

→ 2009 relatório de  
**sustentabilidade**



**Metro do Porto**



→ 2009 relatório de  
**sustentabilidade**



Metro do Porto





# o Índice

→005 Mensagem do Presidente

→007 Quem somos e o que fazemos

Apresentação da Metro do Porto  
Enquadramento do Relatório  
Governo da Sociedade

→023

→023 Os nossos compromissos

Estratégia e Sustentabilidade  
Envolvimento

→035 O que conquistámos

Ambiente  
Perspectiva Económica  
Responsabilidade Social

→073 Anexos

Índice GRI G3  
Indicadores UITP Framework  
Questionário de Opinião



## → 005 mensagem do presidente



Dr. António Ricardo de Oliveira Fonseca

Pelo quarto ano consecutivo, a Metro do Porto publica o seu Relatório de Sustentabilidade. Consciente da importância do conceito de sustentabilidade nas organizações, este foi incluído nos valores da empresa, juntamente com os de espírito de equipa, orientação para o cliente, transparência e rigor. A publicação do Relatório torna-se, portanto, não apenas um dever, mas uma aposta clara da Metro do Porto.

No documento estratégico para o período 2007-2027, "A Estratégia Empresarial Integrada da Metro do Porto, S.A." foi definida uma série de objectivos nas áreas do ordenamento territorial e urbano, mobilidade urbana e regional, eficiência na utilização de recursos, garantia da sustentabilidade económica e ambiental do sistema. A prossecução destes objectivos faz com que a sustentabilidade seja um valor fulcral na acção da Metro do Porto.

Os esforços levados a cabo começam já a trazer benefícios. Dos objectivos estabelecidos para o médio prazo (2007-2013), um deles já foi cumprido e dois estão muito próximos de o serem. A meta definida de uma velocidade comercial de 26 km/h para 2013 foi já ultrapassada em 2009, com uma velocidade comercial de 27 km/h. Também a nível externo, o desempenho sustentável da Metro do Porto e as suas preocupações ambientais e sociais foram reconhecidos em 2009: o Índice Sectorial ACGE, relativo às "Alterações Climáticas e Gestão de Empresas", colocou a empresa no 22º Lugar no Ranking Geral e 6º no Ranking do Sector dos Transportes, e o Instituto de Segurança Social galardoou a Metro do Porto com o Prémio Eng. Jaime Filipe pelo projecto Navmetro (Sistema de Orientação, Navegação e Informação para pessoas cegas e amblíopes, desenvolvido em parceria com a FEUP e com a ACAPO).

Mas a acção social do Metro não se limita às preocupações com a acessibilidade do seu sistema para os seus clientes: o papel na sociedade também é da máxima importância para a empresa. Assim, a Metro também aderiu, em 2009, ao Projecto de Reutilização de Consumíveis Informáticos e Telemóveis da Assistência Médica Internacional – AMI, o que permite que equipamentos já não necessários à empresa possam ser reutilizados em países de todo o mundo. Estas acções, em áreas específicas, permitem que a empresa desempenhe um papel activo e dê o seu contributo na construção de uma sociedade melhor.

A nível ambiental, a Metro do Porto continuou o trabalho que vem desenvolvendo ao longo dos anos. Com o arranque das obras de extensão da Linha Amarela a Santo Ovídio e da construção da Linha de Gondomar foram tomadas as medidas necessárias para minimizar o seu impacto e para garantir a valorização dos resíduos produzidos. A acção ambiental de 2009 contou ainda com a plantação de 507 árvores e a criação de 10.000 m² de áreas verdes.

Ainda em 2009, foi igualmente conhecido o resultado de um estudo comparativo da qualidade do ar e ruído na Avenida da República, em Vila Nova de Gaia. Na comparação face a 2003, ficou demonstrada a diminuição de emissões e ruído, bem como uma redução de 40% da circulação automóvel. Na verdade, o Metro conquista cada vez mais condutores, já que um quarto dos seus clientes provém do transporte individual.

O pilar da sustentabilidade continuará, portanto, a ser basilar na acção da Metro do Porto, procurando garantir o melhor serviço às populações da Área Metropolitana, com grande empenho nas questões sociais, económicas e ambientais.





→ 007

quem somos  
e o que fazemos

“M” de movimento e mobilidade,  
um “M” fluído e versátil, um  
circuito ininterrupto de tráfego  
e circulação. Um “M” volumétrico  
e tubular onde cabem todos os  
destinos, todas as estações;  
“M” sólido, de eficácia e confiança;  
um “M” disponível, cortês,  
civilizado. Este é o “M” de  
Metropolitano, inequívoco e  
internacionalmente reconhecido.  
Mas este é também um “M”  
envolvente, especial, inimitável,  
igual a si mesmo; um “M” que,  
mais que uma letra, é um símbolo,  
uma marca, uma identidade...

Manual de Identidade Corporativa





**Km de Rede**

## Estações

## Linhas

Milhões de Passageiros

Milhões de Passageiros Km

**Veículos em Serviço**

Milhões de Km  
Percorridos

**Taxa de  
Ocupação (%)**

## Colaboradores



→ 011

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

A Rede do Metro serve, actualmente, 6 municípios da AMP: Porto, Vila Nova de Gaia, Matosinhos, Maia, Vila do Conde e Póvoa de Varzim, compreendendo um território de 586 km². A população residente nesse conjunto territorial totaliza quase 1 milhão de habitantes (Estimativa INE para 2008), no entanto, não podemos esquecer que muitos utilizadores do Sistema de Metro Ligeiro da Área

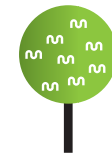
Metropolitana do Porto (SMLAMP) residem no exterior desse anel primário, o que nos leva a considerar, com razoável fiabilidade, que a população na área de influência do Metro abrange mais de 1 milhão de pessoas.

Tendo iniciado a operação comercial em 2003 e tendo sido considerado, na época, o maior projecto na área dos transportes em desenvolvimento na União Europeia, a história da Metro do Porto é motivo de orgulho e afirmação para todos os residentes desta Área Metropolitana. O percurso de sucesso dos últimos 7 anos não se consegue resumir em algumas palavras ou números, ainda assim, podemos destacar a (r)evolução surpreendente que tem vindo a acontecer nos hábitos de vida e de mobilidade dos cidadãos da AMP desde que o Metro começou a circular:



#### Repartição Modal mais Sustentável

Cerca de 1/4 dos utilizadores do Metro são provenientes do transporte individual.



#### Melhor Ambiente

43 mil toneladas de CO<sub>2</sub> evitadas em 2009.



#### Mais Mobilidade

Ganhos de tempo no valor de 140 milhões de euros em 2009.



#### Cidades mais Atractivas

Requalificação urbana que privilegia zonas verdes, circulação pedonal e em bicicleta.



#### Intermodalidade Efectiva

Utilização exclusiva de títulos multimodais, criação de interfaces com transporte colectivo e transporte individual.



#### Região mais Competitiva

Impacto directo e indirecto no emprego, em 2009, na ordem dos 1.500 postos de trabalho.





## MISSÃO, VISÃO E VALORES

### 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

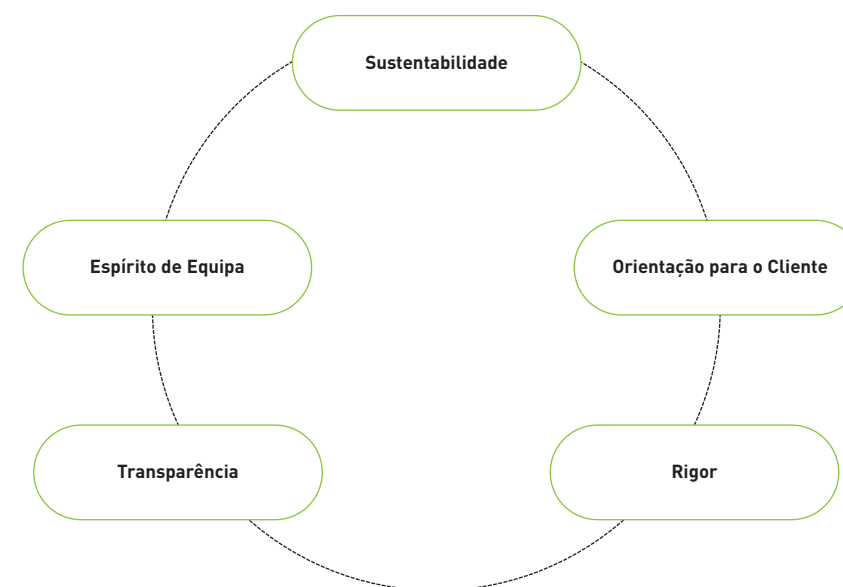
Promover a modalidade sustentável na Área Metropolitana do Porto.

### VALORES

“Os valores não são apenas palavras. Estes orientam e comandam o nosso comportamento e afectam as nossas experiências diárias.”

Simon L. Dolan e Salvador Garcia, 2006

## VALORES DA METRO DO PORTO







# → 015 enquadramento do relatório

## ACONTECIMENTOS 2009

JANEIRO		Arranque da construção da Linha de Gondomar (Estádio do Dragão – Fânzeres).
MARÇO		Início do novo serviço da Linha Vermelha e oferta de 120.000 viagens a residentes na área abrangida por essa Linha.
ABRIL		Assinatura do Protocolo entre a Metro do Porto e a Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Norte no âmbito do Programa para a Melhoria da Qualidade do Ar.
ABRIL		Novo Site da Metro do Porto com um ambiente gráfico mais moderno, disponibilização, em tempo real, de informações sobre o estado das Linhas, ligação directa ao Google Maps e muito mais interactividade.
ABRIL		Lançamento do concurso para operação e manutenção do sistema de Metro.
MAIO		Recorde de validações no dia do cortejo da Queima das Fitas: 246.874 validações.
MAIO		A Metro do Porto adere ao Twitter e ao Facebook com o objectivo de estar mais próxima dos seus clientes.
JULHO		Instaladas 4 novas cafetarias nas Estações da Trindade, Casa da Música, Aliados e Póvoa de Varzim.
SETEMBRO		Comemoração da Semana da Mobilidade com diversas iniciativas em prol da intermodalidade e viagens gratuitas nos dias 16 e 22.
SETEMBRO		Assinatura do contrato de co-financiamento, no âmbito do QREN, da operação "Extensão do Sistema de Metro Ligeiro da Área Metropolitana do Porto à Estação D. João II".
OUTUBRO		Consignação da construção da Extensão Sul da Linha Amarela (D. João II – Santo Ovídio).
DEZEMBRO		Abertura da parafarmácia da Estação da Casa da Música.
DEZEMBRO		Entrega dos prémios do concurso Metro XD.





## ÂMBITO DO RELATÓRIO

Este é o 4º Relatório de Sustentabilidade da Metro do Porto. Temos consciência de que ainda pode e deve ser melhorado, pelo que tentaremos fazer cada vez mais e melhor. Como é habitual incidiremos principalmente sobre o ano civil em questão mas, sempre que possível e útil, procuraremos apresentar dados de anos anteriores para efeitos de comparação.

Neste Relatório avalia-se o desempenho individual da Empresa Metro do Porto, S.A.. No entanto, não podemos deixar de considerar e integrar neste Relatório informações e dados fornecidos pelas entidades mais próximas à Metro e que se reportam directa e indiscutivelmente à nossa actividade. Em 2009, e à semelhança do que aconteceu nos anos anteriores, a empresa responsável pela operação do sistema de Metro foi o consórcio Normetro, ACE através da sua associada Transdev (Portugal) – Transportes, Lda, que integra nos seus quadros agentes de condução e de estação, bem como, demais pessoal envolvido directamente na operação do Metro. Assim, foram solicitados a essa entidade dados referentes ao consumo de energia eléctrica e água, à produção e destino final dos resíduos, bem como, informações relativas aos meios humanos associados à operação do Metro. Esses dados são complementados com informações obtidas pela própria Metro do Porto de modo a formar um elenco de indicadores completo e fiável. Neste quadro de relações de proximidade encontram-se também o Transportes Intermodais do Porto, ACE (TIP) e as empresas de fiscalização de obra. Estas últimas compilam elementos associados aos meios materiais e humanos empregues nas obras da Metro do Porto.

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

A todas as entidades que colaboraram para que este Relatório se tornasse possível, aqui deixamos o nosso sincero agradecimento.

No que se refere ao processo de definição do conteúdo, e considerando que o Relatório de Sustentabilidade é a principal ferramenta de comunicação do nosso desempenho ambiental e social, procurou-se expor, o mais detalhadamente possível, esses capítulos. O Relatório é enviado a mais de uma centena de entidades, incluindo, naturalmente, a generalidade dos nossos stakeholders. Assim procurou-se, igualmente, abordar questões relativas ao governo da empresa, bem como itens estratégicos, que muitas vezes nos são solicitados por entidades externas.

Este Relatório é complementado pelo Relatório e Contas de 2009 onde consta informação detalhada relativamente ao desempenho operacional, financeiro e aos Princípios de Bom Governo. Este ano, e tal como em 2008, o Relatório de Sustentabilidade foi produzido apenas em versão digital, mas estará disponível em papel uma brochura resumo com a informação mais relevante.

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

Todos os Relatórios de Sustentabilidade já produzidos pela Metro do Porto encontram-se disponíveis para download no site: [www.metrodoporto.pt](http://www.metrodoporto.pt). Qualquer esclarecimento ou sugestão relativamente a este Relatório deverá ser endereçado a:

**Metro do Porto, S.A.**  
Avenida Fernão de Magalhães, 1862 – 7º Andar  
4350-158 Porto

**T. 225 081 000**  
**F. 225 081 001**

**[www.metrodoporto.pt](http://www.metrodoporto.pt)**  
**[metro@metrodoporto.pt](mailto:metro@metrodoporto.pt)**







## ESTRUTURA DE GOVERNAÇÃO

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

Os Órgãos Sociais da Empresa compreendem, para além da própria Assembleia-Geral, o Conselho Fiscal e

o Conselho de Administração. As suas competências encontram-se definidas nos Estatutos da Empresa aprovados pelo Decreto-Lei n.º 192/2008, de 1 de Outubro. Está, também, nomeada uma Comissão de Fixação de Remunerações composta por três elementos. Quanto ao Conselho de Administração, este é composto por sete membros, três dos quais executivos e indicados pelo accionista Estado.

### Composição do Conselho de Administração

#### Membros Executivos (Comissão Executiva)

**Presidente**  
Dr. António  
Ricardo de Oliveira  
Fonseca

Dr.ª Maria Gorete  
Gonçalves  
Fernandes Rato

Prof. Jorge  
Moreno Delgado

#### Membros Não-Executivos

Dr.ª Fernanda  
Pereira Noronha  
Meneses Mendes  
Gomes

Dr. Rui Fernando  
da Silva Rio

Eng.º Mário  
Hermenegildo  
Moreira de  
Almeida

Dr. Marco António  
Ribeiro dos  
Santos Costa

Dada a complexidade e amplitude da actividade da Metro do Porto, as Bases da Concessão estipulam um conjunto de obrigações que a Metro, enquanto concessionária, deve cumprir e ainda um leque de entidades fiscalizadoras com competências para tratar questões ambientais, económicas, financeiras, tarifárias, de segurança, de construção e de quali-

dade do serviço. A função accionista é assegurada pela Direcção-Geral do Tesouro e Finanças (DGTF), a função de tutela financeira e sectorial é da responsabilidade dos Ministérios das Finanças e da Administração Pública (MFAP) e do Ministério das Obras Públicas, Transportes e Comunicações (MOPTC), respectivamente.

### Entidades Fiscalizadoras

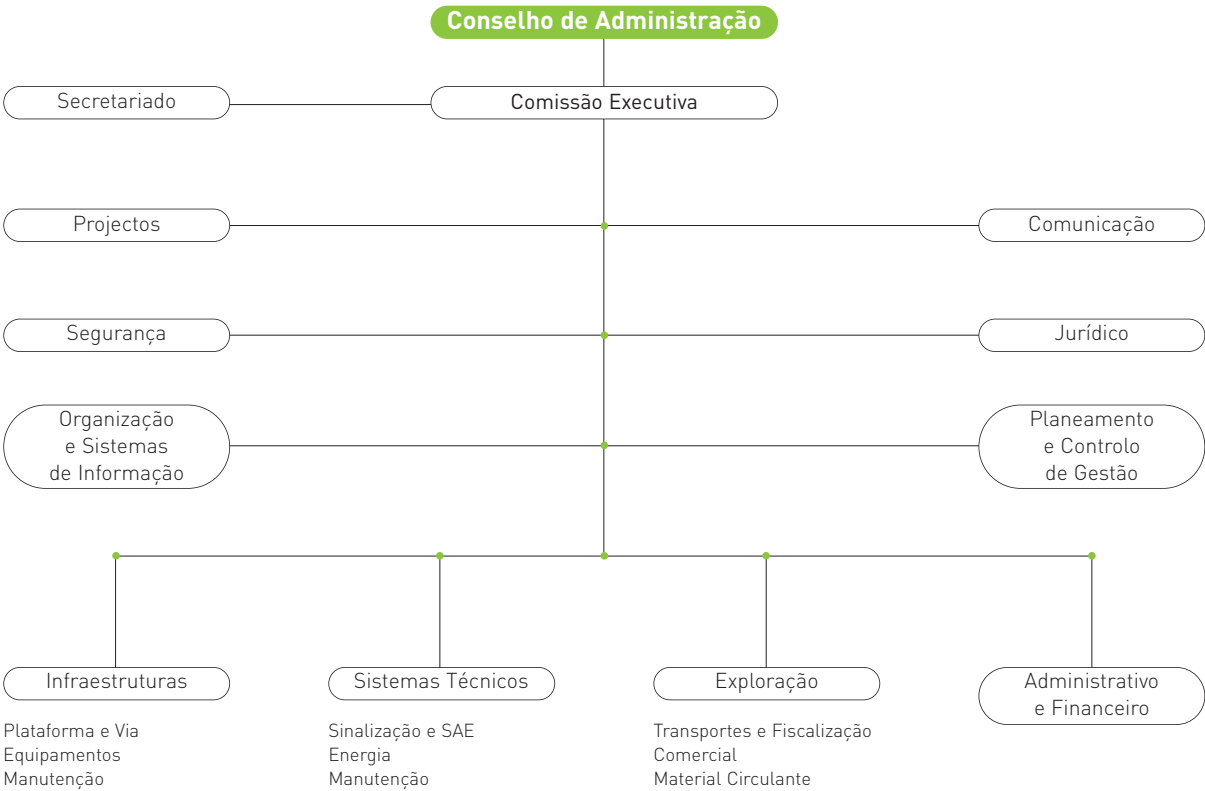




A nível interno, a Empresa prima por uma estrutura orgânica com poucos níveis hierárquicos: 4 departa-

mentos e 6 gabinetes de staff, o que favorece uma relação de abertura e proximidade.

