

# 2008

relatório de sustentabilidade

**Metro do Porto**





# 2008

relatório de sustentabilidade

**Metro do Porto**



## ÍNDICE

<b>Mensagem do Presidente</b>	<b>4</b>
<b>A. A Metro do Porto – B.I.</b>	<b>6</b>
A.1. Apresentação da Empresa	8
A.2. Missão, Visão e Estratégia	10
A.3. Estrutura de Governação	12
A.4. Perfil do Relatório	13
<b>B. Compromissos e Envolvimento</b>	<b>14</b>
B.1. Relacionamento com as Partes Interessadas	16
B.2. Compromissos com Iniciativas Externas	19
<b>C. Actuação Sustentável da Empresa</b>	<b>20</b>
<b>C.1. Ambiente</b>	<b>22</b>
C.1.1. Indicadores de Desempenho Ambiental	23
C.1.2. A Sustentabilidade Ambiental	24
<b>C.2. Responsabilidade Social</b>	<b>36</b>
C.2.1. Indicadores de Desempenho Social	37
C.2.2. A Sustentabilidade Social	38
<b>C.3. Perspectiva Económica</b>	<b>56</b>
C.3.1. Indicadores de Desempenho Económico	57
C.3.2. A Sustentabilidade Económica	58
<b>D. Anexos</b>	<b>68</b>
Índice GRI	70
Ficha Técnica	72







## MENSAGEM DO PRESIDENTE

O facto de a Metro do Porto aprovar simultaneamente o Relatório de Sustentabilidade e o Relatório e Contas do exercício resulta do reconhecimento de que a sustentabilidade é um conceito abrangente do desempenho das organizações e que factores de natureza ambiental e social têm uma importância cada vez maior na avaliação desse desempenho.

É uma constatação que assume natural relevo numa empresa como a Metro do Porto que tem como principal objecto contribuir para a promoção da mobilidade sustentável na Área Metropolitana do Porto.

De entre os seus objectivos estratégicos, que visam gerar benefícios sociais, ambientais e económicos destacamos os que passam por:

- diminuir os gases com efeitos de estufa e promover a eficiência energética global;
- reduzir o congestionamento no trânsito e no estacionamento urbano;
- poupar tempo nas deslocações na Área Metropolitana do Porto;
- assegurar um serviço de qualidade e eficiente com elevados níveis de segurança e conforto;
- contribuir para a complementaridade entre meios de transporte, criando condições para uma efectiva intermodalidade que torne o transporte colectivo mais competitivo face ao transporte individual.

Tendo presente estes objectivos a Metro do Porto aderiu à Carta de Sustentabilidade da UITP - União Internacional de Transporte Público.

O Metro do Porto foi *“formalmente reconhecido a nível internacional como uma entidade que 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 comunidades em geral”*.

É um compromisso que reforça o nosso empenho em alcançar os objectivos estratégicos tendo sempre como lema servir mais e melhor a população da Área Metropolitana do Porto.



Dr. António Ricardo de Oliveira Fonseca







A METRO DO PORTO – B.I.





## A.1. APRESENTAÇÃO DA EMPRESA

**Empresa:** Metro do Porto, S.A.

**Actividade:** Empresa de transporte público de passageiros em sistema de metro ligeiro.

**Natureza jurídica:** Sociedade anónima de capitais exclusivamente públicos.

60

Km de Rede

70

Estações

5

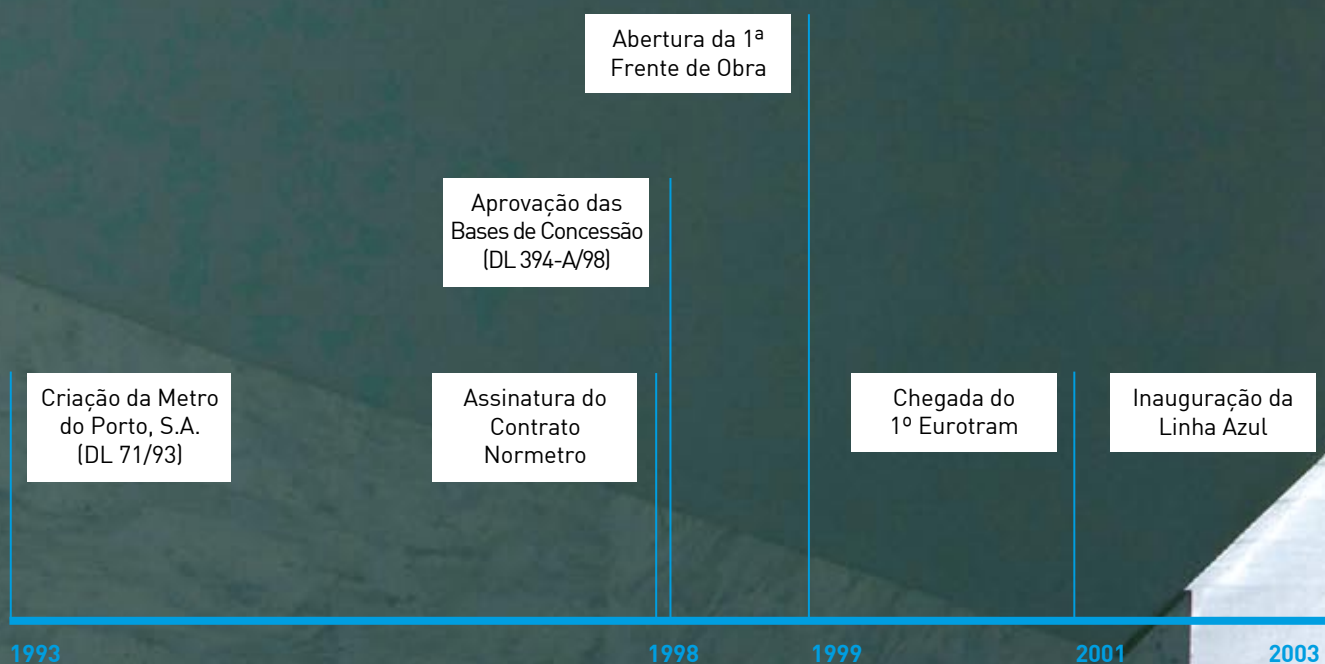
Linhas

6

Concelhos

51

Milhões de  
Validações





**259**

Milhões de  
Passageiros Km

**72**

Veículos  
em Serviço

**6,5**

Milhões de Km  
Percorridos

**18,5%**

Taxa de  
Ocupação

**129**

Colaboradores

Inauguração das  
Linhas Vermelha,  
Verde e Amarela

Inauguração da  
Linha Violeta

Assinatura do  
Memorando de  
Entendimento

Aumento  
de Capital

Abertura do Troço  
João de Deus -  
D. João II

Apresentação  
do Programa de  
Desenvolvimento  
do Sistema de  
Metro Ligeiro

Alteração dos  
Estatutos e Bases  
de Concessão  
(DL 192/2008)

2005

2006

2007

2008

## A.2. MISSÃO, VISÃO E ESTRATÉGIA

### MISSÃO

*“A Missão da Metro do Porto, S.A. é planejar, conceber, construir, equipar e explorar um Sistema de Metro Ligeiro na Área Metropolitana do Porto, em regime de concessão atribuída pelo Estado.”*

### VISÃO

*“Promover a mobilidade sustentável na Área Metropolitana do Porto.”*

### VALORES

A actuação da Metro do Porto e dos seus colaboradores é orientada por um sistema de princípios assente nos seguintes valores:

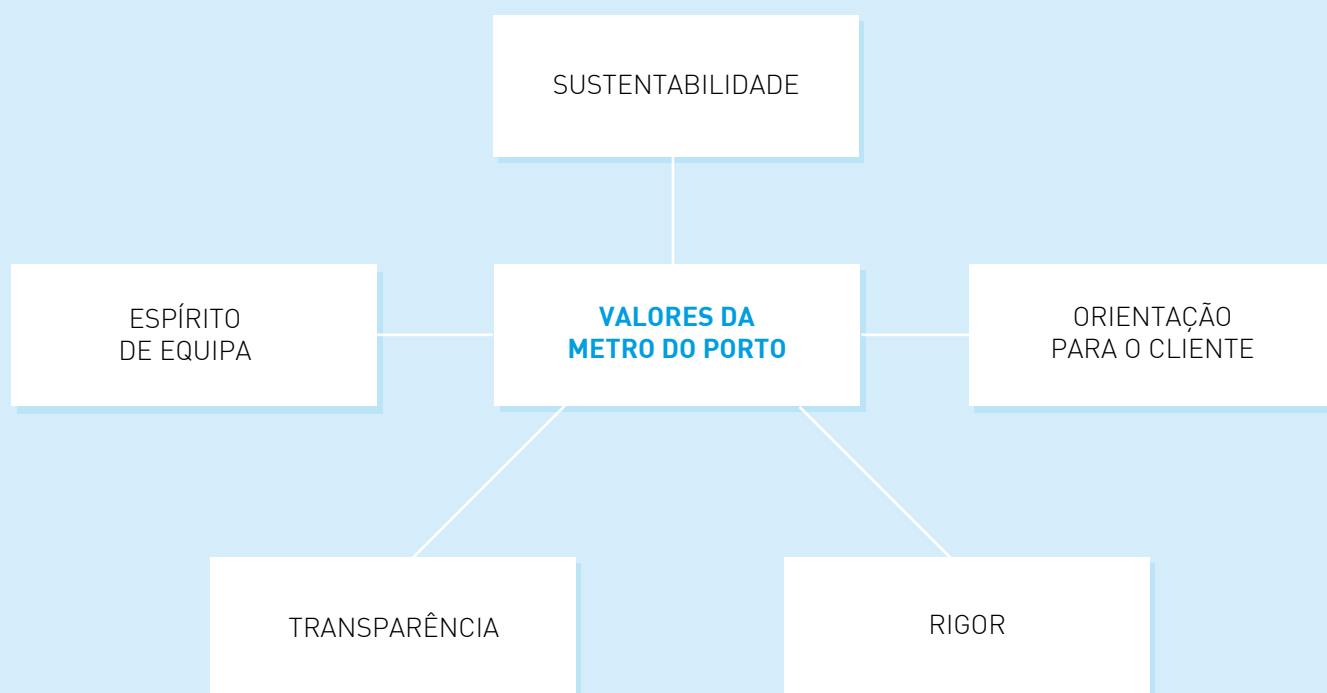
**Sustentabilidade** – Posicionando-se como um factor inequívoco de sustentabilidade e qualidade de vida urbana e suburbana. Actuando na promoção das melhores práticas ambientais no sector, na gestão eficiente dos recursos e no fomento da intermodalidade e da mobilidade sustentável na Região.

**Orientação para o Cliente** – Focalizando-se no cliente através da oferta de um serviço de elevado valor percebido e superando as suas expectativas.

**Rigor** – No cumprimento das obrigações e na execução das tarefas.

**Transparência** – No relacionamento com as partes interessadas e na informação disponibilizada.

**Espírito de Equipa** – Procurando a orientação para objectivos comuns, promovendo a partilha de conhecimento e favorecendo acções integradas.





## ESTRATÉGIA SUSTENTÁVEL

Na definição da estratégia da Metro do Porto para o período 2007-2027 foram considerados os seguintes domínios de intervenção:

- Ordenamento territorial e urbano;
- Mobilidade urbana e regional;
- Eficiência na utilização dos recursos;
- Garantia da sustentabilidade económica e ambiental do Sistema;
- Consistência do modelo de financiamento do Sistema.

Os objectivos estratégicos para esse período foram traçados no sentido de gerar benefícios económicos, sociais e ambientais considerados fundamentais:

- Em articulação com os parceiros do sistema intermodal Andante, diminuir a emissão de gases com efeito de estufa e promover a eficiência energética global, atraindo para este sistema deslocações que, de outro modo, seriam realizadas em transporte individual;
- Reduzir o congestionamento no trânsito e no estacionamento urbano;
- Proporcionar significativas poupanças de tempo nas deslocações dentro da Área Metropolitana do Porto;
- Reforçar a intervenção e influência enquanto elemento estruturante do reordenamento do sistema de transportes, articulando-se de forma estreita com os restantes operadores de transportes público e entidades de âmbito nacional e municipal, aprofundando a complementaridade, a coesão e a flexibilização dos diversos serviços de mobilidade, indispensáveis à efectiva e generalizada prática da intermodalidade;
- Assegurar um serviço com qualidade e eficiência, pautado pelos mais elevados níveis de segurança e conforto;
- Antecipar e satisfazer as necessidades e expectativas dos Clientes, procurando alcançar níveis elevados na sua satisfação e na qualidade percebida dos serviços;
- Atingir estes objectivos num quadro de racionalidade económica, definível por custos padrão da seguinte ordem de grandeza: 20 centavos por passageiro km; 17 milhões de euros para construção de um quilómetro de via dupla à superfície; 24 milhões para construção de um quilómetro de via dupla subterrânea e 30 milhões para construção de uma estação subterrânea.

### A.3. ESTRUTURA DE GOVERNAÇÃO

A Assembleia Geral de 25 de Março de 2008 instituiu uma nova estrutura accionista, passando o Estado a deter, directa ou indirectamente (através da STCP – Sociedade de Transportes Colectivos do Porto, S.A. e da CP – Caminhos de Ferro Portugueses), uma posição maioritária de 60% do capital social da Metro do Porto, S.A., sendo os restantes 40%<sup>1</sup> subscritos pela Área Metropolitana do Porto e municípios abrangidos pelo sistema de metro ligeiro.

Nessa Assembleia-Geral foram eleitos os órgãos sociais para o triénio 2008-2010. Os órgãos sociais da Empresa são, para além da própria Assembleia-Geral, o Conselho Fiscal e o Conselho de Administração, composto por sete membros. Destes, três são membros executivos indicados pelo accionista Estado, compondo a Comissão Executiva. Um deles é o Presidente do Conselho de Administração. Os quatro membros não executivos são indicados da seguinte forma: um pelo accionista Estado e os restantes três pelo accionista Área Metropolitana do Porto. As competências dos órgãos sociais foram definidas através de acto legislativo (Decreto-Lei 192/2008, de 1 de Outubro), que aprovou os Estatutos da Metro do Porto, S.A. A composição destes órgãos é detalhada no Relatório e Contas da Empresa para o exercício de 2008.

Para além do Conselho Fiscal, a monitorização da actividade da Empresa é assegurada por diversas entidades isoladas (conforme previsto Base XVII das Bases de Concessão) e por uma Comissão de Acompanhamento da Concessão do Sistema Metro do Porto (instituída através da Resolução do Conselho de Ministros 45/99, de 1 de Abril). As entidades que têm a seu cargo a fiscalização das obrigações da Empresa inerentes ao exercício da concessão são: Agência Portuguesa do Ambiente, quanto às questões ambientais; Inspeção-Geral de Finanças, quanto às questões económicas e financeiras; Laboratório Nacional de Engenharia Civil, Autoridade para as Condições no Trabalho e Autoridade Nacional de Protecção Civil, quanto às questões relativas à construção e respectivas condições de qualidade e segurança; Instituto da Mobilidade e dos Transportes Terrestres, I. P., quanto a níveis de qualidade, padrões de serviço e condições de segurança da exploração e Inspeção-Geral de Finanças e Instituto da Mobilidade e dos Transportes Terrestres, I. P., quanto ao regime tarifário.

Para permitir aos Accionistas a realização de recomendações e orientações ao mais alto órgão de governação, são realizadas Assembleias-Gerais Ordinárias e Extraordinárias, onde participam, sem direito a voto, os membros do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal. Fora das Assembleias são também emitidas recomendações, muitas vezes em consequência de solicitação da própria Empresa, face à multiplicidade de situações que o exigem. Quanto às questões relativas a relações laborais, e atendendo à dimensão da Empresa, embora não tenham sido instituídos mecanismos formais de comunicação entre os colaboradores e o mais alto órgão de governação, existe uma política de abertura e uma relação estreita.

A nível orgânico, a Metro do Porto, S.A. implementou em 2006 uma estrutura adaptada às actividades que desenvolve, sendo constituída pelos seguintes departamentos e órgãos de staff:

#### **Departamentos:**

Departamento de Infraestruturas  
Departamento de Sistemas Técnicos  
Departamento de Exploração  
Departamento Administrativo e Financeiro

#### **Órgãos de staff:**

Gabinete de Projectos  
Gabinete de Segurança  
Gabinete de Organização e Sistemas de Informação  
Gabinete de Comunicação  
Gabinete Jurídico  
Gabinete de Planeamento e Controlo de Gestão

Para a supervisão de todas as áreas de gestão da Empresa por parte dos órgãos de governação é produzida informação numa base regular pelos diferentes departamentos e órgãos de staff, a qual é analisada em reuniões de Comissão Executiva e, quando tal se justifica, nas reuniões do Conselho de Administração. Para além desta informação a Administração dispõe ainda de relatórios produzidos periodicamente, como é o caso da informação de gestão. Adoptando uma política de transparência, pretende-se que essa informação esteja cada vez mais disponível para o público em geral.

<sup>1</sup> Incluindo Municípios de Gondomar, Maia, Matosinhos, Porto, Póvoa de Varzim, Vila do Conde, Vila Nova de Gaia, com uma participação no capital social de 1 acção.



#### A.4. PERFIL DO RELATÓRIO

Este é o terceiro ano consecutivo que a Metro do Porto elabora e publica o seu Relatório de Sustentabilidade. Um caminho que começou a ser percorrido em 2006 e que continua, ano após ano, a ser melhorado e consolidado.

O Relatório de Sustentabilidade de 2008 incide sobre os factos mais importantes do ano civil, embora, sempre que relevante, sejam apresentados dados de anos anteriores para efeitos comparativos. Em termos de amplitude de análise, o desempenho é avaliado ao nível da empresa Metro do Porto, não esquecendo porém, sempre que relevante, as devidas referências às entidades responsáveis pela operação do sistema de metro (Transdev Portugal), pela fiscalização (Consórcio Consugal, Ferconsult e Sener) e pela gestão do sistema de bilhética e tarifário comum (TIP, ACE).

