



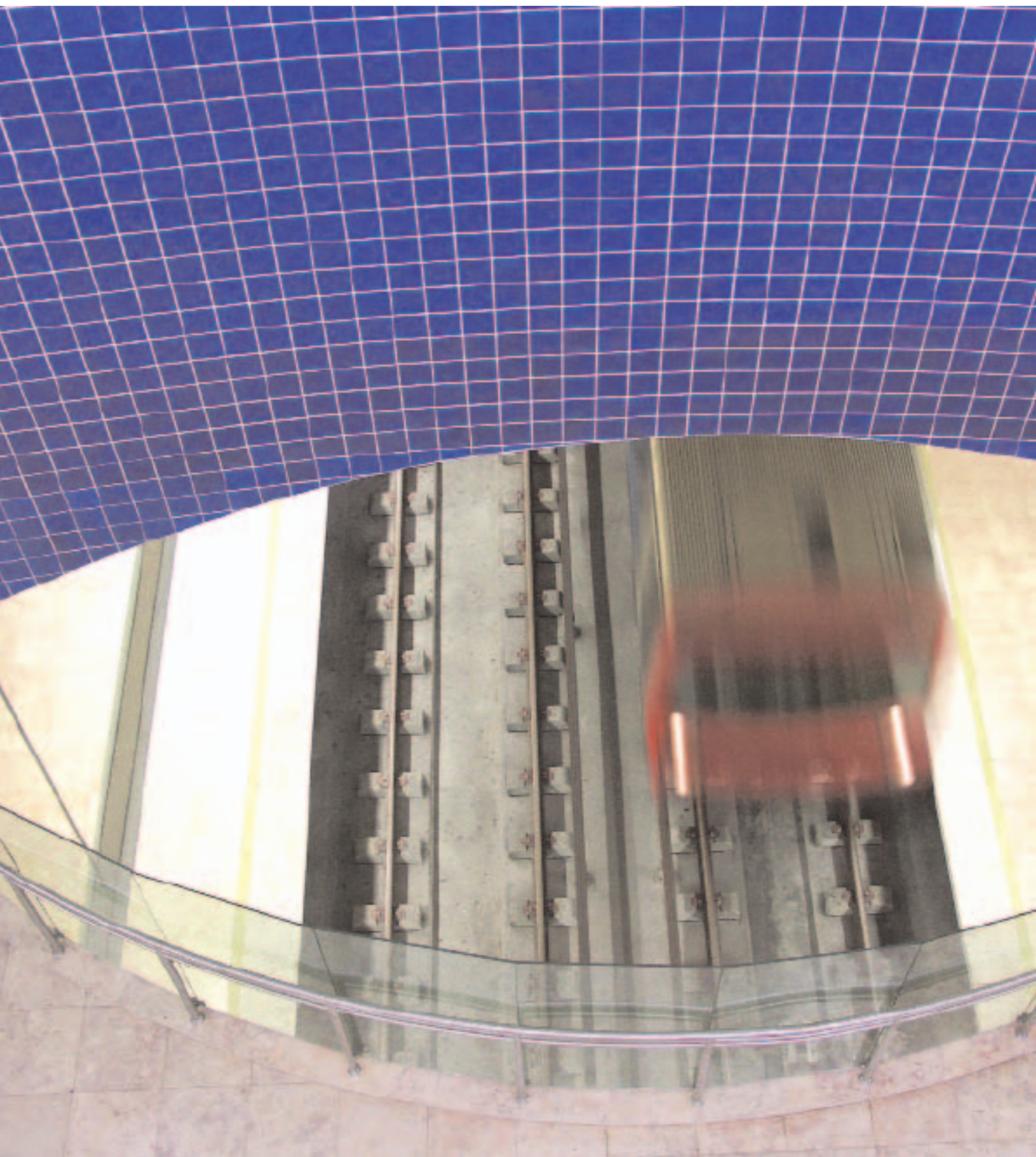
Relatório de Sustentabilidade 2004  
Sustainability Report 2004



Metropolitano de Lisboa



**Metropolitano de Lisboa**







	Mensagem do Presidente do Metropolitano de Lisboa <i>Statement by The Chairman of Metropolitano de Lisboa</i>	6
	<b>1. Visão Estratégica</b> <i>Strategic Vision</i>	8
	Missão, Visão e Valores / <i>Mission, Vision and Values</i>	10
	Visão de Desenvolvimento Sustentável <i>Vision for Sustainable Development</i>	13
	<b>2. Âmbito e Perfil do Relatório</b> <i>Scope and Profile of the Report</i>	18
	<b>3. Enquadramento Temático</b> <i>Thematic Framework</i>	22
	Os Transportes e o Desenvolvimento Sustentável <i>Transport and Sustainable Development</i>	25
	Os Transportes e a Energia / <i>Transport and Energy</i>	26
	Os Transportes e o Ambiente / <i>Transport and Environment</i>	27
	Os Transportes e o Protocolo de Quioto <i>Transport and the Kyoto Protocol</i>	28
	Perspectivas em Portugal / <i>Outlook in Portugal</i>	30
	A posição do Metropolitano de Lisboa, E.P. <i>The Position of Metropolitano de Lisboa, E.P.</i>	30
	<b>4. Apresentação do Metropolitano de Lisboa, E.P.</b> <i>Metropolitano de Lisboa, E.P. Presentation</i>	32
	Breve Historial / <i>Brief History</i>	34
	Estrutura de Governação e Sistema de Gestão <i>Governance Structure and Management System</i>	35
	Estrutura da Rede do ML <i>Structure of The Metropolitano de Lisboa Network</i>	42
	Políticas Gerais Específicas / <i>General and Sprcic Policies</i>	44
	Políticas Gerais / <i>General Policies</i>	44
	Políticas Específicas / <i>Specific Policies</i>	45
	Relacionamento com as Partes Interessadas <i>Relations with Stakeholders</i>	50
	Clientes / <i>Clients</i>	52
	Comunidade / <i>Community</i>	62
	Parcerias Estratégicas / <i>Strategic Partnerships</i>	70
	Colaboradores / <i>Employees</i>	73
	Accionista Estado / <i>The State as Shareholder</i>	75
	Fornecedores / <i>Suppliers</i>	77
	<b>5. Avaliação do Desempenho da Empresa</b> <i>Measuring Company Performance</i>	78
	Desempenho Ambiental / <i>Environmental Performance</i>	80
	Procedimentos Ambientais Desenvolvidos no Seio da Empresa <i>Environmental Procedures Developed by the Company</i>	82
	Avaliação dos Indicadores de Desempenho <i>Assessment of Performance Indicators</i>	85
	Desempenho Económico / <i>Economic Performance</i>	99
	Avaliação dos Indicadores de Desempenho <i>Assessment of Performance Indicators</i>	99
	Desempenho Social / <i>Social Performance</i>	109
	Avaliação dos Indicadores de Desempenho <i>Assessment of Performance Indicators</i>	110
	<b>6. Índice "Global Reporting Initiative"</b> <i>Global Reporting Initiative Index</i>	130

## 1. Mensagem do Presidente do Metropolitano de Lisboa

Esta é a primeira vez que o Metropolitano de Lisboa, EP (ML) apresenta o seu Relatório de Sustentabilidade, relativo ao ano findo, ou seja, a 2004.

O ML assume, no quadro da mobilidade na Área Metropolitana de Lisboa, cada vez mais, um papel fundamental de transporte pesado estruturante, articulado com os restantes operadores numa óptica de excelência do serviço que presta e na procura e estabelecimento de soluções intermodais, sendo de salientar que, em 2004, a rede ultrapassou, pela primeira vez, os limites do concelho de Lisboa, ao serem inauguradas as extensões da Linha Amarela a Odivelas e da Linha Azul a Amadora Este.

Assumimo-nos, pois, como um meio de transporte pesado, com cerca de meio milhão de clientes por dia, não poluente e amigo do ambiente, com políticas e resultados evidentes ao nível de recuperação de energia e com constantes preocupações de ordem social, ambiental e de sustentabilidade no desenvolvimento.

Fruto desta Visão, o ML, em Maio de 2003 e enquanto Membro da União Internacional dos Transportes Públicos (UITP), subscreveu a Carta para o Desenvolvimento Sustentável, tendo assumido o Compromisso de, até Julho de 2005, reconhecer a sustentabilidade como objectivo estratégico da Empresa, bem como assegurar a implementação de mecanismos de avaliação e a divulgação dos princípios do desenvolvimento sustentável.

Esta é a postura de uma Empresa preocupada com o desenvolvimento harmonioso e sustentável, e que, desta forma, dá o seu contributo como garante das suas soluções para as preocupações que tem nesta matéria e consciente que só uma atitude global poderá permitir pensarmos num futuro melhor.

Sendo certo que, em 2005, foi publicada a Estratégia Nacional para o Desenvolvimento Sustentável (ENDS) que aborda questões relacionadas com os transportes urbanos, o Metropolitano de Lisboa, EP sente, ao apresentar este Relatório de Sustentabilidade, que está a contribuir para *"uma dinâmica urbana que seja menos destrutiva do Ambiente e mais solidária"*.

O Presidente do Conselho de Gerência



Carlos Mineiro Aires

## **1. Statement by the Chairman of Metropolitano de Lisboa**

*This is the first occasion on which Metropolitano de Lisboa, EP (ML) has published a Corporate Sustainability Report, relating in this case, to the year ended December 31, 2004.*

*Within Lisbon Metropolitan Region, the importance of the ML as a fundamental public transport operator, is reflected in its key, flagship role of improving mobility, establishing interfaces with other transportation services and, in terms of best service targets, establishing intermodal solutions. For the first time in 2004 ML crossed city boundaries into neighbouring local authorities with the opening of extensions to the Yellow Line to Odivelas and the Blue Line to Amadora Este.*

*Our role is that of a heavy transport operator carrying around half a million customers daily, on a non-polluting, environmentally-friendly service. We are committed to clear policies and targeted results in terms of energy recycling and ongoing concerns about social and environmental impact and sustainable development.*

*Following through on this vision, ML, as a member of the International Association of Public Transport (UITP), subscribed in May 2003 to the Charter for Sustainable Development and undertook by July 2005, to recognise sustainability as a strategic corporate target. This involved ensuring mechanisms were in place to measure and report on sustainable development principles.*

*This is the approach of a company clearly concerned with balanced and sustainable development, and making its contribution through solutions meeting these concerns, always conscious of the need for a global stance to secure a better future for all.*

*Given the publication in 2005 of the National Strategy for Sustainable Development (ENDS), with its proposals on urban transportation, ML believes its Sustainability Report will contribute to “an urban dynamic that is both less destructive of the environment and more socially accountable”.*

*Chairman of the Management Board*



Carlos Mineiro Aires



1. Visão Estratégica  
*Strategic Vision*









## 1. Visão Estratégica

### Missão, Visão e Valores

*É nossa Missão a Prestação do Serviço Público de Transporte Colectivo de Passageiros, em Sistema de Metro, orientado para o cliente (nossa razão de ser), segundo princípios de racionalidade económico-financeira e de eficácia social e ambiental.*

Para cumprir a missão estabelecida, definimos grandes linhas de orientação que estabelecem a nossa **estratégia** para o desenvolvimento sustentado dos nossos serviços:

- Antecipar e responder, em tempo, às necessidades do mercado e às expectativas dos clientes mediante melhoria da capacidade, qualidade e fiabilidade do serviço oferecido e concretização e desenvolvimento da rede em tempo, enquadrado no princípio de racionalidade económico-financeira;
- Assegurar o serviço oferecido com elevada eficácia social e económico-financeira, mediante redução dos custos de exploração, melhoria do rendimento energético e dos factores ambientais e gestão descentralizada e responsabilizante;
- Contribuir para o desenvolvimento sustentado do sistema de transportes da Área Metropolitana de Lisboa (AML), promovendo soluções consensuais para o modelo de gestão do sistema de transportes, promovendo a definição de matrizes de articulação gestonária e promovendo a definição e a proposição conjunta das bases legais e de envolvimento (Estado/autarquias/empresas/accionista), ou outro, para a concretização e consolidação do sistema.

*Somos os garantes da mobilidade social em meio urbano, segundo padrões de qualidade e eficácia social e ambiental (Visão).*

Prosseguindo um ambicioso programa de investimento, visamos como **principais objectivos para o futuro**:

## 1. Strategic Vision

### Mission, Vision and Values

*Our Mission is to provide Public Underground Transport Services, focused on our customer (our reason for being), in terms of the principles of economic and financial rationality, social and environmental efficiency.*

*To comply with this mission we have defined key guidelines reflecting our **strategy** for sustained development of our services:*

- *Forecast and respond in timely fashion, to market needs and customer expectations by improving the capacity, quality and reliability of service provided and ensuring timely network development on an economically and financially rational basis;*
- *Ensure that services offer high social and economic-financial efficiency by reducing operating costs, improving energy and environmental use under decentralised and responsible management;*
- *Contribute to the sustained development of the Greater Lisbon Metropolitan Area (AML in its Portuguese acronym) transport system providing consensual solutions for the model of transportation system management, helping define joined-up management models and driving the definition and legally developed joint basis of involvement (state/local authority/companies/share holder), or other, for developing and consolidating the system.*

*We act as guarantors of social mobility in the urban environment following best practice in terms of quality and social and environmental efficiency (Vision).*

*In line with our ambitious investment programme we consider future key objectives to be:*

- Aumentar o nível de captação de clientes nos eixos urbanos de forte procura e densificar a rede na cidade de Lisboa, reforçando o seu papel estruturante no sistema de transportes;
- Assumir, a nível urbano, o papel integrador com a rede suburbana e regional, para o que a gestão de interfaces constitui factor crítico;
- Constituir-se como principal interface de uma efectiva articulação dos terminais das redes nacional e internacional de transportes de passageiros - nomeadamente das Redes Transeuropeias de Transportes - com o Sistema de Transportes da AML.

O ano de 2004, embora enquadrado num ciclo económico nacional e internacional adverso, foi um ano pródigo em acontecimentos que, pela sua dimensão e importância, caracterizaram a actividade desenvolvida pelo Metropolitano de Lisboa, exigindo um enorme empenho de todos os que ali trabalham. Neste contexto, destacamos os seguintes **acontecimentos em 2004**:

- A extensão do serviço do metropolitano, aos concelhos de Odivelas e Amadora, com consequente aumento do número de passageiros transportados;
- O estabelecimento de protocolos com diversas entidades do sector dos transportes, visando a melhoria da mobilidade na AML;
- O prosseguimento dos estudos de reorganização da Empresa;
- O aumento da produtividade;
- A evolução positiva dos resultados operacionais, resultante do acréscimo dos proveitos e da redução dos custos;
- O novo sistema de bilhética sem contacto, de que se destacam a consolidação do cartão "Lisboa Viva" e a implementação, conjuntamente com a Carris, do suporte "Sete Colinas";
- A reestruturação tarifária;

- *Expanding the customer base in urban areas with highest demand and increasing density within the Lisbon city network, reinforcing the idea of the transportation system as a development flagship;*
- *Assuming the role of integrator in the urban environment, embracing the suburban and regional networks, a role making interface management critical;*
- *Establishing ourselves as the principal interface for effective joined-up transportation with national and international passenger transport terminals - i.e. the Trans-European Transport Networks - such as the AML Transport System.*

*Against a background of adverse domestic and international economic conditions, 2004 was a prodigious one for events, which for their size and importance, had an impact on Metropolitano de Lisboa operations and required considerable additional commitment by staff. **Highlights in 2004** include:*

- *Expansion of Metropolitano de Lisboa service to the neighbouring local authorities of Odivelas and Amadora bringing an associated increase in passenger numbers carried;*
- *Conclusion of agreements with various transport sector bodies to improve mobility in the AML;*
- *Ongoing studies into company restructuring;*
- *Increased productivity;*
- *Positive trends in operating profits as a result of improved revenues and lower costs;*
- *The new non-contact ticketing system, consolidating the "Lisboa Viva" card and, with Carris, support for the jointly implemented "Sete Colinas" ticket;*
- *Tariff restructuring;*

- O encerramento do Túnel do Rossio, em Outubro, tendo o Metropolitano de Lisboa franqueado o livre acesso a passageiros da CP da linha de Sintra portadores de título de transporte válido;
- A criação do Gabinete de Auditoria, em Outubro, no âmbito do processo de reestruturação;
- A alteração do regime de complemento de reforma no Acordo Colectivo de Trabalho;
- O transporte público durante o "Rock in Rio" e o "Euro 2004"; a realização destes eventos permitiu ao Metropolitano de Lisboa, constituir-se como a principal solução de mobilidade para as dezenas de milhares de espectadores que assistiram a estes eventos.

Marcadamente produtivo, há que destacar também para o ano de 2004, as principais **iniciativas de gestão empresarial, que contam com um vasto leque de projectos empreendedores desenvolvidos nas nossas principais unidades de gestão.**

A adopção de uma forte política de implementação de Sistemas e Tecnologias de Informação foi marcadamente um dos projectos que mais fortemente contribuíram para o sucesso dos acontecimentos do ano. Além de se prosseguir com a actividade de manter, com carácter contínuo e permanente, a funcionalidade/operacionalidade dos sistemas e aplicações que então estavam em produção, foi desenvolvida em 2004 uma intensa actividade, relativamente a inúmeros projectos.

- *The closure of Rossio station rail tunnel (for safety reasons) in October with Metropolitano de Lisboa responding by providing free entry and exit access to state railway ticket holders from the Sintra line;*
- *Establishment of an Audit Department as part of restructuring;*
- *Changes to the supplementary pension system within the Company Labour Agreement;*
- *The "Rock in Rio" and "Euro 2004" events which saw Metropolitano de Lisboa confirm its role as the main vehicle for the mobility of thousands of spectators attending the events.*

*We should also highlight for 2004, the highly productive, range of **corporate management initiatives including a vast number of new projects developed by our key business units.***

*Introduction of a firm policy for implementing ICT (information systems and technology) notably contributed to the success of events during the year. Apart from ongoing and permanent dedication to operating and functional systems and applications under development, a number of other operations were progressed during 2004 covering a wide range of other projects.*



## Visão de Desenvolvimento Sustentável

A visão de Desenvolvimento Sustentável constitui-se como uma análise profunda e coerente do que se pretende que o Metropolitano de Lisboa venha a ser, no futuro, inserida numa invulgar dinâmica de mudança, que tem caracterizado a vida da Empresa, e de que são exemplos o processo de expansão e modernização da rede, passando pelo aperfeiçoamento e modernização dos seus processos e meios.

A próxima década será certamente marcada por enormes desafios, alicerçada em acentuadas evoluções tecnológicas, impactos de um mundo cada vez mais globalizante, com inevitáveis mutações sociais, com reflexo na organização das empresas.

Neste contexto, urge ter, sobre esse futuro próximo, uma visão prospectiva que permita, com alguma coerência, sustentar estratégias empresariais responsáveis e empenhadas.

Importa, desta forma, perceber as mudanças, o seu ritmo, alguns cenários de evolução mais prováveis, e, partindo da realidade actual, tentar introduzir factores de mudança no Metropolitano de Lisboa, suficientemente flexíveis para permitir ajustamentos e correcções, consubstanciadas em matrizes organizativas adaptadas e facilitadoras por forma a atribuir objectivos credíveis de curto/médio prazo, que garantam condições de sucesso no longo prazo.

Nesta perspectiva, preparar o futuro constitui um desafio do presente, devendo o Metropolitano de Lisboa crescer no quadro de uma visão estratégica que dê resposta aos anseios da cidade do futuro e às legítimas expectativas dos cidadãos.

Neste sentido, o Metropolitano de Lisboa deverá orientar-se, numa visão estratégica de Excelência operativa, Qualidade de serviço e Eficiência económica, tendo sempre como horizonte a preocupação ambiental, contribuindo para uma responsabilidade social acrescida perante a cidade, tornando Lisboa como referência mundial de uma cidade competitiva perante as demais, com garante

## Vision for Sustainable Development

*The vision comprises a concentrated and coherent review of what the Metropolitano de Lisboa wishes to become in the future at an unusually dynamic time of change. Good examples of this are the current expansion and modernisation of the network along with modernisation and refinement of procedures and methods.*

*The decade ahead will certainly be one of enormous challenge based on fast-paced technological advances, impacts from an increasingly globalised world and inevitable social changes, in turn affecting corporate organisation.*

*In such an environment, it is important to have a forward looking vision, that coherently sustains, responsible and committed corporate strategies.*

*This implies perceiving change, its pace, likely future scenarios and, starting from this reality, introducing factors for change in Metropolitano de Lisboa, that are sufficiently flexible to bring about adjustment and correction within adaptive and facilitating organisational frameworks. The aim is to achieve short to medium term objectives and guarantee conditions for long-term success.*

*From this perspective preparation for the future represents a challenge for the present. Metropolitano de Lisboa should grow within the framework of a strategic vision that responds to the anxieties of the city of the future and the legitimate expectations of its citizens.*

*Metropolitano de Lisboa should be guided by a strategic vision of operational excellence, service quality and economic efficiency. This should take into account environmental concerns, contribute to added social responsibility before the city, with Lisbon as a world benchmark in terms of being a competitive city, and underwriting excellence in quality of life for city dwellers and commuters.*

*As part of this vision, Metropolitano de Lisboa efforts to achieve quality and excellence, are*

de uma excelência na qualidade de vida de todos os que nela e com ela interagem.

Enquadrado por esta visão, o Metropolitano de Lisboa orientar-se-á neste esforço de qualidade e excelência, sustentado na inovação tecnológica, respeitando aspectos ambientais, subscrevendo orientações, como o Protocolo de Quioto, tendo sempre como objectivo o esforço na qualidade do serviço, por forma a responder à crescente exigência das partes interessadas e na melhoria de processos orientados para uma gestão competitiva de mercado, consubstanciada na melhoria da eficiência económica da Empresa.

Com base no exposto, a visão de Desenvolvimento Sustentável do Metropolitano de Lisboa alicerça-se nos seguintes planos:

### Plano Ambiental

Será dada continuidade à implementação dos procedimentos ambientais, gradualmente desenvolvidos no Metropolitano de Lisboa nos últimos anos:

- Acompanhamento da elaboração de Estudos de Impacte Ambiental para os novos prolongamentos e, caso exigido legalmente, da respectiva Avaliação de Impacte Ambiental;
- Acompanhamento Ambiental das empreitadas em curso ou a iniciar.

Serão ainda promovidas as seguintes acções:

- Integração dos objectivos do Protocolo de Quioto nos objectivos ambientais da Empresa;
- Planificação e implementação de acções visando a atenuação dos impactes ambientais negativos das instalações existentes, particularmente no que se refere à atenuação dos níveis de ruído e vibrações e à melhoria da qualidade do ar nas estações do Metropolitano de Lisboa, bem como à plena implementação do Plano Integrado de Gestão de Resíduos;
- Implementação do Sistema de Gestão

*sustained on technological innovation, respecting environmental aspects, and a commitment to guidelines such as the Kyoto Protocol. It also sets as an objective the improvement of quality service, responding to the growing demands of stakeholders, and boosting processes for competitive market management, that involve greater corporate economic efficiency.*

*Metropolitano de Lisboa's sustainable development vision is based on the following:*

### Environmental Plan

*Implementation of environmental procedures that Metropolitano de Lisboa has gradually developed in recent years will continue:*

- *Environmental impact studies for new extensions will be pursued and, if legally required Environmental Impact Assessment performed;*
- *Environmental supervision of all contracts either underway or soon to begin, will continue.*

*Furthermore :*

- *Kyoto Protocol objectives are to be integrated into the company's environmental objectives*
- *Actions to attenuate negative environmental impact at existing installations, particularly noise and vibrations levels and air-quality improvement in Metropolitano de Lisboa stations, together with full implementation of the integrated waste management plan are under planning and implementation;*
- *The Environmental Management System -*

Ambiental, segundo a NP ISO 14001:2004, a curto/ médio prazo, para determinadas áreas da Empresa.

### Plano Económico

Serão promovidas as seguintes iniciativas:

- Contenção dos custos correntes e maximização dos proveitos, bem como promoção do aumento da procura e da melhoria da produtividade;
- Definição de um modelo de financiamento público da actividade e do investimento nos transportes públicos, que permanece como um objectivo estratégico fundamental, para permitir o prosseguimento dos investimentos necessários à expansão da rede e para cobertura das despesas de funcionamento;
- Melhoria dos processos e da sua condução, orientados para o cliente, baseados numa gestão competitiva e de mercado;
- Maior inovação tecnológica, indutora de maior produtividade;
- Maior e melhor integração intermodal, por forma a melhorar a qualidade do serviço e a qualidade percebida pelos clientes, gerando efeitos de crescimento de procura e sustentabilidade de tarifário mais elevado.

### Plano Social

Ao nível interno, o quadro de orientações dos recursos humanos contempla como principais objectivos os seguintes:

- Melhoria da produtividade, através do desenvolvimento de competências individuais;
- Racionalização do trabalho, mediante, a adequação das competências às necessidades da Empresa;
- Motivação, através do favorecimento sustentado de uma prática de elevados desempenhos e da avaliação do desempenho;

*NP ISO 14001:2004 - is to be implemented in the short/medium term in certain parts of the company.*

### Economic Plan

- *The following initiatives will be introduced :  
Restrains on current expenditure and maximisation of revenue, moves to increase demand and improve productivity;*
- *A public finances model will be defined for public transport operation and investment. This is a fundamental strategic objective, to secure ongoing investment for network expansion and to meet operating costs;*
- *Improvement of processes and their execution geared to customers, based on competitive management and the market;*
- *Greater technological innovation to boost productivity;*
- *More and better intermodal integration to improve the service quality and that perceived by customers, generating demand growth in services and the sustainability of a higher price*

*point.*

### Social Plan

*Internally human resource guidelines set out the following main targets:*

- *Productivity improvement through development of individual competencies;*
- *Rationalisation in the workplace by adjusting competencies to company requirements;*
- *Motivation, by sustained support for practices promoting high commitment and measurement of staff performance;*



- Paz social, com base numa prática de diálogo com os trabalhadores, na adequada gestão dos benefícios sociais, no acompanhamento contínuo da saúde dos trabalhadores e na promoção de práticas correctas no âmbito da segurança e higiene no trabalho.

No plano externo, a promoção da aproximação às partes interessadas nas diversas áreas de intervenção da Empresa, deverá ser um objectivo mobilizador de iniciativas, tais como:

- Desenvolvimento dos projectos de intermodalidade;
- Evolução dos sistemas de bilhética;
- Pontualidade crescente das composições;
- Valorização social ou cultural dos espaços;
- Facilitação da acessibilidade a clientes com mobilidade reduzida;
- Melhoria da sinalética e do sistema de informações;
- Promoção das condições de segurança dos clientes e da qualidade do atendimento ao público.

- *Absence of industrial action through ongoing dialogue with the labour force, proper management of social benefits, concern for staff health and implementation of correct health and safety practices in the workplace.*

*Externally, support for bringing stakeholders closer to the various areas of corporate involvement, should help mobilise initiatives such as:*

- *Development of intermodal projects;*
- *Growth of ticketing systems;*
- *Improved train punctuality;*
- *Adding social or cultural value to Metropolitan de Lisboa spaces;*
- *Improved accessibility for disabled customers;*
- *Improved signage and information systems;*
- *Customer security and customer service quality.*





## 2. Âmbito e Perfil do Relatório

*Scope and Profile of the Report*







## 2. Âmbito e Perfil do Relatório

O presente documento constitui o primeiro Relatório de Sustentabilidade elaborado pela empresa Metropolitano de Lisboa, E.P. (abreviadamente ML ou Empresa) e reporta-se a todas as instalações da Empresa na Área Metropolitana de Lisboa.

Este Relatório foi elaborado tendo presentes as Directrizes de 2002 da Global Reporting Initiative (abreviadamente GRI), na sua versão em língua portuguesa, tendo-se procurado, sempre que possível e adequado, seguir os princípios, critérios e recomendações constantes das mesmas.

Quanto à selecção dos indicadores de desempenho ambiental, económico e social utilizados, houve a preocupação de conciliar as Directrizes da GRI com a experiência própria da Empresa e de organizações internacionais no ramo dos transportes urbanos de passageiros.

Embora o Relatório se reporte ao ano civil de 2004, incluíram-se, sempre que possível, dados dos principais indicadores relativos aos anos de 2002, 2003 e 2004, de forma a permitir perspectivar a evolução ocorrida em anos anteriores.

Este Relatório possibilita a avaliação e divulgação das políticas e das actividades do ML, nomeadamente no que se refere aos principais impactes do funcionamento da Empresa e aos programas e iniciativas desenvolvidos para melhorar a sua eficácia e o seu desempenho, no que respeita à dimensão ambiental, económica e social do exercício da sua actividade.

Os procedimentos internos do ML, de acordo com as Políticas da Empresa, permitem garantir a exactidão, integridade e fidedignidade do conteúdo do Relatório de Sustentabilidade.

A concordância deste relatório com os requisitos da GRI pode avaliar-se através da matriz constante do capítulo 6. Como se constata nesse documento, nem sempre foi possível, ou considerado conveniente, contemplar todos os indicadores essenciais constantes das directrizes da GRI, sem, contudo,

## 2. Scope and Profile of the Report

*This document is the first Sustainability Report by the Metropolitano de Lisboa, E.P. (also known as ML or the Company) and relates to all the ML premises in the AML.*

*The report was produced in line with the 2002 Global Reporting Initiative (GRI) guidelines, in its Portuguese language version. Whenever possible and appropriate the principles, criteria and recommendations of these guidelines have been taken into account.*

*When selecting performance, environmental, economic and social indicators the objective was to reconcile GRI guidelines with the company's own experience and that of other international organisations in the urban passenger transport sector.*

*While the report relates to 2004, it includes, wherever possible, key indicator data for 2002, 2003 and 2004 to provide comparability with prior year trends .*

*This report allows for assessment and publication of ML policies and operations in terms of main impacts by company operations and programmes and initiatives designed to improve efficacy and performance, in terms of environmental, economic and social operations for the year reviewed.*

*In terms of Company Policies internal ML procedures ensure the accuracy, integrity and reliability of the Sustainability Report.*

*That this report complies with GRI requirements can be assessed through reference to the table in Chapter 6. As the document shows it has not always been possible or convenient to make use of all GRI guideline indicators. However we have not failed to focus on all aspects considered relative in terms of company performance. Thus no comments were made on specific aspects either for lack of information or because they are not applicable or relevant to the matters under review in this first Sustainability Report. Among these topics are*

deixarmos de focar todos os aspectos considerados relevantes quanto ao desempenho da Empresa. Assim, não foram comentados alguns temas específicos, quer por ausência de informação, quer por se entender não aplicável ou não relevante neste caso contemplar num primeiro Relatório de Sustentabilidade, matérias como as relacionadas com a biodiversidade, produtos e serviços (no que se refere ao desempenho ambiental), certos aspectos de matérias como o trabalho e relações laborais, saúde e segurança, diversidade e oportunidade, trabalho e relações laborais, não discriminação, liberdade de associação e de negociação colectiva, trabalho infantil, trabalho forçado e compulsório, suborno e corrupção, contribuições políticas, saúde do consumidor e respeito da privacidade (no que respeita ao desempenho social).

Confiamos que o presente Relatório constituirá um importante instrumento para descrever e divulgar, aos accionistas, aos utentes e à comunidade em geral, as actividades desenvolvidas pelo ML e para contribuir para a melhoria do desempenho de todos os colaboradores da Empresa, bem como dos seus fornecedores, clientes e prestadores de serviços, assumindo-se, na sensibilização e adequação de comportamentos de todos os responsáveis, como um contributo positivo face aos requisitos do Desenvolvimento Sustentável.

*matters related to biodiversity, products and services (in respect of environmental performance), certain aspects of work and labour relations, health and safety, diversity and opportunity, non-discrimination, freedom of association and collective bargaining, child labour, forced and compulsory labour, bribery and corruption, political contributions, consumer health and respect for privacy (where these relate to social performance).*

*We believe this report is an important descriptive and vehicle for shareholders, users and the community in general, publishing ML activities and contributing to improving staff performance, as well as that of suppliers, customers and service providers. It is designed to adjust behaviours by all those responsible for making a positive contribution in meeting the requirements of Sustainable Development.*





### 3. Enquadramento Temático *Thematic Framework*







### 3. Enquadramento Temático

Num total de quase 10,5 milhões de habitantes em Portugal, cerca de 2/3 residem em áreas urbanas e, tal como no resto da Europa, prevê-se que prossiga o envelhecimento da população e que aumente o número de agregados familiares, devido a mudanças sociais e do estilo de vida. Na Área Metropolitana de Lisboa, a população passou de 2,5 para quase 2,7 milhões de habitantes entre 1981 e 2001, verificando-se, em termos gerais, a perda de cerca de 30% dos habitantes do concelho de Lisboa e o ganho na maioria dos outros concelhos.

Hoje em dia as pessoas viajam mais frequentemente e a distâncias maiores do que faziam há alguns anos atrás e querem mais mobilidade e mais velocidade<sup>1</sup>. Como a procura no transporte de passageiros (que na União Europeia - UE - tem aumentado ao ritmo do PIB<sup>2</sup>) incide preferencialmente no transporte rodoviário particular, a rede viária está cada vez mais congestionada, o que torna o transporte público menos fiável e menos atractivo.

Não sendo a opção pelo transporte em automóvel próprio uma solução capaz de satisfazer a procura crescente de mobilidade nas grandes cidades, o transporte público metropolitano será o mais acessível à maioria da população, particularmente às camadas economicamente mais desfavorecidas, sendo o energeticamente mais eficaz e concomitantemente menos poluidor. Além disso, promove o contacto social, a autonomia pessoal e a prática de actividade física ligeira, especialmente importantes para grupos mais vulneráveis (como as crianças e os idosos), e combate comportamentos de isolamento individual, pelo que deve ser incrementado.

### 3. Thematic Framework

*Of the near 10.5 million Portuguese population some two-thirds live in urban areas. As in the rest of Europe the population is ageing and the number of family units is increasing, due to changes in society and lifestyle. In the AML the population rose from 2.5 million to almost 2.7 million inhabitants between 1981 and 2001, with a general decline of some 30% of Lisbon district residents in favour of an increase in other neighbouring districts.*

*People are prepared to travel more frequently and for longer distances today than they did before and require more mobility and faster travel times<sup>1</sup>. With demand for passenger transportation (which in the European Union - EU - has increased at the rate of GDP<sup>2</sup>) favouring private road transport, the transport network is increasingly congested which in turn makes public transport alternatives less reliable and less attractive.*

*With the option of private car transport an unsatisfactory solution to growing mobility demand in big cities, the public underground transport network will be the most accessible to most of the population, particularly to economically less well-off groups, and without doubt it is the most efficient energy user and lower pollutant. In addition it promotes social contact, personal autonomy, encourages some physical activity particularly important in vulnerable groups (such as children and the aged) and combats individual isolation. These are all factors favouring its expansion.*

<sup>1</sup>UITP, "The Metro: An Opportunity for Sustainable Development in Large Cities", Novembro 2003

<sup>2</sup>PIB- Produto Interno Bruto

<sup>1</sup>UITP, "The Metro: An Opportunity for Sustainable Development in Large Cities", November 2003

<sup>2</sup>GDP- Gross Domestic Product

O conceito de Desenvolvimento Sustentável, tal como estabelecido no Conselho Europeu de Gotemburgo de Junho de 2001, assenta em três pilares fundamentais - desenvolvimento económico, coesão social e protecção ambiental - sendo o transporte público de passageiros reconhecido como uma actividade económica fundamental nesse contexto.

O interesse da sustentabilidade para o sector dos transportes foi reconhecido em 1999 pela União Internacional dos Transportes Públicos (UITP), que, em Maio de 2003, publicou a Carta para o Desenvolvimento Sustentável que foi subscrita por alguns dos seus membros e que define as acções concretas a desenvolver até Junho de 2005<sup>3</sup>.

O planeamento integrado nos transportes começou, assim, a ser considerado uma questão importante visando o Desenvolvimento Sustentável nesta actividade, tendo conduzido a várias iniciativas de organizações internacionais sobre esta matéria, nomeadamente:

- da Organização Mundial de Saúde (OMS), que em 1999 publicou a "WHO Charter on Transport, Environment and Health";
- da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE), que em Outubro de 2000 definiu "transporte ambientalmente sustentável" como o que não prejudica a saúde pública nem os ecossistemas e que satisfaz as necessidades de acesso de forma consistente com a utilização de recursos renováveis a taxas inferiores às da sua renovação e com a utilização de recursos não renováveis abaixo das taxas de desenvolvimento dos substitutos renováveis<sup>4</sup>;
- da União Europeia, com a publicação, em 2001, do Livro Branco sobre a política de transportes para o horizonte 2010 pela Comissão Europeia, assumindo como uma premissa a necessária integração dos transportes no Desenvolvimento

<sup>3</sup>UITP, "Ticket to the Future - 3 Steps to Sustainable Mobility", Março 2000

<sup>4</sup>OECD, "Overview - OECD Guidelines towards Environmental Sustainable Transport", 2002

*The concept of sustainable development established by the European Council in Gothenburg in June 2001, is based on three fundamental pillars - economic development, social cohesion and environmental protection - with public passenger transport considered as a critical economic activity in this context.*

*The interest in transport sector sustainability was recognised in 1999 by the International Association of Public Transport (UITP), which in May 2003 published a Chart For Sustainable Development signed by some of its members and defining concrete actions to be implemented through to June 2005<sup>3</sup>.*

*Integrated transport planning began to be seen as important in terms of Sustainable Development. This has led to several initiatives by international organisations namely:*

- *the World Health Organisation (WHO), which in 1999 published "WHO Charter on Transport, Environment and Health";*
- *the Organisation for Economic Corporation and Development (OECD), which in October 2000 defined "environmentally sustainable transport" as that which did not harm public health or ecosystems and which met access requirements in a consistent fashion using renewable resources at rates below the cost of their renewal and non-renewable resources at rates below levels of development of renewable substitutes<sup>4</sup>;*
- *the European Union, which in 2001 published a White Paper on transport policy through to 2010 in which the European Commission starting-point was the need to integrate transport with Sustainable Development and highlight*

<sup>3</sup>UITP, "Ticket to the Future - 3 Steps to Sustainable Mobility", March 2000

<sup>4</sup>OECD, "Overview - OECD Guidelines towards Environmental Sustainable Transport", 2002

Sustentável e salientando os sectores nos quais se considerava serem de desenvolver acções na década seguinte<sup>5</sup>.

Em 1 de Outubro de 2001 foi constituído em Portugal o Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável - BCSD Portugal, associação vinculada ao WBCSD - *World Business Council for Sustainable Development*, da qual o ML é Membro Fundador e em cujas actividades tem participado.

*sectors where it is necessary to develop actions for the next decade<sup>5</sup>.*

*On October 1<sup>st</sup>, 2001 a Business Council for Sustainable Development - BCSD Portugal was set up in association with the WBCSD - World Business Council for Sustainable Development. The ML is a founding member of this body and has participated in its activities.*

## Os Transportes e a Energia

Em Portugal, a dependência de energia importada foi de 84,2% em 2002 (contra 50,2% da UE-15) e, entre 1990 e 1992, o consumo global de energia aumentou 50% e o consumo *per capita* aumentou 47,4%<sup>6</sup>; além disso, segundo o EUROSTAT, o país depende maioritariamente do petróleo (58,5% em 2002) e apenas uma reduzida fracção do consumo global de energia provém de fontes renováveis (21% em 2002).

Segundo o EUROSTAT, em Portugal o sector dos transportes é o principal consumidor de energia, tendo sido responsável por 38,8% do consumo final de energia em 2002 (do qual 87,3% está afecto ao transporte rodoviário) e a situação é francamente mais gravosa que na restante União Europeia; além disso, o consumo de energia associado aos transportes tem vindo a crescer a um ritmo muito elevado nos últimos anos, tendo tido um aumento superior a 91% entre 1990 e 2002 (contra um acréscimo de 23,9% na UE-15). Importa, assim, promover o desenvolvimento de transportes com elevada eficiência energética.

Os consumos energéticos por passageiro.km no caso de veículos sobre carris são significativamente inferiores aos dos automóveis - 2,8 MJ/passageiro.km no caso de veículos pesados sobre carris - contra 4,4 nos carros a gasolina e 4,7 nos carros a diesel. Também a utilização de energia por passageiro.km é 3 a 5 vezes

## Transport and Energy

*Portugal's dependence on imported energy in 2002 was 84.2%, (compared to 50.2% in the EU-15). Between 1990 and 1992 global consumption of energy increased 50% while per capita consumption rose 47.4%<sup>6</sup>. According to EUROSTAT the country depends mainly on petroleum (58.5% in 2002) while only a very limited part of total energy consumption comes from renewable sources (21% in 2002.)*

*EUROSTAT says Portugal's transport sector is the main energy consumer, responsible for 38.8% of end consumer use in 2002 (of which 87.3% was consumed by road transport). The position is considerably more serious than elsewhere in the EU. Apart from this transport related energy consumption has been rising very strongly in recent years, up more than 91% between 1990 and 2002, (against an increase of 23.9% in the EU-15). Hence the importance of a transportation policy that will offer very high energy efficiency levels.*

*Energy consumption per passenger/kilometre in the case of rail transport is significantly lower than motor vehicles - 2.8 MJ/passenger/km in the case of heavy rail against 4.4 for petrol-driven vehicles and 4.7 for diesel motor vehicles. Use of energy per passenger/km is three to five times more efficient in rail transport than in the case of motor vehicles or the aviation industry (assuming that vehicles travel at full capacity): effectively one litre of petrol can*

<sup>5</sup>EUROPEAN COMMISSION, "White Paper - European Transport Policy for 2010: Time to Decide", 2001

<sup>6</sup>EUROPEAN COMMISSION, "Energy and Transport in Figures - 2004", sem data

<sup>5</sup>EUROPEAN COMMISSION, "White Paper - European Transport Policy for 2010: Time to Decide", 2001

<sup>6</sup>EUROPEAN COMMISSION, "Energy and Transport in Figures - 2004", undated



mais eficiente no transporte em veículo sobre carris que no caso dos automóveis ou dos aviões (assumindo que os veículos circulam com plena capacidade): efectivamente, um litro de combustível pode transportar um passageiro durante 48 km no metro, 39,5 km num autocarro, mas, em média, apenas 18,6 km num automóvel. O metropolitano é indicado como o meio de transporte de passageiros mais eficiente em termos energéticos.

*carry one passenger for 48 km on the Metro, 39.5 km on the bus, but just 18.6 km on an average motor car journey. The underground is thus clearly the most energy efficient urban passenger transport mode available.*

## Os Transportes e o Ambiente

O sector dos transportes é o principal responsável pelas emissões dos precursores do ozono troposférico, com implicações a nível da saúde das populações sobretudo no Verão, e, embora as emissões respectivas tenham diminuído 30% na UE-15 entre 1990 e 2001, Portugal está muito longe desses níveis de redução. Nos países desenvolvidos, o transporte público produz em média, por passageiro.km, menos 95% de monóxido de carbono, menos 90% de compostos orgânicos voláteis e cerca de menos 45% de dióxido de carbono do que o transporte em veículos privados, contribuindo assim a sua utilização preferencial para melhoria dos níveis sanitários das populações relacionados com a qualidade do ar, particularmente nos meios urbanos, onde elas tendem a ser mais críticas.

Por sua vez, no que respeita a acidentes, é cerca de 20 a 25 vezes mais seguro viajar em veículo sobre carris que por estrada na Europa, sendo o metropolitano considerado o meio de transporte de passageiros com maior nível de segurança.

Além disso, uma jornada diária de casa para o trabalho consome 90 vezes mais espaço se for feita de carro que de metropolitano e 20 vezes mais se for feita de autocarro (considerando o espaço de circulação e o espaço de estacionamento). A utilização do metropolitano é, assim, uma vantagem face a outros meios de transporte nas grandes cidades (sobretudo em redes quase totalmente subterráneas), onde o espaço é limitado, atendendo não só à sua elevada capacidade de transporte como ao seu reduzido período de inactivação.

## Transport and the Environment

*The transport sector is the main causes of ozone emissions in the troposphere with implications on the health of population particularly in summer. Emissions were reduced by 30% in the EU-15 between 1990 and 2001 but in Portugal the gap with these levels of reduction remains wide. In developed countries public transport produces, on average per passenger/km, 95% less carbon monoxide, 90% less volatile organic compounds and some 45% less carbon dioxide than private vehicle transport, an argument for preferring the former in driving improved public health levels of air quality, particularly in urban areas, where these tend to be at the most critical.*

*In terms of accidents it is some 20 to 25 times safer to travel by rail than on the European road network, with the Underground enjoying the highest level of safety of all passenger transport modes.*

*A daily journey from home to work occupies 90 times more space in a car than by Underground and 20 times more than in a bus (including space required for travelling and parking). Use of the Underground is thus an advantage over other modes of transport in major cities (particularly when the networks are virtually entirely underground), with their space limitations, and particularly because of its high transportation capacity and very low downtimes.*

*Transport is the main cause of human exposure to environmental noise. The Underground contributes*

Por outro lado, os transportes são a principal causa da exposição humana ao ruído ambiente. O metropolitano contribui, de forma significativa, para a redução do tráfego automóvel nas horas de ponta nas zonas de maior densidade populacional, com a consequente redução deste tipo de ruído. A redução no próprio metropolitano passa pela adequada manutenção dos veículos e pela utilização de materiais isoladores, bem como pelo desenvolvimento de novas tecnologias.

