

STCP

Relatório de Gestão e Sustentabilidade

09


INFANTE
205
Porto
Vintage

STCP

Relatório de Gestão e Sustentabilidade

09


AR CONDICIONADO
MANTER JANELA FECHADA

Índice

1	MENSAGEM DA PRESIDENTE		7
2	A STCP		11
3	O ANO DE 2009		13
	3.1	Perfil do Ano	13
	3.2	Eventos Marcantes	14
	3.3	Evolução da Actividade	15
4	RELATÓRIO NA ÓPTICA DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL		24
	4.1	Responsabilidade perante os Clientes	26
		4.1.1 A Comunicação	27
		4.1.2 A Satisfação do Cliente	32
		4.1.3 A Inovação e a Investigação	34
	4.2	Responsabilidade social perante os Trabalhadores	36
		4.2.1 Desenvolvimento Profissional	37
		4.2.2 Comunicação Interna	43
		4.2.3 Segurança e Saúde dos Trabalhadores	45
		4.2.4 Benefícios Sociais	46
		4.2.5 Relações com Parceiros Sociais	47
	4.3	Responsabilidade perante a Comunidade	48
		4.3.1 Promover a Mobilidade	48
		4.3.2 Promover Produtos Culturais e Turísticos	52
		4.3.3 Promover Actividade de Formação	53
		4.3.4 Promover a Segurança	54
		4.3.5 Desenvolver Novos Projectos	55
	4.4	Responsabilidade Ambiental	56
		4.4.1 Benefícios Externos	56
		4.4.2 Frota	57
		4.4.3 Gestão Ambiental	58
5	GOVERNO DA SOCIEDADE		62
6	PRINCÍPIOS DE BOM GOVERNO		66
	6.1	Missão, Visão e Política	68
	6.2	Regulamentos Internos e Externos	69
	6.3	Análise de Sustentabilidade nos domínios Económico, Social e Ambiental	71
	6.4	Avaliação sobre o grau de cumprimento dos Princípios de Bom Governo	72
	6.5	Decisões mais relevantes adoptadas pelo Conselho de Administração	75
7	RELATÓRIO DE GESTÃO		80
	7.1	Enquadramento Macroeconómico	80
	7.2	Balanço do Ano	83
	7.3	Investimentos	85
	7.4	Financiamento	86
	7.5	Resultados do Exercício	89
	7.6	Evolução Patrimonial	91
	7.7	Proposta de Aplicação de Resultados	92
	7.8	Anexo ao Relatório de Gestão	94
8	PERSPECTIVAS PARA 2010		95



1 MENSAGEM DA PRESIDENTE

O ano findo foi ainda um período essencialmente dominado pela crise, esbatendo os tímidos sinais de esperança com um número agravado de encerramento de empresas, que arrastaram consigo muitos trabalhadores para o desemprego e, consequentemente, aumentaram o número daqueles que passaram a lutar, dia a dia, pela sua sobrevivência.

A STCP não pode dissociar-se das vicissitudes da própria vida da população que serve, porque um significativo número dos seus clientes tem, no serviço da empresa, a única garantia de acessibilidade de que dispõe. Por esse facto se registou uma maior procura dos títulos mais económicos e uma quebra na utilização por título.

Internamente, a par da continuidade na aposta numa maior qualidade do serviço oferecido aos clientes, na manutenção da STCP como agente activo de defesa do desenvolvimento sustentável e de promoção da inclusão social e na reformulação da própria estrutura da empresa, numa intervenção e adequação antecipadas à sua evolução futura, o ano de 2009 veio a revelar-se um período de tendências contraditórias.

Efectivamente, numa fase inicial, que se prolongou até ao período das férias de Verão, a actividade da STCP caracterizou-se pela estabilização da procura, com maior fidelização da base de clientes, e pelo registo de factores reveladores de maior produtividade, com uma redução acentuada da taxa de absentismo, em especial no segmento de pessoal tripulante.

Pelo contrário, a partir do final de Agosto, assistiu-se a um dos períodos mais difíceis das condições de prestação do serviço ao cliente – mola real da actividade da empresa – com uma sucessão de greves que desde 22 de Agosto a final de Setembro, ininterruptamente, e durante todo o mês de Dezembro do mesmo modo, acrescida dos fins-de-semana de Novembro, provocaram pesadas deficiências na regularidade da oferta, sobretudo porque se tratou de uma greve "à la carte", permitindo a cada um escolher a hora e o período em que mais lhe conviesse a ela aderir. Registando uma taxa média de adesão muito baixa, representou um prejuízo desproporcionadamente elevado na regularidade e na qualidade do serviço prestado ao cliente e traduziu-se numa acentuada queda da procura, pela inviabilidade de suprir as falhas aleatórias de pessoal e pela impossibilidade da utilização de serviços alternativos.

Defenderam a empresa de consequências ainda mais gravosas os muitos trabalhadores – com destaque para muitos dos motoristas e para aqueles que os enquadram – que colocaram as suas obrigações acima de outros interesses e que, para bem da STCP, constituem a maioria dos que a servem, sofrendo muitas vezes a revolta lógica e compreensível dos clientes que se sentem prejudicados com as deficiências no serviço que outros provocam.

Para eles vai o nosso agradecimento sincero e merecido, pela forma corajosa como souberam enfrentar um ambiente difícil, perseverando na defesa da posição da empresa e das condições de segurança da sua sobrevivência.

Mas se o ano 2009 teve estes aspectos negativos, sentimos que 2010 pode ter um sentido de mudança bem diferente, permitindo que se enterrem definitivamente sequelas decorrentes de uma situação anómala como consequência da coexistência de dois diferentes acordos de empresa desde 2005.

Tenho a convicção que a vontade de conciliar interesses e de encontrar soluções equilibradas irá prevalecer sobre atitudes de desali-

nhamento permanente e de busca continuada de pretextos menores para manter divergências inconciliáveis que a ninguém aproveitam. E é com esta convicção que espero que sejamos todos capazes de dar à STCP aquilo que a empresa merece – e de que precisa – para vencer todas as dificuldades que vai ter de enfrentar: um ambiente de cooperação e de sã convivência, norteado por objectivos superiores de interesse comum, capazes de nos catapultarem para caminhos entusiasmantes de sucesso colectivo.

Os sinais incipientes de início de superação de uma crise que afectou duramente a vida de muitas pessoas não irão libertar-nos, já em 2010, das muitas dificuldades que continuarão a existir. Isoladamente não conseguiremos chegar a bom porto e ainda menos se actuarmos de costas voltadas. Tudo nos aconselha a partilhar as dificuldades, a enfrentá-las em conjunto e a não criarmos problemas paralelos que possam atrasar a nossa caminhada conjunta.

É à luz desta esperança e desta convicção que vejo este novo ano de 2010, desejando que a esperança se concretize e que a convicção não seja defraudada. Com a certeza de que colocaremos nesse objectivo toda a nossa capacidade e o nosso melhor esforço.

Fernanda Meneses



2 A STCP

A Sociedade de Transportes Colectivos do Porto, SA é uma sociedade anónima de capitais exclusivamente públicos, como disposto no Decreto-Lei 202/94, de 23 de Julho.
Segundo os seus estatutos, tem por objectivo principal a exploração do transporte público rodoviário de passageiros na área urbana do Grande Porto. Acessoriamente, a sociedade pode explorar transportes colectivos de passageiros de superfície e outras actividades complementares ou subsidiárias do seu objecto principal.
A STCP está empenhada em desenvolver a sua actividade, como principal operador de serviço público da Área Metropolitana do Porto, de uma forma socialmente responsável, colaborando activamente para o desenvolvimento sustentável da região e das populações que serve e assegurando a maior quota de prestação de serviço social da sua actividade na sua área de actuação.


CONSULTE O SALDO DO SEU TITULO
EM QUALQUER AGENTE PAYSHOP. POST
STOP
3216

3 O ANO DE 2009

3.1 PERFIL DO ANO

Em 2009 a STCP:

- Serviu uma população de 897 mil pessoas, residentes em 52 freguesias de 6 concelhos do Grande Porto - Matosinhos, Maia, Valongo, Gondomar, Vila Nova de Gaia e Porto
- Operou 83 Linhas
  - 70 Linhas das Redes Diurna e Nocturna
  - 13 Linhas da Rede da Madrugada
- Disponibilizou uma rede de 542 quilómetros
  - 539 quilómetros de rede de autocarro
  - 9 quilómetros de rede de carro eléctrico
- Utilizou 472 autocarros e 8 carros eléctricos
- Percorreu 28,9 milhões de quilómetros
- Com um efectivo médio de 1.502 trabalhadores, dos quais 975 motoristas de serviço público, transportou por dia útil, cerca de 370 mil passageiros, gerando um volume de negócios directo de 50 milhões de euros
- Proporcionou 108 milhões de deslocações
- Realizou um Investimento de 1,5 milhões de euros
- Gerou um Resultado Operacional negativo de 10,4 milhões de euros
- Suportou directamente custos pelo serviço social prestado
  - 29,2% do total de 28,9 milhões de quilómetros percorridos
  - 13% da receita tarifária total pelo desconto nos títulos do tarifário social monomodal
- Poupou o correspondente a 360 mil euros em emissões de CO_2

3.2 EVENTOS MARCANTES

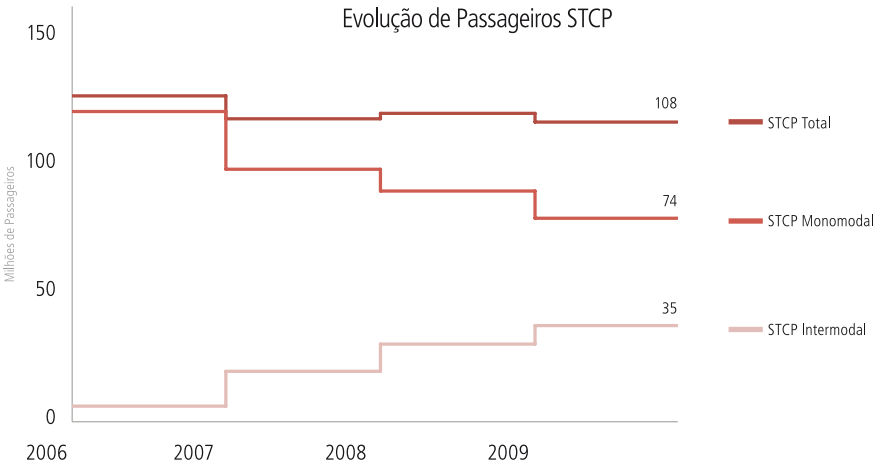
- **11 Fevereiro** | Cerimónia de recepção dos Certificados da APCER em Qualidade, Ambiente e Segurança e Saúde no Trabalho e entrega do Prémio STCP 2005-2007 a 35 motoristas com o melhor desempenho no período correspondente
- **6 Abril** | Assembleia Geral Anual da STCP com eleição dos Órgãos Sociais para o triénio 2009-2011
- **26 Maio** | Aprovação do Plano de Contingência da Gripe A
- **18 Junho** | Início da colocação da informação em Braille nas paragens
- **14 Julho** | Assinatura dos contratos para aquisição de 35 autocarros: 20 articulados e 15 de dois pisos
- **21 Julho** | Lançamento do Porto Vip Passport
- **22 Agosto** | Início de períodos de greves, com termo a 4 de Janeiro de 2010
- **1 Setembro** | Lançamento do título Sub23@superior.tp
- **22 Setembro** | Durante a Semana Europeia da Mobilidade, concretização do Projecto da Oficina Escola do Museu do Carro Eléctrico
- **2 Outubro** | Emissão de Empréstimo Obrigacionista de 120 M €
- **11 Novembro** | Apresentação dos sites da STCP Serviços
- **11 Dezembro** | Cerimónia de homenagem aos 27 Trabalhadores que comemoraram 25 anos de antiguidade na empresa
- **31 Dezembro** | Envio às Tutelas Sectorial e Financeira de uma proposta de contratualização de Serviço Público

3.3 EVOLUÇÃO DA ACTIVIDADE

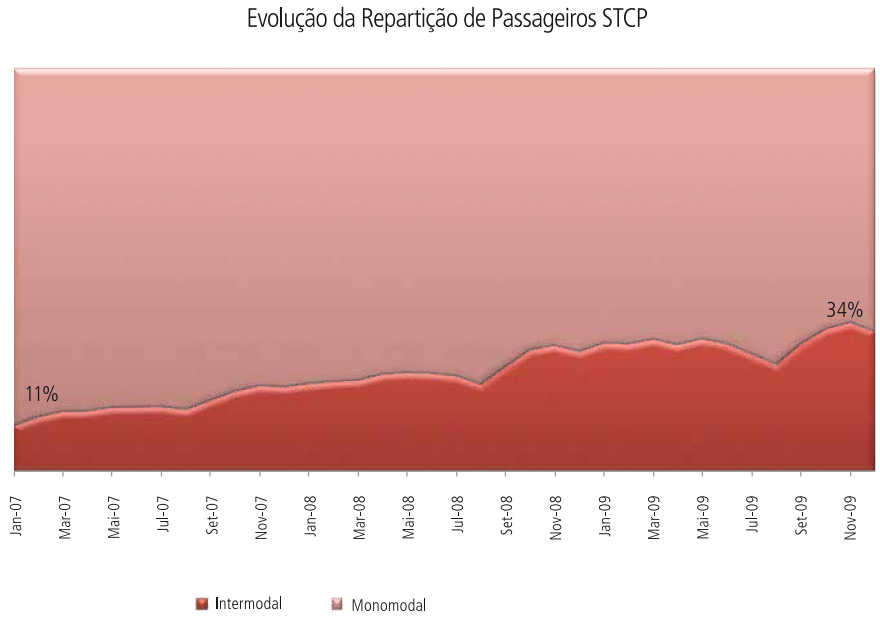
	unidade	2007	2008	2009	09/08
PROCURA E OFERTA					
Passageiros	10^3	109 102	111 254	108 243	-2,7%
Percurso médio por passageiro	km	3,97	3,97	3,79	-4,4%
Viaturas km	10^3	29 715	29 535	28 877	-2,2%
Lugares km	10^3	2 601 111	2 569 839	2 517 243	-2,0%
Velocidade comercial autocarros	km/h	16,0	16,2	16,2	0,0%
Taxa de ocupação autocarros	%	16,6%	17,2%	16,3%	-5,1%
Proveitos operacionais sem Indemnizações Compensatórias (IC)	m€	51 823	53 844	51 446	-4,5%
Custos operacionais	m€	83 523	85 788	81 039	-5,5%
Taxa de cobertura	%	62,0%	62,8%	63,5%	1,1%
Proveito operacional sem IC por passageiro	€	0,475	0,484	0,475	-1,8%
Custo operacional por passageiro	€	0,766	0,771	0,749	-2,9%
Proveito operacional sem IC por km percorrido	€	1,74	1,82	1,78	-2,3%
Custo operacional por km percorrido	€	2,81	2,90	2,81	-3,4%
Proveito operacional sem IC por passageiro km	€	0,12	0,12	0,13	2,8%
Custo operacional por passageiro km	€	0,19	0,19	0,20	1,6%
Proveito operacional sem IC por lugar km	€	0,020	0,021	0,020	-2,5%
Custo operacional por lugar km	€	0,032	0,033	0,032	-3,6%

Procura

Em 2009 verificou-se uma ligeira contracção da procura em resultado do efeito conjugado da época de crise e aumento do desemprego e do longo período de greve vivido pela empresa no último quadrimestre.



Registou-se um crescimento significativo da opção pela intermodalidade com 1 em cada 3 passageiros a utilizar o tarifário andante em 2009 quando, em 2008, o rácio foi de 1 em cada 4 passageiros.



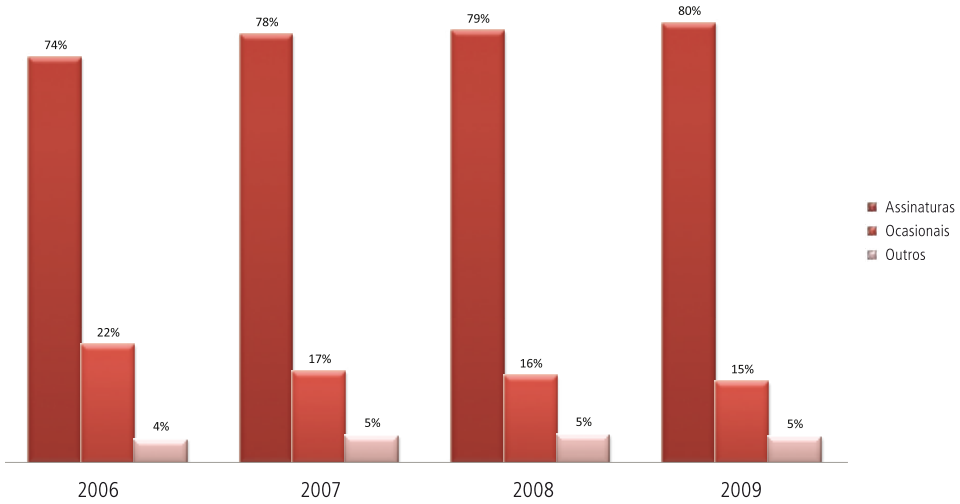
A partir de Setembro de 2009, o número de assinaturas intermodais foi pela primeira vez superior ao de assinaturas monomodais.

Número Mensal de Clientes de Assinatura por Tipo de Tarifário



Acentuou-se, ainda que ligeiramente, a preferência dos clientes pelos títulos de assinatura, atingindo 80% do total de passageiros, quando fora de 79% a quota deste tipo de título em 2008.

Distribuição da Procura por Títulos



O percurso médio sofreu alteração em resultado de uma nova e mais rigorosa metodologia do seu cálculo, com base na matriz origem destino da STCP, linha a linha.

Oferta

Kms percorridos e lugares km

Dos cerca de 29,8 milhões de quilómetros programados para 2009 a STCP apenas efectuou 28,9 milhões (-3%).

