

## Relatório de sustentabilidade 2012



Sara e Marta,  
12 e 8 anos



## Índice

I.	Mensagem do Conselho de Administração	04			
II.	Um olhar do Metro sobre a sustentabilidade	06			
III.	Relatório	08	VII.	Abordagem de gestão	34
	1. Objetivo	08		1. Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente	34
	2. Abrangência	08		2. Identificação e avaliação dos aspetos e impactes ambientais	34
	3. Identificação das Partes interessadas	08		3. Carta para o desenvolvimento sustentável da UITP	34
	4. Metodologia	08		4. Grupos de trabalho onde o ML está envolvido	34
IV.	Perfil	10	VIII.	Indicadores de desempenho	37
	1. ADN	10		1. Índice GRI	37
	2. Organização	14		2. Indicadores de desempenho económico	45
V.	Análise da sustentabilidade	19		3. Indicadores de desempenho ambiental	46
	1. Domínio económico	19		4. Indicadores de sustentabilidade social	51
	2. Domínio ambiental	20		5. Indicadores de transportes	56
	3. Domínio social	23		6. Indicadores do SGQA	60
VI.	Envolvimento das partes interessadas	28	IX.	Anexo 1 – Siglas e acrónimos	61
	1. Cliente	28	X.	Anexo 2 – Glossário	63
	2. Tutela	28			
	3. Colaboradores	29			
	4. Fornecedores	29			
	5. Comunidade	31			
	6. Reformados	32			
	7. Outros operadores de transporte	32			

João e Carlos  
10 anos



## I.

### Mensagem do Conselho de administração

O ano de 2012 foi particularmente difícil devido à conjuntura, mas foi também um ano marcante para a Metropolitano de Lisboa.

Em agosto de 2012, foi nomeada uma administração conjunta ML-CARRIS, dando-se então início a um processo de integração operacional, potenciando uma significativa melhoria na intermodalidade da cidade de Lisboa.

Foi prosseguida a política de racionalização de custos, permitindo assim otimizar e mesmo diminuir os gastos operacionais, aproximando a empresa do equilíbrio operacional desejável e necessário.

Na vertente do sistema de gestão ambiental consolidaram-se as boas práticas já existentes, o que permitiu uma redução muito importante de custos económicos e ambientais.

Deu-se continuidade a um rigoroso acompanhamento da execução orçamental, visando obter a necessária contenção de custos e eliminação de desperdícios que, no entanto, não diminuiu a qualidade do serviço prestado aos nossos clientes, como é patente no grau de satisfação demonstrado face ao ano anterior e que atingiu o valor mais alto dos últimos cinco anos.

A prestação de um serviço de qualidade e a garantia da satisfação dos nossos clientes, bem como a promoção do bem-estar dos nossos colaboradores é o objetivo da empresa que temos de continuar a perseguir.

Marta,  
8 anos



## II.

### Um olhar do Metro sobre a sustentabilidade

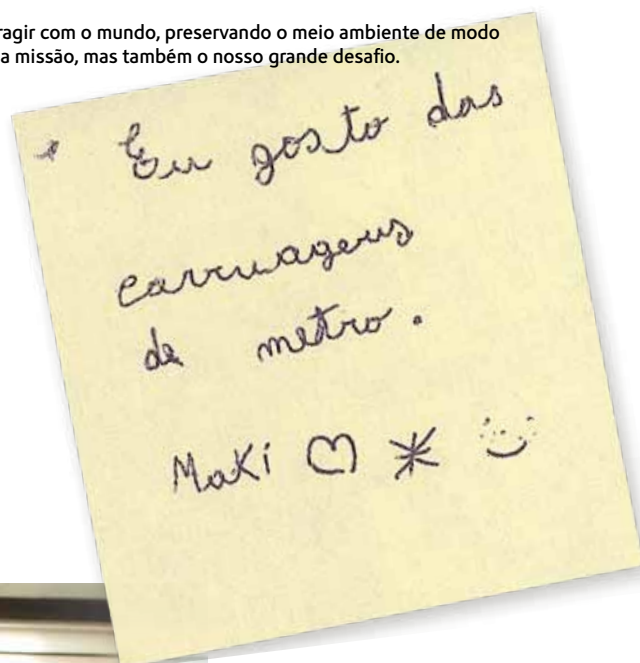
A mobilidade é um fator determinante para o desenvolvimento económico e social de qualquer agregado populacional. Em cidades de maior dimensão e toda uma envolvente urbana, como Lisboa, a mobilidade assume ainda maior importância. Os transportes públicos são a forma mais sustentável de garantir essa mesma mobilidade trazendo grandes benefícios para a zona onde operam do ponto de vista económico (tornando as cidades mais atrativas em termos de negócio, reduzindo os custos e os tempos das deslocações), do ponto de vista social (facilitando a inclusão social, reduzindo o congestionamento das vias públicas e reduzindo a sinistralidade) e do ponto de vista ambiental (reduzindo as emissões atmosféricas diretas e indiretas, poupando recursos energéticos e preservando os centros históricos).

Entre os vários modos de transporte, na cidade de Lisboa, o modo metropolitano assume especial relevância ao estruturar toda a rede intermodal. O facto de operarmos quase exclusivamente no subsolo, diminuindo a ocupação de via pública e os elevados padrões de eficiência energética que apresentamos leva-nos a assumir o protagonismo em termos de mobilidade sustentável na Área Metropolitana de Lisboa.

No entanto, não nos é possível contribuir para a sustentabilidade da Área Metropolitana de Lisboa se não garantirmos a sustentabilidade da própria empresa, começando pela sustentabilidade económica mas não nos esquecendo da relevância dos impactes ambientais provocados pela nossa própria atividade e do respeito pela justiça social.

Em 2012 foi feito um esforço pela empresa, com resultados visíveis, nesses três pilares da sustentabilidade como se poderá constatar ao longo do presente documento.

Entende-se por sustentabilidade a capacidade do ser humano interagir com o mundo, preservando o meio ambiente de modo a não comprometer os recursos das gerações futuras. Essa é a nossa missão, mas também o nosso grande desafio.



Margarida, 10 anos



Bárbara,  
4 anos





## III.

# Relatório

### 1. Objetivo

O presente relatório visa comunicar às partes interessadas o caminho que está a ser seguido pelo Metropolitano de Lisboa com vista à sustentabilidade da empresa e ao contributo para a sustentabilidade do meio envolvente.

### 2. Abrangência

#### a. Limite

O presente relatório cinge-se ao Metropolitano de Lisboa, E.P.E.

#### b. Período

O período reportado corresponde ao ano de 2012. No entanto são apresentados dados relativos a anos anteriores para possibilitar a análise da evolução verificada.

#### c. Verificação

Este relatório não foi sujeito a verificação externa.

#### d. Nível de aplicação GRI (Auto-declaração)

O nível de aplicação das diretrizes GRI no presente relatório de sustentabilidade corresponde ao A.

### 3. Identificação das Partes Interessadas

De acordo com as orientações da AA1000 Stakeholder Engagement Standard 2011 foram identificadas as partes interessadas, ou seja, todos os grupos cuja qualidade de vida possa ser afetada pela nossa atividade, tanto no presente como no futuro. Para o efeito, e para além da inclusão de todos aqueles com quem temos relações contratuais ou regulamentares (clientes, colaboradores, fornecedores, tutela e reformados) foi feita uma análise do impacto da nossa atividade de forma a identificar outro tipo de dependências ou relações. As partes interessadas identificadas foram:

- Clientes
- Tutela
- Colaboradores
- Fornecedores
- Comunidade
- Outros operadores de transporte
- Reformados

### 4. Metodologia

#### a. GRI

Este relatório foi elaborado tendo como base as diretrizes para a elaboração de relatórios de sustentabilidade da Global Reporting Initiative 3.1. Foi feito um esforço para responder à totalidade dos indicadores de forma a tornar o relatório o mais completo possível. No entanto, e de acordo com o princípio da relevância, foi dado especial destaque aos indicadores mais relevantes da nossa atividade e que percecionamos como de maior interesse para cada uma das partes interessadas.

#### b. Processo para determinar a relevância

O relatório de sustentabilidade visa comunicar às partes interessadas o desempenho da organização e a sua estratégia, metas e plano de ação relativas ao futuro. Assim sendo, e tomando como base os indicadores GRI e os do Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente (SGQA) da empresa, a análise da relevância foi feita para cada pilar da sustentabilidade e para cada parte interessada. Para o efeito realizaram-se reuniões com os diversos responsáveis pelo diálogo direto com cada parte interessada em que foi analisada a bateria de indicadores, os factos mais relevantes ocorridos no ano de referência e a comunicação recebida diretamente das partes interessadas (inquéritos de satisfação, reclamações, despachos, cartas, etc.). Destas sessões saiu uma perceção sustentada sobre os aspetos relevantes do desempenho da empresa para cada parte interessada.

Relativamente à análise por pilar, o processo foi semelhante, sendo que a perspetiva foi a da própria organização para as componentes: económica, social e ambiental, tendo-se através de uma análise SWOT concluído quais os aspetos mais relevantes.

#### c. Métricas utilizadas

Para cada indicador apresentado existe uma ficha associada onde é explicitada a fórmula de cálculo e a origem dos dados de forma a garantir a rastreabilidade da informação apresentada.



Mariana e João,  
12 e 5 anos.

## IV.

### Perfil

#### 1. ADN

##### a. Missão

Prestar um Serviço de Transporte Público de Passageiros, em modo metro, orientado para o cliente, promovendo a mobilidade sustentável.

##### b. 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.

##### c. 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.

##### d. Política de qualidade e ambiente

A política de qualidade e ambiente do Metropolitano de Lisboa traduz-se nas seguintes orientações:

- A satisfação do cliente como preocupação central: concebendo um serviço de transporte público de passageiros que vá ao encontro das necessidades e expectativas dos nossos clientes.
- O compromisso da gestão de topo: integrando na visão estratégica da gestão a política de qualidade e ambiente, definindo objetivos para a empresa e para cada área e promovendo o envolvimento e a responsabilização dos colaboradores na prossecução desses objetivos e acompanhando, através de uma análise permanente, a eficácia da gestão e o desempenho do sistema.
- A orientação para a qualidade e para o ambiente: sensibilizando ativamente todos os colaboradores sobre os benefícios e a importância da qualidade e do ambiente no desenvolvimento das atividades.
- A melhoria contínua: desenvolvendo um sistema de gestão que cumpra os requisitos das normas NP EN ISO 9001:2008 e NP EN ISO 14001:2004 e permita melhorar a eficiência e a eficácia e o desempenho ambiental da organização, tendo em vista aumentar a satisfação do cliente e procurando um crescimento sustentado.
- O envolvimento e qualificação dos colaboradores: incentivando à participação ativa dos colaboradores na melhoria do serviço prestado ao cliente e proporcionando-lhes formação e o desenvolvimento das suas competências profissionais.
- O estabelecimento de relações de parceria com os fornecedores: definindo níveis de serviço, monitorizando conjuntamente o cumprimento dos mesmos e, quando se justifique, definindo planos de melhoria concertados entre as várias partes, promovendo a adoção de boas práticas de qualidade e ambiente.
- A contribuição para a gestão de infraestruturas públicas: desenvolvendo empreendimentos relacionados com expansão e remodelação da rede e a manutenção da infraestrutura.
- O cumprimento dos requisitos aplicáveis: identificando e cumprindo os requisitos obrigatórios (legais e regulamentares), bem como outros requisitos voluntariamente assumidos.
- A gestão dos impactos ambientais significativos: avaliando de forma sistemática os aspetos ambientais associados às atividades desenvolvidas, identificando a sua significância e definindo medidas com vista a minimizar os impactos negativos, contribuindo para a prevenção da poluição, e maximizar os impactos positivos.
- A racionalização do consumo de recursos: promovendo a eficiente utilização dos recursos, permitindo a redução de custos económicos, sociais e ambientais.
- O contributo para a sustentabilidade: Promovendo a mobilidade da população através do uso do transporte público em modo metro.

##### e. Carta do cliente

Melhorar a qualidade do serviço de modo a satisfazer as necessidades e responder às expectativas dos clientes é um objetivo essencial do Metropolitano de Lisboa.

Assim, através desta carta, afixada na totalidade das estações e veículos, o Metropolitano assume os seguintes compromissos com os seus clientes:

#### Oferta de serviço de transporte

- Propor os desenvolvimentos da rede que melhor correspondam às necessidades de mobilidade na área metropolitana de Lisboa.
- Implementar horários de comboios que respondam eficazmente à procura existente.

#### Segurança

- Promover e aplicar as ações necessárias para garantir elevados padrões de segurança no serviço de transporte.
- Em permanente colaboração com as forças da autoridade, assegurar a implementação das medidas necessárias para garantir a segurança dos clientes nos comboios e estações.

#### Regularidade

- Manter elevados índices de regularidade do serviço, promovendo as ações possíveis para minimizar os transtornos causados por perturbações da circulação, seja por motivos decorrentes da própria operação seja por fatores externos.

#### Informação e apoio ao cliente

- Disponibilizar de uma forma clara, perceptível e rigorosa, em espaços próprios de estações e comboios e nos demais suportes de comunicação com o cliente, toda a informação relevante sobre o serviço prestado, em situações normais ou de perturbação do serviço.

#### Disponibilidade dos equipamentos

- Assegurar que os equipamentos existentes nas estações – designadamente elevadores, escadas e tapetes rolantes, equipamentos de venda e canais de acesso – se encontram em perfeitas condições de funcionamento, promovendo, quando tal não aconteça, a respetiva reparação no menor espaço de tempo possível.

