



Índice

1. Este relatório	3	5. Responsabilidade ambiental	37
2. Enquadramento da Empresa	5	• Metropolitano de Lisboa, um meio de transporte sustentável	38
• A nossa história	6	• Gestão de energia	40
• Missão, Visão e Valores	9	• Gestão de recursos materiais	44
• Modelo de Governo	10	• Investimentos na gestão ambiental	51
• O ano de 2011	11	6. Responsabilidade social	52
• Os nossos stakeholders	13	• Clientes	53
• Onde estamos	15	• Colaboradores	60
• Expansão da rede	16	7. Índice GRI	66
3. Estratégia de sustentabilidade	20	Indicadores de desempenho económico	67
• Objetivos estratégicos	21	Indicadores de desempenho ambiental	68
• Impactes económicos, ambientais e sociais	22	Indicadores de desempenho social	70
• Riscos e oportunidades	24	Indicadores específicos para o setor dos transportes	76
• Iniciativas externas	26	Siglas e acrónimos	78
• Alterações climáticas	29	Glossário	81
4. Responsabilidade económica	30		
• Colaboradores	34		
• Clientes	35		
• Fornecedores	36		

1

Este relatório

O Metropolitano de Lisboa não é uma ilha. Os impactos que gera, positivos ou negativos, têm repercussões no meio em que se insere. O presente relatório visa comunicar às partes interessadas, o caminho que está a ser seguido com vista à sustentabilidade da empresa e ao contributo para a sustentabilidade do meio envolvente.

vantagem

imagem

excelência

conceito

oportunidade

empresa

competitiva

geramos

valor

reflete

moral

Âmbito do relatório

O presente relatório visa apresentar, e divulgar às partes interessadas, o nosso desempenho em termos de desenvolvimento sustentável de 2011.

Período de reporte

O período reportado decorre de 1 de janeiro de 2011 a 31 de dezembro de 2011.

Princípios de reporte

O presente relatório foi elaborado tendo por base as diretrizes 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 os indicadores específicos para o setor de Logística e Transportes (GRI Logistics and Transportation Setor Supplement Pilot Version 1.0, de maio de 2006).

Para além destas diretrizes 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 2011, procedeu-se a uma seleção da informação que a Empresa definiu como essencial e que, de alguma forma, poderá influenciar as decisões e as ações dos stakeholders.

Auto declaração

O nível de aplicação das diretrizes GRI no Relatório de Sustentabilidade 2011 corresponde ao C.

Verificação do relatório

Este relatório não foi sujeito a verificação externa.

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

2

Enquadramento da empresa

O Metropolitano de Lisboa é uma empresa com uma identidade própria, mas é também a soma da sua história, das partes interessadas e do contexto espaço-temporal onde se insere.

instrumento
competitivo

sustentabilidade
estímulo
gerador
de valor

A nossa história

O primeiro projeto de um sistema de caminho-de-ferro subterrâneo para Lisboa data de 1888, da autoria do engenheiro militar Henrique de Lima e Cunha. Publicado na revista “Obras Públicas e Minas”, previa já um sistema completo de linhas, formando uma rede. Mais tarde, nos anos 20 do século XX, dão entrada na Câmara Municipal de Lisboa dois projetos, respetivamente, de Lanoel d’Aussenac e Abel Coelho (1923) e de José Manteca Roger e Juan Luque Argenti (1924), que não tiveram seguimento.

Cerca de 24 anos depois, em 26 de janeiro de 1948, é constituída uma sociedade com o objetivo de estudar técnica e economicamente, em regime exclusivo, um sistema de transportes coletivos para aproveitamento do subsolo da cidade, apoiada numa favorável conjuntura político-económica vaticinada pela assinatura do Acordo Bilateral de Cooperação Económica entre Portugal e os EUA e da adesão ao Plano Marshall. A concessão para a instalação e exploração do respetivo Serviço Público veio a ser outorgada em 1 de julho de 1949.

Os trabalhos de construção iniciaram-se em 7 de agosto de 1955 e, quatro anos depois, em 29 de dezembro de 1959, o novo sistema de transporte foi inaugurado. A rede aberta ao público consistia numa linha em Y constituída por dois troços distintos, Sete Rios (atualmente, Jardim Zoológico) – Rotunda (atualmente, Marquês de Pombal) e Entre Campos – Rotunda (Marquês de Pombal), confluindo num troço comum, Rotunda (Marquês de Pombal) – Restauradores.

A estação Rotunda (Marquês de Pombal) permitia a correspondência entre os dois primeiros troços. Foi um importante acontecimento para a cidade e constituiu um enorme êxito, tendo-se elevado a 15,3 milhões o número de passageiros transportados no primeiro ano de exploração.

O Metropolitano de Lisboa era, ao tempo da sua inauguração, o décimo quarto da Europa e o vigésimo quinto no mundo. O pioneiro fora o Metropolitano de Londres, em 1863, a partir da ideia de Charles Pearson, o inventor deste meio de transporte.

O Metropolitano de Lisboa veio a tornar-se um fator determinante no desenvolvimento da cidade, traçando linhas de expansão urbanísticas e funcionando como motor principal do sistema de transportes da cidade, dada a sua segurança, rapidez e regularidade.

O 1º escalão de construção da rede foi concretizado em fases sucessivas. Assim, em 1963 entra em exploração o troço Restauradores/Rossio, em 1966, o troço Rossio/Anjos e, por último, é completado em 1972 com a ligação Anjos/Alvalade. Por razões conjunturais houve, a partir de 1972, uma interrupção nos projetos de expansão inicialmente previstos para a rede. Este interregno só viria a terminar, como veremos adiante, em 1988.

Em 1975 o metropolitano é nacionalizado. Em 1978, passa a Empresa Pública, sendo publicados novos estatutos, e a empresa passa a denominar-se Metropolitano de Lisboa E.P.

Entretanto teve lugar um programa de prolongamento da extensão das naves e dos cais das estações, inicialmente preparados para uma exploração com composições de duas carruagens, por forma a permitirem a exploração em toda a rede com composições de quatro carruagens. Estas obras foram efetuadas sem interrupção da exploração.

Em 1988, dezasseis anos depois da última inauguração são abertas ao público duas novas extensões, Sete Rios (Jardim Zoológico) – Colégio Militar/Luz e Entre Campos – Cidade Universitária. A primeira compreendendo as estações Laranjeiras, Alto dos Moinhos e Colégio Militar/Luz e a segunda a estação Cidade Universitária.

Em 1993, entram em exploração duas novas extensões, Cidade Universitária – Campo Grande e Alvalade – Campo Grande. A estação Campo Grande, que se encontra inserida no complexo dos viadutos do Campo Grande, constitui a primeira estação elevada da rede e a segunda estação de correspondência do Metropolitano de Lisboa. Nesta data é também inaugurada a 1ª fase do segundo Parque de Material e Oficinas (PMO II), em Calvanas, o acesso





Galeria de acesso à estação Marquês de Pombal

a estas instalações é feito em viaduto a partir do nó ferroviário adjacente à estação Campo Grande.

Em 1995 é concretizada a desconexão do nó da Rotunda (Marquês de Pombal), obra fundamental no âmbito da reestruturação e expansão da rede. São, assim, criadas duas linhas distintas e dado o primeiro passo para o estabelecimento de uma rede.

Em 1997 abrem ao público as extensões Colégio Militar – Pontinha, na linha A (Azul), e Rotunda (Marquês de Pombal) – Rato, na linha B (Amarela). Passam a existir duas linhas independentes com correspondência nas estações Rotunda (Marquês de Pombal) e Campo Grande.

Em finais de 1997 é interrompido o serviço de exploração entre Restauradores e Rossio para permitir a ligação Rossio – Baixa-Chiado e Restauradores – Baixa-Chiado. Devido ao incêndio ocorrido a 19 de outubro de 1997 na estação Alameda, só em março de 1998 é reposto o serviço entre Areeiro e Martim Moniz (antiga estação Socorro) constituindo esta data o início da exploração com três linhas independentes, linha A (Azul) Pontinha – Restauradores, linha B (Amarela) Campo Grande – Rato e linha C (Verde) Campo Grande – Martim Moniz (Socorro).

Em abril de 1998 abre à exploração o troço Rossio – Baixa-Chiado – Cais do Sodré. A estação Baixa-Chiado é uma estação dupla, tendo nesta data aberto à exploração apenas a estação respeitante à linha C (Verde). A outra parte, pertencente à linha A (Azul), tem a sua abertura à exploração prevista para agosto de 1998, permitindo então a correspondência entre as linhas A e C.

Em maio de 1998 abre à exploração a nova linha D (Vermelha), linha do Oriente. Trata-se de um marco particularmente importante na história do Metropolitano de Lisboa pois é a primeira linha completamente independente que é inaugurada desde a entrada em exploração da rede em 1959.

Para além da remodelação da estação Alameda que passa a ser uma estação dupla permitindo a correspondência entre as linhas C e D.



Esta linha inclui seis novas estações, a saber: Olaias, Bela Vista, Chelas, Olivais, Cabo Ruivo e Oriente. As estações Cabo Ruivo e Olivais são abertas ao público mais tarde, em agosto e novembro de 1998, respetivamente. A linha D tem uma importância relevante, não só pela estruturação urbana que veio conferir à região da cidade que atravessa, como pelo facto de ter constituído uma via privilegiada de acesso, através da estação Oriente, ao grande evento que foi a Expo'98.

Com a abertura da linha D (Vermelha) entre Alameda e Oriente, dos prolongamentos da linha C (Verde) do Rossio ao Cais do Sodré e da linha A (Azul) dos Restauradores à Baixa-Chiado, o Metropolitano de Lisboa passou a funcionar com quatro linhas independentes e interligadas, realizando as conexões essenciais com a rede ferroviária (suburbana e regional) e com as ligações fluviais para a margem Sul.

Em julho de 1998 abre à exploração a estação Cabo Ruivo. A abertura da estação Olivais virá a ter lugar no início de novembro.

Em agosto de 1998 abre à exploração a ligação Restauradores – Baixa-Chiado criando assim a correspondência entre as linhas A e C.

Em fevereiro de 1999 entra em serviço de exploração a nova geração de material circulante ML 97. Na mesma data entram em funcionamento industrial as instalações do novo Parque de Material e Oficinas (PMO III), na Pontinha.

Em novembro de 2002 abre à exploração o troço Campo Grande – Telheiras na linha Verde, iniciando-se assim a 1.ª fase do prolongamento desta linha para Noroeste.

Em março de 2004 abre à exploração o troço Campo Grande – Odivelas na linha Amarela, com cinco novas estações, Quinta das Conchas, Lumiar, Ameixoeira, Senhor Roubado e Odivelas. Pela primeira vez o Metropolitano de Lisboa sai dos limites do concelho de Lisboa.

Em maio de 2004 abre à exploração o troço Pontinha – Amadora Este na linha Azul, com duas novas estações, Alfovelos e Amadora Este.

Em dezembro de 2007 abre à exploração o troço Baixa-Chiado – Santa Apolónia na linha Azul com duas novas estações, Terreiro do Paço e Santa Apolónia.

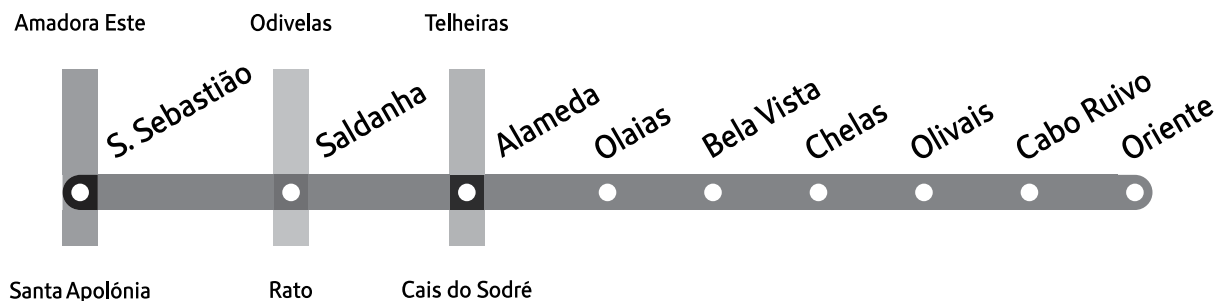
O Metropolitano de Lisboa, E.P. (Empresa Pública), assume, no dia 26 de Julho de 2009 a sua nova denominação, Metropolitano de Lisboa E.P.E. (Entidade Pública Empresarial).

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 respetivos Estatutos, e revoga o Decreto-Lei n.º 439/78, de 30 de dezembro.

Em agosto de 2009 abre à exploração o troço Alameda – S. Sebastião na linha Vermelha com duas novas estações, Saldanha II e S. Sebastião II.

Atualmente em construção, o próximo troço a entrar em exploração será Oriente – Aeroporto, na linha Vermelha.

Assim, Lisboa contará com quatro linhas autónomas, com cerca de 43 km de comprimento e 55 estações. As estações antigas estarão todas remodeladas. Trata-se de uma rede pensada de uma forma global e intermodal de forma a serem otimizados todos os recursos da cidade em termos de transportes.



Missão, visão e valores

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**

Procurar continuamente novos serviços e produtos, assentes na evolução tecnológica ao serviço do cliente.

- **Responsabilidade**

Ambiental: assegurar a melhoria contínua do desempenho ambiental;
Social: promover a mobilidade daqueles que se deslocam na Área Metropolitana de Lisboa;
Económica: garantir a sustentabilidade, numa perspetiva empresarial e laboral.

- **Qualidade**

Criar valor e utilidade do serviço ao cliente.

- **Rigor e integridade**

Promover 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;

Garantir o 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 fator de afirmação externa e interna;
Garantir a segurança integrada de pessoas e bens.



Estação Alvalade



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 atual Conselho de Administração (CA) 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 ML não dispõe de assembleia-geral sendo que todas as orientações do seu acionista/tutela são transmitidas através dos diplomas legais ao dispor do Governo da República. Paralelamente, a Inspeção-geral de Finanças e o Tribunal de Contas efetuam algumas recomendações no âmbito das suas atividades, de inspeção e de fiscalização, em relação ao ML.

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

Todos os colaboradores têm acesso à comunicação com o CA 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.

No âmbito do novo modelo de governo do SEE, o ML tem atuado num quadro de racionalidade empresarial, otimização permanente dos níveis de eficiência, qualidade do serviço prestado e sustentabilidade, com observância das regras de ética e de boas práticas emanadas pela Direção-Geral do Tesouro e Finanças, do Ministério das Finanças e da Administração Pública.

Membros e competências do CA:

Presidente (PCA)

Eng. Francisco José Cardoso dos Reis

- . Representação Institucional do ML
 - . Provedor Arbitral
 - . Estratégia e Desempenho Corporativo
 - . Relações Internacionais
 - . Marketing, Comunicação e Imagem
 - . Qualidade e Ambiente
 - . Presidente do CA da Ferconsult, S.A.
 - . Presidente da AG da Ensitrans, A.E.I.E.
-

Vogal 1 (substituto do PCA)

Eng. Carlos José Bento Nunes

- . Engenharia de Infraestruturas
 - . Gestão de Empreendimentos
 - . Contratação
 - . Vogal da Ferconsult, S.A.
 - . Vogal da Ensitrans, A.E.I.E.
-

Vogal 2

Eng. Jorge Manuel Quintela de Brito Jacob

- . Gestão da Manutenção
 - . Auditoria e Gestão de Risco
 - . Autoridade de Segurança
 - . Presidente da AG da Metrocom, S.A.
-

Vogal 3

Dr. Luís Miguel Silva Ribeiro

- . Exploração Comercial
 - . Gestão Financeira
 - . Participadas
 - . Vogal da TREM, A.C.E.
 - . Vogal da TREM II, A.C.E.
 - . Presidente da AG da GIL, S.A.
-

Vogal 4

Dr. António Gregório Ventura

- . Jurídico e Secretariado Executivo
 - . Recursos Humanos e Desenvolvimento Organizacional
 - . Sistemas e Tecnologias de Informação
 - . Presidente do CA da Metrocom, S.A.
 - . Presidente da AG da Publmetro, S.A. (processo de nomeação em curso)
-

O ano 2011

Principal serviço prestado:
Transporte coletivo de passageiros em modo Metropolitano

Receitas próprias (M€)	67,7
Subsídios à exploração (inclui I.C.)	45,2
Total de passageiros transportados (10 ⁶)	180,2
Percurso médio por passageiro (km)	4,796
Passageiros x km transportados (10 ⁶)	864,2
N.º total de estações	52
Extensão da rede Metro de Lisboa (km)	39,6
N.º de linhas da rede Metro de Lisboa	4
N.º de colaboradores a 31/12/2011	1590



Oferta

Passageiros	2009	2010	2011	Var. % 2011/10
Carruagens x km (10³)	25.274	27.649	26.467	-4,27%
linha Azul	9.156	9.512	8.896	-6,47%
linha Amarela	7.598	7.892	7.635	-3,25%
linha Verde	5.633	5.582	5.383	-3,57%
linha Vermelha	2.886	4.663	4.553	-2,36%
Lugares x km (10⁶)	4.271	3.511	3.361	-4,28
linha Azul	1.547	1.218	1.139	-6,47
linha Amarela	1.284	1.010	977	-3,25
linha Verde	952	687	662	-3,57
linha Vermelha	488	597	583	-2,36

Nota: A partir de 2011 alterou-se a fórmula de cálculo da taxa de ocupação, tal como é recomendado pelos organismos internacionais, nomeadamente pela UITP, utilizando-se 4 passageiros/m², nas carruagens, em vez dos 6 passageiros/m² dos anos anteriores. Assim, o ano de 2010 foi recalculado de forma a ser comparável com 2011.

Procura

Passageiros com títulos de transporte	2009	2010	2011	Var. % 2011/10
Títulos próprios	10 ³ 52.776	55.496	54.240	-2,26%
Passes intermodais	10 ³ 27.771	27.616	25.647	-7,13%
Títulos combinados	10 ³ 84.645	87.745	86.243	-1,71%
Subtotal	10³ 165.191	170.858	166.131	-2,77%
Transporte gratuito e fraude	10 ³ 11.535	11.784	14.051	19,23%
Total passageiros transportados	10³ 176.726	182.642	180.182	-1,35%
Percurso médio por passageiro	km 4,691	4,739	4,796	-1,20%
Passageiros x km transportados	10 ³ 829.068	865.521	864.154	-0,16%

Nota: A partir de janeiro de 2011 passaram a ser consideradas as vendas de títulos próprios do Metro do dia 25 do mês anterior ao dia 24 do mês corrente. Neste sentido, os dados do ano de 2010 foram recalculados de forma a serem comparáveis com 2011.

