

Princípios de Bom Governo

Regulamentos internos e externos a que a empresa está sujeita

São aplicáveis à Sociedade de Transportes Colectivos do Porto os seguintes regulamentos internos e externos a que a empresa está legalmente obrigada e que decorrem da sua atividade:

- Estatutos da empresa, aprovados pelo Decreto-Lei nº 202/94, de 23 de julho, retificados pela Declaração nº 101/94 de 30 de julho, complementados e clarificados no que se refere às linhas por si exploradas em modo de troleicarro ou carro elétrico pelo Decreto-Lei nº 379/98, de 27 de novembro e alterados pela Lei nº 38/2016, de 19 de dezembro, que dá nova redação ao artigo 3º e adita o artigo 2º-A tendo em vista à proibição da subconcessão do serviço a entidades que não sejam de direito público ou de capitais exclusivamente públicos.
- A Sociedade rege-se ainda pelo Código das Sociedades Comerciais.
- Pelo facto de o Estado ser o acionista único da Sociedade, a empresa está sujeita, naquilo que lhe é aplicável, aos princípios e regras do sector público empresarial do Estado constantes do publicado no Decreto-Lei nº 133/2013, de 3 de outubro (RJSPE), alterado pela Lei nº 75-A/2014, de 30 de setembro e pela Lei n.º 42/2016, de 28 de dezembro ao Acórdão do Tribunal Constitucional nº 413/2014, de 26 de junho e à Lei nº 75/2014, de 12 de setembro.
- Lei do Orçamento de Estado 2017 e Decreto-Lei de execução orçamental 2017.
- Despacho nº 14.277/2008, de 23 de maio, relativo aos deveres especiais de informação, reportando regularmente à Direção Geral de Tesouro e Finanças e à Inspeção Geral de Finanças, através dos Sistemas de Recolha de informação Económica e Financeira (SIRIEF).
- RCM nº 34/2008, de 22 de fevereiro (Programa Pagar a Tempo e Horas), com a alteração introduzida pelo Despacho nº 9870/2009, de 13 de abril.
- Decreto-Lei nº 71/2007 de 27 de março, republicado pelo Decreto-Lei n.º 8/2012 de 18 de janeiro, alterado pela retificação nº 2/2012 de 25 de janeiro e pelo DL nº 39/2016 de 28 de julho, a RCM nº 16/2012, de 14 de fevereiro, que estabelece os critérios de vencimento dos gestores públicos, o artigo 12º da Lei nº 12-A/2010 e a Lei n.º 59/2013 de 23 de agosto.
- A RCM nº 8/2011, 25 de janeiro – acordo ortográfico.
- Decreto-lei nº 82/2016 de 28 de novembro que determina a descentralização parcial e temporária de competências de autoridade de transportes, do Estado para a área Metropolitana do Porto, relativas ao serviço de transporte público de passageiros, operado pela STCP e a descentralização parcial e temporária da gestão operacional da STCP.
- Em 2 de janeiro de 2017, foram outorgados, como consequência da delegação de competências do Estado na AMP, corporizando o novo modelo de gestão do serviço de transporte público pela STCP:
 - o Contrato Interadministrativo de Delegação de Competências de Autoridade de Transportes;
 - o Contrato Interadministrativo de Constituição da Unidade Técnica de Serviço;
 - o Contrato de Gestão Operacional da STCP.

- Em 21 de julho de 2017, foi outorgado o Segundo Aditamento ao Contrato de Serviço Público.

Como empresa do setor do transporte público rodoviário de passageiros, está sujeita, entre outros, ao cumprimento do disposto nos seguintes diplomas:

- Lei nº 52/2015 de 9 de junho, que aprova o Regime do Serviço Público de Transportes de Passageiros.
- Regulamento (CE) nº 1370/2007 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro, relativo aos serviços públicos de transporte ferroviário e rodoviário de passageiros.
- DL nº 60/2016, de 8 de setembro, que estabelece as regras aplicáveis à prestação de serviço público de transporte de passageiro flexível e regulamenta o artigo 34º e seguintes do Regime Jurídico do Serviço Público do Transporte de passageiros, aprovado pela Lei nº 52/2015 de 9 de junho.
- Decreto-Lei nº 3/2001, de 10 de janeiro, Regime jurídico de acesso à atividade de transportes rodoviários de passageiros por meio de veículos com mais de nove lugares.
- Lei nº 28/2006, de 4 de julho, Regime sancionatório aplicável às transgressões ocorridas em matéria de transportes coletivos de passageiros, com as alterações introduzidas pelos Decretos-lei nº 14/2009 de 14 de janeiro, 114/2011 de 30 de novembro e 83-C/2013 de 31 de dezembro.
- RCM nº 45/2011 que aprova o Plano Estratégico dos Transportes (PET) para o horizonte 2011-2015, atualizado pelo Plano Estratégico dos Transportes e Infraestruturas 2014-2020 (PETI3+), de abril de 2014.

Está, ainda, abrangida por diplomas diversos sobre regimes específicos:

- Código da Estrada, aprovado pela Lei nº 114/94 de 16 de março, com as alterações a que foi sujeito.
- Decreto-Lei nº 18/2008, de 29 de janeiro, Código da Contratação Pública, para as aquisições de bens, serviços e empreitadas, com as alterações a que, entretanto, foi sujeito.
- Em matéria laboral a empresa rege-se, basicamente, pelos Acordos de empresa outorgados com as diferentes organizações sindicais, pelas Ordenações emanadas do Conselho de Administração e pelos Avisos internos da empresa. Subsidiariamente aplicam-se nestas matérias as normas constantes do Código do Trabalho, Lei nº 7/2009, de 12 de fevereiro, com as alterações a que, entretanto, foi sujeito, e respetiva regulamentação.

Em tudo o mais, a empresa obriga-se ao cumprimento da legislação e regulamentação em vigor.

A empresa respeita o seu Manual de Qualidade, Ambiente, Segurança e Saúde do Trabalho, com a respetiva matriz de processos e os correspondentes procedimentos e procedimentos internos, rege-se pelo Código de Ética e de Conduta e cumpre o Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas.

As normas e regulamentos internos encontram-se disponíveis na *Intranet* da empresa. Encontram-se acessíveis no *site* da STCP as seguintes normas e regulamentos internos: Estatutos da STCP; Código de Ética e Conduta; Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção; Plano de Igualdade da STCP <http://www.stcp.pt/pt/institucional/governo-societario/>

No *site* do setor público empresarial, no seguinte endereço, encontram-se acessíveis os seguintes códigos e normas: Código das Sociedades Comerciais; Decreto-Lei nº 133/2013, de 3 de outubro (RJSPE); Decreto-Lei n.º 8/2012, de 18 de janeiro; RCM nº 16/2012, de 14 de fevereiro; DL nº 167/2008 de 26 de agosto <http://www.dgfm.pt/sector-empresarial-do-estado-see/enquadramento-legal>

No *site* do Instituto da Mobilidade e dos Transportes Terrestres encontram-se acessíveis nos endereços abaixo descritos, os seguintes códigos e normas: <http://www.imt-ip.pt/sites/IMTT/Portugues/Legislacao/Nacional/TransporteRodoviario/TranspPassageirosVe%C3%ADculosPesados/Paginas/TransportePassageirosVeiculosPesados.aspx>

[Lei nº 52/2015 de 9 de junho](#); Decreto-Lei [nº 3/2001, de 10 de janeiro](#); Lei nº 28/2006, de 4 de julho

<http://www.imt-ip.pt/sites/IMTT/Portugues/Legislacao/Nacional/OutraLegislacaoInteresse/Paginas/OutraLegislacaoInteressa.aspx>

Código da Estrada, com as alterações a que foi sujeito

<https://dre.pt/> - consulta da legislação publicada.