#### Limpeza e conservação

- Garantir que as estações, comboios e equipamentos se encontram em bom estado de conservação e limpeza, sendo, para o efeito, regularmente vistoriados e limpos.

#### Recursos humanos

- Garantir a formação inicial e contínua dos recursos humanos ao serviço do Metro, para que executem o seu serviço de forma competente e profissional, assegurando a condução dos comboios em condições de segurança, conforto e atendendo os clientes com qualidade e rigor.

#### Acessibilidades

- Em colaboração com as entidades competentes, assegurar que o serviço prestado possa ser facilmente utilizado por todos, implementando as medidas necessárias para permitir a acessibilidade daqueles clientes cuja mobilidade se encontre, por algum modo, reduzida; para estes últimos, está a ser desenvolvido um programa gradual de implementação de acessibilidades nas estações ainda não preparadas para o efeito.

#### Sugestões e reclamações

- Colocar ao dispor dos clientes os meios necessários para a apresentação de sugestões e reclamações.
- Assegurar a análise cuidadosa das reclamações, promovendo internamente as devidas medidas de correção e melhoria, providenciando em tempo útil a respetiva resposta.

Tomás, 7 anos



#### Deveres do cliente

A colaboração dos clientes é fundamental para atingir os índices de qualidade propostos.

Neste sentido, a utilização do metro deve ser efetuada respeitando regras simples, que permitirão uma melhor qualidade do serviço prestado, com benefícios para todos.

Assim, os clientes devem:

- Viajar com título de transporte válido e apresentá-lo a um agente do Metro sempre que for solicitado;
- Validar sempre o título de transporte, à entrada e saída das estações; se não o fizer, o cliente incorre numa situação de transgressão;
- Não fumar nas instalações e comboios do Metro, se o fizer, o cliente estará a incorrer em infração prevista e punida por lei;
- Respeitar as normas existentes relativas ao transporte de animais, bicicletas e outros objetos particulares, que, pelo seu volume ou conteúdo, possam causar incómodo ou constituir perigo;
- Passar os canais de acesso com cuidado, esperando que as portas se encerrem após a passagem do cliente anterior, antes de validar o seu título;
- Não entrar ou sair dos comboios após o aviso sonoro e luminoso de fecho de portas
- Permitir que os canais de acesso às estações e lugares dos comboios destinados a clientes com mobilidade reduzida sejam utilizados apenas por aqueles a que se destinam;
- Ajudar a manter as estações e comboios limpos, utilizando os recipientes existentes para a recolha de lixo;
- E, de uma forma geral, comportar-se de um modo responsável e cumpridor, seja relativamente a outros clientes, seja em relação aos agentes ao serviço do Metro, respeitando sempre as indicações que estes transmitam.

#### f. Breve historial

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 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 constitui a primeira estação elevada da rede e a segunda estação de correspondência do Metropolitano de Lisboa. Nesta data é também inaugurado o segundo Parque de Material e Oficinas (PMO II), em Calvanas. O acesso a estas instalações é feito em viaduto a partir do nó ferroviário adjacente à estação Campo Grande.

O meu pai e a minha  
mãe trabalham no  
metro.  
Jomás 7 anos

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 Azul, e Rotunda (Marquês de Pombal) / Rato, na linha Amarela. No final desse ano 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 Azul: Pontinha / Restauradores, linha Amarela: Campo Grande / Rato e linha 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 parte da estação respeitante à linha Verde. A outra parte, pertencente à linha Azul só veio a abrir em agosto de 1998, permitindo então a correspondência entre as linhas Azul e Verde.

Em maio de 1998 abre à exploração uma nova linha, a linha Vermelha. 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 Verde e Vermelha, a linha inclui seis novas estações: 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 Vermelha 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 Vermelha entre Alameda e Oriente, dos prolongamentos da linha Verde do Rossio ao Cais do Sodré e da linha 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 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 III, na Pontinha.

Em novembro de 2002 abre à exploração o troço Campo Grande / Telheiras na linha Verde, prolongando-se esta linha para Noroeste.

Em 2004, no mês de março, 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. Nesse mesmo ano, em maio, 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. Estes prolongamentos permitem melhorar a integração com outros modos de transporte como seja o terminal fluvial no Terreiro do Paço e a estação ferroviária de 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.

Em julho de 2012 abre ao público o prolongamento da linha Vermelha entre as estações Oriente e Aeroporto. Este troço passa a abranger três novas estações: Moscavide, Encarnação e Aeroporto e acrescenta uma extensão de 3,6 quilómetros à rede do Metro. A abertura deste novo troço configura um momento de especial importância para a Área Metropolitana de Lisboa, com especial impacto nas acessibilidades ao Aeroporto de Lisboa.

Lisboa conta atualmente com quatro linhas autónomas, com cerca de 43,2 km de comprimento e 55 estações.

Em setembro de 2012, através da Resolução do Conselho de Ministros n.º 36/2012, foi nomeada uma administração conjunta para o Metropolitano de Lisboa e para a Carris conforme previsto no Decreto-Lei n.º 98/2012 de 3 de maio.

## 2. Organização

### a. Governação

O Metropolitano de Lisboa, E.P.E., é uma empresa cujo capital estatutário é 100% do Estado, sendo tutelada pelo Ministério da Economia e do Emprego. O Conselho de Administração foi nomeado pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 36/2012, de 23 de agosto e tem a seguinte constituição e competências distribuídas:

Conselho de Administração	
José Manuel Silva Rodrigues - Presidente	ARC – Auditoria e Gestão de Risco Relações Internacionais SGJ – Secretaria-Geral e Direção de Assuntos Jurídicos (na área de Secretaria-Geral)
Pedro Gonçalo de Brito Aleixo Bogas - Vogal	ASC – Autoridade e Segurança CPC – Contratação Pública EO – Exploração Operacional GM – Gestão da Manutenção RHC – Recursos Humanos e Desenvolvimento Organizacional SGJ – Secretaria-Geral e Direção de Assuntos Jurídicos (na área de Assuntos Jurídicos)
Luís Carlos Antunes Barroso - Vogal	GFC – Gestão Financeira MCC – Marketing e Comercial
Maria Manuela Bruno de Figueiredo - Vogal	EDC – Estratégia e Desempenho Corporativo GEI – Gestão de Empreendimentos e Infraestruturas QAC – Qualidade e Ambiente SIC – Sistemas e Tecnologias de Informação

O Conselho Fiscal do Metropolitano de Lisboa foi nomeado por Despacho Conjunto, entre a Secretária de Estado do Tesouro e Finanças e o Secretário de Estado das Obras Públicas, Transportes e Comunicação de 5 de outubro de 2012, tendo a seguinte composição:

Conselho Fiscal	
José Emílio Castel Branco	Presidente
José Carlos Pereira Nunes	Vogal
Maria Onilda Oliveira de Sousa	Vogal
Maria Teresa Vasconcelos Abreu Flor Morais	Vogal Suplente
Caiano Pereira, António e José Reimão (SROC n.º 38) representada por: Dr. Luís Pedro Caiano Pereira * (ROC n.º 842).	ROC

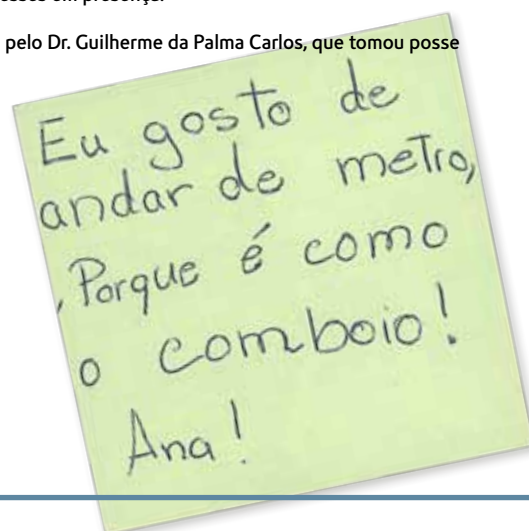
O cargo de Provedor Arbitral constitui um órgão autónomo que, embora integrado na empresa, tem estatuto próprio, o qual lhe assegura plena independência, designadamente em relação aos membros do Conselho de Administração.

A sua jurisdição emana da expansão do “ideal de justiça” e constitui uma garantia específica de acesso ao direito por parte dos cidadãos-utentes nas suas relações com o serviço público de transportes constituído pelo Metropolitano de Lisboa.

Através de um processo informal (ou seja, não jurisdicional) célere e gratuito, procura assegurar a realização de direitos e garantias dos cidadãos-utentes do Serviço Público ou de quem venha a estar em relação jurídica ou contratual com a empresa Metropolitano de Lisboa E.P.E..

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

O cargo de Provedor Arbitral do Metropolitano de Lisboa é desempenhado pelo Dr. Guilherme da Palma Carlos, que tomou posse em 17 de março de 2000.



**b. Contrato de gestão**

O contrato de gestão estabelecido entre a Administração do Metropolitano de Lisboa e a tutela estabelece um conjunto de objetivos quantificados. Este contrato, estabelecido no decorrer do ano de 2012, foi cumprido em 116% conforme o quadro que se segue:

Indicadores	Un.	Ano 2012					Desvio índices (%)
		Peso (%)	Valor do objetivo	Índice objetivo	Valor real	Índice real	
Volume de negócios	m€	9,0	83 378	9,0	81 733	8,8	-1,97
Margem do EBITDA	%	10,0	-39,46	10,0	-35,54	11,1	11,02
Gastos operacionais (sem indemnizações por rescisão)	m€	10,0	204 757	10,0	149 775	13,7	36,71
Gastos operacionais por Passageiro	€	10,0	1,33	10,0	0,97	13,6	36,27
Taxa cobertura dos gastos operacionais pelos rendimentos	%	10,0	41	10,0	55	13,4	34,01
Peso dos títulos intermodais	%	12,0	54	12,0	58	13,0	8,36
Eficiência energética (Pass.xkm / kWh)	Pkm/kWh	12,0	7,764	12,0	8,418	13,0	8,42
Índice de qualidade da oferta	-	18,0	100	18,0	102	18,4	2,00
PMP	dias	3,0	180	3,0	113	4,8	59,29
Grau de cumprimento do Plano de Investimentos	%	3,0	80	3,0	87	3,3	9,29
Eficiência (Gastos operacionais/EBITDA)	%	3,0	-6,2	3,0	-5,2	2,5	-17,15
<b>Cumprimento dos objetivos</b>		<b>100</b>		<b>100</b>		<b>116</b>	

Indicadores	Un.	Ano 2012					Desvio índices (%)
		Ponderador (%)	Valor do objetivo	Índice objetivo	Valor real	Índice real	
Regularidade	%	10,0	80,0	10,0	84,9	10,6	6,09
Reclamações/10 <sup>6</sup> PT	n.º	15,0	38,58	15,0	36,93	15,7	4,48
Taxa de realização de carruagens x km	%	30,0	97,0	30,0	96,9	30,0	-0,10
N.º de ocorrências com perturbação na exploração (atraso ≥10min.)	n.º	10,0	260	10,0	245	10,6	6,12
Tempo médio despendido por resolução com atraso ≥10min.	min.	15,0	21,0	15,0	21,5	14,6	-2,52
Idade média das carruagens	anos	10,0	13,3	10,0	13,3	10,0	0,00
Índice de satisfação do cliente	n.º índice	10,0	7,21	10,0	7,21	10,0	0,00
<b>Índice de qualidade da oferta (IQO)</b>		<b>100</b>		<b>100</b>		<b>102</b>	

João, 5 anos





**c. Rede**

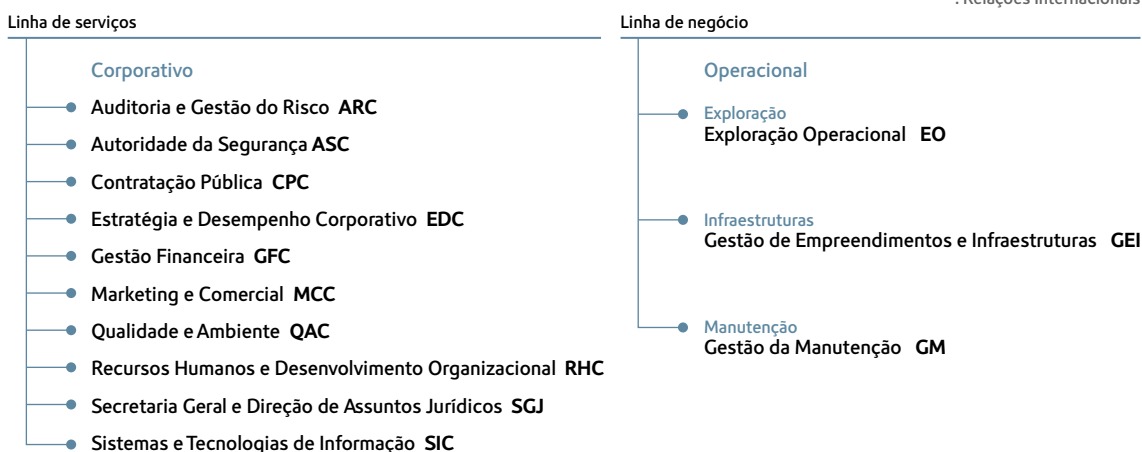
A rede do Metropolitano de Lisboa tem 43,2 km de comprimento e é constituída por quatro linhas servindo 55 estações.