Um dos factores determinantes do nível de incumprimento, com o registo de quebra mais acentuada durante o 2º semestre, ficou a dever-se aos prolongados períodos de greve ocorridos que, apesar da reduzida taxa de adesão, diminuiram substancialmente a produção efectiva.

Relativamente a outros factores limitativos da execução da oferta programada, relacionados com o estacionamento indevido e as dificuldades de circulação por congestionamento de tráfego, merecem relevo as seguintes medidas de intervenção mais determinantes para minorar os efeitos negativos no Transporte Público:

Operação Via Livre

Em 2009 efectuaram-se 151 remoções de viaturas mal estacionadas e 62 bloqueamentos e elaboraram-se 2.691 autos de multa.

Corredores BUS

A existência de corredores dedicados ao transporte público em percursos/zonas congestionadas constitui também um factor essencial de atracção do seu uso. Por isso a STCP tem procurado sensibilizar as Câmaras Municipais para a necessidade de dispor de corredores bus para melhorar os tempos de viagem e, assim, garantir a qualidade adequada ao serviço que presta.

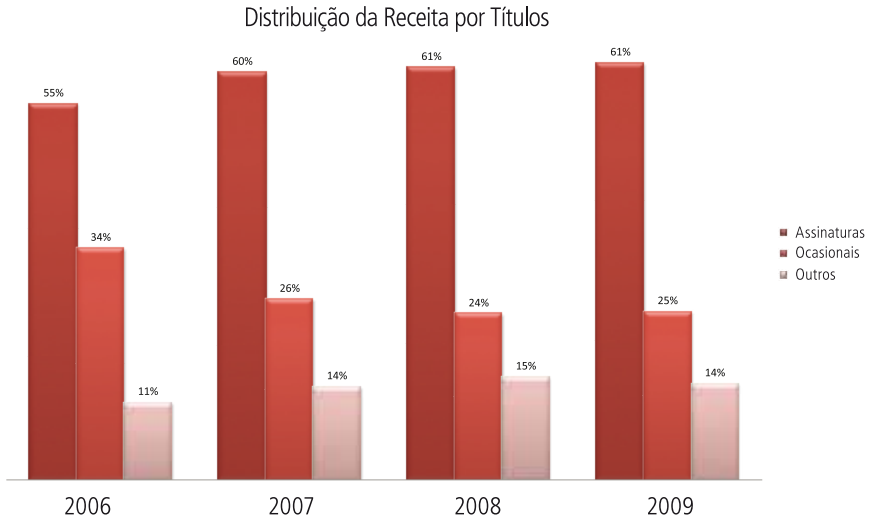
Em 2009, a extensão de corredores bus aumentou apenas 60 metros (0,2%) relativamente ao ano anterior, passando a ter uma extensão total de 24,6 quilómetros que representam uns escassos 4,6% duma rede global de 539 quilómetros.

Receita do Serviço de Transporte

A receita da prestação do serviço de transporte foi inferior em 3,7% à registada no exercício imediatamente anterior, correspondendo não só à redução da procura mas igualmente ao aumento da preferência pelos títulos de menor custo.

Estes factores de redução não foram sequer compensados pela normal actualização tarifária já que não houve aumento em 2009, mantendo-se em vigor o preçário actualizado pela última vez em Julho de 2008. Foram ainda criados, entretanto, dois novos títulos dirigidos aos jovens – o título 4-18@escola.tp, a partir de 1 de Setembro de 2008, e o título Sub23@superior.tp, um ano mais tarde – com um desconto de 50% sobre o preço normal, que deslocaram ainda mais clientes para este tarifário fortemente subsidiado.





A Rede de Vendas

Manteve uma estrutura similar ao ano anterior, com 772 locais para carregamento dos diversos títulos de transporte, além da possibilidade da venda do Agente Único a bordo de todos os autocarros.

Fiscalização dos Títulos de Transporte

No decorrer do ano, foram redefinidos os procedimentos de vigilância, fiscalização e controlo dos títulos de transporte, para se obter uma maior eficiência do serviço, com início de aplicação já no último trimestre.

O número de infracções registadas em 2009 reduziu cerca de 22% face a 2008.

A taxa de fiscalização foi de 1,0%, abrangendo aproximadamente 60 mil viagens, com uma taxa de fraude de 0,29%.

Serviço Social – Obrigações de Serviço Público

As obrigações de serviço público no transporte colectivo urbano de passageiros decorrem dos princípios da garantia de prestação do serviço e do acesso universal ao mesmo e correspondem, de uma forma geral, às imposições feitas às empresas transportadoras, no âmbito do regime legal de concessões aplicável.

Estas imposições são muitas vezes acrescidas, no caso das empresas públicas ou de capitais exclusiva ou maioritariamente do Estado, com necessidades de um serviço de transporte com acentuada componente social para um segmento significativo da população beneficiária, geralmente em áreas urbanas e/ou áreas metropolitanas.

Cumpre-lhes, frequentemente, assegurar um serviço de transporte em condições de rendimento marginal ou negativo, como sejam as situações de escassez de procura por servirem áreas populacionais pouco densas ou com baixa mobilidade ou por abrangerem dias/períodos horários de procura ocasional e diminuta.

Também a prática de preços bonificados, nomeadamente a estudantes, menores, reformados ou idosos, sem qualquer compen-

sação financeira directa ao desconto garantido, contribui para acentuar o desequilíbrio económico da exploração.

Com a publicação do Regulamento (CE) nº 1370/2007 do Parlamento Europeu e do Conselho, de Outubro, foi finalmente criado o quadro regulamentar geral que irá permitir o estabelecimento de regras claras e objectivas para a fixação das compensações financeiras a atribuir às empresas de transporte público de passageiros pela prática de serviço público, através da contratualização dos respectivos serviços. Em linha com o referido Regulamento Europeu, o Decreto-Lei nº 167/2008, de 26 de Agosto, veio estabelecer, a nível nacional, o regime jurídico aplicável à concessão de subvenções públicas.

Para o ano de 2008, e no âmbito do trabalho de preparação do documento de contratualização, foi estimado que a STCP efectuou serviço público de interesse económico geral e, por consequência, não passível de exploração comercial – classificado como Obrigações de Serviço Público (OSP) – no montante de cerca de 40 milhões de euros. Para o ano de 2009, o montante não deverá ter sido muito diferente.

Contratualização do Serviço Público

No seguimento de uma sugestão da STCP, o Conselho de Administração foi mandatado pelo accionista, na Assembleia-Geral anual de 6 de Abril de 2009, para a elaboração e apresentação de uma proposta de modelo de contratualização da prestação de serviço público entre a STCP e o Estado.

Em 31 de Dezembro de 2009, o Conselho de Administração remeteu às Tutelas Sectorial e Financeira uma proposta de contratualização do Serviço Público, ainda em apreciação.

Esta proposta de contrato implicou um trabalho de preparação intenso e traduz um grande esforço e compromisso da STCP na melhoria da eficiência, na reconversão de activos e numa postura comercial agressiva, promotora da intermodalidade e do transporte público.

Inclusão Social

A STCP promove a inclusão social garantindo mobilidade a zonas e a cidadãos directamente dependentes do transporte público.

Linhas "Z"

As Linhas Z, assim designadas por assegurarem resposta a necessidades específicas de mobilidade local e que têm por objectivo reduzir o isolamento de algumas áreas mais desfavorecidas e/ou com redes viárias de difícil acesso, aumentaram a procura em 8% em 2009 , transportando 768 mil passageiros. Trata-se de um serviço que cobre necessidades locais e com procura reduzida, cujo aumento de procura foi generalizado mas com incidência especial na Linha ZR que registou um ajustamento de percurso, passando a garantir ligação à zona de Azevedo/Campanhã e passou a assegurar também serviço ao fim de semana.

Rede da Madrugada

As 13 linhas que efectuam o serviço de madrugada, entre a 1 hora e as 6 horas da manhã em todos os dias do ano, com partidas conjuntas da Baixa do Porto – Avenida dos Aliados – a todas as horas, registaram um aumento de procura de 6%. A STCP transportou 435 milhares de passageiros a uma média diária de 1.200 e continua a ser o único operador de transporte público do Grande Porto a garantir esta mobilidade cujo interesse comercial directo é fortemente negativo.




PASSEIO ALEGRE
216

4 RELATÓRIO NA ÓPTICA DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

O presente relatório é elaborado reflectindo o comprometimento da Empresa numa postura assente na defesa do desenvolvimento sustentável. Este compromisso é desde logo visível na manutenção da certificação do sistema integrado de gestão da Empresa nas vertentes de Qualidade (Normas NP EN ISO 9001:2008), Ambiente (NP EN ISO 14001:2004) e Higiene e Segurança e Saúde no Trabalho (OHSAS 18001:2007).

A certificação, obtida em Dezembro de 2008, foi mantida após a Auditoria Anual de Acompanhamento realizada em Novembro de 2009, pela APCER – Associação Portuguesa de Certificação.


500 LOIOS
3113
MAN
19-12-SX

4.1 RESPONSABILIDADE PERANTE OS CLIENTES

A responsabilidade perante os Clientes afere-se pelo nível da qualidade do serviço prestado pela empresa, a qual se traduz aquela essencialmente por:

- Adequação dos horários e frequências, no grau de cumprimento do serviço programado
- Clareza e disponibilização atempada da informação ao público (em especial das alterações ocasionais ao serviço normal)
- Postura dinâmica de contributo para a intermodalidade
- Qualidade da frota em serviço
- Garantia de acessibilidade aos cidadãos com necessidades especiais
- Adequada formação inicial e reciclagem do pessoal em serviço do público
- Cobertura geográfica e facilidade de acesso à rede de vendas
- Atenção e comunicação com os Clientes, em especial no tratamento das sugestões e reclamações
- Permanente capacidade de inovação e de desenvolvimento de novas e melhores práticas e soluções

Para a mais-valia dessa qualidade contribui, ainda, a forma e o grau da cooperação da empresa com *stakeholders* e outras empresas e entidades, pelo conjunto das parcerias que estabelece numa intervenção acrescida de apoio às populações que serve.

4.1.1 A COMUNICAÇÃO

A INOVAÇÃO NA COMUNICAÇÃO

SMSBUS em Braille

Em 2009 os clientes cegos e amblíopes passaram a ser independentes para acederem ao serviço SMSBUS. No primeiro semestre foi concluída a colocação dos códigos em Braille nas mais de 2.700 paragens, permitindo que os clientes com deficiência visual acedam ao código de paragem, necessário para o envio de mensagem de texto para obter a informação dos horários reais.

Fica assim universalmente acessível o sistema SMSBUS a cegos e amblíopes, o qual lhes permite receberem a informação em mensagem de voz audível.

Horários das Linhas da Madrugada

Foi desenvolvido o processo de produção automática dos horários das linhas da madrugada à paragem, não considerado inicialmente no projecto SPIN (Suportes para Informação na Paragem). Este projecto ficou concluído com a colocação destes horários em todas as paragens no final do ano, respondendo também ao pedido de diversos clientes utilizadores desta rede.

Projecto Multi Horários

Após o sucesso do Projecto SPIN, com a colocação dos horários à paragem e mapas esquemáticos, detectou-se a necessidade de tornar mais abrangente o processo de informação e de simplificar as tarefas de produção e colocação. Deu-se início ao projecto da produção simultânea e mais eficiente da informação sobre a mesma linha, incluindo horários de Inverno, horários escolares e horários de Agosto, com detalhe por dia útil, sábado e domingo. Embora a produção do software tenha ficado concluída ainda em 2009, a sua aplicação na produção dos horários deverá concluir-se no decorrer

de 2010, permitindo aos clientes saberem antecipadamente as alterações de horários que ocorrem regularmente em determinados períodos do ano.

Informação Dinâmica em Ecrãs
Em parceria com a Metro do Porto foram seleccionadas 4 Estações de Metro em que serão colocados LCD com informação em tempo real sobre as linhas da STCP que rebatem na proximidade da respectiva estação de Metro. O projecto está em fase de finalização, prevendo-se a sua conclusão para o 1º trimestre de 2010.

Painéis de Informação ao Público (PIP)
Foram colocados 8 painéis adicionais de horários em tempo real, 6 em Matosinhos e 2 em Valongo, junto a paragens da STCP reconhecidas como locais de elevada procura de passageiros.

A DIVULGAÇÃO DA INFORMAÇÃO

Campanha "3 sólidas razões para continuar a viajar connosco"
O ano de 2009 iniciou-se com o lema "3 sólidas razões para continuar a viajar connosco", contendo uma mensagem destinada a transmitir aos clientes uma ainda maior confiança na marca "STCP", incorporando a protecção ambiental e a prevenção da poluição como valores assumidos por todos os seus colaboradores e como vectores da sua estratégia em termos de responsabilidade social perante a comunidade.
O arranque da campanha ficou assinalado num grande evento realizado nas instalações oficinais de Francos, reforçado amplamente através da decoração de 31 retaguardas de autocarros, decoração total dos postos de venda, decoração de portas dos elevadores da Sede, múltiplos desdobráveis para colaboradores internos, parceiros e clientes, *banner* animado no *site* e divulgado na *newsletter* electrónica.

Título Sub23@superior.tp

Por iniciativa governamental e sob coordenação do Instituto da Mobilidade e dos Transportes Terrestres (IMTT) foi criada uma nova assinatura Andante, dirigida aos jovens alunos do ensino superior até aos 23 anos inclusive, para cobrir o percurso casa - estabelecimento de ensino superior, com o desconto de 50% sobre o preço da assinatura normal.

Campanha da Gripe A

A STCP lançou um plano de comunicação interno e externo para divulgação do Plano de Contingência da Gripe A na empresa, que envolveu formação interna, distribuição de *kits* de sensibilização aos trabalhadores, produção de folhetos, de *newsletter* e de informações semanais, colocação de instruções de prevenção em todos as instalações sanitárias informando sobre as principais medidas preventivas e, ainda, colocação de dispensadores de produto desinfectante nas instalações.

O objectivo principal foi demonstrar que a STCP se preparou atempadamente para poder tomar as medidas devidas em caso de efectiva pandemia e transmitir tranquilidade e segurança, com sentido de responsabilidade, aos seus trabalhadores e aos clientes e à população em geral.

"Pasta do Caloiro"

Repetiu-se o sucesso da iniciativa da recepção aos novos alunos da Universidade do Porto e Instituto Politécnico do Porto pelos três maiores transportadores do Grande Porto – STCP, Metro do Porto e CP – em conjunto com o TIP -Transportes Intermodais do Porto, ACE, incluindo um capítulo próprio de informação sobre transportes na "Pasta do Caloiro".

Foram abrangidos cerca de 10.000 novos estudantes do ensino superior, a quem foi oferecido um título diário de transporte intermodal, com o objectivo de dar a conhecer a rede de transportes públicos e induzir a sua experimentação para potenciar a utilização da rede.

Divulgação de alterações de linhas

A divulgação das alterações provisórias das linhas é também um desafio exigente e constante na comunicação com o cliente, dado que, para as 83 linhas da rede STCP, existem muitos e diversos impedimentos, por período mais ou menos longo, que obrigam mesmo em alguns casos a efectuar alterações significativas dos percursos com a correspondente obrigação de ser feita atempadamente a informação respectiva nas paragens.

Quando ocorrem alterações definitivas, a correspondente informação é sempre feita através de folhetos e de cartazes nos autocarros, além da sua distribuição nos locais a que respeitam, muitas vezes com o apoio das respectivas Juntas de Freguesia, para que as alterações, introduzidas em benefício dos clientes, sejam reconhecidas e se reflictam em aumentos de procura.





O CONTACTO DIÁRIO PERMANENTE

Call-Center - Linha Azul

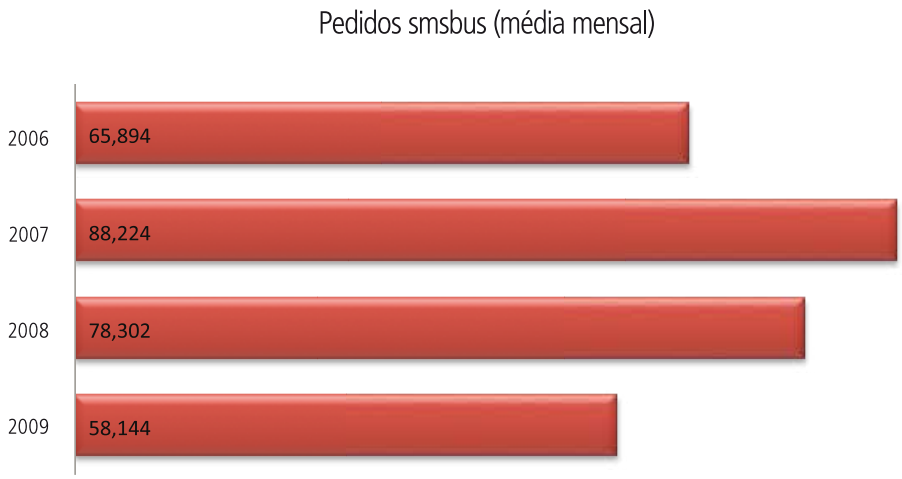
Mantém um elevado nível de apoio aos clientes, com quase 43 mil pedidos de informação no ano.

Perdidos e Achados

Os perdidos e achados atingiram os 3.354 casos, tendo sido possível fazer a entrega directa de 3.151 e encaminhando os restantes casos para a Polícia de Segurança Pública (PSP).

SMSBUS

O volume do serviço de pedido de informação, à paragem, dos horários dos autocarros em tempo real continua a demonstrar ser de grande interesse e utilidade para os clientes, tendo as mensagens SMSBUS atingido cerca de 700 mil, com uma ligeira descida face a 2008. A redução registada é certamente reflexo da melhoria da informação disponível nas paragens.



Em Setembro foi aplicada a nova legislação para serviços de valor acrescentado, abrangendo as mensagens SMSBUS, tendo a STCP decidido não agravar o preço do serviço para o cliente.