Transações relevantes com entidades relacionadas 2017

Aquisição de bens e serviços a entidades relacionadas		
Entidade	Descrição	Montante [1]
TIP- Transportes Intermodais do Porto, ACE		2.072.164
	Comissão de venda do tarifário monomodal e intermodal	1.993.868
	Fee de validação do tarifário monomodal	33.698
	Fornecimento de cartões Andante Gold	14.500
	Contrato de fornecimento assinaturas anuais a trabalhadores e familiares da STCP	30.098
Metro do Porto, S.A.		82.989
	Contrato de prestação de serviços jurídicos	44.280
	Protocolo Interface Casa Musica - Lugares estacionamento	21.882
	Prestação de Serviços de Assessoria de Imprensa	16.826
OPT-Optimização e Planeamento de Transportes, S.A.		110.116
	Manutenção de softwares	110.116

Venda de bens e serviços a entidades relacionadas

Entidade	Descrição	Montante [1]
Metro do Porto, S.A.		161.620
	Arrendamento e cedência de espaços e serviços conexos	160.082
	Aluguer de viaturas ligeiras	1.538
TIP- Transportes Intermodais do Porto, ACE		37.750.316
	Receita do tarifário monomodal STCP	3.194.289
	Receita do tarifário Intermodal	34.068.100
	Arrendamento e cedência de espaços e serviços conexos	146.501
	Prestação de serviços na Loja da Mobilidade	216.480
	Serviços Administrativos diversos e Serviços de Administração de Sistemas e HELPDE!	124.946

[1] valores em euros e com IVA incluído

No que respeita a transações com partes relacionadas, a STCP, S.A. seguiu os procedimentos estabelecidos em matéria de aquisição de bens e serviços.

A generalidade das transações efetuadas em 2017 encontravam-se já contratualizadas.

O SROC e o Conselho Fiscal da STCP acompanham a atividade e as contas da empresa.

Outras transações

a) Procedimentos adotados em matéria de aquisição de bens e serviços;

Em 2017 a STCP aplicou o Código dos Contratos Públicos (CCP) aprovado pelo Decreto-Lei nº 18/2008, de 29 de janeiro, nas adjudicações em que aquele diploma se aplicava, e nas restantes em que tal regime não era aplicável efetuou consultas através da plataforma eletrónica.

- Durante o ano foram lançados os seguintes concursos/consultas públicos:
- 01/2017 – Concurso Público Internacional Para o Fornecimento de 173 Autocarros para Transporte Urbano de Passageiros e Serviços de Manutenção;
- 02/2017 – Concurso Público Internacional Para o Fornecimento de 15 Autocarros Elétricos para Transporte Urbano de Passageiros, Equipamentos de Carregamento e Serviços de Manutenção;
- 03/2017 – Consulta para o Fornecimento e Instalação de Sistema de Detecção e Extinção Automática de Fogo no Posto de Compartimento do Motor;
- 04/2017 – Consulta para o Fornecimento de Energia Elétrica em Média Tensão e em Baixa Tensão Especial;
- 05/2017 – Consulta para o Fornecimento do Título de Transporte Monomodal Agente Único da STCP, S.A.;
- 06/2017 – Consulta para a Prestação de Serviços destinados à Manutenção Preventiva, Limpeza e Higienização de Aparelhos de Ar Condicionado Split Instalados na STCP, S.A.;
- 07/2017 – Consulta para a Prestação de Serviços de Jardinagem e Desmatção;
- 08/2017 – Consulta para a Prestação de Serviços de Comunicações Fixas, Redes de Dados de Interligação entre Estações de Recolha/Sede e Acesso *Internet* (anulado);
- 09/2017 – Concurso Público Internacional para a Construção, Exploração e Manutenção de um Posto de Abastecimento de Gás Natural Liquefeito na Estação de Recolha da Via Norte e o Fornecimento de Gás Natural Veicular para a Frota da STCP;
- 10/2017 – Consulta para a Prestação de Serviços de Jardinagem e Desmatção;

- 11/2017 – Consulta para a Prestação de Serviços de Obtenção de Matrícula de Guarda-Freio para Colaboradores da STCP;
 - 12/2017 – Consulta para a Prestação de Serviços de Vigilância Através de Meios Humanos;
 - 13/2017 – Consulta para a Prestação de Serviços de Auditoria de Segunda Parte de Conformidade e Garantia Técnica da Aquisição e Fornecimento dos Autocarros de Serviço Público Urbano de Passageiros ao abrigo de Concurso Público Internacional;
 - 14/2017 – Consulta para a Prestação de Serviços de Certificação do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança e Saúde no Trabalho (anulado);
 - 15/2017 – Consulta para a Prestação de Serviços de Certificação do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança e Saúde no Trabalho;
 - 16/2017 – Concurso Público Internacional para a Limpeza de Instalações e Viaturas (exceto Torre das Antas);
 - 17/2017 – Consulta para o Fornecimento de Sistema Integrado “Database Appliance” para Base de Dados Oracle;
 - 18/2017 – Consulta para a Prestação de Serviços de Comunicações Fixas, Rede de Dados e Interligação entre Estações de Recolha/Sede, Acesso *Internet*, Acessos de Voz e Números Azuis
 - 19/2017 – Concurso Público Internacional Para a Prestação de Serviços de Fiscalização e Controlo dos Títulos de Transporte, Fiscalização do Cumprimento Dos Deveres que incumbem aos Passageiros e Vigilância em Autocarros.
- Os seguintes contratos celebrados em 2017 com valor superior a 5 milhões de euros, e não excecionados pela lei, foram submetidos a visto prévio do Tribunal de Contas:
- Fornecimento de 173 Autocarros para Transporte Urbano de Passageiros e Serviços de Manutenção;
 - Fornecimento de 15 Autocarros Elétricos para Transporte Urbano de Passageiros, Equipamentos de Carregamento e Serviços de Manutenção.

Estes contratos foram visados por aquele Tribunal em 24 de novembro de 2017.

A STCP tem procedimentos instituídos para as aquisições de bens e serviços, que são efetuadas mediante consulta a, no mínimo, três fornecedores. Excecionalmente, por questões técnicas específicas, sempre devidamente fundamentadas, poderá haver recurso ao ajuste direto. De acordo com os referidos procedimentos, e sempre que a Lei o determine, procede-se à abertura de concursos públicos.

A STCP tem em vigor desde 2010 o Regulamento para Fornecedores, onde especifica os critérios mínimos de exigência, legais e de boas práticas, que devem ser observados pelos prestadores de serviços e de fornecimentos de bens à empresa, ao nível das condições de segurança e higiene do trabalho. O processo de seleção, avaliação e qualificação de fornecedores está definido em procedimento interno, mediante a utilização de critérios que permitam, de forma objetiva aferir o cumprimento dos compromissos propostos, cuja última atualização data de novembro de 2014.

Os procedimentos em vigor na empresa relativos à aquisição de bens e serviços encontram-se regulamentados na matriz de processos integrada no Manual do Sistema Integrado de Gestão, cuja última revisão data de agosto de 2016, sendo objeto de revisão sempre que necessário.

No ano de 2017, o Conselho de Administração deliberou, através da ata nº15/17 de 11/04/2017 no seu ponto 6.2 que “Tendo em conta o exposto no Memo do Apoio Jurídico, de 07 de abril, o Conselho de Administração deliberou recomendar a todos os departamentos da empresa a utilização da plataforma eletrónica em todos os procedimentos de contratação pública futuros com valores superiores a € 5.000,00 (cinco mil euros).”

A STCP aderiu ao SNCP, em março de 2011, através da celebração de contrato com a Agência Nacional de Compras Públicas, E.P.E. (ANCP).

No exercício de 2017 não se procedeu a qualquer adjudicação ao abrigo deste sistema.

b) Identificação das transações que não tenham ocorrido em condições de mercado;

Não ocorreram situações neste âmbito.

c) Fornecedores com transações que representem mais de 5% dos fornecimentos e serviços externos (no caso de ultrapassar 1 milhão de euros).