#### d. Organigrama

##### Conselho de Administração

. Relações Internacionais



#### e. Localização das instalações da empresa

Assumimos como instalações do Metropolitano de Lisboa, todas as instalações onde se realizam as atividades da empresa como sejam:

- Rede de Metro, constituída pelas estações, troços interestações, terminos e ramais
- Parques de Material e Oficinas I, II e III
- Edifícios: sede social, sede executiva e subestação principal
- Estaleiros dos empreendimentos em curso

#### f. Dados estatísticos

Nº de linhas	4
Nº de estações	55
Extensão da Rede (km)	43,2
Passageiros transportados	154.504 x 10 <sup>3</sup>
Passageiros x km transportados	746 x 10 <sup>6</sup>
Nº de carruagens	338
Volume de negócios (€)	81.773 x 10 <sup>3</sup>
Valor económico distribuído (€)	337.583.725
Valor económico acumulado (€)	-203.578.365
Nº de colaboradores (2012.12.31)	1.525

O metro é muito comprido e divertido.

AVA Filipa  
(9 anos)

Sara e Carlos,  
12 e 10 anos



## V.

# Análise da sustentabilidade

### 1. Domínio económico

#### a. Análise

O Metropolitano de Lisboa presta um serviço público de transporte que, por si só, é deficitário, dependendo de apoio financeiro do governo, nomeadamente através de subsídios à exploração, para equilibrar as suas contas.

No entanto, e como ponto positivo, regista-se uma forte vontade política de tornar viáveis as empresas do setor, racionalizando a política do transporte público. O Metropolitano de Lisboa, através de um esforço continuado de racionalização de custos conseguiu que a margem do EBITDA e a taxa de cobertura dos gastos operacionais pelos rendimentos operacionais tenham apresentado melhorias bastante significativas em comparação com o período homólogo.

	2011	2012
Margem do EBITDA	-62,28%	-35,54%
Taxa de cobertura dos gastos operacionais pelos rendimentos operacionais	36%	55%

Salientam-se, como riscos económicos, os seguintes aspetos:

- Ausência de contrato que defina os termos em que são atribuídas as indemnizações compensatórias.
- Assunção do investimento do estado no que se refere à construção da infraestrutura.
- Elevada exposição à taxa de juro face ao elevado valor da dívida.

#### Análise SWOT – Domínio Económico

Pontos fortes	Pontos fracos
Consumo indireto de energia (EN4)	Taxa de cobertura dos gastos operacionais pelos rendimentos operacionais (indicador contrato de gestão)
Total de poupança de energia devido a melhorias na conservação e na eficiência (EN5)	
Margem EBITDA (indicador contrato de gestão)	
Taxa de lesões, doenças profissionais, dias perdidos, absentismo e óbitos relacionados com o trabalho, por região (LA7)	
Oportunidades	Ameaças
Políticas e programas sobre a gestão dos impactes ambientais, incluindo: iniciativas em meios de transporte sustentáveis, transferência modal e planeamento de rotas (LT3)	Apoio financeiro significativo recebido do governo (EC4)
	Passageiros x km totais (SGQA)

Em 2012 registou-se uma redução do consumo global de energia de 16,4%, para a qual contribuíram iniciativas adotadas pela empresa na tração (redução da velocidade do material circulante de 60 km/h para 45 km/h e adaptação da oferta à procura) e na iluminação (adaptação dos níveis de iluminação nas estações).

Durante o ano transato manteve-se a tendência decrescente da taxa de absentismo, passando de 7,11% em 2011 para 6,17% em 2012, permitindo assim um aumento da produtividade e redução dos encargos com colaboradores não produtivos.

Para o futuro, uma das grandes oportunidades para a empresa, a nível económico, é a concertação da oferta juntamente com a CARRIS, o que permitirá uma melhor adaptação da oferta à procura.

#### b. Estratégia

O Metropolitano de Lisboa pretende prosseguir com a sua política de contenção de custos e rigor orçamental.

#### c. Metas

As metas estabelecidas para 2013 são as seguintes:

- Margem do EBITDA de -39,46%
- Taxa de cobertura dos gastos operacionais pelos rendimentos operacionais de 41%
- Volume de negócios de 83.378 m€
- Eficiência (gastos operacionais/EBITDA) de -6,2%

#### d. Plano de ação

Em 2013, e para além de toda uma política de rigor, contenção orçamental e racionalização dos gastos, serão implementadas as seguintes medidas com impacto mais significativo:

- Redução dos custos de “Fornecimentos e Serviços Externos” – renegociação dos contratos com os principais prestadores de serviço (nomeadamente serviços de limpeza e de vigilância).
- Racionalização dos recursos humanos dentro de uma política de sustentabilidade da empresa.
- Otimização dos processos internos.
- Racionalização do consumo de energia.

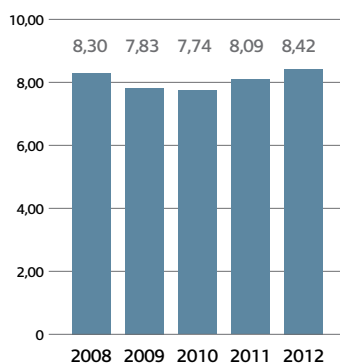
## 2. Domínio ambiental

### a. Análise

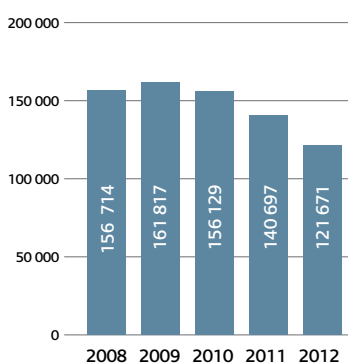
O Metropolitano de Lisboa contribui fortemente para a sustentabilidade da área metropolitana em que se insere ao proporcionar mobilidade com um reduzido impacte ambiental por passageiro.km transportado, nomeadamente em termos de eficiência energética, comparativamente a outros meios de transporte motorizados. Tal deve-se não só ao modo de transporte em si, mas também à elevada eficiência energética do material circulante utilizado, bem como às medidas implementadas nos últimos anos, no âmbito da racionalização do consumo de energia como sejam a marcha económica, com redução da velocidade máxima de circulação do material circulante, a diminuição do número de carruagens a partir das 21h30, a adaptação de novos horários dos comboios, com redução de circulações e a racionalização dos consumos ao nível da iluminação das estações.

Para além dos consumos de energia, no Metropolitano de Lisboa registam-se consumos significativos em termos de água e de materiais. Neste caso e nos últimos anos, foram definidas medidas de racionalização com vista à redução dos mesmos, o que permitiu que se tenha registado uma diminuição nos consumos e conseqüente melhoria do desempenho ambiental da empresa.

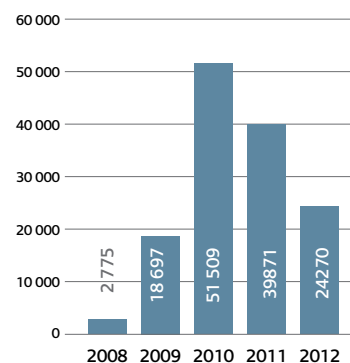
Eficiência energética (Pass.km / kWh)



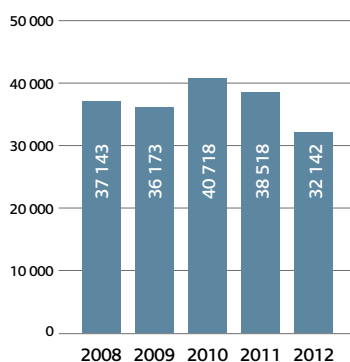
Consumo de água (m³)



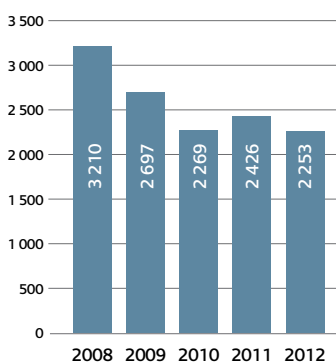
Consumo de lâmpadas (Un)



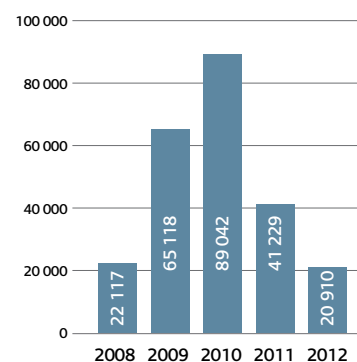
Consumo de papel (kg)

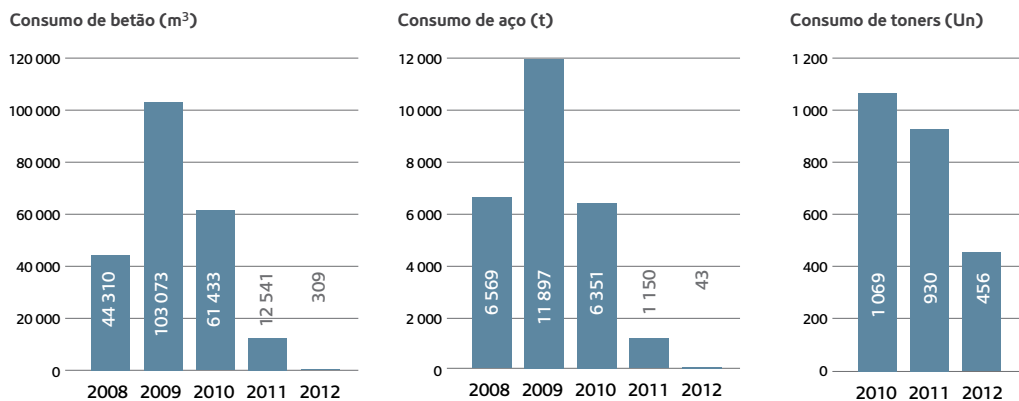


Consumo de pilhas (Un)



Consumo de água engarrafada (L)





As emissões atmosféricas e a produção de resíduos são naturalmente influenciadas pela redução dos consumos.

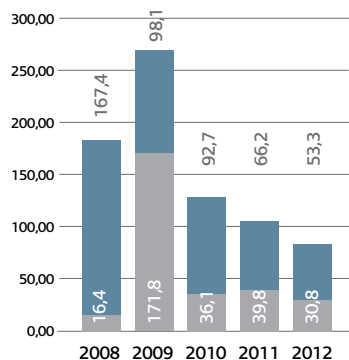
No que respeita às emissões atmosféricas, as principais emissões do Metropolitano de Lisboa são de gases com efeito de estufa (GEE) e estão associadas ao consumo de eletricidade. Estas emissões são consideradas indiretas pois são provocadas pela produção de energia elétrica. Assim, o Metropolitano de Lisboa não tem capacidade para influenciar o fator de emissão de dióxido de carbono associado ao consumo de energia elétrica.

Em 2012, face à diminuição do consumo de energia elétrica que se conseguiu alcançar no ML, e uma vez que o fator de emissão de gases com efeito de estufa adotado pelo ML foi semelhante a 2011, verificou-se uma redução das emissões de GEE, face a 2011, de cerca de 16,4%.

Em 2012 a produção total de resíduos em todas as instalações do ML foi de 2.386 toneladas, em que 96% das mesmas corresponderam a resíduos equiparados a urbanos e, desta forma, foram encaminhados para as infraestruturas municipais ou intermunicipais existentes para o respetivo tratamento. Desses resíduos, só para 84 toneladas (4% do total de resíduos produzidos) se procedeu ao pagamento para respetivo tratamento, com um custo de cerca de 13.500 euros. Ou seja, o preço de tratamento de cada tonelada custou ao ML cerca de 160 euros. Em 2011 tinham sido gastos cerca de 14.000 euros no tratamento de 106 toneladas de resíduos.

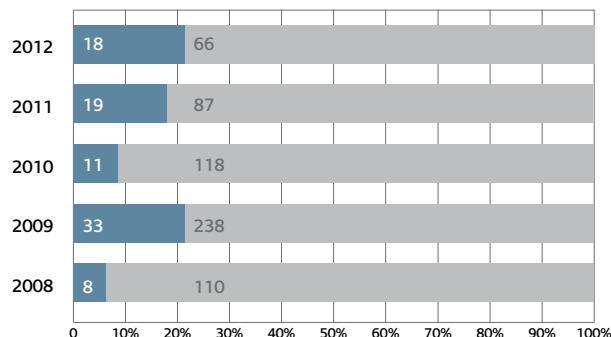
Note-se que 21% dos resíduos tratados foram encaminhados para operações de eliminação (aterro) e 79% para operações de valorização, o que foi muito semelhante ao que acontecera em 2011, ou seja, privilegiou-se o encaminhamento de resíduos para reciclagem em vez de para deposição em aterro, em consonância com as recomendações existentes nesta matéria.

Resíduos produzidos e com tratamento pago pelo ML (t)



■ Não perigosos  
■ Perigosos

Destino dado aos resíduos (t)



■ Eliminação  
■ Valorização

Relativamente às águas residuais o Metropolitano de Lisboa possui separadores de hidrocarbonetos nas oficinas dos Parques de Material e Oficinas.

Na rede do Metropolitano de Lisboa não existem sistemas de tratamento das águas residuais produzidas. Não obstante, estas águas são encaminhadas para as redes de coletores municipais, sendo tratadas pelos respetivos sistemas municipais de tratamento.

No que respeita à atividade de construção de novas infraestruturas do Metropolitano de Lisboa existe uma prática consolidada em matérias de avaliação de impacto ambiental.