Organigrama



No que se refere a processos para evitar conflito de interesses, e tal como previsto nos Princípios de Bom Governo, os membros dos Órgãos Sociais abstêm-se de intervir nas decisões que envolvam os seus próprios interesses, designadamente na aprovação de despesas por si realizadas. Anualmente, e sempre que se justificar, os membros dos Órgãos Sociais declaram ao Órgão de Administração e ao Órgão de Fiscalização, bem como ao Tribunal Constitucional, quaisquer participações patrimoniais importantes que detenham na empresa, bem como relações relevantes que mantenham com os seus fornecedores, clientes, instituições financeiras ou quaisquer outros parceiros de negócio, susceptíveis de gerar conflitos de interesse.

Informações acerca do cumprimento dos Princípios de Bom Governo podem ser encontradas em grande detalhe no Relatório e Contas 2009 e nos sites [www.metrodoporto.pt](http://www.metrodoporto.pt) e [www.dgtf.pt](http://www.dgtf.pt).

Para finalizar este capítulo, deixamos um apontamento relativamente aos processos de supervisão e auto-avaliação de desempenho. A este nível, é produzida informação numa base regular pelos diferentes departamentos e gabinetes de staff dirigida à Comissão Executiva e, quando tal se justifica, ao Conselho de Administração. Essa informação reportada periodicamente inclui, por exemplo, a informação de gestão, composta por diversos indicadores operacionais e financeiros.

TRANSPARÊNCIA

Para além de um vasto conjunto de informação já disponibilizado online (no site [www.metrodoporto.pt](http://www.metrodoporto.pt)), em 2009 foi adicionada informação detalhada relativamente a indicadores operacionais (conforme previsto no Relatório do ano passado), aos Princípios de Bom Governo e, ainda, uma listagem mensal com as adjudicações de valor superior a 2.500 euros. É política da Empresa cumprir ou exceder os requisitos legais de transparência e defesa da concorrência, tanto na contratação de serviços como empreitadas.

São também divulgados os estudos custo-benefício de todos os projectos de expansão da rede. Estes estudos, realizados por entidades independentes e assentes em estudos de benefícios sociais e ambientais, identificam as suas fontes de informação e descrevem os pressupostos e as metodologias usadas na sua preparação. Entre 3 e 5 anos após a conclusão de cada um desses projectos, são publicadas no site análises retrospectivas desses estudos, apurando as variações entre as previsões e as realizações.

Ainda no capítulo da transparência, a Empresa procura responder pronta, eficaz e completamente a todas as solicitações decorrentes das numerosas auditorias a que a Metro do Porto é sujeita anualmente. Refira-se ainda neste âmbito a disponibilização de acesso por Virtual Private Network (VPN) a aplicações de cariz documental e contabilístico a entidades fiscalizadoras e de tutela. Tal ferramenta surgiu com o objectivo de agilizar a troca de infor-

mação e conferir maior transparência ao relacionamento da Empresa com essas partes interessadas. Seis entidades (MOPTC, SETF, DGTf, IGF, TC, IGOPTC) podem consultar, online, documentos, actas, informação de gestão, extractos contabilísticos, entre outros.

ÉTICA

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

O Código de Ética encontra-se disponível para consulta em [www.metrodoporto.pt](http://www.metrodoporto.pt).

Também foi elaborado, no início de 2010, um Plano de Prevenção de Riscos de Gestão na sequência das obrigações legais a que a Metro do Porto se encontra sujeita.

O Plano de Igualdade, cuja implementação estava prevista para 2009, não se encontra ainda concluído. Também não foi ainda possível nomear o Provedor do Cliente.

Mais informação a respeito do cumprimento dos Princípios de Bom Governo pode ser encontrada no Relatório e Contas 2009.





→ 023

## os nossos compromissos

A Metro do Porto assume como prioridade a integração dos princípios de desenvolvimento sustentável na sua estratégia empresarial. Assume, ainda, perante os seus parceiros internacionais, a responsabilidade de continuar a desenvolver todos os esforços no sentido de ir ao encontro das necessidades das gerações de clientes presentes e futuras, assim como dos seus stakeholders, tendo sempre presente como linhas orientadoras da sua actividade o desenvolvimento económico estável, a protecção ambiental e a conservação dos recursos ao nível nacional e global e o bem-estar social e equidade para os colaboradores da Empresa, clientes e comunidade em geral.

Carta para o Desenvolvimento  
Sustentável UITP

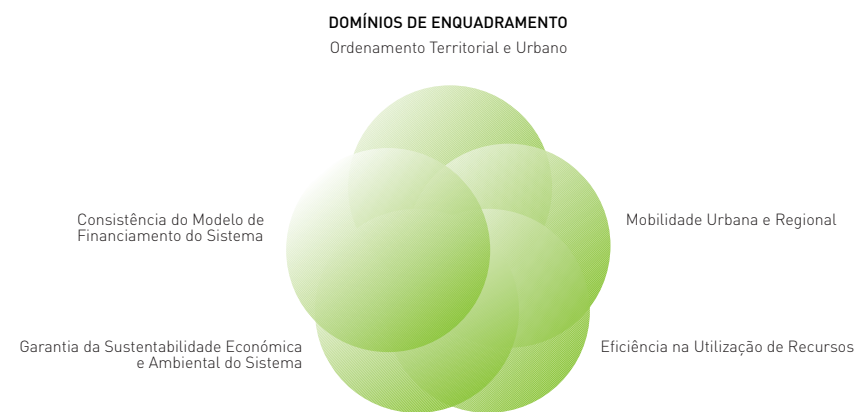


# → 024 estratégia e sustentabilidade

## ESTRATÉGIA EMPRESARIAL INTEGRADA DA METRO DO PORTO

A “Estratégia Empresarial Integrada da Metro do Porto, S.A.”, é o documento estratégico para o período 2007-2027.

O desenvolvimento de estratégias integradas no sector dos transportes em áreas metropolitanas tem como ponto de partida a definição prévia de um conjunto de objectivos multifacetados, distribuídos por diferentes domínios de enquadramento:



No âmbito da Estratégia para duas décadas (2007-2027) foram definidos um conjunto de objectivos estratégicos com vista à criação de benefícios

económicos, sociais e ambientais na Área Metropolitana do Porto:

### Objectivos Estratégicos

Constituir-se, posicionar-se e desenvolver-se como um actor e um factor 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.

A médio prazo (2007-2013) foram ainda definidos objectivos de exploração que, em 2009, já estão muito próximos de serem alcançados.

Objectivo	Meta 2013	Real 2009
Taxa de Ocupação	22,5%	18,7%
Taxa de Cobertura	75%	60%
Velocidade Comercial	26 km/h	27 km/h

## ORIENTAÇÕES ESTRATÉGICAS – POSIÇÃO DO ACCIONISTA ESTADO

Em 2009, foram definidas, pelo accionista Estado, orientações estratégicas e objectivos anuais para o biénio 2009-2010. Esse documento inclui, para além de princípios orientadores da gestão, orientações

gerais do sector e orientações estratégicas enquanto Empresa do Sector Empresarial do Estado (SEE). As orientações estratégicas específicas concretizam-se nos seguintes princípios:

### Princípios definidos pelo accionista Estado

Orientar o serviço para o cliente, mantendo elevados níveis de qualidade e satisfação.

Contribuir decisivamente para a inversão da perda continuada de passageiros do transporte público da AMP.

Contribuir para a melhoria das condições da prática da intermodalidade.

Prosseguir o planeamento da expansão da rede para que se assegure a cobertura de zonas intensamente procuradas como origem/destino de viagens.

Prosseguir a concretização de acções de inovação que contribuam para a sustentabilidade ambiental.

Manter o défice operacional no nível relativamente baixo que já atingiu.

Manter a componente social do transporte público, no quadro de financiamento definido nas Bases de Concessão.



# → 026 envolvimento

## RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS

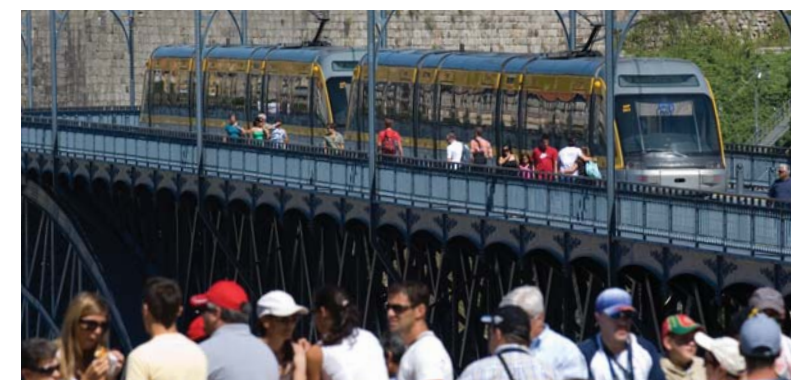
A Metro do Porto enquanto empresa de transporte público de passageiros, concessionária de um sistema de metro ligeiro, inclui no âmbito da sua actividade a concepção, a construção e a operação deste.

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

A definição do grupo de stakeholders relevante resultou da análise, em 2006, de quais as entidades que mais influenciam a actividade da Empresa ou são por esta influenciadas. Através da definição explícita ou implícita nas Bases de Concessão e tendo em conta critérios de dependência, estratégia,

responsabilidade e proximidade chegou-se a um grupo de dez partes interessadas que se mantém actual até hoje.

Mais do que identificar, importa ouvir os stakeholders e agir no sentido de satisfazer as suas necessidades e expectativas. Embora ainda não existam políticas formalizadas para o efeito, é preocupação constante da Metro do Porto manter uma relação de proximidade e abertura. Destacam-se os inquéritos anuais de satisfação do cliente, as sessões de esclarecimento a residentes e comerciantes em fase de obras, a interactividade proporcionada pela adesão, em 2009, ao Facebook; as participações em seminários e conferências enquanto oradores, e os contactos directos com todos os organismos que de algum modo partilham interesses na área de influência do nosso projecto.



### Forma de Relacionamento com as Partes Interessadas

CLIENTES	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inquéritos de satisfação e perfil de cliente.</li><li>• Análise de reclamações e sugestões (através de uma ferramenta própria para o efeito).</li><li>• Interactividade: Facebook, Twitter, website <a href="http://www.metrodoporto.pt">www.metrodoporto.pt</a>, linha OláMetro.</li><li>• Suportes de comunicação diversificados: flyers, newsletter Vaivém, SMS Metro, Metro TV, rádio, comunicados de imprensa, apresentações públicas, etc.</li><li>• Vantagens, concursos, descontos.</li></ul>
FORNECEDORES	<ul style="list-style-type: none"><li>• Promoção da transparência e da concorrência.</li><li>• Acompanhamento activo das empreitadas e fornecimentos.</li></ul>
COLABORADORES	<ul style="list-style-type: none"><li>• Promoção de estágios.</li><li>• Promoção da participação em acções de formação.</li><li>• Resposta a solicitações.</li></ul>
ACCIONISTAS	<ul style="list-style-type: none"><li>• Assembleias-Gerais ordinárias e extraordinárias.</li><li>• Orientações estratégicas e objectivos anuais.</li><li>• Facilidade de acesso à informação.</li><li>• Resposta a solicitações diversas.</li></ul>
PARCEIROS ESTRATÉGICOS	<ul style="list-style-type: none"><li>• Troca de informação e partilha de know-how.</li><li>• Apoio em estudos e projectos.</li><li>• Cooperação na implementação e promoção da intermodalidade.</li><li>• Cooperação ao nível da prevenção e segurança.</li></ul>
COMUNIDADE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sessões de esclarecimento e diversa informação actualizada a respeito de obras.</li><li>• Divulgação de indicadores de desempenho operacionais e financeiros.</li><li>• Promoção, apoio ou patrocínio de iniciativas e eventos de cariz cultural e educativo.</li><li>• Informação acerca do cumprimento dos Princípios de Bom Governo no site <a href="http://www.metrodoporto.pt">www.metrodoporto.pt</a> e no site <a href="http://www.dgtf.pt">www.dgtf.pt</a>.</li></ul>
COMUNICAÇÃO SOCIAL	<ul style="list-style-type: none"><li>• Press Releases frequentes.</li><li>• Resposta a pedidos de informação.</li></ul>
TUTELA	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reporte regular de informação.</li><li>• Resposta a solicitações.</li><li>• Reporte pontual sempre que ocorre um evento relevante.</li><li>• Actualização periódica das bases de dados do SEE, SIRIEF e SOR.</li><li>• Acompanhamento cordial e eficiente de auditorias.</li><li>• Acesso remoto via VPN a aplicações de cariz documental e contabilístico.</li></ul>
AUTARQUIAS LOCAIS	<ul style="list-style-type: none"><li>• Contacto permanente e com espírito colaborativo.</li><li>• Cooperação no âmbito do ordenamento urbano .</li></ul>
FINANCIADORES	<ul style="list-style-type: none"><li>• Contacto permanente.</li><li>• Resposta a pedidos de informação.</li><li>• Acompanhamento cordial e eficiente de auditorias.</li></ul>

ADESÃO A CARTAS E PRINCÍPIOS



**Carta para o Desenvolvimento Sustentável da UITP**

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

PARTICIPAÇÃO EM ASSOCIAÇÕES E ORGANISMOS NACIONAIS E INTERNACIONAIS



**UITP**

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



**Alamys**

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



**Energiaia**

- Vogal da Assembleia-Geral e do Conselho Fiscal e Associada
- Associação de direito privado, com área de intervenção ao nível do município de Vila Nova de Gaia, focalizada na criação e dinamização de acções nas áreas da energia e informação.



**AdEPorto**

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



**Casa da Música**

- Membro Fundador
- Instituição dedicada à divulgação da música no Porto.



**Fundação de Serralves**

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



**Porto Digital**

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

PROTOCOLOS



**Melhoria da Qualidade do Ar**

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



**Assistência Técnica**

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



**1ª Avenida**

- Protocolo estabelecido com a Porto Vivo SRU e a Porto Lazer.
- O objectivo desta parceria é implementar um programa integrado de promoção e valorização do comércio, turismo e cultura.



**Energia de Frenagem Regenerativa**

- Protocolo estabelecido com a Efacec e Universidade do Minho.
- Protocolo estabelecido com vista à realização de um projecto piloto de teste e avaliação de sistemas de gestão e armazenamento de energia de frenagem regenerativa para infraestruturas metro-ferroviárias.



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



**Cedência de Infra-Estruturas para Instalação de Equipamentos de Fibra Óptica**

- Protocolos estabelecidos com a FCCN (Fundação para a Computação Científica Nacional), Maia Digital e Porto Digital.
- O objectivo dos Protocolos é a disponibilização do acesso e utilização das infra-estruturas da Metro do Porto para a instalação de cabos de fibra óptica pela FCCN, Maia Digital e Porto Digital.





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

- Protocolo estabelecido com a Direcção-Geral de Infra-Estruturas e Equipamentos do Ministério da Administração Interna.
- O objecto deste protocolo é a disponibilização, temporária e gratuita, do acesso e utilização das infra-estruturas da Metro do Porto de modo a permitir a implementação do Projecto SIRIESP ( Sistema Integrado das Redes de Emergência e Segurança de Portugal).

#### Gestão e Exploração dos Espaços Comerciais

- Protocolo estabelecido com a ANA – Aeroportos de Portugal, S.A.
- O objecto deste protocolo é desenvolver uma parceria destinada a otimizar a gestão e exploração de negócios comerciais nas Estações, envolvendo, entre outros, áreas dedicadas a lojas e estabelecimentos comerciais, restauração e serviços, parques de estacionamento, imobiliário e publicidade.

#### Sistema de Alerta de Rapto de Menores

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

#### Procedimentos em Matéria de Óbitos em Circulações Ferroviárias e Análogas

- Protocolo estabelecido com a Procuradoria-Geral Distrital do Porto.
- O objectivo deste protocolo é agilizar os procedimentos em situações de óbito, de forma a garantir valores como a dignidade e o respeito devido aos que são mais próximos da vítima.

#### Desenvolvimento de Sistema de Sinalização Vocacionado para Metros

- Protocolo estabelecido com a Efacec.
- O objecto 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 com base nos trabalhos de desenvolvimento realizados e a realizar pela Efacec.



Procuradoria-Geral  
Distrital do Porto



## PARTICIPAÇÕES



#### Civitas Elan

- Participação no projecto Civitas Elan.
- A iniciativa Civitas, lançada pela Comissão Europeia em 2000, apoia cidades europeias com intenção de introduzir e testar medidas ambiciosas e inovadoras visando a melhoria da mobilidade local.
- A área de intervenção do Civitas Elan é a Asprela sendo que a Metro do Porto participa mais activamente em quatro medidas: planeamento de um interface multi-modal, plano integrado de acessibilidade, criação da loja da mobilidade e informações em tempo real sobre a mobilidade na zona através de ecrans fixos e por telemóvel.
- Em 15 de Setembro de 2009 terminou o primeiro ano dos 4 anos de projecto Civitas Elan, estando concluída a fase de recolha de dados e estudos, e prevendo-se que, no início de 2010, já seja possível ver o resultado da implementação de algumas medidas.