Nome	Localidade	Morada	Montante [1]
DOUROGÁS NATURAL- MEDIAÇÃO E EXPLORAÇÃO SISTEMAS GÁS, SA	ARCOS VALDEVEZ	EDIFÍCIO SÁ TAQUEIRO, Nº 57, E.N. 101	4.440.916
MAN TRUCK & BUS PORTUGAL, SOCIEDADE UNIPESSOAL LDA	ALVERCA DO RIBATEJO	QUINTA DAS COTOVIAS- EDIFÍCIO MAN, 2º	2.680.587
PETRÓLEOS DE PORTUGAL - PETROGAL, SA	LISBOA	RUA TOMÁS DA FONSECA, TORRE C	5.215.154
BANCO BPI, S.A.	PORTO	RUA TENENTE VALADIM, 284	1.502.750
VADECA - FACILITY SERVICES, SA	MATOSINHOS	RUA DE ALMEIRIGA, Nº 360	1.097.531
TIP-TRANSPORTES INTERMODAIS PORTO, ACE	PORTO	AVº FERNÃO DE MAGALHÃES 1862-9º	2.028.235
TOTAL			16.965.173
5% FSE 2017=	18.499.628,26 * 5%		924.981

[1] Valores em euros e com IVA incluído relativos à faturação do ano destes fornecedores para FSE.

Análise de sustentabilidade da empresa nos domínios económico, social e ambiental

1. Estratégias adotadas e grau de cumprimento das metas fixadas.

Desde 2008 que a STCP vem garantindo que o seu Sistema Integrado de Gestão reúne as condições para poder ostentar as Certificações em Qualidade, Ambiente e Segurança e Saúde no Trabalho. O âmbito estende-se a todas as instalações e atividades da STCP, com exceção das que se relacionam diretamente com a atividade museológica do Museu do Carro Elétrico e das instalações desativadas.

Os referenciais normativos atualmente em vigor são:

- NP EN ISO 9001:2008 – Sistemas de Gestão da Qualidade.
- NP EN ISO 14001:2012 – Sistemas de Gestão Ambiental.
- OHSAS 18001:2007 / NP 4397:2008 – Sistemas de Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho.

Durante o ano de 2017 é de salientar a renovação das certificações do Sistema Integrado de Gestão nas vertentes da Qualidade, Ambiente e Segurança e Saúde no Trabalho.

No que respeita ao serviço prestado, no ano foram percorridos 22,2 milhões de quilómetros de serviço em modo autocarro e disponibilizados 2.035,4 milhões de lugares quilómetro. No modo carro elétrico foram percorridos 148 mil quilómetros de serviços e disponibilizados 6,2 milhões de lugares quilómetro. A taxa de cumprimento do serviço do modo autocarro, medida através das viagens realizadas face às viagens planeadas, foi de 97,4%. A do modo carro elétrico foi de 92,1%.

Os passageiros transportados em 2017 foram de 72,4 milhões de passageiros, mais 3 milhões que em 2016, representando um crescimento de 4,4%.

A receita em 2017 acompanhou o aumento de passageiros, atingindo os 45,5 milhões de euros, mais 2,8 milhões de euros (6,6%) do que em 2016. O aumento médio tarifário de 2017 em janeiro respeitou a média de 1,5%.

2. Políticas prosseguidas com vista a garantir a eficiência económica, financeira, social e ambiental e a salvaguardar normas de qualidade.

Os compromissos da STCP, como operador de transporte público na Área Metropolitana do Porto, encontram-se expressos na sua missão e política de qualidade, ambiente e segurança e saúde do trabalho da empresa.

Os resultados do exercício do ano de 2017 são apresentados na tabela seguinte:

Resultados (milh. euros)	2015	2016	2017	17-16	17/16
Rendimentos operacionais	46.036	45.139	49.960	4.821	11%
Gastos operacionais	67.176	57.464	60.716	3.252	5,7%
Resultados operacionais	-21.140	-12.325	-10.756	1.569	13%
Rendimentos financeiros	4.296	2.746	15.150	12.405	452%
Gastos financeiros	14.761	17.194	19.286	2.092	12%
Resultados financeiros	-10.465	-14.449	-4.136	10.312	71%
Imposto do exercício	12	14	18	5	36%
Resultado líquido (RL)	-31.617	-26.788	-14.911	11.877	44%
RL sem swap (juros e variação de justo valor)	-26.755	-17.564	-15.173	2.391	14%

O resultado líquido do exercício de 2017 foi negativo em 14,9 milhões de euros, apresentando um desagravamento de 11,9 milhões de euros (44%), face ao ano de 2016. Esta evolução resulta da melhoria dos resultados financeiros em 10,3 milhões de euros e dos resultados operacionais em 1,6 milhões de euros.

Os resultados financeiros do ano de 2017 foram negativos em 4,1 milhões de euros, registando um desagravamento face a 2016 de 10,3 milhões de euros. Os encargos com os *swap* (juros e variação de justo valor) foram positivos em 262 mil euros, apresentado uma melhoria de 9,5 milhões de euros. Os juros e encargos de financiamento foram de 4,4 milhões de euros, menos cerca de 840 mil euros que em 2016

Os resultados operacionais foram negativos em 10,8 milhões de euros, apresentando um desagravamento de 1,6 milhões de euros (13%) face a 2016. Os rendimentos operacionais registaram um aumento de 4,8 milhões de euros (11%) e os gastos operacionais registaram um aumento de 3,3 milhões de euros (5,7%).

O EBITDA recorrente de 2017 foi negativo em 925 milhares de euros, apresentando um desagravamento de cerca de 1,7 milhões de euros (64%) face a 2016.

Em 2017 foram transportados 72,4 milhões de passageiros continuando a registar um aumento do número de passageiros transportados. Foram mais 3 milhões que em 2016 (+4%).

A receita em 2017 acompanhou o aumento de passageiros, atingindo os 45,5 milhões de euros, mais 2,8 milhões de euros (6,6%) do que em 2016. O aumento médio tarifário de 2017 em janeiro respeitou a média de 1,5%.

No ano foram efetuados cerca de 22,4 milhões de quilómetros de serviço, cerca de mais 0,8 milhões de quilómetros do que em 2016, devido à melhoria das taxas de cumprimento do serviço planeado e a ajustamentos de horários e percursos efetuados nas linhas de serviço público.

A taxa de cumprimento de viagens de autocarro continuou a evoluir favoravelmente em resultado de uma maior capacidade em cumprir o planeado, devido essencialmente a uma reposição gradual do efetivo de pessoal tripulante necessário.

A taxa de cumprimento de viagens de carro elétrico registou uma redução face ao valor de 2016.

Taxa de cumprimento de viagens	2015	2016	2017	17-16	17/16
Viagens planeadas autocarro [1]	2.036.178	2.029.081	2.024.649	-4.432	-0,2%
Viagens perdidas autocarro [2]	177.149	105.807	53.531	-52.277	-49%
Taxa de cumprimento das viagens autocarro	91,3%	94,8%	97,4%	2,6 pp	2,7%
Viagens planeadas carro eléctrico [3]	30.508	34.734	38.591	3.857	11%
Viagens perdidas carro eléctrico [3]	3.501	2.179	3.062	883	41%
Taxa de cumprimento das viagens carro eléctrico	88,5%	93,7%	92,1%	-1,7 pp	-1,8%

[1] Fonte: Departamento de Operações (Sistema de Ajuda à Exploração e Informação)

[2] Fonte: Departamento de Operações (Sistema Integrado de Comunicação de Ocorrências), excluindo dias de greve e/ou plenários

[3] Fonte: Unidade de Carro Eléctrico

3. Forma de cumprimento dos princípios inerentes a uma adequada gestão empresarial:

a) *Definição de uma política de responsabilidade social e de desenvolvimento sustentável e dos termos do serviço público prestado, designadamente no âmbito da proteção dos consumidores (vide artigo 49.º do RJSPE);*

A política da STCP define os seguintes compromissos perante os clientes:

- Acompanhar a evolução da procura e assegurar a oferta adequada;
- Melhorar o cumprimento do serviço programado, pese embora os constrangimentos externos;
- Cumprir o dever de informação atempada sobre a rede, horários e tarifários;
- Acolher com receptividade as sugestões e reclamações, procedendo à sua análise e ao desenvolvimento das ações viáveis e com interesse;
- Prestar um serviço competente, com segurança, simpatia e urbanidade, graças a uma adequada política de formação dos recursos humanos;
- Manter atenção especial aos clientes com mobilidade reduzida, ampliando as suas condições de mobilidade e acesso à informação.

