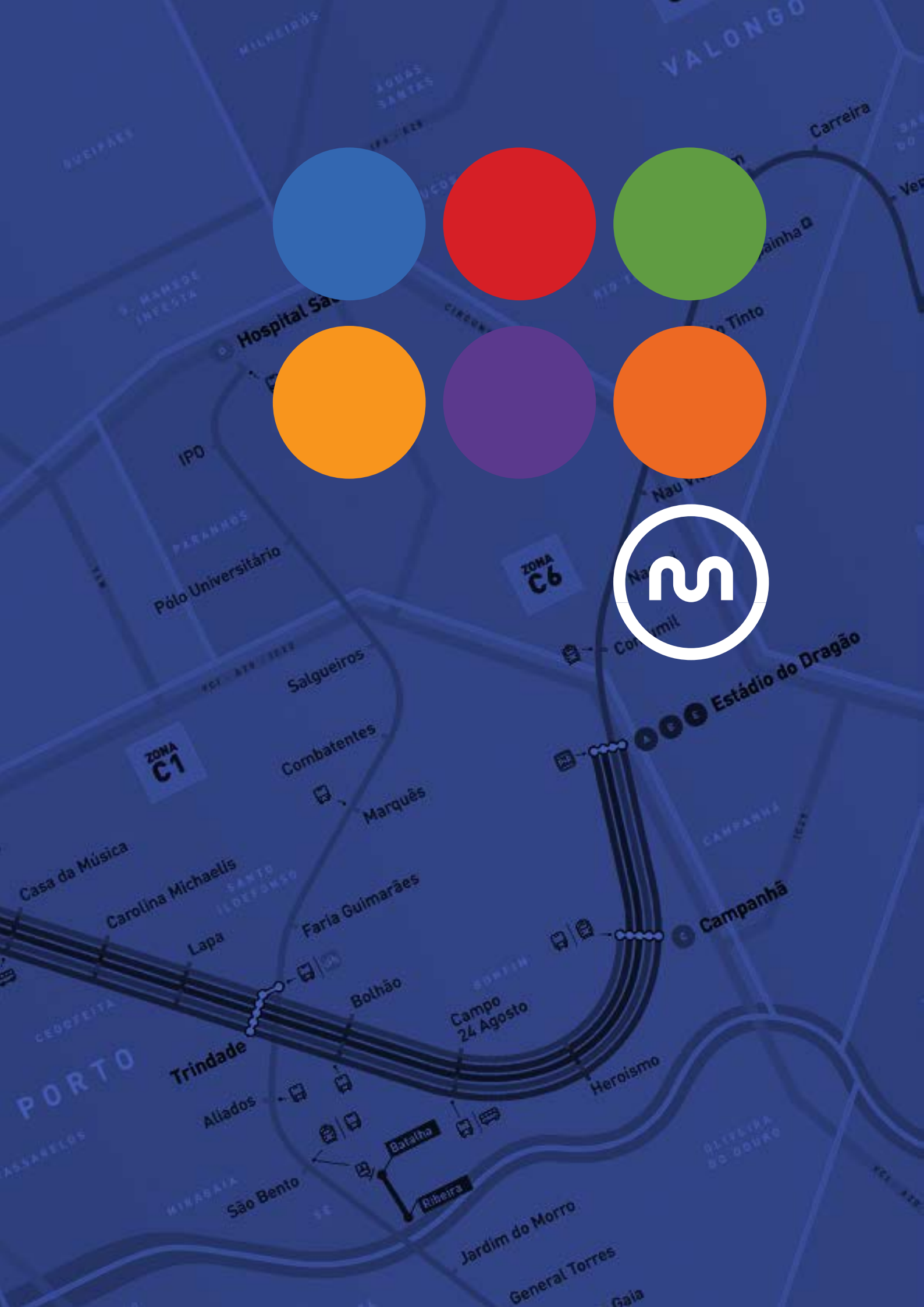
Metro do Porto

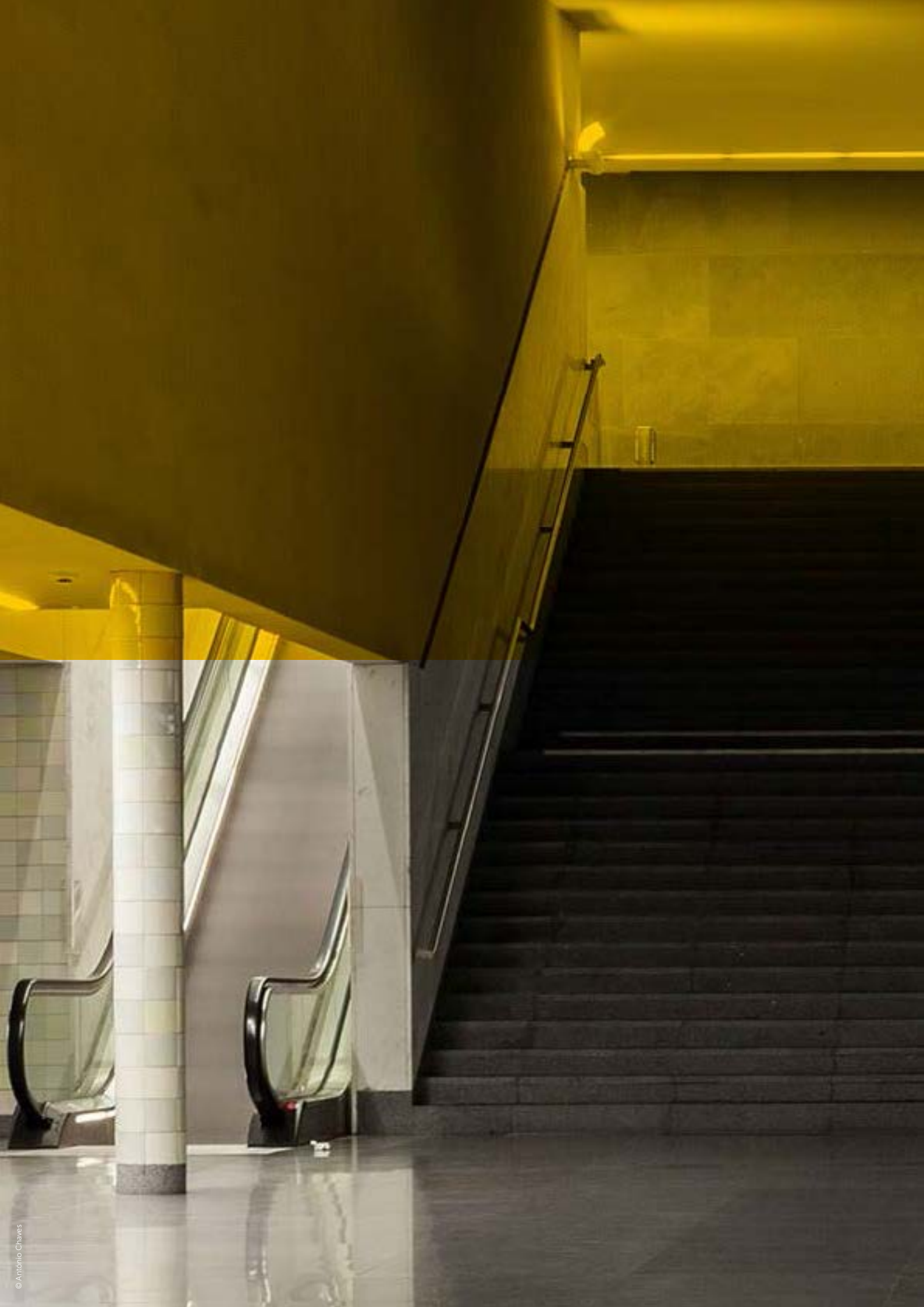
2013

RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

a vida em
movimento









01

07 MENSAGEM DO PRESIDENTE
08 QUEM SOMOS E O QUE FAZEMOS
08 Apresentação da Metro do Porto
16 Estratégia de Sustentabilidade
18 Envolvimento
24 Destaques 2013

02

30 O QUE CONQUISTÁMOS
30 Ambiente
38 Perspetiva Económica
44 Responsabilidade Social

03

56 ANEXOS
58 Índice GRI G3
64 Indicadores UITP Framework
66 Questionário de Opinião
68 Ficha Técnica



MENSAGEM DO PRESIDENTE

No exercício de 2013 merecem referência separada os aspetos mais imediatos da gestão corrente da Metro do Porto (MP) e aqueles outros relacionados com as questões estratégicas decorrentes da reestruturação, fusão com a STCP e com o aprofundamento da abertura à iniciativa privada.

Quanto aos primeiros, começo por referir o fato da MP ter obtido o maior número anual de validações de sempre, 55,9 milhões de validações, um crescimento de 2,6% relativamente ao ano anterior. Resultado tanto mais significativo se comparado com a evolução verificada na generalidade dos sistemas de transporte público e por se traduzir na fidelização dos clientes da MP com o aumento dos passageiros regulares. Obtivemos uma receita de 38,4 M€, mais 3,5% que em 2012, para o que suportámos custos operacionais de 42,9 M€, menos 0,7% que no exercício anterior, tendo, assim, passando a taxa de cobertura global dos custos operacionais pelas receitas de 85,9% para 89,5%, o corresponde a um aumento de 3,6 pontos percentuais.

Apesar de no exercício se terem efetuado correções negativas das compartições do tarifário social e de, comparativamente ao ano anterior, se terem acomodado os encargos com o subsídio de férias dos trabalhadores, obteve-se um EBITDA positivo de 3,9 M€ e um resultado operacional de – 85,4 M€. O resultado líquido de – 47,6 M€, comparativamente aos – 491,4 M€ de 2012 traduz, além dos efeitos antes referidos, os resultantes do fecho de 11 contratos de swap, refletindo ainda a descida dos encargos financeiros de 153,9 M€ para 141,3 M€.

Os resultados líquidos da Empresa continuam, assim, a evidenciar a ausência de contrapartidas pela utilização do investimento realizado, a necessidade de criação de provisões para reposição dos equipamentos cuja vida útil seja inferior ao período de concessão, a entrega a custo zero e em normais condições de uso de todo o aparelho produtivo no final desta, o financiamento do investimento com 76% de capital alheio e os efeitos dos contratos de derivados financeiros celebrados em anos anteriores.

Aos desafios do desenvolvimento e da sustentabilidade respondeu, no entanto, a MP com a progressiva fusão formal de alguns serviços com a STCP, estando a fusão

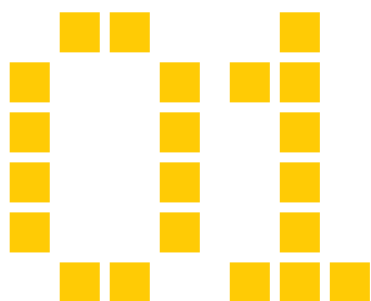
de outros e o redimensionamento do efetivo temporalmente prejudicados pela incerteza quanto ao modelo de organização da mobilidade na AMP, com o desenvolvimento de valores culturais comuns e com a elaboração dos estudos inerentes ao aperfeiçoamento da abertura à iniciativa privada e com a preparação das peças concursais para o concurso de subconcessão a ocorrer no primeiro semestre de 2014.

Apesar do nosso empenhamento, não foi ainda possível resolver o diferendo que ao longo dos anos tem vindo a opor a MP à subconcessionária, Prometro, S.A., quanto à interpretação do sistema de incentivos do Contrato de Subconcessão, pelo se manteve a decisão de contabilizar o Malus do exercício como acréscimo de rendimento. A este propósito merece referência o Parecer do Conselho Consultivo da Procuradoria Geral da República nº8/2013, de 19 de dezembro, que na íntegra suporta a interpretação da MP. Apesar das múltiplas audiências já realizadas e dos despachos favoráveis do Ministério Público, continua por decidir o contencioso da MP com a Autoridade Tributária sobre o IVA suportado com a realização das denominadas obras de requalificação urbana.

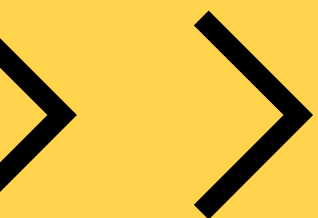
Cabe ainda nesta mensagem a referência à manutenção da Certificação em Qualidade e Ambiente, Normas NP EN ISO 9001 e NP EN ISO 14001, e a obtenção da Certificação em Segurança, OHSAS 18001:2007, a conclusão dos trabalhos arqueológicos na primeira fase da construção do sistema, apresentados em diversas reuniões e publicações científicas, a musealização de espólio da Mãe d'Água de Mijavelhas e o sucesso da participação na exposição “Rotas do Mundo. A Faiança Portuguesa dos Séculos XVI a XVIII” e, a par dos benefícios ambientais e do impacto no mercado de trabalho, destacar o reconhecimento internacional que a MP juntamente com o Arquiteto Souto Moura viram pela sua obra, com a obtenção do prémio “Veronica Rudge Green Prize” da Universidade de Harvard, pelo design urbano da rede e pela sua inserção e impacto na região.

Num trabalho de todos e em conjunto com a STCP, a MP preparou, está preparada, para ainda com maior eficiência servir a AMP.