Contivemos a quebra de procura, apesar da forte queda verificada no último trimestre do ano, em consonância com a evolução do PIB nacional e com os dois aumentos tarifários verificados, que se ficou por 864 milhões de passageiros x km transportados (menos 0,16% face a 2010);

Os nossos stakeholders

Os nossos stakeholders são todos os grupos cuja qualidade de vida possa ser afetada pela nossa atividade, 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 acionista, clientes, colaboradores, comunidade em geral 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 objetivos essenciais:

- Alinhar a nossa atividade rumo às necessidades;
- Criar valor na Comunidade onde atuamos.

• Acionista

O Estado, enquanto acionista 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 indemnização compensatória anualmente, de forma a dar cobertura ao investimento e aos custos associados à gestão da infraestrutura do ML, mas também emitir diretrizes que atuem 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;

Fomos reconhecidos, pelo 6º ano consecutivo como 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.

Como forma de conhecermos melhor os nossos clientes, elaborámos um estudo de mercado, em 2010, no qual se concluiu o seguinte:

- 73% dos clientes fazem 11 ou mais viagens semanais;
- 60% são do sexo feminino;
- 55% têm idades compreendidas entre os 15 e os 34 anos;
- 53% são solteiros;
- 43% têm habilitações ao nível do secundário;
- 61% trabalham por conta de outrem
- 50% têm rendimentos mensais entre 500€ e 1500€
- 57% têm carta de condução e conduzem habitualmente;
- 44% residem no concelho de Lisboa.

• 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 respetivos familiares diversos benefícios sociais, nomeadamente, a nível da saúde, investindo também na melhoria das condições de segurança no trabalho e no desenvolvimento das suas competências.

• Comunidade

Desenvolvemos uma política de parceria com múltiplas entidades, associações e os nossos parceiros estratégicos promovendo ativamente a troca de experiências e contribuindo através das atividades desenvolvidas, o bem-estar da nossa comunidade.

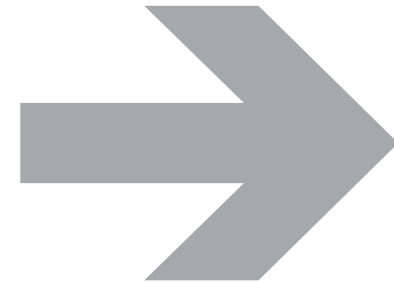
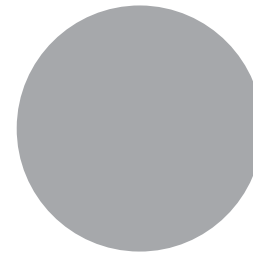
- **Fornecedores**

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” (adotado no nosso código de ética e de conduta), para procurarmos influenciar os nossos fornecedores na adoção de boas práticas ambientais e de segurança, através dos contratos que estabelecemos.

Diálogo com os nossos stakeholders

Os canais de comunicação que habitualmente utilizamos são:

Cientes	Gabinetes de apoio ao cliente, informação fixa, eletrónica e distribuída nas estações, Diálogo direto, e-mail
Colaboradores	Portal ML (intranet), Revista Metro com vida, Reuniões, cartas, cartazes, Diálogo direto, e-mail
Acionista	Relatórios, Cartas, Diálogo direto, e-mail
Comunidade	Boletins informativos, Reuniões, Cartas, Projetos de apoio/solidariedade, Projetos conjuntos, Congressos, Eventos, entrevistas
Fornecedores	Reuniões, cartas, e-mail, Congressos
Geral	Site ML, APP Metro (Android e Apple), Facebook, Canal youtube, Sapovideos



Onde estamos

Localização		Designação
Avenida Barbosa du Bocage, n.º 5 1049 - 039 Lisboa	38°44'26.47"N; 9°8'36.85"O	Sede Executiva
Avenida Fontes Pereira de Melo, n.º 28 1069 - 095 Lisboa	38°43'48.19"N; 9°8'49.14"O	Sede Social
Avenida Sidónio Pais, n.º 1 1050 - 212 Lisboa	38°43'38.90"N; 9°8'57.79"O	Autoridade de Segurança (ASC) Exploração Comercial (EC)
Estação Marquês de Pombal Praça Marquês de Pombal 1250 -161 Lisboa	38°43'29.57"N; 9°9'2.78"O	Exploração Comercial (EC)
Estação Alameda Alameda D. Afonso Henriques 1000 -124 Lisboa	38°44'13.86"N; 9°8'2.63"O	Exploração Comercial (EC)
Calvanas Rua Amílcar Cabral 1750-018 Lisboa	38°45'N42.15"N; 9° 9'6.44"O	Parque de Material e Oficinas II (PMO II)
Pontinha Estrada da Pontinha 1600-582	38°45'39.84"N; 9°11'29.74"O	Parque de Material e Oficinas III (PMO III)
Estação Alto dos Moinhos Rua João de Freitas Branco 1500 Lisboa	38°44'58.50"N; 9°10'47.81"O	Auditório do ML



Expansão da rede

No âmbito do plano de expansão da rede, o ML tem atualmente em execução duas importantes extensões da sua rede, a da linha Azul à Reboleira e a da linha Vermelha ao Aeroporto.

Com a sua concretização, o Metropolitano disponibilizará mais 4,5 km de rede, servidos por quatro novas estações e duas importantes interfaces, a primeira na Reboleira, com a linha ferroviária de Sintra e o transporte público rodoviário, e uma segunda no Aeroporto Internacional de Lisboa.

Complementarmente prosseguiram os trabalhos em curso na interface Terreiro do Paço.

Rede atual			Em execução			Rede futura		
linhas	Nº de estações	km de rede	Prolongamentos	Nº de estações	km de rede	Entrada em exploração	Nº de estações	km de rede
Amarela	13	11,0	-	-	-	-	13	11,0
Azul	17	12,9	Amadora Este / Reboleira	1	0,9	2014	18	13,8
Verde	13	8,9	-	-	-	-	13	8,9
Vermelha	9	6,8	Oriente / Aeroporto	3	3,6	2012	12	10,4
Rede Atual	52	39,6	Prolongamentos	4	4,5	Rede futura	56	44,1



Avaliação de impacto ambiental:

No que diz respeito aos procedimentos de Avaliação de Impacte Ambiental, deu-se continuidade aos já existentes no âmbito dos projetos em desenvolvimento no ML, conforme se explicita seguidamente.

Assim, em 2011 esteve em curso a fase de Pós-Avaliação (no âmbito dos respetivos procedimentos de Avaliação de Impacte Ambiental), com o envio, para a Agência Portuguesa do Ambiente, dos Relatórios de Acompanhamento Ambiental e dos Relatórios de Monitorização Ambiental referentes aos seguintes 3 projetos:

- **Prolongamento da linha Azul – Amadora Este / Reboleira**

No respeitante ao Prolongamento da linha Azul, entre Amadora-Este e Reboleira, em novembro de 2011 a Agência Portuguesa do Ambiente realizou uma visita a este empreendimento, onde se procedeu à explicação técnica sobre a obra realizada e à apresentação do balanço do Acompanhamento Ambiental da fase de construção deste projeto, com indicação das medidas de minimização implementadas, bem como da monitorização ambiental realizada, no âmbito do exigido em sede de Avaliação de Impacte Ambiental.

Esta fase de Pós-Avaliação foi consubstanciada no Acompanhamento Ambiental das respetivas empreitadas de construção.

O prolongamento da linha de metro à Reboleira reveste-se de especial importância, enquanto promotor da intermodalidade na Área Metropolitana de Lisboa (AML), permitindo criar uma nova interface entre a linha de Sintra da CP e a linha Azul do ML.

Com conclusão prevista para 2014, estima-se que esta estação venha a servir cerca de 4 milhões de passageiros por ano, que diariamente necessitam de se deslocar neste importante eixo da AML.

A empreitada dos toscos foi consignada no dia 18 de agosto de 2008. Os trabalhos desta empreitada estão todos concluídos. A receção provisória da obra ocorreu a 12 de setembro de 2011, foi adjudicada ao consórcio da empreitada dos toscos a execução do edifício da cobertura do poço de ventilação, tendo os trabalhos desta empreitada sido consignados em novembro de 2011.

O projeto de arranjos exteriores desta extensão foi contratado ao atelier António Bento, Lda. O estudo prévio mereceu a aprovação da Câmara Municipal da Amadora, estando neste momento a ser elaborada a fase de projeto de execução.

Os projetos de arquitetura e especialidades foram concluídos durante este ano. Foi adjudicada à empresa LCW a prestação de serviços de Revisão destes projetos. O Relatório de Revisão foi entregue em novembro de 2011, estando neste momento os projetistas a proceder à integração dos pareceres do revisor nos projetos.

O processo de concurso para a adjudicação destes trabalhos começará a ser elaborado logo após a conclusão dos projetos de arquitetura e especialidades.

- **Prolongamento da linha Vermelha – Oriente / Aeroporto**

Realizou-se a vistoria e receção provisória parcial da empreitada n.º 685/09 de “Execução dos acabamentos e instalações especiais da linha Vermelha entre o Oriente e o Aeroporto”, estando em execução os trabalhos de correção dos acabamentos e instalações especiais.

A instalação de manta anti vibratória está concluída. Os trabalhos da 1ª e 2ª fases da instalação de via-férrea também estão concluídos.

Desenvolveram-se trabalhos das empreitadas de especialidades ML, nomeadamente sinalética, mobiliário, serralharias, energia, cabos telefónicos e fibra ótica, sonorização, sistema de videovigilância, painéis eletrónicos de informação ao cliente, sistema automático de deteção de incêndios e cabo radiante.

Para além dos contratos acima indicados, decorrerão já em 2012 os trabalhos de sinalização, bilhética e equipamentos de comunicações.

- **Prolongamento da linha Vermelha – Alameda II / S. Sebastião II**

Relativamente ao Prolongamento da linha Vermelha, entre Alameda e S. Sebastião, em dezembro de 2011 a Agência Portuguesa do Ambiente informou o Metropolitano de Lisboa que foi demonstrado o cumprimento das disposições da Declaração de Impacte Ambiental e implementadas atempadamente as necessárias ações conducentes à alteração das situações que necessitavam de ser corrigidas.

Ainda no âmbito do prolongamento Alameda / S. Sebastião, a operar desde agosto de 2009, foram concluídos os trabalhos de reposição da superfície envolvente às estações Saldanha e S. Sebastião, onde se incluíram o novo reordenamento da avenida Duque d'Ávila e da rua Marquês da Fronteira, bem como o reperfilamento da avenida da República.

Quanto à Remodelação das estações da linha Verde:

No decurso de 2011, no referente à empreitada de “Remodelação e ampliação da estação Areeiro”, consignada em agosto de 2009, foram executados os trabalhos de construção do novo átrio sul ao nível das estruturas, tendo sido iniciados os trabalhos de acabamentos da estação.

No âmbito das restantes estações da linha Verde – Anjos, Arroios e Intendente –, continuam a ser desenvolvidos os respetivos projetos de remodelação/ampliação, fundamentais para que a exploração da linha Verde se possa vir a realizar com comboios com seis carruagens, e não com quatro, como atualmente se verifica. Em termos estratégicos, deverá ser dada prioridade à futura intervenção na estação Arroios, de forma a permitir a operação com seis carruagens no mais curto prazo de tempo.

Interface do Terreiro do Paço (Em execução pelo ML por conta da Transtejo)

A empreitada n.º 663/06 relativa à execução de um novo terminal fluvial e reabilitação do antigo edifício Cottinelli Telmo, na interface do Terreiro do Paço, dividida em duas fases e com uma duração total prevista de 33 meses teve, em 29 de março de 2011, a conclusão da 1ª fase, a qual tinha sido consignada a 01 de outubro de 2009.

Por realizar encontra-se a 2ª fase da empreitada, que consiste na reabilitação do edifício Cottinelli Telmo e da continuação do corpo B de modo a permitir o acesso aos cinco pontões já instalados. O início desta fase encontra-se prejudicado pela necessidade de contenção do volume de investimento e pela prioridade dada à conclusão dos trabalhos da linha Vermelha.

Plano de promoção de acessibilidade

Em fevereiro de 2011 foi consignada a empreitada relativa à adaptação das estações Colégio Militar e Baixa-Chiado a pessoas de mobilidade condicionada, com vista a dotá-las de meios mecânicos e de instalações sanitárias públicas.

Os trabalhos da empreitada envolvem não só os toscos, como acabamentos, instalações de baixa-tensão e telecomunicações e equipamentos de AVAC e eletromecânicos.

A empreitada em questão visa não só cumprir as obrigações legais que impendem sobre a empresa ao nível da execução do “Plano nacional de promoção de acessibilidades (PNPA)” como também introduzir melhorias e atualizações de sistemas nas estações (normalização da sinalética, instalação do SADI e de infraestruturas para o help-point ao nível dos cais e atualizações do CITV).

O procedimento de aquisição dos equipamentos mecânicos de elevação foi também consignado em 2011, tendo o fabrico dos elevadores ocorrido ainda durante este ano.

Para além das duas estações referidas, o PNPA inclui mais doze estações, das quais, em 2011, foram desenvolvidos projetos para as seguintes estações: Entre Campos, Cidade Universitária, Avenida, Praça de Espanha e Alto dos Moinhos.

Acompanhamento Ambiental

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

Neste âmbito, em 2011 esteve em curso o Acompanhamento Ambiental das seguintes empreitadas:

linha Azul

- 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.” (Fecho da Empreitada);
- Empreitada ML 684/09 – “Execução de Intervenções para Garantia de Acessibilidade a Pessoas com Mobilidade Reduzida – Toscos, Acabamentos, Baixa-Tensão e Telecomunicações, AVAC e Bombagem – às estações Colégio Militar e Baixa-Chiado, da linha Azul do Metropolitano de Lisboa, E.P.E.” (Início da Empreitada).

linha Verde

Remodelação das estações

- Empreitada ML 657/05 – “Ampliação/Remodelação (Toscos/Acabamentos, BT e Telecomunicações) da estação do Areeiro, da linha Verde do Metropolitano de Lisboa, E.P.”.

linha Vermelha

Alameda II/S. Sebastião II

- Empreitada ML 683/09 – “Execução dos Arranjos Exteriores do Prolongamento Alameda/ S. Sebastião, da linha Vermelha do Metropolitano de Lisboa, E.P.E.” (Fecho da Empreitada).

Oriente/Aeroporto

- Empreitada ML 644/04 – “Execução dos Toscos do Prolongamento da linha Vermelha, Oriente/Aeroporto, do Metropolitano de Lisboa, E.P.” (Fecho da Empreitada);
- Empreitada ML 685/09 – “Execução dos Acabamentos e Instalações Especiais da linha Vermelha entre o Aeroporto e o Aeroporto, do Metropolitano de Lisboa, E.P.E.”;
- Empreitada – “Instalação de via nos Troços Oriente – Aeroporto e Integração com a Rede Existente do Metropolitano de Lisboa, E.P.E.” (Fecho da Empreitada);
- Empreitada – “Fornecimento e Aplicação de Sistemas de Isolamento Anti-Vibratório nos Troços Oriente / Aeroporto” (Fecho da Empreitada).

Outros projetos

- Empreitada ML 686/09 – “Construção das Infra-Estruturas Portuárias para Melhoramento da Operacionalidade do Molhe Oeste da Doca da Marinha no Terreiro do Paço” (Fecho 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” (Fecho da 1ª fase da Empreitada).



melhor
ambiente

3

Estratégia de sustentabilidade

Uma estratégia é definida tendo em conta a análise de riscos e oportunidades, os potenciais impactos económicos, sociais e ambientais e a visão daquilo que se quer vir a ser no futuro.

futuro
sustentável
projetamos impactos positivos

Objetivos estratégicos

A visão estratégica preconizada pelo ML, tendo em conta o contexto passado/presente e os novos desafios que se colocam, conduz à definição do macro objetivo de assegurar a sustentabilidade da empresa:

- **Ao nível do serviço para o cliente:**

- 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.

- **Ao nível dos resultados:**

- Desenvolver um plano de expansão e modernização da rede, sustentado em princípios de racionalidade económico-financeira;
- Prosseguir a concretização de ações de inovação que contribuam para a sustentabilidade económica, social e ambiental;
- Reduzir gradualmente o desequilíbrio económico-financeiro através do acréscimo de passageiros transportados, aumentos reais das tarifas, da contenção e redução programada de custos e da adoção de medidas de reestruturação financeira;
- Aumentar a quota de mercado do metro e conseqüentemente do transporte público, promovendo a diminuição da utilização do transporte privado.

- **Ao nível do tarifário:**

- Criar tarifa plana para os títulos próprios do metro;
- Promover a simplificação do sistema tarifário da AML em conjunto com os restantes operadores e entidades reguladoras;
- Promover a alteração da atual repartição de receitas de títulos combinados e multimodais, de acordo com a utilização modal efetiva;
- Promover a atualização tarifária do sistema intermodal.

- **Ao nível dos colaboradores:**

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

- **Ao nível da mobilidade na cidade:**

- Promover a articulação entre os modos de transporte coletivo de passageiros e o transporte individual;
- Promover a articulação com os modos suaves;
- Estudar e propor o futuro plano de expansão;
- Desenvolver o esforço necessário, no sentido de promover a acessibilidade plena em todas as estações do Metro.

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 atividades desenvolvidas pela nossa empresa são identificados, evitados, controlados e mitigados através da implementação de medidas de minimização.

Este princípio está presente ao longo das diferentes fases do ciclo de vida das atividades encetadas pelo ML, designadamente, no projeto, na construção, na operação do transporte e na manutenção das infra-estruturas.

Impactes económicos

A nível económico contribuímos diariamente para o contínuo progresso da AML, potenciando a mobilidade das pessoas e oferecendo um melhor acesso ao trabalho e à educação, através de um meio de transporte seguro, rápido e acessível.

Congratulamo-nos de ter cumprido as metas estabelecidas em contrato celebrado entre o Estado Português e o Metropolitano de Lisboa, E.P.E. em 24 de março de 2011 - “Regime Transitório de Financiamento da Prestação de Serviço Público”, entretanto revogado.

Neste ficaram estabelecidas determinadas obrigações de serviço público:

- garantir uma oferta adequada, assegurando o número de circulações constantes no contrato;
- praticar, nos termos da legislação em vigor, preços de transporte controlados administrativamente;
- assegurar o transporte das pessoas e entidades com direito de transporte gratuito ou a preços bonificados, nos termos da legislação em vigor;
- assegurar um serviço de transporte seguro, eficiente e com níveis de qualidade adequados.

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

Ao nível dos impactes económicos indiretos, o valor gerado pela atividade do ML repercute-se na economia local e nacional, através das atividades desenvolvidas pelos stakeholders, bem como pelo serviço que presta.

Os impactes indiretos, devido ao valor gerado pela atividade, provêm das relações estabelecidas com os colaboradores e fornecedores que usufruem dos recursos fornecidos pelo ML, designadamente, os investimentos na melhoria das condições de saúde e bem-estar dos colaboradores, e respetivas 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 contribuímos 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 indiretos positivos e muito significativos, que decorrem da criação de alternativas ao transporte individual e no aumento da mobilidade na cidade de Lisboa, como os benefícios decorrentes de menores custos associados à manutenção da rodovia, resultantes dos passageiros captados ao Transporte Individual (TI) e ao Transporte Coletivo (TC) rodoviário para o metro, para além dos benefícios decorrentes de menores custos associados ao uso e à posse

de transporte individual (combustível, óleo, pneus, manutenção, redução da vida útil do veículo) e uma menor utilização do veículo individual decorrente da utilização do transporte metro, que se traduz em poupanças significativas.