A STCP, S.A. tem contratado com o Estado Português o serviço de transporte público de passageiros por modo autocarro, desde 8 de agosto de 2014, contrato esse que teve um primeiro Aditamento em 10 de dezembro de 2014. Em 28 de julho de 2017, o Estado Português e a Área Metropolitana do Porto (AMP), celebraram com a STCP um Segundo Aditamento ao Contrato de Serviço Público tendo por base a entrada em vigor do Decreto-Lei nº 82/2016, de 28 de novembro, que regula o novo modelo de gestão da STCP. Através deste segundo aditamento a AMP assume todas as posições jurídicas, direitos e obrigações de que o Estado é

titular no contrato de serviço público. São também estabelecidas as bases em que o cumprimento das obrigações de serviço público a que a STCP está vinculada nesse contexto deve ser objeto de compensação, no âmbito da legislação aplicável.

No Segundo Aditamento ao Contrato de Serviço Público estão fixadas as metodologias que permitam monitorizar e melhorar a qualidade dos serviços prestados pela STCP e avaliar o grau de satisfação dos clientes.

A rede de transporte público de passageiros da STCP é composta por 70 linhas em modo autocarro e 3 linhas em modo carro elétrico.

A rede do modo autocarro tem uma extensão de aproximadamente 485 km e a de carro elétrico, tem cerca de 9 km. São servidas 2.465 paragens localizadas ao longo dos 6 concelhos da Área Metropolitana do Porto, Gondomar, Maia, Matosinhos, Porto, Valongo e Vila Nova de Gaia, e 33 freguesias.

O serviço é prestado durante todos os dias do ano. Das 62 que prestam serviço diurno, 36 têm serviço também ao noturno (entre as 21h00 e as 24h00). Durante a madrugada, entre as 24h00 e as 6h00, é prestado serviço com 11 linhas em modo autocarro.

No ano de 2017 foram percorridos 22,2 milhões de quilómetros de serviço em modo autocarro e disponibilizados 2.035,4 milhões de lugares quilómetro. No modo carro elétrico foram percorridos 148 mil quilómetros de serviços e disponibilizados 6,2 milhões de lugares quilómetro.

Em 2017 realizaram-se as seguintes alterações de serviço das linhas de serviço público:

- A partir de 31 de julho, as linhas 507, 508 e 601, passaram a assegurar a ligação da rede ao Mar Shopping. Diariamente, das 6H00 às 0H45, estas linhas facilitam o acesso à superfície comercial a partir de diversos pontos de referência do grande Porto.
- A partir do dia 9 de setembro, a STCP passou a prestar um novo serviço na freguesia de Campanhã, com mais opções de mobilidade. Foi criada uma nova linha, a ZC, Zona Campanhã, que realiza o percurso entre a Corujeira e Areias e alterados os percurso das linhas ZR, 400 e 401.

Ao longo dos meses de maio, junho e julho foram desenvolvidas pela STCP as habituais parcerias com as várias instituições e eventos da Área Metropolitana do Porto, contribuindo assim para a melhor mobilidade e oferta em transporte público. Destacam-se os seguintes eventos: Especial Queima das Fitas; Serviço ao 50h de Serralves em Festa, reforço de serviço ao NOS Primavera Sound, às Comemorações do dia de Portugal, e realizados os serviços especiais de São João e Festival Comida Continente.

Foram também realizados os serviços especiais de Outono: Festas de Gondomar, Festa do Outono, Halloween.

Destaca-se ainda o reforço de transporte ao jogo Porto-Benfica, bem como os serviços especiais de Inverno: inauguração Luzes de Natal, *Comic Con*, Noite de Natal e Passagem de Ano.

Avaliação da satisfação do cliente

Em 2017 foram realizados vários inquéritos de satisfação do cliente e estudos, para avaliação e conhecimento de algumas das suas preferências como base para a construção de estratégias, os quais se apresentam seguidamente:

- Inquéritos *online* a passageiros, aquando da sua entrada na página de acesso ao Wi-Fi gratuito, a bordo dos autocarros:
 1. Estudo da atratividade do novo serviço ao MarShopping – foi colocada uma questão para avaliar a quantidade de viagens que os inquiridos estimariam fazer com a criação de uma nova ligação com duração inferior a 30 min, na linha em uso aquando do questionário. Cerca de metade dos passageiros individuais inquiridos respondeu ter a intenção de usar as ligações propostas várias vezes por semana.
 2. Avaliação do grau de satisfação e fidelidade dos utilizadores do Wi-Fi – os resultados obtidos informam que o serviço providenciado pela STCP auferiu de um excelente posicionamento junto dos seus consumidores e que este é bem percecionado junto dos mesmos já que, 71,3% recomendariam o serviço a colegas ou amigos.
 3. Satisfação global dos clientes relativamente ao serviço de transporte da STCP – 77% dos passageiros avaliaram a satisfação global com uma pontuação igual ou superior a '7' e 44% dos passageiros responderam com um valor igual ou superior a '9', numa escala de 1 a 10.
- Estudo *ad hoc* sobre assentos de autocarros - foram colocados em teste cinco modelos de bancos com vista a recolher e analisar as preferências dos clientes e os parâmetros de conforto mais valorizados. Os resultados revelaram uma divisão, praticamente equitativa, dos clientes em relação às principais características.
- Estudo de *rebranding* – com apoio de uma consultora especializada, este estudo utilizou métodos quantitativos e qualitativos com vista a recolher informação, por parte dos clientes, para providenciar as bases para as decisões de imagem a aplicar nos novos autocarros e atualização da marca.

Reclamações de clientes

No ano foram registadas 1.337 reclamações, mantendo-se a tendência decrescente de reclamações que se verifica desde 2016, traduzindo a melhoria de serviço prestado.

Comunicação e Informação ao público

Sítio STCP - Em 2017 registaram-se cerca de 12 mil visitas diárias, tendo havido um aumento de 72% face a 2016.

Wi-Fi - No final de 2017 Em 2017 todos os autocarros, exceto minis, estavam equipados com Wi-Fi, permitindo o seu acesso gratuito em toda a rede. O incremento de utilizadores face a 2016, ano em que o serviço passou a estar disponível em todos os concelhos servidos pela SCP, a partir de setembro, foi de 43%, cifrando-se em cerca de 870 mil utilizadores, mostrando uma clara adesão a este serviço por parte dos clientes. O número de sessões também aumentou para cerca do dobro, atingindo-se 5,3 milhões de sessões quando em 2016 foram 2,7 milhões. A média diária de sessões passou de cerca de 7.400 em 2016 para 14.300 em 2017.

A 1 de dezembro foi disponibilizado o serviço *Wi-Fi* gratuito nas linhas de elétrico

Aplicação MOVE-ME - A aplicação intermodal MOVE-ME, que reúne informação em tempo real da STCP, Metro do Porto e CP, bem como informação planeada de mais 13 operadores

rodoviários, continua a ser cada vez mais utilizada, com uma grande procura de informação relacionada com a STCP.

Redes Sociais - O ano de 2017 terminou com mais de 16 mil seguidores, o que representa um crescimento de 5% face ao ano anterior. As publicações referentes a novos serviços, como as ligações novas ao MarShopping e Campanhã, o serviço especial de Passagem de Ano e inovações tecnológicas de apoio à mobilidade, tais como a publicação do serviço STCP em *Google Maps* e a aplicação Anda, são as que suscitam mais impressões e partilhas.

SMSBUS - Este serviço tem vindo a ser substituído pelas *apps*, que permitem o acesso às previsões de chegadas em tempo real apenas com consumo de dados, pelo que houve uma redução de pedidos por mensagem de texto de valor acrescentado, SMSBUS, com 88 mil pedidos em 2017 face aos 150 mil em 2016.

