

f a c i l i t a r
facilitate

u t i l i z a r
use

t r a n s p o r t a r
transport

u s u f r u i r
usufruct

2 0 0 5

Relatório de Sustentabilidade
Sustainability Report

r e n o v a r
renew

o r d e n a r
regulate



Metropolitano de Lisboa

1995

1996

1997

2000

2001

2002

2003

2004

2005

Relatório de Sustentabilidade
Sustainability Report

57 anos a fazer história
57 years making history





MENSAGEM DO PRESIDENTE DO METROPOLITANO DE LISBOA, E.P.



O Metropolitano de Lisboa, E.P. (ML) apresenta o seu Relatório de Sustentabilidade, relativo ao exercício de 2005, fazendo-o pela segunda vez, já que esta prática foi iniciada no ano transacto.

Na linha que a Empresa assumiu, enquanto entidade amiga do Ambiente e crente na possibilidade de coabitação e convergência dos diversos interesses que condicionam o desenvolvimento, continuaremos a defender princípios e valores e a adoptar atitudes que permitam garantir a sustentabilidade do nosso futuro.

Neste contexto, a missão, a visão e os objectivos do ML serão cada vez mais assumidos e direccionados para o forte contributo que a Empresa pode dar para a sustentabilidade, continuando-se a garantir, na nossa actividade quotidiana, a implementação e melhoria de todas as componentes que para tal desiderato sejam fundamentais, através da adopção de estratégias assentes em dinâmicas ambientais, económicas e sociais.

O presente Relatório, tal como o texto o refere, possibilita, assim, a avaliação e divulgação das políticas e actividades do ML, à luz destas três dimensões.

Agradecendo a colaboração de todos os que nos distinguem com a amizade, o empenho e o reconhecimento e que permitem que o caminho que o ML percorre seja assente em objectivos nobres e socialmente reconhecidos, é na certeza do valor do nosso contributo que o nosso percurso se alicerça.

O Presidente do Conselho de Gerência



Carlos Mineiro Aires

MESSAGE FROM THE CHAIRMAN

This is the second Metropolitan de Lisboa, E.P. (ML) Sustainability Report, relative to 2005, following the initial report published last year.

In line with the Company's environmentally friendly policy, and the belief that it is possible for the various interests that constrain development, to cohabit and converge, we aim to apply principles and values and adopt attitudes that will secure future sustainability.

In this context, ML's mission, vision and objectives will be increasingly directed towards a strong contribution to sustainability. In day-to-day operations, ML is committed to implementing and improving all critical areas and the dynamics of our environmental, economic and social strategies.

This Report is published so the public may judge how ML policies and operations are complying with the three factors mentioned.

We gratefully acknowledge the cooperation of all whose friendship, commitment and recognition ensure ML's operations match socially recognised targets. Going forward our role is to enhance the value of our contribution.

Chairman of the Management Board



Carlos Mineiro Afres



	MENSAGEM DO PRESIDENTE DO METROPOLITANO DE LISBOA, E.P. CHAIRMAN'S STATEMENT	
1.	A VISÃO ESTRATÉGICA THE STRATEGIC VISION	8
	1.1. Missão, Visão e Valores / <i>Mission, Vision and Values</i>	10
	1.2. Visão de Desenvolvimento Sustentável / <i>Sustainable Development Vision</i>	11
	Plano Ambiental / <i>Environmental Plan</i>	12
	Plano Económico / <i>Economical Plan</i>	12
	Plano Social / <i>Social Plan</i>	13
2.	O PRESENTE RELATÓRIO THIS REPORT	16
	2.1. Âmbito e Perfil do Relatório / <i>Scope and Purpose of the Report</i>	18
	2.2. Explicitação de Processos / <i>Approach</i>	19
3.	O ENQUADRAMENTO THE BACKGROUND	20
	3.1. Riscos e Oportunidades / <i>Risks and Opportunities</i>	22
	Nas grandes tendências das sociedades modernas / <i>In Modern Societies Main Trends</i>	22
	Na mobilidade sustentável / <i>In Sustainable Mobility</i>	23
	Nos impactes ambientais / <i>In Environmental Impact</i>	24
	Na sustentabilidade financeira / <i>In Financial Sustainability</i>	27
	No envolvimento com os Clientes / <i>In Customer Care</i>	27
	Na qualidade, eficiência e produtividade / <i>In Quality, Efficiency and Productivity</i>	29
	Na promoção de uma cultura empresarial / <i>In Corporate Culture Development</i>	29
	3.2. Perspectivas em Portugal / <i>Outlook in Portugal</i>	30
	3.3. Posição do Metropolitano de Lisboa, E.P. / <i>Position of Metropolitano de Lisboa, E.P.</i>	31
4.	O METROPOLITANO DE LISBOA, E.P. THE METROPOLITANO DE LISBOA, E.P.	32
	4.1. Estrutura do Governo / <i>Corporate Governance</i>	34
	4.2. Estrutura Operacional / <i>Organisational Chart</i>	42
	4.3. Estrutura da Rede do ML / <i>Structure of the ML Network</i>	44
5.	O ENVOLVIMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS THE INVOLVEMENT WITH STAKEHOLDERS	48
	5.1. Identificação das Partes Interessadas / <i>Stakeholders Identification</i>	50
	5.2. Formas de Consulta / <i>Approaches to Consultation</i>	53
	Envolvimento com os Colaboradores / <i>Involvement with Staff</i>	54
	Envolvimento com os Clientes / <i>Involvement with Customers</i>	62
	Envolvimento com a Comunidade / <i>Involvement with Community</i>	69
	Envolvimento com os Fornecedores / <i>Involvement with Suppliers</i>	74
	Envolvimento com os Parceiros Estratégicos / <i>Involvement with Strategic Partners</i>	77
	Envolvimento com o Accionista Estado / <i>Involvement with the State as Shareholder</i>	79
6.	A AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DA EMPRESA THE ASSESSMENT OF THE COMPANY PERFORMANCE	82
	6.1. Desempenho Ambiental / <i>Environmental Performance</i>	84
	Eficiência na Utilização de Recursos / <i>Efficiency of Resource Use</i>	85
	Implementação de Medidas de Protecção Ambiental / <i>Implementing Environmental Protection Measures</i>	91
	6.2. Desempenho Económico / <i>Economic Performance</i>	108
	6.3. Desempenho Social / <i>Network Expansion</i>	118
	Responsabilidade Social Interna / <i>Internal Social Responsibility</i>	118
	Responsabilidade Social Externa / <i>External Social Responsibility</i>	139
	Sumário do Conteúdo GRI / <i>Summary of GRI Contents</i>	164
	Siglas e Acrónimos / <i>Abbreviations and Acronyms</i>	168
	Glossário / <i>Glossary</i>	170



Viaduto do Campo Grande
Campo Grande viaduct

facilitar*
facilitate

utilizar
use

transportar
transport

1.

A Visão Estratégica *The Strategic Vision*

u s u f r u i r
usufruct

r e n o v a r
renew

o r d e n a r
regulate

* tornar fácil;
proporcionar

* to make easier or
less difficult; to help
bring about



1.

A VISÃO ESTRATÉGICA

THE STRATEGIC VISION

1.1.

MISSÃO, VISÃO E VALORES

MISSION, VISION AND VALUES

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-financieira e de eficácia social e ambiental.

Our **Mission** is to provide a Customer – focused public Underground transportation service where our Customers are the foundation of our business. Our service must be economically and financially viable, as well as socially and environmentally efficient.

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

We facilitate social mobility in the urban environment. We implement best practice in quality and in social and environmental efficiency (Vision).

Os **Valores** pelos quais a nossa Empresa se pauta são os seguintes:

Values that inform our operations include:

- O sentido do mercado e do serviço;
- A competência, a qualidade e a confiança;
- A justiça e a equidade;
- O reconhecimento;
- A recompensa do desempenho.

- A sense of service and market rules;
- Competence, quality and reliability;
- Justice and equity;
- Recognition;
- Reward for performance.

Os principais objectivos para o futuro do Metropolitano de Lisboa, E.P. (abreviadamente ML ou Empresa), no quadro de um ambicioso programa de investimentos, são:

Through an ambitious investment programme **the main targets** for the future of the Metropolitano de Lisboa, E.P. (ML or Company), are:

- 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 passageiro – nomeadamente das Redes Transeuropeias de Transportes – com o Sistema de Transportes da Área Metropolitana de Lisboa (AML).

- Enlarge the Customer base in conurbations with highest demand and increase the density of the Underground network in central Lisbon, reinforcing its role in a transportation system that is the spine of development;
- Play an integrator role in the urban environment, linking with suburban and regional networks. This makes interface management a critical factor;
- Be the bridge in joined-up links across the Lisbon Metropolitan Area (AML in its portuguese acronym), the Greater Lisbon Area Transport System and national and international passenger transportation terminals such as Trans-European Transport Networks.

Os nossos objectivos estratégicos para o desenvolvimento sustentado do nosso serviço consistem em:

- 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 AML, promovendo soluções consensuais para o modelo de gestão do sistema de transportes, promovendo a definição de matrizes de articulação gestionária 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.

1.2. VISÃO DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

A sustentabilidade do ML alicerça-se numa visão estratégica de excelência operativa, qualidade de serviço e eficiência económica, tendo sempre como horizonte a preocupação ambiental, contribuindo, de forma positiva, para uma responsabilidade social acrescida perante a cidade, tornando Lisboa como referência mundial de uma cidade competitiva perante as demais, com garante de uma excelência na qualidade de vida de todos os que nela e com ela interagem.

Neste sentido, a invulgar dinâmica de mudança, que tem caracterizado a vida da nossa Empresa, e de que são exemplos o processo de expansão e modernização da rede, passando pelo aperfeiçoamento e modernização dos seus processos e meios, deverá orientar-se 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 do ML.

Our core targets for sustained development services include:

- *Timely forecasting and response to market needs and Customer expectations. Improving service capacity, quality and reliability with well-judged network development on a sound economic and financial basis;*
- *Offering a service of high social, economic and financial efficiency. This involves lower operating costs, leaner energy and environmental impact and decentralised and responsible management;*
- *Contributing to sustained development across the AML transport system. This requires consensus in transportation system management; joined-up management models, and a joint legal basis involving the State, local authorities, companies and Shareholders (or others), to ensure the system consolidates and expands.*

SUSTAINABLE DEVELOPMENT VISION

Pursuing sustainability at ML requires a strategic vision of operational excellence, service quality and economic efficiency. This must take environmental concerns into account. It should contribute positively to social responsibility in the city. It should aim to enhance Lisbon as a globally competitive city, safeguarding the quality of life of those who live and work there.

Corporate change at ML has occurred at a demanding pace. Expansion and modernisation of the network, improving processes and resources, achieving quality and excellence, have been key areas of change. The process has involved technological innovation, respect for the environment, and for commitments such as the Kyoto Protocol. The change has set a target for improved quality of service to meet growing stakeholder demand, and boost delivery of competitive market management and greater economic efficiency.



Com base no exposto, a nossa visão de Desenvolvimento Sustentável alicerça-se, tal como já referido no Relatório de Sustentabilidade de 2004, nos seguintes planos:

Plano Ambiental

Daremos continuidade à implementação e melhoria dos seguintes procedimentos ambientais:

- 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 de construção em curso ou a iniciar.

Promoveremos ainda 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 ML, bem como à plena implementação do Plano Integrado de Gestão de Resíduos;
- Implementação do Sistema de Gestão Ambiental, segundo a NP EN ISO 14001:2004, a curto/médio prazo, para determinadas áreas da Empresa;
- Iniciação dos trabalhos referentes a contabilidade ambiental.

Plano Económico

Daremos continuidade à promoção das seguintes iniciativas:

- Melhoria dos processos e da sua condução, orientados para o Cliente, baseados numa gestão competitiva e de mercado;
- Maximização dos proveitos e contenção dos custos correntes, alicerçada na promoção do aumento da procura e da melhoria da produtividade;

Our Sustainable Development vision as set out in our 2004 Report includes:

Environmental Plan

Ongoing implementation and improvement of the following environmental procedures:

- *Environmental Impact Studies (EIS) for new extensions and Environmental Impact Assessments (EIA) where legally required;*
- *Environmental Follow-up of all civil construction contracts.*

Additionally:

- *Kyoto Protocol goals are to be integrated into our own environmental targets;*
- *Plan and implement actions to reduce negative environmental impact by existing installations, particularly noise and vibration reduction as well as improving air-quality in ML stations;*
- *Fully implement the integrated waste management plan;*
- *The Environmental Management System – based on the NP EN ISO 14001:2004 standard – is to be rolled out over the short /medium term in some parts of the Company;*
- *Environmental accounting work is to be launched.*

Economical Plan

We will continue with the following:

- *Improving processes and Customer-focused implementation, based on competitive management and the market;*
- *Maximising revenues and controlling costs, through greater demand and improved productivity;*

- Definição do modelo de financiamento público da actividade e do investimento nos transportes públicos, de modo a permitir a estabilidade no prosseguimento dos investimentos necessários à expansão da rede e a cobertura das despesas de funcionamento;
- 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.

- *Defining a public finances model for public transport operation and investment. This key strategic objective will secure ongoing investment in network expansion and funding for operating costs;*
- *More technological innovation to improve productivity;*
- *Enhanced intermodal transport- to provide an integrated transport chain. This will improve service quality and Customer perception of quality. By generating higher service demand, improved ticket price points will become sustainable.*

Plano Social

Ao nível interno, as nossas orientações ao nível dos Recursos Humanos continuarão a ser as 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;
- Desenvolvimento de uma prática social indutora de uma sustentada paz social.

No plano externo, a promoção da aproximação às partes interessadas nas diversas áreas de intervenção da Empresa continuará a ser um objectivo mobilizador das nossas 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;

Social Plan

Workforce policy focuses on:

- *Improving productivity by developing individual skills;*
- *A rationalised workplace where competencies meet Company needs;*
- *Motivation by supporting Staff commitment and measuring performance;*
- *Developing policies to ensure an ongoing absence of labour conflict.*

Close stakeholder involvement in various corporate operations remains critical for initiatives such as:

- *Developing integrated transport chain projects;*
- *Ticketing systems;*
- *Improved service punctuality;*
- *Enhanced social or cultural value in the Metro's public realm;*
- *Improving access for the disabled;*
- *Improving signage and information systems;*

- Promoção das condições de segurança dos Clientes e da qualidade do atendimento ao público.

De destacar, ainda, que é nosso objectivo garantir a prossecução da visão do Desenvolvimento Sustentável, constituindo, para tal, uma Equipa para o Desenvolvimento Sustentável do ML, de carácter interdisciplinar e de competências transversais.

Além de assegurar o cumprimento deste objectivo, com esta Equipa pretende-se integrar, em todas as áreas da Empresa, uma estratégia assente na dinâmica dos três vértices da Sustentabilidade: Ambiente, Economia e Sociedade.

De referir que também daremos continuidade ao trabalho iniciado em matéria de avaliação das expectativas dos nossos *stakeholders*, designadamente no que diz respeito à sua consulta e respectivas respostas às questões colocadas.

- *Security and quality of Customer service.*

As part of our vision of Sustainable Development we have set up an in-house cross- disciplinary and cross-competence taskforce.

It is tasked with keeping our Company on target and developing a cross-Company three-pointed sustainability strategy: Environment, Economy and Society.

We will continue to determine and measure stakeholder expectations by consultation.





Estação Baixa-Chiado
Baixa-Chiado station

facilitar
facilitate

utilizar*
use

transportar
transport

2.

O Presente Relatório *This Report*

u s u f r u i r
usufruct

r e n o v a r
renew

o r d e n a r
regulate

* tornar útil;
servir-se de

* to make useful;
to make use of



2.

O PRESENTE RELATÓRIO

THIS REPORT

2.1.

ÂMBITO E PERFIL DO RELATÓRIO

SCOPE AND PURPOSE OF THE REPORT

O presente documento constitui o segundo Relatório de Sustentabilidade do Metropolitano de Lisboa, E.P. e reporta-se a todas as nossas instalações, na AML.

This is the second Sustainability Report published by Metropolitano de Lisboa, E.P. (ML or Company). It covers all Company premises across the Lisbon Metropolitan Area (AML in its portuguese acronym).

Embora o Relatório se reporte ao ano civil de 2005, incluímos, à semelhança do Relatório anterior, dados dos principais indicadores relativos ao triénio abrangente (2003, 2004 e 2005), de forma a permitir perspectivar a evolução ocorrida em anos anteriores.

While we report on 2005, we include for comparison and wherever possible, key indicators for 2003, 2004 and 2005.

Este Relatório possibilita a avaliação e divulgação das nossas políticas e 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.

This Report assesses ML policies and operations in terms of environmental, economic and social operations, for 2005. It reviews the main impact of Company operations, programmes and initiatives for improved efficacy and performance.

De salientar a importante criação de valor do presente Relatório, face ao do ano anterior, no que se refere à avaliação das expectativas dos nossos stakeholders (partes interessadas). Procurámos, neste sentido, garantir uma partilha de informação assente na transparência e na inclusão das principais preocupações detectadas, de modo a promover a melhoria contínua do desempenho da Empresa.

This Report also measures stakeholder expectations. It aims to be transparent in presenting information and including key stakeholder concerns. The objective is a continuous improvement in corporate performance.

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

As in 2005 in compiling this Report we have chosen to use the 2002 guidelines of the Global Reporting Initiative (GRI) (in its portuguese version). Whenever possible and appropriate the principles, criteria and recommendations of these guidelines have been taken into account.

De modo a sistematizar os indicadores utilizados de acordo com as Directrizes seguidas, apresentamos em anexo uma tabela síntese com a respectiva correspondência.

A schedule to this Report cross-references the indicators used with the guidelines .

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

In terms of Company policies internal procedures are in place to ensure this Sustainability Report is accurate, complete and reliable.

2.2.

EXPLICITAÇÃO DE PROCESSOS

APPROACH

A preocupação das nossas partes interessadas foi a grande linha orientadora para a definição do conteúdo do presente Relatório.

Através da realização de um cuidadoso processo de consulta aos nossos Clientes, Colaboradores, Fornecedores, Parceiros Estratégicos, Accionistas e Comunidade, relativamente ao desempenho da Empresa em 2005, foi possível auscultar os nossos *stakeholders*. Assim, com base nas áreas consideradas prioritárias no que se refere ao funcionamento do ML, estruturou-se a informação disponível de acordo com os principais pontos de interesse destacados pelas nossas partes interessadas.

Deste modo, na análise de desempenho, os indicadores ambientais, económicos e sociais foram seleccionados, procurando conciliar as Directrizes da GRI, não só com a experiência própria da Empresa e de organizações internacionais no ramo dos transportes urbanos de passageiros, como também com as expectativas dos nossos *stakeholders*.

The guiding principle behind this Report was the input from stakeholder concerns.

After careful consultation with Shareholders, Staff, Customers, Suppliers and the Community on the Company's performance in 2005, we then turned to our stakeholders. We structured information obtained from main stakeholder concerns in terms of key corporate operating areas.

In selecting performance, environmental, economic and social indicators the idea was to reconcile GRI guidelines with our own experience, while also comparing this to the performance of other international urban passenger transport sector operators and stakeholders expectation.





Estação Rato
Rato station

facilitar
facilitate

utilizar
use

transportar*
transport

3.

O Enquadramento *The Background*

u s u f r u i r
usufruct

r e n o v a r
renew

o r d e n a r
regulate

* conduzir de um lugar
para outro; levar

* to move or convey from
one place to another;
to carry

e x e c u t a r
execute



3.

O ENQUADRAMENTO

THE BACKGROUND

3.1.

RISCOS E OPORTUNIDADES

RISKS AND OPPORTUNITIES

Num mundo cada vez mais global e concorrencial, a necessidade de delinear linhas orientadoras para atingir os objectivos estratégicos definidos, passa pela identificação de riscos e oportunidades globais.

In this global and competitive world the need for strategic target guidelines includes identifying global risk and opportunity.

No ML identificamos e incorporamos os riscos e as oportunidades que nos surgem:

At ML we have identified and mitigated risks and opportunities:

Nas Grandes Tendências das Sociedades Modernas

In Modern Societies Main Trends

O fenómeno da globalização, em paralelo com o processo de integração na União Europeia e as consequências do crescimento económico – aumento da aquisição de veículos motorizados, crescimento significativo das cidades, descentralização dos núcleos habitacionais nas cidades, grande dependência e previsão de escassez dos combustíveis fósseis, aumento dos acidentes rodoviários – constituem vectores estruturantes da sociedade de hoje, que envolvem grandes desafios para o futuro e que têm implicações significativas no potencial de atracção do transporte público de passageiros.

Globalisation, European Union integration and the impact of economic growth, are all present in the future challenges in efforts to make public passenger transport systems more attractive. Factors for change include: higher vehicle density on the roads, significant urban growth, housing dispersion, increased dependency on and expected shortfalls in, fossil fuels and higher road accident rates.

A tendência crescente para concentração das populações nas principais áreas urbanas (prevê-se que em 2020 57% da população do Globo viva em cidades) implica que a mobilidade seja um factor da maior importância nas novas sociedades, uma vez que, enquanto que o número de deslocações diárias por pessoa e o tempo afecto a essas deslocações permanecem sensivelmente os mesmos, se constata que as distâncias percorridas diariamente por pessoa têm aumentado significativamente (UITP, 2005)¹.

There is growing trend for populations to concentrate in major conurbations – by 2020 57% of the world's population is likely to reside in cities. This suggests mobility will be a key factor in the future. The number of daily trips per person and time taken will remain more or less unchanged. Daily distances travelled will increase significantly. (UITP, 2005)¹.

Por outro lado, processam-se significativas transformações nas estruturas sociais – envelhecimento da população, aumento do período activo dos idosos, diminuição da dimensão dos agregados familiares, significativa presença de imigrantes, níveis de desemprego significativos, aumento da percepção de insegurança – e alteram-se valores de referência tradicionais – estilos de vida saudáveis, valorização da qualidade do ambiente, isolamento face à vizinhança – num quadro de difusão crescente das novas tecnologias de informação, mas com o agravamento da distância entre os “integrados” e os “socialmente excluídos”.

Societies will see significant social change including: an ageing population, delayed retirement among a greying workforce, smaller families, bigger migrant populations, more unemployment, and increased concern about insecurity. In addition traditional value frameworks will change. These will focus more on healthy lifestyles, quality of the environment and growing isolation from neighbours. This will coincide with growth in new Information Technology use, and a widening gap between the socially integrated and the socially excluded.

¹UITP, “Strategic Research Agenda for urban, suburban and regional public transport and urban mobility in the European Union”, May 2005 update

Na Mobilidade Sustentável

A integração dos transportes no Desenvolvimento Sustentável foi uma premissa no Livro Branco da União Europeia sobre a política de transportes para o horizonte 2010, destacando-se entre as medidas mais relevantes nele preconizadas as seguintes:

- Reequilibrar os modos de transporte;
- Fazer da intermodalidade uma realidade;
- Reconhecer os direitos e deveres dos utentes;
- Desenvolver transportes urbanos de qualidade;
- Colocar a investigação e a tecnologia ao serviço de transportes não poluentes e eficientes;
- Desenvolver os objectivos ambientais a médio e longo prazo para um sistema de transportes sustentável.

O “transporte ambientalmente sustentável” foi definido em Outubro de 2000, na conferência da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE) realizada em Viena, como o transporte 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.

No conjunto de transformações que afectam as sociedades modernas, o transporte público de passageiros – reconhecido como uma actividade económica fundamental para o desenvolvimento das comunidades e para o Desenvolvimento Sustentável – deve, consequentemente, ser incrementado. Tal deve acontecer não só para dar resposta às crescentes necessidades de melhoria da acessibilidade, como tendo em conta que proporciona também outros benefícios não menos importantes, nomeadamente, e face ao transporte em automóvel privado, menor quantidade de emissões para a atmosfera, promoção de estilos de vida mais saudáveis, incentivo à autonomia, ao convívio e à mobilidade de grupos mais vulneráveis e disponibilidade de espaço público.

No transporte público de passageiros podemos, assim, desempenhar futuramente um papel importante na facilitação da mobilidade e na divulgação e implementação

In Sustainable Mobility

Integrating Transport into Sustainable Development is a commitment set out in the EU White Paper on Transport Policy through to 2010. Key measures include:

- *Rebalancing approaches to transportation;*
- *Making the integrated transport chain a reality;*
- *Recognising user rights and obligations;*
- *Developing quality urban transport;*
- *Research and technology in the service of a non-polluting and efficient transport system;*
- *Developing medium and long-term environmental targets for sustainable transport systems.*

In Vienna, in October 2000, the Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD), defined environmentally sustainable transport as: "Transportation that does not endanger public health or ecosystems and meets mobility needs consistent with (a) use of renewable resources at below their rates of regeneration and use of non-renewable resources at below the rates of development of renewable substitutes".

Among changes recommended for modern societies public passenger transportation is recognised as a critical economic activity in terms of Community development and Sustainable Development. Use should thus be increased. It offers a significant solution to growing needs for improved accessibility. It has other important benefits: lower levels of carbon emission than private motor vehicles, contributes to healthier lifestyles, offers incentives to self-sufficiency, sociability and mobility among vulnerable groups and makes better use of the public realm.

In public passenger transportation we can play an important role in facilitating mobility. We can also contribute to publicising and introducing the Sustainable Development message to improve living conditions in the city.



dos princípios do Desenvolvimento Sustentável, melhorando as condições de vida nas cidades.

Nos Impactes Ambientais

O sector dos transportes é responsável por uma parte muito expressiva do consumo de energia na União Europeia (UE)-15 (cerca de 1/3 do consumo final de energia, segundo o Statistical Office of the European Communities - EUROSTAT) e a Agência Europeia de Ambiente (AEA) prevê que essa situação continue. A nível mundial estima-se, de acordo com estudos recentes, que, por volta de 2020, a energia consumida pelo sector dos transportes venha a ultrapassar a energia consumida pela indústria.

O metropolitano é considerado como o meio de transporte de passageiros mais eficiente em termos energéticos, uma vez que (UITP, 2000)²:

- Os veículos sobre carris têm um consumo energético por passageiro e por km muito inferior ao dos automóveis, a gasolina ou a diesel (cerca de 64% ou de 60%, respectivamente);
- A utilização de energia por passageiro e por km é 3 a 5 vezes mais eficiente no transporte em veículo sobre carris que no caso dos automóveis ou dos aviões, assumindo que os veículos circulam com plena capacidade (1 l de combustível pode transportar 1 passageiro durante 48 km no metropolitano, 39,5 km num autocarro, mas, em média, apenas 18,6 km num automóvel).

A poluição atmosférica em zonas urbanas é uma das principais causas da deterioração acentuada da qualidade de vida e de efeitos adversos na saúde humana (particularmente nos idosos, crianças e pessoas com determinadas patologias), sendo o sector dos transportes o maior responsável pelas emissões dos precursores do ozono troposférico. Na UE-15, entre 1990 e 2001, as emissões atmosféricas diminuíram respectivamente 30% e 43% (sobretudo devido à introdução de catalizadores nos veículos novos e à aplicação da directiva que limita as emissões de compostos orgânicos voláteis nos processos industriais). Nos países desenvolvidos, não obstante o aumento do tráfego rodoviário, a utilização de novas tecnologias (filtros, por exemplo) e a produção de combustíveis mais limpos (gasolina sem chumbo e gasóleo com baixo teor de enxofre) têm permitido reduzir as emissões gasosas associadas aos transportes.

²UITP, "Ticket to the Future - 3 Stops to Sustainable Mobility", March 2000

In Environmental Impact

The transport sector consumes a significant amount of energy in the EU-15 (around 33% of total according to Eurostat). The European Environment Agency expects this trend to continue. Recent reports suggest energy consumption, in 2020, by the Transport Sector globally will exceed energy consumed by Industry.

The Underground is considered (UITP, 2000)² to be the most energy efficient passenger transport system in existence, given that:

- Energy consumption per passenger/kilometre in the case of rail vehicles is significantly lower than for diesel or petrol vehicles (some 64% or 60% respectively);
- Energy use per passenger x kilometre is three to five times more efficient by rail than by motor vehicles or air, assuming that vehicles travel at full capacity (1 litre of petrol can carry 1 passenger for 48 km on the Underground, 39.5 km by bus but just 18.6 km on average by car).

Urban atmospheric pollution is one of the main causes for a sharp deterioration in the quality of life. It also adversely affects human health. This is particularly so with older people, children and those susceptible to certain illnesses. The transport sector is the largest producer of effluent emissions that affect the ozone layer. In the EU-15 and its 10 new member states, atmospheric emissions were cut by 30% and 43% respectively between 1990 and 2001. This was partly due to the introduction of catalysers in new cars and a directive limiting volatile organic emissions in industrial processes. In the developed world and notwithstanding increased road traffic, use of new technologies such as filters and cleaner fuel (lead free fuel and low sulphur content diesel) have ensured lower carbon emissions.

According to UITP (International Association of Public Transport) public transportation on average per passenger

De acordo com a União Internacional dos Transportes Públicos (UITP), o transporte público produz em média, por passageiro e por km, menos 95% de monóxido de carbono (CO), menos 90% de compostos orgânicos voláteis (COV) e cerca de menos 45% de dióxido de carbono (CO₂) do que o transporte em veículos privados, contribuindo assim a sua utilização preferencial para a melhoria dos níveis sanitários das populações relacionados com a qualidade do ar, particularmente nos meios urbanos.

No que respeita especificamente às **emissões de gases com efeito de estufa (GEE)** – casos do CO₂ e do metano (CH₄), por exemplo – os transportes, pela utilização de combustível, são um dos sectores formalmente identificados como mais relevantes pela contribuição para as emissões desses gases. A AEA estima que, no total das emissões de GEE na União Europeia, os transportes contribuíam com 21% em 2000 e que o aumento dessas emissões se previa ser de 28% até 2010, considerando apenas o cumprimento das medidas existentes, e refere que “o sector responsável pelo aumento mais significativo ao nível das emissões (de GEE) nos UE-15 será o dos transportes” (AEA, 2004). Portugal, pela subscrição do Protocolo de Quioto à Convenção Quadro das Nações Unidas sobre Alterações Climáticas (formalmente aprovado pelo nosso país em 25 de Março de 2002), aceitou o compromisso formal de controlar significativamente essas emissões, pelo que terá de “não ultrapassar em mais de 27% as suas emissões no primeiro período de cumprimento (2008–2012), face aos valores de referência das emissões verificadas em 1990”.

Assim, e sendo o automóvel privado considerado responsável por cerca de metade do total de emissões de GEE e a principal fonte de CO₂ em áreas urbanas, se um grande número de pessoas mudasse do transporte particular para o transporte público contribuiria certamente, de forma significativa, para reduzir as emissões de GEE (a UITP estima que a utilização do transporte público produzia menos cerca de 45% de emissões de CO₂ por passageiro e por km que a utilização de transporte privado).

Saliente-se que a circulação das composições do metropolitano não produz GEE, circunscrevendo-se a sua contribuição para as alterações climáticas aos efeitos associados à produção de energia eléctrica (UITP, 2003)³. A promoção da utilização de composições que consomem menos energia será, consequentemente, um desafio a vencer.

per km, produces 95% less carbon monoxide (CO), 90% fewer volatile organic compounds (VOC) and 45% less carbon dioxide (CO₂) than travel by private vehicles. Preferential use of public systems will improve air quality and reduce public health concerns, particularly in densely populated conurbations, where these are at their most critical.

*The transport section by its use of petroleum is one of the sectors that contribute most to **greenhouse gas emissions (GGE)**. The European Agency for the Environment estimates that of total EU greenhouse gas emissions in 2000, transportation contributed 21%. By 2010 this is due to rise to some 28%, taking into account compliance with existing measures. The agency declares, “The transportation sector is responsible for the most significant emissions increase in the EU 15 (European Environment Agency 2004). Portugal subscribed to the Kyoto Protocol to the United Nations Framework Convention on Climate Change (formally approved by our country on 25th March 2002). Our country thus made a formal commitment significantly to control such emissions. “These may not exceed by more than 27% of the level of emissions in the first period of compliance 2008 – 2012, compared to the emission level benchmark verified in 1990”.*

Private cars generate more than half total greenhouse gas emissions and cars are the main source of carbon dioxide in urban areas. Thus if a large number of people shifted from private to public transport there would be a significant reduction in greenhouse gases. (UITP estimates public transport use produces 45% less carbon emissions per passenger/kilometre compared to private transportation).

Underground train operations do not produce GGE. The impact of Underground systems on climate changes is restricted to effects associated with energy production (UITP, 2003)³. Encouraging public use of trains because they consume less energy represents a challenge.

Waste management and recycled materials use are important in implementing good environmental practice on transport systems.

*Transportation is the main vehicle for human exposure to **environmental noise**. Rail and air travel are the biggest culprits here. Apart from other measures reducing motor vehicle traffic at peak hours in high-density population areas, cutting back noise requires proper vehicle maintenance, proper insulation and new technologies.*

³UITP, “The Metro: An Opportunity for Sustainable Development in Large Cities”, Novembro 2003



Por outro lado, a **gestão de resíduos e a utilização de materiais recicláveis** são temas de grande relevância num quadro de adopção de boas práticas ambientais em sistemas de transporte.

Os transportes são a principal causa da exposição humana ao **ruído ambiente**, sendo o transporte rodoviário e a aviação os principais responsáveis. Além de outras medidas complementares – por exemplo, redução do tráfego automóvel nas horas de ponta nas zonas de maior densidade populacional – a redução deste tipo de ruído passa pela adequada manutenção dos veículos e pela utilização de materiais isoladores, bem como pelo desenvolvimento de novas tecnologias.

Em termos de **disponibilidade de espaço urbano** necessário, a utilização do metropolitano (sobretudo em redes quase totalmente subterrâneas) é uma vantagem – quer pela sua elevada capacidade de transporte, quer pelo seu reduzido período de desactivação – face a outros meios de transporte nas grandes cidades. Efectivamente, segundo a UITP, considerando o espaço de circulação e o espaço de estacionamento, uma jornada diária de casa para o trabalho consome 90 vezes mais espaço se for feita de carro e 20 vezes mais espaço se for feita de autocarro ou comboio, relativamente ao metropolitano.

Por outro lado, no caso específico do ML, saliente-se que a implantação de novas estações contribuiu para valorizar os espaços públicos adjacentes, quer pela geração de novas oportunidades de negócio na sua envolvente – e por conseguinte de novos empregos – quer pela **criação de interfaces culturais, artísticas e de informação**.

De destacar ainda a importância do reforço da **Avaliação e do Acompanhamento Ambiental dos projectos** (quer na fase de concepção, quer na fase de execução das obras) e a **implementação do Sistema de Gestão Ambiental segundo a NP EN ISO 14001:2004**, a curto/médio prazo, para determinadas áreas da Empresa.

No ML a **monitorização das variáveis ambientais** consideradas mais importantes, face à regulamentação em vigor e à percepção dos Clientes, visa a **redução dos impactes ambientais negativos** das nossas instalações (particularmente no que se refere à atenuação dos níveis de ruído e vibrações e à melhoria da qualidade do ar nas estações, bem como à plena implementação do Plano Integrado de Gestão de Resíduos).

*In the **use of the public realm**, the requirements of the Underground, particularly networks that are virtually totally below the surface, offer advantages. They are high capacity transportation systems offering low down-time compared to other types of big city transport. According to UITP, a daily home-to-work journey consumes 90 times more space by car than by Underground and 20 times more by bus or train compared to the Underground.*

*Furthermore for the ML, building new Underground stations generates **new business opportunities** in surrounding areas and **creates cultural, artistic and information interfaces** that improve the public realm.*

*In specific areas of the Company it is important to enhance **Environmental Assessment and Follow-up** of projects in the design and execution stages. Over the short to medium term, it is important to **implement the NP EN ISO 14001:2004 Environmental Management System**.*

*ML attaches importance to monitoring the **most important environmental variables** in terms of regulations and Customer perceptions. Also significant are actions that attenuate **negative environmental impact** in our installations – particularly noise and vibration levels and air-quality in ML stations. We are also rolling out an integrated waste management plan.*

Na Sustentabilidade Financeira

Face à competição crescente e à escassez de dinheiros públicos, cabe-nos encontrar formas de desenvolver na nossa Empresa novas qualificações próprias e maior flexibilidade interna, que, em paralelo com a procura activa de parcerias adequadas, permitam encontrar soluções para assegurar o financiamento necessário à nossa actividade.

A definição de um modelo de financiamento público da actividade e do investimento nos transportes, que permita o prosseguimento dos investimentos necessários à expansão da rede do ML e a cobertura das despesas de funcionamento, é matéria fundamental.

A nível interno ou em colaboração com terceiros, teremos de desenvolver iniciativas com Parceiros Estratégicos que permitam ganhar economias de escala e será importante intensificar a acção de *lobbying* junto dos políticos e de diversos grupos de interesse.

No plano interno, ser-nos-á de extrema relevância, nomeadamente:

- Promover a contenção dos custos correntes, particularmente dos encargos com pessoal e outros encargos fixos particularmente significativos;
- Maximizar as receitas de exploração, em particular pela captação de novos Clientes e pela utilização de um tarifário adequado;
- Melhorar a produtividade, nomeadamente pela implementação de programas que se traduzam na melhoria da eficiência e da segurança do material circulante, pela promoção de sistemas de consulta a Fornecedores de bens ou serviços, que melhorem as condições de fiabilidade e qualidade dos fornecimentos, e pelo desenvolvimento duma cultura na Empresa que valorize um bom desempenho dos Colaboradores.

No Envolvimento com os Clientes

A atenção aos nossos Clientes deve ser uma prioridade, uma vez que os Clientes de hoje poderão não ser os Clientes de amanhã e os que hoje não são Clientes podem ser Clientes no futuro.

In Financial Sustainability

Faced by growing competition for and scarcity of public funds, our corporate responsibility is to develop new qualifications and more internal flexibility. This along with the active search for useful partners, will help us find funding solutions for our operations.

Defining a public financing model for operations and investment in transportation, is a critical and core concern. This will secure the investment needed for expanding our network.

Internally or jointly with others we need to develop initiatives with strategic partners that achieve economies of scale. We need also to intensify political lobbying.

Internally the following aims are important:

- *Controlling current expenditure particularly payroll costs and other particularly significant fixed overhead;*
- *Maximising operating revenue particularly by attracting new Customers and setting a viable price point;*
- *Improving productivity through programmes that boost rolling stock efficiency and security, developing consultation systems with the Suppliers of goods or services, improving reliability and quality of supply and developing a corporate culture that inspires Staff commitment.*

In Customer Care

Our vision includes as a priority a corporate focus on our Customers. Today's Customer may not always be with us tomorrow while we should aim to ensure that those who are not yet our Customers will become so in the future.



A aproximação ao Cliente nas diversas áreas de intervenção da nossa Empresa deverá ser um objectivo mobilizador de iniciativas, particularmente na melhoria da disponibilidade e da eficiência do serviço, da segurança e do conforto do sistema, bem como na informação e no atendimento ao público.

De forma a que o Cliente se sinta nosso parceiro, devemos envolvê-lo no diálogo e criar condições para a sua participação – directamente ou através de legítimos representantes – em iniciativas em que estejam em causa aspectos de particular relevância.

Numa óptica proactiva em relação ao Cliente, serão factores vitais para o futuro da nossa Empresa:

- O aumento da oferta (quer através da expansão da rede, quer do desenvolvimento de ligações intermodais);
- A melhoria da interface com outros meios de transporte;
- O desenvolvimento da qualidade do serviço (quanto à frequência e regularidade das composições e quanto à segurança e conforto da sua utilização).

A expansão da utilização das novas tecnologias na interface com os Clientes e a disponibilização de serviços complementares de relevante interesse social ou importantes para determinados grupos de população – facilitação do acesso ao serviço aos Clientes com mobilidade reduzida, provedor do Cliente, transporte de bicicletas e de animais de companhia, informação multilingue, por exemplo – mediante eventuais parcerias com outros prestadores de serviços, serão elementos fundamentais na captação de novos Clientes e na fidelização dos nossos actuais Clientes.

Questões directa ou indirectamente associadas à segurança (sinalética, limpeza, planos de evacuação em caso de acidente, detecção de casos de vandalismo por tele-vigilância) e à valorização cultural e social dos espaços sob gestão da nossa Empresa serão também aspectos a contemplar. De facto, o metropolitano é considerado o meio de transporte de passageiros mais seguro (UITP, 2003), sendo, na Europa, cerca de 20 a 25 vezes mais seguro viajar em veículo sobre carris do que por estrada (UITP, 2000). Contudo o desenvolvimento de rotinas para aumentar a segurança e a fiabilidade das composições e para actuar em situações de emergência continua a merecer especial atenção.

Proximity to the Customer across the business must be a driving factor in efforts to improve service provision and efficiency, system security and comfort, information and Customer service.

In embracing the Customer as a partner, we need to engage in an ongoing conversation with our Customers and aim for direct or representative Customer participation in all key initiatives.

As part of a pro-active relationship with our Customers, we have identified some key future issues:

- *Increased service provision (though network expansion and intermodal connections);*
- *Improved interface with other transportation services;*
- *Service quality (train frequency, regularity, security and user comfort).*

We are also focused on expanding use of new technologies in relating to our Customers; and providing additional socially important services for particular population groups. These include: easier disabled Customer access, a Customer Ombudsman, carriage of bicycles and accompanying animals, multilingual information, partnerships with other service providers. These aspects are a basis for attracting new Customers and retaining existing Customer loyalty.

Other areas of action under consideration are direct or indirect security issues (signage, cleanliness, accident evacuation plans, CCTV surveillance against vandalism), and cultural and social use of space managed by the Company. Passengers regard the Underground as the most secure form of transport (UITP, 2003). Within Europe it is some 20 to 25 times safer to travel by rail than by road (UITP, 2000), but the implementation of routines to improve train security and reliability and deal with emergencies requires constant attention.

Na Qualidade, Eficiência e Produtividade

O acompanhamento proactivo da evolução do conhecimento científico e tecnológico nos domínios relevantes para a actividade da nossa Empresa, para adequação dos seus procedimentos aos crescentes requisitos legais aplicáveis e para melhoria dos níveis de qualidade do serviço prestado, será condição essencial da sua viabilidade e do seu sucesso no mercado.

Neste contexto, consideramos necessário valorizar o planeamento estratégico, o desenvolvimento dos sistemas automáticos para aquisição e validação de títulos de transporte, o aperfeiçoamento dos sistemas de segurança para protecção dos nossos Clientes e dos nossos Colaboradores (quer na fase de concepção, quer na fase de exploração, e, particularmente, quanto aos grandes empreendimentos), a dinamização das questões relativas à operacionalidade do material circulante e à formação e motivação do nosso efectivo, no sentido de encorajar um desempenho de excelência a todos os níveis.

Na Promoção de uma Cultura Empresarial

Em relação à própria estrutura da nossa Empresa, será ainda necessário promover uma melhoria no diálogo entre as diferentes partes, no sentido de assegurar flexibilidade de funcionamento, valorizar o nível de desempenho de cada um dos Colaboradores e dar atenção permanente à formação laboral.

Deste modo, damos primordial importância aos seguintes factores:

- Racionalização do trabalho, mediante adequação das competências dos Colaboradores às necessidades específicas da Empresa, redução do custo do trabalho e da sua carga administrativa, disponibilização de melhores condições de segurança no trabalho, estímulo à atitude proactiva dos Colaboradores, avaliação do cumprimento das orientações e do impacto de medidas específicas;
- Aumento da produtividade laboral, através do desenvolvimento das competências individuais, do combate ao absentismo e à sinistralidade laboral, da gestão criteriosa dos horários de trabalho, da divulgação de novas tecnologias e da consideração de valias sociais na negociação de contratos colectivos;

In Quality, Efficiency and Productivity

Essential to Company viability and success in the marketplace is a pro-active stance towards scientific and technological advances in relevant operational areas. This will enable procedural adjustments to meet the growing body of legal requirements and also to improve service provision.

We are aware of the importance to our business of strategic planning, automated systems for ticket purchase and validation, security systems to protect Customers and Staff (both at conception and operating stages and particularly in large projects), rolling stock operational issues and Staff training and motivation to ensure all-round performance excellence.

In Corporate Culture Development

Within ML's own structure we seek to improve dialogue across the board. This will encourage operational flexibility and improve Staff performance. We are aware of specific needs for ongoing Staff training.

Key factors include:

- *Workplace rationalisation which will adjust Staff competence to specific Company corporate need, reduce payroll costs and administrative charges, improve workplace health and safety, stimulate Staff to be proactive, measure compliance with guidelines and the impact by specific measures;*
- *Improved Staff productivity through developing individual competence, measures against absenteeism and workplace accidents, careful management of working hours, use of new technologies and awareness about the social value of collective bargaining;*
- *Permanent adjustment of wages and salaries to responsibilities, posts occupied and performance levels;*
- *Training platforms that meet Company requirements and market needs and the specific skills of each job;*



- Adequação permanente dos sistemas de remuneração ao grau de responsabilidade, à função exercida e ao nível de desempenho de cada Colaborador;
- Programação e execução de programas de formação adequados às realidades da Empresa e do seu mercado e às exigências específicas de cada função;
- Promoção da paz social na Empresa, com base numa prática de diálogo com os Colaboradores, na valorização da formação e dos benefícios sociais no quadro das questões laborais, na implementação de práticas correctas de higiene e segurança no trabalho, na divulgação de informação relevante e na motivação para elevados níveis de desempenho.
- Company corporate workforce commitment through Staff dialogue, training and social benefits in our relationship with the workforce, proper health and safety practices, communication, information and motivation for higher performance levels.

3.2.

PERSPECTIVAS EM PORTUGAL

OUTLOOK IN PORTUGAL

Especificamente quanto aos transportes, a Estratégia Nacional para o Desenvolvimento Sustentável (ENDS) para o período 2005-2015, inclui, no âmbito do quarto objectivo (“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 e solidária”, onde se insere, nomeadamente, 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”.

O relatório-síntese do Programa Nacional para as Alterações Climáticas (PNAC-2004), aprovado pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 119/2004, de 31 de Julho, referia expressamente que a previsão de evolução das emissões de GEE, em Portugal, do sector dos transportes, 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 CO₂eq (dióxido de carbono equivalente) consoante aqueles cenários. Entre as várias medidas adicionais para conseguir a pretendida redução das emissões de GEE no sector dos transportes, esse relatório identificava, na AML, a redução da intensidade energética do transporte público de passageiros (prevista para 2008-2010) e a transferência

The National Sustainable Development Strategy (ENDS) for the period 2005 - 2015 includes, as its 4th aim: “balanced organisation of the territory to add value to Portugal within the European Space and improve quality of life”. Its strategy is: “An urban dynamic that is both less destructive of the environment and more socially accountable” and it includes the following guidelines: “(68) Experiment with new transport solutions in conurbations to cut congestion and environmental degradation without committing to heavy infrastructure investment; experiment with technological innovation – in motorisation and fuel – and new organisational solutions in the use of collective transport.”

The Summary Report of the National Programme for Climatic Change, (PNAC-2004), approved by Cabinet resolution No. 119/2004 of July 31, 2004, set out the forecast GG (Greenhouse Gas Emissions) trend in the portuguese transport sector, between 1990-2010, in relation to the Kyoto protocol benchmark, at 103%-119%, (best and worst case scenarios). The resolution called for an overall 2.4 to 2.7 Tg CO₂e (carbon-dioxide equivalent) GGE reduction in the sector under these scenarios. To meet these reductions in the Lisbon Metropolitan Area, the report identified measures such as lowering the energy intensity of passenger public-transport (forecast for 2008-2010) and a modal transfer from individual to collective transport (forecast for 2006).

modal do transporte individual para o transporte colectivo (prevista até 2006).

No contexto daquele relatório previa-se explicitamente que a extensão da rede do metropolitano (Linhas Verde, Azul e Vermelha) contribuiria para esse valor global com 0,02 Tg CO₂eq, em qualquer dos cenários (cerca de 1% da redução global no sector dos transportes).

It is explicitly stated within that report, that extending the ML (Green, Blue and Red Lines) will secure 0.02 Tg CO₂e, in either scenario, (some 1% of global reduction in the transport sector).

3.3.

POSIÇÃO DO METROPOLITANO DE LISBOA, E.P.

POSITION OF METROPOLITANO DE LISBOA, E. P.

Para cumprimento da nossa Missão, temos em vista os nossos objectivos estratégicos, que simultaneamente se traduzem em linhas orientadoras com vista à prossecução para o Desenvolvimento Sustentável.

Nestas linhas de orientação estratégica – cujo desenvolvimento se tem vindo progressivamente a articular no quadro de cooperação em parcerias, nomeadamente de âmbito internacional, e onde assumem papel relevante as acções de formação, monitorização e informação – convergem diversas linhas estratégicas específicas, nomeadamente nas vertentes ambiental, económica e social, que visam converter os desafios em oportunidades de negócio e valorização da Empresa.

É de enfatizar neste domínio que o ML é Membro Fundador do Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável – BSCD Portugal (constituído em 1 de Outubro de 2001) e que subscreveu a Carta para o Desenvolvimento Sustentável apresentada em Maio de 2003 pela UITP.

De salientar que o ML reintegrou, em 2005, o Nova *Benchmarking Group*, grupo internacional com 13 membros de três continentes correspondentes a empresas gestoras de redes de metropolitano ou de comboios suburbanos para aglomerados de média dimensão (com menos de 500.000 passageiros/ano), formado em 1998. Este grupo – em articulação com a sua congénere *Community of Metros (CoMET)*, constituída em 1994 para sistemas servindo mais de 500.000 passageiros/ano – tem desenvolvido um trabalho notável na área do *benchmarking* para este tipo de transportes, nomeadamente com o estabelecimento, harmonização e avaliação de indicadores-chave de desempenho, privilegiando a optimização de processos e investimentos com vista à prestação de serviços de alta qualidade.

In line with our mission we take into account strategic aims underlying Sustainable Development guidelines.

These guidelines – developed under a framework of local and international partnerships – include: training, monitoring and information. They converge with specific environment, economic and social strategies designed to convert challenges into business opportunities and added value.

ML is a founder member of BCSO Portugal (Business Council for Sustainable Development) set up on October 1, 2001. ML signed the Chart for Sustainable Development published by UITP in May 2003.

In 2005 the ML rejoined the Benchmarking Group, an international 13-member group on three continents first set up in 1998. This brings together Underground and suburban train management companies in average sized conurbations (less than 500 000 passengers/year). This group together with its CoMET counterpart, set up 1994 for systems serving more than 500 000 passengers/year, has published important benchmarking for such transportation systems. This covers set-up, harmonisation and appraisal of key performance indicators. It seeks to optimise processes and investments leading to high-quality services.



Estação Chelas
Chelas station

f a c i l i t a r

f a c i l i t a t e

u t i l i z a r

u s e

t r a n s p o r t a r

t r a n s p o r t

4.

O Metropolitano de Lisboa, E.P.
The Metropolitano de Lisboa, E.P.

u s u f r u i r *
u s u f r u c t

r e n o v a r o r d e n a r
r e n e w p l a n i f y

* ter usufruto de;
desfrutar

* to enjoy; to delight



4.

O METROPOLITANO DE LISBOA, E.P.

THE METROPOLITANO DE LISBOA, E.P.

O Metropolitano de Lisboa, E.P. (“Empresa”) resultou da nacionalização em 1975, através do Decreto-Lei n.º 280-A/75, de 5 de Junho, da Sociedade Metropolitano de Lisboa, S.A.R.L., tendo-lhe sido conferida a sua actual denominação e atribuído o seu actual estatuto de Empresa Pública, pelo Decreto-Lei n.º 439/78, de 30 de Dezembro.

O objecto principal da nossa 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).

Metropolitano de Lisbon, E.P., (“the Company”) was established in 1975 following nationalisation of Sociedade Metropolitano de Lisbon, S.A.R.L., in terms of Decree-Law No. 280-A/75 of June 5. The Company's current name and public sector statutes were established by Decree-Law No. 439/78 of December 30.