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

Impactes ambientais

No âmbito da implementação do Sistema de Gestão Ambiental no ML foi efetuada uma avaliação da significância dos aspetos e impactes ambientais associados às atividades da empresa.

Para tal, foi criada uma metodologia de identificação e avaliação de aspetos e impactes ambientais.

Pode-se verificar, para 2011, com base na aplicação desta metodologia de avaliação¹, que as atividades do ML têm aspetos ambientais significativos, isto é, aspetos que têm ou podem ter impactes ambientais significativos, positivos ou negativos, no ambiente, sendo estes:

Positivos

- Redução do consumo de energia e conseqüente redução das emissões de gases com efeito de estufa, resultante da utilização do metropolitano enquanto modo de transporte;
- Aspetos socioeconómicos, associados à oferta de transporte público, diminuição do tempo de deslocação da população e descongestionamento das vias públicas.

Negativos

- Consumos de energia, na globalidade das atividades realizadas no ML;
- Produção de águas residuais industriais e domésticas;
- Emissões de ruído resultantes da atividade de produção de circulações;
- Emissões de gases com efeito de estufa e de substâncias que empobrecem a camada do ozono.

Impactes sociais

Tendo consciência dos impactes da sua atividade, a nível das comunidades envolventes, o Metropolitano de Lisboa procura interagir com os stakeholders locais através de uma atitude pró-ativa 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 aspeto 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.

No domínio da inclusão social, destaca-se a importância do papel desempenhado pelo ML, coadjuvado pelo “Código de ética e de conduta do ML”, promovendo a igualdade de oportunidades, o respeito pelos direitos humanos enquanto transporte que potencia a inclusão 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.

¹ Expressa na matriz de identificação e avaliação de aspetos e impactes ambientais, de 2012/05/10

Riscos e oportunidades

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

Os principais riscos identificados e associados à atividade do Metropolitano de Lisboa, E.P.E. foram:

Operacionais:

- Qualidade do serviço (frequência, qualidade, falhas);
- Segurança na rede (roubos, agressões, vandalismo);
- Acidentes envolvendo passageiros;
- Acidentes ferroviários (colisões, descarrilamentos, explosões, incêndios);
- Acidentes na fase de construção.

Ambientais:

- Incomodidade (ruidos, vibrações, poeiras),
- Impacte na envolvente (contaminação de solos e do meio hídrico, produção de resíduos).

Financeiros:

- Controlo da dívida;
- Controlo da execução financeira do investimento.

No decurso de 2011, 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 BBB para B-, mantendo-se em Credit Watch Negative).



estação Saldanha



Análise SWOT

Pontos fortes	Pontos fracos	
• Elevado nível de segurança e fiabilidade	• Défices de exploração persistentes	Fatores internos à Empresa
• Tempo de viagem competitivo	• Deficiente interoperabilidade e dificuldade na sua promoção	
• Boa conectividade com os restantes modos de transportes	• Oferta insuficiente de estacionamento para o TI	
• Elevados níveis de regularidade e conforto	• Elevada rotação da gestão de topo	
• Elevada eficiência energética	• Insuficiente coordenação entre operadores urbanos (ML e Carris)	
• Transporte de grande capacidade	• Fortes condicionantes geográficas, topográficas e de património para a expansão da rede	
• Índice de sinistralidade irrelevante	• Oferta em cada linha, condicionada pela procura no troço mais carregado	
Oportunidades	Ameaças	
• Congestionamento urbano e custo acrescido do estacionamento;	• Instabilidade económica e financeira do país;	Fatores externos à Empresa
• Escalada do preço dos combustíveis;	• Rigidez e complexidade da política tarifária e dependência do Orçamento de Estado;	
• Preocupação acrescida com a qualidade e ambiente;	• Dependência do mercado de capitais para financiamento do prolongamento da rede;	
• Reconhecimento do Metro como empresa estruturante da intermodalidade na Área Metropolitana de Lisboa (AML);	• Financiamentos comunitários em fase de conclusão;	
• Potencial crescimento da procura;	• Elevados custos e tempos de concretização dos investimentos em infraestruturas ferroviárias;	
• Crescente importância do turismo na cidade de Lisboa.	• 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.	

Iniciativas externas

Participação em associações, organismos e projetos internacionais

- **UITP – União Internacional dos Transportes Públicos**

Com mais de 127 anos de experiência no setor dos transportes públicos, a UITP, com sede em Bruxelas, representa uma rede internacional de 3400 entidades oriundas de mais de 90 países dos cinco continentes, entre operadores, autoridades nacionais e empresas fornecedoras, assumindo-se como o representante global do transporte público e da mobilidade sustentável.

O Metropolitano de Lisboa é membro efetivo da UITP desde 1958, integrando os seguintes órgãos da Associação:

- Comité de Direção (Policy Board)
- Comité União Europeia (representação nacional)
- Assembleia de Metros, e os seus subcomités de especialistas:
 - Subcomité de Exploração
 - Subcomité de Material Circulante
 - Subcomité de Instalações Fixas
 - Subcomité de Instalações Elétricas e Sistemas de Segurança
 - Subcomité de Finanças e Comércio
- Comissão de Economia dos Transportes
- Comissão de Transportes e Cidade
- Comissão de Gestão e Recursos Humanos
- Comissão de Marketing e Desenvolvimento de Produto
- Comissão de Segurança
- Plataforma Design e Cultura

Signatário da Carta para o Desenvolvimento Sustentável da UITP

Com a assinatura da Carta para o Desenvolvimento Sustentável, subscrita pelo Presidente da empresa em 2003 no Congresso Mundial da UITP em Madrid, o Metro assumiu o compromisso de integrar a sustentabilidade nos seus objetivos estratégicos, tendo sido o primeiro operador de transportes públicos português a pertencer ao restrito grupo de subscritores de pleno direito, envolvendo empresas e instituições membros da UITP.

- **ALAMYS – Associação Latinoamericana de Metros e Subterrâneos**

Constituída em 1987 com o objetivo de estimular o intercâmbio de experiências entre sistemas metro-ferroviários da América Latina, Espanha e Portugal, a ALAMYS está presente em 13 países e integra 43 Membros Principais e 75 Membros Aderentes, entre operadores, autoridades concedentes, gestores de infraestruturas, empresas fornecedoras, construtoras e consultoras.

O Metro é membro principal desde 1988, participando nos seguintes órgãos da Associação:

- Assembleia Geral
- Comité Técnico de Operação
- Comité Técnico de Manutenção
- Comité Técnico de Gestão
- Comité Técnico de Planeamento
- Grupo de Trabalho de Segurança
- Grupo de Trabalho de Marketing e Serviço ao Cliente

- **Grupo NOVA de benchmarking**

A busca pelas melhores práticas no setor dos transportes urbanos metro-ferroviários tem levado o Metro a desenvolver diferentes iniciativas de benchmarking, com destaque para o Grupo NOVA, um programa internacional de benchmarking de metros fundado em 1998, apoiado em consultoria do Imperial College de Londres. Atualmente o NOVA reúne 14 metros de média dimensão e funciona em parceria com o grupo CoMET dos grandes metros (1994), constituindo-se na mais poderosa ferramenta de benchmarking de metropolitano a nível mundial, comparando as melhores práticas internacionais através do levantamento de indicadores e executando estudos em vários domínios da atividade metro-ferroviária, visando identificar áreas prioritárias de melhoria e propor medidas efetivas e implementáveis pelas redes.

- **CEEP Portugal**

Criado em 2002, o CEEP Portugal constitui a Secção Portuguesa do Centro Europeu de Empresas e Serviço de Interesse Geral, sediado em Bruxelas, reconhecido como parceiro social da União Europeia (UE). Tem por missão contribuir para o desenvolvimento económico e social de Portugal e defender os interesses dos seus associados no contexto da Coesão Social e Territorial da UE, nomeadamente através da garantia de acesso dos cidadãos europeus a Serviços de Interesse Económico Geral em termos de quantidade, preço e qualidade.

O Metro é membro fundador, participando nos seguintes órgãos da Associação:

- Assembleia Geral
- Comissão Coordenadora (Transportes);
- Grupo de Trabalho “Gestão dos Assuntos Sociais”
- Grupo de Trabalho “Energia”.

O ML está também envolvido em vários Projetos Internacionais de características e âmbitos diversos:

- **Working Group 40 (WG40)**

Grupo de Trabalho da Comissão Eletrotécnica Internacional que pretende integrar e desenvolver os resultados dos projetos europeus UGTMS (Urban Guided Transport Management and Command/Control Systems) e ModURBAN (Modular Urban Guided Rail Systems) de normalização de equipamentos de sinalização ferroviária, com vista a obter uma norma a nível mundial.

- **MODSafe – Rede de Operadores**

Projeto participado e liderado pela UITP, visando a definição dos requisitos de segurança do transporte urbano ferroviário para aplicações nas redes de Metro.

- **“Focal Point Groups” de Segurança nos Transportes Urbanos**

Projeto patrocinado pela Comissão Europeia para a identificação de riscos potenciais de terrorismo e meios de prevenção, visando sistematizar procedimentos e constituir um modelo europeu de segurança baseado nas melhores práticas. O ML está neste projeto a pedido do IMT que é, em consequência, informado sobre o seu andamento.

- **CATCH (Carbon Aware Travel CHoice)**

Projeto criado pela UE com a finalidade de reduzir as emissões de CO₂ provenientes do setor dos transportes urbanos, através de medidas de aumento da eficiência energética dos transportes e de educação e informação da população sobre escolhas mais conscientes neste domínio.

- **CT143 – Aplicações Ferroviárias**

Organismo independente criado pelo Comité Europeu de Normalização e liderado pela Associação Portuguesa para a Normalização e Certificação Ferroviária (APNCF), tem a seu cargo a condução do processo de normalização europeia para Metropolitanos, Metros de Superfície e Metros Ligeiros – um tema estratégico no âmbito da regulação normativa do setor ferroviário urbano europeu e com consequências diretas nas empresas que asseguram a operação de transporte público em modo metro.

- **OSIRIS (Optimal Strategy to Innovate and Reduce energy consumption In urban Rail Systems)**

Projeto europeu de investigação, cofinanciado pelo 7º Programa –Quadro da Comunidade Europeia, envolvendo 17 parceiros do setor dos transportes públicos (operadores, fabricantes e universidades), com vista a desenvolver uma metodologia inovadora para otimização do consumo de energia em sistemas ferroviários urbanos. O projeto visa a redução, até 2020, do consumo global de energia neste sistemas europeus em cerca de 10% face aos níveis atuais.

O Metro participa no Support and Users Group cujo objetivo é dar a operadores externos ao consórcio, o acesso aos resultados do projeto e partilhar as suas experiências.

- **SECUR-ED**

Projeto cofinanciado pela Comissão Europeia e liderado pela UITP, reunindo 39 parceiros europeus com o objetivo de proporcionar aos operadores de grandes e médias cidades europeias, os meios para aumentarem a segurança (security) do transporte urbano.

O Metro integra o grupo consultivo Advisory Group Public Transport and Authorities, através do qual poderá aceder aos resultados das demonstrações do projeto e à documentação associada.

- **SPECTRUM USER GROUP**

Projeto apoiado pela União das Indústrias Ferroviárias Europeias (UNIFE) e liderado pela UITP, no domínio da normalização de faixas de radiofrequência no setor ferroviário urbano, com vista à atribuição de um espectro de frequências específicas, para aplicações relacionadas com a segurança nos transportes ferroviários urbanos.

O Metro assinou, em 2011, o Memorando de Entendimento que apoia a iniciativa e os resultados alcançados pelo grupo de trabalho, vistos como informação útil na defesa dos interesses do setor.



Alterações climáticas

Segundo a Comissão para as Alterações Climáticas (CAC) em relação ao PNAC, o setor dos transportes é aquele que tem maior número de medidas a apresentarem taxas de execução inferiores ao previsto e em que a redução esperada de emissões é significativamente menor do que o esperado, o que despoletou um conjunto de medidas de contingência, como a promoção da eco condução, a limitação da idade dos veículos afetos ao transporte em táxi, a melhoria da eficiência dos transportes públicos (CARRIS, STCP, Transtejo, Soflusa e CP), etc.

A nossa realidade

Só quem tem o privilégio de colaborar numa empresa como o ML é que pode compreender o orgulho de sermos Metro, o brio que nos causa o facto de nos mantermos na vanguarda do transporte público, seguro, eficiente e sustentável, o quanto nos anima ao saber que quando começámos a operar em 1959, representávamos a génese do transporte sustentável, vários anos antes do nascimento do próprio conceito de sustentabilidade ser usado oficialmente pela primeira vez numa Assembleia Geral das Nações Unidas em 1972.

No ML as alterações climáticas são um aspeto a considerar. As implicações das alterações climáticas variam de acordo com os diferentes setores empresariais, sendo que alguns podem enfrentar riscos, enquanto outros podem ser menos afetados ou até ser beneficiados.

Os cálculos do impacte decorrente das alterações climáticas não representa uma ciência exata 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.

– 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 setor 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 atuais clientes do Metro e constitui também um passo fundamental para uma maior qualidade e atratividade dos transportes coletivos (TC), em Lisboa, com consequências indiretas positivas no tráfego da AML, através da captação de tráfego ao TI e ao TC rodoviário. Para além da expansão importa referir o sobrevir de uma nova realidade, materializada por meio do Plano Estratégico dos Transportes (Diário da República, 1.ª série – N.º216 – 10 de Novembro de 2011) onde se concebe a “fusão das empresas prestadoras de transportes na Área Metropolitana de Lisboa”, o que levará forçosamente a alterações estratégicas de ajustamento à nova realidade.

– 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 adoção 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 atividade, 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 ruturas de funcionamento. Porém, pelo lado positivo, essas intempéries e a necessidade crescente de reduzir as emissões de GEE conduzirão a um espetável 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.

4

Responsabilidade económica

A responsabilidade económica do Metropolitano de Lisboa ultrapassa a sustentabilidade económica da própria empresa. Para além dos impactos diretos nos colaboradores, clientes e fornecedores; a mobilidade e a minimização do tempo de deslocação são fortemente potenciadores da economia.

satisfazer
necessidades
responsabilidade

cliente

A Demonstração do Rendimento Integral a 31 de dezembro de 2011, apresenta um Resultado Líquido do Exercício negativo de 146 milhões de euros, o que equivale a uma melhoria de 1,5% face ao resultado registado no ano anterior.

Esta variação resulta exclusivamente do bom comportamento da vertente operacional, que registou uma variação positiva de 26,4%, equivalente a 25,3 milhões de euros, já que o resultado financeiro se agravou em 23,2 milhões de euros para 75,2 milhões de euros.

Principais Indicadores Económicos (€)	2009	2010	2011	Var. (2011/2010)
Ativo Líquido Total	535 981 445	520 115 911	492 688 158	-5,27%
Capital próprio	-536 194 289	-658 437 877	-840 656 298	-27,67%
Passivo Total	1 072 175 734	1 178 553 788	1 333 344 456	13,13%
Receitas próprias	63 833 462	64 039 465	67 682 780	5,69%
EBITDA	-38 409 596	-31 832 634	4 637 740	114,57%
Resultados operacionais	-111 533 518	-96 106 670	-70 771 381	26,36%
Resultados líquidos	-146 977 271	-148 337 248	-146 052 279	1,54%

Subsídios do Estado e Fundos Comunitários (€)	2009	2010	2011	Var. (2011/2010)
Subsídios à exploração (c/ IVA)	28 917 043	31 082 914	45 331 685	57,12%
PIDDAC	4 000 000	3 500 000	2 625 000	-25,00%
Dotações de Capital	0	30 120 397	0	0
Subtotal subsídios do Estado	32 919 052	62 474 432	47 958 696	-23,23%
Fundo de Coesão	0	94 018 558	11 429 981	-87,84%
FEDER	34 401	0	69 345	
Subtotal fundos comunitários	34 401	94 018 558	11 499 326	-87,77%
Total	32 953 453	156 492 990	59 458 022	-62,01%

Valores Económicos (€)	2009	2010	2011	Var. (2011/2010)
Valor económico gerado	102.311.550	97 626 834	118 304 249	21,18%
Valor económico distribuído	395 714 286	404 509 390	458 073 179	13,24%
Valor económico acumulado	-293.402.736	-306 882 555	-339 768 930	-10,72%

Custos com Pessoal (€)	2009	2010	2011	Var. (2011/2010)
Remunerações	56 976 623	59 043 526	51 296 814	-13,12%
Pensões	12 001 676	12 216 471	12 532 891	2,59%
Outros Encargos Sociais	15 833 030	16 396 933	15 007 271	-8,48%
Total de custos com pessoal	84 811 329	87 656 930	78 836 976	-10,06%

Proporção do salário mais baixo comparado ao salário mínimo nacional (€)	2009	2010	2011	Var. (2011/2010)
Salário mínimo nacional	450	475	485	2,11%
Salário mais baixo no ML	982	982	982	0%
Proporção do salário mais baixo comparado ao salário mínimo nacional	218,2%	206,7%	202,5%	-2,03%

O resultado operacional antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos registou igualmente uma evolução fortemente favorável, passando de -64,0 milhões de euros em 2010 para -39,2 milhões de euros em 2011, e se expurgado das componentes sem impacto em termos de fluxos financeiros (imparidades, provisões e variações de justo valor), o EBITDA atingiu, pela primeira vez na história recente da empresa, um valor positivo de 4,6 milhões de euros.

IVA pago em 2011(€)	71 Vendas	72 Receitas	72 Outros	Total
6%	89	3 800 431		3 800 520
20%			8 989	8 989
21%			46 716	46 716
23%	11	35 395	643 193	678 599
Total	100	3 835 826	698 898	4 534 825

Custos – Fator Trabalho (€)	2009	2010	2011	Var. (2011/2010)
Custo fator trabalho global	72 724 686	75 440 460	66 267 667	-12,16%
Custos do fator trabalho por colaborador	44 453	45 120	40 041	-11,26%

Custos – Formação (€)	2009	2010	2011	Var. (2010/2009)
Formação	302 532	127 063	53 000	-58,29%

Custos – Donativos (€)	2009	2010	2011	Var. (2010/2009)
Donativos	914 678	983 554	329 596	-66,49%

Colaboradores

Os colaboradores são um dos ativos mais importantes da empresa, razão pela qual o ML sempre apostou no desenvolvimento das suas competências, seja através da formação ou da promoção de troca de conhecimentos entre os diversos colaboradores e da supervisão e aconselhamento das hierarquias.