É de salientar ainda que a implantação de novas estações de metropolitano é factor de geração de novas oportunidades de negócio na sua envolvente e de criação de interfaces culturais, artísticas e de informação, contribuindo para valorizar os espaços públicos adjacentes.

*significantly to reducing motor vehicle traffic at rush hours in the highest population density zones helping reduce this type of noise. Noise reduction within the Underground itself involves proper train maintenance, use of insulating materials and development of new technologies.*

*Furthermore new underground stations generate new business opportunities in the neighbourhood and create cultural, artistic and information interfaces that benefit the public realm.*

## Os Transportes e o Protocolo de Quioto

Em 29 de Abril de 1998 foi assinado o Protocolo de Quioto da Convenção Quadro das Nações Unidas sobre Alterações Climáticas, que foi formalmente aprovado por Portugal em 25 de Março de 2002 (cf. Decreto n.º 7/2002). Desta forma, o nosso país aceitou o compromisso de controlar as emissões de gases com efeito de estufa (GEE) para atingir os objectivos desse Protocolo, nomeadamente não ultrapassar em mais de 27% as suas emissões no período 2008-2012 face aos valores de referência das emissões verificadas em 1990, sem prejuízo de vir a ter de respeitar também outros objectivos a estabelecer mais tarde para garantir nomeadamente que o desenvolvimento económico prossiga de uma forma sustentável.

Os transportes, através da combustão de combustível, são um dos sectores formalmente identificados como mais relevantes quanto à sua contribuição para as emissões de gases com efeito de estufa. Em 2003, a Agência Europeia do Ambiente estimava que os transportes contribuíam com 21% do total de emissões de GEE em 2000 na União Europeia e previa o seu aumento em 28% até 2010, considerando apenas a aplicação das medidas em curso;

## Transportation and the Kyoto Protocol

*On April 29, 1998 the Kyoto Protocol to the United Nations Framework Convention on Climate Change, was signed. It was formally approved by Portugal on March 25, 2002 (cf. Decree N.º. 7/2002). Portugal thus accepted an undertaking to control greenhouse gas emissions (GGE) to achieve protocol targets namely, not to exceed, by more than 27%, its emissions during the 2008-2012 period, measured against an emissions benchmark established in 1990, without prejudice to a requirement to respect other subsequent targets to guarantee sustainable economic development.*

*Transportation, by burning petroleum products, is one of the sectors formally identified as a relevant contributor to greenhouse gas emissions. In 2003 the European Environmental Agency estimated that transport contributed 21% to all GGE in 2000 in the EU. It forecast this would increase by 20% through to 2010, taking into account only the application of existing measures. In 2004 the agency considered the transport sector would be responsible for one of the most significant increase in emissions in the EU-15.*

em 2004, considerava que o sector responsável pelo aumento mais significativo dessas emissões na UE-15 seria o dos transportes.

No conjunto de medidas a prosseguir em Portugal neste domínio (cf. Resolução do Conselho de Ministros n.º 59/2001, de 30 de Maio de 2001, que aprovou a Estratégia para as Alterações Climáticas), inserem-se a renovação das frotas e material circulante para veículos melhores e mais eficientes, em paralelo com um maior rigor nas inspeções periódicas dos mesmos e com a prossecução da política de investimento em sistemas e modos de transportes menos poluentes e na intermodalidade.

De acordo com o diagnóstico ambiental integrante da Estratégia Nacional para o Desenvolvimento Sustentável 2005 - 2015, as tendências em Portugal, num cenário sem medidas de redução, apontavam para um desvio muito significativo dessas metas, prevendo-se que, se nada fosse feito, Portugal aumentasse as suas emissões de GEE em 2010 em montantes que poderiam variar entre 54% e 63% relativamente a 1990.

Por sua vez, o relatório-síntese do Programa Nacional para as Alterações Climáticas, aprovado em 31 de Julho de 2004, indicava que a previsão de evolução das emissões de GEE do sector dos transportes, em Portugal, entre 1990 e 2010, relativamente ao cenário de referência do Protocolo de Quioto era de 103 a 119%, consoante os cenários baixo ou alto, indicando para o efeito a necessidade de redução global das emissões de GEE no sector de 2,4 a 2,7 Tg CO<sub>2</sub>e (dióxido de carbono equivalente) consoante aqueles cenários. Nesse contexto, previa-se que a extensão do ML (Linhas Verde, Azul e Vermelha) contribuiria para esse valor com cerca de 1% da redução global no sector dos transportes. Para conseguir a pretendida redução das emissões no sector dos transportes na AML, esse relatório identificava medidas como a redução da intensidade energética do transporte público de passageiros e a transferência modal do transporte individual para o transporte colectivo.

A circulação das composições do metropolitano não produz gases com efeito de estufa, circunscrevendo-se

*Among a package of measures to be developed in Portugal in this respect (Cabinet Resolution N.º. 59/2001, May 30 2001, which approved the climate change strategy), included fleet and rolling stock renewal replacing these with better and more efficient vehicles. It also enforces greater compliance with regular travel worthy inspections and a policy of investment in low polluting systems, transport modes and intermodal development.*

*According to the environmental diagnosis that is part of the National Strategy for Sustainable Development 2005-2015, the trend in Portugal, without implementing any reduction measures, was for a very significant gap in meeting targets. Additionally if nothing was done, Portugal would increase its GDP emissions by 2010 by anything between 54% and 63% over the 1990 position.*

*On the other hand the preliminary report of the National Programme for Climatic Change, approved July 31, 2004, suggested that the forecast trend in GGE emissions for the transport sector in Portugal between 1990 and 2010, with respect to the Kyoto protocol benchmark was between 103% and 119% - low and high scenarios. It said under such scenarios a global reduction of GGE in the sector to 2.4 to 2.7 Tg CO<sub>2</sub>e (carbon-dioxide equivalent) was required. It is expected that the expansion of the ML (Green, Blue and Red Lines) will contribute by some 1% to the overall required transport sector reduction. To achieve required GGE reductions in the transport sector in the AML, the report called for measures such as reducing the energy intensity of public passenger transport and the transfer from individual to community transport.*

*Operation of Underground trains produces no greenhouse gases. The Underground impact on climate change is limited to the effects associated with the production of electrical power which it consumes, and on the other hand, to promote the reducing use of individual road transport.*

a sua contribuição para as alterações climáticas, por um lado, aos efeitos associados à produção da energia eléctrica que consome e, por outro, ao incentivo à diminuição da utilização do transporte rodoviário individual.

## Perspectivas em Portugal

Em Portugal, foi recentemente publicada a Estratégia Nacional para o Desenvolvimento Sustentável (ENDS) para o período 2005 - 2015 e o respectivo Plano de Implementação.

No que se refere especificamente aos transportes, a referida Estratégia Nacional incluía expressamente no quarto objectivo a "Organização equilibrada do território que valorize Portugal no espaço europeu e que proporcione qualidade de vida", um vector estratégico intitulado "Uma dinâmica urbana que seja menos destrutiva do ambiente e mais solidária", compreendendo, entre outras, a seguinte linha de orientação: "(68) Experimentar novas soluções de transportes em áreas urbanas que permitam reduzir o congestionamento e a degradação ambiental sem exigir investimentos infra-estruturais pesados, experimentando inovações tecnológicas - na área dos combustíveis e das motorizações - e novas soluções organizativas na área dos transportes de uso colectivo".

## A posição do Metropolitano de Lisboa, E.P.

O ML, membro da União Internacional dos Transportes Públicos (UITP), subscreveu a Carta para o Desenvolvimento Sustentável apresentada em Madrid em Maio de 2003 por aquela organização (que tem cerca de 2 500 membros de 80 países).

Como Signatário dos Compromissos para o Desenvolvimento Sustentável, a Empresa assumiu o compromisso de, até Junho de 2005, reconhecer a sustentabilidade como objectivo estratégico da empresa e implementar sistemas de avaliação e divulgação regulares dos princípios do Desenvolvimento Sustentável.

## Outlook in Portugal

*In Portugal the National Sustainable Development Strategy (ENDS in its Portuguese acronym) for 2005-2015 and the respective implementation programme were published recently.*

*With specific reference to transport, the strategy expressly includes in its 4th target "Balanced organisation of the territory to add value to Portugal within the European Space and improve quality of life". It includes a strategic aspect entitled "An urban dynamic which is less destructive of the environment and more socially responsible", comprising among others the following guideline: "(68) Experiment with new transport solutions in urban areas enabling a reduction in congestion and environmental damage without requiring heavy infrastructure investment, testing new with technological innovations - in the area of motorisation and fuel - and new organisational solutions in the area of community transport use".*

## The position of Metropolitano de Lisboa, E.P.

*ML, member of International Association of Public Transport (UITP), subscribed to the "Charter on Sustainable Development" presented in Madrid in May 2003 by that organisation (which has some 2500 members in 80 countries).*

*As a Pledge Charter Signatory<sup>7</sup>, the company has undertaken by June 2005 to recognise sustainability as a strategic corporate objective and to implement assessment and regular reporting systems on Sustainable Development principles.*

<sup>7</sup>Signatory of undertakings for Sustainable Development







4. Apresentação do  
Metropolitano de Lisboa, E.P.  
*Metropolitano de Lisboa, E.P.*  
*Presentation*





## 4 - Apresentação do Metropolitano de Lisboa, E.P.

## 4 - Metropolitano de Lisboa, E.P. Presentation

### Breve Historial

A Empresa foi constituída em 26 de Janeiro de 1948 com a designação de Sociedade Metropolitano de Lisboa, S.A.R.L, tendo sido nacionalizada em 1975 (cf. Decreto-Lei n.º 280-A/75, de 5 de Junho). A sua actual denominação - Metropolitano de Lisboa, E.P. - e o seu actual estatuto de empresa pública decorrem do Decreto-Lei n.º 439/78, de 30 de Dezembro.

Os primeiros troços da rede - com uma extensão de 6,5 km e 11 estações - foram inaugurados no final de 1959 e entre esse ano e 1972 a rede teve diversas extensões. Contudo, no período 1972-1987 apenas se ampliaram os cais das estações para comportarem composições até seis carruagens. Entre 1987 e 1993 houve mais alguma expansão da rede, mas só mais recentemente, sobretudo nos últimos anos, é que essa expansão foi mais significativa. Presentemente, a rede tem cerca de 36 km de extensão, num total de 48 estações, e estende-se para fora da cidade de Lisboa, servindo cerca de 180 000 milhões de passageiros por ano, com uma frota de material circulante da última geração com mais de 300 unidades.

### Brief History

The company was established on January 26, 1948 as Sociedade Metropolitano de Lisboa, S.A.R.L., and nationalised in 1975 (in terms of Decree-Law N.º. 280-A/75 of June 5.) The company's current name - Metropolitano de Lisboa, E.P. - and its public sector statutes were formalised under Decree-Law N.º. 439/78 of December 30.

The first sections of the network - extending for 6.5 km and 11 stations - were opened at end 1959 and further extended between that year and 1972. Between 1972 and 1987 the only works carried out were to extend platforms to accommodate six-carriage trains. Between 1987 and 1993 there was further network expansion but only recently and particularly in recent years, has this been truly significant. Currently the network is 36 km long, has 48 stations and extends beyond the boundaries of the city of Lisbon to serve some 180 million passengers a year with the latest generation rolling stock fleet of more than 300 units.





## Estrutura de Governação e Sistema de Gestão

O **objecto principal da Empresa** é a manutenção e o desenvolvimento do funcionamento regular do serviço público de transporte colectivo de passageiros fundado no aproveitamento do subsolo da cidade de Lisboa e zonas limítrofes (podendo também o ML desenvolver o sistema de transporte parcialmente à superfície). A Empresa pode ainda instalar e explorar redes instaladas em rede urbana, mas com desenvolvimento que abranja regiões suburbanas e novas modalidades de transportes públicos de passageiros, desde que se justifique.

O ML, tem estatutos legais de pessoa colectiva de direito público com personalidade jurídica, dotada de autonomia administrativa, financeira e patrimonial. Rege-se por estatutos próprios e pela lei aplicável às empresas públicas. A **tutela** da Empresa cabe ao Governo, através do Ministro das Obras Públicas, Transportes e Comunicações.

A actual **constituição dos órgãos sociais** é a seguinte:

Conselho de Gerência <sup>7</sup> / Board of Directors <sup>8</sup>	
Presidente / Chairman:	Eng.º / Mr. Carlos Alberto Mineiro Aires
Vogais / Members:	Dr. / Mr. Arnaldo José Pinto de Oliveira Pimentel Eng.º / Mr. Luís Manuel de Oliveira Gama Prazeres Dr. / Mr. José Maria Franco O'Neill Sr. / Mr. Pedro Augusto da Cunha Pinto
Comissão de Fiscalização / Audit Committee:	
Presidente / Chairman:	Dr. / Mr. Renato Augusto Vieira Campos
Vogais / Members:	Caiano Pereira, António e José Reimão, SROC, representada por / represented by: Dr. / Mr. José da Costa Martins Reimão Dr. / Mr. Evaristo da Cruz Branquinho

A gestão económica do ML é conduzida de acordo com os imperativos do planeamento económico nacional e segundo princípios de economicidade que possam ser objectivamente fixados e controlados em relação às diversas funções e actividades desenvolvidas pela empresa. Os **princípios básicos de gestão**, são os seguintes:

<sup>7</sup>Em vigor desde 14 de Outubro de 2003, nomeado, por um período de três anos, pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 71/2003 de 10 de Outubro

## Governance Structure and Management System

*The company's main objective is to provide, develop and maintain public underground transport services in the greater Lisbon area. (ML is also mandated to develop transport systems partially above ground). The company may also install and operate urban networks, where developments cover suburban regions and new passenger public transport modes where justified.*

*The ML's legal position is that of a company under public law administered in terms of financial and asset autonomy. It is governed by its own articles of association and by the law applicable to public sector companies. The company is responsible to government through the Department of Public Works, Transport and Communications.*

*Its governing bodies currently comprise :*

*Economic management of the ML is conducted in accordance with the needs of national economic planning and the principles of financial prudence as objectively established and controlled in respect of the various operations and activities it performs. Key management principles comprise:*

<sup>8</sup>In place since 14th October 2003, nominated for a period of three years in terms of Cabinet Resolution N.º. 71/2003 of October 10.

- As tarifas devem assegurar receitas que permitam a cobertura dos custos totais de exploração e assegurem níveis adequados de auto-financiamento e de remuneração do capital investido. Sempre que, por razões de política económica e social, seja imposta ao ML a manutenção de instalações, a prestação de serviços ou a prática de tarifas que, dentro dos padrões predeterminados de produtividade, não sejam compatíveis com uma gestão económica e financeira equilibrada, deve o Estado indemnizar compensatoriamente a Empresa de forma a possibilitar aquele equilíbrio;
  - Devem ser claramente fixados com a tutela, sempre que possível, objectivos técnico-económico-financeiros de médio prazo, designadamente no que respeita à remuneração do trabalho e do capital investido e à obtenção de um adequado auto-financiamento;
  - A evolução da massa salarial deve respeitar os objectivos enunciados nas alíneas anteriores, bem como a necessidade de adoptar políticas tarifárias que não acentuem seriamente as tensões inflacionistas, devendo sempre subordinar-se à política nacional de salários e rendimentos;
  - Deve ter-se como objectivos a minimização dos custos mediante melhor aproveitamento dos recursos postos à disposição da Empresa, com vista a atingir o máximo de eficácia na sua contribuição para o desenvolvimento económico e social.
- *Tariffs should be set at levels that generate revenue capable of covering total operating cost, secure adequate levels of self financing and a return on invested capital. Whenever, for reasons of economic and social policy, ML is required to maintain installations, provide services, or practise tariff levels which within a predetermined productivity framework, are incompatible with sound economic and financial management, the state should compensate the company to enable it to achieve equilibrium;*
  - *Wherever possible medium-term technical, economic and financial targets should be clearly established with government, covering salaries, ROI and adequate self financing levels;*
  - *Salary trends should respect the objectives set out above, and the need to adopt tariff policies in a way that does not seriously impact on inflation and should always be subordinated to the national salary and wage policy;*
  - *One of its objectives is to minimise costs through better use of corporate resources, and to attain maximum efficiency as a contribution to economic and social development.*

Em termos de **gestão organizacional**, regemo-nos pelos seguintes princípios:

- A estrutura organizacional da Empresa assegura uma cadeia curta de comando, máximo de três níveis, flexível e descentralizada;
  - Os órgãos de enquadramento estratégico, de controlo e de apoio ao Conselho de Gerência e os órgãos operacionais assumem, sempre que possível, a forma de Gabinetes, com forte
- *The following organisational management principles apply:*
  - *The company organisation involves a flexible, decentralised and short chain of command - three levels maximum;*
  - *The bodies involved in the strategic framework, include control and support for the Board of Directors and operating bodies, where possible set up as departments with strong technical and*

componente técnica e tecnológica, e estruturas ligeiras e operacionais baseadas no conceito de equipa de trabalho para o exercício de actividades diferenciadas;

- Os Órgãos Directamente Dependentes do Conselho de Gerência (ODDCG's) têm a denominação de Coordenação, Direcção ou Gabinete, consoante as finalidades e posicionamento na macro estrutura da Empresa;
- As funções de Economia e Finanças e Recursos Humanos posicionam-se por forma a assegurar uma clara horizontalização, interpenetração e partilha dessas funções com os órgãos operacionais;
- A actividade operacional da Empresa desenvolve-se, face às finalidades que lhe foram cometidas, com base nas seguintes três áreas de actividade: Exploração Comercial, Gestão de Infra-estruturas e Exploração Industrial, constituídas como Centros de Resultados;
- As actividades complementares das finalidades da Empresa têm organização específica, com matriz empresarial ou de projecto.

Actualmente contamos com cerca de 1700 trabalhadores activos, em que a larga maioria são profissionais altamente qualificados e qualificados, ou quadros (superiores, médios e intermédios), distribuídos por uma estrutura composta por três serviços fundamentais:

- A Exploração Comercial (abreviadamente EC), onde se concentram cerca de 55% do total de trabalhadores, dedicada à gestão do serviço público regular de passageiros;
- A Gestão de Infra-Estruturas (abreviadamente GI), a que estão afectos cerca de 20% dos trabalhadores, a quem compete planear e assegurar a manutenção das infra-estruturas fixas;
- A Exploração Industrial (abreviadamente EI), a que estão adstritos cerca de 12% dos efectivos.

*technological components, and lightweight operational structures based on multi-tasking work teams;*

- *Bodies Directly Dependent on the Management Board (ODDCG's) are known as Coordinators, Departments or Offices, depending on the aim, and place in the company macro-structure;*
- *Economy, Finances and Human Resources are positioned so as to offer clear horizontal integration and function sharing with operational bodies;*
- *Operational activities are developed, according to their purposes, and based around the following: Commercial Operations, Infrastructure Management, and Industrial Operations, all set up as Results Centres;*
- *Non-core operations are handled by specific organisations following either a corporate matrix or set up as projects.*

*We currently employ some 1700 staff members. A large number are highly qualified or qualified professionals, or technicians (higher medium and intermediary) and working across a structure comprising three basic services:*

- *Commercial Operations (EC in its Portuguese acronym) involving some 55% of all staff and managing the regular public transport passenger service;*
- *Infrastructure Management (GI) employing some 20% of staff on planning and maintaining fixed infrastructures;*
- *Industrial Operations (EI), employing around 12% of staff.*

Os restantes órgãos dependem directamente do Conselho de Gerência (abreviadamente ODDCG's) e absorvem os outros cerca de 13% dos trabalhadores.

O cargo de **Provedor Arbitral** foi instituído junto do ML e constitui um órgão autónomo, que, embora integrado na Empresa, tem estatuto próprio, o qual lhe assegura plena independência, designadamente em relação aos membros do respectivo Conselho de Gerência.

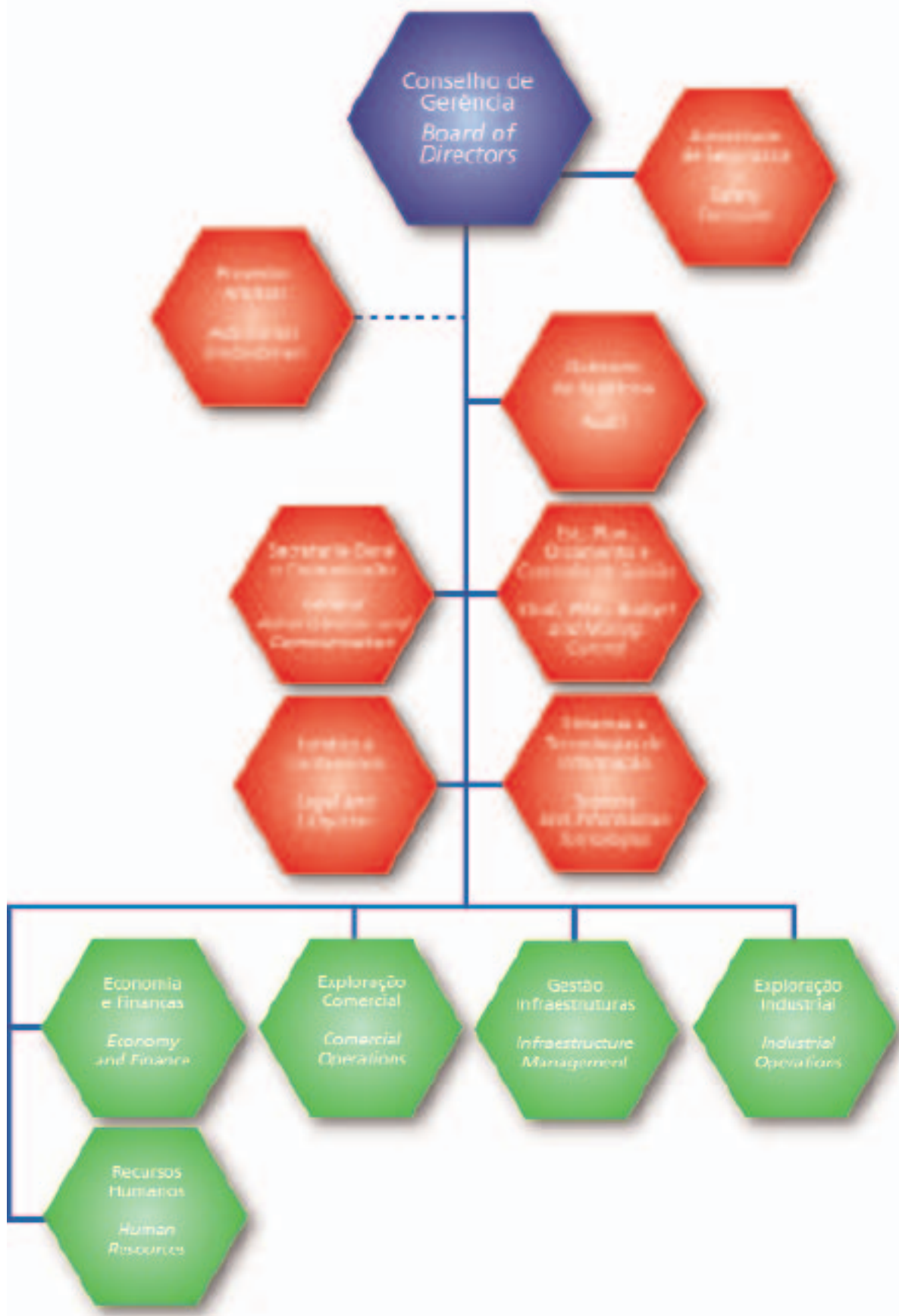
Ao Provedor Arbitral cumpre essencialmente promover a recuperação de danos patrimoniais (prejuízos materiais ou morais), recomendando soluções justas e/ou equitativas em todos os casos que envolvam divergência ou pré-litígio, devendo prevalecer, sempre que possível, o espírito de conciliação ou de composição dos interesses em presença.

*Remaining bodies depend directly on the Board of Directors (ODDCG's) and employ some 13% of staff.*

*The **Customer Ombudsman** established at ML is an autonomous body which, while integrated in the company, has its own independent statutes that ensure it is fully independent, particularly of the Board of Directors.*

*The Customer Ombudsman's task is to resolve issues involving material or moral damages, recommending just and/or equitable solutions in all cases involving disagreement or litigation, and wherever possible seeking by conciliation or negotiation to mediate in the best interests of all parties involved.*





Instalações do ML na cidade de Lisboa:

Localização	Designação	Tipo de Serviço
Avenida Barbosa du Bocage, n.º5 1049-039 LISBOA	Sede Executiva	Conselho de Gerência (CG) Secretaria Geral (GSG) Centro de Documentação e Informação (CDI) Gabinete Jurídico e Contencioso (GJC) Sistemas e Tecnologias de Informação (STI) Estudos, Planeamento, Orçam. e Controlo de Gestão (EPC) Exploração Comercial - Comunicação e Imagem(ECCI) Economia e Finanças (EF) Recursos Humanos (RH)
Av. Fontes Pereira de Melo, n.º 28 1069 - 095 LISBOA	Sede Social	Secretário Geral (SG) Relações Públicas (RP) Centro de Apoio ao Cliente Centro de Apoio Interno Provedor Arbitral (PA)
Avª Sidónio Pais, 1 1050-212 LISBOA	Autoridade de Segurança (AS)	Autoridade de Segurança (AS) Segurança de Exploração (ASE) Segurança de Pessoas e Bens (ASP)
	Exploração Comercial (EC)	Recursos Humanos (ECH) Qualidade e Auditoria (ECQ) Planeamento de Recursos (ECP) Gestão de Clientes, Vendas e Estações (ECC) Gestão de Receitas e Fiscalização (ECCR) Gestão de Operações (ECO) Posto de Comando Central (ECOP)
Estação Marquês de Pombal Prç. Marquês de Pombal 1250-161 LISBOA	Exploração Comercial (EC)	Operações Linhas Azul e Amarela (EOA) Gestão de Estações da Linha Azul (ECCaz) Gestão de Estações da Linha Amarela (ECCam) Gabinete de Apoio ao Cliente (EC)
Estação Alameda Alameda D. Afonso Henriques - Estação Metro 1000-124 LISBOA	Exploração Comercial (EC)	Operações das Linhas Verde e Vermelha (EOV) Gestão de Estações da Linha Verde (ECCVd) Gestão de Estações da Linha Vermelha (ECCVm) Central de Comando da Linha Vermelha Central de Movimento Central de Tracção Equipas de Inspectores de Estações Núcleo de Fiscalização
Sete Rios	Parque de Materiais e Oficinas I (PMO I)	Em fase de desactivação/reconversão
Calvanas	Parque de Materiais e Oficinas II (PMO II)	Exploração Industrial (EI) Gestão de Infra-estruturas (GI)
Pontinha	Parque de Materiais e Oficinas III (PMO III)	Exploração Industrial (EI) Gestão de Infra-estruturas (GI)
Estação Alto dos Moinhos Rua João de Freitas Branco 1500-359 LISBOA	Auditório do ML	Realização de reuniões, conferências e/ou congressos. Nos períodos em que não é utilizado pela empresa, este Auditório pode ser alocado a terceiros para a realização dos eventos acima referidos.

ML installations in Lisbon:

Site	Designation	Type of Service
Avenida Barbosa du Bocage, n.º5 1049-039 LISBOA	Executive head office	Board of Directors General Administration Information and Documentation Centre (CDI) Legal Department (GJC) ICT Systems (ST) Studies, Planning, Budget and Manag. Control (EPC) Commercial Operations - PR and Media Relations Economy and Finance (EF) Human Resources (HR)
Av. Fontes Pereira de Melo, n.º 28 1069 - 095 LISBOA	Head Office	General Administration Public relations Customer Relations Department Internal Support Centre Customer Ombudsman
Av.ª Sidónio Pais, 1 1050-212 LISBOA	Security Authority (AS)	Safety Authority (AS) Operating Safety Authority (ASE) Safety of People and Property (ASP)
	Commercial Operations (EC)	Human Resources (ECH) Quality and Auditing (ECQ) Resource Planning (ECP) Customers, Sales and Stations Management (ECC) Revenue and Supervision Management (ECCR) Operations Management (ECO) Central Command Post (ECOP)
Marquês de Pombal Station Prç. Marquês de Pombal 1250-161 LISBOA	Commercial Operations (EC)	Blue and Yellow Line Operations (ECO) Blue Line Stations Management (ECCaz) Yellow Line Stations Management (ECCam) Customer Relations Department (EC)
Alameda Station Alameda D. Afonso Henriques - Estação Metro 1000-124 LISBOA	Commercial Operations (EC)	Green and Yellow Line Operations (ECOV) Green Line Stations Management (ECCVd) Red Line Stations Management (ECCVm) Red Line Central Command Post Traffic Centre Traction Centre Station Inspectorate Team Supervisory Unit
Sete Rios	Equipment and Workshops (PMO I)	Undergoing Decommissioning/Conversion
Calvanas	Equipment and Workshops (PMO II)	Industrial Operation (EI) Management of Infrastructures (GI)
Pontinha	Equipment and Workshops (PMO III)	Industrial Operation (EI) Management of Infrastructures (GI)
Alto dos Moinhos Station Rua João de Freitas Branco 1500-359 LISBOA	ML Auditorium	Staging of meetings, conferences and congresses. When not in use by the Company the auditorium may be rented to third parties for events.

## Estrutura da Rede do ML

## Structure of The Metropolitan de Lisboa Network

A **rede actual** - que em 2004 transpôs pela primeira vez os limites da cidade de Lisboa chegando ao concelho de Odivelas - tem uma extensão de 35,6 km e um total de 48 estações, em quatro linhas distintas:

The **present network** - which in 2004 for the first time crossed the boundaries of the city of Lisbon to serve the neighbouring Odivelas local authority - is 35.6 km long and has 48 stations and four separate lines:

<b>Linha Azul / Blue Line</b>	10,7 km	15 estações / stations
<b>Linha Amarela / Yellow Line</b>	11,0 km	13 estações / stations
<b>Linha Verde / Green Line</b>	8,9 km	13 estações / stations
<b>Linha Vermelha / Red Line</b>	5,0 km	7 estações / stations



São de destacar as seguintes intervenções relevantes, ao nível de obras na rede, em 2004:

Highlights of network development in 2004 were:

- Na Linha Azul, o prolongamento Pontinha/Amadora Este (concluído), o prolongamento Baixa-Chiado/Santa Apolónia e a interface do Terreiro do Paço;
  - Na Linha Amarela, o prolongamento Campo Grande/Odivelas (concluído);
  - Na Linha Verde, a continuidade à política de remodelação das estações e do interface do Cais do Sodré;
  - Da Linha Vermelha, o prolongamento Alameda III/São Sebastião II.
- Blue Line, Pontinha/Amadora Este extension (concluded), Baixa-Chiado/Santa Apolónia extension and Terreiro do Paço interface;
  - Yellow Line, conclusion of the Campo Grande/Odivelas extension;
  - Green Line, ongoing remodelling of stations and interface at Cais do Sodré;
  - Red Line, Alameda III/São Sebastião II extension.



Os significativos ritmos de crescimento registados no período de 1991/2001 nos concelhos de Sintra, Sesimbra, Alcochete, Seixal, Mafra, Palmela e Vila Franca de Xira, revelaram a necessidade de adaptação dos padrões de mobilidade a esta tendência de crescimento das zonas periféricas, tornando-se cada vez mais importante o serviço aos corredores de acesso a Lisboa.

*The significant population growth between 1991/2001 in local authority areas of Sintra, Sesimbra, Alcochete, Seixal, Mafra, Palmela and Vila Franca de Xira, reflect a need to adapt current mobility patterns to the growth trend on the periphery, in turn making the Lisbon service increasingly more important to the access corridor.*

As intervenções que se perspectivam para o futuro, quanto ao prolongamento da rede do ML, ao contrário da maioria dos prolongamentos anteriormente desenvolvidos, promovem as ligações circulares e a densificação da rede na zona central de Lisboa, em detrimento das ligações radiais e transversais.

*Future extension of the ML network, contrary to most earlier extensions, will focus on circular links and increased density for the Lisbon central area network rather than radial and transversal links.*

Estão em estudo os seguintes prolongamentos, que estabelecerão importantes ligações na cidade de Lisboa:

*Proposed extensions below - establishing important links within Lisbon - are currently under study:*

- Linha Amarela: Rato/Alcântara;
- Linha Vermelha: Aeroporto/Lumiar/Colégio Militar e S.Sebastião/Campolide.

- *Yellow Line: Rato/Alcântara;*
- *Red Line: Aeroporto/Lumiar/Colégio Militar and S.Sebastião/Campolide.*

Prevê-se que, até final de 2008, a situação da rede seja a seguinte:

*By end 2008 the network will comprise:*



Neste contexto de Expansão da rede do ML, encontram-se actualmente em curso:

- A extensão da Linha Azul (Baixa-Chiado/Santa Apolónia, num total de mais duas estações e mais 2 km);
- A extensão da Linha Vermelha (Alameda II /S. Sebastião/Campolide e brevemente Oriente/ /Aeroporto, num total de mais seis estações e mais 6,4 km);
- O desenvolvimento dos projectos das Interfaces do Cais do Sodré e do Terreiro do Paço (para criação de complexos multimodais) e a remodelação e ampliação das estações da Linha Verde (Alvalade, Roma, Arroios, Intendente, Anjos e Areeiro).

Decorrem ainda estudos que permitirão concretizar, a longo prazo, as extensões Rato/Alcântara, na Linha Amarela - num total de 2,4 km e três novas estações - e Aeroporto/Lumiar, na Linha Vermelha - num total de 2,8 km e duas novas estações - além da extensão a partir do Lumiar e da extensão Campolide (ambas na Linha Vermelha).

*At this stage the following network expansion works are underway:*

- *Blue Line Extension (Baixa-Chiado/Santa Apolónia), two more stations and an additional 2 km);*
- *Red Line Extension (Alameda II/S. Sebastião/ /Campolide and soon Oriente/ /Aeroporto,) six more stations and an additional 6.4 km);*
- *Interface Development at Cais do Sodré and Terreiro do Paço (creating multimodal complexes) and remodelling and expansion of Green Line stations (Alvalade, Roma, Arroios, Intendente, Anjos and Areeiro).*

*Studies are underway for extensions over the long term, of Rato/Alcântara, on the Yellow Line - 2.4 km and three new stations - and Aeroporto/Lumiar, on the Red Line - 2.8 km and two new stations - as well as extensions from Lumiar and Campolide (both on the Red Line).*

## Políticas Gerais e Específicas

### Políticas Gerais

A prestação de serviços do ML é realizada em conformidade com as políticas tarifárias definidas pelo Ministério da Tutela, beneficiando a Empresa da atribuição de fundos oficiais, nomeadamente através da dotação para capital estatutário, investimentos, indemnizações compensatórias e outros subsídios.

O desenvolvimento da reforma estratégica do sector dos Transportes, anunciada pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 150/2004, de 30 de Setembro, contemplará temas como:

- O novo regime jurídico para os transportes colectivos;

## General and Specific Policies

### General Policies

*Travel tariffs are fixed by the relevant Ministry and the Company benefits from official government subsidies including statutory capital funds, and funds for investment, operating and other subsidies.*

*Development of transport sector strategic reform, published in terms of Cabinet Resolution N.º 150/2004, of September 30, takes into account:*

- *A new legal framework for community transport;*

- O modelo de serviço público que distinga a componente de transporte da componente de investimentos relativos a infra-estruturas de longa duração;
- O novo modelo tarifário.

Estes temas introduzirão certamente importantes modificações nas bases de funcionamento actual da Empresa.

## Políticas Específicas

### Qualidade

A Exploração Industrial (EI) constitui um dos principais suportes ao “core business” da Empresa, assegurando a manutenção do material circulante, segundo políticas de qualidade de forma a garantir a elevada qualidade dos serviços por nós prestados.

Os seus princípios são os seguintes:

- Satisfazer as exigências e expectativas dos clientes;
- Desenvolver esforços na optimização do processo produtivo;
- Adquirir equipamentos, tecnologias, métodos processuais e materiais, conforme os requisitos e especificações;
- Informar, sensibilizar e motivar todos os Colaboradores para a importância da Qualidade;
- Manter na Empresa um Sistema de Gestão da Qualidade, segundo a Norma Portuguesa NP EN ISO 9001:2000.

O projecto para o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), tem vindo a ser desenvolvido na área de actuação da EI, visando a preparação da organização para a Certificação segundo a norma NP ISO 9001:2000, para 2005.

Neste enquadramento, procuramos contribuir para a

- *A public service model that separates the transport component from the investment component relating to durable infrastructures;*
- *A new tariff model.*

*These will certainly introduce important modifications to the company's current operating basis.*

## Specific Policies

### Quality

*Industrial Operation (EI) provides key support to core business. It maintains rolling-stock to the levels of quality and availability that ensure ML offers high service levels.*

*Main principles are:*

- *To meet customer demands and expectations;*
- *To develop efforts optimising the productive process;*
- *To acquire equipment, technology, processes and materials meeting specific requirements;*
- *To inform, make aware and motivate all staff to the importance of quality;*
- *To sustain within the company a system for quality management in terms of the Portuguese Norm NP EN ISO 9001:2000.*

*The Quality Management System (SGQ) project, has been developed by EI, and aims to prepare the organisation for certification in terms of Norm NP ISO 9001: 2000, in 2005.*

*Within this framework we attempt to contribute to continuous improvement of productive processes,*

melhoria contínua do processo produtivo, centrado na identificação de processos e de indicadores, que permitam avaliar o desempenho dos diversos órgãos, tendo por base a seguinte política:

- “1 - Contribuir para a mobilidade dos Cidadãos, Clientes do nosso Cliente, através do cumprimento dos requisitos com ele acordados no que se refere a disponibilidade do material circulante, segurança do material circulante, conforto do material circulante, reforçando a imagem da Empresa Metropolitano de Lisboa;*
- 2 - Afirmar o nosso compromisso de conformidade com os requisitos do nosso Cliente, a legislação aplicável no nosso negócio e as Directivas Comunitárias;*
- 3 - Proceder à revisão e avaliação dos princípios que norteiam o SGQ e a Política da Qualidade;*
- 4 - Comunicar a todos os Colaboradores da EI a importância do entendimento e cumprimento pela organização das Orientações aqui definidas;*
- 5 - Orientar a SGQ para o aumento das competências dos nossos Colaboradores procurando, cada vez mais, a sua qualificação para o desempenho;*
- 6 - Criar oportunidades para a realização pessoal e profissional de cada Colaborador da EI;*
- 7 - Evidenciar à Organização a importância de cada um de nós na realização da missão da EI.”*

## **Ambiente**

Enquanto Operadores de Transporte Público e responsáveis pela construção e manutenção de um vasto conjunto de infra-estruturas, assumimos as nossas responsabilidades ambientais no desenvolvimento das nossas actividades e na prestação dos nossos serviços, fazendo os esforços necessários no sentido de integrar - e por vezes mesmo antecipar - as crescentes exigências impostas pela legislação ambiental vigente.

*focused on identifying processes and indicators that enable us to measure performance in the various bodies in terms of the following:*

- “1 - Contribute to the mobility of citizens - customers of our customer - by complying with requirements agreed in terms of rolling stock provision, rolling stock security, rolling stock comfort, strengthening the image of the ML;*
- 2 - affirming our commitment to conform with our client needs, legislation applying to our business and with EU directives;*
- 3 - Revise and appraise principles underlying SGQ and Quality Policy;*
- 4 - Communicate to all EI staff the importance of understanding and complying with guidelines as set out here;*
- 5 - Encourage SGQ to increase our staff competencies to ensure proper performance qualification required;*
- 6 - Create opportunities for personal and professional improvement for each EI staff member;*
- 7 - Show the organisation how important it is that each of us understand the EI mission.”*

## **Environment**

*As Public Transport Operators responsible for building and maintaining a wide range of infra-structure, we assume our environmental responsibility in developing operations and providing services. We make the effort required to integrate and anticipate the growing demands of environmental legislation.*



Efectivamente as questões ambientais, para as quais existe, quer uma maior exigência legal, quer uma crescente consciencialização, foram ganhando espaço no desenvolvimento das diversas actividades do ML, tendo sido progressivamente implementados os mecanismos internos que permitem o cumprimento dos altos padrões de exigência ambiental.

Neste sentido, e na sequência das orientações seguidas nesta área nos últimos anos, no período de 2002 a 2004 continuaram a ser definidos e adoptados diversos procedimentos ambientais no seio da Empresa, que se repercutem de forma clara no planeamento das nossas diversas actividades, da seguinte forma:

- **Fase de Projecto** (expansão da rede): para cada novo prolongamento promove-se o desenvolvimento de Estudos de Impacte Ambiental e, quando exigido legalmente, promove-se o respectivo procedimento de Avaliação de Impacte Ambiental;
- **Fase de Construção:** procede-se ao **Acompanhamento Ambiental** das diversas empreitadas, com o objectivo de assegurar a implementação das medidas de minimização recomendadas nos respectivos Estudos de Impacte Ambiental e/ou exigidas nas Declarações de Impacte Ambiental, resultantes dos eventuais procedimentos de Avaliação de Impacte Ambiental;
- **Fase de Exploração:** neste âmbito, tem-se vindo a desenvolver gradualmente trabalhos nos últimos anos, para garantir o cumprimento da legislação em vigor e outros requisitos aplicáveis em matéria de ambiente, com especial destaque para o referente às temáticas Ar, Água, Resíduos e Ruído, que foram objecto de um **Levantamento Ambiental às instalações do ML**. Nesta sequência implementou-se o **Plano Integrado de Gestão de Resíduos**, aplicável a todo o ML, em que as responsabilidades são partilhadas pelas diferentes áreas. De referir também a continuidade do desenvolvimento de diversos estudos específicos em matéria de **Ar, Ruído e Vibrações**.

*Effectively environmental issues for which both greater legal demands and increasing awareness now exist, have assumed increasing importance in ML development. Various operations and internal mechanisms have been progressively implemented to ensure compliance with high environmental demand levels.*

*In line with recent guidelines, over the period 2002-2004 we will continue to define and adopt various environmental procedures with clear planning impacts for our various operations, as follows:*

- **Project Stage** (network expansion): *For each new extension Environmental Impact Studies are performed and, when legally required, Environmental Impact Assessments carried out;*
- **Construction stage: Environmental Supervision** *of various projects is implemented. This aims to ensure that measures are taken to minimise impacts, recommended by Environmental Impact Studies and/or required by Environmental Impact Declarations that emerge from eventual Environmental Impact Assessment procedures;*
- **Operations stage:** *Work has been gradually developed in recent years to ensure compliance with existing legislation and other requirements that apply in Environmental terms, with particular reference to Air, Water, Wastes and Noise. These were the object of an Environmental Survey of ML Installations. The Integrated Wastes Management Plan was implemented across the whole ML operation with responsibility shared by different areas. In addition there is ongoing development of specific studies into matters such as Air, Noise and Vibrations.*

Estando criadas as bases essenciais para que se assumam um princípio de actuação ambiental, no período de 2005 a 2007 prevê-se a implementação de um Sistema de Gestão Ambiental no ML, segundo a Norma NP ISO 14001:2004, designadamente na área de Exploração Industrial e ao nível de novos prolongamentos do ML.

### Higiene, Segurança e Saúde no Trabalho

Desenvolvemos a nossa actividade com base em elevados padrões de segurança, quer na fase de execução de estudos e projectos, nomeadamente no dimensionamento e organização funcional das instalações, bem como na inserção de equipamentos de segurança, na fase de exploração.

