Identificação da empresa

Missão

MISSÃO

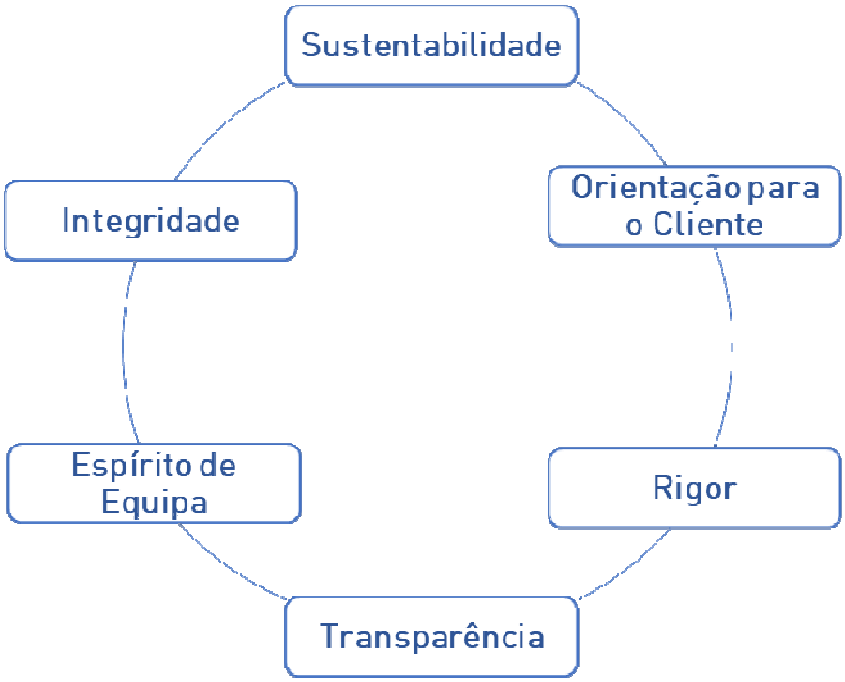
"A Missão da Metro do Porto, S.A. é planear, conceber, construir, equipar e explorar um Sistema de Metro Ligeiro na Área Metropolitana do Porto, em regime de concessão atribuída pelo Estado."

VISÃO

"Promover a mobilidade sustentável na Área Metropolitana do Porto."

VALORES

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



Sustentabilidade – Posicionando-se como um fator inequívoco de sustentabilidade e qualidade de vida urbana e suburbana. Atuando na promoção das melhores práticas ambientais no setor, 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 objetivos comuns, promovendo a partilha de conhecimento e favorecendo ações integradas.

Integridade – Preocupação em atuar corretamente em todas as situações. Compromisso inflexível com a legalidade, a integridade, a ética, a transparência e a tolerância zero à corrupção, a fim de garantir que os seus clientes, acionistas, colaboradores, fornecedores, parceiros e demais partes interessadas tenham confiança na integridade dos seus serviços.

Objetivos

ORIENTAÇÕES ESTRATÉGICAS – POSIÇÃO DO ACIONISTA ESTADO

Não foram definidos objetivos pelo acionista para o exercício de 2022.

ESTRATÉGIA EMPRESARIAL INTEGRADA DA METRO DO PORTO

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

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

Políticas da Empresa

Desenvolvimento Sustentável

A Metro do Porto rege-se por uma estratégia de rigor, exigência e transparência, procurando trabalhar com elevados padrões de inovação. Consciente de que o desenvolvimento sustentável é um imperativo à escala global e que as empresas têm um papel fundamental na sua aplicação, a Metro do Porto desenvolve a sua atividade no sentido de contribuir para um futuro consistente, positivo e em harmonia com o ambiente em que se integra. A estratégia da Empresa engloba políticas de cariz ambiental, económico e social.

O Metro do Porto é um meio de transporte 100% acessível, que contribui para a integração social e para o aumento da mobilidade na Área Metropolitana do Porto, cumprindo todos os parâmetros previstos no PNPA (Plano Nacional de Promoção da Acessibilidade). A este respeito, é de destacar que 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.