A Metro do Porto, enquanto concessionária do sistema de metro ligeiro da Área Metropolitana do Porto ficou incumbida, pelo Decreto-Lei 394-A/98 de 15 de Dezembro, alterado pelo Decreto-Lei 192/2008 de 1 de Outubro, de contratar, através de concurso público internacional, a realização dos trabalhos e prestações necessárias à concepção, construção, equipamento e operação do Sistema, por um período inicial. A entidade vencedora do referido concurso público foi o Agrupamento Complementar de Empresas Normetro. Os agentes de condução e de estação, bem como o restante pessoal envolvido directamente na operação do sistema de metro não fazem parte dos quadros da Metro do Porto. A fiscalização em fase de obra e de operação foi adjudicada a uma entidade independente composta pelas empresas CONSULGAL - Consultores de Engenharia e Gestão, S.A., FERCONSULT - Consultoria, Estudos e Projectos de Engenharia de Transportes, S.A. e SENER - Ingeniería y Sistemas, S.A., estando em serviço desde 2005. Relativamente à gestão dos sistemas de bilhética e tarifário, foi criado em 2002 pela Metro do Porto, STCP e CP, o TIP, ACE (Transportes Intermodais do Porto), cabendo a esta entidade a implementação do título intermodal Andante e a gestão do sistema de bilhética e tarifário comuns dos operadores de transporte colectivo na Área Metropolitana do Porto.

Na elaboração deste Relatório foram seguidas as orientações do Global Reporting Initiative (GRI), versão G3.

Qualquer esclarecimento ou sugestão relativamente a este Relatório e ao seu conteúdo poderá ser endereçada para:

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

Telefone: 225081000  
Fax: 225081001

Website: [www.metrodoporto.pt](http://www.metrodoporto.pt)  
e-mail: [metro@metrodoporto.pt](mailto:metro@metrodoporto.pt)

Os Relatórios de Sustentabilidade de 2008, 2007 e 2006 estão disponíveis para download no website da Empresa.



B

COMPROMISSOS E ENVOLVIMENTO







## B.1. RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS

A Metro do Porto, enquanto concessionária de um dos principais meios de transporte dos cidadãos residentes na Área Metropolitana do Porto, interage diariamente com inúmeras entidades no sentido de corresponder às (e influenciar positivamente as) expectativas dos seus *stakeholders*. São utilizados alguns meios formais para auscultação de críticas e sugestões quanto à actividade da Empresa, como sejam as Assembleias-Gerais Ordinárias e Extraordinárias relativamente aos accionistas e os inquéritos de satisfação dos clientes. A forte aposta reside no contacto de proximidade que se revela, por exemplo, através das sessões de esclarecimento em obra promovidas pela Empresa junto dos residentes e comerciantes das zonas a serem intervencionadas, do acompanhamento activo das empreitadas junto dos fornecedores, da disponibilização de informação comercial detalhada e oportuna e da completa disponibilidade da Empresa na prestação de esclarecimentos e na realização de comunicados de imprensa para os *Media*.

As preocupações, críticas e sugestões que chegam até à Metro do Porto através dos inúmeros canais disponíveis para o efeito merecem a melhor atenção e um tratamento cuidado, motivando por vezes ajustamentos na forma como desenvolvemos a nossa actividade e nos objectivos que nos propomos atingir em cada ano.

Tendo em conta critérios de relevância, proximidade, impacto e dependência, foram identificadas as partes directa ou indirectamente interessadas na actividade desenvolvida pela Metro do Porto, bem como as formas de interacção mais comuns:

### Os Clientes...

Inquéritos de satisfação e perfil de cliente

Análise das reclamações, críticas e sugestões

Informação disponibilizada por diversas vias (*website*, *newsletter*, *sms metro*, *infometro*, *flyers*, *jornais*, ...)

Metro TV

Vantagens e descontos

### Os Fornecedores...

Promoção da transparência e da concorrência nas aquisições de bens e serviços

Acompanhamento activo das empreitadas e fornecimentos

### Os Colaboradores...

Resposta a solicitações

Protocolos de estágio com instituições de ensino e de emprego

Promoção da participação em acções de formação

#### Os Accionistas...

Assembleias-Gerais Ordinárias e Extraordinárias

Discussão de orientações e recomendações

Facilidades de acesso a diversa informação

Resposta a solicitações

#### Os Parceiros Estratégicos...

Troca de informação e de *know-how*

Apoio em estudos e projectos

Cooperação na implementação e promoção da intermodalidade

Cooperação no sentido de garantir elevados níveis de segurança e eficácia em situações de emergência

#### A Comunidade...

Sessões de esclarecimento em obra

Divulgação de informações sobre o desempenho da Empresa

Promoção de iniciativas culturais e educativas

Doações e patrocínios

#### A Comunicação Social...

Resposta a pedidos de informação

Contactos regulares com os *Media*

Comunicados de Imprensa

#### A Tutela...

Reporte eficiente e regular de informação diversa

Reporte pontual de informação sempre que ocorre um evento relevante

Resposta a solicitações

Acesso remoto via VPN a aplicações documentais e de gestão

#### As Autarquias Locais...

Contacto permanente

Cooperação no âmbito do ordenamento urbano

#### Os Financiadores...

Contacto permanente

Resposta a pedidos de informação

Reporte de informação periodicamente

## GARANTIA DE TRANSPARÊNCIA

A Metro do Porto divulga, através do seu Relatório e Contas disponibilizado no site [www.metrodoporto.pt](http://www.metrodoporto.pt), um conjunto de indicadores de performance da sua actividade operacional (frequência, velocidade comercial, taxas de ocupação e de cobertura dos custos operacionais pela receita, por faixa horária e por troço de rede, taxas de ocupação dos parques de estacionamento).

São, também, divulgados os estudos custo-benefício de todos os projectos de expansão da sua rede. Estes estudos, realizados por entidades independentes ou assentes em estudos de benefícios sociais e ambientais realizados por entidades independentes, 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 realizadas por entidades independentes e publicadas no site, análises retrospectivas desses estudos, apurando as variações entre as previsões e as realizações.

É política da Empresa cumprir ou exceder os requisitos legais de transparência e defesa da concorrência, tanto na contratação de serviços relacionados com a exploração da infraestrutura existente como na contratação da construção de expansões dessa infraestrutura.

## ÉTICA EMPRESARIAL

No âmbito do desenvolvimento da política de responsabilidade social da Metro do Porto, encontra-se em elaboração o Código de Ética da Empresa que visa reforçar os padrões éticos de actuação através do reconhecimento de valores estruturantes da Empresa e de princípios orientadores do comportamento ético a serem observados pelos seus colaboradores. Esse documento será publicado e divulgado, tanto interna como externamente, em 2009.

A Metro do Porto fornece, de forma frequente e sempre que solicitado, um conjunto de informações a diversos organismos públicos. A Empresa disponibiliza, desde 2005, um acesso remoto que permite a consulta *on-line* por parte de entidades fiscalizadoras e da tutela, ao sistema de gestão da empresa e a documentação diversa. Essa ferramenta surgiu com o objectivo de agilizar a troca de informação e conferir maior transparência ao relacionamento da Metro do Porto com essas entidades. Foi disponibilizado acesso a essa ferramenta às seguintes entidades:

- Gabinete do Ministro das Obras Públicas, Transportes e Comunicações e do Ministro de Estado e das Finanças;
- Gabinete da Secretária de Estado dos Transportes e do Tesouro e das Finanças;
- Direcção-Geral do Tesouro (DGT);
- Inspecção-Geral de Finanças (IGF);
- Tribunal de Contas;
- Inspecção-Geral das Obras Públicas (IGOP).





## B.2. COMPROMISSOS COM INICIATIVAS EXTERNAS

### PARTICIPAÇÃO EM ASSOCIAÇÕES, ORGANISMOS NACIONAIS E INTERNACIONAIS

A Metro do Porto participa, de forma activa, em diversos organismos de interesse público nacionais e internacionais. Em termos operacionais, a participação na UITP – União Internacional de Transportes Públicos e na Alamys permite à Empresa estar a par das melhores práticas de mercado e em linha com as mais recentes inovações tecnológicas aplicadas à ferrovia ligeira. As agências de energia com as quais a Metro estabeleceu protocolo asseguram troca de *know-how* relativamente à eficiência energética, que se assume como parte importante da visão de sustentabilidade da Empresa. Por fim, as parcerias de âmbito cultural são mais uma forma de reforçar a responsabilidade social que a Empresa promove com afinco.

- **Energaia, Agência Municipal de Energia de Gaia** - Associação de direito privado, com área de intervenção ao nível do concelho de Vila Nova de Gaia, focalizada na criação e dinamização de acções nas áreas da energia e informação. A Metro do Porto é Vogal da Assembleia-Geral e do Conselho Fiscal e Associada.

- **AdEPorto, Agência de Energia do Porto** – 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. A Metro do Porto está presente como Membro da Assembleia-Geral e como Associada.

- **Casa da Música** - Instituição dedicada à divulgação da música no Porto. A Metro do Porto participa enquanto Membro Fundador.

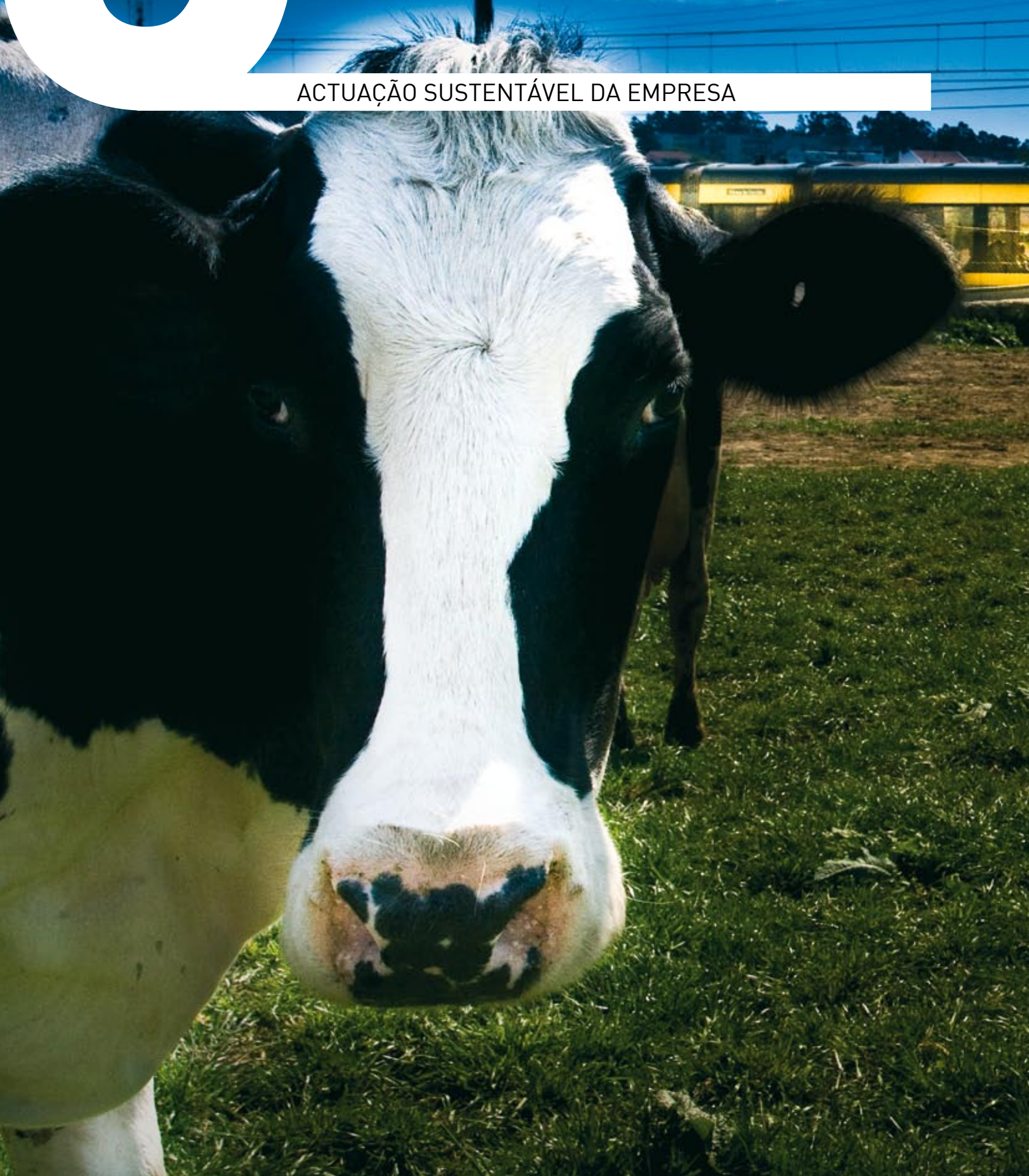
- **Fundação de Serralves** - Instituição cultural de âmbito europeu ao serviço da comunidade nacional, que tem como missão sensibilizar o público para a arte contemporânea e o ambiente, através do Museu de Arte Contemporânea como centro pluridisciplinar, do Parque como património natural vocacionado para a educação e animação ambiental e do Auditório como centro de reflexão e debate sobre a sociedade contemporânea. A Metro do Porto é Membro Fundador.

- **UITP, União Internacional do Transporte Público** – 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. A Empresa actua neste organismo enquanto Membro.

- **Alamys, Associação Latino-Americana de Metropolitanos** – 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. A Metro está presente na Assembleia-Geral e como Membro Principal.

# C

ACTUAÇÃO SUSTENTÁVEL DA EMPRESA









## C.1. AMBIENTE



### C.1.1. INDICADORES DE DESEMPENHO AMBIENTAL

Indicadores de Desempenho Ambiental	unidades	2007	2008	
Árvores plantadas	n.º	317	<b>1.039</b>	△
Áreas verdes criadas	m²	23.853	<b>62.629</b>	△
Água consumida	m³	114.249	<b>45.866</b>	▽
Energia de tracção	milhões kwh	28,3	<b>27,5</b>	▽
Energia consumida total	milhões kwh	43,3	<b>42,9</b>	▽
Energia de tracção por passageiro km	kwh	0,115	<b>0,106</b>	▽
Resíduos de construção e demolição	Ton	4.429	<b>8.124</b>	△
Emissões associadas ao consumo de energia de tracção	Ton CO <sub>2</sub> e	15.558	<b>15.121</b>	▽
Emissões por passageiro km	gCO <sub>2</sub> e	63	<b>58</b>	▽
Emissões evitadas localmente	Ton CO <sub>2</sub> e	nd	<b>54.895</b>	
Emissões evitadas globalmente	Ton CO <sub>2</sub> e	nd	<b>39.774</b>	
Emissões da energia consumida (excepto tracção)	Ton CO <sub>2</sub> e	8.215	<b>8.445</b>	△
Emissões da frota automóvel	Ton CO <sub>2</sub>	178	<b>166</b>	▽
Avaliação de Impacte Ambiental	n.º	0	<b>1</b>	△
Custos ambientais	€	32.000	<b>38.500</b>	△



### C.1.2. A SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

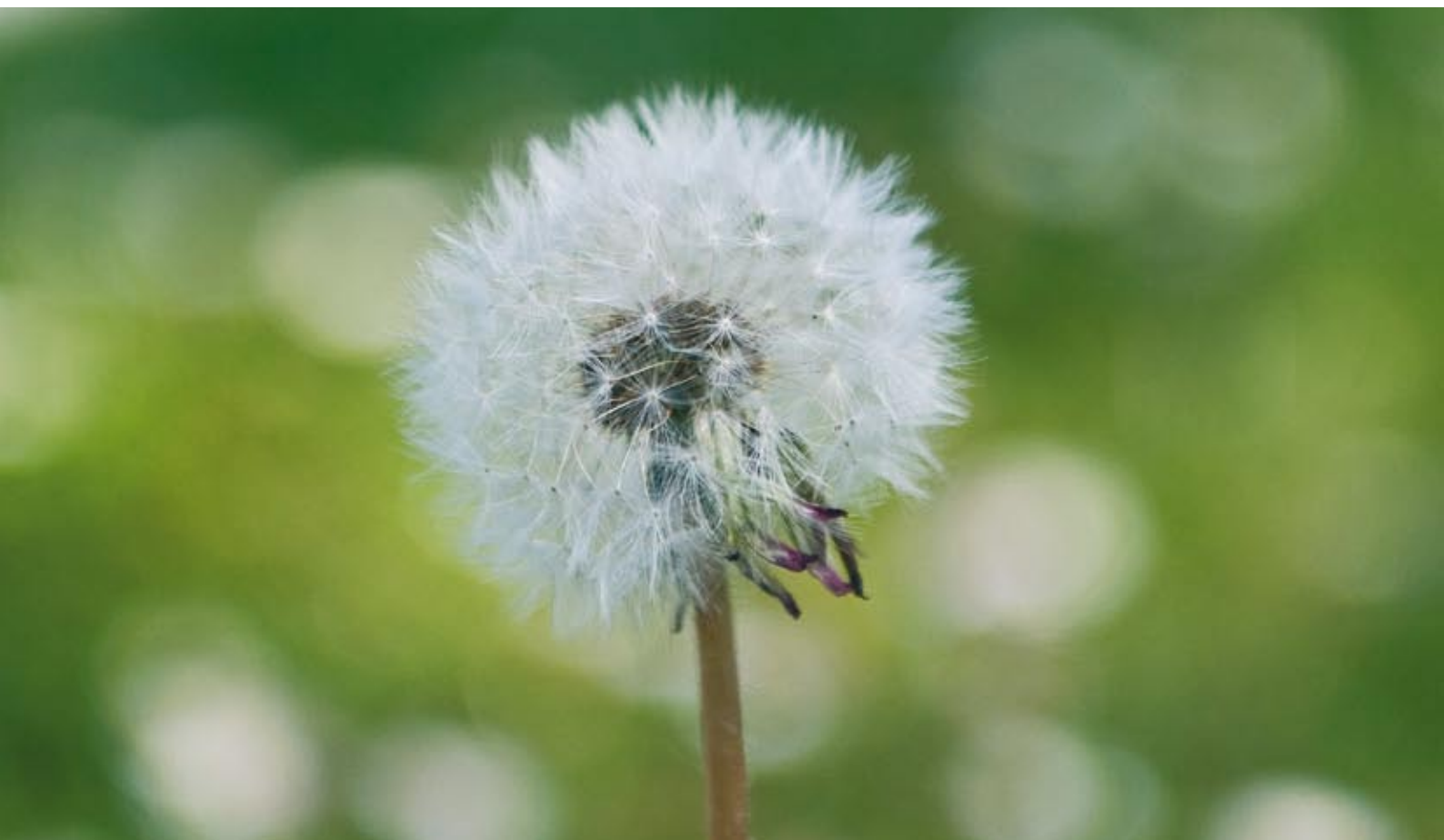
#### PROCESSOS DE AVALIAÇÃO DE IMPACTE AMBIENTAL

Durante o ano de 2008 foi concluído o processo de Pós Avaliação da Linha Antas/Gondomar com emissão do parecer positivo da Comissão de Avaliação sobre o Relatório de Conformidade Ambiental do Projecto de Execução (RECAPE) desta mesma Linha.