Refira-se que no Serviço de Higiene, Segurança e Saúde no Trabalho (HSST), integrado na área de Recursos Humanos, se incluem:

#### Actividades de Rotina:

- Análise aprofundada, verificação e avaliação dos acidentes de trabalho, e controlo das comparticipações pagas pela seguradora;
- Preenchimento das participações de acidentes de trabalho e envio dos respectivos trabalhadores sinistrados à seguradora/clínica;
- Registo e acompanhamento de todas as situações de acidente, com ou sem baixa;
- Avaliação, controlo e redução/eliminação de riscos nos locais e postos de trabalho;
- Verificação das condições, processos, procedimentos e organização geral do trabalho;
- Monitorização do ruído laboral nas categorias profissionais expostas;
- Estudos de iluminação nos locais de trabalho;
- Controlo da qualidade da água em todas as instalações da Empresa, através da recolha de amostras para análise bacteriológica laboratorial;
- Controlo da exposição dos trabalhadores ao chumbo;

*Foundations have thus been established for implementing environmental concerns. Between 2005-2007 we anticipate that the ML Environmental Management System will be implemented in accordance with Norm NP ISO 14001:2004, within the Industrial Operations area and for the new underground extensions.*

### Health and Safety in the Workplace

*Operations are based on very high levels of safety both at the studies and projects stage - namely in scoping and organisational function of installations, as well as the use of safety equipment at operating stages.*

*The Health and Safety in the Workplace Department (HEST) which falls under Human Resources includes:*

#### Routine Activities:

- *In-depth analysis, verification and assessment of workplace accidents and control of insurance company claims;*
- *Completion of claims forms for workplace accidents and despatch of accident victims to insurer/medical clinic;*
- *Recording and supervising all accidents with or without medical leave;*
- *Assessment, control and reduction/elimination of workplace risk;*
- *Verification of conditions, processes, procedures and general workplace organisation;*
- *Monitoring workplace noise affecting exposed professional categories;*
- *Workplace lighting studies;*
- *Water quality control in all company installations involving collection of samples for laboratory bacteriological analysis.*
- *Control of staff exposure to lead;*

- Avaliação, controlo e atribuição de equipamentos de protecção individual e actualização do respectivo regulamento interno;
  - Avaliação de alguns parâmetros de qualidade do ar interior, nomeadamente CO<sub>2</sub> (dióxido de carbono), CO (monóxido de carbono) e amoníaco;
  - Estudos para implementação de sinalização de segurança;
  - Gestão de resíduos hospitalares;
  - Avaliação, programação e aferição dos resultados de todas as desinfestações/desratizações realizadas nas instalações da Empresa e acompanhamento de alguns desses trabalhos (diurnos);
  - Formação e informação dos trabalhadores no âmbito HSST;
  - Formação contínua dos técnicos HSST;
  - Atribuição, acompanhamento e tutoria de estágios profissionais para técnicos superiores de segurança e higiene no trabalho e técnicos de segurança e higiene no trabalho;
  - Elaboração de dois relatórios anuais sobre as actividades do serviço;
  - Elaboração de relatórios mensais sobre a sinistralidade laboral.
- *Assessment, control and attribution of individual protective equipment and updating of internal regulations;*
  - *Assessment of certain inside air quality parameters namely CO<sub>2</sub> (carbon dioxide), CO (carbon monoxide) and ammonia;*
  - *Studies for implementing health and safety signage;*
  - *Management of hospital wastes;*
  - *Assessment, programming and measurement of results of pest and rodent control programmes on company premises and (daytime) monitoring of some of these;*
  - *HEST training and information for all staff;*
  - *Continuous training of HEST technicians;*
  - *Selection, supervision and tutoring of professional seminars for senior technicians and health and safety in the workplace technicians;*
  - *Production of two annual reports on departmental activities;*
  - *Production of monthly reports on workplace accidents.*

Dando continuidade aos padrões de segurança que queremos manter e continuamente melhorar, no desenvolvimento da nossa exploração, prevemos ainda, para 2005, a realização de actividades relacionados com: programas de prevenção e protecção; controlo no manuseamento de contaminantes químicos; controlo de riscos eléctricos; elaboração de manuais de formação sobre riscos específicos; avaliação de novos parâmetros no âmbito da HSST, nomeadamente vibrações, conforto térmico e outros parâmetros de qualidade do ar interior; avaliação de riscos em trabalhos nocturnos (com especial perigosidade).

*As part of the ongoing health and safety levels we seek to maintain and continuously improve, in developing our operations, we plan the following in 2005: prevention and protection programmes; control in handling of chemical contaminants; control of electrical risks; production of specific risk training manuals; assessment of new parameters under HEST, namely vibrations, thermal comfort and other parameters involving internal air quality; assessment of night time working risk (special dangers).*

## Relacionamento com as Partes Interessadas

Acreditamos que a criação e sustentação de um bom relacionamento com as nossas Partes Interessadas (grupos de interesse da Empresa vulgarmente denominados de "Stakeholders"), traduz um valioso mecanismo de melhoria interna ao nível organizacional, na medida em que a estratégia depende cada vez mais das suas influências e da capacidade de lidar com todos os grupos de interesse. Acreditamos que compreender esta relação e a sua contribuição para realizar um futuro comum, é a base para um processo bem sucedido de relacionamento com real agregação de valor.





## Relations with Stakeholders

We believe the creation and sustaining of good relationships with our stakeholders is a valuable tool for improving internal organisation. This is a strategy that increasingly depends on stakeholder influence and the capacity to relate to it. We believe that understanding this relationship and its contribution to our common future, is the basis for a successful relationship that will add real value.



## Cientes

### Os Nossos Clientes são...

...fundamentalmente os habitantes da AML, que em 2001, eram estimados em cerca de 2,7 milhões. Tendo em conta que os novos padrões de mobilidade dos habitantes da AML mudaram, devido aos aumentos de população significativos em certos concelhos periféricos, os clientes do ML caracterizam-se essencialmente como aqueles que actualmente acedem à cidade de Lisboa (e consequentemente à rede de metropolitano), através dos seguintes corredores principais:

- O **"corredor de Cascais"**, servido pelo comboio (Linha de Cascais da CP), com funções suburbanas, faz ligação com uma linha do metropolitano na estação do Cais do Sodré (Linha Verde), sendo o acesso rodoviário feito através do IC 15 (A5) e da EN 6 (Estrada Marginal);
- O **"corredor de Sintra/Amadora"**, também servido pelo comboio (Linha de Sintra da CP) e com funções suburbanas, tem ligação com quatro linhas de metropolitano: nas estações Jardim Zoológico e Restauradores (Linha Azul), na estação Entrecampos (Linha Amarela), na estação Areeiro (Linha Verde) e futuramente na estação Oriente (Linha Vermelha); o acesso rodoviário é assegurado pelo IC 19 (A37) e pela EN 117;
- O **"corredor de Amadora/Loures"**, servido pelo metropolitano até à estação Odivelas (Linha Amarela); o acesso rodoviário é feito através do IC 22 (A40 - Radial de Odivelas);
- O **"corredor Oeste"**, com acesso ao metropolitano a partir das estações Ameixoeira e Senhor Roubado (Linha Amarela); dispõe de comboio (Linha do Oeste da CP), fazendo conexão com a Linha de Sintra no Cacém, que, por sua vez, conecta com as quatro linhas de metropolitano referidas para o corredor de Sintra/Amadora, e tem acesso rodoviário através do IC 1 (A8);

## Clients

### Our Clients are...

... fundamentally AML residents - an estimated 2.7 million people in 2001. Taking into account the new mobility patterns of these residents, changed under the impact of the significant population density increase neighbouring local authorities, ML customers are essentially those requiring access to Lisbon (and consequently to the ML network) via the following corridors:

- **"Cascais corridor"**, served by a suburban train (Linha de Cascais - CP), linking to the underground at Cais do Sodré (Green Line), while road access is via IC 15 (A5) and EN 6 (the Marginal);
- **"Sintra/Amadora corridor"**, served by a suburban train (Linha de Sintra-CP), and linked to four underground lines: Jardim Zoológico and Restauradores (Blue Line), Entrecampos (Yellow Line), Areeiro (Green Line) and the planned Oriente station (Red Line); road access is via IC 19 (A37) and EN 117;
- **"Amadora/Loures corridor"**, served by the underground to Odivelas station (Yellow Line); road access is via IC 22 (A40-Odivelas circular);
- **"Western corridor"**, with access to the underground from Ameixoeira and Senhor Roubado stations (Yellow Line); and by overground rail service (Linha do Oeste-CP), linking with Linha de Sintra at Cacém, this in turn, interfaces with four underground lines referred for the Sintra/Amadora corridor; road access is via IC 1 (A8);
- **"Northern corridor"**, by overground rail service interface (Linha do Norte - CP), with access to the underground at Jardim Zoológico (Blue Line), Entrecampos (Yellow Line), Areeiro (Green Line) and the future Oriente station (Red

- O “**corredor Norte**”, através da interface da Linha do Norte da CP, tem acesso ao metropolitano através das estações Jardim Zoológico (Linha Azul), Entrecampos (Linha Amarela), Areeiro (Linha Verde) e futuramente Oriente (Linha Vermelha), bem como a ligação com a estação Santa Apolónia (Linha Azul), que está em construção; em termos rodoviários tem acesso pelo IP 1 (A1), pela EN 10 e pela sua variante, o IC 2;
- O “**corredor da Ponte Vasco da Gama**”, só com acesso rodoviário;
- O “**corredor da Ponte 25 de Abril**”, além do acesso rodoviário, tem acesso ferroviário pelo comboio da Fertagus, que em Lisboa faz conexão com o ML nas estações Jardim Zoológico (Linha Azul), Entrecampos (Linha Amarela) e Areeiro (Linha Verde); em Setúbal faz a ligação à linha do Sado da CP.

*Line). It also links to Santa Apolónia station (Blue Line), currently under construction; road links via IP 1 (A1), EN 10 and IC 2;*

- “**Vasco da Gama bridge corridor**”, road access only;
- “**25 de Abril bridge corridor**”, which has road access, and overground rail service by Fertagus, which in Lisbon connects to the ML at Jardim Zoológico (Blue Line), Entrecampos (Yellow Line) and Areeiro (Green Line); and links to the Sado overground Line - CP at Setúbal.

### Queremos Clientes Satisfeitos

Acreditamos que para efectuar um bom serviço de transporte urbano, é necessário a estreita ligação com o cliente no sentido de informá-lo e prestar os esclarecimentos necessários. Neste sentido foi criado o posto de informações no Gabinete do Cliente (na Estação do Marquês de Pombal), estando também disponíveis as figuras de Provedor Arbitral (apoio a reclamações) e de Secretário Geral (ambos sedeados na Avenida Fontes Pereira de Melo, n.º 28, 1069 - 039 LISBOA).

A utilização dos cartões sem contacto “Lisboa Viva” e “7 Colinas” apresenta igualmente vantagens significativas para os nossos clientes, tornando o processo de validação mais simples, a oferta de venda mais alargada, com a possibilidade de carregamento nas máquinas automáticas, e um melhor conhecimento e tratamento personalizado dos utilizadores.

Um sistema de bilhética sem contacto, envolvendo diversos operadores de transporte, exige a

### We Want Satisfied Customers

*We believe that to offer good urban transport services requires close ties to the customer and maximising information provided. A Customer Information Office was opened at Marquês de Pombal station. The Customer Ombudsman (handling complaints) and the Company Secretary (based at Avenida Fontes Pereira de Melo, N.º. 28, 1069 - 039 LISBON), are also part of this effort.*

*Use of non-contact “Lisboa Viva” and “Sete Colinas” tickets offers significant client advantages. Validation is simple, purchase availability is extensive, cards can be topped up at ATMs, and they also offer ML better knowledge and more personal data about users.*

*The non-contact ticketing system, involving various transport operators, requires support services offering information enabling staff on duty at various stations to comply securely with commercial procedures in place.*

criação de serviços de apoio que disponibilizem a informação necessária para que os Agentes em serviço nas estações possam cumprir com segurança os procedimentos comerciais em vigor.



Para dar resposta a esta missão de informar e apoiar os Agentes do ML nas estações, foi implementado na Empresa o **Centro de Apoio Interno**. Este Centro, integrado na área de Exploração Comercial e instalado no edifício da Sede Social da Empresa, na Av. Fontes Pereira de Melo, entrou em funcionamento no dia 1 de Dezembro de 2004, operando aos dias úteis, entre as 08:00 e as 20:00 horas.

No desempenho das funções de informação e suporte à actividade comercial dos Agentes do ML, as técnicas do Centro de Apoio utilizam como ferramentas de trabalho a base de dados dos cartões Lisboa Viva, a aplicação do sistema de bilhética, que permite a consulta a registos de vendas, carregamentos e validações de cartões sem contacto e registo de reclamações. Com a entrada em funcionamento do Centro de Apoio Interno, tornou-se também possível resolver nas próprias estações muitas das actuais situações de retenção de notas e moedas nas máquinas automáticas, evitando que os clientes tenham de apresentar reclamação escrita e receber posteriormente a quantia em falta. Uma das atribuições do Centro de Apoio consiste em registar estas situações - comunicadas pelos Agentes em serviço nas estações - efectuando posteriormente a respectiva análise, de modo a ter um registo sempre actualizado e confirmado dos passageiros que solicitaram a devolução de dinheiro retido.

*To respond to this mission of informing and supporting ML station staff, an **Internal Support Centre** was established. This is part of Commercial Operations and is located at the company's Av Fontes Pereira de Melo, Head Office. It came on stream on December 1, 2004 and operates on working days between 8 am and 8 pm.*

*In supplying information and support to ML staff, the Centre uses tools that include the Lisboa Viva card database, the ticketing system application for consulting sales data, topping up and validity of non-contact cards and complaints handling. The Internal Support Centre also enables us to resolve at stations themselves, many of the problems that arise when automatic ticketing machines retain bank notes and coins. This eliminates the inconvenience to customers that formerly involved making written complaints and receiving reimbursement of amounts retained at a later stage. Another Support Centre function is to record events advised by station staff, analyse the situation and retain an updated and confirmed register of the event and passengers who have requested such cash reimbursements.*



## Apostamos na Divulgação Artística

Artistas como Artur Boyd, Alberto Carneiro, António Dacosta, Abdoulaye Konaté, Álvaro Lapa, António Moutinho, António Palolo, Artur Rosa, António Sérgio, Angelo de Sousa, Arpad Szénes, Ana Vidigal, Bartolomeu Cid dos Santos, Charters de Almeida, Costa Pinheiro, Cecília de Sousa, David de Almeida, Dimas Macedo, Errö, Eduardo Batarda, Eduardo Nery, Francisco Simões, Françoise Shein, Frederica Matta, Gracinda Candeias, Graça Pereira Coutinho, Graça Morais, Helena Almeida, Hundertwasser, Irene Buarque, Jacinto Luís, Joaquim Rodrigo, Joana Rosa, João Vieira, Júlio Pomar, Jorge Vieira, José de Guimarães, Jorge Martins, Juana Bloomstedt, Júlio Resende, José João Brito, João Cutileiro, Lagoa Henriques, Luiz Ventura, Luís Filipe de Abreu, Manuel Baptista, Manuel Cargaleiro, Magdalena Abukanoriuy, Maria Keil, Marta Lima, Martins Correia, Menez, Nadir Afonso, Noronha da Costa, Nuno de Siqueira, Pedro Cabrita Reis, Pedro Calapez, Pedro Croft, Querubim Lapa, Raza, Rogério Ribeiro, Rui Sanchez, Sá Nogueira, Susete Rebelo, Sean Scully, Teresa Magalhães, Tomás Taveira, Vieira da Silva, Yahou-Kussuma, Zao Wou Lí, **representam hoje o vínculo assumido do ML no espaço cultural contemporâneo.**

Desde o início da construção das nossas primeiras estações, na década de 50, as intervenções plásticas foram iniciadas com o intuito de amenizar as características endógenas dos espaços subterrâneos.

À primeira geração de estações estão ligados dois nomes, o Arq. Keil do Amaral e a pintora Maria Keil, que, perante os condicionalismos económicos, associaram à introdução de projecto de estação-tipo, até 1972, uma sobriedade espacial e conceptual artística. Com a introdução de variações compositivas numa mesclagem plástica policromática de carácter abstracto, transformaram o ML num exemplo paradigmático no panorama do tratamento dos espaços públicos. Emergiu, assim, uma atitude precursora, demonstrando uma nova e clara visão de modernidade na composição geratriz dos espaços públicos.

## We Support Promotion of the Arts

*Artists such as Artur Boyd, Alberto Carneiro, António Dacosta, Abdoulaye Konaté, Álvaro Lapa, António Moutinho, António Palolo, Artur Rosa, António Sérgio, Angelo de Sousa, Arpad Szénes, Ana Vidigal, Bartolomeu Cid dos Santos, Charters de Almeida, Costa Pinheiro, Cecília de Sousa, David de Almeida, Dimas Macedo, Errö, Eduardo Batarda, Eduardo Nery, Francisco Simões, Françoise Shein, Frederica Matta, Gracinda Candeias, Graça Pereira Coutinho, Graça Morais, Helena Almeida, Hundertwasser, Irene Buarque, Jacinto Luís, Joaquim Rodrigo, Joana Rosa, João Vieira, Júlio Pomar, Jorge Vieira, José de Guimarães, Jorge Martins, Juana Bloomstedt, Júlio Resende, José João Brito, João Cutileiro, Lagoa Henriques, Luiz Ventura, Luís Filipe de Abreu, Manuel Baptista, Manuel Cargaleiro, Magdalena Abukanoriuy, Maria Keil, Marta Lima, Martins Correia, Menez, Nadir Afonso, Noronha da Costa, Nuno de Siqueira, Pedro Cabrita Reis, Pedro Calapez, Pedro Croft, Querubim Lapa, Raza, Rogério Ribeiro, Rui Sanchez, Sá Nogueira, Susete Rebelo, Sean Scully, Teresa Magalhães, Tomás Taveira, Vieira da Silva, Yahou-Kussuma, Zao Wou Lí, **today represent a clear link between the ML and contemporary culture.***

*Since the first days of construction of our stations, in the 50s, artists have been contracted to decorate stations as a way of improving the underground space.*

*The first generation of stations were decorated by two well known figures, the architect Keil do Amaral and the artist Maria Keil. In the light of the existing economic restraints, they were closely associated with the design and decoration of stations built up to 1972. these offered sobriety in space and artistic conception. Through the use of various abstract and polychromatic compositions they transformed the underground into a good example of how to decorate the public realm. Indeed this offered a new path finding and clear vision of modernity in managing public space.*

No final da década de 80, com o início de nova expansão da rede foi retomada a intenção de dotar os espaços públicos com intervenções de artistas contemporâneos.

Na década de 90 houve um substancial incremento e dinamização da vertente cultural e artística, assumindo-se que novas infra-estruturas para serviço público não poderiam deixar de ter em consideração a vertente sócio-cultural. O ML tornou-se assim o indispensável motor de vitalização artístico-cultural, contribuindo para uma melhoria da qualidade do espaço urbano.

No final da década de 90, com a realização em Portugal da exposição universal "Expo 98" sobre o tema "Oceanos" realizada em Lisboa, foi na estação Oriente que se encontraram interpretações relacionadas com o tema, realizadas por diversos artistas convidados no panorama internacional.

No início do século XXI, e com o crescimento substancial da rede associada à tendência de intermodalidade de transportes urbanos, a política de intervenções manteve-se, sendo sucessivamente convidados para intervirem artistas nacionais contemporâneos, de tendências distintas, contribuindo de forma positiva para o conhecimento e variedade artística que se pretende continuada.

Paralelamente desenvolvemos uma política de intercâmbio cultural entre redes internacionais de

*At the end of the 80s following the decision to expand the network further a decision was taken to employ contemporary artists to decorate new stations.*

*In the 90s there was a substantial increase in cultural and artistic aspects with the new public service infrastructures clearly associated with the social and cultural life of the city. ML thus made an important contribution to artistic and cultural heritage and improvements to the quality of the public realm.*

*At end of the 90s with the hosting in Lisbon of the universal exhibition "Expo 98" on the theme of "Oceans", the Oriente station became an interpreter of this theme using a range of invited international artists.*

*At the start of the 21<sup>st</sup> century and with a substantial increase in network expansion and the trend to intermodal urban transport, the policy of artistic decoration was maintained. A range of contemporary national artists were invited on ongoing basis to contribute to the artistic knowledge and variety.*

*We also developed a policy of cultural interchange between international Underground networks, offering works of art to other cities. Some of these today decorate international spaces in New York or Paris. Domestically the ML commissioned*



metropolitano e de ofertas de obras de arte às cidades. Algumas destas obras pontuam, hoje em dia, alguns espaços internacionais, como é o caso de Nova Iorque ou Paris. Igualmente a nível nacional, são de relevar as ofertas do ML ligadas a datas e momentos importantes na vida da Empresa, de que se destacam os casos da chegada à zona Ribeirinha de Lisboa no 30º Aniversário do ML ou da chegada ao concelho da Amadora no 44º Aniversário, com a oferta de uma estátua em homenagem ao Presidente da República Teófilo Braga, colocada na Praça Teófilo Braga junto à estação Alfarelos.

O investimento na componente artística passou a ser, inequivocamente, um acto de gestão, de rentabilização e de contributo indelével para a qualidade das estações, dos espaços-relação de mobilidade dos cidadãos clientes do transporte público do ML.

Assim sendo, o valor de investimento em intervenções plásticas nas estações do ML vem acompanhando o desenvolvimento da política de expansão da rede e é permanente, tendo atingido respectivamente os valores de 504.000 euros no ano 2002, de 958.000 euros em 2003 e 620.000 euros em 2004.

### Melhorámos a Acessibilidade das Estações para Pessoas com Mobilidade Reduzida

É hoje consensual a estratégia de uma "Europa Acessível a Todos" e simultaneamente a responsabilidade social das empresas na área da deficiência, reforçando a coesão social e promovendo o desenvolvimento sustentado. Nesta perspectiva torna-se imperativo a progressiva eliminação das barreiras arquitectónicas que permita o acesso a todos os sistemas e serviços da comunidade, nomeadamente nos transportes públicos, nas suas infra-estruturas e nos diferentes modos. Garantir a acessibilidade é assegurar o exercício da cidadania e de autonomia às pessoas com deficiência.

Tendo por base a filosofia subjacente ao Decreto-Lei n.º 123/97, de 22 de Maio, instrumento legal para a eliminação destas barreiras, o ML tem vindo progressivamente a desenvolver acções para a sua concretização.

*works associated with important dates and moments in the life of the company such as arrival of the Underground at the Tagus river side and coinciding with the 30<sup>th</sup> anniversary of the company or its extension to Amadora coinciding with the 44<sup>th</sup> anniversary of the company. We commissioned a statue in honour of a former president of the Republic, Teófilo Braga and installed this at Teófilo Braga Square alongside Alfarelos station.*

*This investment in art is unequivocally a management decision to add value and leave an indelible mark on the quality of stations, and of spaces involving the mobility of citizens and customers of the ML public transport system.*

*The cost of investment in art commissioned at ML stations has accompanied the network expansion, totalling €504,000 in 2002, €958,000 in 2003 and €620,000 in 2004.*

### We Improved Station Access for the Disabled and Handicapped

*There is today wide consensus on the strategy of a "Europe accessible to all". At the same time the company has a social responsibility to the disabled and handicapped, and to reinforcing social cohesion and promoting sustainable development. This makes it imperative progressively to eliminate architectural barriers and enable access to all systems and services in the community, namely public transport, its infrastructures and various modes. Guaranteeing such access is to encourage the exercise of citizenship and the autonomy of the handicapped or disabled.*

*On the basis of the Decree-Law N.º. 123/97, of May 22 - the legal instrument requiring the elimination of such barriers - ML has progressively developed implementation programmes.*

Deste modo, simplicidade, facilidade, mobilidade e total acessibilidade, são factores indissociáveis considerados no actual modelo de estação do ML.

### Equipamentos das Estações

Se, por um lado, com a inauguração da estação Parque foi introduzido o primeiro sistema mecânico de escadas na infra-estrutura do modo metropolitano, um longo caminho tem sido percorrido até hoje. As estações mais recentes comportam, todas elas, **meios mecânicos facilitadores de mobilidade**, nomeadamente escadas mecânicas e/ou tapetes rolantes e elevadores indispensáveis à plena acessibilidade de todos os clientes.

A actual rede do ML, com 48 estações, possui **162 escadas mecânicas, 60 elevadores e 10 tapetes rolantes**, o que permite ter em condições operacionais 42% (20 estações) da sua rede totalmente acessível.

Concluir as intervenções nas estações do ML, seis em projecto de remodelação, de modo a conferir a toda a sua rede condições de boa acessibilidade, bem como promover acções específicas ao nível da sinalética, da manutenção, da informação ao passageiro e do manual de segurança das instalações, integram a abrangência desta problemática.

O projecto do fecho da rede, foi também um desafio à acessibilidade. Assim, em todas as linhas de controlo do ML foram introduzidos:

- Canais largos com 900 mm para acesso a pessoas com deficiência;
- Ajustes de sinalética, de programação da velocidade de fecho das portas dos canais largos;
- Instalação do sistema de intercomunicação e de botoneiras de emergência em todas as linhas de controlo.

Foi também integrado um sistema de **intercomunicação em cada cabina bilheteira** com todos os "pontos de ajuda" da estação e às máquinas de venda automática de bilhetes.

*Simplicity, ease of use, mobility and total accessibility, are today critical factors in developing ML stations.*

### Station Equipment

*If on one hand with the opening of the first deep-level station at Parque, the ML's first escalators were installed, the infrastructure has taken giant steps since then. The newest stations are all equipped with **mechanical facilitators for mobility** namely escalators and/or mechanical walkways and elevators offering full customer accessibility.*

*ML network currently comprises 48 stations, **162 escalators, 60 elevators and 10 mechanical walkways**, thus 42% or 20 stations are fully accessible and compliant.*

*Work continues on improvements to ML stations. Six are currently being upgraded to provide better accessibility and improved signage, maintenance, passenger information and upgraded security.*

*The Integrated Closed Network project also posed a challenge to accessibility. Thus on all control lines we introduced the following:*

- *Wider channels - 900 mm - for access by handicapped or deficient passengers;*
- *Adjustments to signage, programming of the speed of closing of wider channel gates;*
- *Installing systems of communication and emergency buttons.*

*An integrated **inter-communication system in each ticket office** was introduced and linked to all help points on the station and to all automatic ticket vending machines.*



Os **sistemas integrados de informação na infra-estrutura e composições** do ML permitem o pleno acesso no âmbito de comunicação - informação de todos os clientes. Nas suas composições estão instalados os sistemas de aviso de fecho das portas (padronizado em 2 segundos e simultaneamente sonoro e luminoso), a componente de informação sonora e escrita de próxima estação e a informação não automática referente à comunicação do maquinista e do Posto de Comando Central.

Encontra-se actualmente em curso o desenvolvimento do **Sistema de Encaminhamento de Pessoas com Deficiência Visual**, em articulação com a ACAPO (Associação dos Cegos e Amblíopes de Portugal) e a REFER, protocolado entre as partes, prespectivando-se a sua futura implementação nas respectivas infra-estruturas.

Como se constata, as exigências são hoje enormes e a aferição dos custos associados reflectem isso mesmo. O valor do investimento neste âmbito atingiu, respectivamente, os valores de 2.266.200 euros no ano de 2002, 3.694.300 euros em 2003 e 2.742.400 euros em 2004.

*The integrated information systems in the ML infrastructure and trains has ensured full access to communication and information, for all customers. All trains incorporate door closing warning systems (timed simultaneously as voice and visual signal warnings) visual and voiced information about the station ahead and non-automatic information and communication from the driver to the Central Command Post.*

*Development is underway in conjunction with ACAPO (the association offering support and help to the blind and disabled) involving a prototype project and planning for a **guiding system for blind and disabled people** within the Underground. The aim is to implement this across the entire infrastructure.*

*Requirements today are enormous and the measurement of associated costs reflects this. The investment in this area was €2,266,200 in 2002, €3,694,300 in 2003 and €2,742,400 in 2004.*



Neste particular, as Máquinas Automáticas de Venda de Títulos (MAVT) existentes nas estações do ML, possuem as adaptações necessárias para a utilização por cegos e amblíopes. Estas foram inauguradas em Dezembro, no Dia Internacional da Pessoa com Deficiência, existindo, actualmente no ML, 234 MAVT, com essas adaptações.

*Automatic ticketing machines on ML stations are adapted for use by the blind and disabled. These were rolled out in December on the International Day for the Disabled. Currently 234 such machines are available across the network.*



## Material Circulante

À semelhança dos equipamentos mencionados anteriormente, o investimento efectuado ao nível do material circulante insere-se no âmbito da melhoria da comunicação/informação aos passageiros em geral, incluindo, como é evidente, as pessoas com mobilidade reduzida, nomeadamente invisuais e amblíopes.

Para além destes, existe ainda a indicação sonora e luminosa do aviso de fecho de portas durante 2 segundos, integrado no sistema de comando electrónico das portas, mas cuja contabilização do seu custo marginal se revela difícil.

## Transportamos Animais de Companhia

Noutro contexto, é de referir uma instrução de trabalho existente sobre **transporte de animais de companhia no metropolitano**, que permite, em determinadas circunstâncias, o transporte desses animais, nomeadamente de cães guia que acompanhem deficientes visuais.

## Incentivamos a Utilização de Outros Transportes Sustentáveis

Acreditamos no conceito de transporte sustentável e nesse sentido promovemos a utilização de alternativas de mobilidade igualmente sustentáveis. É de destacar neste sentido, as nossas disposições relativas ao **transporte de bicicletas no metropolitano**. Aos sábados, domingos e feriados, os nossos clientes podem transportar bicicletas nas carruagens dos comboios, desde que não causem obstrução às portas, nem dificultem a entrada e saída de passageiros.

## Investimos na Segurança

Desde Maio de 2004 existe vídeo-vigilância centralizada em 12 estações, consideradas as mais críticas no âmbito dos eventos do "Rock in Rio" e do "EURO 2004", designadamente: Colégio Militar, Alto dos

## *Rolling Stock*

*As with equipment mentioned above, investment was also made on rolling stock to improve communication/information to passengers in general and to passengers with restricted mobility.*

*Door closing warning systems, mentioned above, are integrated within the electronic command system for doors and is included in this investment. But determining its marginal cost has proved difficult.*

## *We Transport Guide Dogs*

*Carriage of animals on the ML is permitted in certain circumstances, namely guide dogs for blind people.*

## *We Support the Use of Other Sustainable Transport*

*We believe in the concept of sustainable transport and promote the use of alternative and equally sustainable forms of mobility. We have a policy of **carrying bicycles on the ML**. On Saturdays, Sundays and public holidays, customers may transport bicycles on underground trains, if they do not obstruct doors or create problems for passengers entering or leaving trains.*

## *We Invest in Security*

*Since May 2004 centralised CCTV has been in place on 12 stations considered as the most critical for events such as Rock in Rio and Euro 2004. They are: Colégio Militar, Alto dos Moinhos, Marquês de*

Moinhos, Marquês de Pombal I, Marquês de Pombal II, Restauradores, Baixa-Chiado, Rossio, Alameda I, Alameda II, Bela Vista, Oriente e Campo Grande.

A centralização é feita e gerida no posto de Comando Centralizado, na Avenida Sidónio Pais, num período diário de 24 horas.

O sistema permitirá identificar, de imediato e em tempo real, situações de potencial insegurança e concentrações de pessoas, nos cais, átrios e acessos das estações e permite a gravação de imagens.

Ainda neste contexto, importa referir que o ML é uma das cinco empresas de transportes que participou no projecto PRISMÁTICA, com resultados importantes, quer no desenvolvimento de conceitos, quer no aperfeiçoamento de tecnologias aplicáveis na protecção de pessoas e bens, e que geraram grande interesse por diversas entidades europeias. Trata-se de um projecto de investigação de três anos, concluído em 2003, que envolveu diversas entidades (seis redes de transportes públicos, três universidades, vários institutos de investigação e empresas de consultores) e que contou com o apoio financeiro da União Europeia.

A participação do ML centrou-se no estudo e desenvolvimento dos temas “Concepção e gestão dos espaços públicos como factores de segurança” e “Organização da segurança e formação de pessoal na área da segurança”, bem como na avaliação de temas como a utilização da arte na luta contra o vandalismo e a aplicação de telefones móveis como factor de protecção e segurança do pessoal e elemento de melhoria no seu desempenho.

### Dinamizamos as Nossas Estações

Tendo em conta os eventos internacionais realizados na cidade de Lisboa em 2004 (“Rock in Rio” e “Euro 2004”), colaborámos com as entidades organizadoras destes eventos. Conseguimos, através da promoção do transporte dos participantes, da organização e serviço prestado aos clientes (aumento da oferta face à procura do transporte e informações aos clientes suportadas por Help Desks),

*Pombal I, Marquês de Pombal II, Restauradores, Baixa-Chiado, Rossio, Alameda I, Alameda II, Bela Vista, Oriente and Campo Grande.*

*24/7 surveillance is managed from the centralised command post in Avenida Sidónio Pais.*

*The system allows for immediate clarification, in real time, of any potential security issues or any gathering of people on platforms, in ticketing halls and station accesses. It permits recording of images.*

*ML is one of five transport companies taking part in PRISMÁTICA, a project with important benefits in developing concepts, and improving technologies to protect people and goods. It is generating considerable interest across Europe. The three-year research project financed by the European Union was completed in 2003. It involved various bodies (six public transport networks, three universities, various research institutes and consultants).*

*ML's contribution was to study and develop "Conception and management of the public realm as factors of security" and "Organisation of Security and training of staff in the area of security". We were also charged with assessment of subjects such as the use of art in the fight against vandalism and the use of mobile phones as a factor for staff protection and security and an element in improving performance.*

### Making our Stations Customer Friendly

*We worked closely with the organisers of two major international events in Lisbon in 2004 - "Rock in Rio" and "Euro 2004". By promoting the transportation of participants, organisation and service provided to customers (greater supply to meet higher transport demand and customer information via help desks), we managed to stand out from other transport operators.*

destacarmo-nos entre as demais operadoras de transportes.

Indo de encontro à fidelização/captação dos nossos clientes, bem como à dinamização das nossas estações como um dos objectivos ao nível do marketing do ML, investimos em diversas iniciativas. Exemplo disso é a celebração do aniversário dos nossos 45 Anos, com animações musicais e oferta de brindes nas estações, bem como a celebração do Natal nas estações, que decorreu ao longo do passado mês de Dezembro.

## Comunidade

### Trabalhamos para a Mobilidade de Todos

No dia 3 de Dezembro, no âmbito do **Dia Internacional da Pessoa com Deficiência**, uma iniciativa das Nações Unidas, o ML fez-se representar pelo seu Presidente, Eng. Mineiro Aires e pelos vogais do Conselho de Gerência, Eng. Gama Prazeres e Dr. Arnaldo Pimentel, num workshop subordinado ao tema "Acessibilidade e Mobilidade da Pessoa com Deficiência", organizado pela Transtejo na sua sede no Terminal Fluvial do Cais do Sodré e presidido pelo então Secretário de Estado dos Transportes e Comunicações, Eng. Jorge Martins Borrego. No âmbito desta conferência foi assinado um **Protocolo entre o ML e a ACAPO**, referente à cedência de uma loja do Metropolitano, em Sete Rios, para apoio aos associados da ACAPO, com divulgação das actividades desta associação. Este documento foi assinado pelos representantes do Conselho de Gerência do ML e pelo Presidente da ACAPO, Dr. José Arruda.

### Ajudamos Quem precisa

Ainda no âmbito do Dia Internacional da Pessoa com Deficiência, o ML mostrou a sua solidariedade também através da oferta de equipamento informático e consolas de jogos à enfermaria pediátrica do Hospital D. Estefânia e a um Jardim - Escola de crianças com deficiência auditiva. Este hospital

*As part of our marketing effort we also invest in a range of initiatives to boost customer loyalty and attract customers into making more use of our stations. For example we celebrated our 45<sup>th</sup> anniversary with musical concerts and distribution of gifts at stations, as during December we also hold Christmas celebrations on our stations.*

## Community

### We Work for the Mobility of All

*On December 3 as part of the United Nations sponsored **International Day for the Disabled**, ML was represented by Mr Mineiro Aires its Chairman and Board Members, Mr. Gama Prazeres and Mr. Arnaldo Pimentel at a workshop on "Accessibility and Mobility for the Disabled", organised by Transtejo at its headquarters at Cais do Sodré river terminal. This was chaired by the Secretary of State for Transport and Communication, Mr. Jorge Martins Borrego. At this conference a **protocol between ML and ACAPO** was signed providing the association with a shop at the Sete Rios station to support and help ACAPO members. The protocol was signed by representatives of the ML Board of Directors and , Mr. José Morgado, chairman of ACAPO.*

### We Help Those Who Need It

*In continuing celebrations of the day of the disabled, ML donated computer equipment and game consoles to the Children's Ward of D. Estefânia Hospital and to a kindergarten for children with hearing disabilities. The hospital will use the equipment for entertainment and for teaching*

pediátrico tem demonstrado carências deste tipo de equipamento, que será utilizado não só de uma forma lúdica, como também numa vertente didáctica, ao permitir que as crianças internadas experimentem e mantenham contacto com as novas tecnologias. Estas crianças foram ainda brindadas com consolas de jogos que seriam colocadas na sala de actividades para que a sua estadia possa ser o menos penosa possível.



*purposes enabling patients to develop skills in new technologies. Game consoles were also donated to children to help alleviate boredom during their time in hospital.*

O ML tem também colaborado na campanha de apoio aos “Sem Abrigo”, pelo que a solicitação do Governo Civil de Lisboa levou a manter abertas, durante o período nocturno, determinadas estações em épocas de frio intenso, para abrigo dos mais necessitados.

*ML also supports help for the homeless. At the request of the Lisbon civil governor it keeps certain stations open at night during excessively cold winter periods to shelter the most needy.*

### Visitas e Relacionamento Externo

Visitas oficiais e de outra índole, nomeadamente de instituições de ensino, sociais e culturais, entre outros, e ainda a participação da Empresa nas actividades de diversas organizações nacionais e internacionais, são acontecimentos que o ML assinala com grande entusiasmo.

À semelhança de anos anteriores, registaram-se, em 2004, as seguintes inaugurações e visitas oficiais às instalações do ML:

- A inauguração do prolongamento da Linha Amarela Campo Grande/Odivelas, em 27 de Março, presidida por S.Ex<sup>a</sup>. o Primeiro Ministro;

### Visits and External Relations

*Official and other visits from schools, social and cultural institutions etc. and company participation in activities staged by national and international organisations, are events ML enthusiastically welcomes.*

*As in previous years among inaugurations and official visits to ML installations in 2004 were:*

- *Inauguration of extensions to the Yellow Line Campo Grande/Odivelas on March 27, presided over by the Prime Minister;*

- A inauguração, em 10 de Maio, do Terminal Fluvial do Cais do Sodré, presidida por S. Ex<sup>a</sup> o Primeiro Ministro;
- A inauguração, em 15 de Maio, do prolongamento da Linha Azul Pontinha/Amadora-Este, presidida por S. Ex<sup>a</sup> o Ministro das Obras Públicas, Transportes e Habitação;
- A inauguração, em 22 de Setembro, do novo Terminal Rodoviário de Lisboa, integrado na Gare Intermodal de Sete-Rios, por S. Ex<sup>as</sup> o Ministro das Obras Públicas, Transportes e Comunicações e o Presidente da Câmara de Lisboa;
- A visita em 26 de Outubro ao estaleiro da Alameda e o accionamento da tuneladora “Varina” por S. Ex<sup>a</sup> o Secretário de Estado dos Transportes e Comunicações, dando início à escavação do túnel de ligação das estações Alameda, Saldanha e São Sebastião no âmbito do prolongamento da Linha Vermelha.

Para além destas visitas, em 2004 o ML acolheu ainda um conjunto de empresas, bem como:

- A visita da Comissão de Transportes do Parlamento Norueguês, no dia 16 de Setembro, ao prolongamento da Linha Azul Pontinha/Amadora-Este;
- A visita da delegação da Confederação dos Sindicatos da Rússia, em 27 de Outubro, às instalações do ML, nomeadamente ao PMO III, na Pontinha, após a recepção pelo Conselho de Gerência do ML.

- *Inauguration on May 10 of the Cais do Sodré River Terminal presided over by the Prime Minister;*
- *Inauguration on May 15 of extensions to the Blue Line Pontinha/Amadora-Este presided over by the Minister of Public Works, Transport and Housing;*
- *Inauguration by Minister for Public Works, Transport and Communication, and the Mayor of Lisbon of the new Lisbon Road Transport Terminal as part of the Sete-Rios Intermodal Station, on September 22, 2004;*
- *Visit on October 26 to the works site and start-up of the Varina tunnelling machine by the Secretary of State for Transport and Communication, launching tunnel excavation work on the link between Alameda, Saldanha and São Sebastião stations - part of Red Line extensions.*

*Apart from these visits ML also played host to a number of companies, and to:*

- *A visit on September 16 to the Blue Line Pontinha/Amadora-Este extensions by the Norwegian Parliamentary Transport Committee;*
- *A visit of a Russian trade union confederation delegation on October 27 to the PMO III, at Pontinha followed by a reception hosted by the ML Board of Directors.*



## O ML Visto do Exterior

No âmbito do nosso Jornal ML, foram realizadas diversas entrevistas a personalidades da nossa sociedade, na rubrica designada por "Vistos do Exterior". Pela importância dos comentários daqueles que, de fora, olham para nós, aqui ficam pequenos extractos dessas mesmas entrevistas.

## ML Seen from Outside

The ML newspaper, carried out a number of interviews with Portuguese personalities, under the heading "The Outside View". Short extracts of some of the more pertinent comments by those interviewed are published below.

### **Jorge Sampaio** Presidente da República / President of the Republic

"o Metro, com a sua rapidez, com a sua mobilidade relativa, etc., é um transporte fundamental e eu espero que, com o prolongamento das linhas, com a ligação intermodal que certamente se vai acentuar, com o alargamento da penetração em áreas que até agora não tinham ligação com as existentes, nós obtenhamos uma oferta do transporte público cada vez mais eficaz e efectivamente dissuasora do transporte automóvel. Eu não tenho interesse que os condutores dos automóveis se zanguem comigo, mas acho que cada coisa tem o seu lugar. Não é possível continuar a assistir ao espectáculo das chegadas a Lisboa, que já são por si limitadas, com uma pessoa por carro em 80 por cento dos casos, com o que isso significa, em todas as vertentes".

"de facto o Metro fez um conjunto de exemplos muito bons, chamando artistas, chamando pintores, chamando arquitectos de premiada. Acho que isso foi um grande sucesso - pode ter custado mais ou menos dinheiro, não tenho de me pronunciar sobre isso - mas a verdade é que foi marcante. Eu, pessoalmente, já estive com estrangeiros que vieram com referência para irem visitar o Metro de Lisboa, o que é uma coisa notável. Ora bem, a estação Baixa-Chiado é uma estação muito marcante, muito pessoal, do arquitecto Siza Vieira e, como tal, também contrasta com outras estações entretanto criadas. É interessante constatar que o ML hoje proporciona um circuito cultural (que eu já fiz, mais que uma vez, discretamente), que é sair em cada estação e entrar na composição seguinte, que vale a pena fazer e penso que o Metro tem de se honrar por isso".

"The Metro with its rapid service, relative mobility etc is a critical method of transport and I hope that as lines are further extended, intermodal links created, and with enlargement to areas which up to now have had no Metro links, we will see an increasingly more efficient public transport service and an effective means of dissuading private motor car users. Clearly I am not out to antagonise the motor car drivers but I do believe that everything has its own place. We cannot continue, with the daily sight of commuters heading into Lisbon, with one person per car in 80% of cases, seeking limited space with all this signifies in so many aspects".

"The Metro has provided a range of very good examples, hiring artists, painters, and prize-winning architects. I think it has been a great success - it may have cost more or less money, I have nothing to say on this - the truth is, it has made an impression. I personally have escorted foreign visitors who have come specially to visit the ML, which they view as a notable achievement. In particular the Baixa-Chiado station is a substantial station, very personal in the unique style of Siza Vieira, the architect, and as such contrasts with all other stations built. It is interesting to note that the ML today is virtually a cultural trip (I have made it more than once already, albeit discreetly). This involves getting out at each station and catching the next train. This is a entirely worthwhile journey and something of which the underground should be very proud".

**Eusébio da Silva Ferreira**  
Futebolista / Footballer

*JML - Qual é, na sua opinião, o principal interesse do metro para os lisboetas? É fugir ao trânsito à superfície?*

"Sim, porque muita gente trabalha dentro da cidade e como é difícil circular e estacionar, o melhor transporte é o metro. Em todas as grandes cidades da Europa utiliza-se o metro e vê-se muita gente a andar de metro. Têm os seus carros mas o metro é o transporte mais rápido. Ainda bem que o metro está agora a ser alargado para zonas fora de Lisboa, como Odivelas, etc.. Acho que é muito importante expandir o metro que é o transporte mais rápido e que ajuda muito".

*JML - What in your view, is the main interest the Underground has for the people of Lisbon? Getting away from road traffic?*

"Yes, because many people work in the City and with driving and parking so difficult, the best form of transport is clearly the Metro. In all major European cities the Underground is widely used and you see plenty of people travelling by Metro. They have their own cars but the metro is certainly a faster form of transport. It's a good thing the Underground has now been extended to areas outside of Lisbon such as Odivelas etc... I think it is very important to expand the Underground, which is certainly a fast form of transport and helps everyone".

**Raúl Solnado**  
Actor / Actor

*JML - Qual a sua opinião relativamente ao metro dos anos 60 e ao metro actual? Houve alguma mudança significativa?*

"Sim, para melhor, evidentemente porque, durante muitos anos o metro não avançou e era muito feio. Agora é muito bonito. **Tem grande beleza estética e está a fazer um belo serviço.** Hoje, é um prazer entrarmos no metropolitano, coisa que não acontecia. O metro tinha um visual pardo. E, portanto, deixo aqui, desde já, os meus parabéns e os meus agradecimentos como cidadão".