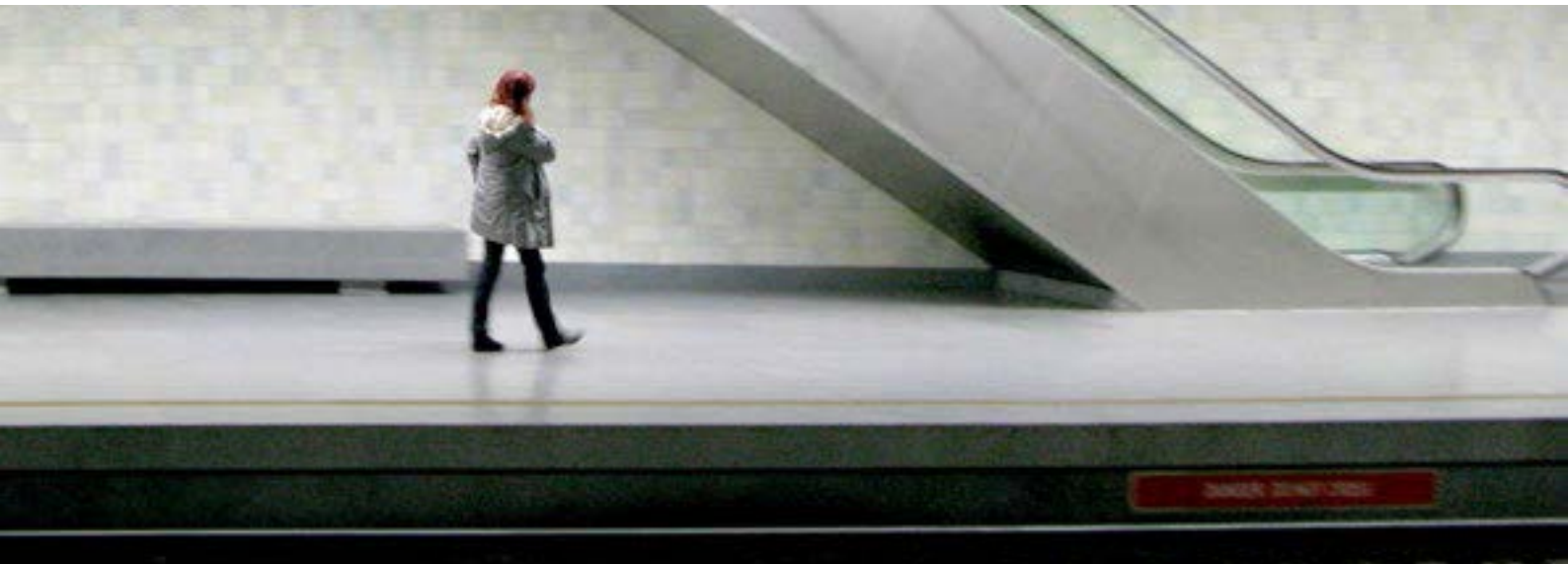
João Velez Carvalho



QUEM SOMOS
E O QUE FAZEMOS

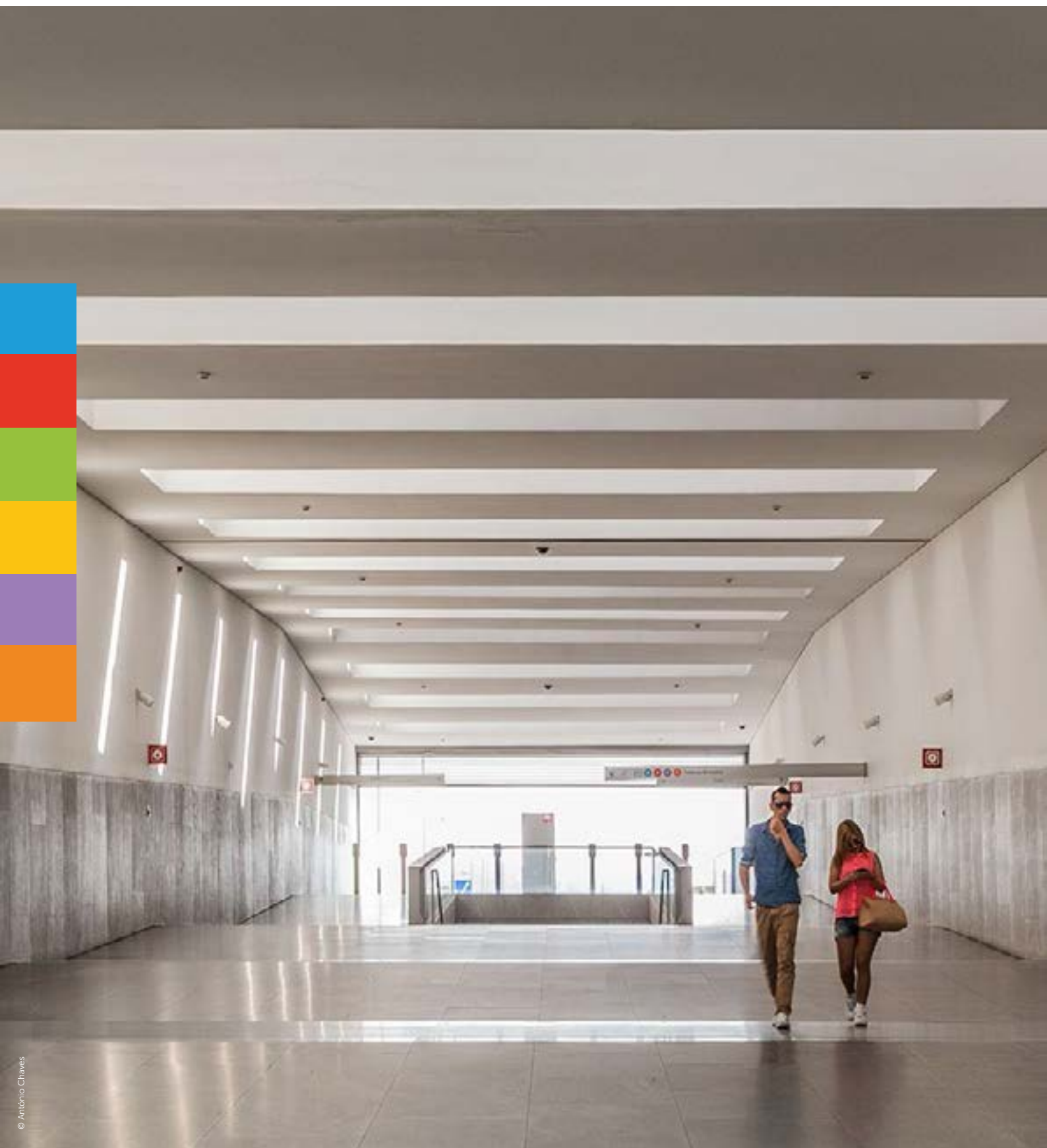


APRESENTAÇÃO DA METRO
DO PORTO



	2013
Km de rede	67
Estações	81
Linhas	6
Municípios	7
Milhões de passageiros	56
Milhões de passageiros km	286
Veículos em serviço	102
Milhões de km percorridos	7
Taxa de ocupação	18%
Colaboradores	87







QUEM SOMOS
E O QUE FAZEMOS

Missão

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

Visão

Promover a mobilidade sustentável na Área Metropolitana do Porto.

Valores

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

A Metro do Porto é uma empresa de transporte público de passageiros em sistema de metro ligeiro. É concessionária desse sistema na Área Metropolitana do Porto (AMP) por um período de 50 anos. As Bases da Concessão, assim como os seus estatutos, vêm reguladas pelo Decreto-Lei n.º 394-A/98 de 15 de setembro, Anexo III, art. 1.º e art. 3.º, com as alterações do Decreto-Lei n.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 a EULEN enquanto empresa subcontratada para as ações de fiscalização de títulos de viagem no SMLAMP. Este Relatório é complementado pelo Relatório e Contas 2013, onde existe informação detalhada sobre o desempenho operacional e financeiro da Empresa, bem como um conjunto de informação relativa à governação da sociedade, nomeadamente no que respeita aos Princípios de Bom Governo aos quais a Empresa se encontra sujeita. O Relatório de Sustentabilidade apenas é produzido em versão digital e encontra-se disponível para consulta no site da Empresa. De um modo geral procurou-se seguir as orientações do *Global Reporting Initiative* (GRI).

Para esclarecimentos ou sugestões:

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





Política Qualidade, Ambiente e Segurança

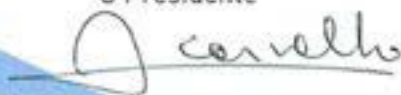
A Metro do Porto, S.A. é uma sociedade anónima de capitais exclusivamente públicos, tendo por objeto a exploração, em regime de concessão atribuída pelo Estado, de um Sistema de Metro Ligeiro na Área Metropolitana do Porto de acordo com as bases de concessão [Decreto - Lei n.º 394-A/98 de 15 de setembro,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

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

Para a prossecução desta política definem-se como linhas de orientação:

- A constante preocupação em identificar e responder às reais necessidades, atuais e futuras, de mobilidade da Área Metropolitana do Porto.
- O cumprimento dos requisitos legais e demais normas aplicáveis aos produtos, serviços e atividades desenvolvidas pela organização em matéria de Ambiente e de Segurança e Saúde no trabalho.
- O cumprimento dos requisitos do sistema integrado, de acordo com os referenciais normativos NP EN ISO 9001, NP EN ISO 14001 e NP4397/OSHAS1800.
- Melhorar continuamente o desempenho do sistema integrado e dos processos, através da otimização de recursos e tecnologias e de um planeamento eficaz.
- Manter um serviço eficiente, de forma regular e contínuo, de acordo com os horários pré-estabelecidos e anunciados junto do público.
- Melhorar continuamente o desempenho ambiental, através da identificação e controlo dos aspetos ambientais associados às atividades realizadas e subcontratadas, e do compromisso da prevenção da poluição no âmbito do Sistema de Metro Ligeiro da Área Metropolitana do Porto.
- Melhorar continuamente as condições de segurança e saúde no trabalho, através da identificação e controlo dos riscos associados às atividades realizadas e subcontratadas, e do compromisso de prevenção das lesões e afeções da saúde.

O Presidente



Porto, 11 de junho de 2013



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. No que respeita à taxa de ocupação, o objetivo não foi cumprido, situando-se a taxa real a 4,7 pontos percentuais pp da meta. Já ao nível da velocidade comercial e da taxa de cobertura verifica-se que foram cumpridos e, no caso desta última, com um largo avanço face à meta (mais de 18pp).

O Plano Estratégico dos Transportes, PET, face à situação crítica das empresas do sector, identifica um conjunto de medidas para o horizonte 2011 - 2015 que, no que respeita à Metro do Porto, se consubstanciam, numa primeira fase, na reestruturação da Empresa e, numa segunda fase, no aprofundamento da abertura à iniciativa privada da actividade de operação e exploração do serviço de transporte público, devendo o stock de dívida ficar a cargo do Estado. Durante o ano de 2012 foi submetido às Tutelas sectorial e financeira o Plano de Reestruturação e o Plano de Alienação de Imóveis aprovados no âmbito do Plano de Atividades e do Orçamento da Empresa para 2013, cuja implementação veio a ser em parte prejudicada, no que respeita ao redimensionamento do efetivo, pela indefinição quanto às condições de saída voluntária dos colaboradores da Empresa e, quanto à reestruturação / fusão pela não estabilização da missão a atribuir à Empresa de Transportes do Porto.

Objetivos Estratégicos

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

Objetivos de Exploração



Taxa de Ocupação (%)

Velocidade Comercial (Km/H)

Taxa de Cobertura (%)

Real 2013

Real 2013

Real 2013

17,8

26

90

22,5

26

75

Meta 2013*

Meta 2013*

Meta 2013*



* Metas aprovadas pelo Conselho de Administração em julho de 2006



QUEM SOMOS
E O QUE FAZEMOS

ENVOLVIMENTO

RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS

A Metro do Porto desenvolveu, desde o início das suas funções, uma vasta rede de contactos com parceiros, que, de uma forma mais directa ou indirecta, lidam regularmente com a Empresa e têm face à mesma, interesses, motivações ou expectativas.

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

Mas não basta apenas identificar, a Metro do Porto trabalha todos os dias no sentido de dar resposta àquilo que são as necessidades ou pressupostos dos seus stakeholders. Apesar de não existirem políticas formais para lidar com estas situações, a Empresa tem uma preocupação constante em manter uma relação de proximidade e abertura com todas as partes interessadas.

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

O Metro do Porto S.A., em conformidade com o D.L 133/2013 de 03 de outubro, artigo 54º, publica anualmente o relatório de boas práticas do Governo Societário, onde também existe informação acerca do desempenho económico, social e ambiental.



FORMA DE RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS

CLIENTES

Inquéritos de satisfação e perfil de cliente.
Análise de reclamações e sugestões (através de uma ferramenta própria para o efeito).
Interatividade: Facebook, Twitter, website www.metrodoporto.pt, linha OláMetro.
Suportes de comunicação diversificados: flyers, newsletter Vaivém, SMS Metro, 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 activo das empreitadas e fornecimentos.

COLABORADORES

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

ACCIONISTAS

Assembleias-Gerais ordinárias e extraordinárias.
Orientações Estratégicas e objectivos 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.dgfm.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

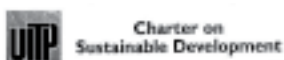
Contato permanente.
Resposta a pedidos de informação.
Acompanhamento cordial e eficiente de auditorias.



QUEM SOMOS
E O QUE FAZEMOS

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.



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.

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, S.A. é membro do Comité de Gestão e Vice Presidente desta Ação, tendo no passado recente assumido a liderança de um grupo de trabalho, pertencentes à Ação TU1103, que estuda a Operação e Segurança dos Transportes Ferroviários Ligeiros, na sua interação com o Espaço Público em função do modo como é realizada a sua Inserção Urbana.

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, S.A. 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 à melhoria das condições de Acessibilidade para Todos.

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

A CT 148 é uma comissão técnica que desde 2007 se dedica à elaboração de normas portuguesas e à emissão de pareceres normativos, no domínio dos Transportes, Logística e Serviços. Na CT 148 participam, em regime de voluntariado, entidades interessadas nas matérias em causa, constituindo, tanto quanto possível, uma representação equilibrada dos interesses socioeconómicos abrangidos e traduzindo um consenso nacional nesses sentido. A Metro

do Porto, S.A. é membro desta Comissão desde a sua constituição (2007). No âmbito do trabalho promovido por esta Comissão técnica foram produzidas as seguintes normas:

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

CT 143 – "Aplicações ferroviárias"

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

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

CT 9 – Aplicações elétricas e eletrónicas no domínio ferroviário"

A CT 9 é a Comissão Técnica que se dedica ao desenvolvimento de atividades de normalização no sector ferroviário - Aplicações elétricas e eletrónicas no domínio ferroviário, devidamente coordenada pela APNCF, na qualidade de Organismo de Normalização Sectorial reconhecido pelo Instituto Português da Qualidade. A APNCF acompanha e participa ativamente nas atividades de normalização dos Comités Técnicos CEN/TC 256 "Railway applications" do Comité Europeu de Normalização (CEN) e do ISO/TC 269 "Railway applications" da Organização Internacional de Normalização (ISO).

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



QUEM SOMOS
E O QUE FAZEMOS

PROTOCOLOS

Assistência Técnica

Protocolo estabelecido com o Metro do Mondego.

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



1ª Avenida

Protocolo estabelecido com a Porto Vivo SRU e a Porto Lazer.

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



Energia de Frenagem Regenerativa

Protocolo estabelecido com a Efaced e Universidade do Minho.

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



Colaboração Técnico-Científica

Protocolos estabelecidos com a Universidade do Porto.

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



Navmetro

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

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



Cedência de Infra-Estruturas para Instalação de Equipamentos de Fibra Ótica

Protocolos estabelecidos com diversas entidades.

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



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

Protocolo estabelecido com a Direcção-Geral de Infra-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, S.A. de modo a permitir a implementação do Projeto SIRIESP (Sistema Integrado das Redes de Emergência e Segurança de Portugal).



Sistema de Alerta de Rapto de Menores

Protocolo estabelecido com o Ministério da Justiça.

O sistema de alerta de rapto de menores assenta numa parceria voluntária entre autoridades 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.

**Procuradoria-Geral
Distrital do Porto**

Procedimentos em Matéria de Óbitos em Circulações Ferroviárias e Análogas

Protocolo estabelecido com a Procuradoria-Geral Distrital do Porto.

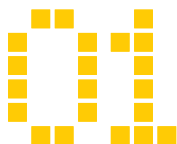
O objetivo deste protocolo é agilizar os procedimentos em situações de óbito, de forma a garantir valores como a dignidade e o respeito devido aos que são mais próximos da vítima.



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.



QUEM SOMOS
E O QUE FAZEMOS

DESTAQUES 2013

SIQAS – SISTEMA INTEGRADO DE QUALIDADE, AMBIENTE E SEGURANÇA

CERTIFICAÇÃO DE SEGURANÇA

Realizou-se em 2013 a segunda auditoria de acompanhamento do Sistema Integrado de Qualidade e Ambiente para manutenção da certificação obtida em 2011 (Normas NP EN ISO 9001 e NP EN ISO 14001), cujo âmbito é “Conceção, Operação e Manutenção do Sistema de Metro Ligeiro da Área Metropolitana do Porto”.

Simultaneamente foi realizada a segunda fase da auditoria de Certificação em Segurança, de acordo com as OHSAS 18001:2007, para o mesmo âmbito.

Em resultado destas auditorias foram emitidas quatro não conformidades, uma na área do Ambiente e três na área da Segurança. Todas foram encerradas no prazo estabelecido pela entidade certificadora, pelo que a Metro do Porto, S.A. possui desde o final do ano de 2013 o seu Sistema de Gestão Integrado certificado em Qualidade Ambiente e Segurança. Com a conclusão desta fase a Metro do Porto, S.A. atinge, na persecução da sua política, um novo patamar na procura da excelência na prestação do serviço de transportes público de passageiros na Área Metropolitana do Porto, traduzida no compromisso de conceber e explorar, através de sub-concessão, o Sistema de Metro Ligeiro na Área Metropolitana do Porto, adequado às expectativas e necessidades de mobilidade e acessibilidade da região, respeitando os mais elevados padrões de qualidade, ambiente e segurança.

SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

Rapidez, pontualidade, cobertura da rede, acessibilidade e frequência 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 8 a 14 de Março e 10 a 16 de Novembro de 2013, e cujos resultados continuam a evidenciar níveis de satisfação global elevados (82,6%).

Encomendado à empresa Domp S.A., pelas empresas Via-Porto e Metro do Porto, S.A., o Estudo de Perfil e Satisfação do Utilizador do Metro do Porto, realizado junto de uma amostra constituída por 1698 indivíduos (861 na primeira fase e 837 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 – 92,8% de utilizadores vão voltar a utilizar o Metro para efetuar as suas deslocações no Porto, e 93,9% irão recomendar o metro a amigos e familiares.

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 (95%) 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 (58,1%), 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 (55,4%) têm 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 26,6% dos clientes, seguido de Vila Nova de Gaia (21,1%), Matosinhos (15,5%), Maia (7,8%), Gondomar (10,4%), Vila do Conde (4,2%) e Póvoa do Varzim (2,1%). Todavia, a percentagem de clientes de localidades não servidas pelo Metro tem alguma expressão (12,1% do total), com destaque para os moradores em Valongo (1,5%), e Espinho (0,4%).

PONTOS FORTES DO METRO DO PORTO

(pergunta aberta – análise de conteúdo)

Pontos fortes	%
Rapidez	34,7%
Pontualidade	14,2%
Cobertura da rede	5,9%
Acessibilidade	5,7%
Frequência	4,8%
Conforto	4,7%
Comodidade/prático	3,9%
Evita o trânsito	1,9%
Mobilidade	1,6%
Económico	1,6%
Facilidade de deslocação	1,5%
Segurança	1,1%
Ecológico/bom para o ambiente	0,8%
Eficácia	0,8%
Limpeza	0,8%
Proximidade à estação/boa Localização das estações	0,7%
Horário	0,6%
Informação	0,4%
Simpatia/disponibilidade dos funcionários	0,3%
Design/beleza	0,2%
Tudo	0,7%
Outros	2,5%
NS/NR	10,7%

Nível de Satisfação dos passageiros acima dos 80%

- › Lealdade dos passageiros do Metro do Porto ultrapassa os 90%
- › Conforto, limpeza e disponibilidade dos funcionários sobem em satisfação
- › O cliente tipo do Metro do Porto é mulher (58,1%) e tem habilitações superiores
- › Mais de metade dos clientes (55,4%) do Metro do Porto têm entre 15 e 35 anos



QUEM SOMOS E O QUE FAZEMOS

PROCURA

2013 COM SUBIDA GLOBAL PROCURA E MELHOR RESULTADO ANUAL DE SEMPRE

O Metro do Porto transportou em 2013 cerca de 56 milhões de clientes (um crescimento de 2,6 por cento). Os números do Metro do Porto, que recupera da ligeira diminuição sentida em 2012, fixam um novo máximo absoluto: 56 milhões de clientes.

A evolução da procura na rede do Metro do Porto, único operador público de transportes em Portugal a aumentar o número de clientes no ano passado, contribuiu fortemente para o resultado global da mobilidade na Área Metropolitana. Em 2013, o Metro “conquistou” perto de 1,5 milhões de validações adicionais, apresentando uma taxa de crescimento de 2,6 por cento. Os 56 milhões de clientes transportados são mesmo o melhor resultado de sempre do Metro, cuja operação comercial regular arrancou em 2003. Na comparação mensal com os períodos homólogos de 2012, verifica-se que o Metro cresceu em 8 dos 12 meses do ano, tendo mesmo obtido um novo recorde de validações num único mês, com 5,5 milhões, em outubro de 2013.

PATRIMÓNIO

No que concerne ao Património Cultural, o ano de 2013 afirmou-se como determinante na conclusão dos trabalhos arqueológicos desenvolvidos na primeira fase de construção. Com efeito, foram emitidos relatórios respeitantes aos trabalhos desenvolvidos no âmbito da construção da Ponte do Infante, no ano de 2000, da Estação do Marquês, no ano de 2002, e a da trincheira de S. Bento na Av. Vimara Peres, entre os anos de 2003 e 2004.

De salientar que a emissão do documento “relatório final”, documento previsto no quadro jurídico da atividade arqueológica, constitui a derradeira etapa para o fecho burocrático do processo, o que será concretizado com a sua publicação. Esta afirma-se como um passo crucial para a transmissão do conhecimento à comunidade científica, um dos principais desígnios da prossecução de um trabalho de investigação, como o é necessariamente o arqueológico. Cada novo olhar acrescentará informação ao registo obtido enriquecendo o texto a legar às gerações seguintes.

Para esta transmissão reveste-se de importância privilegiada a abordagem, ainda que preliminar, aos espólios recolhidos, verdadeiros mananciais de questões para uma interpretação retrospectiva da interpretação obtida no campo e, muito especialmente, para a indagação em investigações futuras (quer no âmbito da Missão da Metro do Porto S.A., quer no de projetos da comunidade científica). Na verdade, cada ponto da rede do SMLAMP perscrutado foi transformado num puzzle da História do território atravessado.

Torna-se também óbvio que, nesta fase em que há muito tempo findaram aqueles trabalhos de campo, a apresentação de resultados em reuniões científicas constitui meio privilegiado para essa passagem de testemunho. Precisamente o ano de 2013 destacou-se também pela possibilidade de participação em 3 eventos do género: no “1º Congresso Internacional de Faiança Portuguesa”, organizado pela Faculdade de ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa (FCSH-UNL), no “Congresso Comemorativo dos 150 anos da Associação dos Arqueólogos Portugueses” (AAP), realizado em Lisboa, e nas “V Jornadas do Quaternário” organizadas pela Associação Portuguesa de Estudos do Quaternário (APEQ) em colaboração com a Faculdade de Letras da Universidade do Porto; e pautou-se ainda pela publicação de 4 artigos em edições científicas: concretamente 1 artigo nas Atas do Congresso “Velhos e Novos Mundo. Estudos de Arqueologia Moderna” (que havia sido realizado em 2011, em Lisboa, na FCSH-UNL), e 3 nas Atas do “Congresso da AAP”. Para já, foram alvo de tais divulgações os resultados obtidos no Campo 24 de Agosto (Linha A), no Corgo (Linha B) e no Marquês (Linha D), sendo de realçar, no primeiro caso, a oportunidade de partilha entre arquitetos da experiência da musealização da Mãe d’água de Mijavelhas. Deste trabalho de divulgação de resultados, já num esforço mais direcionado à sociedade em geral, será também de mencionar a disponibilização de mais 110 documentos no site “Metro do Porto - A Vida em Movimento” (http://www.metrodoporto.pt/PageGen.aspx?WMCM_Pageid=16400).

Mas, nesta nova fase transmissão de testemunho à comunidade científica, é efetivamente de sublinhar a importância do Congresso Internacional de Faiança Portuguesa. Com efeito, esta oportunidade de troca de conhecimentos suscitou interesse por parte da arqueóloga Anabela Pereira de Sá, reconhecida investigadora do Porto e perita nas cole-

ções de cerâmica, arqueológicas daqui da Cidade. Centrada na importante coleção de faianças exumada no Campo 24 de Agosto essa comunicação teve por base o seu estudo comparativo resultando daí a apresentação de uma comunicação sua, sobre a importante coleção de faianças exumada no Campo 24 de Agosto, com base no seu estudo comparativo com as coleções da Casa do Infante. Mais do que a nova aproximação cronológica possibilitada, com a circunscrição da datação do conjunto ao 3.º quartel do século XVII, ou o reconhecimento de temáticas decorativas, tanto de influência europeia como orientalizante (da Dinastia Ming, fases Jianjing e Wanli), é de realçar a oportunidade de partilha dessa informação com Steven Pendery, arqueólogo americano, também presente no Congresso, que constitui uma referência mundial no estudo da faiança. Também se deve o destaque dado a este Congresso à organização paralela da Exposição significativamente intitulada "Nas Rotas do Mundo. A Faiança Portuguesa dos Séculos XVI a XVIII", que esteve presente no Museu Nacional de Arte Antiga. Inicialmente prevista para estar em exibição no período de 23 de maio a 01 de setembro de 2013, a procura do público em geral e muito particularmente da especialidade, mormente de arqueólogos, Historiadores de Arte e Antiquários, suscitou o seu prolongamento até 30 de setembro. E nesta exposição estiveram presentes cerca de 20 peças em faiança das que foram exumadas no Campo 24 de Agosto. Para além da divulgação do achado, este evento permitiu a observação ao vivo dessas e de outras peças provenientes de diversas coleções nacionais e europeias, por muitos especialistas, suscitando discussão in loco e, desta forma, contribuindo com novas e enriquecedoras achegas ao reconhecimento de gostos, fabricos, origens de produção e rotas de comércio. Temática óbvia de prossecução da investigação pela comunidade científica será, efetivamente, a socio-economia, com as rotas comerciais à cabeça, mundiais e nacionais. Mas investigação também encontrando terreno fértil na indagação sobre a vida privada dos homens e das mulheres (na Arqueologia do Género, tem-se por convicção que loiça é coisa do universo feminino). Para já, ficou bem patente que a grande maioria das peças da coleção e Mijavelhas, Campo 24 de Agosto, era proveniente das ditas "produções de Vila Nova" - isto é, de uma unidade produtora que existia na vizinha Vila Nova de Gaia. E, pelos dados arqueográficos do território, seria loiça que se destinaria à procura das gentes de Ribadouro que, no entanto, também apreciavam outras loiças, como as de Coimbra, também presentes na coleção de Mijavelhas. "Produções de Vila Nova" que - segundo os dados do Congresso Internacional de Faiança Portuguesa -, daqui do Porto, cidade de mercadores, não só palmilhavam essa rota interna que percorria o território pela "Estrada para Valongo e Além" saída dali da zona de 24 de Agosto como também, nas rotas do Mundo, se alimentavam da Rota do Bacalhau, pela qual chegavam à Terra Nova.

PRÉMIO DA HARVARD

ARQUITETURA E DESIGN DO PROJETO CONSAGRADOS COM O VERONICA RUDGE AWARD

O projeto do Metro do Porto foi distinguido com o Veronica Rudge Green Prize, um dos mais relevantes prémios internacionais de Design e que é atribuído pela Universidade de Harvard, dos Estados Unidos da América. Este galardão premeia o design urbano, sendo atribuído ao Metro do Porto e ao arquiteto Eduardo Souto Moura. O prémio foi entregue numa cerimónia pública, que decorreu em setembro de 2013, em Harvard.

Para o Metro do Porto a atribuição deste prémio da Faculdade de Design da Universidade de Harvard representa uma honra e um importante reconhecimento internacional. A distinção premeia um dos projetos mais impressionantes do Arquiteto Souto Moura, um dos maiores expoentes da Escola de Arquitetura do Porto.

A Universidade de Harvard é, de acordo com todos os rankings conhecidos, a melhor universidade do mundo. Este prémio valoriza a sustentabilidade do Metro do Porto, não apenas em termos de arquitetura, integração e design, mas também no seu serviço à população e na crescente procura por parte dos clientes.

O "VERONICA RUDGE GREEN PRIZE"

Este prémio foi instituído em 1986, por ocasião das comemorações do 350º aniversário da Universidade de Harvard e o 50º aniversário da sua Escola de Design, bem como para marcar a visita do Príncipe de Gales a Harvard. O galardão, bienal, visa distinguir projetos de design urbano, construídos em todo o mundo nos dez anos anteriores. Os projetos vencedores são escolhidos com base na contribuição positiva e substancial para o desenvolvimento de uma cidade, para a melhoria da qualidade de vida urbana e que evidenciam a importância do design nos ambientes urbanos.

A atribuição deste ano corresponde à 11ª edição do Veronica Rudge Green Prize que, em edições anteriores, já premiou projetos como os Espaços Públicos de Barcelona, Hillside Terrace de Tóquio (de Fumihiko Maki), o Metro de Bilbao (de Norman Foster) e o Conjunto Residencial Malagueira, em Évora (projetado por Siza Vieira).



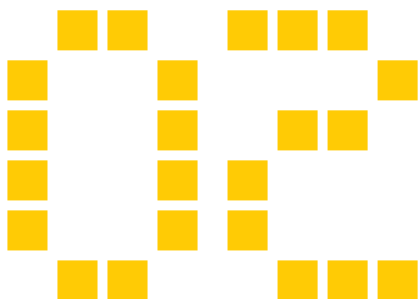
QUEM SOMOS
E O QUE FAZEMOS



**"Nas Rotas do Mundo.
A Faiança Portuguesa
dos Séculos XVI a XVIII",
Museu Nacional de Arte
Antiga, 23 de maio a 30
de setembro 2013.**

**› Nesta exposição estiveram
presentes cerca de 20 peças
em faiança das que foram
exumadas no Campo
24 de Agosto.**





O QUE CONQUISTÁMOS

AMBIENTE

SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL

Durante o ano 2013, a Metro do Porto S.A. manteve-se como um vetor inequívoco de sustentabilidade e dinamizador da qualidade de vida urbana e suburbana na Área Metropolitana do Porto através da promoção das melhores práticas ambientais do sector, na gestão eficiente dos recursos e no fomento da intermodalidade e da mobilidade sustentável na Região.

A rede do metro do Porto associa velocidade e operacionalidade a uma forte componente de renovação urbana e paisagística que qualifica e valoriza os concelhos desta região ao permitir repensar o urbanismo das cidades envolvidas.

Com a crescente procura do Sistema de Metro Ligeiro, a Metro do Porto, S.A. contribui significativamente para a redução do congestionamento do tráfego automóvel, do ruído e das emissões poluentes em toda a zona metropolitana do Porto. Esta contribuição vai de encontro ao compromisso assumido por Portugal face aos objetivos de Quioto e da política ambiental comunitária.

É também fundamental o envolvimento da Empresa na salvaguarda e defesa do património edificado, da Arqueologia e no cumprimento escrupuloso das normas ambientais. Esta opção de salvaguarda e promoção do nosso Património contribui, ainda, para reforçar a imagem da Metro do Porto, S.A. e elevar os níveis de adesão da população ao projeto, condição necessária ao êxito do mesmo. Nesse aspeto o ano de 2013 pautou-se por uma forte dinâmica do processo de divulgação através da apresentação dos resultados das diferentes campanhas arqueológicas realizadas no decurso da fase de construção.

Em termos de exploração, e no âmbito do Contrato de Subconcessão que a Metro do Porto, S.A. 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 S.A através da metodologia que adota para minimizar os seus impactos 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 2013, na sua generalidade.

ENERGIA

Em 2013, foram consumidos 51,0 milhões de kwh de energia elétrica, uma redução de 2,5% face a 2012.

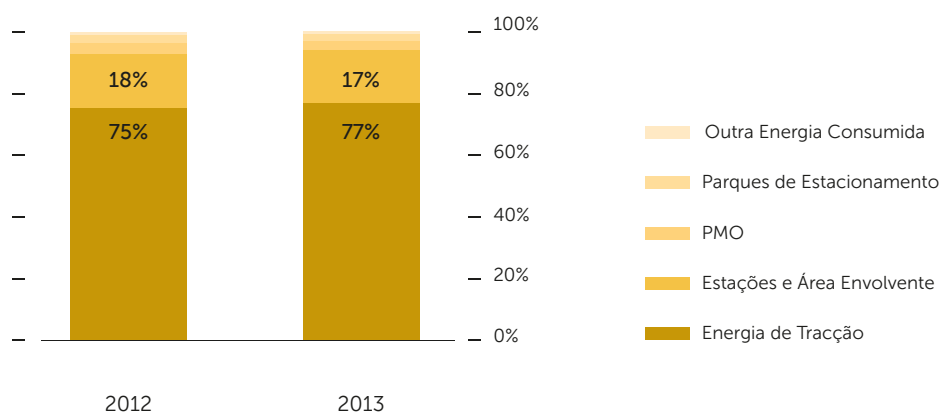
Mais de 3/4 da energia consumida é relativa à tração dos veículos, seguindo-se os consumos relativos às estações e zona envolvente. Verifica-se alguma estabilidade na eficiência energética operacional, com consumos de energia por veículo km e passageiro km sensivelmente iguais ao do ano anterior.