#### AmbiCidades

- O principal objectivo deste projecto é criar um think tank, isto é, uma plataforma e centro de investigação e pesquisa, relativo a "Cidades e Alterações Climáticas", com foco inicial na Área Metropolitana do Porto (AMP), e alargamento futuro previsto para outras cidades.
- Em 2009, a Metro do Porto foi convidada a contribuir para o estudo "AmbiCidades – A Resposta das Cidades às Alterações Climáticas". O contributo da Empresa passou pela cedência de dados quantitativos e pela participação no Workshop dedicado ao sector dos Transportes.
- Os resultados deste estudo foram apresentados na "Conferência AmbiCidades" que teve lugar no Porto, em Novembro.
- O Relatório Final está disponível em: <http://www.ambicidades.org>



#### ACGE – Índice para as Alterações Climáticas e Gestão de Empresas

- Em 2009, a Metro do Porto participou, como vem sendo hábito, no Índice Sectorial ACGE 2009 relativo às "Alterações Climáticas e Gestão de Empresas".
- Atingiu o 22º lugar no Ranking Geral e o 6º no Ranking do Sector Transportes. Foi a melhor prestação de sempre, com uma subida de 19,2 pontos percentuais face ao resultado atingido em 2007.
- O Relatório Final pode ser encontrado em: <http://www.responsabilidadeclimatica.net>





## Prémios e Reconhecimentos



### PRÉMIO ENGENHEIRO JAIME FILIPE

O Instituto de Segurança Social atribuiu ao Metro do Porto a menção honrosa do Prémio Engenheiro Jaime Filipe, devido ao desenvolvimento do Projecto Navmetro

– Sistema de Orientação, Navegação e Informação para pessoas cegas e amblíopes, realizado em articulação com a FEUP – Faculdade Engenharia do Porto e com a ACAPO – Associação de Cegos e Amblíopes de Portugal.

O prémio destaca o projecto Navmetro nas suas ferramentas essenciais para o aumento da autonomia e qualidade de vida dos cegos e amblíopes, ao proporcionar via telefone, o acesso a um sistema combinado de informação geral de utilização do Metro do Porto, tendo ainda a particularidade de conseguir localizar e encaminhar os clientes com dificuldade ou deficiência visual dentro do espaço das estações. O Prémio Engenheiro Jaime Filipe visa distinguir a melhor concepção inovadora e promotora de autonomia, em homenagem ao fundador do CIDEF (Centro de Inovação para Deficientes).





→ 035

o que  
conquistámos

Rapidez, pontualidade, frequência,  
cobertura da rede, acessibilidade,  
conforto, economia, mobilidade,  
evitar o trânsito e segurança, são  
os dez pontos fortes do Metro do  
Porto referidos pelos nossos clientes.

Estudo de Satisfação do Cliente 2009





# → 037 ambiente

## UMA QUESTÃO DE PRINCÍPIO...

### ○ NA CONCEPÇÃO

Embora o principal objectivo do SMLAMP, seja o de criar uma rede de transportes que responda às deficiências e carências detectadas na região através da reorganização dos sistemas de transportes públicos, as preocupações ambientais e a melhor satisfação do interesse público são factores presentes, desde sempre, na concepção do Sistema.

A Empresa tem desenvolvido todos os esforços para contribuir para um futuro consistente, positivo e em harmonia com todos os restantes sistemas que a rodeiam.

### Processos de Avaliação de Impacte Ambiental da 2ª fase do projecto de expansão do SMLAMP

Em 2009, foram concluídos, e entregues para apreciação técnica os Estudos de Impacte Ambiental (EIA) relativos à:

- Extensão a Valbom: Campanhã-Gondomar;
- Extensão de Campo Alegre: Matosinhos Sul e São Bento;
- Extensão de S. Mamede: Pólo Universitário e Vasco da Gama;
- Linha D - Santo Ovídio - Vila D'Este.

Neste pressuposto, a Metro do Porto efectua a avaliação ambiental de todos os projectos desenvolvidos no âmbito da expansão da sua rede quer estes estejam abrangidos ou não pela obrigatoriedade legal dentro do quadro de referência da legislação nacional.

Em relação à Extensão de S. Mamede: Pólo Universitário e Vasco da Gama, foi emitida em Setembro de 2009 a Declaração de Impacte Ambiental Favorável Condicionada, bem como o respectivo Parecer da Comissão de Avaliação e Relatório da Consulta Pública.

Os restantes EIA entrarão em fase de consulta pública, prevendo-se que a mesma esteja concluída no final do primeiro semestre de 2010.

### ○ NA CONSTRUÇÃO

#### Sistema de Gestão Ambiental

A Metro do Porto, tal como tem vindo a referir nos Relatórios anteriores, mantém como grande objectivo minimizar sempre os impactes que possam resultar das suas intervenções quer na fase de construção quer na fase de manutenção do SMLAMP. Assim, durante o ano de 2009, foram actualizados os requisitos ambientais a incluir em todos os cadernos de encargos quer para empreitadas, quer para prestações de serviço/fornecimentos, quer para as fiscalizações, procurando adequar estes requisitos à tipologia e dimensão dos trabalhos a executar.

Pretende-se, com esta metodologia, garantir que em todas as fases sejam desenvolvidos e implementados os processos, procedimentos, recursos e funções que contribuam para o cumprimento dos requisitos contratuais, das normas de referência e da legislação aplicável.

No decorrer deste ano a Empresa continuou com as obras de compatibilização urbana ao longo das Linhas B, C, D e E e iniciou a empreitada de construção da Linha de Gondomar. Mais uma vez, e







estando perante uma grande empreitada, foi desenvolvido e implementado um Sistema de Acompanhamento Ambiental de Obra, que contemplou a elaboração de um Manual de Gestão Ambiental e um Plano de Gestão Ambiental. O principal objectivo é garantir a aplicação, de uma forma eficaz e sistematizada, de todas as medidas de carácter ambiental previstas na Declaração de Impacte Ambiental, no Relatório de Conformidade Ambiental do Projecto de Execução, em Caderno de Encargos, bem como, dar

### NA EXPLORAÇÃO

Numa perspectiva ainda de avaliação ambiental dos efeitos do projecto foi concluído, durante o ano de 2009, um estudo sobre as alterações da qualidade do ar e ruído na Avenida da República em Vila Nova de Gaia, após a entrada em operação da Linha Amarela nessa artéria.

Efectivamente, em 2003, a Metro do Porto, prevendo que a introdução do Metro na Avenida da República fosse trazer alterações significativas em termos de níveis de ruído e qualidade do ar, levou a cabo um conjunto de campanhas de caracterização destes descritores numa fase anterior à própria construção da Linha Amarela nessa Avenida. Simultaneamente, e com o objectivo de aferir da efectiva diminuição do tráfego automóvel após a entrada em funcionamento da Linha Amarela, foram realizadas no âmbito deste estudo contagens de tráfego.

Em 2009, quatro anos após a entrada em operação da Linha, considerou-se oportuno concluir o estudo

cumprimento a toda a legislação ambiental em vigor aplicada às empreitadas.

Já em finais de 2009, arrancou também a Empreitada de Construção do Prolongamento da Linha Amarela a Santo Ovídio, incluindo o Interface na Estação D. João II, para a qual também estão a ser desenvolvidos todos os esforços para proceder a uma correcta implementação do Sistema de Acompanhamento Ambiental de Obra.

através da realização da 2ª fase das campanhas de caracterização dos níveis de ruído, da qualidade do ar e das contagens de tráfego, para que fosse possível comparar resultados e constatar objectivamente quais os benefícios alcançados com a introdução do Metro na Avenida da República.

Da comparação entre os dados obtidos nas duas campanhas de medição (2003 e 2009), são apresentadas no estudo as seguintes conclusões:

- Em 2009 verificou-se uma redução de tráfego a circular na Avenida da República de cerca de 53,5%. Se em 2003 circulavam cerca de 40.000 carros por dia na Avenida, em 2009 esse número reduziu para 18.608 carros por dia.
- Em termos de emissões, o monóxido de carbono (CO) os compostos orgânicos voláteis (COV), o dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>) e dióxido de azoto (NO<sub>2</sub>) diminuíram significativamente em relação aos valores obtidos em 2003.



- O ozono (O<sub>3</sub>) e o dióxido de enxofre (SO<sub>2</sub>) foram uma excepção, dado que tiveram um aumento em relação aos valores obtidos em 2003. No caso do ozono, esta situação é justificável pela época do ano em que foram realizadas as medições (Maio e Junho), uma vez que é normal os valores do ozono aumentarem com o calor. Já no caso do SO<sub>2</sub>, julga-se que este aumento está relacionado com uma fonte de poluição industrial, que muito provavelmente já existiria em 2003 e, face aos valores globais, à data, não seria tão perceptível.

- Em termos de ruído verificou-se também uma diminuição nos níveis de ruído quer em período nocturno quer em período diurno, no entanto, é relevante referir que apesar deste decréscimo, os valores obtidos estão acima dos limites legais, situação esta que já se verificava antes da introdução do Metro na Avenida da República.

### OS NÚMEROS... MEIOS MATERIAIS

Em 2009, a componente de obra voltou em força. O arranque da construção da Linha de Gondomar, a extensão a Santo Ovídio, a finalização da empreitada de adaptação do Parque de Manutenção e Oficinas

de Guifões (PMO) e as obras de compatibilização urbana foram os principais responsáveis pela utilização de meios materiais.

Meios Materiais	2009
Armaduras (kg)	4.088.024
Betão (m³)	43.839
Movimentos de Terras (m³)	890.425
Cubo (m²)	38.876
Betuminoso (m²)	103.211
Betuminoso (m³)	2.456
Betuminoso (ton)	4.838

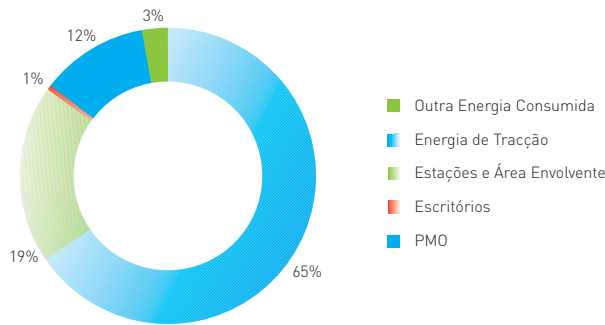


## ENERGIA

Em 2009, foram consumidos 45 milhões de kwh de energia eléctrica, mais 5% que em 2008, evolução resultante, em grande parte, dos aumentos no consumo de energia para tracção (mais 7%).

A maior fatia do consumo de energia é, como habitualmente, destinada ao consumo na tracção dos veículos de Metro (65%), seguindo-se o consumo nas estações (19%) e no PMO (12%).

ENERGIA CONSUMIDA



A evolução da eficiência energética operacional por passageiro km, ao contrário do que vinha ocorrendo nos últimos quatro anos, foi negativa em 2009. Os

consumos de energia eléctrica de tracção por passageiro km e lugar km (comercial e total) aumentaram cerca de 7% face a 2008.

	unidade	2007	2008	2009
Consumo de energia de tracção	kwh	28.333.012	27.536.900	29.487.883
Consumo de energia de tracção por passageiro km	kwh	0,115	0,106	0,113
Consumo de energia de tracção por veículo km	kwh	3,872	4,045	4,338

Nas instalações da sede da Metro do Porto foram levadas a cabo, ao longo do ano de 2009, algumas acções de sensibilização para a poupança energética

e medidas específicas no âmbito dos sistemas informáticos que contribuíram positivamente para a redução dos consumos nessas instalações.

### Medidas para redução dos consumos energéticos nos escritórios

Actualização de 90 monitores CRT para TFT  
Redução estimada do consumo energético associado a esta medida: 40%

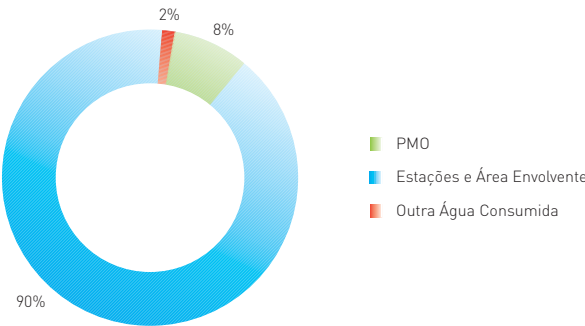
Implementação do processo de virtualização dos servidores  
Redução estimada do consumo energético associado a esta medida: 42,6% (alteração inicial)  
65,6% (considerando os novos servidores virtuais instalados)

## ÁGUA

O consumo de água em 2009 foi 0,3% superior a 2008. Foram consumidos 93,9 mil m³ de água, sendo que a grande fatia desse consumo, 90%, tem a ver com a manutenção das estações e da sua área envolvente (muitas vezes com zona verde). Efectivamente, todos os outros consumos baixaram em relação a 2008, no entanto, é de referir que em 2009 se registaram sete ondas de calor, a Primavera mais seca desde 1931 e valores globais de precipitação um pouco inferiores aos valores normais, o que pressionou o aumento no consumo de água destinado à rega das zonas verdes envolventes às estações. A água consumida tem como fonte furos próprios e a de distribuição pública.

Queremos aqui deixar um apontamento em relação a um erro reportado no Relatório de Sustentabilidade de 2008, onde se lê: "O consumo de água em 2008 ascendeu a 45.866 m³ representando, este valor, uma redução de cerca de 60% face aos valores registados em 2007", deveria ler-se: "O consumo de água em 2008 ascendeu a 93.611 m³ representando, este valor, uma redução de cerca de 8,5% face aos valores registados em 2007". Este engano deveu-se a um erro de reporte nos consumos das estações e zonas envolventes que só este ano foi detectado, facto que lamentamos.

ÁGUA CONSUMIDA



## RESÍDUOS

### Resíduos – Sede

A Metro do Porto possui nas suas instalações pequenos contentores que permitem a recolha selectiva dos resíduos produzidos, constituídos por quatro separadores – orgânicos, plástico/metal, vidro e papel/cartão, distribuídos pelos vários pisos. Estes pequenos ecopontos são limpos diariamente e uma vez por semana efectua-se o encaminhamento dos mesmos para a Ecofone. Nas diversas salas estão também disponíveis locais específicos para a colocação de papel para reciclagem, o qual é recolhido pela mesma entidade.

No que diz respeito aos tinteiros, toners e telemóveis a Metro do Porto, em 2009, aderiu ao Projecto de Reutilização de Consumíveis Informáticos e Telemó-

veis que a Assistência Médica Internacional – AMI está a levar a cabo, e que consiste na colocação de um contentor apropriado para a deposição dos consumíveis informáticos, para posterior recolha e envio para empresa licenciada para o efeito. Os telemóveis, sempre que estejam em bom estado, são reutilizados em países de todo o mundo.

Desta forma, procuramos contribuir não só para um desenvolvimento cada vez mais sustentável, mas também apoiar uma causa social que em muito se tem revelado amiga do ambiente.

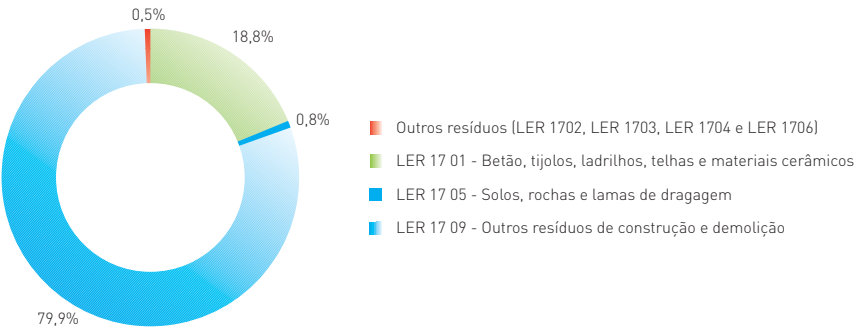


Resíduos das Empreitadas

2009 marca o regresso às obras de desenvolvimento da Rede de Metro. Como seria de esperar, os resíduos de construção e demolição (código LER 17) são muito significativos, alcançando as 129 mil toneladas e 1.703 m³ (dependendo da forma de mensuração de cada sub-tipo de resíduo). Em termos de peso e volume, os resíduos de construção e demolição representam praticamente 100% dos resíduos de empreitadas produzidos em 2009.

A repartição dos resíduos de construção e demolição por subcategoria LER permite verificar que cerca de 80% dos resíduos são codificados como “outros resíduos de construção e demolição”, seguindo-se, com 18,8%, os resíduos de “betão, tijolos, ladrilhos, telhas e materiais cerâmicos”.

RESÍDUOS DE CONSTRUÇÃO E DEMOLIÇÃO



Para além dos resíduos de construção e demolição, as empreitadas produziram 375 toneladas dos seguintes resíduos:

OUTROS RESÍDUOS DAS EMPREITADAS



Alguns dos resíduos produzidos são considerados perigosos e estão mensurados em 46 toneladas.

Resíduos Perigosos	m³	Ton.	% do Total
LER 08 - Resíduos do fabrico, formulação, distribuição e utilização de revestimentos, colas, vedantes e tintas de impressão		0,7	100,00%
LER 13 - Óleos usados e resíduos de combustíveis líquidos		1,6	100,00%
LER 15 - Resíduos de embalagens, absorventes, panos de limpeza, materiais filtrantes e vestuário de protecção		2,8	26,99%
LER 17 - Resíduos de construção e demolição	50	40,5	0,03%
LER 19 - Resíduos de instalações de gestão de resíduos, de estações de tratamento de águas residuais e da preparação de água para consumo humano e industrial		0,7	100,00%

Cerca de 95% dos resíduos das empreitadas são valorizados, no entanto, se desconsiderarmos os resíduos de construção e demolição, esse valor reduz-se para 84%.

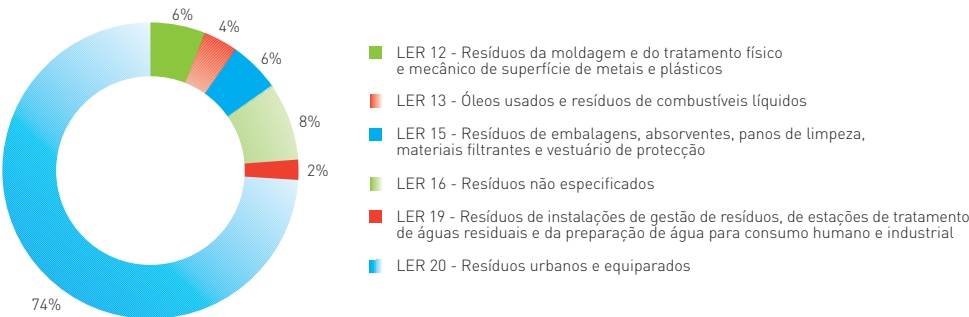
Os resíduos líquidos produzidos no âmbito das empreitadas são sobretudo óleos usados e resíduos de combustíveis líquidos, os quais alcançaram o valor de 10 litros em 2009. O seu destino final foi a valorização.