The Company's main objective is to provide, develop and maintain regular public Underground transport services in the Lisbon Metropolitan Area (ML is also mandated to develop transport systems partially above ground).

4.1. ESTRUTURA DE GOVERNO

O ML opera dentro do enquadramento legal criado pelas leis gerais, que regulam a existência e a actividade das empresas públicas, por leis específicas e por disposições governamentais relacionadas com o sector dos transportes e com a própria Empresa.

A nossa prestação de serviços é realizada em conformidade com as políticas tarifárias definidas pelo Ministério da Tutela⁴, beneficiando a Empresa da atribuição de fundos oficiais, nomeadamente através de 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, contemplou os seguintes temas:

- O novo regime jurídico para os transportes colectivos;
- 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 irão introduzir, no futuro, importantes modificações nas bases de funcionamento actual da nossa Empresa, não só pela constituição do governo de

CORPORATE GOVERNANCE

General laws related to Public Sector Company activities, and by specific laws and government regulations for the transport sector and the Company itself govern the Company's operations.

The relevant Ministry fixes travel tariffs⁴. The Company benefits from official government subsidies including statutory capital funds, investment funds, compensation and other subsidies.

Strategic reform in the transport sector, set out under Cabinet Resolution No. 150/2004, of 30th September, takes into account the following:

- New legal framework for collective transport;
- Public service model that separates the transport component from investment related to durable infra-structures.
- New tariff model.

In the future these will certainly introduce important modifications to the current operating basis of the Company, not only due to corporate governance requirements but also the revision of basic management principles.

The economic management of ML is conducted in accordance with the requirements of national economic planning. This

⁴Ministério das Obras Públicas, Transportes e Comunicações (MOPTC) / Ministry for Public Works Transport and Communications

sociedades, como também pela revisão dos princípios básicos de gestão.

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:

- As tarifas devem assegurar receitas que permitam a cobertura dos custos totais de exploração e assegurem níveis adequados de autofinanciamento 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;
- Os 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, devem ser claramente fixados com a Tutela, sempre que possível;
- 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;
- A minimização dos custos, mediante melhor aproveitamento dos recursos postos à disposição da Empresa, deve ser tida como um objectivo, com vista a atingir o máximo de eficácia na sua contribuição para o desenvolvimento económico e social.

*includes the principles of financial prudence objectively established and controlled in respect of various operations and activities performed by the Company. The **Main Management Principles** are:*

- *Tariffs should generate revenue that covers total operating cost and delivers adequate levels of self-financing and return on invested capital. Whenever ML, for reasons of economic or social policy, is required to maintain installations, provide services, or practise tariff levels which within predetermined productivity targets are incompatible with balanced economic and financial management, the State should provide indemnities so the Company may achieve such equilibrium;*
- *Technical, economic and financial medium term objectives should be clearly agreed with Government, in respect of salaries, returns on capital invested and adequate levels of self financing;*
- *Salary increases should respect targets as set out above and be aligned with a salaries and wages policy. Tariff policies need to be adopted that do not impact on inflation;*
- *Targets involve minimising costs by better use of corporate resources, and obtaining maximum efficiency in contributing to economic and social development.*

A actual constituição dos órgãos sociais é a seguinte:

The **Governing Bodies** are:

Conselho de Gerência⁵ / Board of Directors⁵

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 Pinto⁶

Comissão de Fiscalização / Audit Committee

Presidente / Chairman

Dr. / Mr. Renato Augusto Vieira Campos

Vogais / Members

Caiano Pereira, António e / and José Reimão, SROC, representada por / represented by:

Dr. / Mr. José da Costa Martins Reimão

Dr. / Mr. Evaristo da Cruz Branquinho

O Conselho de Gerência, na sequência das deliberações tomadas sobre a estrutura da nossa Empresa, não obstante constituir e se assumir como uma Equipa de Gestão da Empresa, decidiu cometer a cada um dos seus membros a responsabilidade imediata pela gestão corrente das seguintes áreas ou actividades do ML :

Following restructuring Company that clearly confirms its role as the Company management team - the Board has tasked each member with specific responsibility for day-to-day management as follows:

⁵Em 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 / In place since 14th October 2003, nominated for a period of three years in terms of Cabinet Resolution No. 71/2003 of October 10.

⁶Cessou funções em 6 de Setembro de 2005, por renúncia, decorrente de ter assumido funções de deputado à Assembleia da República / Resigned with effect from 6 September 2005, following election as a Member of Parliament.

Competências dos Membros do Conselho de Gerência
Board of Directors Members Responsibilities

- **Eng.º / Mr. Carlos Alberto Mineiro Aires, Presidente/ Chairman**
 Representação Institucional do ML / Institutional representation of ML
 Provedor Arbitral / Customer Ombudsman
 Autoridade de Segurança / Safety Executive
 Gestão de Infra-estruturas* / Infrastructures Management *
 Estudos, Planeamento, Orçamento e Controlo de Gestão, na vertente referente a Estudos e Planeamento*
 Studies, Planning, Budget and Management Control, in respect of Studies and Planning (*)
 Secretaria Geral e Comunicação / General Administration and Communication
 Gabinete de Auditoria / Audit Department
- **Dr. / Mr. Arnaldo José Pinto de Oliveira Pimentel (vogal substituto do Presidente) (member standing in for Chairman):**
 Recursos Humanos / Human Resources
 Gabinete Jurídico e Contencioso / Legal Department
 Responsabilidade directa para o desenvolvimento da função Marketing Estratégico e Operacional
 Direct responsibility for the development of strategic and operational marketing.
- **Eng.º / Mr. Gama Prazeres (vogal) (member)**
 Exploração Comercial / Commercial Operations
 Exploração Industrial / Industrial Operations
- **Dr. / Mr. José O'Neill (vogal) (member)**
 Economia e Finanças / Economy and Finance
 Estudos, Planeamento, Orçamento e Controlo de Gestão, na vertente referente a Orçamento e Controlo de Gestão
 Studies, Planning, Budget and Management Control, with reference to Budget and Management Control
 Sistemas e Tecnologias de Informação / ICT Systems
- **Sr. /Mr. Pedro Pinto**
 Gestão de Infra-estruturas ** / Infrastructures Management **
 Estudos, Planeamento, Orçamento e Controlo de Gestão, na vertente referente a Estudos e Planeamento **
 Studies, Planning, Budget and Management Control, with reference to Studies and Planning (**)
 Articulação nos domínios planeamento geral, interferências, compatibilização estratégicas e operacionais, na zona de influência e intervenção do ML e junto da AML, considerando-se esta função como transversal a todos os órgãos e funções da Empresa e sua representação externa / Articulation of general planning barriers to joined up strategy and operations in the ML zone of influence and with the Lisbon Metropolitan Area. This function impacts across all bodies and Company functions and its external representation

Remunerações dos Membros do Conselho de Gerência ⁷ / Remunerations of the Board of Directors Members⁷

Membros do Conselho de Gerência Members of the Board	Vencimento Base Basic Salary	Remuneração Adicional Additional Remuneration	Despesas de Representação Business Expenses	Remuneração Líquida Total Total Gross Salary
Presidente / Chairman	4.752,6	843,7	1.663,4	7.259,6
Vogal / Member	4.204,2	843,7	1.261,3	6.309,1

As remunerações da Comissão de Fiscalização ascenderam a 44.199 € no exercício de 2005.

Audit Committee remunerations totalled € 44.199 in 2005.

⁷Valores expressos em euros. As remunerações atribuídas aos 5 membros do CG encontram-se registadas no Relatório e Contas 2005, na demonstração de resultados do exercício da rubrica "Custos com o pessoal" (Nota 52) / Amounts shown in €. Remunerations for the 5 Board of Directors members are reflected in the Annual Report 2005, in the financial statements under the item "Personnel costs" (Note 52)

* Coadjuvado por Pedro Pinto / Helped by Pedro Pinto

** Coadjuvando o Presidente (em ambos os casos nos aspectos relacionados com a Câmara Municipal de Lisboa) / Helping the Chairman (in both cases in aspects related with Lisbon City Hall)

Organigrama Geral General Organisational Structure



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

- A estrutura organizacional da Empresa assegura uma cadeia curta de comando, com um 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 componente técnica

The following principles apply to **organisational management**:

- The Company organisational structure is based on a short chain of command - flexible, decentralised and no more than three levels deep;
- Wherever possible structures involved in the strategic framework, management committee supervision and support and operations are set up as departments. They have strong technical and technological profiles,

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 1.700 Colaboradores 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 Colaboradores, dedicada à gestão do serviço público regular de passageiros;
- A Gestão de Infra-estruturas (abreviadamente GI), a que estão afectos cerca de 20% dos Colaboradores, 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.

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

lightweight structures and multi-tasked teams;

- *Structures Directly Dependent on the Board of Directors (ODDCG's in its portuguese acronym) are labelled Co-ordination, Department or Office and defined by their tasks and position in the Company;*
- *Functions such as economy, finances and human resources are horizontally integrated and share functions with operational bodies;*
- *Corporate operations follow defined purposes in the following areas: Commercial Operations, Infrastructure Management and Industrial Operations, established as Profit Centres;*
- *Operations supplementary to Company aims and objects are specifically defined within the Company or as a Project.*

The Company has a 1700-member workforce. A large number are highly qualified or qualified professionals, or higher, middle and intermediate ranked technicians working in three basic services:

- *Commercial Operations (EC in its portuguese acronym) employing some 55% of total and managing the regular public transport passenger service;*
- *Infrastructures Management (GI in its portuguese acronym) with around 20% of the workforce involved in planning and maintaining fixed infrastructures;*
- *Industrial Operations (EI in its portuguese acronym), employing some 12% of total strength.*

Other structures are directly dependent on the Board of Directors (ODDCG's) and employ some 13% of the workforce.

The ML Customer Ombudsman is an autonomous body integrated into Company our operations but having its own independent statutes. These ensure it is totally independent particularly from the management board.

The Customer Ombudsman resolves issues related to material or other damages. He recommends just and/or equitable solutions whenever there is a disagreement or

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.

threat of litigation, and seeks by conciliation or negotiation, and wherever possible, to resolve issues in the best interests of all parties involved.



O Ano de 2005...
The Year 2005...

... caracterizou-se pela constante optimização do serviço público oferecido, pela definição de critérios de eficiência e transparência e pelo estabelecimento de linhas de orientação organizacional que passaram a nortear o nosso relacionamento com as sociedades ou agrupamentos onde detemos participações sociais, bem como com entidades externas.

Neste quadro, merecem particular destaque, no âmbito da consolidação dos padrões de qualidade, eficiência e produtividade, as seguintes ocorrências:

- A melhoria da produtividade no período 2001/2005, com a redução do efectivo médio de 233 Colaboradores (-12,1%) apesar da entrada em exploração de 8 novas estações;
- A melhoria contínua dos resultados operacionais, comparáveis, da Empresa;
- O impulso no âmbito das Relações Internacionais, que promoveu diversas acções com particular relevo para o trabalho desenvolvido no âmbito do *benchmarking*.

Ao nível da definição de critérios de eficiência e transparência e do estabelecimento de linhas de orientação organizacional, destacamos os seguintes factos:

- O estabelecimento de um novo quadro de relacionamento dentro do designado "Grupo Metro", por forma a permitir o recurso a serviços partilhados em diversas áreas, com evidentes economias de escala, quer da estrutura organizativa, quer de índole financeira, daí decorrentes;
- A moralização do regime de remunerações dentro do "Grupo Metro", extinguindo acumulações não aceitáveis;
- A revisão e a actualização do regulamento de atribuição e de utilização de viaturas, limitando os encargos conexos suportados pela Empresa;
- A entrada em vigor de novos regulamentos de segurança no ML;
- A clarificação dos procedimentos para gestão de empreitadas e fornecimentos, bem como para a análise das propostas apresentadas em concursos, consultas para adjudicação de empreitadas, fornecimentos e prestações de serviços, visando a optimização dos mecanismos de concorrência.

...saw ongoing improvement in public service provision. The company defined criteria for efficiency and transparency and set internal guidelines for our relationship with subsidiaries/corporate groupings and external organisations.

Highlights in consolidating quality, efficiency and productivity include:

- Productivity improvements between 2001/2005, saw a 12.1% reduction in average Staff strength (-233) despite 8 new station openings (7 in 2004) and network extension by 7.9 km (6.9 km in 2004);
- Continuous comparative improvement in operational earnings;
- Several benchmarking activities within International Relations.

Highlighted guidelines for organisational efficiency and transparency include:

- A new relationship framework across the "Metro Group". This offers shared services and clear structural and financial economies of scale;
- Clarified "Metro Group" remunerations policy and an end to unacceptable instances of accumulated responsibilities;
- A review and updated regulation of vehicle use with restrictions on company reimbursement of travel expenses;
- Introduction of new health and safety regulations;
- Clarification of procedures for managing projects and supply. This included a review of proposals presented at tender, consultations on awarding projects, and supply of services, aimed to optimising competitiveness.

4.2. ESTRUTURA OPERACIONAL

A fim de garantir o funcionamento de todo o serviço prestado, no ML dispomos das seguintes instalações, na cidade de Lisboa:

Localização	Designação	Tipo de Serviço
Avenida Barbosa du Bocage, n.º5 1049-039 LISBOA	Sede Executiva	CG - Conselho de Gerência GSG - Secretaria Geral e Comunicação GJC - Gabinete Jurídico e Contencioso GA - Gabinete de Auditoria STI - Sistemas e Tecnologias de Informação EPC - Estudos, Planeamento, Orçamento e Controlo de Gestão (EPC) ECI - Exploração Comercial - Comunicação e Imagem EF - Economia e Finanças RH - Recursos Humanos CDI - Centro de Documentação e Informação
Avenida Fontes Pereira de Melo, n.º 28 1069 - 095 LISBOA	Sede Social	GSG - Secretaria-Geral e Comunicação Relações Públicas Centro de Apoio ao Cliente Centro de Apoio Interno PA - Provedor Arbitral
Avenida Sidónio Pais, n.º1 1050-212 LISBOA	Autoridade de Segurança (AS) Exploração Comercial (EC)	AS - Autoridade de Segurança ASE - Segurança de Exploração ASP - Segurança de Pessoas e Bens ECH - Recursos Humanos ECQ - Qualidade e Auditoria ECP - Planeamento de Recursos ECC - Gestão de Clientes, Vendas e Estações ECCR - Gestão de Receitas e Fiscalização ECO - Gestão de Operações ECOP - Posto de Comando Central
Estação Marquês de Pombal Prç. Marquês de Pombal 1250-161 LISBOA	Exploração Comercial (EC)	ECOA - Operações Linhas Azul e Amarela ECCaz - Gestão de Estações da Linha Azul ECCam - Gestão de Estações da Linha Amarela EC - Gabinete de Apoio ao Cliente
Estação Alameda Alameda D. Afonso Henriques Estação Metro 1000-124 LISBOA	Exploração Comercial (EC)	ECOV - Operações das Linhas Verde e Vermelha ECCVd - Gestão de Estações da Linha Verde ECCVm - Gestão de Estações da Linha Vermelha 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)	EI - Exploração Industrial GI - Gestão de Infra-estruturas
Pontinha	Parque de Materiais e Oficinas III (PMO III)	EI - Exploração Industrial GI - Gestão de Infra-estruturas
Estação Alto dos Moinhos Rua João de Freitas Branco 1500-359 LISBOA	Auditório do ML	Realização de reuniões, conferências e/ou congressos.

OPERATIONS

ML operates from the following installations in Lisbon:

Site	Description	Type of Service
Avenida Barbosa du Bocage, n.º5 1049-039 LISBOA	Executive Head Office	CG – Board Of Directors CSG – General Administration and Communication CJC – Legal and Litigation GA – Audit Department STI – Information Systems and Technology EPC – Studies, Planning, Budget and Management Control EF – Commercial Operations – PR and Media Relations RH – Economy and Finances RH – Human Resources CDI – Information and Documentation Centre
Avenida Fontes Pereira de Melo, n.º 28 1069 – 095 LISBOA	Head Office	CSG – General Administration Public Relations Customer Relations Service Internal Support Centre PA – Customer Ombudsman
Avenida Sidónio Pais, 1 1050-212 LISBOA	Safety Authority Commercial Operations	AS – Safety Executive ASE – Operating Safety Executive ASP – Health and Safety of Persons and Property ECH – Human resources ECQ – Quality and Auditing ECP – Resource Planning ECC – Management of Customers, Sales and Stations ECCR – Management of Revenue and Supervision ECO – Management of Operations ECOP – Central Command Post
Estação Marquês de Pombal Prç. Marquês de Pombal 1250-161 LISBOA	Commercial Operations	ECCA – Blue and Yellow Line operations ECCaz – Management of Blue Line stations ECCam – Management of Yellow Line stations EC – Customer Relations Department
Estação Alameda Alameda D. Afonso Henriques Estação Metro 1000-124 LISBOA	Commercial Operations	ECOV – Green and Yellow Line Operations ECCVd – Management of Green Line stations ECCVm – Management of Red Line stations Red Line Central Command Post Traffic Centre Traction Centre Station Inspectorate Team Supervisory Unit
Sete Rios	Equipment and Workshops (PMO I)	Decommissioning/Conversion
Calvanas	Equipment and Workshops (PMO II)	EI – Industrial Operations GI – Infrastructures Management
Pontinha	Equipment and Workshops (PMO III)	EI – Industrial Operations GI – Infrastructures Management
Estação Alto dos Moinhos Rua João de Freitas Branco 1500-359 LISBOA	ML auditorium	For meetings, conferences and congresses.

4.3.

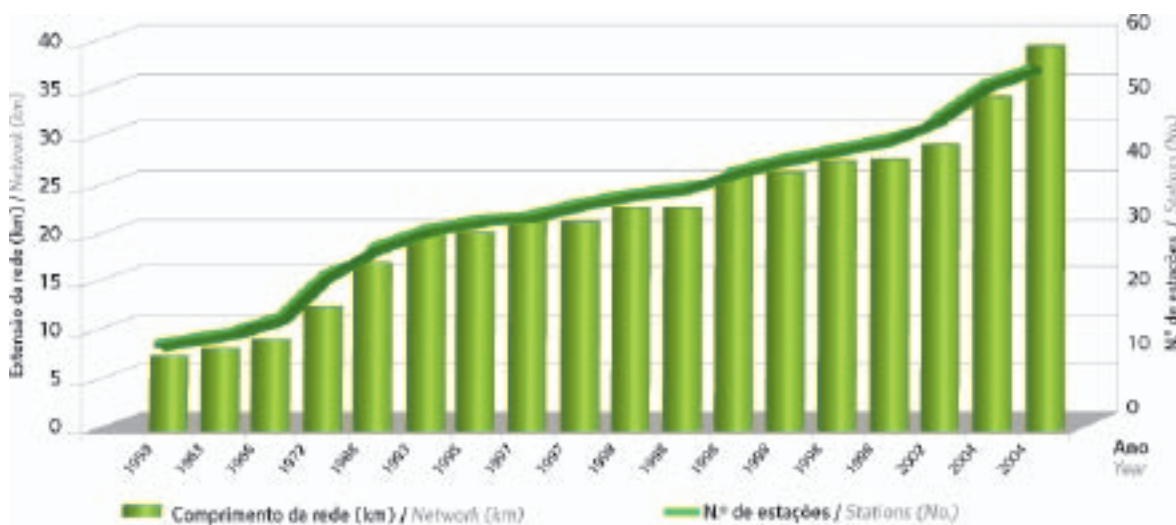
ESTRUTURA DA REDE DO ML

STRUCTURE OF THE ML NETWORK

Em 2004, com a rede do ML transpusemos, pela primeira vez, os limites da cidade de Lisboa, chegando ao concelho de Odivelas.

In 2004 and for the first time, ML crossed city boundaries into Odivelas, a neighbouring local authority.

Evolução da Extensão da Rede e N.º de Estações Growth in Network and No. of Stations



A rede actual do ML tem uma extensão de 35,6 km e um total de 48 estações (sendo que as estações de correspondência foram contabilizadas duplamente), dividindo-se em 4 linhas distintas:

- Linha Azul - 10,7 km - 15 estações;
- Linha Amarela - 11,0 km - 13 estações;
- Linha Verde - 8,9 km - 13 estações;
- Linha Vermelha - 5,0 km - 7 estações.

The ML network extends for 35.6 km, has 48 stations (interchanges are counted twice) and four separate lines:

- Blue Line - 10.7 km - 15 stations;
- Yellow line - 11.0 km - 13 stations;
- Green line - 8.9 km - 13 stations;
- Red Line - 5.0 km - 7 stations.



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

Com a concretização das extensões do Plano de Expansão da rede já aprovadas e actualmente em curso, através do desenvolvimento de 5 novos empreendimentos, incrementaremos o nosso serviço com 9 novas estações e 9,6 km de rede de metropolitano, até 2010.

Neste contexto de expansão da rede do ML, temos actualmente em curso:

Future ML network extensions, unlike most of the earlier ones, will focus on circular links and a denser central Lisbon city network, rather than radial and transversal routes.

With the introduction of the network expansion plans that have been approved and are currently under way, Underground service will expand to include nine additional stations and 9.6km of network by 2010, through 5 new projects now in hand.

The works underway are:

Linha Lines	Prolongamento Extensions	Nº. Estações No. Stations	km km	Abertura Opening	Nº. Estações No. Stations	km km
Linha Azul / Blue Line	Baixa-Chiado/Santa Apolónia	2	2,2	2007	18	13,3
	Amadora Este/Reboleira	1	1,0	2009		
Linha Amarela / Yellow Line	-	-	-	-	13	11,0
Linha Verde / Green Line	-	-	-	-	13	8,9
Linha Vermelha / Red Line	Alameda II/S.Sebastião II	2	1,8	2008	13	11,4
	São Sebastião II/Campolide	1	1,0	2010		
	Oriente/Aeroporto	3	3,6	2010		



Complementarmente, sem incidência directa na área de influência da rede, mas com relevância na melhoria das condições da sua operacionalidade e na consolidação do sistema intermodal de Transportes Públicos da AML, o nosso Plano de Expansão em curso contempla ainda:

- A remodelação e ampliação de 6 estações da Linha Verde;
- A construção dos Interfaces Cais do Sodré e do Terreiro do Paço, trabalhos que o ML executará para a Transtejo, S.A..

Destes projectos, os empreendimentos Baixa - Chiado / Santa Apolónia e Alameda II / São Sebastião II, são financiados pelo Fundo de Coesão, até ao montante máximo de 113.034,70 € e 98.019,68 € respectivamente.

Encontra-se já aprovado, pelo mesmo fundo, o financiamento do projecto actualmente em fase de lançamento - "Construção de um prolongamento da Linha Vermelha do Metropolitano de Lisboa - Ligação entre a Gare Intermodal de Lisboa (GIL) e o Aeroporto da Portela", até ao montante máximo de 165.484,40 €, o que corresponde a 85% da estimativa de custo total.

Actualmente estão em estudo as seguintes extensões a realizar a médio prazo:

- São Sebastião/Campolide, na Linha Vermelha - num total de 0,6 km e 1 nova estação;
- Amadora-Este/Reboleira, na Linha Azul - num total de 0,6 km e 1 nova estação.

Decorrem ainda estudos que permitirão concretizar, a longo prazo, as extensões:

- Rato/Alcântara, na Linha Amarela - num total de 2,7 km e 3 novas estações;
- Aeroporto/Lumiar, na Linha Vermelha - num total de 3,1 km e 2 novas estações;
- A partir do Lumiar e a partir de Campolide (ambas na Linha Vermelha).

Without direct impact on the network's area of influence, but set to improve operating conditions and consolidate intermodal public transportation in the greater Lisbon Metropolitan Area, the current expansion plan includes:

- *Remodelling and extensions to six stations on the Green Line;*
- *Construction of Cais do Sodré and Terreiro do Paço interfaces, which ML is executing on behalf of Transtejo, SA..*

Of these, Baixa - Chiado /Santa Apolónia and Alameda II/ São Sebastião II, have Cohesion Fund project financing capped at € 113,034.70 and € 98,019.68 respectively. Funding is approved to a cap of € 165,484.40 or 85% of estimated total cost and from the same source, for a launch stage project - "Construction of extension to Lisbon Metro Red Line - connection between Lisbon Intermodal Station (GIL) and Portela Airport".

Currently under study and for launch in the medium term are:

- *Red Line extension from São Sebastião to Campolide - covering 0.6 km and 1 new station;*
- *Blue Line extension from Pontinha - Amadora Este to Reboleira - covering 0.6 km and 1 new station.*

Studies for long-term extensions include:

- *Rato/Alcântara, on the Yellow Line - covering 2.7 km and 3 new stations;*
- *Aeroporto/Lumiar, on the Red Line - covering 3.1 km and 2 new stations;*
- *Extensions from Lumiar and from Campolide (both on Red Line).*



Movimento de Passageiros numa Estação
Passengers at a station

facilitar
facilitate

utilizar
use

transportar
transport

5.

O Envolvimento com as Partes Interessadas *The Involvement with Stakeholders*

u s u f r u i r
usufruct

r e n o v a r *
renew

o r d e n a r
planify

* tornar novo;
melhorar

* to become new;
to improve



5.

ENVOLVIMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS

THE INVOLVEMENT WITH STAKEHOLDERS

Acreditamos que a criação e sustentação de um bom relacionamento com as nossas Partes Interessadas (grupos de interesse da Empresa usualmente denominados de *stakeholders*) traduz-se num valioso mecanismo de melhoria interna ao nível organizacional, na medida em que a nossa estratégia depende cada vez mais das suas influências e da capacidade de lidar com todos os grupos de interesse. 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.

Neste contexto, e paralelamente ao desenvolvimento do presente Relatório, tomámos a iniciativa de aprofundar mais os desafios inerentes à sustentabilidade empresarial e iniciámos um processo de avaliação das expectativas dos *stakeholders*.

Este processo interactivo, que consiste fundamentalmente na identificação dos principais interessados na nossa Empresa e na promoção do relacionamento entre eles e a mesma, terá como objectivo último a melhoria da interacção entre cada um desses grupos e a Empresa e a posterior monitorização das actividades decorrentes da materialização dessas estratégias.

De referir que desenvolvemos a abordagem a esta temática no primeiro semestre de 2006, embora a mesma tenha sido referente à avaliação do desempenho do ML no ano de 2005. Deste modo, optámos por integrar as conclusões deste trabalho no presente Relatório.

Por outro lado, consideramos que esta aposta, claramente assumida pela nossa Empresa, constitui uma significativa evolução relativamente ao Relatório de Sustentabilidade de 2004.

We believe creating and sustaining good relationships with stakeholders improves our internal organisation. Our strategy increasingly depends on stakeholder influence and on our capacity to relate to such interest groups. Understanding the relationship and its contribution to a common future underlies any successful relationship. It also adds real value.

In preparing this Report, we have closely examined the challenges of corporate sustainability. We also introduced a process for appraising stakeholder expectations.

This interactive process involves identifying the main ML interest groups ahead of improving relationships with each. Its aim is to improve interaction between each group and the Company and ensure such strategies continue.

The process was developed in 2006. We referred to an appraisal of ML performance in 2005. We have thus included outcomes in the present Report.

This approach represents a significant improvement over the 2004 Sustainability Report.

5.1. IDENTIFICAÇÃO DAS PARTES INTERESSADAS

STAKEHOLDERS IDENTIFICATION

A metodologia desta consulta seguiu os princípios da Norma de Garantia AA1000 (*AA-1000 Assurance Standard*) desenvolvida pelo *Institute of Social and Ethical AccountAbility*, na sua versão dedicada ao envolvimento com os *stakeholders* – *AA1000SES – Stakeholder Engagement Standard*, datada de 2005.

The methodology used was the AA-1000 Assurance Standard of the Institute of Social and Ethical AccountAbility – in the version related to stakeholder involvement – AA1000SES – Stakeholder Engagement Standard, 2005.

Deste modo, de acordo com as metodologias patentes na norma de referência AA1000SES, aquando da identificação dos grupos de interesse do ML tivemos em linha de conta os seguintes critérios:

- Responsabilidade – *stakeholders* com que a Empresa tem, ou no futuro pode vir a ter, responsabilidades legais, financeiras e operacionais sob a forma de regulamentos, contratos, políticas ou códigos de prática (por exemplo: Colaboradores, Autoridades locais);
- Influência – *stakeholders* com influência ou poder na tomada de decisão (Autoridades locais, Accionistas ou outros grupos de pressão);
- Proximidade – *stakeholders* com que maioritariamente a Empresa interage, incluindo *stakeholders* internos (Colaboradores subcontratados, Comunidade local), aqueles com relacionamentos de longo prazo (Parceiros de negócio) e aqueles de que a organização depende nas suas operações quotidianas (Autoridades locais ou Fornecedores);
- Dependência – *stakeholders* que são directa ou indirectamente dependentes das actividades e operações da Empresa em termos económicos ou financeiros (únicos Fornecedores de determinados bens) ou em termos regionais ou locais;
- Representação – *stakeholders* que, através de regulamentação específica, podem legitimamente reivindicar interesses específicos (Organizações Não Governamentais ou grupos de interesse especial, incluindo aqueles que representam questões emergentes, como as ambientais ou culturais, representantes de unidades de comércio, conselheiros e líderes locais da Comunidade);
- Política e intenção estratégica – *stakeholders* aos quais a Empresa directa ou indirectamente se dirige através das suas políticas e padrões de valor (Consumidores, Comunidade local ou Colaboradores subcontratados), incluindo aqueles que podem dar o aviso antecipado relativamente a situações emergentes e riscos (activistas, sociedade civil ou meio académico).

A identificação do meio ambiental, económico e social envolvente do ML está claramente absorvida pela Empresa, em todos os seus níveis. Efectivamente, em todos os órgãos funcionais da Empresa contactamos,

We adopted the following criteria for adjusting AA1000SES methodology to ML interest groups:

- *Responsibility – those stakeholders to whom the organisation has, or in the future may have legal, financial and operational responsibilities in the form of regulations, contracts, policies or codes of practice (e.g. Staff, local authorities);*
- *Influence – those stakeholders with influence or decision-making power (e.g. local authorities, Shareholders, pressure groups);*
- *Proximity – those stakeholders that the organisation interacts with most closely, including internal stakeholders (e.g. outsourced employee management, local communities), those with long-standing relationships (e.g. business partners) and those we depend on in day-to-day operations (e.g. local authorities, local Suppliers);*
- *Dependency – those stakeholders who are directly or indirectly dependent on an organisation's activities and operations in economic or financial terms (e.g. sole Suppliers of goods) or in regional or local terms;*
- *Representation – those stakeholders who through regulation, can legitimately claim to represent a constituency (e.g. NGOs, special interest groups including those representing the voiceless – people or things unable to represent themselves, such as the environment or future generations – trade union representatives, councillors and local Community leaders);*
- *Policy and strategic intent – those stakeholders the organisation directly or indirectly addresses through its policies and values statements (e.g. consumers, local communities, outsourced employees), including those who can give early warning on emerging issues and risks (e.g. activists, civil Society organisations, academia).*

The Company's identification with its environmental, economic and social surroundings has been taken on Board Company at all levels. All key ML bodies are in contact, at their own levels and in terms of their specific interests, with the external parties involved.



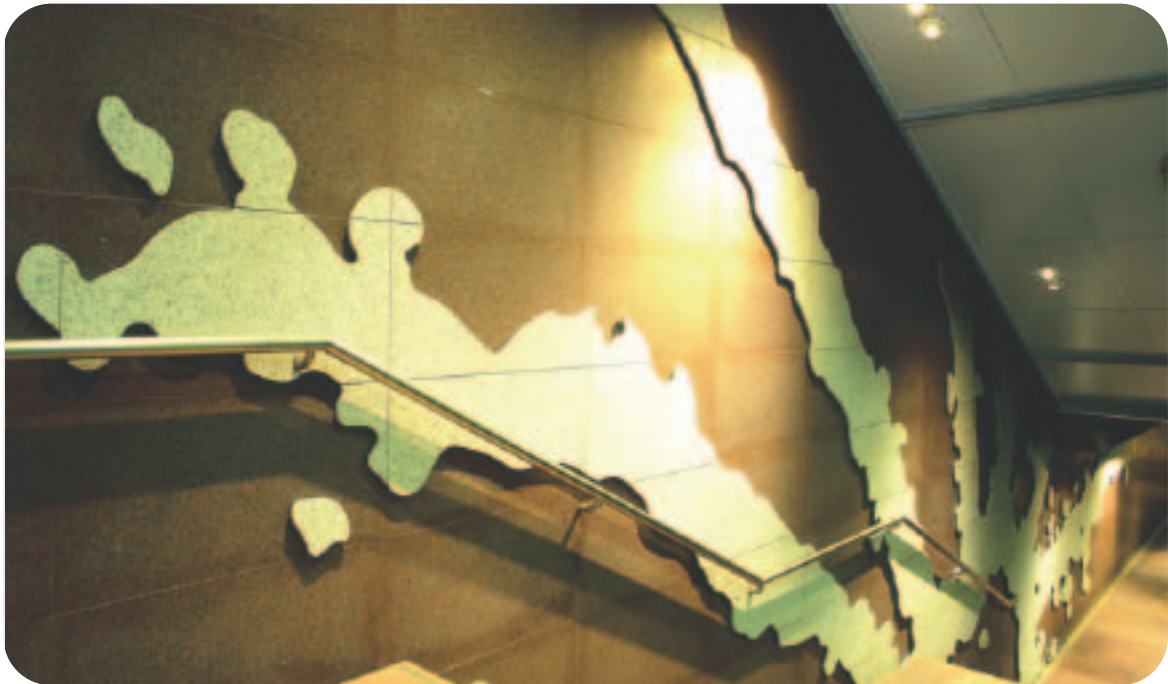
cada um ao seu nível e interesse específico, com distintos intervenientes externos.

Neste sentido, o processo de identificação de todas as Partes Interessadas da nossa Empresa contou, de igual modo, com um cruzamento de informação entre os vários departamentos funcionais do ML, nomeadamente:

- Gabinete Jurídico e Contencioso;
- Secretaria-Geral e Comunicação;
- Recursos Humanos;
- Exploração Comercial;
- Economia e Finanças;
- Estudos, Planeamento, Orçamento e Controlo de Gestão.

Identification of all stakeholders in the Company required cross-referencing departmental information from:

- Legal Department;
- General Administration and Communication;
- Human Resources;
- Commercial Operations;
- Economy and Finances;
- Studies, Planning, Budget and Management Control.



5.2.

FORMAS DE CONSULTA

APPROACHES TO CONSULTATION

Dada a natureza muito diferente destes grupos de interesse, do tipo de informação constante no Relatório de Sustentabilidade que cada um deles considera mais relevante e do tipo e nível de relações que cada um deles mantém com o ML, a consulta às Partes Interessadas surgiu como uma estratégia integrada da nossa Empresa, a um nível abrangente da sua própria estrutura operacional e organizacional.

Given the very different nature of such interest groups, and type of information they each contribute to the Sustainability Report, along with the kind and level of relationships each has with ML, consultation with stakeholders becomes an integrated Company strategy. It further embraces a wide range of operational and organisational structures.

Abordagem de Envolvimento com as Partes Interessadas Involvement Consultation to Stakeholders



Envolvimento com os Colaboradores**Involvement with Staff****Quem Colabora Connosco?
Who Works with Us?**

Em 31 de Dezembro de 2005, o nosso efectivo era de 1.682 Colaboradores, dos quais:

- 347 eram mulheres e 1.335 eram homens;
- 77,6% tinham menos de 50 anos;
- 70,6% eram profissionais qualificados ou altamente qualificados.

The workforce as at 31 December 2005 was 1,682 of which:

- *347 women and 1,335 men;*
- *77.6% aged under 50;*
- *70.6% highly qualified or qualified professionals.*

**Desenvolvemos um Trabalho Assente num Diálogo Aberto
We Work in an Open Co-operation Environment**

- Liberdade de associativismo sindical - importância atribuída ao diálogo social através de um relacionamento de confiança mútua com as organizações representativas dos trabalhadores (ORT's) - Associações Sindicais e Comissão de Trabalhadores, que se traduz numa taxa de sindicalização, que, em 31 de Dezembro de 2005, era de 81%;
- Realização de inquérito às expectativas dos Colaboradores - avaliação dos aspectos de funcionamento do ML, considerados prioritários, e da satisfação dos Colaboradores relativamente ao desempenho ambiental, económico e social.

- *Workforce - Freedom of Association - We have developed a relationship of mutual confidence with workers organisations - Trades Unions and Workers' Committees. Union membership levels in the company at year end 2005 attained 81%;*
- *Questionnaires Assessing Staff Expectations - rating key aspects of Company operations as well Staff satisfaction about economic, social and environmental performance.*

Questionário de Avaliação das Expectativas dos Colaboradores

O questionário aos nossos Colaboradores teve como intuito analisar as expectativas e a satisfação dos mesmos relativamente ao desempenho da Empresa em 2005, assim como encontrar, segundo as diferentes perspectivas, sugestões que visassem contribuir para a melhoria da sustentabilidade económica, social e ambiental.

Questionnaires Assessing Staff Expectations

This questionnaire is to consult our Staff on expectations and satisfaction with Company performance in 2005. We also asked for suggestions for improving economic, social and environmental sustainability.

O processo de envio dos questionários foi iniciado em Abril de 2006 e o universo considerado foi a totalidade dos Colaboradores do ML no ano de 2006 - 1.703 indivíduos.

Obtivemos resposta de apenas 298 indivíduos, verificando-se, face a uma taxa de participação de apenas 17,5%, que a implementação deste tipo de consulta terá ainda de ser apurada e incentivada em processos futuros.

Assim, da amostra obtida verificou-se que:

- 76,4% dos inquiridos eram do sexo masculino e 23,6% do sexo feminino;
- 50% dos inquiridos tinham entre 35 e 50 anos de idade e cerca de 35% tinham menos de 35 anos; dos que tinham entre 35 e 50 anos, 83,4% trabalhava há mais de 10 anos no ML, verificando-se uma aparente fidelização à Empresa.

Resultados Obtidos

Os resultados obtidos revelaram-nos, em termos gerais, uma importância atribuída aos aspectos de funcionamento do ML relativamente elevada, donde podemos retirar algumas conclusões quanto ao grau de prioridades a atender.

No que diz respeito aos aspectos de funcionamento do ML, discriminam-se seguidamente aqueles considerados como sendo os mais importantes, explicitando-se também a percentagem de Colaboradores que procedeu a essa atribuição:

- Qualidade do serviço prestado aos seus Clientes - identificado em 84% das respostas obtidas;
- Medidas de segurança laboral e prevenção de acidentes de trabalho - identificado em 27,4% das respostas obtidas;
- Sistema de saúde (posto de medicina curativa, médicos, cobertura de despesas, seguro de saúde, campanhas de rastreio, entre outros) - identificado em 79,2% das respostas obtidas;
- Condições ambientais no local de trabalho (higiene, ruído, ar, iluminação) - identificado em 77,3% das respostas obtidas;

Questionnaires were distributed in April 2006 to the entire ML 2006 workforce - 1,703 people.

Responses were received from 298 people, a return of just 17.5%. Such consultations will need to be further refined and incentives offered in the future.

The responses showed:

- *76.4% of those responding were male, 23.6% female;*
- *50% were aged between 35 and 50, 35% of the sample was under 35; in the 35 to 50 years bracket, 83.4% have been employed by ML for more than 10 years, and thus apparently loyal to the Company.*

Outcomes

The outcomes in general terms reflect a relatively high importance attributed to ML operations. This allows us to establish a level of priorities to be addressed.

Key aspects of ML operations and the percentage of Staff assessing them are as follows:

- *Service quality to Customers - identified in 84% of replies;*
- *Health and safety in the workplace - identified in 27.4% of replies;*
- *Health systems (medical units, doctors, medical expenses cover, health policies, screening, and others) - identified in 79.2% of replies;*
- *Environmental conditions in the workplace (hygiene, noise, air, lighting) - identified in 77.3% of replies;*
- *Assumption of job responsibility by each Staff member - identified in 67.6% of replies;*
- *Interpersonal relationships and overall workplace environment - identified in 68.1% of replies;*

- Responsabilização de cada Colaborador face às tarefas que desempenha – identificado em 67,6% das respostas obtidas;
- Relacionamento interpessoal e ambiente de trabalho – identificado em 68,1% das respostas obtidas;
- Desenvolvimento de planos de carreira dentro da Empresa – identificado em 67,7% das respostas obtidas;
- Sistema de promoção e recompensa salarial relacionado com o desempenho profissional – identificado em 68,7% das respostas obtidas;
- Acções de formação específica – identificado em 64,0% das respostas obtidas;
- Organização do trabalho, simplificação de processos e circuitos de informação interna – identificado em 61,7% das respostas obtidas;
- Preocupação da Empresa com os seus Colaboradores na conciliação entre trabalho e família – identificado em 65,3% das respostas obtidas;
- Assistência social – identificado em 57,5% das respostas obtidas;
- Apoio social e escolar – identificado em 58,9% das respostas obtidas.

Podemos, assim, concluir que foi dada maior importância a aspectos de natureza estrutural, tais como saúde, segurança no trabalho, formação, apoio social e escolar, condições ambientais e sistema de promoção e desenvolvimento de carreira e menos relevância às actividades complementares à actividade principal desenvolvida pelo ML.

Salientamos também a relevância atribuída ao serviço prestado aos nossos Clientes, o que se traduz numa sensibilidade, por parte dos nossos Colaboradores, para a óptica empresarial e um ênfase dado ao Cliente.

Sugestões Apontadas

Outro dos aspectos fundamentais que esteve na base da realização deste questionário foi a possibilidade de serem tecidos comentários e apresentadas sugestões para a melhoria dos aspectos fundamentais de funcionamento da nossa Empresa.

Deste modo, aquando da solicitação de sugestões de medidas de carácter ambiental para implementação por

- Career path development within the Company – identified in 67.7% of replies;
- Promotion and performance related salary increases – identified in 68.7% of replies;
- Specific training provision – identified in 64.0% of replies;
- Organisation at work, simplification of processes and internal information circuits – identified in 61.7% of replies;
- Corporate concern with Staff and life/work balance – identified in 61.7% of replies;
- Social welfare – identified in 57.5% of replies;
- School and lifestyle support – identified in 58.9% of replies.

In conclusion greater stress was placed on structural aspects such as health, health and safety in the workplace, training, school and social welfare, environmental conditions and career paths and development. Lesser importance was attributed to activities supplementary to our core business.

We would also stress the importance attributed to Customer service reflected in awareness by our Staff, of Company views on the importance of our Customers.

Suggestions Made

The questionnaire included a request for comments and suggestions on improving key corporate functions.

Of the 298 replies received, 171 included suggestions related to environmental issues that might be addressed by ML.

parte do ML, foram obtidas 171 sugestões entre as 298 respostas obtidas.

Verificamos, com grande satisfação, a participação dos nossos Colaboradores nesta questão, uma vez que nas respostas obtidas foram apresentados diversos tipos de sugestões, nas quais se verificou uma especial atenção para medidas de separação e reciclagem de resíduos (27,5%).

Destacamos também as sugestões indicadas ao nível da gestão dos consumos (água, energia, papel, entre outros), da diminuição dos níveis de ruído (ambas com 10,6%), da melhoria da qualidade do ar (10,1%) e da higiene e limpeza das instalações (9,6%).

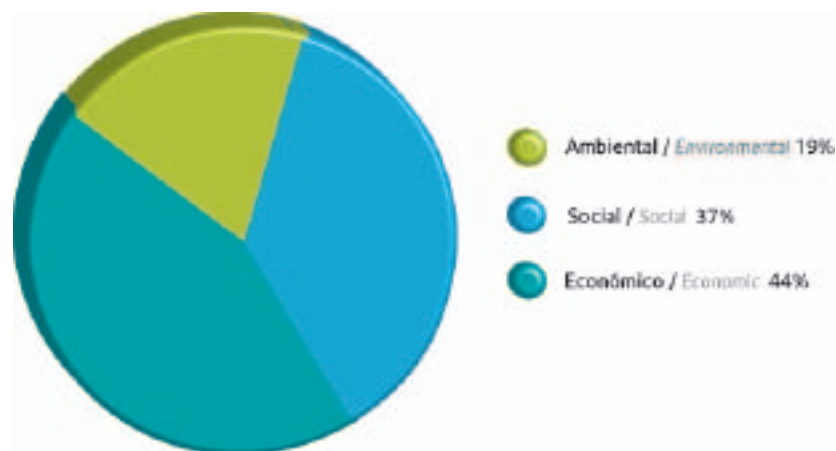
De igual modo, solicitámos também sugestões no âmbito da melhoria do desempenho geral, relativamente aos aspectos ambientais, económicos e sociais, tendo sido obtidas 65 sugestões, correspondendo a 21,81% do total de respostas obtidas.

We are particularly satisfied at the level of Staff contributions. Among responses were suggestions related to separating and recycling residues (27.5%).

Other suggestions concerned consumption management (water, energy, paper, and others), reduction in noise levels (both with responses of 10.6%), air quality improvement (10.1%) and health and safety of workplace (9.6%).

We also asked for suggestions related to general performance improvement, environmental, economic and social aspects. We received 65 suggestions – 21.81% of all responses.

Sugestões dos Colaboradores para a Melhoria do Desempenho Ambiental, Económico e Social / Staff Suggestions for Improving Environmental, Economic and Social Performance



Constatamos, neste contexto, que as sugestões mais significativas disseram respeito à melhoria do desempenho do ML de ordem económica e social (44% e 37%, respectivamente) e que as de menor incidência foram de ordem ambiental (19%).

De referir ainda a percepção por parte dos nossos Colaboradores referente à transversalidade das três vertentes de desempenho da Empresa, em algumas das respostas obtidas, o que constitui um excelente indicador para a aplicação dos princípios do Desenvolvimento Sustentável que assumimos.

The most significant suggestions involve improving our economic and social performance (44% and 37% respectively). Lowest responses related to environmental impacts (19%).

In some responses Staff also reflected a perception of the cross Company nature of the three areas related to ML performance. This is an excellent outcome for the Sustainable Development principles to which we are committed.



Aspectos Importantes para os Colaboradores Relevant Aspects by Staff



Sugestões dos Colaboradores Staff Suggestions



Reflexão sobre os Aspectos Considerados Prioritários

Tendo em consideração as preocupações apontadas pelos nossos Colaboradores face ao funcionamento geral do ML, neste Relatório procuramos apresentar o nosso desempenho relativamente aos principais aspectos considerados como prioritários.

Consideration and Views on Priorities

Using the Staff concerns raised about general ML operations, we have attempted in this Report to present our commitment to what we see as priorities.

Assim, no capítulo de Avaliação de Desempenho da Empresa estas questões são tratadas da seguinte forma:

In the chapter on Performance Assessment our concerns are as follows:

Aspecto Considerado pelos Colaboradores <i>Aspects Considered by Staff</i>	Localização no Presente Relatório <i>Where Found in This Report</i>	Rubrica <i>Heading</i>
Qualidade do serviço prestado aos Clientes <i>Service quality to Customers</i>	Desempenho Social Externo <i>External Social Performance</i>	Qualidade e eficácia do serviço prestado / <i>Quality and reliability of service offered</i>
Medidas de segurança laboral e prevenção de acidentes de trabalho / <i>Health and safety in the workplace measures</i>	Desempenho Social Interno <i>Internal Social Performance</i>	Prevenção e segurança no trabalho / <i>Health and safety in the workplace</i>
Sistema de saúde / <i>Health care</i>	Desempenho Social Interno <i>Internal Social Performance</i>	Saúde e bem-estar <i>Health and well being</i>
Condições ambientais no local de trabalho / <i>Environmental condition in the workplace</i>	Desempenho Ambiental <i>Environmental Performance</i>	Medidas de Protecção Ambiental / <i>Environmental protection measures</i>
Responsabilização de cada Colaborador face às tarefas que desempenha / <i>Assumption of job responsibility by each Staff member</i>	(1)	(1)
Relacionamento interpessoal e ambiente de trabalho / <i>Interpersonal relationships and workplace environment</i>	Desempenho Social Interno <i>Internal Social Performance</i>	Conciliação entre trabalho e família / <i>Life/work balance</i>
Desenvolvimento de planos de carreira dentro da Empresa / <i>Career path development within the Company</i>	Desempenho Social Interno <i>Internal Social Performance</i>	Avaliação de desempenho e carreiras profissionais <i>Performance appraisals and career paths</i>
Sistema de promoção e recompensa salarial / <i>Promotion and performance related salary increases</i>	Desempenho Social Interno <i>Internal Social Performance</i>	Avaliação de desempenho e carreiras profissionais <i>Performance appraisals and career paths</i>
Ações de formação específica <i>Specific training provision</i>	Desempenho Social Interno <i>Internal Social Performance</i>	Formação / <i>Training</i>
Circuitos de informação interna <i>Internal information circuits</i>	Desempenho Social Interno <i>Internal Social Performance</i>	Sistemas de tecnologias e Informação / <i>ICT Systems</i>
Conciliação entre trabalho e família <i>Life/work balance</i>	Desempenho Social Interno <i>Internal Social Performance</i>	Conciliação entre trabalho e família / <i>Life/work balance</i>
Assistência social <i>Social welfare</i>	Desempenho Social Interno <i>Internal Social Performance</i>	Saúde e bem-estar / <i>Health and well being</i>
Apoio social e escolar <i>School and lifestyle support</i>	Desempenho Social Interno <i>Internal Social Performance</i>	Conciliação entre trabalho e família / <i>Life/work balance</i>

(1) - Apesar de ser um aspecto não apresentado no presente Relatório, prevê-se a possibilidade de vir a ser considerado em relatórios futuros / *While not discussed in this report, this may be dealt with in future reports*

Liberdade de Associativismo Sindical

No ML atribuímos uma importância fulcral ao diálogo social, tendo, desde sempre, fomentado um relacionamento de confiança mútua com as organizações representativas dos trabalhadores (ORT's) - Associações Sindicais e Comissão de Trabalhadores.

Assim, no ML cultivamos e desenvolvemos uma política de concertação social, que passa necessariamente por um diálogo sério, construtivo e participado com as ORT's.

Neste quadro de diálogo e respeito mútuo, assume particular importância a prática efectiva da negociação colectiva, pelo que a nossa Empresa e as Associações Sindicais negociam anualmente dois Acordos de Empresa, um que abrange a generalidade dos Colaboradores e outro aplicável aos técnicos superiores, cujos resultados têm sido determinantes para o bom clima e a paz social que se têm vivido nos últimos anos.

Todas as ORT's possuem instalações próprias, devidamente equipadas, respeitando-se integralmente o seu crédito de horas e facilitando-se a constituição de comissões inter-sindicais.

No que concerne à Comissão de Trabalhadores, encontram-se instituídas reuniões mensais com o Conselho de Gerência, o qual se encontra sempre disponível para dialogar, oferecer explicações, ouvir sugestões, corrigir medidas e colaborar na resolução dos problemas detectados.

Para que este trabalho possa ser melhor desenvolvido, no ML facilitamos todos os meios necessários à realização das eleições para a Comissão de Trabalhadores, contribuindo para a devida divulgação das várias listas candidatas e seus programas de actuação, sendo também disponibilizado o Portal Interno do ML como meio privilegiado de comunicação interna.

Workforce – Freedom of Association

We consider dialogue with the workforce to be critical. From the outset we have developed a relationship of mutual confidence with workers organisations - Trades Unions and Workers' Committees.

We cultivate and encourage a policy of social dialogue, which involves serious and constructive discussions in which labour organisations participate.

Within this framework of mutual respect, collective bargaining is particularly important. The Company and Trades Unions annually negotiate two Company Agreements. One covers most of the workforce and the other applies to senior technicians. These negotiations in recent years have contributed significantly to a good labour climate and labour peace in the Company.