ÁGUA

O consumo de água em 2013 foi 15% superior a 2012. Foram consumidos 149 mil m³ de água, sendo que a grande fatia desse consumo tem a ver com a manutenção das estações e da sua área envolvente.

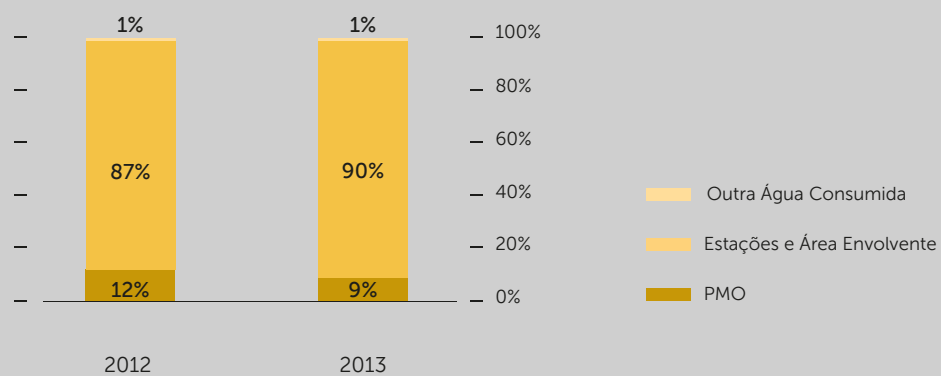
A água consumida tem como fonte furos próprios e a distribuição pública.

ENERGIA CONSUMIDA



Consumo de energia de tracção	un .	2011	2012	2013
Por passageiro	Kwh	0,138	0,139	0,138
Por veículo	Kwh	5,607	5,217	5,284

ÁGUA CONSUMIDA





O QUE CONQUISTÁMOS

RESÍDUOS

RESÍDUOS - SEDE

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

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

No ano de 2013 foram produzidos 47 kg de resíduos relativos a tinteiros e tonners, cujo destino final foi a valorização (qualquer operação, cujo resultado principal seja a transformação dos resíduos de modo a servirem um fim útil).

RESÍDUOS DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO

Os dados referentes a resíduos de operação e manutenção incluem os produzidos no âmbito das atividades de manutenção executadas diretamente pela Metro do Porto, S.A., os resíduos produzidos no âmbito da atividade da sociedade operadora (ViaPorto) e os produzidos nas atividades de manutenção dos veículos Tram-Train (BVK Consórcio Bombardier Transportation Portugal, S.A/Vossloh- Kiepe GmbH).

A Metro do Porto efetua, semestralmente, o controlo dos resíduos produzidos pelos seus subcontratados e subconcessionária de acordo com o procedimento definido nos respetivos contratos, garantindo assim a efetiva fiscalização dos processos de gestão de resíduos no âmbito de toda a atividade de operação e manutenção do SMLAMP.

Assim durante o ano de 2013 foram produzidos na operação e manutenção do SMLAMP um total de 760,6 toneladas de resíduos, dos quais 13 toneladas são resíduos perigosos. Mais de 94% dos resíduos sólidos produzidos referem-se a resíduos urbanos e equiparados (LER 20), sendo que destes, 71% estão classificados numa categoria indiferenciada que inclui Outros resíduos urbanos e equiparados, incluindo misturas de resíduos. Praticamente todos estes resíduos classificados nesta categoria foram valorizados – 99%. Os resíduos biodegradáveis e Papel e cartão, com 155 toneladas e 33 toneladas, respetivamente, correspondem à 2ª fração com maior representatividade.

Dos restantes, há que destacar a importância relativa dos resíduos de embalagens, absorventes, panos de limpeza, materiais filtrantes e vestuário de proteção (LER 15) e dos resíduos não especificados (LER 16). Cerca de 20% dos resíduos foram eliminados e os restantes 80% valorizados. Também foram produzidos 9,6 mil litros de resíduos, dos quais 6,7 referente a óleos usados e 2,9 a solventes. Estes resíduos líquidos estão classificados como perigosos e foram, na sua totalidade, valorizados.

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

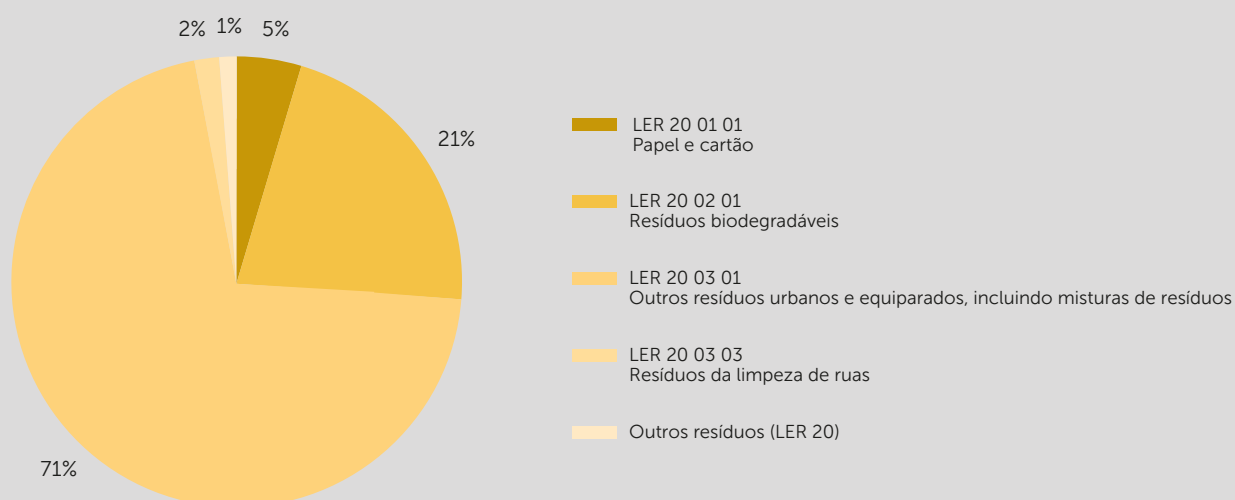
PAISAGISMO

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

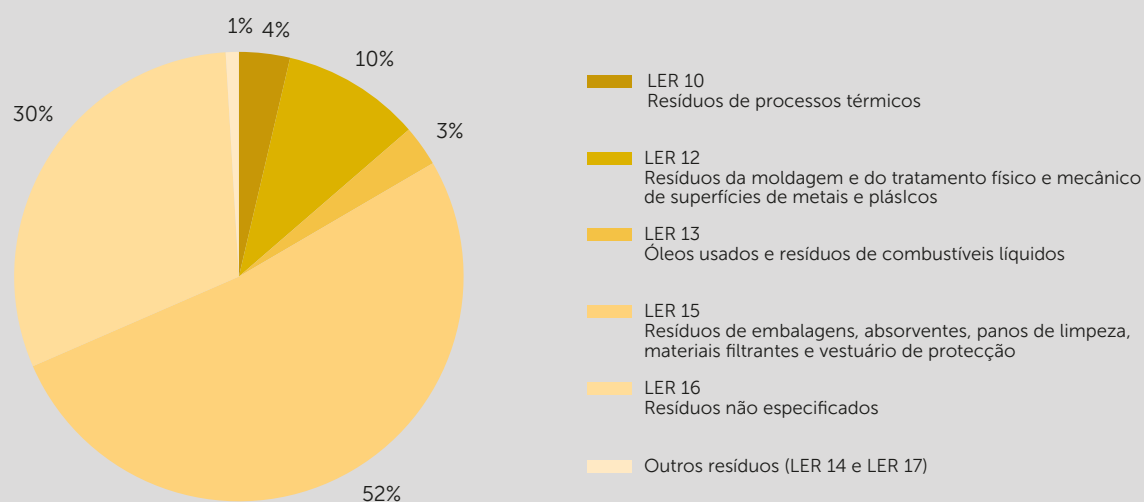
A Metro do Porto tem vindo a desenvolver ações de manutenção que permitem uma gestão sustentável dos seus espaços verdes, como a otimização (redução) do consumo de água, utilização de equipamentos recicladores, análise periódica dos solos para ajustamento da fertilidade às necessidades reais, monitorização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

A Metro do Porto, S.A. continua a implementar, pelo terceiro ano consecutivo, o plano orientador de gestão da área arborizada de 1,55ha de terreno com 1.988 sobreiros, como compensação pela remoção de 185 sobreiros no âmbito das obras de construção da linha de Gondomar, de acordo com o Protocolo existente entre a Metro do Porto, S.A. e o Instituto de Conservação da Natureza (ex-Autoridade Florestal).

RESÍDUOS URBANOS E EQUIPARADOS



RESÍDUOS SÓLIDOS DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO





O QUE CONQUISTÁMOS

Emissões do Metro	Unidade	2011	2012	2013
Energia consumida na tração	Kwh	40.149.393	39.376.024	39.353.197
Fator de Emissão	gCO ₂ e/kwh	386	338	315
Emissões associadas à tração	TonCO ₂ e	15.499	13.302	12.408
Passageiros km	N.º	290.699.784	282.480.324	285.591.485
Emissões por passageiro km	gCO ₂ e	53	47	43

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 Atmosféricas (INERPA), o qual contém o valor das emissões resultantes do consumo de energia elétrica em Portugal. Por outro lado, a Direção-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 2013, então, o fator de emissão específico da eletricidade fixado foi de 315 gramas de CO₂e (dióxido de carbono equivalente) por kwh de energia elétrica consumida.

Desta forma, as emissões resultantes do consumo de energia de tração atingiram, em 2011, as 12.408 TonCO₂e. O fator de emissão específico por passageiro km foi de 43gCO₂e, reforçando a tendência de redução já verificada em anos anteriores.

Acrescentando os restantes consumos de energia elétrica, o valor de emissões, em 2013, soma 16,1 mil TonCO₂e. Considerando, agora, as emissões diretas que resultam da utilização da frota automóvel da Metro do Porto, chega-se a um valor de 93 TonCO₂e emitidas em 2013, menos 16% que no ano anterior em resultado, uma vez mais, da redução substancial dos consumos. 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.

EMISSIONES 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 2013, tal como em anos anteriores, assumiu-se uma taxa de crescimento dos clientes (passageiros) idêntica à taxa de crescimento dos passageiros km (1,10% respetiva-

mente). Assim, os 285.591.485 passageiros km Metro de 2013 foram repartidos da seguinte forma:

- 67.399.590 passageiros km provenientes do TI;
- 186.776.831 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);
- 31.415.063 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).

Assim, utiliza-se para efeitos de cálculo um fator de 108,54 gCO₂e por passageiro km em 2013 (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 2013, estimamos uma taxa de redução do fator de emissão TI de 2,7% (média das taxas de crescimento/decréscimo das emissões do transporte rodoviário para os últimos 4 anos publicados no INERPA). O fator de emissão para o TI passou a ser, então, 685,07 gCO₂e por passageiro km em 2013. De lembrar que estes fatores compreendem o conjunto de emissões WTT (Well to Tank / Fonte ao Depósito) e TTW (Tank to Wheel / Depósito à Roda), bem como, as emissões de N₂O e CH₄ necessárias para o cálculo do CO₂ equivalente.



Emissões Evitadas a Nível Local

Com base na metodologia descrita, chega-se a um valor de 59.403 TonCO₂e evitadas em 2013 (78% das quais devido à transferência do TI para o Metro e os restantes 22% em consequência da transferência do TC).

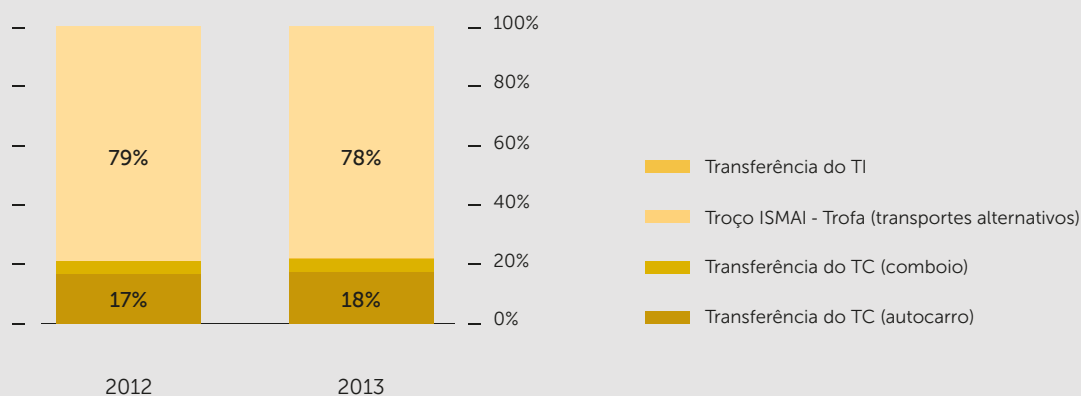
Essas emissões evitadas correspondem a emissões evitadas localmente, uma vez que as emissões associadas à produção de energia elétrica não ocorrem na Área Metropolitana.





O QUE CONQUISTÁMOS

EMISSÕES EVITADAS LOCALMENTE



EMISSÕES EVITADAS A NÍVEL NACIONAL

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

NÃO CONFORMIDADES

Em 2013 não foram emitidas quaisquer não conformidades por organismos externos na área do ambiente.

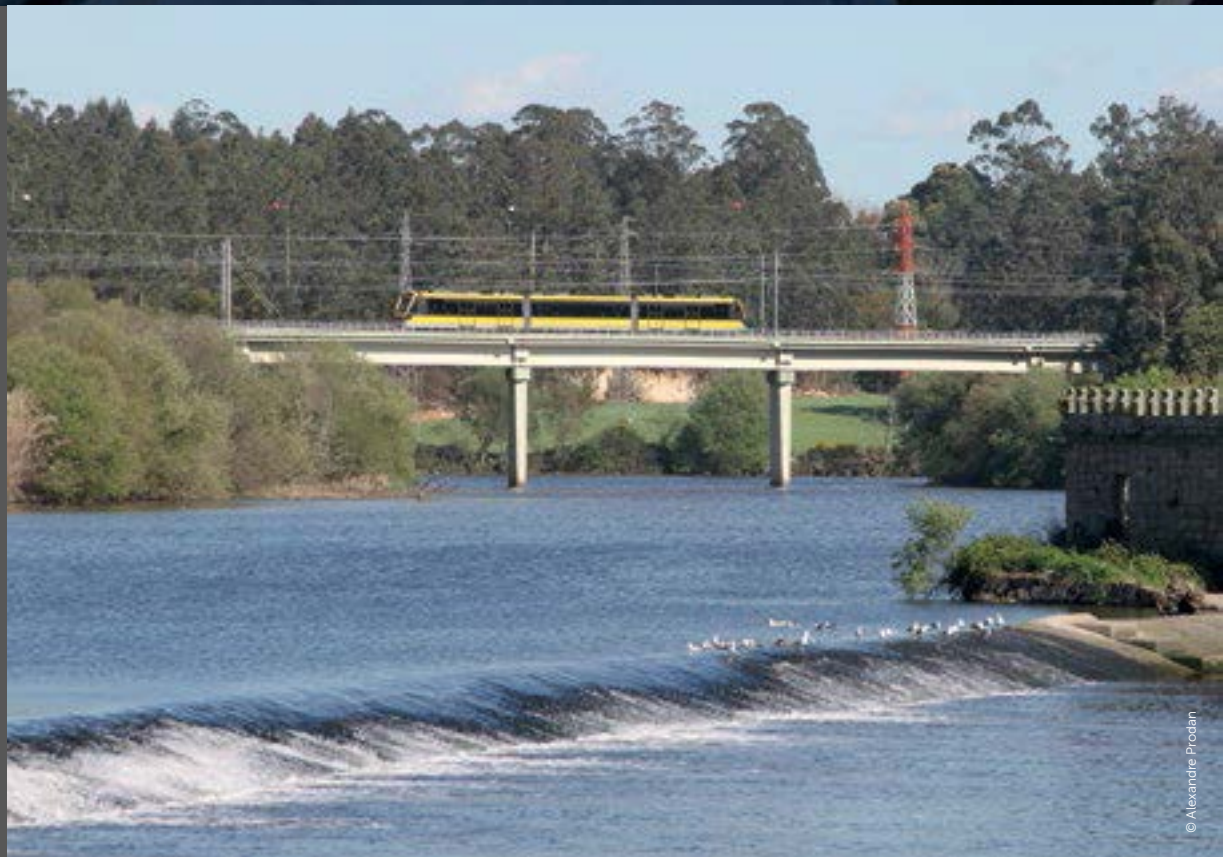
Emissões Evitadas a Nível Nacional

As emissões evitadas a nível nacional ou se preferirmos, as emissões evitadas líquidas alcançam as 46.996 TonCO₂e em 2013, o que representa uma poupança de emissões de 165 gCO₂e por passageiro km.