Em 2012 decorreu a fase de Pós-Avaliação (no âmbito dos respetivos procedimentos de Avaliação de Impacte Ambiental) dos seguintes projetos:

- Prolongamento da linha Vermelha, entre Alameda e S. Sebastião
- Prolongamento da linha Vermelha, entre Oriente e Aeroporto
- Prolongamento da linha Azul, entre Amadora Este e Reboleira

No respeitante aos 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.

Em termos de futuro e com a integração operacional com a CARRIS, existe um potencial de concertação da oferta entre as duas empresas, o que permitirá a implementação de políticas e programas de gestão de impactes ambientais e do impacto no tráfego urbano mais eficientes.

A nível ambiental, as grandes ameaças estão relacionadas com o ajustamento da oferta e a redução da procura causada pela conjuntura económica do país, existindo o risco dos passageiros que usem o modo metropolitano passem a optar por outro meio de transporte menos eficiente, como por exemplo o transporte individual.

Em 2012, o Sistema de Gestão Ambiental foi integrado no Sistema de Gestão da Qualidade, passando a existir uma monitorização mais rigorosa e permanente de todos os aspetos ambientais relativos às atividades da empresa.

#### Análise SWOT – Domínio Ambiental

Pontos fortes	Pontos fracos
Total de poupança de energia devido a melhorias na conservação e na eficiência (EN5)	Consumo indireto de energia (EN4)
Consumo total de água (EN8)	Descarga total de água, por qualidade e destino (EN21)
Emissões totais diretas e indiretas de gases com efeito de estufa, por peso (EN16)	
Quantidade total de resíduos, por tipo e método de eliminação (EN22)	
Eficiência energética (indicador contrato de gestão)	
Oportunidades	Ameaças
Políticas e programas sobre a gestão dos impactes ambientais, incluindo: iniciativas em meios de transporte sustentáveis, transferência modal e planeamento de rotas (LT3)	Passageiros x km totais (SGQA)

#### b. Estratégia

Em matéria ambiental, a estratégia da empresa passa pela certificação do Sistema de Gestão Ambiental pela norma NP EN ISO 14001:2012, pela monitorização periódica dos diversos aspetos ambientais e pela implementação de um conjunto de medidas, algumas já iniciadas em 2011, com vista à racionalização de consumos (energia, água, materiais) e de minimização de emissões (atmosféricas, ruído) e de produção de resíduos e águas residuais.

### c. Metas

As metas estabelecidas para 2013 são as seguintes:

- Certificação do Sistema de Gestão Ambiental;
- Cumprimento integral dos requisitos legais aplicáveis;
- Redução do consumo de água em 10% face ao ano anterior;
- Aumento do consumo de energia elétrica num máximo de 8,8%, face ao ano anterior, e das emissões subsequentes de gases com efeito de estufa tendo em conta o funcionamento do troço Oriente/Aeroporto durante todo o ano de 2013;
- Redução do consumo de papel e toner face ao ano anterior;
- Redução da quantidade de resíduos produzidos face ao ano anterior;
- Aumento da percentagem de resíduos enviados para valorização face ao ano anterior;
- Diminuição do número de reclamações referentes a matéria ambiental;
- Aumento do número de passageiros x km transportados face ao ano anterior.

### d. Plano de ação

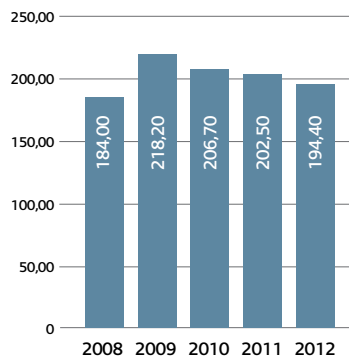
Com vista à consecução das metas fixadas foi elaborado um conjunto de medidas consubstanciado no Programa de Gestão do Sistema. Estas medidas são acompanhadas por equipas multidisciplinares e partem, genericamente, da monitorização e levantamento da situação atual, para a implementação de ações concretas que se centram na racionalização dos consumos, por um lado, e na identificação de necessidades de intervenção ao nível dos outputs provocados.

## 3. Domínio social

### a. Análise

O Metropolitano de Lisboa oferece aos seus colaboradores níveis remuneratórios que, ainda que tenham sido reduzidos, se encontram claramente acima da média nacional.

Rácio entre o salário mais baixo no ML e o salário mínimo nacional (%)



A empresa oferece ainda um conjunto de benefícios aos seus colaboradores a nível pessoal e familiar, como por exemplo, seguro de saúde, adiantamento do pagamento de baixas médicas juntamente com o complemento até completar a retribuição mensal líquida, pagamento de medicamentos mediante apresentação de receita médica e flexibilidade de horários de forma a permitir uma maior conciliação com a vida familiar.

Em 2012, o número de mulheres em órgãos de governança mais do que triplicou, passando a ocupar 10 cargos de governança em 2012 em comparação com 3 em 2011, o que representa um aumento da percentagem de mulheres em órgãos de governança de 12,0% em 2011 para 37,0% em 2012.

Órgãos de Governança	2011		2012	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Conselho de Administração	5	0	3	1
Assessoria do Conselho de Administração	3	1	4	3
Conselho Fiscal	2	0	2	2
Diretores	12	2	8	4
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>3</b>	<b>17</b>	<b>10</b>



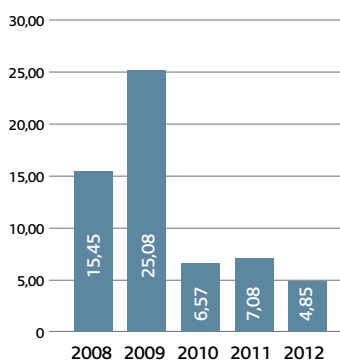
#### Rácio do salário base entre homens e mulheres



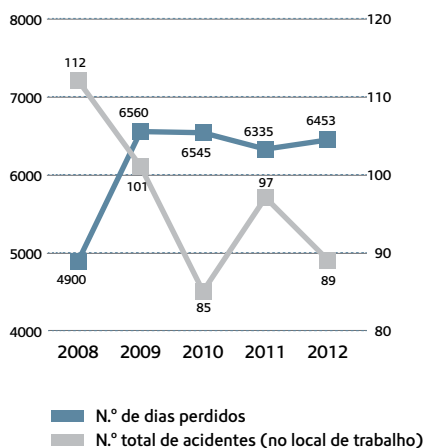
No ano de 2012, a média de horas de formação recebidas por colaborador voltou a diminuir, atingindo o valor mais baixo dos últimos 5 anos com 4,85 horas de formação por colaborador.

Em 2012 apesar de se ter registado uma redução do número total de acidentes no local de trabalho face a 2011, o número de dias perdidos por acidentes de trabalho aumentou, o que fez com que o número de dias perdidos por acidente de trabalho tenha aumentado de 65,3 dias em 2011 para 72,5 dias em 2012.

#### Média de horas de formação por colaborador (hora)



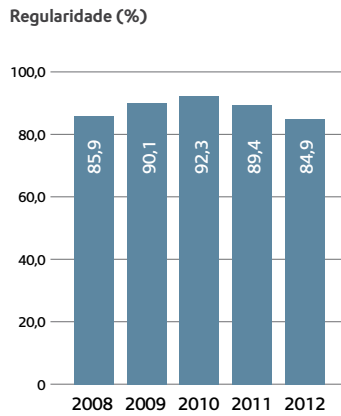
#### Acidentes de trabalho



A nível externo, o Metropolitano de Lisboa tem um forte papel social ao permitir a mobilidade da população residente e visitante, diminuindo os tempos de deslocação e descongestionando a rede viária. Esse impacto social é tanto maior quanto maior for a necessidade de mobilidade da população, que está diretamente correlacionada com a atividade económica.

Com o ajustamento da oferta à procura existe o risco social dos passageiros passarem a não ter outra possibilidade de transporte economicamente viável. Outra ameaça, a nível social, relacionada com a atividade da empresa, é a redução da regularidade das circulações de comboios que se tem vindo a verificar desde 2010 e que pode levar a um aumento do tempo de espera, diminuindo a qualidade do serviço prestado e, eventualmente, podendo levar a que os passageiros não consigam chegar ao seu destino no intervalo de tempo pretendido.

Eu gosto do me-  
Tro, porque é um  
Transporte muito  
rápido e vejo mui-  
tas pessoas!  
Ana Rita



Na Carta do Cliente do Metropolitano de Lisboa são enunciados os compromissos para com o Cliente com o objetivo de melhorar a qualidade do serviço de modo a satisfazer as necessidades e expectativas dos clientes e contribuir para o bem-estar social.

Apesar de todas as contrariedades enfrentadas durante o ano de 2012, o Índice de Satisfação do Cliente aumentou para 7,21, o que representa um aumento de 6,2% em relação ao ano passado. Pelo contrário, o índice de satisfação do estudo ECSI 2011 diminuiu 4,4% em comparação com 2010, passando de 7,57 para 7,24, mas ainda assim o modo metropolitano continua a ser considerado o melhor modo de transporte da Área Metropolitana de Lisboa.

Para além dos impactos económicos relacionados com a prestação do serviço de transporte, o Metropolitano de Lisboa contribui também para a sustentabilidade da economia nacional através da contratação de fornecimentos e serviços externos, que devido aos fortes constrangimentos orçamentais aos quais a empresa foi obrigada por lei, sofreram uma redução de 7,4% em 2012 mas que ainda assim são significativos. O prazo médio de pagamento a fornecedores sofreu uma redução de 128 dias em 2011 para 113 dias em 2012, o que representa uma diminuição de 11,7%.

Numa outra vertente, e com o intuito de aproximar o Metropolitano de Lisboa da população que serve, existe uma prática de patrocinar eventos de proximidade local, de cariz cultural e de solidariedade social.

Em 2012 foi criado o projeto de voluntariado "Metro Voluntário" que permite a vários trabalhadores, de forma livre, desinteressada e responsável, contribuírem para a comunidade, através da realização de ações de interesse social e comunitários nas áreas da inclusão social, educação, formação profissional, preservação do meio ambiente, cultura, lazer, desporto, saúde, defesa de direitos e proteção de animais, entre outros.

Sara,  
12 anos



Ao longo do ano, a empresa participou em várias iniciativas e apoiou muitas instituições quer sob a forma de cedência de espaço em estação para iniciativas, cedência de espaço para cartazes de instituições, promoveu visitas guiadas no âmbito do projeto de comunicação escolar e foi também dado transporte gratuito, como por exemplo:

- Campanha – “Dê uma tampa ao Metro”, em curso desde 2011, que consiste numa campanha interna de recolha de tampas de plástico para posteriormente convertê-las em bens de primeira necessidade para o Centro Paroquial de Almada.
- Em fevereiro o Metropolitano de Lisboa abriu as portas das estações Santa Apolónia, Rossio e Restauradores durante a madrugada, de modo a permitir aos sem-abrigo um acolhimento durante o período de frio anunciado pela Meteorologia.
- Realização de diversas iniciativas de promoção de cultura como idas ao teatro, cinema, concertos, exposições e ao jardim zoológico com crianças apoiadas por IPSS.
- Apoio a várias provas desportivas como a “Corrida da Mulher”, Maratona de Lisboa, Corrida da Liberdade, Corrida da união de doentes com cancro e Corrida da Associação Portuguesa de Apoio à Mulher com Cancro da Mama, através de cedência de transporte mediante apresentação de dorsal dos participantes.
- Dando continuidade ao projeto de solidariedade social linha da Alegria, a CARRIS e o Metropolitano de Lisboa promoveram, entre 13 e 18 de dezembro, uma campanha de recolha de bens junto dos seus clientes. Todos os bens recolhidos tiveram como destino o BANCO DE BENS DOADOS/ENTRAJUDA. A linha da Alegria é uma iniciativa da CARRIS e do METRO, integrada num projeto mais global, que evidencia o compromisso das duas empresas no desenvolvimento de iniciativas de apoio solidário aos que mais precisam.
- Através da iniciativa “Natal no Metro”, a empresa proporcionou às crianças de IPSS (Instituições Particulares de Solidariedade Social) a possibilidade de viajar no Comboio de Natal, um passeio na mítica ML7, animado com a presença do pai natal e seus duendes, com oferta de brindes.
- Por ocasião da época natalícia o ML cedeu espaço à Associação de apoio ao sem-abrigo C.A.S.A. no refeitório do PMO III para servir 400 refeições a pessoas carenciadas, tendo tido o apoio da Bolsa de voluntariado do metro com cerca de 50 voluntários da CARRIS e METRO, tendo a iniciativa englobado transporte gratuito.

#### Análise SWOT – Domínio Social

Pontos fortes	Pontos fracos
Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, nas unidades operacionais importantes (EC5)	Média de horas de formação, por ano, por trabalhador, discriminadas por categoria de funções (LA10)
Procedimentos relacionados com a satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que meçam a satisfação do cliente (PR5)	Prazo médio de pagamento (indicador contrato de gestão)
Discriminação do rácio do salário base entre homens e mulheres, por categoria de funções (LA14)	
Composição dos órgãos sociais da empresa e relação dos trabalhadores por categoria, de acordo com o género, a faixa etária, as minorias e outros indicadores de diversidade (LA13)	
Oportunidades	Ameaças
Políticas e programas sobre a gestão dos impactes ambientais, incluindo: iniciativas em meios de transporte sustentáveis, transferência modal e planeamento de rotas (LT3)	Taxa de lesões, doenças profissionais, dias perdidos, absentismo e óbitos relacionados com o trabalho, por região (LA7)
	Regularidade (indicador contrato de gestão)
	Passageiros x km totais (SGQA)

**b. Estratégia**

A estratégia da empresa passa pelo aumento da produtividade, pela melhoria das condições de trabalho e consequente redução da sinistralidade e pela mudança cultural da transição da gestão por tarefas ou categorias profissionais para uma gestão por competências.