Foi ainda iniciada a elaboração dos Estudos de Impacte Ambiental relativos à:

- Extensão a Valbom: Campanhã – Gondomar
- Extensão de Campo Alegre: Matosinhos Sul e São Bento
- Extensão de São Mamede: Pólo Universitário e Vasco da Gama
- Linha Matosinhos Sul - S. Bento (via Boavista)
- Ligação Faculdade de Letras - Laborim – Vila d'Este

Estes estudos estarão concluídos no início do ano de 2009.





## GESTÃO AMBIENTAL EM OBRA

Relativamente a este processo manteve-se em 2008 aquilo que é prática corrente na Metro do Porto. Assim, em todas as frentes de obra correspondentes às inserções urbanas das Linhas B, C, D e E, bem como, nas intervenções no âmbito da manutenção do Sistema, foi efectuado pela Metro do Porto e pelas empresas de fiscalização o acompanhamento ambiental dos trabalhos em curso tendo como objectivo controlar, entre outros aspectos, o efectivo cumprimento das medidas de minimização previamente aprovadas pela Metro do Porto.

Nessas medidas de minimização devem ser contempladas todas as acções que visem minimizar os impactes resultantes das actividades de construção ou manutenção, junto dos receptores que se encontram na proximidade da área de intervenção. Assim, para além do efectivo cumprimento dos requisitos impostos na legislação nacional e comunitária aplicável, a Metro do Porto, numa óptica de responsabilidade ambiental e sempre que as intervenções a executar o justifiquem, desenvolve um conjunto de acções que vão desde a divulgação atempada e alargada das intervenções a desenvolver, do tempo de duração previsto e das alterações que as mesmas podem provocar na área envolvente próxima. É igualmente disponibilizado um meio de contacto permanente para encaminhar reclamações ou qualquer pedido de esclarecimento.

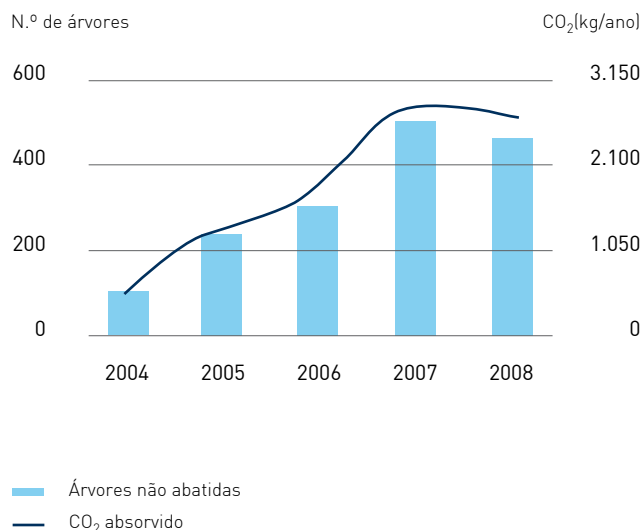
## BILHÉTICA

O Andante é o título intermodal do sistema de transporte colectivo da Área Metropolitana do Porto. A Metro do Porto, ao optar por não comercializar títulos monomodais, procurou contribuir para a generalização efectiva e eficiente da intermodalidade.

O carregamento de títulos no cartão Andante Ocasional, graças à sua tecnologia sem contacto, traduz-se em benefícios de rapidez e facilidade de validação, na poupança de papel e outros recursos inerentes à produção alternativa de títulos de transporte individuais e na redução significativa dos resíduos.

Considerando que a produção de uma tonelada de papel necessita da utilização de 20 árvores e que cada árvore pode absorver, por ano, 5,902 kg de CO<sub>2</sub>, a utilização do Andante no Metro do Porto permitiu, em 2008, o não abatimento de 482 árvores com a consequente absorção de quase 3.000 kg de CO<sub>2</sub>.

### Poupanças Ambientais do Andante no Metro do Porto









## PAISAGISMO

A integração adequada de um sistema de metro de superfície na envolvente urbana assume-se como uma tarefa fundamental para a garantia da manutenção da qualidade de vida das zonas intervencionadas. A Metro do Porto sempre procurou estimular a mobilidade sustentável com especial interesse pela promoção de percursos pedonais e de zonas verdes adjacentes ao sistema que contribuam para uma cidade mais “verde” e mais agradável.

Nos últimos cinco anos foram plantadas cerca de 6.000 árvores e criados mais de 25 hectares de espaços verdes, uma área equivalente a 1/3 do Parque da Cidade do Porto.

## ÁGUA

O consumo de água em 2008 ascendeu a 45.866 m<sup>3</sup> representando, este valor, uma redução de cerca de 60% face aos valores registados em 2007. Esta diferença deve-se fundamentalmente a dois tipos de factores:

1. Uma efectiva redução dos consumos de água no Parque de Manutenção e Oficinas (PMO) de Guifões resultantes da redução de área de rega (zona verde) que passou a estar ocupada pelo novo parque de veículos e pelo facto de actualmente estar a ser efectuado um controlo mais apertado nos sistemas de rega dos espaços verdes ao longo de toda a rede de metro.
2. À transferência de contratos associados a alguns condutores para a esfera municipal.

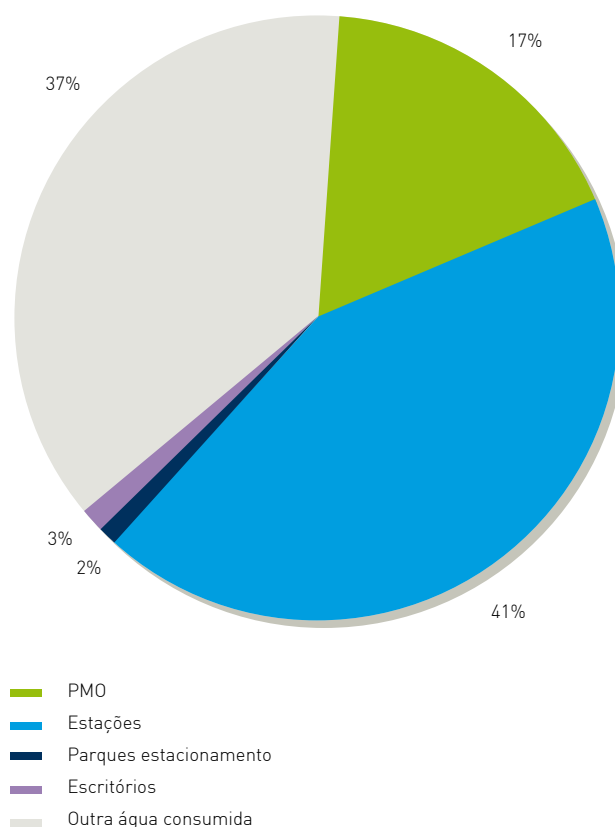
Os consumos nos parques de estacionamento e nos escritórios apresentam valores residuais de 2% e 3%, respectivamente. A maior fatia do consumo diz respeito às estações com 41% da água consumida.

## MEIOS MATERIAIS

No ano de 2008, a actividade da Empresa relacionada com construção centrou-se na conclusão das obras de compatibilização urbana e no prolongamento da Linha Amarela à estação D. João II. De referir, ainda, as obras de adaptação do Parque de Manutenção e Oficinas de Guifões para recepção dos novos veículos Tram-Train que se encontram em produção.

Meios Materiais	2008
Armaduras (kg)	330.221
Betão (m <sup>3</sup> )	9.091
Movimentos de terras (m <sup>3</sup> )	95.088
Betuminoso (m <sup>2</sup> )	30.736
Cubo (m <sup>2</sup> )	30.618

## Água Consumida









## ENERGIA

### Eficiência energética

No âmbito da eficiência energética, é de destacar o intuito de implementar um projecto-piloto de aproveitamento da energia de frenagem regenerativa na rede do Metro do Porto em colaboração com a Efaced e com a Universidade do Minho. Com esse enquadramento, a Metro do Porto está disponível para colaborar na especificação dos requisitos dos sistemas de aproveitamento de energia de frenagem regenerativa a desenvolver e a instalar em fase de testes, num ou dois locais da rede Metro.

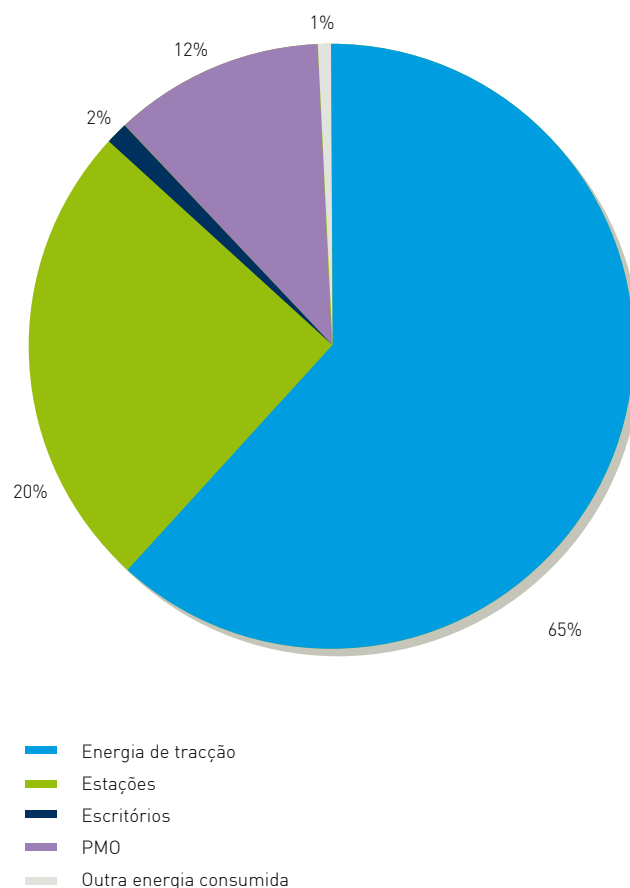
Adicionalmente, é relevante referir que os veículos Euro-tram e os Tram-Train (em produção) têm já sistemas de aproveitamento de energia de frenagem regenerativa. Esta poupança de energia depende de existirem, no mesmo momento, outros veículos a consumir energia (para os quais esta é transferida). Os sistemas a desenvolver ao abrigo do programa-piloto referido permitirão aumentar o aproveitamento energético através do armazenamento temporário da energia ou da sua devolução à rede eléctrica, consoante a tecnologia do sistema a desenvolver.

### Consumo de energia

Em 2008, a Metro do Porto consumiu um total de 43 milhões de kwh, um valor 1% inferior a 2007. Para essa redução contribuiu essencialmente a redução de 3% no consumo de energia de tracção em virtude da redução dos veículos km oferecidos e a diminuição de 11% no consumo de energia no PMO de Guifões em resultado de campanhas de sensibilização para eficiência energética promovidas pela sociedade operadora. Por outro lado, verificaram-se aumentos de consumo nas estações e escritórios, bem como, em componentes associadas a "outra energia consumida".

A maior fatia do consumo de energia eléctrica tem origem na energia de tracção (65%) seguindo-se o consumo nas estações (20%) e no PMO (12%).

Energia Consumida



No que se refere à eficiência energética operacional, tem-se verificado uma evolução bastante positiva, com uma redução considerável do consumo de energia eléctrica por passageiro km e uma estabilização do valor relativamente ao consumo por lugar km oferecido.

	2006	2007	2008
Consumo de energia de tracção por passageiro km (kwh)	0,129	0,115	<b>0,106</b>
Consumo de energia de tracção por lugar km (kwh)	0,018	0,019	<b>0,020</b>

## PAPEL

Entre 2007 e 2008 assistiu-se a uma redução de 13% no número de cópias e impressões e a um aumento de 31% do número de digitalizações. Estes números contribuem de forma muito positiva para a política ambiental instituída na Empresa. Considerando a adopção, desde 2006, da utilização de papel reciclado, esses valores consubstanciam-se numa poupança de quase meio milhão de litros de água, 100 árvores e 17 toneladas de CO<sub>2</sub>.

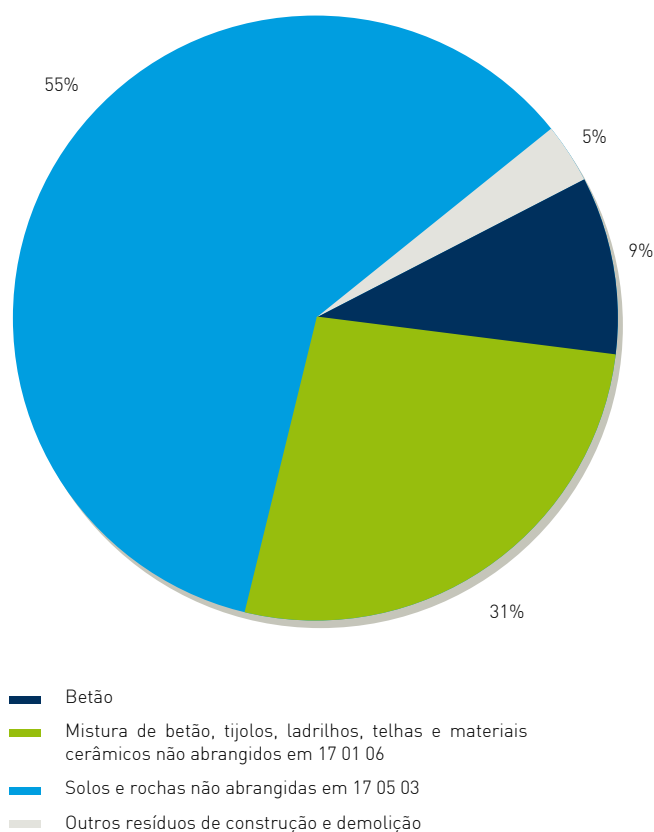
## RESÍDUOS

A Metro do Porto mantém como grande objectivo na área da gestão dos resíduos a diminuição da sua produção em todas as actividades resultantes da concepção/construção e operação do sistema de metro ligeiro, seguida da correcta hierarquização das operações de gestão dos resíduos produzidos.

Esta preocupação aplica-se tanto aos resíduos resultantes das empreitadas, como aos resultantes da operação e manutenção do sistema. No primeiro caso o controlo é efectuado através do Sistema de Gestão Ambiental já implementado na Metro do Porto e que é contratualmente assumido por todos os fornecedores/prestadores de serviço que trabalham com a Empresa. No segundo caso, a sociedade operadora assume a responsabilidade de garantir a correcta gestão de resíduos resultantes da sua actividade. Ainda ciente da sua responsabilidade, a Metro do Porto, face ao novo enquadramento legal relativo aos resíduos de construção e demolição, tem vindo a promover junto dos seus subcontratados uma política de reutilização dos resíduos produzidos nas empreitadas levadas a cabo no âmbito da construção e manutenção do sistema.

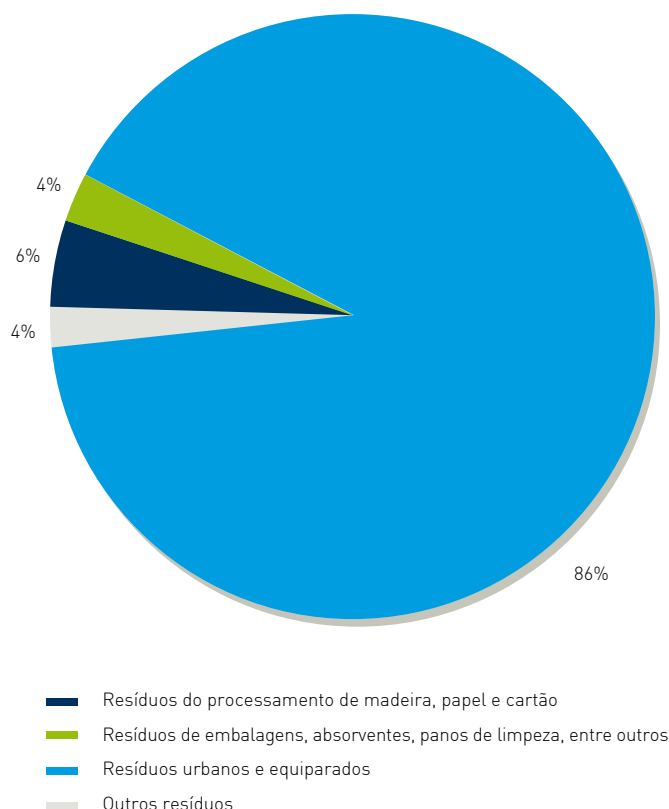
Os resíduos relativos à construção e demolição alcançaram um valor de 8 mil toneladas representando 98% dos resíduos relativos às empreitadas.