Benefícios Ambientais (Ton CO ₂ e)	2011	2012	2013
Emissões evitadas dos passageiros transferidos do TC (autocarro)	10.310	9.904	10.471
Emissões evitadas dos passageiros transferidos do TC (comboio)	2.548	2.548	2.548
Emissões evitadas no troço ISMAI - Trofa (transportes alternativos)	143	143	211
Emissões evitadas dos passageiros transferidos do TC	13.001	12.595	13.230
Emissões evitadas dos passageiros transferidos do TI	48.894	46.917	46.174
Emissões evitadas dos passageiros transferidos do TC e TI	61.895	59.512	59.403
Emissões associadas ao consumo de energia no Metro do Porto	15.499	13.302	12.408
Emissões evitadas líquidas	46.396	46.210	46.996



© Alexandre Prod'han



© Alexandre Prod'han



O QUE
CONQUISTÁMOS

PERSPETIVA ECONÓMICA

DESEMPENHO OPERACIONAL

PROCURA E OFERTA

Em 2013, a rede em exploração comercial manteve-se inalterada, ou seja, com 67 km de extensão e 81 estações. Após um recuo em 2012, a procura do Metro voltou a crescer (2,6% face a 2012) e atingiu o maior valor de sempre em termos número de validações. O facto do percurso médio por passageiro ter vindo a decair desde 2011 prejudicou a performance em termos de passageiros km, que se cifrou nos 286 milhões em 2013.

Já o Funicular continuou a registar uma tendência de queda da procura, registando-se um total de 451.132 validações, uma quebra de 4,5% face a 2012. A oferta manteve-se estável entre 2012 e 2013, com pouco mais de 39 mil viagens oferecidas e uma taxa de ocupação a rondar os 23%.

SERVIÇO PÚBLICO DE TRANSPORTE

TARIFÁRIO SOCIAL

No ano de 2013 o tarifário Andante registou um aumento médio ponderado de 0,90% com efeitos a 1 de janeiro de 2013.

A proporção das validações efetuadas com títulos inerentes ao tarifário social voltou a crescer, atingindo um novo máximo de 35%. O tarifário social incorpora as assinaturas Social+, Estudante, Júnior, Sénior, 4_18@escola.tp e sub23@superior.tp. Os descontos atribuídos variam entre 25% e 60%.

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, nomeadamente em consequência de greves. Há operações especiais que procuram ajustar a oferta à procura sempre que se prevê que exista uma procura pontual mais intensa. Com o Metro é possível chegar a hospitais, escolas, universidades, pólos de emprego, serviços públicos e comerciais, garantindo uma cobertura funcional satisfatória. Se acrescentarmos os inúmeros interfaces com autocarros, comboios, transporte individual e até com o aeroporto, a cobertura da rede cresce exponencialmente, 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.



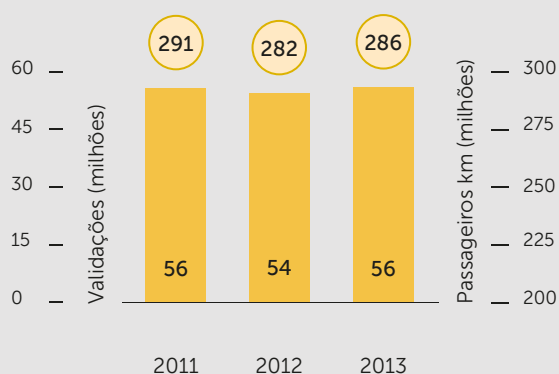
67 km

extensão

81

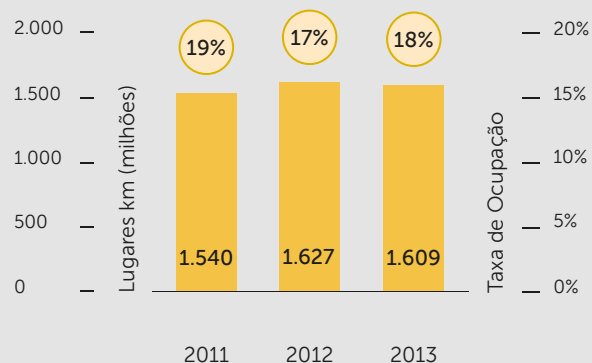
estações

PROCURA



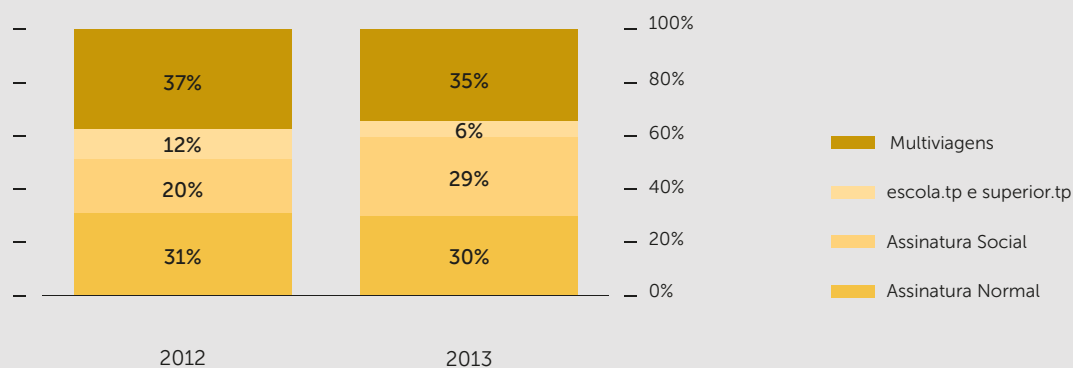
■ N.º de validações ● N.º de passageiros km

OFERTA



■ N.º de lugares km ● Taxa de ocupação

VALIDAÇÕES POR TIPO DE TÍTULO





O QUE CONQUISTÁMOS

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 2013).

RESULTADOS DE EXPLORAÇÃO

Em 2013 atingiu-se uma taxa de cobertura direta (do SML) recorde de 90%, representando uma subida de 3,6 pontos percentuais face ao ano anterior (essa taxa confronta as receitas de tarifários com os custos diretos de operação). Alargando o âmbito de análise e acrescentando custos correntes e de estrutura, temos que a taxa de cobertura global é de 73%, o que representa um défice de receitas na ordem dos 14,5 milhões de euros (16,6 milhões em 2012). 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.

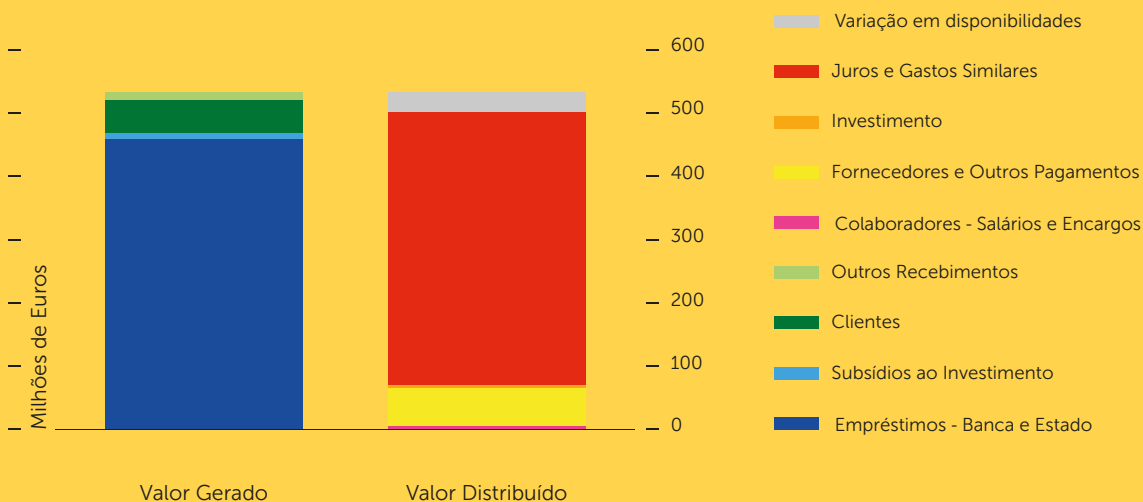
INVESTIMENTOS

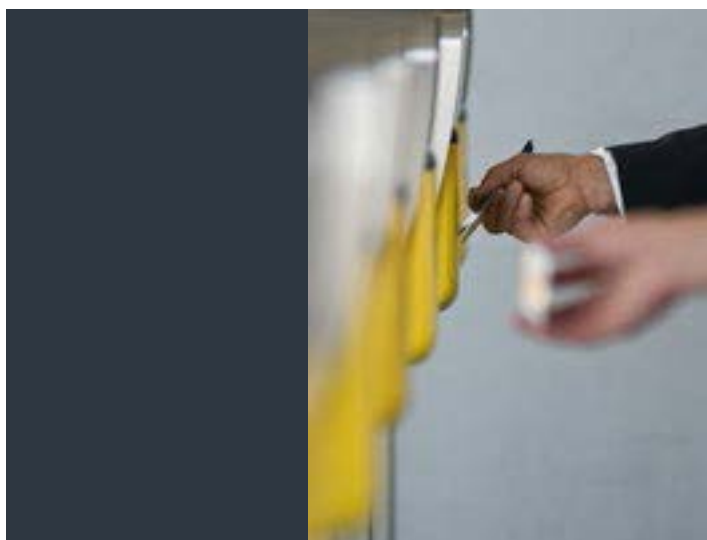
O volume de investimento em 2013 foi de 2,3 milhões de euros. É um valor bastante reduzido quando comparado com os anos anteriores e resulta, na sua maioria, de despesas relacionadas com processos expropriativos.

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 2013 ultrapassou os 3,1 mil milhões de

VALOR GERADO E DISTRIBUÍDO

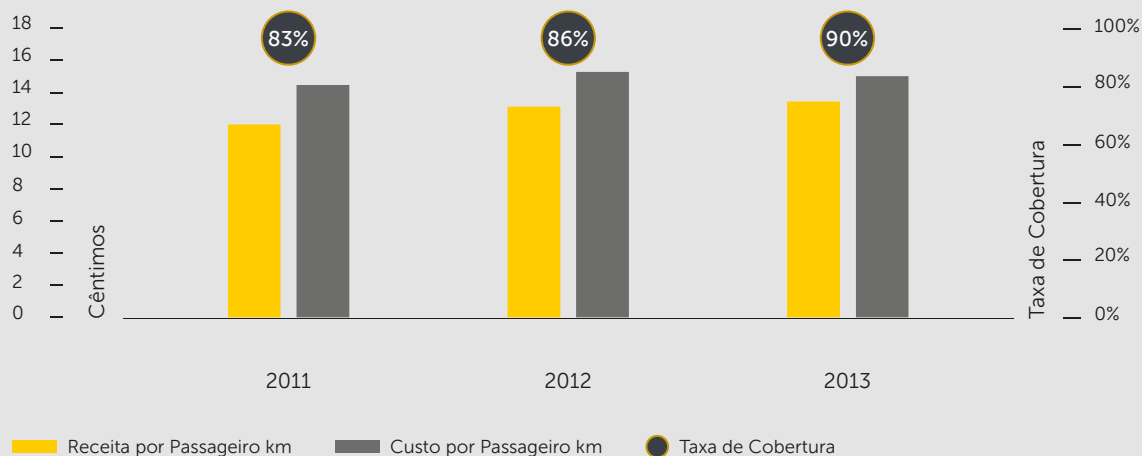




euros, comprovando que financiamento a fundo perdido não é suficiente para fazer face aos custos de construção e exploração incorridos. No final de 2013, o maior financiador do Metro era o Estado (1.513 milhões de euros), através do IGCP - Agência de Gestão da Tesouraria e da Dívida Pública, seguindo-se o BEI - Banco Europeu de Investimentos (710 milhões de euros).



RECEITAS E CUSTOS OPERACIONAIS





O QUE
CONQUISTAMOS



Subsídios à Exploração

A título de indemnizações compensatórias pelo serviço público de transporte foram recebidos **11,5 milhões de euros em 2013.**

Subsídios ao Investimento

Em 2013 foram elevadas, de 95% para 100%, as taxas de compartição dos dois projetos cofinanciados no âmbito do QREN (Quadro Estratégico de Referência Nacional): Estádio do Dragão – Venda Nova e Extensão a Santo Ovídio e Interface em D. João II. Até ao momento já foram desembolsados 106 milhões de euros no âmbito desse Quadro de apoio. Ainda em 2013 foi recebido o remanescente do saldo final relativo ao projeto de duplicação da linha da Póvoa e ligação ao Aeroporto, ficando definitivamente encerrado o QCA III. No que respeita ao PIDDAC - Programa de Investimentos e Despesas de Desenvolvimento da Administração Central, no último ano foi recebido 0,9 milhões de euros.

Financiamento do Investimento (euros)	2011	2012	2013
QREN	4.668.102	33.351.748	6.420.430
Fundo de Coesão	0	10.152.285	3.384.095
PIDDAC	6.125.000	1.750.000	867.043
Total de Fundo Perdido	70.793.102	45.254.033	10.671.567



© António Chaves

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 164 milhões de euros. Para a valorização de cada tonelada de CO₂e

evitada utilizou-se um valor de 5,7 euros (em 2013); 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)	2011	2012	2013
Redução da Emissão de GEE	0,3	0,3	0,3
Ganhos de tempo dos clientes do Metro	155,9	151,5	153,2
Redução da pressão sobre o estacionamento	10,8	10,5	10,6
Total dos Benefícios Sociais e Ambientais	167,0	162,2	164,0



O QUE
CONQUISTÁMOS

RESPONSABILIDADE SOCIAL

PRÁTICAS SOCIAIS INTERNAS

A EQUIPA

A 31 de dezembro de 2013, a Metro do Porto, S.A. contava com 87 colaboradores ao serviço, menos 2 do que no ano anterior. No entanto, os colaboradores totais da Empresa são 114, 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 87 colaboradores ao serviço (exceto quanto à informação sobre benefícios e formação em que são considerados todos os colaboradores que deles usufruem).