Resíduos de Operação e Manutenção

Em 2009 foram produzidos cerca de 231 toneladas de resíduos sólidos relativos à operação e manutenção, 3/4 desse valor são resíduos urbanos e equiparados.

No que respeita a resíduos líquidos, foram apurados cerca de 15.000 litros no total, 96% dos quais relativos a óleos usados e resíduos de combustíveis líquidos.

RESÍDUOS SÓLIDOS DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO



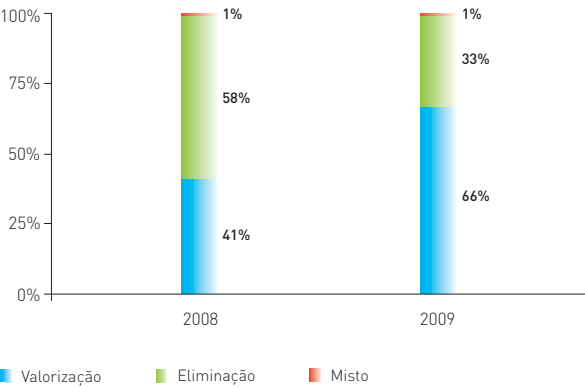
RESÍDUOS LÍQUIDOS DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO



Ao nível dos destinos finais, cerca de 2/3 dos resíduos sólidos são valorizados, sendo os restantes resíduos eliminados e uma percentagem insignificante (1%) corresponde a um misto de valorização e

eliminação. Face a 2008, evolui-se positivamente no sentido da valorização dos resíduos, passando de 41% para 66%, em 2009. Os resíduos líquidos são 100% valorizados.

DESTINO FINAL DOS RESÍDUOS SÓLIDOS DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO



**PAPEL**  
**Bilhética**

Uma vez mais, julgamos importante enfatizar que o Metro do Porto não possui títulos monomodais, o Andante, título intermodal, é o único título válido para utilização no Metro e no Funicular. Com essa opção, a Empresa, além de contribuir de forma efectiva para a prática da intermodalidade, favorece a redução de resíduos e potencia as consequentes poupanças ambientais. Tratando-se, o Andante, de um título recarregável, é possível calcular benefícios

que se traduzem em 442 árvores não abatidas e 2.611 kg de CO<sub>2</sub> (dióxido de carbono) absorvido pelas mesmas, no ano de 2009, comparativamente ao que ocorreria se fossem usados títulos descartáveis em papel. Para estes cálculos foram usados os seguintes pressupostos: uma tonelada de papel necessita, em média, da utilização de 20 árvores e cada árvore pode absorver, por ano, 5,9 kg de CO<sub>2</sub>.

**Consumos internos**

Ao nível dos escritórios tem sido evidente a tendência de queda na utilização de papel, nomeadamente ao nível das fotocópias que decresceram constantemente, desde 2006, compensada pelo aumento nas digitalizações. Considerando que todas as impres-

sões A4 são feitas em papel reciclado (excluindo aquelas cujo suporte é em papel timbrado), estima-se uma poupança de 434 mil litros de água e 89 árvores com a consequente absorção de 523 kg de CO<sub>2</sub> por ano.

	2006	2007	2008	2009
Fotocópias	1.149.528	1.093.083	961.041	888.165
Digitalizações	158.805	216.118	282.742	327.230

**PAISAGISMO**

O crescimento das cidades e das actividades que nelas se desenvolvem levaram a um conjunto de alterações significativas no meio ambiente: redução da biodiversidade, redução de zonas permeáveis, aumento da poluição, dos resíduos e do consumo dos recursos naturais.

Sabendo que a mitigação destes efeitos deve realizar-se no local onde ocorrem, torna-se necessário encarar todas as escalas de intervenção no território (ordenamento, planeamento e projecto) como instrumentos fundamentais à preservação dos recursos naturais e do meio ambiente. É com esse pressuposto em mente que a Política de Integração Paisagística da Metro assume um papel activo no fomento dos aspectos de ordem funcional e estética, respeitando o modo de funcionamento dos sistemas urbanos e a necessidade de os manter em equilíbrio.

Uma das componentes de maior relevância nos projectos de integração paisagística tem a ver com a vegetação, cujas vantagens são evidentes para a qualidade do ambiente e estabilidade psíquica do ser humano:

**Vantagens das acções de vegetação na integração paisagística**

Redução da velocidade do vento

Absorção de dióxido de carbono e libertação de oxigénio

Redução da temperatura na ordem dos 10º a 15º relativamente a superfícies de asfalto ou betão

Aumento da evapotranspiração e humidade relativa, gerando maior conforto

A organização das diferentes tipologias de revestimento vegetal na Rede do Metro tem por inspiração a matriz da paisagem naturalizada de Portugal, que integra a “clareira”, “orla” e a “mata”:



**Clareira**

Zonas repletas de luz, com elevada capacidade de carga e capaz de receber um elevado número de pessoas e actividades sendo a vegetação predominante herbácea e pontuada de árvores.

**Orla**

Zona de transição com níveis de luminosidade médios, elevada biodiversidade e onde estão presentes todos os estratos florísticos.

**Mata**

Zona densa, escura, mais húmida, refúgio de animais e associada a taludes e a parques urbanos.



De forma ainda mais abrangente, podemos referir que a Política de Integração Paisagística da Metro assenta no respeito pelos sistemas naturais (pois só desta forma se garante a continuidade e desenvolvimento das comunidades) e se subjeta às seguintes premissas:

Premissas da Política de Integração Paisagística

Garantia da integração das Linhas do Metro na paisagem em que se inserem, promovendo a requalificação urbana e aproveitando essa intervenção para se fazer a definição de espaços de estadia, circulação pedonal, recreio activo e passivo no exterior, tirando partido de locais com boa exposição solar e panorâmicas considerando-se também critérios de capacidade de carga do território.

Preservação da biodiversidade considerando a importância do património genético de toda a fauna e flora.

Contribuição para a implementação da Estrutura Ecológica Urbana no sentido da promoção do verde contínuo, com objectivos do aumento da qualidade ambiental, criação de corredores verdes ao longo das vias de comunicação, criação de cortinas arbóreas capazes de delimitarem bacias visuais com elevada qualidade paisagística, reorganização de áreas pavimentadas e indicação de eixos visuais estruturantes.

Promoção da ligação sensorial e emotiva entre as populações e os novos espaços verdes, criando situações diferenciadas ao longo dos diferentes troços do Metro com alternância de estações ao longo do ano (cores, florações, texturas, volumes), situações de contexto urbano (árvores em caldeira, canteiros, vegetação ornamental) e situações de mata, mais naturalizadas e com vegetação pertencente à associação florística local.

No âmbito da Política de Integração Paisagística foram plantadas, em 2009, 507 árvores e criadas zonas verdes cuja área ultrapassa os 10.000 m<sup>2</sup>, 70% correspondente a zonas de clareira e os restantes 30% a orla.

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	Total
Árvores plantadas	1.598	512	2.486	317	1.039	507	6.459
Áreas verdes criadas (m²)	69.324	11.397	91.013	23.853	62.629	10.633	268.850

PATRIMÓNIO

No ano de 2009, concluíram-se os trabalhos de arqueologia ainda integrados na 1.ª fase de construção da Rede. Destacam-se os trabalhos executados na estação do Bronze em Azurara, Vila do Conde, cuja finalização decorreu da emissão do respectivo relatório final elaborado na sequência do acompanhamento arqueológico desta obra e também da operação de conservação e restauro de cerca 20 peças cerâmicas, a maioria com cerca de 4.000 anos e uma possivelmente com cerca de 5.000 a 6.000 anos! Este foi também o ano de conclusão dos trabalhos referentes à Linha da Trofa, na Quinta dos Cónegos; e, dentro da empreitada de inserção paisagística do viaduto Maia – Sul, procedeu-se ao registo de mais um trecho do Jardim Romântico ali detectado aquando da construção da obra de arte. Ainda no Município da Maia, no Lugar da Forca, aquando da

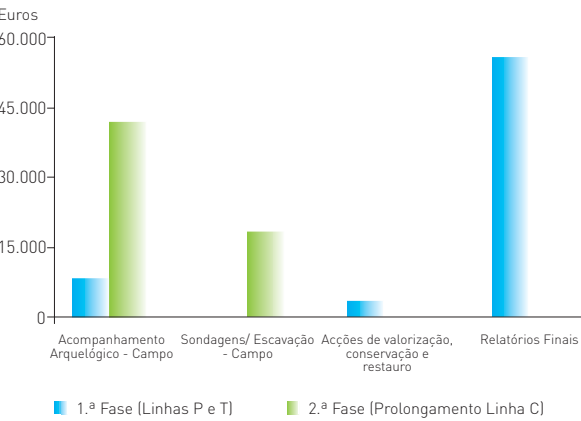
duplicação do troço de via entre Mandim e Castelo da Maia, havia sido detectado um outro sítio Pré-histórico da Idade do Cobre, testemunhado por cerâmicas ricamente decoradas por técnicas incisas. Uma conjugação de dados com outros trabalhos realizados nas redondezas permitiu que se avançasse com uma estimativa de delimitação espacial do povoado.

Mas, 2009 foi também o ano de arranque da construção do Linha de Gondomar, integrada já na 2ª fase de construção da rede. Ano durante o qual se operaram grandes movimentações de terras sujeitas a acompanhamento arqueológico efectuado directamente pelo Empreiteiro. Foi no decurso deste que ocorreu mais uma descoberta remontando à Época Pré-histórica: o Sítio Arqueológico do Paço, em

Baguim do Monte, mais uma vez caracterizado por ser assentamento em negativo da Idade do Bronze. Apesar de muito destruído por ocupações mais recentes, trata-se de mais uma descoberta importantíssima para o conhecimento da ocupação em Época

Pré-Histórica do Norte de Portugal. Ainda resultante deste acompanhamento, registe-se também a execução de levantamento do património etnográfico na zona rural de implantação do traçado, essencialmente constituído por engenhos hidráulicos.

CUSTOS COM PATRIMÓNIO



EMISSIONS

Emissões Metro

As emissões resultantes da prestação do serviço de transporte são inteiramente indirectas na medida em que resultam, na sua totalidade, do consumo de energia eléctrica. Os factores de emissão (em gramas de dióxido de carbono equivalente (CO<sub>2</sub>e) por Kwh consumido) derivam, até 2007, do estudo independente intitulado “Avaliação do Impacto Global da 1ª Fase do Projecto do Metro do Porto” (disponível para download em [www.metrodoporto.pt](http://www.metrodoporto.pt)). Em 2008, foi adoptado o pressuposto de manutenção do factor de emissão com referência a 2007, muito embora já se antecipasse que o valor considerado estava a ser sobrestimado tendo em conta as medidas preconizadas no PNAC e a entrada em vigor da segunda fase do CELE (Comércio Europeu de Licenças de Emissão). Efectivamente, é possível hoje constatar, por via do confronto entre os dados do consumo de energia eléctrica a nível nacional (disponibilizados pela DGEG – Direcção-Geral de Energia e Geologia) e os dados das emissões do sector electroprodutor que constam do INERPA – Inventário Nacional de Emis-

sões Atmosféricas (disponibilizado pela APA – Agência Portuguesa do Ambiente) que os factores de emissão do sector electroprodutor têm apresentado taxas de crescimento negativas a partir de 2005. Assim, como pressuposto de cálculo para as emissões de 2009, será considerado um factor de emissão de 417gCO<sub>2</sub>e/Kwh que corresponde à média dos factores de emissão dos últimos cinco anos disponíveis (2003-2007) obtidos pelo confronto entre o valor do consumo de energia eléctrica nacional e o valor das emissões de CO<sub>2</sub>e do sector electroprodutor. Desta forma, garante-se a prudência que tem sempre pautado os cálculos elaborados até ao momento.

As emissões resultantes do consumo de energia de tracção atingiram, em 2009, as 12.294 TonCO<sub>2</sub>e, valor 2,8% inferior a 2008, o que resulta, sobretudo, da diminuição do factor de emissão uma vez que, conforme já reportado, o consumo de energia de tracção subiu 7%. O factor de emissão específico por passageiro km é de 47gCO<sub>2</sub>e.

Emissões do Metro	Unidade	2007	2008	2009
Energia Consumida na Tracção	Kwh	28.333.012	27.536.900	29.487.883
Factor de Emissão	gCO2e/Kwh	549	549	417
<b>Emissões Associadas à Tracção</b>	<b>TonCO2e</b>	<b>15.558</b>	<b>15.121</b>	<b>12.294</b>
Passageiros km	N.º	245.920.742	259.361.162	261.117.060
<b>Emissões</b>	<b>gCO2e/pax.Km</b>	<b>63</b>	<b>58</b>	<b>47</b>

Alargando o âmbito de análise e considerando, por essa via, os consumos de energia eléctrica no PMO, estações, iluminação pública, interfaces, obras, escritórios, entre outros, o valor de emissões, em 2009, alcança os 6,5 milhares de TonCO<sub>2</sub>e. Assim, somando as emissões associadas ao consumo de energia eléctrica na tracção com as emissões do consumo da mesma energia nas diversas instalações ao serviço do Metro do Porto, obtêm-se um total de emissões indirectas de 18,8 milhares de TonCO<sub>2</sub>e, em 2009.

As emissões directas que resultam da utilização da frota automóvel da Metro do Porto e ao serviço da

Emissões Evitadas a Nível Local

Tendo em conta a natureza ambientalmente sustentável do metro ligeiro, torna-se fundamental proceder ao cálculo das emissões evitadas por esse meio de transporte enquanto alternativa a outros meios mais poluentes. Este factor é de reconhecida importância, vindo preconizado no PNAC como medida de referência “MRT4 – Construção e Exploração da Rede do Metro do Porto”, uma vez que com a sua implementação prevê-se um contributo significativo para o alcance das metas previstas no protocolo de Quioto.

Para o cálculo das poupanças nas emissões será assumida a estrutura de transferência de outros meios de transporte para o Metro constante do estudo supra referenciado (“Avaliação do Impacto Global da 1ª Fase do Projecto do Metro do Porto”) consubstanciada em que:

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

Para 2009, tal como em 2008, assumiu-se uma taxa de crescimento dos clientes (passageiros) idêntica à taxa de crescimento dos passageiros km (0,68%). Assim, os 261.117.060 passageiros km Metro de 2009 foram repartidos da seguinte forma:

- 61.623.626 passageiros km provenientes do TI;
- 170.770.557 passageiros km provenientes do TC (que foram repartidos entre os provenientes do autocarro e os oriundos do comboio, tendo em conta o perfil de procura na rede e a oferta anteriormente oferecida pela CP nas Linhas da Trofa e Póvoa, tomando-se esse cenário como o alternativo à situação actual);

empresa de Fiscalização de obra e operação, alcançam a um valor de 208 TonCO<sub>2</sub>e emitidas. Assume-se como pressuposto um consumo de 7,5 litros por cada 100 km e uma emissão de CO<sub>2</sub> de 144 gramas por km (emissão média dos veículos vendidos em Portugal em 2006 conforme o relatório “Reducing CO<sub>2</sub> Emissions from New Cars: A Study of Major Car Manufacturers’ Progress in 2007”, da European Federation for Transport and Environment). O cálculo integra já uma percentagem relativa às emissões WTT (Well to Tank/Fonte ao Depósito) e o potencial de aquecimento global do N<sub>2</sub>O e CH<sub>4</sub>.

- 28.722.877 passageiros km provenientes do TNM. No transporte desses passageiros não eram emitidos GEE (Gases de Efeito Estufa), passando, no entanto, a existir emissões em resultado do consumo de energia eléctrica do Metro;
- Por fim, considerou-se também as poupanças relativas à utilização do Transporte Alternativo oferecido entre o ISMAI e a Trofa, que substitui a oferta de comboios que existia enquanto não está em operação a extensão à Trofa. Aqui foi considerada a transferência do comboio para o autocarro.

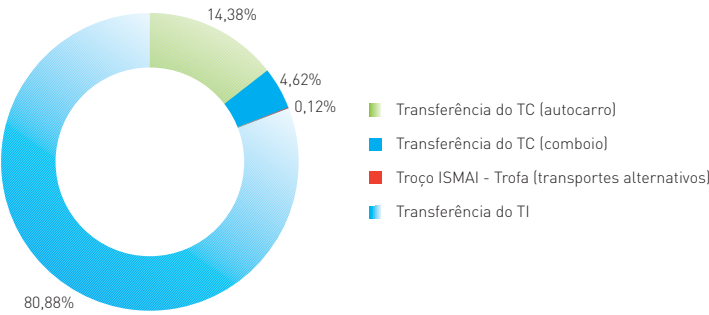
Tal como em 2008, os factores de emissão a usar resultam dos cálculos efectuados no estudo supra-referido, no entanto, este ano, procuramos actualizá-los, de modo a que a informação transmitida seja a mais realista possível. Quanto aos factores de emissão TC, há que considerar a actualização feita ao factor de emissão do autocarro, tendo em conta os dados mais recentes publicados pelo principal operador rodoviário da AMP (STCP). Assim, utiliza-se para efeitos de cálculo um factor de 94,39 gCO<sub>2</sub>e por passageiro km (4% inferior a 2008). 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, e por impossibilidade de efectuar uma actualização fiável para o factor de emissão de 2009, optou-se pela sua manutenção, ou seja, 724,45 gCO<sub>2</sub>e por passageiro km. De relembrar que estes factores compreendem o conjunto de emissões WTT (Wheel to Tank / Fonte ao Depósito) e TTW (Tank to Wheel / Depósito à Roda), bem como, as emissões de N<sub>2</sub>O e CH<sub>4</sub> necessárias para o cálculo do CO<sub>2</sub> equivalente.