Resíduos de Construção e Demolição

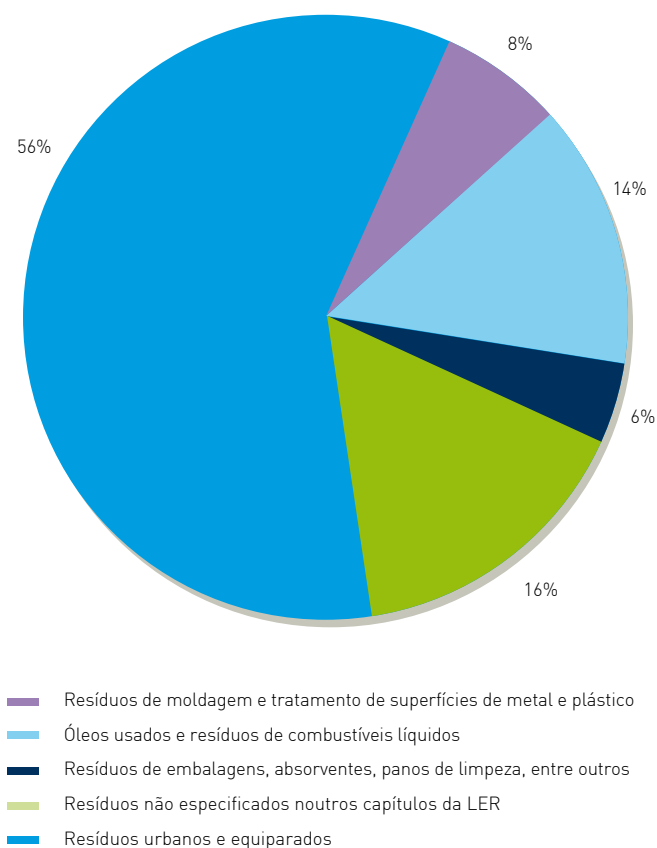




### Outros Resíduos das Empreitadas



### Resíduos de Operação e Manutenção



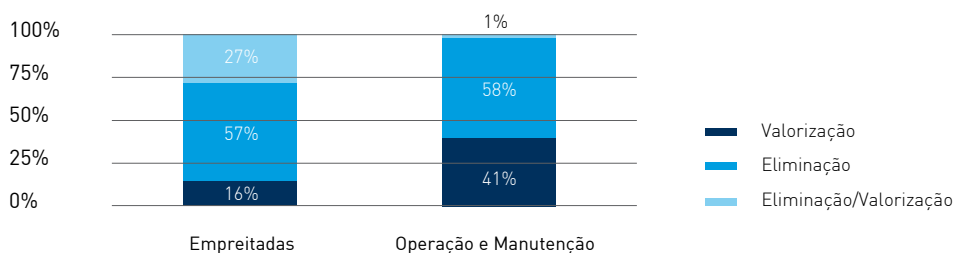
Relativamente a outros resíduos das empreitadas, que não de construção e demolição, verifica-se que os resíduos urbanos e equiparados apresentam um peso bastante significativo de 86%.

Quanto aos resíduos decorrentes das actividades de operação e manutenção do sistema de Metro, os mais relevantes continuam a ser os resíduos urbanos e equiparados com um peso de 56%.

Para além dos resíduos identificados, é de destacar ainda a produção de cerca de 10 mil litros de óleos usados e 20 baterias.

Cada tipo de resíduo contabilizado é classificado segundo o seu destino – eliminação ou valorização. Dos resíduos que não de construção e demolição controlados pela Metro do Porto, 57% são eliminados, 16% valorizados e 27% correspondem a um misto de valorização e eliminação. Dos resíduos específicos da operação e manutenção, 58% são eliminados, 41% valorizados e apenas 1% correspondem a um misto de valorização e eliminação. É de referir, ainda, que todos os resíduos líquidos são valorizados.

### Destino Final dos Resíduos



## EMISSIONES

A construção da rede do Metro do Porto é uma das medidas inscritas no Plano Nacional para as Alterações Climáticas (PNAC) devido ao seu impacto fortemente positivo para a redução das emissões de gases com efeito de estufa (GEE) e o consequente cumprimento das metas estabelecidas pelo Protocolo de Quioto. Efectivamente, a transferência de passageiros para o Metro provenientes do transporte individual, mas também de modos de transporte colectivo mais poluentes, traduzem-se em reduções significativas na emissão de gases e no aumento da qualidade do ar em geral, contribuindo sobremaneira para a minimização das alterações climáticas.

Toda a frota de veículos do Metro do Porto é movida a electricidade, não existindo, desse ponto de vista qualquer emissão poluente directa. No entanto, no cálculo das emissões evitadas pelo Metro do Porto, são tidas em conta não apenas aquelas emissões que resultariam do transporte dos seus passageiros noutros meios de transporte (num cenário de não existência do Metro) mas também as suas próprias emissões indirectas inerentes à produção de electricidade de tracção para movimento dos veículos de metro.

Em Março de 2008, foi publicado o estudo intitulado "Avaliação do Impacto Global da 1ª Fase do Projecto do Metro do Porto" elaborado em conjunto pela Faculdade de Engenharia do Porto e pela Universidade Nova de Lisboa com o objectivo de avaliar, ex-post, todos os impactos económicos, ambientais e sociais decorrentes da implementação do Metro na Área Metropolitana do Porto. Os valores constantes desse relatório, que está disponível para consulta no site [www.metrodoporto.pt](http://www.metrodoporto.pt), serviram de base aos cálculos das emissões evitadas que serão apresentadas de seguida<sup>2</sup>.

Mantiveram-se constantes, face a 2007, os factores de emissão por kwh (549 gramas de CO<sub>2</sub>e/kwh), não obstante, no âmbito do sector electroprodutor, ser expectável a existência de uma tendência para o decréscimo das emissões específicas de dióxido de carbono equivalente (CO<sub>2</sub>e), em resultado das medidas previstas no PNAC e da entrada em vigor do segundo período de vigência do Comércio Europeu de Licenças de Emissão (2008-2012). O mesmo critério foi utilizado para os factores de emissão por passageiro km que estão subjacentes aos cálculos das emissões associadas à transferência de passageiros dos transportes colectivos (98,46 gramas de CO<sub>2</sub>e/passageiro km) e individuais (724 gramas de CO<sub>2</sub>e/passageiro km) para o Metro.

### Emissões Metro

As emissões indirectas associadas à operação do Metro do Porto atingiram, em 2008, 15 mil toneladas de CO<sub>2</sub>e, valor inferior em 3% ao do ano de 2007 em resultado da diminuição do consumo de energia eléctrica. O factor de emissão por passageiro km é de 58 gramas de CO<sub>2</sub>e, um valor claramente imbatível por outros meios de transporte motorizados.

Metro	unidades	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Energia consumida na tracção	kwh	673.412	9.517.868	20.395.735	26.203.687	28.333.012	<b>27.536.900</b>
Factor de emissão	gCO <sub>2</sub> e/kwh	396	414	476	509	549	<b>549</b>
Emissões associadas à tracção	TonCO <sub>2</sub> e	267	3.939	9.713	13.337	15.558	<b>15.121</b>
Passageiros km	n.º	26.476.034	46.506.218	95.978.341	202.472.687	245.920.742	<b>259.361.162</b>
Emissões por passageiro km	gCO <sub>2</sub> e	10	85	101	66	63	<b>58</b>

<sup>2</sup> A metodologia usada nesse estudo não coincide com a subjacente aos últimos dois Relatórios de Sustentabilidade publicados, cuja fonte era o estudo de "Benefícios Sociais e Ambientais" elaborado em 2002 pela TIS.pt – Consultores em Transportes, Inovação e Sistemas, S.A.

### Emissões evitadas por transferência do TNM, TI e TC para o Metro

No âmbito do estudo supracitado, foi realizado um inquérito a 675 indivíduos que permitiu aferir o número de passageiros que deixaram de utilizar o automóvel e os transportes colectivos para passar a utilizar o Metro. Os resultados apontam para que os clientes do Metro tenham sido captados em 23,6% ao transporte individual (TI), em 65,4% ao transporte colectivo (TC) e em 11% ao transporte não motorizado (TNM).

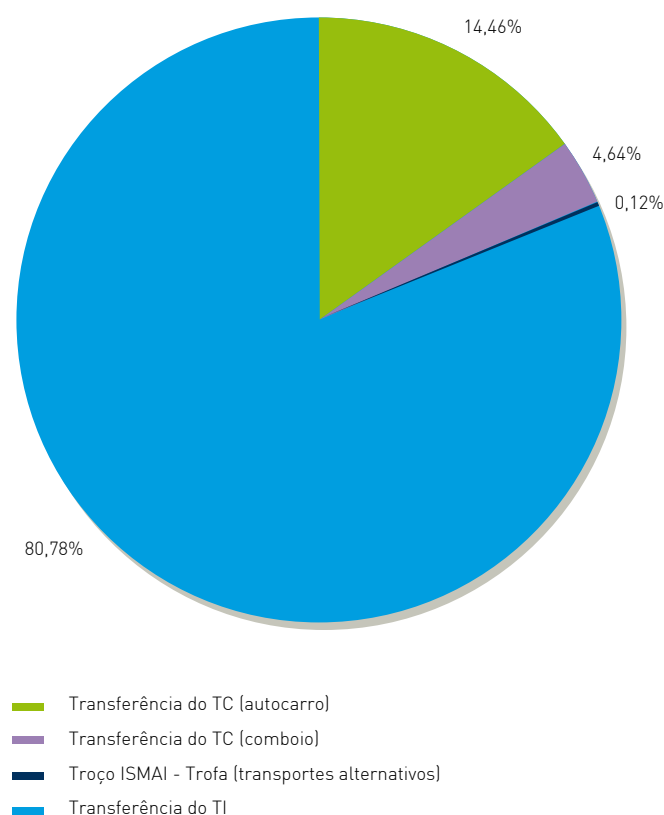
Para este Relatório foi replicado o cálculo tendo em conta a evolução da procura, através da adopção de uma taxa de crescimento dos passageiros Metro idêntica à taxa de crescimento dos passageiros km de 2007 para 2008 (assumindo a manutenção do percurso médio).

Assim, os 259.361.162 passageiros km de 2008 foram repartidos da seguinte forma:

- A transferência dos TNM para o Metro corresponde a uma percentagem de 11%, ou seja, 28.529.728 passageiros km em 2008. No transporte destes passageiros não eram emitidos GEE, passando no entanto a haver emissões em resultado do consumo de energia eléctrica do Metro;
- A transferência dos passageiros do TI para o Metro corresponde a uma percentagem de 23,6%, isto é, 61.209.234 passageiros km;
- Os restantes 169.622.200 passageiros km, ou seja, 65,4%, correspondentes à transferência do TC foram repartidos entre os passageiros oriundos do comboio e do autocarro, tendo em conta o perfil da procura na rede e a oferta anteriormente oferecida pela CP nas Linhas Verde e Vermelha;
- Por fim, e uma vez que a Metro disponibiliza transportes alternativos em autocarro no percurso ISMAI-Trofa (anteriormente operado pela CP), foi calculado o valor do benefício ambiental resultante da transferência entre o comboio e o autocarro.

Adoptando os factores de emissão já referidos, chegou-se a um montante total de 54.895 toneladas CO<sub>2</sub>e evitadas, 10.552 toneladas CO<sub>2</sub>e relativas a passageiros oriundos do TC e 44.343 toneladas CO<sub>2</sub>e decorrentes de passageiros que passaram a deixar os seus automóveis em casa ou nos parques de estacionamento, utilizando nas suas deslocações o Metro. Essas emissões poupadas equivalem na sua totalidade ao benefício ambiental local, uma vez que as emissões associadas à produção de energia eléctrica para o Metro não são na Área Metropolitana do Porto.

### Emissões Evitadas Localmente





Relativamente ao impacto global das emissões evitadas pelo Metro, há que considerar as emissões indirectas derivadas do consumo de electricidade dos veículos de Metro (15 mil toneladas de CO<sub>2</sub>e). Por essa via, a poupança líquida de emissões obtida em 2008 é de 39,8 mil toneladas de CO<sub>2</sub>e, ou seja, 153 gramas de CO<sub>2</sub>e por passageiro km transportado pelo Metro.

Os benefícios ambientais por km em cada troço da rede constam do mapa da página seguinte.

<b>Benefícios Ambientais (Ton CO<sub>2</sub>e)</b>	<b>2008</b>
Emissões evitadas dos passageiros transferidos do TC (autocarro)	<b>7.939</b>
Emissões evitadas dos passageiros transferidos do TC (comboio)	<b>2.548</b>
Emissões evitadas no troço ISMAI - Trofa (transportes alternativos)	<b>65</b>
Emissões evitadas dos passageiros transferidos do TC	<b>10.552</b>
Emissões evitadas dos passageiros transferidos do TI	<b>44.343</b>
<b>Emissões evitadas dos passageiros transferidos do TC e TI</b>	<b>54.895</b>
Emissões associadas ao consumo de energia no Metro do Porto	<b>15.121</b>
<b>Emissões evitadas líquidas</b>	<b>39.774</b>

#### Outras emissões indirectas

As emissões associadas a outros consumos de energia que não energia de tracção atingiram um valor de, aproximadamente, 8.445 toneladas de CO<sub>2</sub>e, o que equivale a um aumento de 3% face a 2007.

Considerando as emissões associadas às viaturas de serviço da Metro do Porto e da entidade responsável pela fiscalização, apurou-se um valor de 166 toneladas de CO<sub>2</sub>, menos 7% que no ano anterior para um consumo total de 86.679 litros de combustível. O factor de emissão usado no cálculo consta, tal como no Relatório de Sustentabilidade de 2007, do relatório *"2006 progress report on the car industry's voluntary commitment"* elaborado pela Federação Europeia para o Transporte e Ambiente e publicado em Setembro de 2007. Segundo esse relatório, a emissão média dos veículos comprados em Portugal no ano de 2006 foi de 144 gramas de CO<sub>2</sub> por quilómetro percorrido. Assumiu-se ainda, tal como em 2007, um consumo médio por veículo de 7,5 litros por cada 100 quilómetros.

#### CUSTOS DOS ESTUDOS DE IMPACTE AMBIENTAL

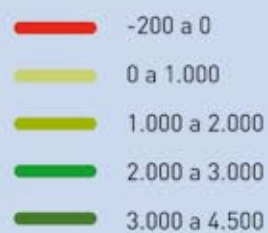
Os custos dos Estudos de Impacte Ambiental e dos Relatórios de Conformidade Ambiental dos Projectos de Execução em curso totalizaram, no ano de 2008, 38.500 euros.

#### CONFORMIDADES

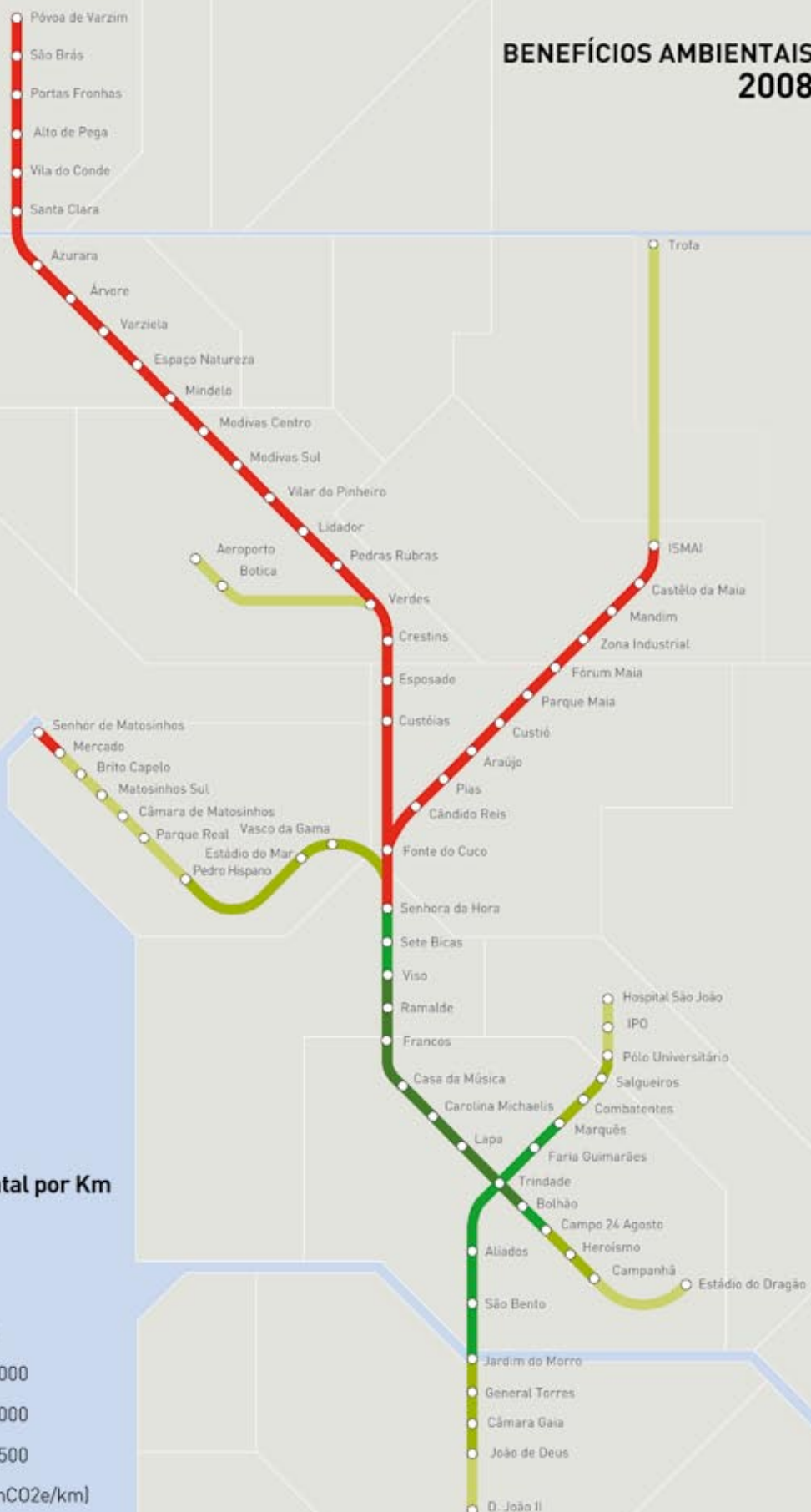
Não foram emitidas quaisquer não conformidades na área do ambiente por organismos externos à empresa. No entanto, ao nível da implementação do Sistema Integrado – Qualidade, Ambiente e Segurança, foi levada a cabo uma auditoria interna, da qual resultaram não conformidades, para as quais já estão a ser implementadas as correspondentes medidas correctivas.