A atividade da Empresa é um instrumento fundamental para atingir os objetivos nacionais expressos no Plano Nacional para as Alterações Climáticas e decorrentes dos compromissos assumidos pelo Estado Português no âmbito do protocolo de Quioto.

Envolvimento das partes interessadas

A Metro do Porto desenvolveu e mantém desde o início da sua atividade uma vasta rede de contactos com parceiros, que, de uma forma mais direta ou indireta, lidam regularmente com a Empresa e têm face à mesma, interesses, motivações ou expectativas.

A adaptação às novas normas ISO 9001:2015, ISO14001:2015, a migração para a ISO 45001 e a certificação da Metro do Porto pela norma ISO 37001, constituiu uma oportunidade para refletir sobre o tema identificando as expectativas e necessidades das partes interessadas e determinando quais os requisitos relevantes destas a considerar no âmbito do Sistema Integrado.

A partir desta reflexão sobre os *stakeholders*, foram identificadas 14 Partes Interessadas, os quais podem afetar ou serem afetadas pelas ações, missão, política, objetivos e metas definidas e implementadas pela empresa.

Segurança e Gestão de Riscos Operacionais

A Política de Segurança no Trabalho está definida pela Metro do Porto, S.A. desde 1999. Prossegue-se de forma contínua o objetivo de uma Política de “Zero Acidentes” e “Zero Doenças Profissionais”.

A política de segurança na operação do Sistema atua de forma preventiva, sendo realizadas patrulhas diárias na linha. Ao nível das estações, a operadora dispõe de um sistema automático de deteção de vandalismo e a presença de agentes de segurança, promove a vigilância e segurança do sistema. Existe ainda um Manual de Emergência da operação.

No âmbito do procedimento técnico de gestão de riscos são identificados os perigos e avaliados os riscos para cada atividade, sendo determinada a avaliação do risco em função da probabilidade/frequência e da consequência (gravidade) que lhe está associada. Uma das atividades inerentes à política de gestão de risco da Empresa é a realização de simulacros. Estes simulacros permitem testar a capacidade de reação dos meios envolvidos e adotar medidas corretivas com vista a

garantir o nível máximo de segurança a todos os clientes do Metro. Desde 2002 foram realizados 22 simulacros.

Satisfação e Informação ao Cliente

A Metro do Porto utiliza diversos canais de comunicação e informação ao cliente. Para além de toda a informação disponibilizada nos veículos e estações, a Empresa garante a difusão de informação útil através do seu website "www.metrodoporto.pt", da Newsletter "Vaivém", do SMS Metro e da linha Olá Metro. Em 2009, passou a marcar presença também no Facebook e Twitter.

A satisfação do cliente é uma premissa chave para a Metro do Porto. Ao longo de toda a sua atividade, a Empresa tem implementado políticas de modo a melhorar a satisfação do cliente. Várias ações têm vindo a ser promovidas de forma a melhorar a qualidade global do serviço prestado, nomeadamente através do atendimento e dos meios de informação.

Após um interregno motivado pela pandemia, foi retomado, em 2022, o estudo de satisfação do Cliente, realizado entre os dias 18 e 24 de abril, por uma empresa especializada, abrangendo um total de 864 passageiros inquiridos. Mais uma vez, resulta deste estudo que a rapidez se mantém como sendo o ponto forte mais destacado pelos clientes do metro do Porto com 34,7%
dos inquiridos a referi-la. Como pontos a melhorar, os inquiridos referem sobretudo a frequência (14,4%) e a cobertura da rede (14,1%). Relativamente à qualidade de serviço percebida foram eleitas pelos inquiridos as dimensões: da acessibilidade (89,9%), oferta do serviço (88,5%) e tempo (86,7%), contribuindo estes itens para que o índice de satisfação global dos clientes se mantivesse elevado (84,8%). Para a satisfação do Cliente contribuíram, ainda, fatores como a qualidade de serviço percebida e a lealdade (93,7%), influenciada também pela imagem social da empresa/ serviço (93,6%). O cliente continua a caraterizar-se por ser maioritariamente do sexo feminino (60,1%) e predominantemente da faixa etária entre os 16-24 anos (41,8%). Cerca de 30,6% dos inquiridos residem no Porto e 22,7% em Vila Nova de Gaia.