**c. Metas**

As principais metas estabelecidas são as seguintes:

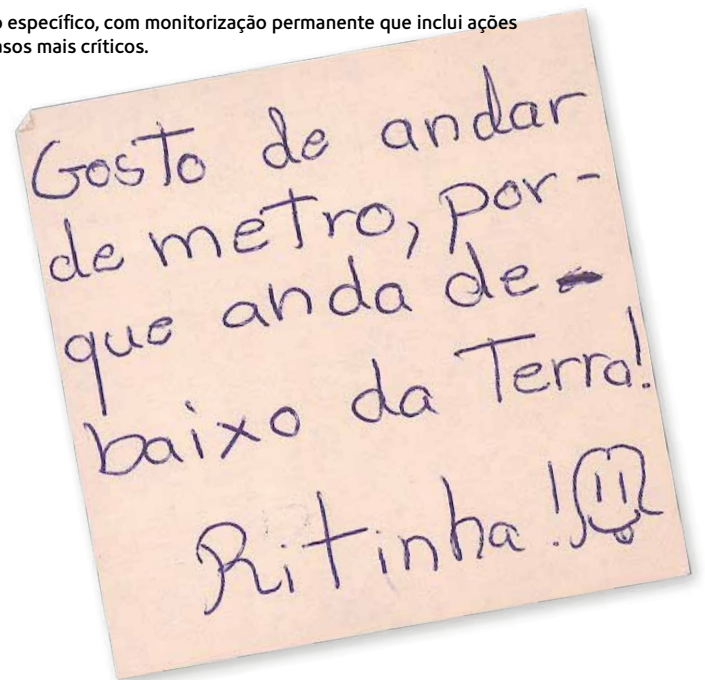
- Redução da taxa de absentismo para um valor igual ou inferior a 6%;
- Redução do número de dias perdidos por acidentes de trabalho para 5500;
- Aumento do número de passageiros x km transportados face ao ano anterior.

**d. Plano de ação**

O Metropolitano de Lisboa iniciou a definição da Matriz de Competências da totalidade dos seus colaboradores com vista a identificar, por um lado, competências que sejam necessárias adquirir e, por outro lado analisar o potencial humano existente de forma a potenciar o mesmo.

Existe ainda um plano de formação que passará a incluir, a partir de 2013, uma Academia com vista a potenciar jovens quadros de elevado potencial.

Relativamente ao absentismo, o mesmo merece um projeto específico, com monitorização permanente que inclui ações de sensibilização e acompanhamento personalizado nos casos mais críticos.



Leticia,  
6 anos



Tomás e João,  
7 e 5 anos



## VI.

### Envolvimento das partes interessadas

#### 1. Cliente

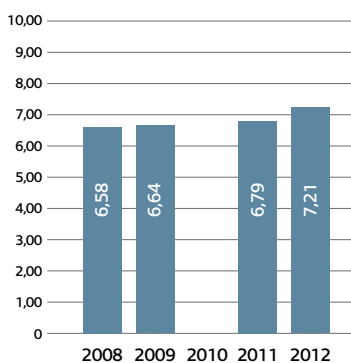
Apesar das dificuldades económicas e sociais encontradas durante o ano de 2012 que levaram a que se tenham registado situações com um impacto negativo no Cliente, como o ajustamento da oferta, a alteração tarifária e um número elevado de greves, continuaram a ser introduzidas alterações com vista à melhoria do serviço prestado ao Cliente, como foi o caso da afixação do tempo de espera no cais nas linhas Azul, Verde e Vermelha, aumento da disponibilidade de acessos mecânicos, animação cultural na estação Baixa-Chiado, renovação do sítio da empresa na Internet, upgrade do Transporlis e desenvolvimento da aplicação mobile.

O ano de 2012 ficou marcado pela abertura, em julho, da extensão Oriente – Aeroporto e das suas três novas estações, permitindo a ligação da rede metro ao Aeroporto Internacional de Lisboa. Estima-se que a extensão tenha levado à transferência de 2,76 milhões de passageiros para o modo metropolitano, desde a sua entrada em exploração até ao final do ano 2012.

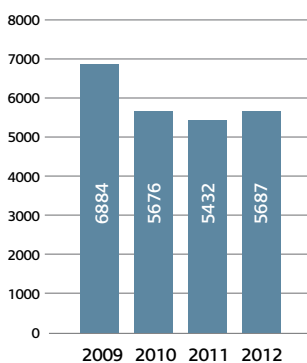
No ano de 2012, apesar do Índice de Satisfação do Cliente ter registado um aumento de 6,2% comparativamente com 2011, o número de reclamações recebidas também aumentou em 4,7%.

Para 2013 e apesar das restrições orçamentais a que a empresa está sujeita, estão em curso alterações com vista à melhoria do serviço prestado, como é o caso da abertura de espaços cliente METRO-CARRIS, a afixação do tempo de espera no cais nas estações da linha Amarela e a conclusão da melhoria das acessibilidades para Clientes de mobilidade reduzida nas estações Colégio Militar e Baixa-Chiado.

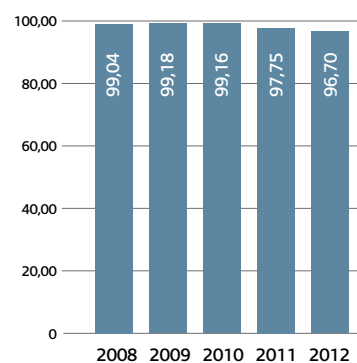
Índice de satisfação do cliente (escala 1 a 10)



Nº reclamações



Taxa de realização de circulações (%)



Nota: Não se realizou Inquérito de Satisfação do Cliente em 2010.

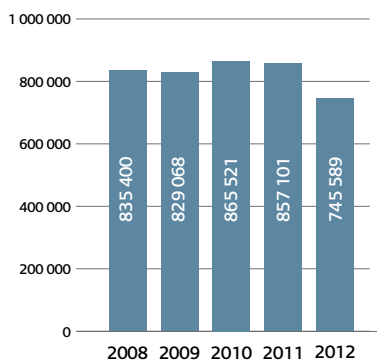
#### 2. Tutela

O ano de 2012 ficou marcado pela situação económica que o país atravessa e que implicou que a nossa empresa, como todas as empresas do setor empresarial do Estado, estivesse sujeita a restrições orçamentais que levaram à tomada de decisões com o objetivo de aumentar a eficiência e o equilíbrio operacional. Foi com esse objetivo que a empresa e a tutela assinaram um Contrato de Gestão, a empresa foi integrada no perímetro do Estado, ocorreu a integração operacional com a CARRIS juntamente com a nomeação de órgãos sociais comuns às duas empresas e as tarifas foram revistas.

Durante o ano de 2012 ocorreu ainda a alteração da repartição de receitas do passe Navegante, resultante do inquérito de 2007 o que, simultaneamente com o aumento tarifário ocorrido em fevereiro, originou um aumento de 21,5% das receitas tarifárias em comparação com 2011.

Apesar da captação de novos Clientes através da abertura da extensão Oriente – Aeroporto, tal não foi o suficiente para compensar a quebra da procura causada em grande parte pela situação socioeconómica do país.

Passageiros x km (10<sup>3</sup>)



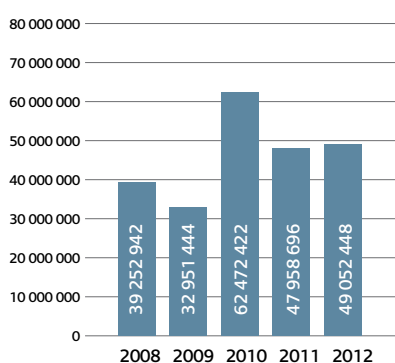
Apesar do crescimento de 8,4% do valor económico direto gerado em comparação com 2011, o valor económico acumulado em 2012 pela empresa foi inferior ao que se tinha registado no ano anterior face ao aumento de 16,4% verificado nos pagamentos efetuados a fornecedores de capital em 2012.

	2009	2010	2011	2012
Receitas (€)	102.858.595	99.961.262	123.621.269	134.005.359
<b>Valor Económico Direto Gerado</b>	<b>102.858.595</b>	<b>99.961.262</b>	<b>123.621.269</b>	<b>134.005.359</b>
Custos operacionais	145.894.722	128.726.101	123.955.577	118.223.716
Salários e benefícios de empregos	84.811.330	87.656.931	78.836.976	75.297.791
Fornecedores e serviços externos	46.265.065	38.914.210	43.613.340	40.682.086
Outros custos operacionais	14.818.326	2.154.959	1.505.260	2.243.839
Pagamentos a fornecedores de capital	111.544.284	96.526.132	183.589.637	213.815.134
Pagamentos ao Estado	2.378.668	7.428.491	12.159.504	5.441.903
Investimentos na comunidade	103.571	104.459	110.470	102.972
<b>Valor Económico Direto Distribuído</b>	<b>259.921.244</b>	<b>232.785.183</b>	<b>319.815.187</b>	<b>337.583.725</b>
<b>Valor Económico Acumulado</b>	<b>-157.062.650</b>	<b>-132.823.921</b>	<b>-196.193.918</b>	<b>-203.578.366</b>

O apoio recebido do governo aumentou 2,3% em relação a 2011, em grande parte devido ao aumento da indemnização compensatória que passou de 42 milhões de euros para 44 milhões de euros.

Do montante dos subsídios do Estado que o ML recebeu em 2012, 46.102.194€ foram subsídios à exploração e 2.950.255€ foram subsídios ao investimento.

Subsídios do Estado (€)



### 3. Colaboradores

Devido às restrições orçamentais da empresa, 2012 foi um ano de grandes mudanças para os Colaboradores da empresa com o ajustamento das suas retribuições face à Lei do Orçamento de Estado, o congelamento da progressão nas carreiras, redução de horas de formação e a redução do apoio escolar, bem como a integração operacional com a CARRIS e o ajustamento da estrutura orgânica da empresa.

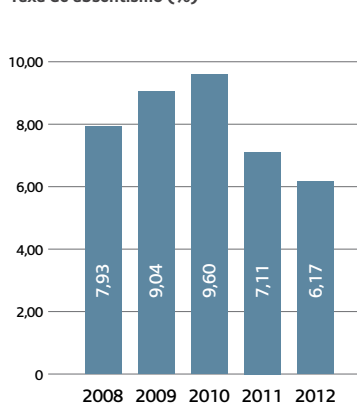
Por outro lado, durante 2012 concretizou-se a generalização da existência de correio eletrónico para totalidade dos trabalhadores, realizou-se novamente o “Projeto +” e a taxa de absentismo manteve a tendência decrescente que já tinha sido registada em 2011, resultante do projeto “Menos absentismo – Mais produtividade” que está em curso na empresa.

Apesar da redução das retribuições registadas em 2012, os Colaboradores da empresa mantêm um excelente rácio entre o salário mais baixo da empresa (943€) e o salário mínimo nacional (485€).

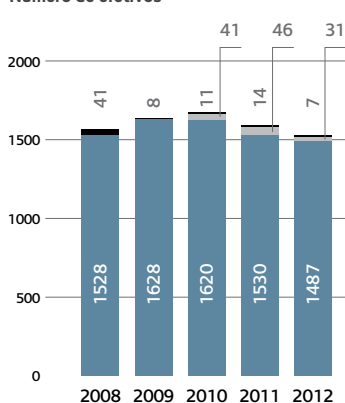
Em 2012, registou-se a diminuição de 4,1% do número de efetivos resultante da saída de 71 colaboradores e entrada de 6 novas pessoas para a empresa, o que representou também uma taxa de rotatividade de 5%. O número de efetivos irá voltar a sofrer uma redução em 2013, face à Lei do Orçamento de Estado para 2013 numa lógica de aumento da produtividade.

Para 2013 está prevista a abertura do novo portal com maiores funcionalidades em termos de interação com os Recursos Humanos, a implementação da matriz de gestão de competências e a realização do projeto Academia 2013 com a participação de quadros do ML e da CARRIS.

Taxa de absentismo (%)



Número de efetivos



■ Contratos sem termo  
■ Contratos a termo  
■ Contratos de cedência

Lara,  
7 anos

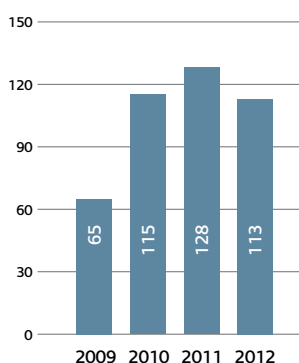




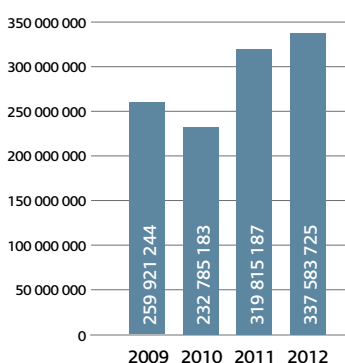
#### 4. Fornecedores

Em 2012 registou-se uma melhoria no prazo médio de pagamento a fornecedores. No entanto, aumentou o tempo de duração de tramitação dos procedimentos de contratação, resultantes da situação económica da empresa e de vários acontecimentos que dificultaram a resolução dessas situações, como é o caso da entrada da empresa no perímetro de consolidação orçamental do Estado. Passou a existir a obrigação de compromisso antes de ser realizada a encomenda, dando deste modo a garantia aos fornecedores da existência de verba para o pagamento do bem ou serviço. No caso dos contratos plurianuais a empresa passou a ser obrigada a obter uma autorização prévia da tutela.