All workers organisations have their own fully equipped offices and perform their tasks in work time. Cross-union committees are encouraged.

The Board of Directors and the workers' committee meet monthly. The board discusses issues, provides answers, listens to suggestions, makes adjustments and helps resolve issues as raised.

To ensure this is further improved, ML provides Workers' Committee channels at election time, helps publish electoral lists and manifestos and provides space on the ML Intranet for internal discussion of issues.

Envolvimento com os Clientes

Involvement with Customers

Quem são os Nossos Clientes?
Who Are Our Customers?



Os nossos Clientes são fundamentalmente os habitantes da AML, que, em 2001, eram estimados em cerca de 2,7 milhões. 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 pela Linha de Cascais da CP, que faz ligação com a estação Cais do Sodré;
- O “corredor de Sintra/Amadora”, servido pela Linha de Sintra da CP, que faz ligação com as estações Jardim Zoológico, Restauradores, Entrecampos, Areeiro e futuramente com a estação Oriente;
- O “corredor de Amadora/Loures”, que é servido pela Estação Odivelas;
- O “corredor Oeste”, que é servido pelas estações Ameixoeira e Senhor Roubado; é também servido pela Linha do Oeste da CP, fazendo conexão com a Linha de Sintra da CP, no Cacém;
- O “corredor Norte”, através da interface da Linha do Norte da CP, que faz ligação com as estações Jardim Zoológico, Entrecampos, Areeiro e futuramente com as estações Oriente e Santa Apolónia;
- O “corredor da Ponte Vasco da Gama”;
- O “corredor da Ponte 25 de Abril”, servido pelo comboio da Fertagus, que faz ligação nas estações Jardim Zoológico, Entrecampos e Areeiro.

... fundamentally the inhabitants of the Lisbon Metropolitan Area which in 2001 was estimated to be some 2.7 million people. Essentially they are those needing to access Lisbon (and consequently the Underground network) using the following main travel corridors:

- Cascais corridor served by a suburban train (Linha de Cascais - CP), which links to the underground system at Cais do Sodré;
- Sintra/Amadora corridor served by a suburban train, the Sintra Line, which links to the Underground system at Jardim Zoológico, Restauradores, Entrecampos, Areeiro and, in the future, at Oriente;
- Amadora/Loures corridor served by Odivelas station;
- Oeste corridor served by Ameixoeira and Senhor Roubado stations and by the Oeste line suburban service, connecting with Sintra line suburban service at Cacém;
- North corridor through interface with Northern mainline service linked to Jardim Zoológico, Entrecampos, Areeiro stations and future Oriente and Santa Apolónia stations;
- Vasco da Gama bridge corridor;
- 25 de Abril bridge corridor served by Fertagus, linking to Jardim Zoológico, Entrecampos and Areeiro stations.

Como Mantemos um Diálogo Aberto com os Nossos Clientes? How do We Talk to Our Customers?

- Apoio ao Cliente – tem o objectivo de esclarecer, informar e assegurar uma relação de continuidade e fidelização do Cliente, com contactos personalizados e garantias de respostas às questões colocadas, através de:
 - Gabinete de Apoio ao Cliente;
 - Acompanhamento diário pelos nossos Colaboradores nas estações;
 - Resposta a reclamações através do nosso serviço do Cliente;
 - Realização de inquérito às expectativas dos Clientes – avaliação dos aspectos de funcionamento do ML, considerados prioritários, bem como a satisfação dos Clientes relativamente ao desempenho ambiental, económico e social;
 - Aplicação do ECSI – Índice Nacional de Satisfação do Cliente – aferição do grau de satisfação dos Clientes.
- Improved ML Call-Centre providing information to Customers and cementing public/Customer relationships through personal contact and rapid responses to issues raised by:
 - Customer Relations Service;
 - Day-by-day contact with station Staff;
 - Responses to Customer complaints;
 - Interviews assessing Customer expectations – rating key aspects of Company operations, as well Customer satisfaction about economic, social and environmental performance;
 - Use of ECSI – National Customer Satisfaction Index to measure degrees of Customer satisfaction.

Inquérito de Avaliação das Expectativas dos Clientes

Com vista a obter dados de base que permitissem tirar conclusões mais generalizadas quanto à importância que os nossos Clientes atribuem aos aspectos a serem comunicados, no que se refere ao nosso desempenho ambiental, económico e social, realizámos um inquérito às expectativas dos nossos Clientes, tendo como objectivo inquirir uma amostra representativa deste universo.

Este aspecto torna-se fundamental no âmbito da comunicação externa do desempenho anual da Empresa, como é o pretendido com o desenvolvimento dos Relatórios de Sustentabilidade que temos vindo a apresentar.

A definição da amostra teve por base uma repartição equiparada à da população residente na AML (variável proxy⁸ do universo dos Clientes do ML), respeitando-se a percentagem quanto à variável sexo e idade. Apenas foram considerados para amostra indivíduos com idade superior a 14 anos.

Para o efeito, foi inquirida uma amostra de 1.067 indivíduos repartida por 4 estações do ML consideradas estratégicas, de forma a atingir a maior heterogeneidade possível na tipologia de indivíduos a abranger.

⁸Na definição do perímetro de estudo optou-se, tendo em conta a população da AML e com base na fórmula para populações finitas, por uma dimensão que conferisse um nível de confiança de 95% e um erro amostral de 3%. / Taking into account the AML population and using a finite universe formula, we opted when defining the boundaries of the study, for a sample size offering a 95% confidence level and a sample error of 3%.

Interviews Assessing Customer Expectations

We commissioned consumer research into Customer expectations as part of a data gathering exercise into the importance Customers attribute to our environmental, economic and social performance. This research was based on a selective sample.

The outcome is included in data contained in our annual assessment of Company performance and as part of the Sustainability Reports now published.

The sample survey reflected the resident population of the AML (a proxy⁸ variable of the overall ML Customer base) respecting age and sex variables. The sample was restricted to those aged over 14.

A sample of 1,067 individuals across 4 strategic ML stations was surveyed so as to achieve greatest possible heterogeneity in the survey population.



O processo de inquirição ocorreu entre Março e Abril de 2006, tendo sido desenvolvido nas estações abaixo mencionadas e com a seguinte distribuição em termos de n.º de inquiridos:

The survey was made between March and April 2006 at the stations shown below. The sample distribution is also shown:

Estação ML ML Stations	N.º No.	% de Respostas % of Replies
Baixa/Chiado	267	25,0
Campo Grande	265	24,8
Entrecampos	269	25,2
Marquês de Pombal	266	24,9
Total	1.067	100,0

A amostra estudada foi constituída por 560 indivíduos do sexo feminino e 507 indivíduos do sexo masculino, com o objectivo de se cumprirem as quotas definidas por sexo, equivalentes às da população residente na AML.

The sample comprised 560 females and 507 males to comply with sexually defined shares, equivalent to the AML population.

A maioria dos indivíduos inquiridos pertencia a agregados familiares de 1 a 4 pessoas, com habilitações iguais ou superiores ao ensino secundário, encontrando-se profissionalmente activos, a estudar ou reformados e vivendo na AML, na qual se destaca o concelho de Lisboa.

The majority of those interviewed were from families of between one and four people, with secondary level education or higher, working, in education or retired, living in the AML and particularly in the district of Lisbon.

Resultados Obtidos

Outcome

Com base nos resultados obtidos, verificamos que a amostra inquirida privilegia o ML como meio de

The outcome showed those questioned used the Underground as the preferred means of transportation. They

transporte, utilizando-o para deslocações semanais, não obstante dispor, na sua maioria de veículo próprio, constituindo este o segundo meio de transporte preferencial.

Os motivos de deslocação identificados como mais importantes na utilização do metropolitano são os trajectos entre casa e trabalho, em trabalho e em passeio, sendo a principal razão para a escolha deste modo de transporte a rapidez do serviço.

No que diz respeito ao serviço prestado pelo ML, discriminam-se seguidamente os aspectos considerados como sendo muito importantes, explicitando-se também a percentagem de Clientes que procedeu a essa atribuição:

- Investimentos para Clientes de mobilidade reduzida - identificado em 76,2% das respostas obtidas;
- Segurança nas estações/carruagens - identificado em 71,6% das respostas obtidas;
- Qualidade e eficácia do serviço de transporte - identificado em 57,6% das respostas obtidas;
- Ligações a outras redes de transporte - identificado em 52,3% das respostas obtidas;
- Desenvolvimento e extensão da rede do metropolitano - identificado em 56,7% das respostas obtidas;
- Acessibilidades - identificado em 47,5% das respostas obtidas;
- Qualidade/conforto nas estações/carruagens - identificado em 42,9% das respostas obtidas;
- Preço do serviço - identificado em 44,1% das respostas obtidas;
- Serviços de apoio ao Cliente - identificado em 32,0% das respostas obtidas;
- Instalações sanitárias - identificado em 38,7% das respostas obtidas;
- Extensão do horário de funcionamento - identificado em 31,6% das respostas obtidas.

Aspectos como ambiente nas estações e carruagens, inovação do sistema de informação / sinalética, Jornal "Metro" / meios de comunicação e animação, divulgação cultura e arte nas estações, foram assinalados como constituindo aspectos importantes.

travelled on it during the week, even though most of the surveyed also own cars. Cars were reported as the second most important means of transport.

The key reasons for Underground travel included getting from home to work, during the working day and for leisure purposes. The main reason for choosing ML was speed.

Key aspects of ML operations and the percentage of Customers assessing them as such are as follows:

- *Investment for disabled Customers - identified in 76.2% of replies;*
- *Security in stations and trains - 71.6% of replies;*
- *Quality and reliability of service offered - 57.6% of replies;*
- *Interface with other transport networks - 52.3% of replies;*
- *Network expansion and extension - 56.7% of replies;*
- *Accessibility - 47.5% of replies;*
- *Carriage/station quality/comfort - 42.9% of replies;*
- *Service price - 44.1% of replies;*
- *Customer service - 32.0% of replies;*
- *Toilet facilities - 38.7% of replies;*
- *Longer operating hours - 31.6% of replies.*

Other important aspects included: ambient in stations and carriages, innovations in terms of information/ signage, "Metro" newspaper, communication and entertainment, cultural and artistic events at stations.



Reflexão sobre os Aspectos Considerados Prioritários

Tendo em consideração as preocupações apontadas pelos nossos Clientes face ao funcionamento geral do ML, neste Relatório procuramos apresentar o desempenho do ML relativamente aos principais aspectos considerados como prioritários.

Assim, no capítulo de Avaliação de Desempenho da Empresa essas questões são tratadas da seguinte forma:

Consideration and Views on Priorities

Using the Customer concerns raised about general ML operations, we have attempted in this Report to present our commitment to what we see as priorities.

In the chapter on Performance Assessment our concerns are as follows:

Aspecto Considerado pelos Clientes <i>Aspects Considered by Customers</i>	Localização no Presente Relatório <i>Where Found in This Report</i>	Rubrica <i>Heading</i>
Investimentos para Clientes de mobilidade reduzida / <i>Investment for disabled Customers</i>	Desempenho Social Externo <i>External Social Performance</i>	Melhoria do sistema de bilhética e acessibilidades / <i>Improving ticketing systems and accessibility;</i>
Segurança nas estações/carruagens <i>Security in stations and trains</i>	Desempenho Social Externo <i>External Social Performance</i>	Investimentos em segurança <i>Investments in associates</i>
Qualidade e eficácia do serviço <i>Quality and reliability of service offered</i>	Desempenho Social Externo <i>External Social Performance</i>	Qualidade e eficácia do serviço <i>Quality and reliability of service offered</i>
Ligações a outras redes de transporte <i>Interface with other transport networks</i>	(1)	(1)
Desenvolvimento e extensão da rede do metropolitano / <i>Network expansion and extension</i>	Apresentação do ML <i>ML presentation</i>	Estrutura da Rede do ML <i>Structure of ML network</i>
Acessibilidades / <i>Accessibility</i>	Desempenho Social Externo <i>External Social Performance</i>	Melhoria do sistema de bilhética e acessibilidades / <i>Improving ticketing systems and accessibility</i>
Preço do serviço / <i>Service price</i>	(1)	(1)
Ambiente nas estações e carruagens <i>Security in stations and trains</i>	Desempenho Ambiental <i>Environmental Performance</i>	Monitorização da qualidade do ar, ruído e vibrações / <i>Monitoring noise, vibrations and air quality</i>
Instalações sanitárias / <i>Sanitary installations</i>	Relacionamento com as Partes Interessadas / <i>Relations with Stakeholders</i>	Fornecedores de bens e serviços / <i>Suppliers of goods and services</i>
Inovação do sistema de informação / sinalética <i>Innovation in information / signage system</i>	Desempenho Social Externo <i>External Social Performance</i>	Melhoria do sistema de bilhética e acessibilidades / <i>Improving ticketing systems and accessibility</i>
Extensão do horário de funcionamento / <i>Longer operating hours</i>	(1)	(1)
Jornal "Metro"/ meios de comunicação / <i>"Metro" newspaper / organs of communication</i>	Desempenho Social Externo <i>External Social Performance</i>	Animação, divulgação cultural e arte nas estações / <i>Leisure, cultural and artistic events at stations</i>
Animação, divulgação cultural e arte nas estações / <i>Leisure, cultural and artistic events at stations</i>	Desempenho Social Externo <i>External Social Performance</i>	Animação, divulgação cultural e arte nas estações / <i>Leisure, cultural and artistic events at stations</i>

(1) - Informação disponível em todas as estações da rede do ML, assim como no Site do Metropolitano de Lisboa (www.metrolisboa.pt). / Information available in all ML network stations and via our website (www.metrolisboa.pt).

Aspectos Importantes para os Clientes Relevant Aspects by Customers



Inquérito Nacional de Satisfação do Cliente

O ECSI Portugal - Índice Nacional de Satisfação do Cliente (*European Customer Satisfaction Index - Portugal*) é um sistema de medida da qualidade dos bens e serviços disponíveis no mercado nacional, por via da satisfação do Cliente.

O Índice Europeu de Satisfação do Cliente foi criado com o objectivo de fornecer anualmente às empresas meios que lhes permitissem analisar a percepção dos seus

National Customer Satisfaction Survey

The ECSI Portugal - National Customer Satisfaction Index project, (*European Customer Satisfaction Index - Portugal*) measures degrees of Customer satisfaction with the quality of goods and services in the domestic market.

The European Customer Satisfaction Index aims to provide an annual snapshot and method for measuring Customer perceptions of goods and services companies supply. It has become a measurement of performance in national and



Cientes relativamente aos bens/serviços por elas fornecidos, tornando-se num indicador de medida da performance para as economias nacionais e europeias.

Trata-se de um projecto coordenado pelo Instituto Português de Qualidade, que obedece a uma metodologia europeia comum e que tem como objectivo a avaliação do índice de satisfação dos Clientes em diversos sectores de actividade, entre eles o do transporte.

A metodologia desenvolvida pelo modelo ECSI consiste na especificação de um modelo dinâmico constituído por um conjunto de indicadores (imagem, expectativas, qualidade apercebida, valor apercebido, satisfação, tratamento das reclamações e lealdade), que calcula os valores para cada variável e relaciona-as entre si.

Resultados Obtidos

O ML participou, relativamente ao ano de 2005, num estudo desenvolvido no âmbito do modelo ECSI Portugal, que envolveu a avaliação de um conjunto de operadores de transporte público de passageiros da AML.

No que respeita ao Índice de Satisfação, o indicador central do modelo ECSI, o ML obteve a melhor pontuação (70,4%) relativamente aos restantes operadores. Neste indicador foram objecto de análise variáveis como "satisfação global com a Empresa", "satisfação comparada com as expectativas (realização das expectativas)" e "comparação da Empresa com a Empresa ideal".

Da mesma forma se destacou a classificação obtida pelo ML relativamente a outras variáveis com elevados valores percentuais face aos restantes operadores de transporte público de passageiros da AML, designadamente:

- Lealdade (intenção de permanecer como Cliente, sensibilidade ao preço e intenção de recomendar a Empresa a colegas e amigos) - 75,1%;
- Imagem (Empresa inovadora e virada para o futuro, Empresa em que se pode confiar, estável e implantada no mercado, Empresa que se preocupa com os seus Clientes e que constitui um valioso contributo para a sociedade) - 72,5%;
- Qualidade apercebida (qualidade global da Empresa, atendimento e capacidade de aconselhamento, acessibilidade a produtos e serviços por via das novas tecnologias, fiabilidade dos serviços de

European economies.

The project is co-ordinated by the Portuguese Institute of Quality, which uses European benchmarks to assess degrees of Customer satisfaction in various sectors including transportation.

ECSI methodology involves specifying a dynamic model across a range of indicators (image, expectations, perceived qualities, perceived value, satisfaction, handling of complaints and loyalty). This calculates the values for each variable and the relationship between them.

Outcomes

In 2005 the ML participated in a study developed as part of scoping for the ECSI model in Portugal. This involved measuring a range of public passenger transportation operators in the AML.

In terms of the Satisfaction Index, the core index of the ECSI model, ML achieved top rankings - 70.4%, compared to other operators. This indicator also measured variables such as "overall satisfaction with the Company", "satisfaction compared to expectations (realisation of expectations)" and "comparison of the Company with the ideal Company".

The ML classification relative to other variables - high percentage values compared to other passenger public-transport operators in the AML - reflected:

- Loyalty (intentions to remain a Customer, price sensitivity and intention to recommend the Company to friends and colleagues) - 75.1%;
- Image (innovative, forward-looking Company, a Company in which you can have confidence, stable and well implanted in the market, Company concerned about its Customers, making a valuable contribution to society) - 72.5%;
- Perceived quality (Overall Company quality, Customer service and advisory capability, accessibility to products and services through new technologies, reliability of transport service offered, clarity and transparency of

transporte oferecidos, clareza e transparência na informação, facilidade de acesso às estações e cobertura da rede) – 67,8%.

Na vertente em que se questiona se o ML é o operador de transporte ideal, os Clientes atribuíram uma classificação de 7,2 pontos numa escala de 10. A diversidade de títulos de transportes e a sua facilidade de aquisição foram de igual modo variáveis avaliadas com elevada pontuação pelo Cliente do ML, com valores que ultrapassaram os 7 pontos (para um máximo 10).

O ML detém, portanto, uma imagem bastante positiva junto do Cliente, quer em termos de qualidade global, quer relativamente à sua estabilidade, posicionamento e integração na sociedade. A rapidez, o reduzido tempo de espera, a fiabilidade, a segurança do transporte e ainda uma boa relação qualidade/preço constituem, igualmente, pontos fortes para a sua elevada pontuação.

Um desempenho superior à média nas variáveis determinantes da satisfação do Cliente, traduziu-se na posição cimeira que o ML ocupou, em 2005, pela análise do modelo ECSI – Portugal.

O ML agradece aos seus Clientes a preferência com que foi distinguido e entende que esta avaliação, para além de gratificante, servirá também para identificar pontos fortes e pontos fracos com vista a melhorar a qualidade do serviço prestado e consolidar assim o posicionamento já alcançado.

information, ease of access to stations and network coverage) – 67.8%.

Asked if ML was the ideal transport operator, Customers responded with a classification of 7.2 points on a scale of 10. Asked to rate the variety of tickets available and the ease of acquiring these, ML Customers gave a rating of seven points (maximum of 10).

The ML enjoys a highly positive image among its Customers both overall and in regard to stability, positioning and integration in society. Other strong points in terms of rankings included speed, low waiting times, reliability, security, good price/quality ratio.

Under the ECSI – Portugal model, the ML in 2005 leads in terms of better-than-average performance in all variables determining Customer satisfaction.

The ML thanks its Customers for their custom and believes this assessment, while gratifying, also identifies strengths and weaknesses that will in turn enable ML to improve service quality and consolidate its existing position.

Envolvimento com a Comunidade

Informação para as Juntas de Freguesia

No âmbito dos protocolos celebrados entre as Juntas de Freguesia e o ML⁹, fornecemos trimestralmente informação sobre a evolução da expansão da nossa rede às Juntas de Freguesia abrangidas pelos Prolongamentos da Linha Vermelha entre Alameda e São Sebastião e entre Oriente e Aeroporto.

Esta informação é editada nos boletins informativos dessas Juntas de Freguesia (jornais ou revistas) e é distribuída à população das mesmas, sendo igualmente entregue em maior número nos estabelecimentos comerciais mais significativos. Para além disso, esta informação é entregue nas próprias Juntas de Freguesia.

Involvement with Community

Information for Parishes

In terms of an agreement signed between local parishes and the ML⁹ we supply quarterly information about network expansion to parishes affected by Red Line extensions between Alameda and São Sebastião and Oriente and Aeroporto.

This information is published in newspapers and magazines produced by the parishes and distributed to local inhabitants and high street retailers. Information is also available at drop-in centres in the parishes.

We believe that this keeps parish officers aware of progress on works under way and allows them to pass on information

⁹ À exceção das Juntas de Freguesia de Nossa Senhora de Fátima e de São Sebastião da Pedreira / With exception for Nossa Senhora de Fátima and São Sebastião da Pedreira Parishes



Com esta disponibilização de informação pretendemos que os funcionários das Juntas de Freguesia tenham conhecimento do ponto de situação dos empreendimentos em curso, para que possam informar correctamente a população que lá se dirige a solicitar esclarecimentos.

to local residents and address local concerns.

Estabelecimento de Protocolos , Apoios a Associações e Promoção de Visitas

Agreements, Support to Associations and Visits

Enquanto agente promotor da coesão social e do Desenvolvimento Sustentável, no ML estabelecemos uma série de iniciativas de índole social.

The ML has established a range of social initiatives as part of its work in promoting social cohesion and Sustainable Development.

Na análise de Desempenho Social do ML, apresentada no presente Relatório, listamos as principais iniciativas desenvolvidas, em 2005, e que se traduzem em compromissos efectivos e completamente assumidos pela nossa Empresa.

In our review of the Social Performance in this Report, we list key initiatives developed in 2005, which led to the commitments made by our Company.

As Comunidades Locais e as Associações *Local Community and Associations*

Juntas de Freguesia / *Parishes*

- São João de Deus
- Nossa Senhora de Fátima
- Campolide
- Moscavide
- São Jorge de Arroios
- São Sebastião da Pedreira
- Santa Maria dos Olivais

Associações/Instituições / *Associations/Institutions*



ACAPO – Associação dos Cegos e Amblíopes de Portugal



OIKOS – Cooperação e Desenvolvimento



SNRIPD – Secretariado Nacional para a Reabilitação e Integração das Pessoas com Deficiência

Como nos Relacionamos com a Comunidade Envolvente? How do We Relate With the Local Community?

- Disponibilização de informação às Juntas de Freguesia - fornecimento trimestral de informação sobre a evolução das obras, às Juntas de Freguesia abrangidas pelos prolongamentos em curso do Plano de Expansão da rede;
- Estabelecimento de protocolos e apoios;
- Realização de visitas e relacionamento externo - promoção de visitas oficiais e de outra índole, nomeadamente de instituições de ensino, sociais e culturais, entre outras;
- Realização de inquérito de avaliação às expectativas das Juntas de Freguesia e Associações.
- Information for parishes - providing parishes affected by works with quarterly information about network expansion progress;
- Establishment of protocols and supports;
- Arranging visits and developing external relations - official and similar visits by schools, social and cultural institutions, etc;
- Questionnaires assessing Community expectations in parishes and associations.

Inquérito de Avaliação das Expectativas da Comunidade - Juntas de Freguesia

De modo a avaliarmos a satisfação destas entidades relativamente à informação que o ML disponibiliza, solicitámos informação acerca do nosso relacionamento com 7 Juntas de Freguesia.

As Juntas de Freguesia inquiridas, em Junho de 2006, foram aquelas que se encontram abrangidas pelos prolongamentos em curso, designadamente: Campolide, São Sebastião da Pedreira, Nossa Senhora de Fátima, São Jorge de Arroios, São João de Deus, Santa Maria dos Olivais e Moscavide.

Resultados Obtidos

Até à data de conclusão do presente Relatório, apenas 3 Juntas de Freguesia responderam ao nosso processo de consulta.

As temáticas que abordámos nesta consulta são as indicadas seguidamente, apresentado-se também os comentários que recebemos nesse âmbito:

- Tipo de questões relacionadas com o ML, habitualmente colocadas pela população

As questões identificadas pelas Juntas de Freguesia, foram as seguintes: itinerário em projecto; datas de início;

Questionnaires Assessing Community Expectations - Parishes

To measure the satisfaction of parishes in terms of information provided by ML we surveyed our relationship with 7 local parishes.

The parishes were surveyed in June 2006. All are affected by extensions under way: Campolide, São Sebastião da Pedreira, Nossa Senhora de Fátima, São Jorge de Arroios, São João de Deus, Santa Maria dos Olivais and Moscavide.

Outcomes

At the date of writing this Report only 3 parishes had responded to our survey.

The survey dealt with a range of issues. Comments received are set out below:

- Kinds of frequently asked questions about ML

Questions identified by the parishes were as follows: the route to be taken by the project; starting date, expected completion dates for the project; local impacts on the population.

previsão de conclusão das obras; impactes locais dos projectos sobre a população.

- Grau de importância atribuído pelas Juntas de Freguesia relativamente à informação que o ML disponibiliza para os boletins informativos

Todas as Juntas de Freguesia demonstraram unanimidade na atribuição do grau de importância máxima às rubricas relacionadas com o tempo de duração das obras e com a criação de percursos alternativos, quando necessários. Porém, classificaram com menos importância o plano de descrição das obras e os respectivos pontos de situação referentes ao desenvolvimento das mesmas.

- Principais críticas e sugestões

Uma eventual prorrogação do prazo das obras foi apresentada como uma potencial crítica. É sugerida a criação de um serviço para implementar condições de mobilidade para cidadãos com deficiência, bem como a colocação de placards informativos com indicações do faseamento da obra e dos respectivos desvios de trânsito.

Inquérito de Avaliação das Expectativas da Comunidade – Associações / Instituições

Para avaliarmos a satisfação das Associações/ Instituições relativamente aos projectos de parceria e apoios que desenvolvemos, solicitámos a seguinte informação:

- Diagnósticos antecipados das necessidades para os projectos/acções desenvolvidos;
- Dificuldades sentidas na preparação e execução das acções;
- Divulgações de resultados;
- Pontos fortes e fracos da parceria estabelecida;
- Perspectivas de sustentabilidade futura, em termos económicos, sociais e ambientais.

Neste âmbito contactámos 36 entidades, em Junho de 2006, tendo sido seleccionadas todas as que receberam donativos, todas as entidades com as quais o ML está associado e que foram quotizadas em 2005, bem como algumas das que receberam patrocínios (relativamente a aspectos culturais, de ensino e comunitários).

- Degree of importance attributed by parishes in terms of information supplied by ML in their bulletins

All parishes unanimously attribute maximum importance to information provided about works, timetables and alternative routes. Of less importance was a description of works and respective updates on development.

- Main criticisms and suggestions

Any delays in planned works were a point of potential criticism. It was suggested that a disability service for handicapped users should be implemented together with information boards counting down the stages of works under way and related traffic deviations.

Questionnaires Assessing Community Expectations – Associations/Institutions

To measure the satisfaction of Associations/ Institutions in terms of partnership projects and support provided by ML we sought the following information:

- Advance discussion of ML requirements for projects/activities under development;
- Difficulties experienced in preparing and executing activities;
- Publication of outcomes;
- Strong and weak points in established partnerships;
- Future sustainability prospects in economic, social and environmental terms.

We contacted 36 organisations in June 2006. We selected all who had received donations, those with which ML has been associated and to whom associate payments had been made in 2005 together with some who had received support (sponsorships of cultural education and Community needs).

Resultados Obtidos

Até à data de conclusão do presente Relatório, apenas obtivemos 2 respostas ao nosso processo de consulta – da ACAPO (Associação dos Cegos e Amblíopes de Portugal) e do Grupo Amigos de Lisboa.

Tendo em atenção o profícuo relacionamento institucional ente o ML e a ACAPO, salientamos os principais aspectos destacados por esta entidade.

Em Maio de 2001, criámos um grupo de trabalho com elementos do ML, da ACAPO e do SNRIPD (Secretariado Nacional para a Reabilitação e Integração das Pessoas com Deficiência), que estudou sistemas de encaminhamento e outros assuntos relacionados com a acessibilidade dos passageiros com deficiência visual, tal como a introdução de informação sonora nas máquinas de venda automática de títulos, a introdução de uma marca táctil nos bilhetes e a marcação no chão dos canais de entrada e saída.

Durante o ano de 2005, a acção que destacamos prendeu-se com a realização de ensaios sobre um sistema de encaminhamento para pessoas com deficiência visual. No entanto, os objectivos iniciais não foram ainda atingidos, na medida em que não houve qualquer empresa a concorrer a este projecto lançado, pelo que não foi terminado na íntegra.

Foi igualmente citado pela ACAPO a inexistência de um diagnóstico antecipado das necessidades para esta acção, sendo as maiores dificuldades sentidas as que se relacionam com os atrasos na aprovação, a falta de recursos e a mobilização de Parceiros para a sua realização.

A divulgação desta iniciativa e dos resultados até agora atingidos foi realizada quer na imprensa, quer na televisão, tendo a nossa Empresa tomado uma posição particularmente activa na divulgação das experiências, nomeadamente com pavimentos tácteis na estação Carnide.

Os pontos fortes apontados pela ACAPO para esta pareceria são relativos à sensibilidade de alguns técnicos do ML e à frequência com que se realizam consultas a esta entidade. Os pontos fracos recaíram sobre questões que se prendem com a demora na realização do projecto principal, face à excessiva burocracia apontada e à falta de poder de decisão dos técnicos envolvidos no projecto – sistema de encaminhamento, que se iniciou já há 5 anos e cujo sistema ficou definido há 2.

Outcomes

At the date of writing this Report only 2 responses had been received, from ACAPO and Grupo Amigos de Lisboa.

Given the considerable institutional relationship between ACAPO and ourselves we highlight their main responses.

In May 2001 we established a working party with ACAPO and SNRIPD (the National Secretariat for Rehabilitation and Integration of Handicapped People). This investigated mobility and guiding systems for blind and disabled people and accessibility issues for the handicapped. It also reviewed introduction of voiced information at automatic ticket sales machines, and Braille characters on tickets and at station entry and exit points.

During 2005, we ran tests on a guiding system for visually challenged passengers using ML installations. However initial targets have not yet been achieved and no company has yet tended for the project, which is still to be fully implemented. ACAPO noted a lack of any advance analysis of need. It said the greatest difficulties encountered were delays in approval, a lack of resources and mobilisation of partners to ensure actions were implemented.

Publication of the initiative and outcomes to date were made in media and television reports. We were particularly active in publicising the tests particularly those introducing tactile paving at Carnide station.

Among partnership strong points noted by ACAPO, were the sensibility of ML Staff involved and the frequency of contacts with the Company. Weak points related to delays in implementing the main project – due to excessive bureaucracy –, and lack of decision-making powers for the technicians involved in the project – Guiding System for Blind and Disabled People. This was launched 5 years ago and a system defined 2 years ago.

We expect the project under way will lead to Braille marking on tickets and, voiced information at automatic ticket sales machines together with the marking of entry and exit points at stations. We also anticipate that the guiding system for blind and disabled people will come on stream.



Perspectivamos que o projecto em curso conduza à marcação táctil dos bilhetes, à versão sonora das máquinas automáticas de venda de títulos e a marcações dos canais de entrada e saída, que estará em vigor até à adopção de um sistema de encaminhamento para os deficientes visuais.

Envolvimento com os Fornecedores

Involvement with Suppliers

Quem são os Nossos Fornecedores? Who are Our Suppliers?

No ML dispomos de um vasto conjunto de Fornecedores, com prestações em diversas tipologias de serviços e com distintos montantes de trabalho.

The ML has an extensive network of Suppliers providing various types of services and work.

Tipo de Fornecedores de Materiais / Types of Material Suppliers

- Sinalização / Signalling
- Manutenção / Maintenance
- Construção / Construction
- Material Informático / ICT
- Economato / Administration

Tipo de Fornecedores de Bens e Serviços / Types of Goods and Services Suppliers

- Projectos de Engenharia / Engineering projects
- Vigilância / Security
- Máquinas de Bilhetes / Ticketing machines
- Serviços de Manutenção / Maintenance contracts
- Controlo de Higiene / Hygiene control
- Viagens e Estadias / Travel and accomodation
- Serviços de Jardinagem / Gardening services

Tipo de Fornecedores de Empreitadas / Types of Contractor Suppliers

- Execução de Empreitadas / Execution of contracts
- Consultoria de Empreitadas / Contract consulting

Como nos Relacionamos com os Nossos Fornecedores? How do We Relate with Our Suppliers?

- Clarificação de procedimentos para gestão de empreitadas e fornecimentos;
- Estabelecimento dos mecanismos de concorrência - análise de propostas apresentadas em concurso, consultas para a adjudicação de empreitadas, fornecimentos e prestações de serviços;
- Realização de inquérito de avaliação de expectativas dos Fornecedores.
- Management procedures clarification for projects and supply;
- Competitive mechanisms establishment - reviewing tender proposals, consulting ahead of awarding projects and supply of services;
- Questionnaires assessing Suppliers expectations.

Inquéritos de Avaliação das Expectativas dos Fornecedores

Procurámos avaliar a satisfação dos nossos Fornecedores, relativamente aos projectos de parceria desenvolvidos, através de uma consulta, efectuada em Junho de 2006.

Deste modo, contactámos 62 Fornecedores, cujo volume de negócios se situou acima dos 20.000,00 € em 2005, que se distribuem da seguinte forma pelas 3 categorias de classificação:

- 21 Fornecedores de Bens e Serviços;
- 25 Fornecedores de Materiais;
- 16 Fornecedores de Empreitadas.

Resultados Obtidos

Até à data de conclusão do presente Relatório, relativamente ao nosso processo de consulta apenas foram obtidas cerca de 13% de respostas, num total de 8 respostas, com a seguinte distribuição:

- 4 Fornecedores de Materiais;
- 3 Fornecedores de Bens e Serviços;
- 1 Fornecedor de Empreitadas.

Constatamos uma satisfação geral nas respostas obtidas relativamente ao relacionamento com o ML. De entre os principais aspectos referidos, salientamos os seguintes:

- **Certificação da Empresa (Qualidade, Ambiente e/ou Segurança)**
Nenhum dos Fornecedores de Materiais possui certificação; em contrapartida os Fornecedores de Bens e Serviços são todos certificados e o Fornecedor de Empreitadas possui certificação ISO 9001:2000 e OSHAS 18001/NP 2437.
- **Avaliação dos Requisitos Legais, Económicos, Sociais e Ambientais exigidos pelo ML, no Processo de Concurso Público e de Consulta**
Na generalidade das respostas obtidas os requisitos são considerados pouco exigentes, sendo os referidos como de maior exigência os requisitos legais e económicos/financeiros, os requisitos sociais, mas em menor proporção (para os Fornecedores de Bens e Serviços), e os requisitos legais e ambientais (para os Fornecedores de Empreitadas).

Questionnaires Assessing Suppliers Expectations

To measure Suppliers satisfaction in terms of partnership projects, we carried out a survey in June 2006.

The survey covered 62 Suppliers with turnovers in 2005 exceeding € 20,000.00 and involved in 3 categories:

- 21 Goods and Services Suppliers;
- 25 Material Suppliers;
- 16 Contractor Suppliers.

Outcomes

At the date of writing this Report only 8 responses had been received – some 13% – as follows:

- 4 Material Suppliers;
- 3 Goods and Services Suppliers;
- 1 Contractor Supplier.

In terms of the relationship with ML the responses reflected a general level of satisfaction. Among main points made were:

- **Certification of the Company (Quality, Environment and/or health and safety)**
None of the Material Suppliers is certified; all Goods and Services Suppliers are certified and the single Contractor Supplier is ISO 9001:2000 and OSHAS 18001/NP 2437 certified.
- **Appraisal of Legal, Economic, Social and Environmental Requirements and Conditions required by ML, in Public Tender Process Consultation**
The majority of responses obtained said requirements were undemanding, more demanding were the legal and economic/financial requirements. Social requirements were demanding to a lesser extent (for Goods and Services Suppliers), as were legal and environmental requirements (for Contractor Supplier).

- **Existência de Reclamações na Fase de Concurso e Modo de Tratamento das Reclamações**
Em nenhuma das respostas obtidas foi referido qualquer tipo de reclamação.
- **Avaliações dos Mecanismos de Concorrência**
Em todas as respostas obtidas foi considerado que houve concorrência ajustada ao volume do (a) projecto/obra/encomenda e que as adjudicações foram criteriosas.
- **Dificuldades Sentidas na Preparação das Propostas e Avaliação dos Esclarecimentos Prestados pelo ML**
Em todas as respostas obtidas foi referido que é muito satisfatória a prestação do ML.
- **Atrasos na Execução dos Projectos / Obras / Entregas de Encomendas**
Em nenhuma das respostas obtidas foram referidos atrasos nesta matéria.
- **Avaliação da Eficiência no Acompanhamento, Coordenação e Fiscalização dos Projectos / Estudos por parte do ML**
Na qualidade de Fornecedores de Bens e Serviços e Empreitadas, a avaliação deste critério foi considerada entre Boa e Muito Boa.
- **Pontos Fortes e Fracos da Parceria Estabelecida**
Os Fornecedores de Materiais pautam o ML pelo profissionalismo, competência e clareza comercial; os Fornecedores de Bens e Serviços mencionaram o bom relacionamento existente, a boa coordenação de serviços, o elevado grau de exigência e controlo e o cumprimento de prazos e rapidez de resposta; os Fornecedores de Empreitadas citam como pontos fortes, a experiência adquirida neste tipo de obras e a capacidade técnica da equipa do ML.
- **Recomendações da Empresa Consultada para Melhoria por Parte do ML numa Perspectiva de Sustentabilidade Futura, em termos Económicos, Sociais e Ambientais**
Na perspectiva dos Fornecedores de Bens e Serviços é na reformulação do Manual de Qualidade e no aumento da eficiência administrativa que este aspecto se reflectirá; já no que toca aos Fornecedores de Empreitadas, a opinião passa pela implementação de Sistema de Gestão Ambiental, certificação noutras normas com âmbito alargado à concepção, obra e exploração por parte do ML.
- **Complaints Procedure and the Tender Stage and Complaints Handling**
None of the responses made any reference to complaints.
- **Appraisal of Competitive Mechanisms**
All responses considered there to be competitive and adjusted to the volume of the project/works/order. The awards that were made met the criteria.
- **Difficulties Encountered in Preparing Proposals and Appraisal of Clarifications Provided by ML**
All the responses said assistance provided by ML was very satisfactory.
- **Delays and Execution of Project/Works/ /Delivery of Orders**
No delays in material were mentioned by any of the responses.
- **Appraisal Of Efficiency and Monitoring, Coordination and Supervision of Project/ /Studies by ML**
Goods and Services Suppliers and Contractor Supplier considered this to be Good and Very Good.
- **Strong and Weak Points in the Established Partnerships**
Material Suppliers considered ML responded professionally, competently and with commercial clarity; Goods and Services Suppliers mentioned their existing good relationship, good service co-ordination and a very high degree of obligations, control and compliance with deadlines as well as rapidity in response; Contractor Supplier said strong points included experience acquired from the works performed and the technical capacity of the ML team.
- **Recommendations of Companies Consulted for Improvements on the part of ML in terms of Future Economic, Social and Environmental Sustainability**
Goods and Services Suppliers reported that reformulating the Quality Manual and increasing energy efficiency were issues; for the Contractor Supplier issues included implementing the Environmental Management System, certification to other standards with wider aims and the ML's enlarged design, build and operate scoping.

Envolvimento com os Parceiros Estratégicos

Estabelecimento de Protocolos

Em 2005 foi dada continuidade à implementação dos seguintes protocolos:

- Protocolo ML/ANA – Aeroportos de Portugal, S.A., relativo à construção da estação Aeroporto e respectiva ligação à Aerogare do Aeroporto de Lisboa;
- Protocolo ML/REFER – Rede Ferroviária Nacional, E.P., relativo à construção do Terminal Fluvial e da Interface do Cais do Sodré;
- Protocolos ML/Carris – Companhia dos Caminhos de Ferro de Lisboa, S.A., para a criação de um passe de rede combinado, a implementação de um passe urbano combinado e a criação de bilhetes simples combinados e bilhetes combinados de 1 e 5 dias entre ML/Carris.

Inquérito de Avaliação das Expectativas dos Parceiros Estratégicos

Procurámos também avaliar a satisfação dos nossos Parceiros Estratégicos relativamente aos projectos de parceria desenvolvidos, através da solicitação da seguinte informação:

- Diagnósticos antecipados, por parte do ML, das necessidades para os projectos/acções desenvolvidos;
- Dificuldades sentidas na preparação e execução dos projectos;
- Divulgações de resultados;
- Pontos fortes e fracos da parceria estabelecida;
- Perspectivas de sustentabilidade futura, em termos económicos, sociais e ambientais.

Consultámos, em Junho de 2006, 9 entidades nacionais do sector dos transportes, bem como 2 Parceiros Estratégicos ao nível internacional – a UITP (União Internacional dos Transportes Públicos) e a ALAMYS (Associação Latino-Americana de Metros Subterrâneos).

Involvement with Strategic Partners

Agreements Established

In 2005 we continued to implement the following agreements:

- ML/ANA Aeroportos de Portugal, S.A., agreement for construction of the Aeroporto 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 creating and implementing a combined network pass, single combined tickets and a 1-5 day combined ML/Carris ticket.

Questionnaires Assessing Strategic Partners Expectations




To measure Strategic Partners satisfaction in terms of partnership projects we sought information as follows:

- Advance discussion of ML requirements for projects/activities under development;
- Difficulties experienced in preparing and executing activities;
- Publication of outcomes;
- Strong and weak points in established partnerships;
- Future sustainability prospects in economic, social and environmental terms.





In June 2006, we consulted 9 domestic transport operators, and 2 international Strategic Partners – UITP (International Association of Public Transport) and ALAMYS (Latin American Metro Association).

**Quem são os Nossos Parceiros Estratégicos?
Who are Our Strategic Partners?**




Tipo de Fornecedores de Materiais / International Organizations

	UITP – União Internacional de Transportes Públicos
	ALAMYS – Associação Latino – Americana de Metros
	NOVA – Group of metros

Sector Nacional dos Transportes / National Transportation Sector

	ANA – Aeroportos de Portugal, S.A.
	CP – Caminhos de Ferro Portugueses, E.P.
	REFER, E.P.
	Carris
	RL – Rodoviária de Lisboa
	FERTAGUS
	VIMECA

Desenvolvimento Estratégico/ Strategic Development

	APOCEEP – Associação Portuguesa do Centro Europeus das Empresas com Participação Pública e/ou de Interesse Económico Geral
	BCSD PORTUGAL – Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável
	A.I.P. – Associação Industrial Portuguesa

**Como nos Relacionamos com os Nossos Parceiros Estratégicos?
How do we Relate with Our Strategic Partners?**

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ● Desenvolvimento de parcerias, projectos e grupos de trabalho; ● Estabelecimento de protocolos; ● Visitas e relacionamento externo; ● Inquérito de avaliação de expectativas dos Parceiros Estratégicos | <ul style="list-style-type: none"> ● Developing partnerships, projects and task forces; ● Establishment of protocols; ● Visiting and enhancing external relations; ● Questionnaires assessing Strategic Partners expectations. |
|---|--|

Resultados Obtidos

Destacamos as respostas obtidas da FERTAGUS e VIMECA, os únicos Parceiros Estratégicos que responderam até à data de conclusão deste Relatório.

A parceria entre o ML e a VIMECA materializa-se na emissão de títulos que possam servir, quer num, quer nouro operador de transportes.

Para além deste projecto em parceria, não foram apontadas mais iniciativas realizadas ou em perspectiva para o futuro. No entanto, a VIMECA assume uma posição de completa disponibilidade para o trabalho de resolução de problemas em parceria com o ML.

Por seu turno, a FERTAGUS referiu que o ML realizou um diagnóstico de necessidades para o projecto de criação de um título único mensal e que não houve quaisquer dificuldades sentidas na realização do mesmo projecto. A aferição do grau de satisfação face a este projecto foi realizada através de inquéritos, os quais revelaram resultados muito positivos e que foram divulgados através da imprensa.

Como pontos fortes do balanço da parceria entre a FERTAGUS e o ML foram destacados o aumento da procura e o reforço da imagem de ambas as Empresas. Foi referido unicamente como ponto fraco a inexistência de produtos para passageiros não regulares.

Envolvimento com o Accionista Estado

Enquanto parte integrante do Ministério das Obras Públicas, Transportes e Comunicações (MOPTC), somos uma Entidade Pública Empresarial (E.P.E.) que desenvolve a sua actividade através de uma política comum concebida para o Desenvolvimento Sustentável do sector nacional dos transportes. Deste modo, o relacionamento entre o ML e o Accionista Estado desenvolve-se numa base de parceria estratégica, na qual se definem linhas de orientação específicas para a melhoria e requalificação da AML.

Efectivamente, um dos objectivos prioritários da política de transportes do Governo é o de requalificar a mobilidade urbana, adoptando políticas de transporte

Outcomes

The only Strategic Partners to respond at the date of writing this Report were FERTAGUS and VIMECA.

The partnership between ML and VIMECA involves the production of tickets used interchangeably by both operators.

No other initiatives apart from this project are in hand or planned. VIMECA has shown itself very willing to resolve all partnership problems as these arise.

FERTAGUS noted that ML had reviewed requirements for the monthly single ticket project and there had been no difficulties executing the project. Measurement of levels of project satisfaction was obtained using surveys. These reflected very positive results and were published in the media.

Among strong points in the FERTAGUS and ML partnership were stronger demand and an improved image for both companies. The only weak point noted was a lack of packages for infrequent passengers.

Involvement with the State as Shareholder

While falling under the Ministry for Public Works Transport and Communication (MOPTC), we are a State sector enterprise (E.P.E. in its portuguese acronym). Our operations are guided by a common Sustainable Development policy for the national transportation sector. The relationship between ML and the State as Shareholder is one of a strategic partnership, which sets out specific guidelines for improving and upgrading transport in the AML.

One of the Government's transportation priorities is to improve urban mobility, adopting sustainable transportation policies that integrate into new overall urban planning. Government has introduced integrated policy guidance on mobility. This joins up urban and territorial planning with transportation policy and encourages active management of

sustentáveis integradas em novas políticas de cidade. Para tal, o Governo tem previsto um conjunto de medidas de política de mobilidade integrada, que articulem o ordenamento urbano e territorial com as políticas de transportes e que promovam uma gestão activa do espaço público para as deslocações, usando instrumentos globais, correctores e reguladores.

Em segundo lugar, é também objectivo programático do Governo a melhoria da eficiência do sector empresarial do Estado, aplicando princípios de transparência e boa gestão. Neste sentido, o MOPTC tem prevista a definição de uma política de gestão integrada para as empresas, ao nível dos transportes urbanos de Lisboa e do Porto, envolvendo, entre outros, o ML.

Para esse efeito, tem-se vindo a desenvolver uma estratégia concertada, tendo em vista a reformulação das actuais redes de transportes na AML, de forma a reforçar a coordenação física, tarifária e de horários com as restantes redes estruturantes.

Salientemos, neste contexto, que na AML o plano de expansão do ML está continuamente a ser analisado numa óptica integrada com os restantes modos e com o sistema territorial.

Pretendemos que esta contínua relação, suportada por princípios de sustentabilidade ambiental, económica e social, possibilite soluções que confirmem uma maior integração e eficiência ao conjunto do sistema de transportes nacional.

Em matéria de Desenvolvimento Sustentável, referimos que o Despacho n.º 26 811/2004 (2.ª série), de 6 de Dezembro de 2004, de Sua Excelência o Senhor Secretário de Estado dos Transportes e Comunicações, determina que “Os relatórios de actividade e contas anuais das empresas tuteladas no sector dos transportes passem a integrar informação relativa aos aspectos sociais e ambientais da sua actividade, a iniciar nos documentos relativos a 2005”.

Neste sentido, o presente Relatório pretende reflectir, objectivamente, a resposta às orientações dadas pelo nosso Accionista Estado.

the public realm in its use for travel. The guidance employs overall, corrective and regulatory instruments.

A second government manifesto pledge concerns improving the efficiency of state-run businesses and implementing principles such as transparency and good management. MOPTC has set out an integrated management policy for companies involved in urban transportation in Lisbon and Oporto and ML and other firms are involved.

A joined-up strategy has been developed to refocus current transportation networks across the AML reinforcing physical co-ordination, tariff and operating periods with other networks.

The ML expansion plan for the AML is continuously under review so as to ensure integration with all other transportation modes and national systems.

Through such continuous and ongoing processes backed by environmental, economic and social sustainability principles, we seek to develop solutions for improved integration and efficiency in the national transportation system.

In regard to Sustainable Development, we refer to Government order No. 26,811/2004 (2nd series), of December 6th, 2004 signed by his Excellency the Secretary of State for Transport and Communications. This says: "the annual reports and accounts of transportation sector companies reporting to this department must include information about the social and environmental aspects of operations as of the report for the year 2005".

The present Report seeks to address the guidance as set down by our Shareholder, the State.



Viaduto das Olaias
Olaias viaduct

facilitar
facilitate

utilizar
use

transportar
transport

6.

A Avaliação do Desempenho da Empresa *The Assessment of the Company Performance*

u s u f r u i r
usufruct

r e n o v a r
renew

o r d e n a r *
regulate

* pôr em ordem;
regular

* to put in good order;
to control or direct by a
rule, principle, method



6.

A AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DA EMPRESA

THE ASSESSMENT OF THE COMPANY PERFORMANCE

6.1.

DESEMPENHO AMBIENTAL

ENVIRONMENTAL PERFORMANCE

No Metropolitano de Lisboa, E.P. (ML), enquanto Operador de Transporte Público e Empresa responsável pela construção e manutenção de um vasto conjunto de infra-estruturas, continuamos a assumir 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 neste domínio.

O modo metropolitano apresenta uma indiscutível importância na mobilidade, na medida em que possui 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.

O metropolitano assume-se assim como um factor altamente positivo na qualidade da AML, contribuindo efectivamente para os objectivos do Desenvolvimento Sustentável, sendo referenciado como "uma oportunidade para o Desenvolvimento Sustentável nas cidades".

Neste contexto procuramos demonstrar os nossos procedimentos ambientais desenvolvidos no seio da Empresa, tendo em atenção os compromissos assumidos no Relatório de Sustentabilidade de 2004, a fim de mitigar os impactes ambientais associados ao nosso serviço, bem como os principais indicadores ambientais associados ao desenvolvimento da nossa actividade.

As public transport operators who build and maintain a wide range of infrastructures, we accept the environmental responsibilities attached to our operation and services. We take all necessary steps to incorporate and occasionally anticipate, the growing demands by environmental legislation.

Of undisputed importance in terms of mobility, the Underground delivers intermodality - the important interface between various modes of transport. It also offers a decisive contribution to the organisation and reorganisation of urban space. Its urban public transport role acts as a flagship town-planning instrument. The Underground produces impacts on spatial distribution of population, its dynamics and quality of life.

The Underground is a positive driver for quality in the Lisbon Metropolitan Area. It contributes effectively to Sustainable Development and has been referred to as "offering an opportunity in sustainable developing cities".

In the paragraphs below we aim to set out environmental procedures used by the Company to mitigate environmental impacts associated to our service, as assumed in our 2004 Sustainability Report. We include key environmental indicators of our operations.

