


A close-up, slightly blurred photograph of a lush green lawn. The grass blades are vibrant and densely packed, creating a textured, layered appearance. The lighting is soft and even, highlighting the natural green tones of the vegetation. In the upper right quadrant, there is a white text overlay consisting of two lines: 'Relatório' on the top line and 'de sustentabilidade '10' on the bottom line. The text is in a clean, sans-serif font and stands out clearly against the green background.

**Relatório  
de sustentabilidade '10**



O percurso sustentável  
do Metropolitano de Lisboa em 2010

**Este ano de 2010 encetamos um novo trajecto exploratório rumo à eficácia sustentável, ao produzirmos um relatório de sustentabilidade, sintetizado, ainda que completo no seu âmago, informando o leitor de forma clara e precisa, procurando contender o supérfluo.**

## Índice

1. Mensagem do Presidente	4	5. Responsabilidade económica	32
2. Este relatório	6	• Colaboradores	37
3. Perfil ML	8	• Clientes	38
• Ficha técnica	9	• Fornecedores	39
• Operação em 2010	10	6. Responsabilidade ambiental	40
• Onde estamos	11	• Metropolitano de Lisboa, um meio de transporte sustentável	41
• Missão, Visão e Valores	12	• A gestão de energia no ML	42
• Os nossos stakeholders	13	• Gestão de recursos materiais	47
• Iniciativas externas	15	• Investimentos na gestão ambiental	52
• Criar valor	17	7. Responsabilidade social	53
• Os impactes económicos, ambientais e sociais	18	• Clientes	54
• Riscos e oportunidades	21	• Colaboradores	60
• Alterações climáticas	24	8. Índice GRI	66
• Modelo de Governo	25	9. Siglas e acrónimos	78
4. Projectos em desenvolvimento	26	10. Glossário	81
• Expansão da rede	27	12. A sua opinião	84
• Do presente ao futuro	29		

**O móbil das nossas viagens é o saber  
que diariamente alcançamos o somatório  
de pequenas vitórias, representadas  
na redução do TI na nossa cidade,  
e na satisfação dos nossos  
companheiros de percurso, os clientes.**



1.  
Mensagem do Presidente

A Empresa definiu como macro-objectivo estratégico a sua Sustentabilidade. Desde logo a sustentabilidade económica, facto perceptível na actual conjuntura e determinante do nosso futuro, mas como não poderia deixar de ser, revelando igualmente as vertentes social e ambiental.

Esta orientação estratégica definida em finais de 2010 não é, no entanto, uma novidade, mas sim o reforço de uma postura e de uma convicção, que vê as empresas como factor de desenvolvimento ao serviço do Homem e da Comunidade.

O presente relatório reflecte, para o ano de 2010, o que o ML foi capaz de desenvolver nesta óptica da sustentabilidade segundo as suas três vertentes integrantes e reflecte a aposta da empresa em fazer cada vez melhor, com a consciência das suas limitações e fragilidades, mas também com a força das suas capacidades e ambição.

No ano de 2010 o ML foi genericamente mais eficiente, não descurou os seus compromissos para com os seus Stakeholders e desenvolveu a sua actividade com um forte envolvimento dos seus Colaboradores. Daí, os resultados alcançados, dos quais evidenciarei alguns.

Em primeiro lugar, será de destacar um melhor resultado operacional, evidenciando uma maior cobertura dos custos pelas receitas e uma melhor gestão dos activos na promoção do Serviço Público.

Em segundo lugar, destacarei a renovação da liderança como melhor operador de transportes da AML, classificação atribuída pelos clientes utilizadores do sistema.

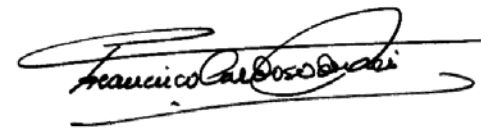
Em terceiro lugar, evidenciarei os ganhos de eficiência económica e ambiental gerados por uma abordagem cada vez mais exigente na gestão dos recursos, sejam eles humanos ou materiais e nos consumos necessários à nossa actividade, quer operacional, quer de investimento.

Por último será de realçar o forte envolvimento da Empresa na prossecução do seu desígnio de Operador de Serviço Público de Transporte, buscando em permanência padrões de oferta com maior qualidade, devidamente ajustados às da Comunidade Metropolitana de Lisboa, promovendo a solidariedade responsável e a Humanização dos comportamentos colectivos.

Este caminho que traçamos, se bem que evidenciando que a rota está traçada e é correcta, é um princípio e um fim sempre renovador, que moldamos e iniciamos ciclicamente com a força da nossa ambição.

Esta é a nossa Convicção! Este é o nosso Compromisso!

Francisco Cardoso dos Reis



The background of the slide is a teal color with a pattern of overlapping feathers, similar to those of a parrot. The feathers are arranged in a way that creates a sense of depth and texture. In the top right corner, there is a small white square.

## 2. Este relatório

O presente relatório foi elaborado tendo por base as Directrizes de 2006 da Global Reporting Initiative (GRI), na sua versão em língua portuguesa, procurando, sempre que possível adequar, seguir os princípios, critérios e recomendações constantes das mesmas. Foram, ainda integrados e avaliados o grupo de indicadores específicos para o sector de Logística e Transportes (GRI Logistics and Transportation Sector Supplement Pilot Version 1.0, de Maio de 2006).

Para além destas directrizes foram aplicados ainda, os princípios fundamentais da série de normas AA1000 Assurance Standards para a integração dos princípios da Materialidade, da Universalidade e da Responsabilização. Tendo por base os princípios atrás referidos, e não sendo possível incluir todas as iniciativas e eventos ocorridos em 2010, procedeu-se a uma selecção da informação que a Empresa definiu como essencial e que, de alguma forma, poderá influenciar as decisões e as acções (comunicação, preocupações, políticas e standards relevantes) dos stakeholders.

Os aspectos eleitos foram a estratégia do ML para a Sustentabilidade, os novos serviços oferecidos aos seus Clientes, o impacte ambiental das suas operações, as parcerias com universidades, as iniciativas desenvolvidas com Parceiros estratégicos, o apoio à Comunidade local e o empenho no bem-estar dos seus Colaboradores.

**Para informações adicionais,  
comentários ou sugestões, contacte:**

Metropolitano de Lisboa, E.P.E.

Av. Barbosa du Bocage, n.º 5

1049 - 039 Lisboa

Telefone: 217 980 600

Fax: 217 980 605

E-mail: [relacoes.publicas@metrolisboa.pt](mailto:relacoes.publicas@metrolisboa.pt)



3.  
Perfil ML



O Metropolitano de Lisboa, E.P. (Empresa Pública), assumiu, no dia 26 de Julho de 2009 a sua nova denominação, Metropolitano de Lisboa E.P.E. (Entidade Pública Empresarial).

Esta alteração está de acordo com o Decreto-Lei n.º 148-A/2009, de 26 de Junho, D.R. n.º 122, Suplemento, Série I do Ministério das Obras Públicas, Transportes e Comunicações que aprova o regime jurídico aplicável ao Metropolitano de Lisboa, E.P.E., bem como os respectivos Estatutos, e revoga o Decreto-Lei n.º 439/78, de 30 de Dezembro.

O objecto principal da Empresa é o funcionamento regular do serviço público de transporte colectivo de passageiros fundado no aproveitamento do subsolo da cidade de Lisboa e zonas limítrofes, garantindo a manutenção da infra-estrutura e o desenvolvimento da rede.

### Ficha técnica

Principal serviço prestado	Un.	Transporte colectivo de passageiros em modo Metropolitano
Receitas próprias	10 <sup>6</sup> €	64,0
Indemnização compensatória	10 <sup>6</sup> €	28,1
Total de passageiros transportados	10 <sup>6</sup>	182,8
Percurso médio por passageiro	km	4,739
Passageiros x km transportados	10 <sup>6</sup>	866,2
N.º de estações	n.º	52
Extensão da rede Metro de Lisboa	km	39,6
N.º de linhas da rede Metro de Lisboa	n.º	4
N.º de colaboradores a 31/12/2010	n.º	1672

## Operação em 2010

### Oferta

Passageiros	2008	2009	2010	Var. % 2010/09
<b>Carruagens x km (10<sup>3</sup>)</b>	<b>23.477</b>	<b>25.274</b>	<b>27.648</b>	<b>9,40%</b>
Linha Azul	8.696	9.156	9.512	3,88%
Linha Amarela	7.142	7.598	7.892	3,86%
Linha Verde	5.630	5.633	5.582	-0,90%
Linha Vermelha	2.009	2.887	4.663	61,54%
<b>Lugares x km (10<sup>6</sup>)</b>	<b>3.968</b>	<b>4.271</b>	<b>4.673</b>	<b>9,40%</b>
Linha Azul	1.470	1.547	1.608	3,88%
Linha Amarela	1.207	1.284	1.334	3,86%
Linha Verde	951	952	943	-0,90%
Linha Vermelha	340	488	788	61,54%

Por cada nova estação que surge, o ML proporciona à sociedade benefícios na redução:

- . Do número de veículos em circulação;
- . No tempo de deslocação;
- . Da poluição atmosférica e sonora;
- . Dos problemas de saúde pública;
- . Dos acidentes rodoviários;
- . Do desperdício energético;
- . Da pressão sobre o estacionamento na cidade;
- . Das alterações climáticas;
- . Dos custos associados à rodovia.

### Procura

Passageiros	2008	2009	2010	Var. % 2010/09
Títulos Próprios ML	59.650	52.776	55.630	5,41%
Passes Intermodais	28.447	27.771	27.616	-0,56%
Títulos Combinados	77.714	84.644	87.745	3,66%
<b>Sub total</b>	<b>165.811</b>	<b>165.191</b>	<b>170.991</b>	<b>3,51%</b>
Fraude e gratuitos*	12.621	11.535	11.790	2,21%
<b>Total passageiros transportados</b>	<b>178.432</b>	<b>176.726</b>	<b>182.781</b>	<b>3,43%</b>
Percurso médio por passageiro (km)	4,682	4,691	4,739	1,02%
<b>Passageiros x km transportados</b>	<b>835.400</b>	<b>829.068</b>	<b>866.169</b>	<b>4,48%</b>

Passageiros transportados por título de transporte:

O aumento mais significativo de passageiros deu-se nos utilizadores de títulos próprios (5,41%).

O número de passageiros ascendeu aos 182 milhões, mais 3,4% de utentes em relação ao ano transacto de 2009. Nos primeiros dez meses este aumento verificou-se essencialmente à custa dos passageiros menos frequentes, utilizadores de bilhetes, e nos últimos dois meses à custa dos passageiros frequentes, utilizadores de passes, particularmente os dos passes próprios e combinados.

\* Na sequência do fecho de rede, verificou-se uma redução lógica nos níveis de fraude.

## Onde estamos

Localização	Designação
Avenida Barbosa du Bocage, n.º 5 1049 – 039 Lisboa 38º44'26.47"N; 9º8'36.85"O	Sede Executiva
Avenida Fontes Pereira de Melo, n.º 28 1069 – 095 Lisboa 38º43'48.19"N; 9º8'49.14"O	Sede Social
Avenida Sidónio Pais, n.º 1 1050 – 212 Lisboa 38º43'38.90"N; 9º8'57.79"O	Autoridade de Segurança (ASC) Exploração Comercial (EC)
Estação Marquês de Pombal Praça Marquês de Pombal 1250 – 161 Lisboa 38º43'29.57"N; 9º9'2.78"O	Exploração Comercial (EC)
Estação Alameda Alameda D. Afonso Henriques 1000 – 124 Lisboa 38º44'13.86"N; 9º8'2.63"O	Exploração Comercial (EC)
Sete Rios 38º44'30.40"N; 9º10'3.05"O	Parque de Material e Oficinas I (PMO I)
Calvanas 38º45'41.99"N; 9º9'6.38"O	Parque de Material e Oficinas II (PMO II)
Pontinha 38º45'40.11"N; 9º11'29.44"O	Parque de Material e Oficinas III (PMO III)
Estação Alto dos Moinhos Rua João de Freitas Branco 1500 Lisboa 38º44'58.36"N; 9º10'47.81"O	Auditório do ML

## Missão

Prestar um serviço de transporte público de passageiros, em modo metro, orientado para o cliente, promovendo a mobilidade sustentável.

## Visão

Ser o operador de transporte público estruturante e garante da mobilidade urbana de Lisboa, segundo os melhores padrões de qualidade, segurança e eficácia económica, social e ambiental.

## Valores

### Inovação e desenvolvimento

- Procura contínua de novos serviços e produtos, assentes na evolução tecnológica ao serviço do cliente.

### Responsabilidade ambiental

- Ao nível do rendimento energético e garantia da protecção ambiental, decorrentes da actividade desenvolvida.

### Responsabilidade social

- Ao nível da mobilidade daqueles que se deslocam na Área Metropolitana de Lisboa.

### Responsabilidade económica

- Garantia da sustentabilidade da Empresa, numa perspectiva empresarial e laboral.

## Qualidade

- Através da criação de valor e utilidade do serviço ao cliente.

## Rigor e integridade

- Promoção de práticas exigentes do ponto de vista da ética e dos comportamentos, quer em termos empresariais, quer em termos individuais, enquanto organização que se rege por princípios de honestidade, transparência, iniciativa social e responsabilidade ambiental;
- Cumprimento de processos rigorosos como suporte do serviço prestado, garantindo a sua fiabilidade e confiança.

## Competência e segurança

- Manter e reforçar a imagem e credibilidade da Empresa, como factor de afirmação externa e interna;
- Garantir a segurança integrada de pessoas e bens.

O Metropolitano de Lisboa, E.P.E. é um operador de transportes colectivos para a cidade de Lisboa e zonas limítrofes. Desde que iniciou o serviço em 1959, tem vindo a distinguir-se como um dos factores determinantes no desenvolvimento da Área Metropolitana de Lisboa.

Somos um operador de transporte sustentável, promotor da qualidade de vida na cidade e dos seus passageiros, e essencial para a eficácia dos transportes públicos na cidade de Lisboa.

Temos os meios, e a determinação para continuar a conduzir o conceito de transporte de referência na Grande Lisboa, onde a segurança, rapidez, pontualidade e eficácia na nossa actividade de forma sustentável, representam o nosso núcleo funcional.

## Os nossos stakeholders

Os nossos stakeholders são todos os grupos cuja qualidade de vida possa ser afectada pela nossa actividade, tanto no presente como no futuro, e com os quais mantemos relações contratuais ou regulamentares, mas também todos aqueles que, através do seu papel social, possam ter influência no valor e reputação da Empresa. Aqui se incluem os que se consideram mais relevantes, nomeadamente, o nosso accionista, clientes, colaboradores, comunidade e fornecedores.

Superar expectativas, fomentando a transparência e compreensão são os princípios que aplicamos no relacionamento entre o ML e os nossos stakeholders. Estes princípios vão ao encontro dos seguintes objectivos essenciais:

- Alinhar a nossa actividade rumo às necessidades sociais onde desenvolvemos a nossa actividade;
- Criar valor na Comunidade onde actuamos.

### Accionista

- O Metropolitano de Lisboa, E.P.E. promove o diálogo com o seu accionista de forma a implementar e cumprir de forma eficiente todas as directrizes definidas;
- O Estado, enquanto accionista exclusivo do ML, tem um papel primordial e orientador no desenvolvimento sustentável da Empresa, tendo como compromisso, assegurar não só apoio financeiro, através da atribuição de apoios financeiros anuais de forma a dar cobertura ao investimento e aos custos associados à gestão da infra-estrutura do ML, mas também emitir directrizes que actuem no ML como instrumentos para a geração de valor.

### Clientes

- Apostamos na inovação e qualidade dos nossos serviços, oferecendo soluções que visam superar as expectativas dos nossos clientes;

- Somos reconhecidos, pelo 6º ano consecutivo como sendo o melhor modo de transporte público da Área Metropolitana de Lisboa, e como tal, estamos continuamente a antecipar e a responder, atempadamente, às necessidades do mercado e às expectativas dos nossos clientes, através da melhoria da capacidade, qualidade e fiabilidade do nosso préstimo;
- Os nossos clientes dispõem ainda de um serviço de apoio – Gabinete do Cliente, onde constantemente procuramos a melhoria dos nossos serviços, com vista a uma maior satisfação.

### Colaboradores

Consideramos que o bem-estar dos nossos colaboradores e suas famílias é fundamental para o sucesso da Empresa. Neste sentido, disponibilizamos aos nossos colaboradores, e familiares, diversos benefícios sociais, nomeadamente, a nível da saúde, investindo também na melhoria das condições de segurança no trabalho e no desenvolvimento das competências dos nossos colaboradores.

### Comunidade

Desenvolvemos uma política de parceria com múltiplas entidades, associações, parceiros estratégicos e Juntas de Freguesia, contribuindo, activamente para a troca de experiências e, promovendo, através das actividades desenvolvidas, o bem-estar das nossas comunidades.

### Fornecedores

Para o ML, os seus fornecedores são parceiros de negócio com os quais se potencia uma relação de longo prazo, assegurando a competitividade do próprio fornecedor e a qualidade e segurança do produto ou serviço fornecido. Consequentemente, baseamo-nos nos princípios do “Global Compact” (adoptado no nosso código de ética e de conduta), para procurarmos influenciar os nossos fornecedores na adopção de boas práticas ambientais e de segurança, através dos contratos que estabelecemos.

## Diálogo com os nossos stakeholders

O Metropolitano de Lisboa, E.P.E., entende que funciona como modelo de transporte de futuro na cidade, pelo que detém uma responsabilidade acrescida na promoção da mobilidade sustentável.

Queremos, proporcionar e demonstrar as qualidades e virtudes do nosso meio de transporte aos nossos stakeholders, em detrimento do uso do transporte individual, de forma a promover uma política de protecção ambiental e melhoria da mobilidade da cidade de Lisboa.

Diariamente, o ML interage com inúmeras entidades e, neste contexto, é sem dúvida importante e do interesse do ML continuar a auscultar os seus stakeholders, incorporando as suas necessidades e melhorando os veículos de comunicação com todos eles numa perspectiva de melhoria contínua.

Os canais de comunicação estabelecidos para a comunicação com os nossos stakeholders são:

Cientes	Informação nas estações, Flyers, Cartazes, TV, Diálogo directo, Site ML
Colaboradores	Portal ML (Intranet), Reuniões gerais, Cartas, Cartazes, Diálogo directo
Accionista	Cartas, Diálogo directo
Comunidade local	Boletins informativos, Reuniões com representantes, Site ML
Associações/Instituições	Reuniões com representantes, Cartas, Projectos de apoio/solidariedade
Parceiros estratégicos	Reuniões, Cartas, Projectos conjuntos, Site ML, Congressos, Eventos
Fornecedores	Reuniões, Site ML, Congressos, Eventos
Comunicação social	Entrevistas, Cartas, Reuniões , Site ML

## Iniciativas externas

A actividade internacional do ML em 2010 foi condicionada pelas medidas de contenção de custos decididas pelo CA, atenta a conjuntura económico-financeira, competindo às Relações Internacionais capitalizar as sinergias desta participação.

Em termos de representação externa, foi dada primazia às responsabilidades assumidas pela Empresa nos órgãos directivos das organizações internacionais a que pertence, nomeadamente nas direcções da UITP e da ALAMYS, e na presidência do Grupo Nova de benchmarking de metros.

### No âmbito da UITP – União Internacional dos Transportes Públicos:

O PCA representou o ML nas celebrações dos 125 anos da fundação da UITP, que tiveram lugar em Setembro, em Bruxelas, onde também assistiu à reunião do Comité de Direcção (Policy Board) na qualidade de membro português.

Para além de participar em cinco comissões temáticas e nos cinco subcomités especializados da Divisão de Metros, a Empresa assegurou ainda a presidência da Assembleia de Metros, assim como a representação do sector nacional dos transportes públicos no Comité da União Europeia.

O ML foi também convidado a integrar a Plataforma “Design e Cultura”, reactivada em 2010 sob a liderança da RATP de Paris.

Em termos de reuniões internacionais organizadas pelo ML, reuniram em Lisboa o Comité de Metros, em Fevereiro, e o Subcomité de Finanças e Comércio, em Maio, ambos da Divisão de Metros da UITP, envolvendo cerca de trinta participantes oriundos de vinte metropolitanos, que tiveram a oportunidade de conhecer em detalhe o sistema de transportes de Lisboa e, em particular, a rede do ML e as obras de expansão em curso.

### No âmbito da ALAMYS – Associação Latino-Americana de Metropolitanos:

O ML participou na 15ª Reunião Intermédia dos Comités Técnicos, onde foram tratados temas de operação, manutenção, gestão e planeamento, que teve lugar no mês de Junho, em São Paulo. Na mesma ocasião, o representante do ML foi também convidado a apresentar uma comunicação versando a “Sustentabilidade como Directriz Estratégica no Metro de Lisboa”, no âmbito da 5ª Semana Metrô do Meio Ambiente, organizada pelo Metro de São Paulo.

Em Novembro, o ML esteve presente em Valência (Espanha), na XXVI Assembleia-Geral e na Reunião do Comité de Direcção, exercendo os direitos de intervenção, de discussão e de voto que lhe cabem enquanto 2º Vogal da Direcção da ALAMYS.