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

- sexo feminino = 32%
- contrato de trabalho sem termo = 99%
- idade entre 30 a 49 anos = 79%
- formação superior = 71%

Durante o ano de 2013 realizaram-se dois (2) estágios respetivamente da Faculdade de Letras da Universidade do Porto e do Instituto Superior de Engenharia do Porto.

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 2013.

No que se refere à proporção salarial entre géneros (tendo em conta o salário bruto base para os colaboradores ao serviço, excluindo Diretores), de 2012 para 2013 deu-se uma evolução negativa, no sentido da divergência salarial entre homens e mulheres. Isto ocorreu não por variações nos vencimentos brutos mas sim pelo facto de terem saído colaboradores da Empresa durante o ano de 2013.

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 2013). Em 2013 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

Decorrente da aplicação da Lei do Orçamento de Estado 2013, foram atribuídos títulos de transporte “Andante Pro” apenas aos trabalhadores no ativo, para o percurso casa trabalho, com a possibilidade de acréscimo no número de zonas e atribuição aos membros do agregado familiar, com os custos suportados pelos mesmos. Em 2013, foram providenciadas 94 assinaturas, com um custo global anual médio de cerca de 37,5 mil euros (uma redução de 44,1%).

Em 2013, 89 colaboradores e 165 respetivos familiares usufruíram de um seguro de saúde que incide sobre despesas de hospitalização, ambatório e medicamentos. O encargo anual associado a esta medida foi de aproximadamente 68 mil euros, sendo o custo médio desse benefício por colaborador de 762 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.

SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

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

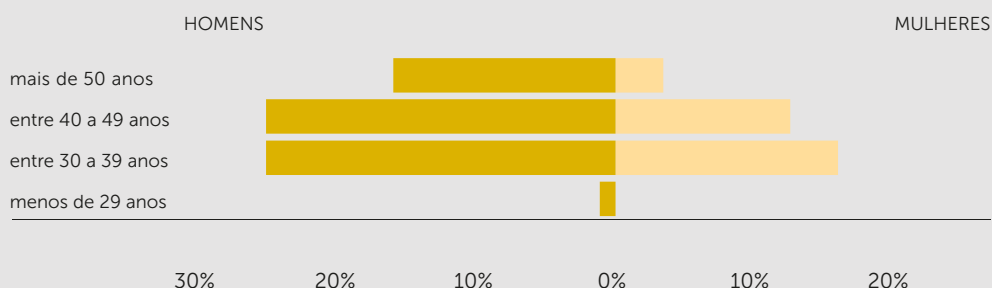
Têm como âmbito a promoção da Segurança, Higiene e Saúde no local de trabalho da Metro do Porto, S.A., assegurar a integridade física e psíquica dos trabalhadores, assim como a prevenção dos riscos profissionais de forma a diminuir os acidentes de trabalho e as doenças profissionais. Os seus objetivos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

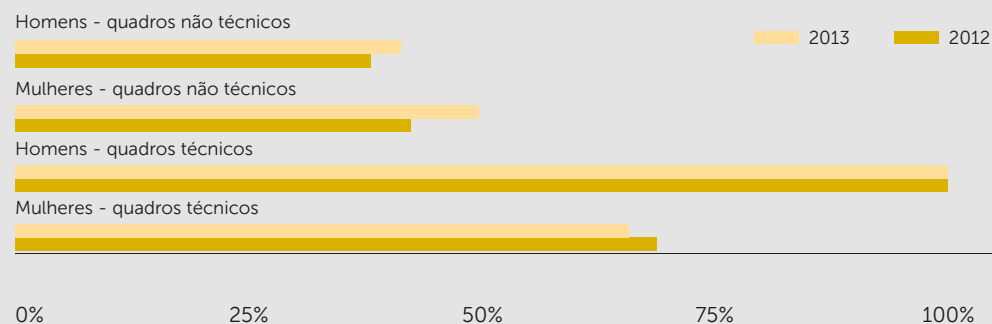
Em 2013, os Representantes dos Trabalhadores para a Segurança e Saúde no trabalho desenvolveram um conjunto de atividades, das quais se destacam:

- Aquisição de Livro de Registo das Consultas aos Trabalhadores;
- Acompanhamento de Ação de Simulacro do Edifício da Torre das Antas;
- Acompanhamento de visita da Médica de Medicina no Trabalho aos postos de trabalho da Sede e locais na Rede do SMLAMP visitados no decorrer das suas funções pelos seus Trabalhadores para identificação de perigos e prevenção de riscos;
- 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;
- Controlo mensal de contratos de higienização e de dispensa de água em garrafão;
- Acompanhamento de ações de manutenção dos Prestadores dos Contratos em vigor.

PIRÂMIDE ETÁRIA



PROPORÇÃO SALARIAL ENTRE GÉNEROS





O QUE CONQUISTÁMOS

Ainda nesse mesmo ano deu-se a renúncia de alguns membros do Grupo de Representantes, pelo que, o mesmo deixou de ter o número exigido de membros e foi extinto. Desde então, todos os requisitos legais previstos na Lei 102/2009, de 10 de setembro, estão a ser assegurados pelo Gabinete de Ambiente, Qualidade e Segurança por designação da Administração. Foi também iniciado um novo processo eleitoral que colmatará no ato eleitoral a realizar em abril de 2014 (BTE n.º4, de 29 de janeiro de 2014) para eleger novos Representantes dos Trabalhadores para a Segurança e Saúde.

Em 2013, nenhum acidente de trabalho foi registado.

Em 2013, a taxa de absentismo situou-se nos 1,9%. Houve uma diminuição do número de horas de ausência (menos 67%) mantendo-se maioritariamente como principal motivo de ausência o usufruto de licenças de paternidade/maternidade.

FORMAÇÃO

No ano de 2013, o número de colaboradores que usufruíram de formação aumentou para 100, embora se tenha mantido um reduzido número de horas de formação (224 horas) e de ações de formação (9).

PRÁTICAS SOCIAIS JUNTO DA COMUNIDADE

IMPACTOS NO MERCADO DE TRABALHO

Em 2013, estimou-se um impacto no mercado de trabalho na ordem dos 900 postos de trabalho criados e/ou mantidos direta e indiretamente. Cerca de 75% desse valor corresponde a recursos humanos da empresa Operadora e seus subcontratados diretos. Seguem-se, por ordem de representatividade, os colaboradores da empresa Metro do Porto, S.A. e os elementos respeitantes a contratos diretamente geridos pela Metro do Porto, S.A., nomeadamente, na manutenção, na segurança, no Funicular dos Guindais e Transportes Alternativos.

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

Os benefícios sociais decorrentes da implementação de um sistema de Metro são muitos: diminuição do tempo de viagem, redução do número de acidentes rodoviários, benefícios decorrentes de uma menor pressão sobre o es-

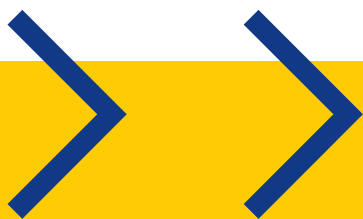


tacionamento, redução dos custos de exploração de outros operadores de transporte, diminuição dos custos de construção e manutenção de rodovias, entre outros. Para este Relatório calculamos os benefícios decorrentes dos ganhos de tempo para utilizadores do Metro (deixamos de fora os ganhos de tempo, 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 1,10% de 2012 para 2013. Sabendo que cada passageiro do Metro alcança ganhos de tempo na ordem das 199 horas por ano, calculou-se uma poupança de 33 milhões de horas em 2013. 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.

DOAÇÕES E PATROCÍNIOS

Em 2013, atendendo à conjuntura económica e social, foi opção da Metro do Porto, S.A. 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 55 clientes registados, cuja idade varia entre os 20 e os 80 anos.

Atualmente, a Metro do Porto, S.A. está a desenvolver o projeto 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 Ambliopes de Portugal). O projeto está ser desenvolvido pela FEUP (Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto).

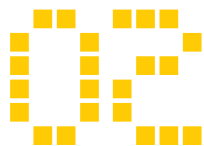


© António Chaves

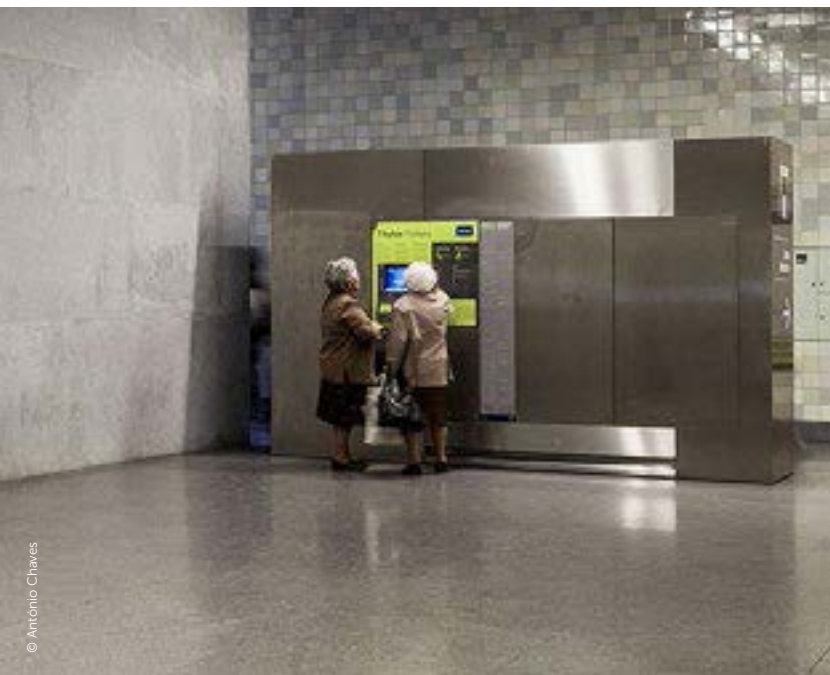
FRENAGEM REGENERATIVA

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

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



O QUE
CONQUISTAMOS



© António Chaves



© António Chaves



© António Chaves

SEGURANÇA NA OPERAÇÃO

Safety

No ano de 2013 registaram-se no SMLAMP um total de 181 acidentes, sendo 76 acidentes de circulação e 106 acidentes com clientes em zonas públicas.

Dos 76 acidentes de circulação, 45 resultaram de acidentes com clientes nos veículos (59 %) das quais 36 quedas dentro dos veículos, 19 foram colisões (25 %), 11 acidentes com peões (15 %) e 1 descarrilamento.

Em relação a 2012 o número de colisões e acidentes com peões manteve-se, e dos acidentes com clientes nos veículos constatou-se um aumento de 25% apenas no número de quedas dentro dos veículos.

A maioria dos acidentes de circulação esteve associada a quedas de clientes no interior de veículos, como consequência das frenagens de emergência, efetuadas pelo veículo.

As 19 colisões ocorridas foram todos da responsabilidade dos condutores dos veículos automóveis envolvidos. Como principal causa identifica-se o desrespeito por parte dos condutores dos veículos automóveis pelos semáforos (passagem em vermelho) – 11 casos ou viragens à esquerda em local não autorizado – 4 casos. A linha onde ocorreram mais colisões foi a A-Azul (11 casos), nomeadamente na Av. da República-MTS onde se verificaram 4 colisões, seguida da linha F- Laranja (3 casos).

Dos 11 acidentes com peões destacam-se dois casos mortais, um deles com características de suicídio, ocorrido entre a estação da Casa da Musica e Francos e o outro na estação da Senhora da Hora, por desrespeito da sinalização de aproximação do veículo.

Os 106 acidentes com clientes, em zonas públicas, resultaram de quedas em escadas Mecânicas (47) e Escadas Fixas (18). Verificaram-se ainda 32 quedas nas plataformas/cais, 3 em outros níveis de estações subterrâneas, 5 na via e 1 em troços interestações.

Mesmo considerando o aumento do número de validações (mais 1.433.015 validações em 2013) o índice global de acidentes por milhão de validações diminuiu em relação a 2012. Em termos de danos/consequências, em 43,1% dos acidentes não há qualquer dano físico a lamentar, havendo no entanto um aumento do número de feridos, de 138 em 2012 para 156 em 2013. Há ainda a lamentar 2 vítimas mortais como atrás referido.

Security

No domínio da Security incluem-se as tarefas e obrigações que se relacionam com a vigilância e segurança na proteção e auxílio a clientes do Metro e na proteção de bens do Sistema. Por tratar-se de atuações de maior exposição pública e presença de meios humanos, a Security assume um forte impacto na imagem comercial do Metro do Porto o que, direta e indiretamente, concorre significativamente para a imagem pública do sistema de metro que é percebida por terceiros e para a qualidade do serviço de apoio a clientes.

Durante o ano de 2013 a segurança de pessoas e bens na rede foi garantida, essencialmente, através de um efetivo variável de meios humanos pontualmente ajustados e em regime de subcontrato estabelecido pela Viaporto com uma empresa de segurança privada, designadamente no âmbito das obrigações que lhe estavam cometidas pelo contrato de subconcessão da operação e manutenção do Sistema de Metro Ligeiro da Área Metropolitana do Porto (SMLAMP).

A esse serviço juntou-se o apoio ocasional prestado pela equipa de vigilantes ajuramentados que está contratada pela Metro do Porto, S.A. para as operativas de fiscalização de títulos de transporte. Esta equipa interveio sempre nas situações relacionadas com a segurança dos fiscais e nas ocorrências relacionadas com os equipamentos de bilhética, normalmente participados a esta equipa pela Viaporto, uma vez que no contrato de subconcessão do SMLAMP estão excluídas responsabilidades e custos com o vandalismo que ocorra no sistema de bilhética.

De assinalar ainda que, a partir de 1 de janeiro de 2013, também esse efetivo de vigilantes subcontratado pela Viaporto passou a assegurar, cumulativamente e diretamente, funções de agente de estação e informação que, anteriormente, eram prestadas por colaboradores de uma empresa de trabalho temporário, também subcontratada pela Viaporto, mas cuja atividade em regime de outsourcing não era na área de segurança privada.

Deste modo, além dos 26 elementos dos recursos humanos que a Viaporto já detinha como Agentes de Estação e Informação efetivos e integrados na Viaporto, por via da subconcessão da operação e manutenção do SMLAMP, juntaram-se-lhes também mais 116 agentes de vigilância acumulando funções de vigilância no terreno com funções de informação e apoio a clientes.



O QUE CONQUISTÁMOS

Paralelamente, manteve-se em 2013 a contratação pela Metro do Porto da presença permanente de um elemento da Polícia de Segurança Pública (PSP) num posto de controlo de segurança integrado no Posto de Comando de Circulação do SMLAMP, bem como o apoio de uma secção de agentes da PSP em todas as operativas especiais de fiscalização promovidas pela Metro do Porto, S.A..

A vigilância policial no PCC possibilitou, fundamentalmente, que se mantenha como muito mais eficaz o apoio às condições de segurança pública na rede sempre que se torne necessário despoletar, de forma mais célere e atempada, a intervenção direta de forças policiais na rede do Metro. Todavia, efetivamente assistiu-se ainda em 2013 a um incremento das atuações de incividades em todas as linhas da rede, sem exceção.

Contudo, também pela elevada dispersão territorial do parque de 200 máquinas de venda automática de títulos de transporte disponibilizadas para garantir esse serviço aos clientes do Metro numa rede constituída por 81 estações, das quais 67 situadas totalmente à superfície, os assaltos a essas máquinas registaram maior incremento em 2013. Comparativamente com os 23 registos assinalados em 2012 verificou-se, em 2013, um total de 80 tentativas de arrombamentos noturnos de máquinas e furtos de cofres e moedeiros, vários deles consumados. Ainda no âmbito dos incrementos mais significativos destacaram-se os furtos a clientes (de uma média de 0,4 furtos/mês em 2012, passou-se para 6,3 em 2013) e também as agressões (1,5 por mês em média em 2012, passando a 5,2 na média mensal registada em 2013), algumas associadas a estes episódios de furto.