Eficiência na Utilização de Recursos

Efficiency of Resource Use

Energia

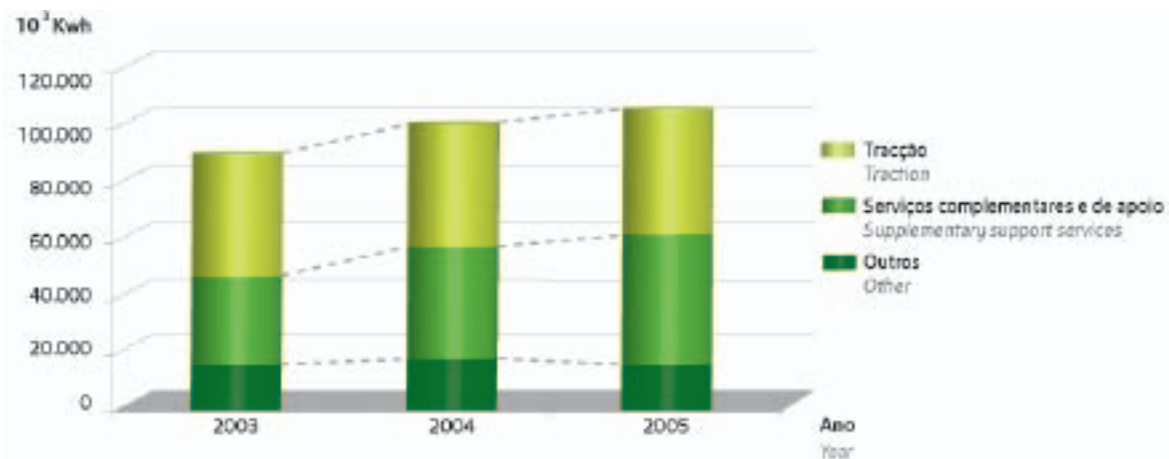
Energy

Consumos de Energia (10³kWh) / Energy Consumption (10³kWh)

Por Componente <i>By Component</i>	2003	2004	2005
Tracção / <i>Traction</i>	41.567	44.327	47.524
Serviços complementares e de apoio <i>Complementary services and support</i>	33.450	42.546	43.904
Outros / <i>Other</i>	8.050	9.156	7.324
Total	83.067	96.029	98.752
Total / lugar x km / <i>Total / seat x km</i>	0,025	0,025	0,025
Total/ passageiro x km / <i>Total / passenger x km</i>	0,112	0,120	0,115

Consumo de Energia na Tracção
Energy Consumption by Traction

	2003	2004	2005
Tracção/ lugar x km / <i>Traction / Seat x km</i>	0,013	0,012	0,012
Tracção/ passageiro x km / <i>Traction / Passenger x km</i>	0,056	0,055	0,055

Consumo de Energia por Componente
Power Consumption by Component



Em termos de consumos absolutos decorrentes do exercício de 2005 face a 2004, verificamos um aumento dos consumos de energia eléctrica de tracção e dos serviços complementares (iluminação e força motriz), justificado pela exploração em pleno das extensões da Linha Amarela a Odivelas e da Linha Azul a Amadora-Este.

No entanto, e apesar dos valores globais do consumo de energia terem aumentado 7,21% face a 2004 (menos de 50% de aumento face à evolução 2003-2004), constatamos uma melhoria da eficiência do consumo específico, em resultado dum crescimento do consumo de energia de tracção inferior ao crescimento da oferta de lugaresxkm, a que não é alheia a instalação de um sistema de recuperação de energia ao nível do material circulante do ML.

Podemos observar, deste modo, que, em resultado da expansão da rede e do correspondente aumento do percurso médio dos nossos Clientes, verificou-se uma melhoria de 4,45% no indicador energético “consumo de energia/passageiroxkm” de 2004 para 2005.

Prevendo-se um agravamento das tarifas face ao aumento de custo e dependência dos combustíveis fósseis, no ML encetámos, em 2004, um processo de renegociação dos nossos contratos de fornecimento de energia. Considerando o nosso perfil de consumo, onde predomina a Alta Tensão, concentrámos o nosso esforço de negociação neste segmento, concretizando-se a opção pelo regime de interruptibilidade em Alta Tensão, acautelando os riscos inerentes, a partir do 3º trimestre de 2005.

Compared to 2004, electricity consumption for traction purposes and complementary services (lighting and power requirement) in 2005 increased as a result of the full roll out of the Yellow Line to Odivelas and the Blue Line to Amadora-Este.

Although total energy consumption rose 7.21% against 2004 (50% lower than the rise seen in 2003-2004), there was an improvement in specific consumption efficiency. Increased traction energy consumption was lower than growth in supply when measured as seats x km, thanks in part to the use of an energy recuperation system on our rolling stock.

Network expansion coupled with a corresponding increase in the average journey length by passengers led to a 4.45% improvement in the energy indicator “energy consumption/passenger x km”.

Ahead of expected tariff rises due to growing dependency on and higher prices for oil, ML in 2004 began renegotiating energy supply contracts. Given our consumption profile - dominated by high voltage energy use - ML sought to renegotiate contracts in this segment. It obtained significant benefits, by introducing uninterrupted supply contracts for high-voltage, offsetting underlying risk, from 2005.

**Melhorar o Desempenho Energético Ambiental da Cidade de Lisboa
Improving Lisbon's Energy and Environmental Performance**

No ML estamos atentos à necessidade de operacionalizar o desempenho da nossa actividade, tendo como orientação o estabelecimento de indicadores de desempenho energético-ambiental, que contribuam para a redução da dependência de combustíveis fósseis e descentralização da produção de energia.

Neste contexto, no ML garantimos a nossa presença no Ciclo de Conferências “Melhorar o desempenho energético ambiental da Cidade de Lisboa”, organizado pela Lisboa E-Nova, em Setembro de 2005.

Neste ciclo de conferências foram abordadas as principais áreas de actividade que determinam o desempenho energético-ambiental de Lisboa, sendo as questões relacionadas com mobilidade uma das temáticas mais aprofundadas.

At ML we are conscious of the need to measure operational performance against energy-environmental indicators that encourage lower dependence on external primary energy sources and help decentralise energy production.

In September 2005 we attended a conference series: “Improving Lisbon's energy and environmental performance” promoted by Lisboa E-Nova.

This dealt with the main businesses that impact on Lisbon's environmental performance and also focused on mobility issues.

Água

Procurar melhorar a eficiência nos consumos de água é um objectivo decorrente das práticas ambientais implementadas no seio da nossa Empresa.

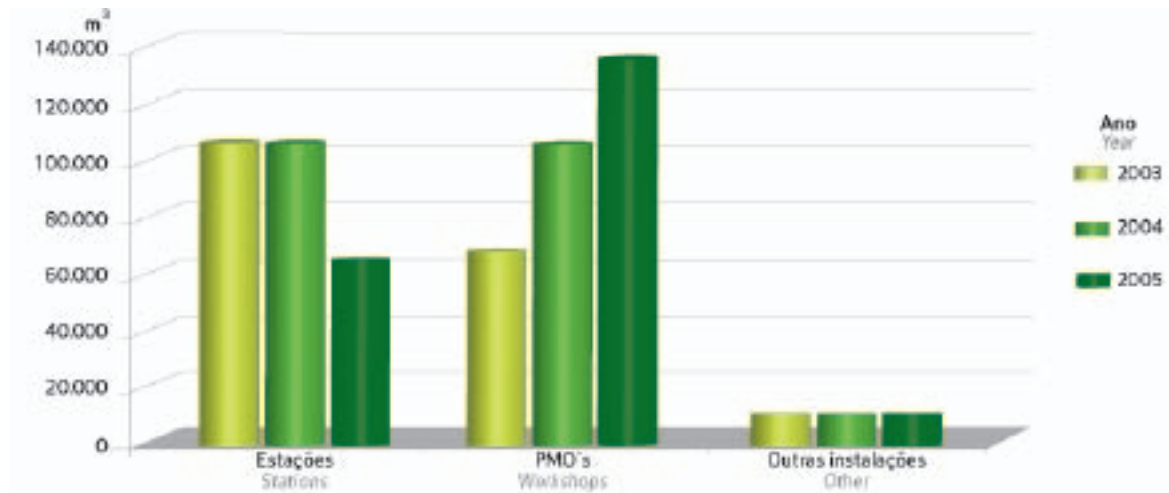
Efectivamente, no ML estamos atentos a esta necessidade e apresentámos, em 2005, um decréscimo de cerca de 38%, em relação a 2004, dos consumos de água nas estações.

Water

Within corporate environmental policy we sought to improve ML water consumption efficiency.

We reduced water consumption in stations in 2005 by some 38%, compared to 2004.

Consumos de Água Water Consumption



Registamos, contudo, aumentos nos consumos de água relativos ao desenvolvimento dos serviços auxiliares, na medida em que estes requerem grandes volumes de água para o desenvolvimento das diversas operações associadas à Exploração Industrial, nomeadamente na manutenção das infra-estruturas, bem como nos serviços de limpeza necessários.

However consumption by auxiliary services rose. This is because such services require large volumes of water for Industrial Operations such as infrastructure maintenance and cleaning.

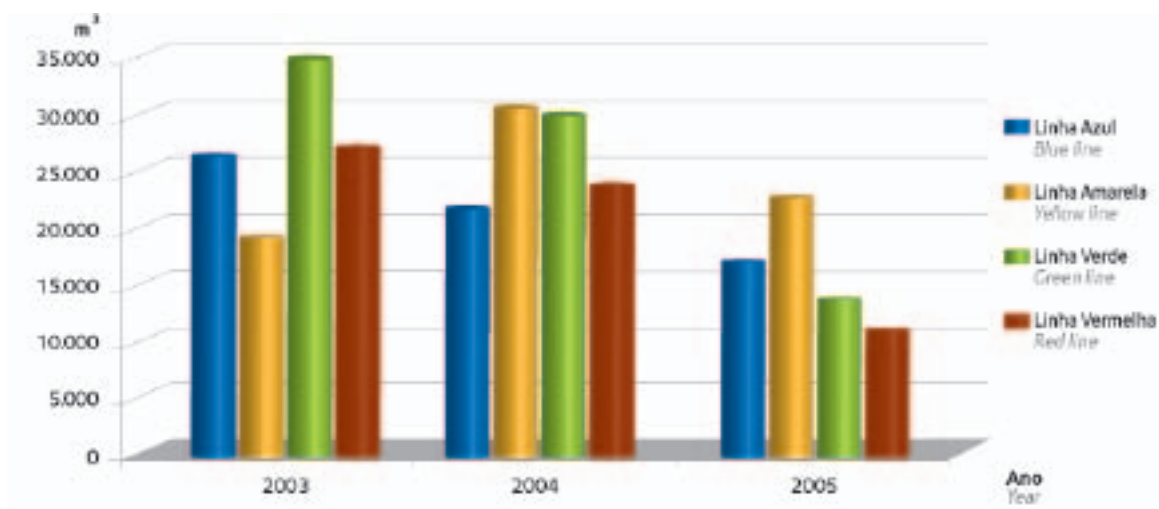
Consumos de Água (m³) / Water Consumption (m³)

Linhas / Lines	2003	2004	2005
Linha Azul / Blue Line	24.686	21.250	17.469
Linha Amarela / Yellow Line	18.357	29.729	21.666
Linha Verde / Green Line	33.307	29.465	13.384
Linha Vermelha / Red Line	26.306	23.022	11.159
Sub-total	102.656	103.466	63.678

Outras instalações / Other installations

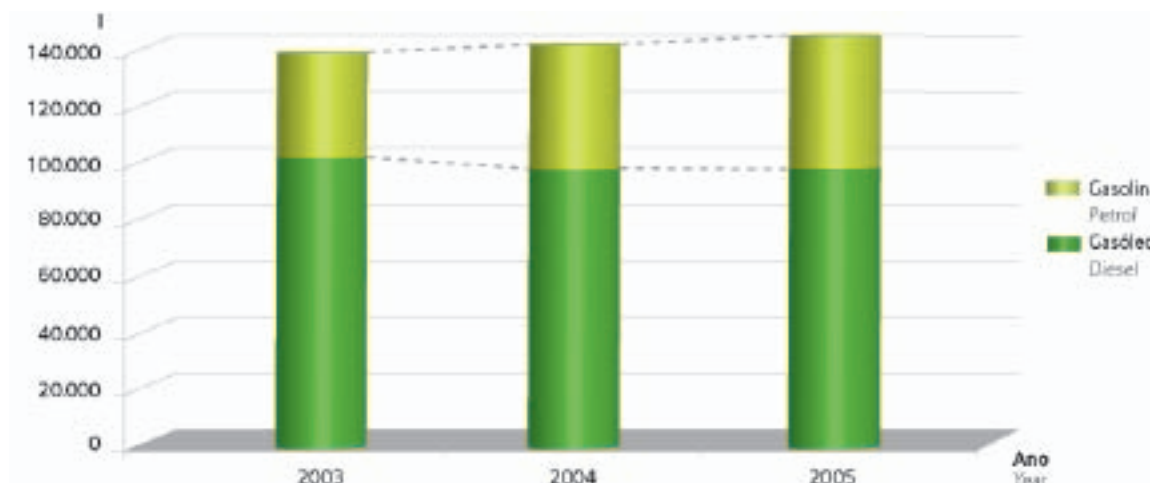
PMO I	4.932	2.896	5.915
PMO II	35.052	57.397	75.589
PMO III	42.540	43.184	43.364
Barbosa du Bocage	3.176	2.286	3.271
Fontes Pereira de Melo	1.718	1.907	1.903
Sidónio Pais	1.600	1.700	1.900
Vivenda/ Building da Alameda das Linhas de Torres	266	236	173
Total	191.940	213.072	195.793

Consumos Totais de Água nas Estações Total Water Consumption by Stations



Combustíveis

Fuel

Consumos de Combustíveis
Fuel Consumption

Salientamos o notório decréscimo no consumo de gasóleo, que inclui não só o consumo ao nível dos PMO's, mas também ao das viaturas de serviço. No que se refere ao consumo da gasolina, denotamos um ligeiro aumento que corresponderá a causas pontuais, embora seja plausível tratar-se de um acontecimento cíclico¹⁰.

There was a significant drop in diesel consumption by workshops and service vehicles. There was a slight rise in petrol consumption. This was for one-off reasons, which may also be cyclical¹⁰.

Racionalizamos os Nossos Recursos
We Rationalize Our Resources

No seguimento do processo de racionalização de recursos levado a cabo pela nossa Empresa, foi lançada uma iniciativa para a optimização/racionalização da utilização das impressoras. As conclusões do grupo de trabalho, constituído para esse efeito, permitiu definir um conjunto de pressupostos no que diz respeito à utilização de dispositivos de impressão no ML. Assim, foi proposto um conjunto de regras que começaram logo a ser implementadas em 2005.

In rationalising resources we moved to optimise printer use. A task force determined measures needed and printer use and procedural rules were introduced in 2005.

¹⁰ Ao nível da contabilidade dos consumos de combustíveis foi possível identificar um erro nos valores apresentados para os consumos de gasóleo e gasolina, nos anos de 2003 e 2004, apresentados no Relatório de Sustentabilidade 2004, pelo que apresentamos, no presente Relatório, os valores corrigidos. / We detected, and have corrected in this Report, an error when accounting for diesel and petrol consumption in 2003 and 2004 for our 2004 Sustainability Report.



Produtos e Materiais

As operações de construção/manutenção das infra-estruturas são as actividades que normalmente implicam um maior consumo de materiais. A quantificação desses consumos traduz um claro sinal das intervenções na nossa rede, no que concerne à sua expansão.

Verificamos, deste modo, que os maiores consumos de betão se reportam ao ano de 2003, em que se realizou um elevado número de empreitadas de construção relativas à expansão da nossa rede e à abertura de novas estações. No ano de 2004 não efectuámos obras significativas, o que se reflectiu nas quantidades dos materiais consumidos. Já em 2005 assistimos ao franco desenvolvimento da expansão da rede, tendo aumentado consideravelmente o consumo de materiais necessários para a realização das obras associadas.

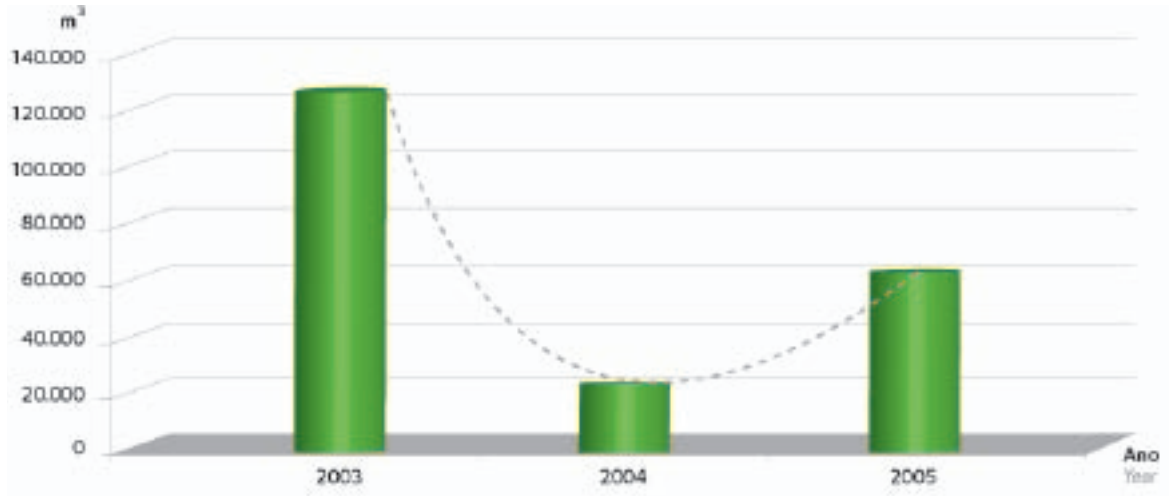
Products and Materials

The greatest consumption of raw materials is associated with infrastructure construction/maintenance. Quantifying such consumption clearly reflects expansion work on the network.

Greatest cement consumption occurred in 2003. This was due to the large number of network expansion contracts under way and the roll out of new stations. In 2004 raw material consumption fell sharply because there were no significant new projects. In 2005 the network expanded significantly, which in turn expanded raw material consumption for related works.

Consumo de Material Ferroviário / Consumption of Railway Raw-Material			
	2003	2004	2005
Betão (m ³) / Cement (m ³)	120.737	12.358	58.588
Aço para carris (ton.) / Steel for rails (ton.)	98	37	132

Consumos de Betão / Cement Consumption



Implementação de Medidas de Protecção Ambiental

Implementing Environmental Protection Measures

Gestão de Resíduos

Atentos à crescente importância que a correcta gestão de resíduos assume na nossa sociedade, procuramos desenvolver a nossa actividade garantindo o menor consumo possível de recursos e a conservação dos recursos naturais.

Plano Integrado de Gestão de Resíduos

O Plano Integrado de Gestão de Resíduos (PIGRes), nas instalações do ML, estabelece fundamentalmente os princípios necessários à correcta gestão dos resíduos produzidos, na perspectiva de se obter um melhor desempenho na segregação dos mesmos.

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 (nomeadamente em estações, galerias, PMO's e edifícios).

No ano de 2005 demos início à actualização do PIGRes, que envolveu a reclassificação dos códigos do CER (Catálogo Europeu de Resíduos) para os códigos da LER (Lista Europeia de Resíduos), bem como à actualização das plantas com a localização de contentores para resíduos industriais, para resíduos urbanos indiferenciados, para resíduos de papel e cartão, e para pilhas e baterias, nos edifícios e oficinas do PMO III, na Pontinha, e nas instalações da Avenida Sidónio Pais. Nesta actualização/revisão estudámos ainda a possível colocação de contentores específicos para a recolha de resíduos de embalagens e plástico para envio para reciclagem.

Waste Management

Given the increased importance of proper waste management in our society, we aim to ensure the lowest possible resource consumption while at the same time preserving natural resources.

Integrated Waste Management Plan

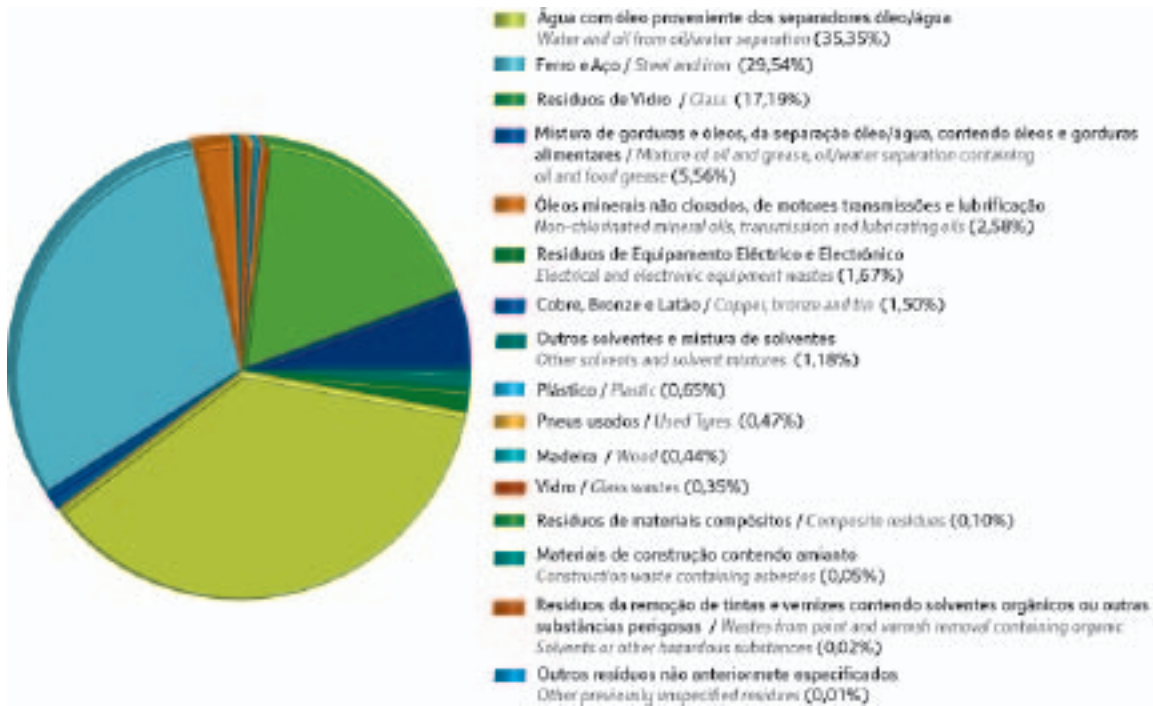
An Integrated Waste Management Plan (PIGRes in its portuguese acronym) has been introduced in our facilities. This requires proper waste management, maximising performance in waste separation.

The PIGRes emerged after an Environmental Survey of ML installations in 1999. This ascertained the kinds of waste generated in the various parts of the Underground namely stations, tunnels, workshops and buildings.

In 2005 we began updating PIGRes. This involves reclassifying European Waste Catalogue (EWC) codes to conform to those on the European Hazardous Waste List. It involves updating maps showing the location of containers for industrial waste, unsorted urban waste, paper and cardboard waste, and batteries and energy cells within facilities and workshops at PMO III, Pontinha and at Avenida Sidónio Pais. The review also considered locating specific containers to collect packaging and plastic waste for recycling.



Principais Resíduos Produzidos em 2005
Main Wastes Produced by ML in 2005

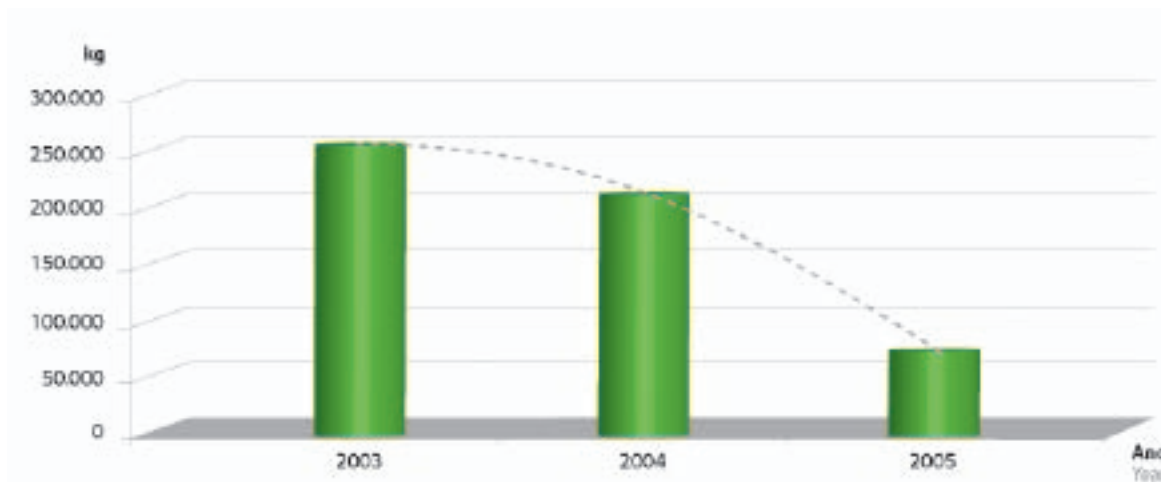


Referimos que a maior representatividade dos resíduos produzidos nos PMO's é referente a materiais utilizados na construção e/ou manutenção da nossa rede. Salientamos que, em 2005, cerca de 35% dos resíduos industriais produzidos corresponderam a água com óleo proveniente dos separadores de óleo/água (resultante das operações de manutenção do material circulante). Também em 2005 a produção de resíduos de ferro e aço foi representativa (cerca de 30% do total de resíduos industriais produzidos), tendo sofrido uma significativa diminuição, resultante da periodicidade cíclica da manutenção das nossas composições do material circulante, nomeadamente ao nível da menor necessidade de tor-near rodados.

The largest amount of waste produced by the PMO's relates to construction work and/or network maintenance. In 2005, some 35% of industrial waste produced was water and/or oil used in oil and water separators (part of rolling stock maintenance operations). In 2005 iron and steel waste represented some 30% of total industrial waste produced. The level of waste reduced significantly because of the cyclical nature of rolling stock maintenance, which in the previous year required less milling, and lathe works.



Produção de Resíduos de Ferro e Aço
Iron and Steel Waste Production



Principais Resíduos Produzidos e Respeetivo Destino Final
Main Wastes Produced and Proper Disposal Points

Tipo de Resíduo / <i>Type of waste</i>	2004	2005	Destino / <i>Destination</i>
Óleos minerais não clorados, de motores, transmissões e lubrificação (kg) / <i>Non chlorinated mineral oils, transmission and lubricating oils (kg)</i>	10.900	5.200	Refinação de óleos e outras reutilizações / <i>Refining and other uses for oils</i>
Cobre, bronze e latão (kg) / <i>Copper, bronze and tin (kg)</i>	250	3.020	Reciclagem /recuperação de metais e ligas / <i>Recycling / recovery of metals and alloys</i>
Ferro e aço (kg) / <i>Iron and steel (kg)</i>	204.000	59.500	Reciclagem /recuperação de metais e ligas / <i>Recycling / recovery of metals and alloys</i>
Lâmpadas fluorescentes e outros resíduos contendo mercúrio (kg) / <i>Fluorescent tubes and other wastes containing mercury (kg)</i>	5.276	6.420	Valorização / <i>Valorisation</i>
Resíduos de equipamento eléctrico e electrónico (kg) / <i>Electrical and electronic equipment wastes (kg)</i>	1.800	3.360	Valorização / <i>Valorisation</i>
Madeira (kg) / <i>Timber (kg)</i>	60	880	Valorização / <i>Valorisation</i>
Outros solventes e mistura de solventes (l) / <i>Other solvents and solvent mixtures (l)</i>	3.578	2.378	Valorização / <i>Valorisation</i>
Resíduos da remoção de tintas e vernizes contendo solventes orgânicos ou outras substâncias perigosas (l) / <i>Wastes from paint and varnish removal containing organic solvents or other hazardous substances (l)</i>	150	45	Valorização / <i>Valorisation</i>
Água com óleo proveniente dos separadores óleo/água (kg) / <i>Water and oil from oil and water separators (kg)</i>	29.740	71.200	Refinação de óleos e outras reutilizações / <i>Refining and other uses for oils</i>

De modo a darmos cumprimento à legislação vigente (Decreto-lei n.º 239/97, de 9 de Setembro), todos os resíduos industriais são devidamente acondicionados e enviados para operadores licenciados, constantes na Lista de Operadores Licenciados do Instituto dos

To comply with existing legislation (Decree-Law No 239/97 of September 9), all industrial waste is properly packed and sent to licensed operators on the Waste Institute Licensed Operators Register. Also in compliance with this requirement, we retain delivery notes for waste and an annual record of

Resíduos. Ainda neste enquadramento legal, procedemos ao envio das guias de acompanhamento de resíduos e do mapa anual de resíduos industriais, com os respectivos códigos da LER (Lista Europeia de Resíduos), as quantidades produzidas por resíduo, bem como os transportadores e operadores finais, para a Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional de Lisboa e Vale do Tejo (CCDRLVT).

Recolha Selectiva de Jornais

No Relatório de Sustentabilidade de 2004 foi apontado como um dos maiores problemas, em termos de produção de resíduos, o aumento significativo de resíduos de papel de jornal devido à distribuição gratuita nas estações do ML do jornal “Metro”, bem como do jornal concorrente “Destak” nos comboios da CP e nos acessos às nossas estações.

Efectivamente, em Maio de 2005 eram colocados diariamente na rede do metropolitano cerca de 80.000 exemplares do jornal “Metro”, o correspondente a cerca de 5 toneladas de papel por dia. Verificamos que esses jornais, ao invés de serem colocados em contentores para o devido efeito, acabavam nas composições, nos cais, nos átrios e nos cais de inversão dos comboios.

Atentos a esta nova problemática, em 2005 elaborámos, conjuntamente com a Câmara Municipal de Lisboa, um levantamento ambiental a todas as nossas estações, no qual se listaram exaustivamente todas as necessidades de cada estação, em termos de contentores verdes para os resíduos indiferenciados e em termos de novos contentores azuis necessários para a colocação de papel e jornais.

Iniciámos, deste modo, um circuito exclusivo de recolha de jornais nas nossas estações, suportado por projectos de formação das equipas de limpeza.

Assim, os novos contentores azuis foram colocados nas nossas estações e as empresas de limpeza têm recolhido selectivamente a maior quantidade de jornal possível, que mais tarde passaram a ser encaminhados para reciclagem, por operadores licenciados para o efeito.

Graças a este esforço de cooperação entre o ML e a Câmara Municipal de Lisboa, foi possível triar e recolher, entre o fim de Setembro e Dezembro de 2005, cerca de 35 toneladas de papel com destino à reciclagem. No entanto, e de modo a aumentar a eficiência deste

industrial waste, including European Hazardous Waste List codes, amounts of waste produced, transporters and end of life operators. These are provided to the Lisbon and Tagus Valley Regional Development and Coordination Committee (CCDRLVT in its portuguese acronym).

Selective Collection of Newspapers

In our Sustainability Report for 2004 we mentioned that one of the biggest new waste production problems that has arisen is a significant increase in newspaper waste. This results from free distribution on ML stations of the “Metro” newspaper and its rival “Destak” on overland trains run by CP and at the entry to the tube.

In May 2005 some 80,000 copies of the “Metro” newspaper were delivered daily to the ML network –equivalent of five tons of paper/day. Instead of being disposed of in appropriate rubbish containers much of this was thrown to the ground or left behind in carriages, on platforms and in Underground entrances.

To deal with this ML and Lisbon City Hall made an environmental survey of all stations in 2005. We drew up an exhaustive list of all needs in terms of unsorted waste collection containers and the new blue containers for collecting paper and newspaper.

We launched an exclusive collection round of newspapers in our stations backed by training programmes for cleaning teams.

New blue containers were provided in stations and cleaning teams have selectively binned as much of the discarded newspaper as possible. This is disposed of by recycling through licensed operators.

Thanks to co-operation between ML and Lisbon City Hall some 35 tons of paper was collected for recycling between end September and December 2005. We continue to improve collection methods for newspapers and paper across the network.

processo, continuamos a desenvolver e a melhorar as condições de recolha de papel e jornais.

Reduzimos os Nossos Resíduos na Fonte *We Reduce Waste at Source*

A reutilização e a redução na fonte encontram-se no topo da pirâmide de gestão de resíduos, na medida em que se evita a produção de resíduos e se reduzem os respectivos custos económicos e ambientais.

Reuse and reduction at source are top priorities in waste management. This helps avoid production of waste and reduces related economic and environmental cost.



De igual modo, e prosseguindo a política dos 3R's (reduzir, reutilizar e reciclar) no desenvolvimento da nossa actividade, minimizamos os nossos impactes ambientais com o novo sistema de bilhética que se tem vindo a implementar.

In pursuing our 3R's policy (reduce, reuse, recycle), we minimized the environmental impact of our new ticketing system.

De facto, em 2005 desmaterializámos os passes (vulgarmente conhecidos por L), que, passando a ser totalmente electrónicos, permitiu a redução em grande escala da necessidade de recorrer a bilhetes descartáveis (vinhetas de papel), conduzindo, deste modo, à consequente redução na produção de resíduos.

In 2005 passes commonly known as L became fully electronic, greatly reducing the need for throwaway paper tickets, helping reduce the production of paper waste.

Controlo de Emissões Atmosféricas

Gas Emissions Control

Sabia que... *Did You Know...*

Se a população da AML não tivesse o ML para se deslocar e optasse em se deslocar em transporte individual (60% dos passageiros) e em transporte colectivo (40% dos passageiros), as emissões de CO₂ para a atmosfera nos últimos 3 anos teriam sido aumentadas em cerca de 238.000 toneladas?

Excluding ML, residents in the AML opting to travel by car (60% of passengers) or on buses (40% of passengers) would have generated some 238,000 additional tonnes of CO₂ emissions over the past 3 years?

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.

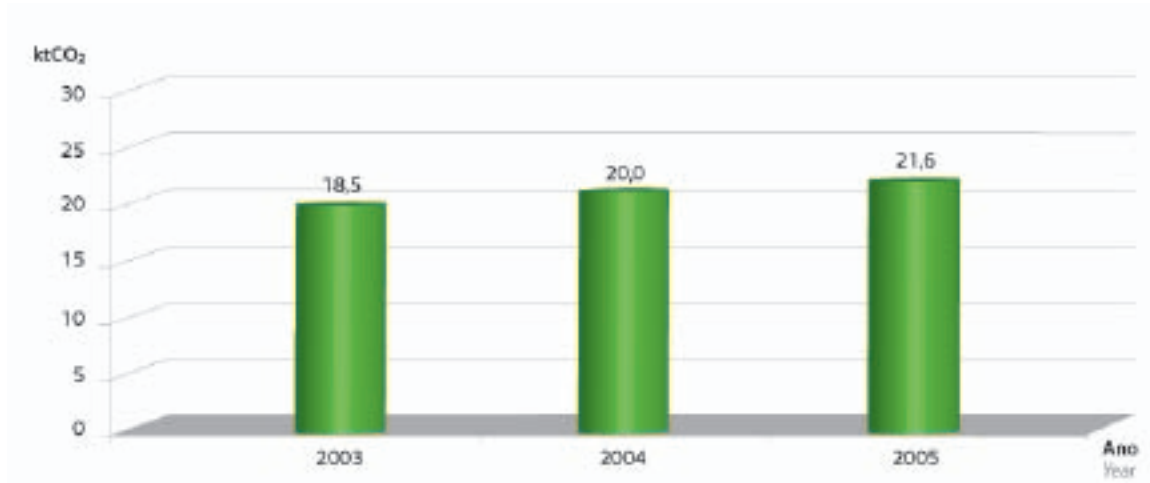
Effectively Underground systems are the most efficient solution for issues raised by the Kyoto Protocol, as they help reduce individual road transport use.



No entanto, a contribuição para a problemática das alterações climáticas está alocada à poluição associada à produção de energia eléctrica (devido às elevadas necessidades energéticas deste modo de transporte).

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).

Emissões Indirectas de CO₂ Decorrentes do Serviço Prestado
Indirect Carbon Emissions From Services Provided



Em termos de emissões indirectas decorrentes do serviço prestado, podemos assinalar a crescente evolução de emissão de CO₂ em resultado da expansão da nossa rede. Ainda assim, os factores de emissão apresentados são consequência indirecta da produção de electricidade consumida na tracção e correspondem apenas a 3% do total de emissões do sector dos transportes.

In terms of indirect emissions from services provided, network expansion has brought higher carbon emissions. Nevertheless emission factors are an indirect consequence of electricity produced for traction, as is the case in the transport sector, and which accounts for just 3% of total sector emissions.

Além das emissões associadas ao serviço prestado, podemos prever outras emissões indirectas associadas ao desenvolvimento das actividades da nossa Empresa, nomeadamente:

Apart from emissions related to services provided, other indirect operating emissions can be identified, namely:

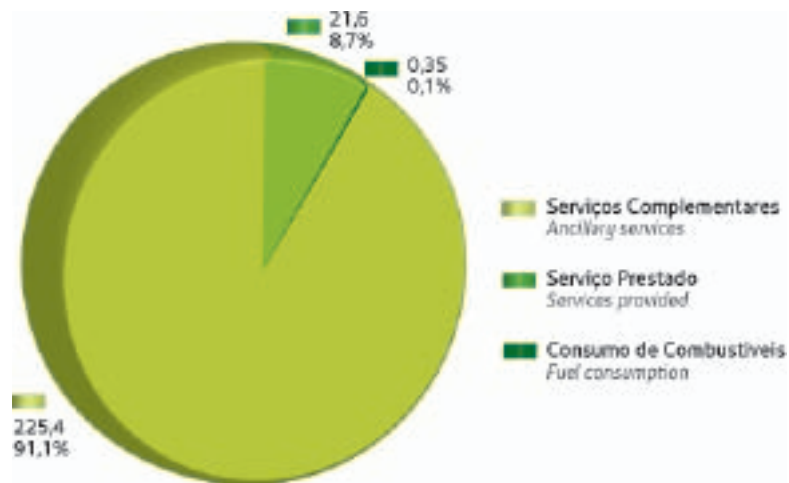
- Emissões decorrentes da utilização de combustíveis;
- Emissões do consumo energético nos serviços complementares (serviços administrativos, oficinas, estações).

- *Emissions from fuel use;*
- *Emissions from energy consumption by ancillary services (administrative services, workshops stations).*

Emissões Indirectas de CO₂ (kt CO₂)/ Indirect Carbon Emissions (CO₂ kt)

	2003	2004	2005
Serviço prestado / Services provided	18,49	20,03	21,56
Serviços complementares / Ancillary services	182,60	227,49	225,40
Consumo de combustíveis / Fuel consumption	0,19	0,20	0,34

Total de Emissões Indirectas de CO₂ (ktCO₂) em 2005
 Total Indirect Carbon Emissions (ktCO₂) in 2005



Ainda neste contexto, aguardamos as conclusões do estudo referente à "Avaliação da evolução da qualidade do ar e das emissões atmosféricas associadas à expansão do Metropolitano de Lisboa", iniciado em 2003, no qual 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.

We await the conclusions of a study launched in 2003: "Assessment of trends in quality of air and atmospheric emissions associated with ML expansion". This is focused on extensions to the Yellow Line between Campo Grande and Odivelas and to the Red Line between Alameda and São Sebastião. The study, due for completion in 2007, seeks to evaluate whether the introduction of these new forms of mobility will contribute or otherwise to air quality improvement in Lisbon area.



Compensação de Emissões de CO₂ Carbon Emission Offset



Respondemos ao desafio lançado pelo BCS D Portugal – Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável e aderimos à primeira edição do Projecto Young Managers Team (ver o sub-capítulo da Responsabilidade Social Externa). Neste âmbito participámos na equipa de trabalho dedicada à temática da “Mobilidade Urbana Sustentável – impacte das empresas e dos seus trabalhadores”.

O desenvolvimento deste projecto implicou a necessidade adicional de mobilidade para os 10 elementos constituintes desta equipa, que eram provenientes de diferentes empresas, localizadas em diferentes pontos do país. Assim, no âmbito da realização de diversas reuniões de trabalho ao longo do ano foi percorrido um total de cerca de 25.000 km – de automóvel, comboio e avião – a que correspondeu a emissão de 2,7 toneladas de CO₂.

A equipa compensou as emissões associadas às suas deslocações e à realização deste trabalho, aderindo à CarbonoZero (ver Glossário), com a capacidade de sequestro de CO₂ de 114 árvores, durante um ano, na Herdade da Gâmbia, parcialmente classificada ao abrigo da Rede Natura 2000.

We accepted a challenge from BCS D Portugal (Business Council for Sustainable Development) and participated in the first Young Managers Team (YMT) (see paragraph on External Social Responsibility). We joined the “Team for Sustainable Urban Mobility – impact on companies and their Staff”.

This project involved additional travel for 10 team members from different companies in various parts of the country. Thus some 25,000 km were travelled to various meetings over the course of the year – by car, train and plane – creating 2.7 tonnes of CO₂ emissions. The team offset these emissions by joining CarbonoZero (see Glossary), ensuring a carbon sequestration capacity of 114 trees for one year on the Herdade da Gâmbia, a site partially classified in terms of Nature Network 2000.

Promovemos a Mobilidade Sustentável We Promote Sustainable Mobility

Na comemoração do **Dia da Camada de Ozono** (16 de Setembro de 2005), bem como do **Dia da Mobilidade** (22 de Setembro de 2005), realizámos uma campanha de promoção com o intuito de sensibilizar os automobilistas, frequentes utilizadores dos “corredores” de entrada/saída em Lisboa, para o papel na preservação do ambiente e para a vantagem em utilizar o metropolitano como meio de transporte nas suas deslocações diárias na grande cidade.

Assim, no âmbito da semana da mobilidade, desenvolvemos 2 acções centrais:

- O transporte gratuito de bicicletas durante toda a semana, acção concertada entre todos os operadores públicos de transporte;
- O transporte gratuito no ML para todos os Clientes no dia 22 de Setembro de 2005.

*As part of **Ozone Layer Day** (16th September 2005) and **Mobility Week Day** (22nd September 2005), we supported a population awareness campaign. This sought to convince motorists using the busiest corridors into and out of central Lisbon of the environmental benefits of using the underground system as an alternative transport option.*

Our campaign:

- Offered free bicycle transportation during the week together with other transport operators;
- Distributed free tickets to all customers on 22nd September.

O Impacte das Nossas Deslocações Casa-Trabalho Impact of Home to Work Travel

No âmbito da aplicação do inquérito “Deslocação entre Casa e Trabalho” no ML, obtivemos uma taxa de resposta de 96% sobre uma amostra de 314 Colaboradores. De entre os nossos Colaboradores inquiridos verificamos, em termos de transporte utilizado diariamente nas deslocações casa-trabalho, que:

- 42% utilizam predominantemente o transporte individual (automóvel a gasolina e a gasóleo);
- 20% utilizam o modo metropolitano;
- 18% utilizam o autocarro;
- 20% deslocam-se em outros modos de transporte.

Relativamente à deslocação entre casa e trabalho, constatamos que dos nossos Colaboradores inquiridos:

- 47% têm um tempo médio de deslocação entre 30 minutos e 1 hora e só 8% demoram menos de 15 minutos nesse percurso;
- 35% fazem uma deslocação entre 10 e 20 km e 34% mais de 20 km, havendo só 1% com uma deslocação inferior a 500 m;
- Estes deslocam-se de 21 concelhos de residência distintos, principalmente dos concelhos de Sintra (19,5%), Lisboa (14,9%), Amadora (12,3%) e Odivelas (10,6%).

Tendo em atenção as distâncias totais de deslocação e o modo de transporte utilizado aferiram-se as taxas de emissão de CO₂ emitidas pelos Colaboradores inquiridos, tendo-se obtido os seguintes resultados:

- Emissão diária de CO₂/Colaborador = 3,00 kg CO₂/dia;
- Emissões mensais de CO₂ = 19,75 t CO₂;
- Emissões anuais de CO₂ = 237,03 t CO₂.

We received a 96% response rate to our inquiry into “Travel between home and work” from a survey of 314 Staff members. The survey showed that daily use of transport in the commute between home and work:

- 42% predominantly used individual vehicles (petrol and diesel driven motorcars);
- 20% used the Underground;
- 18% used buses;
- 20% used other forms of transport.

The survey further showed:

- 47% averaged between 30 and 60 minutes journey time and only 8% travelled for less than 15 minutes;
- 35% travelled between 10 and 20 kilometres and 34% more than 20 kilometres; just 1% travelled for less than 500 m;
- The Staff travelled from 21 different residential districts mainly Sintra (19.5%), Lisbon (14.9%), Amadora (3%) and Odivelas (10.6%).

Given the total distances travelled and the mode of transport used, carbon emission rates generated by members of Staff surveyed, showed:

- Daily carbon emissions/Staff = 3,00 kg CO₂/day;
- Monthly carbon emissions = 19.75 t CO₂;
- Annual carbon emissions = 237.03 t CO₂.

Qualidade do Ar Interior das Estações

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

Air Quality in ML Stations

Within the ML there is dust production – which tends to form sediment quickly or slowly depending on size – due to the slow breakdown of tunnel walls and track ballast, brake shoe action on rolling stock, wear and tear on track and wheels and



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.

A qualidade do ar no interior de um edifício é função de muitos parâmetros, incluindo a configuração do espaço interior e os mecanismos de renovação e tratamento de ar, assim como da concentração dos poluentes. Uma inspecção ao ambiente interior permite diagnosticar e resolver os problemas que aí possam existir.

Neste sentido, e estando atentos à importância da protecção da saúde dos nossos Clientes e Colaboradores, promovemos pontualmente inspecções à qualidade de ar interior, realizando as seguintes análises pontuais:

- Contagem das partículas suspensas no ar;
- Pesagem de partículas suspensas (PM₁₀);
- Pesagem de partículas totais e respiráveis;
- Medição da concentração de CO₂;
- Medição da concentração de CO;
- Medição da temperatura e humidade relativa;
- Quantificação de COV totais;
- Determinação de gases explosivos;
- Determinação de gases diversos.

Dos estudos que temos vindo a desenvolver neste âmbito, temos verificado, de um modo geral, que, para os parâmetros avaliados, os valores obtidos estavam em conformidade com os recomendados para o ar interior em edifícios.

Monitorização de Efluentes Gasosos

De modo a darmos cumprimento à legislação vigente relativa à protecção e melhoria da qualidade do ar (Decreto Lei n.º 352/90, de 9 de Novembro), cumprimos o estabelecido, em termos de medidas obrigatórias, preventivas e correctivas, para assegurar que os níveis dos poluentes atmosféricos não ultrapassem os valores máximos das normas de qualidade do ar.

Neste enquadramento, nos PMO's II e III são cumpridos estes requisitos legais, através do controlo periódico das emissões resultantes das caldeiras existentes.

track maintenance operations. ML also has some diesel traction rolling-stock, equipped with exhaust catalysers and double combustion chamber engines designed to work in confined spaces.

Air quality in a building is a function of many parameters including interior spatial configuration, equipment for air renewal or treatment as well as pollutant concentration. An inspection of interior environments allows for diagnosis and resolution of existing problems.

Given the importance of protecting the health of our Customers and Staff, we carry out periodic inspections of air quality that include:

- *Counting particles in air suspension;*
- *Weighing particles in air suspension (PM₁₀);*
- *Weighing total and breathable particles;*
- *Measuring CO₂ concentration;*
- *Measuring CO concentration;*
- *Measuring temperature and relative humidity;*
- *Quantification of total VOC;*
- *Determination of explosive gases;*
- *Determination of sundry gases.*

In our reviews we verified that on the whole in terms of parameters measured, the values complied with recommendations on the state of air inside buildings.

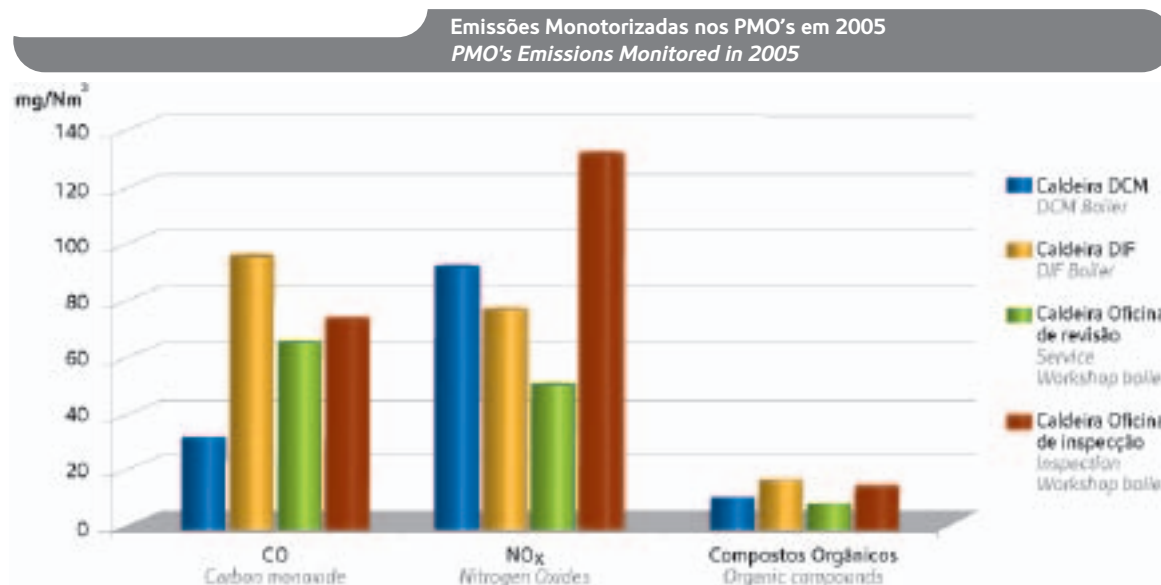
Monitoring of Gaseous Effluents

In compliance with existing legislation for air quality protection and improvement (Decree-Law No 352/90 of November 9), we complied with the mandatory, preventative and corrective measures designed to ensure atmospheric pollution levels do not exceed air quality standard maximums.

Within this framework PMO's II and III comply with legal requirements through the periodic control of emissions from boilers.

Salientamos, neste contexto, que das monitorizações efectuadas nos últimos anos, tem-se verificado, que, para os parâmetros avaliados, os valores obtidos nunca ultrapassaram os valores limite de emissão estipulados pela Portaria n.º 286/93, de 12 de Março.

Monitoring in recent years shows that for the parameters measured, the values obtained never exceed the upper ceilings for emissions stipulated under Government Order No. 26/93 of March 12.



Nota: os valores acima apresentados estão corrigidos para condições PTN, 8% O₂ ref. Os valores de Compostos Orgânicos estão expressos em Carbono Total
Note: Figures shown above have been adjusted for PTN, 8% O₂ ref. The value of Organic Composites is expressed as Total Carbon

Controlo de Ruído e Vibrações

No sentido de minimizar os impactes decorrentes da emissão de ruído e vibrações provocadas pela circulação das nossas composições, temos vindo a desenvolver vários estudos de avaliação destas temáticas, com o intuito de estabelecer internamente procedimentos e critérios para o seu correcto controlo.

Neste sentido, promovemos e concluímos em 2005 os seguintes estudos:

- Monitorização de níveis de ruído e vibrações na Linha Amarela da estação Campo Grande ao término de Odivelas;
- Controlo de ruído para a zona do Viaduto do Campo Grande – Fase 1 (caracterização da situação actual e desenvolvimento de soluções de controlo de ruído);
- Estudo vibratório para o Prolongamento da Linha Azul – troço junto à zona do Torreão Poente do Terreiro do Paço;
- Estudo vibratório para o Prolongamento da Linha Azul – troço Poço da Marinha/Baixa-Chiado;

Control of Noise and Vibrations

In minimising vibration and noise impacts caused by Underground train operations, we have developed a number of assessments to establish internal guidance and procedures for proper vibration and noise control.