Painéis de Informação ao Público (PIP) - Foram colocados mais 19 ecrãs com horários das linhas de autocarros em tempo real, junto a paragens com grande movimento de passageiros e maior número de linhas de autocarros. Atualmente encontram-se instalados 62 PIP, distribuídos pelos seis concelhos do grande Porto servidos pela STCP, Porto, Matosinhos, Maia, Valongo, Gondomar e Vila Nova de Gaia.

Outros meios de informação digital - Os displays eletrónicos instalados no interior dos autocarros são fundamentais para a divulgação de alterações à rede e na bilhética Andante, que foram acontecendo ao longo do ano. São também utilizados para reforçar a comunicação sempre que são detetadas dúvidas generalizadas ou problemas de utilização dos serviços. Mantiveram-se em funcionamento os ecrãs *GoBus*, com as previsões de chegada dos autocarros nas imediações de quatro estações de metro: Trindade, São Bento, Campanhã e Casa da Música.

Linha Azul - A Linha Azul, linha telefónica de apoio aos clientes da STCP, tratou 74.686 contactos telefónicos e 5.449 emails, ao longo do ano.

Museu do Carro Elétrico

O total de visitantes do Museu atingiu 23.746 visitantes, dos quais 11.665 (49%) corresponderam a visitantes individuais, sendo 8.456 estrangeiros. O restante corresponde a público escolar. A predominância do público escolar no total de visitantes ao Museu, tem vindo a decrescer, para dar lugar ao público turístico e familiar.

A abertura, no final de 2015, da Sala das Máquinas da antiga Central Termoelétrica de Massarelos, integrada no espaço museológico, tem permitido a valorização do espaço expositivo e o acolhimento de diferentes projetos de animação. Com esta sala, de características únicas, o Museu tem divulgado os seus espaços e valorizada a sua atividade, o que resultou na concretização de 15 alugueres de espaço em 2017. Entre estes eventos destacam-se a aproximação com diversas entidades da cidade do Porto, nomeadamente a Universidade do Porto, a CCDRN ou a ANJE, entre outros.

A procura de viagens de aluguer de carro elétrico pelos agentes turísticos demonstraram que este é também um produto cada vez mais atrativo. Em 2017 foram realizados mais de 400 alugueres de carro elétrico ultrapassando os números prestados em anos anteriores.

Na sua programação habitual, o Museu do Carro Elétrico, que em 2017 celebrou 25 anos de existência, continuou a oferecer aos seus públicos e à cidade em geral o Desfile Anual de Carros Elétricos Históricos, em maio. Para marcar os festejos foi realizada uma exposição

temporária demonstrativa da atividade do Museu, com os seus diversos desfiles de carros elétricos ao longo da sua história.

Como habitualmente, o Museu participou também nas atividades da cidade do Porto, por ocasião do Dia Internacional dos Museus e Noite Europeia dos Museus.

b) Definição de políticas adotadas para a promoção da proteção ambiental e do respeito por princípios de legalidade e ética empresarial, assim como as regras implementadas tendo em vista o desenvolvimento sustentável (vide artigo 49.º do RJSPE);

Em 2017 foi revalidada pela entidade certificadora a Certificação Ambiental da STCP.

Ao nível da formação de âmbito ambiental, procedeu-se ao longo do ano à realização de ações de sensibilização dos motoristas para uma condução económica e eficiente.

Houve ainda a participação de técnicos da empresa na formação da nova norma do Sistema de Gestão Ambiental (NP EN ISO 14001:2015).

Frota STCP

Em 30 de agosto de 2017 a STCP formalizou a assinatura dos contratos de aquisição de 188 veículos totalmente ecológicos às empresas MAN (173 autocarros a gás natural) e Caetano Bus (15 autocarros elétricos), na sequência dos concursos públicos internacionais lançados em abril. Trata-se de uma aposta da STCP na intensificação do recurso a fontes energéticas não poluentes, uma prática seguida pela empresa há já largos anos e que resulta, atualmente, na utilização de 62% da frota de veículos movidos a gás natural comprimido.

No final de 2017 a frota de autocarros da STCP é composta por 62% de viaturas a gás natural e as restantes 38% a gasóleo.

Frota: emissões de poluentes atmosféricos

No ano de 2017 as emissões de CO₂ da frota de autocarros aumentaram 4,9%, em linha com os consumos. As emissões de CO₂ por veículos km total aumentaram 1,5%, situando-se em 1,6 kg por veículos km totais.

Emissões de CO ₂ [1]	unid.	2015	2016	2017	17-16	17/16
Gasóleo	ton	12.819	13.244	13.887	643	4,9%
Gás natural	ton	21.649	23.198	24.323	1.126	4,9%
Emissões de CO₂	ton	34.468	36.442	38.210	1.769	4,9%
Emissões de CO₂ /veículos.km totais	kg	1,65	1,65	1,67	0,03	1,5%

[1] Fonte Direção Geral de Energia e Agência Portuguesa do Ambiente.

A frota da STCP é composta por veículos que cumprem as normas EURO II (46%), EURO III (25%), EURO V (7%) e EEV (22%). Ou seja, cerca de 29% da frota cumpre já as normas mais exigentes do ponto de vista ambiental em vigor na União Europeia.

Consumo de energia em toneladas equivalentes de petróleo (tep)

Energia (tep)	2015 [1]	2016 [1]	2017 [2]	17-16	17/16
Eletricidade carro eléctrico	109	115	40	-76	-66%
Eletricidade instalações fixas	1.042	1.126	332	-793	-70%
Gasóleo	3.608	3.728	3.826	98	2,6%
Gás natural	7.557	8.098	9.361	1.263	16%
Energia (tep)	12.317	13.067	13.559	492	3,8%

[1] cálculo efetuado de acordo com a Portaria nº 228/90 de 27 de março)

[2] cálculo efetuado de acordo com conversores fornecidos pela Direção Geral de Energia e Geologia (DGEG) no âmbito de candidatura ao POSEUR.

O consumo de energia, em tep, apresentou um aumento de 3,8% relativamente a 2016, essencialmente por via do aumento dos veículos km de autocarro.

Água

O consumo total de água reduziu 0,8% face a 2016.

Os dois maiores operadores de transporte público da Área Metropolitana do Porto, STCP e Metro do Porto, iniciaram em novembro de 2017, a implementação de um conjunto de medidas de poupança de água, atendendo aos baixos níveis de pluviosidade que se registaram no país, e de acordo com as orientações do Ministério do Ambiente.

As medidas tomadas pela STCP consistiram na redução do número de lavagens da sua frota de autocarros, 419 viaturas, que, a não ser em casos excecionais, passaram a ser lavados apenas três vezes por semana quando, até essa data, tinham lavagens diárias.

A redução do consumo total de água face a 2016 foi de 0,8%, refletindo ainda que de uma forma ténue, as medidas iniciadas perto do final do ano.

Água	unid.	2015	2016	2017	17-16	17/16
Consumo água da rede	m ³	6.629	6.317	6.764	447	7,1%
Consumo água captações	m ³	15.080	16.819	16.182	-637	-3,8%
Consumo total de água	m³	21.709	23.136	22.946	-190	-0,8%

Gestão de resíduos

A STCP tem regras para a gestão dos resíduos gerados nas suas atividades sociais, administrativas e oficiais.

O processo abrange as operações de separação dos resíduos por Código LER (Lista europeia de resíduos), recolha, acondicionamento, transporte e destino final dos resíduos gerados. A STCP contrata empresas especializadas certificadas para a recolha e tratamento dos resíduos. Em casos específicos procede à venda de alguns deles.

Anualmente, a STCP submete no portal SILIAMB (Sistema integrado de licenciamento do ambiente), base de dados de registo integrado de resíduos, o Mapa Integrado de Registo de Resíduos (MIRR), com a quantidade e destino dos resíduos gerados.

Em 2017 continuou a verificar-se um aumento dos resíduos perigosos de baterias e lâmpadas fluorescentes e um decréscimo nos óleos usados comparativamente a 2016.

Relativamente aos resíduos industriais não perigosos registou-se um aumento quer nos banais, quer nos resíduos metálicos e uma diminuição na madeira.

Não houve resíduos de demolição e construção em 2017.