"As minhas expectativas prioritárias em relação ao metro relacionam-se com as notícias um pouco alarmantes sobre a falta de segurança no metro. Espero que isso - a ser verdade, evidentemente - seja resolvido muito brevemente. Mas penso que as minhas expectativas são as de toda a população: que o metro alargue as suas linhas e que cubra pelo menos a área da grande Lisboa".

*JML - what is your feeling about the Metro of the 60s and today's Metro? Have there been any significant changes?*

"Yes indeed and for the better, clearly. For many years the Metro made no progress and was very ugly. Today it is very beautiful. **It has considerable aesthetic beauty and is delivering a great service.** Today it's a pleasure to travel on the Underground unlike in earlier times. Previously the Underground was very grey, and for this reason let me congratulate you and thank you as a citizen. "

"My priority concerns about the Underground relate to some rather alarming news about a lack of security. I hope if this is true it will be quickly resolved. But I think my hopes echo those of all the population: that the Underground extends its lines and covers at least all of the greater Lisbon area ".

**Gonçalo Ribeiro Teles**  
**Arquitecto / Architect**

"o metro é, de facto, o meio de transporte urbano com mais qualidade e que funciona melhor. Sempre que posso e sempre que ele está disponível é o metro que eu uso. (...) Primeiro é a velocidade, a rapidez, o tempo/distância, chamemos-lhe assim. A segunda é também a comodidade, apesar de tudo é o meio mais cómodo".

*JML - Na sua opinião que papel deve desempenhar o metropolitano no ordenamento do território da Área Metropolitana de Lisboa?*

"Deve ir buscar as populações onde elas estão e conduzi-las neste grande espaço onde existe trabalho, onde existe recreio, onde existe a vida".

*"The Underground is indeed a very important urban transport system offering the greatest quality and operating most efficiently. Whenever I can and whenever it is available I use the Metro. (...) firstly because it is fast and the savings it offers in terms of distance and also because it is comfortable, above all it is the most comfortable means of transport".*

*JML - in your view what role can the Underground have in further planning of the greater Lisbon Metropolitan area?*

*"It ought to go and collect people where they are living and bring them into the area where they are working, playing, and enjoying life".*

**Vitorino de Almeida**  
**Maestro / Orchestral Conductor**

"Quando era estudante comecei por fazer muito uso do metro nas minhas deslocações para o Conservatório. Ia do Campo Grande para Entre Campos, onde apanhava o metro em direcção aos Restauradores. Depois apanhava o Elevador da Glória. Praticamente todos os dias eu fazia esse trajecto e depois, devo dizer que, passaram-se anos em que eu não andei de metro e foi para mim uma muito boa surpresa o metro de Lisboa... diziam-me que o metro era muito bonito e eu pensava "é capaz de ser é ... deve ser uma beleza!" (gargalhadas) Não ligava nada. Só imaginava o metro com aquele aspecto escuro e degradado, o que aliás também era normal. Não deveria ser! Há vários metros que não são grandes maravilhas, mas há alguns que são exageradamente bonitos, como o de Moscovo que até tem lustres de cristal e coisas parecidas. Mas um dia, entrei no metropolitano, e fiquei muito agradavelmente surpreendido porque achei que deve ser, de facto, o mais bonito metro que eu conheço. É certo que em termos de tamanho, será ainda um decímetro (risos), não cobre o que se desejaria na cidade. Agora, em **termos de estações é o mais bonito!** Aliás, é raro, em Portugal sermos confrontados com uma surpresa tão boa".

*"When I was a student I made much use of the Underground to reach the Conservatory of Music. I used to travel from Entre Campos and take the Metro to Restauradores. There I would catch the funicular railway. I made this journey virtually every day and then after a number of years I never again travelled by underground. It was thus a very pleasant surprise for me... people said to me the metro is very beautiful and I thought to myself "I guess that's a likely story .. very beautiful indeed! " (laughs). I took no notice whatsoever. I still had this image of the Underground with that dark and unpleasant air which was normal at the time . There are many metro systems which are not that marvellous but there are some which are extraordinarily beautiful such as the Moscow system which has crystal chandeliers and such things. One day I decided to again take a ride on the Underground and was very pleasantly surprised. It is certainly much more beautiful than I remembered, clearly in terms of size it's still a decimetre (smiles) a play on the Portuguese word which does not translate) and does not yet cover the whole city. But in terms of stations it is much more beautiful! It is rare in Portugal to get such a pleasant surprise".*

**Ruy de Carvalho**  
Actor / Actor

"Tudo o que seja divulgação da arte é divulgação do espírito, é lembrar às pessoas que há escritores, que há gente que pinta, que escreve para o teatro e para o cinema ... **A arte está totalmente representada no metro.** Até há uma estação que é dedicada à música, onde está o Museu da Música e onde se fazem concertos ... e também já ouvi concertos no Marquês de Pombal".

*"Everything that contributes to promoting art, also promotes the spirit and reminds people that there are writers, that there are painters, that there are playwrights, and scriptwriters ... **Art is fully represented in the Metro.** There's even a station dedicated to music near the Music Museum, where they stage concerts ... and I've also heard concerts at Marquês de Pombal".*

**Jorge Palma**  
Cantor, Músico e Poeta / Singer, Musician and pPoet

JML- Se lhe pedissem para escrever uma música sobre o Metro de Lisboa qual seria o mote que escolhia?

"Seria qualquer coisa como **"O metro é um abrigo em qualquer parte do mundo ..."**.

JML- if you're asked to write some music about the ML what would be your theme?

*"It would be something like, **the Underground is a shelter in any part of the world...**".*

**Teolinda Gersão**  
Escritora / Author

**"O metro é um bom mergulho na vida real.** As pessoas que nós encontramos no metro são de todas as camadas sociais mas predominam as das classes mais desfavorecidas e, portanto, digamos que é uma outra cidade, é uma cidade mais proletária, menos privilegiada e que eu acho interessante encontrar. É que no fundo, todos somos povo, quem julga que não é, está muito iludido e não compreendo as pessoas que pensam que andar de metro é abaixo da sua condição social. Depois, o facto das pessoas procurarem o metro também pela sua rapidez, faz com que elas tenham comportamentos diferentes, vão fechadas sobre si mesmas, pressionadas com o tempo. A falta de qualidade de vida nas grandes cidades também é notória. Não estou a fazer promoção do metro - até porque não precisa - mas penso que estou a prestar um certo serviço cívico se disser que, se a maioria das pessoas utilizassem o metro, estariam a facilitar a vida deles e a dos outros. Temos toda uma educação cívica que não está certa e que deveria ser repensada".

*"**The Underground is a good way of diving into the reality of life.** People we meet on the Metro are from all social classes but particularly from less favoured classes and it is thus another kind of city, a more proletarian city, a less privileged city and one which I find interesting. Deep down we are all people and anyone who believes the contrary is very misled. I fail to understand people who believe that travelling by Underground is beneath their station. Also the fact that people use the Metro because it is so fast means they have different behaviour patterns, they are closed in on themselves, pressured by time. The lack of good quality of life in major cities is also well known. I'm not advertising the Underground because it doesn't need that, but I think I am exercising some civic duty when I say that most people who use the Metro, are making life easier for themselves and for others. In this respect we ought to be rethinking our civic education which has so many shortcomings".*

**Pedro Mexia**

Licenciado em Direito / *University Graduate in Law*

Publicou o livro de poesia «Eliot e Outras Observações» (2003), com um conjunto de poemas, 11 no total, sobre o Metropolitano.

*JML - No seu livro Eliot e Outras Observações, dedica todo um "capítulo" - 2 - ao Metropolitano...de onde veio esta inspiração subterrânea?*

"De andar bastante de Metro, naturalmente. Deste lado subterrâneo, e por isso dantesco, da espera que muitas vezes faz nascer o poema, da diversidade humana que se cruza, das tragédias individuais da multidão".

*JML - Considera o Metropolitano uma forma de arte?*

"A técnica é uma forma de arte, e nesse sentido a resposta é «sim». Na sua relação com a arte propriamente dita, o contributo principal do Metro de Lisboa foram as novas estações. Algumas fazem parte do roteiro artístico da cidade (...)"

*Published a book of poetry «Eliot and other observations» (2003) with 11 poems about the Underground.*

*JML - In your book Eliot and other observations, Chapter 2 was dedicated to the Underground, where did this subterranean inspiration come from?*

*"From making plenty of use of the Underground naturally. This subterranean side, this Dantesque side is frequently a source of poetry, of human diversity bumping into each other, of individual tragedies in the multitude".*

*JML - Do see the ML as an art form ?*

*"The technical is an art form and in this respect the answer is yes. In terms of relationship with Art itself, ML's main contribution has been its new stations. Some of these are now part of the artistic sights of the city (...)"*



## Parcerias Estratégicas

## Strategic Partnerships

### Estabelecimento de Parcerias e Protocolos Relevantes

### Relevant Partnerships and Agreements

O ML pertence a **organizações internacionais relevantes** para a sua actividade, a saber:

ML belongs to the following **international organisations** related to its operations:



#### UNIÃO INTERNACIONAL DE TRANSPORTES PÚBLICOS *INTERNATIONAL UNION OF PUBLIC TRANSPORT*

---

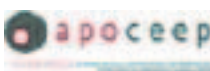
Divisão de Metros / <i>Metro Division</i>	Eng. / Mr. Mineiro Aires
Sub-Comité de Exploração / <i>Operating Sub Committee</i>	Eng. / Mr. Vazão de Almeida
Sub-Comité de Material Circulante <i>Rolling Stock Sub Committee</i>	Eng. / Mr. José Bagarrão
Sub-Comité de Instalações Fixas <i>Fixed Installations Sub Committee</i>	Eng. / Mr. Ramalho de Almeida
Sub-Comité de Instal. Eléctricas e Sist. de Segurança <i>Electric Installations and Security Syst. Sub Committee</i>	Eng. / Mr. Cerdeira Batista
Sub-Comité de Finanças e Comércio <i>Finance and Trade Sub Committee</i>	Dr. / Mr. José de Melo
Comité União Europeia / <i>EU Committee</i>	Eng./ Mr. Seabra Ferreira
Comissão Geral de Economia dos Transportes <i>Commission on Transport Economics</i>	Dra. / Ms. Regina Ferreira
Comissão Geral de Gestão dos Transportes <i>Commission on Transport</i>	Eng./ Mr. Guilhermino Rodrigues
Comissão Geral de Transporte e Cidade <i>Commission on Transport and Urban Life</i>	Dr. / Mr. Luís Almeida
Comissão de Organização e Recursos Humanos <i>Commission on Human Resources</i>	Dra. / Ms. Paula Martins



#### ASSOC. LATINO-AMERICANA DE METROS / *LATIN AMERICAN METRO ASSOCIATION*

---

Assembleia Geral / <i>General meeting</i>	Eng. / Mr. Mineiro Aires
Comité Técnico de Operação <i>Technical Committee - Operations</i>	Eng. / Mr. Vazão de Almeida
Comité Técnico de Manutenção <i>Technical Committee - Maintenance</i>	Eng. / Mr. José Bagarrão
Comité Técnico de Planeamento <i>Technical Committee - Planning</i>	Dr. / Mr. Luís Almeida



#### ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA DO CENTRO EUROPEU DAS EMPRESAS COM PARTICIPAÇÃO PÚBLICA E/OU DE INTERESSE ECONÓMICO GERAL *PORTUGUESE ASSOCIATION OF THE CENTRE FOR EUROPEAN COMPANIES WITH STATE SECTOR SHAREHOLDING AND/OR GENERAL ECONOMIC INTEREST*

---

Assembleia Geral / <i>General meeting</i>	Dr. / Mr. Nuno Soares
Comissão de Transportes / <i>Transport Committee</i>	Dr. / Mr. Nuno Soares



#### CONSELHO EMPRESARIAL PARA O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL *BUSINESS COUNCIL FOR SUSTAINABLE DEVELOPMENT*

---

Assembleia Geral / <i>General meeting</i>	Eng. / Mr. Mineiro Aires
---	--------------------------

#### NOVA BENCHMARKING GROUP

---

Gestor de Projecto / <i>Project Manager</i>	Eng. / Mr. Seabra Ferreira
---	----------------------------

Refere-se ainda a participação do ML nos seguintes **projectos ou grupos de trabalho**:

- Constituição, em 13 de Outubro, da sociedade SOTRANS, Operadora de Transportes, S.A., parceria ibérica constituída pelo ML, Metro de Barcelona, Ferconsult e a Sener Ingenieria y Sistemas, para a operação de meios de transporte ferroviários, especificamente nos sistemas urbanos e periurbanos, tendo como principal objectivo o mercado internacional de transportes;
- Participação do ML nas actividades da UITP (União Internacional dos Transportes Públicos), onde manteve um empenhado envolvimento, destacando-se a participação do Presidente do Conselho de Gerência no "Policy Board" (em representação de Portugal) e na Divisão de Metros (em representação da Empresa);
- Representação do ML em todos os Sub-Comités da Divisão de Metros e na representação de Portugal nas Comissões de Gestão de Transportes, Economia de Transportes, Transporte e Cidade e de Organização e Recursos Humanos;
- Reassunção da representação nacional no âmbito do Comité "União Europeia", por despacho do SETC<sup>8</sup> de 29 de Outubro de 2004, tendo sido também criada uma "comissão ad hoc" de apoio, envolvendo entidades e operadores nacionais membros da UITP;
- Representação do ML na primeira reunião do Grupo de Trabalho promovido pela UITP sobre o tema "Transportes Públicos e Segurança", em Setembro de 2004;
- Representação do ML nos Comités Técnicos de Operação e de Manutenção e no 2º Seminário Internacional "Gestão de Emergências e Riscos no Trabalho e Meio Ambientais nos Caminhos de Ferro Metropolitanos", realizado em Abril de 2004;
- Deslocação de uma delegação, entre 3 e 5 de Novembro, ao International Rail Forum 2004, feira internacional dedicada à temática do transporte ferroviário;

*ML also takes part in projects or working parties as follows:*

- *Incorporation on October 13 of SOTRANS, Operadora de Transportes, S.A. - an Iberian partnership comprising Metropolitano de Lisboa, Barcelona Metro, Ferconsult and Sener Ingenieria y Sistemas to operate rail transport - specifically urban and periurban systems - with the main focus on the international transportation market;*
- *ML was involved with UITP (International Union of Public Transport) activities in a sustained and committed way. The chairman of the Board of Directors is Portugal's representative on the Policy Board and the company's representative in the Metro Division;*
- *ML representation on all Metropolitan Railways Division sub committees and Portugal's representative on the Commissions for Transport Management, Transport Economics, Transport and Urban Life, Organisation and Human Resources;*
- *Resumption as national representative on the European Union Committee, in terms of an order by the Secretary of State for Transport and Communication of October 29, 2004, and establishment of an ad-hoc support committee involving UITP member national entities and operators;*
- *Representation of the ML at the first meeting of the UITP working party on "Public Transport and Security" in September 2004;*
- *Representation by ML on the Technical Operation and Maintenance Committees of the 2nd International Seminar on Management of Emergencies and Risks in the Workplace and Environmental Risk for Metropolitan Railways", held in April 2004;*
- *Visit between November 3 and 5 of a delegation to the International Rail Forum 2004, an international railway transport fair;*

<sup>8</sup>Secretário de Estado dos Transportes e Comunicações

- Projecto europeu *ModUrban*, para conclusão do trabalho iniciado no âmbito do UGTMS - *Urban Guided Transport Management System* para obtenção de *standards* a aplicar a novas redes de metropolitano e metro ligeiro, bem como a extensões das redes actuais e renovação de equipamentos;
- Grupo NOVA - *Benchmarking* de Metropolitano, com a recolha inicial de dados nas várias áreas da Empresa;
- Grupo de trabalho destinado à temática "Transportes" no âmbito da Associação Portuguesa do Centro Europeu das Empresas com participação pública e/ou de Interesse Económico Geral.

Foram os seguintes os **protocolos estabelecidos em 2004 entre o ML e outras entidades:**

- Protocolo ML/ANA - Aeroportos de Portugal, S.A., para construção da estação Aeroporto e respectiva ligação à Aerogare do Aeroporto de Lisboa;
- Protocolo ML/REFER - rede Ferroviária Nacional, E.P., para construção do Terminal Fluvial e da Interface do Cais do Sodré;
- Protocolos ML/Carris - Companhia dos Caminhos de Ferro de Lisboa, S.A., para criação de um passe de rede combinado, implementação de um passe urbano combinado e criação de bilhetes simples combinados e bilhetes combinados de 1 e 5 dias entre ML/Carris;
- Protocolo ML/Carris, para o desenvolvimento de estudos tendentes à reestruturação do tarifário dos transportes públicos de passageiros na AML, através da implementação de um sistema tarifário integrado que reflecta a procura de cada modo;
- Protocolo ML/IST - Instituto Superior Técnico, que regula a comparticipação do ML na transferência global do Laboratório de Lasers Intensos, pertença do IST, da sua actual

- *the European ModUrban project, to complete work launched by the UGTMS (Urban Guided Transport Management System). This is to set standards for new underground and light metropolitan railway services as well as extensions to existing networks and equipment renewal;*
- *NOVA-Group Benchmarking of Metros with immediate start to gathering data across various areas of the company;*
- *Active participation by ML in the working party dedicated to "Transports" within the Portuguese Association of the Centre for European Companies with state sector shareholding and/or General Economic Interest.*

*The following agreements were signed between Metropolitano de Lisboa and other entities in 2004:*

- *ML/ANA - Aeroportos de Portugal, S.A. agreement for construction of the airport station and respective links to Lisbon International Airport;*
- *ML/REFER - Rede Ferroviária Nacional, E.P. agreement for construction of the river terminal and Cais do Sodré Interface;*
- *ML /Carris - Companhia dos Caminhos de Ferro de Lisboa, S.A. agreement for creating and implementing a combined network pass and creating a single combined tickets and a 1-5 day combined ML/Carris ticket;*
- *ML/Carris agreement for development of studies for restructuring the public passenger transport tariff system for the Lisbon metropolitan area, by implementing an integrated tariff reflecting the demand for each kind of ticket.*
- *ML/IST - Instituto Superior Técnico, agreement that regulates the ML share in the global transfer of Intense Laser Laboratories belonging to IST from their current site to new installations outside the Alameda campus.*

localização para novas instalações fora do campus da Alameda.

## Colaboradores

### Como Gerimos os Nossos Recursos Humanos

A gestão dos recursos humanos tem assentado no ajustamento do efectivo aos Objectivos Estratégicos da Empresa, tendo sido assinados em 2004 dois Acordos de Empresa, com vigência até final de 2007 (salvo acordo em contrário das partes), no âmbito da contratação colectiva:

- Acordo de Empresa para o AEI (generalidade dos trabalhadores), publicado no n.º 38 do Boletim de Trabalho e Emprego, 1.ª Série, de 15 de Outubro de 2004;
- Acordo de Empresa para o AEII (licenciados e bacharéis), publicado no n.º 41 do Boletim de Trabalho e Emprego, 1.ª Série, de 8 de Novembro de 2004.

De salientar que estes acordos foram conseguidos por consenso e que, tal como nos dois anos anteriores, não se registou qualquer conflitualidade interna neste contexto (note-se que mais de 85% dos efectivos da Empresa estão sindicalizados).

### Apostamos na Formação dos Colaboradores

No que se refere à formação do pessoal, foi desenvolvido no triénio 2002 - 2004 o Plano de Desenvolvimento Profissional, visando acções, sobretudo de formação técnica, com particular incidência na área da Exploração Comercial, por forma a responder às necessidades decorrentes do fecho da rede e da introdução do novo sistema de bilhética. Todos os profissionais que trabalham no relacionamento com os clientes foram objecto de formação neste domínio.

Saliente-se que, pela primeira vez, em 2004 foram admitidos colaboradores em regime de contrato a termo parcial, cuja admissão envolveu a realização

## Employees

### How We Manage our Human Resources

*HR management is based on adjustments to staff strength agreed as part of Strategic Objectives under two Company Agreements in force until end 2007 (unless otherwise agreed by the parties) in terms of the collective contract :*

- *The Company Agreement involving the majority of staff (AEI in its portuguese acronym), published as N.º 38 of the Bulletin of Employment and Work, 1<sup>st</sup> Series, 15<sup>th</sup> October 2004;*
- *The Company Agreement for university graduates the Corporate Graduate Agreement (AEII in its portuguese acronym), published as N.º 41 of the Bulletin of Employment and Work, 1<sup>st</sup> Series, 8<sup>th</sup> November 2004.*

*The Agreements were achieved by consensus and as in the two previous years, there was no industrial action in the period (and it should be noted more than 85% of company staff are unionised).*

### We Back Staff Training

*In terms of staff training we developed the Professional Development Plan for the period 2002 - 2004. This offers technical training courses particularly in commercial operations to strengthen staff technical know-now of and involvement in the new ticketing equipment and Integrated Closed Network project. All staff working in client-facing roles participated in this training.*

*For the first time in 2004 we hired staff on part-time contracts. They were required to attend interviews and medical examinations as well as relevant training courses.*

de entrevistas e de exames médicos complementares, bem como de formação para a função.

A Direcção de Recursos Humanos do ML tem ainda promovido a realização de vários *workshops* no âmbito do Projecto PEG (Programa de Envolvimento na Gestão), desde o seu início em Junho de 2002. Este projecto tem como destinatários o Conselho de Gerência, os Directores Coordenadores, todos os Directores que reportam directamente ao Conselho de Gerência e ainda os Assesores do Conselho. Os *workshops* têm versado sobre temas como "Pensamento Estratégico e Planeamento Estratégico", "Gestão de Iniciativas de Mudança" e "Gestão do Capital Humano".

### O Nosso Jornal ML

É uma publicação gratuita, de publicação bimestral, que veicula informação dentro da Empresa, cujo primeiro número data de Setembro/Outubro de 2001.

Pretende divulgar iniciativas, acontecimentos e informações sobre a Empresa e permitir a interacção com os trabalhadores.

Num inquérito aos trabalhadores realizado no início de 2003, 52% das respostas consideravam bons os textos apresentados e 43% consideravam-nos razoáveis; 84% das respostas indicavam que o conteúdo gráfico do Jornal ML era atraente.

### Garantimos um Acesso Eficiente à Informação

O Centro de Documentação e Informação funciona na Sede Executiva do ML e conta com vários milhares de registos (brochuras, analíticos, CD's, relatórios, monografias, normas e periódicos). Dispõe igualmente de um web site de gestão de biblioteca com uma base de dados de referências bibliográficas que pode ser facilmente acedido através da intranet da Empresa, facilitando ao utilizador a consulta a partir do próprio local de trabalho.

*The Human Resources Department has, since June 2002, held various workshops through its Management Involvement Programme (PEG in its Portuguese acronym). This project is geared to the Board of Directors, co-ordinating managers and all other managers reporting directly to the Board of Directors as well as Board consultants. The workshops focused on subjects such as "Strategic Thinking and Strategic Planning", "Management of Change Initiatives" and "Management of Human Capital".*

### The In-House Magazine

*This is a free publication distributed every other month containing news and information about the company. Its first issue was dated September/October 2001.*

*It carries information about new initiatives, information and other matters and encourages staff feedback.*

*In a survey early in 2003, 52% of those responding rated the information it contained as good, 43% as reasonable; 84% of all responses indicated that the newspaper's graphic layout was attractive.*

### We Ensure Efficient Access to Information

*The Information and Documentation Centre based at the ML Executive head office stores several thousand brochures, reports, CDs, industry papers, norms and periodicals. It includes a website for library management with a database containing information about library catalogues easily accessed over the company intranet, so users can consult the centre from their own work station.*



### Promovemos Actividade Culturais e Desportivas

Através do Centro Cultural e Desportivo organizam-se, anualmente, as festas de Natal (espectáculos circenses) e de Fim de Ano para os colaboradores e suas famílias, promovendo também outros eventos culturais e a organização de provas desportivas.

### Assumimos Encargos com a Saúde

Os colaboradores do ML dispõem de um seguro de saúde, cujos encargos são assumidos pela Empresa. Esse seguro cobre nomeadamente a comparticipação em consultas médicas até um máximo de 90% e com um limite de reembolso por trabalhador e por ano civil. Nesse contexto é ainda possibilitado aos trabalhadores o acesso a um serviço de rede convenionada, visando complementar o sistema existente de Livre Escolha.

### Estabelecemos Protocolos com Instituições Bancárias

Foi celebrado um protocolo entre o ML e o Montepio Geral ao abrigo do qual é disponibilizado a todos os colaboradores o acesso aos serviços daquela entidade financeira mediante condições específicas, geralmente mais vantajosas que as oferecidas por entidades congéneres.

### Accionista Estado

No âmbito das relações entre o accionista Estado e a Empresa, foi estabelecido, em 2004, um conjunto de orientações, a saber:

- **O Despacho do SET<sup>9</sup> de 3 de Maio de 2004**, que veio alargar o âmbito das atribuições do Instituto Nacional Ferroviário ao ML, que passou a suportar os respectivos encargos anuais, fixados actualmente em 0,6 milhões de euros.
- **O Despacho do MOPTH<sup>10</sup> de 7 de Junho de 2004**, que veio autorizar, nos termos propostos pelo ML, o prolongamento da Linha Vermelha de S. Sebastião até Campolide.

<sup>9</sup>Secretário de Estado dos Transportes

<sup>10</sup>Ministério das Obras Públicas, Transportes e Habitação

### We Promote Cultural and Sporting Activities

*The Sporting and Cultural Centre organises Christmas parties (circuses) and New Year parties and for staff and their families and other cultural and sporting events.*

### We Meet Staff Health Expenses

*Staff enjoy a health insurance policy paid for, by the company. The insurance pays a maximum of 90% of medical consultations with a payment cap per member per year. Staff also have access to a private health service network which supplements the existing free choice system.*

### We Have Agreements with Banking Institutions

*An agreement has been signed between ML and Montepio Geral offering all staff members access to the services of that financial institution under generally more advantageous conditions than any offered by similar institutions.*

### The State Shareholder

*A range of guidelines were established in 2004 in terms of the relationship between the state to shareholder and the company:*

- **Secretary of State for Transport Order of May 3, 2004**, which extended the scope of National Railways Institute (INTF) attributions to ML (Metropolitano de Lisboa, E.P.). INTF is now responsible for an annual charge presently set at €0.6 million.
- **Ministry for Public Works, Transport and Housing Order of June 7, 2004**, which, in the terms proposed by ML, authorised extension of the Red Line from S. Sebastião to Campolide.

- **O Despacho do SET de 1 de Julho de 2004**, que veio requerer a formação da comissão de apreciação da parceria público - privada para a 1ª fase do Metro Ligeiro de Superfície (MLS) entre Algés e Falagueira.
- **A Resolução do Conselho de Ministros nº 150/2004 de 30 de Setembro**, que previu para 2004 /2005:
  - a aprovação de um novo regime jurídico para os transportes colectivos, definidor dos enquadramentos económico e social de cada actividade, tendo em conta a sua natureza de serviço de interesse económico geral;
  - a definição de um modelo de serviço público que evidencie e distinga a componente de transporte da componente de investimentos, respeitante às infra-estruturas de longa duração, permitindo a respectiva contratualização;
  - a revisão do actual modelo tarifário, originando a colaboração do ML na elaboração de estudos tendentes à concretização do "Sistema tarifário integrado dos transportes públicos de passageiros na Área Metropolitana de Lisboa", bem como a continuação da implementação do processo de reestruturação da Empresa, tendo em vista a redução dos custos e aumento da eficiência, dentro dos objectivos fixados.
- **O Despacho do SETC<sup>11</sup> nº 5.12 de 2 de Dezembro de 2004**, que concorda com a adesão do ML ao regime de interruptibilidade da EDP no fornecimento de energia em alta tensão, ressaltando a importância de inclusão do mecanismo de cobertura de risco.
- **A Decisão nºC (2004) 5584 de 22/12/2004 da Comissão Europeia**, que aprovou a contribuição do Fundo de Coesão ao projecto "Construção de um prolongamento da Linha Vermelha do ML - Ligação entre a Gare Intermodal de Lisboa (GIL) e o Aeroporto da Portela".
- *Secretary of State for Transport Order of July 1, 2004, which sets up a committee to review a private-public partnership for the first stage of the Urban Light Railway or tram (MLS) between Algés and Falagueira*
- *Cabinet Decision Number 150/2004 of September 30, which over the period 2004/2005 provides for:*
  - *approval of a new public transport legal framework defining the economic and social framework for each operation, taking into account the nature of the overall economic interest of the service;*
  - *definition of a public service model to reflect and separate the transport component from the investment component in respect of durable infrastructure and allow for contracting;*
  - *revision of the current tariff model involving collaboration by ML in studies establishing an "integrated public passenger transport tariff system for the Lisbon metropolitan area", as well as ongoing implementation of company restructuring, aimed to cutting costs, and increasing efficiency within established targets.*
- *Secretary of State for Transport and Communications Order N.º. 5.12. December 2, 2004, which agrees that ML apply for the EDP uninterrupted high-tension power supply scheme, with safeguards related to inclusion of a risk cover mechanism.*
- *Decision Number C (2004) 5584 22/12 2004 of the European Commission which approved a Cohesion Fund contribution to the project for "Construction of extensions to the Red Line of the ML - and links to the Lisbon intermodal station and Portela airport".*

<sup>11</sup>Secretário de Estado dos Transportes e Comunicações

## Fornecedores

O ML dispõe de um vasto conjunto de fornecedores, com prestações em diversas tipologias de serviços e com distintos montantes de trabalho. Destacam-se os principais fornecedores do ML, no último tréniio, cujo montante de trabalho foi superior a 10 milhões de euros:

- Grupo BPC/CBPO/SOMAGUE/PROFABRIL /KAISER;
- SOREFAME/SIEMENS ACE;
- LINHAMETRO - Empreitadas do METRO;
- METROPAÇO - Trabalhos de Construção;
- Grupo MOTA-NECSO-ABRANTINA;
- FERCONSULT;
- Grupo ZAGOPE/MSF/TÂMÉGA ACE.

Em termos de área de actuação o ML dispõe de fornecedores muito relevantes, como é o caso de:

- Mota Engil, OPCA, Teixeira Duarte, ENGIL, Spie Batignoles, Construtora Abrantina/NECSO, CONTACTO, Coelho e Amorim, EDIFER, ZAGOPE, Tâmega, MMSF, EDIFER, Alves Ribeiro, LINHAMETRO (Ferrovia, Hagen, OBRECOL e SOPOL), Metalfonte, Sociedade de Construções SOMAGUE, Bento Pedroso/ODEBRECHT, para **empreitadas relativas a Toscos**;
- Ferrovia, HCI, Graviner, NOVOPCA, EFACEC, MECI, ENSUL, EDIFER, Alves Ribeiro, Isolux Wat, Apamilux, Apadil, ACMetro (ZAGOPE, MMSF, Tâmega, Duriense, EFACEC Engenharia e Ambiente), para **empreitadas relativas a Aca-bamentos**;
- EFACEC Ambiente, EDIFER/Scoprolumba, ENGIL/Ferrovias, EFACEC Engenharia, Dimetronic, Thyssenkrupp Elevadores, João Jacinto Tomé, Alcodi e Gerco, para **empreitadas relativas a Equipamentos**.

## Suppliers

The ML has an extensive network of suppliers for various types of services and amounts of work. Among main suppliers over the past three years for contracts exceeding €10 million were:

- Group BPC/CBPO/SOMAGUE/PROFABRIL/KAISER;
- SOREFAME/SIEMENS ACE;
- LINHAMETRO - Empreitadas do METRO;
- METROPAÇO - Trabalhos de Construção;
- Group MOTA-NECSO-ABRANTINA;
- FERCONSULT;
- Group ZAGOPE/MSF/TÂMÉGA ACE.

Under its operational area ML has important suppliers such as:

- Mota Engil, OPCA, Teixeira Duarte, ENGIL, Spie Batignoles, Construtora Abrantina/NECSO, CONTACTO, Coelho e Amorim, EDIFER, ZAGOPE, Tâmega, MMSF, EDIFER, Alves Ribeiro, LINHAMETRO (Ferrovia, Hagen, OBRECOL e SOPOL), Metalfonte, Sociedade de Construções SOMAGUE, Bento Pedroso/ODEBRECHT, for **rough work contracts**;
- Ferrovia, HCI, Graviner, NOVOPCA, EFACEC, MECI, ENSUL, EDIFER, Alves Ribeiro, Isolux Wat, Apamilux, Apadil, ACMetro (ZAGOPE, MMSF, Tâmega, Duriense, EFACEC Engenharia e Ambiente), for **installation and finishing contracts**;
- EFACEC Ambiente, EDIFER/Scoprolumba, ENGIL/Ferrovias, EFACEC Engenharia, Dimetronic, Thyssenkrupp Elevadores, João Jacinto Tomé, Alcodi and Gerco, for **equipment contracts**.



5. Avaliação do Desempenho  
da Empresa  
*Measuring Company  
Performance*









## 5. Avaliação do Desempenho da Empresa

### Desempenho Ambiental

O metropolitano é um Transporte Público Urbano assumidamente "amigo do ambiente", muito pouco poluente, rápido, seguro, não sujeito a interferências com outros modos de transporte, permitindo o transporte colectivo de passageiros independentemente da rede viária urbana. Apesar da sua utilização ser condicionada aos pontos de cobertura da rede, pode ser definido como sendo eficaz e, por excelência, de vocação urbana.

Constituindo uma alternativa privilegiada ao transporte rodoviário de superfície, com índices de conforto aceitáveis e tempos de deslocação diminutos, o metropolitano permite uma melhoria da qualidade de vida urbana e do aproveitamento dos tempos diários da população que se desloca pendularmente entre a casa e o trabalho.

Ao possuir uma indiscutível importância na mobilidade, o metropolitano apresenta uma importante função na intermodalidade, ou seja, na interligação entre diferentes modos de transporte. Tem também uma contribuição decisiva na organização e na reorganização espacial urbana, na medida em que constitui um Transporte Público Urbano altamente estruturante e um importante instrumento de reordenamento territorial. Desta forma, influencia a evolução espacial urbana, bem como a sua dinâmica e os seus padrões de qualidade de vida.

Assumindo-se como um factor altamente positivo na qualidade de vida da AML, o metropolitano contribui efectivamente para os objectivos do Desenvolvimento Sustentável, sendo referenciado como "uma oportunidade para o desenvolvimento sustentável nas cidades".

Efectivamente, e estando no caminho para o Desenvolvimento Sustentável, é possível identificar que os benefícios associados ao metropolitano traduzem-se essencialmente nos ganhos de tempo de deslocação, na redução do consumo de energia

## 5. Measuring Company Performance

### Environmental Performance

*The underground is a system of urban public transport that is clearly environmentally friendly, with very low levels of pollution, rapid, secure, not subject to interference by other transport modes, and providing for community passenger transportation that is independent of the urban road network. While its use is restricted to the areas covered by the network, it can be defined as efficient and absolutely suited to the urban environment.*

*Offering a viable alternative to surface road transport, acceptable levels of comfort, and short travel times, the underground provides improved quality of urban life and time use for a population travelling daily between home and work.*

*Of undisputed importance in terms of mobility, the underground is important in terms of intermodality - the interface between various modes of transport. It also makes a decisive contribution to the organisation and reorganisation of urban space, given its urban public transport role as a flagship instrument in town planning. In this way it impacts on urban space, urban dynamics and the quality of life.*

*Taking its place as a highly positive quality life factor in the AML, the underground contributes effectively to sustainable development objectives, indeed it is referred as "an opportunity for the sustainable development of cities".*

*On this road to Sustainable Development, identified Underground benefits are essentially, travel time savings, energy consumption reductions (per passenger transported) atmospheric and noise pollution reductions, lower effective occupation of land space and fewer accidents.*

*Indeed its contribution to climate change is practically limited to the pollution associated*

(por passageiro transportado), bem como na redução da poluição atmosférica e sonora, da ocupação do solo e da sinistralidade.

De facto, a sua contribuição para a problemática das alterações climáticas está praticamente confinada à poluição associada à produção eléctrica, não contribuindo directamente para a emissão de gases com efeito de estufa.

Por outro lado, tratando-se de uma infra-estrutura subterrânea, a sua implantação espacial permite libertar o escasso espaço urbano para o desenvolvimento de outras actividades.

Não obstante os grandes benefícios ambientais que lhe estão associados, a implantação desta infra-estrutura subterrânea, em tecido urbano densamente construído e ocupado, implica a ocorrência de impactes ambientais com natureza distinta, quer se considere a sua fase de construção ou a sua fase de exploração.

Na fase de construção verificam-se grandes intervenções em termos de obra e, conseqüentemente, uma significativa perturbação do meio urbano a vários níveis, tais como afectação da ocupação temporária do solo, intrusão visual da paisagem, alteração da qualidade do ar, acréscimo dos níveis de ruído e de vibrações, produção de águas residuais e de resíduos perigosos e não perigosos, alterações das condições de circulação rodoviária e pedonal, o que se traduz na afectação da vivência privada, da vivência de comunidade e da qualidade de vida da população.

Na fase de exploração verifica-se a melhoria da oferta de acessibilidade e de distribuição no interior da cidade, da mobilidade e da qualidade de vida da população, bem como a qualificação ambiental da zona intervencionada, na medida em que ocorrerão benefícios em termos de ruído, de vibrações e de qualidade do ar, em detrimento da dissuasão (indirecta) da utilização do transporte individual. Contudo, podem existir situações pontuais de incomodidade, especialmente em zonas com usos sensíveis e adjacentes aos novos prolongamentos a construir, face à geração de ruído e

*with electricity generation. It makes no direct contribution to greenhouse gas emissions.*


*As an underground infrastructure its use of space allows scarce urban areas to be freed up for development of other activities.*

*Notwithstanding the significant environmental benefits associated with the underground, its introduction below the surface in a highly built up and occupied urban environment, involves environmental impacts of a specific nature, both during construction and operation stages.*

*During construction there are large-scale building works causing significant disruption to the urban environment at various levels such as temporary occupation of surrounding space, visual intrusion of the neighbourhood, changes to air quality, higher levels of noise and vibration, production of waste water and of dangerous and in non-dangerous wastes, impediments to traffic and pedestrian movement, all impacting on private lives, the community and the quality of life of the population.*

*At the operating stage there are improvements in provision of accessibility and distribution within the city, mobility and quality of life of the population, environmental improvements to surrounding areas, and additional benefits in terms of reductions in noise, vibrations and poor air quality, as a result of indirect impact through dissuading people from using their cars. Temporary situations of discomfort could be generated particularly in sensitive areas and adjacent to new extensions under construction, due to noise and possible vibrations from underground train movements. These can be minimised and should be taken into account at the planning stage.*

*Clearly the ML is concerned properly to identify all environmental impacts associated with our operations and all areas potentially capable of generating problems, and with any non-compliance with existing domestic or EU environmental legislation.*



eventuais vibrações resultantes da circulação das composições do metropolitano, situação que, para ser minimizada, deverá ser tida em conta na fase de projecto.

Claramente, no ML preocupamo-nos em identificar aprofundadamente todos os impactes ambientais associados ao funcionamento da nossa actividade, nas suas mais diversas áreas e operações potencialmente geradoras de problemas, bem como as eventuais não conformidades, relativamente à legislação em vigor, nacional e comunitária, a nível de ambiente.

Neste contexto, procura-se demonstrar, nesta rubrica, os procedimentos ambientais desenvolvidos no seio da Empresa, a fim de mitigar os impactes ambientais supracitados, bem como os principais indicadores ambientais associados ao desenvolvimento da nossa actividade.

## Procedimentos Ambientais Desenvolvidos no Seio da Empresa

### Expansão da Rede

Para cada novo prolongamento promovemos o desenvolvimento de **Estudos de Impacte Ambiental** e, quando exigido legalmente, o respectivo procedimento de **Avaliação de Impacte Ambiental**.

A realização do primeiro Estudo de Impacte Ambiental (EIA) para um empreendimento do ML, remonta a 1998, designadamente para o Prolongamento da Linha Amarela, entre Campo Grande e Odivelas, como requisito de candidatura aos fundos comunitários.

Além do necessário cumprimento deste requisito, o ML verificou o interesse da atempada identificação dos impactes ambientais resultantes das fases de construção e exploração dos empreendimentos, bem como da adopção de medidas de minimização, com especial destaque na sua introdução nos Cadernos de Encargos das empreitadas de construção.

Deste modo, adoptou-se como norma a realização de Estudos de Impacte Ambiental para todos os

*Under this point we have attempted to show what environmental procedures have been taken by the company to mitigate environmental impacts, as well as key environmental indicators associated with developing our activities.*

## Environmental Procedures Developed by The Company

### Network Expansion

*For each new extension **Environmental Impact Studies** are performed and, when legally required, **Environmental Impact Assessments** carried out.*

*The first **Environmental Impact Assessment**, for any ML contract, dates from 1998 and was carried out for extensions to the Yellow Line between Campo Grande and Odivelas as part of requirements for obtaining EU funding.*

*Apart from complying with this requirement, ML ascertained the interest in timely identification of environmental impacts arising from the various construction and operating stages of contracts as well as the adoption of measures to minimise these with particular emphasis on including these in the **Bill of Works** for each construction contract.*

*The company thus adopted **Environmental Impact Studies** as the norm in all new contracts. This has involved considerable financial investment in producing a range of **Environmental Impact Studies***

novos empreendimentos do ML. Nesse sentido, tem-se efectuado um elevado esforço financeiro para a elaboração de diversos Estudos de Impacte Ambiental, tendo sido realizados doze EIA's desde 1998, dos quais onze se encontram concluídos e um em curso.

Em termos de Avaliação de Impacte Ambiental, de referir que, com o Prolongamento da Linha Vermelha, entre Alameda e São Sebastião, e de acordo com a legislação ambiental em vigor, o ML iniciou o seu primeiro procedimento nesta matéria. Este procedimento foi iniciado em Outubro de 2002, integrando uma Consulta Pública, que decorreu de 18 de Novembro a 20 de Dezembro de 2002, tendo sido concluído no final de Março de 2003, com a emissão, pelo Senhor Secretário de Estado do Ambiente, da respectiva Declaração de Impacte Ambiental, um documento com carácter vinculativo quanto à realização deste projecto.

### Fase de Construção

Aquando da fase de construção dos novos prolongamentos, procedemos ao **Acompanhamento Ambiental** das diversas empreitadas, com o objectivo de assegurar a implementação das medidas de minimização recomendadas nos respectivos Estudos de Impacte Ambiental e/ou exigidas nas Declarações de Impacte Ambiental, resultantes dos eventuais procedimentos de Avaliação de Impacte Ambiental.

Neste sentido, são elaboradas Memórias Descritivas de Impacte Ambiental, que são integradas nos Cadernos de Encargos das empreitadas de construção do ML, contemplando diversas exigências relativas à fase de construção, designadamente:

- **Plano e Programa de Acompanhamento Ambiental** - documento apresentado obrigatoriamente e relativo à implementação e ao cumprimento do exigido na Declaração de Impacte Ambiental. Este documento refere, de forma objectiva, os seguintes aspectos: responsabilidades; acompanhamento ambiental; monitorização ambiental; arqueologia; gestão de resíduos; relatórios de acompanhamento

- 12 since 1998 - of which 11 have been concluded and one is underway.

*In terms of Environmental Impact Assessment ML embarked on its first such assessment for works associated with extensions to the Red Line between Alameda and São Sebastião, in accordance with ruling environmental legislation. The procedure started in October 2002 as part of a public tender, called between 18th November and 20th December 2002. The procedure concluded in March 2003 with issue by the Secretary of State for the Environment, of the Environmental Impact Declaration. This document is binding in the execution of this project.*

### Construction Stage

*At the construction stage, **Environmental Supervision** of various projects is implemented. This is to ensure that measures to minimise impacts, recommended by the respective Environmental Impact Studies and/or required in terms of Environmental Impact Declarations, emerging from any Environmental Impact Assessment, are taken.*

*Environmental impact requirements are drawn up and included in Bills of Works on the various ML construction projects. These involve a range of requirements during construction stage:*

- **Plan and Programme for Environmental Supervision** - a compulsory document related to implementation and compliance with the requirements of the Environmental Impact Declaration. This document refers objectively to the following: Responsibilities; environmental monitoring; environmental supervision; Archaeology, wastes management, reporting on environmental supervision; activity planning;

ambiental; planeamento das actividades; legislação ambiental;

- **Responsável Ambiental** - responsável pela aplicabilidade do Plano e Programa supra-referido e pela elaboração dos Relatórios de Acompanhamento Ambiental, com qualificação em matéria de ambiente e um tempo de afectação que permita o acompanhamento semanal da obra;
- **Relatórios de Acompanhamento Ambiental** - apresentados obrigatoriamente todos os meses e relativos às actividades desenvolvidas no que concerne à aplicabilidade do Plano e Programa referido. A sua estrutura considera, entre outros, os seguintes assuntos: aspectos positivos e negativos verificados; medidas implementadas; reajustamentos realizados; actuações futuras; anexos de documentação relevante;
- **Relatório Final de Acompanhamento Ambiental** - apresentado no final da fase de construção e que constitui uma síntese dos trabalhos desenvolvidos no âmbito do acompanhamento ambiental.