Com base na metodologia descrita, chega-se a um valor de 55.196 TonCO<sub>2</sub>e evitadas, 81% das quais devido à transferência do TI para o Metro e os restantes 19% em consequência da transferência do TC.

Essas emissões evitadas correspondem a emissões evitadas localmente, uma vez que as emissões asso-

ciadas à produção de energia eléctrica não ocorrem na Área Metropolitana.

EMISSIONS 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 electricidade) às emissões evitadas localmente (resultantes da transferência TI e TC). Assim, as

emissões evitadas a nível nacional ou se preferirmos, as emissões evitadas líquidas alcançam as 42.902 TonCO<sub>2</sub>e, o que representa uma poupança de emissões de 164 gCO<sub>2</sub>e por passageiro km.

Benefícios Ambientais (Ton CO2e)	2008	2009
Emissões evitadas dos passageiros transferidos do TC (autocarro)	7.939	7.940
Emissões evitadas dos passageiros transferidos do TC (comboio)	2.548	2.548
Emissões evitadas no troço ISMAI – Trofa (transportes alternativos)	65	65
Emissões evitadas dos passageiros transferidos do TC	10.552	10.553
Emissões evitadas dos passageiros transferidos do TI	44.343	44.644
Emissões evitadas dos passageiros transferidos do TC e TI	54.895	55.196
Emissões associadas ao consumo de energia no Metro do Porto	15.121	12.294
Emissões evitadas líquidas	39.774	42.902

NÃO CONFORMIDADES

Em 2009 não foram emitidas quaisquer não conformidades por organismos externos na área do ambiente.

Da auditoria interna realizada em Dezembro de 2008 no âmbito da implementação do Sistema Integrado –

SISTEMA INTEGRADO DE QUALIDADE, AMBIENTE E SEGURANÇA (SIQAS)

Como corolário do seu desempenho no caminho para a sustentabilidade, pela excelência, o SIQAS, pretende dotar a empresa de um conjunto de instrumentos que permitem sistematizar os processos e respectivos procedimentos com vista a obter a certificação de acordo com os referenciais normativos internacionais nestas três áreas: Qualidade, Ambiente e Segurança.

O ano de 2009 foi profícuo na elaboração e implementação de procedimentos requeridos pelas

Qualidade, Ambiente e Segurança resultaram não conformidades, tal como a Metro do Porto já tinha divulgado no Relatório de 2008. De referir contudo, que estas desencadearam uma série de medidas cuja implementação decorreu durante o ano de 2009.

Normas NP EN ISO 9001:2008, NP EN ISO 14001:2004 e NP 4397:2008, com vista à obtenção da certificação.

Em 2009, a metodologia adoptada pela empresa com vista a alcançar os objectivos a que se propôs, passou por uma redefinição do âmbito do Sistema Integrado e respectiva calendarização, assim como da metodologia para o desenvolvimento das diferentes etapas necessárias para a obtenção da Certificação.



# → 051 perspectiva económica

## DESEMPENHO OPERACIONAL

### Procura e Oferta

Em 2009, a rede em exploração não sofreu alterações face a 2008, mantendo-se com 70 estações e 59,6 km de extensão.

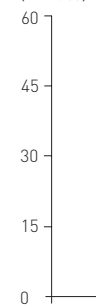
Registaram-se 52,6 milhões de validações (acréscimo de 2,2% em relação a 2008) e 261 milhões de passageiros km (subida de 0,7%). Também a taxa de ocupação

apresentou uma evolução positiva de 0,15 pontos percentuais, progredindo de 18,53%, em 2008, para 18,68%, em 2009.

Ao nível da oferta, em 2009, foram produzidos 1.398 milhões de lugares km (menos 0,1% que em 2008) e alcançada uma velocidade comercial de 27 Km/hora.

#### PROCURA

Validações (milhões)



■ N.º de validações

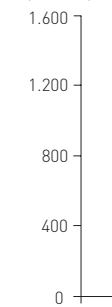
Passageiros km (milhões)



■ N.º de passageiros km

#### OFERTA

Lugares km (milhões)



■ N.º de lugares km

Taxa de Ocupação



■ Taxa de ocupação

## FUNICULAR DOS GUINDAIS

Inaugurado pela primeira vez a 4 de Junho de 1891, o Elevador dos Guindais foi considerado, na época, como um melhoramento apreciável e de largo alcance social para uma cidade que em 1890 rondava já os 150.000 habitantes. Uma das razões que estiveram na origem da construção do primeiro Elevador foi o enorme movimento fluvial que se registava nas linguetas dos Guindais. Como o próprio nome deixa adivinhar, o novo meio de transporte estabelecia a ligação entre a margem ribeirinha, junto ao Cais dos Guindais, onde funcionava um mercado, fundamentalmente de peixe, e a zona alta da cidade, nas imediações da Batalha. Possuía um trajecto de 412 de comprimento e a locomoção da cabina era feita por meio de máquinas a vapor.<sup>1</sup>



## SERVIÇO PÚBLICO DE TRANSPORTE

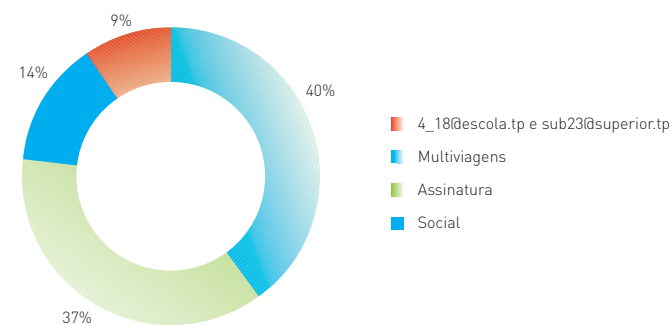
### Tarifário Social

O tarifário social andante engloba as assinaturas sénior/reformado/pensionista, bem como as assinaturas júnior/estudante. Em 2009, o número de validações a coberto desse tarifário foi de 14% do total. Em 2008 e 2009, respectivamente, foram criados passes especiais para os estudantes: o 4\_18@escola.tp e sub23@superior.tp, com desconto de 50% face ao valor da assinatura mensal normal. As validações com recurso a esses dois tarifários atingem 9% do total. Embora mais vantajosos em termos de desconto, muitos estudantes continuam por optar pelo tarifário social júnior/estudante, por um lado,

porque este não limita as zonas a escolher ao percurso casa-escola e, por outro, porque está acessível a estudantes até 25 anos.

A existência dos tarifários sociais e específicos para os estudantes e seniores, reformados e pensionistas concretiza uma medida económico-social que permite o acesso ao transporte público a um custo relativamente baixo. A importância desses tarifários reflecte-se no número de validações que, em 2009, representaram 23%, registando uma subida de 2 pontos percentuais face a 2008.

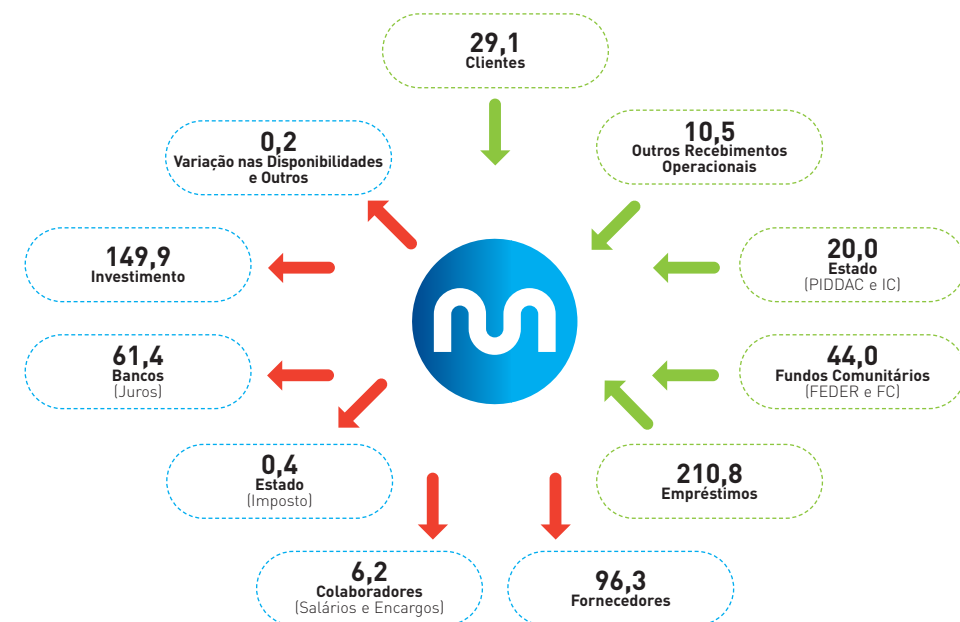
### VALIDAÇÕES POR TIPO DE TÍTULO



## VALOR ECONÓMICO GERADO E DISTRIBUÍDO

O valor económico gerado e distribuído (em milhões de euros) está esquematizado no gráfico abaixo

(elaborado com base na Demonstração dos Fluxos de Caixa do Exercício Económico de 2009):

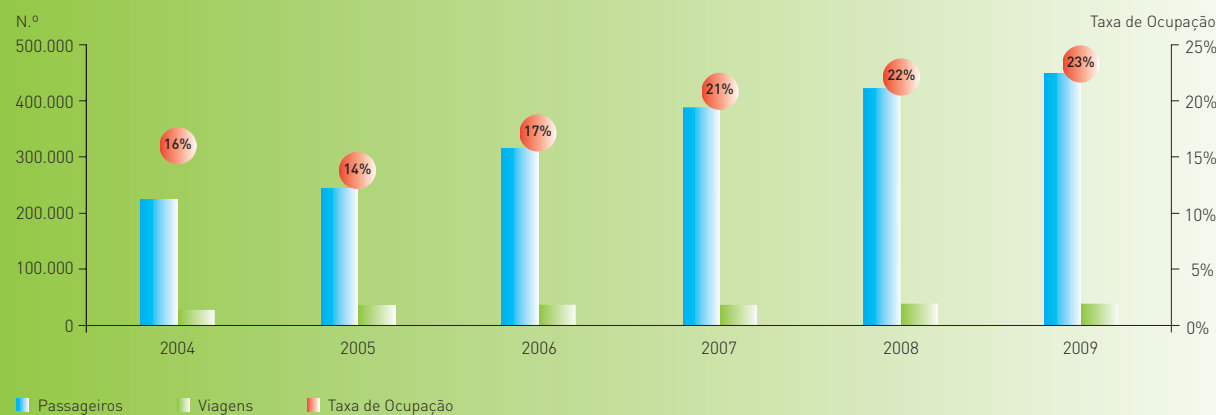


Mas, exactamente dois anos e um dia após a sua inauguração, um acidente decreta a suspensão da actividade do Elevador dos Guindais – o carro descendente não abrandou a marcha, como se impunha perto do término, indo o veículo embater com violência contra o respectivo suporte. Do choque resultou que o cabo de ligação entre os elevadores se desengatou da forquilha; os passageiros do carro descendente saíram normalmente, o mesmo não aconteceu, porém, com os do carro contrapeso. O veículo com peso de três toneladas começou a descer, ganhando velocidade, até se “espatifar” junto ao muro do arco do tabuleiro inferior. Nos dois carros viajavam, naquela altura, apenas 8 pessoas. Milagrosamente não houve vítimas mortais, apenas dois feridos: um homem que viaja na plataforma foi cuspidado a grande distância sofrendo ferimentos vários e uma criança de seis anos com ligeiras escoriações por se ter encaixado por baixo de um banco.<sup>1</sup>

Cento e dez anos depois do desastre que pôs termo à efémera existência do Elevador dos Guindais, a cidade do Porto volta a ter um novo elevador do tipo funicular, construído no âmbito do Porto 2001 Capital da Cultura e concessionado à STCP. Este é de tracção eléctrica, funciona automaticamente, sem condutor, em via única, com cruzamento central, e dispõe de duas cabinas panorâmicas e climatizadas com uma lotação aproximada de 25 passageiros por cabina. O novo Elevador dos Guindais vence um desnível de 61 metros num percurso de 282 metros, dos quais cerca de 100 metros, no troço superior, são subterrâneos; e tem um tempo médio de viagem de 2 minutos.<sup>1</sup>

Em 2004, a Metro do Porto passa a explorar o Funicular dos Guindais e, desde esse momento, já transportou 2 milhões de passageiros e realizou 200 mil viagens. Todos os anos, sem excepção, assistiu-se ao aumento da procura: em 2009, houve uma taxa de crescimento de 6% no número de passageiros face a 2008.

### FUNICULAR DOS GUINDAIS



Mais informações sobre o Funicular podem ser encontradas no site [www.metrodoporto.pt](http://www.metrodoporto.pt).

<sup>1</sup> Fonte: Germano, Silva; 2003; “O elevador dos guindais”; Casa da Música Porto 2001, S.A.

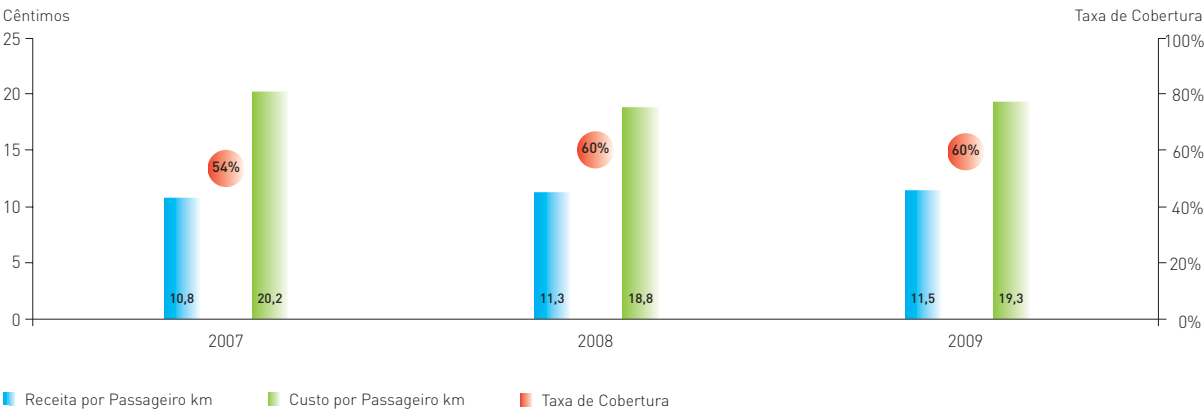


Resultados de Exploração

Em 2009, as receitas tarifárias do Metro mantiveram a tendência de crescimento desde o início da operação do sistema, atingindo os 30 milhões de euros, mais 2,2% que em 2008. Os custos associados à operação também aumentaram, alcançando os 50,5 milhões de

euros (mais 3,2% que no ano anterior), o que provocou uma deterioração da taxa de cobertura: de 60,2% em 2008 para 59,6% em 2009. É a primeira vez, desde 2005, que a taxa de cobertura apresenta uma evolução negativa (ainda que com pouca expressão).

RECEITAS E CUSTOS OPERACIONAIS



Investimentos

O volume de investimento atingiu, em 2009, os 169 milhões de euros. A encabeçar a lista de investimentos encontra-se a empreitada da Linha de Gondomar e os Tram Train. Foram realizadas, ainda com alguma expressão, obras de compatibilização urbana e

adaptações no PMO. Perspectiva-se, para 2010, a continuidade do investimento na Linha de Gondomar e um volume significativo de investimento associado à extensão à Trofa e a Santo Ovídio.

Apoios Financeiros

Ao nível operacional, a Metro do Porto, enquanto empresa prestadora de um serviço público tendencialmente deficitário, recebe indemnizações compensatórias provenientes do Estado. Apesar do aumento

em 7,5% no valor recebido em 2009 face a 2008, o montante continua a ser manifestamente insuficiente para fazer face ao défice operacional.

Financiamento da Exploração (euros)	2007	2008	2009
Indemnizações Compensatórias	10.358.990	11.133.280	11.973.398
Outras Subvenções Públicas	0	4.382	5.031
Total de Fundo Perdido	10.358.990	11.137.662	11.978.429

Os apoios do Estado tendentes à aplicação em investimentos assumem a forma de transferências PIDDAC, cujo valor somou, em 2009, oito milhões de euros. No que respeita a financiamentos comunitários a fundo perdido, é de realçar o encerramento do projecto “Metro Ligeiro de Superfície da Área Metropolitana do Porto – 2ª Fase” co-financiado pelo FEDER no âmbito do QCA III (com uma execução de 100%) e dos projectos Infometro e Navmetro, financiados no âmbito

do POS\_Conhecimento, nada mais havendo a receber. Para a “Ligação do Aeroporto Sá Carneiro à Linha da Póvoa duplicada”, financiada pelo Fundo de Coesão, foram recebidos cerca de 8 milhões de euros; a execução total do projecto implicará o recebimento da quantia restante nos próximos anos (16,6 milhões de euros). Também foram candidatados ao QREN as extensões João de Deus – D. João II, D. João II – Santo Ovídio e a Linha de Gondomar. No entanto,



apenas foi assinado, em 2009, o contrato de financiamento para a primeira operação. Tendo em conta que os valores recebidos são insuficientes para fazer face ao volume de investimentos do ano, foram utili-

zadas linhas de crédito de curto, médio e longo prazo, bem como 30 milhões de euros provenientes do BEI (Banco Europeu de Investimentos).

Financiamento do Investimento (euros)	2007	2008	2009
FEDER	0	0	35.742.635
Fundo de Coesão	0	0	8.305.561
POS_Conhecimento	8.974	80.047	47.821
PIDDAC	8.000.000	7.400.000	8.000.000
Total de Fundo Perdido	8.008.974	7.480.047	52.096.018

BENEFÍCIOS SOCIAIS E AMBIENTAIS – VALORIZAÇÃO ECONÓMICA

Os benefícios sociais e ambientais do Metro do Porto, em termos monetários e considerando apenas os resultantes da redução da emissão de CO<sub>2</sub>e para a atmosfera, os ganhos de tempo dos clientes do Metro e a redução da pressão sobre o estacionamento, alcançam 150 milhões de euros, valor 0,7% superior ao verificado em 2008. Para a valorização de cada tonelada de CO<sub>2</sub>e evitada utilizou-se um valor de 5,013 euros; ao nível dos benefícios sociais, o ganho

de tempo foi valorizado em 15 cêntimos por minuto (deslocações em serviço ou para o local de trabalho) e em 3 cêntimos por minuto (outros motivos); a valorização das horas de estacionamento foi de 50 cêntimos por hora. A metodologia e as valorizações unitárias utilizadas decorrem do estudo “Avaliação do Impacto Global da 1ª Fase do Projecto do Metro do Porto”, já referido anteriormente e elaborado por entidades independentes.