In 2005 we commissioned and completed the following reports:

- Monitoring of noise and vibration levels of Campo Grande station at Odivelas terminus on the Yellow Line;
- Noise control for the area around the Viaduct Campo Grande – Phase One (description of existing situation and development of noise control solutions);
- Vibration study on Blue Line extension – Torreão Poente do Terreiro do Paço branch;
- Vibration study on Blue Line extension – Poço da Marinha/Baixa-Chiado branch;

- Estudo vibratório para o Prolongamento da Linha Azul – trecho Terreiro do Paço/Santa Apolónia;
- Estudo Vibratório para o Prolongamento da Linha Vermelha, entre Oriente e Aeroporto.

Demos ainda continuidade ao estudo com vista à definição do limiar de incomodidade humana devida à passagem das composições do ML.

Sistemas de Gestão Ambiental

Em 2003 decidimos proceder à implementação de um Sistema de Gestão Ambiental no ML, segundo a norma NP EN ISO 14001:1999 (actualmente revista para NP EN ISO 14001:2004), designadamente na Exploração Industrial e ao nível dos novos prolongamentos.

A gestão ambiental do ML permitirá uma maior eficiência dos processos, a redução dos consumos de água, electricidade e gás, a prevenção de riscos ou danos ambientais, o cumprimento rigoroso da legislação ambiental, a melhoria de condições sociais de trabalho, a melhoria de alguns indicadores económicos e, acima de tudo, a melhoria da imagem da Empresa.

No último trimestre de 2005 preparámos um processo de consulta prévia para a apresentação de proposta metodológica para implementação e certificação de um Sistema de Gestão Ambiental no ML.

Avaliação de Impacte Ambiental

Não obstante os grandes benefícios ambientais que estão associados ao modo metropolitano, a implantação de uma 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.

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.

- *Vibration study on Blue Line extension – Terreiro do Paço/Santa Apolónia branch;*
- *Vibration study on Red Line extension – Oriente to Aeroporto.*

Work continues on a report entitled: “The limits of human discomfort due to the passage of ML trains”.

Environmental Management System

In 2003 we decided to introduce an ML Environmental Management System, designed to NP EN ISO 14001:1999 (currently under revision as NP EN ISO 14001:2004) certification standards for Industrial Operations and new extensions.

ML environmental management provides for better efficiency in processes, reduced water, electricity and gas consumption, prevention of risk or environmental damage, strict compliance with environmental legislation, improved workplace conditions, improvement in certain economic indicators and above all, improvement to corporate image.

In 2005 we prepared a consultation process related to presentation of methodology in implementing and certifying the ML Environmental Management System.

Environmental Impact Assessment

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

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

Estudos de Impacte Ambiental

Em termos de expansão da rede e para cada novo prolongamento, quando exigido legalmente ou sempre que a prudência o aconselhe, asseguramos sempre o desenvolvimento dos necessários Estudos de Impacte Ambiental (EIA) e respectivos procedimentos de Avaliação de Impacte Ambiental (AIA), quando aplicável.

Apesar de nem todos os projectos serem objecto do processo de AIA, desenvolvemos já uma extensa lista de EIA.

Environmental Impact Studies

Wherever prudent and legally required in network expansion and for each new extension Environmental Impact Studies and Environmental Impact Assessments are made.

While not all projects require Environmental Impact Assessments, we have generated an extensive list of Environmental Impact Studies.

Environmental Impact Assessment Procedures

Estudos de Impacte Ambiental <i>Environmental Impact Studies</i>	Data de Conclusão <i>Date Completed</i>
Prolongamento da Linha Amarela, entre Campo Grande e Odivelas <i>Extensions to the Yellow Line, Campo Grande / Odivelas</i>	1998
Estação Terreiro do Paço / <i>Terreiro do Paço Station</i>	1998
Construção dos 46º e 47º Troços da Linha Verde, entre Campo Grande e Telheiras <i>Construction of 46th and 47th branches on Red Line between Campo Grande and Telheiras</i>	1998
Extensão da Linha Vermelha (Término da Alameda - Estação Campolide) <i>Red Line extension (Alameda terminus - Campolide)</i>	1999
Estação Santa Apolónia / <i>Santa Apolónia Station</i>	2000
Túnel Rodoviário do Terreiro do Paço / <i>Terreiro do Paço roadway underpass</i>	2000
Prolongamento da Linha Amarela, entre Rato e Alcântara <i>Extensions to the Yellow Line, Rato / Alcântara</i>	2001
Prolongamento da Linha Vermelha, entre Alameda e São Sebastião <i>Extension to the Red Line, Alameda / São Sebastião</i>	2002
Interface do Cais do Sodré / <i>Caís do Sodré interface</i>	2003
Prolongamento da Linha Vermelha, entre Oriente e Aeroporto e ramal a Sacavém <i>Extension to the Red Line, Oriente / Aeroporto and Sacavém/ Alcântara branch</i>	2004
Prolongamento da Linha Vermelha, entre Lumiar e Aeroporto <i>Extension to the Red Line, Lumiar / Aeroporto</i>	2005

Procedimento de AIA

Com o Prolongamento da Linha Vermelha, entre Oriente e Aeroporto, iniciámos o nosso segundo procedimento de AIA (o primeiro foi referente ao Prolongamento da Linha Vermelha, entre Alameda e São Sebastião).

Esta exigência surgiu na sequência do Despacho Conjunto n.º 193/2005 dos Ministérios das Obras Públicas, Transportes e Comunicações e do Ambiente e do Ordenamento do Território, publicado em Diário da República, 2ª Série, n.º 45, de 4 de Março de 2005.

Este procedimento decorreu entre Junho e Dezembro de 2005, tendo terminado com a emissão da respectiva

Our second Environmental Impact Assessment involved the extension of the Red Line between Oriente and Aeroporto (the first related to the Red Line extension between Alameda and São Sebastião).

The Environmental Impact Assessment requirement was introduced by joint decision of the Ministries of Public Works Transport and Communication and of the Environment and Territorial Planning (No.193/2005) of 4th March 2005 published in Government Gazette 2nd Series No. 45 of 4th of March 2005.

The procedure lasted from June to December 2005. Its conclusion was an Environmental Impact Statement. This

Declaração de Impacte Ambiental, que aprovou a concretização deste projecto, com um parecer favorável condicionado à adopção de diversas medidas de minimização e a alguns ajustamentos ao mesmo.

Estes ajustamentos foram referentes ao rebaixamento do traçado na zona da estação Encarnação, iniciativa tomada pela nossa Empresa ainda no decorrer da AIA, e, simultaneamente, à alteração do método construtivo a “céu aberto” para a construção subterrânea das galerias nas zonas consideradas sensíveis, por forma a evitar a demolição de qualquer edificação existente e a minimizar os impactes à superfície durante a fase de construção deste prolongamento.

Acompanhamento Ambiental

Na fase de construção dos nossos prolongamentos ocorrem grandes intervenções em termos de obra e, consequentemente, 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.

Deste modo, na fase de construção dos novos prolongamentos, quer se tratem de remodelações ou novas extensões, procedemos ao Acompanhamento Ambiental das nossas empreitadas de construção, assegurando a implementação das medidas de minimização recomendadas nos respectivos EIA e/ou exigidas pelas respectivas Declarações de Impacte Ambiental, em caso de AIA, que são integradas nos Cadernos de Encargos dessas mesmas empreitadas.

No âmbito do Acompanhamento Ambiental de cada empreitada exigimos a elaboração de um Plano e Programa de Acompanhamento Ambiental, antes do início da obra, de Relatórios de Acompanhamento Ambiental, durante a fase de construção, e de um Relatório Final de Acompanhamento Ambiental, aquando da conclusão da obra.

Os resultados práticos do Acompanhamento Ambiental de cada empreitada traduzem-se na implementação e no cumprimento das medidas de minimização que exigimos, que, por seu turno, são aferidas e redefinidas em

approved the project subject to several conditions and adjustments to minimise certain issues.

These related to a requirement that the project be below surface level at Encarnação station, which in turn emerged from the fact that during the Environmental Impact Assessment ML has decided to amend the construction method planned – “cut and cover”. The aim was to minimise surface interference, avoiding demolitions and other environmental impact during the construction stage.

Environmental Follow-Up

During construction there is a significant disruption to the urban environment at various levels. These include temporary occupation of surrounding space, visual intrusion of the neighbourhood, affects on air quality, higher noise and vibration levels, generation of waste water and hazardous and non-hazardous waste, interference with traffic and pedestrian movement. All these impact on private lives and on the Community and the population's quality of life.

Environmental Follow-up of extensions and station refurbishments starts as construction begins. This is to ensure we minimise impacts, as recommended by respective Environmental Impact Studies and/or as required in terms of Environmental Impact Determinations, emerging from any Environmental Impact Assessment and as included in the Bill of Works.

In the Environmental Follow-up of each project, we require a Plan and Programme of Environmental Follow-up before work starts, Environmental Follow-up Reports during construction and a Final Environmental Follow-up Report upon completion.

The practical outcome of such Environmental Follow-up ensures implementation of and compliance with measures to minimise impacts. These are measured and redefined as a function of environmental monitoring of noise, vibration, air quality, wastewater and soil.

função da monitorização ambiental que também exigimos e que é realizada, nomeadamente para os descritores ruído, vibrações, qualidade do ar, águas residuais e solos.

Informamos a Nossa Comunidade *We Informe Our Community*



No sentido de minimizar os impactes socio-económicos na Comunidade afectada pelas obras referentes aos novos prolongamentos, divulgamos periodicamente informação sobre a evolução da expansão da nossa rede para incorporação nos boletins informativos das Juntas de Freguesia abrangidas pelo Prolongamento da Linha Vermelha, entre Alameda e São Sebastião.

São disso exemplos os boletins informativos das Juntas de Freguesia de Campolide, São Sebastião da Pedreira, Nossa Senhora de Fátima, São Jorge de Arroios e São João de Deus.

We provide regular information about network expansion to parishes affected by Red Line extensions between Alameda and São Sebastião. This aims to reduce the impact of such works on the local Community.

Bulletins provided cover the Parishes of Campolide, São Sebastião da Pedreira, Nossa Senhora de Fátima, São Jorge de Arroios and São João de Deus.

Durante o ano de 2005 demos continuidade ao Acompanhamento Ambiental das frentes de obra do Prolongamento da Linha Vermelha, entre Alameda e São Sebastião. Procedemos também ao Acompanhamento Ambiental das empreitadas da estação Terreiro do Paço, da estação Santa Apolónia e dos interfaces do Terreiro do Paço e do Cais do Sodré, bem como da remodelação das estações Roma e Alvalade.

In 2005 Environmental Follow-up of works on extensions to the Red Line between Alameda and São Sebastião was ongoing. The same applies to Environmental Follow-up of works at Terreiro do Paço station, Santa Apolónia station and Terreiro do Paço and Cais do Sodré interfaces, along with refurbishment of Roma and Alvalade stations.

Custos Ambientais

Consideramos que a contabilidade, como instrumento de informações para a tomada de decisões, permite o

Environmental Costs

We believe accounting as an information tool in decision-making enables us to incorporate records and measurement

desenvolvimento e incorporação de formas de registo e medição dos eventos económicos relativos à temática ambiente, capazes de mostrar resultados da gestão ambiental.

A contabilidade ambiental trata-se, desta forma, de uma ferramenta económica de particular relevância para introduzir o ambiente na gestão global da nossa Empresa, proporcionando a todas as Partes Interessadas a avaliação do nosso desempenho ambiental através do conhecimento do seguinte tipo de informação:

- Eficiência dos recursos ambientais;
- Quantificação dos compromissos da Empresa relativamente a questões ambientais;
- Quantificação dos riscos ambientais;
- Custos associados a actuais externalidades, mas que podem ter de ser internalizadas num futuro próximo;
- Informação económica para a tomada de decisões.

A contabilidade ambiental será, deste modo, tanto mais eficiente quanto maior a aferição de todo o tipo de custos. Assim, poder-se-ão identificar como custos ambientais associados a uma Empresa, os seguintes:

- Custos internos:
 - Custos de prevenção: custos de avaliação (controlo da forma de actuação da Empresa); custos de formação em matéria de ambiente; custos de implantação, custos de equipamentos e sistemas de controlo e medição;
 - Custos de descontaminação;
 - Custos legais.
- Custos externos: custos associados a externalidades provocadas a terceiros e que não têm um impacto financeiro mensurável pela Empresa.

Conscientes que ainda existe um longo caminho a percorrer, a fim de implementar um sistema que possibilite a contabilização ambiental de todos os custos internos e externos do ML, conseguimos, em 2005, avançar com uma quantificação dos investimentos directos efectuados no último triénio em matéria de ambiente.

of economic events related to the environment and provides a means to demonstrate environmental management results.

Environmental accounting is a particularly important economic tool. It introduces the environment into our overall management aims. It offers stakeholders a way of measuring our environmental performance using information such as:

- *Efficiency of environmental resource;*
- *Quantification of corporate compliance with environmental issues;*
- *Quantification of environmental risk;*
- *Costs related to current external factors which may be internalised in the future;*
- *Economic information in decision-making.*

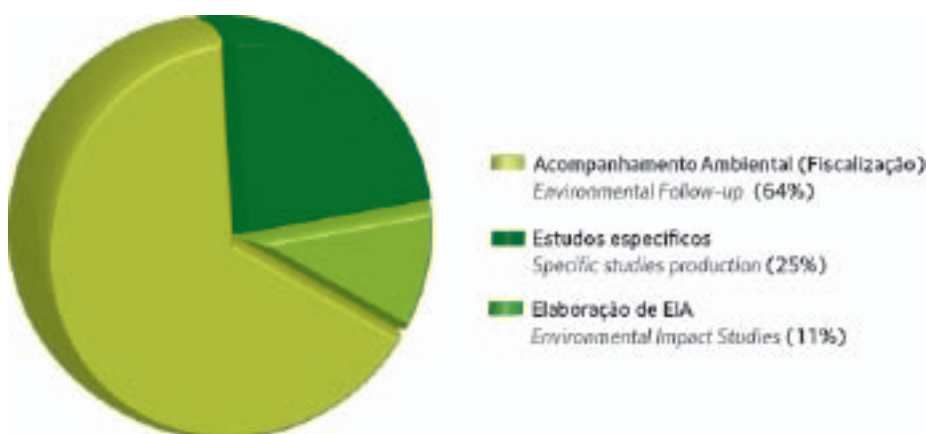
The more we can measure the type of cost involved, the more efficient environmental accounting becomes. We have the following environmental costs:

- *Internal costs:*
 - *Prevention costs: appraisal costs (control of Company performance); environmental training costs; implantation cost, equipment cost and measurement and control system cost;*
 - *Decontamination costs;*
 - *Legal costs.*
- *External costs: costs with external third party factors and which have no measurable financial impact on the Company.*

While aware that much remains to be done in implementing an environmental accounting system for all internal and external Company costs, in 2005 we did quantify the direct investment in environmental issues over the last 3 years.

Tipo de Investimento Ambiental <i>Type of Environmental Investment</i>	Montante Investido (€) / Amount Invested (€)			
	2003	2004	2005	Total
Elaboração de EIA / <i>Environmental Impact Studies</i>	48.534,5	45.610,5	36.180,0	130.325,0
Acompanhamento Ambiental / <i>Environmental Follow-up</i>	57.291,2	94.800,0	209.610,7	361.701,9
Estudos específicos / <i>Specific studies:</i>				
Ar / <i>Air</i>	1.606,8	1.606,8	3.271,8	6.485,4
Ruído e Vibrações / <i>Noise and vibrations</i>	-	4.250,0	36.686,5	40.936,5
Água / <i>Water</i>	1.903,6	1.931,9	2.352,5	6.188,0
Efluentes / <i>Wastes</i>	12.275,1	16.679,9	8.932,0	37.887,0
Relatórios de Sustentabilidade / <i>Sustainability Reports</i>	-	-	32.028,8	32.028,8
Total	121.611,1	164.879,1	329.062,3	615.552,5

Investimentos Ambientais em 2005 *Environmental Investment in 2005*



A contabilidade ambiental que consideramos visa, essencialmente, a contabilização dos custos de prevenção que decorreram dos aspectos ambientais directos associados à actividade da nossa Empresa.

No entanto, com estes valores já verificamos que os montantes investidos em projectos ambientais demonstram claramente as nossas preocupações no desenvolvimento da nossa actividade, desde a fase de planeamento dos projectos, durante a fase de construção das empreitadas, até à exploração da nossa actividade propriamente dita.

Destacamos, neste contexto, os crescentes investimentos em Acompanhamento Ambiental, designadamente em contratualizações referentes à fiscalização das nossas empreitadas de construção do ML, traduzidos em 64% do total dos investimentos ambientais em 2005.

The environmental accounting relates to the booking of prevention costs associated with environmental issues directly related to Company business.

Amounts invested in environmental projects clearly demonstrate our concern further to develop these activities. This starts at the project planning stage and runs right through construction stage to the operation of our business itself.

We highlight a growing investment in Environmental Follow-up – contracts for the supervision of our construction works. These accounted for 64% of total environmental investment in 2005.

6.2.

DESEMPENHO ECONÓMICO

ECONOMIC PERFORMANCE

Na avaliação do nosso desempenho económico, no presente Relatório damos ênfase aos impactes da nossa Empresa sobre a economia dos diferentes stakeholders. Neste contexto, serão considerados impactes directos, em relação aos quais são avaliados os fluxos monetários entre o ML e as nossas 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.

Pretendemos, deste modo, 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 nossas Partes Interessadas como consequência das actividades da organização, podendo melhorar a sua compreensão por parte dos diferentes utilizadores.

Salientamos ainda a importância dada pelo ML às relações económicas com as diferentes Partes Interessadas – Accionistas, Colaboradores, Clientes, Fornecedores e Comunidade como um todo.

No que se refere à avaliação dos indicadores de desempenho económico, referimos que em 2005 o volume de negócios do ML, incluindo as indemnizações compensatórias, atingiu 71,6 milhões de euros, representando um crescimento de cerca de 5,13% relativamente a 2004. Para tal terá contribuído o aumento de receitas de bilhetes e passes e o resultante da revisão dos contratos de concessão de espaços comerciais. Salientamos ainda o aumento, embora ligeiro, do n.º de passageiros com títulos próprios ML, cuja base remuneratória é significativamente superior à dos passes intermodais e passes combinados.

In assessing our economic performance the Report emphasises ML's impact on the economy of the different stakeholders. In this respect direct impact in relation to monetary flows between the ML 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.

The Sustainability Report assessment of economic performance seeks to provide supplementary information reviews changes in the economic status of stakeholders flowing from ML activities. This may improve different users' understanding of the issues.

ML emphasises economic relations with different stakeholders – Shareholders, Staff, Customers, Suppliers and the Community as a whole.

In 2005 ML turnover was € 71.6 million, an improvement of some 5.13% over 2004 which includes subventions. Increased revenue from the sale of tickets and passes and uprating of leases on retail units inside stations helped drive this change. There was a slight improvement in numbers of passengers using ML's own tickets. These offer significantly higher tariff return to the ML than do intermodal and combined passes.

Principais Indicadores (€) / Key Indicators (€)

	2004	2005
Activo Líquido Total / Total Net Asset	3.301.294.305	3.399.883.485
Capital Próprio / Shareholders' Funds	290.629.912	197.230.671
Passivo Total / Total Liabilities	3.010.664.393	3.202.652.814
Volume de Negócios / Annual Turnover	68.135.128	71.630.278
EBITDA ¹¹	-38.374.251	-46.781.598
Resultados Operacionais / Operating Income ¹¹	-78.693.830	-86.254.829
Resultados Correntes / Net Operating Income ¹¹	-152.828.892	-161.526.551
Resultados Líquidos / Net Income	-156.715.738	-162.034.950

¹¹Estes indicadores sofreram um ajustamento em função da alteração verificada no Decreto-Lei n.º 35/2005, de 17 de Fevereiro / These indicators have been adjusted to alterations verified in Decree-Law No 35/2005 of February 17

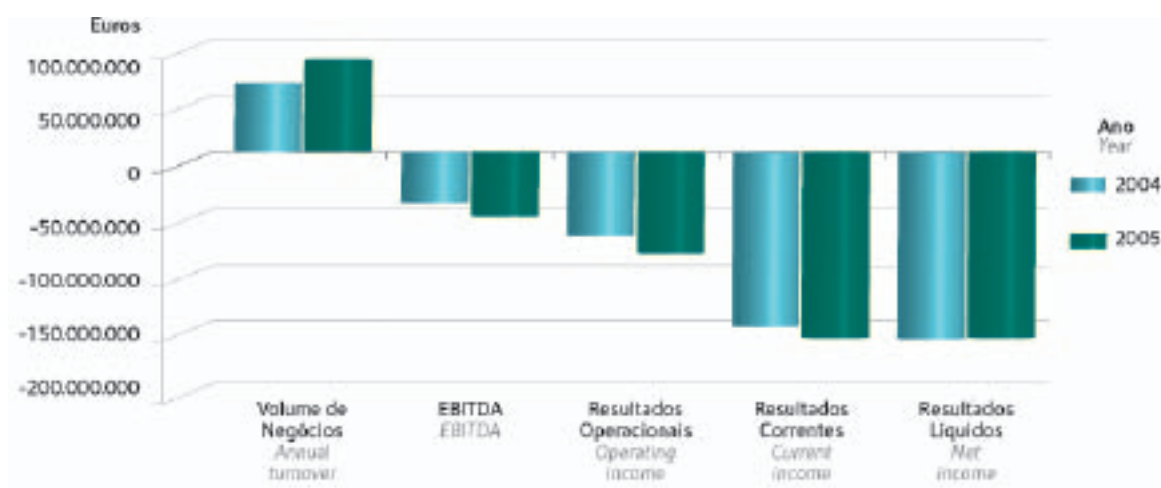
A Demonstração de Resultados de 2005 apresentou um Resultado Líquido do Exercício negativo, de 162,04 milhões de euros, cerca de 3,4% superior ao ano anterior, exclusivamente explicado pelo agravamento de 9,6% dos Resultados Operacionais, devido ao crescimento dos custos com os complementos de reforma em cerca de 10,1 milhões de euros que, por força deste motivo, registaram um valor de - 86,26 milhões de euros.

Com efeito, o facto de uma directriz contabilística obrigar a que os custos com os complementos de reforma e pensões de sobrevivência que a nossa Empresa suporta, tenham de ser tratados, em termos contabilísticos, como se de custos operacionais se tratassem, distorce, de forma injusta, o esforço de gestão que tem vindo a ser realizado.

The financial statements for 2005 reflect a Net Income loss for the year of € 162.04 million, some 3.4% more than the previous year. This is entirely due to 9.6% deterioration in Operating Income. This was driven by the rising cost of supplementary benefits for retirement and survival pensions, which amounted to - € 86.26 million.

The fact that an accounting directive requires that supplementary retirement pension contribution costs met by the Company, under accounting terms, must be booked as operational cost, unjustly distorts management efforts at cost control.

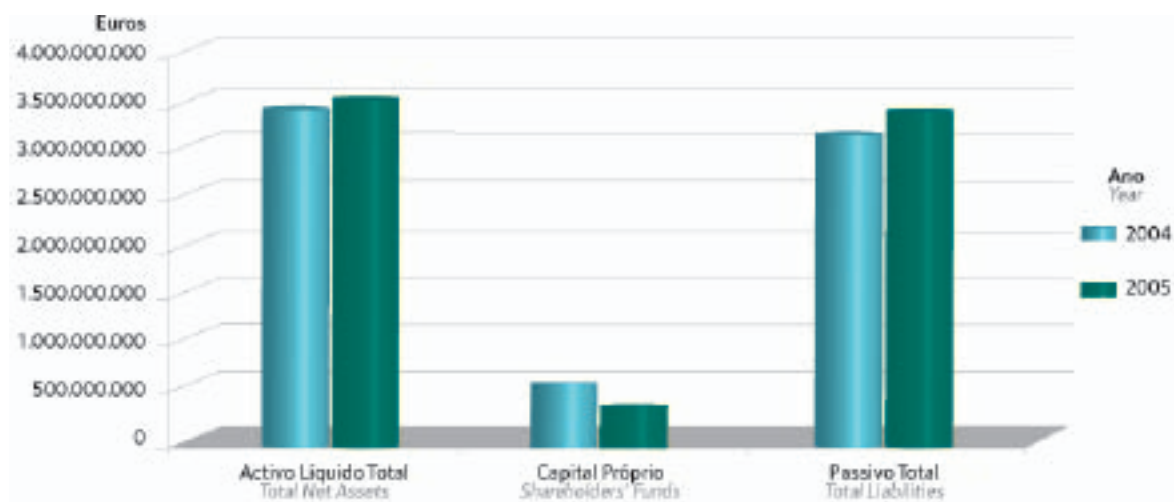
Principais Indicadores Económicos – Demonstração de Resultados Key Economic Indicators – Financial Statements



No que respeita à nossa estrutura patrimonial, o ML registou, no exercício de 2005, um incremento de 3% do Activo Líquido resultante da execução do Plano de Expansão da rede. Por outro lado, o crescimento do Passivo (cerca de 6,4%) foi fortemente influenciado pelo aumento de endividamento bancário, a médio e longo prazo, registado em 2005.

In terms of the ML assets structure, there was a 3% increase in Net Asset in 2005, as a result of network expansion. The 6.4% rise in liabilities was essentially the result of higher medium-long term bank debt in 2005.

Principais Indicadores Económicos – Balanço Key Economic Indicators – Balance Sheet



O Capital Próprio sofreu, em 2005, uma nova redução relativamente ao ano anterior (cerca de 32,1%) 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's funds in 2005 fell significantly against the previous year (some 32.1%) as a result of accumulated losses brought forward. Its weighting relative to capital structure against an increase in use of external financing was lower.

Colaboradores

Durante o exercício de 2005 contámos com um n.º médio de Colaboradores de 1.698, representando uma redução do efectivo médio em 1,1%, que, tendo respondido de forma eficaz ao acréscimo de trabalho resultante da extensão da nossa rede, traduz a aposta na melhoria contínua dos indicadores de produtividade.

Um dos aspectos mais relevantes em termos de impacto económico actual, e sobretudo futuro, prende-se com a insustentabilidade resultante do pagamento de complementos de pensões de reforma e sobrevivência. Apesar dos acordos que prevêem a limitação dos referidos benefícios aos Colaboradores admitidos na nossa Empresa até Dezembro de 2003, possibilitando economias significativas a partir do exercício de 2004, verificamos, no exercício de 2005, um aumento relevante do n.º de saídas por reforma, com enorme impacto nos custos associados aos complementos de reforma e representando um acréscimo de cerca de 10 milhões de euros.

Em 2005 os custos com pessoal ascenderam a cerca de 89,1 milhões de euros, representando as remunerações 58% desse valor.

Staff

ML employed 1,698 people at the end 2005, a 1.1% average reduction in the full-time workforce. Staff responded efficiently to the higher workload arising from network expansion and this led to significant productivity improvements.

One key issue in current and certainly future economic impacts is the unsustainable nature of ongoing Company obligations with supplementary retirement benefits paid on retirement and survival pensions. Company Agreements restricting supplementary pension payments to the Staff on the payroll up to December 2003, led to significant savings in the year 2004. However in 2005 there was a significant increase in the number of Staff resigning for retirement purposes. This in turn impacted significantly on the cost of supplementary pensions paid by the company, amounting to an additional €10 million.

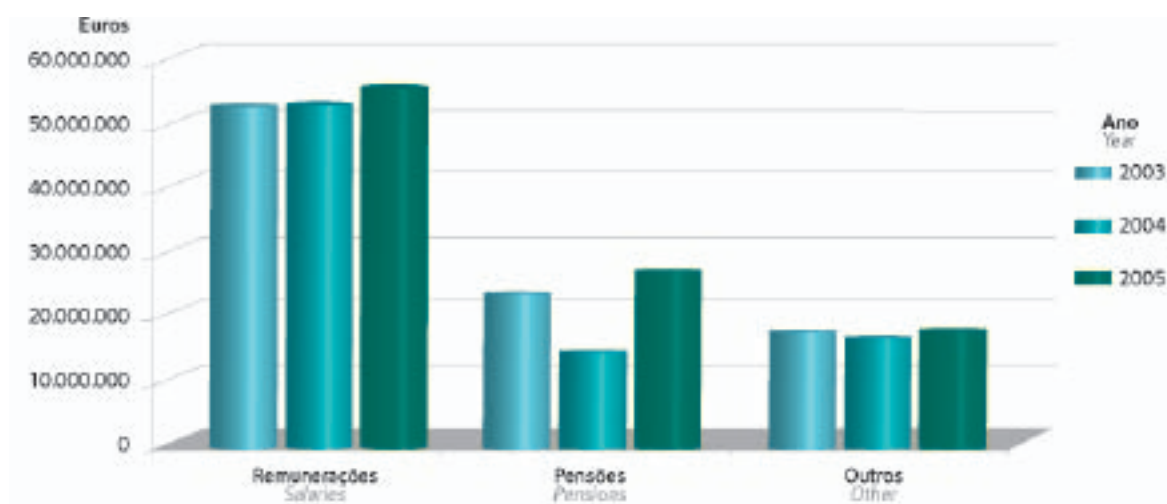
In 2005 Staff costs totalled €89.1 million salaries and wages accounted for 58% of this amount.

Custos com Pessoal (€) / Personnel Costs (€)

	2003	2004	2005
Remunerações / Salaries	50.259.564	50.737.285	51.641.898
Pensões / Pensions	20.538.586	11.329.486	22.573.293
Outros / Other	15.004.326	14.768.288	14.968.754
Total de custos com pessoal / Total personnel costs	85.802.476	76.835.059	89.183.945

Em termos globais, verificamos um aumento nos custos com pessoal, na ordem dos 16%, resultantes, quase exclusivamente, do acréscimo na rubrica das pensões, como já referido.

There was a 16% overall increase in Staff costs virtually exclusively flowing from lower pension costs.

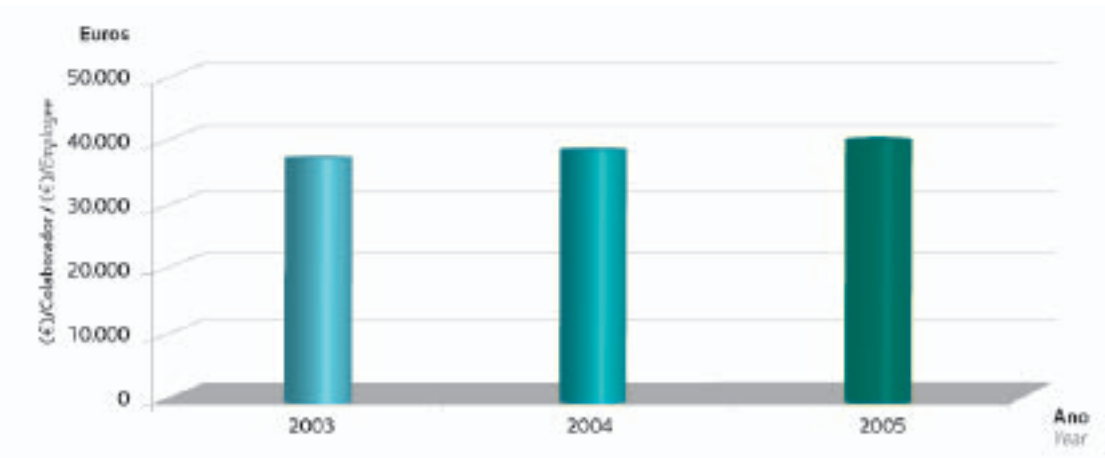
Custos com o Pessoal
Personnel Costs

No entanto, retirando os valores relativos aos planos de pensões, verificamos que a rubrica de custos com pessoal apresentou um acréscimo de 3,1%, representando 43,9% 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), verificou-se um aumento de 2,4% relativamente a 2004, sendo a evolução deste factor por Colaborador também significativo (3,6%).

However after discounting for pension plans, Staff costs increased just 3.1% accounting for 43.9% of operating cost. The Staff trend assessment (excluding costs with supplementary pension plans, survival pensions and multi-annual benefits corresponding to early retirement) shows a 2.4% increase over 2004, in turn reflecting a significant 3.6% rise per Staff member.



Custos com Factor Trabalho Cost of Work Factor



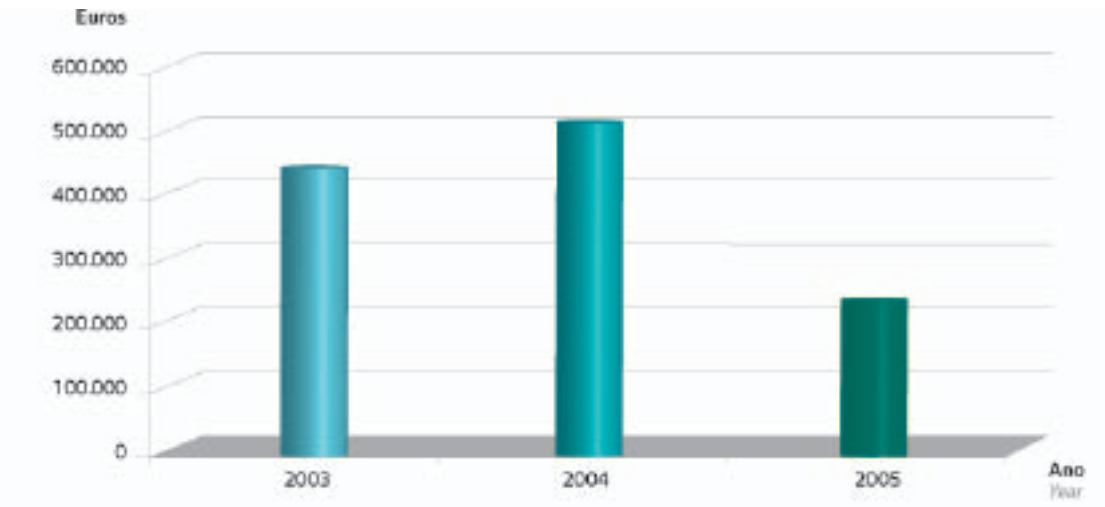
No que respeita à formação, no exercício de 2005, após a realização do esforço adicional no exercício de 2004, associados à realização de eventos como o “Euro 2004” e “Rock in Rio”, voltámos a registar os valores de anos anteriores, materializando-se na consolidação da formação adquirida no ano anterior. Deste modo, verificamos alterações significativas nos seus custos, com uma redução de cerca de 53%.

In terms of 2005 training requirements we returned to prior year levels after the extra efforts related to events such as “Euro 2004” and “Rock in Rio”. This brought significant cost savings, down by some 53%.

The commitment to professional training is part of ML strategy. Customer focused training is of specific importance in preparing Staff for direct Customer facing roles.

Será de referir que a aposta na formação se enquadra na nossa estratégia do ML, merecendo a prestação de serviços ao Cliente especial atenção, fundamentalmente na preparação dos Colaboradores em contacto directo com o Cliente.

Custos com Formação Cost of Professional Training



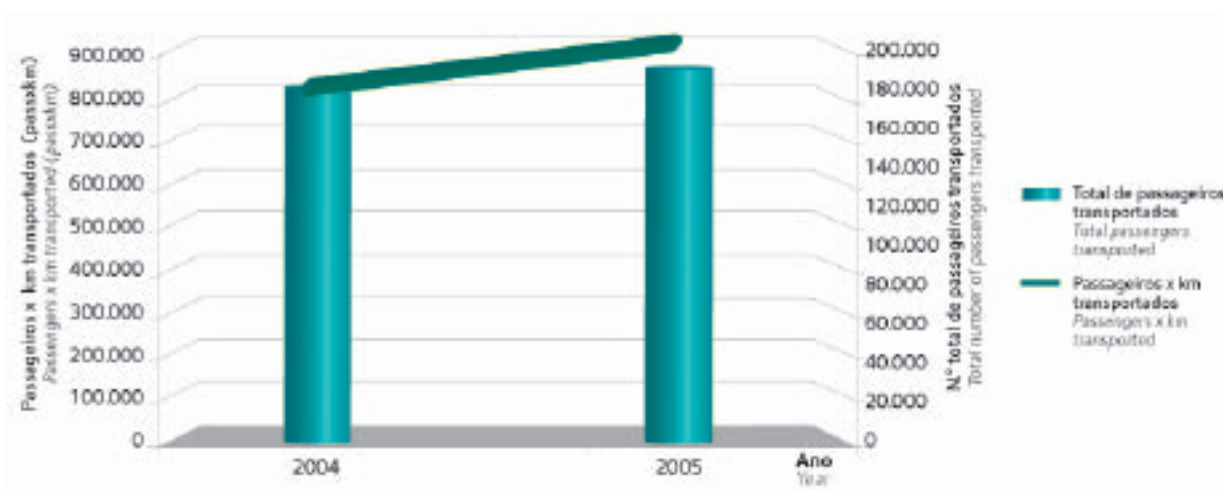
Cientes

O exercício de 2005 registou um aumento de 3,8% das receitas de tráfego por passageiro, resultantes fundamentalmente da actualização do tarifário¹². Devemos, no entanto, salientar o aumento mais significativo do n.º de passageiros com Títulos Próprios, cuja base remunerativa de 0,495 € foi manifestamente superior às dos Passes Intermodais (0,110 €) e Passes Combinados (0,221 €). Verificamos então que os passageiros que utilizam títulos próprios (cerca de 35,7% do total) contribuem com 61,6% da receita.

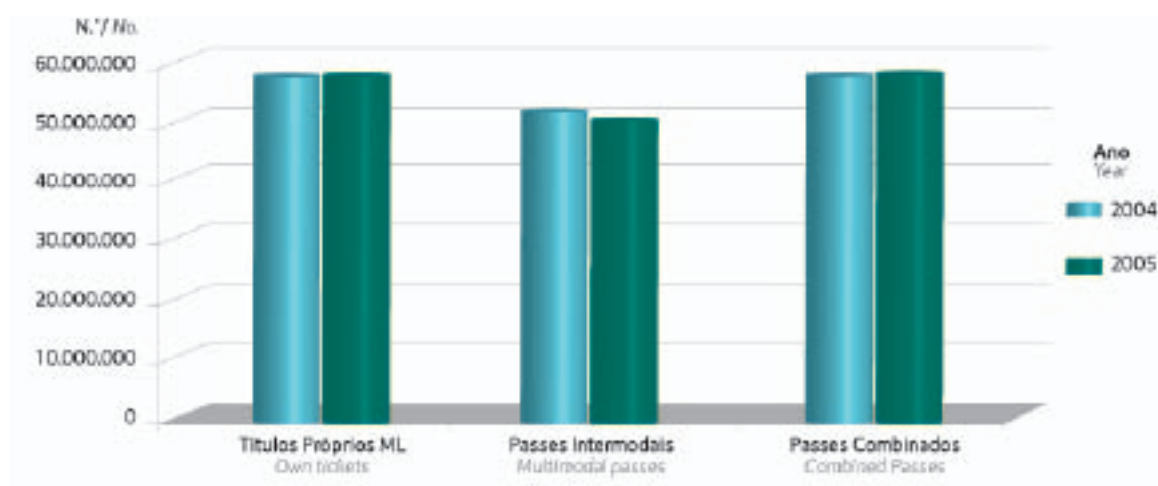
Customers

There was a 3.8% improvement in traffic revenues per passenger carried in 2005, following tariff up rating¹². There was a significant increase in the number of passengers using ML's own tickets, where the tariff base return of € 0.495, is significantly better than the intermodal (€ 0.110) and combined passes (€ 0.221). Passengers using ML's own tickets (some 35.7% of total) contributed 61.6% to revenue.

Evolução do N.º de Passageiros Transportados
Trends in Passengers Transported



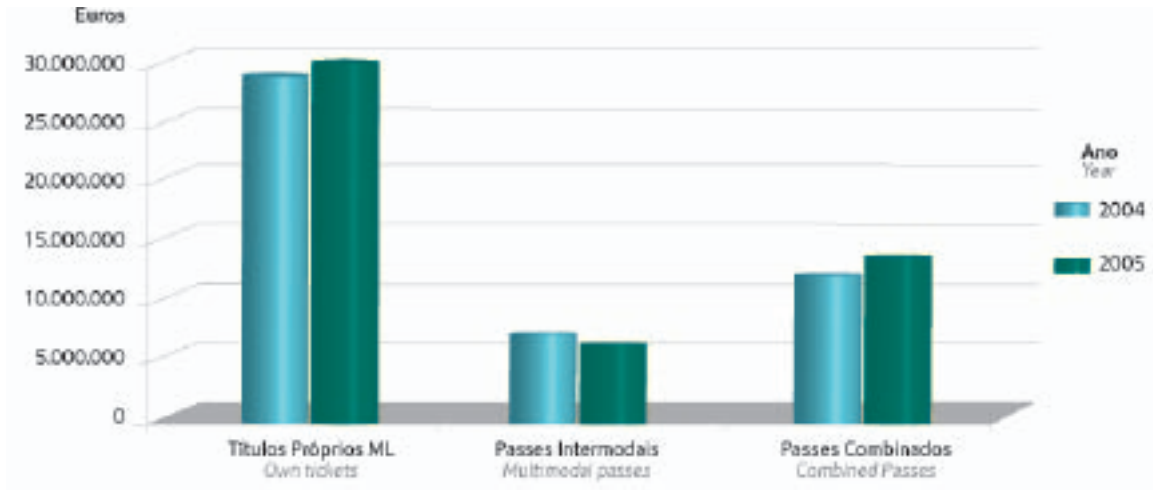
Evolução do N.º de Passageiros por Tipologia de Títulos
Trends in Passengers Transported by Ticket Type



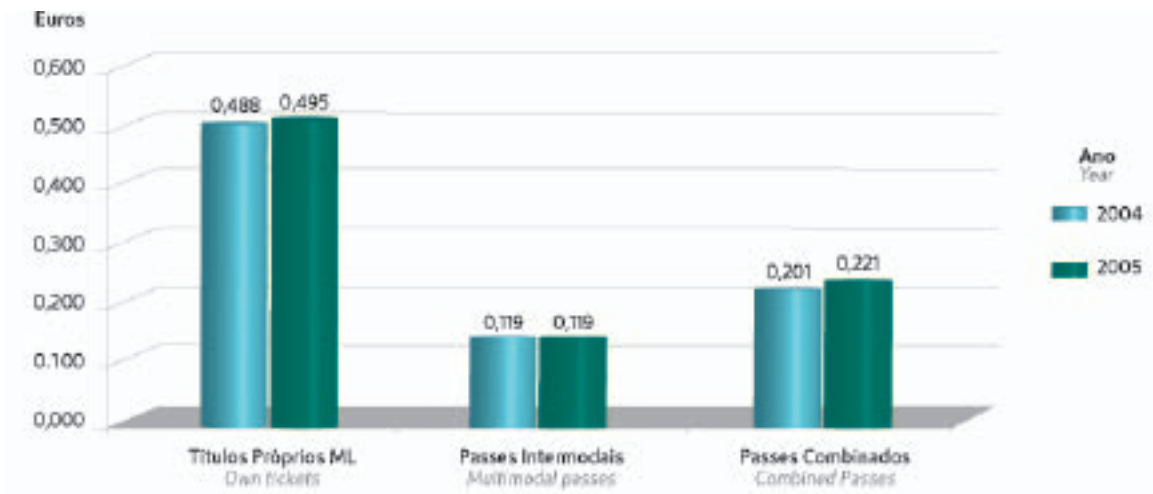
¹²Procedeu-se ao reajustamento dos valores de 2004 no que respeita à repartição do n.º de passageiros por título de transporte e respectivas receitas, em virtude da reclassificação do título Carris/ML de Intermodal para Combinado. Deste modo, apresenta-se apenas a comparação dos anos de 2004 e 2005. / We have adjusted the 2004 figures in terms of shared numbers of passengers holding a ticket and respective revenues, following reclassification of the Carris/ML intermodal ticket, to combined pass. Thus we have set out a comparison for 2004 and 2005 only.



Evolução das Receitas Trends in Revenue



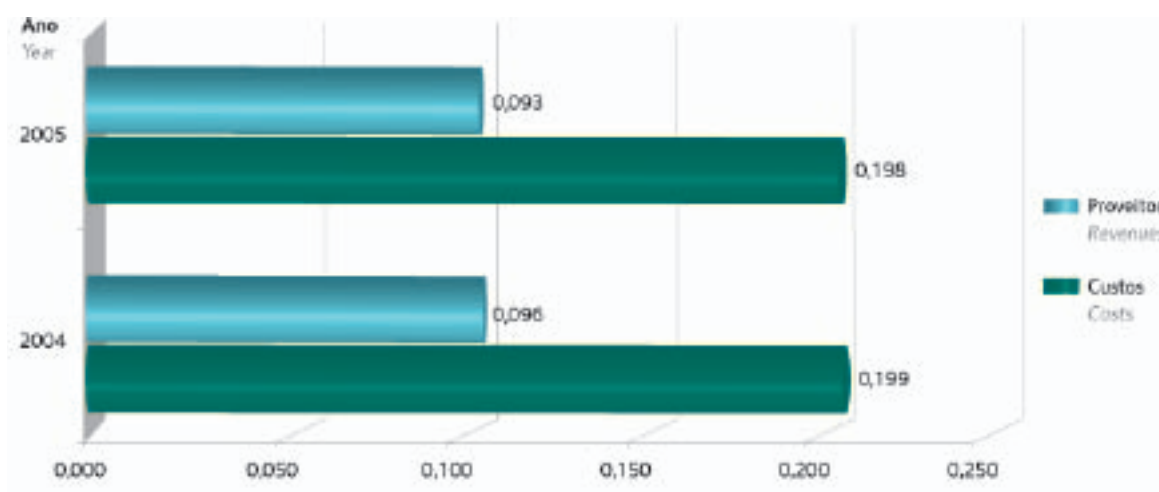
Evolução de Receitas / Passageiros Trends in Revenue/Passengers



Referimos que na análise efectuada não estão contabilizados os passageiros transportados apenas com títulos da CP, nem o aumento de fraude desde que se verificou o 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 holding only state railway tickets nor the increase in fraud resulting from the closure of the Rail Tunnel of Rossio. This caused an estimated monthly revenue loss to ML of between € 200,000 and € 280,000.

Custos e Proveitos Operacionais por Passageiroxkm Operating Costs and Revenue per Passengerxkm



Finalmente realçamos que, em termos operacionais, os proveitos apresentam uma redução de cerca de 0,004 € por passageiroxkm transportado.

Finally under operational costs, revenues reflect a reduction of € 0.004 per passenger x km transported.

Comunidade

Community

Reforçamos a Nossa Oferta - Encerramento do Túnel do Rossio Increased Provision - Closure of the Rail Tunnel at Rossio



Desde o encerramento do Túnel do Rossio e visando potenciar a interoperabilidade dos transportes, reforçamos a nossa oferta na Linha Azul, facilitando o acesso aos Clientes da CP, passando a aceitar, nestes troços, os títulos de transporte da CP.

With closure of the Rail Tunnel of Rossio, ML reinforced train service on the Blue Line and provided free travel on these sections to passengers holding state railway tickets and passes.

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 2005 não poderemos deixar de mencionar a continuidade do encerramento do Túnel do Rossio.

By their nature ML activities have an significant impact on the wider Community. This is not always easy to set out or quantify. We wish to flag up the important impact in 2005, of the ongoing closure of the Rail Tunnel of Rossio.



De facto, a permissão de livre acesso dos passageiros da CP, portadores de títulos válidos daquele operador, em 3 estações da Linha Azul e nas estações da Linha Amarela, entre Campo Grande e Marquês do Pombal, assegurou diariamente uma alternativa eficiente a dezenas de milhares de passageiros.

Este aspecto constituiu, como já referido, um impacto operacional negativo para a nossa Empresa. No entanto, representou um impacte muito significativo para toda a Comunidade.

A preocupação social com a Comunidade, patente na nossa actividade, é ainda materializada anualmente pelos donativos efectuados, que em 2005 ascenderam a cerca de 900 milhares de euros.

The free travel offered to CP (state railway) passengers, holders of valid CP tickets on 3 stations on the Blue and Yellow Lines between Campo Grande and Marquês do Pombal; meant that tens of thousands of passengers benefited from access daily to an efficient alternative means of transport.

This though had negative operating impacts on the Company offset by a highly significant positive impact for the wider Community.

The social concerns with the Community shown by our business are reflected in the level of donations made annually. In 2005 these totalled some € 900,000.

Na Vertente Económica, os Grandes Objectivos Traçados, quer para 2005, quer para os Próximos Exercícios, Reflectem a Aposta Numa Política de Continuidade na Melhoria do Défice Operacional Através da Contenção de Custos e Maximização de Proveitos
Key Targets Established for 2005 and Subsequent Years Focus on Ongoing Improvement in the Operating Deficit by Maximising Revenues and Controlling Costs

A redução do nosso efectivo médio com aumento da produtividade, a contenção no aumento de fornecimentos e serviços externos, justificado apenas pela expansão da rede, bem como a aposta numa política de financiamento que tem permitido a redução da taxa de juro implícita, têm permitido atingir os objectivos de contenção traçados, que se prevêem manter e intensificar para os próximos exercícios.

No entanto, não poderemos deixar de referir o enorme impacto, ao nível de resultados operacionais, imposto pelos custos associados aos complementos de reforma, tornando-se urgente encontrar uma solução que permita libertar a nossa Empresa destes custos não controláveis e que, distorcendo os resultados, ocultam o efeito positivo resultante do esforço que vem sendo efectuado ao nível de controlo de custos.

The policy involves downsizing the workforce and increasing productivity, limiting increases in external supplies and services only to those justified by network expansion and introducing a funding policy that has secured a reduction in underlying interest rates. These measures have helped us achieve our targets in spending restraint, a policy set to continue in the short term.

The extraordinary accounting impact on operational expenses of the costs of supplementary retirement contributions requires urgent solution. These costs are the only variable beyond board control. They seriously distort operating results and effectively undermine positive advances shown by control of expenses.

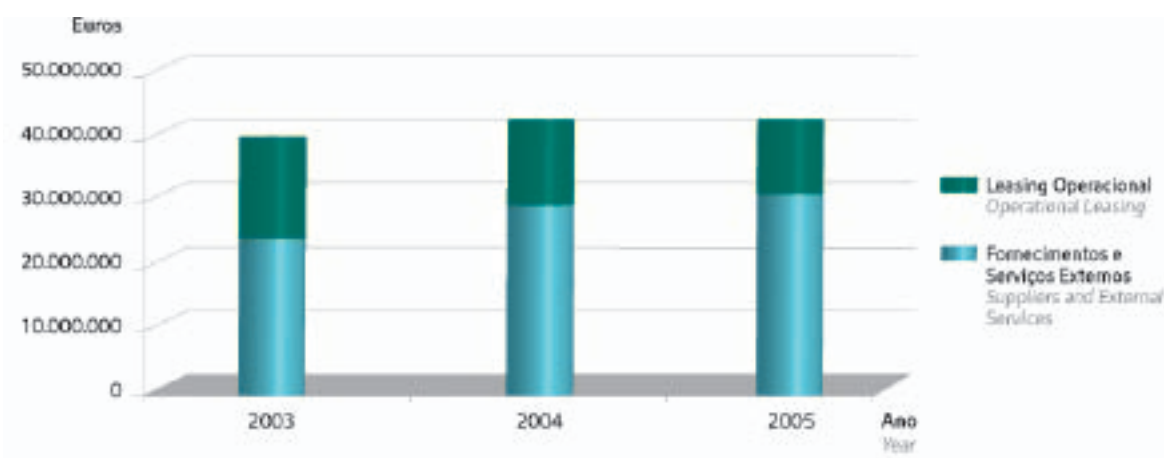
Fornecedores

Em 2005 a rubrica de Fornecimentos e Serviços Externos registou o valor de 39.809 milhares de euros, mantendo-se a mesma ordem de grandeza do exercício de 2004. Neste valor estão ainda incluídos os custos referentes a Leasing Operacional no valor de cerca de 11,5 milhões de euros.

Suppliers

In 2005 the Suppliers and external services item was worth € 39,809,000 virtually unchanged from 2004. This included some € 11.5 million in Operational Leasing costs.