De igual forma faz parte da política da empresa o apoio aos colaboradores e pré-reformados até à idade da reforma, em termos de cuidados de saúde, nomeadamente através de um seguro de saúde, e acompanhamento social, visando reduzir o absentismo e aumentar a produtividade.

Em 2011 conseguimos:

- Reduzir os níveis de absentismo em mais de 25%, de 9,6% para 7,1%;
- Reduzir a taxa de trabalho suplementar em mais de 50%, de 1,5% para 0,7%;

Pretendemos ainda:

- Promover a cultura da empresa;
- Diminuir ainda mais a taxa de absentismo;
- Otimizar e racionalizar a gestão de recursos humanos;
- Apostar na formação contínua dos colaboradores.

As medidas de combate ao absentismo que foram iniciadas em 2011, em áreas de intervenção prioritárias da empresa, terão continuidade em 2012, de forma que a empresa atinja o seu objetivo estratégico de encerrar o ano com uma taxa de absentismo média inferior a 7%. Atingir esta meta implica não apenas a continuação do trabalho que tem sido desenvolvido, mas acima de tudo um esforço coletivo e um grande empenhamento de todos.

Projeto “Menos absentismo – Mais produtividade”

Reconhecendo a importância deste problema, que não sendo novo, assume hoje maior visibilidade, o Conselho de Administração, em 2010, aprovou um projeto de redução do absentismo que se enquadra no âmbito do plano de sustentabilidade da nossa empresa e que está consubstanciado nos objetivos estratégicos por nós definidos. Este projeto foi implementado ao longo de todo o ano de 2011, tendo a fase de intervenção sido iniciada no segundo semestre 2011.



Clientes

O crescimento da procura do transporte Metro, inserido no incremento da procura geral do transporte público é a tarefa central da nossa atividade, 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.

Receitas* (€)	2009	2010	2011	Var. (2011/2010)
Títulos Próprios ML	27 603 988	28 920 893	30 821 847	6,57%
Passes Intermodais	4 133 586	3 993 322	4 034 015	1,02%
Passes Combinados	25 103 914	27 103 349	29 669 093	9,47%
Total	56 841 488	60 017 564	64 524 956	7,51%

Receita / Passageiro (€)

Títulos Próprios ML	0,523	0,52	0,568	9,04%
Passes Intermodais	0,149	0,145	0,157	8,77%
Passes Combinados	0,297	0,309	0,344	11,37%
Receita Média	0,344	0,351	0,388	10,57%

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



Fornecedores

Em 2011 o ML cumpriu o código dos contratos públicos (CCP), aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, na contratação que efetuou. Assim, tanto na fase de formação como na fase de execução dos contratos, o cumprimento dos preceitos do referido código foi uma constante na atividade desenvolvida.

Acresce que, não obstante a contratação no âmbito do setor dos transportes e abaixo do limiar comunitário não se encontrar sujeita à parte II do CCP, não possuindo por conseguinte procedimentos de formação de contrato obrigatórios, foram internamente definidos procedimentos que visam acautelar os princípios constantes dos tratados comunitários.

A orientação constante do Despacho n.º 438/10-SETF, de 10 de maio, transmitida através do ofício circular n.º 6132 de 06 de agosto de 2010, foi respeitada pelo ML que, atualmente, nas suas adjudicações, justifica a necessidade de contratar na ausência de recursos internos, avaliando igualmente os procedimentos realizados.

O ML aderiu no início de 2010 ao Sistema Nacional de Compras Públicas, dando cumprimento a uma medida de racionalização da aquisição de bens e serviços entretanto definida no Plano de Estabilidade e Crescimento.

No decurso de 2011, o Conselho de Administração estabeleceu procedimentos no âmbito da aquisição de bens e serviços:

- Em agosto, criação de minuta de comunicação de serviço para lançamento de procedimento com vista a uniformizar a informação de abertura do procedimento cuja autorização da despesa é da competência do Conselho de Administração do ML;
- Em agosto, definição de procedimentos internos para o registo de entradas e para modificação de contratos/programas de remessa em SAP;
- Identificação de requisitos e início de implementação de um procedimento que permite a orçamentação de stocks em SAP;
- Em novembro, preparação do “Plano anual de contratação” para envio aos ODDCA;
- Desenvolvimento e início da implementação de uma bolsa de fornecedores a disponibilizar no Site do ML;
- Elaboração e envio de relatórios estatísticos de contratação para as entidades competentes e outros relatórios de contratação no âmbito de auditorias.

Fornecimentos e Serviços Externos (€)	2009	2010	2011	Var. (2011/2010)
FSE	31 799 024	30 181 850	28 106 791	-6,88%
Leasing Operacional	14 158 660	8 492 522	10 049 327	18,33%

5

Responsabilidade ambiental

O forte impacto ambiental positivo gerado pelo Metropolitano de Lisboa em termos de eficiência energética, e emissões associadas, face a outras formas de mobilidade, não invalida a necessidade permanente de mitigar os impactos ambientais negativos e garantir que, também em termos ambientais e para a área metropolitana de Lisboa, é muito melhor haver Metro que não haver.

nossa
cidade
transparência
responsabilidade

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

Os meios de transporte asseguram a mobilidade dos cidadãos aos mais variados bens e serviços, sendo essenciais para o desenvolvimento económico.

No entanto, o setor dos transportes é apontado como um dos principais responsáveis pela emissão de poluentes atmosféricos, nomeadamente de dióxido de carbono, gás que contribui para o aquecimento global do planeta, para além de ser fortemente dependente de recursos energéticos não renováveis. Outros impactes negativos gerados pelos transportes são a poluição sonora, o congestionamento das vias rodoviárias, a ocupação do solo e o risco de acidentes rodoviários.

Como alternativa ao transporte individual, os transportes coletivos são muito mais sustentáveis, sobretudo se forem explorados de forma eficiente, ou seja, se a oferta estiver adaptada à procura.

O Metropolitano de Lisboa, enquanto modo de transporte coletivo de elevada eficiência energética e operando no subsolo da cidade, é um paradigma de um modo de transporte sustentável que permite a mobilidade dos seus clientes com reduzido consumo de energia.

Tal implica diretamente uma forte poupança de recursos energéticos quando comparado com o consumo equivalente caso os seus clientes se deslocassem em modo de transporte rodoviário, e consequente redução das emissões atmosféricas associadas ao seu consumo.

Também no que respeita ao congestionamento das vias públicas, a existência e o uso do Metropolitano, permite o descongestionamento das mesmas reduzindo, ainda, a poluição sonora.

Sensibilizar, diagnosticar, agir

Com o objetivo de sensibilizar os colaboradores do ML para as questões ambientais, em agosto de 2011 desenvolvemos uma campanha de comunicação, tendo sido elaborado e publicado um Guia de Boas Práticas do Ambiente.

De referir que esta publicação foi distribuída a todos os colaboradores, mas procedeu-se à compensação das emissões inevitáveis geradas pela mesma, através da aquisição de créditos de sequestro de carbono provenientes da bolsa de projetos de compensação da CarbonoZero®, nomeadamente do projeto de compensação de emissões florestal na Tapada Militar de Mafra.

Assim, entre julho e setembro de 2011 foi realizado o Diagnóstico Ambiental do ML, onde identificámos e caracterizámos os principais aspetos ambientais das atividades realizadas no ML, aferindo, desse modo, qual o desempenho ambiental da empresa e o seu estado de preparação para a implementação e certificação de um Sistema de Gestão Ambiental (SGA).

O Diagnóstico Ambiental do ML e o novo Plano rumo à certificação ambiental da empresa, onde constam todas as medidas e ações a tomar, as responsabilidades de execução e o planeamento para a respetiva implementação, foi aprovado globalmente na reunião do CA nº 50/11, de 10 de Novembro de 2011.

Posteriormente, foi aprovada pelo CA a criação do Conselho do Ambiente, como impulsionador do projeto ao nível da gestão de topo.

Na sequência do Diagnóstico Ambiental do ML, elaborámos um Plano em que foram identificadas como ações prioritárias a formação, sensibilização e informação aos colaboradores, bem como a monitorização ambiental referente aos seguintes fatores: Água (emissões de águas residuais), Ar (emissões gasosas), Ruído (emissões de ruído) e Vibrações (emissões de vibrações).



estação Alameda

Já em dezembro de 2011 procedeu-se ao início da monitorização ambiental, com a definição dos pontos de amostragem, bem como a preparação da logística necessária (com especial enfoque para a garantir a acessibilidade aos pontos de amostragem selecionados) para a mesma. O trabalho de campo realizou-se entre 12 e 29 de Dezembro de 2011 e foi realizado pelos seguintes laboratórios, devidamente acreditados pelo Instituto Português de Acreditação:

- fator Água: CONTROLAB – Laboratório de Análises Químicas, Físicas e Biológicas, Lda.;
- fator Ar: Instituto de Soldadura e Qualidade – Laboratório de Química e Ambiente;
- fator Ruído: Engenharia de Acústica e Ambiente, Lda.;
- fator Vibrações: dBLAB – Laboratório de Acústica e Vibrações, Lda..

Campanha “Mais Ambiente”

Realização de uma campanha de comunicação que sensibiliza e apela à redução de recursos materiais e energéticos, tendo como objetivo promover a sustentabilidade da organização e a redução da pegada ecológica da Empresa. Esta campanha desenvolveu-se em 3 fases: 1ª fase – consumos de 2010, água, energia, e papel; 2ª fase – Medidas adotadas pelo metro para redução de custos; 3ª fase sensibilização à redução de recursos materiais e energéticos.

Em 2011 decorreram as duas primeiras fases, com início em Julho e até ao final do ano. As mensagens foram divulgadas através de boletins (no Portal e afixadas em vários locais da empresa) e de um screensaver.



Gestão de energia

Energia economizada devido a melhorias

Em 2011 deu-se continuidade à implementação de medidas para otimização dos recursos energéticos da empresa na sequência do projeto AGEML (Assessoria para a Gestão Energética no Metropolitano de Lisboa, E.P.E.). Neste ano, estas medidas recaíram sobre os consumos de energia elétrica.

Essas medidas podem ser divididas em três grandes grupos, consoante o local de consumo:

- rede (tração + marcha económica);
- iluminação (maioritariamente nas estações);
- PMO's e edifícios.

Consumo indireto de energia por componente (10 ³ kWh)	2009	2010	2011	Var. (2011/2010)
Tração	51.996	55.985	52.367	-6,46%
Serviços complementares e de apoio	48.633	47.282	46.361	-1,95%
Outros	5.255	8.519	7.188	-15,63%
Total	105.884	111.786	105.917	-5,25%

Apesar do material circulante ser energeticamente eficiente devido à recuperação de energia na travagem, a empresa, com a constante preocupação de aumentar a sua eficiência energética, implementou, a partir de maio e de forma gradual em todas as linhas, um regime de circulação de comboios, designado de “marcha económica”, que corresponde a uma redução do escalão de velocidade máxima do material circulante de 60 km/h para 45 km/h, fora das horas de ponta e aos fins-de-semana.

Em simultâneo procedeu, após as 21h30m, à desengatagem do material circulante, passando neste período horário a operar com comboios de três carruagens em vez de seis.

Em termos de energia economizada na tração, contabilizou-se uma poupança de cerca de 24.258 MWh e, quanto à marcha económica, uma poupança de cerca de 2.905 MWh.

Indicadores de Consumo de Energia(10 ³ kWh)	2009	2010	2011	Var. (2011/2010)
Tração/ lugar x km	0,011	0,013	0,016	18,9%
Tração/ Passageiro x km	0,063	0,065	0,061	-6,2%
Total / lugar x km	0,023	0,026	0,032	20,4%
Total/ Passageiro x km	0,128	0,129	0,123	-5,0%

Em termos de medidas que atuaram sobre os sistemas de iluminação e outros, designadamente: sistemas de iluminação nas estações, sistemas de sinalética dos canais de acesso, sistema de iluminação do auditório do Alto dos Moinhos, parque de estacionamento do PMO III e Edifício da Barbosa du Bocage, contabilizou-se uma poupança de cerca de 3.148 MWh.

Esta energia economizada correspondeu a cerca de 12.155 ton de emissões de CO₂ evitadas para a atmosfera.

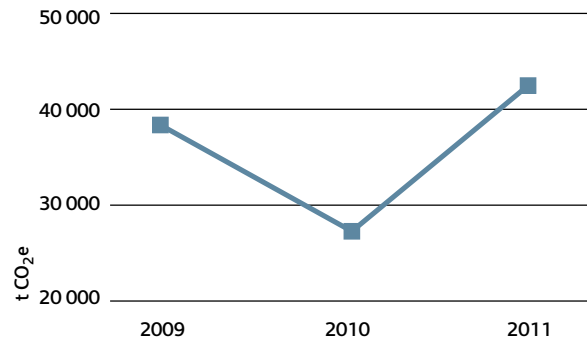
Reduzir a energia consumida durante a operação.

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 elétrica.

Em 2011 foi elaborado o Guia de Boas Práticas – Ambiente, que integra medidas para redução do consumo indireto de energia.

Síntese das Medidas implementadas ou em curso (2009-2011)	
Tração	“Marcha Económica” – Circulação do material circulante com V=45 km/h fora do horário de ponta e aos fins-de-semana.
	“Partilha de comboios” – Desengatagem do material circulante de 6 para 3 carruagens por comboio após as 21h30m.
	– Adaptação de novos horários dos comboios, com redução de circulações comparativamente à condição anterior.
Iluminação	Medidas aplicadas aos sistemas de iluminação – destinadas ao cumprimento dos 20% de redução dos consumos energéticos com a iluminação até 2012.
PMO e Edifícios	Instalação de painéis solares no PMO II e no PMO III, abastecendo as instalações sanitárias, balneários e cozinhas com água quente.
	Utilização de sistemas de arranque automático de iluminação em locais de utilização pontual da iluminação, como casas de banho e locais de passagem.
	Existência de sistema de gestão técnica centralizada para a iluminação e climatização.
	Existência de critérios de eficiência energética dos equipamentos informáticos adquiridos.

Total de emissões GEE (eletricidade)



Nota: os valores relatados nos anos de 2009 e 2010 sofreram ajustes, devido correção efetuadas nos cálculos, designadamente nos gases contabilizados como GEE.

O aumento de GEE emitidos pelo consumo de eletricidade em 2011 estão diretamente relacionados com a origem das fontes de produção de eletricidade por parte da EDP, nesse período.

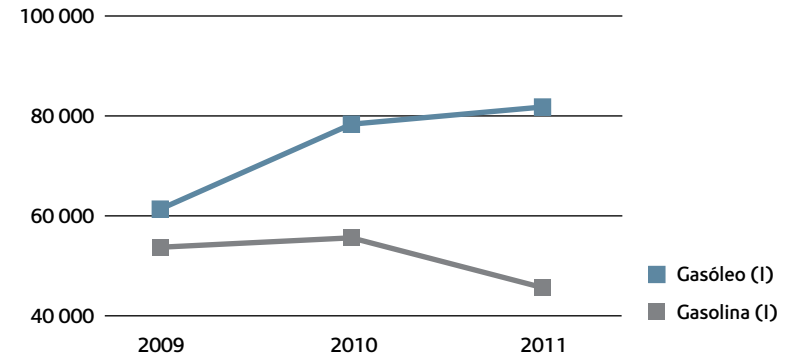
Continuando a seguir a tendência no setor automóvel em Portugal, onde se tem verificado uma maior apetência pelos veículos movidos a gasóleo, também o ML continua a apostar na sua frota movida a gasóleo.

Um ligeiro aumento, de 4%, no consumo de gasóleo, acompanhado de um acentuado decréscimo, de 18%, no consumo de gasolina em relação ao ano de 2010, reflete isso mesmo.

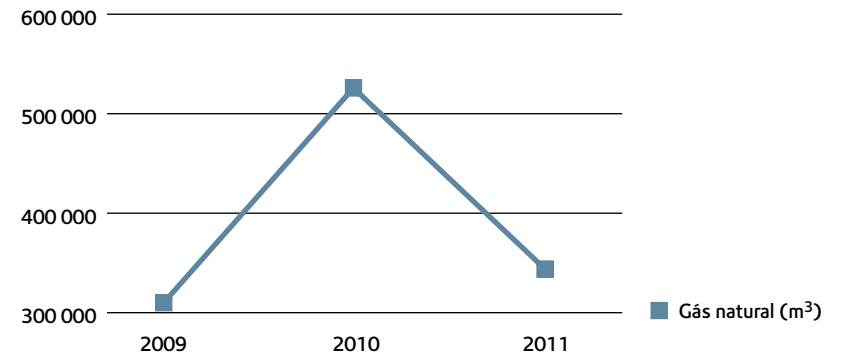
As emissões totais evitadas pela utilização do metro em 2011 estimam-se em 143.282 tCO₂e, das quais:

- 103.069 tCO₂e em relação ao automóvel ligeiro;
- 40.213 tCO₂e em relação ao transporte coletivo rodoviário.

Consumo de gasolina e gasóleo



Consumo de gás natural



Verificámos quanto ao consumo de Gás natural, em relação a 2010 um decréscimo de 35%, para valores próximos dos obtidos em 2009, o que não deixa de ser satisfatório, pois representa um regresso a um padrão aceitável nos consumos espectáveis para os equipamentos instalados, demonstrando existir no período em análise uma correta parametrização / manutenção no sistema de controlo da temperatura das oficinas.

Emissões diretas - consumo de energia primária (t CO ₂ e)	2009	2010	2011	Var. (2011/2010)
gás natural	682	1.160	759	-35%
gasolina	132	130	107	-18%
gasóleo	167	212	222	4%
Total	981	1.503	1.087	-28%

A maioria das nossas emissões de CO₂ está relacionada com a eletricidade consumida em estações, instalações e na alimentação do nosso material circulante. As restantes emissões de CO₂ estão fundamentalmente associadas com a nossa frota rodoviária e com o consumo de gás natural.