### No âmbito do Grupo NOVA de Benchmarking de metros:

Completo-se, em Setembro, a presidência do Grupo NOVA para o biénio 2009–2010, tendo sido recebidas expressões de apreço relativamente à condução das reuniões sob a responsabilidade da Empresa, onde foram gerados consensos em matérias difíceis e cumpridos os objectivos planeados, visando imprimir uma dinâmica de consolidação e recentramento no “core business” do benchmarking, nomeadamente, os KPI’s (Indicadores-chave de desempenho) e os Estudos de Caso seleccionados pelos membros.

Em Novembro, teve lugar a reunião interna de reflexão estratégica sobre os KPI 2009, envolvendo o CA e a Alta Direcção, seguido do 4º Seminário anual do Benchmarking aberto aos quadros dirigentes do ML, pretendendo-se desenvolver o projecto de forma transversal e participada, e com isso favorecer a sua adopção pela Empresa.

## Em termos de projectos internacionais:

- **MODSAFE**

*(projecto co-financiado pela UE visando a definição dos requisitos de segurança do transporte urbano ferroviário, para aplicação nas redes de metro)*

O ML está inserido na respectiva “Network of Operators”, que se traduz num grupo de operadores externos ao projecto a quem é facultado o acesso na fase de elaboração de documentos e, eventualmente, a capacidade de propor alterações. O ML encontra-se representado nesta rede de operadores por quadros das áreas operacionais da Gestão da Manutenção e da Gestão de Infra-estruturas, tendo participado em duas reuniões em 2010.

- **Working group 40 (WG40)**

Os resultados dos projectos de iniciativa europeia UGTMS e ModUrban criados para a compatibilização de sistemas de sinalização, encontram-se em processo de integração e desenvolvimento pela Comissão Electrotécnica Internacional (IEC) no âmbito do designado WG40 relativo a aplicações ferroviárias. Este projecto, visa obter uma norma a nível mundial que possa ser aplicada a novas linhas, assim como extensões e renovações de equipamentos. O ML encontra-se representado neste projecto por quadros das áreas operacionais da Gestão da Manutenção e da Gestão de Infra-estruturas, tendo estado presente numa reunião em Setembro.

- **‘National Focal Points’**

Este projecto de iniciativa da UE sobre “Segurança nos Transportes Urbanos” tem como objectivo promover a troca de experiências e boas práticas no combate ao terrorismo nos transportes, visando envolver os Estados-membros nesta problemática e sistematizar procedimentos, a difundir a partir de ‘Pontos Focais Nacionais’ que canalizam a informação nos dois sentidos. O IMTT assumiu a representação nacional, tendo delegado nas empresas a participação em grupos de trabalho. Em 2010, o ML participou nos grupos de trabalho sobre “Medidas Organizacionais e Gestão de Incidentes” e “Vigilância e Detecção”, sendo representado pela Autoridade de Segurança que assegurou a presença em três reuniões.

## Visitas de delegações internacionais:

O ML prosseguiu a sua política tradicional de acolhimento de visitantes estrangeiros, com destaque para as delegações dos operadores de transportes de Paris, São Paulo, Queensland, Dublin, Tunis, Tóquio e, ainda, da Secretaria de Transportes do Rio de Janeiro, do Instituto Diplomático, de universidades estrangeiras, entre outras. Tendo mobilizado cerca de cem visitantes, registámos diversos testemunhos de apreço quer sobre as capacidades do Metro, quer na forma como foram recebidos.



mais  
ambição

mais  
clientes  
satisfeitos

mais  
metro

## Criar valor

O Metropolitano de Lisboa afirma-se como sendo um operador de transporte sustentável, promotor da qualidade de vida na cidade, e acredita que, para continuar no futuro a ser a escolha diária dos seus clientes, deverá criar valor, não apenas para o seu accionista mas também para os seus clientes e para a sociedade onde se insere.

O conceito “Criar valor”, baseia-se numa relação intrínseca entre o serviço prestado pelo Metropolitano de Lisboa, E.P.E. e a sociedade onde se insere. Por outro lado, é a capacidade que a organização tem, em integrar na sua gestão as preocupações com os impactes económicos, ambientais e sociais decorrentes da sua actividade, adoptando uma visão a longo prazo, de forma a criar valor com todos os seus stakeholders.

A estratégia para a criação de valor baseia-se, ainda, numa prática com vista à sustentabilidade da Empresa, onde se destacam os seguintes princípios:

Em cada etapa da cadeia de valor, as actividades do Metropolitano de Lisboa tem em si o potencial de gerar benefícios económicos, sociais e ambientais.

O ML tem vindo, ao longo destes anos, a demonstrar uma preocupação crescente com a Sustentabilidade do seu desempenho bem como com a divulgação da mesma.

Este esforço e compromisso no sentido de uma melhoria contínua tem sido reconhecido a nível internacional, mais evidentemente, aquando da assinatura, enquanto membro efectivo, da Carta da UITP para o Desenvolvimento Sustentável, em Maio de 2007. O ML tornou-se, assim, no primeiro operador de Transporte Público Português a figurar na lista dos membros efectivos signatários dessa carta. Trata-se de uma iniciativa desenvolvida pela UITP, em que as entidades signatárias obrigam-se a adoptar os princípios sociais, económicos e ambientais do desenvolvimento sustentável, como objectivo estratégico organizacional mensurável.

### A nossa estratégia para alcançar a sustentabilidade

Antecipar e responder, atempadamente, às necessidades do mercado e às expectativas dos clientes, mediante:

- . a melhoria da capacidade, da qualidade e da fiabilidade do serviço oferecido;
- . a concretização e desenvolvimento da rede em tempo e dentro do princípio de racionalidade económico-financeira.

Assegurar o serviço oferecido garantindo a sustentabilidade social, económico-financeira e ambiental, mediante:

- . a racionalização dos custos de exploração;
- . a melhoria do rendimento energético e da sustentabilidade ambiental;
- . a execução de uma gestão orientada para o cliente e para a promoção da mobilidade.

Contribuir para o desenvolvimento sustentado do sistema de transportes na Área Metropolitana de Lisboa:

- . promovendo soluções para a gestão eficaz do sistema de transportes;
- . contribuindo para uma adequada articulação com outros modos de transporte colectivo:
  - visando um melhor planeamento da exploração;
  - uma melhor estrutura tarifária;
  - definição de políticas para uma gestão articulada de recursos e meios;
  - promoção conjunta do transporte colectivo.

## Os impactes económicos, ambientais e sociais

### Princípio da precaução

Na conferência das Nações Unidas sobre “Ambiente e Desenvolvimento” realizada no Rio de Janeiro, em 1992, foi proposto formalmente o Princípio da Precaução, que consiste no seguinte:

“Princípio 15

Para que o ambiente seja protegido, serão aplicadas pelos Estados, de acordo com as suas capacidades, medidas preventivas. Onde existam ameaças de riscos sérios ou irreversíveis não será utilizada a falta de certeza científica total como razão para o adiamento de medidas eficazes em termos de custo para evitar a degradação ambiental.”

Os impactes decorrentes das actividades desenvolvidas pelo Metropolitano de Lisboa, E.P.E. são identificados, evitados, controlados e mitigados através da implementação de medidas. Este princípio está presente ao longo das diferentes fases do ciclo de vida das actividades encetadas pelo ML, designadamente, no projecto, na construção, na exploração e na manutenção das infra-estruturas da Empresa (vide capítulos “Desempenho ambiental” e “Desempenho social”).

### Impactes económicos

A actividade desenvolvida em 2010 caracterizou-se por um desempenho globalmente positivo, manifestando uma tendência de correcção de rumo, na senda da sustentabilidade económica da empresa.

O ML identificou riscos/dificuldades sentidos, bem como oportunidades a serem desenvolvidas como forma de melhoria e aumento do grau de maturidade da consciência sustentável na Empresa, elegendo uma política de desenvolvimento da sua actividade de forma equilibrada e sustentada, entendendo ser este o meio a partir do qual garantirá a sua competitividade a longo prazo.

A nível económico, o ML contribui diariamente para o contínuo progresso da economia, potenciando a mobilidade das pessoas, bens e serviços, bem como um maior acesso ao trabalho e à educação, através de uma rede de transporte segura, confiável e acessível.

Já em 2011 irá arrancar o projecto de “Certificação em qualidade”, com o objectivo de certificar a totalidade da Empresa. Este permitirá a todas as áreas identificar os seus processos, rever os seus métodos de trabalho e aproveitar as melhores ideias para se fazer uma empresa mais produtiva e com mais qualidade. Existem já no ML duas áreas operacionais certificadas em qualidade: a Gestão da Manutenção e a Exploração Comercial.

Em 2010, os impactes económicos directos do Metropolitano de Lisboa foram as vendas de títulos próprios e passes, proporcionando criação de valor na cadeia de distribuição; os salários e benefícios pagos aos colaboradores; as doações a associações e entidades da comunidade; os bens e serviços adquiridos aos fornecedores; e, os impostos pagos à autarquia local e ao Estado.

O Orçamento do Estado para 2010, aprovado pela Lei n.º 3-B/2010, de 28 de Abril, contempla uma dotação para indemnização compensatória a atribuir ao Metropolitano de Lisboa, de 28.093.176,00 €.

A nível dos impactes económicos indirectos, o valor gerado pela actividade do ML repercute-se na economia local e nacional, através das actividades desenvolvidas pelos stakeholders, bem como do serviço que presta.

Os impactes indirectos, a nível do valor gerado pela actividade, provêm das relações estabelecidas com os colaboradores e fornecedores que usufruem dos recursos fornecidos pelo Metropolitano de Lisboa, E.P.E., designadamente, os investimentos na melhoria das condições de saúde e bem-estar dos colaboradores, e respectivas famílias; a criação de empregos na cadeia de valor pelos fornecedores e clientes; e, os benefícios proporcionados pela utilização dos nossos serviços que influem na melhoria da qualidade de vida das comunidades. Destaca-se, ainda, a valorização imobiliária nas proximidades das novas estações.

Diariamente contribuimos para o contínuo progresso económico conseguido através do aumento de mobilidade em termos gerais e do maior acesso ao trabalho e à educação. O serviço de transporte que o ML presta impulsiona o crescimento económico e proporciona uma rede de transporte capaz de oferecer uma mobilidade segura, confiável e acessível.

Podem-se referir, ainda, outros impactes económicos indirectos positivos e muito significativos, que decorrem da criação de alternativas ao transporte individual e no aumento da mobilidade na cidade de Lisboa, como sejam:

- Os benefícios decorrentes de menores custos associados à construção e à manutenção da rodovia, resultantes dos passageiros captados ao Transporte Individual (TI) e do Transporte Colectivo (TC) rodoviário para o Metro de Lisboa;
- Os benefícios decorrentes de menores custos associados ao uso e à posse de transporte individual (combustível, óleo, pneus, manutenção, redução da vida útil do veículo). Uma menor utilização do veículo individual decorrente da utilização do transporte metro, traduz-se em poupanças significativas.

Apesar do presente relatório possuir alguma informação sobre o nosso desempenho económico, no site ML ([www.metrolisboa.pt](http://www.metrolisboa.pt)), poderá encontrar informação mais detalhada, através da consulta do Relatório e Contas.

## Impactes ambientais

A actividade do Metropolitano de Lisboa, E.P.E., através das suas obras de expansão de rede, construção/reabilitação de estações e exploração acarreta potenciais impactes ambientais.

Ao nível das obras, destacam-se os impactes relativos à produção de resíduos, emissão de ruído, consumo de energia, consumo e contaminação de águas e consumo de matérias-primas. Contudo, o Metropolitano de Lisboa, E.P.E. tem vindo a percorrer um longo caminho na gestão, minimizando estes impactes gerados, através da adopção de um programa de medidas, de acompanhamento e monitorização ambiental, regularmente verificadas, e elaborando análises de danos e risco à envolvente da mesma, procurando conciliar as suas estruturas às existentes.

Os impactes ambientais negativos mais significativos, a nível da exploração das infra-estruturas, relacionam-se com a ocupação do subsolo e respectiva alteração do seu uso, pelo que o ruído, as vibrações, bem como, os consumos de água e de energia são os principais impactes a mitigar pelo ML, seja por mantas anti-vibratórias, barreiras acústicas, seja por manter o seu material circulante em condições óptimas de operacionalidade, e equipados com os mais modernos meios de recuperação de energia existentes no mercado, seja por, no seio dos seus colaboradores, inculcar hábitos de poupança sustentável de recursos.

Sendo o sector dos transportes um dos principais responsáveis pelas emissões de GEE, a nível dos impactes positivos, destaca-se o facto do Metro de Lisboa cativar passageiros ao TI e do TC rodoviário, o que contribui para a redução do balanço global nacional de emissões de Gases com Efeito de Estufa (GEE), contribuindo também para a diminuição da poluição atmosférica e da poluição sonora.

## Impactes sociais

Tendo consciência dos impactes da sua actividade, a nível das comunidades envolventes, o Metropolitano de Lisboa procura interagir com os stakeholders locais através de uma atitude pró-activa e transparente, contribuindo para o seu bem-estar e desenvolvimento económico-social.

O Metropolitano tem desenvolvido estruturas que permitem auscultar as expectativas dos seus stakeholders e, em função disso, desencadear diversas iniciativas que permitam à empresa ir ao encontro das mesmas.

A nível interno, o ML investe na formação dos seus Colaboradores, como forma de adequar as suas competências às novas realidades. Outro aspecto que se considera fundamental, no domínio social, prende-se com a aposta forte na criação de condições de higiene e segurança para os colaboradores e clientes. Também no domínio da segurança, refere-se ainda a vertente relacionada com a utilização do nosso serviço pelos Clientes, o que leva à redução do número total de acidentes, especialmente, causados por veículos rodoviários.

No domínio da exclusão social, sabemos que o ML funciona como um transporte que aproxima e aumenta a mobilidade dos mais desfavorecidos.

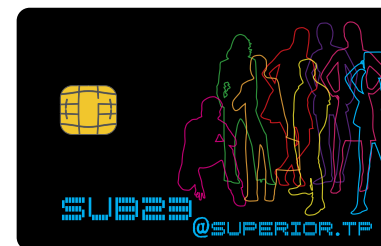
Através do nosso “Código de ética e de conduta do ML”, promovemos a igualdade de oportunidades, o respeito pelos direitos humanos e a não discriminação.

A Empresa tem também procurado incentivar os colaboradores a aderirem cada vez mais a práticas mais sustentáveis, disponibilizando pontos de reciclagem e alertando para as vantagens de boas práticas de poupança energética, nos seus postos de trabalho.



Cartão 4\_18@escola.tp:

Novo passe escolar, para estudantes dos 4 aos 18 anos (inclusive), que não frequentam o ensino superior e não beneficiam de transporte escolar assegurado pelas câmaras municipais, com 50% de desconto sobre a tarifa normal, nos transportes públicos.



Cartão sub23@superior.tp:

Novo passe escolar, para estudantes do ensino superior até aos 23 anos (inclusive), com um desconto de 50% sobre a tarifa normal, nos transportes públicos.

metro  
envolvimento  
transparência  
rigor  
orientação

## Riscos e oportunidades

... gestão operacional e estratégia para a sustentabilidade

### Gestão operacional do risco no ML

Para além de dar resposta à questão reguladora, a gestão do risco pretende desenvolver um projecto integrado, que atravessasse toda a gestão do negócio, baseado numa abordagem sistematizada e metódica para identificar, reportar, prevenir, reduzir e/ou limitar os riscos potencialmente existentes e os danos causados na empresa e a todos os seus stakeholders.

Os riscos inerentes à actividade do ML estão identificados e tipificados, quer por análise directa e experiência adquirida, quer por comparação com outras redes de metropolitano. Os estudos já realizados têm por objectivo não só conhecer o risco na rede do ML, mas também identificar os principais factores contribuintes e apresentar propostas de medidas de minimização dos mesmos.

De forma muito breve, os principais riscos identificados e associados à actividade do Metropolitano de Lisboa, E.P.E. foram:

- Operacionais:
  - Qualidade do serviço (frequência, regularidade, falhas);
  - Segurança na rede (roubos, agressões, vandalismo);
  - Acidentes envolvendo passageiros;
  - Acidentes ferroviários (colisões, descarrilamentos, explosões, incêndios);
  - Acidentes na fase de construção.
- Ambientais:
  - Incomodidade (ruídos, vibrações, poeiras, limpeza, circulação de pessoas e bens, acidentes);
  - Impacte na envolvente (contaminação de solos e do meio hídrico, produção de resíduos).

Inicialmente, nas obras de construção, é efectuado um controlo dos riscos ambientais, integrado no Estudo de Impacte Ambiental e/ou na Avaliação de Impacte Ambiental do prolongamento a construir. Durante a obra, o Acompanhamento e Monitorização Ambiental baseia-se na planificação e implementação de acções visando a atenuação dos impactes ambientais negativos existentes.

Nas actividades posteriores de exploração e manutenção, os riscos continuam a ser avaliados, nomeadamente a nível das condições de ruído e vibrações, da melhoria da qualidade do ar e no seguimento do Sistema Integrado de Gestão de Resíduos.

- Financeiros:
  - Controlo da dívida;
  - Condições de obtenção de crédito.

No primeiro caso, o ML tem promovido políticas de permanente negociação e revisão das condições de financiamento, bem como uma intervenção ajustada no mercado de derivados.

Por outro lado, no decurso de 2010, tendo em conta a diminuição da notação financeira da dívida portuguesa e o progressivo estreitamento do mercado financeiro doméstico, o ML viu a sua notação de rating atribuída pela agência Standard & Poor's (S&P) reduzida (de A- para BBB, mantendo-se em *Credit Watch Negative*).

### Pontos fracos

- Défices de exploração persistentes
- Deficiente interoperabilidade e dificuldade na sua promoção
- Oferta insuficiente de estacionamento para o TI
- Elevada rotação da gestão de topo
- Insuficiente coordenação entre operadores urbanos (ML e Carris)
- Fortes condicionantes geográficas, topográficas e de património para a expansão da rede
- Oferta em cada linha, condicionada pela procura no troço mais carregado



### Pontos fortes

- Elevado nível de segurança e fiabilidade
- Tempo de viagem competitivo
- Boa conectividade com os restantes modos de transportes
- Elevados níveis de regularidade e conforto
- Elevada eficiência energética e ambiental
- Transporte de grande capacidade
- Índice de sinistralidade irrelevante



### ... decorrentes da estratégia de sustentabilidade do ML

O Metropolitano de Lisboa, E.P.E. tem como sua intenção desenvolver a sua actividade de forma equilibrada e sustentada, sendo este o meio a partir do qual se poderá garantir a competitividade da empresa a longo prazo.

A par dos desafios que a sustentabilidade oferece à nossa actividade e à sociedade, em particular, nos riscos que podem ocorrer pela ausência de uma estratégia de sustentabilidade eficaz, há que realçar as oportunidades que dela derivam.

### Constituem factores críticos de sucesso:

- **Inovação e desenvolvimento**  
Sendo os resultados a atingir um factor essencial na eficiência da organização, a constante aposta na inovação e consciencialização da necessidade de evolução e melhoria, contribui decisivamente para aqueles.  
O conhecimento das expectativas do cliente representa, paralelamente, um factor crítico na medida em que contribui também para a efectivação de novas estratégias que se possam coadunar com as exigências e mudanças necessárias à sua satisfação.
- **Eficiência organizacional**  
Os resultados não podem ser independentes dos recursos utilizados para os atingir. Neste contexto, importa melhorar a gestão, a estrutura e os processos relativos às actividades desenvolvidas. O sucesso deste esforço dependerá, em muito, da capacidade de assumir mudanças internas de organização. Noutro plano, continuarão a ser desenvolvidas acções conducentes ao aumento da eficiência energética e da sustentabilidade ambiental.
- **Gestão da mudança, aprendizagem e melhoria contínua**  
É imprescindível a consciencialização da necessidade da mudança, o compromisso contínuo das pessoas para dirigir e apoiar o processo de transformação, tal como o reforço e reconhecimento dos progressos alcançados face aos programas e metas estabelecidas.

- **Envolvimento de todos/Gestão das pessoas**

O envolvimento de todos deve ser encarado como primordial: as pessoas constituem-se como um activo fundamental, pelo papel que desempenham na prossecução dos objectivos/resultados da organização; para um serviço de excelência, dirigido ao cliente, num ambiente de trabalho dinâmico, pró-activo e em equipa.

Gerir as pessoas para que estas aumentem as suas capacidades e façam seus, os objectivos do Metropolitano. É este o principal e o mais actual desafio que se coloca às hierarquias, num ambiente de trabalho de projecto, de acção em equipa e de flexibilização, que exigem um plano de formação contínua.

O Metropolitano de Lisboa, E.P.E. tem definida uma estratégia para alcançar a sustentabilidade. Com o decorrer da sua implementação, o ML identificou riscos/dificuldades sentidas, bem como as oportunidades que poderão ser desenvolvidas como forma de melhoria e aumento do grau de maturidade da consciência sustentável na empresa.