Evolução dos resíduos mais significativos

Resíduos	unid.	2015	2016	2017	17-16	17/16
Resíduos industriais perigosos						
Óleos usados	litros	11.505	10.005	9.988	-17	-0,2%
Baterias usadas	unid.	73	119	162	43	36%
Lâmpadas fluorescentes	kg	238	321	333	12	3,7%
Resíduos industriais não perigosos						
Madeira	kg	4.120	3.380	1.660	-1.720	-51%
Resíduos industriais banais	kg	24.420	19.104	20.511	1.407	7,4%
Resíduos metálicos	kg	34.804	36.434	36.648	214	0,6%
Outros resíduos						
Papel e cartão	kg	6.135	3.090	3.059	-31	-1,0%
Resíduos de demolição e construção	kg	6.540	50.640	0	-50.640	-100%
Resíduos hospitalares grau III e IV	kg	39	53	46	-7	-13%

Relativamente aos resíduos industriais não perigosos registou-se um aumento quer nos banais, quer nos resíduos metálicos e uma diminuição na madeira.

Não houve resíduos de demolição e construção em 2017.

- c) *Adoção de planos de igualdade tendentes a alcançar uma efetiva igualdade de tratamento e de oportunidades entre homens e mulheres, a eliminar discriminações e a permitir a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional (vide n.º 2 do artigo 50.º do RJSPE);*

A empresa adotou o Plano de Igualdade, conforme determinado no n.º 2 do artigo 50º do Decreto-Lei n.º 133/2013, de 3 de outubro e da Resolução do Conselho de Ministros (RCM) n.º 19/2012, de 23 de março.

Considera-se, no entanto, que é praticada na STCP uma efetiva igualdade de tratamento e de oportunidades entre homens e mulheres.

- d) *Referência a medidas concretas no que respeita ao Princípio da Igualdade do Género, conforme estabelecido no n.º 1 da Resolução do Conselho de Ministros n.º 19/2012, de 23 de fevereiro;*

Efetivo por género

Efetivo em 31 de dezembro de 2017				% de M por	% de cargo por
Cargo	Total	Mulheres (M)	Homens (H)	cargo	M
Dirigentes	10	2	8	2%	20%
Pessoal tripulante	915	43	872	43%	4,7%
Outros	317	54	263	55%	17%
Total	1.242	99	1.143	100%	8,0%

As mulheres continuam a representar cerca de 8% do total do efetivo, mantendo-se este valor ao nível de 2016. A 31 de dezembro de 2017 havia 99 trabalhadoras na empresa, das quais 54 pertenciam ao pessoal tripulante e 56 ocupavam funções em áreas técnicas e administrativas. Manteve-se a percentagem de 43% das mulheres afetas à condução, no total do efetivo feminino. As restantes 57% ocupam funções em áreas técnicas e administrativas. Relativamente a 2016, o número de mulheres em cargos diretivos manteve-se.

Promoção da igualdade no trabalho e no emprego

A STCP aplica uma política de recursos humanos alicerçada na igualdade de oportunidades, de respeito pelos direitos humanos e da não discriminação, incentivando a valorização do capital humano e implementando sistemas para garantir o bem-estar dos seus colaboradores.

É praticada a livre associação de trabalhadores, estando cerca de 89% dos trabalhadores filiados em sindicatos.

No que respeita às relações interpessoais dentro da organização, os princípios e boas práticas de procedimento encontram-se consagrados no Código de Ética e de Conduta.

As normas, códigos e regulamentos em vigor na empresa encontram-se disponíveis na *intranet* para consulta de todos os trabalhadores.

Relativamente ao rácio de remuneração mulher/homem, na STCP ele é igual a 1, uma vez que para toda e qualquer categoria profissional não existe diferenciação em função do género.

É praticada a livre associação de trabalhadores, sendo que cerca de 89% dos trabalhadores da empresa estão filiados em sindicatos.

Os princípios e as boas regras de procedimento nas relações interpessoais no interior da empresa estão consagrados no Código de Ética e de Conduta, editado no final de 2008.

Em 2009 foi aprovado o “Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas”, em conformidade com as orientações do Conselho de Prevenção da Corrupção.

As normas, códigos e regulamentos em vigor na empresa encontram-se disponíveis na *intranet* para consulta de todos os trabalhadores.

- e) *Identificação das políticas de recursos humanos definidas pela entidade, as quais devem ser orientadas para a valorização do indivíduo, para o fortalecimento da motivação e para o estímulo do aumento da produtividade, tratando com respeito e integridade os seus trabalhadores e contribuindo ativamente para a sua valorização profissional (vide n.º 1 do artigo 50.º do RJSPE);*

Durante o ano de 2017 houve 47 entradas, entre as quais 27 motoristas e 4 guarda-freios, e 37 saídas, registando-se um aumento de 10 efetivos relativamente a 2016. Foi solicitada e obtida autorização governamental para as admissões, de acordo com as normas a que a empresa está obrigada. Em 2017 foram acolhidos na empresa 37 novos estagiários, 14 de estágio curricular e 23 estágios profissionais.

De realçar que no final do ano de 2017, para reforço da área de manutenção da frota de autocarros, foram convertidos em contratos sem termo 10 estágios profissionais.

O efetivo a 31 de dezembro é de 1.242 trabalhadores, todos vinculados por contrato de trabalho sem termo.

Efetivo [1]	2015	2016	2017	17-16	17/16
Efetivo a 31 dezembro	1.171	1.232	1.242	10	0,8%
Pessoal tripulante a 31 dezembro [2]	854	912	915	3	0,3%
% pessoal tripulante	73%	74%	74%	0 pp	-0,5%
Efetivo médio	1.152	1.197	1.226	29	2,4%

[1] Sem órgãos sociais, trabalhadores requisitados e licenças sem vencimento. Inclui cedidos.

[2] Motoristas e guarda freios em funções.

No ano 2017, a STCP reforçou a sua política de formação face aos anos anteriores, tendo neste ano registado um aumento de 32,3 % no total de horas de formação.

Assim, em 2017 assistiu-se ao retomar da política de formação contínua de motoristas, reforçando a aposta na “Qualidade na relação de serviço com o cliente”, tendo-se realizado 18 ações de 14 horas envolvendo um total de 217 colaboradores.

A empresa continuou igualmente a apostar em 2017, na formação para habilitação do certificado de aptidão de motoristas (CAM), tendo-se realizado 15 ações, participando um total de 274 colaboradores, totalizando 9.590 horas.

Também ao nível dos quadros superiores, foi retomada a aposta na formação de competências, destacando-se a atribuição de dois MBA executivos, bem como participação em formação de 2 colaboradores, no âmbito dos programas avançados de treino promovidos pela UITP - *Union Internationale des Transports Publics*.

Promoção da conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional

Quer no apoio logístico, quer no apoio financeiro ao Centro Cultural e Desportivo dos Trabalhadores (CCDT-STCP), a empresa consubstancia uma política de conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional. Esta entidade organizou diversas atividades, das quais se destaca, a festa de Natal e a colónia de férias para os filhos dos trabalhadores.

A empresa continua a garantir o pagamento da parte não comparticipada, relativamente à comparticipação medicamentosa. No posto clínico da STCP existe assistência de medicina curativa. Estes dois factos resultam da aplicação dos acordos de contratação coletiva.

Os trabalhadores com filhos até 6 anos a frequentar infantários recebem uma comparticipação fixa.

O refeitório situado nas instalações da empresa em Francos serve refeições ao preço de custo. Em 2017 manteve-se sob a gestão do CCDT-STCP, tendo o número médio diário de refeições servidas, sido da ordem das 100 refeições.

A empresa proporciona também, em todas as instalações, o acesso a máquinas de venda de produtos alimentares e de bebidas.

Fundo de Pensões (benefícios pós-emprego)

O detalhe dos benefícios dos empregados é apresentado na Nota 30.1 às demonstrações financeiras.

A 31 de dezembro de 2017, o valor presente das obrigações assumidas com responsabilidades por complementos de pensões de reforma e invalidez, era de 2.119.771 euros e o valor do fundo de 1.642.119 euros, sendo a taxa de cobertura das responsabilidades assumidas de aproximadamente 77%, de acordo com o relatório atuarial elaborado.