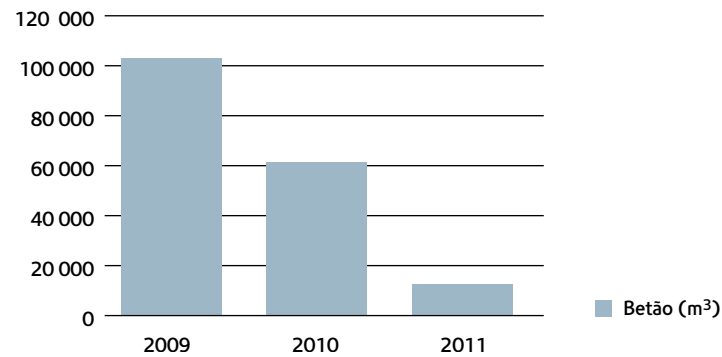


Gestão de recursos materiais

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

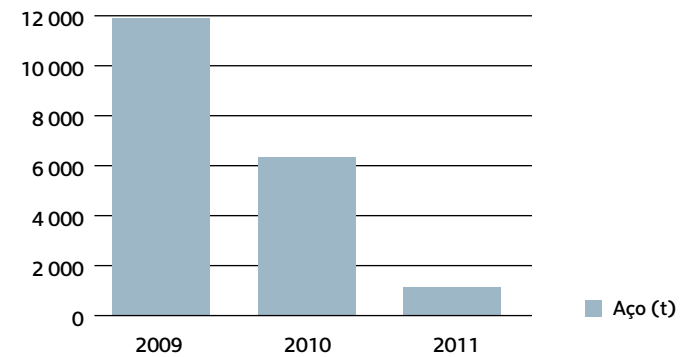
Consumo de betão



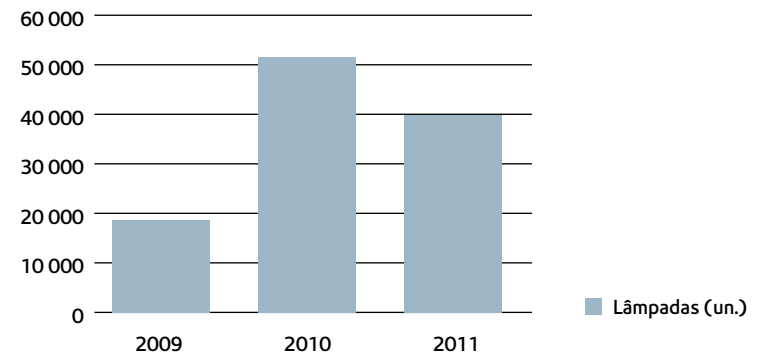
O decréscimo de 79,6% no consumo de betão, aliado ao decréscimo de 81,9% no consumo de aço em relação a 2010, reflete o abrandamento das obras em curso.

O claro aumento no consumo de lâmpadas em 2010 e 2011, refletiu a preocupação do ML em substituir as lâmpadas antigas por outras de maior eficiência energética. No entanto, já em 2011, com a estabilização dos stocks, obtivemos uma redução efetiva de 22,6%.

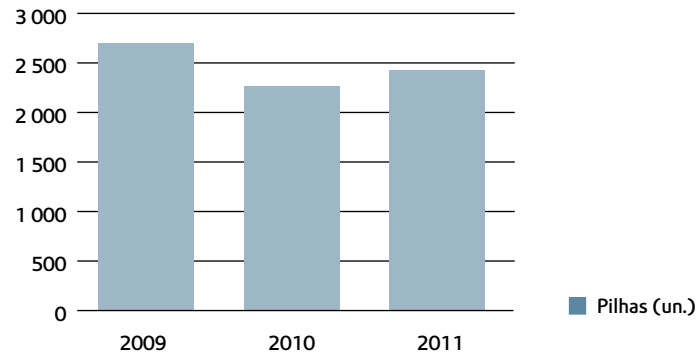
Consumo de aço



Consumo de lâmpadas

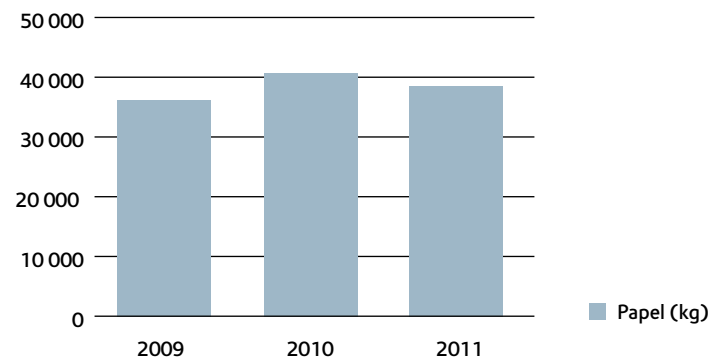


Consumo de pilhas

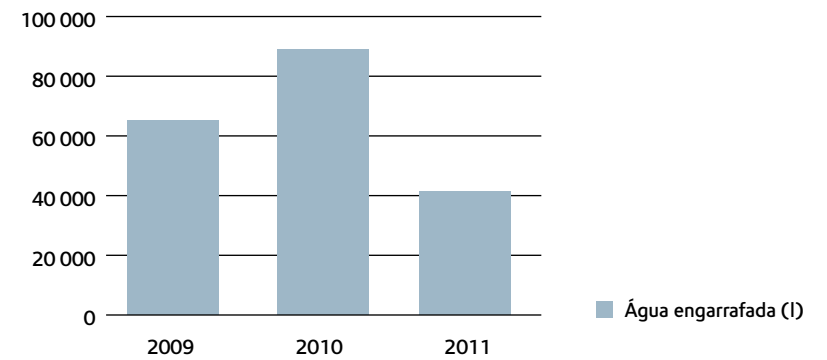


Resultado da nossa campanha “Mais Ambiente”, que sensibiliza e apela à redução de recursos materiais, aliada à crescente consciencialização dos nossos colaboradores face à crise económica que atravessamos, conseguimos reduzir o consumo de papel que desceu 5,4% e o consumo da água engarrafada desceu 53,7% em relação a 2010.

Consumo de papel



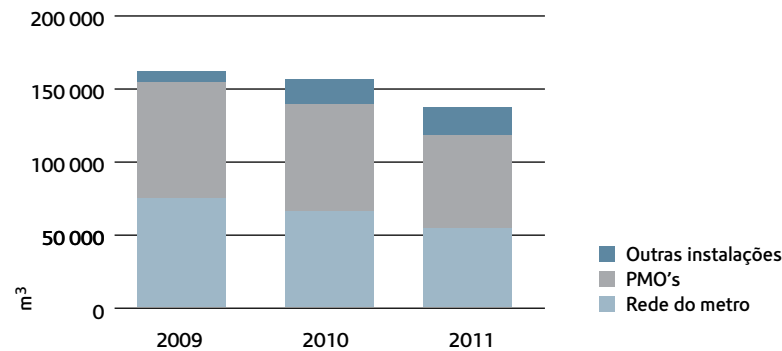
Consumo de água engarrafada



Gestão da água

Em 2011, não obstante um aumento no consumo de 7,8% em “outras instalações”, alcançou-se uma redução de 17,4% na “Rede de metro” e uma redução de 13,1% nos “PMO’s”, resultando na diminuição do consumo de água total, em 12,6%. Esta diminuição resultou não só de um esforço para a minimização da utilização da água aquando das atividades de limpeza das estações, optando-se por outros métodos de menor consumo, como também de uma maior sensibilização por parte dos colaboradores.

Evolução de consumo de água



Gestão da frota

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.

	Un.	2009	2010	2011	Var. (2011/2010)
Tipo de motor	Elétrico				
Carruagens (M+R)	Nº	338	338	338	0,0%
Consumo específico anual por carruagem	GJ	554	608	564	-7,24%
Consumo médio por carruagem x km	MJ	7	7	7	0,0%
Oferta (lugar x km)	10 ⁶	4.271	3.511	3.361	-4,28%
Consumo total eletricidade na tração	TJ	187	206	189	-8,25%
Total de passageiros transportados	10 ⁶	177	183	180	-0,16%

Nota: A partir de janeiro de 2011 passou-se a considerar uma ocupação de 4 passageiros/m², tal como é recomendado pelos organismos internacionais, nomeadamente pela UITP (União Internacional dos Transportes Públicos), em detrimento dos 6 passageiros/m² utilizados até então. Assim, a oferta, de 2010 foi recalculada para ser possível comparar com 2011.

Gestão dos resíduos

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 ML são devidamente triados e armazenados em obra, em local devidamente identificado para o efeito, e conduzidos a um destino final licenciado.

Em termos de gestão interna do ML, em 2011 deu-se continuidade à implementação de um “Plano integrado de gestão de resíduos”, tendo-se procedido ao:

- 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 respetivo encaminhamento para destinatários devidamente licenciados e com as quais o ML tem acordo;
- Registo no SIRAPA de todos os resíduos produzidos pelo ML, em 2010;

Promovemos assim a recolha seletiva e o encaminhamento adequado para cada tipo de resíduo, sendo estes posteriormente encaminhados para operadores certificados, estando definidos os procedimentos operacionais necessários à gestão eficaz dos resíduos.

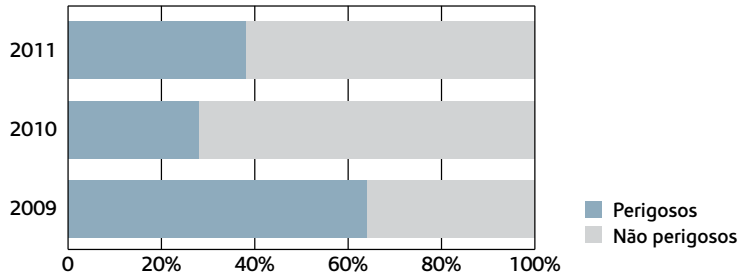
Tendo em atenção que no Plano Estratégico 2011-2013 do ML foi definido como um Objetivo Estratégico a “Implementação das melhores práticas em qualidade, proteção do ambiente, segurança e responsabilidade social (certificação do SGQ, do SGA e das OSHAS e em responsabilidade social)”, em 2011 deram-se efetivamente os primeiros passos rumo à certificação ambiental da empresa segundo a Norma NP EN ISO 14001:2004.

Interior da carruagem





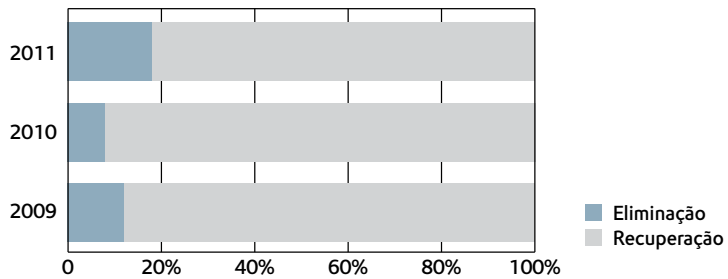
Resíduos produzidos



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.

Em 2011, refletindo o abrandamento das obras em curso produzimos menos 17,64% de resíduos.

Destino dado aos resíduos



Relativamente a materiais utilizados provenientes de reciclagem, o ML continua a apresentar uma percentagem de utilização reduzida, mas está em curso, e previsto para 2012, a definição de Critérios Ambientais de aquisição de bens e serviços que considere o seguinte: “Privilegiar o consumo de materiais reciclados (em detrimento de materiais não reciclados)”.

Águas residuais

Ano	Fonte	Destino	Tratamento efetuado	Quantidade
2011	PMO II	“As águas residuais industriais são descarregadas no coletor municipal de Lisboa, com destino a estação de tratamento de águas residuais. estação de Tratamento de Águas Residuais que assegura o tratamento das águas residuais de Lisboa: ETAR de Alcântara.”	ETAR de Alcântara - tratamento secundário e desinfecção, dispoendo de uma capacidade de tratamento instalada para um caudal de ponta de 3,3 m ³ /seg em tempo seco (tratamento biológico) e 6,6 m ³ /seg em tempo de chuva (tratamento físico-químico)	A aferir.
	PMO III			A aferir.
	Estações integradas no município de Lisboa			A aferir.
	Estações integradas no município de Odivelas		“As águas residuais industriais são descarregadas no coletor municipal de Odivelas, com destino a estação de tratamento de águas residuais. Estações de Tratamento de Águas Residuais que asseguram o tratamento das águas residuais de Odivelas: <ul style="list-style-type: none"> · Bucelas · Frielas · Beirolas · São João da Talha” 	A aferir.
Estações integradas no município da Amadora	As águas residuais industriais são descarregadas no coletor municipal da Amadora, com destino a estação de tratamento de águas residuais.	A aferir.	A aferir.	

Nota: Drenagem e encaminhamento - é da responsabilidade das câmaras municipais e respetivos serviços municipalizados especializados.
Tratamento - é da responsabilidade da empresa SIMTEJO (sistema multimunicipal de saneamento, que abrange a bacia hidrográfica do Tejo e Trancão e Ribeiras do Oeste).

Derrames

Na infraestrutura do ML, os locais onde é mais suscetível a ocorrência de derrames de substâncias químicas, óleos e combustíveis são os seguintes:

- Obras de ampliação e remodelação da rede;
- Zonas oficiais dos PMO;
- Zonas de descarga e de abastecimento de combustíveis, junto aos postos de armazenamento e abastecimento existentes no PMO II e no PMO III.

Quanto às zonas oficiais e zonas de descarga e de abastecimento de combustíveis, em 2011 não foram registados derrames significativos das substâncias referidas.

Já em termos das Empreitadas de Construção, 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:

- Contenção secundária de óleos, lubrificantes, combustíveis, produtos químicos e outros materiais residuais da obra;
- Uso de tabuleiros metálicos aquando da manutenção e abastecimento de combustíveis aos equipamentos em obra;
- Armazenamento dos combustíveis e dos óleos usados em áreas cobertas e confinadas para o efeito;
- Colocação de “big bags” para a recolha de areias provenientes da absorção de derrames.

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 adoção de Procedimentos de Prevenção e Controlo de Derrames.

Deste modo, em 2011 ocorreram derrames nas Empreitadas em curso, mas foi possível concluir a não ocorrência de derrames acidentais com impacte ambiental significativo.



Investimentos na gestão ambiental

Em 2011 as despesas relacionadas com a conservação ambiental atingiram os 1.127.799€, tendo-se registado um aumento de 8% face ao ano anterior.

Comparativamente com o ano de 2010, os custos com os estudos específicos aumentaram 2244% (cabendo a maior parte dos custos aos estudos de gestão energética realizados) e o Acompanhamento Ambiental em Obras baixaram em -58%.

Despesas ambientais (€)	2009	2010	2011	Var. (2011/2010)
Acompanhamento ambiental de obras	144 043	329 799	140 038	-58%
Gestão de resíduos	36 682	74 612	13 931	-81%
Medidas antivibratórias	967 056	626 054	646 121	3%
Estudos específicos	2 228	13 862	327 709	2264%
Ruído e Vibrações	2 228	13 862	2 691	-81%
Ar	0	0	0	0%
Água	0	0	0	0%
Efluentes	0	0	0	0%
Relatório Sustentabilidade	0	0	0	0%
Electromagnetismo	0	0	0	0%
Gestão energética	0	0	316 000	100%
Monitorização Ambiental	0	0	6 210	100%
Formação	0	0	1 400	100%
Sensibilização	0	0	1 408	100%
Total	1 150 009	1 044 327	1 127 799	8%

Nota: os valores apurados nos anos de 2009 e 2010 sofreram ajustes, devido a aperfeiçoamentos na obtenção de dados.



Está aqui

6

Responsabilidade social

O Metropolitano de Lisboa presta, antes de mais, um serviço público de transportes de elevada importância social. Essa é a nossa razão de ser. A responsabilidade social que assumimos parte da nossa responsabilidade para com os nossos clientes e estende-se aos nossos colaboradores e à sociedade onde nos inserimos.

serviço
público
transporte
passageiros

Cientes

Qualidade do serviço e apoio ao cliente

O ML está ciente da importância que o seu serviço representa na vida quotidiana dos seus clientes. 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 procura ser bidirecional, uma vez que queremos não só comunicar com os nossos clientes mas também incentivar a que estes façam o mesmo acerca do serviço prestado, através dos canais colocados ao seu dispor.

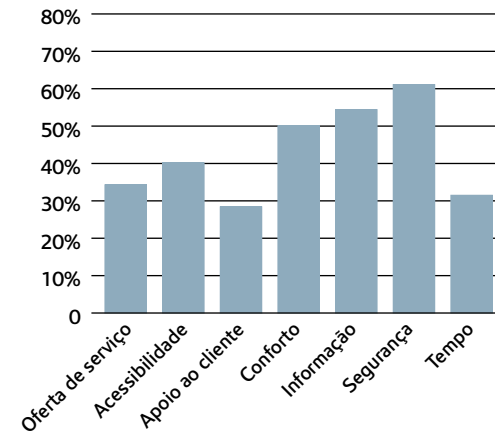
Avaliação da sua satisfação

Anualmente o ML avalia a satisfação dos seus clientes através de um inquérito - o Índice de Satisfação do Cliente (ISC), que este ano foi realizado para uma amostra estratificada de 4.257 inquiridos.

Com base nos resultados obtidos, elaboramos um plano de atuação, visando a melhoria contínua do serviço prestado.

Com o ISC conseguimos avaliar não só a satisfação dos clientes face a cada componente, mas também a importância que estes atribuem a cada um. Assim, constata-se que o "Apoio ao cliente" é a componente menos valorizada pelos clientes enquanto a "Segurança" e a "Informação" são as componentes mais valorizadas.

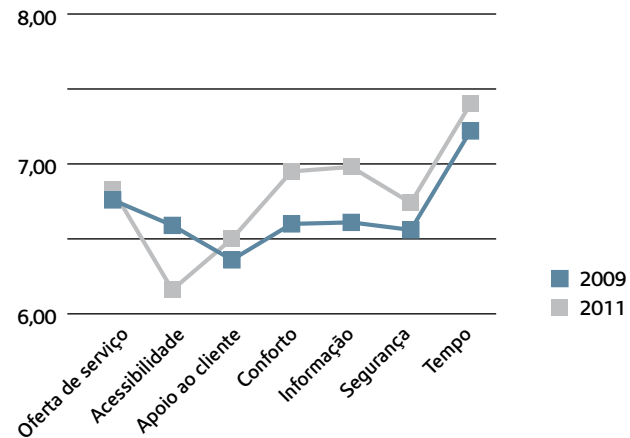
Importância por componente de serviço



Os resultados globais em termos de índice de satisfação dos clientes, numa escala de 0 a 10, são os seguintes:

Índice de Satisfação do Cliente (ISC)		
2009	2010	2011
6,64	Não efetuado	6,79

Satisfação por componentes do serviço



Para além do nosso próprio estudo, o ML é aderente do projeto ECSI – European Customer Satisfaction Index, que visa medir a satisfação do cliente, permitindo ainda o benchmarking entre as várias empresas do mesmo setor.

Mais uma vez em 2011, pela sexta vez consecutiva o Metro foi reconhecido pelos seus clientes como o melhor transporte público a operar em Lisboa, alcançando o melhor índice de satisfação do universo das empresas em estudo.

Os resultados globais em termos de índice de satisfação dos clientes, numa escala de 0 a 10, são os seguintes:

Índice de Satisfação do Cliente (ECSI)		
2009	2010	2011
7,77	7,57	7,24

Atendimento ao Cliente e Call Center

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

Reclamações de clientes

O ML tem implementado um sistema para que os clientes possam apresentar reclamações sobre o nosso serviço em qualquer posto de atendimento existente nas estações ou via internet, onde podem aceder diretamente ao site institucional e preencher o formulário disponível para este efeito, ou ainda, através de correio eletrónico. Assegurar uma gestão eficaz do fluxo de reclamações é considerado prioritário, tendo em conta a política de responsabilidade social assumida pelo Metro.