Transparência

Para além de um vasto conjunto de informação já disponibilizado online (no site www.metrodoporto.pt), a partir de 2009 passou a ser publicada informação detalhada relativamente a indicadores operacionais e aos Princípios de Bom Governo. É política da Empresa cumprir ou exceder os requisitos legais de transparência e defesa da concorrência, tanto na contratação de serviços como empreitadas.

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

Ainda no capítulo da transparência, a Empresa procura responder pronta, eficaz e completamente a todas as solicitações decorrentes das numerosas auditorias a que a Metro do Porto é sujeita anualmente.

Benefícios aos colaboradores

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 pelos colaboradores referem-se ao seguro de saúde e ao Andante Pro.

Um maior detalhe sobre este capítulo pode ser encontrado no Relatório de Sustentabilidade disponível através da área de downloads do website da Empresa:
http://www.metrodoporto.pt/frontoffice/pages/338

Obrigações de Serviço Público

De acordo com as Bases de Concessão do Sistema de Metro Ligeiro do Porto, a concessão do Sistema atribuída à Metro do Porto, S.A. será exercida em regime de serviço público e de exclusividade, por um prazo de 50 anos.

Nas Bases de Concessão (Base XVI) estão previstas obrigações de informação às entidades tutelares. Para além disso estão também previstas obrigações de segurança, de acesso e de informação que se consubstanciam na Base XVIII e outras obrigações previstas na Base XIX.

As bases de concessão estão disponíveis para consulta em:
http://www.metrodoporto.pt/pages/355

Relativamente à prestação de serviço público ao cliente, é de destacar que 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 caraterizado não só pela rapidez, fiabilidade, comodidade e modernidade, mas também ajustado às necessidades dos clientes.

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. A existência dos tarifários sociais e específicos para os estudantes e seniores, reformados e pensionistas concretiza uma medida económico-social que permite o acesso ao transporte público a um custo relativamente baixo. Em 4 de fevereiro foi publicado o Despacho n.º 1234-A/2019, criando o Programa de Apoio à Redução do Tarifário dos Transportes Públicos (PART), com o objetivo de combater as externalidades negativas associadas à mobilidade, através da concessão às Autoridades de Transporte de transferências orçamentais destinadas a atrair mais passageiros para o transporte público.

Termos Contratuais da Prestação de Serviço Público

Bases da Concessão

As Bases de Concessão da Empresa encontram-se no Decreto-Lei n.º 192/2008 de 1 de outubro com a redação conferida pela Lei n.º 38/2016 de 19 de dezembro:
http://www.metrodoporto.pt/pages/357

As alterações mais significativas relativamente às Bases de Concessão prendem-se com o alargamento do sistema de metro ligeiro por via da construção de novas linhas e troços de linha de metropolitano, podendo incluir outros sistemas de mobilidade em canal dedicado, e com modificações relativamente a alguns pontos do modelo de financiamento das atividades da Metro do Porto.

Previamente a essa alteração é de referir a existência da seguinte evolução dos termos contratuais de serviço público:

O Decreto-Lei n.º 71/93, de 10 de março, instituiu o primeiro regime jurídico da exploração de um sistema de metro ligeiro na área metropolitano do Porto, consagrando a atribuição da exploração desse sistema, em exclusivo, a uma sociedade anónima de capitais públicos designada Metro do Porto, S. A. Esta sociedade foi constituída em 6 de agosto de 1993, tendo como sócios a Área Metropolitana do Porto, a Caminho de Ferros Portugueses, E. P., e a Metro de Lisboa, E. P., que subscreveram, respetivamente, 80 %, 15 % e 5 % do capital social.