Prazo médio de pagamento (dias)



Valor económico distribuído (€)



O Metropolitano de Lisboa cumpre o Código dos Contratos Públicos (CCP), tanto na fase de formação como na fase de execução dos contratos, sendo respeitados os princípios da transparência, igualdade e concorrência e mesmo em situações para as quais a empresa não se encontra sujeita ao cumprimento do estipulado na parte II do CCP foram definidos procedimentos que visam acautelar os princípios constantes dos tratados comunitários. Deste modo, não existem procedimentos implementados na empresa que concedam preferência aos fornecedores locais, mas ainda assim em 2012, dos 78.734.793,48€ (IVA incluído) gastos em fornecedores e serviços externos, aquisições de materiais para stock e aquisições de investimento, 68.724.098,53€ (IVA incluído) correspondem a fornecedores da área da Grande Lisboa, o que equivale a uma percentagem de 87%.

Para 2013, está prevista a criação de uma bolsa de fornecedores e a generalização da avaliação de fornecedores incluindo comunicação dos resultados obtidos.

Carlos e João,  
10 anos



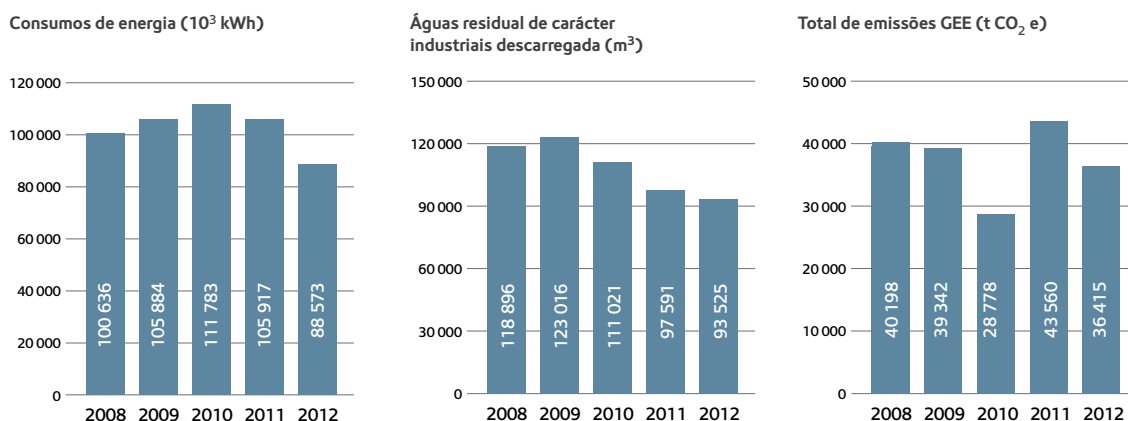
## 5. Comunidade

A atividade desenvolvida pelo Metropolitano de Lisboa é uma mais-valia para o tecido socioeconómico da comunidade, facilitando a sua mobilidade, reduzindo o tempo de deslocação e custos relacionados com consumos energéticos, descongestionando a rede viária – reduzindo assim os custos de manutenção e a sinistralidade – e valorizando a área metropolitana que serve.

Em 2012, esta mais-valia foi reforçada com a abertura da extensão Oriente / Aeroporto e consequente valorização económica da zona envolvente, bem como a transferência estimada de 2,76 milhões de passageiros para o modo metropolitano (desde a sua abertura à exploração, em julho de 2012, até ao final do ano). De igual modo, mantiveram-se iniciativas de envolvimento com a comunidade, como é o caso da animação cultural da estação Baixa-Chiado, cooperação com as Juntas de Freguesia aquando da abertura das novas estações e apoio a iniciativas culturais e desportivas.

Por outro lado a atividade do Metropolitano de Lisboa tem também potenciais impactes negativos significativos na comunidade, nomeadamente impactes a nível ambiental:

- Consumos de energia, na globalidade das atividades realizadas no ML
- Produção de águas residuais industriais e domésticas
- Emissões de ruído resultante da atividade de produção de circulações
- Emissões de gases com efeito de estufa



Em 2012 o ML manteve o seu projeto de eficiência energética, o qual teve repercussões ao nível dos consumos de energia e das emissões de gases com efeito de estufa. Este projeto, centrado no consumo de energia elétrica enquanto parcela maioritária dos consumos energéticos do ML, abrangeu as medidas de poupança energética na tração (redução da velocidade máxima do material circulante de 60 km/h para 45 km/h e diminuição do número de comboios em circulação) e na iluminação (adaptação dos níveis de iluminância nas estações).

Em resultado destas medidas, em 2012 foi evitada a emissão de 8.948 toneladas de CO<sub>2</sub>, tendo em conta os valores verificados em 2010.

Em termos de redução global dos consumos de energia elétrica verificou-se uma redução de cerca de 21% dos consumos relativamente a 2010 (baseline do projeto).

No que respeita à produção de águas residuais, emissões para a atmosfera (emissões diretas decorrentes de processos produtivos) e emissões de ruído, foi elaborado para 2013, no âmbito do programa de gestão do sistema, um plano de ação que contempla a monitorização ambiental e a identificação clara das infraestruturas existentes de forma a serem conhecidas as necessidades de intervenção, bem como os locais onde a mesma deve ser feita.

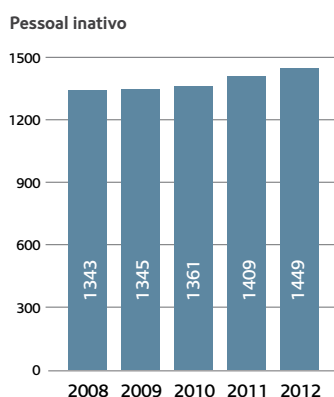
## 6. Reformados

Durante o ano de 2012, os reformados tiveram a sua retribuição revista face ao englobamento dos valores pagos fora do ML.

Para os trabalhadores admitidos na empresa até dia 31 de dezembro de 2003, a empresa paga complementos de pensão de reforma e invalidez atribuídas pela Segurança Social resultantes dos Acordos de Empresa existentes.

O aumento do número de reformados, pensionistas e pré-reformados registado desde 2009, fará com que o encargo resultante desta responsabilidade assumida pela empresa venha a assumir cada vez um maior peso nos custos da empresa.

De modo a melhorar a comunicação entre a empresa e os seus reformados, em 2013 irá ser criada uma base de dados com os contatos eletrónicos dos reformados.



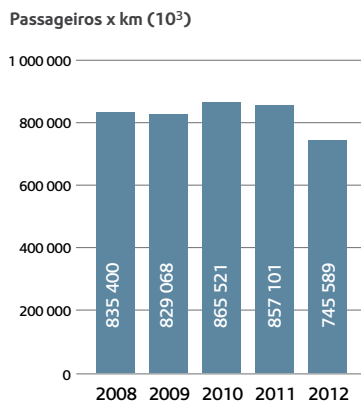
## 7. Outros operadores de transporte

O ano de 2012 foi pautado por uma maior integração do Metropolitano de Lisboa com os outros operadores de transporte, resultante em grande parte da integração operacional com a CARRIS, bem como da criação do passe Navegante, integração da bilhética, campanhas de marketing conjuntas, upgrade do Transporlis e criação da aplicação mobile.

O ano transato fica também marcado pela abertura à exploração de três novas estações na rede de Metro – Moscavide, Encarnação e Aeroporto – que de acordo com o registo de entradas e saídas de passageiros foram utilizadas por 3,10 milhões de passageiros (estimando-se que 2,76 milhões dos quais tenham transferido as suas viagens para o modo metropolitano em vez de optar por realizar as mesmas viagens em meios de transporte menos sustentáveis, nomeadamente através de transporte individual, de transporte coletivo rodoviário ou de táxi, de acordo com os resultados do estudo de procura).

Ainda assim, 2012 ficou marcado por uma redução bastante significativa na procura, em grande parte devido à situação económica que o país atravessa.

Para 2013 está planeada a desmaterialização das senhas, abertura do portal viva e a utilização de cartões Multibanco como passes na rede metro.



Leticia,  
6 anos



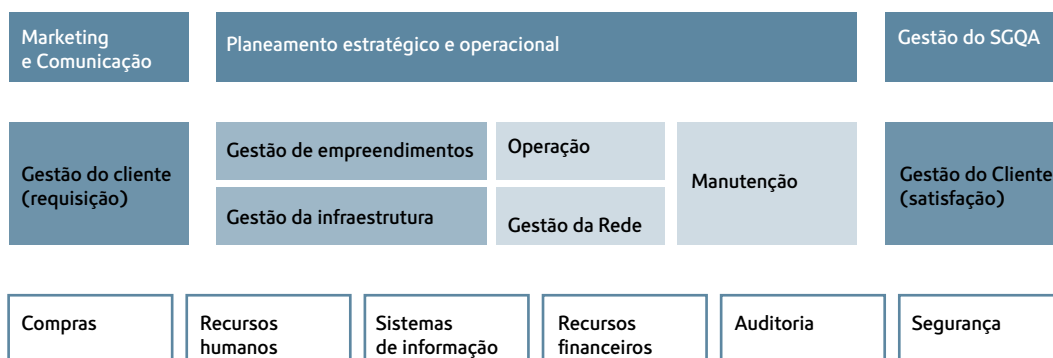
## VII.

### Abordagem de gestão

#### 1. Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente

O Metropolitano de Lisboa adotou a norma NP EN ISO 9001:2008, efetuando uma abordagem de gestão por processos. Para o efeito foram identificados os diversos processos que constituem a cadeia de valor da empresa, bem como as relações entre os mesmos.

Cada um destes processos é monitorizado através de indicadores de desempenho, sendo fixados objetivos anuais e feito o acompanhamento periódico ao longo do ano. Esta abordagem permite a identificação eficaz e atempada de desvios na consecução dos objetivos propostos, possibilitando a tomada de decisões com vista à sua correção.



#### 2. Identificação e avaliação dos aspetos e impactes ambientais

Tomando como base as atividades desenvolvidas em cada processo do Sistema de Gestão de Qualidade e Ambiente são analisados, por atividade, quais os aspetos ambientais associados. Para cada aspeto ambiental considerado é identificado o potencial impacte ambiental decorrente das atividades da empresa. Estes impactes tanto podem ser positivos como negativos.

A métrica definida para avaliação dos impactes ambientais baseia-se na severidade do impacto em termos de duração, área afetada e intensidade, na frequência ou probabilidade de ocorrência do aspeto associado, e no cumprimento dos requisitos aplicáveis.

Pode-se verificar, para 2012, com base na metodologia de avaliação definida, 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 das emissões atmosféricas por via da utilização do metropolitano enquanto modo de transporte;
- Aspetos socioeconómicos associados à oferta de transporte público, diminuição do tempo de deslocação 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 gases com efeito de estufa e de substâncias que empobrecem a camada do ozono;
- Incomodidade para a envolvente em situações de obra como seja a limitação de acesso a espaços públicos ou privados.

#### 3. Carta para o desenvolvimento sustentável da UITP

Em 2003, no Congresso Mundial da UITP em Madrid, o Metropolitano de Lisboa subscreveu a Carta para o Desenvolvimento Sustentável assumindo o compromisso de integração da sustentabilidade nos objetivos estratégicos da empresa. Em maio de 2007, no Congresso Mundial da UITP em Helsínquia, o Metropolitano passou a ser proeminente signatário da Carta para o Desenvolvimento Sustentável.

#### 4. Grupos de trabalho onde o ML está envolvido

##### UITP | União Internacional dos Transportes Públicos

Com sede em Bruxelas, a UITP assume-se como o representante global do transporte público e da mobilidade sustentável, representando mais de 3400 entidades oriundas de mais de 90 países dos cinco continentes, entre operadores, autoridades e empresas fornecedoras.

O ML mantém, desde a sua adesão em 1958, uma participação ativa e liderante, com destaque para o Comité de Direção (Policy Board) onde é definida a estratégia da associação, e são aprovadas as posições oficiais da UITP e as diretrizes programáticas das várias comissões e comités setoriais.

Em 2012, o METRO esteve presente em oito reuniões de várias Comissões temáticas, Subcomitês de Metros e assegurou a representação nacional no Comitê União Europeia e no “meeting” do Parlamento Europeu que, em fevereiro, reuniu em Bruxelas o presidente da Comissão de Transportes e Turismo e vários parlamentares europeus, para debater as políticas europeias do transporte público.

#### ALAMYS | Associação Latino-Americana de Metropolitanos

No âmbito da ALAMYS, associação que reúne sistemas metro-ferroviários da América Latina e Península Ibérica e a que o METRO pertence desde 1988, cumpre salientar a eleição do Presidente do Conselho de Administração para o Comitê de Direção, facto relevante na medida em que o METRO é o único operador português com participação regular nesta associação. O Comitê de Direção executa as deliberações da Assembleia Geral, propõe o cronograma de trabalho para cada ano, propõe alterações aos Estatutos e delibera sobre a criação e extinção dos comitês técnicos. Na reunião dos Comitês Técnicos realizada em Bilbao, o METRO participou com três intervenções subordinadas aos temas: “Os Indicadores do ML”, “O Financiamento do ML” e “Receitas Complementares”.