Ao longo de 2011, verificou-se um decréscimo do número total de reclamações, face a 2010. No que se refere à taxa de arquivamento/resposta dentro do prazo, verifica-se uma tendência positiva desde 2009, sobretudo em 2011 atingindo o valor médio de 80%, o que face a 2010 representa uma variação positiva de 42%. Estes resultados são claramente consequência de um esforço de melhoria no processo de gestão das reclamações.

Um dos principais objetivos definido para 2011, prendia-se com a celeridade na resposta ao cliente, que foi fixada em 30 dias. Este desiderato foi alcançado com sucesso, verificando-se uma variação positiva em relação a 2010, das reclamações respondidas dentro do prazo.

Provedor Arbitral

O cargo de Provedor Arbitral que foi instituído junto do ML 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. 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 Metropolitana 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

O ML tem assumido sempre uma política de responsabilidade social inerente à sua atividade, contribuindo para a comunidade onde se insere, demonstrando preocupações ambientais, dando boas condições aos seus colaboradores e pautando-se por comportamentos éticos e transparentes na sua atividade.

Para dar corpo a um conjunto de ações e iniciativas assumidas pelo ML, nasceu o “Metro consigo”, projeto de responsabilidade social, decorrente da orientação seguida pela Empresa. Integradas neste projeto encontram-se várias iniciativas desenvolvidas pelo ML que visam apoiar e criar maior proximidade com várias entidades de cariz social, cultural e desportiva.

Resta acrescentar que várias campanhas e iniciativas têm vindo a ser desenvolvidas de forma a promover a utilização do Metro, considerando que se trata de um meio de transporte rápido, eficiente e a alternativa racional ao uso do automóvel privado, reforçando que o Metro é o garante da mobilidade na Cidade de Lisboa.

Destacamos as seguintes campanhas e iniciativas realizadas em 2011:

Campanhas Externas

Na comunicação desenvolvida com o público externo, bem como com os seus stakeholders, o Metro dispõe neste momento de um conjunto de meios próprios, que têm sido utilizados para potenciar a comunicação da sua marca e dos seus serviços, designadamente o site institucional, a página do Facebook, os canais multimédia no YouTube e Sapo e os cartazes A3 no interior das carruagens.

São também habitualmente utilizados os meios externos: MUPIS da CML, jornal Metro e cinemas ZON. Estes meios são utilizados pela marca Metro sem quaisquer custos, resultando das parcerias constituídas com estas entidades.

De referir, ainda, o Canal Lisboa que, embora se trate de um meio pago, apresenta relevantes vantagens para o Metro permitindo atingir os seus diferentes públicos-alvo, como os residentes da Área Metropolitana de Lisboa que entram diariamente na Cidade no seu veículo particular.

Semana Europeia da Mobilidade, assinalada entre 16 e 22 de Setembro de 2011 – Campanha “O Metro na cidade faz bem à circulação”

Para assinalar esta semana simbólica e de grande interesse pela reflexão que se faz em torno da mobilidade, o Metro de Lisboa lançou dia 16 de Setembro, a campanha “O metro na cidade faz bem à circulação”, resultado da parceria estabelecida com o IADE.

Esta iniciativa teve como objetivo convidar a população em geral e os utilizadores de transporte individual em particular, a experimentarem o Metro em alternativa ao uso do seu carro. Representa, ainda, uma tentativa de levar o Metro de Lisboa à superfície, comunicando um meio de transporte mais ecológico, atrativo e passível de ser experimentado.

“O metro na cidade faz bem à circulação” é o claim desta campanha e contou com a assinatura de um grupo de alunos do Mestrado em Publicidade do IADE, comunicando dois benefícios da utilização do meio de transporte Metro: o descongestionamento da circulação de automóveis na cidade de Lisboa e uma atitude mais ativa em termos de saúde física, contrariando estilos de vida mais sedentários.

A campanha contou ainda com o envolvimento e apoio da Câmara Municipal de Lisboa.

Campanha de mudança comportamental

Lançada em Outubro de 2011, esta campanha nasce de uma parceria entre o Metropolitano de Lisboa (Metro) e o AR.CO – Centro de Arte e Comunicação Visual (AR.CO), que considerando a importância de constituir e desenvolver relações ativas e produtivas entre as duas instituições, estabeleceram um acordo de colaboração visando a promoção de iniciativas no contexto dos seus objetivos e vocação. No âmbito desta parceria conjunta, o AR.CO ficou responsável pela promoção da criação de várias ilustrações relativas ao Metro, visando quer os seus clientes habituais, quer os utilizadores do transporte privado automóvel.

Na base das ilustrações está, por um lado, a promoção da utilização do transporte público metro, retratando de uma forma humorística, as vantagens inerentes à sua utilização face ao automóvel. Por outro lado, as ilustrações focam situações ligadas à utilização diária do metro, sensibilizando os nossos clientes para determinados comportamentos e atitudes que deverão respeitar.

Com esta campanha pretendeu-se contribuir para uma efetiva mudança de comportamentos, incentivando a experimentação e utilização do metro por parte daqueles que desconhecem as vantagens da sua utilização. Por outro lado, incentivou também os seus clientes, alertando-os, para os comportamentos considerados adequados e cívicos, garantindo uma viagem de metro cómoda e tranquila.

“Não seja urso”, da autoria de Afonso Ferreira, marcou o arranque da primeira fase da campanha de mudança comportamental do (e no) Metro.

De uma forma caricatural, foram ilustradas diferentes situações que fazem parte do nosso quotidiano e em que é claramente mais vantajoso andar de metro do que de automóvel, nomeadamente na deslocação casa – escola, na deslocação casa – trabalho, numa ida ao futebol entre amigos e numa saída noturna.

Em termos de mudança de comportamento na utilização do transporte metro, foi dado enfoque ao respeito pelo próximo, com o retrato de diferentes situações como a entrada e saída de comboios, a cedência dos lugares reservados, a correta descida das escadas rolantes, entre outros.

“Sr. Metro, Sr. Carro”, da autoria de João Braz e Tiago Albuquerque, é uma animação a preto e branco que mostra as vantagens da utilização do transporte público metro – rápido, cómodo e acessível – face ao automóvel.

Campanha de sensibilização ao uso do transporte público na deslocação para eventos desportivos, “Vá à Bola de Transportes Públicos”, sob a égide da Câmara Municipal de Lisboa, foi desenvolvida mais uma edição desta iniciativa, que contou com o envolvimento do SCP, SLB, EMEL, EMPARQUE, ML, PSP e Carris, tendo como objetivo a promoção da utilização do TP na deslocação para os eventos desportivos para os estádios dos referidos clubes DATA;

Campanha de divulgação dos resultados do estudo ECSI, com o objetivo de comunicar externamente o excelente resultado alcançado, o Metro lançou uma campanha de divulgação, agradecendo aos seus clientes a preferência pelo nosso transporte DATA;

2ª Edição da Maratona Fotográfica do Metro de Lisboa

O Metropolitano de Lisboa lançou no dia 20 de Agosto, Dia Mundial da Fotografia, a segunda edição da Maratona Fotográfica. A iniciativa decorreu no dia 24 de Setembro, dando a oportunidade aos 150 participantes de fotografar em qualquer estação do Metro de Lisboa, até às 22h desse mesmo dia.

Esta ação, de cariz marcadamente cultural e lúdico, teve por objetivo sensibilizar os participantes para o uso do metro enquanto transporte público e, simultaneamente, estimular o gosto individual pela fotografia.

Curtas no Metro

O 1.º Concurso de Curtas no Metro decorreu entre 7 de Março e 29 de Abril de 2011.

Foi a primeira vez que o Metro de Lisboa realizou uma iniciativa totalmente dirigida aos estudantes universitários do Ensino Superior Público e Privado da Área Metropolitana de Lisboa, que frequentem cursos de cinema, vídeo e/ou multimédia.

Esta iniciativa teve como objetivo sensibilizar os estudantes universitários para a utilização do meio de transporte metro, desafiando-os também a desenvolver uma obra cinematográfica de ficção, em imagem real ou animação, que tenha como tema o Metro.

A ideia é ainda divulgar este meio de transporte de uma forma original e inovadora.

O Metro pretende assim que as curtas-metragens evidenciem as vantagens da utilização do metro como transporte público, com especial destaque para o seu papel na melhoria da mobilidade na cidade de Lisboa.

“Natal no Metro”

Todos os anos, na época natalícia, o Metro, através de várias parcerias, dinamiza as suas estações nesta ocasião especial permitindo aos seus clientes o acesso a diversas iniciativas culturais.

Em 2011, entre 10 e 22 de Dezembro, realizaram-se ações em colaboração com várias entidades, como o Presépio Humano do Agrupamento de Escuteiros de Telheiras, o Grupo Coral do CCDMTL e várias atuações da Academia Art!st e do Ginásio Topázio.

Para além destas ações realizou-se um programa para o público infantil, este ano dirigido essencialmente a instituições de apoio social.

No seguimento da parceria estabelecida com a associação Zero em Comportamento, teve lugar, no Auditório Alto do Moinhos, uma sessão de cinema que contemplou a exibição de 9 curtas de animação. Na plateia estiveram cerca de 100 crianças.

No âmbito das ações de dinamização das estações foram realizadas várias visitas guiadas às estações de metro dirigidas a crianças entre os 4 e 12 anos de instituições que prestam apoio social a crianças (Jardim de Infância Roque Gameiro, Centro Paroquial de Alfama, Centro Paroquial de Alfama Lisboa, Obra Social Paulo VI). Estas visitas culminavam na estação Marquês de Pombal, onde decorria uma ação do Clube Metrox.

Afixação de Cartazes no interior dos comboios

O espaço para cartazes no interior das carruagens é habitualmente utilizado para informação do ML, dirigida ao cliente. Contudo, tendo em vista o apoio à divulgação de iniciativas de cariz social, cultural e desportivo, tem sido prática da empresa apoiar diversas entidades das quais se destacam, Amnistia Internacional, Dianova, Instituto de apoio à criança, Banco Alimentar, APCC, União Zoófila, entre outras instituições. Numa ótica de apoio à cultura, também é prática da empresa o apoio à divulgação de concertos e exposições.

Cedência de espaços

Este tipo de apoio é concedido a instituições sem fins lucrativos e reporta-se ao espaço existente nas estações e no Auditório do Alto dos Moinhos.

Relativamente às estações foi concedida autorização a diversas instituições, tais como a CERCI, para a realização da campanha Pírilampo Mágico, a Amnistia Internacional, Liga Portuguesa Contra o Cancro, Cartão Saúde AMI, C.A.S.A. entre muitas outras instituições.

Numa perspetiva de apoio à Cultura, destacam-se os seguintes apoios concedidos: Faculdade de Belas Artes (FBAL), concedendo espaço na estação Baixa-Chiado e possibilitando, desta forma, a exposição de trabalhos de alunos no âmbito da Arte Pública; EGEAC, no âmbito das Festas de Lisboa, possibilitando a realização da iniciativa Teatro a Metro; ETIC, através da cedência de espaço para a divulgação de trabalhos no âmbito do “Ilustra”; Amnistia Internacional, comemoração dos 50 anos de atividade através da realização de uma exposição em duas estações de Metro.

Neste registo ainda se assinala o apoio concedido à Companhia do Chapitô, através da cedência de espaço para a realização da Exposição “15 Anos da Companhia do Chapitô”.

Esta mostra decorreu entre 08 de Setembro e 08 de Outubro, nas estações do Metropolitano de Lisboa do Marquês de Pombal, Entre Campos e S. Sebastião, uma exposição fotográfica retrospectiva dos 15 anos de criações.

Apoio ao Desporto

O ML, tendo em vista o incentivo à utilização do TP, apoia diversas provas desportivas proporcionando o transporte gratuito aos participantes. Neste sentido foi facultado o transporte aos participantes de 7 provas, que passamos a designar: “Corrida Sempre Mulher”, organizada pela Associação Portuguesa de Apoio à Mulher com Cancro da Mama, nas suas duas edições em 2011 Abril e Novembro; “Corrida contra o Cancro” promovida pela União Humanitária dos Doentes com Cancro – Junho; Corrida da Liberdade, 25 de Abril – organizada pela ACCL – Associação das Coletividades do Concelho de Lisboa; 21ª. Meia Maratona de Lisboa, Março, Corrida da Mulher, Maio e 12ª. Meia Maratona de Portugal, Setembro, provas promovidas pelo Maratona Clube de Portugal.

Processo de candidatura a diversos prémios

(Green Project Awards, UITP Marketing Awards, Cinerail, prémios APCE), com destaque para a participação do Metropolitano de Lisboa no evento organizado pela UITP na cidade do Dubai, através de um stand conjunto com várias outras entidades e os Prémios “UITP Marketing Awards”, cuja participação na competição internacional resultou na vitória da categoria de melhor filme publicitário com o filme “ 50 anos a Transportar Lisboa”.

Passatempos no Facebook e no site Metro

Resultam das parcerias estabelecidas com diversas entidades como a EGEAC, Teatro Politeama, Teatro Aberto, Teatro Infantil de Lisboa (TIL), Lusomundo, Warner, Teatro Villaret, entre outras entidades, com objetivo de sensibilizar e envolver os nossos clientes para a importância da utilização do TP/metro;

Visitas no âmbito da Comunicação Escolar

Dada a sua vertente artística e cultural, o Metropolitano tem vindo a abrir os seus espaços a diversas escolas e instituições possibilitando, gratuitamente diversas ações de comunicação escolar, nomeadamente a realização de visitas guiadas às estações, sessões de sensibilização para a conservação do património artístico, entre outras, também de especial relevância.

O programa de visitas, organizado pelo ML é dirigido a instituições escolares (desde o ensino pré-primário ao superior), sociais e culturais.

Estas visitas incluem um programa lúdico-pedagógico apelativo e dinâmico, através do qual são organizadas visitas guiadas às estações, instalações técnicas e oficinas da Empresa, bem como aos estaleiros onde decorrem obras do Metro.

Pretende-se com este programa dar a conhecer o meio de transporte Metro, promover o gosto pela sua utilização, inculcar valores ecológicos relacionados com os seus benefícios, sensibilizar os estudantes quanto à importância da conservação e manutenção do espólio artístico das estações ML, entre outros.

No que diz respeito aos visitantes mais jovens, os conteúdos programáticos das visitas incidem essencialmente na história da Empresa, a sua responsabilidade e influência na preservação do meio ambiente, passando por uma aprendizagem genérica do funcionamento e utilização do meio de transporte Metro, acabando numa magnífica viagem ao mundo da arte nas estações ML.

	n.º de visitantes
Visitas Guiadas nas estações	2.916
Visitas Guiadas a Obras	86
Visitas Guiadas a PMO's	68

Dia Mundial da criança

O Metro organizou no dia 1 de Junho, Dia Mundial da Criança, uma visita ao Jardim Zoológico convidando o Centro Paroquial Maximiliano Kolbe a visitar o Lémure apadrinhado pela Empresa e proporcionando, ainda, a deslocação gratuita de 30 crianças até ao Zoo onde foram recebidas pelas mascotes Metrox e Metrinha, que desenvolveram uma pequena atividade com as crianças.

Ainda integrada nas comemorações do Dia da Criança, e resultando de uma parceria estabelecida com o Indie Lisboa, através da Associação Zero em Comportamento, a MCC organizou uma sessão de cinema, proporcionado a cerca de 100 crianças de quatro IPSS uma viagem de metro e uma sessão com vários filmes de animação.

Clube Metrox

Este Clube dirigido às crianças, criado em 2010, tem como objetivo sensibilizá-los para a importância da utilização deste transporte público, dando conhecimento e ensinando as normas de utilização do mesmo.

Neste contexto foram desenvolvidas várias iniciativas que procuram contribuir para a integração do Metro de Lisboa no meio envolvente, salientando-se as ações que visam estabelecer uma relação com a comunidade escolar da área metropolitana de Lisboa, contribuindo para a consolidação da educação das crianças e jovens.

Ações Escolas

Tendo em vista a promoção do Clube Metrox e dos seus princípios, são realizadas visitas/ações em escolas públicas e/ou IPSS.

Estas ações contam com a intervenção das mascotes Metrox e Metrinha que nestas visitas procuram divulgar a utilização do Metro, regras importantes a respeitar e as vantagens do recurso ao nosso meio de transporte, nomeadamente a proteção Ambiental.

Durante 2011 foram realizadas 7 visitas a escolas da Área Metropolitana de Lisboa, envolvendo aproximadamente 1000 crianças.

Clube de Leitura

Em 2011 numa parceria estabelecida entre o Clube Metrox e a editora Objetiva, realizou-se na estação Marquês de Pombal o 1º Clube de Leitura dedicado aos mais novos.

Esta iniciativa teve como intuito estimular e promover a leitura em grupo entre as camadas mais jovens. O Clube de Leitura contou com as presenças das mascotes e com a participação do Teatro “O Biombo” e do autor Ricardo Adolfo que apresentou o Livro “os monstros da roupa suja”.

Nesta ação estiveram presentes 42 crianças, todas elas sócias do Clube Metrox.

Cedência de transporte gratuito

Durante o ano de 2011 foi cedido transporte gratuito a grupos provenientes de instituições de ensino e IPSS's, para um total de 2.600 crianças.

Colaboradores

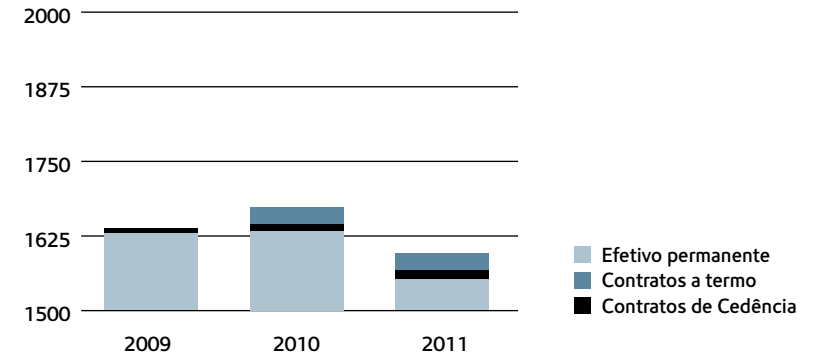
Em 2011, registou-se a saída de um número significativo de colaboradores, num total de 112, originando um decréscimo do efetivo em cerca 5%, pelo que em 31 de dezembro de 2011 a empresa contava com 1.590 colaboradores.

As saídas da empresa foram, na sua maioria, motivadas por reforma, num total de 73 (antecipada 59; velhice 7, invalidez 2 e pré-reforma 5), tendo as restantes saídas sido motivadas por rescisão de contrato (23), por cessação de contrato a termo (10), por cedência do trabalhador (3), por licença sem vencimento (2) e por falecimento (1).

Os resultados terão ainda expressão significativa no próximo ano, tendo em consideração que foram consensualizadas uma série de rescisões amigáveis e de pedidos de reforma que só ocorrerão no final do ano.