No final de dezembro de 2017 foram feitas contribuições para o fundo de 121.134 euros, de forma a cobrir o nível mínimo de financiamento exigido pela Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) à data de 31 de dezembro de 2017.

Saúde dos trabalhadores

No ano de 2017, assistiu-se ao reforço da prestação de cuidados de saúde no Posto Clínico da STCP, nomeadamente pela contratação dos serviços de mais um enfermeiro e pelo aumento do número de horas de prestação de serviços de Medicina do Trabalho.

O posto clínico, que se localiza nas instalações de Francos, registou no ano uma assinalável contribuição, em termos de cuidados de saúde, efetuando-se 4.035 consultas de clínica geral e especialidade, continuando a estomatologia a representar um significativo número de consultas, 946 (23,4% do total). Foram ainda realizados cuidados de enfermagem, quer nas instalações de Francos, quer no posto localizado nas instalações da Via Norte.

Foram efetuadas 1.849 consultas pela medicina do trabalho, representando uma variação de cerca de 17%, face ao ano anterior. Destas, 973 corresponderam a exames periódicos, o que representou a um acréscimo de cerca de 23% das consultas realizadas por este motivo, face ao ano anterior. Foram também efetuados, no ano, 2.009 exames sensoriais, considerando todos as categorias profissionais, visto continuarem a incluir o protocolo dos exames de revisão periódicos e de admissão.

O controlo de alcoolemia, integrado na medicina do trabalho, realizou 4.436 testes, tendo registado quatro testes positivos. Relativamente a este ponto, destaca-se a campanha interna de informação e sensibilização que foi desenvolvida durante o primeiro trimestre de 2017, relativamente à temática “Prevenção do Consumo Excessivo de Bebidas Alcoólicas” em parceria com a Unidade de Alcoologia do Porto (UAP/ARS NORTE). Tratou-se de uma campanha de Prevenção do Consumo Excessivo de Bebidas Alcoólicas, aplicada à STCP e dirigida a todos os colaboradores, baseada na sensibilização e informação, com vista à prevenção dos consumos excessivos e à promoção da segurança e saúde no trabalho.

Segurança dos trabalhadores

Tendo como meta a correta avaliação das condições de trabalho, foram efetuadas diversas visitas aos locais de trabalho.

Durante o ano de 2017 realizaram-se 40 inspeções de higiene e segurança no trabalho às instalações, postos de trabalho e equipamentos.

Consulta aos trabalhadores

Tendo em conta o estabelecido na Lei nº 3/2014 e no Decreto-Lei nº 50/2005, foram realizadas duas consultas aos trabalhadores, no âmbito do Sistema de Gestão de Segurança e Saúde do Trabalho. Estas consultas foram efetuadas em junho e dezembro, sendo previsível que os seus resultados possam ser apresentados até ao final do primeiro semestre de 2018.

- f) *Informação sobre a política de responsabilidade económica, com referência aos moldes em que foi salvaguardada a competitividade da entidade, designadamente pela via de investigação, inovação, desenvolvimento e da integração de novas tecnologias no processo produtivo (vide n.º 1 do artigo 45.º do RJSPE). Referência ao plano de ação para o futuro e a medidas de criação de valor para o acionista (aumento da produtividade, orientação para o cliente, redução da exposição a riscos decorrentes dos impactes ambientais, económicos e sociais das atividades, etc.).*

A STCP manteve em 2017 o estatuto de maior operador de transportes da Área Metropolitana do Porto, com um total de 72,4 milhões de passageiros transportados, mais 4% do que em 2016.

A receita de serviço de transporte atingiu os 45,5 milhões de euros, mais 6,6% do que no ano anterior. Foram percorridos 22,2 milhões de veículos km, tendo havido um aumento de 5,7% face a 2016.

Com a ausência de investimentos relevantes durante o ano de 2017, o ativo atingiu a 31 de dezembro, o montante de 81,9 milhões de euros, registando uma diminuição de 2,5 milhões de euros (3,0%) face a 2016, principalmente devido à redução do valor dos ativos fixos tangíveis em cerca de 3,3 milhões de euros, pela sua depreciação.

O passivo em 2017 registou o montante de 490,0 milhões de euros, apresentando uma diminuição de 58,0 milhões de euros (11%) face a 2016, principalmente pela redução dos financiamentos obtidos em cerca de 39,4 milhões de euros, dos instrumentos de gestão do risco financeiro (swap) em cerca de 14,9 milhões de euros e das outras dívidas a pagar, no

valor de cerca de 9,4 milhões de euros. As provisões aumentaram cerca de 7,8 milhões de euros.

A 31 de dezembro de 2017 o capital próprio era negativo em 408,1 milhões de euros, registando um desagravamento de 55,5 milhões de euros (12%) devido aos aumentos de capital ocorridos no ano.

A empresa em 2017 obteve financiamento através de dois aumentos de capital e de um empréstimo.

A STCP terminou o ano de 2017 com uma dívida remunerada total de aproximadamente 331 milhões de euros, registando uma diminuição de 11% face a 2016.

A variação do endividamento ajustado, considerando a alínea b) do artigo 125º do Decreto-Lei nº 25/2017 de 3 de março (DLEO 2017) e expurgando o valor de cerca de 14,6 milhões de euros relativo ao endividamento pagamento dos cupões de 2017 do contrato swap, foi de 1,44%.

Verifica-se o cumprimento do crescimento do endividamento de 3%, definido no nº 1 do artigo 45º da Lei nº 42/2016, de 28 de dezembro (LOE 2017).

STCP integra projeto FABULOS

Foi decidida a participação da STCP ao programa europeu de R&I do Horizon 2020, em abril de 2017, que se materializou numa candidatura a fundos comunitários de apoio a um projeto I&D para conceção, teste e utilização de sistemas de gestão de autocarros automatizados sem condutor integrado na frota de serviço público de transporte.

Em agosto de 2017 a candidatura foi aprovada pela Comissão Europeia, designando-se por projeto FABULOS (Sistemas de Operação de Nível Urbano de Autocarros Automatizados Futuros), que consiste no uso de miniautocarros sem condutor de forma sistemática.

O teste de miniautocarros de condução automatizada já foi efetuado em diversos países, mas o conceito para a gestão de frotas autónomas como parte da rede de transportes públicos ainda não se encontra disponível. Além disso, algumas partes da automatização de condução precisam de atingir uma fase mais madura do seu desenvolvimento para serem aplicáveis em ambientes urbanos normais em espaço partilhado.

A cidade do Porto, através da STCP, bem como outras cinco cidades parceiras estão a assumir este desafio ao realizarem, coletivamente, I&D para a prototipagem e testes em operação a sistemas inteligentes capazes de operar uma frota de miniautocarros de condução automatizada em meios urbanos. Espera-se que estas soluções sejam integradas, abrangendo software, hardware, frota e serviços.

O projeto tem a duração de 3 anos com início a 1 de janeiro de 2018. O valor global do projeto é de cerca 7,8 milhões de euros.

O envolvimento da STCP passa pela contribuição das especificações e exigências técnicas, de segurança e gestão destes sistemas e posteriormente pela implementação da fase de testes em laboratório em plena integração com os sistemas inteligentes da cidade.

STCP integra projeto piloto ANDA

A STCP, em parceria com a TIP, FEUP e outros operadores de transporte, integrou o projeto piloto denominado "Anda" que pretende desmaterializar os títulos de transporte para toda a rede Andante, transformando o tradicional cartão em PVC ou papel numa "app" para telemóvel.

Com esta aplicação o passageiro pode viajar tranquilamente sem necessidade de conhecer o zonamento tarifário ou adquirir previamente os títulos necessários para a sua viagem. Através do *smartphone*, o passageiro valida as suas entradas no sistema Andante, estas viagens ficam registadas no seu histórico e no final do mês receberá a conta das deslocações que efetuou.

Uma das mais-valias deste projeto é a capacidade inovadora de otimização das tarifas com base na efetiva utilização dos transportes.