Itinerarium.net

É um serviço de grande interesse em termos de apoio ao planeamento de viagens dos clientes da STCP, da Metro do Porto ou da CP no Grande Porto, por disponibilizar informação sobre o percurso mais rápido, a solução do tarifário adequado e mais económico, bem como a possível opção por um operador específico ou por vários em simultâneo para a viagem a realizar.

4.1.2 A SATISFAÇÃO DO CLIENTE

TRATAMENTO DAS RECLAMAÇÕES

O volume das reclamações manteve a tendência de redução já registada em 2008, com um total de 2.585 reclamações que traduzem uma quebra de 22% face ao ano anterior.

Os factores com maior peso na redução registada respeitam ao Sistema de Bilhética, à Informação ao Público, às Paragens e Abrigos e, ainda, à Rede e Percursos.

As reclamações relacionadas com horários foram responsáveis por cerca de 50% do total. Esta incidência poderá estar directamente relacionada com a maior exigência dos passageiros após a divulgação dos horários à paragem e com as dificuldades por faltas do efectivo afecto ao serviço público.

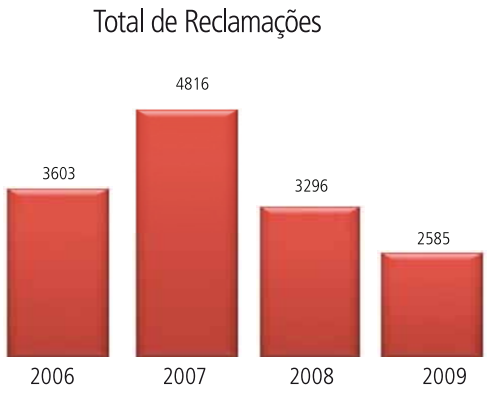
A empresa deu prioridade à melhoria do nível de cumprimento dos horários designadamente pela criação de um prémio para assiduidade do pessoal tripulante, pela contratação de novos motoristas e pela colocação de multi-horários nas paragens, prevista implementar em 2010, ficando também disponíveis os horários escolares de Carnaval, Páscoa e Natal em cada paragem. Este processo apenas foi concretizado, em 2009, para os horários de Verão.

Assumiram igualmente relevo especial, com cerca de 14% das reclamações, as relativas à greve efectuada por um período de quase 4 meses que atingiu o último quadrimestre.

Um factor da melhoria que determinou a diminuição das reclamações fica a dever-se seguramente ao esforço feito em 2009 para a redução substancial do tempo de resposta.

Os principais canais de entrada das reclamações são a Linha Azul (44%) e a Provedoria (24%).

Foram também recebidas 216 sugestões, muitas das quais com a solicitação de novas linhas em percursos já concessionados a outros operadores.



AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO CLIENTE

Recebidos no 1º trimestre de 2009, os resultados do inquérito relativo ao 2º semestre de 2008, efectuado para o TIP e que abrange os clientes intermodais da STCP, apontam para melhorias da satisfação dos clientes na generalidade dos índices, com especial relevo para a qualidade da informação e qualidade do serviço.

ALTERAÇÃO DE PERCURSOS, PARAGENS E HORÁRIOS

Durante o ano foram efectuadas várias alterações na rede STCP, em fase de monitorização para avaliar a respectiva eficácia em termos de mobilidade:

Linha 704 – Novo serviço ao Centro de Saúde de Ermesinde
Linha 602 – Prolongamento na urbanização do Lidador em Vila Nova da Telha
Linha ZR – Prolongamento do serviço à zona de Azevedo Campanhã e serviço ao fim de semana
Zona da Prelada – Melhoria de serviço após alterações da rede viária no local
Linha 55 – Prolongamento à Missilva
Linha 304 – Alteração do término da Linha para Sá da Bandeira, permitindo uma melhor articulação com outras linhas.
Em termos de horários verificaram-se ajustamentos para melhorias de transbordos, alguns motivados por sugestões de clientes.

4.1.3 A INOVAÇÃO E A INVESTIGAÇÃO

Na procura contínua de formas mais eficazes e eficientes de comunicação com os clientes, a STCP lançou os seguintes projectos:

Projecto de Produção Automatizada de Folhetos

No intuito de uma maior eficiência na produção de folhetos de informação por linha, avançou-se para o desenvolvimento de *software* para a sua automatização, permitindo que a construção e o desenho sejam efectuados internamente de forma rápida. O projecto encontra-se ainda em curso.

Projecto *Spider Maps*

A STCP aderiu ao desafio de colaborar, como empresa piloto, no desenvolvimento automático de mapas esquemáticos da rede, focados num quarteirão ou *"hub"*, no âmbito de um projecto designado *"spider maps"*, permitindo gerar um roteiro de destinos das linhas a partir do quarteirão em destaque. Foram seleccionados 4 locais da rede da STCP, estando o projecto a ser desenvolvido em colaboração com a participada OPT e com a empresa inglesa FWT. Em 2009 ficou concluída a fase de validação do algoritmo para a elaboração dos mapas.




ATENÇÃO
andante

Protótipo de Paragem para Invisuais

A STCP tem em curso, em parceria com a Associação de Cegos e Amblíopes de Portugal (ACAPO), o desenvolvimento de um protótipo de paragem com informação sonora para cegos e amblíopes.

4.2 RESPONSABILIDADE SOCIAL PERANTE OS TRABALHADORES

Com um efectivo médio de 1.502 trabalhadores, a STCP garantia em 31 de Dezembro 1.490 empregos directos, com uma redução de 31 trabalhadores face ao ano de 2008 (1.521 em 31 de Dezembro 2008). A maioria dos trabalhadores (97%) encontra-se vinculada à empresa por contrato sem termo.

O efectivo reduziu-se no ano, sobretudo em consequência de passagem à situação de reforma que abrangeu 34 trabalhadores e da cessação de contrato por mútuo acordo celebrada com 28 trabalhadores, devida a ajustamentos de efectivo por inadequação de perfil ou de capacidade para a reformulação de determinadas funções.

Em sentido contrário, a empresa contratou 47 novos trabalhadores, 45 dos quais motoristas de serviço público.

A idade média situa-se nos 47,8 anos, mercê do peso expressivo de trabalhadores com elevada antiguidade na empresa, sendo que cerca de 39% pertencem a uma faixa etária igual ou inferior a 45 anos. As saídas ocorridas e as novas admissões, retomadas após alguns anos sem entradas no efectivo, vão contribuir para esbater o aumento inevitável da idade média dos trabalhadores.

As mulheres representam cerca de 6% da força de trabalho e ocupam funções nas áreas de direcção de topo, técnica e administrativa e, mais recentemente, também em funções de condução de autocarros e de carros eléctricos.

A STCP pratica uma política de recursos humanos baseada na igualdade de oportunidades, de respeito pelos direitos humanos e de não discriminação, promovendo a valorização do seu capital humano e implementando sistemas para garantir o bem-estar dos seus trabalhadores e para premiar o mérito do desempenho.

Respeita igualmente os princípios e as boas regras de procedimento nas relações interpessoais no interior da empresa, vertidos no Código de Ética e de Conduta, editado no final de 2008. Defende a prática de uma actuação clara, objectiva e transparente, tendo aprovado em final do ano o "Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infracções Conexas", em conformidade com as orientações da Tutela e, especialmente, do Conselho de Prevenção da Corrupção.

4.2.1 DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

FORMAÇÃO

Constituindo a formação uma ferramenta-chave para o desenvolvimento de competências como base de melhoria da qualidade do trabalho e dos níveis de produtividade, foi realizado no ano um total de 15.642 horas de formação, traduzindo um aumento expressivo de 38% relativamente ao ano imediatamente anterior. O plano de formação incluiu não só matérias de natureza técnica mas também acções direccionadas à vertente comportamental, designadamente para motoristas de serviço público no âmbito da postura e relacionamento com os clientes.

A empresa manteve uma postura activa de apoio aos seus trabalhadores, criando condições para a frequência do programa "Novas Oportunidades". Durante o ano de 2009 obtiveram a respectiva certificação 53 trabalhadores, 36 para o 9º ano e 17 para o 12º ano.

Admissão de Novos Motoristas

A recente política de recrutamento foi essencialmente direccionada para a função de condução em serviço público e tem privilegiado os candidatos com experiência na função de motorista, reduzindo assim as necessidades de formação aos normativos internos e ao conhecimento da rede STCP e do tarifário, ao desenvolvimento de competências de comunicação e de relacionamento com o cliente e à condução económica e defensiva.

Reformulação da função de enquadramento dos motoristas

Iniciou-se em 2008 o projecto de selecção rigorosa de candidatos com capacidade, perfil e qualidade de desempenho para preenchimento de lugares de inspectores, segundo a reformulação de conteúdo definida para a função. A alteração foi iniciada com o apuramento de 11 trabalhadores, do segmento de motoristas de serviço público que, após formação e cumprimento do período experimental na função, passaram à categoria já plenamente exercida em 2009.

Mais 9 candidatos, também originários da função motorista, foram seleccionados em 2009 e ministrada a respectiva formação. Trata-se, neste processo, de uma formação assente numa metodologia inovadora, incluindo uma forte componente de desenvolvimento das competências humanas/comportamentais, além da indispensável vertente de conhecimentos técnicos exigidos para a função. Também para este novo grupo decorreu o período experimental, com acções mensais de acompanhamento pela equipa formadora, com posterior integração na categoria, face à avaliação positiva efectuada ao seu desempenho prático.

Condução Económica e Defensiva

Este projecto, direccionado a todos os motoristas de serviço público, tem por objectivo a actualização de conhecimentos sobre técnicas de condução defensiva e a sensibilização para a importância das atitudes de condução na redução de consumo e de emissões de poluentes, tendo participado neste projecto 590 motoristas, correspondendo a 60% do total deste segmento de trabalhadores.

Formação Pedagógica de Formadores

No sentido de garantir competências próprias para a realização de algumas acções de formação interna, foi ministrada formação pedagógica de formadores, com o Certificado de Aptidão Pedagógica (CAP) correspondente, a 14 trabalhadores da STCP, todos com aproveitamento.

Outra formação

Realizaram-se ainda outras acções de formação, designadamente no âmbito de sistemas de controlo e auditoria, higiene e segurança no trabalho, qualidade e ambiente, informática (no âmbito do novo sistema ERP Primavera), reconhecimento de competência aos trabalhadores da área da manutenção, simulação de situações de emergência para testar os planos de emergência existentes e actualização de conhecimentos na área contabilística para preparação da entrada em vigor do novo Sistema de Normalização Contabilística (SNC) com início de vigência em 1 de Janeiro de 2010.

PRÉMIOS

Prémio STCP Mérito 2005-2007

Considerando a importância do factor humano para o correcto desenvolvimento da actividade nuclear da empresa, foram distinguidos com o prémio denominado "Prémio STCP Mérito 2005-

2007", 35 motoristas que se evidenciaram pelo seu bom desempenho nos três anos anteriores. A avaliação assentou em critérios de assiduidade, disciplina, responsabilidade em acidentes e conduta perante clientes, colegas e hierarquia, com atribuição de um prémio no valor global equivalente a mil euros.

Prémio Condução Efectiva

Face aos níveis elevados de absentismo registados no sector de pessoal tripulante, com consequências negativas directas na gestão e cumprimento das obrigações de transporte público, foi criado um prémio no final de 2008 a atribuir a motoristas que executem o tempo total esperado de condução efectiva em serviço público.

O prémio consiste na atribuição de um valor de 40 € por cada mês em que o motorista de serviço público execute a condução efectiva prevista, com um prémio suplementar trimestral de 100 € para aqueles que aufiram o prémio mensal em cada um dos meses do respectivo trimestre do ano civil.

Com uma vigência inicial, a título experimental, que terminou no final do 1º semestre de 2009, foi renovada a vigência para cada um dos dois semestres subsequentes, como resultado dos ganhos de produtividade obtidos nos períodos anteriores.

Em 2009, o número médio de motoristas que auferiram o prémio mensal foi de 500, superior a metade do efectivo da categoria, recebendo ainda o bónus trimestral cerca de 200 motoristas.

Avaliação de Desempenho

A evolução profissional dos trabalhadores na respectiva carreira encontra-se regulada no Sistema de Evolução Profissional (SEP), assente na avaliação de desempenho, efectuada anualmente com intervenção directa da estrutura hierárquica de enquadramento. A avaliação abrange aspectos qualitativos do desempenho individual, alguns de apreciação subjectiva e parte deles correspondentes a parâmetros de quantificação objectiva.

Foi concretizada em 2009 a promoção de 187 trabalhadores em resultado da avaliação de desempenho, no âmbito do SEP, reportada a 2008.

Festa dos 25 ANOS STCP

Anualmente é comemorada a antiguidade de 25 anos na empresa pelos trabalhadores que a atingem nesse ano, com uma cerimónia de entrega de um emblema da STCP em prata e de uma prenda, como reconhecimento do tempo de fidelização à STCP.

Em 2009 a festa teve lugar no dia 11 de Dezembro, distinguindo 27 trabalhadores.

OPORTUNIDADES AOS JOVENS

Projecto Oficina Escola do Museu do Carro Eléctrico

Em Setembro realizou-se a assinatura do Protocolo de Cooperação com o Agrupamento de Escolas do Viso e com o Centro de Formação Profissional das Indústrias da Madeira e do Mobiliário (CFPIMM) para o desenvolvimento do Projecto da Oficina Escola do Museu do Carro Eléctrico.

O objectivo determinante consiste em transmitir conhecimentos da arte de carpintaria especificamente dirigida aos carros eléctricos antigos, com risco de perda deste importante "saber fazer", por se encontrar confinada à STCP como única entidade que mantém na Zona Norte o espólio riquíssimo das viaturas que integram o Museu e também os veículos antigos ainda hoje afectos ao serviço público de transporte e ao serviço turístico.

A Oficina Escola arrancou com o ano escolar 2009-2010 e permitiu integrar alunos de zonas problemáticas da cidade, com dificuldades de inserção e de aprendizagem, possibilitando-lhes um acesso directo ao conhecimento prático do trabalho oficinal.

Estágios

Foi dada continuidade à política de cooperação com a universidade, oferecendo estágios em diversas áreas. Esta prática de acolhimento de estagiários possibilita aos estudantes terem o seu primeiro contacto com o meio laboral e à empresa beneficiar de novos conhecimentos transmitidos nas escolas.

No total, foram acolhidos durante o ano 24 alunos, oriundos de diversas áreas de formação e graus de ensino.

PARTICIPAÇÃO EM GRUPOS DE TRABALHO E SEMINÁRIOS TÉCNICOS

Comité de Autocarros da *Union Internationale des Transports Publics (UITP)*

A STCP organizou a 87ª reunião do Comité de Autocarros na cidade do Porto em Setembro. Este comité publicou em 2009 o documento relativo à estrutura dos concursos para a aquisição de viaturas e actualizou as brochuras do projecto SORT (*Standardization On-Road Tests Cycles)* documento fundamental para se conseguir comparar os consumos das várias viaturas que se apresentam a concurso.

Comissão Técnica Portuguesa de Normalização Transportes, Logística e Serviços (CT 148)

O representante da STCP foi nomeado para a presidência desta Comissão, para o triénio 2010-2013. Órgão técnico do Instituto Português de Qualidade (IPQ), a CT 148 tem como objectivo a elaboração de normas portuguesas e a emissão de pareceres normativos no domínio dos transportes de passageiros e de mercadorias, da logística e dos parques de estacionamento.

Comissão Técnica de Normalização para Aplicações Eléctricas e Electrónicas no Domínio Ferroviário

A STCP manteve a participação regular nas seis reuniões desta comissão, uma das quais se realizou nas instalações de Francos no mês de Dezembro.

Outras participações da STCP em seminários técnicos

A STCP participou ainda em diversos seminários técnicos relacionados com a actividade da empresa.

4.2.2 COMUNICAÇÃO INTERNA

A comunicação interna processa-se, de forma generalizada, através da *Intranet* com a divulgação da informação diária corrente, de acesso disponibilizado a todos os trabalhadores.

Como formas complementares de comunicação interna, a STCP edita mensalmente uma Folha Informativa que sucintamente indica os principais acontecimentos e as notícias relevantes da empresa ocorridas no período e com interesse para os trabalhadores.

Trimestralmente é publicada uma *newsletter* – a ITINERARIUM STCP – lançada no início de 2008, cujos conteúdos se dirigem não só aos trabalhadores mas igualmente aos clientes e outros *stakeholders*.


10

4.2.3 SEGURANÇA E SAÚDE DOS TRABALHADORES

O ano de 2009 foi o primeiro de vida da empresa após a obtenção, em Dezembro de 2008, da Certificação na vertente Segurança e Saúde no Trabalho, gerando um conjunto de alterações e aperfeiçoamentos em correspondência com as exigências colocadas pela certificação obtida.

Posto de Enfermagem na Estação de Recolha da Via Norte
Dando cumprimento às normas previstas no âmbito da Saúde e Segurança no Trabalho foi aberto um posto de enfermagem nas instalações da Via Norte, para descentralizar estes serviços, colocando-os assim próximos dos trabalhadores ali afectos.

Externalização de Responsabilidades por Acidentes de Trabalho
No âmbito da política relativa aos acidentes de trabalho, foi totalmente externalizada a sua responsabilidade para a seguradora, a partir de Março de 2009, deixando a STCP de ser auto-seguradora nos primeiros 30 dias de incapacidade por acidente.

Plano de Contingência da Gripe A
Desde o início do aparecimento do risco de propagação, a nível nacional, da pandemia da Gripe A (H1N1), a STCP acompanhou as recomendações da Direcção Geral de Saúde (DGS).

Radiorrastreio
No mês de Maio foi realizado o rastreio pulmonar aos trabalhadores, deslocando-se às instalações da empresa uma equipa dos Serviços de Luta Anti Tuberculosa (SLAT) com equipamento móvel para o efeito.