Os resultados práticos deste modelo de Acompanhamento Ambiental traduzem-se na implementação e no cumprimento das medidas de minimização, que, por seu turno, são aferidas e redefinidas em função da monitorização ambiental exigida e realizada (nomeadamente para os descritores Ruído, Vibrações, Qualidade do Ar, Águas Residuais e Solos).

### Fase de Exploração

No desenvolvimento da nossa actividade procuramos garantir o cumprimento da legislação em vigor e outros requisitos aplicáveis em matéria de ambiente.

Como primeiro grande passo para a melhoria do desempenho ambiental do ML, realizou-se, em 1999, um **Levantamento Ambiental nas instalações do Metropolitano de Lisboa, E.P.**, no qual foram analisadas as temáticas ambientais, Água, Ar, Resíduos e Ruído.

*environmental legislation;*

- **Environmental Officer** - responsible for applying the planned programme mentioned above and for producing environmental monitoring reports. The officer should hold Environmental qualifications and be assigned sufficient time for weekly supervision of the project;
- **Environmental Supervision Reports** - produced compulsorily on a monthly basis and reflecting activities carried out to ensure application of the plan and the programme referred to above. Among others the report will consider the following: Positive and negative aspects verified; measures taken; readjustments made; future committees; annexes of relevant documentation;
- **Final Environmental Supervision Report** - presented at the end of the construction stage and comprising a summary of all work carried out in terms of environmental monitoring.

*The practical outcome of this model of Environmental Supervision involves implementation and compliance with measures to minimise impacts which for their part are measured and redefined as a function of the required and performed environmental monitoring (namely for headings such as Noise, Vibrations, Air Quality, Wastes, Water and Soil).*

### Operational Stage

*In developing our operations we attempt to ensure compliance with ruling environmental legislation and other requirements.*

*The first major step for the improvement of the environmental performance of the ML took place in 1999 when we carried out an **Environmental Survey of Metropolitano de Lisboa Installations** which analysed matters such as Air, Water, Wastes and Noise.*



Neste contexto, procedeu-se à "recolha de todos os elementos de informação disponíveis", relativos à situação ambiental das instalações do ML: Estações; Galerias; Parques de Manutenção e Oficinas e Edifícios. Para cada temática ambiental foi adoptada uma metodologia que considerou as seguintes etapas:

- Análise legal e normativa;
- Caracterização da situação ambiental existente;
- Apresentação de medidas para os eventuais problemas identificados.

Nessa sequência, foram emitidos os seguintes documentos no âmbito do Levantamento Ambiental nas instalações do ML:

- **Ruído** - Janeiro de 2000;
- **Ar** - Abril de 2000;
- **Resíduos** - Julho de 2000;
- **Água** - Dezembro de 2000.

Do documento referente a Resíduos resultou a elaboração do **Plano Integrado de Gestão de Resíduos (PIGRes)**, aplicável a todo o ML, em que as responsabilidades são partilhadas pelas diferentes áreas. A implementação do PIGRes tem vindo a ser efectuada desde então, em todas as instalações do ML.

De referir também a continuidade de desenvolvimento de diversos estudos específicos em matéria de **Ar, Ruído e Vibrações**, e o início dos primeiros estudos em matéria de **Electromagnetismo**.

## Avaliação dos Indicadores de Desempenho

### Consumo de Energia

A utilização de energia está directamente relacionada com a nossa actividade, numa estreita relação aumento de oferta = aumento do consumo de energia. No entanto, apesar dos valores globais do

*This involved the collating of all available elements and information about the environmental situation in ML installations: Stations; Tunnels; Equipment and Workshops and Buildings. For each environmental subject heading a methodology taking the following steps into account, was used:*

- *Legal and normative analysis;*
- *Description of the existing environmental situation;*
- *Presentation of measures for any problems identified.*

*In this respect the following documents for the Environmental Survey of the ML Installations were issued:*

- *Noise* - January 2000;
- *Air* - April 2000;
- *Wastes* - July 2000;
- *Water* - December 2000.

*The document on wastes led to production of the **Integrated Wastes Management Plan (PIGRes** in its Portuguese acronym), which applies across the ML and for which responsibilities are shared by different areas. PIGRes have subsequently been implemented in all ML installations.*

*There has been an ongoing development of various specific studies concerning **Air, Noise and Vibrations**, and a start has been made on initial studies of **Electromagnetism**.*

## Assessment of Performance Indicators

### Energy Consumption

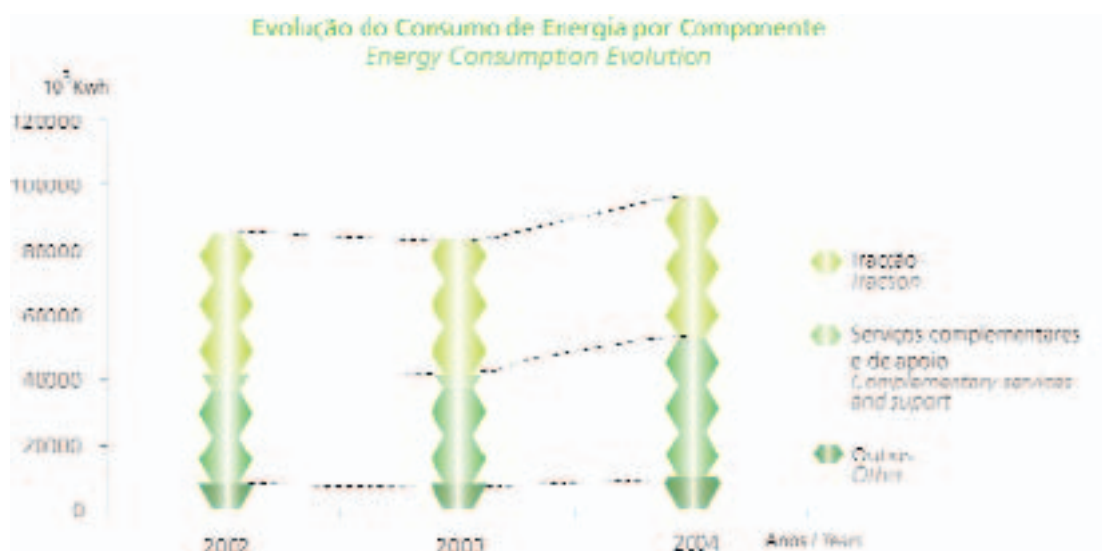
*Energy use is directly related to our activity - increase in supply = increase in energy consumption. Although total energy consumption rose 15.6% against 2003, there was an improvement in specific*

consumo de energia terem aumentado 15,6% face a 2003, verificou-se uma melhoria da eficiência do consumo específico, em resultado dum crescimento do consumo de energia de tracção, inferior ao crescimento da oferta de lugares x km, bem como da instalação de um sistema de recuperação de energia ao nível do material circulante do ML.

De facto, refira-se que este sistema de recuperação de energia consiste no aproveitamento da energia cinética (comboio em movimento) durante o seu processo de travagem, sendo para o efeito utilizado o conversor de tracção como gerador. Esta energia é colocada no circuito de alimentação (3º carril - carril de alimentação energética), ficando disponível para ser consumida. Actualmente, com este sistema activo, consegue-se atingir uma redução de cerca de 30% no consumo de energia, contribuindo assim para uma melhor eficiência energética.

*consumption efficiency because increased traction energy consumption was lower than growth in supply as a function of seats x km. In addition we installed an energy recuperation system for ML rolling stock.*

*This energy recuperation system involves using Kinetic energy (train in movement) during braking procedures. A traction converter acts as a generator. Its energy is delivered to the Electricity Supply (via the live rail) and becomes available for consumption. This system has led to a reduction of some 30% in energy consumption, contributing to improved energy efficiency.*



O consumo de energia dos serviços complementares, apresentou também um crescimento (mais 27,2%), justificado pela crescente utilização de novos equipamentos, desde os que estão ligados ao fecho da rede, até à melhoria ao nível de acessos mecânicos, elevadores e escadas, para além de novos equipamentos de natureza automática e de vigilância. Desde modo, o consumo de energia dos serviços complementares encontra-se já próximo do consumo de tracção.

*Energy consumption by complementary services has also risen (up 27.2%), due to the growing use of new equipment. This includes equipment for the closed network, improved mechanical accesses - elevators and stairs and new automatic and CCTV equipment. Energy consumption by complementary services is now approaching that consumed in traction.*

Consumos de Energia (10 <sup>3</sup> kWh) / Energy Consumption (10 <sup>3</sup> kWh)			
Por Componente / By Component	2002	2003	2004
Tracção / Traction	44.758	41.567	44.327
Serviços complementares e de apoio / Complementary services and support	33.901	33.450	42.546
Outros / Other	7.619	8.050	9.156
<b>Total</b>	<b>86.278</b>	<b>83.067</b>	<b>96.029</b>
Total / lugar x km / Total / seat x km	0,026	0,025	0,025
Total / Passageiro x km / Total / Passenger x km	0,128	0,112	0,120
Consumo de Energia na Tracção / Energy Consumption by Traction			
Tracção / lugar x km / Traction / seat x km	0,014	0,013	0,012
Tracção / Passageiro x km / Traction / Passenger x km	0,066	0,056	0,055

Atentos a esta realidade e a um previsível agravamento das tarifas face ao aumento de custo dos combustíveis fósseis, iniciámos em 2004, no âmbito de um Grupo de Trabalho promovido pelo Ministério das Obras Públicas, Transportes e Comunicações, um processo de renegociação dos nossos contratos para o fornecimento de energia. Considerando o nosso perfil de consumo, onde predomina a Alta Tensão, concentrámos o esforço de negociação neste segmento, onde se espera vir a obter benefícios significativos, nomeadamente com a prevista opção pelo regime de interruptibilidade em Alta Tensão, acautelando os riscos inerentes.

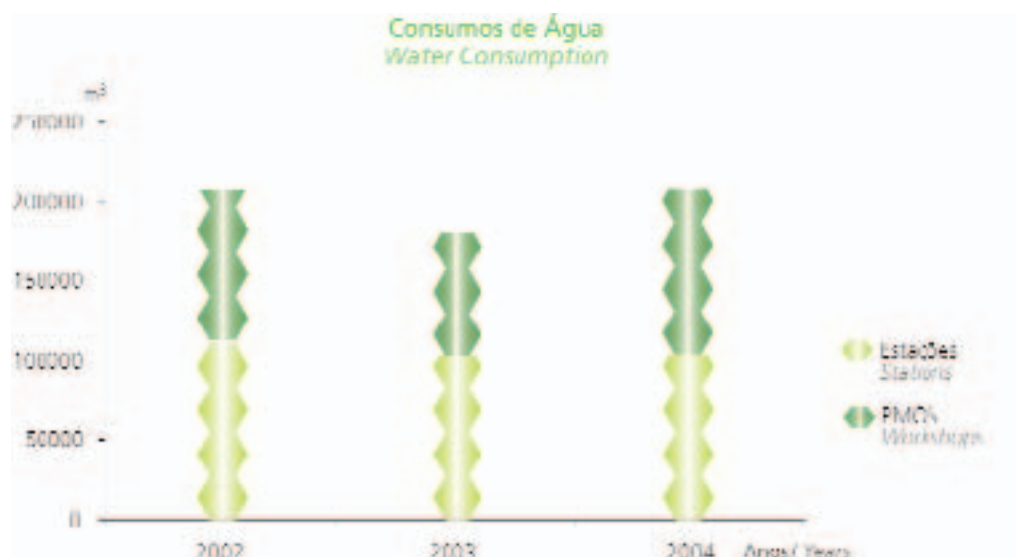
*Conscious of this and of a likely increase in tariffs as a result of rising oil prices, ML, through a working party established by the Ministry for Public Works, Transport and Communication, began renegotiations on energy supply contracts in 2004. Given that its consumption profile is dominated by high voltage energy, the company concentrated on renegotiating contracts in this segment where it expects to obtain significant benefits, via introduction of high-voltage uninterrupted supply contracts offsetting underlying risk.*

### Consumo de Produtos e Materiais

### Consumption of Products and Materials

#### Consumo de Água

#### Water Consumption



Durante o transporte, o consumo de água é normalmente muito baixo. No entanto, os serviços auxiliares

*During transport operation water consumption is normally very low. However auxiliary services use*

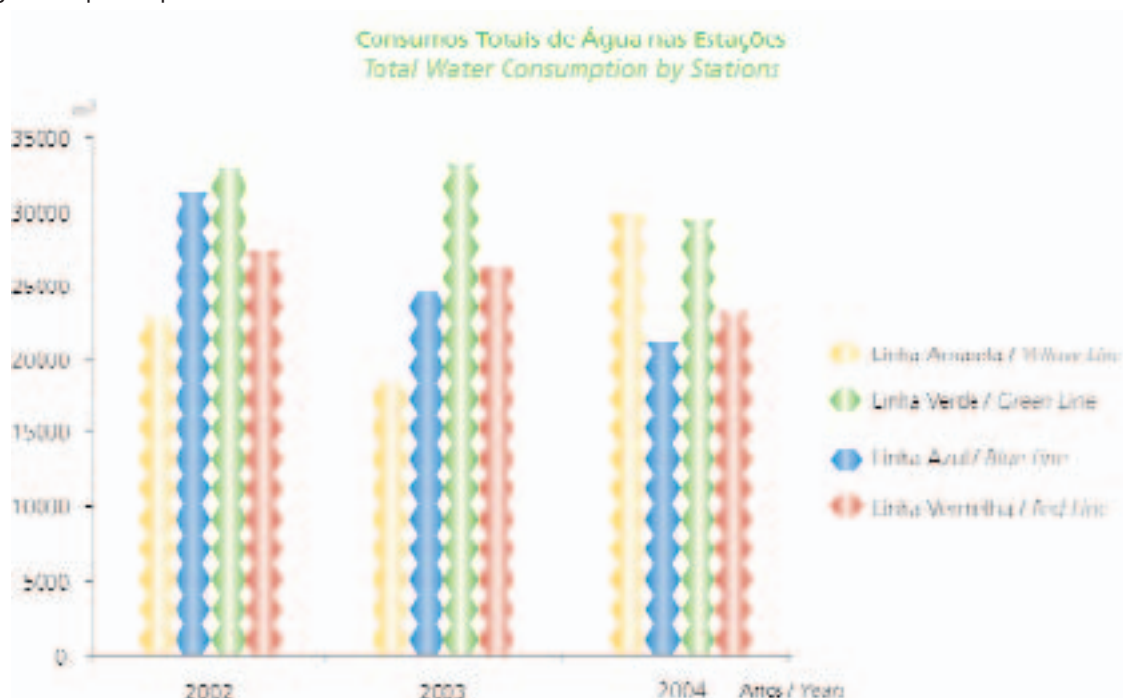
requerem grandes volumes de água para o desenvolvimento das diversas operações associadas à Exploração Industrial, nomeadamente a manutenção das infra-estruturas bem como os serviços de limpeza necessários.

*large volumes of water for tasks associated with Industrial Operations namely infrastructure maintenance such as cleaning.*

Consumos de Água (m³) / Water Consumption (m³)			
Linhas / Lines	2002	2003	2004
Linha Azul / Blue Line	31.228	24.686	21.250
Linha Amarela / Yellow Line	22.797	18.357	29.729
Linha Verde / Green Line	32.801	33.307	29.465
Linha Vermelha / Red Line	27.317	26.306	23.022
Outras Instalações / Other Installations			
PMO I	9.593	4.931,5	2.896
PMO II	36.985	35.052	57.397
PMO III	43.621	42.540	43.184

As estações da Linha Verde apresentaram em 2002 e 2003 valores mais elevados que as restantes estações, devido em grande parte aos consumos registados nas estações Campo Grande e do Cais do Sodré. O aumento verificado, em 2004, relativo aos consumos de água na Linha Amarela justifica-se pela abertura de 5 novas estações (Odivelas, Senhor Roubado, Lumiar, Quinta das Conchas e Ameixoeira) nesse ano. Em contrapartida, a abertura das estações Amadora Este e Alfovelos, na Linha Azul, não contribuiu para o aumento global dos consumos médios de água registados para aquela linha.

*Green Line stations in 2002 and 2003 reported much higher consumption than other stations mainly due to consumption at Campo Grande and Cais do Sodré. Increase in water consumption in 2004 on the Yellow Line was due to the opening of five new stations in that year (Odivelas, Senhor Roubado, Lumiar, Quinta das Conchas and Ameixoeira). Against this the opening of the Amadora-Este and Alfovelos stations on the Blue Line did not add to any overall increase in average water consumption on that line.*



### Consumo de Matérias-Primas

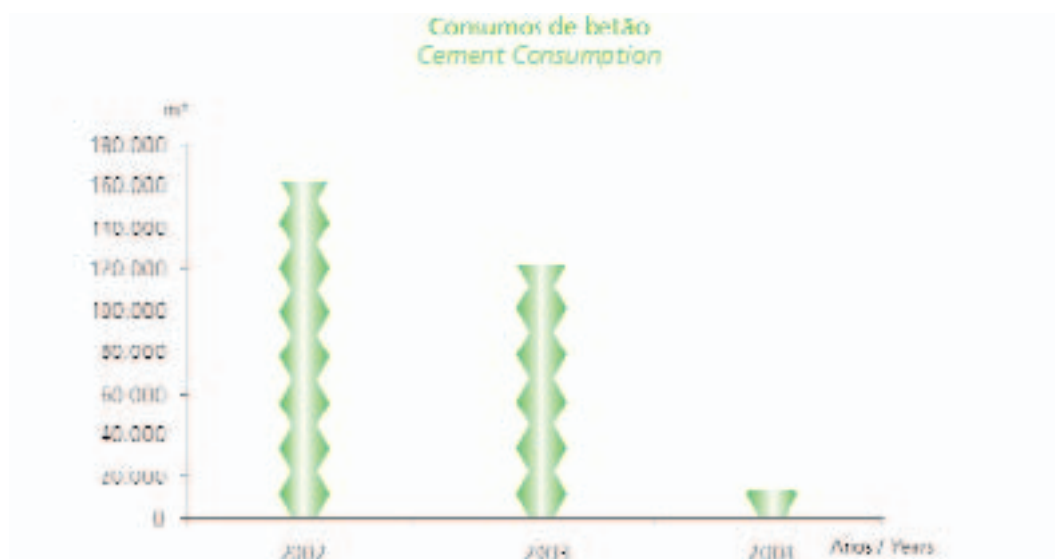
As nossas actividades que implicam um maior consumo de materiais são, normalmente, aquelas relacionadas com as operações de construção/ manutenção das infra-estruturas. A quantificação desses consumos traduz um claro sinal das intervenções na rede, no que concerne à sua expansão. Verificam-se, deste modo, que os maiores consumos de material ferroviário se reportam aos anos de 2002 e 2003, nos quais se realizou um elevado número de empreitadas relativas à expansão da rede do ML e à abertura de novas estações.

### Raw-Material Consumption

The biggest consumption of raw materials is normally related to infrastructure construction/ maintenance. Quantification of such consumption is a clear indication of network expansion. Greatest consumption of railway raw-material occurred in 2002 and 2003, due to the high number of Underground network expansion contracts and new stations openings under way.

Consumos de Material Ferroviário / Consumption of Railway Raw-Material

	2002	2003	2004
Betão (m <sup>3</sup> ) / Cement (m <sup>3</sup> )	158.371	120.737	12.358
Balastro (m <sup>3</sup> ) / Ballast (m <sup>3</sup> )	2	2	2
Aço para carris (ton) / Steel for rails (ton)	90	98	37





## Produção e Destino dos Resíduos

Atentos à crescente importância que a correcta gestão de resíduos assume na nossa sociedade, procuramos desenvolver a nossa actividade garantindo a conservação dos recursos naturais, a protecção da qualidade do ambiente, maximizando, de um modo eficaz, o desenvolvimento sustentável.

A fim de garantir estes princípios, tem-se vindo a implementar, nas instalações do ML, o Plano Integrado de Gestão de Resíduos (PIGRes), que estabelece fundamentalmente os princípios necessários à correcta gestão dos resíduos produzidos, na perspectiva de se obter um melhor desempenho na segregação dos mesmos.

Não obstante a gestão interna existente, a distribuição gratuita nas estações do ML do Jornal "Metro", bem como do jornal concorrente "Destak" nos comboios da CP e nos acessos ao ML, vieram criar um problema novo na nossa rede: um aumento significativo de resíduos de papel de jornal. Atentos a esta nova problemática, deu-se já início a um estudo a fim de averiguar de que modo se poderá minimizar este efeito, sem prejudicar a divulgação da informação à comunidade em geral, que tanto prezamos incentivar.

Conforme já referido, o PIGRes resultou do Levantamento Ambiental realizado às instalações do ML em 1999, a partir do qual foi permitido apurar a tipologia dos resíduos produzidos nas diferentes instalações do ML (designadamente em estações, galerias, PMO's e edifícios). Considerou-se para esta temática a seguinte subdivisão:

- **Áreas administrativas**, localizadas nas estações, no PMO II e no PMO III e, essencialmente, nos edifícios;
- **Zonas de oficina**, localizadas no PMO II e no PMO III;
- **Serviços médicos**, localizados no PMO II e no PMO III;
- **Refeitórios**, localizados no PMO II e no PMO III;
- **Rede ferroviária**, localizada nas estações e nas galerias.

## Provenance and Destination of Wastes

*Given the growing importance of the proper management of waste in our society, we aim to operate so as to preserve natural sources, protect environmental quality, and maximising sustainable development as efficiently as possible.*

*An Integrated Management of Waste Plan (PIGRes in its Portuguese acronym) has been rolled-out in ML installations setting out the principles required for the proper wastes management so as to obtain better performance in separating these.*

*Despite existing internal management efforts, free distribution on ML stations of the "Metro" newspaper and its competitor "Destak" on overland trains run by CP, and at entrances to the tube, has created a new problem for the network: a significant increase in newspaper waste. A study is underway to determine how best to minimise this without affecting provision of information to the general community, which we are keen to promote.*

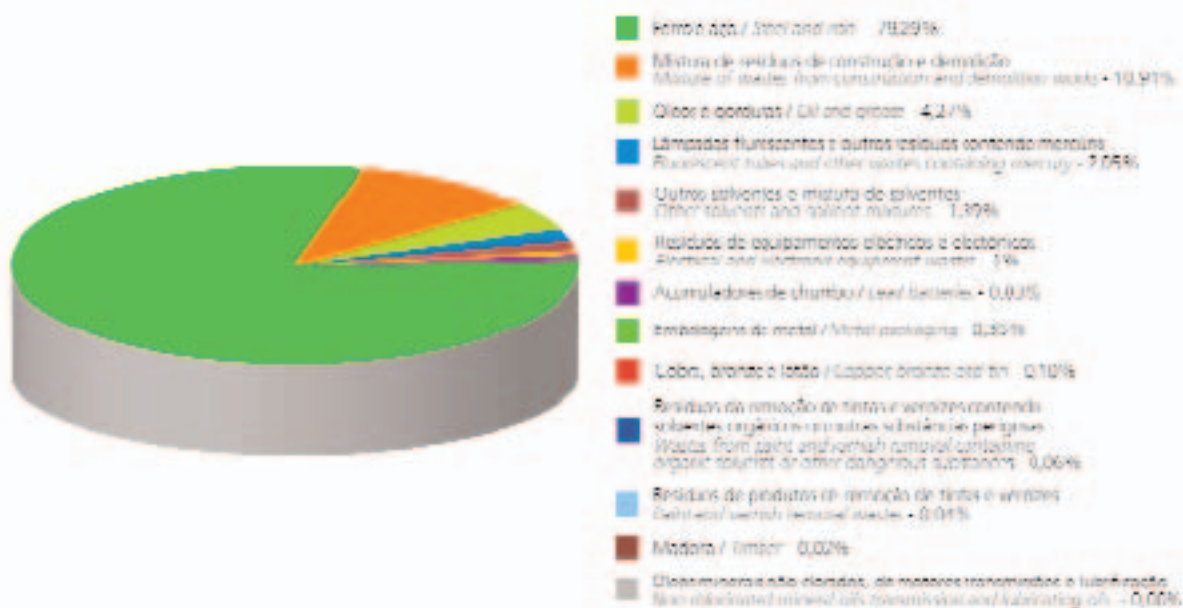
*As mentioned, the PIGRes led to any environmental survey of ML installations in 1999, enabling us to ascertain the kinds of waste produced in different underground installations (namely stations, tunnels, workshops and buildings). These were broken down as follows:*

- **Administration areas**, located at stations, in workshops - PMO II and PMO III - and essentially in buildings;
- **Industrial Plants** situated at PMO II and PMO III;
- **Medical services** situated at PMO II and PMO III;
- **Cantines** situated at PMO II and PMO III;
- **Rail network**, located at stations and in tunnels.





Principais Resíduos Produzidos no ML em 2004 (%)  
Main Wastes Produced by ML in 2004 (%)



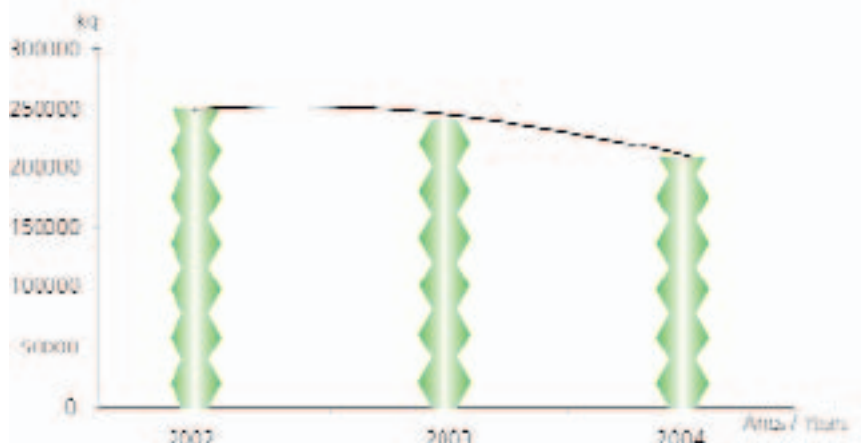
Através deste Levantamento Ambiental, verificou-se que é produzida uma grande diversidade de resíduos, alguns deles em muito pequena quantidade.

The Environmental Survey showed that a wide range of waste were produced, some of them in very small quantities.

Note-se, no entanto, que a maior representatividade dos resíduos produzidos no ML se refere a materiais utilizados na construção e/ou manutenção da rede. Saliente-se a produção, em 2004, de cerca de 80% de Ferro e Aço e 11% de Mistura de Resíduos de Construção e Demolição.

Much of such waste produced by the Underground was used in construction and/or network maintenance. In 2004 wastes produced were Steel and Iron (80%) and a mixture of Construction and Demolition wastes (11%).

Produção de Resíduos de Ferro e Aço  
Production of Iron and Steel Wastes



Apesar de representativa, a produção de resíduos de Ferro e Aço tem vindo a diminuir, justificando-se tal facto pela mesma lógica apresentada relativamente aos consumos destes materiais: em 2002 e 2003 foram realizadas mais empreitadas ao nível de expansão da rede do ML que em 2004.

De destacar ainda neste âmbito, que o ML é responsável pelos resíduos que produz, na medida em que a sua produção diária de resíduos domésticos ou outros resíduos semelhantes excede os 1 100 litros<sup>12</sup>, sendo também produtor e detentor de resíduos hospitalares, na medida em que desenvolve actividades médicas de diagnóstico, prevenção e tratamento da doença em seres humanos.

Em cumprimento com o legislado<sup>13</sup>, desde finais de 1999 que no ML já se utilizam guias de transporte de resíduos e procede-se, desde o início de 2000, ao registo actualizado de entradas e utilizações de óleos novos.

## Emissões

### Ruído e Vibrações

Sendo a ocorrência de vibrações, uma das problemáticas associada à circulação das composições do ML, em 2003 promovemos um trabalho, denominado "Estudos de caracterização de níveis de ruído e vibrações em habitações, provocados pela passagem das circulações nas galerias do Metropolitano de Lisboa", e no qual se procedeu a um levantamento em diversas habitações, que tinham apresentado reclamações face à incomodidade sentida com a passagem das composições do ML.

Considerando que esta questão será tida em conta nos novos prolongamentos, como medida preventiva definiu-se que será evitada a concepção de traçados com passagem sob edifícios com recobrimentos inferiores a 5 m. Nesses casos deverão ser sempre tomadas todas as medidas necessárias para minimizar a eventual incomodidade.

<sup>12</sup>Decreto-Lei n.º 239/97, de 9 de Setembro - estabelece as regras a que fica sujeita a gestão de resíduos.

<sup>13</sup>Portaria n.º 792/98, de 22 de Setembro - aprova o modelo de registo de resíduos industriais

*While representative, production of steel and iron waste has declined in line with reduction in consumption of such materials. In 2002 and 2003 more underground network expansion contracts were underway than in 2004.*

*ML is responsible for the wastes it produces. The daily production of domestic or other similar wastes exceeds 1100 litres<sup>9</sup>. It is also responsible for producing and retaining hospital wastes arising from medical services that include prevention and treatment of human illnesses.*

*In compliance with the legislation<sup>10</sup>, ML since the end of 1999, introduced residue transport logs and, since the beginning of 2000, maintains an updated register of all delivery and use of new oil.*

## Emissions

### Noise and Vibrations


*Vibration is a problem associated with the movement of underground trains. In 2003 we developed a report - "Study of the nature of the levels of noise and vibration on housing caused by ML train movements". This involved research into various types of housing which had complained about interference from Underground train movements.*

*Given that this is to be taken into account on new extensions it was decided, as a preventative measure, that new routes would avoid passing under buildings where ground cover was less than five metres in depth. Where this occurred however all measures required to minimise any eventual inconvenience would be taken.*

<sup>9</sup>Decree-Law n.º 239/97 establish the geral waste management rules.

<sup>10</sup>Government Order N.º 792/98, September 22- approving the model for an industrial wastes register





Em termos de minimização de níveis de vibração na fase de exploração do ML, no projecto de instalação de via, foi prevista a implantação de uma solução de isolamento anti-vibratório (via "STEDEF") sobre manta anti-vibratória em alguns pontos dos novos prolongamentos que apresentem maior sensibilidade.

Deste modo, conseguem-se reduções na transmissão via/túnel da ordem dos 15 dB(A), pelo que temos adoptado esta metodologia desde 1985. Casos a referir desta solução de isolamento são: **a travessia sob o Hospital Júlio de Matos, o Hotel Avenida Palace** (assente directamente sobre o túnel do ML), **a Casa do Artista e a generalidade das linhas da Baixa** (Colina e Ruínas do Carmo, etc.).

Assim, considera-se que a nossa experiência assegura a eficácia da implementação desta metodologia, como garante da não afectação de zonas potencialmente sensíveis em termos de vibrações.

Em Julho de 2004 foram iniciados os estudos de condicionamento anti-vibratório para o Prolongamento da Linha Azul, entre Terreiro do Paço e Santa Apolónia e entre Terreiro do Paço e Baixa/Chiado. Já em Outubro de 2004 iniciou-se o estudo de condicionamento anti-vibratório para o Prolongamento da Linha Vermelha, entre Oriente e Aeroporto.

Para além destes estudos, em Outubro de 2004 foram iniciados outros estudos com vista à realização de medições de vibrações nos seguintes troços da rede do ML: Cabo Ruivo - Oriente, Entrecampos - Cidade Universitária, Baixa/Chiado - Cais do Sodré e Pontinha - Alfovelos.

Contudo, e pretendendo-se internamente avançar com a definição e adopção de procedimentos em termos de vibrações, na medida em que se constata que a circulação das composições do ML eventualmente provoca, ao longo da área de influência da sua rede, incomodidade em diversas habitações em termos de ruído e também de vibrações, em Outubro de 2004 avançámos com o **"Estudo com vista à definição do limiar de incomodidade humana devida à passagem das composições do Metropolitano**

*In minimising levels of vibration caused by Underground operations, an anti-vibration solution (STEDEF) was introduced on the network. This acts as an anti-vibration blanket in some of the most sensitive areas of new extensions.*

*This succeeded in reducing transmissions from track/tunnels by some 15 dB(A). We have used this since 1985. Among parts of the network where this solution was introduced are: **passage under the Hospital Júlio de Matos, Hotel Avenida Palace** (located directly above the ML tunnel), **Casa do Artista and most of the track in the downtown central Lisbon area known as Baixa** (Colina and Ruínas do Carmo, etc.).*

*We thus believe our experience ensures efficient implementation of methods that ensure sensitive areas are not affected by vibrations.*

*Studies into anti-vibration measures for extensions on the Blue Line between Terreiro do Paço and Santa Apolónia and between Terreiro do Paço and to Baixa/Chiado we started in July 2004. Studies into anti-vibration measures for extensions on the Red Line between Oriente and Aeroporto were launched in October 2004 .*

*Furthermore in October 2004 studies to measure vibrations in the following sections of the Underground network were started: Cabo Ruivo - Oriente, Entrecampos - Cidade Universitária, Baixa/Chiado - Cais do Sodré and Pontinha - Alfovelos.*

*The internal intention is to move ahead in defining and adopting procedures on vibrations, as and when it appears that underground train circulation may cause inconvenience to homes from noise and vibrations across its network . In October 2004 we commissioned a report **"The limits of a human discomfort due to the passage of Lisbon Metropolitan trains"**. Its conclusions will enable us to identify and prevent, as best possible, issues raised.*



de Lisboa", cujas conclusões ajudarão a conhecer e a prevenir, da melhor forma, esta problemática.

### Emissões Atmosféricas

Nas instalações do ML verifica-se a produção de poeiras - que tendem a sedimentar com maior ou menor rapidez consoante a sua dimensão - resultantes de processos físicos de desagregação lenta das paredes das galerias e do balastro da via, dos ferôdos dos travões do material circulante, do desgaste do carril e rodados e das operações de manutenção do carril. O ML dispõe também de algum material circulante de serviço com tracção diesel, mas está equipado com catalizadores de gases de escape e os respectivos motores estão preparados para trabalhar em recintos de reduzido arejamento, com dupla câmara de combustão.

Na sequência do Plano de Monitorização efectuado no âmbito do Levantamento Ambiental efectuado em 1999, foram realizados vários estudos, dos quais se obtiveram resultados relativos aos ventiladores de admissão de ar nas estações e relativos aos cais de algumas estações. Os valores obtidos permitiram constatar a necessidade da adopção de novas medidas para a minimização de alguns parâmetros, nomeadamente de poeiras e partículas, Compostos Orgânicos Voláteis (COV's) e Ozono (O<sub>3</sub>).

Em termos efectivos, o transporte metropolitano é a solução que mais eficazmente responde às medidas identificadas no Protocolo de Quioto, na medida em que promove a diminuição da utilização do transporte rodoviário individual. De facto, a contribuição para a problemática das alterações climáticas, está confinada à poluição associada à produção de energia eléctrica (devido às elevadas necessidades energéticas que este modo de transporte tem), não contribuindo directamente para a emissão de GEE's (Gases com Efeito de Estufa). Não obstante, existe uma contribuição associada ao local onde é produzida a energia, não afectando localmente a zona urbana de Lisboa.

Neste contexto, em 2003, foi ainda iniciado um estudo referente à "Avaliação da evolução da qualidade do ar e das emissões atmosféricas associadas à


### Atmospheric Emissions

*Within the ML there is dust production - which tends to form a sediment faster or more slowly depending on size - arising from the slow breakdown of tunnel walls and track ballast, brake shoes on rolling-stock, wear and tear on track and wheels and track maintenance operations. ML also has some diesel traction rolling-stock, which is equipped with exhaust catalysers and double combustion chamber engines adapted to working in confined areas.*

*Following the Monitoring Programme under the 1999 Environmental Survey, studies performed provided information about fresh air ventilators at stations and the platforms of some stations. The data made it clear that action was necessary to reduce some parameters namely dust and particles, Volatile Organic Composites (VOC) and ozone (O<sub>3</sub>).*

*Effectively underground systems are the most efficient way to respond to measures identified in the Kyoto Protocol in that they help reduce individual road transport use. Their contribution to climate change is confined to the pollution associated with electricity generation (due to the very high energy requirements of this type of transport), and do not contribute directly to greenhouse gas emissions (GGE). Nevertheless while this contribution is associated with the area where the electricity is generated, this does not impact on the Lisbon urban area.*

*In 2003 a study was produced on "Assessment of trends in quality of air and atmospheric emissions associated with expansion of the ML". This focused on extensions to the Yellow Line between Campo Grande and Odivelas and to the Red Line between Alameda and São Sebastião. The study is due for completion in 2007, and seeks to evaluate whether the introduction of new forms of mobility contribute*



expansão do **Metropolitano de Lisboa**", em que estão a ser considerados os casos do Prolongamento da Linha Amarela, entre Campo Grande e Odivelas, e do Prolongamento da Linha Vermelha, entre Alameda e São Sebastião. Este estudo, com conclusão prevista para 2007, pretende avaliar se a introdução destas novas formas de mobilidade constituem ou não um factor indutor de alterações ao nível da qualidade do ar na zona de Lisboa.

### Electromagnetismo

Em 2004 iniciámos um projecto referente à compatibilidade electromagnética, nomeadamente do cruzamento das linhas de Alta Tensão que percorrem em paralelo e se cruzam com o viaduto de Odivelas e do transmissor de radar no material circulante na Linha Vermelha.

Os objectivos dos estudos desenvolvidos foram:

- Assegurar um ambiente seguro tanto para os seres humanos, como para as instalações electrotécnicas do ML no local das linhas de Alta Tensão;
- Assegurar um ambiente de trabalho seguro tanto para o pessoal do ML como para o público em geral na vizinhança do transmissor do radar.

Deste modo, a partir das várias medições e simulações realizadas sobre o viaduto de Odivelas, a fim de verificar se existe alguma incompatibilidade entre os sistemas que pudessem colocar em risco a segurança de pessoas e a operação segura dos sistemas mecânicos e electrotécnicos, verificou-se que:

- A saúde de seres humanos não é ameaçada pelas radiações electromagnéticas das linhas de Alta Tensão, pois a amplitude do campo eléctrico a 50 Hz, do campo magnético a 50 Hz e dos campos electromagnéticos de alta frequência é inferior ao valor permitido pela norma ICNIRP<sup>14</sup> para a frequência aplicável;

<sup>14</sup> Comité Internacional para a Protecção à Radiação Não-Ionizante, parte da Organização Mundial de Saúde

*or otherwise to changes in the level of Lisbon air quality.*

### Electromagnetism

*In 2004 we launched a project on electromagnetic compatibility, namely the interchange of high voltage power lines running in parallel and intersecting with the Odivelas viaduct and radar transmissions from Red Line rolling stock.*

*The aims were:*

- *To ensure a secure environment for humans and for the underground's electrotechnical installations in an area of high-voltage lines;*
- *To ensure a secure working environment both for underground staff, and the general public in the neighbourhood of radar transmissions.*

*Following various measurements and simulations on the Odivelas viaduct, to verify if there was any incompatibility between systems which could be considered a risk to the safety of people and the secure operation of mechanical and electro-technical systems we found:*

- *The health of human beings is not at threat from electromagnetic radiation or from the high-tension lines. The extent of the electrical field at 50 Hz, and of the magnetic field at 50 Hz and of the electromagnetic high-frequency fields, is lower than the values permitted by the ICNIRP<sup>11</sup> the norm for the applicable frequency;*

<sup>11</sup> The International Commission on Non-Ionizing Radiation, part of WHO

- A queda das linhas de Alta Tensão no sistema de metropolitano, na eventualidade do colapso/fractura de condutores das linhas de Alta Tensão, não conduzirá a fatalidades humanas, visto que a cobertura metálica do sistema do ML protege as pessoas da queda de condutores.

- *The fall of any high-tension lines in the underground system as a result of structural defect/fracture of high-tension line conductors, would not cause any human fatalities because metal coverage of the system protects people from falling conductors.*

A verificação dos valores obtidos nas medições do transmissor do radar permitiu verificar que:

*Measurement of radar transmissions showed :*

- O campo electromagnético emitido pelo sistema de radar é muito fraco para poder pôr em risco a saúde das pessoas quando estas se encontram na cabina do comboio ou em frente e na proximidade do radar ( $\geq 5$  cm); os valores simulados e medidos dos campos electromagnéticos do sistema de radar são sempre muito inferiores aos níveis de referência dados pelo ICNIRP;
- O campo electromagnético na cabina do comboio é gerado por outros equipamentos electrónicos, por exemplo equipamentos de telecomunicações; a magnitude do campo electromagnético permanece inferior aos níveis de referência dados pelo ICNIRP, pelo que não há razão para preocupações com respeito à saúde de seres humanos.

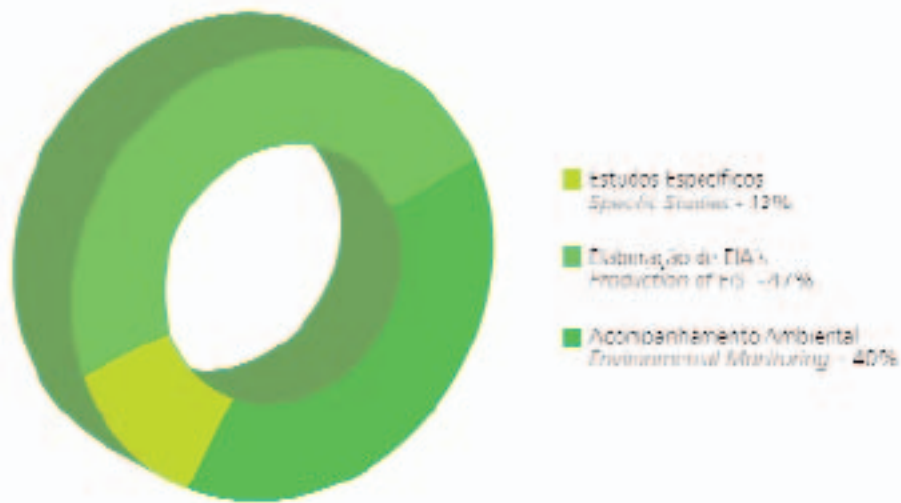
- *The electromagnetic fields emitted by the radar system are too weak to cause any health risk to people travelling in the driver's compartment of the train, or ahead of, or near the radar ( $\geq 5$  cm); simulated and measured electromagnetic fields from the radar system showed these were always well below ICNIRP benchmarks;*
- *The electromagnetic fields in the driver's compartment of the train are generated by other electronic equipment, such as telecommunications; the magnitude of the electromagnetic field remains below ICNIRP benchmarks, ruling out any cause for concern about human health.*

## Investimentos Ambientais

## Environmental Investments

Tipo de Investimento Ambiental / Type of Environment Investment	Montante / Amount (€)
Elaboração de EIA's / Production of Environmental Impact Studies	529.524
Acompanhamento Ambiental de Obras - Fiscalização <i>Environmental Supervision of Construction Works - Supervision</i>	446.702
Estudos específicos: / Specific studies:	
Ar / Air	27.116
Ruído e vibrações / Noise and vibrations	33.065
Electromagnetismo / Electromagnetism	85.750
<b>Total</b>	<b>1.122.156</b>

### Investimentos em Ambiente Environment Investment



Os montantes investidos em projectos ambientais demonstram claramente as nossas preocupações em garantir o desenvolvimento da nossa actividade com o maior rigor ambiental possível, desde a fase de planeamento dos projectos, durante a fase de construção das empreitadas até à exploração da nossa actividade propriamente dita.

É de destacar neste contexto que, devido à sua complexidade de processos e interactividade de recursos, a elaboração de Estudos de Impacte Ambiental representam cerca de 50% do montante global investido. Porém, é também de salientar o investimento realizado em termos de Acompanhamento Ambiental, designadamente em contratualizações referentes à fiscalização das empreitadas de construção do ML, o que se traduz em 40% do total dos investimentos ambientais.

*Amounts invested in environmental projects clearly reflect our concern to ensure development of our operations, involves the greatest possible environmental rigour, from project planning, through construction stages and up to operations themselves.*

*Due to the complexity of the processes and the interaction of resources, producing environmental impact studies accounts for some 50% of total amounts invested. Investment in terms of environmental monitoring, namely contracts for underground construction project supervision, account for some 40% of total environment investment.*

## Desempenho Económico

A avaliação do desempenho económico, no presente Relatório, é encarada na óptica da sustentabilidade, dando ênfase aos impactes da organização sobre a economia dos diferentes grupos de interesse. Neste contexto serão considerados impactes directos, em relação aos quais são avaliados os fluxos monetários entre o ML e as partes interessadas e a forma como a Empresa afecta as suas condições económicas, bem como impactes indirectos, resultantes de externalidades que causam impactes na comunidade.

A avaliação de desempenho económico inserida no Relatório de Sustentabilidade pretende disponibilizar e realçar informações importantes que, embora muitas vezes presentes nos relatórios financeiros, serão aqui orientadas para a análise das alterações do estatuto económico das partes interessadas como consequência das actividades da organização, podendo melhorar a sua compreensão por parte dos diferentes utilizadores.