Fornecimentos e Serviços Externos Suppliers and External Services



Investidores e Sector Público

O Capital estatutário do ML é detido na totalidade pelo Estado Português. A relação entre a nossa Empresa e o Estado, apresentada 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 905 milhões de euros¹³.

As necessidades de financiamento em 2005 ascenderam a cerca de 305,8 milhões de euros, tendo sido cobertas por “Fundos Comunitários” e PIDDAC em 14%, sendo os restantes 262.893 milhares de euros obtidos com recurso ao mercado bancário.

Como já referimos, a dívida bancária assumiu um papel muito significativo na estrutura de balanço do ML, representando os “Custos e Perdas Financeiros” 30,6% dos Custos Totais, tendo-se verificado um aumento de 7,5% do Passivo Remunerado. Salientamos ainda que a política de financiamento seguida, consubstanciada em operações financeiras com impacto significativo ao nível da redução dos custos de financiamento, correspondem, na prática, a uma redução da taxa de juro implícita do endividamento, situando-se esta taxa em 3,19% para o exercício em análise.

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 reflect any overdue debt. Tax-deductible losses carried forward total some € 905 million¹³.

Funding requirements in 2005 were some € 305.8 million with 14% provided by European Union funds and PIDDAC (central Government spending) and the remainder – € 262,893,000 – rose through financial institutions.

The level of bank debt in the ML balance-sheet structure is significant. “Financial Costs and Losses” account for 30.6% of Total Costs. There was a 7.5% increase, in Remunerated Liabilities. As a result financing policy, reflected in financial operations, impacted significantly in terms of finance cost. In practise this led to a lower 3.19% debt-related interest rate in the year under review.

¹³ Nos termos da legislação em vigor, os prejuízos fiscais são reportáveis durante um período de 6 anos após a sua ocorrência e susceptíveis de dedução a lucros fiscais gerados durante o período. / In terms of current legislation, tax losses may be deducted from future profits up to 6 years after losses were incurred, and subject to deduction of taxable profits reported during this period.



6.3.

DESEMPENHO SOCIAL

SOCIAL PERFORMANCE

Responsabilidade Social Interna

Internal Social Responsibility

Entendemos como **responsabilidade social interna** as condições que proporcionamos aos nossos Colaboradores e que permitem a melhoria da sua qualidade de vida.

By **internal social responsibilities** we mean Staff working conditions designed to offer a better quality of life.

Neste quadro, a nossa Empresa assume uma política de Recursos Humanos em que merecem particular atenção as carreiras profissionais, com um progressivo enriquecimento funcional das categorias que as integram, apoiadas numa política de formação permanentemente voltada para a actualização profissional e para o Cliente, a par de um sistema de benefícios sociais que abrange a protecção no trabalho, na saúde e na reforma.

Our Company HR policy is career path-focused. The policy offers progressively enriched working environments and permanent Staff development to improve potential and capacities across the board. This includes social benefits in the workplace, in health and in pension protection.

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

An assessment of ML Staff structures and characteristics shows that HR management policies, instruments and methodology meet our strategic objectives.

Efectivo

Permanent Staff

No ML contávamos, em 31 de Dezembro de 2005, com um total de 1.682 Colaboradores.

At 31st December 2005 the Company Staff totalled 1682.

Efectivos (n.º) / Staff (No.)

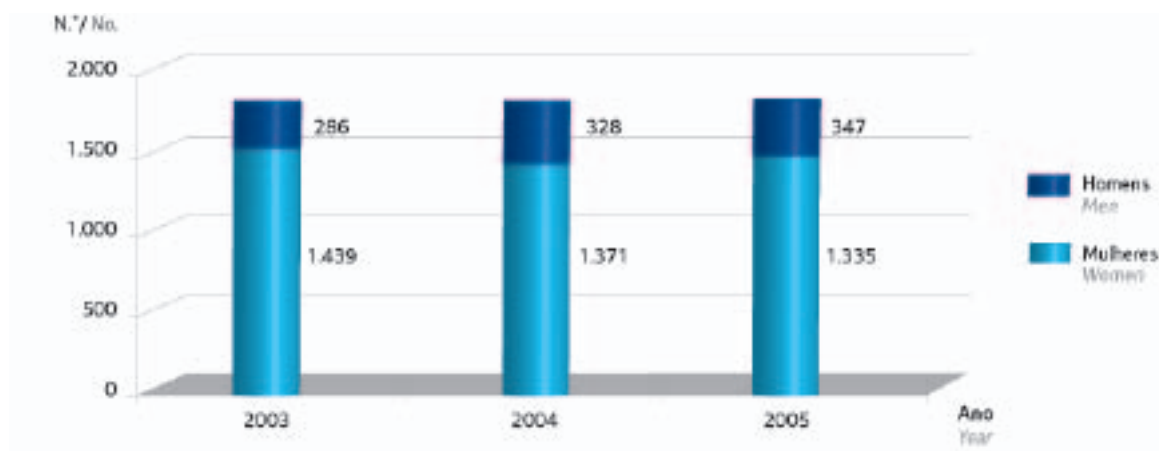
Em 31 de Dezembro / As at December 31

	2003	2004	2005
Homens / Men	1.439	1.371	1.335
Mulheres / Women	286	328	347
Total	1.725	1.699	1.682

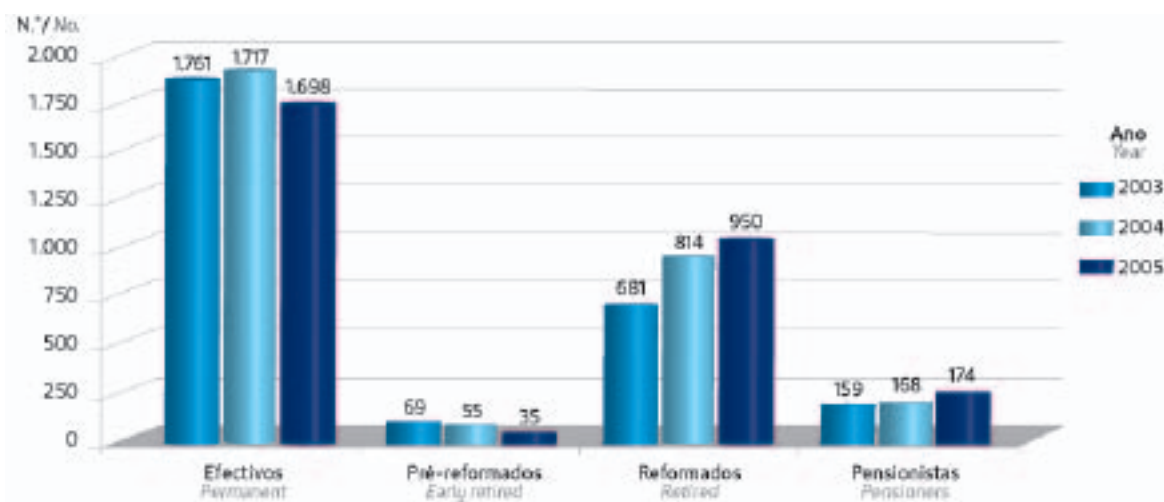
Valores Médios / Average Figures

Efectivos / Permanent	1.761	1.717	1.698
Pré-reformados / Early retired	69	55	42
Reformados / Retired	681	814	904
Pensionistas / Pensioners	159	168	172

Evolução dos Efectivos em 31 de Dezembro
Permanent Staff Trends as at December 31



Evolução do N.º Médio de Trabalhadores
Average Staff Number Trends



Nos últimos anos tem-se verificado uma redução do efectivo médio (de 1.717 em 2004 para 1.698 em 2005), tendo continuado o processo de renovação do efectivo e de consolidação das melhorias de produtividade que vêm sendo registadas.

Em 31 de Dezembro de 2005, o efectivo de pessoal era de 1.682 Colaboradores, inferior em 1,0% ao registado em data homóloga do ano anterior. Salientamos o facto de 3,7% do efectivo estar a prestar trabalho em regime de tempo parcial.

O peso relativo das mulheres no efectivo da nossa Empresa continua a crescer, passando de 19,3% em

In recent years there has been a cut in Staff average levels (from 1,717 in 2004 to 1,698 in 2005). We continued to rejuvenate Staff ranks and consolidate resulting improvements in productivity.

At 31st December 2005 the Company employed 1,682 people - 1% fewer than at year-end 2004 and 3.7% of Staff was part-time.

The number of female Staff in the Company continued to rise, up from 19.3% in 2004 to 20.6% in 2005. Among highly qualified Staff, 21.8% are female, with noticeable weighting in the 18-39 age group.



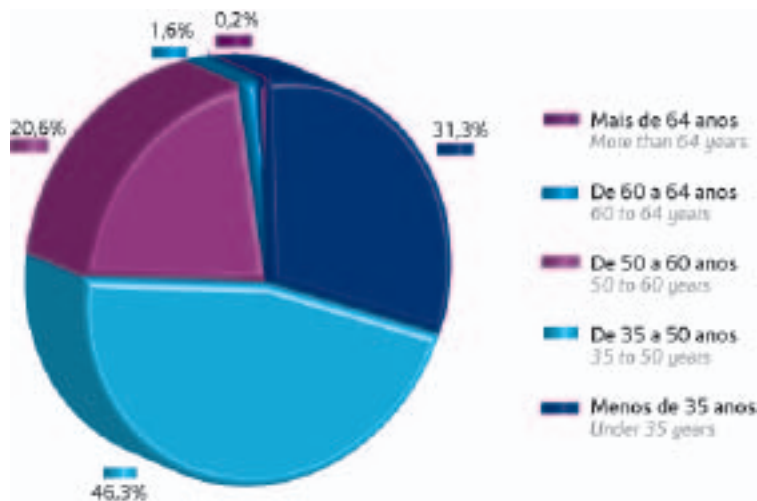
2004 para 20,6% em 2005. Nos profissionais altamente qualificados, a componente feminina já representa 21,8%, com especial destaque nos grupos etários entre os 18 e os 39 anos.



Efectivos por Nível Étario (n.º) em 2005 / Staff by Age Level (No.) in 2005

	Homens / Men	Mulheres / Women	Total
Menos de 35 anos / Under 35 years	375	152	527
De 35 a 50 anos / 35 to 50 years	628	150	778
De 50 a 60 anos / 50 to 60 years	308	39	347
De 60 a 64 anos / 60 to 64 years	22	5	27
Mais de 64 anos / More than 64 years	2	1	3

Efectivos por Nível Étario em 2005
Staff by Age Level in 2005



No final de 2005, a idade média do efectivo era de 40,4 anos, mantendo-se a tendência de rejuvenescimento sentida em 2004. Assim, na distribuição por escalões etários observa-se uma concentração dos efectivos no intervalo entre os 30 e os 39 anos (42%) e uma redução do efectivo com mais de 54 anos, que, ao passarem de 154 pessoas em 2004 para 143 em 2005, representam hoje 8,5% do efectivo.

Considerando a estrutura da nossa Empresa, em 2005, a repartição dos Colaboradores do ML efectuou-se da seguinte forma: 87% em áreas directamente ligadas à produção / manutenção (Exploração Comercial e Industrial e Gestão de Infra-estruturas), distribuindo-se 13% pelos restantes Órgãos Directamente Dependentes do Conselho de Gerência (ODDCG's).

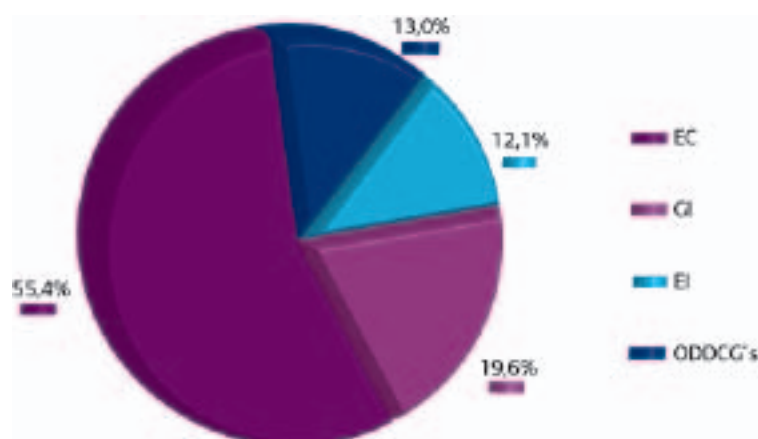
The average Staff age at end 2005 was 40.4 years reflecting the trend towards rejuvenation seen in 2004. There is now a higher Staff concentration in the 30-39 age group (42%) and a reduction in those older than 54 years, down from 154 in 2004 to 143 in 2005 or 8.5% of total.

Staff breakdown in terms of ML structure in 2005 was: 87% assigned to areas directly related to production/maintenance (Industrial and Commercial Operations and Infrastructures Management); 13% to other Structures Directly Dependent on the Board of Directors (ODDCG's in its portuguese acronym).

Efectivos por Órgão (n.º) / Staff by Department (No.)

	2003	2004	2005
Exploração Comercial (EC) / Commercial Operations	898	936	932
Gestão de Infra-estruturas (GI) / GI - Infrastructures Management	359	327	329
Exploração Industrial (EI) / EI - Industrial Operations	236	209	203
Outros Órgãos Directamente Dependentes do Conselho de Gerência (ODDCG's) / Other Structures Directly Dependent on the Board of Directors (ODDCG's)	232	227	218

Efectivos por Órgão em 2005 Staff by Body in 2005



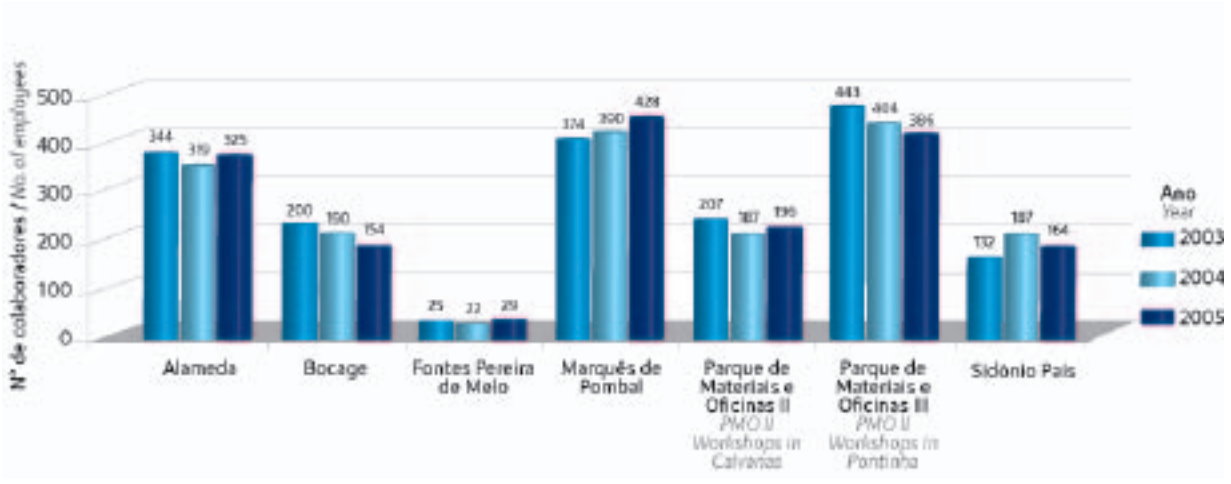


Os Colaboradores da nossa Empresa encontram-se repartidos por instalações situadas em diversos pontos da cidade de Lisboa, destacando-se a localização dos nossos Colaboradores afectos às oficinas do PMO II, em Calvanas, e do PMO III, na Pontinha (34%), a repartição do pessoal da Exploração Comercial entre as estações Marquês de Pombal (25%) e Alameda (19%), enquanto 154 (9%) prestam serviço na Sede Executiva do ML (Barbosa du Bocage).

The Staff is dispersed across various Company installations around the capital. They are employed at PMO II, workshops in Calvanas, and PMO III, workshops in Pontinha (34%). Commercial Operations are located between Marquês de Pombal (25%) and Alameda stations (19%). In Avenida Barbosa du Bocage we have 9% of Staff working at Executive Head Office.



Efectivos por Instalação Staff Distribution by Installation



Recrutamento

Promovemos uma dinâmica de adequação do efectivo disponível face às competências necessárias, com um melhor aproveitamento do potencial humano existente na nossa Empresa. Deste modo, procuramos que o preenchimento de diversas vagas seja, preferencialmente,

Recruitment

Our recruitment policy is geared to adjusting staffing levels to competencies required and ensuring best possible use of human potential within the Company. In this we try to fill vacancies, firstly by in-house recruitment. Of 19 recruitment

feito com recurso ao recrutamento interno. De salientar, neste contexto, que, em 2005, dos 19 concursos realizados em diferentes categorias profissionais, 8 foram preenchidos internamente.

Para o preenchimento dos restantes recorreremos, em primeira análise, à base de dados de candidaturas espontâneas existente, que registou, durante o ano de 2005, um total de 2.300 candidaturas, das quais 443 referentes a candidaturas com habilitações a nível de ensino superior e 65 que não puderam ser aceites pela idade dos candidatos ou pela inexistência de escolaridade obrigatória.

Mereceram também atenção especial os 30 pedidos de concessão de estágio recebidos, tendo sido concedidos 9 remunerados e 5 não remunerados. Prosseguimos, desta forma, com a nossa política de maior proximidade e colaboração com as instituições de ensino técnico - profissional e superior, proporcionando aos jovens um primeiro contacto com a realidade empresarial.

Ainda neste âmbito, e para além dos estágios já referidos, merece particular destaque a participação do ML no programa "Competir no Futuro", da iniciativa do MOPTC, que englobou todas as empresas públicas do sector dos transportes e que concluiu com o recrutamento de 120 *Trainees*, de entre mais de 2.100 candidatos, dos quais 15 fizeram o seu estágio de um ano, no ML, com vista a um potencial recrutamento no final do mesmo, por forma a reforçar a equipa de técnicos superiores da nossa Empresa, sobretudo nas áreas operacionais.

drives in different professional categories in 2005, 8 were filled internally.

For the remainder we resorted initially to an in-house database of existing applicants, which contained 2300 records in 2005. 443 of these were applications from people with higher education qualifications and 65 who could not be accepted because of age or because they lacked any formal schooling.

Of 30 requests for trainee placements received, 9 paid and 5 unpaid professional internships were awarded. ML pursued a policy of improving relationships and co-operation with technical institutions both professional and in higher education, providing young people with their first job experience.

A particular highlight was participation in the Minister for Public Works, Transport and Communications' "Competing For The Future" programme. This applies to all public sector transport companies. The result was recruitment of 120 trainees from the more than 2,100 candidates, of whom 15 are completing one-year internships in the ML. These trainees are likely to be fast tracked into senior management positions, particularly in operating areas.

Acolhemos 15 *Trainees* no Âmbito do Programa "Competir no Futuro"
We Have 15 *Trainees* on the "Competing For The Future" Programme



Qualificação

No que diz respeito à qualificação profissional, à semelhança dos anos anteriores, também em 2005 os profissionais qualificados/altamente qualificados aumentaram a sua representatividade. Neste ano, apenas 2,1% do efectivo representa profissionais não qualificados / semi-qualificados, contra 2,8% em 2004.

Este ligeiro desenvolvimento deve-se, à evolução da organização do trabalho na nossa 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.

Qualification

Staff professional qualification levels improved in 2005 with the number of qualified/highly-qualified members increasing. In 2005, unqualified/semi-qualified professionals accounted for 2.1% of Staff compared with 2.8% in 2004.

The improvement is partially due to changes in the organisation of work, aimed at developing Staff potential and capacities in each area, ensuring greater multi-tasking and workplace flexibility and additional related investment in Staff training.

Qualificação Profissional Professional Qualification



Avaliação de Desempenho e Carreiras Profissionais

Para o sucesso de uma gestão de Recursos Humanos centrada no apoio ao desenvolvimento e na optimização das competências individuais para a evolução na carreira profissional, é indispensável o estabelecimento de uma eficiente estruturação e interligação entre todas as carreiras profissionais.

Nesta perspectiva, a existência de carreiras profissionais complementa-se com a interligação existente com processos de avaliação do desempenho, diferenciados consoante os 3 grandes grupos de carreiras existentes na nossa Empresa (Técnicos Superiores Licenciados e Bacharéis, Chefias e Generalidade dos Trabalhadores), funcionando, por um lado, como factor de regulação da

Performance Assessment and Career Paths

Efficient joined-up structure across all professional careers is vital for successful Human Resources management focused on development and optimisation of individual competencies and career path progress.

Professional career paths within the Company coupled with performance assessment procedures - differentiated across 3 major groups (graduate senior technicians, management and general Staff) - regulate the career path and offer inputs in terms of performance-linked bonuses.

progressão profissional e, por outro, como *input* para a atribuição de prémios directamente ligados ao desempenho profissional.

Formação

A formação tem uma importância estratégica no quadro da gestão dos Recursos Humanos, pelo impacto que tem nos processos de mudança em curso, nomeadamente no que diz respeito às mudanças na organização do trabalho, no relacionamento com os Clientes, na simplificação de processos e na gestão do potencial humano.

Assim, e depois de em 2004 ter sido concretizado um esforço formativo adicional importante (formação em Inglês, Atendimento ao Cliente, Regulamentos de Segurança, Novos Procedimentos), 2005 foi um ano de consolidação dos projectos e da formação adquirida, o que se reflectiu no ritmo da actividade formativa.

Destacamos, de entre as acções realizadas, a conclusão da formação em Regulamentos de Segurança (um dos pressupostos essenciais para a entrada em funcionamento dos novos regulamentos de segurança do ML), as acções desenvolvidas no âmbito da formação em material circulante (electromecânicos), a formação inicial para Agente de Tráfego e a formação em informática, entre outras.

Particular atenção tem sido colocada na articulação, que se pretende cada vez mais próxima, entre os sistemas de avaliação do desempenho existentes na nossa Empresa e as necessidades individuais de desenvolvimento aí detectadas e que constituem um dos pólos de recolha de informação para a consolidação do Plano de Formação.

Em 2005 a formação foi estruturada em 272 acções, resultando num volume de 20.903 horas, envolvendo 1.302 participações. Foram efectuadas, em média, 12,3 horas de formação por efectivo.

Training

Company training is of strategic importance in human resources management, given its impact on change processes underway. These include modifying workplace organisation, Customer relationships, process simplification and human potential management.

Following added training in 2004 for "Euro 2004" and "Rock in Rio" (concerning English, Customer Relations, Safety Regulations, New Procedures), projects in hand in 2005 reflected the pace of training activities.

We fulfilled training in Safety Regulations requirements, (a key element for the roll-out of the new ML Safety Regulations), rolling stock training (electrical and mechanical) and launched training for Traffic Agents and ICT training.

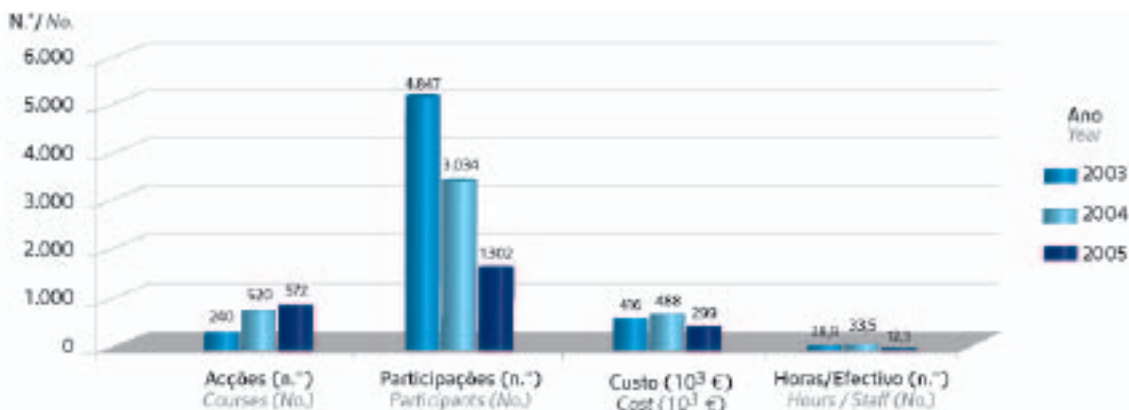
We strengthened our focus on joining up Company performance appraisal systems and individual development needs as identified. This is part of consolidating the Training Programme.

Training was provided in 272 courses. Some 20,903 hours were given, attended by 1,302 participants. An average 12.3 hours of training per Staff member was delivered.

Formação / Training

	2003	2004	2005
Acções (n.º) / Courses (No.)	240	520	272
Participações (n.º) / Participants (No.)	4.847	3.034	1.302
Custo (10 ³ €) / Cost (€10 ³)	416	488	229
Horas/Efectivo (n.º) / Hours / Staff (No.)	28,9	33,5	12,3

Formação Training



Valorizamos o Nosso Capital Humano We Enrich Our Human Capital



Através do Sistema de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências (RVCC), criado por parceria entre o Ministério da Educação e o Ministério do Trabalho e Solidariedade, e que visa o reconhecimento das competências não escolares adquiridas ao longo da vida, procuramos promover outras formas de valorização pessoal dos nossos Colaboradores, além da formação profissional.

Numa parceria com um dos centros dinamizadores desta iniciativa - a Escola Secundária Marquês de Pombal, em 2005 um total de 9 Colaboradores da empresa integrou uma turma de RCVV, obtendo a equivalência ao 9º ano de escolaridade.

Em 2006 perspectivamos a continuidade desta iniciativa, para a qual é expectável uma ainda maior adesão dos nossos Colaboradores com habilitações inferiores ao 9º ano.

By using the System for Recognition, Validation and Certification of Competence (RVCC), created in partnership with the Ministry of Education and the Ministry of Labour and Social Welfare - which seeks to recognise competency acquired through life experience rather than school education - we have sought to encourage other forms of self-enrichment and personal and professional advancement by Staff members.

In partnership with one centre running this initiative - Escola Secundária Marquês de Pombal - in 2005, 9 members of Staff joined an RVCC class, completing the equivalent of the 9th year of secondary school education.

In 2006 this initiative will continue. The idea is that more and more in the Staff with less than the 9th year of schooling will participate.

Absentismo e Trabalho Suplementar

Em 2005, verificamos um ligeiro aumento da taxa de absentismo face a 2004 (+ 0,25%), contrariando a tendência que se tem verificado continuamente nos últimos anos. Esta constatação reforça a necessidade de persistir e inovar nas medidas tomadas contra o absentismo, de forma a reduzir progressivamente estes valores.

Em contrapartida, a taxa de trabalho suplementar em 2005 teve uma diminuição (- 0,63%), justificando-se pela abrandamento do ritmo de expansão da rede e da realização de grandes eventos na cidade de Lisboa, face à dinâmica em que a nossa Empresa esteve envolvida em 2004 (abertura de novas estações na rede e grandes eventos como o "Euro 2004" e o "Rock in Rio").

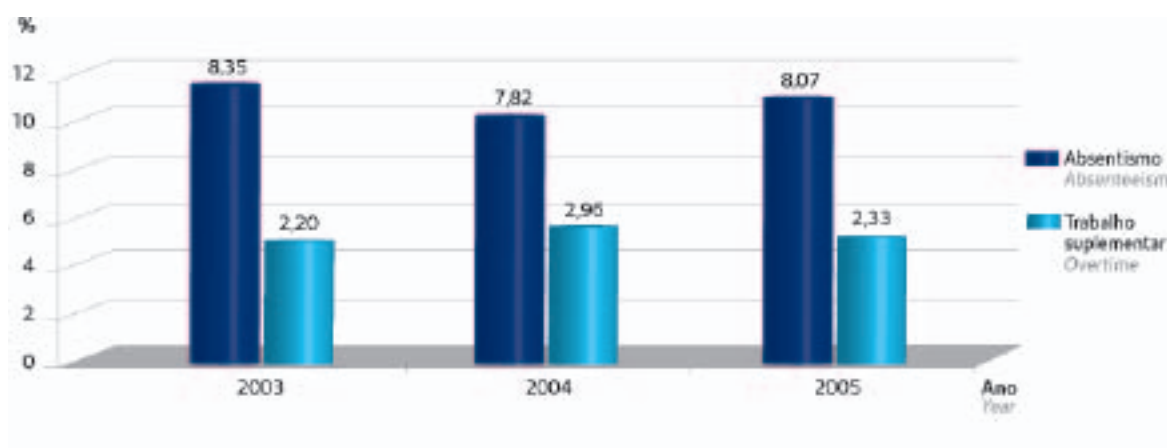
Absenteeism and Overtime

In 2005 the absenteeism rate increased slightly against the previous year (+ 0.25%). This reversed the otherwise continuously downward trend of recent years. This underlines the need for new measures, which will progressively reduce absenteeism.

There was a decline in overtime worked in 2005 (-0.63%). This was due to the slower pace of network expansion compared to frenetic openings in 2004 of new stations and staging of major events like "Euro 2004" and "Rock in Rio" in Lisbon.

	2003	2004	2005
Absentismo (%) / Absenteeism (%)	8,35	7,82	8,07
Trabalho suplementar (%) / Overtime (%)	2,20	2,96	2,33

Absentismo versus Trabalho Suplementar Absenteeism versus Overtime



A taxa de trabalho suplementar passou, assim, de 2,96% para 2,33% em 2005, traduzindo uma redução de 23,10% face às 87,3 mil horas suplementares realizadas em 2004.

Hours of overtime worked rate fell from 2.96% to 2.33% in 2005, down 23.10% against the 87,300 overtime hours worked in 2004.



Prevenção e Segurança no Trabalho

A preocupação com a segurança no trabalho é uma constante nas políticas desenvolvidas pela nossa Empresa, que centra a sua atenção na avaliação dos riscos envolvidos na actividade profissional desenvolvida pelos nossos Colaboradores das várias áreas.

Temos sempre presente, ao desenvolvermos a nossa actividade, elevados padrões de segurança, quer na fase de execução de estudos e projectos, nomeadamente no dimensionamento e organização funcional das instalações, quer na inserção de equipamentos de segurança, na fase de exploração.

Com o objectivo de propiciar aos nossos Colaboradores as melhores condições de trabalho possíveis, embora conscientes de que o trabalho é, em muitos casos, e obrigatoriamente, prestado em condições adversas, realizamos um constante trabalho de monitorização das condições de trabalho, nomeadamente dos níveis de ruído, luminosidade, poeiras e outros factores externos, eventualmente nocivos para a saúde.

O investimento que vem sendo feito pela nossa Empresa na área da prevenção e segurança no trabalho ao longo dos últimos anos, com o reforço em termos de qualificação da equipa de higiene e segurança no trabalho, nomeadamente com a inclusão de um técnico superior, devidamente certificado em higiene e segurança no trabalho, permitiu introduzir uma nova dinâmica nas acções desenvolvidas junto dos nossos Colaboradores e encontra-se reflectido na sinistralidade laboral verificada em 2005.

Assim, registaram-se 80 acidentes de trabalho, menos 18 que em 2004 (redução de 18,4%), enquanto o n.º de dias perdidos, por este motivo, baixou 8,1%.

Health and Safety in the Work Place

Health and safety concerns are a constant in Company policies. These have focused on assessing and minimising the risks involved in the professional activities of Staff in various areas.

Operations involve very high levels of safety both for studies and projects. This includes scoping and organisational function of installations and use of safety equipment during operations.

To ensure Staff enjoys the best possible working conditions - despite the many areas where conditions are adverse - we constantly monitor workplaces for noise, lighting, dust and other health impairing factors.

In recent years we have made significant health and safety in the workplace investment. We have improved health and safety team qualifications and attached a senior workplace health and safety professional to the team. Staff has welcomed measures whose impact is reflected in the level of workplace accidents that occurred in 2005.

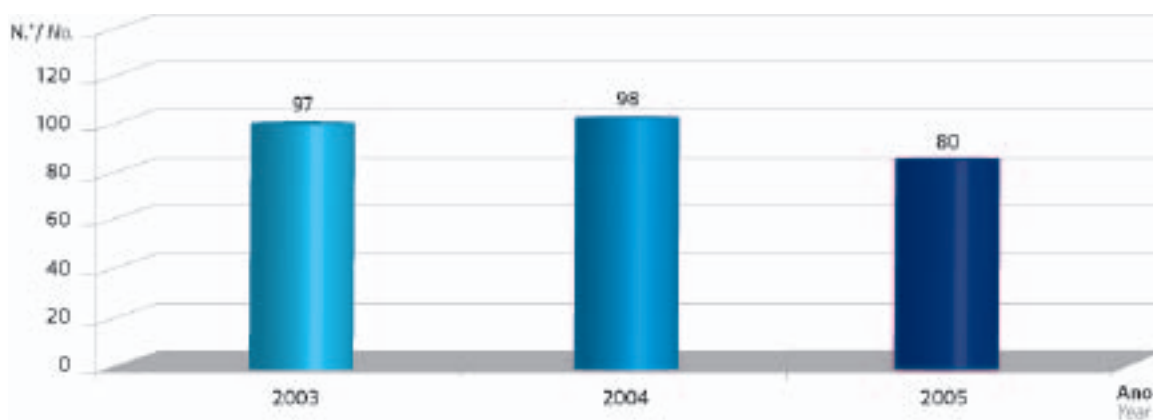
There were 80 workplace accidents in the year, 18 fewer than in 2004 (18.4% decline). The number of days lost through such accidents fell 8.1%.

	2003	2004	2005
Acidentes de trabalho (n.º) / Workplace accidents (No.)	97	98	80
Dias de trabalho perdidos (n.º) / Working days lost (No.)	5.012	4.613	4.258
Dias de trabalho / acidentes (n.º) / Workdays / accidents (No.)	51,7	47,1	53,2

Apesar da redução significativa do n.º de acidentes, o n.º de dias de trabalho perdido em média por acidente aumentou, situando-se em 53,2.

Despite a significant reduction in workplace accidents the average number of days lost to accidents rose to 53.2.

Acidentes de Trabalho Work Accidents



Refira-se que no serviço de Higiene, Segurança e Saúde no Trabalho (HSST), integrado na área de Recursos Humanos, se realizam as seguintes actividades:

- Análise, verificação e avaliação dos acidentes de trabalho, preenchimento das participações de acidentes de trabalho e 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, englobando a análise de vários factores ambientais (ruído, iluminação, qualidade do ar);
- Controlo da qualidade da água em todas as instalações da Empresa, através da recolha de amostras para análise bacteriológica laboratorial;
- Avaliação, controlo e atribuição de equipamentos de protecção individual e actualização do respectivo regulamento interno;
- Formação e informação dos Colaboradores.

The Health, Safety and Hygiene at Work department (HSST in its portuguese acronym) – part of Human Resources – acts as follows:

- Analyses, verifies and assesses workplace accidents, completes claims forms, registers and monitors all such accidents whether they lead or not to time off;
- Analyses, controls and reduces/eliminates workplace risk. This includes an environmental analysis (noise, lighting, air quality);
- Water quality control in all Company installations, collection of samples for bacteriological laboratory analysis;
- Assessment, control and attribution of individual protective equipment and updating of internal regulations;
- Training and information for Staff.

Sistemas de Tecnologias e Informação

Dada a importância dos sistemas de tecnologias e informação enquanto instrumento fundamental ao desenvolvimento da nossa Empresa, no decurso de 2005, a par da actividade contínua e permanente da manutenção preventiva e correctiva dos sistemas existentes, concluímos um conjunto de importantes projectos que, para além do benefício específico de cada um, no seu conjunto, contribuíram para uma maior agilização dos processos de

ICT Systems

ICT as a basic tool in Company development is recognised by ML. Ongoing permanent preventative and corrective maintenance of existing systems also saw a range of important projects completed in 2005. Apart from the specific benefit of each, these will contribute to improving business processes, increasing data reliability and reducing administrative tasks.

negócio, bem como para o aumento da fiabilidade dos dados e da diminuição de trabalho administrativo.

No âmbito da promoção do acesso à informação a todos nossos Colaboradores do ML, destacamos (além do Portal Interno), os seguintes sistemas de informação e tecnologias desenvolvidas em 2005:

- A possibilidade dos Colaboradores acederem, via *internet* e a partir de qualquer ponto, ao correio electrónico da Empresa;
- O início, em Junho, da 2ª fase do projecto “Actualização do parque de PC’s da Rede de Dados”, que permitiu a actualização tecnológica dos PC’s obsoletos, adequando-os às necessidades das plataformas aplicacionais.

Apart from the ML Intranet, which delivers information to all ML Staff, the following ICT systems were introduced in 2005:

- *The Staff access via Internet and from any point to corporate e-mail;*
- *The start in June of the second stage of a project “Updating PC stock on the data network”. This permitted technological upgrading of obsolete PCs to meet the requirements of applications platforms.*

Fazemos Investimentos Tecnológicos *We Invest in Technology*



O Projecto - Portal Interno permitiu, a partir de Abril de 2005, disponibilizar ao universo dos nossos Colaboradores um ambiente único de trabalho em plataforma *web*, possibilitador do acesso *online* à informação actualizada, bem como a algumas aplicações corporativas.

Since April 2005 the ML Intranet project has provided company Staff with a single web-based work platform. This allows online access to up-to-date information and some corporate applications.

O Nosso Jornal *Our Newspaper*



A fim de veicular informação dentro da nossa Empresa, promovemos a divulgação gratuita de publicação bimestral, na qual se reportam iniciativas, acontecimentos e informações sobre o ML, permitindo também a interacção com os nossos Colaboradores.

As part of our internal communications policy we distribute a free Staff publication every other month offering company news and information.

Destacamos que no inquérito de avaliação das expectativas dos nossos Colaboradores (ver o capítulo do Envolvimento com as Partes Interessadas), cerca de 45% das respostas apontavam para um grau de satisfação geral relativamente aos textos e ao conteúdo gráfico do Jornal ML.

In the Staff satisfaction survey (see chapter about The Involvement with Stakeholders), some 45% of responses showed a degree of general satisfaction with the graphical and written content of the ML newspaper.

Saúde e Bem-Estar

Protecção na Doença

Atentos à importância do estado de saúde dos nossos Colaboradores, procuramos desenvolver todas as acções de protecção que facilitem a sua integridade salutar.

Deste modo, em situações de baixa (seja por acidente de trabalho, doença ou no âmbito do estatuto da maternidade e paternidade), a nossa Empresa adianta o vencimento relativamente às prestações atribuídas pela Seguradora ou Segurança Social, consoante os casos.

No serviço de Medicina e Segurança no Trabalho desenvolvemos a prática de medicina preventiva, na qual são contemplados os exames médicos (de admissão, periódicos, requisitados pelo Colaborador, entre outros), os exames complementares, os diagnósticos, as orientações, o aconselhamento e encaminhamento para medicina de especialidade.

No âmbito da Medicina Curativa, nas instalações da nossa Empresa funciona um posto de medicina curativa, cujo encargo é assumido pelo ML. Isso possibilita aos nossos Colaboradores beneficiarem comodamente de assistência médica, com todas as atribuições de um posto da ARS, excepto a atribuição de baixas por doença. A utilização destes serviços, sendo uma mais valia na comodidade de utilização face ao sistema público de saúde, permite à nossa Empresa, de igual forma, prestar um maior acompanhamento na doença aos seus Colaboradores, nomeadamente em situações mais gravosas, que impliquem uma intervenção médica mais frequente ou em caso de internamento hospitalar.

Health and Well Being

Health Protection

We seek to ensure all protective measures to meet our targeted Staff health concerns are introduced.

When a Staff member is off work due to a workplace accident, illness or maternity/paternity leave, the Company pays a salary through insurance cover or social welfare contribution, depending on the case.

In the Company's Medical and Health and Safety in the Workplace department we focus on preventative medicine. This includes medical examinations (prior to hospitalisation, periodic check-ups and those requested by Staff members), complimentary examinations diagnosis, guidance, advice and referral to specialists.

ML has an in-house medical centre that offers clinical medicine. The costs are met by the ML. This gives Staff the benefit of medical aid equivalent to that offered by the National Health Service, except for sick certificates. The service is an added value compared to the National Health Service and gives the Company the opportunity better to monitor the Staff health, particularly in more serious cases requiring greater medical attention or hospitalisation.

Assumimos Encargos com a Saúde We Meet Staff Health Expenses

Os nossos Colaboradores dispõem de um seguro de saúde, cujos encargos são assumidos pela Empresa. Esse seguro prevê a comparticipação em despesas médicas (ambulatório ou internamento), meios auxiliares de diagnóstico, medicamentos, próteses e ortóteses até um máximo de 90% (100% no caso dos medicamentos) e com um limite de reembolso por Colaborador e por ano civil.

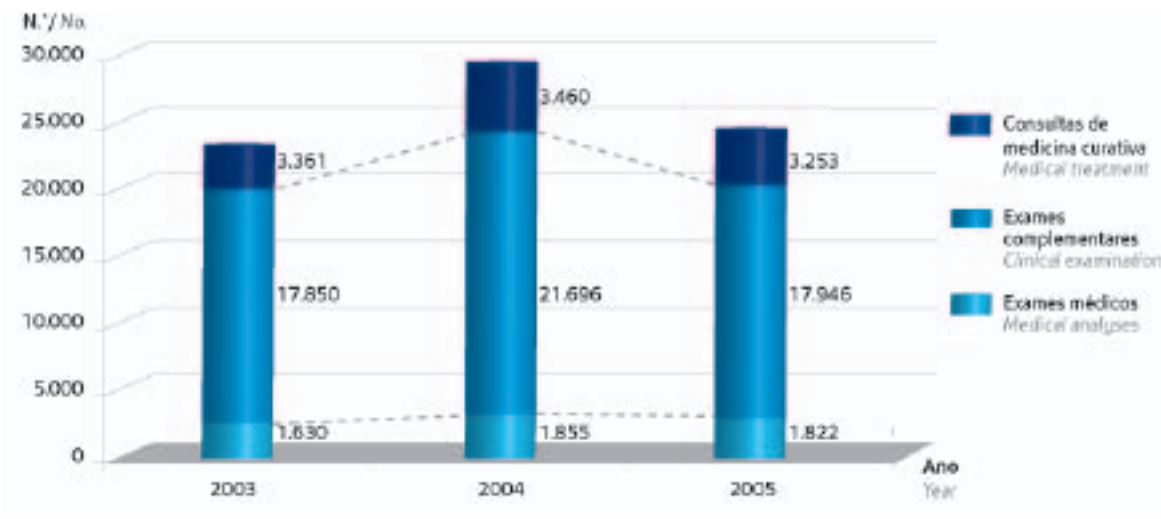
Disponibilizamos, também, condições facilitadoras de assistência domiciliária de urgência a todo o agregado familiar, permitindo a deslocação de médico a casa entre as 20h e as 6h 30m, mediante o pagamento de uma comparticipação de 5 €.

Staff are provided with a health insurance policy which is paid for by the Company. This policy provides for shared medical costs (out-patient or in-patient), supplementary diagnosis, medicines, prostheses and orthoses, to a maximum of 90 % (100% for medicines) and with an annual cap per member.

We also offer emergency home assistance to families, which covers medical visits to the home between 8pm and 6:30am at a € 5 surcharge cost.



N.º de Actividades de Medicina Desenvolvidas
Health Care Activities



Em termos dos encargos com cuidados de saúde, destacamos os seguintes factos:

- Crescimento do total desses encargos, de 10% em relação a 2004;
- Importância e “peso” do seguro de saúde, que, em 2005, passou a corresponder a 65%;
- Crescimento da segunda componente mais importante desses encargos – complementos aos subsídios de doença – em relação aos encargos totais com cuidados de saúde, de 20% em 2004 para 21% em 2005.

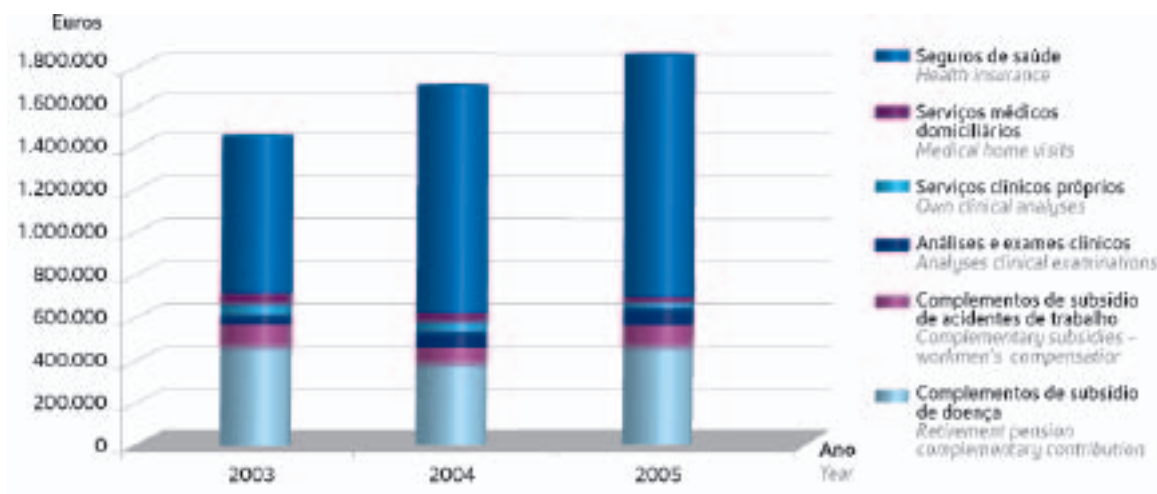
Expenditure on health care shows:

- Total 10% increase in these costs compared with 2004.
- The significance and weight of health insurance which now stands at 65%;
- Growth in the second important component of this expenditure – complementary medical care subsidies – which as a percentage of total expenditure on health care, rose from 20% in 2004 to 21% in 2005.

Encargos de Saúde com Colaboradores / Staff Health Care Costs

Designação / Account	2003	2004	2005
Complementos de subsídio de doença <i>Complementary medical care subsidies</i>	394.456,5 €	316.973,4 €	374.900,3 €
Complementos de subsídio de acidentes de trabalho <i>Complementary subsidies - workmen's compensation</i>	111.296,3 €	83.892,6 €	105.360,9 €
Análises e exames clínicos <i>Analyses and clinical examinations</i>	50.608,4 €	69.596,0 €	76.066,9 €
Serviços clínicos próprios <i>In house clinical services</i>	45.892,1 €	49.092,5 €	49.966,1 €
Serviços médicos domiciliários <i>Medical home visits</i>	39.056,4 €	19.025,5 €	23.760,5 €
Seguro de saúde <i>Health insurance</i>	768.282,2 €	1.048.930,6 €	1.122.672,8 €
Total	1.409.591,9 €	1.587.510,6 €	1.752.727,4 €

Encargos com Cuidados de Saúde Expenditure on Health Care



Encargos Médios com Cuidados de Saúde por Colaborador em 2005 Average Health Care Expenditure per Staff in 2005



No que diz respeito aos encargos com cuidados de saúde por Colaborador, verificamos o seguinte:

- Aumento dos encargos com o seguro de saúde sempre crescentes no último triénio, que variaram entre 445,40 € (em 2003) e 667,46 € (em 2005);
- Aumento dos encargos com os complementos do subsídio de doença, que variaram entre 186,60 € (em 2004) e 228,89 € (em 2005).

Expenditure on health care per worker showed:

- Health insurance expenditure, always rising in the three-year period, varies between € 445.40 (in 2003) and € 667.46 (in 2005);
- Complementary health care subsidies increased from € 186.6 (in 2004) to € 228.89 (in 2005).



Assistência Social

A nossa Empresa dispõe de uma área de apoio psicossocial integrada no serviço de Medicina e Segurança no Trabalho, que presta assessoria em matérias sociais, estando a sua intervenção inserida no projecto do ML e na sua visão estratégica, mediando, dessa forma, o necessário equilíbrio entre a performance económica e social da Empresa. O focus dessa intervenção mediadora é a melhoria da “saúde da organização” no seu todo, sendo por isso transversal, colaborando com a Medicina e Segurança no Trabalho na resolução de problemas de adaptação e readaptação sócio-profissional dos nossos Colaboradores, provocados por causas de ordem social, física ou psicológica, através da mobilização de recursos internos ou externos, utilizando o estudo, a interpretação e o diagnóstico em relações profissionais individualizadas.

Das várias acções realizadas por esta área durante o ano de 2005, a colaboração destes técnicos teve maior dinamismo na consolidação de um projecto de redimensionamento do pessoal iniciado em 1999, que tinha por meta o rejuvenescimento do seu quadro de efectivos, que, devido à sua especialização técnica, desenvolveram um trabalho fundamental no estudo de soluções possíveis para cada caso, designadamente recorrendo aos regimes legais em vigor e que são o regime de reforma por invalidez, reforma por velhice antecipada e reforma por velhice. Ressaltamos também a participação desta área no acompanhamento das situações de baixa por doença, por forma a contribuir para a redução da taxa de absentismo e para uma melhor adaptação dos nossos Colaboradores ao seu posto de trabalho.

Social Welfare

ML offers psychological services under its Medical and Health and Safety in the Workplace department. These include counselling and are part of ML's strategic vision for improving the balance between economic and social performance in the Company. The focus is on improving overall organisational health. The department operates right across the Company, collaborating with Medical and Health and Safety in the Workplace department in resolving problems. These include Staff social and professional adaptation to jobs and any related emergent physical, psychological or social problems. It mobilises internal resources and provides a range of diagnostic techniques in personalised professional consultations.

In 2005 Medical and Health and Safety in the Workplace department Staff were closely involved in consolidating a downsizing project began in 1999 and aimed at rejuvenating the workforce. Their specialised knowledge proved critical in providing solutions for each case under the legal framework - disability, old age or early retirement pensions. The department also monitored Staff illnesses as part of efforts to cut absenteeism rates and ensure better Staff adaptation to job positions.

Protecção na Reforma

Um dos aspectos previstos nos Acordos de Empresa em vigor é a protecção na reforma, assumindo a nossa Empresa o compromisso de conceder aos seus Colaboradores prestações pecuniárias a título de complementos às pensões atribuídas pela segurança social, como reforma ou sobrevivência, no caso de morte do Colaborador / pensionista.

As responsabilidades daí decorrentes, quer no que diz respeito aos encargos presentes com estas medidas, potenciados pela adesão dos Colaboradores ML às medidas de antecipação de idade da reforma, reflectem-se não só na evolução do n.º de beneficiários destas medidas como na avaliação actuarial que é feita das responsabilidades da nossa Empresa nesta matéria.

Verificamos que, desde 2000, o n.º de pensionistas por reforma aumentou 88%, enquanto o dos pensionistas subiu apenas 31%. Considerando apenas a evolução de 2004 para 2005, esses valores são de cerca de 10% e 3% respectivamente.

Pension Protection

The Company Agreements provide for pension protection. The Company has undertaken to provide Staff with supplements to the social security pension in the event of the death of a member of Staff/pensioner.

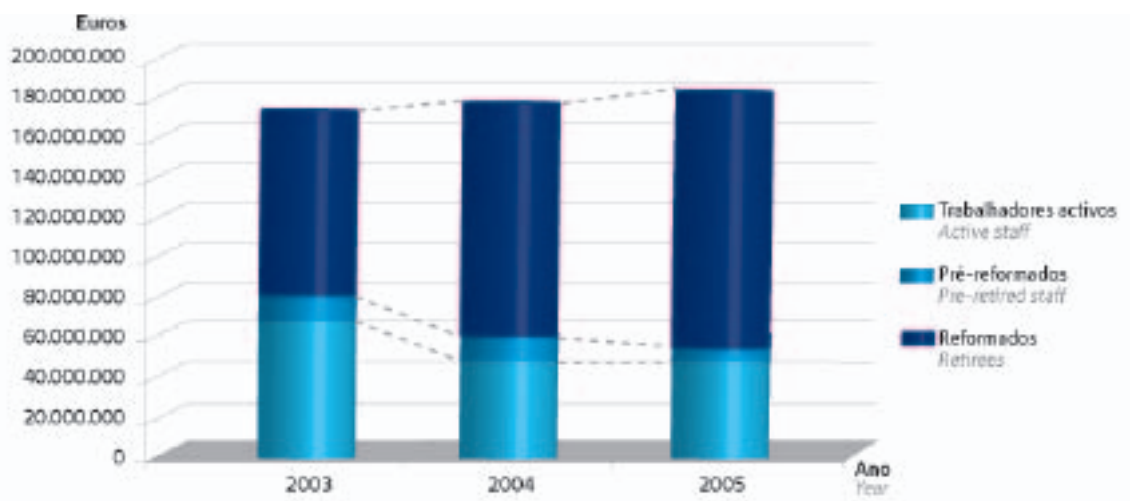
Obligations arising from current value of obligations for past services and now boosted by the number of ML Staff who have taken early retirement, is reflected in the increased number of beneficiaries and in the actuarial assessment of pension obligations.