#### 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 (metros de média dimensão) que, em conjunto com o grupo CoMET dos grandes metros, constitui a mais poderosa ferramenta de benchmarking de metropolitanos a nível mundial.

Na decorrência das medidas de controlo de custos implementadas pela empresa, em 2012 o METRO apenas se fez representar numa reunião anual do grupo, no Reino Unido, não deixando contudo de colaborar na recolha anual dos Indicadores-Chave de Desempenho e nos estudos de caso selecionados para o biénio.

Neste âmbito, destaque para a realização de uma sessão conjunta METRO | CARRIS, para apresentação e análise dos KPI's do IBBG-International Bus Benchmarking Group e do NOVA-Group of Metros, pelos representantes do Imperial College of London, seguindo-se a apresentação de casos focados no METRO e na CARRIS.

#### CEEP Portugal

No CEEP Portugal, Secção Portuguesa do Centro Europeu de Empresas de Serviços de Interesse Geral, o METRO marcou presença em todas as reuniões dos órgãos em que se encontra representado, nomeadamente a Assembleia Geral, a Comissão Coordenadora (Transportes), os Grupos de Trabalho “Energia” e “Gestão dos Assuntos Sociais” e, ainda, a Task Force de Juristas da área dos Recursos Humanos. Em 2012, o METRO participou também na Conferência “Change in Public Services: Fora for the Improvement of Expertise in Restructuring”, realizada em Bruxelas, no âmbito de um projeto financiado pela Comissão Europeia que visa promover a troca de informação e boas práticas, entre prestadores de serviços públicos e as associações setoriais.

#### Ao nível dos Projetos Internacionais onde o METRO participa, há a destacar:

##### CT143 – Aplicações Ferroviárias

Organismo independente, criado pelo Comitê 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.

##### 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 METRO, tal como outras empresas, participa em representação do IMT.

##### MODSafe – Rede de Operadores

Projeto participado pela UE e liderado pela UITP, visando a definição dos requisitos de segurança do transporte urbano ferroviário para aplicações nas redes de Metro. Concluído em 2012.

##### OSIRIS – Optimal Strategy to Innovate and Reduce energy consumption In urban Rail Systems

Projeto subsidiado pela União Europeia, com duração prevista de 36 meses, destinado a desenvolver uma metodologia inovadora para permitir a redução, até 2020, do consumo global de energia pelos sistemas ferroviários urbanos europeus, em cerca de 10% face aos níveis atuais.

O METRO participou na primeira reunião do Support and User Group, em Bruxelas, onde foram dados a conhecer em detalhe os objetivos do projeto, bem como o conteúdo dos vários módulos que o compõem.

##### 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.

##### Working Group 40

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.

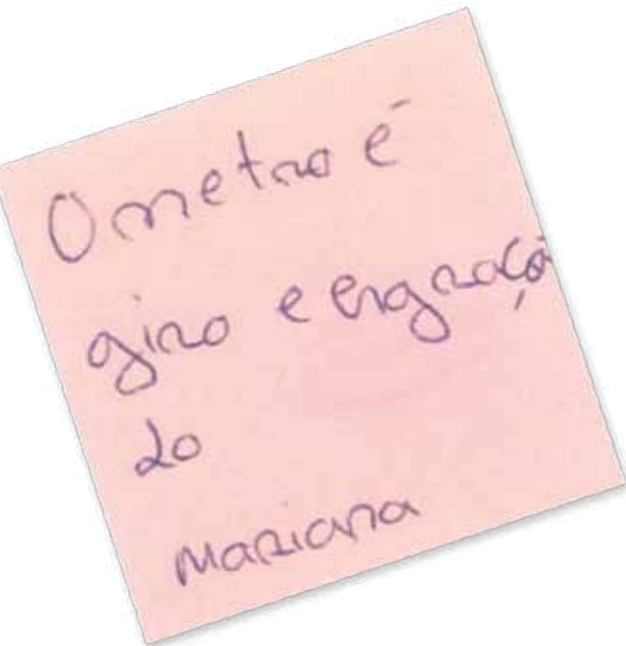
Margarida,  
7 anos



## VIII.

### Indicadores de desempenho

Código GRI	Descrição	Resultados / Observações	
<b>1. Índice GRI</b>			
<b>1. Estratégia e Análise</b>			
1.1.	Mensagem do Conselho de Administração		
1.2.	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades		
		<b>Domínio económico</b>	
		<b>Pontos fortes</b>	<b>Pontos fracos</b>
		Consumo indireto de energia (EN4)	Taxa de cobertura dos gastos operacionais pelos rendimentos operacionais (indicador contrato de gestão)
		Total de poupança de energia devido a melhorias na conservação e na eficiência (EN5)	
		Margem EBITDA (indicador contrato de gestão)	
		Taxa de lesões, doenças profissionais, dias perdidos, absentismo e óbitos relacionados com o trabalho, por região (LA7)	
		<b>Oportunidades</b>	<b>Ameaças</b>
		Políticas e programas sobre a gestão dos impactes ambientais, incluindo: iniciativas em meios de transporte sustentáveis, transferência modal e planeamento de rotas (LT3)	Apoio financeiro significativo recebido do governo (EC4)
			Passageiros x km totais (SGQA)
		<b>Domínio ambiental</b>	
		<b>Pontos fortes</b>	<b>Pontos fracos</b>
		Total de poupança de energia devido a melhorias na conservação e na eficiência (EN5)	Consumo indireto de energia (EN4)
		Consumo total de água (EN8)	Descarga total de água, por qualidade e destino (EN21)
		Emissões totais diretas e indiretas de gases com efeito de estufa, por peso (EN16)	
		Quantidade total de resíduos, por tipo e método de eliminação (EN22)	
		Eficiência energética (indicador contrato de gestão)	
		<b>Oportunidades</b>	<b>Ameaças</b>
		Políticas e programas sobre a gestão dos impactes ambientais, incluindo: iniciativas em meios de transporte sustentáveis, transferência modal e planeamento de rotas (LT3)	Passageiros x km totais (SGQA)





Código GRI Descrição

Resultados / Observações

1. Estratégia e Análise

1.2. Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades

Domínio social

Pontos fortes

Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, nas unidades operacionais importantes (EC5)  
 Procedimentos relacionados com a satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que meçam a satisfação do cliente (PR5)  
 Discriminação do rácio do salário base entre homens e mulheres, por categoria de funções (LA14)  
 Composição dos órgãos sociais da empresa e relação dos trabalhadores por categoria, de acordo com o género, a faixa etária, as minorias e outros indicadores de diversidade (LA13)

Oportunidades

Políticas e programas sobre a gestão dos impactes ambientais, incluindo: iniciativas em meios de transporte sustentáveis, transferência modal e planeamento de rotas (LT3)

Pontos fracos

Média de horas de formação, por ano, por trabalhador, discriminadas por categoria de funções (LA10)  
 Prazo médio de pagamento (indicador contrato de gestão)

Ameaças

Taxa de lesões, doenças profissionais, dias perdidos, absentismo e óbitos relacionados com o trabalho, por região (LA7)  
 Regularidade (indicador contrato de gestão)  
 Passageiros x km totais (SGQA)

2. Perfil organizacional

2.1. Nome da organização

Metropolitano de Lisboa, E.P.E.

2.2. Principais atividades, marcas, produtos e/ou serviços

Transporte urbano de passageiros em modo metro

2.3. Estrutura operacional

Conselho de Administração

. Relações Internacionais

Linha de serviços

- Corporativo
- Auditoria e Gestão do Risco ARC
- Autoridade da Segurança ASC
- Contratação Pública CPC
- Estratégia e Desempenho Corporativo EDC
- Gestão Financeira GFC
- Marketing e Comercial MCC
- Qualidade e Ambiente QAC
- Recursos Humanos e Desenvolvimento Organizacional RHC
- Secretaria Geral e Direção de Assuntos Jurídicos SGJ
- Sistemas e Tecnologias de Informação SIC

Linha de negócio

- Operacional
- Exploração Operacional EO
- Infraestruturas Gestão de Empreendimentos e Infraestruturas GEI
- Manutenção Gestão da Manutenção GM

Código GRI	Descrição	Resultados / Observações																				
<b>2. Perfil organizacional</b>																						
2.4.	Localização da sede da organização	Avenida Fontes Pereira de Melo, n° 28, 1069-095 Lisboa																				
2.5.	Países nos quais opera	Portugal																				
2.6.	Tipo e natureza jurídica da propriedade	Entidade Pública Empresarial																				
2.7.	Mercados servidos	Área Metropolitana de Lisboa																				
2.8.	Dimensão da organização	<table border="1"> <tr> <td>N° de linhas</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>N° de estações</td> <td>55</td> </tr> <tr> <td>Extensão da Rede (km)</td> <td>43,2</td> </tr> <tr> <td>Passageiros transportados</td> <td>154.504 x 10<sup>3</sup></td> </tr> <tr> <td>Passageiros x km transportados</td> <td>746 x 10<sup>6</sup></td> </tr> <tr> <td>N° de carruagens</td> <td>338</td> </tr> <tr> <td>Volume de negócios (€)</td> <td>81.773 x 10<sup>3</sup></td> </tr> <tr> <td>Valor económico distribuído (€)</td> <td>337.583.725</td> </tr> <tr> <td>Valor económico acumulado (€)</td> <td>-203.578.365</td> </tr> <tr> <td>N° de colaboradores (2012.12.31)</td> <td>1.525</td> </tr> </table>	N° de linhas	4	N° de estações	55	Extensão da Rede (km)	43,2	Passageiros transportados	154.504 x 10 <sup>3</sup>	Passageiros x km transportados	746 x 10 <sup>6</sup>	N° de carruagens	338	Volume de negócios (€)	81.773 x 10 <sup>3</sup>	Valor económico distribuído (€)	337.583.725	Valor económico acumulado (€)	-203.578.365	N° de colaboradores (2012.12.31)	1.525
N° de linhas	4																					
N° de estações	55																					
Extensão da Rede (km)	43,2																					
Passageiros transportados	154.504 x 10 <sup>3</sup>																					
Passageiros x km transportados	746 x 10 <sup>6</sup>																					
N° de carruagens	338																					
Volume de negócios (€)	81.773 x 10 <sup>3</sup>																					
Valor económico distribuído (€)	337.583.725																					
Valor económico acumulado (€)	-203.578.365																					
N° de colaboradores (2012.12.31)	1.525																					
2.9.	Mudanças significativas relacionadas com o tamanho, estrutura e participação acionista	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assinatura do Contrato de Gestão com a tutela;</li> <li>• Integração no perímetro do Estado;</li> <li>• Integração operacional com a CARRIS;</li> <li>• Nomeação de órgãos sociais comuns ao Metropolitano de Lisboa e à CARRIS;</li> <li>• Alteração da estrutura orgânica da empresa;</li> <li>• Abertura da extensão Oriente / Aeroporto.</li> </ul>																				
2.10.	Prémios/reconhecimentos recebidos																					

Código GRI	Descrição	Resultados / Observações
<b>3. Parâmetros do relatório</b>		
3.1.	Período coberto pelo relatório	Ano de 2012
3.2.	Data do relatório anterior mais recente	Ano de 2011
3.3.	Ciclo de relato	Anual
3.4.	Contacto para questões relacionadas com o relatório	Pedro Pereira (pedro.pereira@metrolisboa.pt)
3.5.	Processo para a definição do conteúdo do relatório	<p>Este relatório foi elaborado tendo como base as diretrizes para a elaboração de relatórios de sustentabilidade da Global Reporting Initiative 3.1. Foi feito um esforço para responder à totalidade dos indicadores de forma a tornar o relatório o mais completo possível. No entanto, e de acordo com o princípio da relevância, foi dado especial destaque aos indicadores mais relevantes da nossa atividade e que percebemos como de maior interesse para cada uma das partes interessadas.</p> <p>Processo para determinar a relevância O relatório de sustentabilidade visa comunicar às partes interessadas o desempenho da organização e a sua estratégia, metas e plano de ação relativas ao futuro. Assim sendo, e tomando como base os indicadores GRI e os do Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente (SGQA) da empresa, a análise da relevância foi feita para cada pilar da sustentabilidade e para cada parte interessada. Para o efeito realizaram-se reuniões com os diversos responsáveis pelo diálogo direto com cada parte interessada em que foi analisada a bateria de indicadores, os factos mais relevantes ocorridos no ano de referência e a comunicação recebida diretamente das partes interessadas (inquéritos de satisfação, reclamações, despachos, cartas, etc.). Destas sessões saiu uma perceção sustentada sobre os aspetos relevantes do desempenho da empresa para cada parte interessada. Relativamente à análise por pilar, o processo foi semelhante, sendo que a perspetiva foi a da própria organização para as componentes: económica, social e ambiental, tendo-se através de uma análise SWOT concluído quais os aspetos mais relevantes.</p> <p>Métricas utilizadas Para cada indicador apresentado existe uma ficha associada onde é explicitada a fórmula de cálculo e a origem dos dados de forma a garantir a rastreabilidade da informação apresentada.</p>
3.6.	Limites do relatório	O relatório cinge-se apenas ao Metropolitano de Lisboa, E.P.E.
3.7.	Limitações ao âmbito ou ao relatório	Não existem
3.8.	Base para a elaboração do relatório no que se refere a joint ventures, subsidiárias, instalações arrendadas, operações subcontratadas e outras organizações que possam afetar significativamente a comparabilidade entre períodos e/ou entre organizações	Nada a referir
3.9.	Técnicas de medição de dados aplicadas à compilação de indicadores e outras informações incluídas no relatório	Para cada indicador apresentado existe uma ficha associada onde é explicitada a fórmula de cálculo e a origem dos dados de forma a garantir a rastreabilidade da informação apresentada.
3.10.	Explicação da natureza e das consequências de qualquer reformulação de informações contidas em Relatórios anteriores e o motivo da reformulação	Nada a referir
3.11.	Alterações significativas em comparação com relatórios de anos anteriores no que se refere ao âmbito, limites e métodos de medição aplicados neste relatório	Neste ano, o Metropolitano de Lisboa responde à totalidade dos indicadores, pelo que o nível de aplicação das diretrizes GRI corresponde ao A.
3.12.	Tabela que identifica a localização de cada indicador GRI no relatório	Ver Tabela GRI
3.13.	Verificação externa do relatório	Este relatório não foi sujeito a verificação externa.