#### Ameaças

- Instabilidade económica e financeira do país;
- Rigidez e complexidade da política tarifária e dependência do Orçamento de Estado;
- Dependência do mercado de capitais para financiamento do prolongamento da rede;
- Financiamentos comunitários em fase de conclusão;
- Elevados custos e tempos de concretização dos investimentos em infraestruturas ferroviárias;
- Elevada e crescente taxa de motorização;
- Frágil coordenação estratégica com outros operadores de transportes da Área Metropolitana de Lisboa (AML);
- Modelos de ordenamento do território conducentes à dispersão urbana e à criação de zonas de muito baixa densidade.



#### Oportunidades

- Congestionamento urbano e custo acrescido do estacionamento;
- Escalada do preço dos combustíveis;
- Preocupação acrescida com a qualidade e ambiente;
- Reconhecimento do Metro como empresa estruturante da intermodalidade na Área Metropolitana de Lisboa (AML);
- Potencial crescimento da procura;
- Crescente importância do turismo na cidade de Lisboa.



## Alterações climáticas

As alterações climáticas são um aspecto a considerar na actividade do Metropolitano de Lisboa, E.P.E.. As implicações das alterações climáticas variam de acordo com os diferentes sectores empresariais, sendo que determinados sectores podem enfrentar riscos, enquanto outros podem ser menos afectados e alguns podem até ser beneficiados.

Os cálculos do impacte decorrente das alterações climáticas não representa uma ciência exacta e ainda não estão totalmente delineados. Por esta razão, o ML previne as consequências deste fenómeno de duas formas distintas, através da mitigação e através da adaptação.

A primeira forma: - Mitigação, é privilegiada a nível das políticas globais e nacionais. O Plano Nacional para as Alterações Climáticas (PNAC) planeia uma série de medidas para o sector dos transportes em Portugal, destacando-se, no caso do ML a medida MRt2 – Expansão do Metropolitano de Lisboa. Esta medida visa o prolongamento de três linhas da rede ML que apresenta benefícios para os actuais clientes do Metro e constitui também um passo fundamental para uma maior qualidade e atractividade dos transportes colectivos (TC), em Lisboa, com consequências indirectas positivas no tráfego da Área Metropolitana de Lisboa, através do desincentivo da utilização do TI e da captação de tráfego ao TI e ao TC rodoviário.

A segunda forma: - Adaptação, o ML planeia as medidas a tomar para se tornar mais apto a lidar num futuro incerto. A adaptação às alterações climáticas implica a adopção de medidas para reduzir os efeitos negativos das alterações climáticas (ou explorar os positivos), através de ajustamentos e alterações apropriados. O ML está consciente da existência de riscos, para a sua actividade, associados a estas mesmas alterações.

Podemos assim, prever a necessidade de investimentos futuros na adaptação de algumas estações face a possíveis alterações climáticas. Considerando que o aumento de intempéries venha a causar alguns problemas de inundações nas estações da rede de Metro, com as inevitáveis consequências associadas a custos acrescidos. Destaca-se, ainda, a possibilidade de ocorrer a interrupção do serviço prestado, resultando em atrasos e rupturas de funcionamento.

Porém, pelo lado positivo, essas intempéries e a necessidade crescente de reduzir as emissões de GEE conduzirão a um espectável aumento da procura do transporte público, com impacte positivo quer para as receitas próprias do ML, quer para a qualidade global da vida da comunidade. Para além disso, destaca-se, ainda a possibilidade de expansão da rede de Metro.



## Modelo de governo

O Metropolitano de Lisboa, E.P.E. é uma empresa cujo capital estatutário é 100% do Estado, sendo tutelado pelo Ministério das Obras Públicas, Transportes e Comunicações.

O actual Conselho de Administração do ML foi nomeado por Resolução do Conselho de Ministros n.º 24/2010, de 17 de Junho, publicada no D.R. 2ª Série n.º 126, de 01/07/2010, para o triénio 2010–2012. O Conselho de Administração é composto por cinco elementos, os quais se apresentam a seguir:

**Membros e competências do Conselho de Administração do Metropolitano de Lisboa, E.P.E.**

O ML não dispõe de assembleia-geral sendo que todas as orientações do seu accionista/tutela são transmitidas através dos diplomas legais ao dispor do Governo da República. Paralelamente, a Inspecção-Geral de Finanças e o Tribunal de Contas efectuam algumas recomendações no âmbito das suas actividades, de inspecção e de fiscalização, em relação ao ML.

Ao Conselho de Administração compete assegurar a gestão e desenvolvimento da Empresa, de acordo com os objectivos gerais definidos pelo Governo, reunindo com uma periodicidade semanal.

Todos os colaboradores têm acesso à comunicação com o Conselho de Administração do Metropolitano de Lisboa, E.P.E. através da qual podem exprimir as suas preocupações e recomendações. Existem ainda, fóruns específicos que fomentam o diálogo.

Periodicamente ocorrem reuniões entre o Conselho de Administração, os representantes da Comissão de Trabalhadores e os representantes de todos os Sindicatos existentes na Empresa.

Para além destes mecanismos, todos os Colaboradores podem dirigir-se ao Conselho de Administração através dos canais de comunicação interna (email, gestão documental, entre outros) ou através da Comissão de Trabalhadores.

Presidente (PCA)  
Eng. Francisco José Cardoso dos Reis

- . Representação institucional do ML
- . Autoridade de Segurança
- . Auditoria
- . Marketing, Comunicação e Imagem
- . Relações Internacionais
- . Provedor Arbitral
- . Presidente do CA da Ferconsult, S.A.
- . Presidente da AG da Ensitrans, A.E.I.E.

Vogal (substituto do PCA)  
Eng. Carlos José Bento Nunes

- . Gestão de Infra-estruturas
- . Estudos, Planeamento, Orçamento e Controlo de Gestão (vertentes gestão e projectos de obra)
- . Contratação e Procurement
- . Vogal da Ferconsult, S.A.
- . Vogal da Ensitrans, A.E.I.E.

Vogal  
Eng. Jorge Manuel Quintela de Brito Jacob

- . Exploração Comercial
- . Estudos, Planeamento, Orçamento e Controlo de Gestão (vertentes comercial e expansão)
- . Gestão da Manutenção
- . Presidente da AG da Metrocom, S.A.

Vogal  
Dr. Luís Miguel Silva Ribeiro

- . Economia e Finanças
- . Estudos, Planeamento, Orçamento e Controlo de Gestão (vertentes orçamento e controlo de gestão)
- . Sistemas e Tecnologias de Informação
- . Vogal da TREM I, A.C.E.
- . Vogal da TREM II, A.C.E.
- . Presidente da AG da GIL, S.A.

Vogal  
Dr. António Gregório Ventura

- . Secretaria-Geral e Comunicação
- . Recursos Humanos e Desenvolvimento Organizacional
- . Jurídico e Contencioso
- . Presidente do CA da Metrocom, S.A.



## 4. Projectos em desenvolvimento

Estamos a crescer rumo ao sistema Metro necessário ao meio onde estamos integrados, procurando responder antecipadamente às exigências dos nossos Clientes, presentes e futuros.

## Expansão da rede

O ML incorpora em todos os seus processos de concurso, rigorosas exigências ambientais na forma de memórias descritivas de impacte ambiental das empreitadas.

Na fase de construção dos novos projectos, procede-se ao Acompanhamento Ambiental das empreitadas de construção, assegurando a implementação das medidas de minimização recomendadas nos respectivos Estudos de Impacte Ambiental e/ou das medidas exigidas pelas respectivas Declarações de Impacte Ambiental, em caso de Avaliação de Impacte Ambiental, as quais são integradas nos cadernos de encargos dessas mesmas empreitadas.

Com a concretização do Plano de Expansão da rede em curso, prevê-se a entrada em exploração até 2013, de 4,5 novos km de rede, servidos por quatro estações, duas interfaces multimodais – Cais do Sodré e Terreiro do Paço.

No âmbito da Expansão da rede, em 2010 não foram desenvolvidos Estudos de Impacte Ambiental, dando-se continuidade à fase de pós-avaliação (no âmbito do procedimento de Avaliação de Impacte Ambiental) aos seguintes projectos:

- Prolongamento da linha Vermelha, entre Oriente e Aeroporto;
- Prolongamento da linha Azul, entre Amadora Este e Reboleira.

Esta fase de pós-avaliação foi consubstanciada no Acompanhamento Ambiental das respectivas empreitadas de construção.

Assim, no respeitante à Fase de Construção dos novos projectos, procedeu-se ao Acompanhamento Ambiental das empreitadas de construção, assegurando a implementação das medidas de minimização recomendadas nos respectivos Estudos de Impacte Ambiental e/ou exigidas pelas respectivas Declarações de Impacte Ambiental, para os casos dos projectos com Avaliação de Impacte Ambiental, e nos restantes casos das medidas de minimização exigidas nos Cadernos de Encargos dessas empreitadas.

Relativamente ao procedimento de Avaliação de Impacte Ambiental do prolongamento da linha Vermelha, entre S. Sebastião e Campolide, refere-se que em 28 de Novembro de 2008 foi emitida a respectiva Declaração de Impacte Ambiental (DIA) favorável condicionada, cuja validade era de 2 anos. Foi emitida Deliberação, em Junho de 2010, do CA do ML, de que se encontrava suspensa a decisão final sobre o projecto de prolongamento da linha Vermelha, entre S. Sebastião e Campolide, pelo que a elaboração do RECAPE deveria aguardar oportunidade. Deste modo, este procedimento de Avaliação de Impacte Ambiental, ficou, por esta via, concluído.

Rede actual				Em execução			Rede futura	
Linhas	N.º estações	km de rede	Prolongamentos	N.º estações	km de rede	Entrada em exploração	N.º estações	km de rede
Amarela	13	11,0	-	-	-	-	13	11,0
Azul	17	12,9	Amadora Este / Reboleira	1	0,9	2013	18	13,8
Verde	13	8,9	-	-	-	-	13	8,9
Vermelha	9	6,8	Oriente / Aeroporto	3	3,6	2012	12	10,4
<b>Rede actual</b>	<b>52</b>	<b>39,6</b>		<b>4</b>	<b>4,5</b>	<b>Rede futura</b>	<b>56</b>	<b>44,1</b>

Neste âmbito, em 2010 esteve em curso o Acompanhamento Ambiental das seguintes empreitadas:



- Empreitada ML 676/08 – “Manutenção e reabilitação estrutural do troço 2 (JZ/PE) e troço 3 (PE/SS) da linha Azul, do Metropolitano de Lisboa, E.P.E.” (fecho da empreitada);
- Acompanhamento ambiental da empreitada ML 671/07 – “Concepção/construção dos toscos do prolongamento entre a estação Amadora Este e a estação Reboleira, da linha Azul do Metropolitano de Lisboa E.P.E.”.



Empreitada ML 682/08 – “Execução dos arranjos exteriores da envolvente da estação Senhor Roubado e do posto de ventilação do término de Odivelas da linha Amarela do Metropolitano de Lisboa, E.P.E.” (fecho da empreitada).



- Empreitada ML 677/08 – “Execução dos arranjos exteriores das estações Alvalade e Roma, da linha Verde do Metropolitano de Lisboa, E.P.E.” (fecho da empreitada);
- Empreitada ML 657/05 – “Ampliação / remodelação (toscos / acabamentos, baixa tensão e telecomunicações) da estação Areeiro, da linha Verde do Metropolitano de Lisboa, E.P.E.”.



### Alameda II/S. Sebastião II

- Empreitada ML 613/02 – “Execução dos toscos do prolongamento Alameda / S. Sebastião, da linha Vermelha, do Metropolitano de Lisboa, E.P.E.” (fecho da empreitada);
- Empreitada ML (Cont. ML 115/2008) – “Instalação de via no troço Alameda II / S. Sebastião II e integração com a rede existente, do Metropolitano de Lisboa, E.P.E.” (fecho da empreitada);

- Empreitada ML 683/09 – “Execução dos arranjos exteriores do prolongamento Alameda / S. Sebastião, da linha Vermelha do Metropolitano de Lisboa, E.P.E.” (início da empreitada);

### Oriente/Aeroporto

- Empreitada ML 644/04 – “Execução dos toscos do prolongamento Oriente / Aeroporto, da linha Vermelha, do Metropolitano de Lisboa, E.P.E.”;
- Empreitada ML 685/09 – “Execução dos acabamentos e instalações especiais da linha Vermelha entre Oriente e Aeroporto, do Metropolitano de Lisboa, E.P.E.” (início da empreitada);
- Empreitada – “Instalação de via no troço Oriente / Aeroporto e integração com a rede existente do Metropolitano de Lisboa, E.P.E.” (início da empreitada);
- Empreitada – “Fornecimento e aplicação de sistemas de isolamento anti-vibratório nos troços Oriente / Aeroporto” (início da empreitada).

### Outros projectos

- Empreitada ML 678/08 – “Manutenção e reabilitação dos viadutos do Campo Grande, do Metropolitano de Lisboa, E.P.E.” (fecho da empreitada);
- Empreitada ML (Proc. n.º 321/09–GJC) – “Manutenção e substituição dos aparelhos de apoio nos viadutos do Campo Grande, do Metropolitano de Lisboa, E.P.E.” (fecho da empreitada);
- Empreitada ML (Proc. n.º 371/09–GJC) – “Remoção de aterros e do esporão na zona Poente do Cais das Colunas” (fecho da empreitada);
- Empreitada ML 686/09 – “Construção das infra-estruturas portuárias para melhoramento da operacionalidade do molhe Oeste da doca da Marinha no Terreiro do Paço” (início da empreitada);
- Empreitada ML 663/06 – “Execução dos toscos, acabamentos, baixa tensão, telecomunicações e AVAC do novo terminal fluvial, na interface do Terreiro do Paço”.

Em termos de gestão interna do ML, deu-se continuidade à implementação do Plano Integrado de Gestão de Resíduos em todo o ML, tendo-se procedido ao seguinte:

- Registo interno de todos os materiais / equipamentos entregues para sucata no PMO II e PMO III;
- Recolha de vários tipos de resíduos produzidos no ML e respectivo encaminhamento para destinatários devidamente licenciados e com as quais o ML tem acordo (ex.: Auto-Vila, Citri, Carmona);
- Registo no SIRAPA de todos os resíduos produzidos pelo ML, em 2009.

De referir que é intenção do ML implementar um Sistema de Gestão Ambiental (SGA), com base nas normas NP EN ISO 14001:2004, com o objectivo de gerir de modo contínuo e gradual os aspectos ambientais, tendo em vista a Certificação Ambiental da totalidade da Empresa. A sua implementação visará a melhoria contínua do desempenho ambiental, envolvendo a actualização da legislação ambiental e melhoria do Plano Integrado de Gestão de Resíduos, bem como a realização de diversos estudos relativos aos descritores ruído, vibrações, água, ar, resíduos, entre outros.

## Do presente ao futuro...

### Prolongamento Oriente/Aeroporto

No dia 16 de Dezembro de 2010, foi realizada vistoria técnica com o empreiteiro, de modo a identificar as reparações a executar, com vista à recepção provisória da empreitada de toscos.

A empreitada ML 685/09 – “Execução dos acabamentos e instalações especiais da linha Vermelha entre o Oriente e o Aeroporto, do Metropolitano de Lisboa, E.P.E.” foi consignada em 9 de Julho de 2010.

Estão em curso os trabalhos em todas as frentes inicialmente previstas:

- Na estação Aeroporto estão em conclusão os acabamentos e em execução a montagem de esteiras, cabos e quadros, assim como condutas e equipamentos de ventilação principal, ventilação secundária e bombagem. Os projectos das escadas mecânicas e elevadores estão em aprovação;
- Na estação Moscavide estão em conclusão os acabamentos, estando em curso a montagem de esteiras, cabos e quadros, assim como condutas e equipamentos de ventilação principal, ventilação secundária e bombagem;
- Na estação Encarnação estão em curso os trabalhos de revestimentos de paredes e pavimentos. Em termos de instalações especiais, estão em montagem os tubos e as esteiras de baixa tensão e telecomunicações, assim como as condutas de bombagem;
- Decorrem os trabalhos de instalação de manta anti-vibrátil e via-férrea, consignados a 13 de Setembro de 2010 e 14 de Dezembro de 2010, respectivamente.

Está em preparação procedimento de contratação para os trabalhos de execução dos arranjos exteriores, que inclui o Projecto de Requalificação da Alameda da Encarnação, da Câmara Municipal de Lisboa e as áreas de estaleiro ocupadas pelos acabamentos junto às estações Aeroporto, Encarnação e Moscavide, e pela via, no PV 192 e PV 193.

### Ao prolongamento Alameda II / S. Sebastião II

Na sequência do lançamento do concurso público para a reposição da superfície envolvente às estações Saldanha e S. Sebastião, onde se inclui o novo reordenamento da Av. Duque d'Ávila e da Rua Marquês da Fronteira, bem como o reperfilamento da Av. da República, foram iniciados os trabalhos no dia 23 de Agosto, com previsão de conclusão para o 2º trimestre de 2011.

### Ao prolongamento Amadora Este / Reboleira

O prolongamento da linha metro à Reboleira reveste-se de especial importância, uma vez que permitirá criar mais uma interface entre a linha de Sintra da CP e a linha Azul do ML, captando um elevado número de passageiros que diariamente necessitam de se deslocar neste importante eixo da AML. A extensão à Reboleira deverá estar concluída no segundo semestre de 2013 e estima-se que venha a servir cerca de 4 milhões de passageiros por ano.

O lançamento do concurso público internacional para a concepção/construção dos toscos deste prolongamento ocorreu em Janeiro de 2008. O concurso foi ganho pelo consórcio das construtoras Zagope, Soares da Costa, Teixeira Duarte e Tâmega e assinado no dia 13 de Agosto.

O Relatório de Conformidade Ambiental do Projecto de Execução (RECAPE) foi entregue, em 27 de Dezembro de 2008, à Agência Portuguesa do Ambiente, tendo a sua aprovação ocorrido em 28 de Julho de 2009.

Foi concluída a montagem do estaleiro principal e os desvios de infra-estruturas e de trânsito e, no corpo principal da estação, foram desenvolvidos trabalhos de escavação e contenção periférica. Relativamente à estação foram concluídos os trabalhos de escavação e das estruturas internas. O acesso Poente da estação também está concluído. Quanto ao acesso Nascente estão concluídos os trabalhos da contenção periférica, faltando neste momento a conclusão das estruturas internas para que sejam finalizados os trabalhos deste acesso.

Relativamente aos túneis foram concluídos os trabalhos de escavação, estando neste momento a ser executados os trabalhos do revestimento secundário. Prevê-se que a conclusão destes revestimentos ocorra até finais de Abril de 2011.

Foi igualmente concluída a escavação do poço de ventilação. Encontram-se em execução os trabalhos de escavação do túnel de ventilação. Prevê-se que o revestimento do túnel de ventilação e do poço se iniciem em Fevereiro de 2011.

Face à necessidade de revisão dos projectos, o lançamento do concurso da empreitada de acabamentos e especialidades está previsto para o mês de Janeiro de 2012 e o início das obras para Julho de 2012.

### À remodelação das estações da linha Verde

Durante o ano de 2010, desenvolveram-se os projectos de remodelação/ampliação das estações Anjos, Arroios e Intendente, que para além do seu refrescamento, irá permitir, aquando da extensão total dos diversos cais, para 105 m, a exploração na linha Verde com composições de 3 ou 6 carruagens, ao invés das actuais 4.

Em termos de obra, foram concluídos os arranjos exteriores das zonas envolventes às estações Alvalade e Roma. Na remodelação e ampliação da estação Areeiro, foi concluída a demolição dos hasteais da galeria, bem como a escavação até à cota da soleira, permitindo assim o início da armação da laje de fundo do novo átrio Sul.

Relativamente ao túnel rodoviário, concluiu-se a aplicação do pavimento viário e a colocação dos azulejos, faltando apenas a pintura da guarda metálica. A sua conclusão está prevista para 31 de Maio de 2011.

Prevê-se a abertura do átrio sul da estação em 25 de Janeiro de 2012 e do átrio norte a 24 de Março de 2013.

## À interface do Terreiro do Paço

Em execução pelo ML por conta de terceiros (Transtejo)

A construção da estação de metro Terreiro do Paço constituiu o pretexto fundamental para a execução do projecto de alteração e ampliação da estação fluvial (projectado em 1928 pelo arquitecto José Ângelo Cotinelli Telmo) e criação de um moderno complexo multimodal de transportes colectivos na zona do Terreiro do Paço, justificado pela necessidade de reequacionamento dos princípios de exploração vigentes (face aos dados existentes, sobretudo a escala dos fluxos previstos) e também de reajuste dos níveis de eficácia, acessibilidade, segurança e conforto do serviço prestado, com os padrões actuais.

A concretização desta interface revela-se fundamental para o reforço da intermodalidade na zona ribeirinha de Lisboa e conseqüente melhoria da qualidade do serviço prestado, aos clientes dos diferentes modos de transporte que confluem no local (metro, caminho de ferro, transporte fluvial e transporte rodoviário).

Os trabalhos de execução do sistema de atenuação do efeito das ondas, a instalação dos pontões e a empreitada de dragagem e enrocamento foram consignados em Outubro de 2007,

visando a construção de um novo terminal fluvial e respectivo edifício. Os trabalhos de instalação dos cinco pontões e do sistema de atenuação das ondas do rio foram concluídos em Abril de 2009. Destes cinco pontões, estão já em exploração pela Transtejo/Soflusa os dois pontões localizados a poente do terminal. A colocação em serviço dos dois pontões está condicionada à conclusão dos trabalhos da empreitada de ampliação do terminal.