Mas as ocorrências de incivilidade mais verificadas em 2013 foram os furtos de equipamentos do sistema (135 incidências registadas) e as obstruções das portas dos veículos da frota em período de operação comercial (198 registos). Os furtos de equipamentos passaram de uma média mensal de 5,3 em 2012 para 11,3 furtos/mês em 2013; e as obstruções de portas mantiveram-se num registo similar ao de 2012, ou seja, pouco mais de 16 casos, em média, por mês.

Por força de maior vigilância verificou-se, em contraponto, uma redução nos apedrejamentos, principalmente a veículos, registando-se 4 por mês em média (tendo sido esse valor de 4,5 em 2012) e manteve-se em cerca de seis o número médio mensal de obstáculos que foram detetados na via.



Apesar dos registos assinalados, a complementaridade de serviços de Security e de apoio ao cliente adotada em 2013, possibilitou uma presença mais frequente de vigilantes nas estações, o que se refletiu na constância da opinião de satisfação dos clientes apurada nos resultados dos dois Inquéritos de Satisfação aos Utilizadores do Metro do Porto realizados nesse mesmo ano. A junção e complementaridade de funções garantidas permitiram assim que num ano claramente marcado por fatores de maior instabilidade e crise social onde, consequentemente, se registaram maiores incidências de incividades e ocorrências de Security, a média de satisfação global manifestada pelos clientes ao fator Segurança se tenha mantido constante nos dois inquéritos promovidos em 2013.

Efetivamente, numa escala de 0 a 100, a satisfação declarada pelos utilizadores do Metro do Porto face à segurança cifrou-se nos 71,8 pontos em 2013, ou seja, apenas 0,8 pontos abaixo da avaliação obtida em 2012. Surgindo também a segurança como um dos fatores principais e determinantes na ponderação do Índice de Satisfação declarado pelos clientes nesses estudos, manter-se a Security nos mesmos níveis de proteção e apoio foi atentamente valorizado pelos clientes. Naturalmente que incrementá-la, desejavelmente e comprovadamente, possibilitará um incremento significativo do Índice de Satisfação ponderado face ao Metro.

SERVIÇOS AO CLIENTE

Todos os dias a Metro do Porto, S.A. 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.

Além disso, destaca-se a disponibilização de parques de interface Park & Ride entre o Transporte Individual e o Metro. São 32 parques de estacionamento gratuitos em estações de superfície e um subterrâneo taxado com tarifas Park & Ride, em interface com a Estação Estádio do Dragão, onde é proporcionada uma rede de serviços Park & Ride com mais de 3.400 lugares disponíveis.

Na estação da Sra. da Hora passou a estar disponível, desde abril de 2013, o serviço de car-sharing. Ainda no âmbito dos interfaces, assinala-se o Interface Casa da Música (gerido através protocolo estabelecido entre a Metro do Porto, S.A., a Autoridade Metropolitana de Transportes do Porto e a Câmara Municipal do Porto) onde são diariamente assegurados importantes serviços de ligação entre as linhas

A,B,C, E e F do Metro e várias linhas de autocarros urbanos, interurbanos, internacionais, táxis e de carsharing.

Também a interligação existente com os serviços de comboio da CP nas estações de Campanhã, S. Bento e General Torres e com o transporte aéreo no Aeroporto Francisco Sá Carneiro (estação que regista, em média, mais de 40 mil validações por mês) são nós de conexão intermodal importantes na rede do Metro, com destaque ainda para a conexão entre a Ribeira e a Batalha/S. Bento através do Funicular dos Guindais, operado pela Metro do Porto, S.A. em regime de subconcessão e para interfaces importantes entre o Metro e linhas de autocarros urbanos na Trindade, Bolhão, Campo 24 Agosto, Campanhã, Marquês, Hospital de S. João, Santo Ovídio e D. João II.

SINALÉTICA E MELHORAMENTOS DA INFORMAÇÃO AO PÚBLICO

No seguimento do novo programa de Sinalética Estática e Informação ao Público para toda a rede do Metro do Porto, implementado durante os anos de 2011 e 2012, foram ainda realizados em 2013 alguns melhoramentos ao nível da sinalética e informação ao público destinada à segurança dos clientes, mediante a implementação de avisos de precaução da zona de foles dos veículos e de sistemas “Stop & Go” em escadas mecânicas, por exemplo.

Estes e outros trabalhos específicos de melhoramento e simplificação da informação permaneceram em estudo durante o ano de 2013, designadamente através da preparação do novo manual de sinalética e informação ao público da rede do Metro, a concluir e adotar já em 2014. Como objetivo basilar manteve-se a preocupação com a redução dos custos de manutenção sem prejuízo de elevados padrões de qualidade do serviço e de distinção da imagem comercial da Metro do Porto, S.A., em que a informação e comunicação com os clientes assume uma componente de visibilidade notória e fundamental.

No âmbito da informação de encaminhamento e acessibilidade da rede, foram produzidos novos folhetos bilingues dedicados aos serviços e pontos de interesse, acessíveis através da rede do Metro, no centro da cidade do Porto intitulados “Porto. Centro, Cidade e Rotas”.

Também com o início da gestão e exploração pela Metro do Porto do Interface multimodal da Casa da Música em Junho de 2012, ao abrigo do “Protocolo de Gestão do Interface Casa da Música” celebrado com a Autoridade



O QUE CONQUISTÁMOS

Metropolitana de Transportes e a Câmara Municipal do Porto, foi implementado um programa de sinalética multimodal especificamente concebido e desenhado para esse espaço pela Metro do Porto. Reforçando a organização desse Interface Casa da Música como um pólo fundamental na articulação de serviços e de aumento da eficiência do sistema de transportes, a sinalética adotada foi totalmente coordenada pela Metro do Porto, S.A. na sua componente de design, informação ao público, identificação e identidade. Nela foram integrados esquemas cartográficos e de encaminhamento, informação básica multimodal dos serviços de táxi, car-sharing, metro e dos operadores rodoviários urbanos e internacionais no interface, bem como de outros serviços complementares disponibilizados nesse espaço, devidamente atualizados pela Metro do Porto, S.A. à medida que os novos serviços no interface se foram sucedendo.

EVENTOS CULTURAIS

Em 2013, a rede do Metro do Porto acolheu mais de 650 eventos culturais, afirmando-se como um dos principais “palcos” da cidade. Ao longo dos últimos anos, têm sido cada vez mais as solicitações por parte de agentes culturais, no sentido de apresentarem extensões da sua programação nos espaços do Metro.

Os eventos que têm lugar ao longo da rede do Metro enriquecem a experiência de viagem dos clientes e potenciam o aspeto turístico da cidade pela originalidade e criatividade com que são apresentados ao público. São também uma oportunidade para os novos talentos que, desta forma, conseguem chegar a um maior número de pessoas.

A Metro do Porto, S.A. tem procurado ser exigente na seleção das ações que têm lugar na rede, dando prioridade à qualidade dos eventos programados. Da totalidade de eventos realizados durante 2013, destacamos os seguintes:

- Exposição de fotografias “Começar Pelo Fim” da autoria do fotojornalista Paulo Pimenta, Estação do Campo 24 de Agosto;
- Leitura de poemas a bordo do veículo, “Três Vozes Transseuntes” no percurso Vila do Conde – Póvoa de Varzim. Projeto com coordenação e seleção de textos de Isaque Ferreira, João Rios e Rui Spranger (Correntes de Escrita);

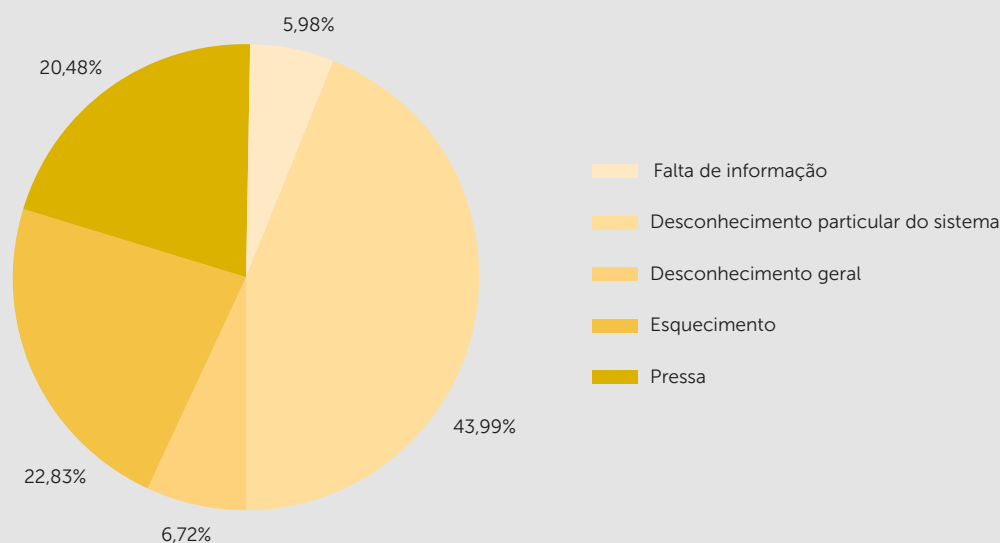
- Leitura de textos a bordo do veículo e nas Estações da Trindade da Casa da Música em homenagem a Manuel António Pina (Bairro de Livros);
- Performance artística “Bodies in Urban Space”, do coreógrafo Willi Dorner, na Estação de S. Bento;
- Atuação do grupo de gospel “Exaltation Group” nas Estações da Trindade, Bolhão e da Casa da Música;
- Extensão da Bienal de Cerveira, esculturas (várias árvores) de Xurxo Oro, artista plástico galego, na Estação de S. Bento;
- Extensão da exposição “Entre Mãos”, promovida pelo Museu da Faculdade de Belas Artes da Universidade do Porto, na Estação do Campo 24 de Agosto;
- Emissões em direto e ao vivo da Rádio Nova Era, com atuações de DJ’s a partir das Estações da Casa da Música, Marquês, Campo 24 de Agosto, Trindade e Aliados.

RECLAMAÇÕES

Contextualização

A análise atenta e sistemática tanto das reclamações como das sugestões que nos são dirigidas pelos nossos clientes têm constituído, desde o início da operação comercial (regular) do Metro do Porto, S.A., instrumentos fundamentais para conhecer os problemas e identificar as áreas que exigem uma análise mais aprofundada das situações de modo a acrescentar valor na satisfação global do utilizador.

Enquanto transporte de eleição, o Metro do Porto continua a gerar na população Portuense e mesmo entre turistas (tanto nacionais como estrangeiros), grandes níveis de satisfação como comprovam, de resto, os vários e sucessivos Estudos de Perfil e Satisfação do Utilizador, plasmada em valências como: rapidez, pontualidade, cobertura da rede, acessibilidade e frequência, etc.. Contudo, a conjugação de uma rede de metro completamente aberta e sem qualquer barreira, com um sistema de bilhética totalmente Intermodal e, por seu turno, completamente inovador no país, tem constituído a base primordial das reclamações recebidas se tivermos em conta os motivos geralmente aí alegados e que recaem, conforme dados registados na ferramenta de gestão de reclamações, sobretudo (e por ordem decrescente): no desconhecimento particular do sistema, no esquecimento, na pressa, no desconhecimento geral e por último na falta de informação, conforme representado infra:



De salientar que estes motivos encontram-se maioritariamente associados a reclamações por autuação, mas o âmago da reclamação é de ordem cultural.

Destarte, o feedback desta Empresa à reclamação/sugestão tem assumido um papel de elevada importância, não só no plano do conhecimento geral do sistema de transporte e das regras de utilização pelo cliente, enquanto utilizador, mas também na dimensão legal do utilizador enquanto consumidor.

A RECLAMAÇÃO COMO PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR

A Lei de Defesa do Consumidor - Lei nº 24 - em vigor desde 31 de julho de 1996, com o propósito de regular os direitos e deveres de todos os cidadãos enquanto consumidores - visou essencialmente chamar a atenção não só para a necessidade de todos os cidadãos serem consumidores informados e responsáveis, como também para a necessidade de todos os operadores económicos respeitarem os direitos dos consumidores, em geral, e dos consumidores vulneráveis, em particular, na relação jurídica comercial definindo as partes, desde logo, pelo seu artigo 2º que "Considera [se] consumidor todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços [...] por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios." e que, "Consideram-se incluídos no âmbito da presente lei os bens, serviços e direitos fornecidos, prestados e transmitidos pelos organismos da Administração Pública, por pessoas coletivas públicas, por empresas de capitais públicos ou detidos maioritariamente pelo Estado, [...] e por empresas concessionárias de serviços públicos".

Por outro lado e complementarmente, para garantir a proteção do consumidor e o exercício do seu direito enquanto tal, o Decreto-Lei nº 156/2005, de 15 de setembro, com

as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei nº 371/2007, de 6 de novembro, veio estabelecer a obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações a um conjunto amplo de atividades do comércio e serviços e instituir procedimentos rigorosos de modo a fiscalizar, através de Entidades Reguladoras, a atuação dos prestadores de bens ou serviços.

RECLAMAÇÕES RECEBIDAS EM 2013 NA METRO DO PORTO

Não obstante serem considerados para efeito de acessibilidade para a reclamação o Livro Oficial de Reclamações e a disponibilização de um sítio de Internet, por parte do fornecedor do serviço, instrumentos próprios eleitos pelo legislador (conforme consta do DL 156/2005, de 15 de setembro, com as alterações introduzidas pelo DL nº 371/07, de 6 de setembro), a verdade é que o consumidor tem elegido preferencialmente, e cada vez mais, a via digital para exercer esse direito à reclamação, conforme regista a Base de Dados reportada a 2013, demonstrado no quadro infra:

	Geral*	LOR*
Autos de Notícia	11 661	85
Operação/Serviço	654	195
Obra	72	1

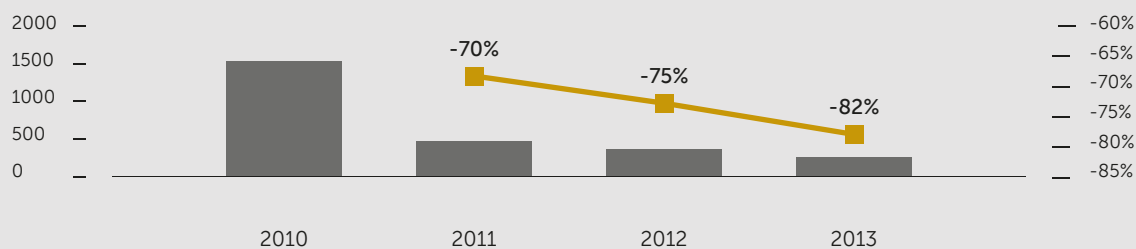
• Geral: Site, e-mail e Folheto Andante
 • LOR: Livro oficial de Reclamações

Em conformidade com o acima descrito, é patente na representação gráfica seguinte a pouca adesão na utilização do Livro Oficial para a reclamação uma vez que em 2013 se registou o maior decréscimo, na ordem dos 82%, face a período homólogo de 2010.



O QUE CONQUISTÁMOS

RECLAMAÇÕES: LOR



O número de reclamações registadas na Metro do Porto, S.A. decresceu 1,3 pontos percentuais, face a período homólogo, representando um total de 12668 reclamações (12596 em 2012).

O maior volume de exposições, conforme quadro supra, pende sobre autuação à luz da Lei nº 28/2006, de 4 de julho, seguido das exposições sobre operação e por último exposições referentes à infraestrutura.