Since 2000 the number of retirement pensioners has increased by 88% while the number of pensioners has risen just 31%. Between 2004 and 2005 the figures were some 10% and 3% respectively.

Valor Actual das Responsabilidades com Serviços Passados (€) / Current Value of Obligations for Past Services (€)

	2003	2004	2005
Efectivos / Permanent	61.364.868	41.385.706	41.298.635
Pré-reformados / Early retired	15.457.657	9.620.845	7.027.659
Reformados / Retired	89.283.017	116.724.211	131.200.842
Total	166.105.542	167.730.762	179.527.136

Encargos Médios com Complementos de Pensões Average Retirement Pension Complementary Contribution





Face à insustentabilidade dos encargos daqui resultantes, a nossa Empresa negociou e acordou, em 2004, com as Associações Sindicais subscritoras dos Acordos de Empresa vigentes, alterações às cláusulas relativas à obrigatoriedade de pagamento dos complementos das pensões de reforma e de sobrevivência, que ficam limitadas aos nossos Colaboradores admitidos até 31 de Dezembro de 2003.

As this is unsustainable, the Company negotiated an agreement in 2004 with Trades Unions under Company Agreements. This amended clauses that relate to compulsory contributions to supplementary retirement and survival pensions. These are now restricted to the workforce on the payroll before December 31, 2003.

Asseguramos o Fornecimento de Refeições
We Offer Meals Through Company Canteens

A nossa Empresa tem a funcionar presentemente 2 refeitórios, um no PMO II, em Calvanas, e outro no PMO III, na Pontinha, que garantem o fornecimento diário de almoços, jantares e ceias aos nossos Colaboradores, consoante as respectivas funções e horários de trabalho.

The Company operates 2 canteens, one at PMO II, in Calvanas, and the other at PMO III, in Pontinha, supplying lunches, dinners, and late evening meals to staff depending on their job and work schedules.

Em 2005 foram servidas as seguintes refeições: 116.298 almoços, 28.408 jantares e 39.137 ceias.

In 2005 we supplied the following meals: 116,298 lunches, 28,408 dinners and 39,137 late evening meals.

Existem, de igual forma, 5 bares e várias máquinas de venda automática dispersos pelas instalações da nossa Empresa, que asseguram a distribuição de bens alimentares aos nossos Colaboradores.

There are 5 bars and a number of automated food dispensing machines across company installations supplying food to Staff.

O serviço de restauração prestado é assegurado por uma empresa externa, sendo efectuado um rigoroso controlo higio-sanitário. Uma empresa da especialidade procede a esse controlo, com visitas periódicas, análises aleatórias aos alimentos, bem como aos trabalhadores do concessionário.

An external contractor provides restaurant service and hygiene and sanitary conditions are rigorously controlled. A specialised outside contractor is responsible for such controls through periodic visits, random food sampling and checks on contractor staff.

As máquinas de venda automática estão também sujeitas a controlo higio-sanitário.

Food dispensers are subject to hygiene and sanitary controls. A monthly meeting is held with the Committee for Reviewing Canteens and Bars (CARB) comprised of one person from the Medical and Safety in the Workplace department, a workers committee representative and representatives from the outside contractor and the hygiene and sanitary control company.

Mensalmente é realizada uma reunião da CARB (Comissão Análise Refeitório e Bares), composta por, pelo menos, um elemento do serviço Medicina e Segurança no Trabalho, um elemento da CT, um elemento responsável do concessionário e outra da empresa de controlo higio-sanitário.

Conciliação entre Trabalho e Família

A nossa preocupação em conciliar trabalho e família reflecte-se em medidas concretas de compatibilização de horários entre membros do mesmo agregado familiar e possibilidade de, dentro das disponibilidades de serviço, optar por horários facilitadores da gestão da vida familiar (escolha de horários / estação), sobretudo na área de Exploração Comercial, em que o trabalho por turnos tem um maior impacto na vida familiar.

Life/Work Balance

Our concern to reconcile the life/work balance is reflected in measures such as compatibility of working hours between members of the same family and, where feasible, flexitime, particularly in Commercial Operations area where shift work has greatest impact on family life.

Asseguramos o Apoio à Maternidade e à Paternidade We Provide for Maternity and Paternity Leave

A legislação no âmbito da protecção da maternidade e paternidade caminha, cada vez mais, no sentido de facilitar uma melhor conciliação entre a vida familiar e a vida profissional, promovendo um papel mais activo dos pais (homens) na educação dos filhos.

Neste sentido, e com o intuito de informar os direitos dos pais e mães trabalhadores, disponibilizamos a informação útil prevista no novo Código de Trabalho, com o objectivo de dar resposta às questões essenciais em torno da protecção da maternidade e da paternidade.

Legislation covering maternity and paternity leave is increasingly moving towards facilitating a better lifework balance while promoting a more active parental role, particularly men, in education of their children.

We provide useful information set out in the Labour Code about maternity and paternity rights designed to ensure Staff are fully informed about key issues.

Apoio ao Centro Cultural e Desportivo dos Trabalhadores do ML

O Centro Cultural e Desportivo dos Trabalhadores do ML (CCD) funciona com um grande dinamismo, de forma autónoma e com núcleos de diferentes actividades, sendo nele chamados a colaborar, não só os Colaboradores/sócios, como o restante agregado familiar de cada um, consoante as diferentes iniciativas ou actividades.

Assim, paralelamente a um conjunto alargado de actividades desportivas, é desenvolvido um conjunto de actividades culturais, recreativas e de lazer.

Um aspecto de grande relevância junto da comunidade de trabalho são as actividades desenvolvidas junto dos filhos dos Colaboradores, de que são exemplos as seguintes:

- Ateliers de Tempos Livres nos períodos de férias de Natal e Páscoa;

Support for the ML Staff Sporting and Cultural Centre

The ML Staff Sporting and Cultural Centre (CCD in its portuguese acronym) operates as an independent body. Staff, members and families participate in a range of activities. It organises cultural recreational and leisure and sporting events.

This way, meanwhile developing an expanded sportive activity schedule we develop cultural, recreational and relaxing activities.

Of particular significance to the working Community are the activities provided for the children of Staff members:

- Free-times studios in the Christmas and Easter holidays;
- Summer holiday camps - either including full board and lodging or on a day by day basis - in arrangements with holiday camp management that provide quality and safety guarantees. These are always very popular.

- Colónia de férias, no período de Julho e Agosto, funcionando em regime aberto ou fechado, neste caso através de celebração de acordos com entidades gestoras de campos de férias, que oferecem todas as garantias de qualidade e segurança na respectiva organização e sempre com uma significativa adesão.

Esta iniciativa assume particular importância tendo em conta o facto dos nossos Colaboradores ligados à área da Exploração Comercial terem o gozo das suas férias condicionado às necessidades de serviço, sendo, por isso, dificilmente compatíveis com o acompanhamento necessário às suas crianças e aos seus jovens em idade escolar, no período de férias.

Apoio na Aprendizagem

Com o intuito de promover o conceito da educação como um processo permanente para todos os Colaboradores e suas famílias, aos filhos dos nossos Colaboradores é concedido apoio escolar, na forma de um subsídio anual, diferenciado consoante o nível de ensino.

Ainda no apoio aos jovens, atribuímos, anualmente, prémios por êxito escolar aos filhos dos nossos Colaboradores que finalizem o 9º, 12º ou a licenciatura e que apresentem os 5 melhores resultados dentre os candidatos em cada nível.

Também no caso dos nossos Colaboradores em situação económica difícil, a nossa Empresa pode atribuir aos respectivos filhos uma bolsa de estudo, de acordo com regulamento próprio.

These initiatives are of particular importance to Staff members in the Commercial Operating area whose holidays are affected by service requirements and find it difficult to arrange time off during school holidays.

Support for Learning

In an effort to promote the concept of education as a permanent process for all Staff members, their children are given an annual subsidy for school support, which is set according to the educational need.

For those who achieve the 5 best results among children of Staff members at the end of the 9th and 12th year of school and on graduation, we offer prizes.

For Staff members in economically disadvantaged situations, the Company may offer bursaries – subject to their own regulations.



O Nosso Clube ML Our ML Club



Não existirão muitas empresas que podem afirmar que têm um órgão que se preocupa com os tempos livres dos seus Colaboradores como o caso do CCD. De facto, este é um clube existente desde 1971, inteiramente dedicado ao bem estar físico e espiritual, englobando, para o efeito, um leque extenso de actividades que não pára de crescer: atletismo, futebol, excursões, rally paper, descidas de rio "radical", karting, karaté, clube Motards, teatro, entre outras...



There are not many companies which can boast of a body dedicated to leisure time activities for its staff. The CCD club has been in existence since 1971 and is dedicated to the spiritual and physical health of the staff offering an extensive range of activities: athletics, football, and day-trips, paper rallies, radical events, carting, karate, motor biking, theatre and others.

Estabelecimento de Protocolos

Através do CCD têm vindo a ser estabelecidos protocolos com diferentes entidades que propiciam aos associados o acesso a um conjunto de benefícios, nomeadamente à possibilidade de aquisição de combustíveis através de um cartão frota, com desconto no preço unitário/litro.

De realçar, de igual forma, a existência de protocolos com várias entidades bancárias, em que são estabelecidas condições preferenciais no acesso a crédito para os nossos Colaboradores.

Agreements Established

Members of CCD enjoy a range of benefits such as buying petrol on fleet cards that offer a price rebate.

Agreements are in place with several financial institutions offering preferential mortgage and lending deals to Staff.

Responsabilidade Social Externa

Entendemos como **responsabilidade social externa** o envolvimento com os nossos Clientes, a Comunidade em geral, os nossos Fornecedores, o Governo e a própria sociedade.

Clientes

Eficiência na Exploração

Temos como Missão a prestação de um serviço público

External Social Responsibility

External social responsibility involves Customers, the Community at large, Suppliers, Government and Society itself.

Customers

Operating Efficiency

Our Mission is to provide a regular, collective public

regular de transporte colectivo de passageiros, dentro de elevados padrões de segurança e de adequada eficácia operacional e económico-financeira.

transportation passenger service, at the highest level of safety and operational, economic and financial efficiency.

Em 2005...
In 2005...



...as nossas acções comerciais desenvolvidas assentaram numa permanente melhoria da capacidade, qualidade e fiabilidade do nosso serviço e foram influenciadas por um conjunto de eventos, com diferentes níveis de impacto, quer na procura, quer nas receitas, do qual se destacam os seguintes:

- Manutenção do encerramento do Túnel ferroviário do Rossio;
- Continuação do desenvolvimento do sistema de bilhética sem contacto com a desmaterialização dos passes ML/Carris (urbano e rede);
- Implementação de um conjunto de projectos e iniciativas directamente orientados para o Cliente.

... our commercial operations were based on permanent improvements to capacity, quality, and service reliability and were affected by a range of events with different levels of impact both on demand and revenue and including:

- Ongoing closure of Rail Tunnel of Rossio;
- Ongoing development of non-contact ticketing, with total dematerialization of the ML/Carris season ticket (urban and network);
- Introduction of a range of customer-facing projects and initiatives.

Consolidando a inversão da tendência de decréscimo do n.º de passageiros observada em 2003, o ano de 2005, à semelhança de 2004, caracterizou-se por um novo aumento dos passageiros totais transportados, não obstante o ligeiro decréscimo dos passageiros com título pago, que se verificou em resultado do encerramento do Túnel do Rossio.

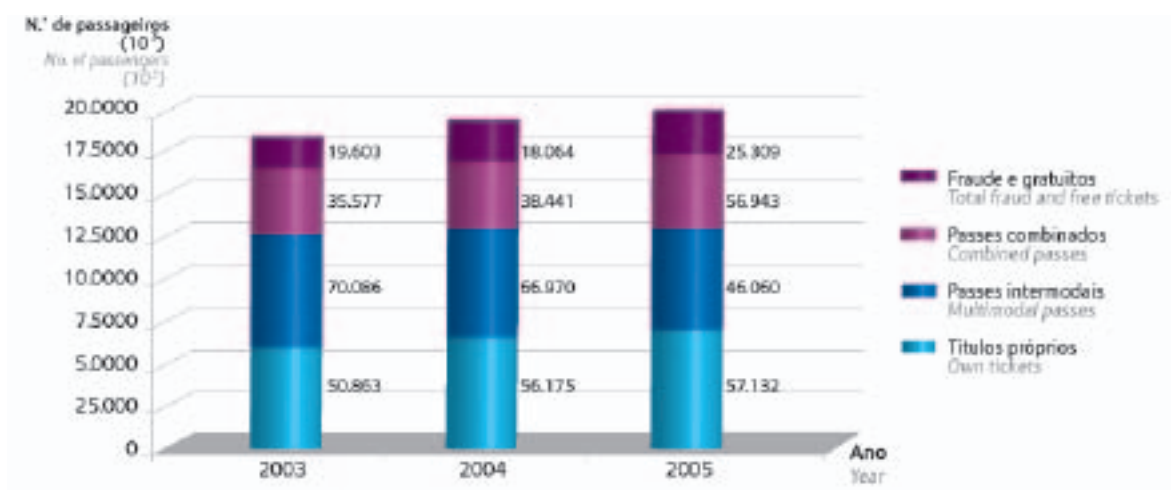
The trend in declining numbers of passengers carried, reported in 2003, continued to be reversed in the year under review. As in the previous year there was a further rise in total numbers of passengers carried in 2005 - despite a slight decline in paying passengers - as a result of the Rail Tunnel of Rossio closure.

Passageiros Transportados (10³) / Passengers Transported (10³)

	2003	2004	2005
Títulos próprios / <i>Own tickets</i>	50.863	56.175	57.132
Passes intermodais / <i>Multimodal passes</i>	70.086	49.035	46.060
Passes combinados / <i>Combined Passes</i>	35.577	56.377	56.943
Total de títulos pagos / <i>Total of paid tickets</i>	156.526	161.587	160.135
Fraude e gratuitos / <i>Fraud and complimentary tickets</i>	19.603	18.064	25.309
Total	176.128	179.650	185.444

Em resposta ao encerramento desta infra-estrutura, a nossa Empresa, em consonância com as orientações da Tutela à data, criou as condições necessárias para que os passageiros com título válido da CP pudessem deslocar-se gratuitamente na nossa rede, abrindo os canais de acesso em 3 estações da Linha Azul e nas estações da Linha Amarela, entre Campo Grande e Marquês de Pombal. Esta acção originou, conseqüentemente, um aumento do nível de fraude, particularmente na Linha Amarela.

Following the Rail Tunnel of Rossio closure, the Underground acting on departmental instructions, permitted passengers holding valid tickets on CP, the State railway, to travel free on its network. Access channels on three Blue and Yellow Line stations between Campo Grande and Marquês de Pombal were opened. As a side effect this stimulated higher fraud levels particularly on the Yellow Line.

Evolução do N.º de Passageiros Transportados
Number of Passengers Transported

Realçamos a tendência observada nos últimos anos de crescimento dos passageiros com títulos próprios ML e combinados, em contraponto à redução dos detentores de passes intermodais, ilustrada no gráfico que se segue.

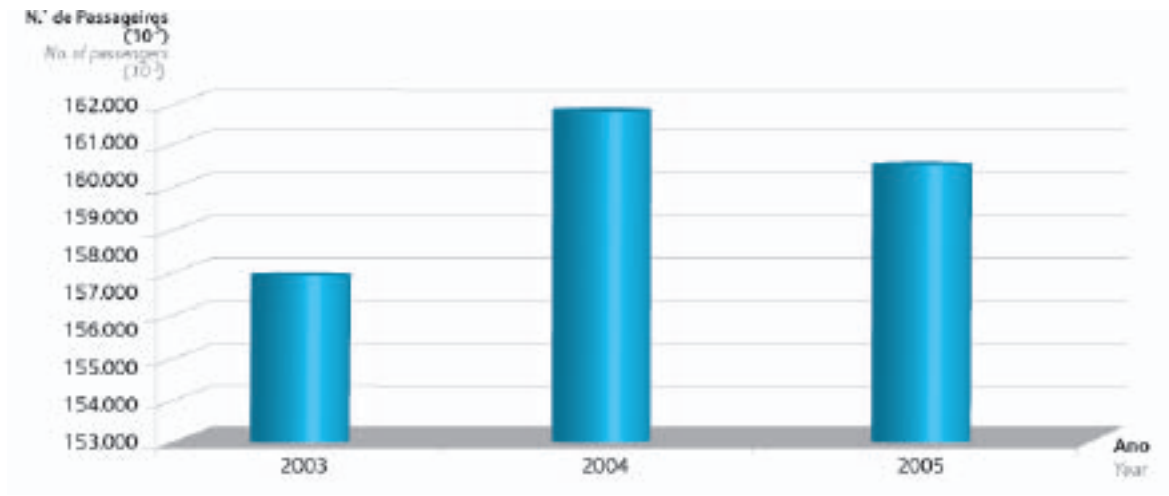
The trend over the past 5 years has been for more passengers to use ML's own tickets and combined tickets, instead of intermodal season tickets (see graph below).

Embora o n.º de passageiros transportados nos últimos anos não apresente uma distribuição uniforme pelos diferentes títulos de transporte, a evolução observada tem tido um impacto positivo ao nível das receitas, dada a substancial diferença de remuneração unitária entre estes tipos de títulos.

While numbers of passengers carried in recent years offers no uniform distribution in terms of different ticket types used, the trend has been positive for revenues, given the substantial differences in the unit cost of each ticket type.



Evolução do N.º de Passageiros com Título de Transporte Pago Trends in Number of Paid Ticket Passengers Transported



Em 2005, face a 2004, o decréscimo de 0,9% do n.º de passageiros transportados com título pago incidiu apenas nos passageiros transportados com títulos intermodais, que decresceram 6,1%, registando-se um aumento dos passageiros transportados com títulos próprios (+1,7%), bem como com títulos combinados (+1,0%).

The 0.9% decline in the number of passengers travelling on paid tickets in 2005, against 2004, related only to the passengers holding intermodal tickets – down 6.1%. There was an increase in the number of passengers carrying ML's tickets (up 1.7%) and combined passes, up 1.0%.

Desmaterialização da Senha L Dematerialization of "L" Season Ticket

Com a finalidade de promovermos a facilitação das deslocações dos nossos Clientes, em Fevereiro de 2005 procedemos à "desmaterialização" dos passes da família Carris/ML (vulgarmente conhecidos por L), passando estes passes a ser totalmente electrónicos, não necessitando da correspondente vinheta.

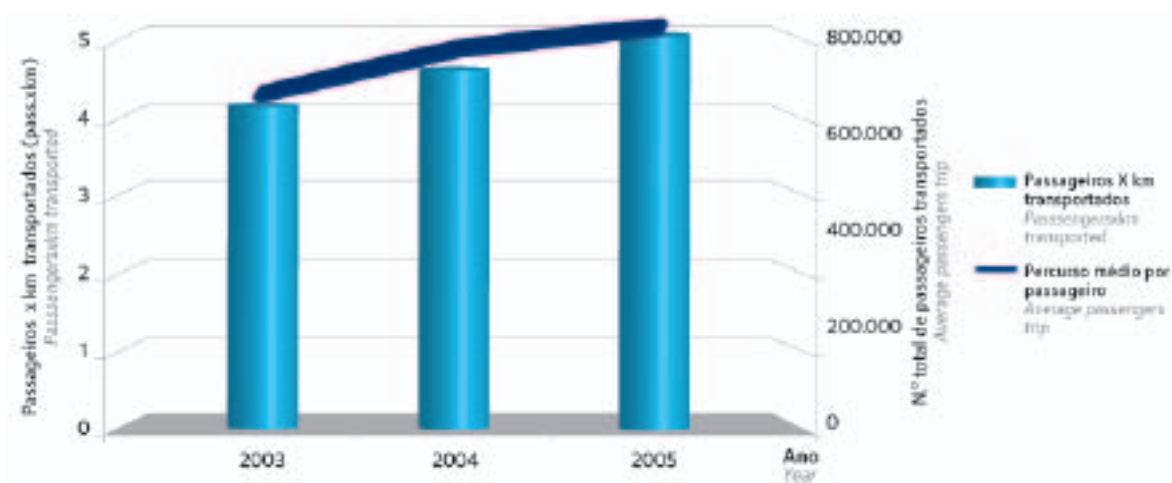
From February 2005 we rolled out the sale of fully dematerialization Carris/ML family passes (known as L) ending monthly renewals of the season.

Esta alteração representou uma melhoria significativa no serviço prestado pelos 2 operadores, permitindo aos nossos Clientes, para, além do alargamento dos canais de vendas às máquinas automáticas, disporem de uma maior flexibilidade na escolha da data para a sua aquisição.

This represents a significant improvement in service provided by the 2 operators. Apart from extending the availability of sales channels to ATMs, Customers enjoy greater flexibility in choosing the date at which they acquire the card.

	2003	2004	2005
Percurso médio por passageiro (km) Average trip per passenger (km)	4,20	4,46	4,65
Passageirosxkm transportados (pass.xkm) Passengersxkm transported (pass.x km)	739.739	801.210	862.313

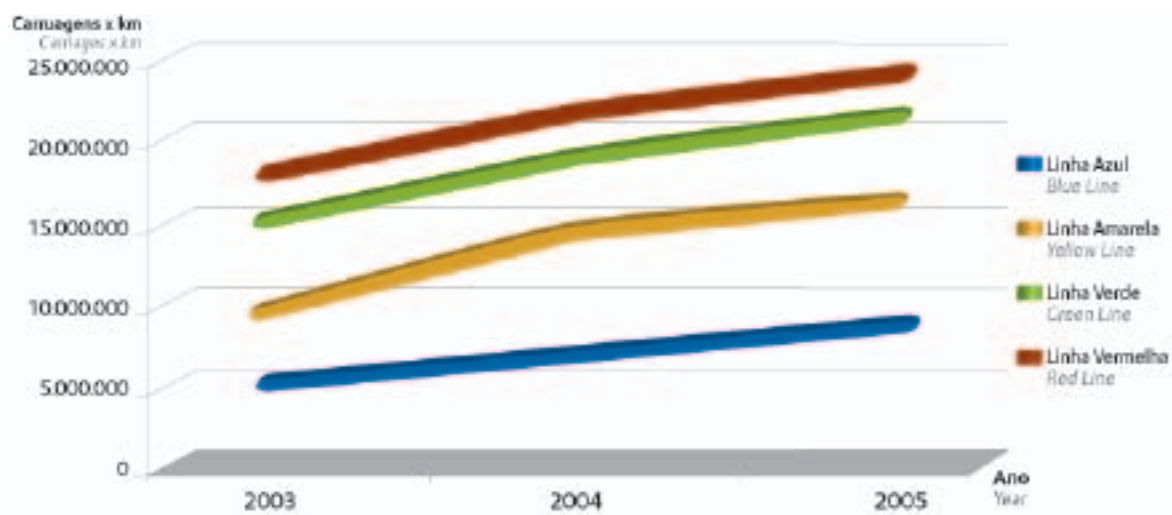
Evolução do Percurso Médio e do N.º de Passageirosxkm Transportados Trends in Average Passengers Trip and Number of Passengersxkm Transported



Quanto ao n.º de passageirosxkm transportados em 2005, comparativamente ao exercício de 2004, verificamos um acréscimo da procura real, em cerca de 7,6%, reflectindo o resultado do crescimento do n.º de passageiros transportados, bem como do aumento do percurso médio por passageiro, situado nos 4,65 km, a partir de Junho de 2004.

In terms of passengersxkm transported in 2005, against 2004, real demand was up by around 7.6%. This reflects trends both in passenger growth and average length of journey per passenger, with the latter at 4.65km from June 2004.

Evolução da Oferta Trends in Supply



Destacamos ainda que a oferta anual em n.º de carruagens e de lugares tem vindo a aumentar, garantindo a eficiência da exploração, pelo cumprimento quase integral das circulações e carruagens x km programadas. Assim, em 2005 a oferta foi de 23.103.845 carruagens x km e $3.904.550 \times 10^3$ lugares x km, melhorando em 3,4% a performance atingida em 2004.

In terms of operating efficiency we met, virtually without exception, all train service schedule targets and programmed carriagesxkm performance. The annual supply of carriages and seats has been rising. In 2005 supply was 23.103.845 carriagesxkm and $3.904.550 \times 10^3$ seatsxkm, a 3.4% performance improvement over 2004.



Qualidade e Eficácia no Serviço Prestado

Visando a melhoria da qualidade de serviço e atentos às necessidades dos nossos Clientes, desenvolvemos, em 2005, um conjunto de acções, orientadas para o Cliente, relacionadas com a segurança dos passageiros, a melhoria da qualidade dos serviços prestados e o apoio ao Cliente.

Quality and Reliability of Service Offered

Our customer-facing activities in 2005 were designed to improve service quality and meet Customer needs. These covered Customer security and safety, improved quality of service and Customer support.

Sistema de Gestão de Qualidade Quality Management System

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

Industrial Operations provides key support to core business, ensuring rolling-stock is maintained at levels of quality and availability that ensure ML offers high service levels.

Culminando em 2 anos de intenso trabalho, 2005 foi um ano ímpar para a área de Exploração Industrial, pela obtenção em Fevereiro de 2005, da Certificação do seu Sistema de Gestão de Qualidade (SGQ), pela Norma NP EN ISO 9001: 2000, no âmbito da manutenção de material circulante e da prestação de serviços de assessoria técnica e consultoria a projectos de material circulante.

After 2 years of hard work Industrial Operations obtained certification in February 2005 of its **Quality Management System (SGQ) to NP EN ISO 9001:2000**. This covered rolling stock maintenance, provision of technical consulting services and rolling-stock projects.

Esta certificação é, em nosso entender, o meio para a concretização dos seguintes objectivos:

Certification ensures the following objectives are met:

- Adequação do ML aos desafios da previsível liberalização do mercado de transportes públicos;
- Alteração da cultura burocrático-administrativa dominante, substituindo-a, progressivamente por uma cultura empresarial moderna, em que a proactividade, o trabalho em equipa e o sucesso da organização e dos seus Colaboradores sejam os valores dominantes;
- Identificação de oportunidades de negócio no mercado;
- Implementação de uma metodologia de gestão por projectos;
- Correção dos pontos fracos diagnosticados na organização;
- Identificação dos factores críticos de sucesso da organização e dos órgãos que a integram;

- Preparing ML for the challenges of likely liberalisation in the public transport market;
- Introducing change in the dominant bureaucratic and administrative culture, progressively replacing it by a modern corporate culture where key values include proactivity, team work, organisational and staff success;
- Identifying new business opportunities;
- Implementing a project management methodology;
- Correcting weak points in the organisation;
- Identifying critical factors for success within the organisation and its constituent parts;
- Defining associated targets and critical factors for success in such constituent parts and among staff;
- Centralising rolling stock maintenance operations;

- Definição de objectivos associados a factores críticos para o nosso sucesso, em cada órgão e para cada Colaborador;
- Centralização da nossa actividade na manutenção do material circulante;
- Aumento da eficiência e a da produtividade da organização;
- Melhoria da qualidade do produto;
- Redução do custo específico da manutenção.

A obtenção desta certificação constituiu, assim, mais um passo na longa caminhada para a excelência, contribuindo para uma mudança cultural que permitiu desenvolver uma base eficaz de melhoria contínua do processo produtivo, centrado na identificação de processos e de indicadores, que permitam avaliar o desempenho dos diversos órgãos.

- Increasing organisational efficiency and productivity;
- Improving product quality;
- Reducing specific maintenance costs.

This certificate is another step on the road to excellence. It contributes to cultural change and allows the development of an efficient base for ongoing improvement in the productive process. This includes identifying processes and indicators and enabling performance assessments in the various departments.

Investimentos em Segurança dos Clientes

Atentos às preocupações manifestados pelos nossos Clientes no que se refere ao controlo de segurança nas estações e carruagens do ML, não poderíamos deixar de referenciar no presente capítulo os investimentos realizados para combater situações de potencial insegurança.

A concepção do projecto de vídeo vigilância remonta a 1998, mas foi em Maio de 2004 que este se realizou. Os eventos “Euro 2004” e “Rock in Rio” foram o ponto de saída para a sua concretização.

A centralização é feita e gerida no Posto de Comando Central, na Avenida Sidónio Pais, num período diário de 24 horas, e permite identificar, em tempo real, situações de potencial insegurança e concentrações de pessoas nos cais, átrios e acessos das estações, e também a gravação de imagens.

Este sistema existe actualmente em 12 estações: Colégio Militar, Alto dos Moinhos, Marquês de Pombal I, Marquês de Pombal II, Restauradores, Baixa-Chiado, Rossio, Alameda I, Alameda II, Bela Vista, Oriente e Campo Grande. No entanto, foi já lançado o concurso para a extensão da centralização a toda a restante rede do ML.

Salientamos, também, que em 2005 procedeu-se à extensão, a toda a frota, da vídeo vigilância nos comboios.

Investment in Passenger Security

In response to Customer concerns we have stepped up security and CCTV measures and invested considerable amounts to deal with potential security issues.

The introduction of centralised CCTV security systems first mooted in 1998, was only implemented in May 2004. The “Rock in Rio” and “Euro 2004” events were the main reasons for this decision.

Centralised control is managed 24 hours a day from the main command post in Avenida Sidónio Pais. The system enables immediate real time identification of potential security issues and overcrowding on platforms, ticketing halls or station accesses. CCTV monitoring images are recorded.

Currently 12 stations deploy the system: Colégio Militar, Alto dos Moinhos, Marquês de Pombal I, Marquês de Pombal II, Restauradores, Baixa-Chiado, Rossio, Alameda I, Alameda II, Bela Vista, Oriente and Campo Grande. Tenders have been called to extend CCTV across the entire network.

In 2005 CCTV was also installed in all rolling stock.

Our contribution to the PRISMÁTICA project of 2003, focused on: “Conception and management of the public

Ainda neste enquadramento, no âmbito do projecto PRISMÁTICA desenvolvido em 2003, a nossa Empresa 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.

realm as factors of security” and “Organisation of Security and training of Staff in the area of security”. We also assessed subjects such as the use of art in the fight against vandalism and the use of mobile phones as a factor for protection and security of Staff and an element in improving their performance.

Garantimos Cobertura para Telemóveis na Nossa Rede *We Introduced Mobile Phone Signal Availability on Our Network*



O ML assinou, em 27 de Setembro de 2005, um contrato com as 3 operadoras de telefones móveis, que vai garantir o acesso ao sinal em toda a rede do metropolitano.

On 27th September 2005 we signed a contract with the 3 national mobile telephone operators to provide signal access across the ML network.

Através desta iniciativa disponibilizamos mais um serviço aos nossos Clientes, o das comunicações móveis, reforçando assim a atractividade deste meio de transporte.

We can now offer additional services to Customers, namely mobile communications - and make travelling by Underground that much more attractive.

Melhoria do Sistema de Bihética e Acessibilidades

Improving Ticketing Systems and Accessibility

A utilização dos cartões sem contacto “Lisboa Viva” e “7 Colinas” apresenta 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.

Use of the non-contact “Lisboa Viva” and “Sete Colinas” ticket cards offer significant Customer advantages. Validation is simple, purchase availability is extensive, cards can be topped up at ATMs and they provide ML with improved market information and additional user data.

Em 2005 e prosseguindo os objectivos de contínua melhoria dos serviços prestados, desenvolvemos as seguintes acções:

In 2005 ongoing improvement to service provision involved:

- O início da venda, e não apenas carregamento, do cartão sem contacto “7 Colinas” nas máquinas automáticas;
- A conclusão da substituição dos vidros nos canais de acesso das estações da rede do ML, por vidros mais baixos dos que inicialmente instalados.

- *Rollout of the sale and not just recharging of the non-contact “Sete Colinas” card in ATMs;*
- *Replacement in access channels to stations of lower grade panels initially installed by thicker glass panels.*

Todas as estações mais recentes comportam meios mecânicos facilitadores de mobilidade, nomeadamente escadas mecânicas e/ou tapetes rolantes e elevadores indispensáveis à plena acessibilidade de todos os nossos Clientes.

The most recent stations are all equipped with escalators and/or mechanical walkways and elevators offering full accessibility to all Customers.

Investimos em Soluções para Clientes com Mobilidade Reduzida *We Invest in Solutions for Disabled Customers*

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 Sustentável.

There is today consensus on the strategy of a “Europe accessible to all”. Simultaneously social responsibility attaches to companies in policy toward the disabled and the handicapped, reinforcing social cohesion and promoting Sustainable Development.

Torna-se imperativo a progressiva eliminação das barreiras arquitectónicas, de modo a permitir o acesso a todos os sistemas e serviços da Comunidade, nomeadamente nos transportes públicos, nas suas infra-estruturas e nos diferentes modos.

This makes elimination of architectural barriers vital to enable access to all systems and services in the Community, namely public transport, its infrastructures and different forms.

Simplicidade, facilidade, mobilidade e total acessibilidade são factores indissociáveis considerados no actual modelo de estação do ML e, de igual modo, projectados nas preocupações dos nossos Clientes. No inquérito de avaliação das expectativas dos nossos Clientes (ver o capítulo do Envolvimento com as Partes Interessadas) verificamos que este é um dos aspectos aos quais é dada maior importância – com uma ponderação na ordem dos 76,2%.

Simplicity, ease of use, mobility and total accessibility, are overriding factors in the current and future development of stations on the Lisbon Underground, which are designed to meet customer concerns. In the survey assessing Customer expectations (see chapter about The Involvement with Stakeholders) we established that this was a concern of specific importance – some 76.2% of those polled referred to it.

Neste sentido, e à semelhança do apresentado no Relatório de Sustentabilidade de 2004, queremos divulgar as acções que temos vindo a concretizar no sentido de assegurar o exercício da cidadania e de autonomia às pessoas com deficiência.

As in our 2004 Sustainability Report we set out the main measures introduced to facilitate exercise of citizenship and autonomy for the handicapped or disabled.

A actual rede do ML, com 48 estações, possui **164 escadas mecânicas, 67 elevadores e 10 tapetes rolantes**, o que nos permite ter, em condições operacionais, 42% (20 estações) da nossa rede totalmente acessível.

*Currently the ML network comprises 48 stations, **164 escalators, 67 elevators and 10 mechanical walkways**. Thus 42% or 20 stations are totally accessible.*

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

The integrated closed network project posed a challenge to accessibility. Thus on all control lines we introduced:

- Canais largos com 900 mm para acesso a pessoas com deficiência;
- Ajustes de sinalética e de programação da velocidade de fecho das portas dos canais largos;

- *Wider channels – 900 mm – for access by handicapped or deficient passengers;*
- *Adjustments to signage, reprogramming of the speed at which wider channel gates closed;*

- Instalação do sistema de intercomunicação e de botoneiras de emergência em todas as linhas de controlo;
- Disponibilização nas máquinas automáticas de vendas de uma aplicação para utilização das mesmas por cegos e amblíopes, realizada em articulação com a ACAPO (Associação dos Cegos e Amblíopes de Portugal).

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

- Systems of communication and emergency buttons on all control lines;
- Automatic ticketing machines on ML stations were adapted and updated for use by the blind and disabled – in collaboration with ACAPO (an association for the blind and disabled).

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



As Máquinas Automáticas de Venda de Títulos (MAVT) existentes nas nossas estações possuem as adaptações necessárias para a utilização por cegos e amblíopes. Actualmente existem 238 MAVT com essas adaptações.

Automatic ticketing machines on our stations are adapted for use by the blind and disabled. Currently 238 such machines have been adjusted.

Os sistemas integrados de informação na infra-estrutura e composições do ML permitem o pleno acesso no âmbito de comunicação – informação de todos os nossos Clientes. Nas nossas 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.

Integrated information systems in our infrastructure and trains ensure easy Customer access to communication and information. All trains incorporate door closing warning systems (simultaneous 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.

Encontra-se em curso o desenvolvimento do Sistema de Encaminhamento de Pessoas com Deficiência Visual, em articulação com a ACAPO e a REFER, protocolado entre as partes, perspectivando-se a sua futura implementação nas respectivas infra-estruturas.

Development is underway in consultation with ACAPO (which supports and helps the blind and disabled) and REFER, involving a prototype project and planning for a guiding system for blind and disabled people within the ML. We aim to implement this across the network.

O valor do investimento neste âmbito atingiu respectivamente, 3.694,30 € em 2003 e 2.742,40 € em 2004.

Investment cost in 2002 was € 3,694.30, falling to € 2,742.40 in 2004.

Apoio ao Cliente e Avaliação da sua Satisfação

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 Marquês de Pombal), estando também disponíveis as figuras de Provedor Arbitral (apoio a reclamações) e de Secretário-Geral (ambos sediados na Avenida Fontes Pereira de Melo, n.º 28, 1069 - 095 Lisboa).

Measuring Client Satisfaction and Service

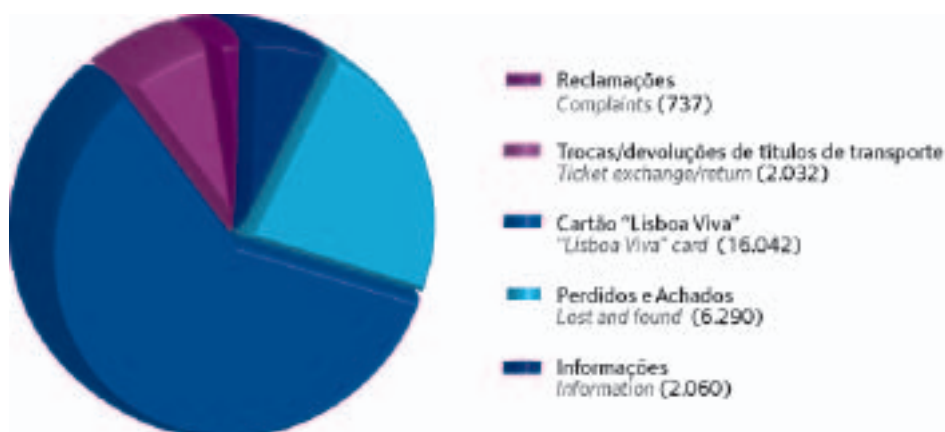
We are of the view that a good urban transport service requires close consultation with the Customer and exchanging as much information as possible. A Customer Relations Service was opened at Marquês de Pombal station. A Customer Ombudsman (handling complaints) and the Company's General Secretary (at Avenida Fontes Pereira de Melo, No. 28, 1069 - 095 LISBON), also provide frontline Customer contact.



Visando o objectivo da melhoria da satisfação do nosso Cliente, a actividade desenvolvida de atendimento ao Cliente registou em 2005 cerca de 27.161 **atendimentos de Clientes** (mais 41% do que em 2004). De entre estes, 59% reportavam-se ao cartão "Lisboa Viva", 23% a perdidos e achados, 8% a informações sobre greves, 7% a trocas/devoluções de títulos de transporte e 3% a reclamações.

We recorded 27,161 **Customer inquiries** in 2005, 41% more than 2004. Of these 59% related to "Lisboa Viva" card, 23% to lost and found, 8% to information about industrial action, 7% about ticket exchange/returns and 3% about complaints.

Atendimento ao Cliente em 2005
Customer Inquiries in 2005

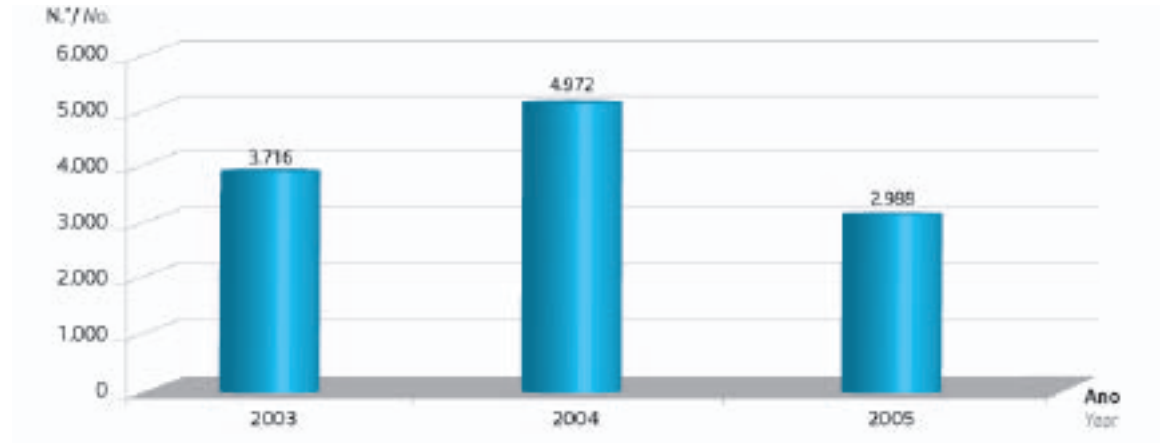




Relativamente a reclamações, e comprovando a aposta relativa à melhoria do serviço prestado, constatamos que o n.º de actos diminuiu radicalmente em 2005 (menos 40% do registado em 2004). As razões apontadas em 2004, que justificavam o n.º de reclamações apresentado, prendiam-se com a introdução de novos títulos de transporte e ao fecho da rede, cujas dificuldades foram claramente ultrapassadas, como demonstram os números registados em 2005.

Complaints received in 2005 fell 40% against 2004. This confirms the success of our service improvements. In 2004 complaints were related to introduction of new tickets and completion of barrier controls to the network. All of these were overcome as can be seen through the number of complaints recorded in 2005.

Reclamações Recebidas Complaints Received



Na perspectiva de aferirmos ainda mais eficazmente a satisfação dos nossos Clientes relativamente ao serviço prestado e funcionamento em geral do ML, em 2005 foram ainda desenvolvidas as seguintes acções:

To measure Customer satisfaction with ML service and operations more efficiently, we implemented the following in 2005:

- A elaboração do inquérito de satisfação aos Clientes, desenvolvido no âmbito da avaliação das expectativas dos *stakeholders* do ML, inserido dentro dos compromissos de sustentabilidade assumidos em 2004;
- A adesão ao projecto ECSI - Índice Nacional de Satisfação do Cliente, coordenado pelo Instituto Português da Qualidade, visando aferir o grau de satisfação dos Clientes, onde o ML foi classificado em primeiro lugar entre as empresas de transportes da AML no ano de 2005;
- A preparação de consultas para a medição sistemática e regular da satisfação do Cliente e para a auditoria ao serviço por Cliente mistério;
- *Developed a Customer satisfaction survey to measure ML stakeholder expectations under our 2004 sustainability undertakings;*
- *Joined ECSI - the National Customer Satisfaction Index project, co-ordinated by the Portuguese Institute of Quality. This measures degrees of Customer satisfaction. ML was awarded first place among Lisbon Metropolitan Area transportation companies in 2005;*
- *Prepared a tender call for systematic and rigorous assessment of Customer satisfaction and mystery Customer audits of services;*

- O desenvolvimento e dinamização do *call center*, com o objectivo de esclarecer, informar e assegurar uma relação de continuidade e fidelização do público/Cliente, através de contactos personalizados e garantia de resposta às questões colocadas.
- Improved the ML call center providing information to Customers and cementing relationships with the public/Customer through personal contact and rapid responses to concerns raised.



Arte, Divulgação Cultural, Sensibilização e Animação nas Estações

Divulgação Artística

A nossa Empresa gosta de ser um canal privilegiado de acesso à arte, sendo as suas estações consideradas, muitas vezes, como uma enorme galeria de arte pública.

De facto, desde o início da construção das nossas primeiras estações, na década de 50, que as intervenções plásticas foram iniciadas com o intuito de amenizarem as características endógenas dos espaços subterrâneos.

No início do século XXI, e com o crescimento substancial da nossa rede, associado 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.

O nosso investimento na componente artística passou a ser, inequivocamente, um acto de gestão, de rentabilização e de contributo indelével para a qualidade das estações e dos espaços-relação de mobilidade dos nossos Clientes.

Leisure, Cultural and Artistic Events at Stations

Arts Promotion

Our Company is pleased to provide facilities for access to art and our stations are often regarded as one enormous public art gallery.

Since the early days of station construction in the 1950s, artists have decorated our stations as part of a commitment to improving the Underground space.

At the start of the 21st century and with the substantial expansion of the network and intermodal urban transport, the artistic policy was maintained. A number of contemporary national artists were invited on an ongoing basis to contribute to this artistic heritage.

This investment is now unequivocally a management decision to add value and contribute to the quality of the stations and public spaces used by our Customers.

The investment cost in artistic commissioning at ML stations has been in line with network expansion – € 958,000.00 in 2003, € 620,000.00 in 2004 and € 150,360.00 in 2005.

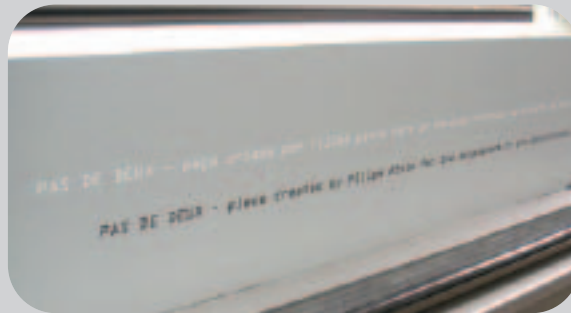


Assim sendo, o valor de investimento em intervenções plásticas nas nossas estações vem acompanhando o desenvolvimento da política de expansão da rede e é permanente, tendo atingido respectivamente os valores de 958.000,00 € em 2003, de 620.000,00 € em 2004 e de 150.360,00 € em 2005.

Pas de Deux na Estação Baixa-Chiado
Pas de Deux at Baixa-Chiado Station

Pas de Deux: expressão francesa do bailado clássico, que designa um conjunto de passos de dança executado por duas pessoas.

Pas de Deux: French for the classical ballet steps performed by two dancers



O desafio artístico lançado por Filipe Pinto, inserido no âmbito da ExperimentaDesign 2005 - Bienal de Lisboa, permitiu ao ML, uma vez mais, ser palco cultural de projectos e iniciativas de criatividade.

Filipe Pinto's artistic challenge through ExperimentaDesign 2005 - Lisbon Biennial, promoting leading edge design, gave us an opportunity to provide a platform for cultural and creative initiatives.

A obra deste artista esteve exposta nas escadas rolantes da Baixa-Chiado, entre 15 de Setembro e 8 de Outubro de 2005, onde o artista desejava que, pelo menos uma vez, duas pessoas realizassem a sua visão.

The artist's work was on display on the Baixa-Chiado station escalators between 15th September and 8th October 2005.

Alargámos o nosso apoio à Bienal através da cedência de transporte gratuito aos seus participantes, incluindo os jornalistas da imprensa nacional e internacional e alguns convidados da área do *design* de renome internacional.

We extended support for the Biennial by offering free transport to those participating, including national and foreign journalists and some of the international invited design guests.

Divulgação Cultural

Cultural Promotion

Exposição Fotográfica Médicos do Mundo World Doctors' Association Exhibition of Photographs

"Lutamos contra todas as doenças, até mesmo a injustiça..."

"We struggle against all illness, even injustice..."



Apoiámos a associação Médicos do Mundo através da cedência de espaço na estação Baixa-Chiado, em Agosto de 2005, com a realização da exposição fotográfica referente aos seus projectos e eventos nacionais vocacionados para o apoio a imigrantes, pessoas sem abrigo e idosos.

Foram abordadas várias áreas temáticas, entre as quais se destacaram a exclusão social, a comunicação para a saúde, os direitos da mulher, a saúde materno-infantil, as crianças, entre outras.

We made space available at Baixa-Chiado station for the World Doctors' Association exhibition of photographs and fund raising in August 2005 for events and projects supporting immigrants, the homeless and the aged.

Various areas were covered including socials exclusion, health communication, woman's rights, mother-child health, children and others.

"METRO" no Metro

Na sequência de contrato celebrado em Janeiro de 2002 entre a Publímetro - Publicidade em Meios de Transportes e Outros, S.A., empresa concessionária da publicidade no ML e a Transjornal - Edição de Publicações, os nossos Clientes podem finalmente usufruir, desde o fim de Dezembro de 2004, do jornal "Metro" distribuído gratuitamente nas estações.

O Jornal "Metro" foi lançado em Estocolmo em 1995 e é hoje distribuído em 63 cidades de 17 países e publicado em 16 línguas da Europa. No ML associamo-nos a esta iniciativa, oferecendo ao nosso Cliente um *break-fast time* gratuito, possibilitando-lhe informação actualizada logo pela manhã e contribuindo, desta forma, para fomentar os hábitos de leitura e o consequente crescimento do n.º de leitores de outros jornais.

"Metro" in the Underground

By contract signed in January 2002 between Publímetro - Publicidade em Meios de Transportes e Outros, S.A., an ML subsidiary and concession holder and Transjornal - Edição de Publicações, the "Metro" newspaper was provided from December 2004 at all stations.

"Metro" newspaper launched in Stockholm in 1995. It distributes in 63 cities across 17 countries and publishes in 16 European languages. The ML is happy to provide passengers with a free breakfast time newspaper. This helps to create commuter-reading habits and in turn boost readership of other newspapers.



Animação nas Estações

Como tem a vindo a ser tradição, comemoramos anualmente diversas efemérides, sempre focados no nosso Cliente, com que animamos as nossas estações.

Entertainment at Stations

As is traditional we celebrate a number of different events annually, with a focus on Customer entertainment at various stations.



Animação Natalícia Christmas Entertainment

Como vem sendo hábito na época natalícia, procuramos partilhar com os nossos Clientes um vasto programa de animação natalícia e musical nas estações.

In sharing the Christmas mood with our Customers, we provided holiday period entertainment including music at various stations.

Este programa teve origem num Plano Integrado de Orientação para o Cliente, envolvendo os operadores públicos de transporte e coordenado pelo MOPTC.

This programme is part of formal Customer focus covering public transport operators and co-ordinated by the respective Ministry of Public Works, Transport and Communications.

Dia Mundial da Criança World Children's Day



Seguindo a tradição de ano para ano, no dia 1 de Junho de 2005, no Dia Mundial da Criança, apoiámos as tradicionais deslocações das crianças até aos 12 anos de idade, através da cedência gratuita dos bilhetes necessários à utilização dos nossos serviços. Esta acção envolveu, para além de grupos organizados de crianças da responsabilidade de instituições sem fins lucrativos, todas as crianças que se deslocaram com a família e respectivos acompanhantes.

On World Children's Day - 1st June 2005- ML provided free travel for children under 12, now an established tradition. This included organised groups of children in charitable organisations as well as children travelling with their family and other adults.

Dia Internacional da Mulher *International Women's Day*



No dia 8 de Março de 2005 associámo-nos às comemorações do Dia Internacional da Mulher, partilhando com os nossos Clientes e Colaboradores diversas acções alusivas à efeméride.

Esta acção realizou-se nas estações de maior movimento – Campo Grande, Marquês de Pombal, Alameda e Jardim Zoológico – onde, além de presentearmos com uma flor todas as senhoras, proporcionámos, simultaneamente, variadas actuações musicais a todos os nossos Clientes.

On 8th March 2005 ML associated itself with International Women's Day commemorations sharing a number of activities with Customers.

At high traffic stations such as Campo Grande, Marquês de Pombal, Alameda and Jardim Zoológico we distributed flowers to female Customers and staged musical concerts.