4.2.4 BENEFÍCIOS SOCIAIS

Promoção da conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional

A STCP tem uma política activa de conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional, adoptando medidas concretas através do apoio logístico e financeiro prestado ao Centro Cultural e Desportivo dos Trabalhadores da STCP que, entre várias actividades de carácter regular ao longo do ano, promove a festa de Natal para os filhos de todos os trabalhadores e, no período balnear e de férias escolares, proporciona um período de praia com actividades lúdicas e desportivas também para os filhos dos trabalhadores, a par com actividades várias e a obtenção de condições especiais de preço para serviços e produtos diversificados.

A STCP assegura ainda a assistência medicamentosa, em complemento da parte não subsidiada pela Segurança Social ao trabalhador, bem como a assistência médica curativa através de posto clínico próprio.

Além do subsídio de alimentação, pago em valor superior ao limite legal da função pública, a empresa disponibiliza um refeitório nas suas instalações de Francos, com serviço de refeições pelo custo do fornecimento, dispondo ainda, em todas as instalações, de máquinas de venda de produtos alimentares e de bebidas.

A empresa garante um complemento de reforma, cujos encargos se encontram cobertos por um Fundo de Pensões constituído em 2002, em situação única de cobertura deste tipo de responsabilidades entre as empresas de transportes do sector público. Dado tratar-se de uma empresa do Estado, com uma situação deficitária crónica, esse complemento encontra-se limitado a um valor fixo, com a última actualização em 2007, para garantir um valor mínimo global de reforma que limita o número de beneficiários.

Aos trabalhadores com filhos a frequentarem infantários, a empresa atribui uma comparticipação de valor fixo.

Por morte do trabalhador é atribuído um subsídio de funeral, com o valor de 716,07 euros em 2009, para apoio financeiro à família.

4.2.5 RELAÇÕES COM PARCEIROS SOCIAIS

A STCP mantém uma cooperação aberta com a Comissão de Trabalhadores e com as Organizações Sindicais, como interlocutores sociais importantes. Ao longo de todo o ano e como habitualmente, foram realizadas múltiplas reuniões com as organizações representativas dos trabalhadores para tratamento de questões de interesse comum.

Não foi ainda possível, em 2009, obter adesão maioritária a um Acordo de Empresa único, face ao insucesso das negociações com as três Organizações Sindicais que não subscreveram o novo Acordo em 2005.

Não obstante o intenso processo negocial e a reformulação significativa da proposta inicialmente apresentada, os três sindicatos não aderentes realizaram greves diárias ininterruptas de 22 de Agosto a 1 de Outubro e de 5 de Dezembro a 3 de Janeiro 2010, com greve aos fins-de-semana desde 3 de Outubro a 1 de Novembro e realização de dois plenários, em 8 de Setembro e em 18 de Novembro.

O nível de adesão às greves foi baixo mas ocasionou um forte impacto negativo na oferta, pelo tipo de utilização que foi recomendado pelos Sindicatos e seguido pelos trabalhadores, com escolha individual aleatória do período de adesão, em especial em partes finais dos serviços.

Deste modo de utilização resultou uma enorme desorganização da prestação do serviço ao cliente provocando um nível elevado de incumprimento dos serviços programados com um custo financeiro mínimo para os motoristas aderentes à greve.

A percentagem de trabalhadores sindicalizados é de 90%, encontrando-se abrangidos por acordos de empresa todos os trabalhadores da STCP.

4.3 RESPONSABILIDADE PERANTE A COMUNIDADE

4.3.1 PROMOVER A MOBILIDADE

A STCP assume o seu papel como principal garante da mobilidade em transporte público na área do Grande Porto, promovendo directamente ou participando em iniciativas e eventos para a promoção do Transporte Público.

A constituição, em conjunto com a Metro do Porto e a CP, do TIP – Transportes Intermodais do Porto, ACE, em Dezembro de 2002, emerge como a iniciativa de maior importância e repercussão no transporte público da Área Metropolitana do Porto (AMP) porque com ela nasceu a intermodalidade – o sistema ANDANTE – e uma acção conjugada entre os três operadores públicos em variadas matérias. O crescimento registado no transporte público da AMP nos últimos 5 anos é disso prova clara.

Durante o ano a STCP participa regularmente ou colabora com eventos especiais que requerem um reforço de resposta por parte do transporte público e procura, junto dos *stakeholders* locais, melhorar as condições de mobilidade para tornar mais eficaz o apoio de transporte às populações que serve.

Em outras vertentes específicas a empresa age na promoção da mobilidade de segmentos populacionais com necessidades especiais:

Rede de Acesso Fácil

Em 2009 a STCP manteve a oferta da Rede de Acesso Fácil que se revelou ajustada às linhas que servem os principais equipamentos polarizadores de procura, especialmente as unidades de saúde e os estabelecimentos escolares.

SMSBUS para cegos e amblíopes

A STCP manteve com a ACAPO, durante todo o ano, um constante diálogo sobre a implementação do projecto SMSBUS em Braille e sobre o processo da construção de um protótipo de paragem com informação áudio para clientes com deficiência visual. Todas

as iniciativas nesta área são complementadas com informação e formação internas para garantir um adequado nível de atendimento.

Queima das Fitas

A STCP foi o transportador Oficial da Queima das Fitas 2009, celebrando parceria com a Federação Académica do Porto (FAP). O apoio directo de serviço traduziu-se na realização de vaivéns gratuitos entre a Baixa ou o Hospital S. João e o Queimódromo, no Parque da Cidade.

"Serralves em Festa"

A STCP apoiou o evento, com a criação de um serviço de vaivém entre a Casa da Música e Serralves – em complemento à Linha 203 – com um serviço especial de aluguer para a ligação entre o local



de estacionamento oficial e Serralves e com a divulgação dos transportes para o local. Esta iniciativa traduziu-se num acéscimo de cerca de 4.000 passageiros nas linhas em causa.

Porto Bike Tour

Face ao sucesso dos anos anteriores, a STCP deu continuidade à habitual colaboração na edição de 2009, no dia 19 de Julho, sendo a transportadora de todos os participantes e convidados entre Matosinhos (Anémona) e a Ponte da Arrábida.

Campeonato da Europa de Boccia
Entre 25 de Junho e 3 de Julho, autocarros da STCP transportaram os atletas e respectivos acompanhantes entre o Aeroporto e o hotel na Póvoa de Varzim e na ligação deste ao local de realização do campeonato.

Festival Marés Vivas
A STCP reforçou algumas linhas e divulgou os serviços de transporte para o evento.

Universidade Júnior
A STCP tem apoiado, desde há alguns anos, o projecto Universidade Júnior permitindo facilidade na aquisição dos títulos de transporte, preços com desconto e divulgação desta iniciativa nos seus autocarros.

Dia da Criança
Em 1 de Junho, todas as crianças até aos 12 anos inclusive puderam viajar gratuitamente nos autocarros da empresa.

Dia Internacional da Juventude
Em 12 de Agosto, foi gratuito o transporte para jovens entre os 12 e os 25 anos.

Semana da Mobilidade
Com o intuito de sensibilizar os não utilizadores para o uso do transporte público foi feita a oferta de dois dias gratuitos (o primeiro e o último da semana, respectivamente 16 e 22 de Setembro) em toda a rede da STCP.

Projecto Escolas
A empresa tem dinamizado, junto de diversas escolas, a possibilidade de efectuarem visitas de estudo que se realizem dentro da cidade do Porto em viagens normais de serviço público, tendo as mesmas um acompanhamento directo dos Departamentos de Operações e de Marketing.


Luz
SOS
Serv
Viag
Sent
Par
1
6

4.3.2 PROMOVER PRODUTOS CULTURAIS E TURÍSTICOS

Museu do Carro Eléctrico

Fundado em 1992, o Museu da STCP tem vindo a afirmar-se no panorama museológico nacional e internacional como um projecto de inegável valor educacional e de valorização, preservação e interpretação de um património único. Está integrado na Rede Portuguesa de Museus desde 2001.

Mantém-se como pólo de atracção de um elevado número de visitantes, sendo de salientar positivamente um aumento de aproximadamente 23% face ao ano anterior. Os alunos em visita escolar são o público mais representativo do Museu, num total de cerca de 18 mil, justificando 49% do universo de visitantes.

A vertente mais turística da actividade do Museu – o serviço de aluguer de carros eléctricos históricos para percursos pela cidade – registou, durante 2009, um aumento de 15% no número de contratos celebrados, atingindo um total de 200.

A colecção do Museu registou, ao longo do ano, a incorporação de 288 artefactos, dos quais se salientam dois lotes de passes antigos, oferta oriunda de passageiros que usavam na sua vida activa o carro eléctrico como principal meio de transporte.

Tiveram lugar no Museu e/ou foram por ele organizados múltiplos eventos, com realce para o desfile anual de carros eléctricos históricos no mês de Maio, que constitui um referencial na cidade.

A reconstrução de mais um veículo de tracção eléctrica da frota em serviço público – o carro eléctrico nº 205 – e os trabalhos de preparação para o concurso de concepção para a requalificação do edifício da antiga Central Termoeléctrica de Massarelos, que actualmente engloba o Museu do Carro Eléctrico, são igualmente merecedores de uma referência especial.

Dia Mundial da Música

A 1 de Outubro a STCP associou-se às comemorações do Dia Mundial da Música, em parceria com a Casa da Música. Para a divulgação da efeméride foram decoradas algumas retaguardas de autocarros e foram disponibilizadas viaturas de serviço público que funcionaram como palcos itinerantes, transportando os músicos que levaram a música até à rua, numa festa que se estendeu por praças, jardins e avenidas.

Programa televisivo "Viagens na Minha Terra"

Durante 37 semanas o Porto Canal emite uma série de outros tantos episódios, denominada "Viagens na Minha Terra", como retrato da história do Transporte Público no Porto e da contribuição da STCP para o crescimento desta cidade e das cidades vizinhas.

Trata-se de uma realização decorrente de um protocolo entre as duas entidades, assinado no dia 7 de Outubro, para criação de uma parceria para concepção, realização e emissão desta série de episódios.

4.3.3 PROMOVER ACTIVIDADE DE FORMAÇÃO

Projecto da Oficina Escola do Museu do Carro Eléctrico

Este projecto permite abrir as oficinas da empresa à formação para o exterior, constituindo neste caso um meio de motivação suplementar para jovens alunos de zonas carenciadas e problemáticas da cidade.

Visitas à STCP

Entre muitas visitas feitas à empresa para melhor conhecimento de alguns sectores específicos da actividade da STCP, nomeadamente visitas ao Centro de Controlo de Operações, destacam-se as seguintes:

• No dia 19 de Março 120 Alunos e Professores do ISEP, integrando cerca de 60 % de alunos estrangeiros, do Projecto Erasmus, visitaram o Autocarro movido a Hidrogénio, exposto no nosso Museu.

• No dia 31 de Março um grupo de 26 alunos e dois Professores do Mestrado em Transportes da *Université Lumière Lyon 2* visitaram a STCP. Esta visita enquadra-se numa mais geral destinada a um melhor conhecimento do Sistema de Transportes do Porto.

4.3.4 PROMOVER A SEGURANÇA

A STCP mantém como prioridade a segurança da operação diária de serviço público, abrangendo os passageiros, os motoristas e a comunidade.

A operação é permanentemente monitorizada pelo Sistema de Apoio à Exploração e Informação (SAEI) que garante o acompanhamento, em tempo real, da execução do serviço. Complementarmente, através do sistema de videovigilância existente em todos os autocarros, são registadas as imagens do interior de cada viatura, o que permite frequentemente disponibilizar imagens recolhidas, em resposta a pedidos formais das entidades policiais e judiciais sobre incidentes a bordo.

No domínio da prevenção e segurança de operação é importante a colaboração assegurada, quer com as Polícias Municipais, para resolver a situação dos estacionamentos impeditivos da circulação, quer com o Comando Metropolitano da Polícia Segurança Pública do Porto na resolução dos problemas de insegurança da operação.

A cooperação da STCP com entidades externas no âmbito da segurança incluiu a participação da empresa nas reuniões realizadas no Instituto de Mobilidade e Transportes Terrestres (IMTT)

sobre segurança nos transportes, a colaboração com a Comissão de Planeamento de Emergência nos Transportes Terrestres (CPETT) e o trabalho conjunto com o Comando Distrital das Operações de Socorro (CDOS).
Para testar a capacidade de resposta da STCP a situações de emergência, foram realizados simulacros de incêndio na Estação de Recolha da Via Norte e nas instalações de Massarelos, permitindo assim validar os respectivos Planos de Emergência Internos.

4.3.5 DESENVOLVER NOVOS PROJECTOS

Projecto de Construção de Paragem com Informação Áudio
Foi iniciado o projecto de construção de um protótipo de paragem com informação áudio tendo como alvo os clientes com deficiência visual.

Projecto Máquinas de Venda Automática a Bordo
Durante o ano de 2009 procedeu-se à adjudicação do fornecimento de equipamento de venda automática do título de bordo com dispensa de trocos, condicionada aos resultados positivos de uma exigente fase de testes para comprovar o desempenho prático das máquinas em condições reais de operação. No final do ano mantinha-se em curso a fase de teste, após prorrogação do prazo inicial.

Projecto "CIVITAS ELAN"
Este projecto, liderado pela Câmara Municipal do Porto, tem a colaboração activa da STCP numa iniciativa que visa medidas ambiciosas e inovadoras de melhoria da mobilidade da zona da Asprela. A cidade do Porto foi a anfitriã de uma reunião do Consórcio Civitas

Europeu, com a participação de delegados das restantes cidades europeias aderentes – Ljubjiana, Gent, Zagreb e Brno.

SITMe – Serviços Integrados para Transportes Metropolitanos
Aprovado no âmbito do QREN este projecto visa desenvolver uma solução para fornecimento de serviços de informação aos passageiros no interior de autocarros. Está prevista a disponibilização de informação do serviço de transportes, notícias, entretenimento, serviços interactivos e possibilidade de acesso à internet usando a rede interna do autocarro (sem fios WLAN).

Para este projecto, a STCP e a ISGUS Elo Ibérica formaram parceria com um conjunto de co-promotores liderados pela Xarevision.

4.4 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL

4.4.1 BENEFÍCIOS EXTERNOS

A utilização da STCP como opção de transporte proporcionou uma economia de custos de 360 mil euros em emissões CO_2 durante o ano de 2009.
O desempenho ambiental traduziu-se numa redução de 768 toneladas de CO_2 equivalente a uma redução de 2,2% relativamente a 2008.

4.4.2 FROTA

A estrutura da frota da STCP é objecto de um planeamento cuidado para garantir bons níveis de qualidade e de eficiência.

A definição da tipologia das viaturas e a opção de combustível resultam da análise histórica do desempenho e custos da frota bem como do conhecimento das necessidades de resposta à procura.

É disso prova a mais recente aquisição de 35 novos autocarros em que a escolha do gasóleo como combustível consolidou a opção de diversificação energética equilibrada face ao peso, já superior a 50%, dos autocarros movidos a gás natural, mas sem esquecer as preocupações ambientais já que estas viaturas respeitam as exigentes normas Euro V e EEV.

A escolha de viaturas de grande capacidade, 15 das quais de dois pisos, corresponde às conclusões retiradas da análise da procura, que demonstra a insuficiente capacidade de resposta em alguns eixos durante as horas de ponta, recomendando um maior número de lugares sentados em linhas longas, com um peso significativo de passageiros que fazem todo ou grande parte do seu percurso, tornando-se incómoda a viagem em pé.

Características da frota	2006	2007	2008	2009
Piso rebaixado	69%	88%	92%	92%
Rampa rebatível	37%	54%	57%	57%
Gás natural	34%	52%	54%	54%
Vídeo-vigilância	85%	99%	99%	99%
Ar condicionado	52%	70%	73%	73%

4.4.3 GESTÃO AMBIENTAL

No último ano assistiu-se a uma consolidação das medidas definidas no âmbito do Plano de Acção Ambiental, com o objectivo de aumentar a eficácia do Sistema de Gestão Ambiental.

Destacaram-se as seguintes acções:

- Revisão das matrizes de identificação e de avaliação dos aspectos ambientais
- Revisão dos procedimentos ambientais
- Redefinição de objectivos e metas ambientais
- Relocalização de Ecopontos nas Estações de Recolha
- Acções de sensibilização sobre "Boas práticas de separação de resíduos"
- Optimização do sistema de reutilização de águas

Emissões de poluentes atmosféricos

O valor global das emissões de CO_2 por quilómetro percorrido diminuiu desde 2006 a 2008, mantendo-se aproximadamente constante em 2009, face ao ano anterior.

Emissões de CO_2	2006	2007	2008	2009
Consumo de gasóleo (litros)	9.420.372	6.944.829	5.647.060	5.793.505
Emissões de CO_2 (t)	24.757	18.251	14.840	15.225
Consumo de gás natural (m^3)	7.781.004	9.138.591	10.461.226	9.875.031
Emissões de CO_2 (t)	15.305	17.976	20.577	19.424
Total de emissões de CO_2	**40.062**	**36.227**	**35.418**	**34.650**
Emissões de CO_2/ Km percorrido (Kg)	**1,441**	**1,427**	**1,395**	**1,399**

Fontes fixas

De acordo com o Decreto-Lei nº 78/2004, foram feitas duas monitorizações às caracterizações das emissões gasosas das fontes fixas existentes nas instalações de Massarelos, Francos e Via Norte, encontrando-se os valores registados dentro dos limites legais.

Energia

Encontra-se em aplicação o Plano de Racionalização do Consumo da Energia da Frota de Transportes da STCP, ao abrigo do RGCE - Regulamento da Gestão do Consumo de Energia para o Sector dos Transportes (Portaria nº 228/90). Este Plano a 3 anos (2008 – 2010) abrange todas as viaturas da STCP, e tem sido objecto de acompanhamento mensal. Os Relatórios são enviados periodicamente para a Direcção Geral de Energia e Geologia.