Mediante o Decreto-Lei n.º 394-A/98, de 15 de dezembro, foram aprovadas as bases da concessão de exploração, em regime de serviço público e de exclusividade, de um sistema de metro ligeiro na área metropolitana do Porto, pelo prazo de 50 anos, tendo a concessão sido atribuída pelo Estado à sociedade Metro do Porto, S. A. Nessa data, a Metro do Porto, S. A. contou com a entrada de dois novos sócios: a Sociedade de Transportes Coletivos do Porto, S. A., e o Estado. Esta alteração da estrutura acionista determinou uma alteração dos estatutos da sociedade e a adoção de um acordo parassocial, no qual os sócios se comprometeram a adotar várias condutas no seio da sociedade, cujos textos foram publicados em anexo ao referido Decreto-Lei.

Entretanto, a Metro do Porto, S. A., celebrou um contrato para o projeto, construção, financiamento e operação inicial com o agrupamento complementar de empresas designado Normetro, cuja minuta foi aprovada por Resolução do Conselho de Ministros n.º 142 -A/98, de 25 de novembro.

Vicissitudes várias determinaram a introdução de uma alteração profunda ao projeto contratado, por força da necessidade de cumprimento de novos imperativos quanto a segurança e acessibilidades e para uma melhor inserção urbanística e compatibilização com outros modos de transporte, com o objetivo de alcançar um serviço de transporte mais eficiente e melhor integrado no tecido urbano. Esta alteração verificou-se por via do Decreto-Lei n.º 261/2001, de 26 de setembro, que além de introduzir alterações às bases da concessão, modificou o acordo parassocial e os respetivos estatutos. Foram-se verificando outras alterações pontuais às bases da concessão ao longo do tempo, designadamente através da Lei n.º 161/99, de 14 de setembro, e dos Decretos–Lei n.º 261/2001, de 26 de setembro, 249/2002, de 19 de Novembro, 33/2003, de 24 de Fevereiro, 166/2003, de 24 de Julho, e 233/2003, de 27 de Setembro.

Pela Lei 38/2016 foi alterada a Base XIX - Obrigações respeitantes à sociedade concessionária.

Pelo Decreto-Lei n.º 68/2021, de 30 julho - Altera as bases da concessão incluindo no objeto da entidade outros sistemas de mobilidade em canal dedicado, para além do metro ligeiro.

Desde 1 de abril de 2018 a entidade responsável pela Subconcessão do Sistema de Metro Ligeiro da AMP é a Viaporto – Operação e Manutenção de Transportes, Unipessoal, Lda.

Estatutos

Os Estatutos da Empresa sofreram modificações significativas decorrentes da Deliberação Social Unânime ocorrida em 25 de março de 2008. O Capital Social da Empresa sofreu um aumento de 2,5 milhões de euros, passando a totalizar 7,5 milhões de euros, a estrutura acionista passou a contemplar o

Estado Português, direta e indiretamente através da STCP e da CP, com 60% do capital social e a Área Metropolitana do Porto com 40% (englobando os Municípios abrangidos pelo sistema de metro ligeiro) e, ainda, alterações ao nível dos órgãos sociais com a introdução de um conselho fiscal.

Já em 2012 foram aprovados novos estatutos que preveem que o Conselho de Administração seja composto por um número de membros a fixar pela Assembleia Geral até ao máximo de sete, incluindo o Presidente.

Pela Lei n.º 38/2016, de 19 de dezembro foi alterado o artigo 9º referente à estrutura acionista.

Por Deliberação Social Unânime por Escrito de 16 de março de 2022, ratificado em Assembleia Geral de 27 de maio de 2022, foram alterados os artigos 3.º Objeto Principal (podendo incluir outros sistemas de mobilidade em canal dedicado), 6.º Capital Social (capital social de € 8.517.540), 7.º Aumento de Capital (capital social representado por 1 703 508 de ações ordinárias de € 5 cada) e 9.º Estrutura Acionista (Estado, direta ou indiretamente, através da CP - 50,10%, detendo o Estado 803 508 ações e a CP 50 000 ações; a Área Metropolitana do Porto, englobando os municípios abrangidos pelo sistema de metro ligeiro - 35,22% e STCP - 14,68%.) Os acionistas Estado e CP podem livremente transmitir ações entre si.)