Relativamente à empreitada de ampliação do Terminal Fluvial, foi efectuada a consignação em 01 de Outubro 2009. Foram executados trabalhos de fundações e da Simtejo, nomeadamente a câmara de válvulas e a estação elevatória. Foram concluídas as fundações e as estruturas do corpo B e dos módulos 2 e 3. Deram-se início aos acabamentos e instalações especiais do terminal fluvial com a execução das escadas mecânicas de interligação entre o terminal fluvial e a estação Terreiro do Paço.

Prevê-se que em Março de 2011 estejam concluídos os trabalhos da 1ª fase.



5.  
Responsabilidade  
económica



A Demonstração do Rendimento Integral a 31 de Dezembro de 2010, apresenta um Resultado Líquido do Exercício negativo de 148,3 milhões de euros, cerca de 1,0% superior ao ano anterior.

Esta variação resulta exclusivamente do agravamento do Resultado Financeiro em cerca do 47%. Por outro lado, registou-se uma melhoria do Resultado Operacional, na ordem dos 13,8%, o equivalente a cerca de 15,4 milhões de euros, face ao ano de 2009.

<b>Principais indicadores económicos (€)</b>	<b>2008 POC</b>	<b>2009 POC</b>	<b>2009 SNC</b>	<b>2010 SNC</b>	<b>Var. (2010/2009)</b>
Activo líquido total	3.494.203.329	3.739.236.251	535.981.445	520.115.911	-2,96%
Capital próprio	-239.677.891	-333.109.569	-536.194.289	-658.437.877	-22,80%
Passivo total	3.733.881.220	4.072.345.820	1.072.175.734	1.178.553.788	9,92%
Receitas próprias	68.077.417	63.833.462	63.833.462	64.039.465	0,32%
EBITDA	-19.307.559	-29.508.861	-38.409.596	-31.832.635	17,12%
Resultados operacionais	-46.910.858	-50.224.322	-111.533.518	-96.106.671	13,83%
Resultados correntes	-128.403.413	-147.446.341	-	-	
Resultados líquidos	-126.730.258	-148.591.978	-146.977.271	-148.337.248	-0,93%

<b>Esforço financeiro do estado (€)</b>	<b>2008 POC</b>	<b>2009 POC</b>	<b>2009 SNC</b>	<b>2010 SNC</b>	<b>Var. (2010/2009)</b>
Subsídios à exploração	26.304.590	28.917.043	28.917.043	28.852.025	-0,22%
PIDDAC	5.000.000	4.000.000	4.000.000	3.500.000	-12,50%
Dotações de capital	0	0	0	30.120.397	100,00%
FEDER	7.948.352	0	34.401	0	-100,00%
<b>Total</b>	<b>39.252.942</b>	<b>32.917.043</b>	<b>32.951.444</b>	<b>62.472.422</b>	<b>89,59%</b>

<b>Valores económicos (€)</b>	<b>2008 POC</b>	<b>2009 POC</b>	<b>2009 SNC</b>	<b>2010 SNC</b>	<b>Var. (2010/2009)</b>
Valor económico gerado	125.292.728	121.717.662	102.311.550	97.626.834	-4,58%
Valor económico distribuído	253.307.973	269.901.882	395.714.286	404.509.390	2,22%
Valor económico acumulado	-128.015.246	-148.184.221	-293.402.736	-306.882.555	-4,59%

<b>Custos com pessoal (€)</b>	<b>2008 POC</b>	<b>2009 POC</b>	<b>2009 SNC</b>	<b>2010 SNC</b>	<b>Var. (2010/2009)</b>
Remunerações	52.045.246	56.976.623	56.976.623	59.043.526	3,63%
Pensões	13.714.893	14.834.621	12.001.676	12.216.471	1,79%
Outros encargos sociais	14.779.904	15.833.032	15.833.030	16.396.933	3,56%
<b>Total de custos com pessoal</b>	<b>80.540.042</b>	<b>87.644.276</b>	<b>84.811.329</b>	<b>87.656.930</b>	<b>3,36%</b>

<b>Proporção do salário mais baixo comparado ao salário mínimo nacional</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>Var. (2010/2009)</b>
Salário mínimo nacional (€)	426	450	475	5,56%
Salário mais baixo no ML (€)	784	982	982	0%
Proporção do salário mais baixo comparado ao salário mínimo nacional	184,0%	218,2%	206,7%	-5,26%

Em 2010 destacamos as seguintes situações:

- São apresentadas pela primeira vez as contas da Empresa de acordo com o Sistema de Normalização Contabilística (SNC), incluindo a reexpressão das demonstrações financeiras de 2009 de acordo com o mesmo referencial. É igualmente introduzida a separação entre a actividade de construção de Infra-estruturas de Longa Duração, efectuada por conta do Estado e a actividade de transporte de passageiros e manutenção do material circulante e da rede e respectivos equipamentos, a cargo da Empresa;
- Crescimento da “Receita de tráfego” em 5,6% (incluindo a compensação do Estado pelos descontos praticados nos títulos “4\_18@escola.tp” e “sub23@superior.tp”);
- Redução dos “Fornecimentos e serviços externos” em 7,3 M€ (15,8%) face ao ano anterior;
- Melhoria do EBITDA em 6,6 M€ (17,1%);
- Aumento dos “Juros e gastos similares” liquidados dos respectivos proveitos em 16,6 M€ (47%), devido ao acréscimo de endividamento e ao comportamento negativo dos instrumentos derivados de cobertura de risco;
- Quantificação do imobilizado construído por conta do Estado de 3.047,4 M€, embora esse valor seja neutro, quando considerado líquido dos passivos contraídos para o seu financiamento e dos encargos financeiros que lhes estão associados;
- Aumento do “Esforço financeiro do Estado” na Empresa em 97,8%, com destaque para a realização da segunda e última tranche do aumento do “Capital estatutário” determinado em 2002, no valor de 30,1 M€;
- Crescimento do endividamento global da Empresa em 184,9 M€ (5,1%), abaixo do limite de 7% imposto pelo Ministério das Finanças e da Administração Pública;
- Melhoria dos “Gastos operacionais” em 15,6 M€ (6,9%);
- Melhoria do “Resultado operacional” em 15,4 M€ (13,8%);
- Cobertura dos “Rendimentos operacionais” pelos “Gastos operacionais” em 54,4%.

<b>Imposto pago em 2010 (IVA) (€)</b>	<b>71 Vendas</b>	<b>72 Receitas</b>	<b>72 Outros</b>	<b>Total</b>
5%	61	1.509.348	0	1.509.409
6%	48	1.744.646	0	1.744.694
20%	7	19.110	250.996	270.113
21%	9	18.233	259.315	277.557
<b>Total</b>	<b>125</b>	<b>3.291.337</b>	<b>510.311</b>	<b>3.801.773</b>

<b>Custos do factor trabalho por efectivo (€)</b>	<b>2008 SNC</b>	<b>2009 SNC</b>	<b>2010 SNC</b>	<b>Var. (2010/2009)</b>
Custo factor trabalho global	66.501.426	72.724.686	75.440.460	3,7%
Custos do factor trabalho/ efectivo (€/colaborador)	42.385	44.453	45.120	1,5%

<b>Custos da formação (€)</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>Var. (2010/2009)</b>
Formação	230.000	302.532	127.063	-58,0%

<b>Custos – Donativos (€)</b>	<b>2008 SNC</b>	<b>2009 SNC</b>	<b>2010 SNC</b>	<b>Var. (2010/2009)</b>
Donativos	931.945	914.678	983.554	7,5%

## Colaboradores

A Empresa tem vindo a efectuar o pagamento de benefícios aos seus empregados activos e pré-reformados até à idade de reforma pela Segurança Social, relacionados com serviços de saúde e que lhes dá acesso a serviços médicos comparticipados pela Empresa.

Em 2010 conseguimos:

- Reduzir para níveis imemoráveis as taxas de trabalho suplementar, tendo-se fixado nos 1,49%, devido à diminuição do número de horas extraordinárias em 34,5%;
- Implementar um projecto “menos absentismo, mais produtividade” visando o combate ao absentismo;
- Ampliar o tempo médio de condução por maquinista em cerca de 10%, em resultado da implementação do Sistema Plago e da flexibilização do tempo máximo de condução.

Pretendemos ainda:

- Fomentar a cultura de empresa;
- Diminuir a taxa de absentismo, aumentando a produtividade;
- Optimizar e racionalizar a gestão de recursos humanos;
- Apostar na formação contínua dos colaboradores.

menos.  
absentismo  
mais  
produtividade

## Cientes

O crescimento da procura do transporte Metro, inserido no incremento da procura geral do transporte público é uma tarefa central da nossa actividade, sendo certo que o contributo para o equilíbrio das contas da Empresa se deve concretizar não só do lado dos custos mas, cada vez mais, do lado das receitas, tanto mais que a compressibilidade dos custos tem limites impostos pelos padrões de qualidade que os Clientes nos exigem.

Pretendemos:

- Assegurar um serviço com qualidade e eficiência, pautado pelos mais elevados níveis de segurança e de conforto;
- Orientar o serviço para o cliente, antecipando as suas necessidades e expectativas, mantendo elevados níveis de qualidade e de satisfação;
- Aumentar a satisfação dos clientes reforçando a imagem da Empresa;
- Contribuir para a melhoria das condições da intermodalidade na AML, em articulação com o Governo, autarquias e outros operadores, promovendo um sistema eficaz, designadamente na coordenação de redes, horários, bilhética, informação ao público e redes de vendas.

	2008	2009	2010	Var. (2010/2009)
<b>Receitas * (€)</b>				
Títulos próprios ML	33.571.978	27.603.988	28.920.893	4,77
Passes intermodais	4.347.320	4.133.586	3.993.322	-3,39
Títulos combinados	21.057.379	25.103.914	27.103.349	7,96
<b>Total</b>	<b>58.976.677</b>	<b>56.841.488</b>	<b>60.017.564</b>	<b>5,59</b>
<b>Receita / Passageiro (€)</b>				
Títulos próprios ML	0,563	0,523	0,520	-0,60
Passes intermodais	0,153	0,149	0,145	-2,85
Títulos combinados	0,271	0,297	0,309	4,15
<b>Receita média</b>	<b>0,356</b>	<b>0,344</b>	<b>0,351</b>	<b>2,01</b>

\* As receitas não incluem o valor de aquisição dos cartões "Lisboa viva" e "7 colinas". Na receita dos títulos combinados incluiu-se a participação do Estado pelos descontos praticados nos títulos 4\_18@escola.tp e sub23@superior.tp.

## Fornecedores

Em 2010 o ML cumpriu o CCP na contratação que efectuou. De facto, quer na formação, quer na execução dos contratos, o referido código esteve presente. Acresce que, não obstante a contratação, no âmbito do sector dos transportes e abaixo do limiar comunitário, não ter procedimento de formação obrigatório, foram acautelados os princípios decorrentes dos tratados comunitários.

No decurso de 2010, o CA estabeleceu procedimentos no âmbito da aquisição de bens e serviços:

- Em Janeiro, assumpção da natureza de entidade compradora voluntária junto da Agência Nacional de Compras Públicas (ANCP), na sequência do contrato de adesão celebrado a 30 de Dezembro de 2009;
- Em Fevereiro, implementação de “Fichas de contratação” nas quais é registada toda a informação para efeitos do CCP;
- Em Abril, aprovação da estrutura orgânica da Direcção de “Contratação e *Procurement*”;

- Em Maio, desenvolvimento e implementação do procedimento de registo de despesas de fundo de maneio na óptica do CCP, com respectivas minutas, bem como implementação de auto de recepção de bens e de declaração de aceitação de serviços.
- Em Junho, implementação de melhorias a nível do conteúdo do site ML de forma a incluir acesso, na área reservada da “Contratação Pública”, à informação relativa à plataforma de contratação pública em utilização pelo ML (BizGov) e à lista dos procedimentos de contratação em curso que se encontram a ser tramitados através dessa plataforma.
- Em Julho, implementação de medidas no âmbito da gestão racional de stocks.
- Elaboração e envio de relatórios estatísticos de contratação para a ANCP e INCI e de relatórios de contratação no âmbito de auditorias.

Fornecimentos e serviços externos (€)	2008 POC	2009 POC	2009 SNC	2010 SNC	Var. (2010/2009)
Fornecimentos e serviços externos	30.337.593	31.621.734	31.799.024	30.181.850	-5,09%
Leasing operacional	10.509.990	10.543.262	14.158.660	8.492.522	-40,02%



**6.**  
**Responsabilidade  
ambiental**



## Metropolitano de Lisboa, um meio de transporte sustentável...

**Um passageiro de metro produz cerca de 1/5 das emissões dum condutor que utiliza sozinho o seu carro.**

**O espaço ocupado pelo transporte individual é muito superior ao espaço ocupado pelos transportes públicos.**

Os meios de transporte asseguram a mobilidade dos cidadãos e destes aos mais variados bens e serviços, sendo essenciais ao bem-estar e ao desenvolvimento económico. O sector dos transportes gera, no entanto, efeitos negativos no ambiente que podem concorrer para a diminuição da qualidade de vida.

O dióxido de carbono, gás que contribui para o aquecimento global do planeta, tem, no sector dos transportes, uma das suas maiores fontes. Este sector é apontado como um dos principais responsáveis pelo aumento das consequências negativas associadas às emissões de poluentes atmosféricos, ao ruído, ao congestionamento das vias rodoviárias, à ocupação do solo ou ao risco de acidentes.

O sector dos transportes é um sector fortemente dependente de recursos energéticos não renováveis e, como já referido um dos principais responsáveis pelas emissões de gases com efeito de estufa (GEE) e por outros poluentes atmosféricos.

Os transportes públicos oferecem um ambiente mais amigável em alternativa ao transporte individual, emitindo consideravelmente menos emissões por passageiro.

É claro que os transportes públicos, tais como todos os outros tipos de transportes – provocam impactes sobre o meio ambiente, mas o maior destes impactes resulta do combustível consumido, para além do ruído e das poeiras.

Os impactes indirectos incluem os materiais utilizados na construção de novas vias ou na renovação ou na reparação de vias antigas. A limpeza e a condição do material circulante, estações e paragens têm uma influência directa sobre os passageiros a nível do conforto e da satisfação.

Os impactes ambientais a nível do tráfego por passageiro x km são tão mais pequenos se o material for utilizado de forma eficiente, ou seja, se a oferta estiver em conformidade com a procura.

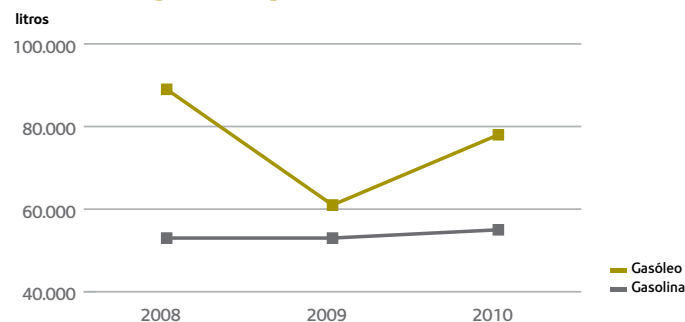
O transporte em sistema metro é aquele que apresenta menos impactes a nível ambiental.

A principal fonte de energia utilizada pelo Metropolitano é a energia eléctrica, mas a força que nos move é a vontade de servir melhor!

## A gestão de energia no ML

Seguindo a tendência no Sector Automóvel em Portugal, onde se verifica uma maior apetência pelos veículos movidos a gasóleo, também o ML aumentou em 55% os veículos a gasóleo em 2010, não obstante a reduzida dimensão da sua frota automóvel. Esta circunstância justifica a variação de 27,7% apurada no consumo de gasóleo face ao ano de 2009.

### Consumo de gasolina e gasóleo



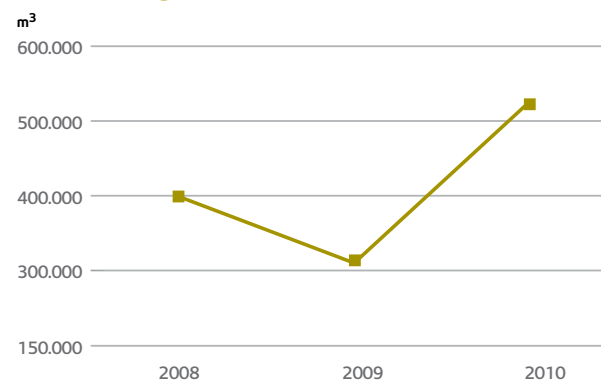
TI responsável pela maior fatia no consumo energético das famílias portuguesas:

Em Portugal assistiu-se a uma alteração dos hábitos de consumo de energia nas habitações nos últimos 15 anos, de acordo com os resultados preliminares do “Inquérito ao consumo de energia no sector doméstico” realizado em 2010.

O consumo total de energia foi de 5.762.899 tep em 2010, sendo de salientar que o consumo de energia nos veículos utilizados nos transportes individual dos residentes no alojamento representava 51% do total, tendo-se verificado pela 1ª vez que este valor foi superior ao consumo de energia no alojamento (este consumo representava 21,8% do total em 1989 e 38,4% em 1996).

Fonte: INE - resultados preliminares do inquérito ao consumo de energia no sector.

### Consumo de gás natural



Verificámos quanto ao consumo de Gás natural, em relação a 2009 um acréscimo de 69,6%. Pelo que se pressupõe uma relação entre o acréscimo de Gás natural utilizado para aquecimento nas nossas oficinas, e um inverno de 2010 mais rigoroso (segundo o Instituto de Meteorologia), deixando também no ar a hipótese de poder ter existido no período em análise uma incorrecta parametrização no sistema de controlo da temperatura das oficinas, ou avarias ocasionais nos portões das oficinas, que originariam alterações na temperatura ambiente interior.

Atendendo ao aumento da oferta verificado em 2010 face a 2009, resultante da entrada em exploração do prolongamento da linha Vermelha a S. Sebastião e o início da operação desta mesma linha com comboios compostos por 6 carruagens, verificou-se um acréscimo no consumo de energia de tracção de 9,82%.

<b>Consumo indirecto de energia (10<sup>3</sup> kWh)</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>Var. (2010/2009)</b>
Tracção	48.086	51.996	57.102	9,82%
Serviços complementares e de apoio	48.471	48.633	48.228	-0,83%
Outros consumos	4.079	5.255	6.453	22,80%
<b>Total</b>	<b>100.636</b>	<b>105.884</b>	<b>111.783</b>	<b>5,57%</b>

A variação do consumo dos “serviços complementares” e de “outros consumos”, resultou da atribuição em 2010, do consumo efectivo de todos os painéis publicitários à componente “outros consumos”, em 2009 atribuído aos “serviços complementares”.

<b>Indicadores de consumo de energia (10<sup>3</sup> kWh)</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>Var. (2010/2009)</b>
Tracção/lugar x km	0,012	0,012	0,012	0,39%
Tracção/passageiro x km	0,058	0,063	0,066	5,12%
Total/lugar x km	0,025	0,025	0,024	-3,50%
Total/passageiro x km	0,120	0,128	0,129	1,05%

## 23 GWh de energia recuperada

### Reduzir a energia consumida durante a operação

Todo o material circulante do Metropolitano de Lisboa é de última geração e energeticamente eficiente e tem a capacidade de converter energia cinética, durante a desaceleração, em energia eléctrica.

Em 2010 foi possível obter uma recuperação de cerca de 23 GWh de energia eléctrica para a tracção.

### Reduzir o nosso consumo energético,

através do aumento da nossa eficiência energética e da utilização de energias renováveis. A energia é indispensável para a nossa operação, contudo estamos empenhados em tornarmo-nos numa empresa mais eficiente, procurando fomentar a utilização de energias renováveis.

### Projecto “Instalação de painéis solares térmicos no ML”

Em 2009 o Metropolitano de Lisboa instalou painéis solares térmicos nas instalações dos Parques de Material e Oficinas II e III (PMO II e PMO III), sites em Calvanas e na Pontinha, respectivamente, interligando-os com as instalações e sistemas convencionais de aquecimento de AQS (águas quentes sanitárias) existentes, alimentados a gás natural.

Instalaram-se cinco sistemas autónomos (quatro no PMO II e um no PMO III) para alimentar as instalações sanitárias, balneários e cozinhas. Esta instalação teve um investimento inicial de aproximadamente 100.000 €, apresentando um retorno simples estimado inicialmente em aproximadamente 10 anos. A solução projectada teve como objectivo obterem-se fracções solares mínimas de aproximadamente 70%.

Estão instalados painéis do tipo colector solar plano selectivo, com uma área total de 188 m<sup>2</sup>, perfazendo uma potência instalada de 130 kW e uma capacidade de armazenamento de água de 8.750 l, constituída por depósitos em aço vitrificado, com 100 mm de espessura de isolamento térmico. A tubagem é em cobre, com isolamento térmico exterior, sendo o sistema monitorizado por um controlador diferencial de temperatura.

A instalação ficou completa e os sistemas, depois de estarem a produzir há aproximadamente 1 ano, permitiram quantificar poupanças médias anuais na ordem dos 30%.