Os testes do projeto piloto decorreram durante 2017 e a linha 500 da STCP esteve presente neste teste.

A TIP prevê que no primeiro semestre de 2018 este projeto esteja disponível para todos os passageiros na rede Andante.

Integração da rede STCP no Google Maps: open data policy

Durante 2017 foi desenvolvida em formato GTFS a informação de paragens, percursos e horários praticados pela STCP.

Em dezembro esta informação passou a estar disponível no *Google Maps*, fornecendo o acesso aos utilizadores do sistema de transporte, a informação necessária ao planeamento e gestão em tempo real das suas viagens. Esta informação poderá ser indutora de novas viagens e potenciadora de uma melhor experiência, traduzindo-se em maior satisfação e fidelização de clientes.

Durante 2018 esta estrutura de dados passará a estar disponível para todos os projetos que permitam aumentar o uso do transporte público, após uma análise prévia por parte da STCP.

Perspetivas para 2018

Em janeiro de 2018 tomou posse o Conselho de Administração para o mandato 2018 – 2020, designado pelas Deliberações Sociais Unânicas Por Escrito de 29 de dezembro de 2017 e 12 de janeiro de 2018, considerando que no dia 29 de novembro de 2016, entrou em vigor o Decreto-Lei nº 82/2016, de 28 de novembro, estabelecendo a delegação de competências de autoridade de transportes do Estado para a Área Metropolitana do Porto (AMP).

Ao longo do 2018 será consolidado o novo modelo de gestão e de descentralização das competências de autoridade de transporte, em benefício dos seis municípios da AMP servidos pela rede de transportes da STCP.

Com a previsão da entrada em operação de 50 novos autocarros, em 2018, 15 movidos a energia elétrica e 35 movidos a gás natural, do total dos 188 contratados, com entrada programada até meados de 2020, é iniciado o contributo significativo da STCP para a “descarbonização da economia” e, por esta via o de reforço da qualidade do serviço prestado.

O Regulamento UE 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados, que entrará em vigor a 25 de maio de 2018, ditará a alteração de alguns procedimentos em vigor na empresa.

Avaliação do Cumprimento dos Princípios de Bom Governo

Na Assembleia Geral da STCP, realizada a 12 de julho de 2017, em continuação da reunião de 30 de maio de 2017, o representante do acionista, aquando da aprovação das contas de 2016, recomendou ao Conselho de Administração as seguintes diligências:

- a) *dar cumprimento ao disposto na alínea a) e b) do nº 4 o artigo 124º do Decreto-Lei nº 25/2017, de 3 de março; e*
- b) *dar cumprimento ao disposto no nº 4 do artigo 123º do Decreto-Lei nº 25/2017, de 3 de março.*

– As alíneas a) e b) do nº 4 o artigo 124º do Decreto-Lei nº 25/2017, de 3 de março (DLEO) estabelecem: “(...) *devem também ser iguais ou inferiores aos registados em 31 de dezembro de 2016: a) Os gastos com pessoal, corrigidos dos encargos decorrentes da reposição salarial, das indemnizações por rescisão e dos efeitos decorrentes da aplicação do disposto nos artigos 20.º e 21.º da Lei do Orçamento do Estado; b) O conjunto dos gastos com comunicações, deslocações, ajudas de custo e alojamento, bem como os associados à frota automóvel*”. Conforme apresentado na alínea b) do ponto 5.4.1 deste Relatório:

- em 2017, foi dado cumprimento ao estabelecido na alínea a) do nº 4 o artigo 124º do Decreto-Lei nº 25/2017;
- não foi dado cumprimento ao estabelecido na alínea b) do nº 4 o artigo 124º do Decreto-Lei nº 25/2017, no entanto, foi solicitado às Tutela setorial e financeira autorização para ultrapassar o limite estabelecido, o que foi autorizado pelo Despacho nº 646/17-SET de 14.08.2017.

– No nº 4 do artigo 123º do Decreto-Lei nº 25/2017, de 3 de março (DLEO) estabelece: “*Para efeitos do disposto no artigo 43.º da Lei do Orçamento do Estado, os recrutamentos dos quais resulte o aumento do número de trabalhadores, face a 31 de dezembro de 2016, carecem de autorização prévia do membro do Governo responsável pela área das finanças, após despacho favorável do membro do Governo responsável pelo setor de atividade.*”

No ano de 2017 foi dado cumprimento ao disposto no nº 4 do artigo 123º do Decreto-Lei nº 25/2017, de 3 de março (DLEO). Este assunto encontra-se detalhado na alínea b) do Capítulo II, do Relatório de Governo Societário da Empresa de 2017.

Gestão de Riscos e Sistemas de Controlo

Gestão de Riscos

A gestão de riscos está implementada na STCP de uma forma transversal, não existindo um órgão específico de gestão e controlo de riscos.

A empresa iniciou no final do ano de 2017, um novo ciclo de certificação, após a concretização da auditoria de renovação realizada pela Entidade Certificadora. Para 2018, é objetivo da STCP realizar a transição para as novas versões das normas de gestão, que implicará também novos desafios, sobretudo ao nível da abordagem pelo pensamento de risco e impacto.

Atualmente os riscos operacionais são geridos de uma forma transversal e disseminada, consoante a tipologia do risco.

A política de gestão integrada da Qualidade, Ambiente e Segurança e Saúde do Trabalho, define e prevê planos específicos de prevenção de riscos, estando igualmente contratadas

apólices de seguros, para cobertura de vários riscos operacionais. Cabe a todos os colaboradores a responsabilidade de reduzir os fatores de risco, minimizando o seu impacto e identificando, sempre que possível, oportunidades de melhoria.

A Autoridade de Segurança de Exploração da STCP, para além das suas responsabilidades emanadas legalmente, coordena a gestão global de riscos de segurança operacionais.

Os principais riscos estratégicos identificados são os seguintes:

- Concorrência do transporte individual;
- Concorrência de outros operadores de transporte público de passageiros;
- Ineficácia do regime de fiscalização relativamente à exclusividade de exploração do transporte público pela STCP, na cidade do Porto;
- Desequilíbrio económico-financeiro da empresa;
- Impacto financeiro significativo decorrente das ações judiciais.

A gestão de riscos tem como principal objetivo garantir o crescimento sustentado do negócio e salvaguardar o valor da STCP através da adoção das melhores práticas.

Sistemas de controlo

Desde 2008 que a empresa possui a certificação do seu Sistema Integrado de Gestão em Qualidade, Ambiente e Segurança e Saúde do Trabalho, com validade até 2018.

Está definido e amplamente divulgado o seu Manual de Processos, Procedimentos e Procedimentos Internos, revisto sempre que se considera necessário.

A empresa está dotada de um sistema de controlo interno. Anualmente são fixados objetivos globais avaliados em sede de informação de gestão. Periodicamente são elaborados relatórios de controlo de execução orçamental.

As funções de fiscalização, que estão segregadas das funções de administração executiva, são asseguradas pelo Conselho Fiscal, que acompanha a atividade da empresa e emite os respetivos relatórios de controlo e fiscalização.

A função administração é supervisionada pela Tutela, bem como pelo Conselho Fiscal e por um Revisor Oficial de Contas.

O controlo financeiro da empresa está submetido à jurisdição e controlo do Tribunal de Contas e da Inspeção Geral de Finanças (IGF), nos termos da lei.

Há um acompanhamento da atividade da empresa pela UTAM – Unidade Técnica Acompanhamento e Monitorização do Setor Público Empresarial.

Código de Ética e de Conduta

A STCP dispõe, desde o final de 2008, de um [código de ética e de conduta](#) próprio, que se encontra amplamente divulgado no *site* da empresa para consulta generalizada e na *intranet* para consulta dos trabalhadores.

O código de ética e de conduta é o instrumento no qual se inscrevem os valores que pautam a atuação da STCP na execução do serviço público, bem como os princípios éticos e as normas de conduta a que a empresa globalmente e os seus colaboradores, em concreto, se encontram sujeitos e assumem como intrinsecamente seus.