Contrato de Serviço Público

As novas Bases de Concessão do projeto, aprovadas pelo Decreto – Lei n.º 192/2008, de 1 de outubro, introduzindo alterações à figura do contrato programa e ao prazo da sua celebração, reforçaram a sua necessidade, estando previsto no n.º 1 da Base XV que "O Estado prestará à concessionária compensações financeiras pela prestação de serviço de interesse geral, devendo estas ser objeto de contratos-programa ou contratos de serviço público".

Foi assim assinado em 8 de agosto de 2014 um Contrato de Serviço Público entre o Estado e a Empresa, que perduraria até 31 de dezembro de 2024 e entraria em vigor no primeiro dia útil seguinte à data em que o Estado comunicasse por escrito à Metro do Porto a obtenção do visto prévio do Tribunal de Contas ou à confirmação escrita, clara e inequívoca, emitida pelo Tribunal de Contas, declarando não ser necessária a obtenção do visto.

Esse contrato define as obrigações de prestação de serviço pela Metro do Porto, as penalidades em caso de incumprimento dessas obrigações e estipula a inexistência de compensações financeiras pelo seu cumprimento. Não são regulados no seu âmbito as responsabilidades relativas à Dívida Histórica da Metro do Porto, as responsabilidades relativas ao investimento na construção de infraestruturas civis e sistemas técnicos, as responsabilidades relativas às componentes da Grande Manutenção referentes às

infraestruturas civis e aos sistemas técnicos, nem finalmente o serviço de transporte prestado pela Empresa relativo ao Funicular de Guindais.

Em 10 de dezembro de 2014 foi assinado um aditamento a esse Contrato de Serviço Público, através do qual a data de entrada em vigor passou a ser 1 de janeiro de 2015. Este aditamento introduz uma disposição segundo a qual, verificando-se uma alteração substancial dos pressupostos do contrato, se procederá a uma revisão da estipulada inexistência de compensações financeiras.

Segundo informação da tutela, o Tribunal de Contas comunicou em 26 de dezembro de 2014 que este contrato não se encontra sujeito a fiscalização prévia.

Modelo de Financiamento Subjacente à Prestação de Serviço Público

O financiamento do investimento e da atividade da Sociedade é, nos termos da Base XIII do Decreto-Lei n.º 192/2008, assegurado pelas receitas decorrentes da atividade da concessionária e, designadamente, pelas dotações do Orçamento do Estado, de fundos de origem comunitária, de empréstimos contraídos, de contribuições de capital, de entradas de fundos, suprimentos e prestações acessórias de capital realizadas pelos seus acionistas, podendo estas ser convertidas em capital quando o seu valor, ainda que acumulado, seja igual ou superior a 10 vezes o capital detido pelo acionista prestador.

Nos termos da Base XV do Decreto-Lei n.º 192/2008, estão previstas indemnizações compensatórias pela prestação de serviço de interesse geral, devendo estas ser objeto de contratos-programa ou contratos de serviço público, situação abordada no capítulo anterior.

Não foram recebidas quaisquer indemnizações compensatórias pelo serviço público de transporte – o que se verifica desde 2015. Em 2022 foram recebidos cerca de 1 milhão euros referentes ao PART, (assinaturas normais), na ótica de fluxos de caixa, IVA incluído, 5,9 milhões referente ao apoio à reposição da oferta previsto no Despacho n.º 1147-A/2022 e no Despacho 8280/2022, na ótica de fluxos de caixa, IVA incluído. Em 2022 foram recebidos da AMP 0,2 milhões de euros relativos à compensação pela prática do Tarifário Social Andante e 3,0 milhões de euros provenientes da Secretaria Geral do Ministério do Ambiente como compensação dos tarifários 4_18, Sub23 e Social +.