Benefícios Sociais e Ambientais (euros)	2008	2009
Ganhos Ambientais - Redução da Emissão de GEE	214.051	215.062
Ganhos Sociais - Ganhos de tempo dos clientes do Metro	139.086.195	140.027.821
Ganhos Sociais - Redução da pressão sobre o estacionamento	9.639.814	9.705.076
Total dos Benefícios Sociais e Ambientais	148.940.059	149.947.959
Resultado Líquido do Exercício	-148.619.199	-138.410.599
BSA versus RLE	320.860	11.537.360

→ **057** **responsabilidade**  
social

**downloads**





## O METRO DO PORTO ENQUANTO FACTOR DE INCLUSÃO SOCIAL

A exclusão social pode resultar de factores da mais diversa ordem: económicos, sociais, políticos, culturais, entre outros. Define-se como uma situação de falta de acesso ou de desigualdade de acesso a oportunidades que limitam a expressão e participação plena dos indivíduos na sociedade.

A palavra-chave, então, é acessibilidade. A acessibilidade pode ser entendida como a capacidade dos indivíduos acederem a serviços e produtos básicos a custos razoáveis, em tempo razoável e de forma razoavelmente simples.

A problemática da acessibilidade relaciona-se com diversos factores, entre os quais se destacam, pela sua importância, os que têm a ver com os meios de transporte:

- Existe transporte para ligar os cidadãos aos serviços?
- Os cidadãos têm conhecimento sobre os meios de transporte, confiam neles e sentem-se seguros usando-os?
- As pessoas são fisicamente e financeiramente capazes de aceder ao sistema de transporte?

Uma boa parte desses problemas pode (e deve) ser resolvida através de sistemas de transportes que garantam uma cobertura funcional relevante, um serviço com tarifas sociais, com infra-estruturas acessíveis e com desempenho operacional competitivo e seguro. Porque nem todos possuem capacidade financeira e física para usufruir dos meios privados de deslocação, porque não é sustentável um território cujo sistema de mobilidade dependa exclusivamente do automóvel e porque o congestionamento urbano é já uma realidade bem presente na AMP.

Então, até que ponto o Metro do Porto contribui para a inclusão social através da garantia de acessibilidade, segurança e economia na AMP?

### TARIFÁRIOS SOCIAIS

- As tarifas praticadas no sistema andante são reguladas pelo Estado e a sua fixação tem em conta critérios de natureza social.
- Existem tarifários especiais com desconto para estudantes, séniores, reformados e pensionistas.

### COBERTURA FUNCIONAL

- Serve 6 Municípios com 1 milhão habitantes.
- Acesso directo a estabelecimentos de ensino, hospitais, centros de saúde, comércio tradicional, centros comerciais, serviços públicos fundamentais para o cidadão.
- Integra o sistema intermodal Andante, possui interfaces com o transporte individual e acesso directo ao Aeroporto.

### DESEMPENHO OPERACIONAL COMPETITIVO

- O Metro funciona 19 horas por dia e promove operação em contínuo em ocasiões especiais.
- Frequência máxima de 3,5 minutos e mínima de 20 minutos (em dia útil).
- Velocidade comercial de 27 km/hora.
- Taxa de acidentes de 1,3 acidentes por 100.000 km percorridos.

### INFRA-ESTRUTURAS ACESSÍVEIS

- O Metro do Porto é 100% acessível a pessoas de mobilidade reduzida e a bicicletas.
- Implementou um sistema inovador e inédito a nível mundial de acessibilidade - o Navmetro.
- Possui diversos canais de comunicação e informação ao público (Metro TV, site, Facebook, ...).



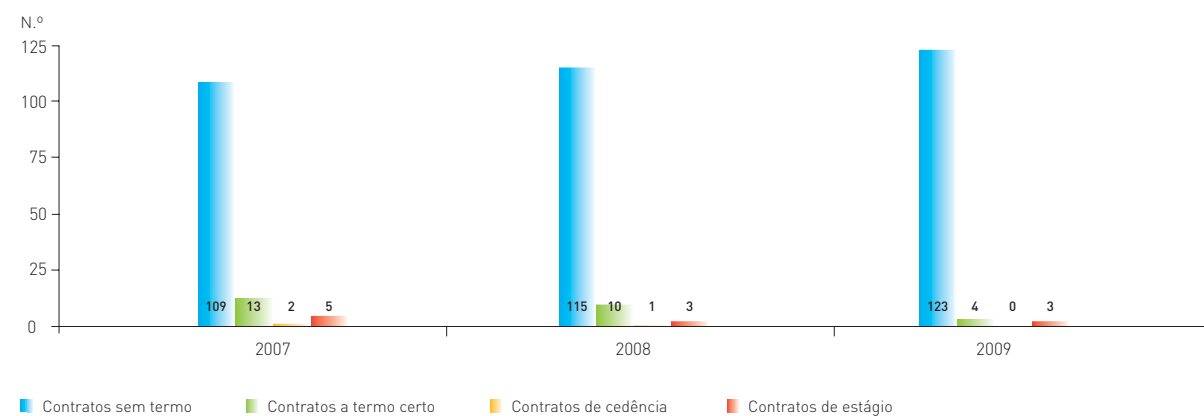
## PRÁTICAS SOCIAIS INTERNAS

### A equipa

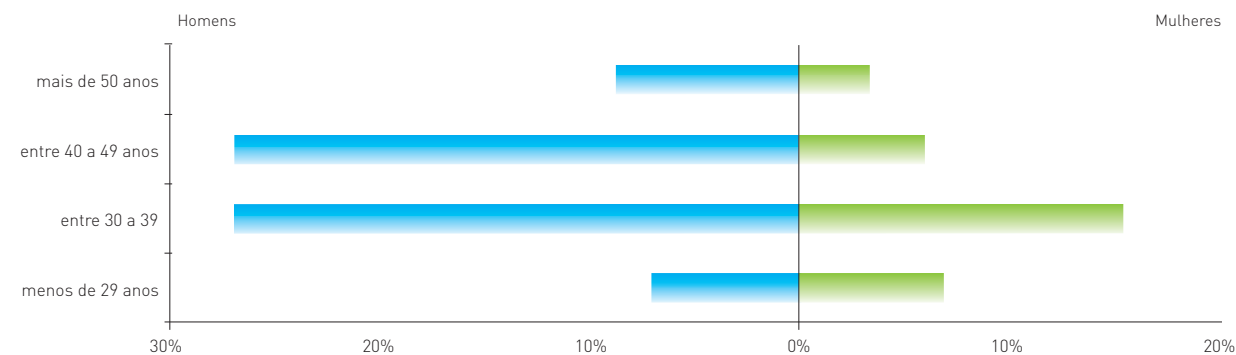
A 31 de Dezembro de 2009, a Metro do Porto contava com 130 colaboradores, mais um do que no ano anterior. Houve uma evolução positiva na representatividade do sexo feminino (27% em 2008 contra 29% em 2009) e dos contratados sem termo (89% em 2008 contra 95% em 2009). É de destacar a existência de 78% de colaboradores com grau mínimo de licenciatura e 58% com idade inferior a 40 anos (excluindo colaboradores ex-CP/REFER).

No ano de 2009, foram iniciados três estágios. Um deles no âmbito do SIQAS (Sistema Integrado de Qualidade, Ambiente e Segurança) e os restantes dois no âmbito do Protocolo com a Universidade do Minho (Mestrado Integrado em Psicologia da Justiça) e tendo como principal objectivo criar e melhorar competências internas em áreas da pequena criminalidade e da gestão de conflitos e do stress (pessoal e organizacional) provocado por situações de criminalidade.

### COLABORADORES POR TIPO DE CONTRATO

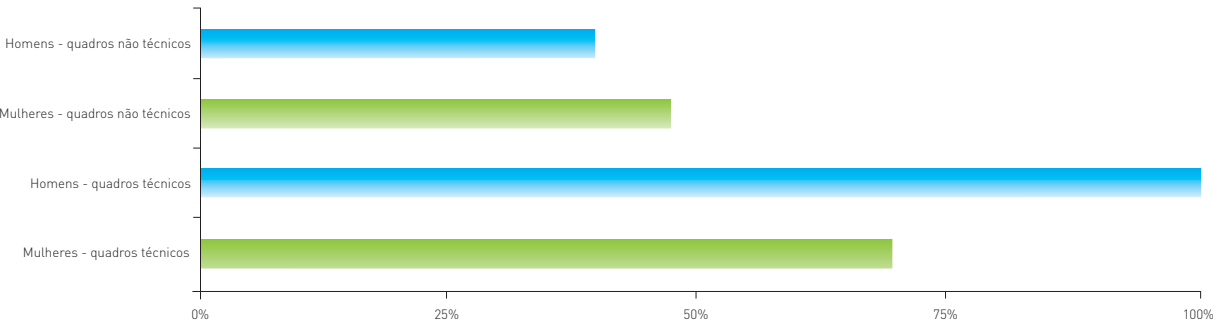


### PIRÂMIDE ETÁRIA



Relativamente à variação do salário mais baixo praticado quando comparado com o salário mínimo nacional, é de referir que, enquanto o salário mínimo nacional cresceu 6% entre 2008 e 2009, o salário mais baixo praticado na Empresa cresceu 3%, ainda assim, este último representa cerca de 140% do salário mínimo nacional.

PROPORÇÃO SALARIAL ENTRE GÉNEROS



Acordos de Negociação Colectiva

A Metro do Porto tem vindo a encetar contactos com o SNTSF (Sindicato Nacional dos Trabalhadores do Sector Ferroviário), representante dos 16 trabalhadores ex-CP/REFER ao serviço dos Transportes Alternativos, com o objectivo de encontrar uma solução global para a resolução do passado, do presente e, na medida do possível, do futuro dos referidos trabalhadores. Na sequência do Processo n.º 1227/04.1 TTPRT, em que a Empresa teve de reconhecer desde a data da sua integração vários direitos e regalias dos trabalhadores, acordaram as partes (Metro do Porto e SNTSF) no valor das verbas a atribuir como

Benefícios

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

Cerca de 103 colaboradores e 157 respectivos familiares usufruem de um seguro de saúde que incide sobre despesas de hospitalização, ambulatório e medicamentos. O encargo global associado a esta medida é de aproximadamente 67 mil euros, representando uma subida de 15% face a 2008. Acresce a esta medida, a promoção de protocolos com farmácias, ópticas, ginásios, entre outros, sem custos adicionais para a Empresa, mas que representam descontos significativos para os colaboradores.

No que se refere à proporção salarial entre géneros (tendo em conta o salário bruto base e excluindo os membros da Administração, Conselho Fiscal e directores), mantém-se o panorama observado em anos anteriores, constatando-se existir alguma divergência entre géneros, mais notória ao nível dos quadros técnicos.

compensação. Foram estabelecidas três soluções possíveis: revogação definitiva do contrato de trabalho, integração nos quadros da sociedade operadora ou integração nas equipas de trabalho da Metro do Porto. Para o efeito, 13 dos 16 colaboradores efectuaram exames multifuncionais e, entretanto, foram integrados 3 colaboradores por um período experimental na Metro do Porto. Em paralelo, e com o objectivo de aprofundar os conhecimentos de informática de alguns desses trabalhadores, estes frequentaram um curso de iniciação à informática.

Tratando-se, a Metro do Porto, de uma empresa de transportes públicos, o incentivo à utilização do mesmo entre os seus colaboradores é uma obrigação. A Empresa oferece aos seus colaboradores cartões Andante Pro que cobrem as zonas necessárias à deslocação casa-trabalho. Os familiares têm direito à escolha de um máximo de três zonas para a sua assinatura Andante Pro. Em 2009, foram providenciadas 244 assinaturas (116 a colaboradores e 128 a familiares) com um custo global de cerca de 49 mil euros (aumento de 7% face a 2008).

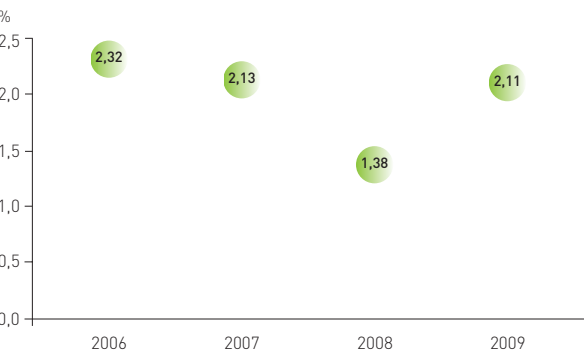
Saúde e Segurança no Trabalho

Tal como nos últimos dois anos, em 2009, registou-se apenas um acidente de trabalho (com baixa de 21 dias).

A taxa de absentismo registou uma subida de 0,73 pontos percentuais em 2009, passando de 1,38%

para 2,11%, mais próximo daquilo que se verificava em anos anteriores a 2008.

TAXA DE ABSENTISMO



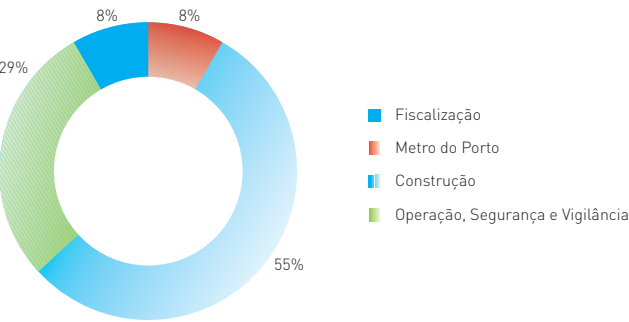
Formação

No ano de 2009 houve um aumento significativo nas horas formação, passando de um total de 1.041 horas em 2008 para 2.520 em 2009, o que representa cerca de 20 horas por colaborador. As acções de formação incidiram, principalmente, sobre os seguintes domínios:

PRÁTICAS SOCIAIS JUNTO DA COMUNIDADE  
Impactos no Mercado de Trabalho

Com o arranque da construção da Linha de Gondomar e da extensão a Santo Ovídio, era expectável o aumento do número de recursos humanos envolvidos nas empreitadas, o que se veio a confirmar, representando essa fatia 55% do impacto do Metro no mercado de trabalho.

IMPACTO NO MERCADO DE TRABALHO







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

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

### Doações e Patrocínios

Em 2009, foi doado equipamento informático que já não estava a ser utilizado a diversas instituições de cariz social, nomeadamente:

- 1 computador portátil à Escola Nacional de Artes Visuais em Moçambique;
- 4 computadores ao Centro de Histocompatibilidade do Norte;
- 3 computadores à Associação Católica Internacional ao Serviço da Juventude;
- 3 computadores à Associação CrescerSer Porto (Casa de Cedofeita e Casa do Vale).

Tendo como ponto de partida o estudo já referido: “Avaliação do Impacto Global da 1ª Fase do Projecto do Metro do Porto”, foi assumido o pressuposto de que o número de clientes aumenta na mesma proporção que o número de passageiros km, ou seja, a uma taxa de 0,7% de 2008 para 2009. Sabendo que cada passageiro do Metro alcança ganhos de tempo na ordem das 199 horas por ano, calculou-se uma poupança de 30,5 milhões de horas, em 2009. No que respeita à diminuição da pressão sobre o estacionamento, estima-se uma redução de 11.830 automóveis em toda a AMP, ou seja, mais 80 do que em 2008, equivalendo a 19,4 milhões de horas de estacionamento.

No mesmo ano foram também concedidos patrocínios no valor de aproximadamente 26,5 mil euros. Grande parte desse valor (88%) foi aplicada em eventos culturais, seguindo-se patrocínios de cariz técnico científico e campanhas especiais. No âmbito destas últimas foram oferecidos títulos Andante para acções de cariz ambiental e cultural, com um custo de 774 euros.

## COMUNICAÇÃO EM FASE DE OBRA

Muitos são, com certeza, os constrangimentos provocados pelo Metro em fase de obras. Em 2009, são de destacar, como grandes intervenções, a construção da Linha de Gondomar e a extensão a Santo Ovídio.

Na tentativa de minimizar os incómodos e de dotar a população afectada de informação clara, correcta e oportuna, a Metro do Porto promoveu um conjunto de acções de informação directa aos cidadãos (residentes, comerciantes, automobilistas), recorrendo mesmo à sensibilização porta-a-porta, em complemento aos diversos suportes já habitualmente utilizados (imprensa local e nacional, painéis informativos e website [www.metrodoporto.pt](http://www.metrodoporto.pt)). Na extensão entre D. João II e Santo Ovídio, a campanha de comunicação envolveu a distribuição local de 50 mil folhetos, a inserção de anúncios informativos nos principais jornais nacionais, edição de um suplemento noticioso na imprensa regional, a difusão de uma campanha informativa, ao longo de duas semanas, nas três rádios locais de maior audiência, a disponibilização de informação no site e em newsletter dirigida a clientes, a cobertura jornalística pelos principais órgãos de comunicação social escrita, falada e televisada, a afixação de painéis informativos de grandes dimensões e a distribuição, em conjunto com a factura mensal da empresa Águas de Gaia, de 145 mil folhetos informativos da obra e dos condicionamentos de trânsito que lhe estão associados. Mesmo antes de a obra arrancar, como é o caso da extensão à Trofa (em fase de concurso), a Empresa promove acções no sentido de dar a conhecer pormenores do projecto de modo a envolver os cidadãos com a sua nova Linha. Em Junho e Julho, o Metro do Porto colaborou com a Câmara Municipal da Trofa, disponibilizando os conteúdos para a Exposição do Projecto “Prolongamento Linha Verde (C)”, que esteve patente no Parque de Nossa Senhora das Dores. Mais de 3 mil pessoas visitaram esta exposição e tomaram conhecimento do traçado da extensão à Trofa da Linha Verde. No dia 3 de Setembro, o Metro do Porto levou a cabo, nas instalações da Junta de Freguesia de S. Martinho do Bougado, a apresentação pública do projecto de extensão de Linha Verde entre o ISMAI e a Trofa, lançado no último trimestre de 2009.