Em duas instalações foi possível, tendo em atenção a sua exposição solar, instalar os painéis de forma a se obterem benefícios adicionais, nomeadamente sombreamentos, num caso instalando os colectores na fachada sobre janelas existentes e no outro num parque de estacionamento.

### Projecto “AGEML”

O Projecto AGEML (Assessoria para a Gestão Energética no Metropolitano de Lisboa, E.P.E.) que se rege pelo contrato n.º 126/2010-ML, teve início em 21 de Maio de 2009, tendo a data de conclusão prevista para Fevereiro de 2011. O projecto iniciou-se com a fase de diagnóstico para a realização da auditoria energética e da qualidade do ar interior em cinco edifícios do universo ML localizados no PMO II (Edifício Administrativo e Social, Edifício GI/GM (via), Edifício GM) e no PMO III (Edifício Administrativo e Edifício de Oficinas).

Ainda em 2010 foi concluída a primeira fase do projecto, com as auditorias energéticas e de qualidade do ar interior nos edifícios sede do ML. Nomeadamente, com a emissão dos Certificados Energéticos (CE 0000028231218, CE 0000028231117, CE 0000028144423, CE 0000028144221 e CE 0000028144019) já disponíveis para consulta na página online da ADENE:

#### Hiperligação:

#### Certificado de desempenho energético e da qualidade do ar interior

Esta fase permitiu dar resposta à Directiva n.º 2002/91/CE, que foi transposta em 2006 para a ordem jurídica nacional através de um pacote legislativo composto por três Decretos-Lei: o Decreto-Lei n.º 78/2006, de 4 de Abril, Sistema Nacional de Certificação Energética e da Qualidade do Ar Interior nos Edifícios (SCE); o Decreto-Lei n.º 79/2006, de 4 de Abril, Regulamento dos Sistemas Energéticos e de Climatização dos Edifícios (RSECE); o Decreto-Lei n.º 80/2006, de 4 de Abril, Regulamento das Características de Comportamento Térmico dos Edifícios (RCCTE).

**15,5 ton de CO<sub>2</sub>, foram os valores estimados na redução de emissões, graças ao uso dos painéis solares térmicos.**

Teve início, ainda no final de 2010, a segunda e última parte do projecto (no âmbito do contrato n.º 126/2010), cujo objectivo foi analisar a viabilidade técnica e financeira da implementação de diferentes tecnologias de aproveitamento de fontes de energia renovável e processos energeticamente mais eficientes e inovadores.

Assim, através das visitas aos vários locais e informação prestada pelo Metropolitano de Lisboa, foi decidido avaliar as seguintes soluções de acordo com as necessidades de cada um dos locais:

- PMOII – Instalação de painéis fotovoltaicos para produção de energia eléctrica para consumo próprio ou venda total à rede;
- PMO III – Instalação de uma Central de Trigerção para produção de electricidade (para consumo no Metropolitano de Lisboa a nível da tracção e produção de energia térmica para condicionamento dos espaços – aquecimento durante o Inverno e arrefecimento durante o Verão, neste caso recorrendo a chillers de absorção);
- PMO II + PMO III – Instalação de 5.000 m<sup>2</sup> de painéis fotovoltaicos com vista à síntese de hidrogénio para enriquecimento do combustível (gás natural) utilizado na Central de Trigerção.

**Emissões de gases com efeito de estufa e medidas de prevenção**

As nossas emissões de CO<sub>2</sub> em 2010 tiveram uma variação de 54%, ou seja mais 525 toneladas face a 2009, muito devido ao significativo aumento do consumo do gás natural.

<b>Total de emissões directas (ton CO<sub>2</sub> equiv.)</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>Var. (2010/2009)</b>
Total de Emissões	1.252	981	1.506	54%

A maioria das nossas emissões de CO<sub>2</sub> está relacionada com a electricidade consumida em estações, instalações e na alimentação do nosso material circulante. As restantes emissões de CO<sub>2</sub> estão fundamentalmente associadas com a nossa frota rodoviária e com o consumo de gás natural.

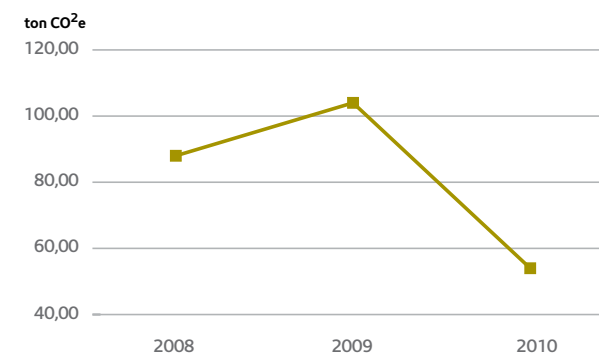
<b>Emissões indirectas consumo energia eléctrica (ton CO<sub>2</sub> equiv.)</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>Var. (2010/2009)</b>
Emissões energia eléctrica	73.575	76.766	55.345	-28%

<b>Emissões directas consumo energia primária (ton CO<sub>2</sub> equiv.)</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>Var. (2010/2009)</b>
Emissões gás natural	877	682	1.156	70%
Emissões gasolina	132	132	137	4%
Emissões gasóleo	243	167	213	28%
<b>Total</b>	<b>1.252</b>	<b>981</b>	<b>1.506</b>	<b>54%</b>

Emissões totais de outros GEE (ton)	2008	2009	2010	Var. (2010/2009)
SO <sub>2</sub>	114	64	47	-26%
N <sub>2</sub> O	112	124	91	-27%
CH <sub>4</sub>	0,12	0,11	0,15	39%

Emissões evitadas pelo ML comparando com o TI (ton CO <sub>2</sub> equiv)	2008	2009	2010	Var. (2010/2009)
Automóveis de passageiros	84.786	81.335	96.638	19%
Pesados de passageiros	24.021	21.031	33.637	60%
<b>Total</b>	<b>108.808</b>	<b>102.366</b>	<b>130.275</b>	<b>27%</b>

#### Outras emissões indirectas de GEE (viagens de avião)



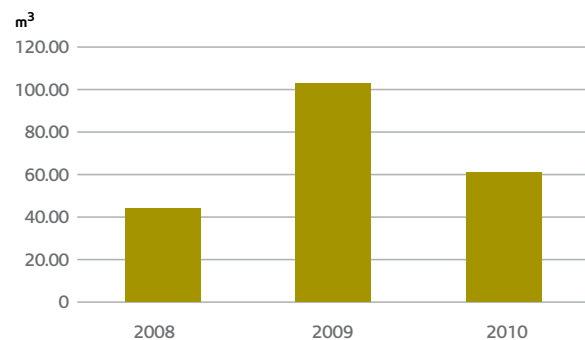
Ao quantificarmos as viagens de avião realizadas pelos nossos colaboradores, concluímos que face a 2009, reduzimos as nossas emissões em 51,8%. Ou seja no ano de 2010, poupámos a atmosfera em 50 ton de CO<sub>2</sub> de gases de efeito de estufa.

## Gestão de recursos materiais

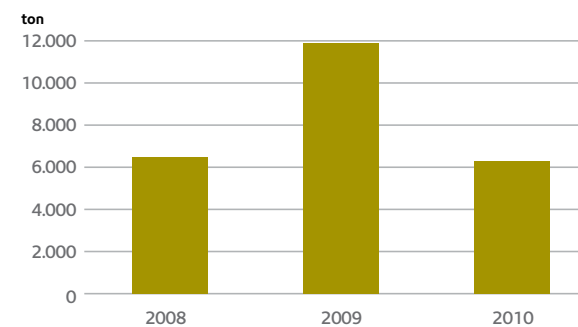
No Metropolitano de Lisboa podemos caracterizar o consumo de materiais em duas tipologias evidentes:

- Os consumos que resultam das operações de construção/manutenção e que reflectem claramente a nossa expansão (betão e aço);
- Os consumos que resultam das actividades de suporte às operações do ML (lâmpadas, papel, pilhas e água engarrafada).

### Consumo de betão

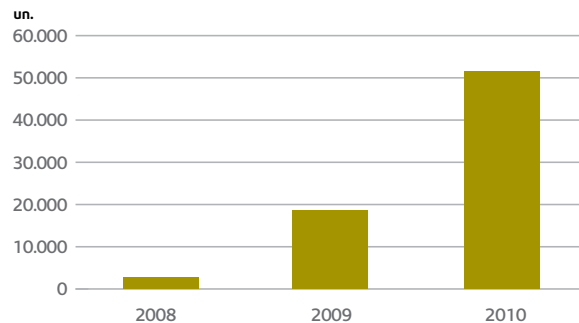


### Consumo de aço



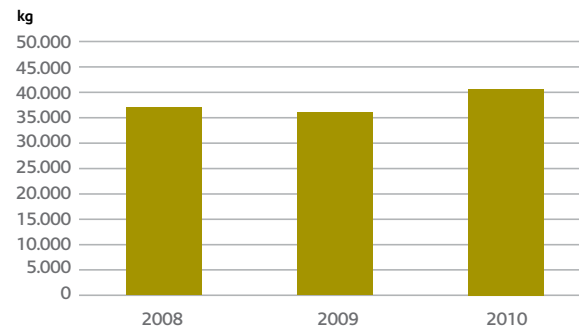
Após um aumento dos consumos de betão e aço em 2009, fruto da quantidade de operações em obra, assiste-se em 2010, a uma variação negativa de 40,4% no consumo do betão e de uma variação negativa de 46,6% no consumo do aço, fruto do abrandamento das obras em curso.

### Consumo de lâmpadas



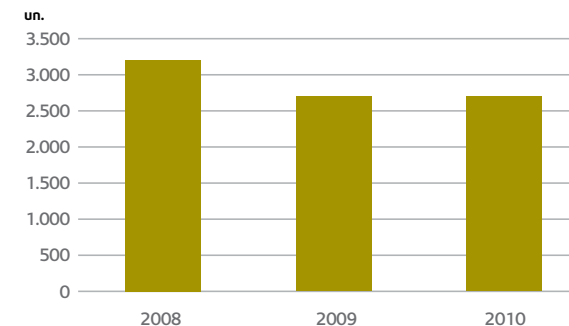
O evidente aumento no consumo de lâmpadas (175,5%) espelha a preocupação do ML, nestes últimos dois anos, em substituir as lâmpadas antigas por outras de maior eficiência energética, tendo por isso sido executado um upgrade ao nosso stock.

### Consumo de papel



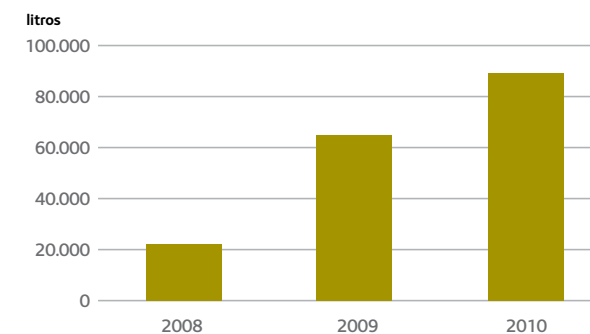
Quanto ao consumo de papel, deparamos com um incremento de 12,6% em relação ao ano de 2009, valor esse que atribuímos principalmente a uma maior fiabilidade dos métodos de recolha da informação sobre o próprio consumo de papel.

### Consumo de pilhas



A aposta em usar pilhas recarregáveis, associada ao progresso do próprio material, explica o decréscimo nos resultados obtidos com - 15,9% em relação a 2009.

### Consumo de água engarrafada



A variação positiva de 36,7% na contabilização dos litros consumidos de água engarrafada, é compreendida pelas melhorias implementadas a nível da contagem do próprio consumo. Continuamos a apostar na sensibilização dos colaboradores, para o consumo racional dos recursos.



Relativamente à composição da frota, o nosso Parque de Material Circulante, mantém-se inalterado desde 2003, sendo composto por 338 carruagens, das quais 225 são motoras e 113 são reboques.

No que concerne aos indicadores energéticos, verifica-se que os mesmos têm-se mantido praticamente inalterados nos últimos anos. Isto deve-se principalmente ao facto do material circulante ser efectivamente moderno, ostentando um consumo específico relativamente baixo.

Em termos da disposição final do material circulante, os modelos mais antigos foram retirados de circulação em 1999 (ML 7) e em 2001 (ML 79).

No total, foram desmanteladas para ferro-velho e/ou retomadas pelo fabricante, 80 carruagens do modelo ML 7 e 56 carruagens do modelo ML 79.

Sabendo que a tara de cada carruagem ML 7 e ML 79 era de 35 ton e 31 ton, respectivamente, e assumindo que o principal constituinte era o aço, pode-se dizer que no total foram desmanteladas cerca de 4.500 ton de aço para reutilização.

	Un.	2008	2009	2010	Var. (2010/2009)
<b>Tipo de motor</b>		<b>eléctrico</b>			
Nº de carruagens (M+R)	n.º	338	338	338	0%
Consumo específico anual por carruagem	GJ	512	554	608	10%
Consumo médio por carruagem x km	MJ	7	7	7	0,0%
Oferta (lugar x km)	10 <sup>6</sup>	3.970	4.271	4.673	9,4%
Consumo total electricidade na tracção	TJ	173	187	206	9,8%
<b>Total de passageiros transportados</b>	<b>10<sup>6</sup></b>	<b>178</b>	<b>177</b>	<b>183</b>	<b>3,4%</b>

## Gestão da água

Em 2010, não obstante um aumento no consumo de 9,7% nos PMO's, alcançou-se uma redução de 0,8% no consumo de água total, redução essa mais significativa nas linhas Verde e Vermelha, ambas com uma variação de - 31,3% no consumo.

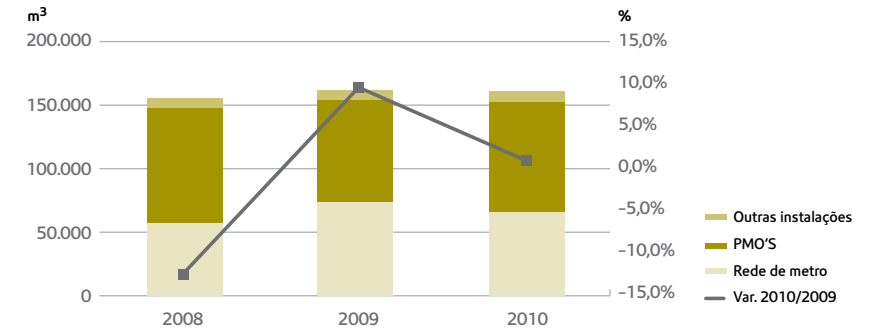
Esta diminuição resultou de um esforço para a minimização da utilização da água aquando das actividades de limpeza das estações, optando-se por outros métodos mais frequentes e menos intensivos neste consumo.

## Gestão dos resíduos

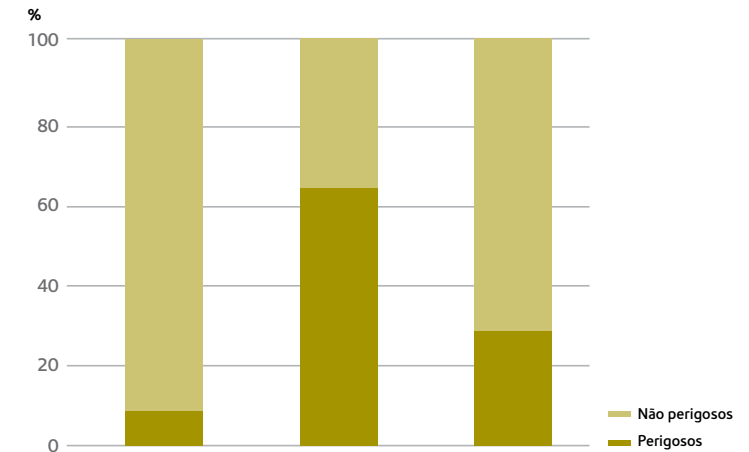
No Metropolitano de Lisboa promove-se a recolha selectiva e procede-se ao encaminhamento adequado para cada tipo de resíduo, sendo estes posteriormente encaminhados para operadores certificados, pelo que temos definido os procedimentos operacionais necessários à gestão eficaz dos resíduos.

Em 2010, registámos uma variação de - 52,30% na produção de resíduos.

## Evolução do consumo de água



## Distribuição dos resíduos industriais produzidos



A expedição de resíduos com destino à eliminação é uma operação cíclica que ocorre principalmente quando o Parque de resíduos do ML se encontra lotado (isto em relação aos resíduos industriais banais que podem ser armazenados durante longos períodos de tempo). Este facto explica o acentuado decréscimo dos resíduos encaminhados para eliminação em 2010.

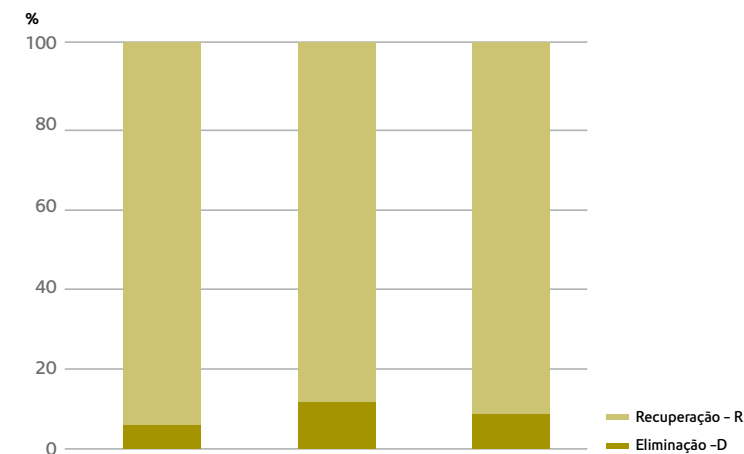
No Metropolitano de Lisboa é efectuado o controlo sob a gestão de resíduos produzidos a nível das obras dos novos empreendimentos.

O ML sujeita os seus prestadores de serviços e fornecedores ao cumprimento de toda a legislação aplicável, através da integração em caderno de encargos de cláusulas para este efeito, como tal, todos os resíduos originados nas empreitadas do Metropolitano de Lisboa são devidamente triados e armazenados em obra, em local devidamente identificado para o efeito, e conduzidos a um destino final licenciado.

Assim neste ano de 2010, em termos de gestão interna do ML, deu-se continuidade à implementação de um Plano Integrado de Gestão de Resíduos em todo o ML, tendo-se procedido ao seguinte:

- Registo interno de todos os materiais / equipamentos entregues para sucata no PMO II e PMO III;
- Recolha de vários tipos de resíduos produzidos no ML e respectivo encaminhamento para destinatários devidamente licenciados e com os quais o ML tem acordo (ex.: Auto-Vila, Citri, Carmona);
- Registo no SIRAPA de todos os resíduos produzidos pelo ML em 2009.

### Distribuição do destino dado aos resíduos

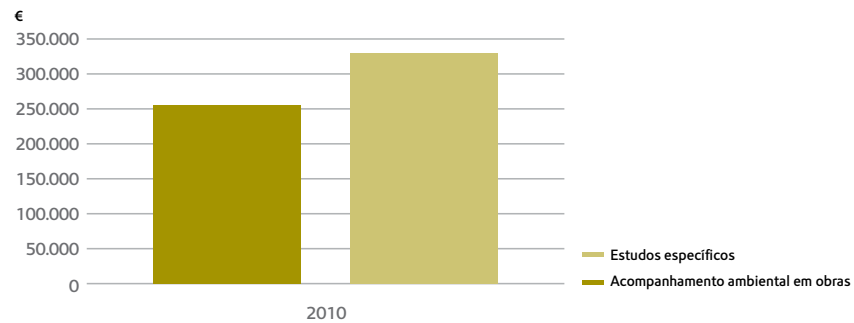


## Investimentos na gestão ambiental

Em 2010 as despesas relacionadas com a conservação ambiental atingiram os 584.606 €, tendo-se registado um aumento de 63% face ao ano anterior.

Comparativamente com o ano de 2009, os custos com os estudos específicos aumentaram 150% e o Acompanhamento Ambiental em Obras, em 28%, no que resultou um crescimento anual em investimentos ambientais de 63%.

### Despesas ambientais em 2010





7.  
Responsabilidade  
social

## Clientes

### Qualidade do serviço e apoio ao cliente

O ML está ciente da importância que o seu serviço representa na vida quotidiana dos seus Clientes e vice-versa. Como tal, nada melhor que procurar perceber as suas expectativas, e disponibilizar aos seus Clientes variados meios de comunicação, como forma de reafirmar o seu compromisso para com a satisfação dos mesmos. Esta comunicação demanda ser bidireccional, uma vez que o ML procura não só comunicar com os seus Clientes mas também incentivar a que façam o mesmo acerca do serviço prestado, através dos canais colocados ao seu dispor.

### Avaliação da sua satisfação

Anualmente o ML avalia a satisfação dos seus clientes através de um inquérito, realizado a um universo de mais de 5.500 clientes, seguindo as dimensões estabelecidas na Norma NP EN 13816:2003.

Com base nos resultados obtidos, o ML elabora um plano de actuação, visando a melhoria contínua do serviço prestado.

Embora pouco expressivas, observa-se que o ISC respeitante ao “Apoio ao Cliente” expõe um valor inferior à média global. Em oposição, evidencia-se a satisfação dos clientes relativa às componentes de “Tempo” e de “Oferta de serviço”.