Dia do Não Fumador *No Smoking Day*

De 30 de Abril a 24 de Junho de 2005 lançámos uma campanha relativamente à interdição de se fumar nas estações (zonas públicas e de acesso reservado), galeiras, términos e interior das carruagens do ML.

Ainda no âmbito desta campanha, associámo-nos ao Dia do Não Fumador (31 de Maio) através da afixação, no interior das nossas carruagens, de cartazes alusivos ao tema.

Between April 30th and June 24th 2005 we are celebrating No Smoking Day. We launched a campaign about no smoking restrictions in all ML stations (public areas, restricted access areas), tunnels, terminuses and train carriages .

Posters advertising No Smoking Day (31st May) were placed inside train carriages.

Comunidade

Campanhas Escolares

Desde há diversos anos desenvolvemos um programa de comunicação escolar, em articulação com diversas instituições de ensino, sociais e escolares, em que são promovidas visitas às nossas instalações, nomeadamente estações, PMO's e estaleiros das obras em curso.

Community

School Campaigns

For several years we have had a schools communications programme involving different educational, social and school institutions. Schools visit our stations, PMO's and construction work sites.

Desenvolvemos também, no início de cada ano lectivo, uma campanha de promoção ao Transporte Público e ao seu sistema de bilhética, o cartão “Lisboa Viva”, em escolas secundárias e universidades. Esta campanha é dirigida especialmente às camadas mais jovens da população, com o desígnio de sensibilizar e informar sobre as características do meio de transporte metropolitano, bem como sobre as reais vantagens da sua utilização.

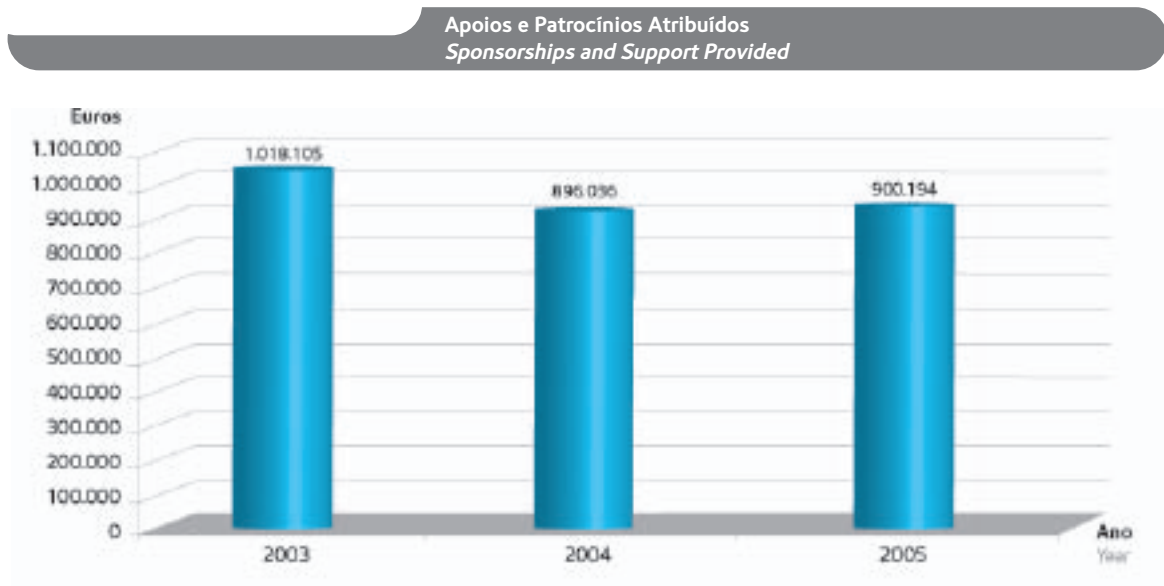
Na edição de 2005, registámos, uma vez mais, uma grande receptividade ao projecto por parte dos jovens, bem como uma enorme adesão ao sistema de bilhética promovido – o cartão “Lisboa Viva”.

At the beginning of each academic year in secondary schools and universities, we run a public transport advertising campaign promoting the ticketing system and the “Lisboa Viva” card. We aim to make young people aware of advantages and benefits in public transport use.

In 2005 young people again showed considerable enthusiasm for these projects and there was a large take up of the “Lisboa Viva” card.

Apoios, Patrocínios e Mecenato

Support, Sponsorships and Patronage



Ao nível dos apoios e patrocínios atribuídos pela nossa Empresa em 2005, entre outros já citados de índole cultural, destacamos os seguintes:

Among other ML sponsorship and support in 2005 we highlight:

- Cedência, em Fevereiro de 2005, ao Serviço de Pediatria do Hospital Santa Maria, de 10 computadores pertencentes ao seu parque informático, em abate;
- Disponibilização de um espaço, entre 23 e 24 de Fevereiro de 2005, na estação Cais do Sodré ao Exército Português, para acção de divulgação do sistema de voluntariado e demonstração de actividades militares;
- Supply to children's services at Santa Maria Hospital of 10 computers written off from ML stock (February 2005);
- Supply of space at Cais do Sodré station to the Portuguese Army for military recruitment and demonstration purposes (February 23rd and 24th);

- Cedência de espaço, entre 7 e 15 de Março de 2005, à Direcção de Finanças de Lisboa, nas estações Entrecampos e Alameda, visando facilitar a entrega do IRS;
- Apoio à Fundação Aristides de Sousa Mendes que, em parceria com o ML, o Instituto Português do Sangue e várias escolas, organizou a 5 de Maio de 2005, diversas acções de sensibilização e divulgação sobre o trabalho humanitário desenvolvido por Aristides de Sousa Mendes durante a 2ª. Grande Guerra, relacionando-as com a dádiva de sangue;
- Patrocínio, no mês de Junho de 2005, da segunda edição, no nosso país, da iniciativa "Fight hunger, walk the World" – Marcha Contra a Fome, promovida pela TNT e pelo World Food Programme das Nações Unidas, com o objectivo de minimizar as carências alimentares e educacionais das crianças em todo o mundo;
- Disponibilização da estação Baixa-Chiado, entre 23 de Julho e 15 de Agosto de 2005, à Associação Médicos do Mundo (MdM) para exposição de colecção fotográfica e angariação de donativos;
- Colocação de Tapetes Devocionais na estação Baixa-Chiado, entre 21 e 30 de Outubro de 2005, no âmbito do grande encontro de *design* realizado em Portugal, entre vários países;
- Disponibilização de espaços nas estações Marquês de Pombal, Jardim Zoológico, Alameda, Campo Grande e Cais do Sodré, entre 21 e 24 de Novembro, para realização da campanha anual de angariação de fundos da OIKOS – Cooperação e Desenvolvimento (associação sem fins lucrativos, cujas representações estendem-se a África, América Latina e Ásia);
- Afixação de cartazes, ao longo de 2005, em carruagens, átrios e cais de embarque do ML relativos a diversas entidades, tais como a Fundação Portuguesa de Cardiologia, IPPAR – Instituto Português do Património Arquitectónico, Amnistia Internacional, Revista CAIS, entre outros.
- *Provision of space to Lisbon Inland Revenue between March 7th and 15th 2005 at Entrecampos and Alameda stations so taxpayers could file their returns;*
- *Support for the Aristides de Sousa Mendes Foundation. In partnership with ML, the portuguese blood transfusion service and a number of schools mounted an awareness campaign of World War II humanitarian work done by Aristides de Sousa Mendes in the cause of blood transfusion (May 5 2005);*
- *Sponsorship in June 2005 of the second edition in Portugal of the "Fight hunger, walk the World" initiative, promoted by TNT and the UN World Food Programme. This focuses on getting food and education to children of the world;*
- *Space provided at Baixa-Chiado station to the World Doctors' Association for their exhibition of photographs and fundraising between July 23 and August 15, 2005;*
- *Between October 21st and 23rd 2005, Devotional Carpet Exhibition at Baixa - Chiado station - part of the Grand Design encounter in Portugal in which a number of countries participated;*
- *Space provided at Marquês de Pombal, Jardim Zoológico, Alameda, Campo Grande and Cais do Sodré stations (November 21st -24th) for the OIKOS-Co-operation and Development annual fund-raising campaign (this is a non-profit organisation involved in Africa, Latin America and Asia);*
- *During 2005 we carried posters in carriages and on ML stations and entry points supporting the work of the Portuguese Cardiology Foundation, the Portuguese Agency for Architectural Heritage, Amnesty International and CAIS, a magazine for the homeless, among others.*

**Marcha Contra a Fome
Walk Against Hunger**

O patrocínio que cedemos, em Junho de 2005, à segunda edição portuguesa da iniciativa “Fight hunger, walk the World”, constou de um donativo financeiro, cuja contrapartida reverteu em 30 inscrições a favor do ML, tendo a sua distribuição e a divulgação ficado a cargo do CCDTML (Centro Cultural e Desportivo dos Trabalhadores do ML).

Assim, no dia 12 de Junho de 2005, às 10 horas, em todos os fusos horários de 64 países, os participantes fizeram uma caminhada de 5 km, num gesto simbólico, que permitiu ajudar a combater a fome das crianças de todo o mundo, através de um contributo financeiro de 10 € por participante.

Em 2004, o projecto mobilizou mais de 40 mil pessoas, em todo o Mundo, angariando 700.000 €. Em 2005, em Portugal as participações atingiram os 3.000 participantes em Lisboa, 1.000 no Porto e 800 nos Açores.

In June 2005 we sponsored through a financial contribution the second edition in Portugal of the “Fight hunger, walk the World” event . ML had 30 places, which we distributed through CCDTML (the company's Sporting and Cultural Centre).

At 10am on June 12, 2005 participants in 64 countries started a 5 km walk to raise funds to deal with hunger and educational deprivation, among the children of the world. Each walker contributed € 10 to the fund.

In 2004, more than 40,000 walkers worldwide raised € 700,000. In 2005, in Portugal, there were 3,000 participants in Lisbon, 1,000 in Oporto and 800 in the Azores.

Parceiros Estratégicos

O exercício de 2005 foi profícuo em termos de promoção e coordenação no âmbito das Relações Internacionais da nossa Empresa, destacando-se, entre muitas acções desenvolvidas, as seguintes:

No Âmbito da UITP – União Internacional dos Transportes Públicos:

- Eleição do Presidente do Conselho de Gerência do ML, em Junho de 2005, para o Conselho de Direcção da UITP, em representação de Portugal;
- Reafirmação, no Congresso Mundial da UITP em Roma, em Junho de 2005, do compromisso do ML com

Strategic Partners

In 2005 our International Relations programme included:

In UITP (International Association of Public Transport):

- *Election, in June 2005, to the UITP Board of Directors of the ML Chairman, representing Portugal;*
- *Recommitment of ML at the UITP World Congress in Rome, June 2005, to an undertaking to implement the UITP Charter on Sustainable Development. This is*

a Carta da UITP para o Desenvolvimento Sustentável, assumida como objectivo estratégico da Empresa;

- Participação no Comité dos Metropolitanos, e respectivos subcomités, no grupo de Segurança e nas Comissões de Economia dos Transportes, Transportes e Cidade, Recursos Humanos, Marketing e Desenvolvimento de Produtos e Tecnologias de Informação e Inovação;
- Organização em Lisboa, de 27 a 29 de Abril de 2005, da 34ª reunião do Subcomité de Instalações Eléctricas e Sistemas de Segurança, bem como a participação de um quadro da Empresa, como formador, num curso internacional de formação no domínio das tecnologias de metropolitano, levada a cabo, sob os auspícios da UITP, em Shenzhen, República Popular da China;
- Representação nacional no Comité União Europeia, assessorada por uma comissão *ad-hoc*, envolvendo outros membros portugueses da UITP que promoveu, em Outubro de 2005, a realização de uma sessão sobre a nova proposta europeia de regulamentação das Obrigações de Serviço Público, aberta aos técnicos do ML e à participação dos restantes operadores e autoridades.

No Âmbito da ALAMYS – Associação Latino-Americana de Metros Subterrâneos:

- Eleição do ML, em Novembro de 2005, para o Comité de Direcção, assumindo o Presidente do Conselho de Gerência a representação de Portugal neste órgão;
- Representação do ML em todos os Comités Técnicos, assumindo com o Metro de Medellin a co-direcção do Grupo de Trabalho de Segurança.

No Âmbito do Projecto Nova:

Destaca-se ainda a reintegração do ML no “Nova Benchmarking Group”, que reúne 13 redes de transporte ferroviário metropolitano, oriundas dos continentes europeu, asiático e americano, cumprindo em 2005, sob a coordenação da área de Relações Internacionais, um programa de levantamento de Indicadores Chave de Desempenho e de execução de estudos de caso.

regarded as a strategic objective;

- *Participation on the UITP Metros Committee and respective sub Commissions for Transport Management, Transport Economics, Transport and Urban Life, Organisation and Human Resources, Marketing and Product Development and Information Technology and Innovation;*
- *Organisation in Lisbon (April 27th –29th 2005) of the 34th meeting of the Sub-Committee for Security Systems and Electrical Installations. Participation by a Staff member, as a trainer, at an international training course in Underground technologies, under the auspices of UITP in Shenzhen, China;*
- *National representation on the European Union Committee – advised by an ad-hoc committee of all other portuguese UITP members – which in October 2005, called a meeting on new European public service obligation proposals. This was attended by Staff from ML and other operators and authorities.*

In ALAMYS – Latin American Metro Association:

- *Election of ML in November 2005 to the Management Committee taking the chair of the Management Council and representing Portugal on this body;*
- *Representing ML on all Technical Committees and along with Metro de Medellin managing the Working Party on Safety.*

In Nova Project:

ML rejoined “NOVA Benchmarking Group”. This brings together 13 Underground Networks from Europe, Asia and America under the co-ordination of the International Relations department. In 2005 it completed a programme of key performance indicators and case studies.

Compromissos para a Acção Action Commitments



A fase inicial dos trabalhos do Grupo NOVA, constando de exaustiva recolha de informação, terminou com a visita ao ML, de 9 a 11 de Março, de uma equipa do ICL (*Imperial College London*), consultores do projecto, tendo por objectivo reunir com os responsáveis da empresa para melhor conhecer a situação e discutir o processo de recolha da informação.

Foi ainda garantida, no âmbito do Projecto, a representação da empresa nas duas reuniões anuais do grupo, em Taipé e Glasgow, destacando-se o acolhimento às propostas do ML no sentido de desenvolver, em 2006, estudos de caso sobre “Segurança nas Estações e Comboios” e “Acessos e Mobilidade nas Estações”.

The first stage of the “NOVA Benchmarking Group” taskforce required extensive data gathering. It ended with a visit to the ML (9th-11th March), by a team from the Imperial College of London. These consultants to the project met Company officers and discussed the current position of the operator and the information methodology in use.

The Company was represented at the group's 2 annual meetings in Taipei and Glasgow. ML tabled proposals for development in 2006 of case studies on “Security in Stations” and “Trains and Access and Mobility in Stations”.

Para além da manutenção da representação do ML na Assembleia Geral e na Comissão de Transportes da Associação Portuguesa do Centro Europeu de Empresas com Participação Pública e/ou de Interesse Económico Geral, bem como no projecto MODUrban, destacamos ainda a participação nos seguintes eventos:

- Conferência MetroRail 2005, em Londres;
- III Conferência Internacional de Marketing, em Viena;
- XV Congresso da Associação Brasileira do Transporte Público (ANTP), em Goiânia;
- Conferência da UITP sobre o Financiamento dos Transportes Públicos, em Barcelona;
- Conferência sobre Estratégias Anti-terroristas nos Transportes Públicos, em Londres.

We were represented at the General Assembly of the Transport Committee of the Portuguese Association of the Centre for European Companies with State Sector Shareholding and/or General Economic Interest and the MODUrban project. Other events included:

- *MetroRail 2005 Conference, London;*
- *3rd International Marketing Conference, Vienna;*
- *15th Congress of the Brazilian Public Transport Association (ANTP), Goiania;*
- *UITP Conference on Financing Public Transport, Barcelona;*
- *Conference on Public Transport Anti-terrorist Strategies, London.*

No Âmbito das Relações Nacionais:

O Young Managers Team (YMT) é “uma iniciativa inovadora, que constitui uma oportunidade de crescimento profissional num ambiente multisectorial proporcionado pelos membros do BCSD Portugal – Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável e, simultaneamente, uma aposta das empresas nos seus quadros mais promissores, garantindo uma forte componente de formação numa área estratégica, como é o Desenvolvimento Sustentável” (Francisco de La Fuente Sanchez, Presidente do BCSD Portugal).

Aderimos à primeira edição do Projecto YMT 2005, que reuniu um conjunto importante de empresas associadas do BCSD Portugal, designadamente a ANA, a Caixa Geral de Depósitos, a CELBI, a CIMPOR, a CP, a EDP, a Edifer, a Hidroprojecto, a LIPOR, o ML, a Parque Expo, a REN, a Secil, a SGS, a Siderurgia Nacional, a Somague e a Soporcel, num total de 17 empresas e 22 participantes.

Neste Projecto formaram-se duas equipas que, ao longo de um ano, desenvolveram uma agenda de trabalho dedicada à sustentabilidade empresarial. A participação da nossa Empresa neste projecto foi com um jovem quadro da Empresa, que se integrou na equipa dedicada à temática “Mobilidade Urbana Sustentável – impacte das empresas e dos seus trabalhadores”.

In National Relations:

The Young Managers Team (YMT) “offers an innovative initiative and opportunity for professional development in a multi sector environment via membership of BCSD Portugal (Business Council for Sustainable Development). It is also an investment by these companies in the rising stars of the workforce providing advanced training in strategic areas such as Sustainable Development” (Francisco de La Fuente Sanchez, Chairman BCSD Portugal).

We took part in the first YMT 2005 project. This also involved other large enterprises and members of BCSD Portugal. Among them: ANA, Caixa Geral de Depósitos, CELBI, CIMPOR, CP, EDP, Edifer, Hidroprojecto, LIPOR, ML, Parque Expo, REN, Secil, SGS, Siderurgia Nacional, Somague and Soporcel – 17 companies and 22 participants.

The project involves 2 teams which develop a corporate sustainability agenda over a 12 month period. Our Company participation in the project was through a young Staff member who joined the “Sustainable Urban Mobility” team focused on “Impacts of the Companies and their Staff”.





Accionista Estado

No que se refere ao relacionamento entre a nossa Empresa e o Accionista, satisfatoriamente podemos afirmar que 2005 se caracterizou pela realização de diversas sessões de trabalho e debates conjuntos com outros operadores de Transportes Públicos da AML, cabendo frequentemente ao ML o papel de anfitrião, designadamente:

- 13 Janeiro de 2005 - sessão intitulada “Novas formas de captar Clientes”, que contou com a presença de Sua Excelência o Senhor Secretário de Estado dos Transportes e Comunicações e os Conselhos de Administração das empresas públicas de transportes, com o intuito de determinar novas formas de fomentar a utilização dos transportes públicos em detrimento do transporte individual;
- 3 de Março de 2005 - realização de uma sessão de boas vindas a 120 *Trainees*, seleccionados para desenvolverem programas de estágio em todas as empresas públicas do sector dos transportes, no âmbito do programa “Competir no Futuro”, presidida por Sua Excelência o Senhor Ministro das Obras Públicas, Transportes e Comunicações;
- 22 de Setembro de 2005 - assinalando o Dia Europeu sem Carros, o ML recebeu a visita de Sua Excelência a Senhora Secretária de Estado dos Transportes. Ainda neste dia foi realizado, no Auditório do Alto dos Moinhos, um debate promovido pela associação ambientalista Quercus, subordinado ao tema “Mobilidade em Lisboa”, como forma de melhoria da qualidade de vida e da competitividade da cidade, contando com a participação dos então candidatos à autarquia de Lisboa;
- Envio à Tutela, em Outubro de 2005, de documento intitulado “Reestruturação Organizativa - Diagnóstico e Propostas”.

The State as Shareholder

In regard to relations between Company and Shareholder, a number of working meetings and joint discussions with other public transport operators in Lisbon Metropolitan Area were held during 2005. ML frequently hosted these:

- *A working session “New ways of attracting Customers” attended by His Excellency the Secretary of State for Transport and Communication and the Board of Directors of public transportation companies was held (January 13, 2005) to debate new ways of encouraging public transport use and discourage car use;*
- *A welcoming session for 120 trainees, selected to develop the trainee programme in public transportation as part of the “Competing For The Future” programme (March 3, 2005). The session was presided over by His Excellency the Minister for Public Works, Transport and Communications;*
- *Celebrating the Europe without Cars Day (September 22, 2005) – ML had a visit from Her Excellency the Secretary of State for Transport. On the same day a “Mobility in Lisbon” debate took place in the Alto dos Moinhos auditorium, chaired by the non-governmental environmental organisation Quercus. The discussion was around improving quality of life and competitiveness in the city and candidates for elections to Lisbon local authority took part;*
- *A document entitled “Organisational Restructuring - Diagnosis and Proposals” was sent to the relevant Government department in October 2005.*

Dia Europeu sem Carros
European Car-Free Day

Secretária de Estado dos Transportes visita o ML e anuncia o prolongamento do Metropolitano à Reboleira

Secretary of State for Transport and Communication Visits ML and Announces ML Extension to Reboleira



Para assinalar o Dia Europeu Sem Carros, Ana Paula Vitorino fez o percurso de metropolitano entre as Laranjeiras e a estação Amadora-Este da Linha Azul, anunciando a ligação da rede do metropolitano da Falagueira à estação ferroviária da Reboleira, prevista para 2009.

Esta extensão está orçada em 50 milhões de euros e terá início em 2007, depois de concluída a respectiva Avaliação de Impacte Ambiental.

Esta obra justifica-se pela necessidade que se faz sentir no sentido de melhorar a coordenação intermodal numa das freguesias da AML mais densamente povoada.

E o ML avança para mais um desafio.

Marking Europe Car-Free Day, Ana Paula Vitorino travelled on the ML between Laranjeiras and Amadora-Este. During this visit she announced that the Underground would be linked at Falagueira to Reboleira mainline railway station by 2009.

The extension cost is budgeted at € 50 million. Works will start in 2007, once an Environmental Impact Assessment procedure is completed.

The new extension will improve intermodal co-ordination in the most densely populated parishes of the AML.

ML is going through a new challenge.

SUMÁRIO DO CONTEÚDO GRI

SUMMARY OF GRI CONTENTS

Divulgações Gerais / General Reporting

Indicador GRI / Global Reporting Initiative Index	Ref. GRI	Págs./Obs. / Page/Notes
Visão e Estratégia / Vision and Strategy		
Visão e Estratégia de Sustentabilidade <i>Sustainable Development Vision and Strategy</i>	1.1	10-14
Declaração do Presidente / <i>Statement from the CEO</i>	1.2	4-5
Perfil / Profile		
Perfil da Organização / <i>Profile of the Organization</i>	2.1-2.9	34-46
Âmbito e Perfil do Relatório / <i>Scope and Profile of the Report</i>	2.10-2.22	18-19
Estrutura de Governo e Sistemas de Gestão / Governance Structure and Management System		
Estrutura de Governo / <i>Structure of Governance</i>	3.1-3.9	34-41
Políticas Abrangentes / <i>Master policies</i>	3.13-3.20	50-163
Participação das Partes Interessadas / Stakeholder Engagement		
Base para Identificação e Selecção das Principais Partes Interessadas <i>Basis for Identification and Selection of Major Stakeholders</i>	3.9	50-52
Formas de Consulta às Partes Interessadas <i>Approaches to Stakeholders Consultation</i>	3.10	53-79
Consulta às Partes Interessadas / <i>Stakeholders Consultation</i>	3.11	53-79
Uso das Informações / <i>Use of Information</i>	3.12	53-79

* - Indicador da GRI considerado "Essencial"
- GRI Indicator regarded as "essential"

** - Indicador da GRI considerado "Adicional"
- GRI Indicator regarded as "Additional"

NA - Indicador "não aplicável" / Non-applicable indicator

NR - Indicador "não relevante" / Non-relevant indicators

+ Indicador "não disponível" / Not-available indicator

++ Indicador disponível parcialmente / Partially- available indicator

Desempenho Ambiental / Environmental Performance

Essencial* / Essential*	Págs./Obs. Page/Notes	Adicional** Additional**	Págs./Obs. Page/Notes
Materiais / Materials			
EN1	90		
EN2	91-95		
Energia / Energy			
EN3	85-86	EN17	++
EN4	85-86	EN18	85-86
		EN19	85-86
Água / Water			
EN5	87-88	EN20	NA
		EN21	87-88
		EN22	+
Biodiversidade / Biodiversity			
EN6	NA	EN24-EN29	NA
EN7	++		
Emissões / Emissions			
EN8	94-100	EN30	94-100
EN9	94-100		
EN10	94-100		
Resíduos / Waste			
EN11	91-95	EN31	NA
Efluentes / Wastes			
EN12	NA	EN32	NA
EN13	NA		
Fornecedores / Suppliers			
		EN33	75-76
Produtos e Serviços / Products and Services			
EN14, EN15	12,85-107		
Cumprimento / Compliance			
EN16	85-107		
Transporte / Transport			
EN34	85-107		
Custos / Costs			
EN34	105-107		



Desempenho Económico / Economic Performance

Essencial* / Essential*	Págs./Obs. Page/Notes	Adicional** Additional**	Págs./Obs. Page/Notes
Clientes / Customers			
EC1	112-115		
EC2	112-115		
Fornecedores / Suppliers			
EC3	116-117	EN11	26
EC4	116-117		
Colaboradores / Staff			
EC5	110-112		
Accionistas / Shareholders			
EN6	117		
EN7	117		
Sector Público / Public Sector			
EC8	117	EN12	NA
EC9	117		
EC10	117		
Impactes Económicos Indirectos / Indirect Economic Impacts			
EN13	117		

Desempenho Social / Social Performance

Essencial* / Essencial*	Págs./Obs. Page/Notes	Adicional** Additional**	Págs./Obs. Page/Notes
Emprego / Employment			
LA1	118-128		
LA2	118-128		
Relações Laborais / Labour Relations			
LA3	54	LA12	128-139
LA4	54	LA13	54
Saúde e Segurança / Health and Safety			
LA5	128-129	LA14	128-129
LA6	128-129	LA15	131-133
LA7	127		
LA8	+		
Formação / Training			
LA9	125-126	LA16	126
		LA17	125-126
Diversidade e Oportunidades / Diversity and Opportunities			
LA10	118-122		
LA11	118-122		
Direitos Humanos / Human Resources			
HR1-HR2	++		
Sociedade / Society			
SO1	69-74;139-163		

SIGLAS E ACRÓNIMOS

AEA - Agência Europeia do Ambiente
(<http://www.eea.europa.eu/>)

AIA - Avaliação de Impacte Ambiental

ALAMYS - Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneos
(<http://www.alamys.org/>)

AML - Área Metropolitana de Lisboa

BCSD Portugal - Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável
(<http://www.bcsdportugal.org/>)

CCDRLVT - Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional de Lisboa e Vale do Tejo
(<http://www.ccdr-lvt.pt/>)

CML - Câmara Municipal de Lisboa
(<http://www.cm-lisboa.pt/>)

CER - Catálogo Europeu de Resíduos, actualmente designado por LER

CG - Conselho de Gerência do Metropolitano de Lisboa

CO₂eq - Dióxido de carbono equivalente

AIA - Estudo de Impacte Ambiental

ENDS - Estratégia Nacional para o Desenvolvimento Sustentável

EUROSTAT - Statistical Office of the European Communities

GEE - Gases com efeito de estufa

GIL - Gare Intermodal de Lisboa

GRI - Global Reporting Initiative
(<http://www.globalreporting.org/>)

HSST - Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho

LER - Lista Europeia de Resíduos, aprovada pela Portaria n.º 209/2004, de 3 de Março

ML - Metropolitano de Lisboa, E.P.
(<http://www.metrolisboa.pt/>)

ABBREVIATIONS AND ACRONYMS

EEA - European Environment Agency
(<http://www.eea.europa.eu/>)

EIA - Environmental Impact Assessment

ALAMYS - Latin American Metro Association
(<http://www.alamys.org/>)

AML - Lisbon Metropolitan Area

BCSD Portugal - Business Council for Sustainable Development
(<http://www.bcsdportugal.org/>)

CCDRLVT - Lisbon and Tagus Valley Regional Development and Co-ordination Committee
(<http://www.ccdr-lvt.pt/>)

CML - Lisbon City Hall
(<http://www.cm-lisboa.pt/>)

EWCL - European Waste Catalogue and Hazardous Waste List, currently List of Wastes (LoW)

CG - ML Board of Directors

CO₂eq - Carbon-dioxide equivalents

EIS - Environmental Impact Studies

ENDS - National Strategy for Sustainable Development

EUROSTAT - Statistical Office of the European Communities

GGE - Greenhouse Gas Emissions

GIL - Lisbon Intermodal Station

GRI - Global Reporting Initiative
(<http://www.globalreporting.org/>)

HSST - Health and Safety in the Workplace

LoW - List of Wastes, approved in Portuguese Decree-Law No. 209/2004 of March 3

ML - Metropolitano de Lisboa, E.P.
(<http://www.metrolisboa.pt/>)

MOPTC – Ministério das Obras Públicas,
Transportes e Comunicações
(<http://www.moptc.pt/>)

NOVA – Urban Railway Benchmarking Group
(<http://www.nova-metros.org/>)

OCDE – Organização para a Cooperação e
Desenvolvimento Económico
(<http://www.oecd.org/>)

ODDCG's – Órgãos Directamente Dependentes do
Conselho de Gerência

PIGRes – Plano Integrado de Gestão de Resíduos

PMO – Parque de Materiais e Oficinas

PNAC – Programa Nacional para as Alterações Climáticas

UE – União Europeia

UITP – União Internacional dos Transportes Públicos
(<http://www.uitp.com>)

WBCSD – World Business Council for Sustainable
Development
(<http://www.wbcsd.org>)

MOPTC – Minister for Public Works, Transport and
Communication
(<http://www.moptc.pt/>)

NOVA – Urban Railway Benchmarking Group
(<http://www.nova-metros.org/>)

OECD – Organisation for Economic Cooperation
and Development
(<http://www.oecd.org/>)

ODDCG's – Structures Directly Dependent on the Board
of Directors

PIGRes – Integrated Waste Management Plan

PMO – Equipment and Material Workshops

PNAC – National Programme for Climatic Change

EU – European Union

UITP – International Association of Public Transport
(<http://www.uitp.com>)

WBCSD – World Business Council for Sustainable
Development
(<http://www.wbcsd.com>)

GLOSSÁRIO

Absentismo – Resulta da contabilização do tempo de ausência classificado como absentismo. Este conceito advém da falta de presença do Colaborador e em oposição à realização de trabalho efectivo.

Acidente – Ocorrência anormal que contém evento danoso. Danos e perdas, ainda que desprezíveis, sempre ocorrem.

Acidente de trabalho – Acidente que se verifique no local e no tempo de trabalho e produza directa ou indirectamente lesão corporal, perturbação funcional ou doença de que resulte a morte ou redução na capacidade de trabalho ou de ganho. Os acidentes de trabalho englobam os acidentes em serviço e os acidentes ocorridos nos trajectos de ida e regresso para o local de trabalho.

Carbono Zero – Quantificação de emissões de gases com efeito de estufa, expressas em dióxido de carbono equivalente (CO₂), associadas às actividades de indivíduos e Empresas, que permite a respectiva compensação através do co-financiamento de projectos que sequestram (floresta) ou evitam (tecnologia) emissões em quantidade equivalente. É um instrumento criado e adaptado à realidade portuguesa, desenvolvido por entidades nacionais com reconhecida competência nas áreas da economia do carbono, gestão florestal e comunicação, e assente na floresta enquanto recurso endógeno (www.carbono-zero.com).

Colaboradores – Todos aqueles que mantêm contrato de trabalho (sem termo, a termo certo e a termo incerto) com a Empresa, à excepção dos estagiários.

Desenvolvimento Sustentável – Conceito desenvolvido pela Comissão Brundtland, no âmbito do Relatório da Comissão Mundial do Ambiente e do Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas, o “Nosso Futuro Comum”, publicado em 1987, no qual desenvolvimento sustentável é entendido como “o desenvolvimento que satisfaz as necessidades presentes, sem comprometer a capacidade das gerações futuras de suprir suas próprias necessidades”. A noção de desenvolvimento sustentável tem implícito um “compromisso de solidariedade com as gerações do

GLOSSARY

Absenteeism – The amount of time away from work and classified as absenteeism. The concept involves failure by a member of Staff to turn up for work and is the opposite of performing in the job.

Accident – Anormal occurrence, which involves damage. Damage and loss even when minor must always be present.

Workmen's compensation – Accidents occurring in the workplace and during working hours and directly or indirectly causing physical arm functional disturbance or illness resulting debt in death or reduction in the capacity to work or to earn. Workplace accidents cover accidents on the job and those occurring on the way to and from the workplace.

Zero Carbon – Measurement of greenhouse gas emissions expressed as carbon dioxide equivalent (CO₂), related to the activities of individuals and Companies, and providing for respective offset through co-funding of projects that sequester carbon (forestry) or avoid carbon emissions (technology) in the same amount as the emissions generated. This instrument has been established and adapted to the local reality and developed by national bodies with recognised competence in carbon economy, forestry management and communication and using forestry as a local resource (www.carbono-zero.com).

Staff – Persons with a labour contract (no term, fixed term and unstipulated term) with a Company, except for individuals involved in work experience.

Sustainable Development – Concept developed by the Brundtland Commission in terms of a report of the United Nations World Committee on the Environment and Sustainable Development, Our Common Future: “Sustainable development is development that meets the needs of the present without compromising the ability of future generations to meet their own needs. Sustainable development includes an “undertaking of solidarity with future generations” to transmit an environment able to meet their needs. Implies balanced integration of economic, socio-cultural and environmental systems, and institutional aspects related to “good governance”.

futuro”, no sentido de assegurar a transmissão do “património” capaz de satisfazer as suas necessidades. Implica a integração equilibrada dos sistemas económico, sócio-cultural e ambiental, e dos aspectos institucionais relacionados com o conceito muito actual de “boa governação”.

Emissões directas – Emissões que ocorrem em fontes que são propriedade da Empresa.

Emissões indirectas – Emissões associadas à produção de electricidade adquirida a terceiros e consumida em equipamentos/instalações da Empresa.

Estudo de Impacte Ambiental – Conjunto de documentos e estudos técnicos, elaborados pelo proponente de um projecto. Inclui, entre outras informações, uma identificação e avaliação dos impactes prováveis, positivos e negativos, que o projecto poderá ter no ambiente e as medidas destinadas a evitar, minimizar ou compensar os impactes negativos esperados.

Gases com efeito de estufa (GEE) – Gases existentes na atmosfera terrestre que absorvem e reemitem radiação infravermelha. São resultado de processos naturais e da acção humana. Para além do vapor de água e do dióxido de carbono (CO₂), inclui o metano (CH₄), o óxido nítrico (N₂O) e os compostos halogenados, como os hidrofluorcarbonos (HFCs), os perfluorcarbonos (PFCs) e o hexafluoreto de enxofre (SF₆).

GRI – Global Reporting Initiative – Instituição global e independente que desenvolve uma estrutura mundial de directrizes de relato, permitindo às Empresas preparar relatórios sobre o seu desempenho económico, ambiental e social.

Impacte Ambiental – Qualquer alteração no ambiente, adversa ou benéfica, resultante, total ou parcialmente, dos aspectos ambientais de uma organização.

Lugar quilómetro (lugar x km) – Unidade de medida correspondente ao movimento de um lugar de um veículo, na distância de um quilómetro.

Norma ISO 9001:2000 – Norma Internacional da “International Organization for Standardization” sobre sistemas de gestão da qualidade.

Direct emissions – Emissions caused by sources owned by a Company.

Indirect emissions – Emissions related to production of energy acquired from third parties and consumed by Company equipment or installations.

Environmental Impact Study – Group of documents and technical studies produced by the owner of a project. These include, among other information, identification and assessment of probable impacts, positive or negative, that the project could have on the environment and measures designed to avoid, minimise or offset anticipated negative impact.

Greenhouse Gas Emissions (GGE) – Gases in the atmosphere that absorb and reemit infra-red radiation. They are caused by natural processes and human actions. Apart from water vapour and carbon dioxide (CO₂), they include methane (CH₄), nitrous oxide (N₂O) and ozone depleting composites such as HFC's and PFC's and sulphur hexafluoride (SF₆).

GRI – Global Reporting Initiative – Refers to the large multi-stakeholder network of thousands of experts, in dozens of countries worldwide, who participate in GRI's working groups and governance bodies, use the GRI Guidelines to report or contribute to the development of the GRI reporting framework in other ways – both formally and informally.

Environmental Impact – Any environmental changes, adverse or beneficial, that result, totally or partially, from the products or services and activities of an organisation.

Seat kilometre (Seats x km) – Unit measuring movement of one seat in one vehicle over a one kilometre distance.

ISO 9001:2000 Standard – Range of international standards set by the International Organisation for Standardisation relating to quality management.

ISO 14000 Standard – Range of international standards set by the International Organisation for Standardisation relating to environmental management.

Normas ISO 14000 – Conjunto de Normas Internacionais da “International Organization for Standardization” sobre sistemas de gestão ambiental.

Norma ISO 14001 – Norma da série ISO 14000 referente a Requisitos do Sistema de Gestão Ambiental. Especificações e Linhas de orientação para a sua utilização.

Partes Interessadas – Normalmente designadas por *stakeholders*, são entidades afectadas ou que afectam a Empresa.

Partículas – Poluente atmosférico constituído por material sólido finamente dividido em suspensão no ar.

Plano de Expansão da rede do ML – Documento estratégico desenvolvido pelo ML, no qual se procura, para um período determinado, visar o reforço da mobilidade em transporte público, de forma a garantir uma melhor aproximação às necessidades da população da Área Metropolitana de Lisboa. Neste enquadramento, procura-se também abordar e integrar alguns dos grandes desafios que, a curto prazo, se colocam à Empresa, quer a nível interno, quer a nível externo.

Poluente atmosférico – Substância introduzida, directa ou indirectamente, pelo homem no ar ambiente, que exerce uma acção nociva sobre a saúde humana e/ou o ambiente.

Protocolo de Quioto – Documento adoptado por todas as Partes da Convenção Quadro das Nações Unidas sobre Alterações Climáticas, na Conferência de Quioto, no Japão, em Dezembro de 1997. Estabelece metas de redução diferenciadas de emissões de um conjunto de gases com efeito de estufa para o período 2008-2012, para os países listados no Anexo B (Países desenvolvidos).

Quantificação de emissões – A metodologia de emissões apresentada no presente relatório segue os princípios da iniciativa CarbonoZero. Os dados base utilizados para a respectiva contabilização são apresentados seguidamente:

ISO 14001 Standard – Standard set by the International Organisation for Standardisation relating to needs for environmental management. specifications and guidelines for use.

Stakeholders – Bodies affected by or impacting on the Company.

Particles – Atmospheric pollutants comprising finely pulverised materials suspended in air.

Network expansion and modernisation plan – Strategic document produced by ML. This aims to establish over a specific period, a plan to improve mobility in public transport service to ensure a better approximation to the needs of the population of the Lisbon Metropolitan Area. The framework also aims to discuss and integrate some of the major short-term challenges that face the Company, both internally and externally.

Atmospheric pollutant – Substance introduced directly or indirectly by man into the air and which has a poisonous impact on human health and /or the environment.

Kyoto Protocol – Protocol adopted by all parties to the Framework Convention of the United Nations on Climate Change at Kyoto, Japan, conference of December 1997. Establishes targets for emissions reduction of a range of greenhouse gases between 2008 – 2012 (developed countries).

Quantifying Emissions – Emissions methodology used in this report in line with the principles established by CarbonoZero. Basic data used in accounting for such emissions are:

Metodologia Geral	<p>Abordagem - A contabilização de emissões utilizou a metodologia geral do The Greenhouse Gas Protocol (adiante designado por GHG Protocol), elaborado pelo World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) e pelo World Resources Institute (WRI). A base documental utilizada baseou-se na metodologia fornecida pela CarbonoZero.</p> <p>Fontes de emissão - foram contabilizadas as emissões indirectas, tal como definidas pelo GHG Protocol.</p> <p>Factores de emissão - os factores de emissão utilizados foram os recomendados pelo IPCC (1996), ajustados à realidade Portuguesa.</p>	General methodology	<p>Approach - Emissions accounting complied with Greenhouse Gas Protocol methodology (hereinafter the GHG Protocol), published by the World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) and World Resources Institute (WRI). Methodology documentation used came from CarbonoZero.</p> <p>Emission sources - Indirect emissions accounting complied with the GHG Protocol.</p> <p>Emission Factors - Emission factors used were as recommended by IPCC (1996), adapted to the domestic situation.</p>
Contabilização de emissões indirectas decorrentes do serviço prestado	<p>Âmbito de contabilização - emissões indirectas da produção de electricidade consumida na tracção.</p> <p>Fórmula de Cálculo: Emissões (tCO₂)=factor de emissão (gCO₂eq/pkm)</p> <p>Factor de emissão = 25 gCO₂eq/passageiro.km</p> <p>Pressupostos:</p> <p>Factor de emissão para a rede subterrânea urbana, considerando os dados do ML;</p> <p>Valores para a energia de tracção em Portugal.</p>	Accounting for indirect emissions arising from services provided	<p>Scope of accounting - indirect emissions arising from energy production for traction power used.</p> <p>Calculation formula: Emissions (tCO₂)= emission factor (gCO₂eq/pkm)</p> <p>Emission factor = 25 gCO₂eq/passenger.km</p> <p>Assumptions:</p> <p>Emission factor for the urban subterranean network based on ML data;</p> <p>Figures for traction energy in Portugal.</p>
Contabilização de emissões indirectas decorrentes dos serviços complementares	<p>Âmbito de contabilização - emissões indirectas da produção de electricidade consumida.</p> <p>Fórmula de Cálculo: Emissões (tCO₂ = consumo mensal (kWh) x factor de emissão (gCO₂eq/kWh)</p> <p>Factor de Emissão = 440 gCO₂eq/kWh</p> <p>Pressupostos:</p> <p>Factor de emissão da electricidade em Portugal (Continente e Ilhas), considerando a composição e utilização do parque electroprodutor (valor médio 2001-2003);</p> <p>Para a electricidade importada assumem-se emissões específicas iguais às da electricidade produzida em Portugal.</p>	Accounting for indirect emissions arising from supplementary services provided	<p>Scope of accounting - indirect emissions arising from energy production used.</p> <p>Calculation formula: Emissions (tCO₂)= monthly consumption (kWh) x emission factor (gCO₂eq/pkm)</p> <p>Emission factor =440 gCO₂eq/kWh</p> <p>Assumptions:</p> <p>Electricity emission factor in Portugal (mainland and offshore islands), taking into account the makeup and usage of total power generation (average for 2001-2003);</p> <p>For imported electricity the assumption is that specific emissions are equal to those for domestically produced electricity.</p>

Reciclagem - Reprocessamento de resíduos através da sua transformação biológica, física ou química num processo de produção, para o fim inicial ou para outros fins, nomeadamente como matéria-prima, excluindo a valorização energética.

Reclamações - Manifestação de insatisfação que terceiros formalizam, verbalmente ou por escrito, ao ML. Quaisquer queixas de Clientes dirigidas aos serviços, quer pessoalmente (verbal ou por escrito), quer por telefone, fax, correio, e-mail ou qualquer outra forma escrita.

Recycling - Reprocessing of waste through biological, physical or chemical transformation in a production process for the initial purpose, for other purposes such as raw materials, excluding energy revitalisation.

Complaints - Dissatisfaction reported by third parties in a formal fashion - verbal or written - to ML. Any Customer complaints directed to departments, whether personally (verbally or in writing), by telephone, fax, mail, e-mail or any other written form.



Resíduos – Quaisquer substâncias ou objectos de que o detentor se desfaz ou tem intenção ou obrigação de se desfazer.

Reutilização – Voltar a dar uso a um produto, que de outra forma se converte em resíduo.

Sistema de Gestão Ambiental (SGA) – Parte de um sistema global de gestão. Inclui a estrutura organizacional, o planeamento de actividades, as responsabilidades, as práticas, os procedimentos, os processos e os recursos necessários ao desenvolvimento, implementação, revisão e manutenção de uma Política de Ambiente.

Stakeholders – Todo e qualquer agente que influencia ou é influenciado, de forma directa ou indirecta pela Empresa.

Valorização – Quaisquer operações que visem o reaproveitamento de resíduos (incluindo os processos de reutilização, reciclagem, regeneração, valorização energética, entre outros).

Passageiro quilómetro transportado (passageirox-km) – Unidade de medida correspondente à deslocação de um passageiro num veículo, na distância de um quilómetro, quando esse veículo assegura o serviço a que se destina.

Residues – Any substance or object which the owner discards or has an intention or obligation to discard.

Reuse – Reusing a product, which otherwise would become a residue.

Environmental Management System – Part of a global management system. Includes the structural organisation, planning of activities and responsibilities, practices, procedures, processes and resources required for the development, implementation, provision and maintenance of an Environmental Policy.

Stakeholders – All and any agent that influences or is influenced by the Company, in a direct or indirect form.

Revitalisation – Any operation designed to reuse residues (including the processes of reuse, recycling, regeneration, energy revitalisation, fertilisation, etc.)

Passenger kilometre transported (passenger x km) – Measurement unit relating to the movement of a passenger in a vehicle over a distance of one kilometre, when such a vehicle is used for the purpose for which it is designed.



O Nosso Obrigado

A todos os que participaram na elaboração do Relatório de Sustentabilidade de 2005, aqui deixamos o nosso obrigado.

Efectivamente, o presente documento nasce de um trabalho de equipa entre o ML, com numerosos contributos dos Colaboradores nas suas mais diversas áreas, e a empresa Proceso - Engenharia Hidráulica e Ambiental, Lda.

A Sua Opinião

Quer seja nosso Colaborador, Cliente, Fornecedor, Parceiro Estratégico, Accionista ou simplesmente um leitor crítico ou interessado, faça-nos chegar a sua opinião sobre o Relatório de Sustentabilidade de 2005, respondendo ao inquérito que se apresenta seguidamente e fazendo o favor de o enviar para o nosso contacto.

O Nosso Contacto

Caso nos queira colocar alguma questão sobre o Relatório de Sustentabilidade de 2005, aqui fica o nosso contacto:

Metropolitano de Lisboa, E.P.
Avenida Barbosa du Bocage, n.º 5
1049-039 Lisboa
Telefone: +351 217980600
Fax: +351 217980605
Email: relacoes.publicas@metrolisboa.pt

Our Acknowledgements

Our sincere thanks to all who helped produce the 2005 Sustainability Report.

This Sustainability Report was a team effort between ML, with numerous Staff contributions from a broad spectrum of the Company, and Proceso, Engenharia Hidráulica e Ambiental, Lda.

Your Views

If you are a member of Staff, a Customer, a Supplier, a Strategic Partner, a Shareholder or simply a critical or interested reader, do let us have your views on the 2005 Sustainability Report. Just fill out the survey below and return it to us.

Our Contact

If you have any questions about the 2005 Sustainability Report, please contact us here:

Metropolitano de Lisboa, E.P.
Avenida Barbosa du Bocage, No. 5
1049-039 Lisbon
Telephone: +351 217980600
Fax: +351 217980605
Email: relacoes.publicas@metrolisboa.pt

Editorial / Editorial

METROPOLITANO DE LISBOA, E.P., com a consultoria da empresa PROCESL
METROPOLITANO DE LISBOA, E.P. and Proceso, Engenharia Hidráulica e Ambiental, Lda

Coordenação / Coordination

Estudos, Planeamento, Orçamento e Controlo de Gestão
Studies, Planning, Budget and Management Control

Imagens / Images

Base de dados, propriedade do Metropolitano de Lisboa, E.P.
Data Base, propriety of Metropolitano de Lisboa, E.P.

Tradução / Translation

Pottinger Partnership, London

Criação gráfica e Maquetização / Graphic and Layout

Promotio - Comunicação e Publicidade, Lda

Impressão / Printed By

Litografia Amorim

**A SUA OPINIÃO****O QUE ACHOU DESTE RELATÓRIO?**

	Excelente	Bom	Insuficiente	Mau
ASPECTOS GERAIS				
Conteúdo escrito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tipo de linguagem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dimensão	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Apresentação gráfica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ASPECTOS ESPECÍFICOS

Visão Estratégica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Apresentação da Empresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Envolvimento com as Partes Interessadas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Desempenho Ambiental	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Desempenho Económico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Desempenho Social	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

QUE ASPECTOS POSITIVOS CONSIDEROU MAIS RELEVANTES NESTE RELATÓRIO?

A dinâmica da Empresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A fiabilidade e a profundidade da informação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
As iniciativas promovidas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A clareza da informação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

QUE ASPECTOS PODERÃO SER MELHORADOS EM FUTUROS RELATÓRIOS?

- A dinâmica da Empresa
 A fiabilidade e a profundidade da informação
 As iniciativas promovidas
 A clareza da informação
 Outros*

* Quais:

CONHECIA A POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE DO METROPOLITANO DE LISBOA?

- Conhecia
 Conhecia parcialmente
 Desconhecia

SE SIM, COMO TOMOU CONHECIMENTO?

- Comunicação social
 Organizações não governamentais
 Internet
 Relatório de Sustentabilidade de 2004
 Cliente, Colaborador, Fornecedor, Parceiro Estratégico
 Outros*

* Quais?

COMO SE RELACIONA CONNOSCO?

- Colaborador
 Cliente
 Comunidade
 Fornecedor
 Parceiro Estratégico
 Accionista
 Outro*

*Qual?

A QUE OUTRA INFORMAÇÃO SOBRE O METROPOLITANO DE LISBOA GOSTARIA DE TER ACESSO?**QUER DEIXAR-NOS ALGUMA SUGESTÃO?**

Caso pretenda uma resposta pessoal às suas sugestões, assinale aqui e indique-nos o seu contacto

 IDENTIFICAÇÃO (PREENCHIMENTO OPCIONAL)

Nome:

Empresa:

MUITO OBRIGADO PELA SUA PARTICIPAÇÃO!

YOUR VIEWS

WHAT IS YOUR OPINION ABOUT THIS REPORT?

GENERAL POINTS

- Editorial content
- Register of language used
- Size
- Layout

Excellent	Good	Weak	Poor
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SPECIFIC POINTS

- Strategic Vision
- Company Presentation
- Relations with Stakeholders
- Environmental Performance
- Economic Performance
- Social Performance

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

WHICH POSITIVE POINTS DO YOU CONSIDER MOST RELEVANT IN THIS REPORT?

- Company dynamics
- Reliability and depth of information
- Initiatives in which we were involved
- Clarity of information

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

WHICH POINTS COULD BE IMPROVED IN FUTURE REPORTS?

- Company dynamics
- Reliability and depth of information
- Initiatives in which we were involved
- Clarity of information
- Other*

*Which?

ARE YOU AWARE OF THE METROPOLITANO DE LISBOA SUSTAINABILITY POLICY?

- Aware
- Partially aware
- Unaware

IF YES, HOW DID YOU LEARN ABOUT IT?

- Media
- NGOs
- Internet
- 2004 Sustainability Report
- Customer, Staff, Supplier, Stakeholder
- Others*

* Which?

WHAT IS YOUR RELATIONSHIP TO US?

- Staff
- Customer
- Community
- Supplier
- Stakeholder
- Shareholder
- Other*

*Which?

WHAT OTHER INFORMATION WOULD YOU CARE TO HAVE ABOUT METROPOLITANO DE LISBOA?

ANY SUGGESTIONS?

Should you require a personal reply, please supply your contact.

IDENTIFICATION (OPTIONAL)

Name:

Company:

THANK YOU VERY MUCH FOR YOUR PARTICIPATION!