## BENEFÍCIOS AMBIENTAIS 2008

### Benefício Ambiental por Km Por Troço (Ton CO<sub>2</sub>e)



[valor médio = 556 TonCO<sub>2</sub>e/km]



## C.2. RESPONSABILIDADE SOCIAL





### C.2.1. INDICADORES DE DESEMPENHO SOCIAL

Indicadores de Desempenho Social	unidades	2007	2008	
Número de colaboradores	n.º	129	<b>129</b>	◀▶
Colaboradores do sexo masculino	%	74	<b>73</b>	▽
Colaboradores do sexo feminino	%	26	<b>27</b>	△
Contratos sem termo	%	84	<b>89</b>	△
Salário mais baixo praticado pela Metro do Porto	€	500	<b>613</b>	△
Colaboradores e familiares com seguro de saúde	n.º	254	<b>246</b>	▽
Custo com seguro de saúde por colaborador	€	737	<b>588</b>	▽
Colaboradores e familiares com Andante Pro	n.º	260	<b>249</b>	▽
Custo com Andante Pro por colaborador	€	429	<b>368</b>	▽
Taxa de absentismo	%	2,13	<b>1,38</b>	▽
Horas de formação	n.º	819	<b>1.041</b>	△
Postos de trabalho (criados e/ou mantidos)	n.º	786	<b>855</b>	△
Patrocínios	€	85.900	<b>30.807</b>	▽
Gastos com vigilância e segurança	milhões €	3,6	<b>3,9</b>	△
Índice de satisfação do cliente ponderado	%	72,70	<b>76,40</b>	△
Reclamações	n.º	4.746	<b>5.098</b>	△



## C.2.2. A SUSTENTABILIDADE SOCIAL

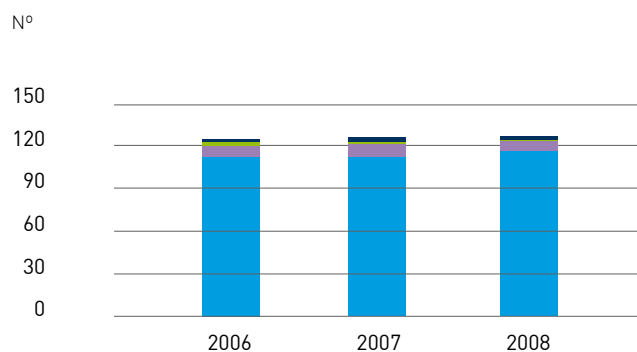
### PRÁTICAS SOCIAIS INTERNAS

#### A EQUIPA

No final do ano de 2008, a Metro do Porto contava com um total de 129 colaboradores, um valor idêntico ao do ano anterior. Aproximadamente 73% dos colaboradores são do sexo masculino e 89% dos colaboradores têm contratos sem termo (5 pontos percentuais acima do verificado em 2007).

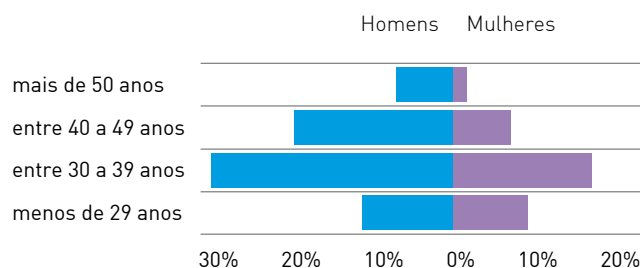
A Metro do Porto caracteriza-se por ser uma Empresa com profissionais altamente qualificados e jovens: 70% do quadro de pessoal possui licenciatura e 63% tem menos de 40 anos (excluindo colaboradores ex-CP/REFER).

#### Evolução do Número de Colaboradores



- Contrato de estágio
- Contratos de cedência
- Contratos a termo certo
- Contratos sem termo

#### Pirâmide Etária



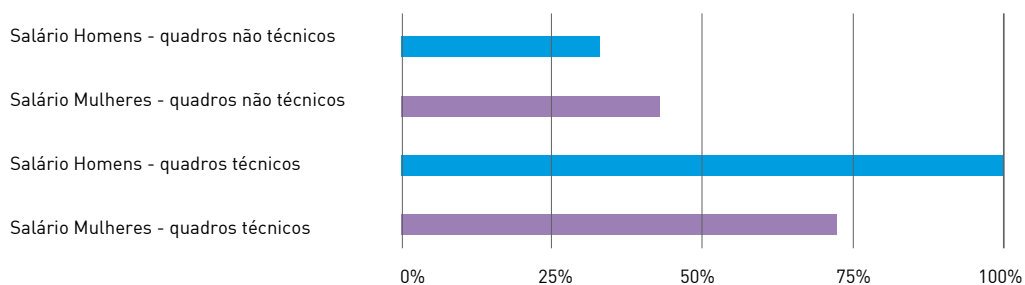




Durante o ano de 2008, a Metro do Porto recebeu nove estagiários tendo dois deles permanecido na Empresa com contrato a termo no final do contrato de estágio. A 31 de Dezembro existem 3 contratos de estágio activos. Em 2007, a Empresa acolheu um elemento com mobilidade reduzida que passou a integrar os quadros da Metro do Porto no início de 2008.

Relativamente à proporção salarial homem/mulher, e tendo em conta o salário bruto base, constata-se alguma divergência de nível salarial entre sexos, favorecendo, no caso dos quadros técnicos os homens e no caso dos quadros não técnicos as mulheres. De 2007 para 2008 é de assinalar uma evolução no sentido da convergência salarial.

#### Proporção Salarial Homem/Mulher



\* Exclui membros do Conselho de Administração, Conselho Fiscal e Directores.







## ACORDOS DE NEGOCIAÇÃO COLECTIVA

Na sequência do Decreto-Lei nº 394-A/98, de 15 de Dezembro, coube à Metro do Porto salvar a posição dos trabalhadores até então afectos ao transporte e gestão ferroviárias nas linhas transferidas da CP para a Metro do Porto (linhas da Póvoa e Guimarães (até à Trofa)). A Metro do Porto assegurou, aos trabalhadores que não puderam ser recolocados na CP e na REFER, ou que não foram abrangidos por um plano específico de pré-reforma ou outras medidas de incentivo à reforma permitidas por lei, a manutenção das suas condições laborais ou a sua compensação económica. Mantém-se a 31 de Dezembro a situação identificada no ano transacto, ou seja, dos 255 colaboradores transferidos existem 16 casos pendentes de resolução, encontrando-se esses colaboradores a exercer funções nos Transportes Alternativos.

## BENEFÍCIOS

A Metro do Porto tem instituído sistemas, para além dos previstos na lei, que procuram garantir um maior bem-estar aos seus colaboradores. Os benefícios usufruídos tanto por colaboradores como pelo respectivo agregado familiar referem-se ao seguro de saúde e ao Andante Pro.

### Andante Pro

Por via de um contrato estabelecido com o TIP, ACE a Metro do Porto garante a todos os colaboradores e familiares um cartão Andante Pro cobrindo as zonas necessárias no percurso casa-trabalho, no caso dos colaboradores, ou dimensionado com um máximo de 3 zonas para os seus familiares. Exceptuam-se os colaboradores provenientes da CP e da REFER, uma vez que já têm direito a transporte no âmbito de um protocolo entre a Metro do Porto e a CP/REFER.

Em 2008, foram atribuídos 249 títulos Andante Pro representando para a Metro do Porto um custo de 45.293 euros, verificando-se uma redução de 4% e 9% face a 2007, respectivamente.

### Seguro de Saúde

A Empresa proporciona a todos os seus colaboradores um seguro de saúde, assegurando despesas de hospitalização, ambulatório e com medicamentos do colaborador e do seu agregado familiar. A 31 de Dezembro de 2008, 99 colaboradores estavam abrangidos pelo seguro de saúde bem como 147 familiares, representando um encargo global de aproximadamente 60 mil euros.

## SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

### Acidentes de trabalho

Registou-se em 2008, tal como no ano anterior, um acidente de trabalho. Deste acidente resultou uma baixa de 18 dias.

### Absentismo

Em 2008 a taxa de absentismo foi de 1,38%, valor muito inferior aos 2,13% verificados no ano anterior e, pela primeira vez, abaixo dos 2%.

## FORMAÇÃO E EDUCAÇÃO

Foram ministradas, em 2008, 1.041 horas de formação, valor 27% acima do ano anterior. Estiveram envolvidos 83 colaboradores em actividades de formação nas mais diversas áreas técnicas: Informática, Engenharia, Transportes, etc.

No âmbito da formação desenvolvida pela empresa Operadora, foram promovidas cerca de 11 mil horas de formação, o que representa uma média de 45 horas de formação por colaborador.

## DIREITOS HUMANOS E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

Consciente de que os direitos humanos reflectem o reconhecimento da dignidade, liberdade e igualdade de todos, a Metro do Porto assume orientar-se por princípios e valores que vão de encontro aos direitos consagrados na Declaração Universal dos Direitos Humanos.

Está em curso a elaboração de um plano de igualdade que reforçará, na prática, a atitude de responsabilidade ética da Empresa. A sua implementação ocorrerá em 2009.



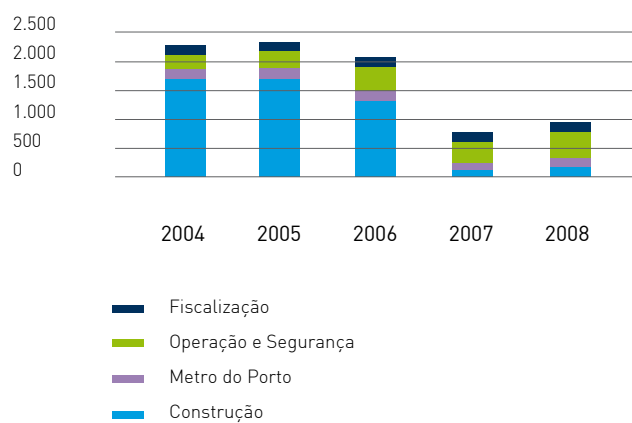
## PRÁTICAS SOCIAIS JUNTO DA COMUNIDADE

### IMPACTOS NO MERCADO DE TRABALHO

Numa altura de fortes constrangimentos no mercado de trabalho, a actividade da Empresa permitiu criar e/ou manter cerca de 855 postos de trabalho, um valor 9% acima do registado em 2007. Com o desenvolvimento das 2ª e 3ª Fases do Metro do Porto, é expectável um contributo bastante significativo para a empregabilidade na Região nos próximos anos. O gráfico abaixo representa a evolução ocorrida entre 2004 e 2008, considerando os postos de trabalho directos na Metro do Porto e os relativos às empreitadas de construção, à operação e segurança do sistema de Metro e à fiscalização da obra e da operação.

#### Impacto no Mercado de Trabalho

Nº de postos de trabalho



## IMPACTOS NA COMUNIDADE

### Património

A Metro do Porto tem um programa de salvaguarda do património arqueológico e arquitectónico que visa acompanhar, gerir e solucionar todas as situações relacionadas com o património, através da conjugação de esforços entre as equipas técnicas e as entidades públicas interessadas (Instituto de Gestão do Património Arquitectónico e Arqueológico, IP (IGESPAR) e autarquias).

No fim da primeira fase de construção do sistema de Metro, e com a conclusão das obras de compatibilização urbana nos concelhos de Vila do Conde, Póvoa e Maia, foram empreendidas novas campanhas arqueológicas nestas zonas da Área Metropolitana do Porto. Concretamente, refira-se a campanha de escavação em área realizada no âmbito da construção da Variante do Corgo, de um sítio com ocupação Pré-Histórica datável da Idade do Bronze, perfazendo cerca de 4.000 m<sup>2</sup> de escavação, a que acrescem os 2.000m<sup>2</sup> escavados em 2007 e os 400 m<sup>2</sup> escavados em 2005. Esta nova campanha permitiu, finalmente, esclarecer a localização da posterior ocupação do Sítio em Época Tardo Romana, indicada desde 2005. No final do ano, com o arranque da obra, foi feito o acompanhamento da remoção dos testemunhos de controlo estratigráfico deixado pela escavação arqueológica. Paralelamente, foram emitidos os relatórios finais relativos a alguns trabalhos de sondagens e escavação em área realizada na Variante do Corgo. No pressuposto do cumprimento do Programa de Salvaguarda do Património, designadamente em relação ao seu objectivo de divulgação de dados arqueológicos, a emissão dos relatórios finais foi acompanhada pela elaboração de resumos não técnicos, visando a sua publicação no site da Metro do Porto.

### Patrocínios

No ano de 2008 foram concedidos aproximadamente 30 mil euros em patrocínios, repartidos em 40% para eventos culturais e 60% no âmbito técnico-científico. São de destacar os apoios dados às instituições de ensino, nomeadamente, à Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto, à Universidade Católica Portuguesa e à Escola Superior de Música e Artes do Espectáculo para aquisições literárias e no âmbito de seminários e festivais culturais.

### Eventos

Os espaços públicos das estações do Metro do Porto foram palco, em 2008, de um vasto número de acções e eventos culturais/sociais, em número e qualidade nunca antes atingidos. Registaram-se mais de 30 eventos distintos, que perfizeram um total de 198 dias de animação na rede do Metro. A rede do Metro assume-se desta forma como um relevante pólo cultural na Área Metropolitana do Porto.

Para além das comemorações do Dia Mundial da Música, mencionamos a Leitura de Contos e Poesia, Divulgação do Exército, 5ª Edição Festival de Cinema *"Black and White"* da Universidade Católica, Comemorações dos 200 Anos da Imprensa Brasileira, Exposição Comemorativa dos 120 anos do Jornal de Notícias, Exposições da 31ª edição do FITEI – Festival Internacional de Teatro de Expressão Ibérica, Festival SET, Porto Cartoon, Concerto Per7ume, Projecto GIANT, Serralves em Festa, Exposição de Fotografia "Maquinas na paisagem", divulgação Porto – Cidade da Ciência, Exposição de Fotografia "Lomoférias", Projecto TELL, Feiras do Livro, Música e Dança Espaço T, entre muitos outros eventos.





**Encontro “A Acessibilidade nos Transportes Públicos”** - Seminário promovido e organizado pela Metro do Porto, FEUP – Faculdade de Engenharia do Porto e ACAPO – Associação de Cegos e Amblíopes de Portugal. O evento reuniu, nas instalações da FEUP, um conjunto de especialistas do sector dos transportes e visou a promoção da acessibilidade nos transportes públicos, seja pelos projectos em desenvolvimento, seja pelas soluções já adoptadas, contando com a participação de várias associações ligadas às pessoas com restrições físicas ou mentais.

**Curso de Marketing** – Organizado pela Metro do Porto em parceria com a Carris, o II Curso de Marketing – Transportes e Mobilidade, contou com a participação de mais de 50 gestores e técnicos, em representação de cerca de 10 empresas/entidades. Com um programa assente na apresentação e discussão de casos práticos, a estrutura curricular do curso esteve a cargo de Alan Carle, consultor canadiano, e Patrick Vautier, responsável de Marketing e Comunicação da francesa RATP.

**Carta de Sustentabilidade da UITP** – A Metro do Porto aderiu à Carta da Sustentabilidade da UITP – União Internacional do Transporte Público, em cerimónia realizada durante uma conferência desta organização na cidade italiana de Milão. Com este acto, a Metro do Porto foi formalmente reconhecida a nível internacional como uma entidade que assume como prioridade a integração dos princípios de desenvolvimento sustentável na sua estratégia empresarial. A Metro do Porto 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.

**Portugal Tecnológico** – A Metro do Porto participou na Feira Internacional de Lisboa que reuniu os principais agentes, públicos e privados, de inovação e desenvolvimento tecnológico no nosso país. No stand conjunto com o Metropolitano de Lisboa estiveram em destaque o projecto NAVMetro – Navegação e Encaminhamento para invisuais na rede do Metro do Porto e os novos veículos Tram-Train.

**60º Congresso Mundial da UITP** – A Metro do Porto, em conjunto com a STCP e a CP, apresentou a candidatura da cidade do Porto à organização do 60º Congresso Mundial da União Internacional do Transporte Público (UITP), que terá lugar em 2013. Formalizada em Setembro, a candidatura mereceu total acolhimento por parte daquela organização, tendo sido escolhida, juntamente com as candidaturas apresentadas por Bruxelas e por Genebra, para a fase final de selecção. O congresso da UITP, com periodicidade bienal, é o principal evento do mundo dos transportes públicos e movimenta cerca de 4 mil pessoas, das mais variadas nacionalidades e em representação dos principais operadores, reguladores e fornecedores do sector.







## Comunicação

O nível de obras em 2008 foi bastante reduzido, resumindo-se a actividade de comunicação que lhe está inerente à produção de monofolhas/folhetos informativos relativos às obras de inserção urbana na Linha Verde e sobre a Linha Amarela, referente às obras de expansão a D. João II. Como vem sendo prática usual, foram também distribuídas diversas circulares junto dos moradores mais afectados pela execução das obras de requalificação urbana.

Os principais momentos e oportunidades de comunicação relativos à operação do sistema incidiram, como habitualmente, nos jogos de futebol no Estádio do Dragão, concertos, e nas operações especiais da Queima das Fitas, Senhor de Matosinhos, São João, Natal e Passagem de Ano e no lançamento dos horários de Verão e Inverno.

## Prémios

**UITP 2008 Light Rail Award – Best New System** – o Metro do Porto, na sequência da candidatura apresentada no início do ano e que abordava, essencialmente, as questões de arquitectura, design e comunicação, foi distinguido como o Melhor Novo Sistema de Metro Ligeiro em 2008 pela União Internacional do Transporte Público (UITP). O prémio, um dos mais prestigiados internacionalmente no sector dos transportes, foi atribuído ao Metro do Porto entre mais de 200 sistemas de metro ligeiro de todo o mundo, tendo sido entregue em Istambul, no dia 13 de Junho, no decurso da cerimónia oficial de encerramento da 9ª Conferência de Metros Ligeiros da UITP.