Índice de Satisfação do Cliente (ISC)				
	2007	2008	2009	2010
	6,8	6,6	6,6	Não efectuado

### Importância das componentes do serviço (2009)

Oferta de serviço	43,7%
Acessibilidade	43,0%
Apoio ao cliente	28,1%
Conforto	41,0%
Informação	56,4%
Segurança	53,6%
Tempo	34,3%

ISC – por componente da prestação de serviço	2007	2008	2009
Oferta de serviço	6,90	6,46	6,76
Acessibilidade	7,09	6,81	6,59
Apoio ao cliente	6,51	6,27	6,36
Conforto	6,76	7,05	6,60
Informação	7,25	6,73	6,61
Segurança	5,56	4,90	6,56
Tempo	7,25	7,25	7,22
Satisfação	6,79	6,58	6,64

“Oferta de serviço” e “Tempo”



“Apoio ao cliente”

O ML é aderente do projecto ECSI – European Customer Satisfaction Index, que visa medir a satisfação do cliente permitindo ainda, o benchmarking entre as várias empresas do mesmo sector.

Mais uma vez em 2010 e pelo sexto ano consecutivo, o Metro foi reconhecido pelos seus clientes como o melhor transporte público a operar na cidade de Lisboa, alcançando o melhor índice de satisfação (7,57) do universo das empresas em estudo.

### Atendimento ao Cliente e Call Center

O Metropolitano disponibiliza um serviço de atendimento (telefónico, presencial e através do correio electrónico) onde o cliente se pode dirigir para obter informações de carácter institucional, comercial e geral, não só no âmbito do ML, como, também, numa perspectiva mais alargada no que respeita a outros operadores de transporte da Área Metropolitana de Lisboa.

### Reclamações de clientes

O ML tem implementado um sistema de reclamações do cliente. Este pode apresentar reclamações sobre o nosso serviço em qualquer posto de atendimento existente nas estações ou via internet, onde pode aceder directamente ao site institucional e preencher o formulário disponível para este efeito, ou ainda, através de e-mail.

### Provedor Arbitral

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

A sua jurisdição emana da expansão do “ideal de justiça” e constitui uma garantia específica de acesso ao direito por parte dos cidadãos-utentes nas suas relações com o serviço público de transportes constituído pelo Metropolitano de Lisboa. Através de um processo informal (ou seja, não jurisdicional) célere e gratuito, tem-se em vista assegurar a realização de direitos e garantias dos cidadãos-utentes do serviço público ou de quem venha a estar em relação jurídica ou contratual com a empresa Metropolitano de Lisboa, E.P.E.

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.

### Iniciativas

Foram várias as iniciativas desenvolvidas no último ano, não só pela nossa Empresa, como também em parceria com outras instituições ou organizações, orientadas para a comunidade laboral e para o meio onde o ML se insere. Entre outras iniciativas, destacam-se:

- Movimento “Menos um carro”  
Adesão do ML à iniciativa que tem como objectivo sensibilizar os cidadãos para a utilização dos transportes públicos de forma mais racional e sustentável (Abril);
- 1ª Maratona Fotográfica do Metro  
Concurso dirigido a colaboradores e ao público em geral, com o objectivo de sensibilizar os participantes para o meio de transporte metro (8 de Maio);

- “Rock in Rio” 2010  
À semelhança da edição anterior, o ML esteve presente neste evento, em conjunto com a Carris, a CP e a Transtejo, com o intuito de promover e incentivar a utilização dos transportes públicos no acesso ao recinto do festival (de 21 a 30 de Maio);
- Portugal Tecnológico 2010  
Exposição anual que tem como objectivo a apresentação de novas tecnologias sendo que, no caso do Metro, e no âmbito da bilhética sem contacto, foi demonstrado o projecto “Mobile ticketing”, o projecto “Cartão bancário de transportes” e o sistema bluetooth (22 a 26 de Setembro);
- Participação na iniciativa “Jornadas Europeias do Património 2010”  
Dedicadas ao tema “Património: Um Mapa da História”, com a realização de duas visitas. A primeira à estação Parque e a segunda à linha Vermelha, estas visitas tiveram como objectivo dar a conhecer o trabalho dos artistas presentes nestas estações cujas criações foram inspiradas nos descobrimentos portugueses (24 de Setembro);
- Natal no Metro  
Animação nas estações, através de vários espectáculos musicais com o Rancho folclórico de Proença-a-Nova, a banda “Molde”, o Coro do Centro Cultural e Desportivo dos Trabalhadores do Metro, a Real Tuna Académica Neolisipo e o Coro da Sociedade Musical Odivelense;
- Dia Internacional da Mulher  
Oferta de flores às clientes (nas estações) e às colaboradoras do ML (8 de Março);
- Dia Mundial da Música  
Actuações musicais em várias estações, nomeadamente da Banda Molde, da Fundação Inatel / Percussões da Orquestra Metropolitana de Lisboa e do Coro do Centro Cultural e Desportivo dos Trabalhadores do Metropolitano de Lisboa (1 de Outubro).

## Campanhas

- Campanha de divulgação dos resultados ECSI 2009 – Índice Nacional de Satisfação do Cliente  
Atribuição do primeiro prémio ao ML, sendo eleito, pelo quinto ano consecutivo, como o melhor operador de transporte público (Setembro);
  - Campanha multi-meios 50 anos  
Produção do filme publicitário alusivo ao 50º aniversário do Metro “50 anos a transportar Lisboa” e respectiva campanha de divulgação por diversos meios: televisão, rádio, outdoor, cartazes e anúncios de imprensa.
  - Semana Europeia da Mobilidade 2010  
No âmbito da Semana da Mobilidade desenvolveu-se uma série de acções e campanhas relacionadas com o tema da mobilidade sustentada, fomentando a utilização do transporte público em detrimento do transporte privado.  
Neste sentido, as acções desenvolvidas, focarão a importância do Metro, enquanto uma escolha inteligente para a melhoria da mobilidade e da qualidade de vida na cidade.
- As acções de promoção do transporte Metro relacionadas com o tema “Mobilidade mais inteligente – uma vida melhor” foram:
- Distribuição do livro com as duas histórias vencedoras do passatempo “Vá de Metro ao Festival da Nova Geração Disney” (20 de Setembro);
  - Viagem de metro e actividades diversas com as crianças de duas instituições: a Casa dos Rapazes e o Externato primário da Associação de Santo António de Lisboa (21 de Setembro);
  - Iniciativa no âmbito do Dia Europeu Sem Carros, através da parceria estabelecida com o Oceanário de Lisboa, que proporcionou aos titulares do cartão Lisboa viva um desconto de 50% na aquisição de um bilhete para o Oceanário (22 de Setembro).



## Comunicação escolar

- **Visitas ao ML**  
Foram realizadas 128 visitas dirigidas a instituições escolares, sociais e culturais, envolvendo cerca de 4.900 visitantes. Estas visitas incluem as estações de Metro, os Parques de Material e Oficinas, assim como estaleiros onde decorrem obras de prolongamento do Metro.
- **Dia Mundial da Criança**  
“Vá de Metro visitar o Sebastião” – realização de viagem de metro e visita ao Jardim Zoológico oferecida a 50 crianças da Casa Pia de Lisboa, no Dia Mundial da Criança, tendo como objectivo transmitir alguns conceitos de segurança e de funcionamento do meio de transporte metro (1 de Junho).
- **Clube Metrox**  
Visita das mascotes do Clube Metrox à Escola do 1º Ciclo da Portela de Sintra, no Dia Mundial do Ambiente, com o objectivo de sensibilizar as crianças para a utilização do metro como meio de transporte amigo do ambiente (4 de Junho);
- **Iniciativa “Vem Guiar os Comboios”**  
Decorreu entre 2 e 16 de Dezembro, permitindo às crianças visitarem os comboios no PMO III, com a participação das mascotes do Clube Metrox;
- **“Comboios de Natal”**  
Percurso nas 4 linhas da rede com animação alusiva ao Natal e participação das mascotes do Clube Metrox (Dezembro).

## Desporto

- **20ª Meia e Mini Maratona de Lisboa**  
O ML patrocinou esta prova desportiva e facultou a livre circulação na rede, no dia da prova, aos participantes das provas (21 de Março);
- **2ª Corrida Vencer o Cancro**  
Apoio do ML no âmbito da responsabilidade social da empresa, facultando o transporte gratuito aos participantes da prova (13 de Junho);
- **World Bike Tour Lisboa**  
Evento desportivo organizado pelo Instituto da Droga e da Toxicoddependência que contou com o patrocínio do ML, facultando o transporte gratuito aos participantes da corrida (27 de Junho);
- **Meia e Mini Maratona do Centenário**  
O ML constou como um dos patrocinadores destas provas organizadas pelo Maratona Clube de Portugal e concedeu transporte gratuito aos participantes das provas (26 de Setembro).

## Apoios e patrocínios

- **S.O.S. Madeira**  
Campanha de solidariedade, junto da comunidade de trabalho, para com as vítimas da catástrofe ocorrida no dia 20 de Fevereiro, na Madeira, em consonância com as iniciativas solidárias dos CTT, da Caritas Madeira e da AMI, que consistiu na recolha de alimentos e produtos necessários para serem enviados para às populações afectadas (Fevereiro);
- **Projecto “Limpar Portugal”**  
Movimento de cidadãos voluntários cujo objectivo é a limpeza das lixeiras ilegais na floresta portuguesa, sensibilizando a população para a prática de comportamentos ambientalmente sustentáveis e que contou com o ML como parceiro desta iniciativa na divulgação do projecto e na doação e empréstimo de artigos (20 de Março);

- **WTCR – XI Conferência Mundial de Investigação em Transportes**  
O ML apoiou este evento trienal que reúne a comunidade académica mais relevante na área dos transportes e que contou com cerca de 2.000 participantes. Realizado na AIP, o ML esteve representado através de um stand (de 11 a 15 de Julho);
- **PANAM – XVI Congresso Pan-Americano de Engenharia de Tráfego, Transporte e Logística**  
Realizou-se no Instituto Superior Técnico e contou com cerca de 800 congressistas. O ML apoiou este evento e esteve representado no recinto através de um stand (de 15 a 18 de Julho);
- **Prémio Nacional “Mobilidade em Bicicleta”**  
Apoio do ML, através da cedência gratuita do Auditório do Alto dos Moinhos, a esta iniciativa promovida pela Federação Portuguesa de Ciclo turismo e utilizadores de bicicleta que visa reconhecer o contributo de quem promove a utilização da bicicleta. O ML foi premiado nesta cerimónia que decorreu no Auditório do Alto dos Moinhos e que contou com a presença do Secretário de Estado dos Transportes, Dr. Carlos Correia da Fonseca e do Vereador da CML, Dr. José Sá Fernandes (22 de Setembro);
- **Ajuda de Berço**  
Apadrinhamento de cartas de Natal de crianças do Centro de Acolhimento da Ajuda de Berço pelos colaboradores do ML e contribuição de bens de primeira necessidade (22 de Dezembro);
- **Almoço de Natal sem abrigo**  
Com o apoio da Empresa, que disponibilizou o espaço e ofereceu o transporte, os funcionários do Metropolitano de Lisboa (ML) ofereceram um almoço de Natal a cerca de 250 sem-abrigo das zonas de Santa Apolónia, Gare do Oriente, Terreiro do Paço, Campo das Cebolas, Cais do Sodré, Av. Almirante Reis e S. Jorge de Arroios, no dia 26 de Dezembro, no refeitório do Parque de Material e Oficinas da Pontinha. Esta acção insere-se no projecto de responsabilidade social “metro consigo” e tem por objectivo apoiar o Centro de Apoio ao Sem-Abrigo (CASA) na realização do Almoço de Natal para os Sem-Abrigo, proporcionando-lhes uma refeição quente no refeitório da comunidade de trabalho desta Empresa, num ambiente humano e acolhedor.

## Cedência de transporte gratuito

Durante o ano de 2010 foi cedido transporte gratuito a 4.132 visitantes de várias entidades no âmbito das visitas guiadas, nomeadamente:

Visitas guiadas – n.º de visitantes	2010
Visitas guiadas nas estações	3.902
Visitas guiadas a obras	212
Visitas guiadas a PMO's	18

A direcção de Marketing, Comunicação e Imagem manteve, no decorrer de 2010, uma intensa actividade no que diz respeito à organização de iniciativas ML, no apoio à participação da Empresa em diversas acções no exterior, assim como no acolhimento de visitas ao ML e no atendimento ao Cliente, representando um incremento de cerca de 30% em relação ao ano de 2009.

Acções apoiadas pelo ML		
2008	2009	2010
1.529	1.785	2.313

## Outras iniciativas / Representações do ML

- Projecto “Próxima Paragem: Cultura”  
O cartão “viva viagem” associou-se a este projecto da “Sota Art” na divulgação das criações de jovens artistas portugueses, tendo sido lançadas cinco colecções de cartões viva viagem com as obras dos artistas (Janeiro);
- Lançamento do mobile site ML  
A versão móvel da página web do Metro, permitindo o acesso aos utilizadores de telemóveis de uma versão simplificada e optimizada para consulta (26 de Janeiro);
- Conferência RICOT  
A Rede de Investigação sobre Condições de Trabalho, promoveu uma sessão subordinada ao tema “As Condições de Trabalho” no Auditório do Alto dos Moinhos, cedido pelo ML e que contou com a presença de oradores, como o Dr. Manuel Roxo – Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, Dr.ª Ana Paula Fernandes – Gabinete de Estratégia e Planeamento do Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, e o Dr. Paulo Granjo – Instituto de Ciências Sociais da Universidade de Lisboa e como moderadora, a Dr.ª Carla Fugas – Metropolitano de Lisboa (19 de Abril de 2010);
- 5ª edição da semana da responsabilidade social  
Apoio do ML através da cedência de espaço para a exposição, na estação Marquês de Pombal, e divulgação do respectivo programa (3 a 7 de Maio);
- “Teatro a metro”  
Programa cultural de animação nas carruagens e estações do Metro, integrado nas festas de Lisboa, realizado em parceria entre o ML e a EGEAC (19 a 23 de Maio);
- Expo Mundial de Filatelia 2010  
Representação, em parceria com a Carris, através de um stand, no âmbito da divulgação dos serviços do Metro, com consequente valorização da marca (1 a 10 de Outubro);
- IX Seminário do Transporte Ferroviário  
Realizado no IST e sob o tema “Uma Solução Sustentável e Competitiva para a Mobilidade”, foi organizado pela Associação Portuguesa para a Normalização e Certificação Ferroviária e pelo IST e contou com a presença do Secretário de Estado dos Transportes, Dr. Carlos Correia da Fonseca. O ML esteve representado pelo CA e pela GM (8 de Novembro);
- Festival Super Bock em Stock  
Parceria entre o Metro e a Música no Coração que contempla cedência de espaço para cartazes “Vá de metro do SPS” e a realização de dois concertos, com o Jorge Palma e a Márcia, na estação do Metro Avenida (Novembro);
- Exposição “impermanências”  
Projecto integrado no Festival Interferências que teve como base a exposição dos trabalhos de seis artistas plásticos no interior das carruagens do Metro.

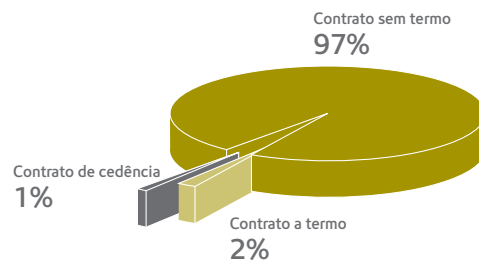
taxa de rotatividade 6,2%

## Colaboradores

Em 31 de Dezembro de 2010, registou-se um efectivo de 1.672 colaboradores, registando-se, em comparação com o ano de 2009, um aumento do efectivo em cerca de 2,2%, justificado fundamentalmente pela transferência de colaboradores, oriundos na sua maioria da Ferconsult.

Com a reestruturação ocorrida no ML em finais de 2010, foi criada uma nova Direcção Operacional – “Gestão de Empreendimentos” com o objectivo de as empreitadas de fiscalização de obras passarem a ser geridas internamente no ML, ao invés da anterior execução em regime de outsourcing efectuada pela Ferconsult.

### Distribuição de contratos em 2010

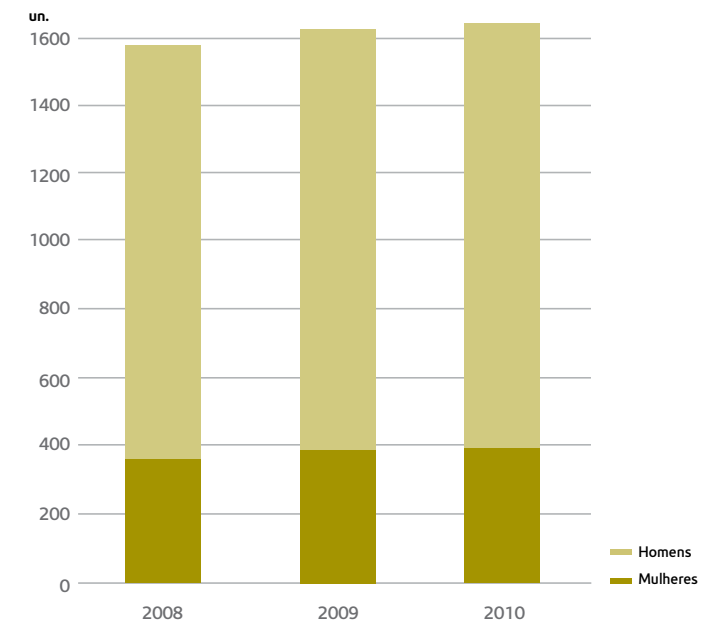


Registaram-se 62 entradas e 34 saídas de colaboradores, nove das quais por motivo de reforma antecipada.

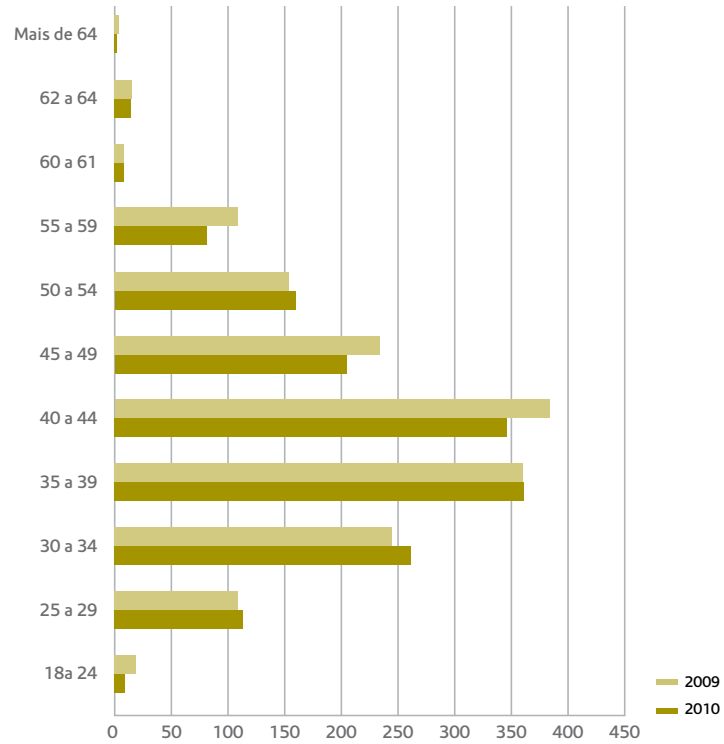
A grande maioria das entradas diz respeito a recursos para a área de fiscalização de obra, com vínculo a termo ou contratos de cedência temporária, bem como, em menor dimensão, a um aumento de efectivo derivado da criação da área de Contratação Pública.

O reforço do peso relativo das “restantes áreas” no total ficou ainda a dever-se à integração, na área de “Comunicação e Imagem”, da função de resposta a reclamações, anteriormente integrada na EC, com a consequente transferência de trabalhadores para a primeira.

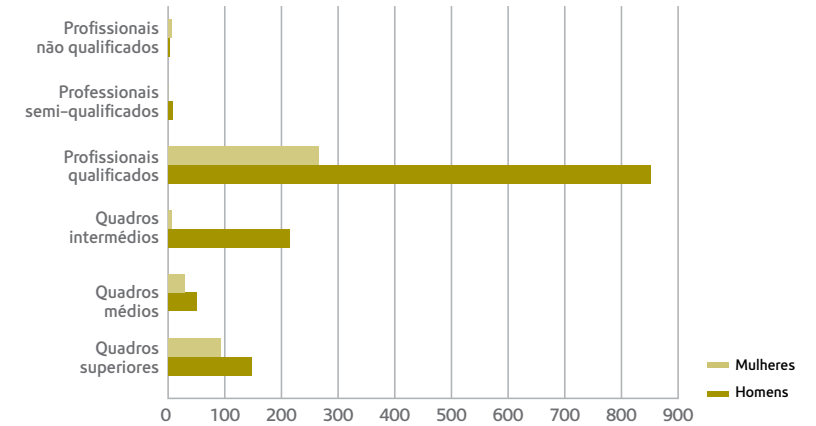
### Evolução de efectivos por género



### Efectivos por níveis etários



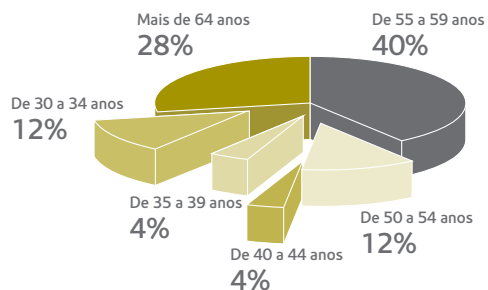
### Efectivos por nível de qualificação em 2010



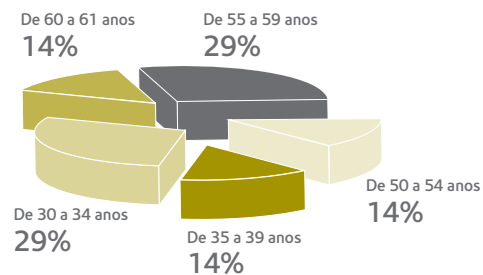
Esta movimentação permitiu dar continuidade ao processo de renovação, bem como consolidar as melhorias de produtividade registadas nos últimos anos, tendo-se actuado no sentido de dar cumprimento ao quadro previsional de efectivos das várias áreas, à excepção da área de Gestão de Infra-estruturas, pelas razões acima invocadas.