Consumo de energia	2006	2007	2008	2009	09/08
Electricidade CE					
(kwh)	219.225	220.478	253.089	286.732	13,3%
Kwh/100km	198	246	295	297	0,6%
Tep	**47**	**47**	**54**	**62**	**13,9%**
Electricidade Inst. Fixas					
(kwh)	4.687.563	4.839.465	5.020.939	4.800.421	-4,4%
Tep	**1.008**	**1.040**	**1.080**	**1.032**	**-4,4%**
Gasóleo					
Litros	9.420.372	6.944.829	5.647.060	5.793.505	2,6%
litros/100km	53,74	52,68	52,04	52,27	0,4%
Tep	**8.058**	**5.941**	**4.831**	**4.953**	**2,5%**
Gás Natural					
Metros cubícos	7.781.004	9.138.591	10.461.226	9.875.031	-5,6%
m^3/100km	69,01	68,47	68,35	68,35	0,0%
Tep	**7.042**	**8.270**	**9.467**	**8.937**	**-5,6%**
Total Tep	**16.155**	**15.299**	**15.432**	**14.984**	**-2,9%**
Tep - toneladas equivalentes de petróleo					

Verifica-se que os consumos específicos de gasóleo e de gás natural se mantiveram constantes.

Água

A STCP utiliza principalmente água proveniente de captações subterrâneas licenciadas na lavagem de viaturas e em instalações sanitárias.

	2006	2007	2008	2009	09/08
Consumo total de água (m3)	15.304	10.355	36.864	39.268	6,5%
Consumo água da rede (m3)	15.304	10.355	14.407	9.454	-34,4%
Consumo água captações (m3)	*	*	* 22.457	29.814	32,8%

* consumo contabilizado a partir de Junho de 2008

A diminuição do consumo de água da rede pública é explicada pela intervenção a nível da infra-estrutura, que permitiu minimizar fugas de caudal.

No que concerne ao consumo de água proveniente de captações subterrâneas, verifica-se que existe uma diminuição do consumo, devido à introdução de sistemas de recirculação de caudais para lavagem de viaturas na Estação de Recolha da Via Norte. Nesta Estação procedeu se ainda à separação das redes de águas (pluviais e residuais), tendo-se instalado um sistema de separação de hidrocarbonetos. As águas pluviais são recolhidas ao nível dos telhados para reutilização em lavagens de viaturas.

Foi também instalado um sistema de separação de hidrocarbonetos nas instalações de Massarelos.

Análise de Águas Residuais

Foram efectuadas análises às águas residuais provenientes das Estações de Recolha de Francos, Massarelos e Via Norte. Registou-se uma melhoria contínua generalizada, com excepção do efluente resultante da lavagem de peças mecânicas em Francos. Verificou-se a necessidade de, neste caso, alterar a gestão deste efluente, passando a ser tratado como um resíduo.

Qualidade do Ar

A STCP integra o Programa de Execução do Plano de Melhoria da Qualidade do Ar na Região Norte, tendo assumido o compromisso, perante a CCDR-NORTE, de execução de medidas concretas que contribuam para a melhoria da qualidade do ar, nomeadamente através da renovação da frota e da instalação de um posto público para o abastecimento de viaturas a gás natural até Dezembro de 2010.

Resíduos

Verificou-se um decréscimo generalizado da quantidade de resíduos produzidos.

Resíduos industriais perigosos	2006	2007	2008	2009	09/08
Óleos Usados (litros)	27.300	14.600	19.400	14.500	-25%
Baterias Usadas (un)	453	280	291	238	-18%
Lâmpadas Fluorescentes (Kg)	644	333	358	287	-20%
Resíduos industriais não perigosos					
Madeira (kg)	5.900	16.245	27.730	19.940	-28%
Resíduos industriais banais (kg)	20.840	14.555	14.360	10.520	-27%
Resíduos metálicos (kg)	106.140	157.910	484.050	103.920	-79%
Outros resíduos					
Papel e cartão (kg)	11.800	22.740	25.611	16.046	-37%
Resíduos de demolição e construção (kg)	223.580	41.800	284.000	77.024	-73%
Resíduos hospitalares Gr. III e IV	70	71,5	n.d.	72,3	





5 Governo da Sociedade

O Estado Português é o accionista único da STCP.
Os poderes de tutela estão atribuídos ao Ministério das Finanças e Administração Pública (Tutela Financeira) e ao Ministério das Obras Públicas, Transportes e Comunicações (Tutela Sectorial).
A função accionista do Estado é assegurada pela Direcção Geral do Tesouro e Finanças.

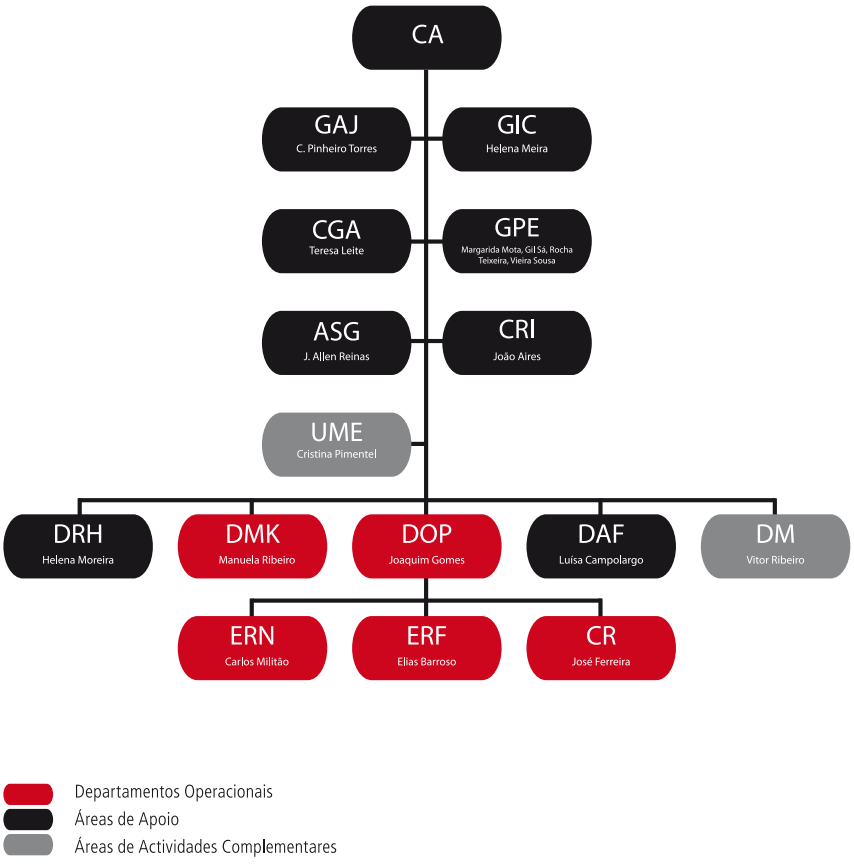
ÓRGÃOS SOCIAIS

No ano 2009, terminou o mandato dos órgãos sociais relativo ao triénio 2006-2009. Na Assembleia-Geral realizada a 6 de Abril de 2009, foram eleitos para um mandato de 3 anos, novos órgãos sociais para o período 2009-2011. Ocorreu uma alteração na composição do Conselho de Administração, com a entrada da Sra. Eng. Sandra Vasconcelos Lameiras e a saída do Sr. Eng. João Rui Marrana.

Cargo	Órgãos Sociais	Eleição	Mandato
	Mesa da Assembleia Geral		
Presidente	Rui de Carvalho Araújo Moreira	06-04-2009	3 anos
Vice-Presidente	Maria Teresa Vasconcelos Abreu Flor Morais	06-04-2009	3 anos
Secretário	Carlos Maria Rocha Pinheiro Torres	06-04-2009	3 anos
	Conselho de Administração		
Presidente	Fernanda Pereira Noronha Meneses Mendes Gomes	06-04-2009	3 anos
Vogal	Jorge Rui Guimarães Freire de Sousa	06-04-2009	3 anos
Vogal	Rui André Albuquerque Neiva da Costa Saraiva	06-04-2009	3 anos
Vogal	António Paulo da Costa Moreira de Sá	06-04-2009	3 anos
Vogal	Sandra Raquel de Vasconcelos Lameiras	06-04-2009	3 anos
	Conselho Fiscal		
Presidente	Pedro Romano Martinez	06-04-2009	3 anos
Vogal Efectivo	Ana Alexandra Filipe Freitas	06-04-2009	3 anos
Vogal Efectivo	Maria Manuela Marques Lima	06-04-2009	3 anos
Vogal Suplente	Dino Jorge Ramos Santos	06-04-2009	3 anos
	Revisor Oficial de Contas		
António Magalhães & Carlos Santos, Sociedade de Revisores Oficiais de Contas		09-09-2009	3 anos
Representada por Carlos Alberto Freitas dos Santos, ROC nº 177			

Todos os membros do Conselho de Administração da empresa têm funções executivas e nenhum aufere qualquer remuneração suplementar por funções desempenhadas nas empresas participadas.
Desde 25 Março de 2008 a Presidente do Conselho de Administração da STCP passou a integrar o Conselho de Administração da participada Metro do Porto, SA, como Vogal não Executivo.
A Comissão de Fixação de Remunerações é composta por Sara Alexandra Duarte Ambrósio, da Direcção Geral do Tesouro e Finanças (DGTF), que preside, e pelos vogais, Rita Maria Pereira da Silva, da Inspecção Geral de Finanças (IGF), e Cristina Freire, da DGTF.

MACROESTRUTURA



6 Princípios de Bom Governo

Em cumprimento do estipulado na Resolução do Conselho de Ministros nº 49/2007, de 28 de Março, e no disposto do artigo 13- A do Decreto-Lei nº 300/2007, de 23 de Agosto, encontra-se presente neste relatório toda informação relevante respeitante ao governo societário da STCP durante o exercício de 2009:

Assunto	R&C
Missão, Visão e Política	6.1
Modelo Governo e Identificação dos Órgãos Sociais	Cap. 5
Órgãos Sociais - Exercício 2009	Cap. 5
Funções e Responsabilidades dos Orgãos Sociais	10.3.1
Curricula Vitae dos Membros dos Orgãos Sociais	10.3.2
Remuneração dos Membros dos Órgãos Sociais	
Estatuto Remuneratório	10.3.3
Remunerações 2009	10.3.3
Regulamentos Internos e Externos	6.2
Informação sobre transacções relevantes com entidades relacionadas	
Transacções relevantes com entidades relacionadas 2009	10.3.4
Outras transacções 2009	
Procedimentos adoptados em matéria de aquisição de bens e serviços	10.3.4
Universo de transacções que não tenha ocorrido em condições de mercado	10.3.4
Lista de fornecedores que representam mais de 5% dos fornecimentos	10.3.4
Análise de sustentabilidade da empresa nos domínios económicos, social e ambiental	6.3
Forma de cumprimento dos princípios inerentes a uma adequada gestão empresarial	Cap. 4
Avaliação sobre o grau de cumprimento dos PBG - Princípios de Bom Governo	6.4
Alínea i) do art. 13º A do DL nº 300/2007, de 2 de Agosto de 2007	6.5
Código de Ética e de Conduta	10.3.5
Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infracções Conexas	10.3.6

SÁBADOS	horas	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	1			
	minutos		19 59	39	19 54	24 54	24 54	24 54	24 54	34	14 54	34	14 54	34	14 54	34	14 59	49	49	49	49				
DOMINGOS / FER.	horas	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	1			
	minutos		19	19	19	19	19	19	19	19	19	14	09 49	29	09 49	29	14 59	49	49	49	49				

Em vigor a partir de 08/09/2008
H8051109MAV1

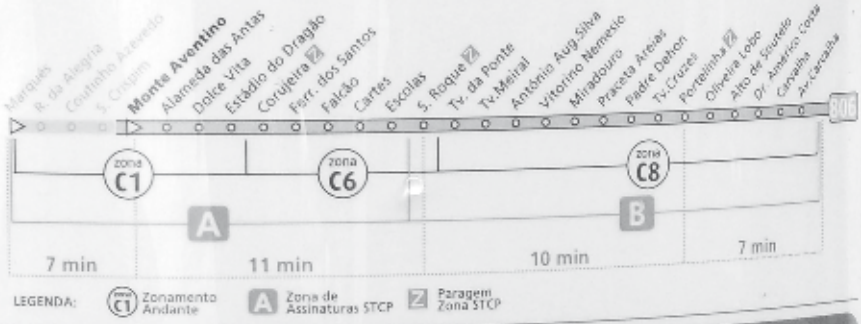
Horário indicativo e sujeito a alteração
Nas férias escolares e pontes consulte horários especiais

STCP

806 MARQUÊS - AV.CARVALHA

Esta linha funciona todos os dias

SMS BUS (MAV1)



LEGENDA: Zonamento Andante C1 | A Zona de Assinaturas STCP | Z Paragem Zona STCP

Horário na Paragem MONTE AVENTINO

DIAS ÚTEIS	horas	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	1			
	minutos		34	04 24 47	07 22 42	02 27 54	22 52	22 52	22 52	22 52	22 52	22 52	17 42	02 22 42	02 22 42	04 27 52	19 49	34	34	34	34				
SÁBADOS	horas	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19									
	minutos		34	04 34	04 34	04 34	04 34	04 34	04 39	14 49	24 59	34	09 44	19 54	29	04 39	14 49	34							
DOMINGOS / FER.	horas	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18										
	minutos			09	09	09	09	09	09	04 59	54	44	24	04 44	24	04 44									

Em vigor a partir de: 04/01/2010
H8060110MAV1

Horário indicativo e sujeito a alteração
Nas férias escolares e pontes consulte horários especiais

6.1 MISSÃO, VISÃO E POLÍTICA

Missão

Para o mandato 2009-2011 confirma-se a Missão da STCP de "prestar um serviço de transporte público urbano de passageiros na Área Metropolitana do Porto (AMP), em articulação concertada com os demais operadores rodoviários, ferroviário e de metro ligeiro, contribuindo para a efectiva mobilidade das pessoas, disponibilizando uma alternativa competitiva ao transporte individual privado e gerando, pela sua actividade, benefícios sociais e ambientais num quadro de racionalidade económica e na busca da melhoria contínua do seu desempenho."

Visão

A Visão da Empresa expressa-se em "ser reconhecida como empresa de referência entre as que apresentam as melhores práticas do sector dos transportes públicos de passageiros, a nível nacional e europeu."

Política

Conforme definido na Política de Qualidade, Ambiente e Segurança e Saúde no Trabalho, a STCP pretende:

- Afirmar-se como agente dissuasor da utilização do transporte individual através da promoção de um transporte público urbano de passageiros de qualidade, seguro, moderno e eco-eficiente.
- Responder às necessidades de mobilidade física e social dos clientes, através de uma adequada oferta ao nível da rede de transportes, da sua acessibilidade, dos horários e produtos, dentro dos limites permitidos pelas concessões, e pela racionalização dos recursos humanos e materiais.

• Promover a comunicação e a cooperação permanente com as entidades externas, nomeadamente instituições governamentais centrais e locais, associações corporativas, autarquias e público em geral.
• Garantir o desenvolvimento profissional, saudável e social dos seus trabalhadores, designadamente criando as condições adequadas ao exercício das suas actividades, que previnam as lesões, os ferimentos e os danos para a sua saúde.
• Minimizar o impacte ambiental da sua actividade de suporte, dotando as instalações e os equipamentos de soluções tecnologicamente eficientes, que promovam a redução progressiva da poluição e do consumo dos recursos energéticos e naturais.
• Desenvolver todas as suas actividades, produtos e serviços enquadrados por um sistema integrado de gestão, nas dimensões de qualidade, ambiente, segurança e saúde no trabalho, com o envolvimento de todos os seus trabalhadores, fornecedores, contratados, autoridades locais e clientes.
• Assumir a procura da melhoria contínua e o respeito pelos requisitos estabelecidos no seu Sistema Integrado de Gestão, incluindo não só os legalmente e estatutariamente aplicáveis como os de adesão voluntária, avaliando regularmente o seu desempenho através da realização de auditorias internas e culminando com a revisão anual do sistema.

6.2 REGULAMENTOS INTERNOS E EXTERNOS

Sendo a STCP uma sociedade anónima, rege-se pelo previsto nos seus estatutos (aprovados pelo Decreto-Lei 202/94, de 23 de Julho, e rectificados pela Declaração nº 101/94) e pelas normas do Código das Sociedades Comerciais.

Pelo facto de o accionista único da Sociedade ser o Estado, está também sujeita, naquilo que lhe é aplicável, ao regime estabelecido para as empresas do sector empresarial do Estado SEE, contido no DL 558/99, de 17 de Dezembro, com as alterações que lhe foram introduzidas pelo Decreto-Lei nº 300/2007, de 23 de Agosto.

Como empresa do sector do transporte público rodoviário de passageiros, está sujeita, essencialmente, ao cumprimento do disposto nos seguintes diplomas:

- Regulamento de Transportes em Automóveis - Decreto nº 37 272, de 31 de Dezembro de 1948, e alterações posteriormente introduzidas.
- Decreto-Lei nº 3/2001, de 10 de Janeiro.
- Código da Estrada, aprovado pelo DL 114/94, de 3 deMaio e alterações posteriores.
- Lei 28/2006, de 4 de Julho.

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

- Decreto-Lei nº 18/2008 de, 29 de Janeiro (Código da Contratação Pública) para as aquisições de bens, serviços e empreitadas.
- 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 emitidos pelos responsáveis das várias áreas da Empresa. Subsidiariamente, aplicam-se nestas matérias as normas constantes do Código e da Regulamentação do Trabalho, respectivamente Lei nº 99/2003, de 27 de Agosto (hoje alterada pela lei nº 7/2009, de 12 de Fevereiro) e 35/2004, de 29 de Julho.

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 no Trabalho, com a respectiva matriz de processos e os correspondentes procedimentos e procedimentos internos.

Rege-se ainda pelo Código de Ética e de Conduta, descrito no ponto 10.3.5 do Relatório e Contas.