O galardão premeia a forma integrada como o projecto foi concebido e construído, com uma base fortemente consolidada em princípios de acessibilidade, design total e informação aos clientes, bem como a componente de comunicação. O Metro do Porto salienta-se, de acordo com a avaliação produzida pelos responsáveis da UITP, pela integração e renovação do território – combinando em harmonia centros históricos e meios urbanos modernos, com a periferia e o meio rural –, bem como a arquitectura, o design e a identidade da rede e das estações – destacando-se o facto de praticamente todas as 14 estações subterrâneas receberem, mesmo a mais de 25 metros de profundidade, luz solar directa.

Na componente operacional, a UITP valorizou muito favoravelmente a sinalética e a qualidade da informação ao público, a programação artística e cultural regular disponível na própria rede do Metro e a capacidade para atrair novos públicos e novos clientes através de uma forte flexibilidade e uma permanente adequação à procura em ocasiões especiais – festas populares, concertos, partidas de futebol, eventos de massas, etc. –, e para todos os tipos de clientes. De acordo com a apresentação do projecto, *“mesmo não podendo sair dos carris, o Metro do Porto vai ao encontro das pessoas e das suas necessidades de mobilidade”*.



## RESPONSABILIDADE PELO SERVIÇO

### ACESSIBILIDADE

É permitido o transporte de bicicletas na rede do Metro, de forma livre e gratuita, apenas condicionado às condições de conforto dos clientes. Esta é uma forma da Empresa promover a mobilidade sustentável e um meio de transporte ecológico e saudável.

#### **Projecto Metro/Bicicletas**

No âmbito do desenvolvimento da mobilidade combinada, da prestação de um novo serviço aos clientes do sistema de transportes e numa perspectiva de captação de novos clientes, será implementado durante o mês de Março de 2009 o projecto Metro/Bicicletas.

Numa primeira fase, serão instalados seis suportes (um por estação) para estacionamento de bicicletas – 16 bicicletas por suporte – no exterior das Estações da Trindade, Casa da Música, Senhora da Hora, Fórum da Maia, Vila do Conde e Póvoa de Varzim, com o objectivo de promover a mobilidade nos segmentos: clientes jovens, estudantes, sem carta de condução, incentivando o transporte de bicicletas no Metro e a utilização combinada de ambos os meios. Numa segunda fase a acção será estendida ao longo da rede, sendo instalados parques de bicicletas em aproximadamente 30 estações.

O estacionamento das bicicletas no exterior das estações é livre e poderá ser utilizado por qualquer pessoa e em qualquer horário. Posteriormente, poderão ser montadas estruturas no interior das estações, condicionando o horário de utilização dos parques. Desta forma, os utilizadores dos Parques de Bicicletas ficarão sujeitos aos mesmos períodos horários de funcionamento das estações.

A Metro do Porto assume-se como um meio de transporte 100% acessível. Todos os cuidados consagrados durante a 1ª Fase do Metro promovem a universalidade da sua utilização e fomentam a mobilidade sustentável, nomeadamente no que concerne à existência de:

- Rampas de acesso aos cais de embarque;
- Sistema de bilhética aberto (sem portas);
- Elevadores para acesso independente aos cais subterrâneos;
- Informação visual e acústica nas estações e veículos;
- Faixa com diferenciação cromática nos bordos dos cais;
- Armários técnicos e equipamentos de informação embutidos nas paredes;
- Colocação de sinalética a altura mínima de 2,20m;
- Implantação criteriosa de todo o mobiliário (bancos, papeleiras, máquinas de venda de produtos);
- Materiais de acabamento com faixas tácteis e cromáticas de aviso de lanços de escadas;
- Veículos com piso 100% rebaixado e com lugares reservados a pessoas de mobilidade reduzida.

No que concerne à concepção das novas linhas e estações previstas na expansão da rede, a Metro do Porto tem como objecto proceder à avaliação crítica dos requisitos arquitectónicos, ambientais e de eficiência energética adoptados na 1.ª Fase, potenciando os aspectos que se têm revelado como boas práticas a seguir, melhorando os pontos onde a eficácia prevista ficou aquém do espectável, e evitando mesmo a adopção de algumas soluções que se têm manifestado problemáticas do ponto de vista do uso e da manutenção.

Esta avaliação tem resultados práticos no acompanhamento directo da concepção dos novos projectos e pretende-se, para 2009, que as suas conclusões continuem a ser transportadas para um “Guião de Projecto para a Rede do Metro do Porto”. Este documento, já esboçado em anos anteriores mas que se pretende consolidar em 2009, servirá de referência para todos os agentes envolvidos no acto de concepção dos novos projectos, sejam eles o departamento da empresa encarregue pelo seu desenvolvimento ou os projectistas e os revisores de projecto.



## INVESTIGAÇÃO E DESENVOLVIMENTO

O projecto NAVMetro, desenvolvido em parceria com a Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto e com a ACAPO – Associação de Cegos e Amblíopes de Portugal, visa o desenvolvimento de um sistema de informação e encaminhamento apoiado na utilização de telefone móvel e destinado aos clientes do Metro do Porto com dificuldades ou deficiência visual. Este projecto conta com o apoio financeiro do Programa Operacional da Sociedade do Conhecimento.

O ano de 2008 serviu para finalizar a instalação de um protótipo na estação central da Trindade e subsequentemente realizar um conjunto de testes reais, a partir dos quais foi possível verificar a eficácia deste sistema e perspectivar os trabalhos ainda necessários para a sua colocação em serviço nesta estação.

Tendo em conta os bons resultados obtidos na fase de ensaios, a Metro do Porto decidiu a disponibilização da componente de informação sobre o funcionamento da rede, via telefone móvel, à generalidade dos seus clientes independentemente da sua condição física. No que se refere à componente específica de encaminhamento aos clientes cegos ou de baixa visão, dentro das estações edificadas, decidiu considerar o leque de subsistemas inerentes ao funcionamento deste serviço como um dos requisitos base para o desenvolvimento de novos projectos, integrando-o nos serviços de ajuda à exploração, mais propriamente no SIP (Sistemas de Informação ao Público).

Face ao exposto, prevê-se para 2009 o desenvolvimento de uma 3.ª Fase deste projecto que consistirá essencialmente em 3 acções:

- Disponibilização do serviço de encaminhamento na estação central da Trindade;
- Integração e disponibilização da componente informativa no serviço de atendimento telefónico de apoio ao cliente;
- Avaliação e possível expansão do sistema que permite o encaminhamento nas restantes estações da rede.



## SEGURANÇA NA OPERAÇÃO

Desde a concepção do sistema de Metro até à operação no dia-a-dia, uma das constantes preocupações da Metro do Porto é garantir que todas as actividades decorram num clima de elevada segurança implementando, a todo o momento, medidas de mitigação de riscos, preventivas e correctivas, a título individual ou em parceria com a sociedade operadora. É tarefa quotidiana da Empresa:

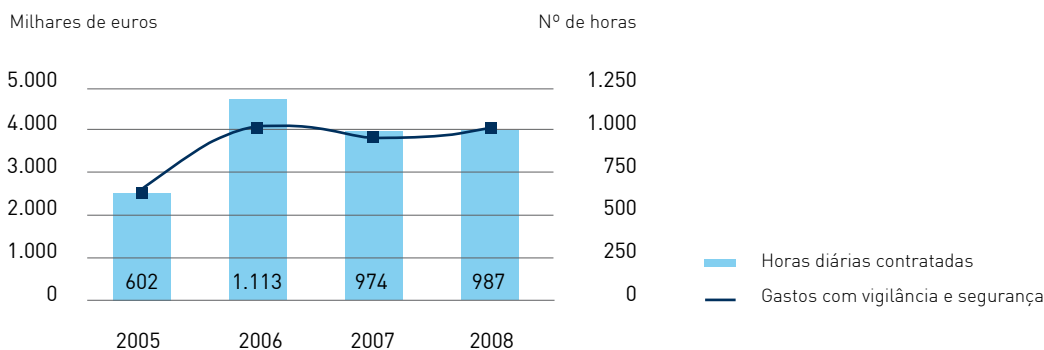
- Analisar o funcionamento regular da operação do Sistema, detectar possíveis vulnerabilidades e adaptar pro-activamente os procedimentos;
- Prever alterações das condições de segurança provocadas por eventos especiais e implementar os reforços necessários;
- Detectar eventuais focos de insegurança e implementar medidas mitigadoras;
- Coordenar esforços com autoridades policiais no sentido de otimizar as acções de combate ao vandalismo;
- Coordenar com o Gabinete Jurídico a elaboração e acompanhamento dos processos-crime relativos aos ilícitos criminais cometidos contra a propriedade da Metro do Porto.

No âmbito do procedimento técnico de gestão de riscos são identificados os perigos e avaliados os riscos para cada actividade, sendo determinada a avaliação do risco em função da probabilidade/frequência e da consequência (gravidade) que lhe está associada.

Em 2008, foi criado e implementado o Manual de Procedimentos da Vigilância Privada, estando em desenvolvimento um Manual de Comunicações. Estes manuais permitem uniformizar e melhorar a actuação de toda a operação de segurança, sendo assim capaz de dar uma melhor resposta às incivilidades e vandalismo. Foi também ajustado o modo de funcionamento do elemento da Segurança no Posto de Comando, passando este a desempenhar um papel mais activo no acompanhamento e documentação de todas as situações. Desta forma, foi possível criar uma base de informação a partir da qual podem ser feitas análises detalhadas para encontrar padrões de comportamento e implementar procedimentos de segurança pro-activos que auxiliem a impedir esses fenómenos. Está a decorrer uma reorganização de toda a operação de vigilância e segurança, de forma a aumentar a percepção de segurança transmitida aos clientes.

Por equivalência às horas de segurança contratadas, encontravam-se cerca de 123 agentes (Prossegur e PSP) diariamente ao serviço da Metro do Porto, com um custo de cerca de 3,9 milhões de euros, significando um aumento de 9% em relação ao ano de 2007.

### Vigilância e Segurança



## Simulacros

Uma das actividades inerentes à política de gestão de risco da Empresa é a realização de simulacros. Estes simulacros permitem testar a capacidade de reacção dos meios envolvidos e adoptar medidas correctivas com vista a garantir o nível máximo de segurança a todos os clientes do Metro. Desde 2002 foram realizados 10 simulacros, tendo o último ocorrido na Linha Violeta em Março de 2008.

Ano	Nome do Exercício	Local	Cenário
2002	Horizonte 2002	Matosinhos	Colisão
2004	Toupeira	Túnel da Lapa	Incêndio
2004	Música	Casa da Música	Incêndio
2004	Metrotúnel	Túnel 24 de Agosto - Heroísmo	Incêndio
2005	Via Segura	Pedras Rubras	Descarrilamento
2005	Lidador	Maia	Colisão
2005	Via Amarela	Túnel em São Bento	Explosão
2006	Fim da Linha	Ponte do Rio Ave	Descarrilamento
2007	Funicular dos Guindais	Funicular dos Guindais	Paragem Acidental
2008	Violeta	Túnel do Aeroporto	Incêndio

### Operação Violeta

A operação “Violeta” teve início a partir das 10:00 horas da manhã do dia 2 de Março no túnel do Aeroporto e consistiu-se na simulação de um incêndio a bordo de uma composição do Metro com 20 passageiros.

Nesta acção, uma composição do Metro, que havia partido da estação de Boticas com destino à estação do Aeroporto, fica parada a meio do túnel com um cenário de incêndio. Na sequência, ficam feridas seis pessoas, sendo dadas instruções para evacuação do veículo, túnel e estação do Aeroporto. Desencadearam-se de imediato as acções de pedidos de meios de socorro pelo Posto de Comando Central sendo disponibilizados os equipamentos existentes às equipas de emergência envolvidas.

Estiveram envolvidos o SMPC (Serviço Municipal de Protecção Civil da Maia), o Corpo de Bombeiros Voluntários de Moreira da Maia, a PSP (Polícia de Segurança Pública), a GNR (Guarda Nacional Republicana), o INEM (Instituto Nacional de Emergência Médica), a Sociedade Operadora, a S2m (Sociedade de Manutenção de Metropolitanos) e a ANA (Aeroportos e Navegação Aérea). Para além dos meios humanos, estiveram presentes diversos meios técnicos, como sejam, ambulâncias, autotanques, veículos de combate a incêndios e equipamentos para consignação da catenária.

O plano do exercício foi cumprido, tendo sido atingidos os objectivos pretendidos e respeitados os procedimentos aplicáveis, podendo-se considerar que o exercício decorreu de uma forma positiva, destacando-se o bom funcionamento dos equipamentos instalados no túnel do Aeroporto, nomeadamente os ventiladores de desenfumagem e a coluna seca.

## CLIENTE

A pensar nos clientes, foram promovidas diversas acções no sentido de oferecer um melhor e mais adaptado serviço:

- MetroTV – inclusão de informações de operação em tempo real em todos os ecrãs e emissões projectadas nas três estações do piloto: Trindade, Casa da Música e Pólo Universitário;
- Espaços Comerciais – foi inaugurada em 2008 uma nova cafetaria na zona de interface da estação Casa da Música e concluíram-se os projectos de execução para a instalação, no primeiro semestre de 2009, de mais cinco novas cafetarias e três parafarmácias em outras estações;
- Vending – foi reestruturada toda a oferta de serviços de máquinas de vending de snacks e bebidas, através de uma nova distribuição de equipamentos mais ajustada à procura neles registada;
- Parques de Estacionamento – abertura de três novos parques de estacionamento nas estações de Mandim, Castelo da Maia e ISMAI;
- Informação ao cliente – levantamento, manutenção e reparação regular de sinalética e informação ao público na rede de estações e veículos do Metro do Porto e lançamento de mapas de quarteirão intermodais para um conjunto piloto de estações de superfície.

Seja nas estações ou nos veículos, no website ou nos Infómetros, na MetroTV ou na Linha Olá Metro, a Metro do Porto garante informação relativa a assuntos diversos da actividade da Empresa, nomeadamente, informação operacional (frequências, interrupções de serviço, bilhética e zonamento), acontecimentos culturais, campanhas educativas, entre outros.

Em 2009 será nomeado um Provedor do Cliente, junto do qual poderão ser apresentadas reclamações e sugestões de forma livre e gratuita.

Em 2008, o projecto Metro TV manteve a sua dimensão em termos de rede instalada. Ganhou, todavia, novo dinamismo e maior capacidade de intervenção em matéria de informação ao público com a criação de uma área especializada na produção de conteúdos informativos Metro do Porto. Por esta via, a presença da empresa em suportes audiovisuais exteriores ficou, também, significativamente reforçada e valorizada. Foi publicado mais um número do Infometro, com 120 mil exemplares distribuídos, destacando a abertura de mais uma estação na Linha Amarela (D. João II) e a futura linha de Gondomar já em marcha. É de registar, face a 2007, um aumento de 10% no número de clientes registados no SMS Metro e de 44% na *newsletter* Vaivém, o que mostra um interesse cada vez maior dos nossos clientes pela nossa actividade e serviços. O website [www.metrodoporto.pt](http://www.metrodoporto.pt) contou com 359 mil visitas e mais de 1,5 milhões de páginas visitadas (valor não comparável com anos anteriores por alteração do método de contagem).





## SATISFAÇÃO DO CLIENTE

A principal razão da existência da Metro do Porto é o cliente. Assegurar que correspondemos às suas expectativas de forma satisfatória é o nosso objectivo máximo. Para isso, é promovido anualmente um estudo de perfil e satisfação do cliente que, em 2008, foi realizado pela DOMP, S.A. Entre os dias 21 e 27 de Novembro procedeu-se à inquirição de uma amostra constituída por 1.459 indivíduos utilizando um nível de confiança de 95%.

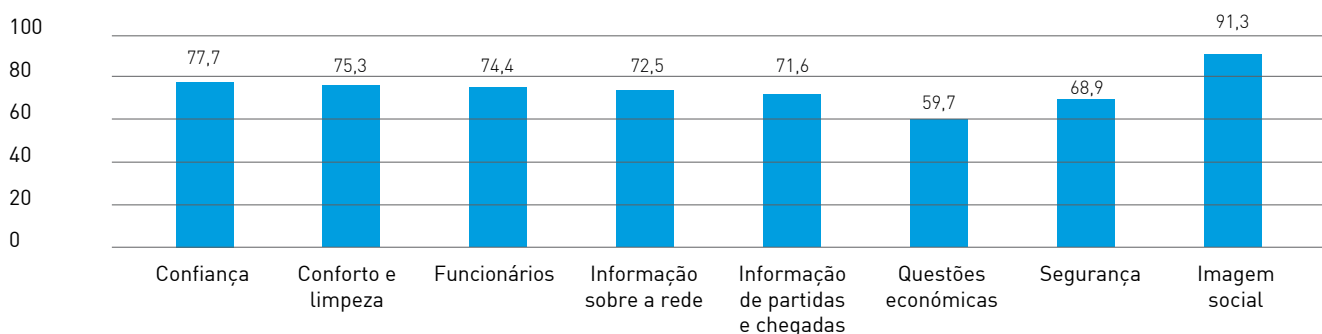
Relativamente ao perfil do cliente, o estudo veio comprovar os resultados obtidos em 2007, retratando o cliente-tipo do Metro do Porto como sendo do sexo feminino, jovem, solteiro, qualificado e pertencente à classe média e alta. Cerca de 85,5% dos inquiridos assumiram-se como utilizadores frequentes do Metro e mais de 70% estavam em viagem para o trabalho ou para uma instituição de ensino. Os motivos da opção pelo Metro em detrimento de outros meios de transporte são: a rapidez (44%), a comodidade (12%) e o baixo custo (8,6%).

O índice de satisfação global para 2008 apresenta o valor de 75,9, numa escala de 0 a 100. O índice de satisfação ponderado, que consagra oito factores explicativos com pesos para a satisfação global distintos, apresenta um acréscimo de 3,7 pontos percentuais em relação ao índice de 2007, alcançando em 2008 os 76,4 pontos. A análise da satisfação por componentes revela-se, no geral, muito positiva, excepto no que se refere às “questões económicas” e “segurança” com índices abaixo dos 70 pontos.