### Saídas em 2010 por gênero/faixa etária

#### Homens



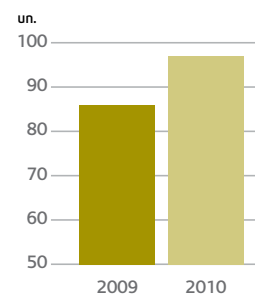
#### Mulheres



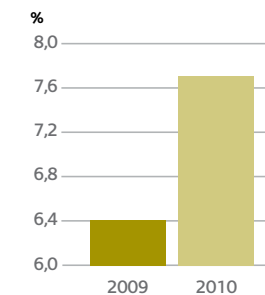
### Determinação da taxa de rotatividade dos colaboradores da organização

Taxa de Rotatividade = (Admissões+Saídas) / n.º total de colaboradores a 31 de Dezembro

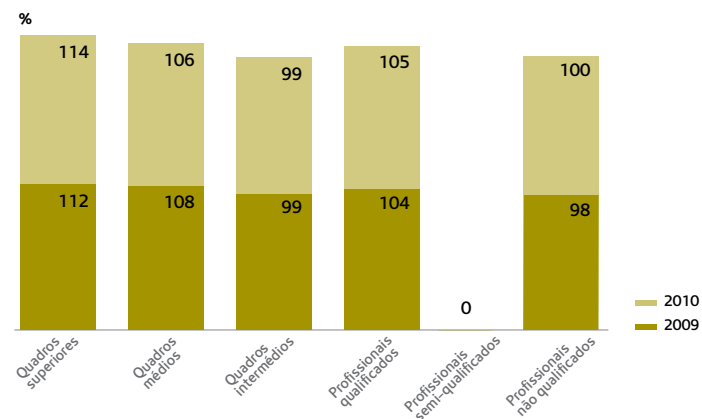
#### Admissões



#### Taxa de rotatividade



### Rácio entre salários (H/M)



## A nossa gestão...

Em 2010 registou-se uma acentuada redução no volume de horas de formação do seu efectivo, tendo-se optado em 2010 pela reformulação e correcção da estratégia formativa no ML, resultante da actual conjuntura nacional.

Esta variação prende-se nomeadamente com a redução acentuada da formação na vertente técnica, e com a conclusão do processo de formação da nova categoria de Operador Comercial.

Prevê-se em 2011 a criação de um Centro de Formação, a ser sediado no PMO III, e que contará com um espaço adequado às necessidades de formação da Empresa, do qual se espera que venha a corresponder às expectativas de todos que por ele há muito aguardavam. Este Centro, para além da formação com a participação de formadores internos, desenvolverá, igualmente, acções de formação com formadores externos, de cuja conjugação se espera alcançar níveis de conhecimento acrescidos baseados nas necessidades dos colaboradores e da Empresa.

Média de horas de formação por níveis de qualificação	2009	2010
Dirigentes	24,30	16,70
Quadros superiores	7,19	4,13
Quadros médios	22,76	5,66
Quadros intermédios	30,69	7,32
Profissionais qualificados/ altamente qualificados	23,90	7,79
Profissionais semi-qualificados	37,93	4,23
Profissionais não qualificados	50,59	46,50
<b>Total</b>	<b>24,62</b>	<b>6,56</b>

## Órgãos de governança

	2009			2010		
	H	M	Total	H	M	Total
Conselho de Administração	4	0	4	5	0	5
Assessores do Conselho de Administração	6	4	10	4	2	6
Conselho Fiscal	2	0	2	2	0	2
Directores	14	3	17	16	4	20
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>7</b>	<b>33</b>	<b>27</b>	<b>6</b>	<b>33</b>

<b>Evolução do volume de horas de formação</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>Var. (2010/2009)</b>
	24.192	40.407	10.993	-72,8%

Em 2010 foi criada uma “Comissão de Higiene e Segurança no Trabalho”:

- Esta comissão tem como principais objectivos, estabelecer um claro compromisso com a segurança e saúde de todos os trabalhadores da Empresa, não descuidando a segurança e saúde de terceiros, assim como elevar os padrões de segurança e saúde no trabalho, a partir da melhoria das condições de trabalho e da redução do número de acidentes de trabalho e doenças profissionais.
- É constituída por sete representantes da Empresa, os quais foram nomeados pelo CA através da Deliberação n.º 29, de 09 de Setembro de 2010 e por sete representantes dos trabalhadores eleitos entre os trabalhadores e cuja relação foi publicada no BTE n.º 42 de 15 de Novembro de 2010.

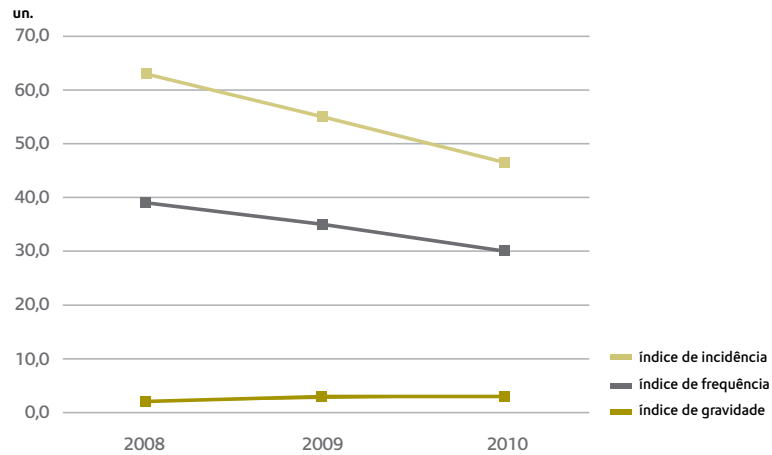
Com vista a dar cumprimento aos objectivos acima definidos, a Comissão reunirá, pelo menos, uma vez por mês, estabelecendo como data pré-definida a última 3ª feira de cada mês.

Se já em 2009, tinha havido um decréscimo na sinistralidade laboral, essa tendência manteve-se 2010, embora o número de dias perdidos de 2008 para 2009 tenha sofrido um ligeiro aumento.

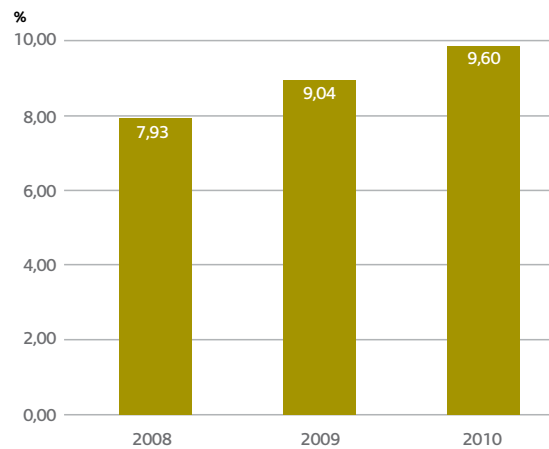
<b>Acidentabilidade laboral</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>Var. (2010/2009)</b>
N.º total de acidentes	112	101	85	-15,8%
N.º de acidentes com baixa	99	89	78	-12,4%
N.º de dias perdidos	4.900	6.560	6.545	-0,2%



### Índices de acidentabilidade



### Taxa de absentismo



Em 2010, confirmou-se a tendência de agravamento da taxa de absentismo verificada em 2009, com uma variação de 6,19%.

O Metropolitano de Lisboa, em virtude da tendência de subida da taxa de absentismo, nestes últimos dois anos, implementou em 2010 a campanha “menos absentismo – mais produtividade” – projecto de estudo que visa aferir as causas deste fenómeno para poder agir, implementando medidas que possam contribuir para a redução do mesmo com consequentes benefícios para todos os trabalhadores.

O Metropolitano de Lisboa segue vários programas de educação e promoção para a saúde, procurando assim prevenir os acidentes de trabalho de factor humano, garantindo uma maior segurança nos locais de trabalho e no serviço prestado, e promovendo igualmente o bem-estar e a saúde dos trabalhadores e suas famílias.

De acordo com o que se encontra convencionado por lei, os nossos colaboradores não podem actuar sob influência de álcool ou estupefacientes no local de trabalho. Como tal são realizados regularmente testes para o controlo de alcoolémica e, aquando da admissão de novos colaboradores para a Empresa, são realizados testes para despistagem deste tipo de substâncias.



8.  
Índice GRI

## Indicadores de desempenho económico

Código GRI	Descrição	N.º pág.	Observações
EC1	Valor económico directo gerado e distribuído.	34	
EC2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as actividades da organização, devido às alterações climáticas.	—	NR
EC3	Cobertura das obrigações do plano de pensões definido e que a organização oferece.	—	Para os trabalhadores admitidos no ML até dia 31 de Dezembro de 2003, a Empresa paga complementos de pensões de reforma e invalidez atribuídas pela Segurança Social, calculados na base de incidência do valor percentual de 1,5 x N sobre a retribuição mensal do trabalhador à data da retirada do serviço, sendo N, o número de anos da sua antiguidade na Empresa, contados até ao limite de idade legal mínima de reforma, desde que a soma do valor assim calculado com o da pensão não ultrapasse aquela retribuição. A Empresa actualizará o complemento de reforma de acordo com as actualizações que vierem a ser realizadas pela Segurança Social e segundo o mesmo valor percentual.
EC4	Benefícios financeiros significativos dados pelo Governo.	34	
EC5	Variação da proporção do salário mais baixo, em unidades operacionais importantes, comparado ao salário mínimo local (o conceito de “local” corresponde ao nível nacional).	35	
EC6	Política, práticas e proporção das despesas em fornecedores locais.	39	
EC7	Procedimentos para a contratação local e proporção de membros do Conselho de Administração contratados na comunidade local.	—	Sendo o Metropolitano de Lisboa uma Entidade Pública Empresarial, os membros do Conselho de Administração são nomeados pela tutela.
EC8	Desenvolvimento e impacto dos investimentos em infra-estruturas e serviços fornecidos essencialmente para benefício público.	27 – 31	
EC9	Descrição e compreensão dos impactes económicos indirectos significativos, incluindo a sua dimensão.	18 – 19	

## Indicadores de desempenho ambiental

Código GRI	Descrição	N.º pág.	Observações
EN1	Materiais usados por peso e volume.	47 – 48	
EN2	Percentagem de materiais utilizados que são provenientes de reciclagem.	—	Não é adquirido material reciclado.
EN3	Consumo directo de energia discriminado por fonte de energia primária.	42	
EN4	Consumo indirecto de energia discriminado por fonte primária.	43	
EN5	Energia poupada devido a melhorias de eficiência e conservação.	44	
EN6	Iniciativas para a promoção de produtos e serviços energeticamente mais eficientes ou que usem energia gerada por recursos renováveis, bem como as reduções energéticas registadas.	44 – 45	
EN7	Iniciativas para reduzir o consumo indirecto de energia e reduções registadas.	44 – 45	Ver respostas EN5 e EN6
EN8	Consumo total de água, por fonte.	50	
EN9	Recursos hídricos significativamente afectados pelo consumo de água.	—	NA Toda a água consumida provém da rede pública da EPAL.
EN10	Percentagem e volume de água reciclada e reutilizada.	—	NA Existe a reutilização de água nos PMO's na actividade de manutenção, embora não seja possível quantificar.
EN11	Localização e área dos terrenos pertencentes, arrendados ou administrados pela organização, no interior de áreas protegidas, ou adjacentes, e em áreas de alto índice de biodiversidade fora das zonas protegidas.	—	NA
EN12	Impactes significativos na biodiversidade em áreas protegidas ou em áreas de elevado valor para a biodiversidade.	—	NA
EN13	Habitats protegidos e recuperados.	—	NA
EN14	Estratégias, medidas e planos futuros para a gestão de impactes na biodiversidade.	—	NA

Código GRI	Descrição	N.º pág.	Observações
EN15	Número de espécies na lista vermelha da UICN e em listas nacionais de conservação com habitats em áreas afectadas por operações, discriminadas por nível de risco de extinção.	—	NA
EN16	Emissões totais directas e indirectas de gases com efeito de estufa, por peso.	45 – 46	
EN17	Outras emissões indirectas relevantes de gases com efeito de estufa, por peso.	46	
EN18	Iniciativas para a redução das emissões de GEE e reduções registadas.	44	
EN19	Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozono.	—	NA De acordo com a GRI, as substâncias destruidoras da camada de ozono contidas ou emitidas por produtos/equipamentos derivados do uso ou deposição não são abrangidos por este indicador, pelo que não é aplicável à organização.
EN20	NO <sub>x</sub> , SO <sub>x</sub> e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo e peso.	45 – 46	
EN21	Descargas de água por qualidade e destino.	—	NA Todas as águas residuais geradas pelo Metropolitano de Lisboa são descarregadas para o colector municipal.
EN22	Total de resíduos por tipo e destino.	50 – 51	
EN23	Número total e volume dos derrames significativos.	—	O ML exige, no Caderno de Encargos de todas as Empreitadas a seu cargo, a implementação de medidas específicas para prevenir a contaminação do solo e minimizar o risco de ocorrência de derrames, tais como: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contenção secundária de óleos, lubrificantes, combustíveis, produtos químicos e outros materiais residuais da obra;</li> <li>• Uso de tabuleiros metálicos aquando da manutenção e abastecimento de combustíveis aos equipamentos em obra;</li> <li>• Armazenamento dos combustíveis e dos óleos usados em áreas cobertas e confinadas para o efeito;</li> <li>• Colocação de big bags para a recolha de areias provenientes da absorção de derrames de forma.</li> </ul> Em fase de obra, o Acompanhamento Ambiental desenvolvido em todas as empreitadas a seu cargo verifica e garante o cumprimento destas exigências. Em caso de ocorrência de derrame é exigido a existência e a adopção de “Procedimentos de prevenção e controlo de derrames”. Deste modo, nos anos de 2009 e 2010 foi possível concluir a não ocorrência de derrames acidentais com impacte ambiental significativo.

Código GRI	Descrição	N.º pág.	Observações
<b>EN24</b>	Peso dos resíduos transportados, importados, exportados ou tratados, considerados perigosos nos termos da Convenção de Basileia – Anexos I, II, III e VIII, e percentagem de resíduos transportados por navio, a nível internacional.	—	NA
<b>EN25</b>	Identificação, tamanho, status de protecção e índice de biodiversidade de recursos hídricos e respectivos habitats afectados de forma significativa pelas descargas de água e escoamentos superficiais.	—	NA
<b>EN26</b>	Iniciativas de mitigação dos impactes ambientais dos produtos e serviços.	27 – 29	
<b>EN27</b>	Percentagem de produtos e respectivas embalagens que são aproveitadas no final do ciclo de vida.	—	NA
<b>EN28</b>	Valor monetário de multas ambientais significativas.	—	Em 2010 não se registaram multas resultantes de incumprimentos legais do foro ambiental.
<b>EN29</b>	Impactes ambientais significativos do transporte de produtos bens e materiais utilizados nas operações da organização, bem como do transporte dos trabalhadores.	—	Não existem.
<b>EN30</b>	Total de gastos e investimentos ambientais por tipo.	52	

## Indicadores de desempenho social

Código GRI	Descrição	N.º pág.	Observações
LA1	Total de trabalhadores por tipo de emprego, tipo de contrato e região.	60	
LA2	Número total de trabalhadores, taxa de rotatividade por faixa etária, género e região.	62	O cálculo da taxa de rotatividade foi feito com base na fórmula: TR = (admissões + saídas) / número total de colaboradores a 31 de Dezembro. A fórmula de cálculo das GRI: TR = saídas / número total de colaboradores a 31 de Dezembro.
LA3	Todos os benefícios oferecidos aos Colaboradores de tempo integral, são oferecidos aos Colaboradores temporários ou em regime de meio período, caso de seguro de saúde, medicina curativa, etc. Relativamente aos subsídios de função, estes são pagos de forma proporcional ao seu horário (ex: subsídios de função, prémio de assiduidade).	—	NR
LA4	Percentagem de colaboradores abrangidos pelo acordo colectivo de trabalho.	—	NR 100% colaboradores.
LA5	Período mínimo de aviso prévio em caso de alterações operacionais.	—	NR Não existe um prazo mínimo e não está contemplado no acordo.
LA6	Percentagem da mão-de-obra total representada em comités formais sobre saúde e segurança.	64	
LA7	Rácios de acidentes, doenças profissionais, dias perdidos, absentismo e número de óbitos relacionados com o trabalho, por região.	64	
LA8	Programas para a educação, formação, aconselhamento, prevenção e controlo de risco de doenças graves, para os trabalhadores, família e membros da comunidade.		NR Não houve.
LA9	Tópicos de higiene e segurança cobertos por acordos formais com sindicatos.	—	Os colaboradores beneficiam do definido no acordo da empresa I e II. (Cláusulas 46ª - Protecção na doença e 47ª - Acidentes de trabalho e doenças profissionais).
LA10	Média de horas de formação por ano, por empregado e por categoria.	63	
LA11	Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e para gestão do final de carreira.	63	
LA12	Percentagem de funcionários que recebem, regularmente, análises de desempenho e de desenvolvimento da carreira.	—	NR 100% colaboradores.
LA13	Composição dos grupos responsáveis pela gestão corporativa e discriminação dos colaboradores por categoria, de acordo com o género, a faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade.	60 – 63	

Código GRI	Descrição	N.º pág	Observações
LA14	Rácio do salário base dos homens comparativamente ao das mulheres, por categoria profissional	62	
HR1	Percentagem e número total de contratos de investimentos significativos que incluem cláusulas sobre os direitos humanos ou que foram submetidos a uma análise sobre direitos humanos.	—	NA O Metropolitano de Lisboa apenas opera no mercado português, onde os direitos humanos se encontram salvaguardados pelas leis da República.
HR2	Percentagem de fornecedores e empreiteiros que foram sujeitos a acções de verificação dos direitos humanos.		NA Não existe nenhum tipo de avaliação realizada a fornecedores e empreiteiros no âmbito dos direitos humanos, já que no mercado português, onde o Metropolitano de Lisboa opera, este tipo de questões estão salvaguardadas por Lei.
HR3	Número de horas de formação em políticas e procedimentos relativos a aspectos dos direitos humanos relevantes para as operações, incluindo a percentagem de funcionários que beneficiaram da formação.	—	NR 0 horas
HR4	Total de incidentes de discriminação e acções tomadas.	—	NA Não foram detectadas quaisquer ocorrências de discriminação. Refere-se que existem no Metropolitano de Lisboa dezanove trabalhadores que apresentam deficiências ( $\geq 60\%$ ) e três trabalhadores estrangeiros.
HR5	Operações que coloquem em risco a liberdade de associação e a negociação colectiva, e medidas tomadas para suportar esse risco.	—	NR Não existem operações que ponham em causa o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação colectiva. Uma prova disso são as renegociações do acordo colectivo de trabalho e as situações de greve que por vezes ocorrem. Para além disso, o ML cede instalações às associações representativas dos trabalhadores.
HR6	Operações identificadas como tendo risco significativo de ocorrência de trabalho infantil, e medidas tomadas para contribuir para a eliminação de trabalho infantil.	—	No Metropolitano de Lisboa, todos os colaboradores são maiores de idade. Apesar de se tratar de uma actividade indirecta, as actividades onde possa haver o risco relacionado com trabalho infantil, são as obras de construção do metro executadas por empresas subcontratadas. Não se detectaram ocorrências, sendo que, estão definidos mecanismos de controlo: <ul style="list-style-type: none"> <li>. Registos de identificação e saúde dos trabalhadores, da responsabilidade dos empreiteiros;</li> <li>. Plano de identificação e saúde dos trabalhadores entregue mensalmente ao coordenador de segurança em obra do Metropolitano de Lisboa.</li> </ul>
HR7	Operações identificadas e que apresentam risco significativo de ocorrência de trabalho forçado e compulsório, e medidas tomadas para contribuir para a eliminação de trabalho forçado e compulsório.	—	NR Ver resposta ao HR6.