## RESPONSABILIDADE PELO SERVIÇO

### Acessibilidade

O transporte de bicicletas na Rede do Metro do Porto é livre e gratuito, apenas condicionado às condições de conforto dos clientes no interior dos veículos. Tal como previsto no Relatório de Sustentabilidade de 2008, foram instalados, em 2009, seis suportes para estacionamento gratuito de bicicletas nas Estações da Trindade, Casa da Música, Senhora da Hora, Fórum da Maia, Pedras Rubras e Póvoa de Varzim. Com excepção ao suporte da Estação da Trindade, todos os outros têm atingido taxas de ocupação bastante satisfatórias.

Todas as infra-estruturas do Metro são 100% acessíveis (sejam veículos ou estações). Os veículos possuem o piso 100% rebaixado o que permite a pessoas de mobilidade reduzida um acesso sem qualquer constrangimento. Já as estações, encontram-se dotadas de elevadores, rampas, escadas mecânicas, informação visual e acústica, faixas tácteis e cromáticas, entre muitos outros “pormenores” que asseguram que qualquer pessoa, independentemente da sua condição física, está capacitada para viajar para qualquer ponto da Rede com autonomia total.

### NAVMETRO

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

Tendo sido já percorridos todos os passos no desenvolvimento laboratorial, na realização de testes e na instalação de um piloto do sistema de navegação na estação Trindade, o ano de 2009 serviu para avançar com a Fase III deste projecto, que teve como objectivo a disponibilização pública deste sistema e a preparação da sua expansão à rede já construída e às futuras extensões. Dada as extraordinárias potencialidades deste sistema considerou-se útil disponibilizá-lo a todo o universo de clientes do Metro do Porto através de uma integração total do Navmetro nos serviços de apoio ao cliente, a partir da criação de um novo serviço telefónico de atendimento geral, designado por "Fale ao Metro". O serviço aqui descrito é inteiramente grátis para cegos e amblíopes previamente registados e inscritos na ACAPO.

De referir que o Navmetro foi objecto de reconhecimento público da sua utilidade e carácter inovador, através da atribuição da Menção Honrosa da 8ª Edição do Prémio "Eng. Jaime Filipe", promovido pelo Instituto da Segurança Social.

### LEV

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

Concluiu-se, em 2009, a primeira fase do projecto tendo sido definidas as especificações, a validação dos conceitos, a definição da arquitectura e o projecto de detalhe.

### FRENAGEM REGENERATIVA

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

No âmbito do projecto estão em curso estudos e medidas de campo para avaliação da margem adicional de energia regenerável com a instalação de sistemas de armazenamento de energia de frenagem regenerativa. Paralelamente está em fase de desenvolvimento o protótipo de um sistema de armazenamento de energia de frenagem regenerativa para instalação e teste.

### Segurança na Operação

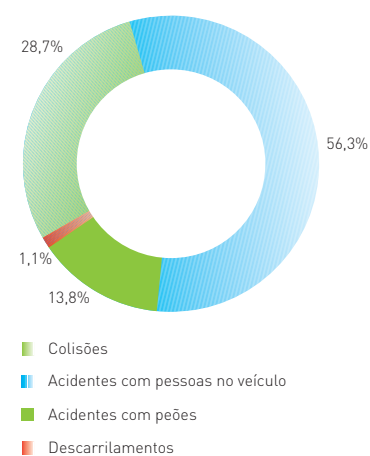
Em Dezembro de 2009, a UITP (International Association of Public Transport) publicou os resultados de um estudo estatístico ("Light Rail Transit – A Safe Means of Transport") que integra informação de várias cidades a respeito da segurança nos sistemas de metro ligeiro. Numa comparação efectuada entre o número de acidentes por milhão de passageiros km nos sistemas de metro ligeiro e nos automóveis, a diferença a favor do metro ligeiro é surpreendente, 0,09 acidentes por milhão de passageiros km do metro contra 0,40 acidentes nos automóveis (considerando acidentes que provocaram feridos)! Consequentemente, qualquer mudança modal a favor do metro tem um impacto positivo na sinistralidade global de uma cidade. Também se encontra referido no estudo que a maioria dos acidentes é causada por comportamento incorrecto das outras partes (principalmente pedestres e condutores de automóveis que tendem a ignorar a sinalização) e que muitas vezes os media tendem a "espetacularizar" essas ocorrências, algo que não fazem nos acidentes automóveis (muito provavelmente por serem mais vulgares). O Comité dos Metros Ligeiros da UITP tem previstas

acções no sentido de promover a disponibilização de guias, orientações e recomendações sobre os aspectos críticos da segurança, pelo que a Metro do Porto, enquanto membro, irá acompanhar de perto as evoluções e as melhores práticas que ocorrem no sector.

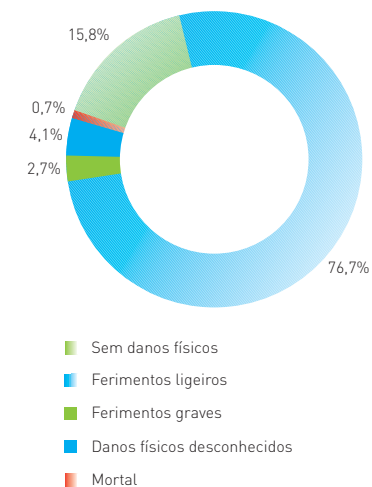
Em 2009, ocorreram 87 acidentes (mais 12 do que no ano anterior). Mais de metade (56%) devem-se a acidentes com pessoas dentro dos veículos, felizmente, sem consequências de maior (93% sem danos físicos ou feridos ligeiros). De lamentar, foi a ocorrência de uma vítima mortal em resultado de um acto de suicídio. Do inquérito que foi realizado, concluiu-se que o agente de condução cumpriu todos os procedimentos de circulação e segurança, não havendo qualquer hipótese de evitar o embate. Todos os meios de socorro foram mobilizados de imediato, no entanto, a vítima, bastante idosa, encontrava-se extremamente debilitada e acabou por falecer no cais da estação.

O número de acidentes por 100.000 Km percorridos não apresenta uma tendência estável, tendo alcançado o valor de 1,34, em 2009.

CAUSAS



CONSEQUÊNCIAS

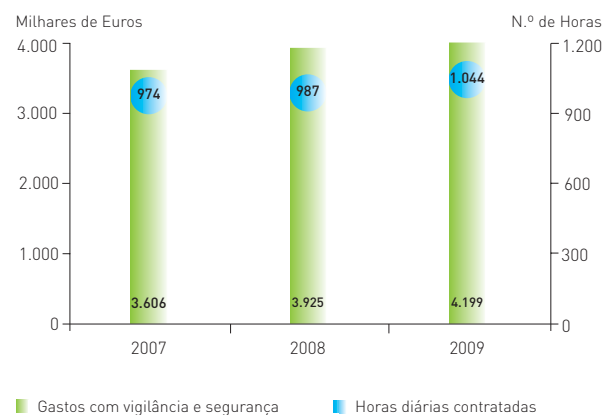


Desde 2007 que o número de horas contratadas para segurança e vigilância da operação tem aumentado. Em 2009 e, por equivalência ao número de horas contratadas, encontraram-se ao serviço do Metro do Porto, 18 agentes da PSP e 113 vigilantes Prossegur, uma subida de 6% relativamente a 2008. Como é natural, os gastos efectuados a esse nível também

apresentam uma tendência crescente, alcançando os 4,2 milhões de euros em 2009 (mais 7% que em 2008). Pretende-se que com este sinal positivo no sentido reforço da vigilância e segurança, os nossos clientes possam viajar de forma tranquila em qualquer parte da rede a qualquer hora do dia ou da noite.



## VIGILÂNCIA E SEGURANÇA



### Serviços ao Cliente

Todos os dias a Metro do Porto tem em mente a preocupação de servir cada vez melhor o cliente. São levadas a cabo diversas acções, seja no âmbito da informação, da oferta, da diversificação de serviços e do conforto, no intuito de promover uma viagem

agradável, tranquila e que efectivamente responda às necessidades dos nossos clientes. Não havendo espaço para detalhar todas as acções individualmente, destacamos aquelas que nos parecem mais relevantes do ponto de vista dos utilizadores do Metro:

## SERVIÇOS AO CLIENTE

### FACEBOOK E TWITTER

A partir de Maio, o Metro do Porto passou a marcar presença nas redes sociais Facebook e Twitter. O grande objectivo é estar ainda mais próximo dos clientes, através da partilha de informação em tempo real, de forma descontraída e personalizada.

Tendo em conta que mais de 60% dos clientes do Metro têm menos de 35 anos de idade, trata-se de conseguir uma aproximação a um público muito exigente, com hábitos e necessidades específicos, e que valoriza a comunicação multimédia e as novas formas de partilha de informação.

Através do Twitter e do Facebook, de forma simples e a partir de qualquer local ou meio (computador, PDA, telemóvel, entre outros), toda a informação Metro do Porto se torna mais acessível, mais directa e mais eficaz. Estas plataformas servem, ainda, para a dinamização de um conjunto de acções de relações públicas (passatempos, ofertas de livros, ofertas de bilhetes para espectáculos), que ficaram marcadas pela forte adesão dos utilizadores em 2009. Para além da componente informativa, a presença nas redes sociais permite obter um feedback sem mediação, logo mais imediato e mais directo, por parte dos seus clientes.

Sugestões, opiniões e comentários são feitos directamente e visualizados pela comunidade. De igual modo, as respostas, esclarecimentos e informações do Metro chegam aos destinatários de um modo praticamente instantâneo. No final de 2009, o Metro contava mais de 1.500 seguidores no Facebook e cerca de 700 no Twitter.



### NOVO WEBSITE

Em Abril, ficou disponível o novo site do Metro do Porto, totalmente reformulado com vista a possibilitar a consulta em tempo real das condições de circulação na rede, um fácil planeamento de viagens e um substancial incremento da interactividade.

Com uma grande aposta na interacção e no multimédia, o novo espaço online do Metro caracteriza-se por um ambiente gráfico mais moderno, atractivo e dinâmico. A criação de uma nova página Web vem responder às crescentes necessidades de clientes cada vez mais dependentes da Internet. Num ambiente mais user friendly e dinâmico, os utentes do Metro do Porto podem agora planear de forma mais fácil as suas viagens ou saber qual o estado do tráfego nas Linhas. No novo site, há uma ligação directa ao Google Maps, para que os clientes observem o percurso escolhido e visualizem a localização geográfica de cada uma das estações. É ainda possível alojar, logo na primeira página, notícias e eventos em formato de vídeo, para que as novidades cheguem de forma ainda mais fácil aos utilizadores do Metro.

Em 2009, assistiu-se a um aumento de 50% no número de visitas ao site – que pela primeira vez ultrapassou a fasquia do meio milhão de visitas – e 15% no número de páginas visitadas.

### GOOGLE TRANSIT

Em Maio, e na sequência dos desenvolvimentos técnicos efectuados no âmbito da parceria estabelecida com a Google Inc., o Metro do Porto integrou a ferramenta online Google Transit, destinada ao planeamento de viagens em transporte público. Tendo como objectivo uma maior interacção entre os utilizadores e o sistema, esta ferramenta "corre" sobre a generalidade das aplicações Google e permite a todos os utentes um acesso mais rápido à informação sobre Linhas, horários e/ou frequências, tarifário, nome e posição geográfica de cada estação e a descrição do serviço de cada uma das estações.

O Metro do Porto é dos primeiros 50 operadores a nível mundial a marcar presença no Google Transit.

### METRO XD

Atendendo à importância dos clientes jovens enquanto actuais e futuros utilizadores do sistema de transporte público, e sobretudo enquanto utilizadores de Metro, ao fim de vários anos de iniciativas soltas dirigidas a este segmento, optou-se por uma linha de comunicação própria dirigida aos estudantes – o Metro XD. Recorrendo a uma linguagem, a um grafismo e a suportes totalmente focados no público sub25, o Metro XD visa conseguir uma maior aproximação com este segmento, desenvolvendo acções e projectos totalmente direccionados aos jovens:

- Roteiro para os estudantes, com nova imagem, incluído em todos os kit caloiro;
- Cartazes alusivos ao início de aulas e outras actividades dos estudantes, com imagem Metro XD, colocados nas principais estações da rede e estações próximas de estabelecimentos de ensino;
- Presença do Metro XD nas festas da universidade Portucalense com telas de grande formato, bem como nas peças de comunicação da associação de estudantes, ao abrigo do protocolo existente com esta universidade;
- Micro-site (<http://www.metrodoporto.pt/metroxd/>) com todos os cartazes para download, jogo Metro Land Race, roteiro de estudantes e passatempos;
- Acções Metro Land Race na estação dos Aliados a 20 de Novembro;
- Passatempo "Dá nome à tua mascote" no micro-site;
- Passatempo "Valida".

O auge da campanha Metro XD foi atingido com o passatempo “Valida”, em que foram premiados os 20 clientes com idade inferior a 26 anos, registados no site Metro XD e com maior número de validações no mês de Novembro. Os prémios, destinados aos primeiros 20 classificados, foram 1 computador portátil, 4 iPhones e 15 iPods. Este concurso, aberto tanto a portadores de títulos de assinatura mensal (Andante Gold) como a clientes de títulos ocasionais (Andante Azul), contou com a participação de 4 mil jovens. Com um grande dinamismo e interactividade esta acção resultou numa “corrida ao Metro”, tendo originado 177 mil validações adicionais face à média mensal.

#### OPERAÇÕES ESPECIAIS

Ao longo do ano, aquando de grandes eventos, a Metro do Porto promove operações no sentido de dar resposta a necessidades pontuais e específicas, seja através do reforço da oferta em termos de frequência, seja até pelo alargamento do horário de funcionamento. Alguns eventos que anualmente nos merecem atenção são: a Queima das Fitas, as festas de São João, o Red Bull Air Race, os jogos no Estádio do Dragão, o Natal e a Passagem de Ano.

#### ALTERAÇÃO DO SERVIÇO DA LINHA VERMELHA

Em Março, com a introdução de dois veículos “Expresso” por hora e a passagem de um metro a cada quinze minutos nas estações de paragem deste serviço, que passou a terminar na Trindade, obteve-se um reforço da oferta e da qualidade do serviço – mantendo o tempo de viagem –, afirmando o Metro como a melhor e mais económica solução de transporte no litoral Norte da Área Metropolitana.

A Metro do Porto distribuiu 120 mil viagens com o objectivo de possibilitar a todos cidadãos que vivem em redor da Linha Vermelha a oportunidade de experimentar o novo serviço desta Linha.

#### ESPAÇOS COMERCIAIS NAS ESTAÇÕES

Em 2009, a Metro do Porto disponibilizou ao público 4 novas cafetarias (nas Estações da Casa da Música, Trindade, Aliados e Póvoa de Varzim) e 1 parafarmácia (Estação da Casa da Música). Ao todo, a Rede do Metro do Porto conta com 7 cafetarias, 1 parafarmácia e 42 máquinas vending com o objectivo de tornar mais agradável o tempo de permanência na estação. Os serviços de cafeteria instalados funcionam cerca de 13 horas por dia (entre as 7:00 e as 20:00), com excepção dos fins de semana em que os horários são mais reduzidos.

Para 2010 espera-se a abertura de mais espaços comerciais, tendo-se já concretizado, entretanto, a abertura de duas parafarmácias.

#### PARCERIA COM A ANA – AEROPORTOS DE PORTUGAL

A partir de Fevereiro, o Metro do Porto materializou uma parceria com a ANA – Aeroportos de Portugal, apresentando ao público em geral informação sobre horários e frequências das várias Linhas da Rede no interior do Aeroporto Francisco Sá Carneiro. Também desde essa altura, nas estações de Campanhã, da Trindade, da Casa da Música e do Aeroporto, ficaram disponíveis, em permanência e com actualização em tempo real, os horários de chegadas e partidas de voos naquele aeroporto.

Deste modo, Metro do Porto e ANA contribuem para a integração eficaz entre os diversos sistemas transportes da Área Metropolitana do Porto, promovendo a sua utilização e a intermodalidade.

#### SENSIBILIZAÇÃO PARA A OBRIGATORIEDADE DA VALIDAÇÃO

Este projecto englobou 3 iniciativas tendo em vista uma melhoria da informação ao público relativamente às zonas de validação obrigatória, e utilização correcta de títulos de transporte:

- Placa de Zona de Validação obrigatória

Sobretudo em estações subterrâneas, não existindo uma barreira física para entrada no sistema de Metro, muitos clientes “esquecem” a validação. Tendo em vista a demarcação da zona de circulação com título válido, recorrendo a uma barreira visual, foram colocadas nos validadores, placas, localizadas ao nível do olhar, relembrando a necessidade de validação.

- Campanha a “Multa”

A Multa, “simpática” e “jeitosa”, como ela própria se intitulava, teve uma acção pedagógica de sensibilização dos clientes para a obrigatoriedade de validação e para a importância do correcto carregamento dos títulos Andante. A campanha contemplou materiais no interior dos veículos, nos abrigos das estações e peças de grande formato em Trindade, Aeroporto e Campanhã. Além disso, foi uma campanha inovadora e interactiva, que não só recorreu a novos meios como Facebook e Youtube, mas também à interacção directa com clientes, em que a personagem Multa “passeava” pela rede Metro representando alguns sketches ilustrativos dos casos mais comuns de infracção, numa animação muito teatral, pedagógica e formativa, tendo por base o humor. A personagem “Multa” foi muito bem acolhida pelos clientes Metro, gerando-se uma onda de simpatia de tal forma que a “Multa” voltou para a campanha de Natal com um ar ainda mais amigável e cheia de espírito natalício. Foram oferecidos aos clientes “que mereciam” bolsas para o Andante e calendários para 2010.