É de destacar que cerca de 97% dos inquiridos consideram o Metro benéfico para a sociedade e bom para o ambiente e que 96% tencionam continuar a usar o metro e o recomendariam a amigos e familiares.

### Índice de Satisfação Ponderado

Pontos



## Reclamações

O inquérito à satisfação do cliente dedica um capítulo exclusivo ao tratamento das reclamações ao serviço do Metro do Porto. Neste âmbito, verifica-se que mais de 90% dos inquiridos nunca apresentaram qualquer reclamação relativamente ao serviço prestado. Aqueles que alguma vez já se manifestaram, indicam como principal motivo problemas com as máquinas de carregamento de títulos, tendo dirigido a sua reclamação, maioritariamente, às lojas Andante (53%). Relativamente ao grau de satisfação com o tratamento da reclamação apresentada, cerca de 28% considera-se satisfeito ou muito satisfeito e 45% insatisfeito ou muito insatisfeito.

São vários os canais de entrada das reclamações disponibilizados pela Metro do Porto: o Livro Oficial, comumente conhecido por Livro Vermelho e que se encontra ao dispor nas Lojas Andante, as próprias Lojas Andante, o site [www.metrodoporto.pt](http://www.metrodoporto.pt), pelo endereço da [cliente@linhandante.com](mailto:cliente@linhandante.com) do TIP e ainda a Linha Olá Metro da Transdev. O apelo à utilização dos meios informáticos para direccionar a comunicação com o cliente tem vindo a surtir os seus efeitos, o que gera um impacto bastante positivo sob o ponto de vista ambiental.

Sempre que possível, dependendo do assunto em questão e do canal pelo qual as reclamações são recepcionadas (telefone, presencial, e-mail), estas são respondidas num prazo de 24 horas. Foram criados mecanismos internos para assegurar que toda e qualquer reclamação apresentada, resposta enviada ou outro documento associado figurem em formato digital, num processo individualmente considerado. Com este procedimento estamos em condições de perseguir todos os passos que são determinantes para a resposta ao cliente.

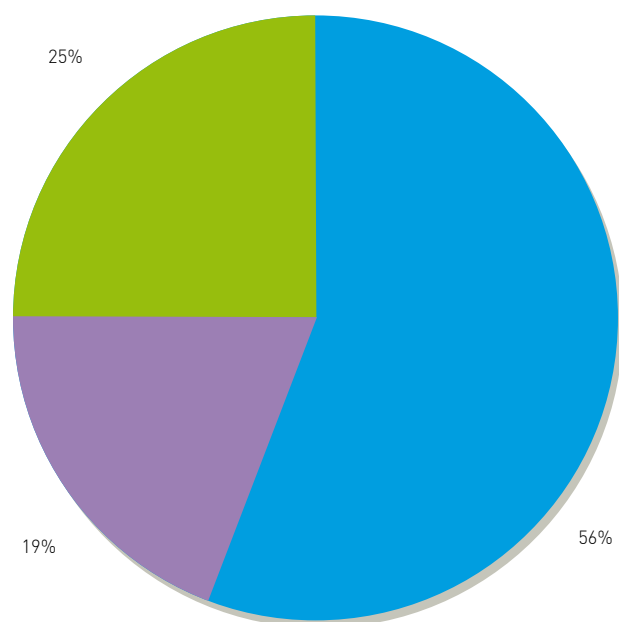
Face a 2007, mantêm-se os níveis de resolução das reclamações recebidas via e-mail, cujo prazo medeia as 24 e as 48 horas. Para as reclamações do Livro Vermelho continua a ser cumprido o prazo legal de 5 dias para reencaminhamento das mesmas para o IMTT, IP – Instituto da Mobilidade e dos Transportes Terrestres. No geral, e dependendo do grau de exigência das reclamações recebidas, o tempo de resolução pode variar entre 1 dia e 1 mês.

Com a entrada em vigor da Lei n.º 28/06, de 04 de Julho, passou a ser da competência do IMTT, IP, a avaliação das reclamações relativas a autos de notícia. Esta avaliação é feita – já em sede de procedimento contraordenacional – sempre que o cliente opte por apresentar defesa por escrito da contra-ordenação que lhe foi imputada.

### Infracções

Em 2008 foram elaborados 19.330 autos em resultado da não utilização ou da utilização indevida de títulos de transporte, valor 5% superior a 2007. A grande fatia das infracções (56%), resulta de passageiros que viajam sem título ou com título inválido.

### Tipo de Infracção



- Sem título ou título inválido
- Não validado
- Além da zona



### C.3. PERSPECTIVA ECONÓMICA



### C.3.1. INDICADORES DE DESEMPENHO ECONÓMICO

Indicadores de Desempenho Económico	unidades	2007	2008	
Validações	n.º	48.166.631	<b>51.480.735</b>	△
Passageiros km	n.º	245.920.742	<b>259.361.162</b>	△
Taxa de ocupação	%	16,3	<b>18,5</b>	△
Veículos km	n.º	6.973.738	<b>6.480.483</b>	▽
Acidentes por 100.000 km	n.º	1,28	<b>1,16</b>	▽
Quota do tarifário social	%	17	<b>21</b>	△
Receitas totais	€	26.678.125	<b>29.174.364</b>	△
Receita por passageiro km	cêntimos	10,8	<b>11,2</b>	△
Custos operacionais por passageiro km	cêntimos	19,9	<b>18,5</b>	▽
Taxa de cobertura	%	54,6	<b>60,8</b>	△
Total de fundo perdido para o investimento	€	8.008.312	<b>7.480.709</b>	▽
Total de fundo perdido para a exploração	€	10.358.990	<b>11.137.662</b>	△
Ganhos ambientais - Redução da emissão de GEE	€	nd	<b>214.051</b>	
Ganhos sociais - Ganhos de tempo dos clientes do Metro	€	131.878.574	<b>139.086.195</b>	△
Ganhos sociais - Redução da pressão sobre o estacionamento	€	9.140.266	<b>9.639.814</b>	△
Total dos benefícios sociais e ambientais	€	nd	<b>148.940.059</b>	
Investimento	€	81.654.795	<b>123.817.889</b>	△





### C.3.2. A SUSTENTABILIDADE ECONÓMICA

O detalhe da performance operacional e financeira da Metro do Porto consta do seu Relatório e Contas. No presente relatório serão destacados apenas os indicadores que contribuem para avaliar o desempenho da Empresa relativamente aos compromissos assumidos para com os seus *stakeholders*.

#### DESEMPENHO OPERACIONAL

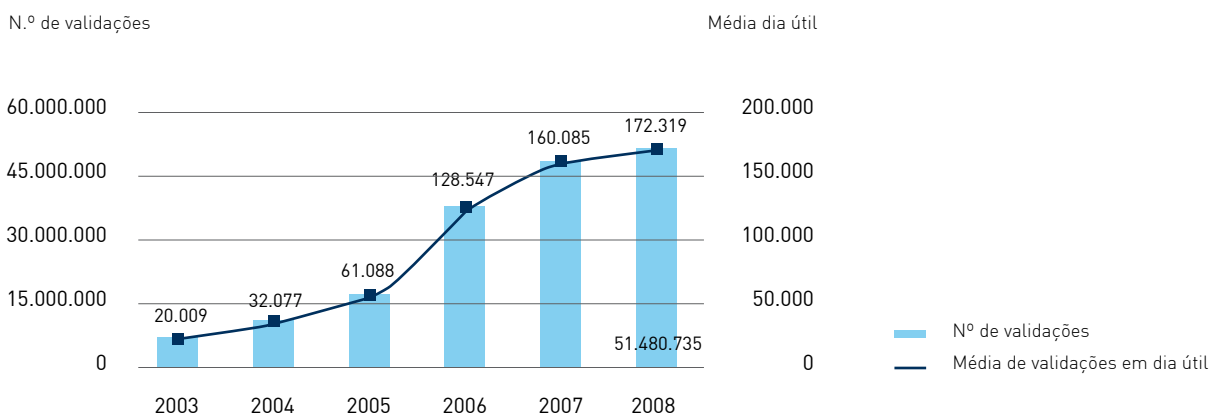
Em 31 de Dezembro de 2008, a rede em exploração pela Metro do Porto apresentava uma extensão de 59,6 kms e 70 estações.

Registou-se, em 2008, mais de 51,4 milhões de validações, a que correspondem 259,4 milhões de passageiros km, representando crescimentos face a 2007 de 7% e 5%, respectivamente. O número médio de validações em dia útil foi de 172.319 validações, o valor mais alto de sempre. Tendo em conta que em 2008 apenas o troço João de Deus – D. João II, com uma extensão de 716 metros, foi acrescentado à rede, a evolução positiva face a 2007 revela a consolidação do Metro como um meio de transporte de excelência na Área Metropolitana do Porto.



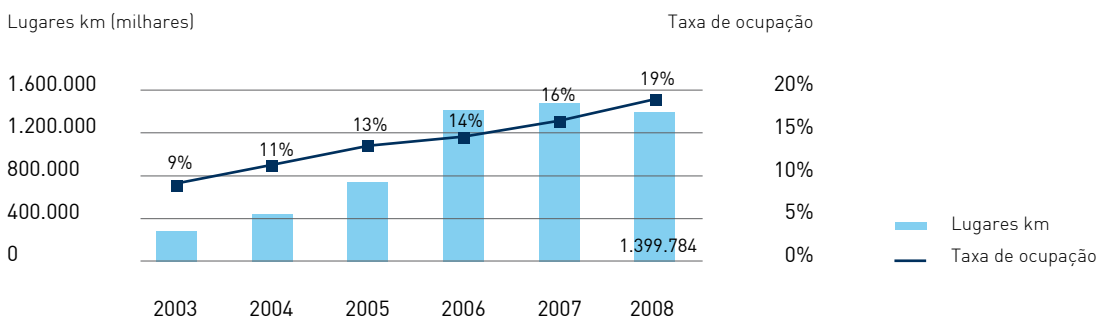


## Procura



Em 2008, registou-se uma oferta de 1.400 milhões de lugares km, valor 7% inferior a 2007. A taxa de ocupação evidencia, como já é habitual, um comportamento francamente positivo, situando-se marginalmente abaixo dos 20%.

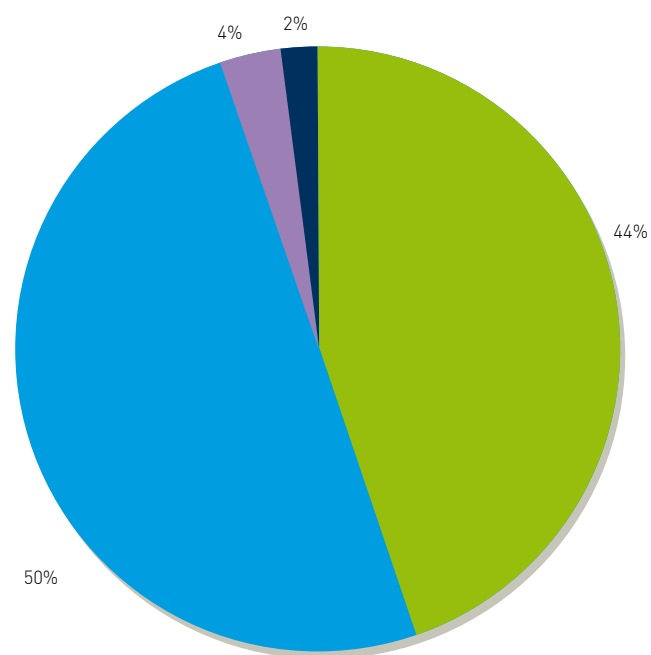
## Oferta



## Acidentes

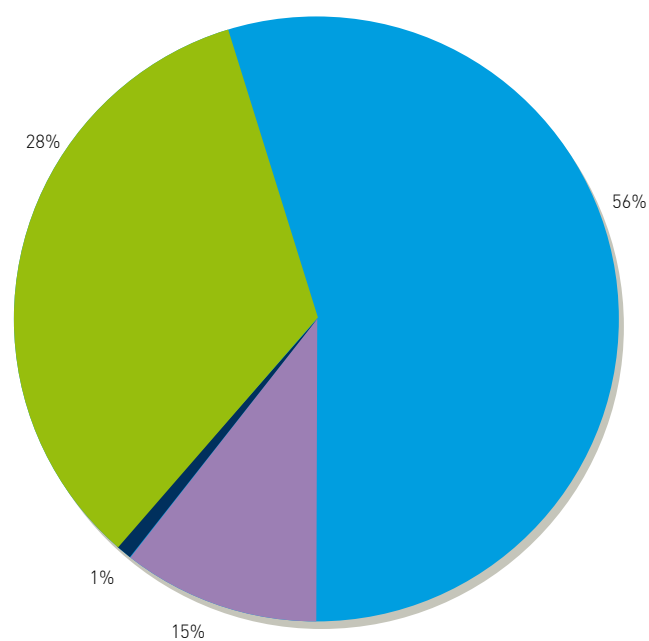
Contabilizaram-se 75 acidentes de circulação em 2008, o que corresponde a uma taxa inferior a 1,16 acidentes por cada 100.000 km percorridos (1,28 em 2007). Mais de metade dos acidentes de circulação referem-se a incidentes ocorridos com pessoas no veículo, verificando-se uma situação de descarrilamento em 2008. Em termos de danos físicos, constata-se que 94% dos envolvidos não tiveram qualquer dano físico ou sofreram apenas ferimentos ligeiros.

### Consequências Pessoais



- Sem danos físicos
- Feridos ligeiros
- Feridos graves
- Danos físicos desconhecidos

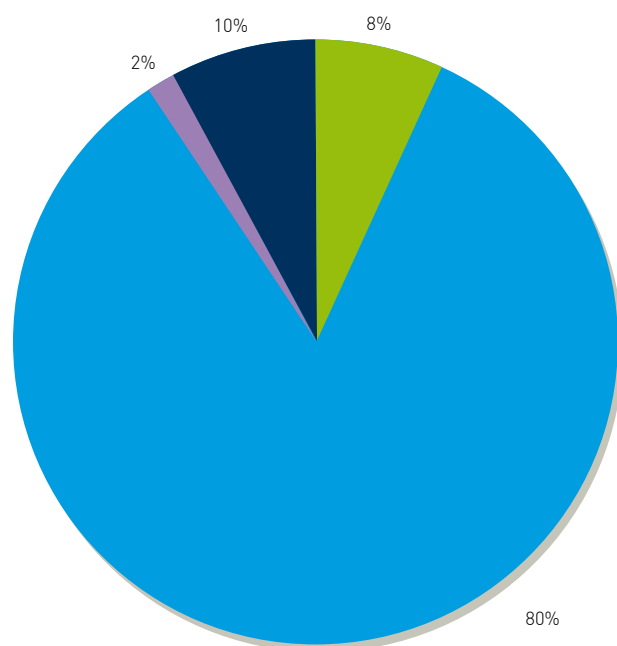
### Causas dos Acidentes



- Colisões
- Acidentes com pessoas no veículo
- Acidentes com peões
- Descarrilamentos

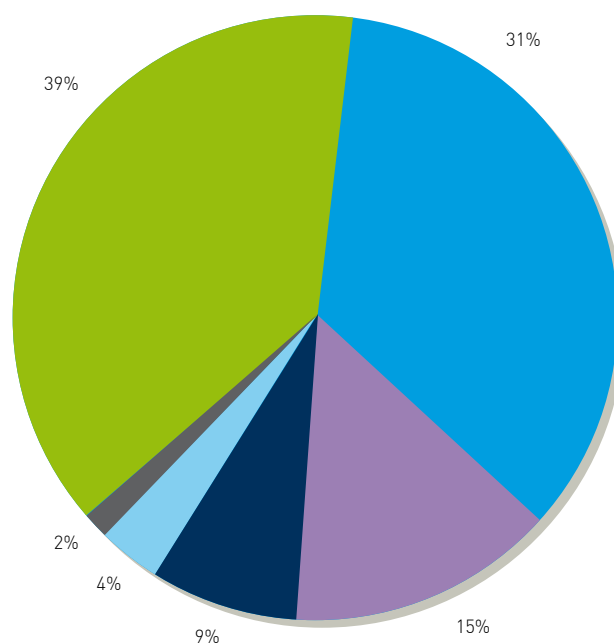
No que diz respeito às infraestruturas metro, foram registrados 81 acidentes em 2008, o que corresponde a uma taxa que ronda os 0,15 por cada 100.000 validações. Mais de 70% dos acidentes ocorreram em escadas mecânicas e fixas, sendo que 88% dos envolvidos não tiveram qualquer dano físico ou sofreram apenas ferimentos ligeiros.

**Consequências Pessoais**



- Sem danos físicos
- Feridos ligeiros
- Feridos graves
- Danos físicos desconhecidos

**Causas dos Acidentes**



- Escadas mecânicas
- Escadas fixas
- Nível do cais
- Outros níveis
- Via/Queda à linha
- Acidentes em inter-estações



## SERVIÇO PÚBLICO DE TRANSPORTE

A rede do Metro do Porto está em funcionamento entre as 06:00 e a 01:00, em todas as linhas, garantindo um serviço social eficiente e de qualidade mesmo em horas de baixa afluência. O compromisso da Empresa em cumprir determinados patamares de frequência e regularidade mínimos, bem como valores de referência para a velocidade comercial e taxas de ocupação, vai no sentido de prestar um serviço de excelência caracterizado não só pela rapidez, fiabilidade, comodidade e modernidade, mas também ajustado às necessidades dos clientes.