Código GRI	Descrição	N.º pág.	Observações
HR8	Percentagem de pessoal de segurança submetido a formação nas políticas ou procedimentos da organização, relativos a direitos humanos, e que são relevantes para as operações.	—	Na fase de construção, o pessoal de segurança - Coordenador de Segurança em Obra e Técnicos, são seleccionados pelo Metropolitano de Lisboa com base na sua experiência e formação específica. O pessoal de vigilância afecto aos passageiros (fase de exploração), são de empresas contratadas e na sua formação, são-lhe ministrados ensinamentos no âmbito do relacionamento com o público. É-lhes igualmente ministrada formação genérica do relacionamento com o passageiro e conhecimentos das instalações e de regulamentos. Alguns estão acreditados para acesso a zonas de via e outras. . Manual de Procedimentos de Segurança.
HR9	Número total de incidentes que envolvam a violação dos direitos dos povos indígenas e acções tomadas.	—	NA
SO1	Natureza, âmbito e eficácia dos programas e práticas que avaliam e gerem os impactos das operações nas comunidades incluindo início, operação e fim de actividade.	—	NA O ML tem como objectivo garantir a satisfação de todos os seus stakeholders, desta forma ausculta as suas expectativas assiduamente e promove acções que permitam alcançar, e até mesmo exceder, essas expectativas. Das acções desenvolvidas destacam-se as seguintes: . Inquérito realizado aos colaboradores da Empresa; . Inquérito realizado aos clientes e inquérito de satisfação do cliente; . Inquérito às juntas de freguesia, associados e parceiros.
SO2	Número total e percentagem de áreas da empresa analisadas sobre o risco de corrupção.	—	NR A Direcção de Auditoria e Gestão de Risco, apesar das auditorias que realiza não serem específicas para a avaliação de riscos organizacionais relacionados com corrupção, as mesmas são susceptíveis de identificar eventuais situações deste tipo. Estas auditorias cobrem alguns domínios das seguintes áreas de negócios: Exploração Comercial, Exploração Industrial e Gestão de Infra-estruturas. Das auditorias realizadas não resultaram, porém, indícios de práticas de corrupção, quer de origem interna, quer externa.
SO3	Percentagem de colaboradores abrangidos por formação em políticas e procedimentos de anti-corrupção.	—	NR Não existe formação específica em procedimentos anti-corrupção na organização. Não obstante, foi apresentado aos trabalhadores o código de ética, que em si, encerra procedimentos e formas de actuação conducentes a evitar fenómenos de corrupção. Paralelamente a Empresa tem vindo a adoptar as recomendações que as auditorias externas (tribunal de contas, IGF e outras) têm defendido. A título exemplificativo a separação de execução do projecto da sua fiscalização.

Código GRI	Descrição	N.º pág.	Observações
<b>S04</b>	Acções desenvolvidas como resposta à ocorrência de situações de corrupção	—	NR Não foram identificados casos de corrupção.
<b>S05</b>	Posições e participação no desenvolvimento de políticas públicas.	—	NR O ML, enquanto entidade pública empresarial, não integra qualquer grupo de pressão. No entanto a Empresa participa nas discussões públicas sobre políticas de transportes, ou sobre qualquer outra que seja passível de influenciar a organização.
<b>S06</b>	Valor total das contribuições financeiras e em espécie para partidos políticos, políticos ou instituições relacionadas, discriminadas por país.	—	NR No Metropolitano de Lisboa não existem contribuições desta natureza.
<b>S07</b>	Número total de acções jurídicas por concorrência desleal, antitrust e práticas de monopólio, bem como os seus resultados.	—	NR No período em análise não existiram acções judiciais desta natureza.
<b>S08</b>	Valor monetário de multas significativas ou sanções não monetárias por não conformidade com leis e regulamentos.	—	NR No período em análise não existiram multas deste tipo.
<b>PR1</b>	Fases do ciclo de vida nos quais são medidos os impactos sobre a saúde e segurança.	—	O ML preocupa-se com o desempenho e fiabilidade do seu serviço, sendo neste caso o fornecimento de uma solução de mobilidade urbana, isto é, a deslocação de passageiros em modo metropolitano. As nossas preocupações abrangem parâmetros de segurança de pessoas e bens, visando a melhoria contínua. Ao nível da área de Exploração Comercial o ML dispõe de um normativo de segurança visando diversos procedimentos, manuais e planos de segurança e de gestão de acidentes e emergências. Ao nível da área de Gestão da Manutenção o ML rege-se pelo programa RCM (Reliability Centred Maintenance) com o objectivo de traçar os planos de manutenção de material circulante mais eficazes, diminuindo a probabilidade de ocorrência em exploração e melhorando a sua fiabilidade. Em casos de emergência ou acidente, a informação é prestada aos nossos clientes de forma inequívoca e eficiente de forma a dar resposta às medidas previstas nos Planos de Emergência. A nível do controlo de segurança na fase de construção dos novos empreendimentos, o ML garante a implementação de Planos de Segurança e Saúde e Planos de Emergência que devem ser obrigatoriamente respeitados pela entidade executante e acompanhados pelo dono de obra e pelo coordenador de segurança em obra. Com a implementação do Sistema de Gestão da Qualidade na área da Exploração Comercial, passámos a exigir aos nossos fornecedores a rotulagem de todos os produtos fornecidos ao ML (por exemplo colas, vernizes, tintas, detergentes, lubrificantes, etc.). Nomeadamente, passámos a exigir a apresentação das respectivas fichas de dados de segurança, de acordo com o Decreto-Lei n.º 290/2001, de forma a garantir-se que todos estes produtos são usados e manuseados em segurança.

Código GRI	Descrição	N.º pág.	Observações
PR2	Número total de casos de não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados com os impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante o ciclo de vida, discriminados por tipo de resultado.	—	NR Não existe uma contabilização, pese embora, quando detectadas situações de potencial impactes na segurança ou na saúde são identificados em relatórios de segurança e corrigidos em seguida. No caso da área de Exploração, neste tipo de situações, segue o normativo estabelecido desde o agente até ao Posto Central.
PR3	Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por procedimentos de rotulagem e o percentual de produtos e serviços sujeitos a tais exigências.	—	NR O ML cumpre as directrizes e melhores práticas sobre informação a prestar aos seus Clientes em relação ao serviço que presta e em relação ao sistema de bilhética, disponibilizando informações específicas.
PR4	Número total de casos de não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados com informações e rotulagem de produtos e serviços, discriminados por tipo de resultado.	—	NR Não contabilizado. O levantamento de situações com base no cliente mistério permite identificar falhas de não conformidade por exemplo com a correcta informação ao cliente.
PR5	Práticas relacionadas com a satisfação do cliente, incluindo sondagens de mediação da satisfação do cliente.	54 – 55	
PR6	Programas de adesão às leis, normas e códigos voluntários relativos, as comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio.	—	NR Existe no ML uma manual de regras de grafismo (logótipo, cores, lettering, etc.) a aplicar pela Empresa e por todas as entidades que utilizem a marca Metropolitano de Lisboa.
PR7	Número total de casos de não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio.	—	NR Não é contabilizado pela organização.
PR8	Número total de reclamações comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes.	—	NR Não existem
PR9	Valor monetário de multas significativas por não conformidade com leis e regulações relativas ao fornecimento de produtos e serviços.	—	NR Não se verificaram multas deste cariz na Empresa durante o ano de 2010.

### Grupos de indicadores específicos para o sector dos transportes

Código GRI	Descrição	N.º pág.	Observações
LT1	Número de navios da organização.	–	NA
LT2	Composição da frota.	49	
LT3	Políticas e programas sobre a gestão dos impactes ambientais, incluindo: iniciativas em meios de transporte sustentáveis, transferência modal e planeamento de rotas.	19 41	
LT4	Iniciativas para a utilização de fontes de energia renováveis e aumento da sua eficiência energética.	44 – 45	
LT5	Iniciativas para o controlo da qualidade do ar urbano e emissões – transporte rodoviário (por exemplo, a utilização de combustíveis alternativos, a frequência de manutenção veículo, estilos de condução, etc.).		NA
LT6	Políticas e programas implementados para gerir os impactes a nível do tráfego urbano.	12, 24, 41	
LT7	Políticas e programas para a minimização do ruído.	19, 29	
LT8	Descrição dos impactes ambientais causados pela organização e metodologias para as avaliações de impacte ambiental (relatórios).	18 27 – 29	
LT9	Políticas e programas para a determinação do horário de trabalho e de repouso para os colaboradores afectos à condução do material circulante.		<p>NR</p> <p>As condições para este tipo de carreira no ML encontram-se discriminadas no acordo de empresa I.</p> <p>Os maquinistas terão um tempo de tripulação previsto em gráfico que não poderá ultrapassar três horas e trinta minutos dentro de cada um dos dois períodos de trabalho diários, sendo que, o tempo total de tripulação diário não poderá ultrapassar as seis horas. Somente os atrasos na circulação poderão acarretar períodos de tripulação superiores a três horas e trinta minutos entre rendições, prolongamentos estes que terão carácter excepcional. O restante tempo será cumprido em situação de reserva.</p> <p>O período normal de trabalho é de trinta e nove horas semanais, com excepção dos trabalhadores que exercem a sua actividade profissional permanentemente no subsolo, os quais terão um horário de trabalho de trinta e sete horas e trinta minutos por semana.</p> <p>Os maquinistas cujo intervalo de descanso não poderá ser inferior a uma hora, nem superior a uma hora e trinta minutos.</p>

<b>Código GRI</b>	<b>Descrição</b>	<b>N.º pág.</b>	<b>Observações</b>
<b>LT10</b>	Descrever mecanismos disponibilizados pela organização que permitam aos trabalhadores que exercem a sua actividade afastados da sua residência manter comunicações pessoais durante o trabalho.		NA
<b>LT11</b>	Políticas e programas relativos ao controlo de estupefacientes.	65	
<b>LT12</b>	Número de mortes de motoristas ocorridas na estrada.		NA
<b>LT13</b>	Lista dos incidentes ocorridos - detenção de navios.		NA
<b>LT14</b>	Políticas e programas para o acesso do público aos serviços de correio.		NA
<b>LT15</b>	Prestação de serviços de logística e transporte principais competências para entregar necessidades humanitárias a nível local e internacional.		
<b>LT16</b>	Critérios de selecção de serviços de recrutamento e colocação (indicador destinado à indústria de transportes marítimos e rodoviários).		NA
<b>LT17</b>	Medidas em prática para proporcionar garantia de emprego para os trabalhadores que são contratados repetidamente, mas não de forma contínua (indicador destinado à indústria de transportes marítimos e rodoviários).		NA

NA - Não aplicável.

NR - Não relatada no corpo de texto.

A close-up photograph of a honeycomb structure, showing a dense grid of hexagonal cells. The cells are filled with a golden-brown substance, likely honey, and the overall texture is highly detailed and repetitive. The lighting is even, highlighting the geometric pattern.

## 9. Siglas e acrónimos

A	Assessoria	DEP	Direcção Estudos e Projectos
AA1000S	Assurance Standard	DIA	Declaração de Impacte Ambiental
AA1000SES	Stakeholder Engagement Standard	EBITDA	Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization
AGEML	Assessoria para a Gestão Energética no Metropolitano de Lisboa	EC	Exploração Comercial
AIA	Avaliação de Impacte Ambiental	EIA	Estudo de Impacte Ambiental
ALAMYS	Associação Latino-Americana de Metros e Subterrâneos	GEE	Gases de Efeito de Estufa
AML	Área Metropolitana de Lisboa	GIL	Gare Intermodal de Lisboa
ANCP	Agência Nacional de Compras Públicas	GML	Grupo Metropolitano de Lisboa
AVAC	Aquecimento, Ventilação e Ar Condicionado	GQ	Gestão da Qualidade
BCSD Portugal	Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável	GRI	Global Reporting Initiative
BizGov	Plataforma de contratação pública	IGF	Inspeção Geral de Finanças
BTE	Boletim do trabalho e emprego	IMTT	Instituto da Mobilidade e dos Transportes Terrestres, I.P.
CA	Conselho de Administração do Metropolitano de Lisboa	INCI	Instituto da Construção e do Imobiliário, I.P.
Carris	Companhia Carris de Ferro de Lisboa	ISC	Índice de Satisfação do Cliente
CCP	Código dos contratos públicos	IT	Instituto de Telecomunicações
CML	Câmara Municipal de Lisboa	kt	quilotonelada - unidade mássica (equivalente a 1000000kg)
CO	Compostos Orgânicos	KPI	Indicador-chave de desempenho
CO <sub>2</sub> eq/ CO <sub>2</sub> e	Dióxido de carbono equivalente	ML	Metropolitano de Lisboa
CP	Comboios de Portugal	NOVA	Urban Railway Benchmarking Group

NOx	Óxidos de Azoto	TC	Transporte Colectivo
ODDCA's	Órgãos Directamente Dependentes do Conselho de Administração	tep	tonelada equivalente de petróleo
Operadores	Operadores de Transportes Públicos	TI	Transporte Individual
PCA	Presidente do Conselho de Administração	tkbr	tonelada bruta rebocada x quilómetro, unidade de medida da mobilidade geralmente aplicada no contexto do transporte ferroviário de mercadorias. No caso de Portugal aplica-se, geralmente, a proporção de 1tkbr = 2tkm (transporte ferroviário)
PIDDAC	Programa de Investimentos e Despesas de Desenvolvimento da Administração Central	tkm	tonelada x quilómetro, unidade de medida da mobilidade geralmente aplicada no contexto do transporte de mercadorias
pkm	passageiro x quilómetro - unidade de medida da mobilidade geralmente aplicada no contexto dos transportes públicos	TP	Transporte Público
PMO	Parque de Material e Oficinas	TPP	Transporte Público de Passageiros
PNAC	Programa Nacional para as Alterações Climáticas	UE	União Europeia
PQ	Protocolo de Quioto	UITP	União Internacional dos Transportes Públicos
POC	Plano Oficial de Contabilidade	vkm	veículo x quilómetro, unidade de medida da mobilidade geralmente aplicada no contexto do TI
RATP	Régie Autonome des Transports Parisiens		
RECAPE	Relatório de Conformidade Ambiental com o Projecto de Execução		
RH	Direcção de Recursos Humanos		
SIRAPA	Sistema Integrado da Agência Portuguesa do Ambiente		
SGA	Sistema de Gestão Ambiental		
SGD	Sistema de Gestão do Desempenho		
SNC	Sistema de Normalização Contabilística		
SO <sub>2</sub>	Dióxido de Enxofre		





10.  
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** – é a ocorrência anormal que contém evento danoso. Danos e perdas, ainda que desprezíveis, sempre ocorrem.

**Acidente de trabalho** – é o 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.

**Accountability** – corresponde a um termo da língua Inglesa, sem tradução exacta para a língua Portuguesa, que remete à obrigação de membros de um órgão administrativo ou representativo de prestar contas a instâncias controladoras ou a seus representados.

**Assurance** – corresponde ao método de avaliação que usa um conjunto específico de princípios e standards para verificar a qualidade do tema de Reporte de uma Organização, como seja dos relatórios e sistemas subjacentes da organização, processos e competências que suportam a sua performance. Assurance inclui a comunicação dos resultados desta avaliação para fornecer a credibilidade do tema para os seus utilizadores (fonte: AA1000AS – Assurance Standards).

**Benchmark** – corresponde a um padrão de referência/bitola.

**Benchmarking** – corresponde a um processo sistemático e contínuo de avaliação dos produtos, serviços e processos de trabalho de organizações que são reconhecidas como representantes das melhores práticas, com a finalidade de introduzir melhorias na Organização

**Carbono Zero** – quantificação de emissões de gases com efeito de estufa, expressas em dióxido de carbono equivalente (CO<sub>2</sub>), 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](http://www.carbono-zero.com)).

**Colaboradores** – são todos aqueles que mantêm um 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 Bruntland 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 o desenvolvimento sustentável é entendido como “o desenvolvimento que satisfaz as necessidades presentes, sem comprometer a capacidade das gerações futuras de suprir as suas próprias necessidades”. A noção de desenvolvimento sustentável tem implícito um “compromisso de solidariedade com as gerações do futuro”, no sentido de assegurar a transmissão do “património” capaz de satisfazer as suas necessidades. Implica a integração equilibrada dos sistemas económico,

sociocultural 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 (segundo o “Protocolo de emissões de gases de efeito de estufa” da GRI, estas emissões integram-se no âmbito 1).

**Emissões indirectas** – emissões associadas à produção de electricidade adquirida a terceiros e consumida em equipamentos/instalações da Empresa (segundo o “Protocolo de emissões de gases de efeito de estufa” da GRI, estas emissões integram-se no âmbito 2, ou no âmbito 3 no caso de não se encontrarem directamente relacionadas com o *core business* da Empresa – ex: viagens de colaboradores para formação externa, etc.).

**Entidade** – corresponde normalmente a uma organização ou a uma operação, quer seja legalmente constituída ou não.

**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.

**Fornecimento do Serviço** – corresponde ao conjunto de recursos disponibilizados pelo prestador do serviço, podendo implicar, no todo ou em parte, o pessoal, as instalações, os serviços de apoio, o equipamento e os meios necessários à prestação do serviço.

**Gap** – corresponde à diferença ou distância entre dois referenciais.

**Gap Analysis** – corresponde à identificação e análise de uma diferença, ou distância, entre dois referenciais.

**Gases com efeito de estufa** – 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 (CO<sub>2</sub>), inclui o metano (CH<sub>4</sub>), o óxido nitroso (N<sub>2</sub>O) e os compostos halogenados, como os hidrofluorcarbonos (HFCs), os perfluorcarbonos (PFCs) e o hexafluoreto de enxofre (SF<sub>6</sub>).

**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.

**Government** – corresponde ao modelo de governação da organização.

**Guidelines** – corresponde a um conjunto de directrizes.

**Impacte Ambiental** – qualquer alteração no ambiente, adversa ou benéfica, resultante, total ou parcialmente, dos aspectos ambientais de uma organização.

**Indicador** – corresponde a uma fórmula de cálculo ou métrica que traduz determinada relação ou ponto de situação em relação a determinada meta, ou objectivo, pré-estabelecida.

**Manutenção** – corresponde ao conjunto de acções que visam manter o pleno funcionamento do Sistema de manutenção de modo eficiente de acordo com o ciclo de *deming* ou da melhoria contínua.

**Metro Lisboa** – corresponde ao serviço prestado pela empresa Metropolitano de Lisboa, E.P.E. incluindo todas as interfaces de contacto directo com os seus Clientes.

**Monitorização** – corresponde ao conjunto de acções que visam controlar o pleno funcionamento da performance da organização ou das suas metas, processos, indicadores ou outros em matéria de desempenho económico, ambiental e social.

**Norma ISO 9001** – norma Internacional da “International Organization for Standardization” sobre sistemas de gestão da qualidade.

**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.

**Performance** – corresponde ao desempenho de uma Organização.

**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.

**Organização** – corresponde a determinada entidade incluindo todos os seus colaboradores, processos e documentação internos e sua relação com o exterior;

**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.

**Report** – corresponde ao relato ou ao próprio relatório consoante contexto;

**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.

**Serviço** – corresponde ao resultado de um processo estabelecido entre o prestador e o cliente no quadro de um contrato, incluindo as características que permitam a sua avaliação;

**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.

**Shareholders** – corresponde ao grupo de accionistas ou proprietários da Organização.

**Stakeholders** – corresponde ao conjunto das partes interessadas.

**Sustentabilidade** – capacidade de suprir aquele que atende às necessidades do presente sem comprometer a possibilidade de as gerações futuras atenderem às suas necessidades.

**United Nations Global Compact Initiative** – corresponde a uma iniciativa voluntária que estabelece uma agenda para as empresas que estão comprometidas em alinhar as suas operações e estratégias com dez princípios universais aceites nas áreas dos Direitos humanos, Práticas laborais, Ambiente e Anti-corrupção.

**Valorização** – quaisquer operações que visem o reaproveitamento de resíduos (incluindo os processos de reutilização, reciclagem, regeneração, valorização energética, entre outros).

A close-up, top-down view of a large quantity of uncooked, yellow rice grains. The grains are elongated and have a distinct longitudinal groove. They are densely packed and fill the entire frame. The lighting is bright, highlighting the texture and color of the rice.

## 11. A sua opinião

## O nosso bem-haja

A todos os que participaram na elaboração do Relatório de Sustentabilidade de 2010, aqui deixamos o nosso obrigado. Efectivamente, o presente documento nasce de um trabalho de equipa no seio do Metropolitano de Lisboa.

### A sua opinião

Quer seja 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 2010, fazendo o favor de a enviar para o nosso contacto.

### O nosso contacto

Caso queira colocar-nos alguma questão sobre o Relatório de Sustentabilidade de 2010:

Metropolitano de Lisboa, E.P.E.  
Avenida Barbosa du Bocage, n.º 5  
1049-039 Lisboa  
Telefone: +351 21 798 06 00  
Fax: +351 21 798 06 05  
relacoes.publicas@metrolisboa.pt

### Ficha Técnica

#### Edição

Metropolitano de Lisboa, E.P.E.  
Estudos, Planeamento, Orçamento e Controlo de Gestão

#### Coordenação

Alexandre Tavares

#### Produção

Marketing, Comunicação e Imagem

#### Coordenação

Filipe Trigo

#### Projecto gráfico

Rita Almeida

	C	C+	B	B+	A	A+
Auto declaração	✓					
Verificado por entidade externa						
Verificado por GRI						