ESTUDO DA FRAUDE NA REDE DO METRO DO PORTO

Por solicitação da Autoridade Metropolitana de Transportes do Porto (AMTP) foi realizado e conduzido por essa entidade um estudo da fraude na rede do Metro do Porto entre os dias 17 de outubro e 29 de novembro de 2013. Realizado em articulação com a Metro do Porto, S.A. e recurso aos meios de fiscalização contratados pela Metro do Porto, o planeamento de horários e locais para a realização das operativas especiais e específicas de controlo destinadas ao referido estudo, procurou abranger zonas urbanas, suburbanas, polos de concentração de estudantes e zonas próximas de aglomerados populacionais mais elevados. Procurou-se também, em alguns locais, realizar a monitorização em períodos horários distintos, de forma a identificar possíveis diferenças entre os períodos da manhã, tarde e noite.

O resultado desse estudo situou a fraude apurada numa taxa média de 5,85%, taxa essa determinada a partir do número de autos de notícia emitidos versus o número de clientes fiscalizados precisamente dentro dos horários e locais planeados naquelas operativas. De sublinhar que esta taxa média de fraude foi obtida com recurso a métodos operacionais de fiscalização muito específicos e mais onerosos do que os habitualmente postos em prática, designadamente por

envolverem mais meios humanos ao nível de fiscais e de segurança policial, tendo sido cirurgicamente implementados, conforme já referido, em períodos horários e em locais específicos da rede do metro onde se estimava poder ser pontualmente mais elevada a taxa de infração.

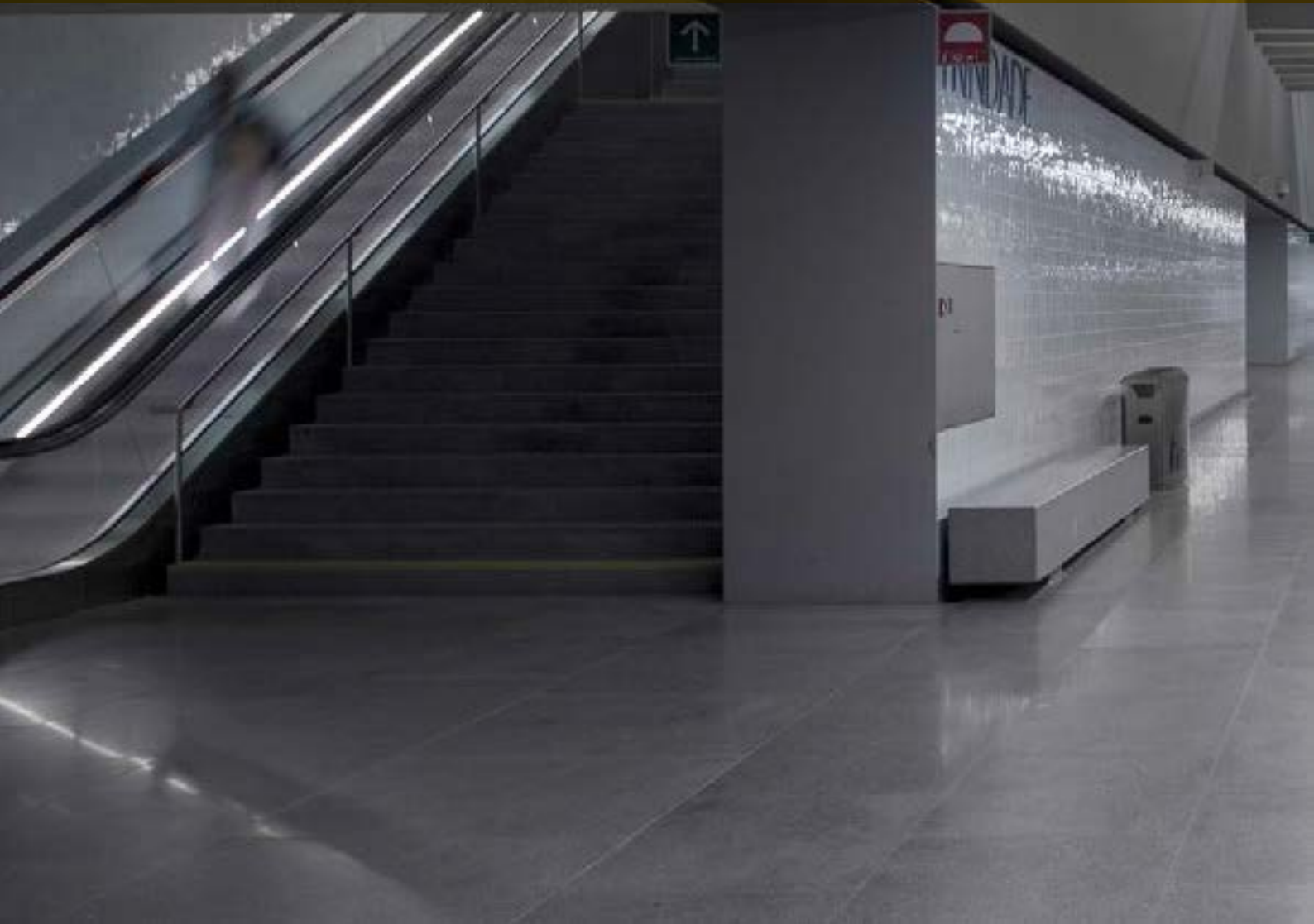
Face ao valor médio anual da taxa global de fraude registada durante o ano de 2013, que se cifrou em 2,7%, a taxa média apurada no estudo conduzido pela AMTP não pode ser considerada como prontamente conclusiva do que será a fraude efetiva na rede do Metro do Porto. Em rigor, o valor apurado nesse estudo deve ser devidamente entendido como resultando da ponderação de vários fatores relacionados com a especificidade das operativas excecionais que lhe serviram de suporte, tais como; o curto espaço de tempo em que foram apurados os registos de base para o referido estudo; o planeamento muito peculiar dos locais onde foram realizadas as operativas; o facto de a rede do Metro do Porto ser totalmente aberta e sem barreiras físicas; e, ainda, denotar que o número de clientes fiscalizados variou entre 13% e 80% do total de clientes que se considera terem passado pelas estações, troços ou linhas sobre os quais incidia o referido estudo.



© António Claves



ANEXOS







ANEXOS

ÍNDICE GRI G3

GRI	INDICADOR	TIPO	PÁG.
1.	Estratégia e Análise		
1.1	Declaração do Presidente	E	
1.2	Descrição dos impactos, riscos e oportunidades	E	
2.	Perfil Organizacional		
2.1.	Nome da Organização	E	
2.2.	Principais serviços	E	
2.3.	Estrutura operacional	E	
2.4.	Localização da sede	E	
2.5.	Países ou regiões onde opera	E	
2.6.	Tipo e natureza jurídica da propriedade	E	
2.7.	Mercados servidos	E	
2.8.	Dimensão da Organização	E	
2.9.	Mudanças no período do Relatório	E	
2.10.	Prémios recebidos no período do Relatório	E	
3.	Parâmetros do Relatório		
3.1.	Período coberto pelo Relatório	E	
3.2.	Data do Relatório anterior	E	
3.3.	Ciclo de emissão	E	
3.4.	Dados para contacto	E	
3.5.	Processo de definição do conteúdo	E	
3.6.	Limite do Relatório	E	
3.7.	Declaração sobre limitações específicas	E	
3.8.	Base para elaboração do Relatório	E	
3.9.	Técnicas de medição, hipóteses técnicas	E	
3.10.	Reformulações relativamente a Relatórios anteriores	E	
3.11.	Mudanças significativas em comparação com anos anteriores	E	

3.12.	Tabela GRI	E
3.13.	Verificação externa	E
4.	Governança e Compromissos	
4.1.	Estrutura de governação	E
4.2.	Estrutura de governação e cargos executivos	E
4.3.	Número de membros independentes ou não-executivos	E
4.5.	Recomendações e orientações	E
4.6.	Processos para evitar conflito de interesses	E
4.7.	Processo para determinação das qualificações para definição estratégica	E
4.8.	Declaração da missão, valores e códigos de conduta	E
4.9.	Procedimentos de supervisão	E
4.10.	Processos de auto-avaliação de desempenho	E
4.11.	Princípio da Precaução	E
4.12.	Cartas e Princípios	E
4.13.	Participação em associações e organismos nacionais e internacionais	E
4.14.	Grupo de stakeholders	E
4.15.	Base para identificação dos stakeholders	E
4.16.	Relacionamento com os stakeholders	E
4.17.	Principais temas e preocupações dos stakeholders	E
	Desempenho Ambiental	
EN1	Materiais usados por peso ou volume	E
EN2	Percentual de materiais usados provenientes da reciclagem	E
EN3	Consumo de energia directa	E
EN4	Consumo de energia indirecta	E
EN5	Energia economizada	A
EN6	Iniciativas para redução do consumo de energia	A
EN7	Iniciativas para reduzir o consumo de energia indirecta	A
EN8	Consumo de água	E
EN9	Fontes hídricas afectadas	A
EN10	Percentagem de água reciclada	A



ANEXOS

EN11	Áreas possuídas, arrendadas ou administradas inseridas em áreas protegidas	E
EN12	Descrição de impactos na biodiversidade	E
EN13	Habitats protegidos ou restaurados	A
EN14	Estratégias para a biodiversidade	A
EN15	Espécies na Lista Vermelha	A
EN16	Total de emissões directas e indirectas de GEE	E
EN17	Outras emissões indirectas de GEE	E
EN18	Iniciativas para reduzir as emissões de GEE	A
EN19	Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozono	E
EN20	NOx, SOx, e outras emissões	E
EN21	Descarte total de água	E
EN22	Resíduos por tipo e importância	E
EN23	Derramamentos significativos	E
EN24	Resíduos transportados	A
EN25	Impactos de descartes de água	A
EN26	Iniciativas para mitigar os impactos ambientais	E
EN27	Produtos recuperados	E
EN28	Multas e não-conformidades	E
EN29	Impactos significativos do transporte de bens e de trabalhadores	A
EN30	Total de investimentos ambientais	A
Desempenho Económico		
EC1	Valor económico directo gerado e distribuído	E
EC2	Implicações financeiras das mudanças climáticas	E
EC3	Plano de pensões	E
EC4	Ajuda financeira significativa recebida do governo	E
EC5	Variação do salário mais baixo comparado ao salário mínimo nacional	A
EC6	Políticas, práticas e proporção de gastos com fornecedores	E
EC7	Procedimentos para contratação local	E
EC8	Impactos de investimentos em infra-estruturas	E
EC9	Impactos económicos indirectos	A

Desempenho Social		
LA1	Total de trabalhadores por tipo de emprego e contrato de trabalho	E
LA2	Número total de empregados por faixa etária e género	E
LA3	Benefícios não oferecidos a trabalhadores temporários e part-time	A
LA4	Percentagem de empregados abrangidos por acordos de negociação colectiva	E
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
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
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
HR	Direitos Humanos	E/A
SO1	Programas e práticas para gestão dos impactes das operações nas comunidades	E
SO2	Avaliação de riscos de corrupção	E
SO3	Formação em procedimentos anti-corrupção	E
SO4	Medidas de resposta a casos de corrupção	E
SO5	Políticas públicas e lobbies	E
SO6	Contribuições a partidos políticos	A
SO7	Ações judiciais por concorrência desleal e práticas de trust	A
SO8	Multas e não-conformidades com leis e regulamentos	E
PR1	Fases do ciclo de vida do serviço cujos impactos são avaliados e minimizados	E
PR2	Não-conformidades no âmbito da saúde e segurança	A
PR3	Informação sobre o serviço	E
PR4	Não-conformidades relativas à informação sobre o serviço	A
PR5	Práticas e pesquisas relativas à satisfação dos clientes	A
PR6	Adesão a leis e códigos de publicidade e marketing	E



ANEXOS

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
B	Frota de veículos de metro
C	Consumo de combustível
D	Eficiência energética
E	Quilómetros percorridos
F	Total de energia/combustível consumido
G	Passageiros transportados

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



© António Chaves



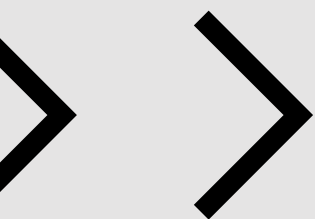
ANEXOS

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, S.A., enquanto "Pledge Member" pode também responder, mas de forma voluntária. Assim, aproveitamos a oportunidade

para apresentar os indicadores disponíveis demonstrando o nosso compromisso em avançar cada dia mais no sentido do comprometimento com a Carta de Sustentabilidade da UITP que assinámos.

Económico e Financeiro		PÁG.
Eco1	Total de passageiros transportados	
Eco3	Custo operacional por km	
Eco4	Transparência nos pagamentos	
Eco5	Taxa de crescimento das receitas	
Eco6	Taxa de cobertura dos custos da operação pelas receitas	
Eco7	Indemnizações compensatórias por passageiro	
Eco9	Investimentos	
Eco11	Velocidade comercial	
Eco12	Lugares km por colaborador (MP e Sociedade Operadora)	
Eco13	Percentagem de passageiros com títulos de assinatura	
Eco19	Número de empregos directa e indirectamente associados à prestação de serviço de transporte	
Eco21	Capacidade de satisfazer a procura (Taxa máxima de ocupação em hora de ponta)	
Ambiente e Energia		PÁG.
Env1	Operações com Sistema de Gestão Ambiental (% de operações)	
Env3	Energia usada na tracção por passageiro km (total e evolução)	
Env4	Energia usada não-tracção por passageiro km (total e evolução)	
Env6	Energia (eléctrica) usada por 100 km e evolução	
Env7	Total de emissões directas de CO2e	



Env8	Emissões (indirectas) de CO2e associadas à energia de tracção por passageiro km	
Env9	Percentagem da frota considerada "limpa"	
Env16	Progressos na Gestão da Qualidade do Ar	
	Social	PÁG.
Soc1	Satisfação do Cliente (proporção de clientes satisfeitos e muito satisfeitos)	
Soc7	Percentagem de infraestruturas acessíveis (veículos e estações)	
Soc8	Programas de saúde para os colaboradores	
Soc11	Taxa de absentismo	
Soc14	Colaboradores por género	
Soc17	Acidentes no trabalho e na rede	
	Governança	PÁG.
Gov1	Gabinete responsável pela área de Sustentabilidade	
Gov4	Processo de envolvimento com as partes interessadas externas	
Gov5	Processo de envolvimento com as partes interessadas internas	
Gov11	Políticas anti-corrupção	



ANEXOS

QUESTIONÁRIO DE OPINIÃO

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

1. Qual o grupo a que pertence?

Cliente

Colaborador

Fornecedor

Accionista, Tutela

Parceiro Estratégico, Autarquias Locais

Comunicação Social

Comunidade

Outro, por favor especifique

2. Através de que meio teve conhecimento do Relatório?

Informação nas estações, veículo e outros suportes de comunicação físicos

Website, Facebook, Twitter

Comunicação Social

Versão digital enviada por correio

Brochura em papel

Outro, por favor especifique

3. Como classifica este Relatório em termos de:

Muito Fraco

Fraco

Médio

Bom

Muito Bom

Utilidade

Conteúdo

Clareza

Aspecto gráfico

Qualidade geral

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

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

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

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

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

Depois de preenchido poderá remeter o questionário por:

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



ANEXOS



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

Edição e Propriedade: Metro do Porto, S.A.
Ano de Edição: 2014
Design: Atelier Nunes e Pã
Fotografia: Arquivo Metro do Porto e fotografias de
clientes/seguidores do Metro do Porto no Facebook, com
créditos atribuídos em cada uma das imagens. Restantes
imagens, também creditadas, gentilmente cedidas por
António Chaves.