### Tarifário Social Andante

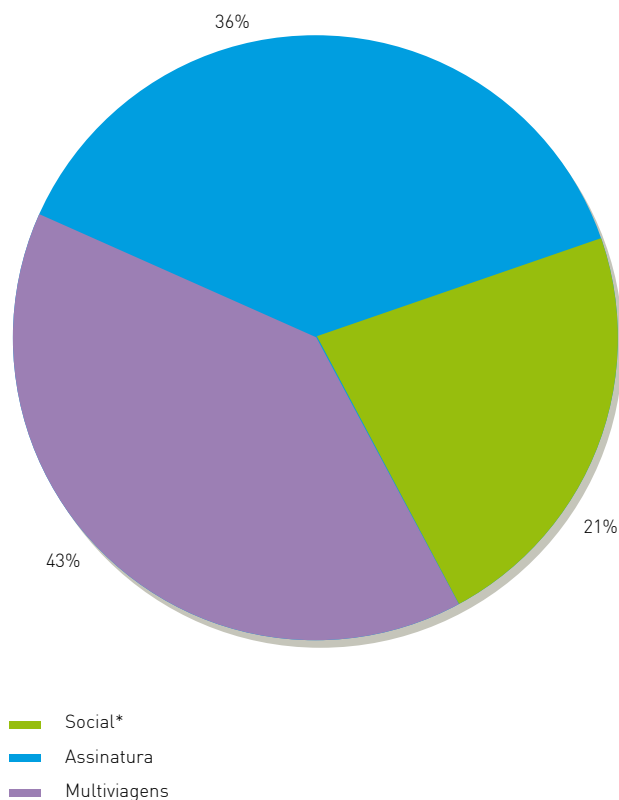
Estão em vigor, desde 2006, descontos sociais do tarifário intermodal Andante. Os descontos destinam-se a grupos específicos de clientes: terceira idade, reformados, pensionistas, crianças e estudantes. Os clientes pertencentes à terceira idade, reformados e pensionistas usufruem de uma taxa de desconto sobre os títulos de assinatura mensal na ordem dos 47%. As crianças e os estudantes podem usufruir de uma percentagem de desconto sobre os títulos de assinatura mensal na ordem dos 25%.

Foi ainda criado, em Setembro de 2008, o novo tarifário andante 4\_18@escola.tp, destinado a crianças e jovens estudantes do ensino não superior, com idades compreendidas entre os 4 e os 18 anos, inclusive, com um desconto de 50% sobre os títulos de assinatura comuns.

O tarifário social intermodal Andante, em vigor desde 2006, bem como o novo tarifário 4\_18@escola.tp constituem uma medida económico-social com impacto relevante na mobilidade da Área Metropolitana do Porto. A importância destes tarifários reflecte-se no número de validações que, em 2008, representaram 21% do total de validações. A repartição do número de validações no Sistema por tipo de título pode ser observada no gráfico ao lado:

Destacam-se igualmente a acessibilidade a pessoas de mobilidade reduzida em toda a rede, a preocupação da Empresa em manter um elevado padrão de limpeza e conservação das estações e veículos, a preocupação constante com o horário e pontualidade do serviço, a adequada informação ao cliente, bem como a forte presença de equipas de segurança, garantindo também por esta forma um maior bem-estar aos clientes.

Validações por Tipo de Título



\* inclui tarifário 4\_18@escola.tp

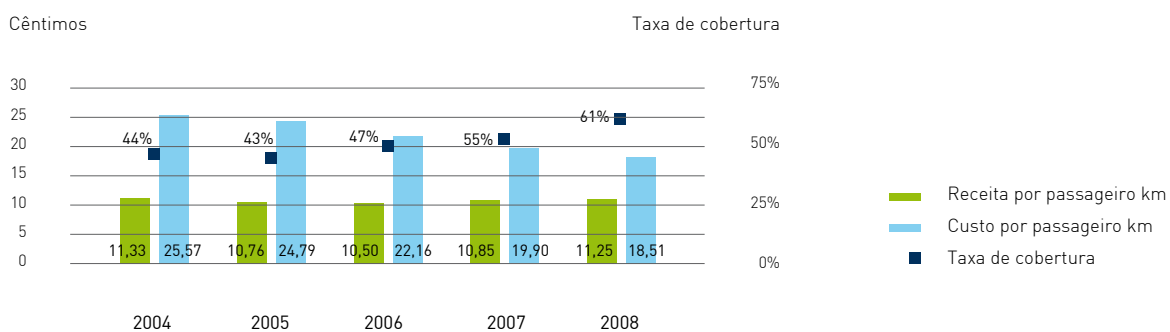
## VALOR ECONÓMICO GERADO E DISTRIBUÍDO

A Metro do Porto apurou, no exercício de 2008, receitas tarifárias no valor de 29 milhões de euros, o que corresponde a um crescimento de 9,4% face ao exercício anterior. Os custos da operação (incluindo fiscalização e comissões TIP) registaram uma redução de 1,9% face ao ano de 2007, ascendendo a 48 milhões de euros em 2008.

Em 2008, verificou-se, mais uma vez, uma melhoria significativa da taxa de cobertura dos custos da operação pelas receitas do tarifário (61% em 2008, que compara com 55% em 2007). Para isso contribuiu o aumento da taxa de ocupação média em 2 pontos percentuais.

Em 2008, o Sistema apresentou um custo operacional de 18,5 cêntimos por passageiro km, contra 19,9 cêntimos verificado no ano de 2007, o que traduz uma redução de 7%. As receitas por passageiro sofreram um aumento face a 2007, passando de 10,9 cêntimos por passageiro km para 11,3 cêntimos (acréscimo de 3,7%).

## Evolução das Receitas e Custos Operacionais





## APOIOS FINANCEIROS

A Metro do Porto tem como principais fontes de financiamento: financiamento de origem privada, empréstimos junto do Banco Europeu de Investimento, verbas de financiamento a fundo perdido de origem comunitária e dotações de Orçamento de Estado.

Financiamento do Investimento (euros)	até 2004	2005	2006	2007	2008
FEDER	258.588.386	46.900.413	27.613.555	0	0
Fundo de Coesão	7.400.909	11.603.049	23.814.363	0	0
POS_Conhecimento	0	0	0	8.312	80.709
PIDDAC	99.898.295	12.252.113	9.250.000	8.000.000	7.400.000
Prestações Acessórias	179.033	0	0	0	0
<b>Total de Fundo Perdido</b>	<b>366.066.624</b>	<b>70.755.575</b>	<b>60.677.918</b>	<b>8.008.312</b>	<b>7.480.709</b>

Financiamento da Exploração (euros)	até 2004	2005	2006	2007	2008
Indemnizações Compensatórias	4.730.497	2.245.613	2.402.806	10.358.990	11.137.662

O subsídio à exploração concedido pelo Estado encontra-se registado na rubrica "Indemnizações Compensatórias à Exploração". É de salientar que, apesar do ligeiro aumento face a 2007, os 11 milhões de euros recebidos para subsidiar o serviço de metro são manifestamente insuficientes quando confrontados com a dimensão dos custos de serviço público e o défice real de exploração.

A título de subsídio ao investimento foi recebido do Estado o montante de 7,4 milhões de euros, inscritos na rubrica PIDDAC, aguardando-se, conforme detalhado no Relatório e Contas, a libertação de verbas ao abrigo de programas de financiamento comunitários.







## SALÁRIO MÍNIMO NACIONAL E A METRO DO PORTO

O salário mínimo nacional apresentou uma evolução positiva de 6% entre 2007 e 2008. O salário mais baixo praticado pela Metro do Porto cresceu 23% em 2008, de forma a compensar o período entre 2005 e 2007 em que o mesmo se manteve estável nos 500 euros.

## FORNECEDORES

A Metro do Porto privilegia o estabelecimento de relações fortes e profissionais com os fornecedores e parceiros que colaboram com a Empresa, procurando a defesa dos seus valores e da reputação da sua imagem. Em 2008, os pagamentos relativos aos 10 principais fornecedores da Metro do Porto representavam perto de 165 milhões de euros, equivalente a cerca de 90% do volume total de pagamentos.

Os 10 principais fornecedores da Metro do Porto em 2008 são os seguintes:

- Normetro ACE;
- Bombardier Transportation Portugal, S.A.;
- Nortrem, ACE;
- Consulgal-Consultores de Engenharia e Gestão, S.A.;
- OFM - Obras Públicas, Ferroviárias e Marítimas, S.A.;
- Vossloh - Electrical Systems;
- Alexandre Barbosa Borges, S.A.;
- Prosegur - Companhia de Segurança, Lda;
- REFER, E.P.;
- Alberto Martins de Mesquita & Filhos, S.A.

## BENEFÍCIOS SOCIAIS E AMBIENTAIS

A importância que a actividade da Metro do Porto exerce na economia nacional não é apenas quantificável pelo seu emprego e investimento directo, mas também pela actividade económica gerada noutros sectores. A compatibilização urbana e a valorização imobiliária da envolvente ao Sistema são exemplo desses mesmos impactos económicos indirectos, relevantes por contribuírem para o acréscimo de valor de toda a zona servida pelo Metro e para a melhoria da qualidade de vida da população da Área Metropolitana do Porto.

Para além disso há que contabilizar e valorizar os benefícios sociais e ambientais relativos à diminuição da pressão no estacionamento no centro das cidades, aos ganhos de tempo e às reduções de gases de efeito estufa. Tendo como ponto de partida o estudo já referido no Capítulo C.1. sobre a "Avaliação do Impacto Global da 1ª Fase do Projecto do Metro do Porto", foram calculados os ganhos associados a cada um dos impactos referidos.

Assim, no que respeita aos benefícios ambientais, as 39,8 toneladas de CO<sub>2</sub>e evitadas em 2008 pelo Metro do Porto e apresentadas no Capítulo C.1., equivalem, em termos monetários, a cerca de 214 mil euros (considerando um valor de 5,38 euros por tonelada de CO<sub>2</sub>e).

Para os benefícios sociais associados aos ganhos de tempo, replicou-se o cálculo efectuado no estudo supra citado, mas apenas no que se refere aos clientes do Metro do Porto. Como pressuposto para o cálculo relativo a 2008, foi assumido que o número de clientes do Metro aumentou, face a 2007, na mesma proporção do aumento do número de passageiros km, ou seja, a uma taxa de 5,47%. Sabendo que cada passageiro do Metro alcança ganhos de tempo na ordem das 199 horas por ano, calcularam-se poupanças de 29 milhões de horas em 2007 e 30 milhões em 2008. Tendo em conta a proporção das deslocações com motivação de trabalho/serviço e fora de trabalho/serviço, calculou-se um ganho de tempo de 911 euros por passageiro do Metro, correspondendo a um ganho global de todos os clientes Metro na ordem dos 132 milhões de euros em 2007 e de 139 milhões de euros em 2008.

Os benefícios de ganhos de tempo dos clientes Metro por km em cada troço constam do mapa da página seguinte e foram calculados tendo em conta os passageiros km por troço.

Para os benefícios sociais relativos à redução da pressão no estacionamento, mantendo o pressuposto do crescimento dos clientes à taxa de crescimento dos passageiros km, concluiu-se que o Metro foi responsável em 2007 pela redução em 11.142 do número de automóveis que estacionam na Área Metropolitana do Porto e em 11.750 em 2008. Tendo em consideração o número médio de horas de permanência diária dos veículos nos estacionamentos, 6,78 horas, chega-se a uma redução de 76 mil horas de estacionamento por dia em 2007 e 80 mil em 2008; equivalendo a 18 e 19 milhões de horas respectivamente. Esse ganho social traduz-se no valor de 9,14 milhões de euros em 2007 e 9,64 milhões de euros em 2008.

<b>Benefícios Sociais e Ambientais (euros)</b>	<b>2008</b>
Ganhos Ambientais - Redução da emissão de GEE	214.051
Ganhos Sociais - Ganhos de tempo dos clientes do Metro	139.086.195
Ganhos Sociais - Redução da pressão sobre o estacionamento	9.639.814
<b>Total dos Benefícios Sociais e Ambientais</b>	<b>148.940.059</b>
Resultado Líquido do Exercício	-148.619.199
<b>BSA versus RLE</b>	<b>320.860</b>



### O Conselho de Administração

Presidente do Conselho de Administração:

Dr. António Ricardo de Oliveira Fonseca

Vogais:

Dra. Maria Gorete Gonçalves Fernandes Rato

Prof. Jorge Moreno Delgado

Dra. Fernanda Pereira Noronha Meneses Mendes Gomes

Dr. Rui Fernando da Silva Rio

Eng. Mário Hermenegildo Moreira de Almeida

Dr. Marco António Ribeiro dos Santos Costa





ANEXOS







## ÍNDICE GRI

O presente relatório foi elaborado de forma a traduzir o desempenho da Metro do Porto, S.A. no que concerne às três vertentes da sustentabilidade – ambiental, económica e social. Para um reporte equilibrado foram seguidas as Directrizes GRI G3, abordando igualmente outros aspectos necessários e fundamentais para a actividade da Empresa. Mais uma vez, incluímos também, referência ao Suplemento GRI para o Sector dos Transportes Ferroviários (versão piloto 1.0. de Maio de 2006).

GRI - G3		Tipo	Capítulo
1	ESTRATÉGIA E ANÁLISE		
1.1	Declaração do Presidente	E	Mensagem do Presidente
1.2	Descrição dos impactos, riscos e oportunidades	E	C.
2	PERFIL ORGANIZACIONAL		
2.1	Nome da Organização	E	A.1.
2.2	Principais serviços	E	A.1. e C.3.
2.3	Estrutura operacional	E	A.3.
2.4	Localização da sede	E	A.4.
2.5	Países ou regiões onde opera	E	A.1.
2.6	Tipo e natureza jurídica da propriedade	E	A.1.
2.7	Mercados servidos	E	A.1.
2.8	Dimensão da Organização	E	A.1.
2.9	Mudanças no período do Relatório	E	A.3.
2.10	Prémios recebidos	E	C.2.
3	PARÂMETROS DO RELATÓRIO		
3.1	Período coberto pelo Relatório	E	A.4.
3.2	Data do Relatório anterior	E	A.4.
3.3	Ciclo de emissão	E	A.4.
3.4	Dados para contacto	E	A.4.
3.5	Processo de definição do conteúdo	E	A.4.
3.6	Limite do Relatório	E	A.4.
3.8	Base para elaboração do Relatório	E	A.4.
3.9	Técnicas de medição, hipóteses técnicas	E	Junto aos indicadores
3.11	Mudanças significativas no relatório em comparação com anos anteriores	E	Junto aos indicadores
3.12	Tabela GRI	E	D.
4	GOVERNAÇÃO E COMPROMISSOS		
4.1	Estrutura de governação	E	A.3.
4.2	Estrutura de governação e cargos executivos	E	A.3.
4.3	Número de membros independentes e/ou não-executivos	E	A.3.
4.4	Recomendações e orientações	E	A.3.
4.8	Declaração da missão, valores e códigos de conduta	E	A.2.
4.9	Procedimentos de supervisão	E	A.3.
4.10	Processos de auto-avaliação de desempenho	E	A.3.
4.11	Princípio da precaução	E	C.2.
4.12	Cartas, princípios ou outras iniciativas subscritas	E	B.2. e C.2.
4.13	Participação em associações e organismos nacionais e internacionais	E	B.2.
4.14	Grupo de <i>stakeholders</i>	E	B.1.
4.15	Base para identificação dos <i>stakeholders</i>	E	B.1.
4.16	Relacionamento com os <i>stakeholders</i>	E	B.1.
4.17	Principais temas e preocupações dos <i>stakeholders</i>	E	B.1.



GRI - G3		Tipo	Página
DESEMPENHO AMBIENTAL			
EN1	Materiais usados por peso ou volume	E	C.1.
EN3	Consumo de energia directa	E	C.1.
EN4	Consumo de energia indirecta	E	C.1.
EN5	Poupança de energia	A	C.1.
EN6	Iniciativas para redução do consumo de energia	A	C.1.
EN7	Iniciativas para redução do consumo de energia indirecta	A	C.1.
EN8	Consumo de água	E	C.1.
EN16	Total de emissões directas e indirectas de GEE	E	C.1.
EN17	Outras emissões indirectas de GEE	E	C.1.
EN18	Iniciativas para reduzir as emissões de GEE	A	C.1.
EN22	Resíduos por tipo e método de eliminação	E	C.1.
EN26	Iniciativas para mitigar os impactos ambientais	E	C.1.
EN28	Multas e não-conformidades	E	C.1.
EN30	Total de custos e investimentos ambientais	A	C.1.
DESEMPENHO SOCIAL			
LA1	Total de colaboradores por tipo de emprego e contrato de trabalho	E	C.2.
LA2	Número total de colaboradores por faixa etária e género	E	C.2.
LA4	Percentagem de empregados abrangidos por acordos de negociação colectiva	E	C.2.
LA7	Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos de absentismo	E	C.2.
LA10	Horas de formação	E	C.2.
LA14	Proporção do salário base entre homens e mulheres por categoria funcional	E	C.2.
HR	Direitos humanos	E/A	C.2.
SO1	Programas e práticas para gestão dos impactos das operações nas comunidades	E	C.1. e C.2. e C.3.
PR1	Fases do ciclo de vida do serviço cujos impactos são avaliados e minimizados	E	C.1. e C.2.
PR3	Informação sobre o serviço	E	C.2.
PR5	Práticas e pesquisas relativas à satisfação dos clientes	A	C.2.
DESEMPENHO ECONÓMICO			
EC1	Valor económico directo gerado e distribuído	E	C.3. e RC 2008
EC4	Ajuda financeira significativa recebida do Estado	E	C.3.
EC5	Variação do salário mais baixo comparado ao salário mínimo nacional	A	C.3.
EC6	Políticas, práticas e proporção de gastos com fornecedores	E	C.3.
EC8	Impactos de investimento em infra-estruturas	E	C.1. e C.2. e C.3.
EC9	Impactos económicos indirectos	A	C.3.
GRI - SUPLEMENTO SECTOR DOS TRANSPORTES FERROVIÁRIOS			
A	Tipo de energia utilizada		C.1.
B	Frota de veículos de metro		A.1.
C	Consumo de combustível		C.1.
D	Eficiência energética		C.1.
E	Quilómetros percorridos		A.1.
F	Total de energia/combustível consumido		C.1.
G	Passageiros transportados		C.3.

# FICHA TÉCNICA



**Metro do Porto, S.A.**

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

T: 225 081 000

F: 225 081 001

[www.metrodoporto.pt](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.**

Design e Produção: Garra Publicidade, SA

Fotografias: António Pedrosa e fotografias de arquivo

Ano de Edição: 2009