6.3 ANÁLISE DE SUSTENTABILIDADE NOS DOMÍNIOS ECONÓMICO, SOCIAL E AMBIENTAL

Uma gestão orientada por princípios de Responsabilidade Social, Desenvolvimento Sustentável e de Serviço Público vem sendo progressivamente prosseguida na STCP, como está claramente reflectido nos seus Relatórios de Gestão, elaborados desde 2006 numa óptica de desenvolvimento sustentável, nas vertentes de racionalidade económica, responsabilidade social interna e externa e responsabilidade ambiental, tendo como guião orientador a estrutura prevista no GRI - *Global Reporting Iniciative*.
Grande parte da informação a referir no presente capítulo encontra-se explanada no corpo deste relatório, nomeadamente no Capítulos 4 Relatório de Actividades na Óptica do Desenvolvimento Sustentável e no Capítulo 7 Relatório de Gestão, pelo que se fará agora apenas uma breve abordagem desses temas, ou a simples remissão dos mesmos.

Contrato de Gestão

No relativo às estratégias adoptadas, grau de cumprimento das metas fixadas e políticas prosseguidas, estas matérias encontram-se abordadas especificamente no Capítulo 7 Relatório de Gestão.

Em particular quanto à execução do Contrato de Gestão celebrado entre o Governo e os membros do Conselho de Administração da STCP remete-se para o Capítulo 7 Relatório de Gestão

6.4 AVALIAÇÃO SOBRE O GRAU DE CUMPRIMENTO DOS PRINCÍPIOS DE BOM GOVERNO

A Sociedade de Transportes Colectivos do Porto, SA, empresa detida a 100% pelo Estado Português, desenvolveu a sua actividade ao longo do ano de 2009, em estrito respeito pelos princípios de bom governo da sociedade, dando cumprimento à legislação em vigor aplicável e, em particular, ao disposto na Resolução do Conselho de Ministros nº 49/2007.

O Relatório e Contas 2009 retrata, de forma clara e exaustiva, como foi cumprida a sua política de responsabilidade social, de desenvolvimento sustentável e de cumprimento do serviço público, bem como o seu esforço em inovação e desenvolvimento de novas tecnologias de apoio à sua actividade, nomeadamente no Capítulo 4 Relatório de Actividades na Óptica do Desenvolvimento Sustentável.

Os elementos mais significativos do cumprimento da sua missão, amplamente divulgada por todas as partes interessadas, encontram-se igualmente descritos neste capítulo.

De acordo com a prática habitual na empresa, o Plano de Actividades e Orçamentos do exercício em análise e o Plano de Investimentos foram desenvolvidos na perspectiva dos objectivos estratégicos fixados, tendo em conta os recursos e as fontes de financiamento disponíveis.

A empresa está dotada de um sistema de controlo interno adequado à sua dimensão e complexidade: anualmente são fixados objectivos globais e departamentais que são mensalmente avaliados em sede de informação de gestão mensal, objecto de reflexão pelo Conselho de Administração e pelos responsáveis de primeira linha da Empresa. Trimestralmente é elaborado o relatório de controlo de execução dos objectivos e dos orçamentos global e sectoriais.

A estrutura de Governo da STCP, com os vários níveis de fiscalização sucessiva, assegura com eficiência a função de supervisão da empresa, definida no ponto 16 da Resolução do Conselho de Ministros em apreço. Prova disso é a existência de um órgão de estrutura interna que assegura as funções de auditoria, anualmente reforçada pela auditoria externa de acompanhamento à certificação obtida em Qualidade, Ambiente e Segurança e Saúde no Trabalho.

A Resolução do Conselho de Ministros 49/2007, de 28 de Março, estabelece no seu anexo – Princípios de Bom Governo das Empresas do sector empresarial do estado, parte II, Princípios dirigidos às empresas detidas pelo Estado, ii) Estruturas de administração e fiscalização, ponto 16 – que as empresas detidas pelo Estado devem ter um modelo de governo que assegure a efectiva segregação das funções de administração executiva e de fiscalização. As empresas de maior dimensão e complexidade devem especializar a função supervisão através da criação de comissões especializadas, entre as quais se deve incluir uma comissão de auditoria ou uma comissão para as matérias financeiras consoante o modelo de governo adoptado.

As funções de fiscalização, devidamente segregadas das funções de administração executiva, foram asseguradas através do Fiscal Único da sociedade até ao mês de Abril de 2008, tendo a partir dessa data sido eleito o Conselho Fiscal, conforme referido no Capitulo 5 deste relatório. Ambas as entidades acompanharam a actividade da empresa, tendo emitido os respectivos relatórios de controlo e fiscalização.

Externamente, a função administração é supervisionada pela Tutela, bem como pelo Conselho Fiscal e por um Revisor Oficial de Contas que, entre as suas muitas atribuições, pode assistir às reuniões do Conselho de Administração.
Desde Maio de 2004 que está instituída a figura do Provedor do Cliente da STCP, de livre acesso e gratuito para todos os cidadãos que a ele recorram.
Anualmente o Relatório do Conselho Fiscal inclui a avaliação de desempenho dos gestores, também objecto de avaliação nominal pela Tutela, através dos resultados do Contrato de Gestão do mandato.

Prevenção de conflitos de interesses (**RCM Nº 49/2007, iv**), **nº** 22)

Nenhum dos membros dos órgãos sociais da empresa regista situações de conflitos de interesses, nem quaisquer participações patrimoniais na empresa, nem tão pouco relações relevantes com fornecedores, clientes, instituições financeiras ou outros parceiros de negócios susceptíveis de gerar conflitos de interesses.

6.5 DECISÕES MAIS RELEVANTES ADOPTADAS PELO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Durante o ano de 2009 o Conselho de Administração reuniu periódica e regularmente, ao longo de 53 sessões, das quais 39 sessões com o Conselho de Administração eleito em 6 de Abril de 2009, destacando-se as seguintes deliberações:

Nº de Acta de reunião de CA e nº de ponto na agenda da referida reunião	TEMA	Breve descrição do teor da deliberação	Data da realização da reunião de Conselho de Administração
Acta 01/09 - ponto 4	INVESTIMENTO EM EQUIPAMENTO DE VENDA A BORDO	Aprovação da proposta do concorrente melhor classificado no Concurso Público Internacional para o fornecimento e montagem de Equipamento de Venda a Bordo – BE GENIUS – Technological Solutions, S.A. – a quem foi comunicada a intenção de adjudicação, com referência ao teste de desempenho em serviço, exigido pela STCP, a concretizar com instalação de doze equipamentos em outras tantas viaturas e de cujo resultado depende a adjudicação definitiva.	06.Janeiro.2009
Acta 01/09 - ponto 5	INVESTIMENTO EM NOVO ERP	Aprovação do Processo de Implementação do novo ERP e migração de SAP bem como a composição e atribuições da Coordenação do Projecto, da Equipa de Gestão do Projecto (presidida pela responsável do Gabinete de Informática e Comunicações) e das Equipas Funcionais.	06.Janeiro.2009
Acta 01/09 - ponto 14.4	PROJECTO DE MONITORIZAÇÃO AMBIENTAL DA CCDR-N	Foi autorizado aceder à solicitação da Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Norte, cedendo dois autocarros EURO I para participação no Projecto testes com filtros de partículas, desde que tal não influísse nas condições de operação de serviço público. O pedido formulado partiu da Secretaria de Estado do Ambiente.	06.Janeiro.2009
Acta 02/09 - ponto 5	CANDIDATURA AO QREN DO PROJECTO SITMe(EX-TRANSVISION)	Após reformulação da candidatura que não havia sido considerada em dois mil e oito, o Conselho aprovou a participação da STCP na nova candidatura ao QREN, com redução dos custos envolvidos para a empresa e manutenção dos objectivos considerados.	15.Janeiro.2009
Acta 02/09 - ponto 6	AQUISIÇÃO DE AUTOCARROS	Aprova intenção de adjudicação do fornecimento de 20 autocarros articulados, marca Volvo, com carroçaria Caetano, sem manutenção, à proponente Auto-Sueco, Lda. como melhor proposta, segundo avaliação do Júri do Concurso Público Internacional para o Fornecimento de Autocarros	15.Janeiro.2009
Acta 09/09 - ponto 5	SPIDERMAPS	Aprovação do desenvolvimento do projecto pela OPT - Optimizaçáo e Planeamento de Transportes, SA, pelo preço de quarenta mil setecentos e cinquenta e seis euros, dado que se mantém o princípio de reembolso gradual dos custos suportados se e quando o produto vier a ser colocado em futuros clientes.	03.Março.2009

Acta 09/09 - ponto 9.2	QUADRO DE EXPEDIÇÃO	Apresentação sobre a concretização do projecto relativo ao Quadro de Expedição, com resultados positivos visíveis e apenas alguns ajustamentos a introduzir, com previsão de se encontrar em pleno funcionamento e aproveitamento em prazo curto.	03.Março.2009
Acta 10/09 - ponto 4.1	ÉCRÃS DE INFORMAÇÃO DINÂMICA	Apresentação preliminar sobre o projecto desenvolvido internamente pelo Departamento de Marketing e pelo Gabinete de Informática e Comunicações, para disponibilização de informação dinâmica sobre o serviço da STCP, em especial horários das linhas com rebatimento no local/zona, através de equipamento LCD, a instalar em teste nas quatro estações principais da Metro do Porto: Trindade, Casa da Música, Campanhã e S. Bento.	10.Março.2009
Acta 11/09 - ponto 5	PLACAS EM BRAILLE NAS PARAGENS	Aprovada a aquisição de duas mil e setecentas placas em acrílico e em Braille para colocação nas paragens, no âmbito do projecto SMSBus voz.	17.Março.2009
Acta 11/09 - ponto 7	CONGRESSO MUNDIAL DA UITP DE DOIS MIL E TREZE	Registo do dossier final remetido à U.I.T.P. pela Candidatura do Porto à realização do sexagésimo Congresso Mundial e Exposição.	17.Março.2009
Acta 13/09 - ponto 4.4	PROTOCOLO DE COOPERAÇÃO ENTRE CCDR-NORTE E STCP, S.A.	Registo do texto actualizado do protocolo a celebrar com a Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional - Norte (CCDR - Norte), que contempla as propostas de medidas submetidas pela STCP à CCDR-Norte, no âmbito do programa de execução da Região Norte.	31.Março.2009
Acta 14/09 - ponto 3.1	CONTRATO DE FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉCTRICA NO MERCADO LIVRE	Aprovação da proposta-contrato da EDP Corporate para fornecimento de energia eléctrica em seis pontos de entrega, sendo quatro alimentados em Média Tensão e dois em Baixa Tensão. O prazo do contrato é até trinta e um de Dezembro de dois mil e nove, renovável se não for denunciado com sessenta dias de antecedência.	03.Abril.2009
Acta 16/09 - ponto 8.4	AUTOCARROS DE DOIS PISOS	Adjudicação à MAN Portugal do fornecimento de quinze autocarros a gasóleo com as características e nas condições estipuladas no Concurso Público Internacional para o Fornecimento de Autocarros conforme proposta recebida com as alterações de preço.	14.Abril.2009
Acta 19/09 - ponto 7.2	SERVIÇOS DE VIGILÂNCIA E TRANSPORTE DE TÍTULOS	Nomeação do Júri de Análise das propostas do Concurso para Prestação de Serviços de Vigilância e Transporte de Títulos.	28.Abril.2009
Acta 20/09 - ponto 6	MAPA ESTRATÉGICO COM INDICADORES	Análise do mapa estratégico de indicadores definidos nas perspectivas dos stakeholders (accionista e sociedade em geral), do cliente, financeira/orçamental e dos processos internos, parcialmente vertidos nos indicadores propostos para o Contrato de Gestão a subscrever com as Tutelas.	05.Maio.2009
Acta 21/09 - ponto 4.1	PROJECTO CITY MOTION	Aprovação do protocolo para a criação de uma plataforma integrada de informação em tempo real sobre mobilidade em cidades e áreas metropolitanas, a celebrar com a Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto, a Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade de Coimbra e o Instituto Superior Técnico, que integram o MIT – Portugal.	12.Maio.2009

Acta 23/09 - ponto 5	LINHA "PORTO (BOAVISTA) – VILA NOVA DE GAIA (VILA D'ESTE), VIA PONTE DA ARRÁBIDA	Outorga provisória, pelo IMTT, da concessão da nova Linha de ligação entre Vila d'Este e o Porto (Boavista) pela Ponte da Arrábida, em despacho ao pedido de autorização apresentado àquele organismo regulador em Novembro de dois mil e seis. Após cumprimento das formalidades exigíveis, será feita a definição das condições de oferta e operação para fixação do início da operação da nova linha.	26.Maio.2009
Acta 23/09 - ponto 7	PLANO DE CONTINGÊNCIA DE GRIPE PANDÉMICA	Aprovação do Plano de Contingência para a hipótese de pandemia de gripe, com nomeação da respectiva equipa de gestão.	26.Maio.2009
Acta 23/09 - ponto 9.4	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE FISCALIZAÇÃO	Adjudicação à Strong - Segurança S.A. da Prestação de Serviços de Fiscalizaçáo, pelo prazo de um ano.	26.Maio.2009
Acta 25/09 - ponto 12	PROJECTO FEUP SOCIAL 2008/2009	Manutenção do apoio ao projecto FEUP SOCIAL 2008/2009, com a atribuição de dois estágios a realizar no período das férias de Verão durante dois meses, à semelhança dos dois anos anteriores, a estudantes universitários oriundos dos PALOP, com atribuição de uma bolsa individual mensal e refeições nos dias de trabalho no refeitório de Francos.	16.Junho.2009
Acta 26/09 - ponto 5.2	OFICINA ESCOLA DO CARRO ELÉCTRICO	Estabelecimento de Protocolo a celebrar com o Agrupamento Vertical de Escolas do Viso, para formalização e cooperação entre as duas entidades para o lançamento da Oficina Escola do Carro Eléctrico e que será homologado pela Direcção Regional de Educação do Norte.	23.Junho.2009
Acta 36/09 - ponto 5.1	PORTO CANAL	Implementação do projecto apresentado pela Porto Canal para a realização de um conjunto de trinta e sete programas sobre as linhas da STCP e a sua relação com as cidades por elas atravessadas	02.Setembro.2009
Acta 39/09 - ponto 5	BALANCED SCORE CARD (BSC)	Apresentação e aprovação da proposta de integração do projecto do Balanced Score Card (BSC) no sistema de controlo de gestão da empresa, eliminando o plano de actividades e os relatórios periódicos de execução correspondentes, com reformulação do sistema até agora seguido.	23.Setembro.2009
Acta 40/09 - ponto 8.1	EMPRÉSTIMO OBRIGACIONISTA DE 120 MILHÕES DE EUROS	Recebimento do Despacho do Secretário de Estado do Tesouro e Finanças com a autorização da concessão do aval do Estado Português ao empréstimo obrigacionista de cento e vinte milhões de euros, a cinco anos, cuja emissão foi tomada na sua totalidade pelo Banco Santander Totta.	29.Setembro.2009
Acta 40/09 - ponto 12	PLANO DE RACIONALIZAÇÃO DE ENERGIA	Aprovação do relatório referente ao Plano de Racionalização e de Energia a enviar à Direcção-Geral de Energia e Geologia.	29.Setembro.2009
Acta 41/09 - ponto 9.1	SUSTENTABILIDADE ENERGÉTICA DA ESTAÇÃO DE RECOLHA DA VIA NORTE	Indicação à ADEPORTO - Agência de Energia do Porto, a título exemplificativo, dos projectos relativos à instalação de micro produção de energia na Estação de Recolha da Via Norte inserida no projecto em curso da sua reformulação e, também, a hipótese de utilização de painéis fotovoltaicos no abastecimento de energia para os Painéis de Informação ao Público (PIP).	06.Outubro.2009