- Folhetos informativos sobre a escolha do título de transporte correcto

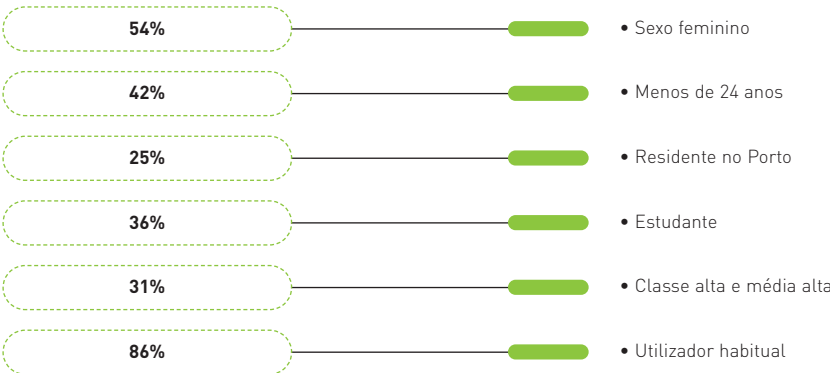
Foram distribuídos aos clientes folhetos explicativos de como proceder para “evitar a Multa”.

#### Satisfação do Cliente

Tal como já é habitual, realizou-se, no fim de 2009, o estudo de perfil e satisfação do cliente efectuado por uma empresa independente e cuja amostra é constituída por 1.605 indivíduos. A informação que é reco-

lhida permite averiguar os nossos pontos fortes e as situações que ainda podem ser melhoradas de forma a garantir um serviço de excelência aos nossos clientes, objectivo máximo da nossa actuação.

#### Perfil do Cliente



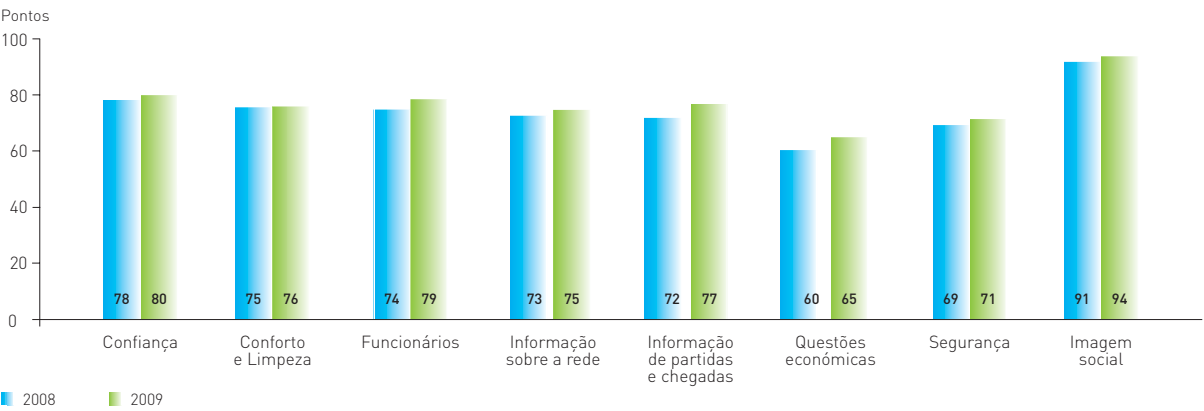




Em 2009, O Índice de Satisfação Global do Cliente atingiu o valor de 79,8%, representando uma impressionante subida de 3,9 pontos percentuais em relação a 2008. O Índice de Satisfação Ponderado evoluiu no mesmo sentido alcançando o valor de 78,1%, (mais 1,7 pontos percentuais que no ano anterior). É notória a evolução positiva em todas as componentes do Índice e, em especial, nos quesitos: “Funcionários”, “Informação de partidas e chegadas”, “Questões económicas” e “Imagem social”, o que significa para nós o reconhecimento de todo o esforço realizado em

2009 no sentido de prestar um melhor serviço ao cliente. A componente que atinge o valor mais elevado – “Imagem Social”, engloba a avaliação do benefício do Metro para a sociedade e para o ambiente. No extremo oposto, encontra-se a componente “Questões económicas” que reúne as avaliações feitas ao preço do serviço e que, apresenta uma evolução positiva, provavelmente em resultado do congelamento dos preços em 2009 e da entrada em vigor do tarifário sub23@superior.tp.

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO PONDERADO



Reclamações e Infracções

Em 2009 começou a ser utilizado um software integrado para gestão das reclamações que, embora não estando em pleno funcionamento, permitiu obter

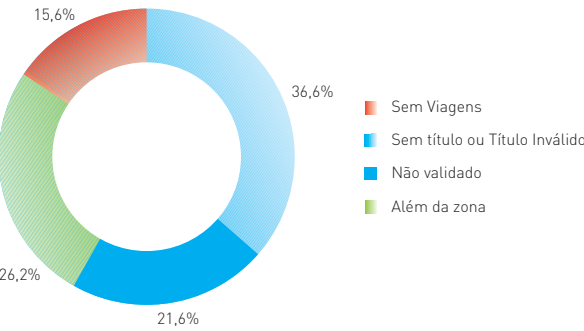
algumas estatísticas relativamente à tipologia das principais reclamações (que não as relativas a autos de notícia e/ou inscritas no Livro Vermelho):

Reclamações	2009
Estações	
Bilhética	16%
Segurança	15%
Sinalética	12%
Serviço	
Fiscalização	31%
Outros	26%
Capacidade de Oferta	24%
Veículo	
Outros	43%
Segurança	28%
Temperatura, Ar Condicionado	28%

No Livro Vermelho foram recebidas 1.783 reclamações, a maioria das quais (88%) relacionadas com autos de notícia. Em 2009, foram apresentadas 7.550 reclamações relativas a autos de notícia para 23.061 autos passados, o que significa uma taxa de reclamação de 33%.

Em termos de infracções, a mais comum é o passageiro viajar sem título ou com título inválido (36,6%), seguindo-se viagens além das zonas disponíveis no título (26,2%) e títulos de transporte não validados (21,6%).

TIPO DE INFRACÇÃO



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

- 94,1% dos inquiridos nunca apresentaram qualquer reclamação pelo serviço prestado pelo Metro do Porto (90,8% em 2008);
- 30,5% dos inquiridos que já apresentaram alguma reclamação fizeram-no por considerarem a multa injusta e 17,9% por causa de problemas com carregamentos;
- 27,4% sentiram-se muito insatisfeitos com a forma como a sua situação foi tratada.

É oportuno referir que a Metro do Porto tem encetado diversos esforços no sentido de propor alterações ao quadro legal que regulamenta as multas no transporte público por considerar que o mesmo acarreta, em circunstâncias muito específicas, algumas injustiças. Em 2009, como já referido, foi levada a cabo uma campanha específica no sentido de sensibilizar os utilizadores para a importância da validação e consequentemente, com essa acção, evitar a multa. O tratamento interno das reclamações garante a resposta em tempo oportuno, segue os procedimentos legalmente estabelecidos e permite aceder aos documentos do processo de forma rápida e eficaz.





→ 073  
anexos



ÍNDICE GRI G3

GRI	Indicador	Tipo	Pág.
1.	ESTRATÉGIA E ANÁLISE		
1.1	Declaração do Presidente	E	5
1.2	Descrição dos impactos, riscos e oportunidades	E	ao longo do RS
2.	PERFIL ORGANIZACIONAL		
2.1.	Nome da Organização	E	8
2.2.	Principais serviços	E	11
2.3.	Estrutura operacional	E	20
2.4.	Localização da sede	E	17
2.5.	Países ou regiões onde opera	E	11
2.6	Tipo e natureza jurídica da propriedade	E	11
2.7.	Mercados servidos	E	11
2.8.	Dimensão da Organização	E	9
2.9.	Mudanças no período do Relatório	E	15
2.10.	Prémios recebidos no período do Relatório	E	33
3.	PARÂMETROS DO RELATÓRIO		
3.1.	Período coberto pelo Relatório	E	17
3.2.	Data do Relatório anterior	E	17
3.3.	Ciclo de emissão	E	17
3.4.	Dados para contacto	E	17
3.5.	Processo de definição do conteúdo	E	17
3.6.	Limite do Relatório	E	17
3.7.	Declaração sobre limitações específicas	E	-
3.8.	Base para elaboração do Relatório	E	17
3.9.	Técnicas de medição, hipóteses técnicas	E	junto aos indicadores
3.10.	Reformulações relativamente a Relatórios anteriores	E	-
3.11.	Mudanças significativas em comparação com anos anteriores	E	-
3.12.	Tabela GRI	E	74 a 76
3.13.	Verificação externa	E	-
4.	GOVERNAÇÃO E COMPROMISSOS		
4.1.	Estrutura de governação	E	19 a 20
4.2.	Estrutura de governação e cargos executivos	E	19 a 20
4.3.	Número de membros independentes ou não-executivos	E	19
4.5.	Recomendações e orientações	E	19 a 21, 27
4.6.	Processos para evitar conflito de interesses	E	20
4.7.	Processo para determinação das qualificações para definição estratégica	E	-
4.8.	Declaração da missão, valores e códigos de conduta	E	13 e 21
4.9.	Procedimentos de supervisão	E	19 e 20
4.10.	Processos de auto-avaliação de desempenho	E	20
4.11.	Princípio da Precaução	E	-
4.12.	Cartas e Princípios	E	28
4.13.	Participação em associações e organismos nacionais e internacionais	E	28 a 31
4.14.	Grupo de stakeholders	E	27
4.15.	Base para identificação dos stakeholders	E	26
4.16.	Relacionamento com os stakeholders	E	27
4.17.	Principais temas e preocupações dos stakeholders	E	26
EN	DESEMPENHO AMBIENTAL		
EN1	Materiais usados por peso ou volume	E	39
EN2	Percentual de materiais usados provenientes da reciclagem	E	-
EN3	Consumo de energia directa	E	40
EN4	Consumo de energia indirecta	E	40
EN5	Energia economizada	A	40
EN6	Iniciativas para redução do consumo de energia	A	64
EN7	Iniciativas para reduzir o consumo de energia indirecta	A	40
EN8	Consumo de água	E	41
EN9	Fontes hídricas afectadas	A	41
EN10	Percentagem de água reciclada	A	-
EN11	Áreas posuídas, arrendadas ou administradas insertas em áreas protegidas	E	-
EN12	Descrição de impactos na biodiversidade	E	-
EN13	Habitats protegidos ou restaurados	A	-
EN14	Estratégias para a biodiversidade	A	-
EN15	Espécies na Lista Vermelha	A	-
EN16	Total de emissões directas e indirectas de GEE	E	47 a 49
EN17	Outras emissões indirectas de GEE	E	-

GRI	Indicador	Tipo	Pág.
EN18	Iniciativas para reduzir as emissões de GEE	A	64
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	41 a 44
EN23	Derramamentos significativos	E	-
EN24	Resíduos transportados	A	-
EN25	Impactos de descartes de água	A	-
EN26	Iniciativas para mitigar os impactos ambientais	E	37 a 39, 44 a 46
EN27	Produtos recuperados	E	-
EN28	Multas e não-conformidades	E	49
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	53
EC2	Implicações financeiras das mudanças climáticas	E	-
EC3	Plano de pensões	E	-
EC4	Ajuda financeira significativa recebida do governo	E	54 a 55
EC5	Variação do salário mais baixo comparado ao salário mínimo nacional	A	60
EC6	Políticas, práticas e proporção de gastos com fornecedores	E	Relatório e Contas
EC7	Procedimentos para contratação local	E	-
EC8	Impactos de investimentos em infra-estruturas	E	55
EC9	Impactos económicos indirectos	A	55
	DESEMPENHO SOCIAL		
LA1	Total de trabalhadores por tipo de emprego e contrato de trabalho	E	59
LA2	Número total de empregados por faixa etária e género	E	59
LA3	Benefícios não oferecidos a trabalhadores temporários e part-time	A	-
LA4	Percentagem de empregados abrangidos por acordos de negociação colectiva	E	60
LA5	Prazo de notificação relativo a mudanças operacionais	E	-
LA6	Percentual de empregados representados em Comitês	A	-
LA7	Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos e absentismo	E	61
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	61
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	59
LA14	Proporção do salário base entre homens e mulheres por categoria funcional	E	60
HR	Direitos Humanos	E/A	-
SO1	Programas e práticas para gestão dos impactes das operações nas comunidades	E	ao longo do RS
SO2	Avaliação de riscos de corrupção	E	21
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	ao longo do RS
PR2	Não-conformidades no âmbito da saúde e segurança	A	-
PR3	Informação sobre o serviço	E	66 a 69
PR4	Não-conformidades relativas à informação sobre o serviço	A	-
PR5	Práticas e pesquisas relativas à satisfação dos clientes	A	69 a 70
PR6	Adesão a leis e códigos de publicidade e marketing	E	-
PR7	Não-conformidades relativas à publicidade e marketing	A	-
PR8	Reclamações relativas à violação de privacidade e perda de dados dos clientes	A	-
PR9	Multas por não-conformidades relativas ao fornecimento e uso de serviços	E	-
	GRI - Suplemento Sector dos Transportes Ferroviários		
A	Tipo de energia utilizada		40
B	Frota de veículos de metro		9
C	Consumo de combustível		40
D	Eficiência energética		40 a 64
E	Quilómetros percorridos		9
F	Total de energia/combustível consumido		40
G	Passageiros transportados		9

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

### INDICADORES UITP FRAMEWORK

A UITP elaborou, em 2009, uma matriz de indicadores adaptados especificamente à realidade do 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 obri-

gatória, no entanto, a Metro do Porto, enquanto “Pledge Member” pode também responder, mas de forma voluntária. Assim, aproveitamos a oportunidade para apresentar os indicadores disponíveis demonstrando o nosso compromisso em avançar cada dia mais no sentido do comprometimento com a Carta de Sustentabilidade da UITP que assinámos.

ECONÓMICO E FINANCEIRO		
Eco1	Total de passageiros transportados	Pág. 9
Eco3	Custo operacional por km (euros)	7,80
Eco4	Transparência nos pagamentos	Pág. 53
Eco5	Taxa de crescimento das receitas	Pág. 54
Eco6	Taxa de cobertura dos custos da operação pelas receitas	Pág. 54
Eco7	Indemnizações compensatórias por passageiro (validação) (euros)	0,23
Eco9	Investimentos	Pág. 54
Eco11	Velocidade comercial	Pág. 51
Eco12	Lugares km por colaborador (MP e Sociedade Operadora)	3.163.007
Eco13	Percentagem de passageiros com títulos de assinatura	Pág. 53
Eco19	Número de empregos directa e indirectamente associados à prestação de serviço de transporte	Pág. 61
Eco21	Capacidade de satisfazer a procura (Taxa máxima de ocupação em hora de ponta – média mensal num troço)	83,73%
AMBIENTE E ENERGIA		
Env1	Operações com Sistema de Gestão Ambiental (% de operações)	100%
Env3	Energia usada na tracção por passageiro km (total e evolução)	Pág. 40
Env4	Energia usada não-tracção por passageiro km (total e evolução)	Pág. 40
Env6	Energia (eléctrica) usada por 100 km e evolução	Pág. 40
Env7	Total de emissões directas de CO2e	Pág. 48
Env8	Emissões (indirectas) de CO2e associadas à energia de tracção por passageiro km	Pág. 47 a 49
Env9	Percentagem da frota considerada “limpa”	100%
Env16	Progressos na Gestão da Qualidade do Ar	Pág. 38 e 39
SOCIAL & SOCIETY		
Soc1	Satisfação do Cliente (proporção de clientes satisfeitos e muito satisfeitos)	88,30%
Soc7	Percentagem de infraestruturas acessíveis (veículos e estações)	100%
Soc8	Programas de saúde para os colaboradores	Pág. 60
Soc11	Taxa de absentismo	Pág. 61
Soc14	Colaboradores por género	Pág. 59
Soc17	Acidentes no trabalho e na rede	Pág. 61 e 65
GOVERNANCE		
Gov1	Gabinete responsável pela área de Sustentabilidade	GT Sustent.
Gov4	Processo de envolvimento com as partes interessadas externas	Pág. 26 a 31
Gov5	Processo de envolvimento com as partes interessadas internas	Pág. 26 a 31
Gov11	Políticas anti-corrupção	Pág. 21
Gov13	Prémios e reconhecimentos recebidos	Pág. 33

### QUESTIONÁRIO DE OPINIÃO

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

#### 1. Qual o grupo a que pertence?

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

#### 2. Através de que meio teve conhecimento do Relatório?

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

#### 3. Como classifica este Relatório em termos de:

	Muito Fraco	Fraco	Médio	Bom	Muito Bom
Utilidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Conteúdo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Clareza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aspecto gráfico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualidade geral	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

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

#### 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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Governança da Empresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ética e Transparência	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Estratégia e Extensões da Rede	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Envolvimento com as Partes Interessadas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Envolvimento com Iniciativas Externas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Energia, Água, Papel, Resíduos, Emissões	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Desempenho Operacional	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Desempenho Económico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Apoios Financeiros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Práticas Sociais Internas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Impactos na Comunidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Investigação e Desenvolvimento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Acessibilidade e Segurança	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Serviços ao Cliente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Satisfação do Cliente, Reclamações	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

Depois de preenchido poderá remeter o questionário por:

E-mail • metro@metrodoporto.pt

Fax • 225081001

Correio • Metro do Porto, S.A., Avenida Fernão de Magalhães, 1862, 7º - 4350-158 Porto



→ **METRO DO PORTO, S.A.**

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

T. 225 081 000  
F. 225 081 001

[www.metrodoporto.pt](http://www.metrodoporto.pt)  
[metro@metro-porto.pt](mailto: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.**

**Fotografia** Metro do Porto. Dario Silva e Egídio Santos

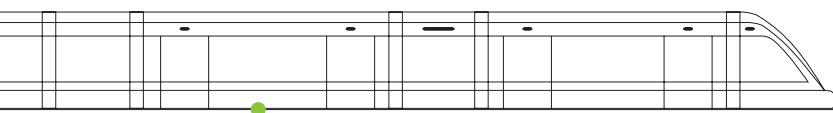
**Design** Susana Leão Machado

**Execução gráfica** **slm**design®

**Ano de Edição** 2010

**Depósito Legal** 207 945/04

**ISSN** 1645-1694



[www.metrodoporto.pt](http://www.metrodoporto.pt)