Salienta-se, ainda, a importância dada pelo ML às relações económicas com os diferentes grupos de interesse - accionistas, colaboradores, clientes, fornecedores e comunidade como um todo.

## Avaliação dos Indicadores de Desempenho

Em 2004 o volume de negócios do ML atingiu 49,1 milhões de euros representando um crescimento de cerca de 20% relativamente a 2003, para o qual terão contribuído de forma significativa o aumento de passageiros decorrente da extensão da rede verificada em 2004 e o sucesso da actividade do ML em grandes eventos, como o "Rock in Rio" e o "Euro 2004", associados à revisão e actualização da estrutura tarifária. Salienta-se, ainda, o aumento do número de passageiros com títulos próprios do ML, cuja base remuneratória é significativamente superior à dos passes intermodais e passes combinados.

## Economic Performance

*Assessment of economic performance in this report is from a sustainability point of view. The emphasis is on the impact of the organisation on the economy of different interest groups. In this respect direct impacts in relation to monetary flows between the underground and stakeholders and the way in which the company affects their economic conditions as well as indirect impacts resulting from external factors causing impacts on the community will be assessed.*

*Assessment of economic performance in the Sustainability Report seeks to provide important information which, although frequently available in financial reports, is here geared to a review of changes in the economic status of stakeholders as a result of the activities of the organisation, enabling us to improve our understanding of different uses.*

*ML attributes specific importance to economic relations with different stakeholders - shareholders, staff, customers, suppliers and the community as a whole.*

## Assessment of Performance Indicators

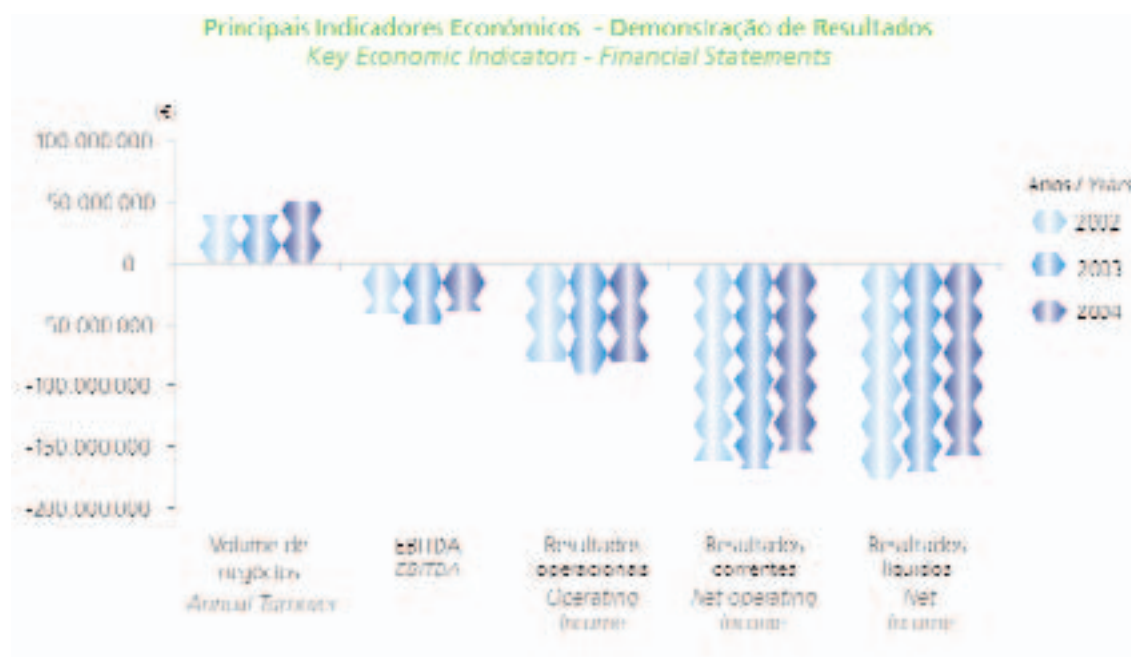
*ML turnover in 2004 was 49.1 million, up some 20% over 2003. The increase in passengers flowing from network expansion in 2004, the success of ML activities for major events such as Rock in Rio and Euro 2004 and tariff revision and up rating, all contributed significantly to this performance. There was an increase in the number of passengers using ML's own tickets, where the remunerative tariff base is significantly higher than from intermodal and combined passes.*



Principais Indicadores (€) Key Indicators (€)	2002	2003	2004
Activo líquido total / Net asset growth	3.074.269.162	3.228.194.043	3.301.294.305
Capital próprio / Shareholders' funds	517.436.439	425.533.740	290.629.912
Passivo total / Total liabilities	2.556.832.723	2.802.660.303	3.010.664.395
Volume de negócios / Annual turnover	39.200.300	40.962.780	49.072.269
EBITDA / EBITDA	-38.487.846	-50.984.427	-38.970.336
Resultados operacionais / Operating income	-76.781.313	-88.711.096	-79.289.909
Resultados correntes / Net operating income	-158.458.055	-169.722.246	-153.424.971
Resultados líquidos / Net Income	-173.978.458	-168.247.091	-156.715.738

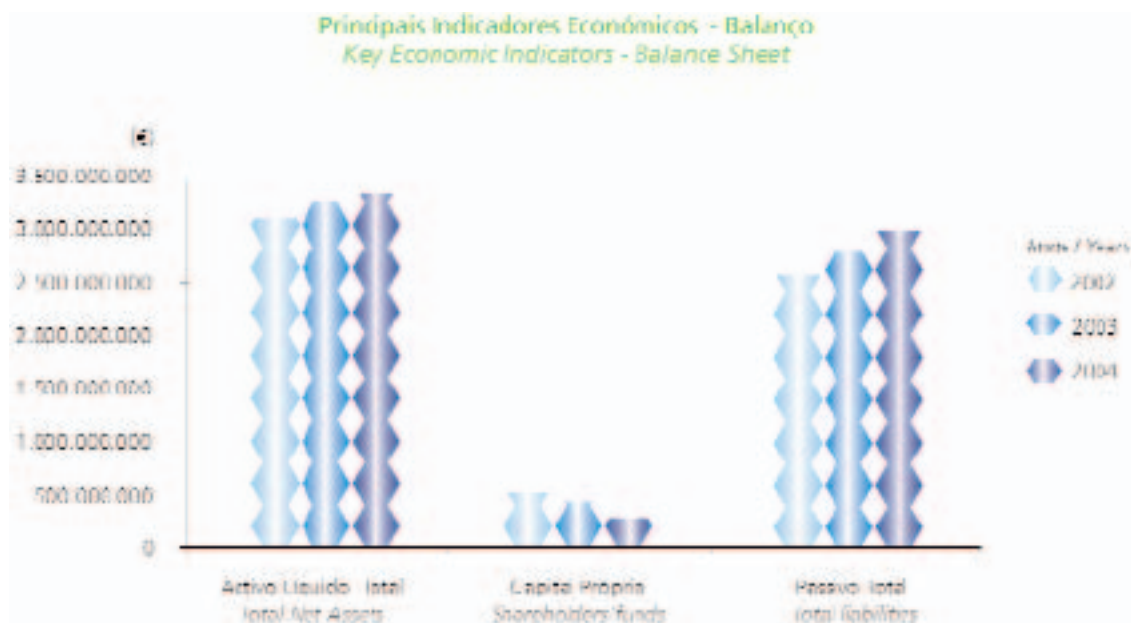
A evolução geral positiva em termos de resultados será igualmente de registar, salientando-se a melhoria de 10,6% dos resultados operacionais, explicada pelo aumento dos proveitos operacionais provenientes do aumento de vendas de bilhetes e passes (cerca de 23%) decorrentes da expansão da rede e actualizações tarifárias, bem como da redução de custos em cerca de 2,2%.

*There was a positive general trend in earnings. Notably a 10.6% improvement in operational income, thanks to rising operational revenue from higher sales of tickets and passes (some 23%) due to network expansion and tariff up rating, as well as lower costs - down some 2.2%.*



No que respeita à sua estrutura patrimonial, o ML registou no exercício de 2004 um incremento de 2,3% do Activo Líquido, resultante da execução do plano de expansão da rede. Por outro lado, o crescimento do Passivo (cerca de 7,4%), representa essencialmente o aumento de endividamento bancário registado em 2004.

*In terms of assets structure, ML in 2004 reported a 2.3% increase in net assets as a result of network expansion. The 7.4% rise in liabilities was essentially due to higher bank debt in 2004.*



O Capital Próprio sofreu em 2004 uma redução significativa relativamente ao ano anterior e que resultou fundamentalmente da acumulação de resultados transitados negativos, perdendo peso relativo na estrutura de capital por contraponto com o aumento do financiamento com recurso a capital alheio.

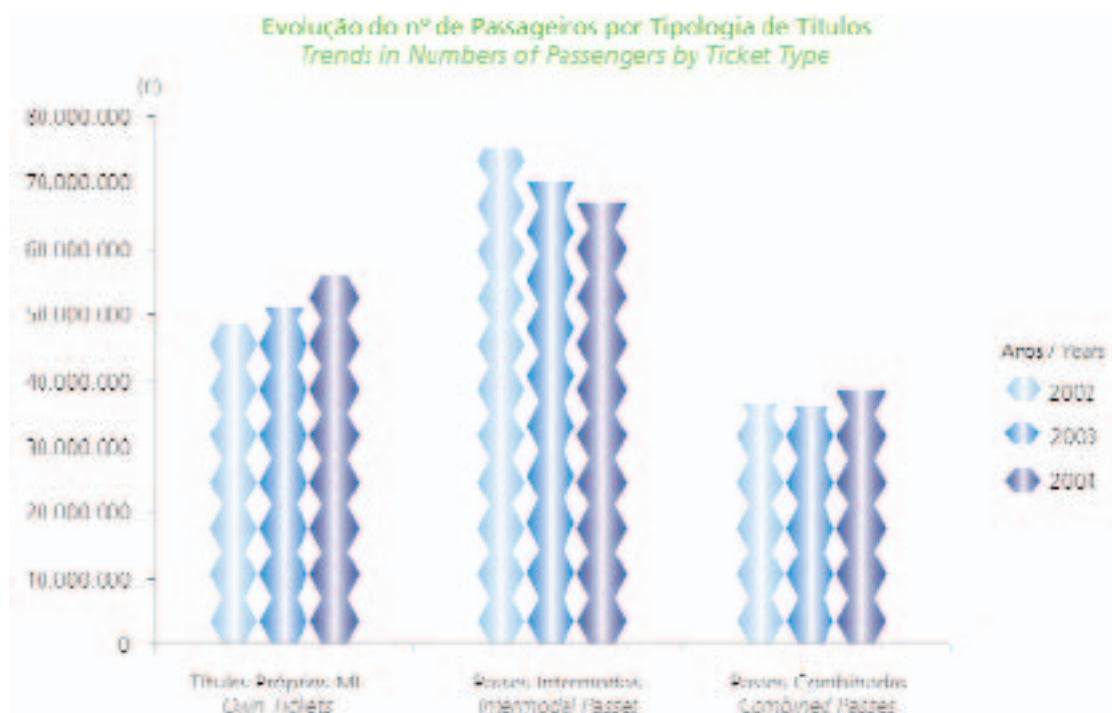
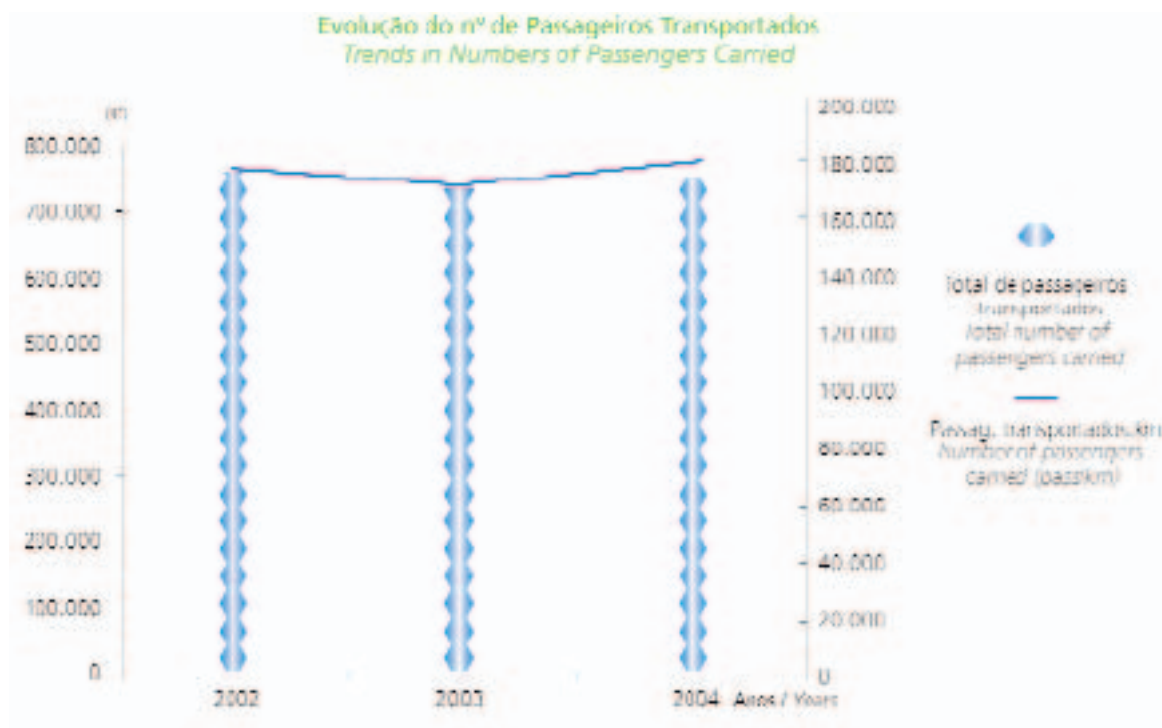
*Shareholder equity in 2004 fell significantly compared to the previous year as a result of accumulated losses brought forward. It lost weighting relative to capital structure against an increase in recourse to external financing.*

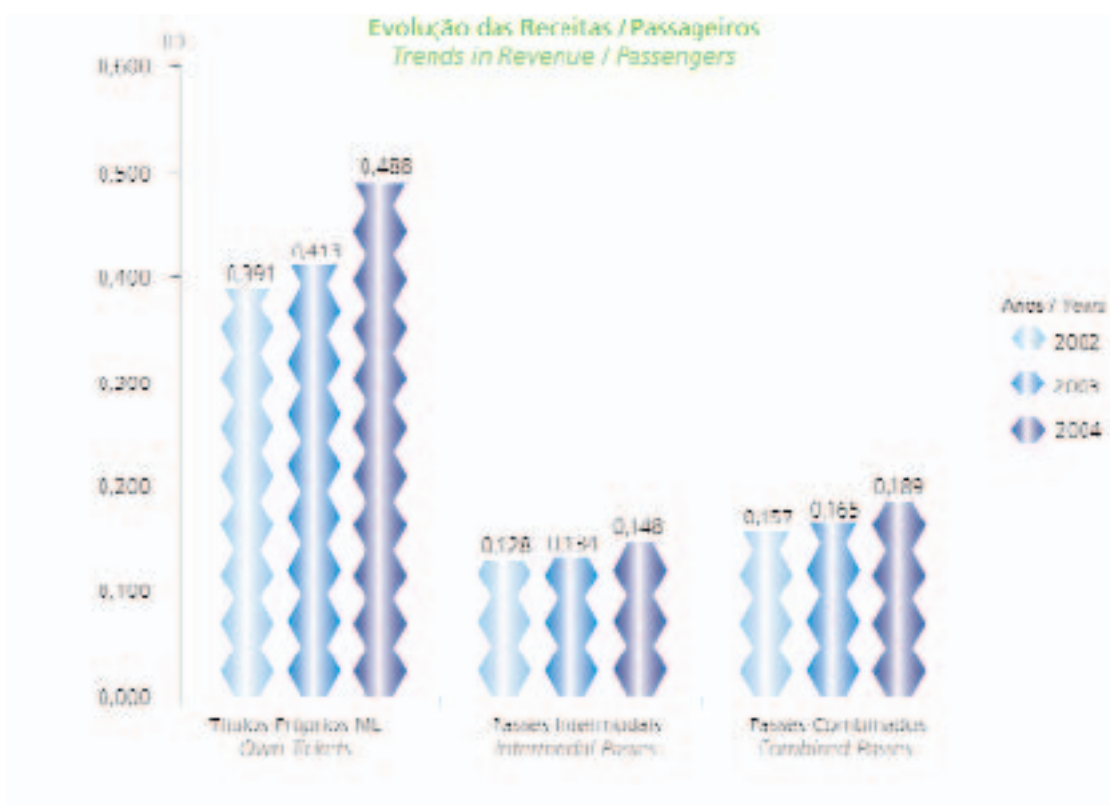
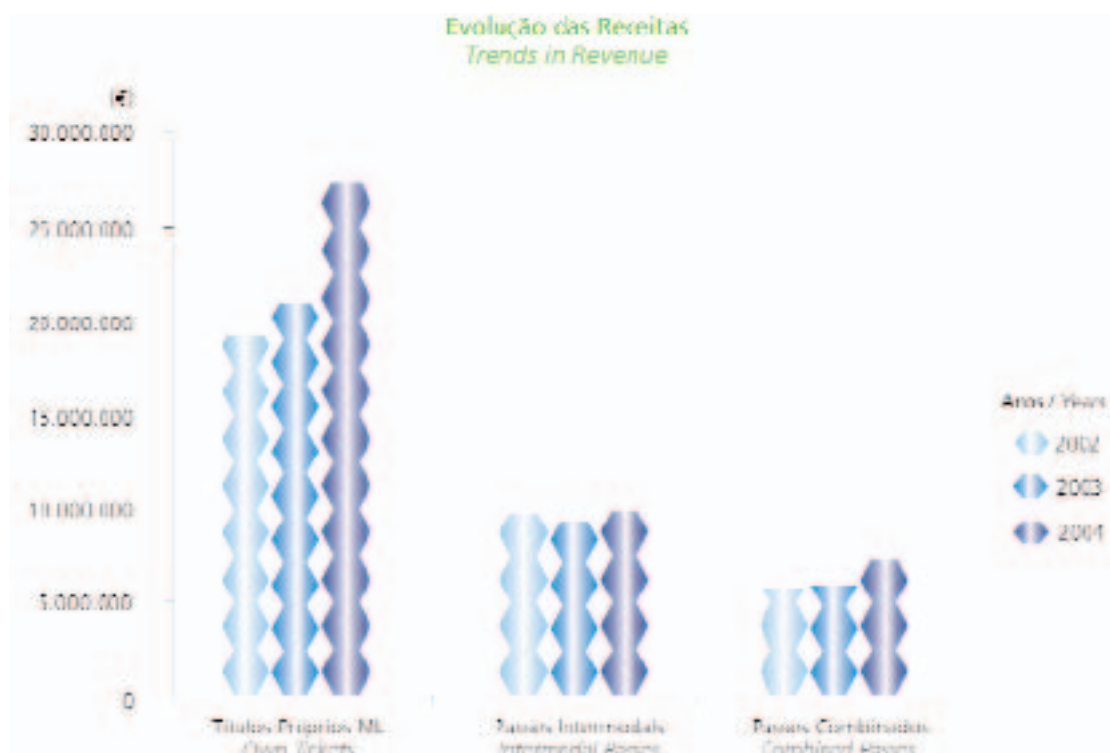
### Cientes

Como já referido, o exercício de 2004 apresenta um aumento significativo das receitas de tráfego, resultantes quer do aumento do número de passageiros transportados, quer da actualização do tarifário. Ao aumento global de passageiros transportados de 3,2% corresponde um aumento de receita de 23,05%, consequência de um crescimento de receita por passageiro superior ao aumento das tarifas. Este facto, deve-se ao aumento mais significativo do número de passageiros com títulos próprios, cuja base remunerativa de 0,488 euros é manifestamente superior às dos Passes Intermodais (0,148 euros) e Passes Combinados (0,189 euros). Verifica-se, então, que os passageiros que utilizam títulos próprios (cerca de 34,8% do total), contribuem com 61,5% da receita.

### Clients

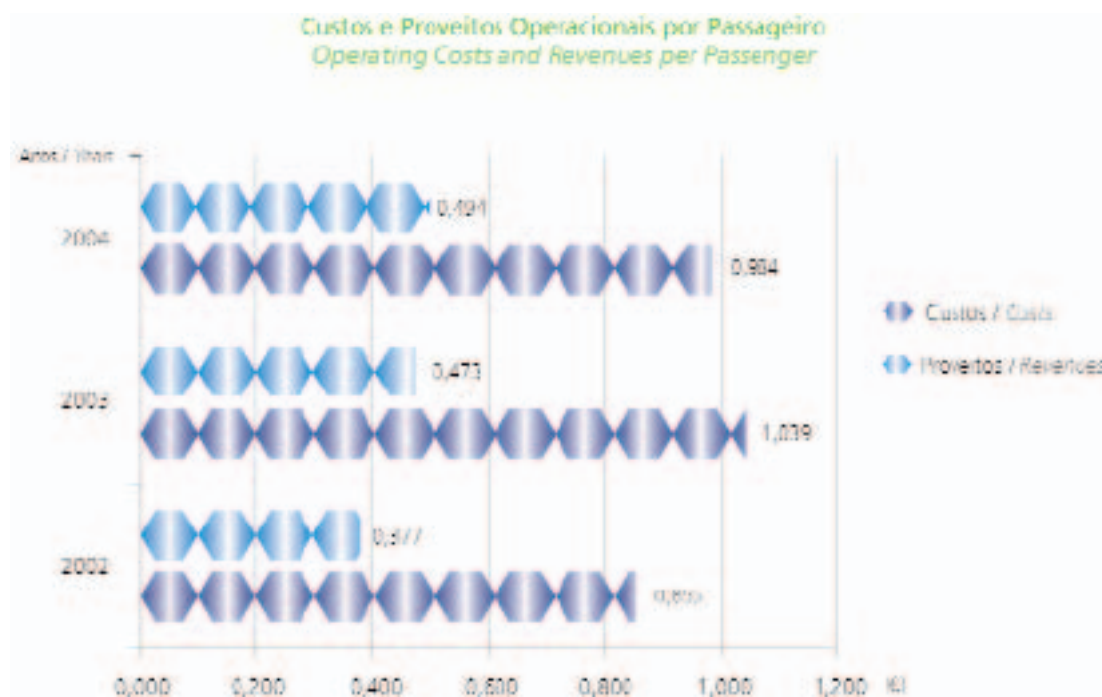
*In 2004 there was a significant improvement in traffic revenues as a result of increased numbers of passengers carried and tariff up rating. The 3.2% overall increase in the numbers of passengers carried resulted in a increased revenue of 23.05%, as a result of growth in revenue per passenger which was higher than the increase in tariffs. This flowed essentially from an increase in the number of passengers using ML's own tickets, where the remunerative tariff base of €0.488, is significantly higher than the intermodal (€0.148) and combined passes (€0.189). Passengers using ML's own tickets (some 34.8% of total) contributed 61.5% of revenue.*





Salienta-se que na análise efectuada não estão contabilizados os passageiros transportados apenas com títulos da CP, nem o aumento de fraude consequência do encerramento do Túnel do Rossio. Este facto reflecte-se numa perda de receita mensal estimada pelo ML entre 200 mil e 280 mil euros.

*The figures shown, do not include users who hold only state railway tickets, nor the increase in fraud resulting from the closure of the Rossio station rail tunnel. This resulted in an estimated monthly revenue loss of between €200,000 and €280,000.*



Finalmente, realça-se que em termos operacionais, os custos, embora ainda longe de serem cobertos pelos proveitos de exploração, apresentam uma redução de 0,055 euros por passageiro transportado, contribuindo para a melhoria registada ao nível dos resultados operacionais.

*Finally in operational terms costs, while a long way from being covered by operating revenues, showed a reduction of €0.055 per passenger transported, contributing to an improvement in operating earnings.*

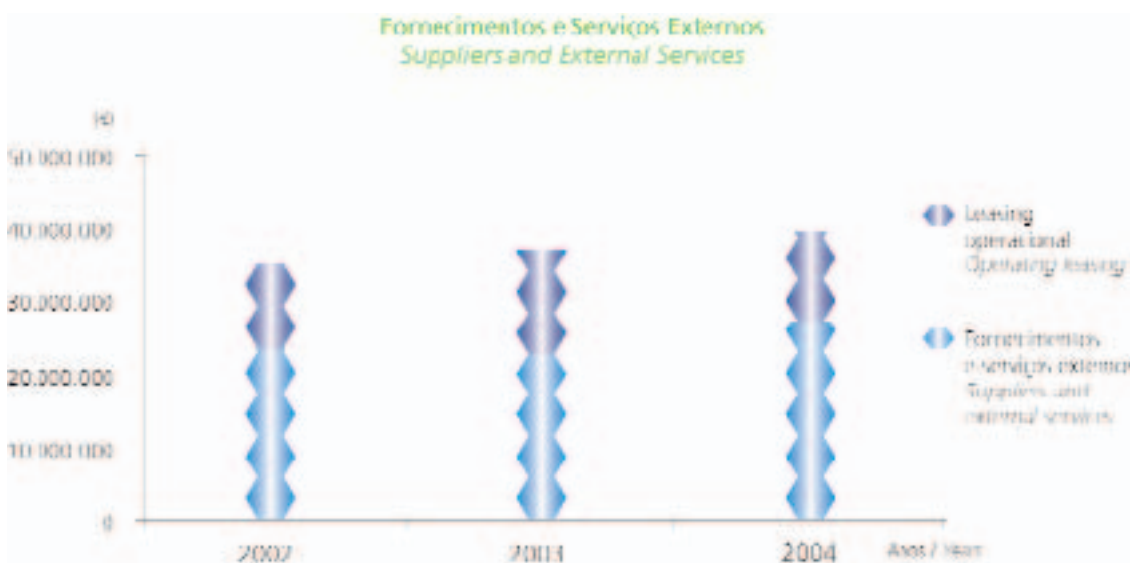
### Fornecedores

Em 2004 a rubrica de Fornecimentos e Serviços externos registou o valor de 39 832 milhares de euros, constituindo um aumento de 7,2% relativamente ao exercício de 2003, justificado fundamentalmente pela expansão da rede de ML verificada em 2004. Neste valor estão ainda incluídos os custos referentes a Leasing Operacional no valor de cerca de 14,3 milhões de euros.

### Suppliers

*In 2004 the item Suppliers and External Services totalled €39,832,000, an increase of 7.2% over 2003. This was basically due to ML network expansion in 2004. This figure included costs relating to operational leasing an amount of some €14.3 million.*





### Colaboradores

O ML contava com 1 717 colaboradores no final de 2004, representando uma redução do efectivo médio em 2,5% que, tendo respondido de forma eficaz ao acréscimo de trabalho resultante da extensão da rede, conduziu a uma melhoria significativa dos indicadores de produtividade.

Em 2004 os custos com pessoal ascenderam a cerca de 76,8 milhões de euros, representando as remunerações 66% desse valor.

### Employees

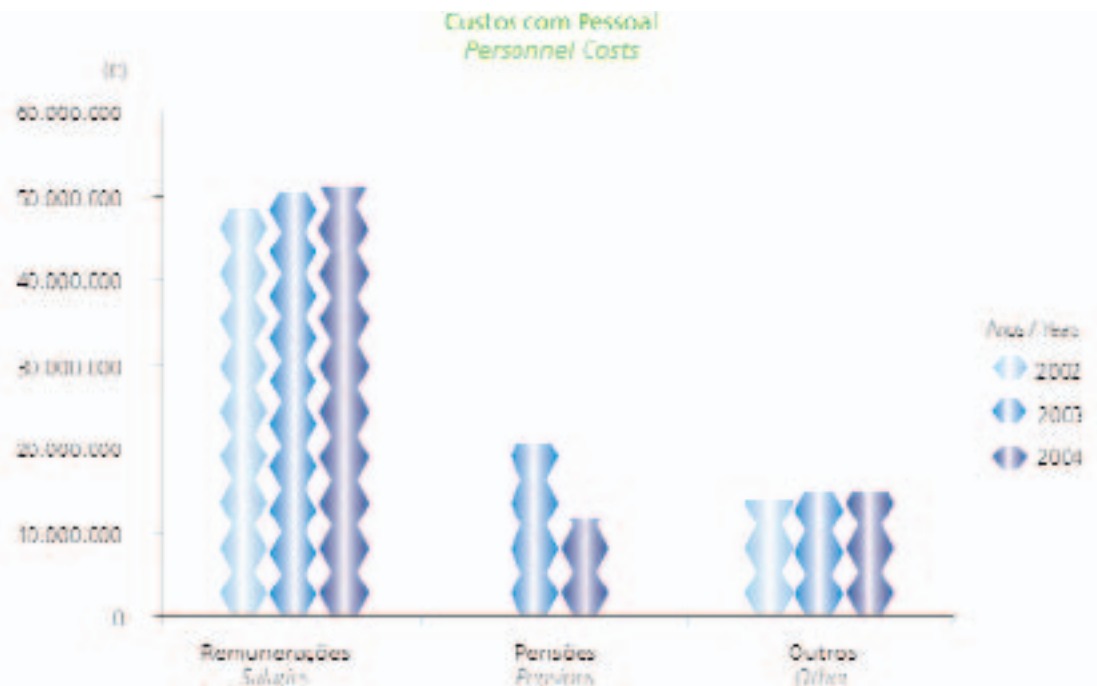
*ML employed 1717 people at end 2004, a reduction on average in full-time staff of 2.5%. Staff responded efficiently to the higher workload arising from network expansion and this led to a significant improvement in productivity.*

*In 2004 staff costs totalled €76.8 million with salaries and wages accounting for 66% of this amount.*

<b>Custos com Pessoal (€)</b> <i>Personnel Costs (€)</i>	<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>
Total de custos com pessoal/ <i>Total personnel costs</i>	62.239.284	85.802.476	76.835.059

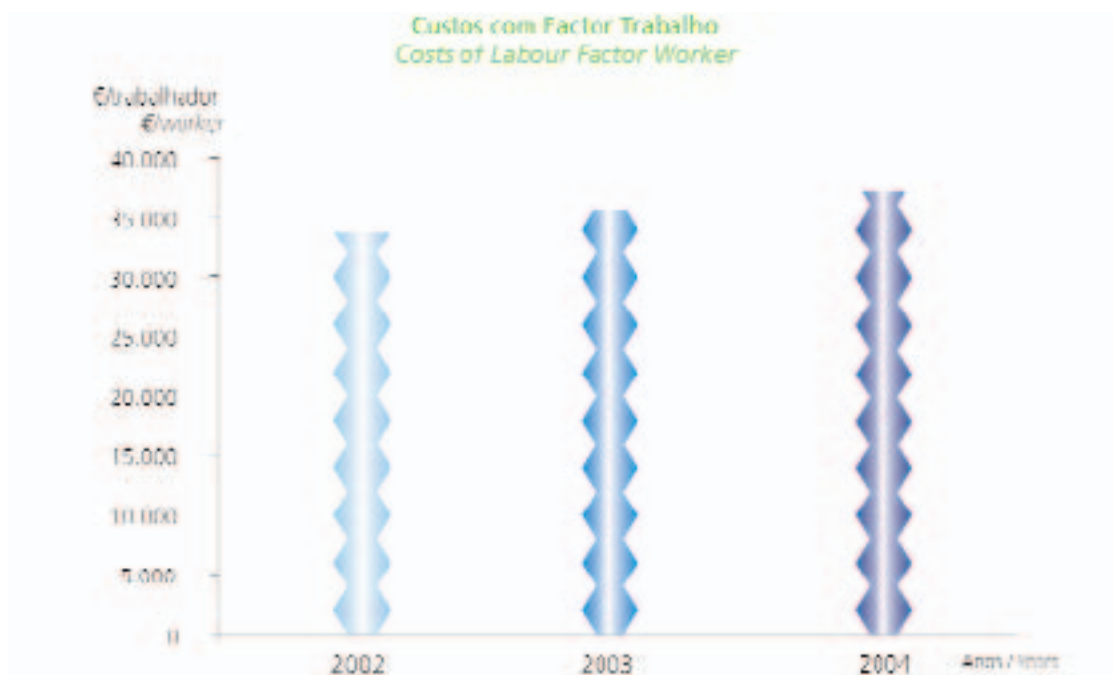
Em termos globais, verifica-se uma redução muito significativa dos custos com pessoal na ordem dos 10,5%, resultantes da redução dos custos com pensões.

*There was a significant reduction in staff costs of 10.5% overall as a result of a reduction in pension costs.*



No entanto, retirando os valores relativos aos planos de pensões, verifica-se que a rubrica de custos com pessoal apresenta um acréscimo de 0,37%, representando 48% dos custos operacionais. Por outro lado, se for avaliada a evolução dos custos do factor trabalho (excluindo os custos relativos aos complementos de pensões de reforma, sobrevivência e bonificações plurianuais correspondentes a reformas antecipadas), verifica-se um aumento de 1,6% relativamente a 2003, sendo a evolução deste factor por trabalhador também significativo (4,2%).

*However if amounts related to pension plans are discounted, staff costs increased 0.37%, representing 48% of operating cost. When trends are assessed in the cost of labour factor (excluding costs related to supplementary pension plans, and multi-annual benefits corresponding to early retirement), they reflect a 1.6% increase over 2003, with the trend for this factor per staff member, also significant (4.2%).*



No que respeita à formação, no exercício de 2004 registaram-se igualmente alterações significativas, tendo os seus custos crescido em cerca de 17,4%. Será de salientar que esta aposta na formação se enquadra na estratégia do ML, merecendo a prestação de serviços ao cliente especial atenção, fundamentalmente na preparação dos colaboradores em contacto directo com o cliente. A extensão da rede e a realização de eventos como o "Euro 2004" e o "Rock in Rio" contribuíram para as necessidades de formação, sendo o investimento realizado amplamente recompensado pelo nível de desempenho demonstrado pelos colaboradores no exercício das suas funções, nomeadamente no âmbito das iniciativas citadas.

*The cost of professional training in 2004 rose some 17.4%. The commitment to professional training is part of ML strategy and provision of customer services, were paid specific attention basically in preparing staff for direct customer-facing roles. Network extension and the staging of events such as "Euro 2004" and "Rock in Rio" contributed to training requirements while the level of investment was amply recompensed by the performance of staff during the initiatives mentioned above.*



### Investidores e Sector Público

O Capital estatutário do ML é detido na totalidade pelo Estado Português. A relação entre a Empresa e o Estado, apresentado na conta do balanço "Estado e Outros entes Públicos", não é constituída por nenhuma dívida em situação de mora, sendo os prejuízos fiscalmente reportáveis de cerca de 851 milhões de euros<sup>15</sup>.

As necessidades de financiamento em 2004 ascenderam a cerca de 315,5 milhões de euros, tendo sido

<sup>15</sup>Nos termos da legislação em vigor os prejuízos fiscais são reportáveis durante um período de seis anos após a sua ocorrência e susceptíveis de dedução a lucros fiscais gerados durante o período.

### Investors and the Public Sector

*The statutory capital of ML is 100%-held by the Portuguese State. The relationship between the Company and the State shown under the balance sheet account "State and Other Public Bodies", does not comprise any overdue debt. Tax deductible losses carried forward total some €851 million<sup>12</sup>.*

*Funding requirements in 2004 totalled some €315.5 million with 6.91% of these coming from European Union funds and PIDDAC (central government*

<sup>12</sup>In terms of current legislation, tax losses may be deducted from future profits up to six years after losses were incurred, and subject to deduction of taxable profits reported during this period.

cobertas por Fundos da União Europeia e PIDDAC em 6,91%, sendo os restantes 293 312 milhares de euros obtidos com recurso ao mercado bancário.

Como já referido, a dívida bancária assume um papel muito significativo na estrutura de balanço do ML, representando os “Custos e Perdas Financeiros” 31,5% dos Custos Totais. No entanto, apesar do aumento de 10,6% do Passivo Remunerado, os “Custos e Perdas Financeiros” apresentam uma redução de 8,2% resultante da manutenção do nível baixo das taxas de juro e da política de financiamento seguida, consubstanciada em operações financeiras com impacto significativo ao nível da redução dos custos de financiamento. Estas operações correspondem na prática a uma redução da taxa de juro implícita do endividamento.

## Comunidade

A actividade do ML tem por natureza inúmeros impactes na comunidade em geral, nem sempre de fácil enumeração e quantificação. No entanto, no exercício de 2004, não poderão deixar de ser mencionados alguns acontecimentos relevantes, tal como a extensão da rede de ML, a realização dos eventos “Rock in Rio” e “Euro 2004”, bem como o encerramento do túnel do Rossio.

A extensão da rede teve naturalmente efeitos que vieram reforçar a importância do ML na mobilidade da AML, com impactes significativos nas diversas actividades económicas, nomeadamente pela evidência de se tratar de uma excelente alternativa ao transporte individual.

Por outro lado, o sucesso de eventos como “Rock in Rio” e “Euro 2004” dependeram em grande parte das soluções de acessibilidade encontradas e para as quais o ML contribuiu de forma particularmente activa.

Igualmente de difícil contabilização é o impacte económico na comunidade, ou a sua minimização, resultante do encerramento do túnel do Rossio. A permissão de livre acesso dos passageiros da CP, portadores de títulos válidos daquele operador, em três

*spending) and the remaining €293,312,000 from financial institutions.*

*As already mentioned the level of bank debt in the structure of ML balance-sheet is significant. Financial costs and losses account for 31.5% of Total Costs. Despite the 10.6% increase in Remunerated Liabilities, Financial Costs and Losses were down 8.2% as a result of ongoing low interest rates and a financing policy reflected in financial operations of significant impact in terms of reducing financing cost. These operations in practice resulted in a reduction in debt related interest rate.*

## Community

*ML activities have by nature immeasurable impacts on the wider community not always easy to enumerate or quantify. In the year 2004 among relevant events were expansion of the ML network, hosting of Rock in Rio and Euro 2004 events and closure of the Rossio rail tunnel.*

*The extension of the network naturally impacted significantly on the importance of ML to general mobility in the AML, with significant impact on various economic activities basically due to the excellent alternative the system represents compared with private transport.*

*On the other hand the success of events such as “Rock in Rio” and “Euro 2004” were greatly dependent on the accessibility solutions found. Here ML made a particularly active contribution.*

*Also of important economic impact to the community but difficult to evaluate or minimise, was the result of the closure of the Rossio tunnel. The free travel offered to CP (state railway) passengers, holders of valid CP tickets on three stations on the Blue Line and the Yellow Line between Campo Grande and Marquês do Pombal ensured that thousands of passengers had alternative means of transport*

estações da Linha Azul e nas estações da Linha Amarela entre Campo Grande e Marquês do Pombal, assegurando uma alternativa eficiente a dezenas de milhares de passageiros diariamente, apesar de constituir um impacto negativo para o ML, como já referido, representa a minimização de um impacto económico de difícil quantificação, mas muito significativo para toda a comunidade

*despite the negative impact this had on ML, as already mentioned. The economic importance of the decision while highly significant for the community as a whole, is difficult to quantify.*

## Desempenho Social

A avaliação do desempenho social vai além do público interno da Empresa, devendo abranger também a preocupação do ML com práticas que afectam directamente o seu público externo, tanto na ética tida nas estratégias de negócios da Empresa, como nos serviços prestados e respectivo impacto que estes têm na sociedade. Visa-se, acima de tudo, um desenvolvimento sustentável no desenvolvimento da actividade da empresa.

Nesta rubrica pretendemos demonstrar o desempenho social do ML, nas suas vertentes interna e externa, relativamente aos indicadores que, pelas suas características, podem ser alvo de quantificação. As restantes acções de responsabilidade social desenvolvidas pelo ML são, na sua maior parte, abordadas anteriormente neste Relatório, aquando da referência ao seu Relacionamento com as Partes Interessadas.

Entendemos como **responsabilidade social interna** as condições que proporcionamos aos nossos colaboradores, que permitem a melhoria da sua qualidade de vida. Procura-se destacar, nesta rubrica, não só os aspectos definidos na política de Recursos Humanos (que engloba, por exemplo, investimentos em formação), mas também aqueles que, não sendo previstos nesta política, são praticados no ML, como os benefícios de saúde e protecção social.

Todas as acções de integração e de motivação dos colaboradores, como o Centro Cultural e Desportivo, as Festas de Natal, entre outras, inserem-se de igual

## Social Performance

*Assessment of social performance goes beyond the company's internal public and should also include ML concerns with practices that directly affect the external public, both the ethics of corporate business strategies, and services provided and their respective impact on society. This relates above all to sustainable development in the pursuing corporate business.*


*Under this item we aim to demonstrate ML's social performance in its internal and external aspects, in respect of indicators which we can quantify. Other aspects of ML's social responsibility policies are discussed earlier in this report, under the item dealing with Relations With Stakeholders.*

*By **internal social responsibilities**, we understand the conditions we provide to our staff that enable them to improve their quality of life. We wish to emphasise not only aspects defined by our human resource policies (which for example include investment in professional training), but also those which, while not a part of that policy, are practised by ML. These include health benefits and social protection.*

*All efforts at integration and motivation of staff such as the Culture and Sporting Centre and Christmas parties among others, also form part of our social responsibilities to staff.*

***Social responsibility** has an **external** side involving its customers, the community at large, suppliers,*





modo nesta perspectiva de responsabilidade social da empresa perante os seus colaboradores.

A **responsabilidade social** tem também um lado **externo** que envolve os seus clientes, comunidade em geral, fornecedores, governo e a própria sociedade. Os princípios como o respeito, a valorização, o compromisso, a ética, entre outros, colocados até aqui na responsabilidade social, voltada ao público interno da Empresa, devem também ser aplicados a cada um desses agentes, mostrando o seu compromisso para com o Desenvolvimento Sustentável e a melhoria do bem-estar da comunidade.

Todo o relacionamento que o ML tem para com as suas principais Partes Interessadas assenta nestes princípios. O investimento em sistemas de segurança cada vez mais eficientes, a criação de mais centros de apoio e informação, a disponibilização de material circulante tecnologicamente avançado, de modo a facilitar a disponibilização de informação aos clientes, bem como o aumento do número de circulações, são alguns dos exemplos da responsabilidade social externa do ML e que nesta rubrica podem ser quantificados.

Acções como protocolos com a ACAPO (Associação dos Cegos e Ambliopes de Portugal), donativos para instituições de solidariedade social, entre outros, procuram ir de encontro aos nossos objectivos de melhoria do bem-estar da comunidade.

O relacionamento da Empresa com todas as Partes Interessadas desenvolve-se com base num comportamento ético, de maneira que isso resulte em reciprocidade no tratamento.

## Avaliação dos Indicadores de Desempenho

### Responsabilidade Social Interna

A avaliação da estrutura e características do pessoal do ML permite observar que as políticas, instrumentos e metodologias de gestão de recursos humanos asseguraram os objectivos estratégicos da Empresa.

*government and society itself. Principles such as respect, improvement, commitment and ethics among others, stated to now under social responsibility directed at the company's internal publics, should also be applied to each of these agents reflecting their commitment to sustainable development and well being improvement in the community.*

*The ML relationship with its stakeholders is based on these principles. Investment in increasingly more efficient security systems, establishment of additional support and information centres, provision of technologically advanced rolling-stock, efforts to improve provision of information to customers, as well as increased rail service, are some of the examples of ML's external social responsibilities which can be quantified under this item.*

*Actions such as agreements with the Association for the Blind and Disabled in Portugal (ACAPO), donations to institutions of social solidarity among others, seek to meet our objectives of improving community well-being.*

*Relationships between the company and all stakeholders are developed on the basis of ethical behaviour to ensure reciprocity of treatment.*

## Assessment of Performance Indicators

### Internal Social Responsibility

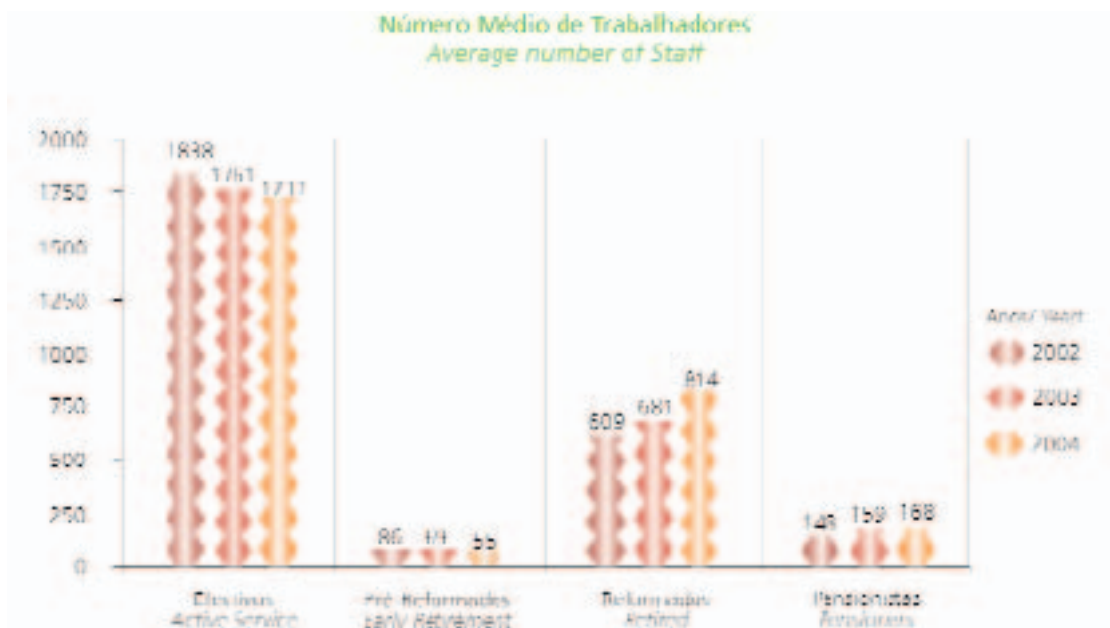
*Assessment of ML staff structure and characteristics shows that policies, instruments and methodology used in managing human resources ensure compliance with the company's strategic objectives.*

Nos últimos três anos, o ML integrou uma média de 2.700 colaboradores efectivos e não efectivos (pré-reformados, reformados e pensionistas), dos quais aproximadamente 1.700 a 1.800 correspondentes a **colaboradores efectivos**, maioritariamente do sexo masculino (cerca de 80 a 84%). O número dos **colaboradores efectivos** evidenciou uma redução de cerca de 5,5% de 2002 para 2004.