Acta 43/09 - ponto 7.1	PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO SIG/QAS REVISÃO DO SISTEMA DE GESTÃO	O Conselho procedeu à Revisão anual do Sistema Integrado de Gestão em Qualidade, Ambiente e Segurança e Saúde no Trabalho, tendo sido tomadas decisões no âmbito da melhoria da eficácia dos sistemas de gestão da Qualidade, de gestão do Ambiente e do sistema de gestão da Segurança e Saúde no Trabalho (SST) e dos respectivos processos.	20.Outubro.2009
Acta 43/09 - ponto12	PLANO DE GESTÃO DE RISCOS DE CORRUPÇÃO E INFRACÇÕES CONEXAS	De acordo com a Recomendação do Conselho de Prevenção da Corrupção foi deliberada a preparação de um plano de gestão de riscos de corrupção e infracções conexas seguindo o guião remetido pela Inspecção-Geral das Obras Públicas, Transportes e Comunicações (IGOPTC)	20.Outubro.2009
Acta 45/09 - ponto extra agenda	VENDAS DE SUCATA	Dadas as repercussões do processo de investigação "FACE OCULTA", verifica-se que a STCP efectuou apenas quatro vendas de montantes pouco significativos a uma empresa certificada pertencente ao Grupo envolvido – a 2ND Market – Recolha e Triagem R. R. P. E. E. U., de Rio Meão – concretizadas, de acordo com os procedimentos em vigor, em dois mil e oito e a última em Abril de dois mil e nove, num valor global inferior a dez mil euros.	03.Novembro.2009
Acta 50/09 - ponto 4	CLASSIFICAÇÃO CONTABILÍSTICA DOS TERRENOS E EDIFÍCIOS NO NOVO NORMATIVO CONTABILÍSTICO	Adjudica a actualização da avaliação dos imóveis na propriedade da empresa à CPU Consultores de Avaliação, Lda.	09.Dezembro.2009
Acta 50/09 - ponto 14	CONTRATUALIZAÇÃO DE SERVIÇO PÚBLICO ENTRE A STCP E O ESTADO	Aprovada a proposta de Contratualização do Serviço Público de Transporte, a submeter às Tutelas, devendo o contrato englobar todo o Serviço de Transporte da STCP e não apenas as Obrigações de Serviço Público.	09.Dezembro.2009
Acta 51/09 - ponto 4.2	PROGRAMA DE APOIO A SAÍDAS VOLUNTÁRIAS	Aprovada a proposta de abertura e apoio a saídas voluntárias de trabalhadores da STCP, que possibilita a apresentação de candidaturas, por parte dos Quadros Técnicos, a acordo de pré-reforma, podendo ser extensível aos trabalhadores com categorias profissionais da carreira administrativa só no caso de rescisões por mútuo acordo	15.Dezembro.2009
Acta 52/09 - ponto 5.1	PRÉMIO DE CONDUÇÃO EFECTIVA	Prorrogação do prazo do "Prémio de Condução Efectiva" por mais seis meses, até trinta de Junho de dois mil e dez, registando também a necessidade de dar uma maior divulgação aos resultados do prémio, com relevo para a assiduidade de nível bom a excelente, registada por um conjunto de motoristas de serviço público.	22.Dezembro.2009
Acta 52/09 - ponto 5.2	PRÉMIO STCP MÉRITO 2006-2008	Aprovação da selecção de vinte e nove motoristas de serviço público para atribuição do prémio "STCP Mérito 2006 – 2008" com um valor de cerca de mil euros integrando uma máquina fotográfica digital, um pin em prata com o símbolo da STCP e o valor de setecentos e cinquenta euros em numerário.	22.Dezembro.2009
Acta 52/09 - ponto 17	CONCURSO PÚBLICO INTERNACIONAL PARA CONTRATAÇÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE LIMPEZA	Aprovação de lançamento do Concurso Público, para prestação de serviços de limpeza de instalações administrativas, oficinais e autocarros da Estação de Recolha de Francos e Via Norte, instalações de Massarelos, Museu do Carro Eléctrico, Provedoria do Cliente, Portarias das Estações de Recolha da Areosa e de S. Roque, Bom Sucesso, Hospital de S. João, Posto da Praça da Liberdade e Expedições da Praça de Lisboa, Aliados, Bolhão, Marquês de Pombal e S. Roque e serviços de lavandaria.	22.Dezembro.2009
Acta 53/09 - ponto 3.2	DENÚNCIA DO CONTRATO DE MANUTENÇÃO DE PRIMEIRA LINHA DO SISTEMA SAEI	Denúncia do contrato de Serviços de Manutenção do Sistema de Ajuda à Exploração e Informação, assinado entre a STCP e a EFACEC em onze de Outubro de dois mil e cinco, com produção de efeitos a partir de um de Abril de dois mil e dez.	30.Dezembro.2009
Acta 53/09 - ponto 4.2	REQUALIFICAÇÃO DO EDIFÍCIO DO MUSEU DO CARRO ELÉCTRICO DO PORTO	Aprova o lançamento do Concurso de Concepção, na modalidade de concurso público, com publicação no Jornal Oficial da Comunidade Europeia e nomeia o respectivo júri.	30.Dezembro.2009


3 SÓLIDAS RAZÕES
PARA CONTINUAR
A VIAJAR CONNOSCO.
AR CONDICIONADO
MANTER JANELA FECHADA

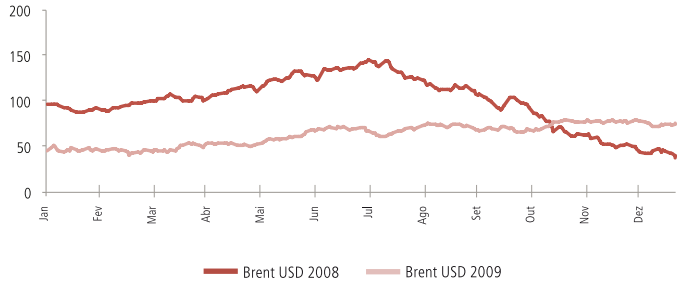
7 Relatório de Gestão

7.1 ENQUADRAMENTO MACROECONÓMICO

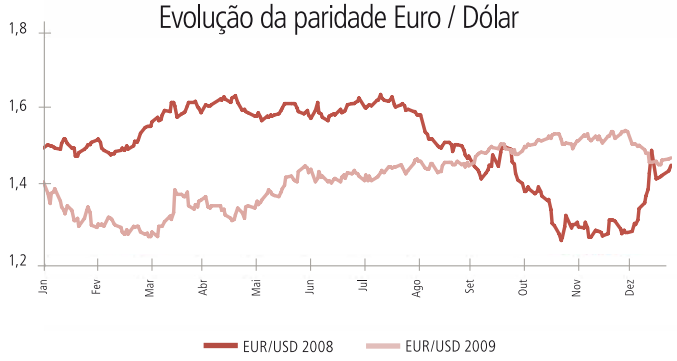
No ano de 2009, a economia portuguesa, assim como a generalidade das economias, foi vincadamente marcada pelos efeitos da crise económica e financeira internacional. A crise eclodiu no seio do sistema financeiro dois anos antes, cujos efeitos se repercutiram posteriormente por todo o sistema económico, levando os bancos centrais dos EUA, da Zona Euro e de todas as outras principais economias a nível mundial, a adoptarem medidas extremas no domínio da política monetária, acompanhadas por outras medidas de ordem fiscal e orçamental, também de carácter absolutamente excepcional.

O ano de 2009 foi marcado pela deterioração da procura externa, pela forte quebra dos preços do petróleo, pela diminuição das taxas de juro e pela apreciação da taxa de câmbio do euro face ao dólar.

Comparação do Preço do Petróleo 2009 vs 2008 (USD)



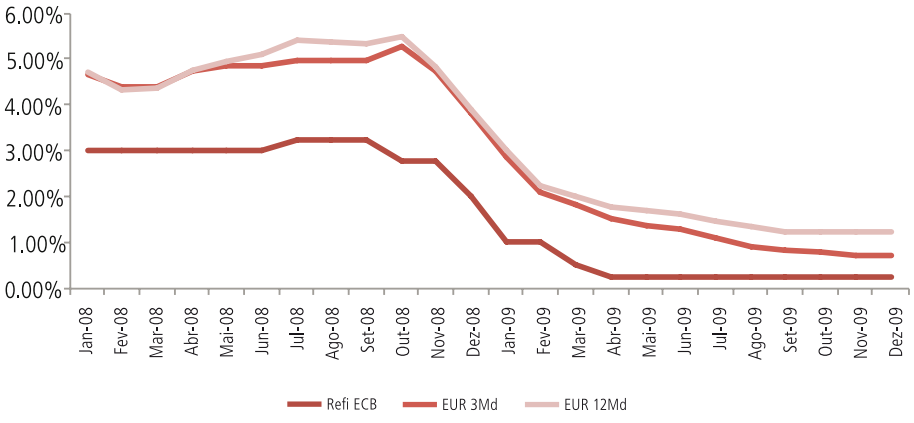
Evolução da paridade Euro / Dólar



A recessão mundial reflectiu-se em Portugal, tendo como consequência, nomeadamente, a degradação das contas públicas e, em particular, o agravamento do défice português, em linha com o sucedido nos países europeus. Este resultado deveu-se essencialmente a uma quebra de receita fiscal e contributiva superior a 10%, significativamente maior que a contracção nominal do Produto Interno Bruto, que se situou no intervalo de 1 a 1.5%. O esforço de intervenção coordenada dos Estados na economia permitiu que, a partir do segundo semestre de 2009, a maior parte das economias, incluindo a portuguesa, começasse a revelar sinais de recuperação, apesar do desemprego continuar a aumentar.

O mercado monetário caracterizou-se pela persistência das medidas extraordinárias de cedência de liquidez, que começaram a ser implementadas em 2008, com efeito na descida generalizada das taxas interbancárias em todos os prazos. Durante o ano de 2009, a Reserva Federal Americana manteve estável a sua política de taxa de juro. Na União Europeia, o Banco Central Europeu acentuou o ritmo do ciclo gradual de descida das taxas de juro. Tendo iniciado o ano com uma redução de 50 pbs, para os 2%, a principal taxa de financiamento do Eurosistema termina o ano em 1%. O Banco de Inglaterra seguiu a mesma tendência de corte nas taxas de juro, reduzindo ao longo de 2009 a sua taxa de referência para os 0,5% (2% em Janeiro de 2008).

Evolução das taxas de juro na Zona Euro



No segmento da dívida soberana, consequência da manutenção de elevados níveis de endividamento público na generalidade das economias, intensifica-se desde meados do último trimestre de 2009 a pressão sobre os prémios de risco de incumprimento, facto que se deverá agravar em 2010, traduzindo-se na desvalorização das obrigações governamentais e no acréscimo das respectivas taxas de juro. Apesar do aparecimento de alguns sinais positivos relativamente ao restabelecimento dos mercados e apesar das medidas extraordinárias tomadas ao longo de 2008 e 2009 em sede de política monetária e orçamental, pairam ainda fortes reservas quanto à sustentabilidade futura do processo de recuperação da economia global que se perfila para 2010.

Em 2010, o FMI perspectiva para a economia mundial um crescimento de 3,1%, depois do afundamento (quebra do produto em 1,1% ocorrido em 2009) com os EUA a crescerem 1,5% (contra uma variação negativa de 2,7% em 2009) e o Japão a subir 1,7% (contra um recuo muito acentuado de 5,4% em 2009). É relevante, para esta possível recuperação global, a sólida reanimação que se observa em economias emergentes, sobretudo do continente asiático. Na Zona Euro no seu conjunto, a evolução prevista é muito mais modesta, projectando-se para 2010 um crescimento do PIB de apenas 0,3%, depois da forte queda de 4,2% ocorrida em 2009.

No que diz respeito à economia portuguesa prevê-se que o crescimento económico em 2010 venha a registar um valor positivo, embora inferior a 1%, impulsionado pela recuperação da procura interna, nomeadamente consumo privado e investimento.

7.2 BALANÇO DO ANO

A STCP empreendeu na última década uma profunda reestruturação interna e da sua oferta, adaptando-se a um novo contexto concorrencial, enfrentando importantes desafios ao nível do seu posicionamento no mercado de transporte urbano, da resolução do desequilíbrio financeiro e do desenvolvimento organizacional e da gestão.

Sistema Integrado de Gestão em Qualidade, Ambiente e Segurança e Saúde no Trabalho

Em 2009 foi realizado ao longo do ano o ciclo de auditorias internas programado aos processos da empresa e também foi realizada uma auditoria interna ao sistema integrado de gestão pela entidade externa CENFIM, que encerrou este ciclo de auditorias.

A auditoria anual de acompanhamento da certificação foi realizada em Novembro pela APCER.

A melhoria contínua como ferramenta de gestão encontra-se plenamente implementada na Empresa.

Evolução da Actividade

A actividade da STCP manteve o dinamismo que caracteriza a postura da empresa mas não pôde evitar os reflexos de uma crise que se agudizou, com efeitos directos no desemprego. As dificuldades de muitas famílias para gerirem um escasso e, muitas vezes insuficiente, orçamento familiar levaram a uma criteriosa gestão de todos os custos, neles se incluindo os transportes. É disso prova a clara redução do peso dos títulos de tarifa média mais elevada – o Agente Único e os títulos ocasionais – que foram sucessivamente substituídos por títulos de assinatura. Também a tendência de queda das validações e da procura demonstram que houve quem deixasse de usar, ou passasse a usar menos, o transporte público provocando o abrandamento da subida que este vinha a registar globalmente.

Os meses posteriores a Julho marcaram uma queda significativa da procura pela irregularidade do serviço que o longo período de greve provocou. Foi uma situação difícil e preocupante, especialmente se tivermos em atenção os muitos clientes com menor poder económico para quem a STCP garante a mobilidade necessária para o trabalho e/ou para a escola.
Este recuo da procura e a alteração do perfil de utilização dos títulos, a par da manutenção das tarifas em 2009 – medida justa face às dificuldades das populações – traduziram-se também em quebras na receita da prestação do serviço público que só uma forte redução de custos e a relativa melhoria dos subsídios pôde compensar.

A STCP emite Empréstimo Obrigacionista de 120 Milhões de Euros

No dia 2 de Outubro foi assinado um acordo com o 'Banco Santander Totta, S.A.', para emissão de um Empréstimo Obrigacionista de 120 milhões de euros, a 5 anos, com vencimento em Outubro de 2014.
Este Empréstimo Obrigacionista responde ao objectivo de reequilibrar a estrutura de endividamento da empresa, consolidando parte do passivo com vencimento a curto prazo.

Contrato de Gestão

Foram assinados em Junho os Contratos de Gestão para o triénio 2009 – 2011 entre cada membro do Conselho de Administração e o accionista Estado, representado pelas Secretarias de Estado do Tesouro e das Finanças e dos Transportes.
O grau de execução do Contrato de Gestão foi, neste primeiro ano, de 102,1%.

Indicadores	Unid.	Peso	Objectivo 2009		Real 2009		grau cumprim.	Objectivo 2010		Objectivo 2011	
1) Volume de Negócios	10^3 €	8%	Min.	49.500	50.184	●	101,4%	Min.	50.000	Min.	51.000
2) Margem do EBITDAR	%	12%	Máx.	-39%	-32%	●	116,8%	Máx.	-38%	Máx.	-37%
3) Custos Operacionais	10^3 €	10%	Máx.	85.300	81.039	●	105,0%	Máx.	84.800	Máx.	84.600
4) ROACE	%	7%	Máx.	-32%	-30%	●	105,4%	Máx.	-37%	Máx.	-36%
5) Taxa de Ocupação	%	10%	Min.	16,10%	16,3%	●	101,3%	Min.	15,20%	Min.	15,30%
6) Peso dos Títulos Intermodais	%	10%	Min.	28%	33,2%	●	118,7%	Min.	30%	Min.	32%
7) Emissão de Poluentes	(g CO_2/P.Km)	10%	Máx.	83,8	84,43	●	99,3%	Máx.	86,0	Máx.	88,0
8) Índice de Qualidade da Oferta	%	15%	Min.	102,6%	100,2%	●	97,7%	Min.	104,6%	Min.	106,4%
8.1 Qualidade Serviço Prestado	%	60%	Min.	103%	99,9%	●	96,9%	Min.	105%	Min.	106%
8.2 Qualidade da Frota	%	40%	Min.	102%	100,8%	●	98,8%	Min.	104%	Min.	107%
9) Indicador de Eficiência	%	12%	Min.	67%	67,1%	●	100,1%	Min.	68%	Min.	69%
10) Taxa Cump. Plano Investimentos	%	3%	Min.	92%	17%	●	18,2%	Min.	95%	Min.	100%
11) Prazo Médio de Pagamentos	dias	3%	Máx.	77	77,3	●	99,6%	Máx.	65	Máx.	54
% de Cumprimento Global		100%				●	102,1%				

7.3 INVESTIMENTOS

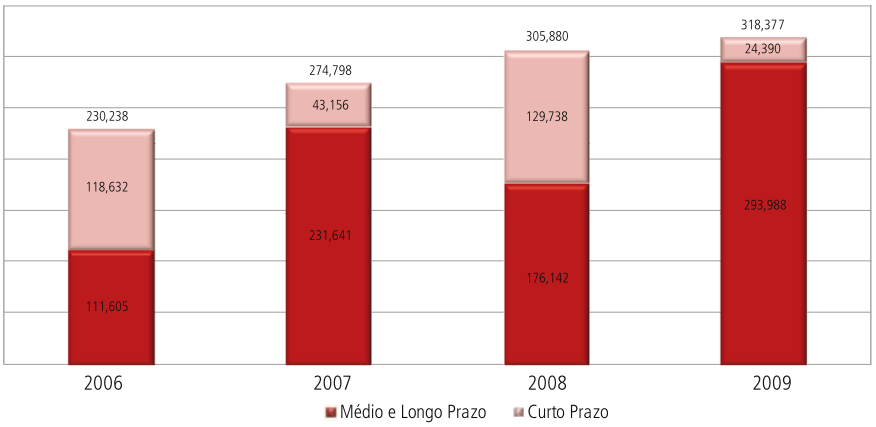
Em 2009 o investimento totalizou 1,5 milhões de euros, sendo as principais rubricas obras de requalificação da estação de recolha da Via Norte no montante de 316 mil euros, a reconstrução de carros eléctricos históricos no montante de 163 mil euros e o projecto Oficina Escola do Museu do Carro Eléctrico no montante de 146 mil euros.

Investimentos	2006	2007	2008	2009	09/08
Material Circulante	368	23.162	4.874	163	-97%
Infra estruturas	236	836	29	381	1199%
Outros	543	689	696	962	38%
Total	1.147	24.688	5.600	1.506	-73%

7.4 FINANCIAMENTO

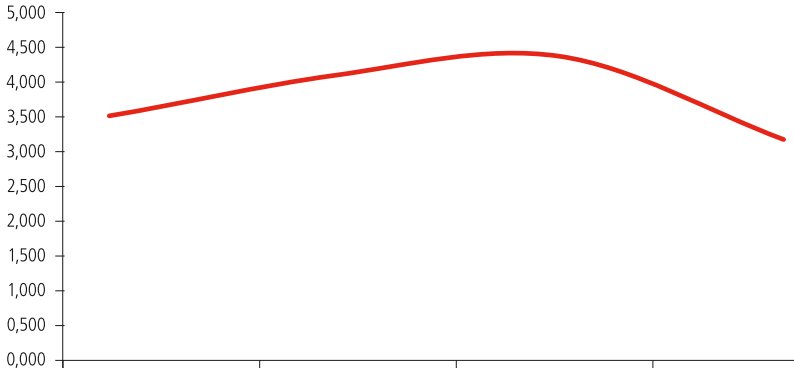
O financiamento da actividade da empresa decorreu essencialmente com recurso a capitais alheios. É de destacar a concretização de um Empréstimo Obrigacionista de 120M€ com maturidade a 5 anos que alterou significativamente a relação entre as dívidas de curto prazo e de médio e longo prazo. Em Setembro de 2009 a dívida de curto prazo tinha um peso de 47%, passando para 8% no final do ano, diminuindo deste modo a exigibilidade de curto prazo e adequando a estrutura da dívida ao défice histórico e estrutural.