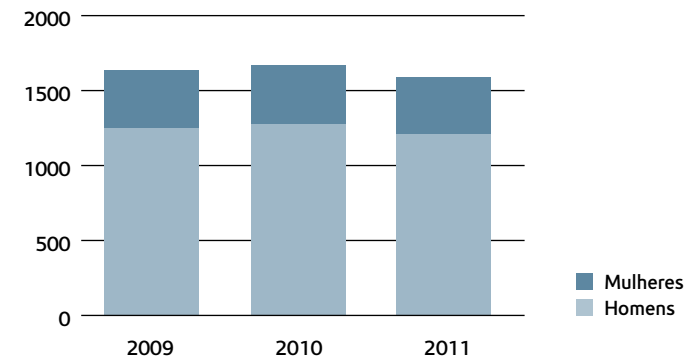
Quanto ao efetivo em 2011 é de assinalar que dos 1.544 colaboradores com contrato sem termo, 14 são provenientes da Ferconsult, sendo os restantes 1.530 colaboradores do ML.

Distribuição de contratos

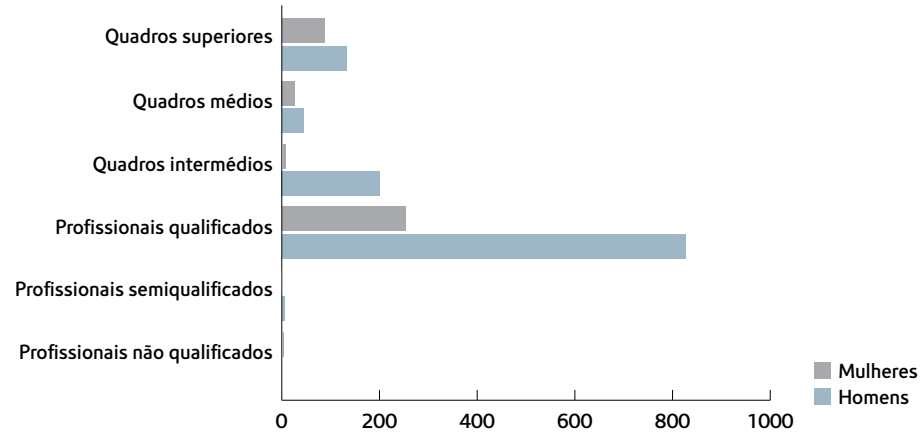


Neste contexto é de salientar que o decréscimo do efetivo tem sido inversamente proporcional ao acréscimo do comprimento da rede em exploração verificado ao longo dos últimos anos, evidenciando tal facto o esforço de otimização dos meios envolvidos na oferta de transporte.

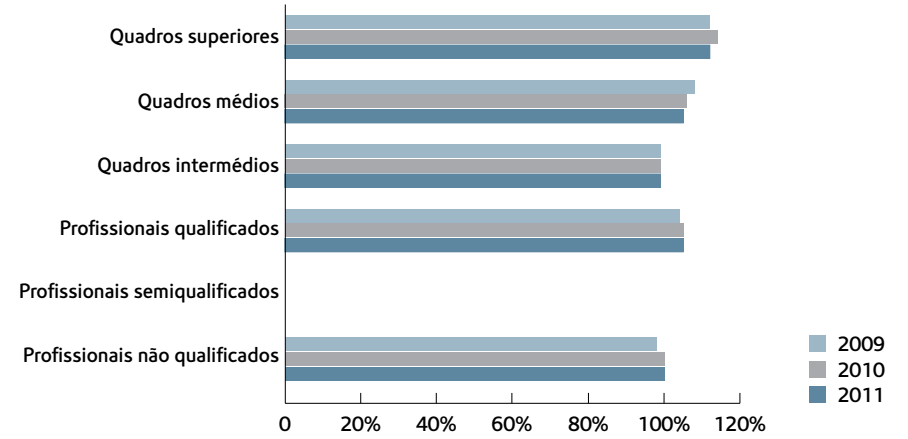
Evolução dos efetivos por género



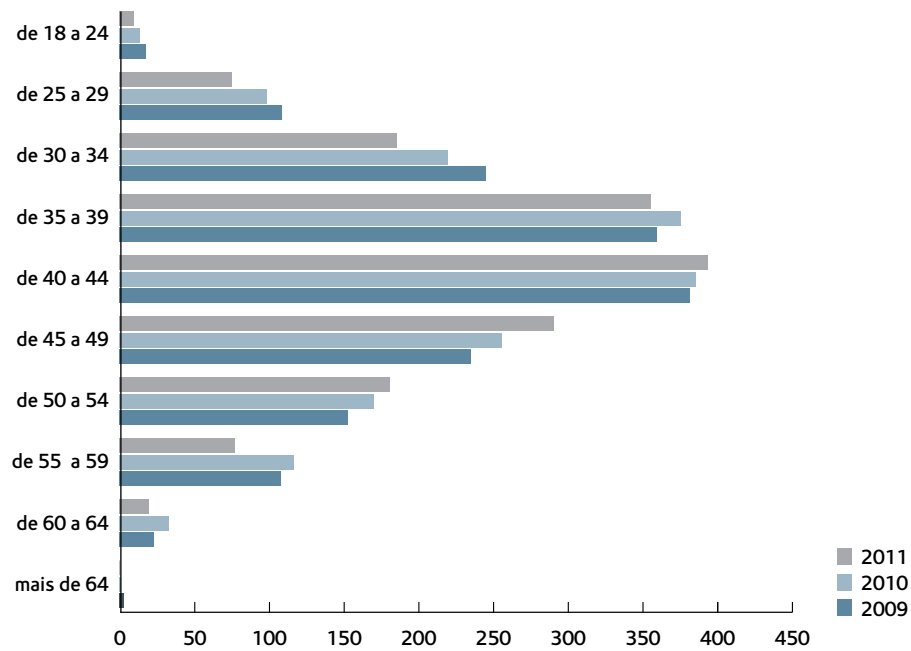
Efetivos por nível de qualificação em 2011



Rácios entre salários (H/M)

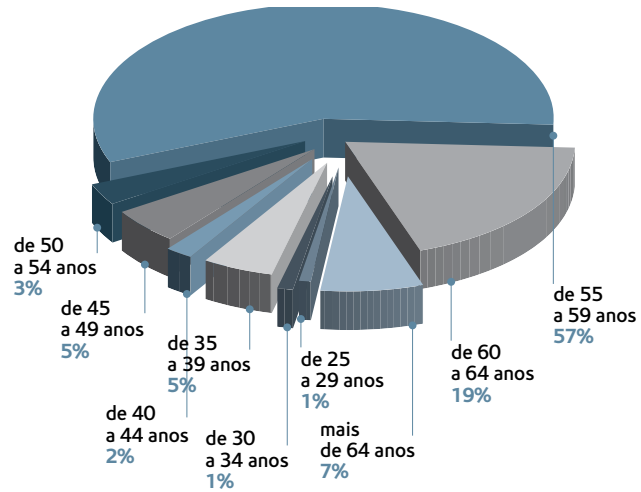


Efetivos por níveis etários

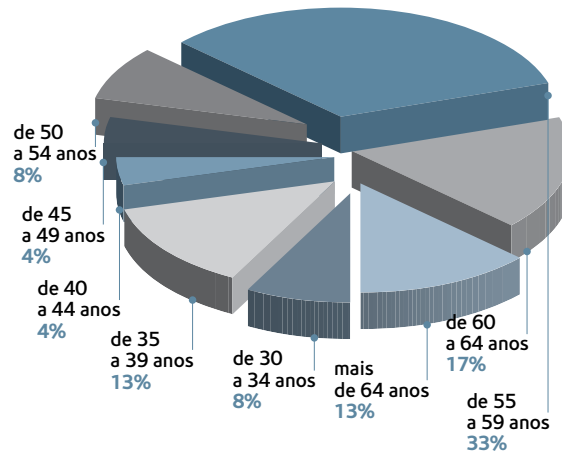


Saídas por gênero/faixa etária

Homens



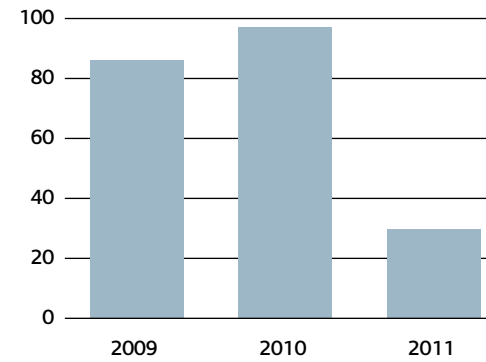
Mulheres



Determinação da taxa de rotatividade dos colaboradores da organização

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

Admissões



Taxa de rotatividade



Em sequência das opções estratégicas definidas pelo ML relativamente à formação, em maio de 2011 foi instalado no PMO III, integrado no ambiente oficial, o novo Centro de Formação do Metropolitano de Lisboa.

As suas instalações são compostas por quatro salas de formação, às quais foram atribuídos os nomes das quatro linhas da rede do ML. Encontram-se, assim, reunidas as melhores condições para a concretização do plano de formação para o triénio 2011-2013, cujo objetivo central é o de proporcionar a qualificação, aquisição e desenvolvimento das competências e atitudes nos colaboradores, com vista à melhoria do desempenho e do cumprimento dos objetivos da empresa.

Paralelamente alcança-se o objetivo de dar mais formação a custos mais baixos, porque realizados internamente e, em parte, com recursos igualmente internos.

N.º médio de horas de formação

Níveis de Qualificação	2009	2010	2011
Dirigentes	24,30	16,70	8,4
Quadros Superiores	7,19	4,13	32,3
Quadros Médios	22,76	5,66	6,5
Quadros Intermédios	30,69	7,32	9,4
Profissionais Qualificados / Altamente Qualificados	23,90	7,79	2,9
Profissionais Semiquualificados	37,93	4,23	5,4
Profissionais Não Qualificados	50,59	46,50	3,3
Média	24,62	6,56	8,20

Evolução do volume de horas de formação

	2009	2010	2011	Var. (2011/2010)
Total de horas de Formação	40.407	10.993	11.714	23,82%

Em 2010 foi criada uma “Comissão de Higiene e Segurança no Trabalho” com o objetivo de estabelecer um claro compromisso com a segurança e saúde de todos os trabalhadores da Empresa, não descurando 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 objetivos acima definidos, a Comissão reunirá, pelo menos, uma vez por mês, estabelecendo como data pré-definida a última 3ª feira de cada mês.

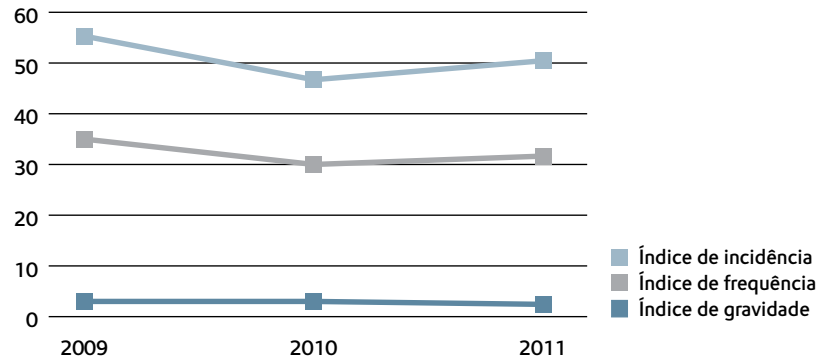
Em 2011 foi desenvolvida uma campanha de sensibilização “Colaboradores em segurança: Empresa mais produtiva”.

Foi aprovada pelo Conselho de Administração a política de segurança e saúde no trabalho, a qual visa estabelecer algumas diretrizes gerais acerca da segurança e saúde no trabalho (SST) nas diversas atividades desenvolvidas no ML.

Acidentalidade laboral	2009	2010	2011	Var. (2011/2010)
Nº Total de Acidentes	101	85	97	14%
Nº de acidentes com baixa	89	78	84	8%
Nº de dias perdidos	6.560	6.545	6.335	-3%

Órgãos de Governança	2009			2010			2011		
	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total
Conselho de Administração	4	0	4	5	0	5	5	0	5
Assessores do CA	6	4	10	4	2	6	3	1	4
Comissão de Fiscalização	2	0	2	2	0	2	2	0	2
Diretores	14	3	17	16	4	20	14	3	17
Total	26	7	33	27	6	33	24	4	28

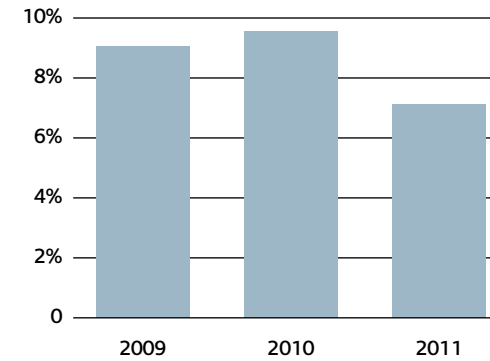
Índices



Continuamos a fomentar vários programas de educação e promoção para a saúde, procurando assim prevenir os acidentes de trabalho de fator 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 atuar sob influência de álcool ou estupefacientes no local de trabalho. Como tal são realizados regularmente testes para o controlo de alcoolémia e, aquando da admissão de novos colaboradores para a Empresa, são realizados testes para despistagem deste tipo de substâncias

Absentismo



Devido à tendência de subida da taxa de absentismo, desde 2009, lançou-se a campanha “menos absentismo – mais produtividade” – projeto 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.

Este projeto foi implementado ao longo de todo o ano de 2011, tendo a fase de intervenção sido iniciada no segundo semestre 2011. Após análise dos dados obtidos, confirmou-se o sucesso do projeto, com a variação da taxa de absentismo em -25,94% em relação ao ano de 2010.

Iniciativas internas

No sentido de criar maior envolvimento entre a comunidade de trabalho, fomentar a coesão e maximizar a eficácia do fluxo de informação no interior da empresa, foram desenvolvidos vários projetos e campanhas de comunicação interna, das quais se destacaram:

Concurso interno de geração de ideias – Projeto Mais

O objetivo deste prémio é incentivar colaboradores a intervir mais na vida da Empresa através da participação com ideias, que podem ser simples, mas que poderão contribuir para introduzir melhorias nos vários processos organizativos.

No ano de 2011, foram atribuídos 2 prémios e uma menção honrosa, designadamente: 2º Prémio – “Toner Reciclado”, 3º Prémio – “Ponto Livro” e menção honrosa – “Sinalização Led”.

Edição e distribuição da Revista Metro Com Vida

Com o objetivo de melhorar a comunicação interna, reformulou-se o antigo jornal interno (Jornal ML), tendo sido apresentada em 2011 a revista “Metro com vida” que apresenta um layout mais moderno e atrativo. Nesta revista todas as áreas da Empresa estão representadas, podendo contribuir com conteúdos de interesse geral para os colaboradores.

Postal de aniversário

Com o objetivo de reconhecer o envolvimento dos colaboradores na vida da Empresa, foi desenvolvido um postal personalizado que é enviado a toda a comunidade Metro na data de aniversário de cada trabalhador.

Campanha “Dê uma tampa ao Metro”

Durante o ano em análise deu-se início ao processo de gestão e desenvolvimento da campanha de recolha de tampinhas, que visa apoiar uma IPSS.

Para o efeito foram afixados cartazes em locais estratégicos e colocados garrafões em vários locais da empresa com o objetivo de angariar o maior número de tampinhas. Através do Portal Metro os colaboradores vão sendo informados da pesagem obtida.

Encontros com o CA

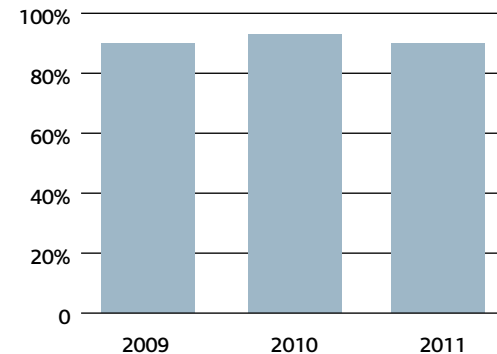
Esta iniciativa tem por finalidade a integração de todos os colaboradores nos objetivos da empresa, através da realização de encontros periódicos, permitindo o diálogo entre colaboradores e Conselho de Administração, de forma descontraída, num espaço propício a reflexão e debate de ideias, expectativas e preocupações no que concerne à Empresa.

Cada encontro decorreu quinzenalmente com a presença de seis colaboradores. Estes colaboradores foram sorteados aleatoriamente no seio da comunidade de trabalho.