*In the last three years ML has hired an average of 2700 full-time and part-time staff (active service, retired or on early retirement ) of which approximately 1700 to 1800 are **active staff members**. The majority of these are male (some 80-84%). The number of **active service staff** fell 5.5% between 2002 and 2004.*

Efectivos (nº) / Staff (N <sup>er</sup> )	2002	2003	2004
<b>Em 31 de Dezembro / As at December 31</b>			
Homens / Men	1.502	1.439	1.371
Mulheres / Women	295	286	328
Total / Total	1.797	1.725	1.699
<b>Valores Médios / Average figures</b>			
Efectivos / Permanent	1.838	1.761	1.717
Pré-reformados / Pre-retirement	86	69	55
Reformados / Retirees	609	681	814
Pensionistas / Pensioners	148	159	168





Entre 2002 e 2004 são claras as políticas prosseguidas para a melhoria da produtividade, verificando-se que, apesar do significativo aumento da rede e das novas estações (em 2004), o **effectivo médio** foi reduzido em 121 colaboradores (cerca de 6,6%).

Nesse período, o total médio de reformados foi de cerca de 23 a 30% do total e o de pensionistas foi de cerca de 6% do total, tendo ambos evidenciado um ligeiro crescimento; o número médio de colaboradores em regime de pré-reforma não excedeu 86. O **total inactivo** representou, em média, cerca de 1/3 do total de colaboradores, constatando-se um ligeiro crescimento no triénio (31,4% em 2002, 34,0% em 2003 e 37,7% em 2004).

Em relação ao **vínculo de trabalho**, em 2004, cerca de 93% dos colaboradores efectivos eram colaboradores permanentes, sendo esse valor de 100% em anos anteriores; os 119 colaboradores com contratos a termo eram, na sua quase totalidade, profissionais qualificados.

No final de 2004, a idade média dos colaboradores baixou de 42 para 41 anos. Verificou-se que no final desse ano, a **estrutura etária do ML era a seguinte**: cerca de 44% dos colaboradores efectivos tinham entre 35 e 50 anos, cerca de 31% tinham menos de 35 anos e quase 24% tinham entre 50 e 60 anos.

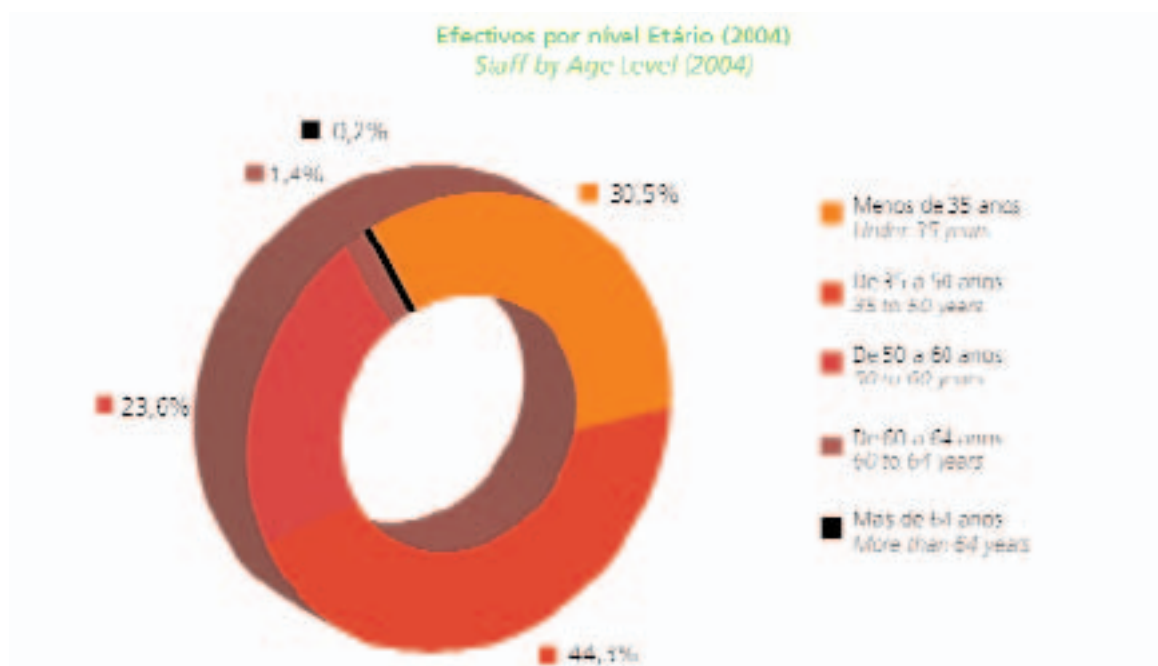
*Between 2002 and 2004 the results of productivity improvement policies became clear. Despite a significant increase in network size and new stations, **average staff strength** was cut by 121 people (6.6%) while 2.6% of permanent staff now work part time.*

*In this period the average number of retired personnel were some 20% to 30% of total while pensioners account for 6% of total, both showing a slight increase; the average number of earlier retired staff did not exceed 86. The **total of non active staff** was an average of 1/3 of total staff - a slight increase in the period (31.4% in 2002, the 34% in 2003 and 37.7% in 2004).*

*In 2004 some 93% of **active staff** were on the permanent payroll, a figure which was 100% in previous years; the 119 members of staff on part-time contracts were virtually all qualified personnel.*

*At end 2004 the average age of the staff fell from 42 to 41 years. at year-end the **age structure of ML** was: Some 44% of active staff were between 35 and 50 years, some 31% were under 35 years and 24% were between 50 and 60 years.*

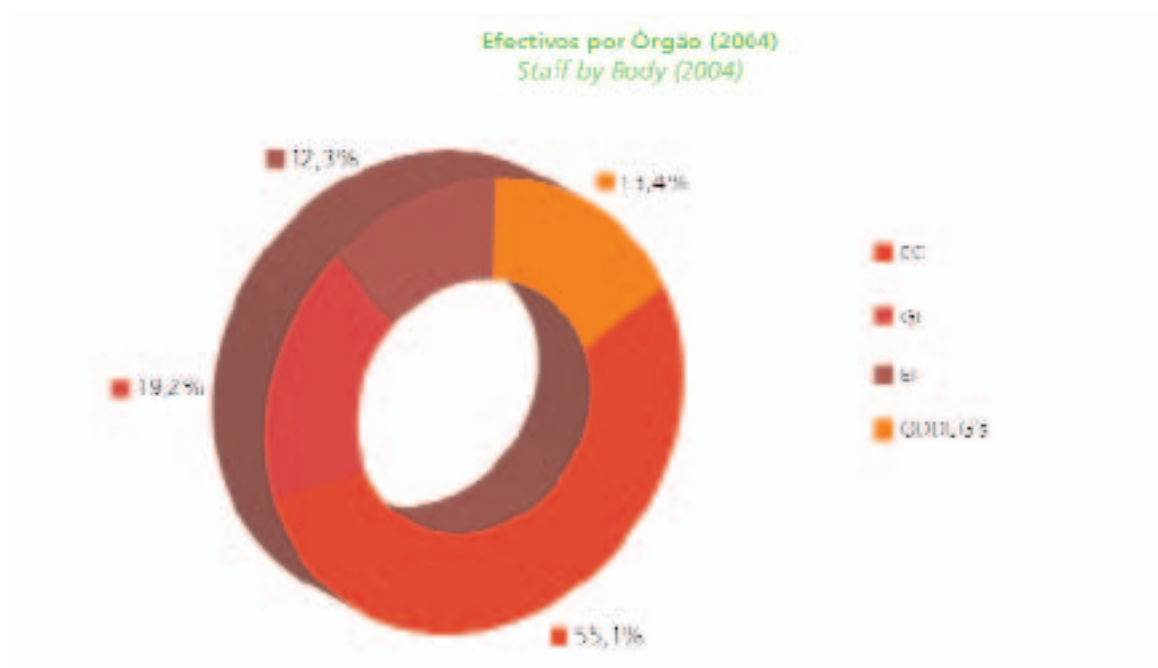
Effectivos por nível etário (nº) - 2004 Staff by Age Level (Nº.) - 2004	Homens Men	Mulheres Women	Total Total
Menos de 35 anos / Under 35 years	371	148	519
De 35 a 50 anos / 35 to 50 years	616	136	752
De 50 a 60 anos / 50 to 60 years	362	39	401
De 60 a 64 anos / 60 to 64 years	19	5	24
Mais de 64 anos / More than 64 years	2	1	3



A entrada em funcionamento das extensões da Linha Amarela e da Linha Azul implicaram novas contratações para a Exploração Comercial, área que, em 2004, integrou cerca de 55% do total de colaboradores. **A repartição dos colaboradores pelos restantes serviços da Empresa** efectuou-se da seguinte forma: cerca de 20% estiveram adstritos à Gestão de Infra-Estruturas (GI); entre 12 e 14% à Exploração Industrial (EI); os restantes cerca de 14% estiveram afectos aos Órgãos Directamente Dependentes do Conselho de Gerência (ODDCG's).

*With extensions to the Yellow Line and Blue Line coming on stream, new hirings for Commercial Operations were required. In 2004 this area accounted for 55% of all staff. Breakdown of staff strength in the remaining departments of the company was as follows: Some 20% were assigned to Infrastructure Management (IM); 12 to 14% to Industrial Operations (IO); the remainder - some 14% to Bodies Directly Dependent on the Management Board (ODDCG's).*

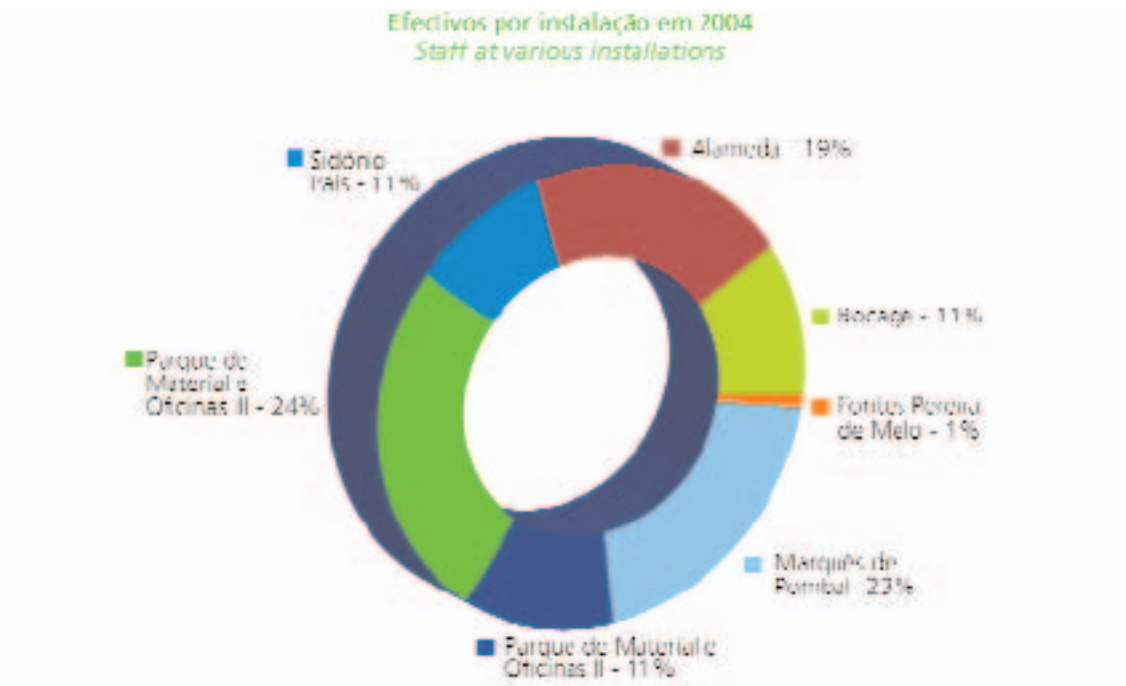
Efectivos por Órgão (nº) / Staff by Department (N <sup>er</sup> )	2002	2003	2004
Exploração Comercial (EC) / Commercial operations	936	898	936
Gestão de Infra-estruturas (GI) / GI - Management of Infrastructures	369	359	327
Exploração Industrial (EI) / EI - Industrial operation	252	236	209
Órgãos Directamente Dependentes do Conselho de Gerência (ODDCG's) Bodies Directly Dependent on the Management Board (ODDCG's)	240	232	227



Quanto à **repartição dos colaboradores pelas diversas instalações da Empresa**, no final de 2004, cerca de 404 colaboradores estavam adstritos às instalações do Parque de Material e Oficinas III, na Pontinha; do pessoal afecto às estações, cerca de 390 colaboradores estavam adstritos à Estação Marquês de Pombal e quase 1/5 do total de colaboradores do ML (cerca de 319) estavam adstritos à Estação da Alameda; as instalações da Sede Executiva, na Avenida Barbosa du Bocage, as do Parque de Material e Oficinas II (nas Calvanas) e as da Sidónio Pais, albergavam entre cerca de 185 e de 190 colaboradores, cada.

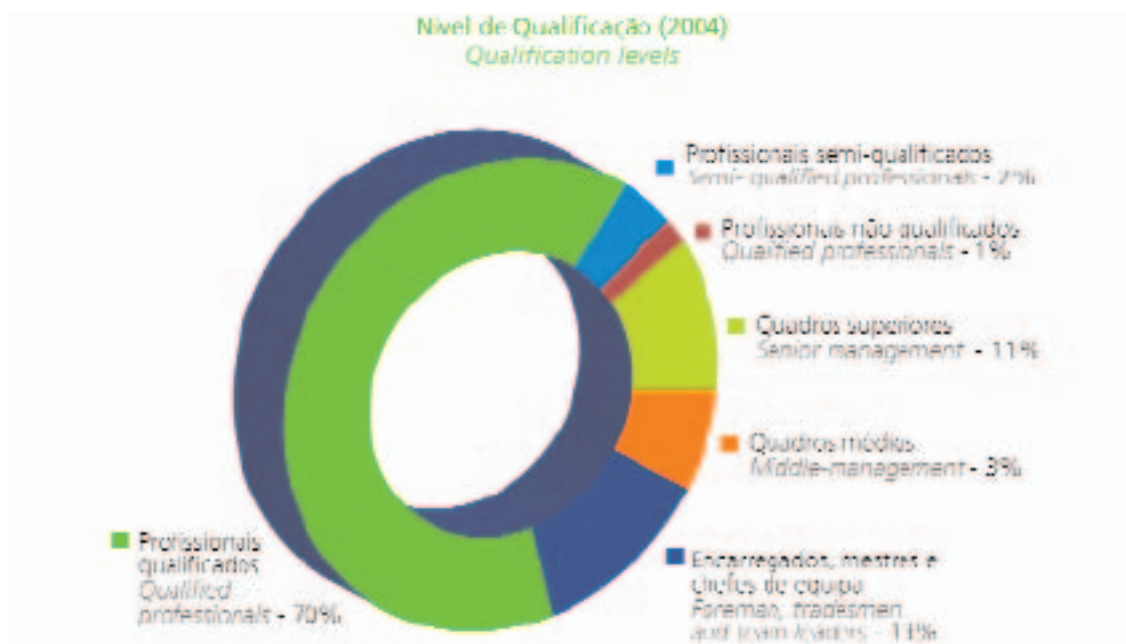
*Allocation of staff in various company installations at end 2004 was as follows. Some 404 staff were allocated to Workshops - PMO III at Pontinha; of staff working on stations, some 390 were at Marquês de Pombal and around 115 of total strength (some 319, at Alameda ); Executive head office at Avenida Barbosa du Bocage, workshop PMOII (Calvanas) and Sidónio Pais, accounted for some 185 and 190 staff each .*





À semelhança dos anos anteriores, também em 2004 o nível de qualificação profissional dos colaboradores da Empresa reflectiu uma melhoria, com os profissionais qualificados/altamente qualificados a aumentarem a sua representatividade. Nesse ano, quase 70% dos colaboradores efectivos eram profissionais qualificados, sendo pouco mais de 13% encarregados, mestres e chefes de equipa, quase 11% quadros superiores e cerca de 3% quadros médios.

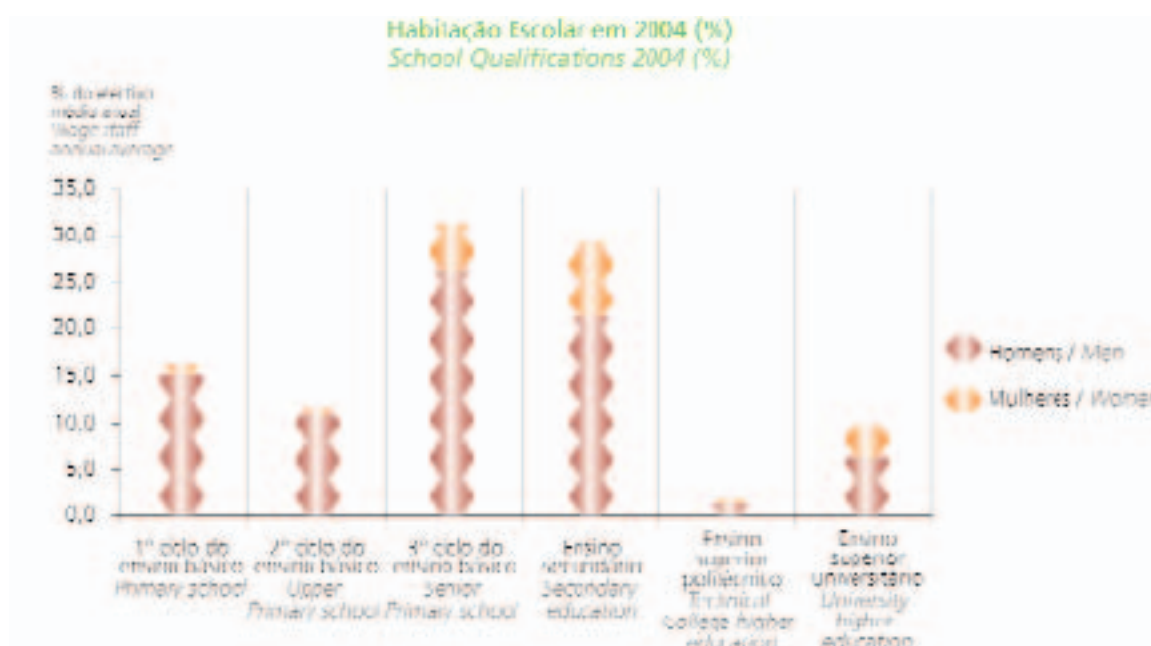
*As in previous years, staff professional qualification levels improved in 2004, with the number of qualified/highly qualified members rising. Some 70% of permanent staff were qualified professionals, slightly more than 13% were foreman, tradesmen and team leaders, nearly 11% of senior management and some 3% were middle-management.*



Esta ligeira melhoria deve-se, em parte, à evolução da organização do trabalho na Empresa, no sentido do desenvolvimento do potencial e das capacidades dos colaboradores de cada área, visando uma maior polivalência e flexibilidade funcional, com o correspondente investimento em formação profissional.

*The improvement is partially due to changes in the organisation of work, with respect to developing staff potential and capacities in each area, to ensure greater multi-tasking and workplace flexibility and involving associated staff training investment.*

Habilitação Escolar do Efectivo Médio Anual <i>School Qualifications of Staff Annual Average</i>	Homens Men (%)	Mulheres Women (%)	Total Total (%)
1º Ciclo do Ensino Básico / <i>Primary school</i>	15,1	1,1	16,2
2º Ciclo do Ensino Básico / <i>Upper Primary school</i>	10,9	0,8	11,7
3º Ciclo do Ensino Básico / <i>Senior Primary school</i>	26,2	5,1	31,3
Ensino Secundário / <i>Secondary education</i>	21,1	8,4	29,5
Ensino Superior Politécnico / <i>Technical College higher education</i>	1,3	0,4	1,7
Ensino Superior Universitário / <i>University higher-education</i>	6,2	3,6	9,8



Em 2004 cerca de 11,5% dos colaboradores efectivos tinham como **habilitações** o ensino superior e quase 30% o ensino secundário.

*In 2004 some 11.5% of permanent staff had higher education qualifications and nearly 30% had secondary school education.*

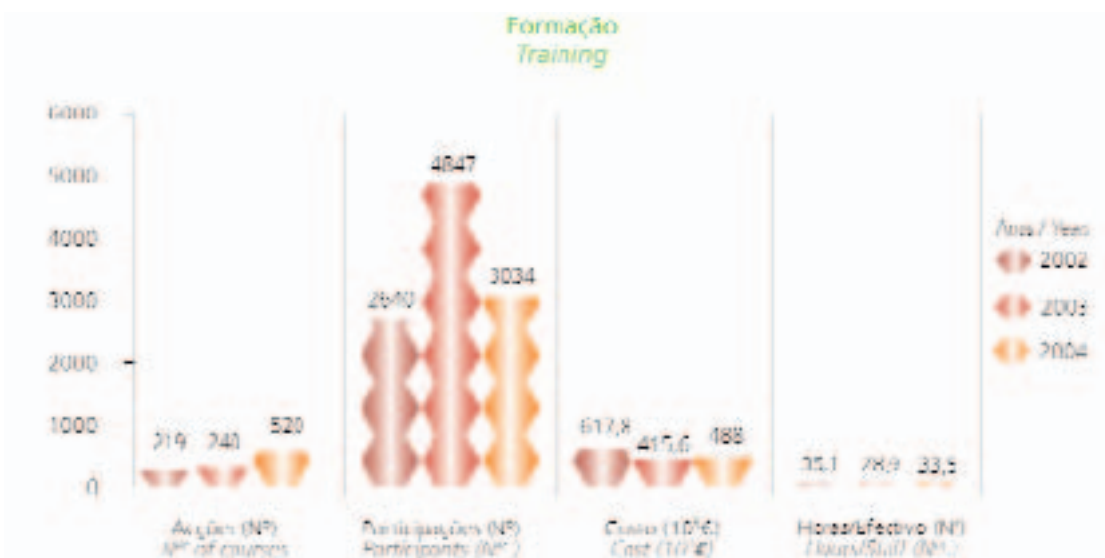
No que se refere a **acções de formação**, foram desenvolvidas em 2002 um total de 219 acções, envolvendo 2.640 participações, com cerca de 35 horas de duração média. Em 2003 aumentou muito significativamente o número de participações (mais

*A total of 219 professional training courses were held in 2002 with 2640 participants and the average length of each course was some 35 hours. In 2003 the number of participants increased significantly by some 84% and in 2004 there was a very substantial*

cerca de 84%) e em 2004 constatou-se um aumento muito substancial do número de acções (mais 58% que em 2002 e mais 117% que em 2003), embora com redução do número de participações em relação a 2003 (- 37%). Foram efectuadas, em média, 33,5 horas de formação por efectivo, excedendo em 15,9% o tempo médio de formação anual registado em 2003.

*increase in the number of courses (up 50% over 2002 and 117% over 2003), although the number of participants in relation to 2003, was down by 37%. An average 33.5 hours of training per staff member was carried out, 15.9% more than in 2003.*

Formação / Training	2002	2003	2004
Acções (Nº) / N <sup>er</sup> of courses	219	240	520
Participações (Nº) / Participants (N <sup>er</sup> )	2.640	4.847	3.034
Custo (10 <sup>3</sup> €) / Cost (10 <sup>3</sup> )	617,8	415,6	488
Horas/Efectivo (Nº) / Hours / Staff (N <sup>er</sup> )	35,1	28,9	33,5



O investimento realizado com esta formação foi claramente recompensado pelo nível do desempenho demonstrado pelos colaboradores no exercício das respectivas funções, contribuindo em muito para que a prestação de serviços de transporte pelo ML na AML fosse crucial para o êxito no âmbito dos eventos "Euro 2004" e o "Rock in Rio".

*The extra training investment was clearly repaid and the level of staff commitment shown in various functions greatly contributed to the success of "Euro 2004" and "Rock in Rio" and for which AML transport services were provided by ML.*

Para além da habitual componente técnica verificou-se, em termos de formação, uma aposta na formação comportamental, nomeadamente na vertente "Atendimento ao Cliente".

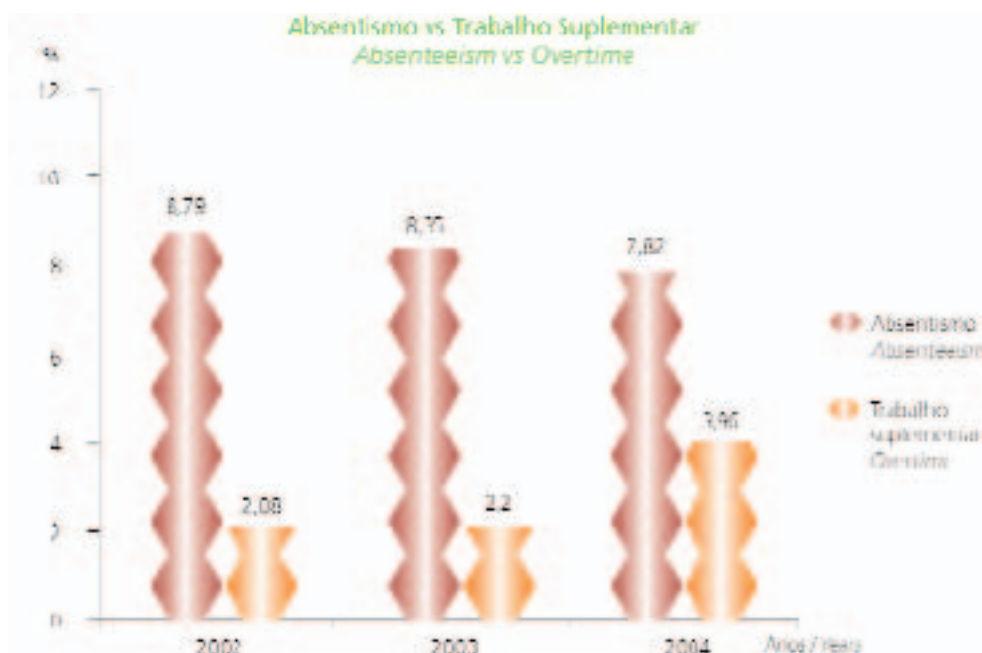
*Apart from normal technical training, we also offered behavioural training courses in customer handling.*

*In the three-year period under review absenteeism rates were 8.3% on average trending towards*

No triênio em análise, a **taxa de absentismo** foi, em média, de 8,3% e mostrou tendência para baixar sistematicamente (foi de cerca de 7,8% em 2004). Em contrapartida, o **trabalho suplementar** teve tendência sistemática para um aumento, justificando-se pela extraordinária dinâmica em que a Empresa esteve envolvida, nomeadamente com a abertura das extensões da rede e novas estações, as necessidades particulares de atendimento decorrentes dos grandes eventos como o "Euro 2004" e "Rock in Rio". A sua inadiável formação específica, num ano de significativas admissões, justificam de igual modo o aumento do trabalho suplementar realizado.

*systematic decline (compared to some 7.8% in 2004) Overtime has shown a tendency towards systematic increases justified by the extraordinary events the company was involved in - opening of new network extensions, new stations and specific requirements for events such as "Euro 2004" and "Rock in Rio". Specific training required in a year of significant new hirings, also led to higher overtime.*

	2002	2003	2004
Absentismo (%) / Absenteeism	8,79	8,35	7,82
Trabalho Suplementar / Absenteeism vs Overtime	2,08	2,20	3,96



A taxa de trabalho suplementar passou, assim, de 2,20% para 3,96% em 2004, (0,76%), em resultado da evolução de 67.017 para 87.349 horas suplementares realizadas em 2004, traduzindo um aumento de 30,3% de horas.

*Overtime rates rose from 2.20% to 3.96% in 2004, (0.76%), as a result of the increase from 67,017 to 87,349 in overtime hours worked in the year under review, up 30.3% hours.*

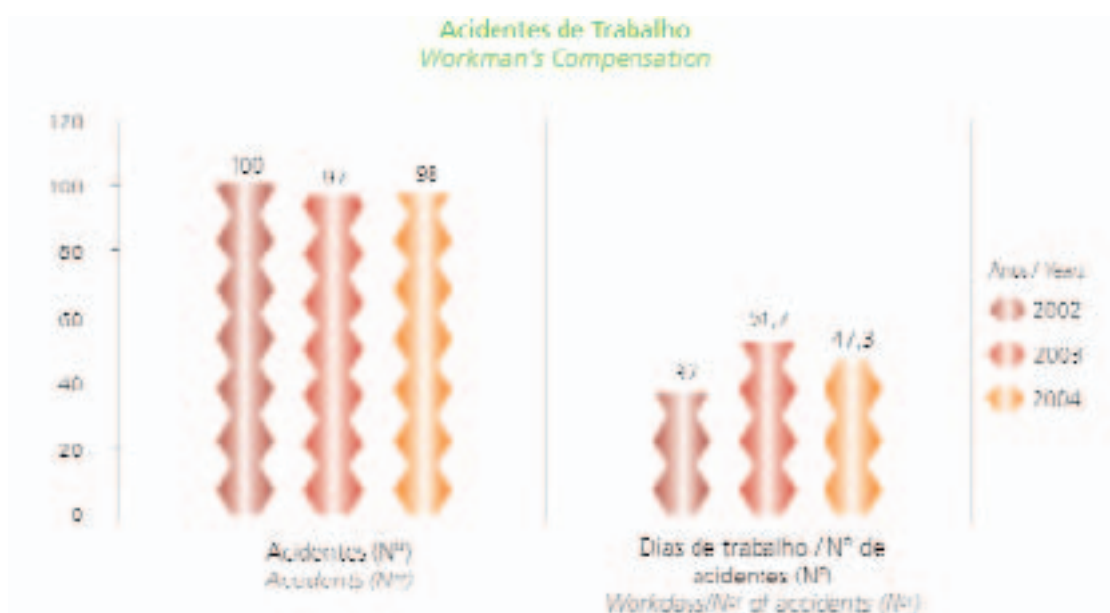
O número anual de **acidentes de trabalho** nos últimos três anos rondou uma centena e, em média, houve cerca de 3 116 dias de trabalho perdidos

*The annual number Workmen's compensation events in the last three years was around 100. On average some 3116 work days were lost to workplace accidents and some 45 days were worked*

em acidentes e cerca de 45 dias de trabalho sem acidentes.

without accident.

	2002	2003	2004
Acidentes de trabalho (Nº) / Workman's compensation	100	97	98
Dias de trabalho perdidos / Working days lost	3704	5012	633
Dias de trabalho / nº de acidentes / workdays/number of accidents (Nº <sup>er</sup> )	37	51,7	47,3

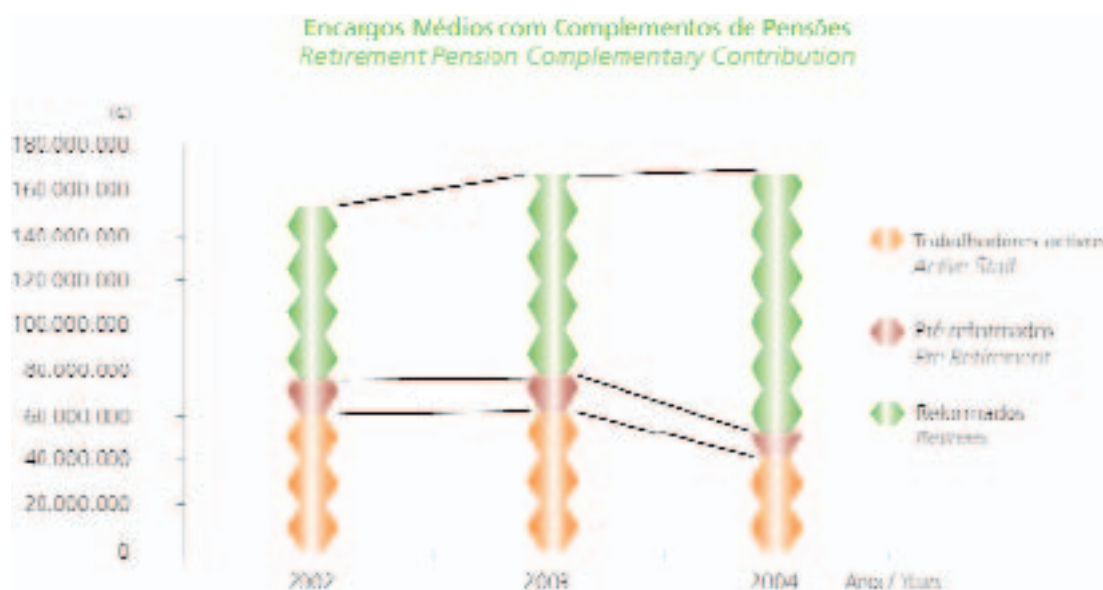


Em relação aos encargos com pensões e aos encargos com complementos de reforma, a Empresa assumiu o compromisso de conceder aos seus empregados prestações pecuniárias a título de complementos de reforma por velhice e invalidez, pré-reforma e pensões de sobrevivência. Em 31 de Dezembro de 2004, o número de colaboradores activos, pré-reformados e de reformados ascendia a 1.705, 48 e 866, respectivamente, verificando-se um decréscimo nos dois primeiros e um aumento no número de reformados, em comparação com 2003.

The Company assumed obligations for supplementary retirement contributions, covering old-age, survivor, disability, and early retirement pensions. As at 31<sup>st</sup> December, 2004 the number of active early retirement and retired staff totalled 1,705, 48 and 866 respectively. There was a decline in the first two and a rise in the number of retired staff compared to 2003.

Complementos de Pensões (€) Retirement Pension Complementary Contribution (€)	2002	2003	2004
Colaboradores activos / Active staff	60.939.756	61.364.868	41.385.706
Pré-reformados / Pre-retirement	14.227.887	15.457.657	9.620.845
Reformados / Retirees	78.204.934	89.283.017	116.724.211
<b>Total</b>	<b>153.372.577</b>	<b>166.105.542</b>	<b>167.730.762</b>





Estes encargos correspondem a complementos das pensões garantidas pelo regime de Segurança Social e são atribuídos em função do número de anos ao serviço da Empresa, de contribuições para a Segurança Social e do último salário auferido à data da reforma.

As responsabilidades relativas ao pagamento de complementos de pensões, no montante de 167.730.762 euros, em 31 de Dezembro de 2004 encontram-se registadas no passivo, na rubrica "Provisões para pensões", no Relatório e Contas de 2004. Em 31 de Dezembro de 2004, a rubrica de "Custos com o pessoal - Pensões" inclui custos com pensões de reforma na ordem dos 11.329.486 euros.

Atentos à importância do estado de saúde dos nossos colaboradores, no sistema de Medicina e Segurança no Trabalho implementado no ML são contemplados os exames médicos (de admissão, periódicos, requisitados pelo colaborador, entre outros), os exames complementares, os tratamentos, as vacinas e a medicina curativa. Saliente-se o significativo aumento dos números registados relativamente às várias acções realizadas neste âmbito e o respectivo aumento no investimento feito pelo ML com os cuidados de saúde dos seus colaboradores. Destacam-se, deste modo, em termos dos **encargos com cuidados de saúde**:

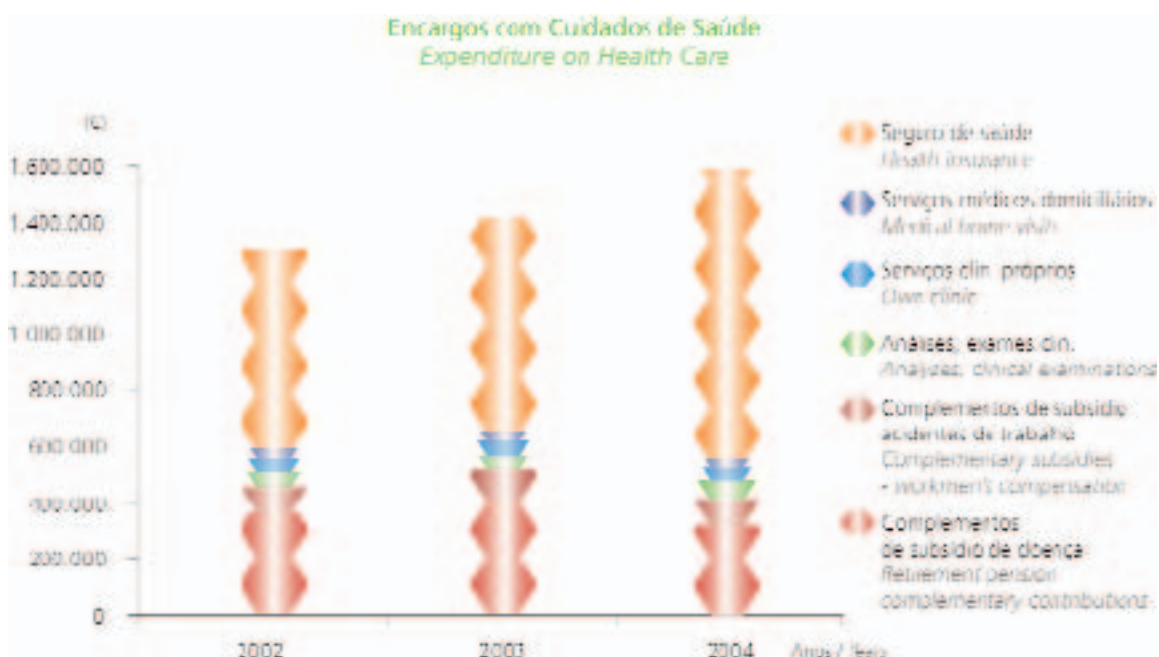
*Such contributions are supplementary to those guaranteed by Social Security. They are calculated by taking into account the number of years of Company service, amount of Social Security contributions, and final salary on retirement.*

*Pension fund payment obligations as at December 31, 2004 and in the amount of €167,730,762 are stated under the item Pension Fund Provisions. On December 31, 2004 the item Staff Costs Pension Fund Costs included costs with retirement pensions amounting to €11,329,486.*

*Aware of the importance of the health of our staff ML's medicine and health and safety system provides medical examinations (on hiring, periodically, when requested by the staff member among others) complementary examinations, treatments vaccines and curative medicine. There has been a significant increase in service provided and investment made by ML in terms of health care for its staff. Highlights of **expenditure on health care** include:*

- o crescimento do total desses encargos de 10% dos encargos totais de 2002 para 2003 e de 13% de 2003 para 2004;
  - o importante “peso” do seguro de saúde, que, nos dois primeiros anos do triénio 2002-2004, absorveu cerca de 55% desses encargos, passando em 2004 a corresponder a 66%;
  - a segunda componente mais importante desses encargos, que são os relativos aos complementos aos subsídios de doença, que, em relação aos encargos totais com cuidados de saúde, variaram entre 28% em 2002 e 2003 e 20% em 2004.
- total increase in these costs of 10% between 2002 and to 2003 and 13% between 2003 in 2004;
  - significant weighting of health insurance which in the first two years of the 2002 - 2004 period absorbed some 55% of expenditure, rising in 2004 to 66%;
  - the second important component of this expenditure relates to complementary medical care which as a percentage of total expenditure on health care, varied between 28% in 2002 and 2003 and 20% in 2004.

Encargos de Saúde com os Colaboradores (€) / Health Expenditure on Staff (€)			
Designação / Designation	2002	2003	2004
Complementos de subsídio de doença <i>Retirement pension complementary contributions</i>	357.899,26	394.456,49	316.973,43
Complementos de subsídio acidentes de trabalho <i>Complementary subsidies -Workmen's compensation</i>	89.296,46	111.296,26	83.892,61
Análise, exames clínicos / <i>Analyses, clinical examinations</i>	54.202,94	50.608,38	69.595,95
Serviços clínicos próprios / <i>In house clinical services</i>	39.446,39	45.892,13	49.092,52
Serviços médicos domiciliários / <i>Medical home visits</i>	40.348,72	39.056,42	19.025,51
Seguro de saúde / <i>Health insurance</i>	702.583,51	768.282,20	1.048.930,59
<b>Total</b>	<b>1.283.777,28</b>	<b>1.409.591,88</b>	<b>1.587.510,61</b>



No que diz respeito aos encargos com cuidados de saúde por trabalhador, constata-se que:

- Quanto ao seguro de saúde, os encargos - sempre crescentes no triénio - variaram entre 391,0 euros (em 2002) e 617,4 euros (em 2004);
- Quanto aos complementos do subsídio de doença, verificou-se uma variação entre 186,6 euros (em 2004) e 228,7 euros (em 2003).

### Responsabilidade Social Externa

É nossa preocupação primordial responder, em tempo útil e de forma efectiva, às necessidades do mercado e às expectativas dos clientes, mediante uma permanente melhoria da capacidade, qualidade e fiabilidade do serviço oferecido, assente em princípios de eficácia operacional e de uma permanente racionalização dos custos de produção.

Neste quadro, a política comercial implementada em 2004 foi fortemente influenciada por um conjunto significativo de eventos com influência directa, quer na procura, quer no nível de receitas, de que se destacam:

- A extensão do serviço do ML aos concelhos de Odivelas e Amadora e o conseqüente aumento do número de passageiros transportados;
- Os eventos "Rock in Rio" e "Euro 2004";
- O encerramento do túnel ferroviário do Rossio.

Por seu turno, no âmbito da actualização tarifária e do sistema de bilhética, merecem destaque:

- A implementação do conceito zonal, em resultado da extensão do serviço do ML a Odivelas e Amadora-Este;
- A implementação, conjunta com a Carris, do suporte sem contacto "Sete Colinas";
- A renegociação da repartição de receitas com a Carris;

*Expenditure on health care per worker is as follows:*

- *On health insurance expenditure - always rising in the three-year period - varies between €391 (in 2002) and €617.4 (in 2004);*
- *In terms of complementary health care subsidies the variation was between €186.6 (in 2004) and €228.70 (in 2003).*

### External Social Responsibilities

*Commercial operations are designed to anticipate and respond in a timely and effective way to market requirement and customer expectation, through permanent improvement in capacity, quality and reliability of service offered, based on principles of operating efficacy and permanent rationalisation of production cost.*

*Commercial operations during 2004 were strongly affected by a significant range of events which impacted both in terms of demand and revenues as follows:*

- *Extension of underground service to the adjoining local authorities of Odivelas and Amadora-Este with an associated rise in the number of passengers carried;*
- *"Rock in Rio" and "Euro 2004";*
- *Closure of the Rossio railway tunnel.*

*In terms of tariff up rating and the new ticketing systems highlights include:*

- *Introduction of the zone concept, following service extension to Odivelas and Amadora-Este;*
- *Implementation in conjunction with Carris of the "Sete Colinas" non-contact ticket;*
- *Renegotiation of revenue sharing with Carris;*

- a consolidação do novo passe personalizado sem contacto "Lisboa Viva", permitindo a desmaterialização das vinhetas nos passes que envolvem apenas o ML e a Carris.

- consolidation of the new personalised non-contact "Lisboa Viva" pass abolishing revalidating tags on ML and Carris passes.