Evolução do Tipo de Endividamento da STCP (milhares de euros)



O custo all-In do financiamento da STCP entre 2006 e 2009 está evidenciado no gráfico seguinte.

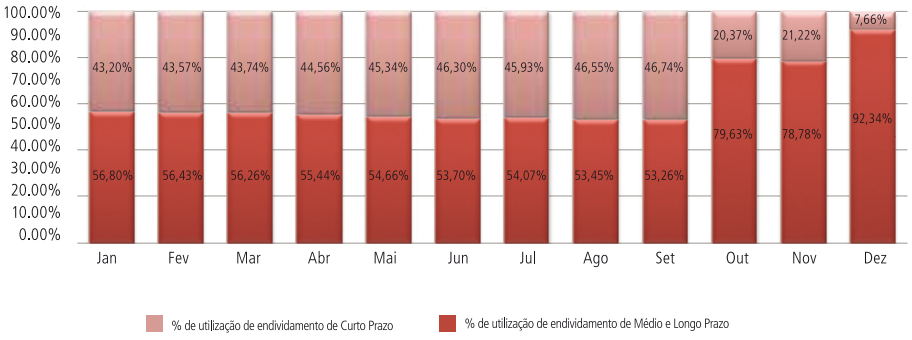
All-In Médio (%)



	2006	2007	2008	2009
All-In médio (%)	3,536	4,178	4,474	3,198

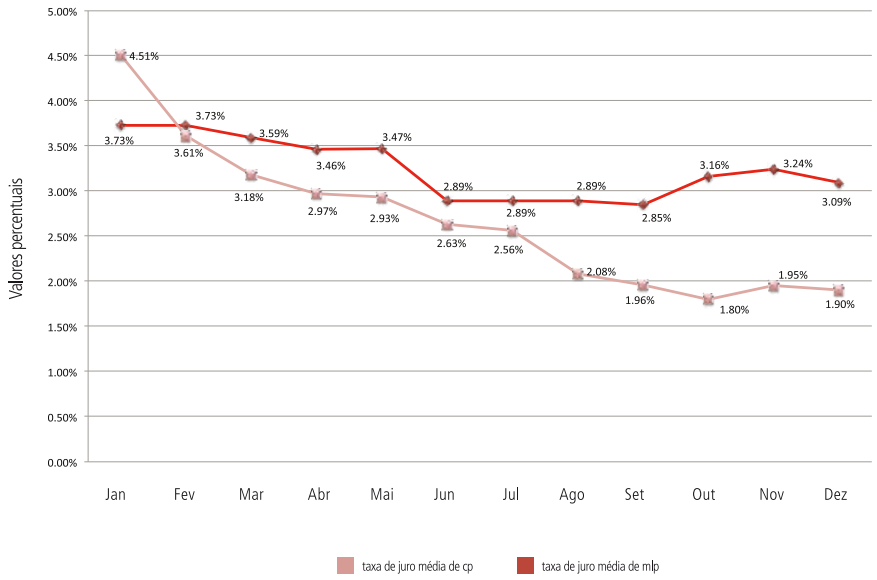
As Indemnizações Compensatórias totalizaram 19,2 milhões de euros, representando um aumento face ao ano anterior de 7,55%.
A estrutura de endividamento ao longo do ano foi a seguinte:

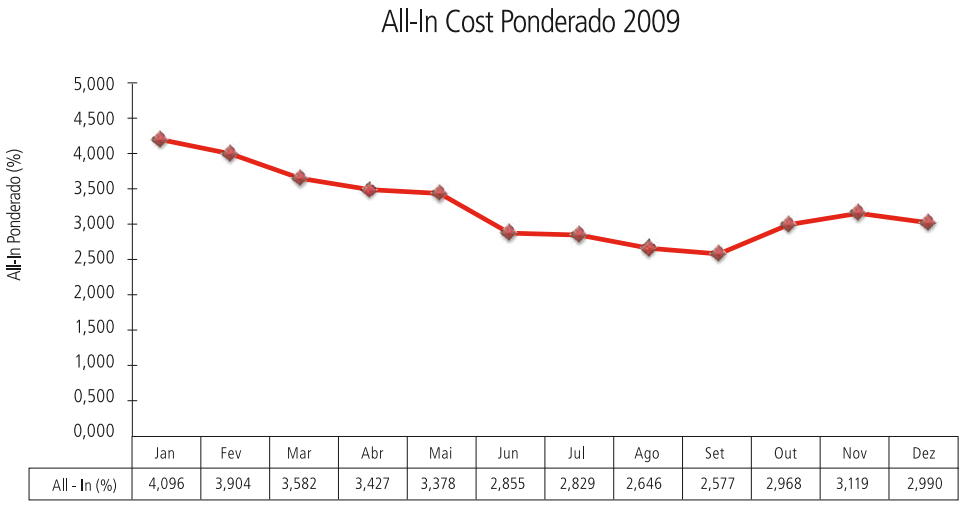
Percentagem de utilização de cada tipo de endividamento



O custo All-In do financiamento da STCP ao longo do ano teve o seguinte comportamento:

Evolução do All In associado a cada tipo de empréstimo





	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
All - In (%)	4,096	3,904	3,582	3,427	3,378	2,855	2,829	2,646	2,577	2,968	3,119	2,990

O subsídio do Programa de Apoio Integrado a Idosos (PAII) que visa compensar parte dos tarifários sociais da terceira idade atingiu os 982 mil euros.

Em Dezembro foi enviada para a Tutela uma proposta de Contratualização de Serviço Público.

Análise dos Principais Movimentos Financeiros Ocorridos no Ano de 2009

- Reembolso do Empréstimo Schuldshein 25M€ – 9 de Abril
- Empréstimo Intercalar no Banco Santander para adiantamento do Empréstimo Obrigacionista 50M€ – 29 de Julho
- Empréstimo na Caixa Geral de Depósitos para adiantamento das Indemnizações Compensatórias 15M€ – 6 de Agosto
- Empréstimo Obrigacionista a 5 anos de 120M€ – 9 de Outubro
- Pagamento Empréstimo Intercalar 50M€ – 9 de Outubro
- Reembolso do Empréstimo Obrigacionista 29M€ – 28 de Novembro
- Recebimento das IC e Tarifário Social Andante 20,1M€ – 21 de Dezembro
- Pagamento empréstimo para adiantamento das IC 15M€ – 21 de Dezembro

Gestão do Risco Financeiro

A empresa procedeu, em Novembro de 2007, à contratação de operações de cobertura do risco de taxa de juro. Estas operações foram efectuadas tendo por base o empréstimo obrigacionista emitido no ano. A cobertura incide sobre 50 milhões de euros e foi repartida por duas operações de 25 milhões de euros cada, qualquer uma delas a vigorar até ao final da operação coberta, Junho de 2022. São operações de taxa fixa nos três primeiros anos, passando a variáveis pelos restantes onze anos e meio.

Estas operações swap de taxa de juro estão relevadas nas contas da empresa pela aplicação do justo valor como critério de mensuração dos instrumentos financeiros. Tem como consequência a relevação no passivo da empresa do justo valor correspondente à obrigação assumida com a contratação destes instrumentos financeiros.

7.5 RESULTADOS DO EXERCÍCIO

Custos

É de destacar uma diminuição de 6% nos custos operacionais, explicada fundamentalmente por uma diminuição na rubrica combustíveis no montante total de 1,9 milhões de euros e de 1,4 milhões de euros nas rendas e alugueres, sendo esta variação justificada sobretudo pelo fim do contrato LEP de 75 autocarros Mercedes.

A diminuição em 1% da principal rubrica de custos operacionais, os custos com pessoal, reflecte o resultado de um conjunto de políticas continuadas de reestruturação da empresa.

Apesar do aumento da dívida, os custos financeiros diminuiram significativamente.

milhares de euros

Custos	2006	2007	2008	2009	09/08
FSE+CMVMC	36.655	36.137	37.371	33.385	-11%
Custos com Pessoal	39.663	38.440	38.777	38.266	-1%
Amortizações e Provisões	7.991	8.287	8.917	8.509	-5%
Operacionais	84.550	83.523	85.788	81.039	-6%
Financeiros	7.811	11.297	25.694	10.438	-59%
Correntes	92.361	94.820	111.482	91.477	-18%
Extraordinários	6.282	2.194	2.351	2.775	18%
Custos Totais	98.668	97.032	113.866	94.283	-17%

Proveitos

Os proveitos totais mantiveram-se, apesar de se ter verificado uma diminuição de 3,7% da receita de títulos de transporte, reflexo da ausência de actualização tarifária em 2009 e da queda em 2,7% do número de passageiros transportados, por sua vez consequência, em grande parte, das greves verificadas durante o ano.

milhares de euros

Proveitos	2006	2007	2008	2009	09/08
Proveitos Totais	73.068	70.352	74.987	74.783	-0,3%
Títulos de transporte	50.887	46.716	49.390	47.542	-3,7%
Indemnizações Compensatórias	15.562	16.897	17.812	19.156	7,5%

Resultados

O Resultado Líquido do Exercício melhorou significativamente face ao ano anterior, reflectindo a melhoria dos Resultados Operacionais em 26%. Embora os Proveitos Operacionais tenham diminuído 1,5%, foram claramente compensados pela diminuição dos Custos Operacionais e pela melhoria dos Resultados Financeiros.

milhares de euros

Resultados	2006	2007	2008	2009	09/08
Resultados Operacionais	-14.235	-15.077	-14.132	-10.437	26%
Antes de IC's	-29.796	-31.974	-31.945	-29.593	7%
Resultados Financeiros	-6.542	-11.243	-24.068	-7.670	68%
Resultados Correntes	-20.777	-26.320	-38.201	-18.107	53%
Resultados Extraordinários	-4.799	-342	-645	-1.362	-111%
Resultado Líquido Exercício	-25.601	-26.680	-38.879	-19.500	50%
Antes de IC's	-41.162	-43.578	-56.691	-38.656	32%

7.6 EVOLUÇÃO PATRIMONIAL

Capital Próprio da Empresa

Tem vindo a deteriorar-se de forma significativa, atingindo 267 milhões de euros negativos em 2009.

Activo

Diminuiu cerca de 9%, o que reflecte uma diminuição de investimentos em 2009.

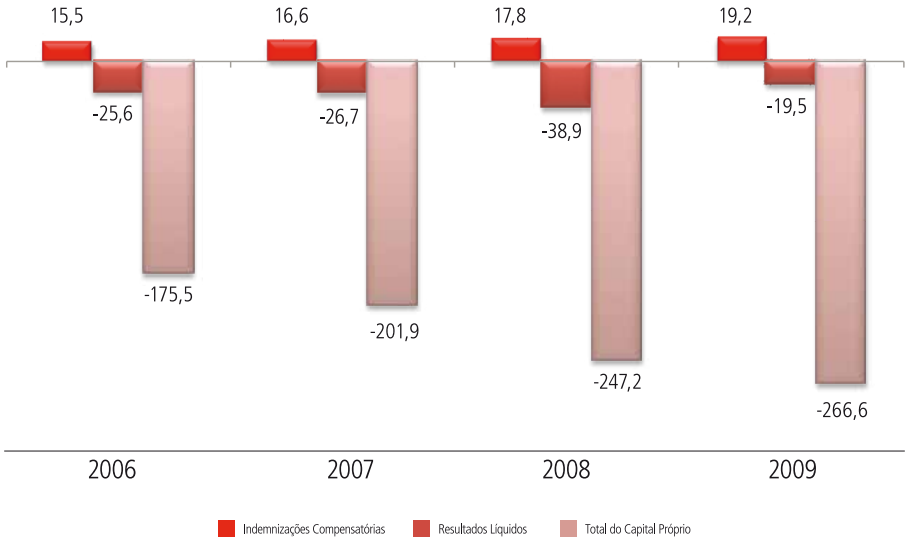
Passivo

O ano de 2009 evidenciou o agravamento do Passivo em mais 3%, reflexo do défice estrutural histórico, não compensado através de Indemnizações Compensatórias.

milhares de euros

Estrutura do Balanço	2006	2007	2008	2009	09/08
Activo	**71.392**	**90.138**	**92.151**	**83.627**	**-9%**
Imobilizado	60.070	77.895	75.768	69.551	-8%
Circulante	9.983	9.563	13.951	12.513	-10%
Acréscimos e Diferimentos	1.339	2.680	2.433	1.564	-36%
Capital Próprio e Passivo	**71.392**	**90.138**	**92.151**	**83.627**	**-9%**
Capital Próprio	-175.498	-201.889	-247.197	-266.627	8%
Passivo	246.890	292.027	339.348	350.255	3%

Evolução da situação financeira (milhões de euros)



Não existem dívidas em mora ao Estado e outros entes públicos, incluindo à Segurança Social.

7.7 PROPOSTA DE APLICAÇÃO DE RESULTADOS

O Conselho de Administração propõe que o resultado líquido apurado no exercício, no valor negativo de 19.500.107,18 euros, seja integralmente transferido para a conta de Resultados Transitados.

Porto, 1 de Março de 2010

O Conselho de Administração

Presidente:
Fernanda Pereira Noronha Meneses Mendes Gomes

Vogais:
Jorge Rui Guimarães Freire de Sousa
Rui André Albuquerque Neiva da Costa Saraiva
António Paulo da Costa Moreira de Sá
Sandra Raquel de Vasconcelos Lameiras

7.8 ANEXO AO RELATÓRIO DE GESTÃO

Accionistas em 31 de Dezembro de 2009
Relação a que se refere o nº 4 do artigo 448º do Código das Sociedades Comerciais.

Accionista	Número de Acções	% do Capital Social
Estado Português	15.929.800	100%

O Conselho de Administração

Presidente:
Fernanda Pereira Noronha Meneses Mendes Gomes

Vogais:
Jorge Rui Guimarães Freire de Sousa
Rui André Albuquerque Neiva da Costa Saraiva
António Paulo da Costa Moreira de Sá
Sandra Raquel de Vasconcelos Lameiras


STCP

8 Perspectivas para 2010

De entre as actividades a concretizar em 2010 destacam-se:

Contratualização do Serviço Público

Conforme referido no Capítulo 3, foi remetida em Dezembro de 2009, às Tutelas Sectorial e Financeira, uma proposta de contratualização do Serviço Público, que implica um grande esforço e compromisso da STCP na melhoria da eficiência, na reconversão de activos e numa postura comercial agressiva.

Balanced ScoreCard

Na sequência da revisão anual do Sistema Integrado de Gestão e na óptica da melhoria contínua, foi decidido introduzir, em 2010, alterações profundas à forma de monitorização dos indicadores com o recurso à ferramenta de gestão *Balanced ScoreCard (BSC)*, já utilizada, em 2009, na elaboração do Plano de Actividades para 2010.

Frota: entram em operação 15 autocarros de dois pisos e 20 articulados

Para além da continuidade da aposta na qualidade ambiental, a grande novidade desta aquisição está nos 15 autocarros de dois pisos, autocarros que já não circulam na rede regular de transportes do Porto desde há cerca de 18 anos. O objectivo desta opção pretende induzir um incremento ao conforto para os nossos clientes oferecendo um maior número de lugares sentados em linhas pendulares longas e com baixa rotatividade de clientes.

A STCP possui actualmente uma diversificação das fontes energéticas, com cerca de 50% da frota de autocarros movida a gás natural e a restante movida a gasóleo. No sentido de manter esta proporção, as novas viaturas vêm dotadas de motores diesel que se enquadram nas normas EURO V e EEV, as mais exigentes do ponto de vista

ambiental em vigor na UE, majorando a redução de emissão de poluentes.
Com a entrada em funcionamento dos novos autocarros, toda a frota será composta por autocarros de piso rebaixado.

Novas tecnologias

Tem sido preocupação da empresa a adopção de práticas que visam a concretização de medidas de inclusão social, designadamente o uso de pisos rebaixados e rampas de acesso para pessoas com mobilidade reduzida, informação em Braille nas paragens de autocarros e informação audível, via telemóvel, de linhas e horários (SMS BUS) ambas para uso específico de cegos e amblíopes.
Em 2010, existe a expectativa de terminar o protótipo de uma paragem com informação sonora para deficientes visuais.
Em termos de informação ao público, como resultado de uma colaboração com a Metro do Porto, dar-se-á início à colocação de ecrãs de informação dinâmica em algumas das suas estações, proporcionando melhor informação sobre a rede STCP nas Estações de Metro.
A informação dos horários específicos para cada período do ano vai também passar a ser produzida automaticamente, o que permitirá uma significativa redução de tempos de trabalho internos afectos a estas actividades.
A STCP passará a estar dotada de uma ferramenta que lhe permite produzir autonomamente a informação sobre as linhas a divulgar aos clientes, reduzindo também aqui os tempos de produção necessários.
Prevê-se também avançar com a experiência de uso de ecrãs LCD em alguns autocarros.

Rede

Ao nível da rede, espera-se começar a operar brevemente uma nova linha de ligação de Gaia ao Porto, com concessão já aprovada pelo IMTT.

A hipótese de uma experiência de implementação de uma linha em *DRT (Demand Responsive Transport)* para o serviço nocturno na zona Asprela, no âmbito do projecto Civitas, é também uma forte possibilidade para este ano que agora se inicia.

Energias renováveis

Com a remodelação prevista para a Estação de Recolha da Via Norte foi decidido analisar o potencial energético da referida estação de recolha com vista à produção de energia eléctrica a partir de energias renováveis.

Está em curso a análise de rentabilidade da produção de energia eléctrica através de painéis solares fotovoltaicos e/ou de geradores eólicos, sem esquecer a energia solar térmica para o aquecimento de água.

O objectivo é caminhar no sentido da auto-suficiência eléctrica, atendendo ao potencial de aproveitamento das áreas existentes.