Cliente mistério

No ano de 2011, foi realizado um estudo de mercado, – Cliente Mistério – que permitiu ao ML avaliar construtivamente os colaboradores, monitorizando e medindo o nível do serviço ao cliente. Este estudo foi efetuado para as componentes de serviço “Acessibilidade”, “Informação”, “Tempo”, “Apoio ao Cliente”, “Conforto” e “Segurança”, tendo-se obtido os seguintes resultados:

Nível de serviço ao cliente



7

Índice GRI

Indicadores de desempenho económico

Código GRI	Descrição	Nºpág.	Observações
EC1	Valor económico direto gerado e distribuído.	32	
EC2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização, devido às alterações climáticas.	29	
EC3	Cobertura das obrigações do plano de pensões definido e que a organização oferece.	–	<p>NR</p> <p>Para os trabalhadores admitidos na empresa 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.</p> <p>A Empresa atualizará o complemento de reforma de acordo com as atualizações que vierem a ser realizadas pela Segurança Social e segundo o mesmo valor percentual.</p>
EC4	Benefícios financeiros significativos dados pelo governo.	31	
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).	32	
EC6	Política, práticas e proporção das despesas em fornecedores locais.	36	
EC7	Procedimentos para a contratação local e proporção de membros do Conselho de Administração contratados na comunidade local.	–	<p>NA</p> <p>Sendo o Metropolitano de Lisboa uma Entidade Pública Empresarial, os membros do Conselho de Administração são nomeados pela tutela.</p>
EC8	Desenvolvimento e impacto dos investimentos em infraestruturas e serviços fornecidos essencialmente para benefício público.	16-19	
EC9	Descrição e compreensão dos impactes económicos indiretos significativos, incluindo a sua dimensão.	22-23	

Indicadores de desempenho ambiental

Código GRI	Descrição	Nºpág.	Observações
EN1	Materiais usados por peso e volume.	44-45	
EN2	Percentagem de materiais utilizados que são provenientes de reciclagem.	–	NR 0%, não obstante estar em curso, e previsto para 2012, a definição de Critérios Ambientais de aquisição de bens e serviços que considere “Privilegiar o consumo de materiais reciclados (em detrimento de materiais não reciclados) ”.
EN3	Consumo direto de energia discriminado por fonte de energia primária.	40	
EN4	Consumo indireto de energia discriminado por fonte primária.	41	
EN5	Energia poupada devido a melhorias de eficiência e conservação.	40-41	
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.	42	
EN7	Iniciativas para reduzir o consumo indireto de energia e reduções registadas.	40-42	Ver respostas EN5 e EN6
EN8	Consumo total de água, por fonte.	46	
EN9	Recursos hídricos significativamente afetados pelo consumo de água.	–	NA Toda a água consumida provém da rede pública.
EN10	Percentagem e volume de água reciclada e reutilizada.	–	NA Não há registo de quantidade significativa de água reciclada e reutilizada nas instalações do ML, face ao total consumido.
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 A área de implantação do Metropolitano de Lisboa (todas as instalações e infraestruturas associadas) localiza-se em meio urbano, designadamente nos concelhos de Lisboa, Odivelas, Amadora e Loures (estação de Moscavide, com abertura prevista para 2012).
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
EN15	Número de espécies na Lista Vermelha da UICN e em listas nacionais de conservação com habitats em áreas afetadas por operações, discriminadas por nível de risco de extinção.	–	NA

EN16	Emissões totais diretas e indiretas de gases com efeito de estufa, por peso.		NC
EN17	Outras emissões indiretas relevantes de gases com efeito de estufa, por peso.		NC
EN18	Iniciativas para a redução das emissões de GEE e reduções registadas.		NC
EN19	Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozono.	–	NC
EN20	NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo e peso.		NC
EN21	Descargas de água por qualidade e destino.	49	
EN22	Total de resíduos por tipo e destino.	47-49	
EN23	Número total e volume dos derrames significativos.	50	
EN24	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 Segundo o Regime Geral de Resíduos, estipulado no Decreto-Lei n.º 178/2006, de 5 de Setembro, alterado e republicado pelo Decreto-lei n.º 73/2011, DE 17 de Junho, no seu Artigo 4., é definido o Princípio da autossuficiência e da proximidade, que estipula o seguinte “As operações de tratamento de resíduos devem decorrer preferencialmente em território nacional e obedecendo a critérios de proximidade, podendo haver restrições às transferências de resíduos.” Neste enquadramento, e por questões estratégicas nacionais em matéria de resíduos, este aspeto não aplicável ao Metropolitano de Lisboa, E.P.E.
EN25	Identificação, tamanho, status de proteção e índice de biodiversidade de recursos hídricos e respetivos habitats afetados de forma significativa pelas descargas de água e escoamentos superficiais.	–	NA
EN26	Iniciativas de mitigação dos impactes ambientais dos produtos e serviços.	17-19	
EN27	Percentagem de produtos e respetivas embalagens que são aproveitadas no final do ciclo de vida.	–	NR Não é contabilizado pela organização
EN28	Valor monetário de multas ambientais significativas.	–	NR Em 2011 não se registaram multas resultantes de incumprimentos legais do foro ambiental.
EN29	Impactes ambientais significativos do transporte de produtos bens e materiais utilizados nas operações da organização, bem como do transporte dos trabalhadores.	42	NR No ano de 2011 terminou o serviço de transporte de trabalhadores entre a estação Campo Grande e o PMO II, diminuindo assim os custos económicos e ambientais decorrentes desse transporte.
EN30	Total de gastos e investimentos ambientais por tipo.	52	

Indicadores de desempenho social

Código GRI	Descrição	Nºpág	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, gênero e região.	60-62	
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, Prêmio de Assiduidade).	–	NR
LA4	Percentagem de colaboradores abrangidos pelo Acordo Coletivo de Trabalho.	–	NR 100% dos 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 comitês formais sobre saúde e segurança.	63	
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 46 ^a (Proteção na doença) e 47 ^a (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.	63-64	
LA12	Percentagem de funcionários que recebem, regularmente, análises de desempenho e de desenvolvimento da carreira.	–	NR 100% dos Colaboradores
LA13	Composição dos grupos responsáveis pela gestão corporativa e discriminação dos colaboradores por categoria, de acordo com o gênero, a faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade	60-62	
LA14	Rácio do salário base dos homens comparativamente ao das mulheres, por categoria profissional	61	

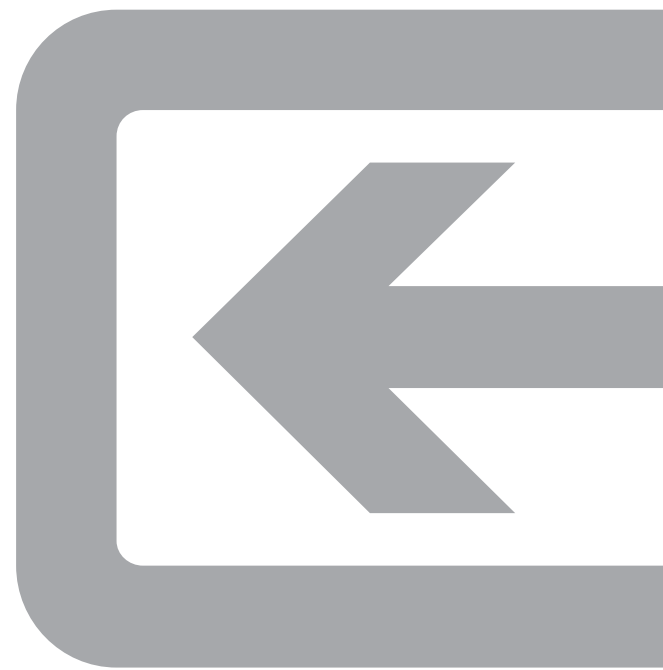
HR1	Percentagem e número total de contratos de investimentos significativos que incluem cláusulas sobre os direitos humanos ou que foram submetidos a uma análise sobre direitos humanos.	–	NA O Metropolitano de Lisboa apenas opera no mercado português, onde os direitos humanos se encontram salvaguardados pelas leis da República.
HR2	Percentagem de fornecedores e empreiteiros que foram sujeitos a ações 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 aspetos 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 ações tomadas.	–	NR Não foram detetadas quaisquer ocorrências de discriminação. Refere-se que existem no Metropolitano de Lisboa 19 trabalhadores que apresentam deficiências ($\geq 60\%$) e 3 trabalhadores estrangeiros.
HR5	Operações que coloquem em risco a liberdade de associação e a negociação coletiva, 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 coletiva. Uma prova disso são as renegociações do Acordo Coletivo 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.	–	NR No Metropolitano de Lisboa, todos os colaboradores são maiores de idade. Apesar de se tratar de uma atividade indireta, as atividades onde possa haver o risco relacionado com trabalho infantil, são as obras de construção do metro executadas por empresas subcontratadas. Não se detetaram ocorrências, sendo que, estão definidos mecanismos de controlo: – Registos de identificação e saúde dos trabalhadores, da responsabilidade dos empreiteiros; e – Plano de Identificação e saúde dos trabalhadores entregue mensalmente ao Coordenador de Segurança em Obra do Metropolitano de Lisboa.
HR7	Operações identificadas e que apresentam risco significativo de ocorrência e trabalho forçado e compulsório, e medidas tomadas para contribuir para a eliminação de trabalho forçado e compulsório.	–	NR Ver resposta ao HR6.

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.	–	NR Na fase de construção, o pessoal de segurança – Coordenador de Segurança em Obra e Técnicos, são selecionados pelo Metropolitano de Lisboa com base na sua experiência e formação específica. O pessoal de vigilância afeto aos passageiros (Fase de exploração), são de empresas contratadas e na sua formação, são-lhes 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 Procedimentos Segurança.
HR9	Número total de incidentes que envolvam a violação dos direitos dos povos indígenas e ações 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 atividade.	–	NR O ML tem como objetivo garantir a satisfação de todos os seus stakeholders, desta forma ausculta as suas expectativas assiduamente e promove ações que permitam alcançar, e até mesmo exceder, essas expectativas. Das ações 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 Direção 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 suscetíveis de identificar eventuais situações deste tipo. Estas auditorias cobrem alguns domínios das seguintes áreas de negócios: Exploração Comercial, Exploração Industrial e Gestão de Infraestruturas. 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 anticorrupção	–	NR Não existe formação específica em procedimentos anticorrupção na organização. Não obstante, foi apresentado aos trabalhadores o código de ética, que em si, encerra procedimentos e formas de atuação conducentes a evitar fenómenos de corrupção. Paralelamente a empresa tem vindo a adotar as recomendações que auditorias externas (tribunal de contas, IGF e outras) têm defendido. A título exemplificativo a separação de execução do projeto da sua fiscalização.
SO4	Ações desenvolvidas como resposta à ocorrência de situações de corrupção	–	NR Não foram identificados casos de corrupção.

SO5	Posições e participação no desenvolvimento de políticas públicas.	–	NR O ML, enquanto empresa pública, 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.
SO6	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.
SO7	Número total de ações 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.
SO8	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.
PR1	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 quer de pessoas como de bens visando a melhoria contínua. Ao nível da 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 manutenção o ML rege-se pelo programa RCM (Reliability Centred Maintenance) com o objetivo 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. Ao 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.
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.	–	NC



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 diretrizes 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 correta informação ao cliente.
PR5	Práticas relacionadas com a satisfação do cliente, incluindo sondagens de mediação da satisfação do cliente.	53-54	
PR6	Programas de adesão às leis, normas e códigos voluntários relacionados a 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 2011.



Indicadores específicos para o setor dos transportes

Código GRI	Descrição	Nºpág.	Observações
LT1	Número de navios da organização.	–	NA
LT2	Composição da frota.	46	
LT3	Políticas e programas sobre a gestão dos impactes ambientais, incluindo: iniciativas em meios de transporte sustentáveis, transferência modal e planeamento de rotas.	23 38-39	
LT4	Iniciativas para a utilização de fontes de energia renováveis e aumento da sua eficiência energética.	40-42	
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.).		NR Os nossos colaboradores são alertados para os benefícios de uma condução defensiva. A nossa frota cumpre as manutenções programadas pelo fabricante.
LT6	Políticas e programas implementados para gerir os impactes ao nível do tráfego urbano.	29 38-39	
LT7	Políticas e programas para a minimização do ruído.	38-39	
LT8	Descrição dos impactes ambientais causados pela organização e metodologias para as avaliações de impacte ambiental (relatórios).	22-23 17-19	

LT9	Políticas e programas para a determinação do horário de trabalho e de repouso e para os colaboradores afetos à condução do material circulante.		NR As condições para este tipo de carreira no ML encontram-se discriminadas no Acordo de Empresa I 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 excecional. O restante tempo será cumprido em situação de reserva. O período normal de trabalho é de trinta e nove horas semanais, com exceção dos trabalhadores que exercem a sua atividade profissional permanentemente no subsolo, os quais terão um horário de trabalho de trinta e sete horas e trinta minutos por semana. Os maquinistas cujo intervalo de descanso não poderá ser inferior a uma hora, nem superior a uma hora e trinta minutos.
LT10	Descrever mecanismos disponibilizados pela organização que permitam aos trabalhadores que exercem a sua atividade afastados da sua residência manter comunicações pessoais durante o trabalho.		NA
LT11	Políticas e programas relativos ao controlo de estupefacientes	64	
LT12	Número de mortes de motoristas ocorridas na estrada.		NA
LT13	Lista dos incidentes ocorridos - detenção de navios.		NA
LT14	Políticas e programas para o acesso do público aos serviços de correio.		NA
LT15	Prestação de serviços de logística e transporte principais competências para entregar necessidades humanitárias a nível local e internacional.		NA
LT16	Critérios de seleção de serviços de recrutamento e colocação (indicador destinado à indústria de transportes marítimos e rodoviários).		NA
LT17	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

NC Não contabilizado

Siglas, acrónimos e unidades de medida

ADN	Conceito que identifica o material genético contido em todos os organismos, contendo as características únicas de cada indivíduo (neste caso transposto para as características de uma Empresa)
AML	Área Metropolitana de Lisboa
APCE	Associação Portuguesa de Comunicação de Empresa
APP	Aplicação de software
AR.CO	Centro de Arte e Comunicação Visual
CA	Conselho de Administração
CCDTML	Centro Cultural e Desportivo dos Trabalhadores do Metropolitano de Lisboa
CCP	Código dos Contratos Públicos
CEEP	Centro Europeu de Empresas de Serviços de Interesse Geral
CITV	Circuito Interno de TV
CO ₂	Dióxido de carbono
CO ₂ e	Dióxido de carbono equivalente
CoMET	Programme of international railway benchmarking (http://www.comet-metros.org)
DGO	Direção-Geral do Orçamento
EC	Exploração Comercial
E.P.E.	Entidade Pública Empresarial
ECSI	Índice Nacional de Satisfação do Cliente
EGEAC	Empresa municipal da cidade de Lisboa responsável pela Gestão de Equipamentos e Animação Cultural
EIE	Direção de Engenharia de Infraestruturas
EMEL	Empresa Pública Municipal de Mobilidade e Estacionamento de Lisboa, E.E.M.
EMPARQUE	Empreendimentos e Exploração de Parqueamentos, SA
ETAR	Estação de Tratamento de Águas Residuais
ETIC	Escola Técnica de Imagem e Comunicação
FEDER	Fundo Europeu de Desenvolvimento Regional
FSE	Fornecimentos e Serviços Externos
GEE	Gases com efeito de estufa
GJ	Gigajoule
IADE	Escola Superior de design, marketing e publicidade
IC	Indemnização compensatória
IMTT	Instituto da Mobilidade e dos Transportes Terrestres
IPSS	Instituição Particular de Solidariedade Social
ISC	Índice de Satisfação do Cliente

IVA	Imposto sobre o Valor Acrescentado
km	Quilómetro
KPI	Indicador-chave de desempenho (Key Performance Indicator)
kWh	Quilowatt-hora
L	Litro
LCW	empresa de engenharia especializada na realização de consultoria, estudos e projetos de engenharia civil
m ³	Metro cúbico
M€	Milhões de euros
MCC	Direção de Marketing, Comunicação e Imagem
MJ	Megajoule
ML	Metropolitano de Lisboa, E.P.E.
MUPI	Mobiliário Urbano Para Informação
MWh	Megawatt-hora
NOx	Óxidos de azoto
NP 4475	Norma Portuguesa para o Transporte Público de Passageiros – Rede de Metro.
ODDCA	Órgãos Diretamente Dependentes do Conselho de Administração
OHSAS	Sistemas de Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho (Occupational Health and Safety Assessment Services)
PCA	Presidente do Conselho de Administração
PIB	Produto Interno Bruto
PSP	Polícia de Segurança Pública
RHC	Direção de Recursos Humanos e Desenvolvimento Organizacional
SADI	Sistema Automático Detecção Incêndios
SAP	Software ERP – Sistema integrado de gestão empresarial
SCP	Sporting Clube de Portugal
SETF	Secretário de Estado do Tesouro e Finanças
SIRAPA	Sistema Integrado da Agência Portuguesa do Ambiente (aplicação Web)
SLB	Sport Lisboa e Benfica
SO ₂	Dióxido de enxofre
t	Tonelada
TJ	Tera joule
Transtejo/Soflusa	Prestador de serviço público de transporte fluvial integrado no sistema global da Área Metropolitana de Lisboa

Glossário

Acidente de trabalho	É o acidente que se verifique no local e no tempo de trabalho e produza direta ou indiretamente 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 trajetos de ida e regresso para o local de trabalho.
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).
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.
Colaboradores	São todos aqueles que mantêm um contrato de trabalho (sem termo, a termo certo e a termo incerto) com a Empresa, à exceção dos estagiários.
Desenvolvimento sustentável	Conceito desenvolvido pela Comissão Brundtland no âmbito do Relatório da Comissão Mundial do Ambiente e do Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas o “Nosso futuro comum”, publicado em 1987, no qual 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 aspetos institucionais relacionados com o conceito muito atual de “boa governação”.
Emissões diretas	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 indiretas	Emissões associadas à produção de eletricidade 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 diretamente 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 projeto. Inclui, entre outras informações, uma identificação e avaliação dos impactes prováveis, positivos e negativos, que o projeto poderá ter no ambiente e as medidas destinadas a evitar, minimizar ou compensar os impactes negativos esperados.
Gases com efeito de estufa	Gases existentes na atmosfera terrestre que absorvem e reemitem radiação infravermelha. São resultado de processos naturais e da ação humana. Para além do vapor de água e do dióxido de carbono (CO ₂), inclui o metano (CH ₄), o óxido nitroso (N ₂ O) e os compostos halogenados, como os hidrofluorcarbonos (HFCs), os perfluorcarbonos (PFCs) e o hexafluoreto de enxofre (SF ₆).
Global Reporting Initiative	Instituição global e independente que desenvolve uma estrutura mundial de diretrizes de relato, permitindo às empresas preparar relatórios sobre o seu desempenho económico, ambiental e social.
Impacte Ambiental	Qualquer alteração no ambiente, adversa ou benéfica, resultante, total ou parcialmente, dos aspetos 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 objetivo, pré-estabelecida.
Manutenção	Corresponde ao conjunto de ações que visam manter o pleno funcionamento do Sistema de manutenção de modo eficiente de acordo com o ciclo de Deming ou da melhoria contínua.
Monitorização	Corresponde ao conjunto de ações 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 14001	Norma da série ISO 14000 referente a Requisitos do Sistema de Gestão Ambiental. Especificações e linhas de orientação para a sua utilização.
Organização	Corresponde a determinada entidade incluindo todos os seus colaboradores, processos e documentação internos e sua relação com o exterior.

Partes interessadas	Normalmente designadas por stakeholders, são entidades afetadas ou que afetam 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	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.
Plano Marshall	Programa norte-americano destinado a recuperar as economias dos países do ocidente e sul da Europa, profundamente abaladas com a Segunda Guerra Mundial.
Poluente atmosférico	Substância introduzida, direta ou indiretamente, pelo homem no ar ambiente, que exerce uma ação nociva sobre a saúde humana e/ou o ambiente.
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.
Reporte	Corresponde ao relato ou ao próprio relatório consoante contexto.
Resíduos	Quaisquer substâncias ou objetos de que o detentor se desfaz ou tem intenção ou obrigação de se desfazer.
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	Parte de um sistema global de gestão. Inclui a estrutura organizacional, o planeamento de atividades, as responsabilidades, as práticas, os procedimentos, os processos e os recursos necessários ao desenvolvimento, implementação, revisão e manutenção de uma política de ambiente.
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 Anticorrupção.
Valorização	Quaisquer operações que visem o reaproveitamento de resíduos (incluindo os processos de reutilização, reciclagem, regeneração, valorização energética, entre outros).



estação Baixa-Chiado

Ficha técnica

Edição

Metropolitano de Lisboa, E.P.E.
Estratégia e Desempenho Corporativo
Coordenação

Marta Laborinho
Alexandre Tavares

Produção

Marketing, Comunicação e Imagem
Coordenação

Filipe Trigo

Projeto gráfico

Maria João Rodrigues

Fotografia

Marketing, Comunicação e Imagem
Pedro Lopes

setembro.2012

Obrigado!

Este documento foi unicamente executado por colaboradores ML, aos quais deixamos aqui o nosso sincero bem-haja.

Partilhe a sua opinião connosco

Gostaríamos de receber a sua opinião, comentários ou sugestões sobre este relatório. Envie-nos!

O nosso contacto

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