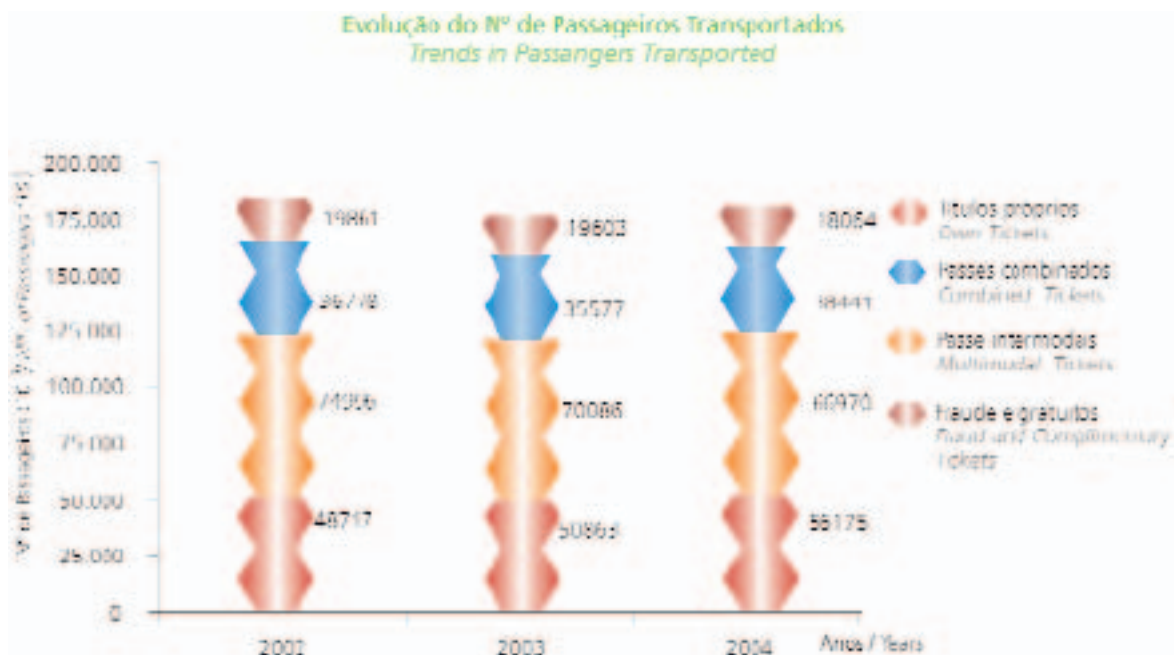
O número total de **títulos de transporte** - títulos próprios, passes intermodais e passes combinados, incluindo a fraude e títulos gratuitos - tem rondado os 180.000 nos últimos três anos.

The total number of **ticket types** - ML own tickets, intermodal passes and combined passes, including fraud and free tickets is some 180,000 in the past three years.

Passageiros Transportados (10 <sup>3</sup> ) / Passengers Transported (10 <sup>3</sup> )	2002	2003	2004
Títulos próprios / Own tickets	48.717	50.863	56.175
Passes intermodais / Multimodal passes	74.996	70.086	66.970
Passes combinados / Combined Passes	36.778	35.577	38.441
<b>Total de títulos pagos / Total of paid tickets</b>	<b>160.491</b>	<b>156.526</b>	<b>161.587</b>
Fraude e gratuitos / Fraud and complimentary tickets	19.861	19.603	18.064
<b>Total</b>	<b>180.352</b>	<b>176.128</b>	<b>179.650</b>

Com a abertura à exploração das extensões das Linhas Amarela (Campo Grande-Odivelas) e Azul (Pontinha-Amadora-Este) o ML transpôs, pela primeira vez, os limites do concelho de Lisboa, contribuindo para um acréscimo da procura de 3,2% dos passageiros transportados com título pago.

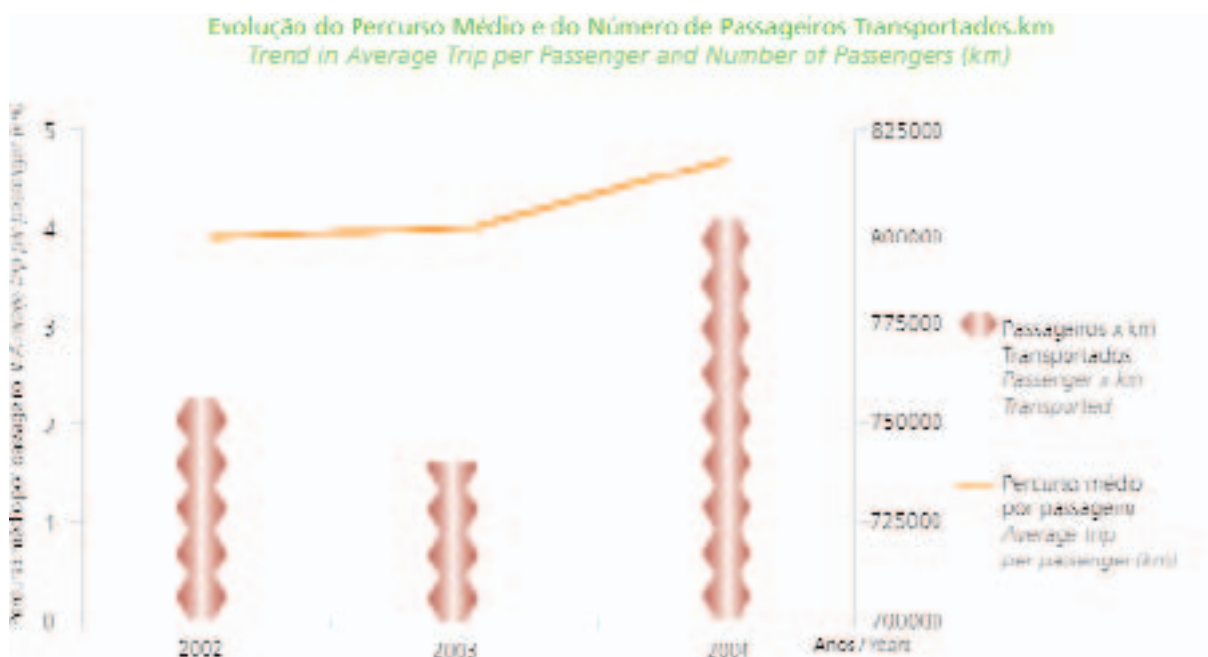
With the opening of extensions on Yellow Line (Campo Grande-Odivelas) and the Blue Line (Pontinha-Amadora-Este) ML for the first time crossed city of Lisbon boundaries increasing ticket carrying public demand for passenger transportation by 3.2% and mainly by passengers using the Metro's own tickets.



Os passes intermodais representaram cerca de 40% do total de títulos de transporte, com ligeiro decréscimo ao longo do período (tendo variado entre 41,6% em 2002 e 37,3% em 2004), sendo de referir que os títulos próprios corresponderam a pouco menos de 1/3 desse total, tendo essa fracção crescido no triénio. Os passes combinados, por sua vez, foram de cerca de 1/5 do total de títulos de transporte, tendo essa fracção do mercado evidenciado uma relativa estabilidade no período em questão (variação entre 20,2% em 2003 e 21,4% em 2004).

*Intermodal passes represented some 40% of the total number of ticket types with a slight decrease during the period (varying between 41.6% in 2002 and 37.3% in 2004), while ML own tickets corresponded to slightly less than one-third of this total, with this percentage rising over the three-year period. Combined passes accounted for some one-fifth of the total number of tickets of all types, with this section of the market relatively stable over the period (variation of between 20.2% in 2003 and 21.4% in 2004)*

	2002	2003	2004
Percurso médio por passageiro (km) <i>Average trip per passenger(km)</i>	4,2	4,2	4,65
Passageiro x km transportados (pass.km) <i>Passenger x km transported (pass.km)</i>	757.478	739.739	801.210



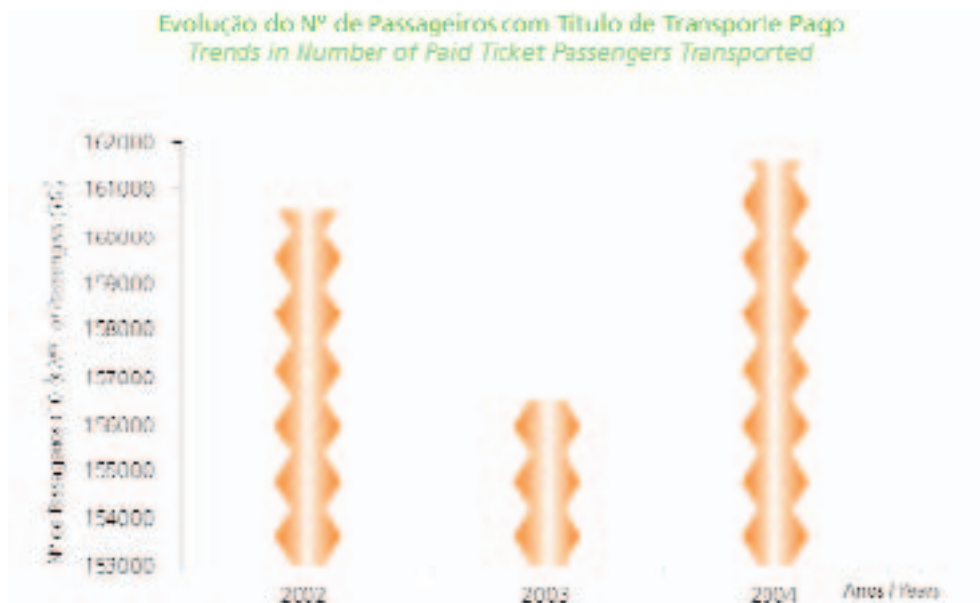
No triénio 2002-2004, o **número médio de passageiros x km transportados pelo ML** foi cerca de 766 mil, verificando-se não só a inversão da tendência de decréscimo observado em 2003, como também a

*The average number of passenger x km transported by ML, between 2002 and 2004 was 766,000, reflecting both a reversal in the downward curve seen in 2003, and the achievement of an absolute maximum*



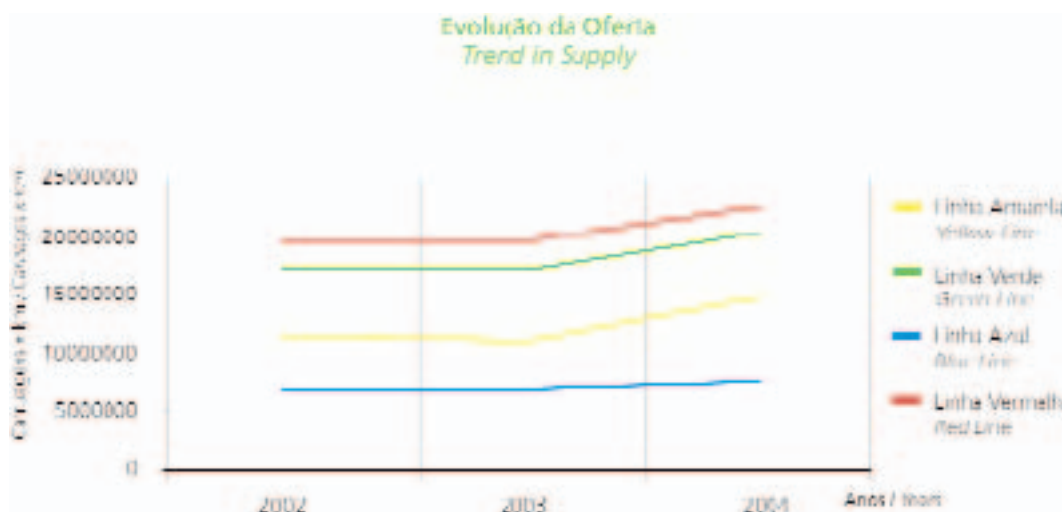
obtenção de um valor máximo absoluto de passageiros transportados com títulos pagos (cerca de 161,6 milhões de passageiros). Verificou-se, assim, um acréscimo da procura real, entre 2003 e 2004, de cerca de 8,3%, reflectindo o resultado do crescimento do número de passageiros e da evolução do percurso médio por passageiro, situado nos 4,65 km, a partir de Junho de 2004.

*in paid ticket passengers (some 161.6 million). There was around an 8.3% increase in real demand between 2003 and 2004, reflecting both trends in passenger growth and the average length of the journey per passenger, which as of June 2004 was 4.65 km.*



**A oferta anual em número de carruagens e de lugares** aumentou, particularmente no último ano do triénio (cerca de 15% de 2003 para 2004), situando-se em 2004 em 22.344.646 carruagens x km e 3.776.246 x 10<sup>3</sup> lugares x km.

*The annual number of carriages and seats supplied increased, particularly in the last year of the three year period (some 15% from 2003 to 2004). In 2004 the figure was 22,344.646 carriages x km and 3,776,246 x 10<sup>3</sup> seats x km.*



### Projectos Orientados para o Cliente

Por constituir um aspecto relevante na política comercial do ML, é ainda de mencionar a implementação de um conjunto de projectos e iniciativas desenvolvidos em 2004 directamente orientadas para o cliente, visando a melhoria da qualidade dos serviços prestados, a segurança e o apoio ao cliente, de que se destacam:

- A instalação de sistemas de vídeo vigilância em 80% do material circulante, com extensão a toda a frota até Março de 2005;
- A instalação de vídeo vigilância centralizada no Posto de Comando Central, nas 12 estações mais importantes ou consideradas críticas no decurso dos eventos "Euro 2004" e "Rock in Rio"; de referir que a extensão à totalidade da rede está em curso;
- A centralização da vídeo vigilância implicou a criação, no Posto de Comando Central de um novo Posto de Segurança, funcionando em contínuo;
- A actualização do modelo de medida do índice de satisfação do cliente;
- A definição do modelo para auditoria da qualidade através da implementação do projecto "Cliente Mistério", visando a aferição da qualidade do serviço prestado do ponto de vista do cliente, incluindo a qualidade de atendimento e o nível de cumprimento dos procedimentos estabelecidos;
- No âmbito do apoio ao "Euro 2004", o alargamento dos serviços disponíveis no Gabinete do Cliente da estação Marquês de Pombal, com informação sobre o sistema de transportes da região de Lisboa, bem como em help desks ambulatórios nas principais estações;
- A cedência à ACAPO de uma loja, na estação de Sete Rios, para apoio a invisuais e amblíopes.

### Customer-Facing Projects

*A further relevant aspect of ML's commercial policies was the introduction of a range of projects and initiatives developed in 2004 directly geared to the customer and designed to improve the service quality provided, security and customer support and including:*

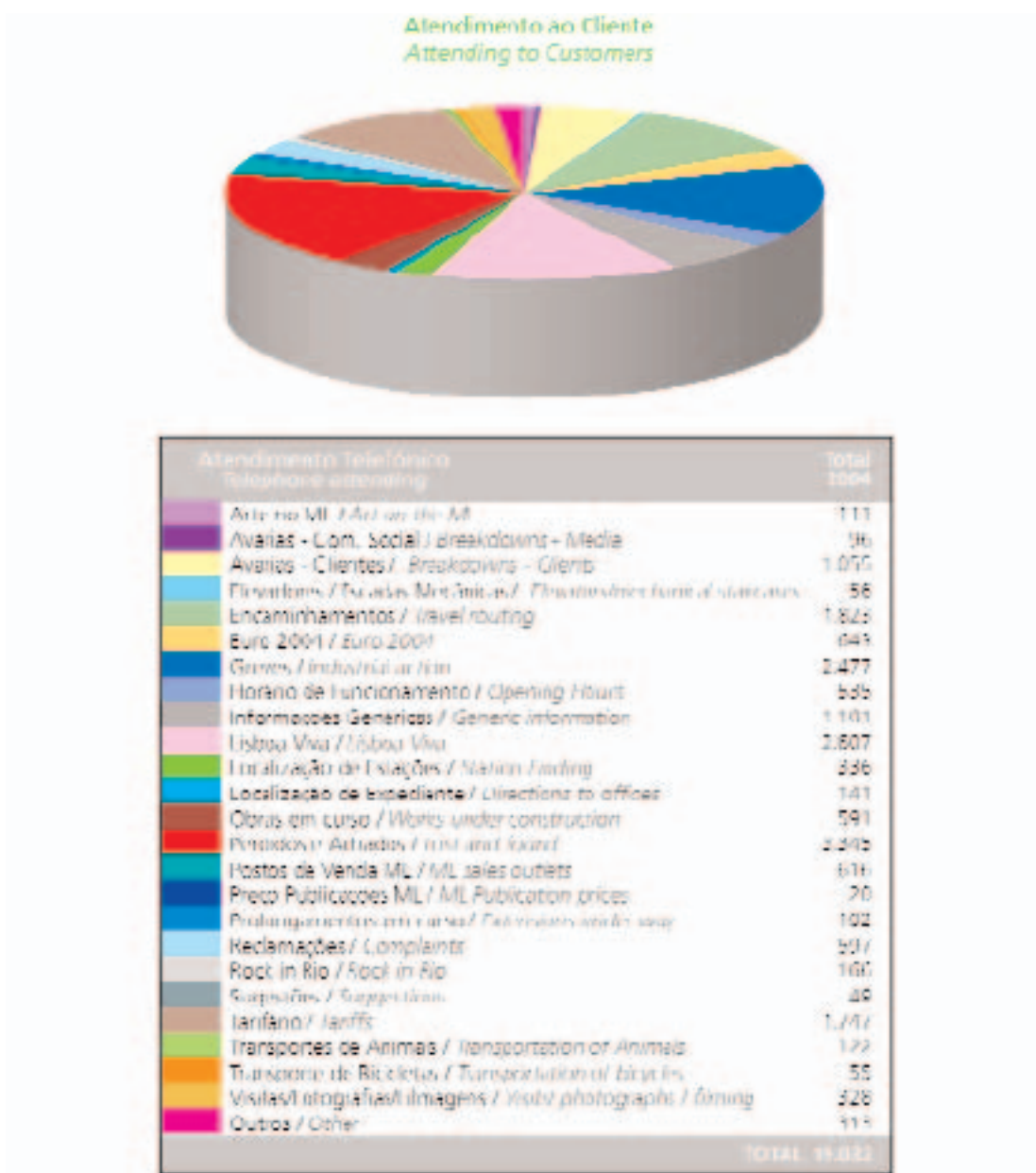
- *Installation of CCTV systems in 80% of all rolling stock - due to be extended to the entire fleet by March 2005;*
- *Installation of centralised CCTV control at the Main Command Post, and at the 12 of the most important stations or those regarded as critical during Euro 2004 and Rock in Rio.*
- *Centralised CCTV control required the setting up of a 24/7 Central Command and new Security Post;*
- *Uprating of the Customer Satisfaction Index measurement model;*
- *Definition of a quality audit model, introducing the Mystery Shopper to measure service quality provided to the customer, including quality of customer handling and level of compliance with established processes;*
- *In terms of "Euro 2004" support, extension of services at the Marquês do Pombal customer point together with information on Lisbon region transportation system as well as portable help desks at main stations;*
- *Facilitating an outlet for ACAPO at the Sete Rios station. This association provides support and help to the blind and disabled.*

Não obstante os investimentos realizados, a estatística da Autoridade de Segurança registou cerca de 535 acidentes em 2004.

Despite this investment statistics from the Safety Authority, showed that there were some 535 accidents in 2004 .

Visando o objectivo na melhoria da satisfação do cliente, a actividade desenvolvida de atendimento ao cliente registou em 2004 cerca de 19.229 atendimentos de clientes, dos quais 99% por via telefónica. De entre estes, 18% reportavam-se a perdidos e achados, 14% ao cartão "Lisboa Viva", 13% a informações sobre greves e 10% a encaminhamentos.

As part of improving customer satisfaction experience we **attended** to 19,229 customers in 2004 of which 99% by telephone. Among these 18% related to Lost and Found, 14% to the Lisboa Viva Card, 13% to information about industrial action and 10% to travel routing.





Relativamente a **reclamações**, constata-se que o número de actos têm vindo a aumentar no último triénio: + 51% de 2002 para 2003, + 34% de 2003 para 2004; as razões estarão, em grande medida, associadas à introdução de novos títulos de transporte e ao fecho da rede.

Do total de reclamações entradas, a grande maioria tem sido respondida.

A maioria dos reclamantes são estudantes ou reformados, do sexo feminino. Quanto ao tipo de reclamações, a causa mais frequente reporta-se às vendas nas máquinas automáticas de venda de títulos de transporte - 26% em 2002, 25% em 2003 e 33% em 2004. As reclamações por prestação de serviços deficiente tem vindo a baixar em termos percentuais: 216 casos em 2002 (9% do total), 246 em 2003 (7% do total) e 137 em 2004 (3% do total).

*The number of **complaints** has been rising in the past three years; + 51% between 2002 and 2003 , + 34% from 2003 to 2004; the reasons are to a large extent, related to introduction of new transportation tickets and the integrated closed network .*

*The great majority of complaints received were responded to.*

*Greatest number of complaints came from students or pensioners of the female sex. In terms of types of complaints the most frequent cause was the sale of tickets from automatic ticketing machines - 26% in 2002, 25% in 2003 and 33% in 2004. Complaints related to poor provision of services has been falling as a percentage: 216 cases in 2002 (9% of total), 246 in 2003 (7% of total) and 137 in 2004 (3% of total).*







6. Índice "Global Reporting Initiative"  
*Global Reporting Initiative  
Index*





## 6. Índice “Global Reporting Initiative”

As Directrizes da GRI (Global Reporting Initiative), constituem, como referido anteriormente, a estrutura de referência utilizada neste Relatório, para a avaliação do desempenho Ambiental, Económico e Social do ML.

Importa referir, neste contexto, que estas Directrizes não traduzem um conjunto de princípios de conduta ou um padrão de desempenho; procuram apenas fornecer a forma de melhor expressar o consenso em evolução sobre como se deve medir o desempenho de uma organização, em relação à meta do Desenvolvimento Sustentável. A importância associada à adopção deste tipo de estrutura de referência refere-se, essencialmente, entre outros critérios relevantes, à comparabilidade possível entre os desempenhos de várias empresas do mesmo sector.

Saliente-se que a GRI organiza o conteúdo das Directrizes em cinco secções específicas, seguidamente apresentadas, cuja estrutura procurou ser respeitada, sempre que possível, na apresentação deste Relatório de Sustentabilidade.

Em situações em que certos indicadores, que não sendo aplicáveis e/ou irrelevantes à realidade da Empresa, optou-se por não serem apresentados, estando devidamente assinalados na grelha que seguidamente se apresenta.

## 6. Global Reporting Initiative Index

*The Global Reporting Initiative guidelines, referred to above comprise a framework used in this report to assess the environmental, economic and social performance of ML.*

*These guidelines are not a range of principles governing conduct or a pattern for performance; they aim to provide a format for best expressing the consensus underway over how best to measure the performance of an organisation in relation to the Sustainable Development target. The importance of adopting this kind of benchmark structure is, among other relevant criteria, essentially to enable comparisons of such performances among various companies in the same sector.*

*The Global Reporting Initiative organises the content of guidelines into five specific sections shown below, the structure of which we have attempted to respect in presenting this Sustainability Report*

*In situations in which certain indicators are not typical and/or irrelevant to the company we have opted not to present data. These areas are as shown in the table below.*

		Tipo Indicador <i>Type of indicator</i>	Página Page	Observações Notes
<b>VISÃO E ESTRATÉGIA / VISION AND STRATEGY</b>				
1.1	Declaração da Visão e da Estratégia da Organização no que se refere à sua Contribuição para o Desenvolvimento Sustentável <i>Statement of the organisation's vision and strategy regarding its contribution to sustainable development</i>	E	10-16	-
1.2	Declaração do Presidente <i>Statement from the CEO</i>	E	6-7	-
<b>PERFIL / PROFILE</b>				
2.1	Nome da Organização <i>Name of Reporting Organisation</i>	E	34	-
2.2	Principais Produtos e/ou Serviços <i>Major Products and/or Services</i>	E	34,42-44	-
2.3	Estrutura Operacional <i>Operational Structure of the Organisation</i>	E	35	-
2.4	Estrutura Organizacional <i>Description of Organisational Structure</i>	E	35-41	-
2.5	Países em que está Presente <i>Countries in which the organisation's operations are located</i>	E	34	-
2.6	Tipo e Natureza Legal de Propriedade <i>Nature of Ownership, Legal Form</i>	E	34	-
2.7	Mercados Servidos <i>Nature of Markets Served</i>	E	34,42-44	-
2.8	Dimensão e Organização <i>Scale of Reporting Organisation</i>	E	35-41	-
2.9	Lista das Partes Interessadas <i>List of Stakeholders</i>	E	50-51	-
2.10	Pessoa a ser Contactada para Esclarecimentos <i>Contact Person for the Report</i>	E	141	-
2.11	Período a que se referem as Informações <i>Reporting Period</i>	E	20	-
2.12	Relatório Mais Recente <i>Most Recent Previous Report</i>	E	-	NA
2.13	Limites do Relatório <i>Boundaries of the Report</i>	E	20-21	-
2.14	Alterações Ocorridas desde o Relatório Anterior <i>Significant Changes That Have Occurred Since The Previous Report</i>		-	NA
2.15	Bases de Elaboração do Relatório <i>Basis for Reporting Events Affecting Comparability</i>	E	20-21	-
2.16	Reformulação de Informações <i>Re-statements of Information</i>	E	-	NA
2.17	Princípios ou Protocolos da GRI <i>GRI Principals or Protocols</i>	E	20,133-140	-

2.18	Critérios e Definições <i>Criteria / Definitions</i>	E	24-30	-
2.19	Alterações Significativas <i>Significant Changes</i>	E	-	-
2.20	Políticas e Procedimentos Internos <i>Policies and Internal Practises</i>	E	44-49	-
2.21	Verificações Imparciais <i>Independent Assurance</i>	E	-	NA
2.22	Informações Adicionais <i>Additional Information</i>	E	Anexos	-

#### ESTRUTURA DE GOVERNAÇÃO E SISTEMAS DE GESTÃO GOVERNANCE STRUCTURE AND MANAGEMENT SYSTEM

3.1	Estrutura de Governação <i>Governance Structure</i>	E	35	-
3.2	Percentagem de Administradores Independentes e Não-Executivos <i>Percentage of the Board of Directors that are Independent and Non Executive Directors</i>	E	35	-
3.3	Especialização dos Membros do Conselho de Administração <i>Board of Directors Expertise</i>	E	-	NR
3.4	Processos do Conselho de Administração <i>Board of Directors Expertise</i>	E	35-36	-
3.5	Remuneração dos Executivos <i>Executive Compensation and Goal Achievement</i>	E	-	NR
3.6	Estrutura Organizacional <i>Organisational Structure</i>	E	36-39	-
3.7	Missão e Valores, Códigos Internos de Conduta <i>Mission and Value Statements, Internally Developed Codes of Conduct</i>	E	10-12	-
3.8	Mecanismos de Recomendações do Conselho de Administração <i>Mechanisms for Providing Recommendations to the Board of Directors</i>	E	-	ND
PARTICIPAÇÃO DAS PARTES INTERESSADAS STAKEHOLDER ENGAGEMENT				
3.9	Base para Identificação e Selecção das Principais Partes Interessadas <i>Basis for Identification and Selection of Major Shareholders</i>	E	50-77	-
3.10	Formas de Consulta às Partes Interessadas <i>Approaches to Stakeholder Consultation</i>	E	50-77	-
3.11	Consulta às Partes Interessadas <i>Stakeholder Consultation</i>	E	50-77	-
3.12	Uso das Informações <i>Use of Information</i>	E	50-77	-

#### POLÍTICAS ABRANGENTES E SISTEMAS DE GESTÃO OVERARCHING POLICIES AND MANAGEMENT SYSTEMS

3.13	Explicação sobre o Princípio de Precaução <i>Explanation about the Precautionary Principle</i>	E	27-28	-
------	---	---	-------	---



3.14	Cartas de Princípios Internacionais <i>Charters of International Principles</i>	E	30	-
3.15	Principais Adesões a Associações Industriais e Empresariais <i>Principal Memberships in Industry and Business Associations</i>	E	30,61-64	-
3.16	Políticas e/ou Sistemas para Gerir os Impactes <i>Policies and/or Systems for Managing Impacts</i>	E	46-48	-
3.17	Gerir Impactes Económicos, Ambientais e Sociais Indirectos <i>Managing Indirect Economic, Environmental and Social Impacts</i>	E	80-128	-
3.18	Principais Modificações Realizadas, durante o Período de Elaboração dos Relatórios <i>Major Decisions Regarding Changes During the Reporting Period</i>	E	-	NA
3.19	Desempenho Económico, Ambiental e Social <i>Economic, Environmental and Social Performance</i>	E	80-128	-
3.20	Estado da Certificação <i>Status of Certification</i>	E	44-49	-

#### INDICADORES DE DESEMPENHO ECONÓMICO ECONOMIC PERFORMANCE INDICATORS

EC1	Vendas Líquidas <i>Net sales</i>	E	100	-
EC2	Análise Regional do Mercado <i>Regional Market Breakdown</i>	E	100-109	-
EC3	Custo dos Bens, Materiais e Serviços Adquiridos <i>Cost of All Goods, Materials and Services Purchased</i>	E	100-109	-
EC4	Percentagem de Contratos Pagos Segundo os Termos Estabelecidos <i>Percentage of Contracts Paid in accordance with Agreed Terms</i>	E	107-108	-
EC5	Total do Montante Salarial e Benefícios <i>Total Payroll and Benefits</i>	E	107-108	-
EC6	Distribuições aos Investidores <i>Distributions to Providers of Capital</i>	E	107-108	-
EC7	Aumento/Decréscimo em Ganhos Retidos no Fim do Período <i>Increase/Decrease in Retained Earnings at the end of Period</i>	E	107-108	-
EC8	Impostos <i>Total sum of Taxation Paid</i>	E	107-108	-
EC9	Subsídios Recebidos de acordo com o País ou Região <i>Subsidies Received Broken Down by Country or Region</i>	E	107-108	-
EC10	Doações <i>Donations</i>	E	-	ND
EC11	Classificação de Fornecedores <i>Management of Suppliers</i>	C	77	-
EC12	Desenvolvimento de Infra-Estruturas para Negócios Não-Centrais <i>Total spent on Non-Core Infra-Structure Development</i>	C	-	NR
EC13	Impactes Económicos Indirectos da Organização <i>The Organisation's Indirect Economic Impacts</i>	C	107-108	-

INDICADORES DE DESEMPENHO AMBIENTAL  
ENVIRONMENTAL PERFORMANCE INDICATORS

EN1	Consumo Total de Materiais por Tipo (excepto água) <i>Total Materials Use Other Than Water by Type</i>	E	87-93	-
EN2	Percentagem de Materiais Utilizados que são Resíduos <i>Percentage of Materials Used that are Wastes</i>	E	92	-
EN3	Consumo Directo de Energia <i>Direct Energy Use</i>	E	85-87	-
EN4	Consumo Indirecto de Energia <i>Indirect Energy Use</i>	E	-	ND
EN5	Consumo Total de Água <i>Total Water Use</i>	E	87-88	-
EN6	Localização e Áreas das Terras Pertencentes à Organização, Arrendadas ou por ela Geridas em Habitats Ricos em Biodiversidade <i>Location and Size of Land Owned, Leased, or Managed In Biodiversity-Rich Habitats</i>	E	-	NA
EN7	Impactes sobre a Biodiversidade <i>Major Impacts on Biodiversity</i>	E	-	NA
EN8	Emissões de Gases com efeito de Estufa <i>Greenhouse Gas Emissions</i>	E	95-96	-
EN9	Utilização e Emissão de Substâncias Destruídas da Camada de Ozono <i>Use and Emissions of Ozone-Depleting Substances</i>	E	-	NA
EN10	NOx, SOx e Outras Emissões Atmosféricas Significativas, por Tipo <i>NOx, SOx and Other Significant Air Emissions by Type</i>	E	95-96	-
EN11	Resíduos <i>Total Amount of Waste</i>	E	90-93	-
EN12	Descargas Significativas na Água <i>Significant Discharge to Water</i>	E	-	NA
EN13	Derrame Significativo de Produtos Químicos, Óleos e Combustíveis, por Número Total de Ocorrências e por Volume Total <i>Significant Spills of Chemicals, Oils and Fuels in Terms of Total Number and Total Volume</i>	E	-	NA
EN14	Impactes Ambientais Significativos dos Principais Produtos e Serviços <i>Significant Environmental Impacts of Principal Products and Services</i>	E	80-82	-
EN15	Percentagem Recuperável dos Produtos Vendidos e Percentagem Efectivamente Recuperada <i>Percentage of Products Sold that is Reclaimable at the End of the Product's Useful Life</i>	E	-	NA
EN16	Incidentes ou Multas pelo Não-Cumprimento <i>Incidents or Fines for Non-Compliance</i>	E	-	NA
EN17	Iniciativas para Uso de Fontes de Energia Renovável e para Aumentar a Eficiência Energética <i>Initiatives to Use Renewable Energy Sources and to Increase Energy Efficiency</i>	C	85-87	-
EN18	Consumo Anual de energia dos Principais Produtos <i>Energy Consumption Footprint of Major Products</i>	C	85-87	-

EN19	Outros Consumos Indirectos de energia e suas Implicações <i>Other Indirect Energy Use And Implications</i>	C	-	ND
EN20	Fontes de Água e Ecossistemas/Habitats Significativamente Afectados pelo Consumo de Água <i>Water Resources and Related Ecosystems/Habitat Significantly Affected by the Use Of Water</i>	C	-	NA
EN21	Consumo anual de Água Existente <i>Annual Withdrawals Of Existing Water</i>	C	87-88	-
EN22	Reciclagem e Reutilização Total de Água <i>Total Recycling and Re-Use Of Water</i>	C	-	ND
EN23	Quantidade Total de Terras Compradas, Arrendadas ou Geridas para Actividades de Produção ou Uso Extractivo <i>Total Amount of Land Owned, Leased or Managed for Production Activities or Extractive Use</i>	C	-	NA
EN24	Quantidade de Superfície Impermeável em Relação a Terras Compradas ou Arrendadas, em Percentagem <i>Amount of Impermeable Surface as a Percentage of Land Purchased or Leased</i>	C	-	NA
EN25	Impactes das Actividades e Operações sobre Áreas Protegidas ou Sensíveis <i>Impacts of Activities and Operations on Protected and Sensitive Areas</i>	C	-	NA
EN26	Alterações dos Habitats Naturais <i>Changes to Natural Habitats</i>	C	-	NA
EN27	Objectivos, Programas e Metas para Proteger e Restaurar Ecossistemas e Espécies Nativas em Áreas Degradadas <i>Objectives, Programmes, and Targets For Protecting and Restoring Native Ecosystems and Species in Degraded Areas</i>	C	-	NA
EN28	Número de Espécies na Lista Vermelha da UICN com Habitat em Áreas Afectadas pelas Operações <i>Number of IUCN Red List Species with Habitats in Areas Affected by Operations</i>	C	-	NA
EN29	Unidades de Negócio que Operam ou Pretendam Desenvolver Operações em Áreas Protegidas ou Sensíveis, ou na Zona Envolvente <i>Business units Currently Operating or Planning Operations in or Around Protected or Sensitive Areas</i>	C	-	NA
EN30	Outras Emissões Indirectas Relevantes de Gases com Efeito de Estufa <i>Other Relevant Indirect Greenhouse Gas Emissions</i>	C	95-96	-
EN31	Toda a Produção, Transporte, Importação e Exportação de Qualquer Resíduo Considerado Prejudicial segundo a Convenção da Basileia <i>All Production, Transport, Import or Export of Any Waste Deemed Hazardous Under the Terms of The Basel Convention</i>	C	-	NA
EN32	Fontes de Água significativamente Afectadas pela Descarga e Escoamento de Água <i>Water Sources Significantly Affected by Discharges of Water and Run Off</i>	C	-	NA
EN33	Desempenho dos Fornecedores Relativo aos Componentes Ambientais <i>Performances of Suppliers Relative to Environmental Components</i>	C	-	ND

EN34	Impactes Ambientais Significativos do Transporte Utilizado <i>Significant Environmental Impacts of Transportation Used For Logistical Purposes</i>	C	-	NA
EN35	Total de Gastos Ambientais <i>Total Environmental Expenditures</i>	C	97-98	-

#### INDICADORES DE DESEMPENHO SOCIAL SOCIAL PERFORMANCE INDICATORS

LA1	Mão-de-Obra, por Região ou País, Estatuto, Tipo de Emprego <i>Workforce by Region/Country, Status, Employment Type</i>	E	-	NR
LA2	Criação de Empregos e Rotatividade, por Região/País <i>Net Employment Creation Average Turnover Segmented by Region or Country</i>	E	-	NR
LA3	Percentagem de Empregados Representados por Organizações Sindicais Independentes <i>Percentage of Employees Represented by Independent Trade Union Organisations</i>	E	-	NR
LA4	Relações Trabalho/Gestão <i>Labour/Management Relations</i>	E	-	NR
LA5	Saúde Ocupacional <i>Occupational Health</i>	E	121	-
LA6	Comités Formais sobre Saúde e Segurança <i>Formal Joint Health and Safety Committees</i>	E	-	ND
LA7	Índice de Absentismo <i>Standard Injury, Lost Day and Absentee Rates and Number of Work-Related Fatalities</i>	E	118	-
LA8	Descrição de Políticas ou Programas a Respeito de VIH/SIDA <i>Description of Policies or Programmes on HIV/AIDS</i>	E	-	ND
LA9	Formação por Ano, por Empregado e por Categoria <i>Average Days of Training Per Year, Per Employee and by Category of Employee</i>	E	116-117	-
LA10	Descrição de Políticas ou Programas Promotores de Oportunidades Iguais <i>Description of Equal-Opportunity Policies or Programmes</i>	E	-	ND
LA11	Proporção Homem/Mulher e Outros Indicadores de Diversidade Culturalmente Apropriados <i>Female/Male Ratio and other Indicators of Diversity as Totally Appropriate</i>	E	111	-
LA12	Benefícios dos Colaboradores Além dos Previstos na Lei <i>Employee benefits beyond those legally mandated</i>	C	119-122	-
LA13	Representação Formal de Trabalhadores em Tomadas de Decisão ou Administração <i>Provision For Formal Worker Representation in Decision-Making or Management</i>	C	-	ND
LA14	Directrizes sobre Sistemas de Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho <i>Guidelines for Occupational Health Management Systems</i>	C	48-49	-
LA15	Acordos Formais com Sindicatos <i>Formal Agreements With Trade Unions</i>	C	-	NR

LA16	Programas para Apoiar a Continuidade da Vida Laboral dos Funcionários <i>Programmes to Support the Continued Employability of Employees</i>	C	75	-
LA17	Gestão da Capacidade e Formação ao longo da Vida Profissional <i>Specific Policies and Programmes for Skills Management or for Lifelong Learning</i>	C	116-117	-

#### DIREITOS HUMANOS / HUMAN RIGHTS

HR1	Diretrizes dos Direitos Humanos <i>Human Rights Guidelines</i>	E	-	ND
HR2	Impactes Sobre os Direitos Humanos <i>Human Rights Impacts</i>	E	-	ND
HR3	Desempenho em Direitos Humanos <i>Human Rights Performance</i>	E	-	ND
HR4	Não-Discriminação... <i>Prevention of all Forms of Discrimination</i>	E	-	ND
HR5	Política de Liberdade de Associação <i>Freedom of Association Policy</i>	E	-	NA
HR6	Trabalho Infantil <i>Policy Excluding Child Labour</i>	E	-	NA
HR7	Trabalho Forçado e Compulsório <i>Policy to Prevent Forced and Compulsory Labour</i>	E	-	NA
HR8	Formação de Empregados <i>Employee Training on Policies and Practices Concerning All Aspects of Human Rights</i>	C	-	NA
HR9	Processos Judiciais <i>Appeal Practices Including Human Rights Issues</i>	C	-	ND
HR10	Política de Não-Retaliação e Sistema Efectivo e Confidencial de Recepção das Queixas dos Funcionários <i>Non Retaliation Policies and Effective Confidential Employee Grievances</i>	C	-	ND
HR11	Formação em Direitos Humanos para Segurança dos Funcionários <i>Human-rights Training for Security Personnel</i>	C	-	ND
HR12	Necessidade das Populações Indígenas <i>Guidelines and Procedures to Address the Needs of Indigenous Peoples</i>	C	-	NR
HR13	Queixas e Reclamações da Comunidade Indígena <i>Jointly Managed Community Grievance Mechanisms/Authority</i>	C	-	NR
HR14	Receita Operacional <i>Share of Operating Revenues Redistributed To Local Communities</i>	C	-	NR

#### SOCIEDADE / SOCIETY

SO1	Impactes Sobre as Comunidades <i>Impact on Communities</i>	E	80-82,108 110,122-128	-
SO2	Suborno e Corrupção <i>Bribery and Corruption</i>	E	-	NA
SO3	Gestão de Lobbies e Contribuições Políticas <i>Managing Political Lobbying and Contributions</i>	E	-	NA



SO4	Prêmios Recebidos <i>Awards Received Relevant to Social, Ethical, and Environmental Performance</i>	C	-	NR
SO5	Financiamento de Partidos Políticos <i>Amounts Paid to Fund Political Parties</i>	C	-	NR
SO6	Decisões do Tribunal <i>Court Decisions</i>	C	-	NR
SO7	Comportamentos Anticompetitivos <i>Mechanisms for Preventing Anti-Competitive Behaviour</i>	C	-	NR

**RESPONSABILIDADE SOBRE O PRODUTO\***  
**PRODUCT RESPONSIBILITY \***

PR1	Políticas para preservar a Saúde e a Segurança do Consumidor <i>Policy For Preserving Customer Health And Safety</i>	E	122-128	-
PR2	Informações Sobre o Produto e a sua Rotulagem <i>Policy Procedures Related to Product Information and Labelling</i>	E	-	NA
PR3	Respeito pela Privacidade do Consumidor <i>Mechanisms for Consumer Privacy</i>	E	-	NA
PR4	Não-Conformidade com a Legislação referente à Saúde e Segurança do Consumidor <i>Non-compliance With Regulations Concerning Customers' Health and Safety</i>	C	-	NA
PR5	Reclamações Relacionadas com a Saúde e Segurança do Consumidor <i>Complaints Upheld by Regulatory or Similar Official Bodies Regulating Health and Safety of Products and Services</i>	C	126-128	-
PR6	Conformidade Voluntária com um Código de Conduta, Selos ou Rótulos <i>Voluntary Code Compliance Product Labels or Rewards</i>	C	-	NA
PR7	Não-Conformidade com a Legislação referente a Informações e Rotulagem do Produto <i>Non-Compliance the Regulations Concerning Product Information and Labelling</i>	C	-	NA
PR8	Satisfação do Consumidor <i>Customer Satisfaction</i>	C	-	ND
PR9	Adesão a Padrões e Códigos Voluntários de Publicidade <i>Adherence to Standards and Voluntary Codes Related To Advertising</i>	C	-	NR
PR10	Violação de Regulamentações em Publicidade e Marketing <i>Breaches of Advertising and Marketing Regulations</i>	C	-	ND
PR11	Reclamações Relacionadas com a Violação da Privacidade de Consumidores <i>Substantiated Complaints Regarding Breaches of Consumer Privacy</i>	C	-	ND

(FONTE: GRI (2002): "Diretrizes para Elaboração dos Relatórios de Sustentabilidade") / Source: GRI (2002): "Sustainability Reporting Guidelines"

C - Indicador complementar / Additional performance indicator

E - Indicador essencial / Core indicator

NA - Indicador "não aplicável" / Non-applicable indicator

NR - Indicador "não relevante" / NR - Non-relevant indicator

ND - Indicador "não disponível" ou apenas "disponível parcialmente" / ND - Not available or only partially available indicator

\* Entenda-se "Produto" identificativo de produtos e/ou serviços da Empresa / \* "Product" is understood to identify products and/or services of the Company

## Agradecimentos

Este Relatório de Sustentabilidade resulta de um trabalho de equipa entre o ML, com numerosos contributos dos colaboradores nas suas mais diversas áreas, e a empresa ProceSl, Engenharia Hidráulica e Ambiental, Lda.

A todos os envolvidos, queremos aqui expressar os nossos agradecimentos.

## Dê-nos a sua opinião

Quer seja nosso cliente, accionista, fornecedor, parceiro, colaborador ou simplesmente um leitor crítico ou interessado, faça-nos chegar a sua opinião directamente para:

Metropolitano de Lisboa, E.P.  
Avenida Barbosa du Bocage, n.º 5  
1049-039 Lisboa  
Telefone: +351 213 558 457  
Fax: +351 213 574 908  
Email: [relacoes.publicas@metrolisboa.pt](mailto:relacoes.publicas@metrolisboa.pt)

## Acknowledgements

*This report on sustainability was produced as a result of teamwork between ML involving numerous contributions from staff in a wide range of areas, and the company ProceSl, Engenharia Hidráulica e Ambiental, Lda.*

*We wish to express our thanks to all those involved.*

## Give us your views

*Whether a client, shareholder, supplier, partner, a member of staff or simply a critical interested reader send your views on this report to:*

*Metropolitano de Lisboa, E.P.  
Avenida Barbosa du Bocage, n.º 5  
1049 - 039 Lisboa  
Telephone: +351 213 558 457  
Fax: +351 213 574 908  
Email: [relacoes.publicas@metrolisboa.pt](mailto:relacoes.publicas@metrolisboa.pt)*

**Editorial /*Editorial***

Metropolitano de Lisboa, E.P.

**Coordenação /*Coordination***

**Imagens /*Images***

**Criação gráfica e maquetização / *Graphic Criation***

Promotio - Comunicação e Publicidade, Lda

**Impressão / *Printed by***

Tipografia Lobão