Código GRI	Descrição	Resultados / Observações
<b>4. Governança, compromissos e gestão</b>		
4.1.	Estrutura de governação	<p><b>Conselho de Administração</b></p> <hr/> <p>José Manuel Silva Rodrigues – Presidente ARC – Auditoria e Gestão de Risco Relações Internacionais SGJ – Secretaria-Geral e Direção de Assuntos Jurídicos (na área de Secretaria-Geral)</p> <hr/> <p>Pedro Gonçalo de Brito Aleixo Bogas – Vogal ASC – Autoridade e Segurança CPC – Contratação Pública EO – Exploração Operacional GM – Gestão da Manutenção RHC – Recursos Humanos e Desenvolvimento Organizacional SGJ – Secretaria-Geral e Direção de Assuntos Jurídicos (na área de Assuntos Jurídicos)</p> <hr/> <p>Luís Carlos Antunes Barroso – Vogal GFC – Gestão Financeira MCC – Marketing e Comercial</p> <hr/> <p>Maria Manuela Bruno de Figueiredo – Vogal EDC – Estratégia e Desempenho Corporativo GEI – Gestão de Empreendimentos e Infraestruturas QAC – Qualidade e Ambiente SIC – Sistemas e Tecnologias de Informação</p>
4.2.	Indicar se o Presidente do Conselho de Administração é também Diretor executivo	<b>O Presidente do Conselho de Administração não é Diretor executivo.</b>
4.3.	Declaração do número de administradores independentes ou não executivos.	Todos os membros do Conselho de Administração exercem funções executivas.
4.4.	Mecanismo para acionistas e trabalhadores fazerem recomendações ao mais alto órgão de governação	O acionista é único e tem poder deliberativo. A Comissão de trabalhadores reúne regularmente com o Conselho de Administração e está previsto, num conjunto predefinido de situações e de acordo com a legislação em vigor, o pedido de parecer formal à mesma.
4.5.	Relação entre remuneração de membros do mais alto órgão de governação, diretores e restantes executivos e o desempenho da organização	Não aplicável.
4.6.	Procedimento para evitar conflitos de interesse no mais alto órgão de governação	A empresa tem em vigor o “Código de ética e de conduta do Metropolitano de Lisboa, E.P.”, aonde estão definidas regras éticas e formas de atuação perante situações de conflito de interesse.
4.7.	Procedimento para determinação da composição, qualificações e nível de conhecimento dos membros do mais alto órgão de governação, incluindo qualquer consideração de género ou de diversidade	O Conselho de Administração é nomeado pela tutela.

**4. Governação, compromissos e gestão**

4.8. Declaração de missão e valores, códigos de conduta e princípios internos relevantes para o desempenho económico, ambiental e social, assim como o estado da sua implementação.

**Missão**

Prestar um Serviço de Transporte Público de Passageiros, em modo metro, orientado para o cliente, promovendo a mobilidade sustentável.

**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. económica, social, e ambiental.

A política de qualidade e ambiente do Metropolitano de Lisboa traduz-se nas seguintes orientações:

- A satisfação do cliente como preocupação central: concebendo um serviço de transporte público de passageiros que vá ao encontro das necessidades e expectativas dos nossos clientes.
- O compromisso da gestão de topo: integrando na visão estratégica da gestão a política de qualidade e ambiente, definindo objetivos para a empresa e para cada área e promovendo o envolvimento e a responsabilização dos colaboradores na prossecução desses objetivos e acompanhando, através de uma análise permanente, a eficácia da gestão e o desempenho do sistema.
- A orientação para a qualidade e para o ambiente: sensibilizando ativamente todos os colaboradores sobre os benefícios e a importância da qualidade e do ambiente no desenvolvimento das atividades.
- A melhoria contínua: desenvolvendo um sistema de gestão que cumpra os requisitos das normas NP EN ISO 9001:2008 e NP EN ISO 14001:2004 e permita melhorar a eficiência e a eficácia e o desempenho ambiental da organização, tendo em vista aumentar a satisfação do cliente e procurando um crescimento sustentado.
- O envolvimento e qualificação dos colaboradores: incentivando à participação ativa dos colaboradores na melhoria do serviço prestado ao cliente e proporcionando-lhes formação e o desenvolvimento das suas competências profissionais.
- O estabelecimento de relações de parceria com os fornecedores: definindo níveis de serviço, monitorizando conjuntamente o cumprimento dos mesmos e, quando se justifique, definindo planos de melhoria concertados entre as várias partes, promovendo a adoção de boas práticas de qualidade e ambiente.
- A contribuição para a gestão de infraestruturas públicas: desenvolvendo empreendimentos relacionados com expansão e remodelação da rede e a manutenção da infraestrutura.
- O cumprimento dos requisitos aplicáveis: identificando e cumprindo os requisitos obrigatórios (legais e regulamentares), bem como outros requisitos voluntariamente assumidos.
- A gestão dos impactes ambientais significativos: avaliando de forma sistemática os aspetos ambientais associados às atividades desenvolvidas, identificando a sua significância e definindo medidas com vista a minimizar os impactes negativos, contribuindo para a prevenção da poluição, e maximizar os impactes positivos.
- A racionalização do consumo de recursos: promovendo a eficiente utilização dos recursos, permitindo a redução de custos económicos, sociais e ambientais.
- O contributo para a sustentabilidade: Promovendo a mobilidade da população através do uso do transporte público em modo metro.

## 4. Governação, compromissos e gestão

## Carta do cliente

Melhorar a qualidade do serviço de modo a satisfazer as necessidades e responder às expectativas dos clientes é um objetivo essencial do Metropolitano de Lisboa.

Assim, através desta carta, afixada na totalidade das estações e veículos, o Metropolitano assume os seguintes compromissos com os seus clientes:

## Oferta de serviço de transporte

- Propor os desenvolvimentos da rede que melhor correspondam às necessidades de mobilidade na área metropolitana de Lisboa.
- Implementar horários de comboios que respondam eficazmente à procura existente.

## Segurança

- Promover e aplicar as ações necessárias para garantir elevados padrões de segurança no serviço de transporte.
- Em permanente colaboração com as forças da autoridade, assegurar a implementação das medidas necessárias para garantir a segurança dos clientes nos comboios e estações.

## Regularidade

- Manter elevados índices de regularidade do serviço, promovendo as ações possíveis para minimizar os transtornos causados por perturbações da circulação, seja por motivos decorrentes da própria operação seja por fatores externos.

## Informação e apoio ao cliente

- Disponibilizar de uma forma clara, perceptível e rigorosa, em espaços próprios de estações e comboios e nos demais suportes de comunicação com o cliente, toda a informação relevante sobre o serviço prestado, em situações normais ou de perturbação do serviço.

## Disponibilidade dos equipamentos

- Assegurar que os equipamentos existentes nas estações – designadamente elevadores, escadas e tapetes rolantes, equipamentos de venda e canais de acesso – se encontram em perfeitas condições de funcionamento, promovendo, quando tal não aconteça, a respetiva reparação no menor espaço de tempo possível.

## Limpeza e conservação

- Garantir que as estações, comboios e equipamentos se encontram em bom estado de conservação e limpeza, sendo, para o efeito, regularmente vistoriados e limpos.

## Recursos humanos

- Garantir a formação inicial e contínua dos recursos humanos ao serviço do Metro, para que executem o seu serviço de forma competente e profissional, assegurando a condução dos comboios em condições de segurança conforto e atendendo os clientes com qualidade e rigor.

## Acessibilidades

- Em colaboração com as entidades competentes, assegurar que o serviço prestado possa ser facilmente utilizado por todos, implementando as medidas necessárias para permitir a acessibilidade daqueles clientes cuja mobilidade se encontre, por algum modo, reduzida; para estes últimos, está a ser desenvolvido um programa gradual de implementação de acessibilidades nas estações ainda não preparadas para o efeito.

## Sugestões e reclamações

- Colocar ao dispor dos clientes os meios necessários para a apresentação de sugestões e reclamações.
- Assegurar a análise cuidadosa das reclamações, promovendo internamente as devidas medidas de correção e melhoria, providenciando em tempo útil a respetiva resposta.

## Deveres do cliente

A colaboração dos clientes é fundamental para atingir os índices de qualidade propostos.

Neste sentido, a utilização do metro deve ser efetuada respeitando regras simples, que permitirão uma melhor qualidade do serviço prestado, com benefícios para todos.

Assim, os clientes devem:

- Viajar com título de transporte válido e apresentá-lo a um agente do Metro sempre que for solicitado;
- Validar sempre o título de transporte, à entrada e saída das estações; se não o fizer, o cliente incorre numa situação de transgressão;
- Não fumar nas instalações e comboios do Metro, se o fizer, o cliente estará a incorrer em infração prevista e punida por lei;
- Respeitar as normas existentes relativas ao transporte de animais, bicicletas e outros objetos particulares, que, pelo seu volume ou conteúdo, possam causar incómodo ou constituir perigo;
- Passar os canais de acesso com cuidado, esperando que as portas se encerrem após a passagem do cliente anterior, antes de validar o seu título;
- Não entrar ou sair dos comboios após o aviso sonoro e luminoso de fecho de portas
- Permitir que os canais de acesso às estações e lugares dos comboios destinados a clientes com mobilidade reduzida sejam utilizados apenas por aqueles a que se destinam;
- Ajudar a manter as estações e comboios limpos, utilizando os recipientes existentes para a recolha de lixo;
- E, de uma forma geral, comportar-se de um modo responsável e cumpridor, seja relativamente a outros clientes, seja em relação aos agentes ao serviço do Metro, respeitando sempre as indicações que estes transmitam.

Código GRI	Descrição	Resultados / Observações
<b>4. Governação, compromissos e gestão</b>		
4.9.	Procedimento do mais alto órgão de governação para supervisionar a gestão do desempenho da sustentabilidade na organização	O Metropolitano de Lisboa adotou a norma NP EN ISO 9001:2008, efetuando uma abordagem de gestão por processos. Para o efeito foram identificados os diversos processos que constituem a cadeia de valor da empresa, bem como as relações entre os mesmos. Cada um destes processos é monitorizado através de indicadores de desempenho sendo fixados objetivos anuais e feito o acompanhamento periódico ao longo do ano. Esta abordagem permite a identificação eficaz e atempada de desvios na consecução dos objetivos propostos, possibilitando a tomada de decisões com vista à sua correção.
4.10.	Processo de autoavaliação do desempenho económico, ambiental e social do mais alto órgão de governação	A avaliação processa-se de acordo com o Contrato de Gestão estabelecido com a tutela. O que não significa que não seja feita uma autoavaliação pelos membros do conselho de Administração sobre outros aspetos não refletidos nesse contrato podendo para o efeito envolver os Diretores.
4.11.	Explicação sobre o tratamento do princípio de precaução na organização	O Metropolitano de Lisboa ao tomar as suas decisões gestionárias aplica o princípio da precaução, fazendo uma análise prévia dos riscos e do estado da arte nas várias vertentes procurando assegurar-se da garantia de inexistência de impactos negativos.
4.12.	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter económico, ambiental e social que a organização subscreve ou defende.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta para o desenvolvimento sustentável da UITP</li> </ul>
4.13.	Participação em associações e/ou organizações	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UITP   União Internacional dos Transportes Públicos</li> <li>• ALAMYS   Associação Latino-Americana de Metropolitanos</li> <li>• Grupo NOVA de benchmarking</li> <li>• CEEP Portugal</li> <li>• CT143 – Aplicações Ferroviárias</li> <li>• Focal Point Groups de Segurança nos Transportes Urbanos</li> <li>• MODSafe – Rede de Operadores</li> <li>• OSIRIS – Optimal Strategy to Innovate and Reduce energy consumption In urban Rail Systems</li> <li>• SECUR-ED</li> <li>• Working Group 40</li> </ul>
4.14.	Lista de “stakeholders”	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clientes</li> <li>• Tutela</li> <li>• Colaboradores</li> <li>• Fornecedores</li> <li>• Comunidade</li> <li>• Outros operadores de transporte</li> <li>• Reformados</li> </ul>
4.15.	Base para identificação e seleção de “stakeholders”	De acordo com as orientações da AA1000 Stakeholder Engagement Standard 2011 foram identificadas as partes interessadas, ou seja, todos os grupos cuja qualidade de vida possa ser afetada pela nossa atividade, tanto no presente como no futuro. Para o efeito, e para além da inclusão de todos aqueles com quem temos relações contratuais ou regulamentares (clientes, colaboradores, fornecedores, tutela e reformados) foi feita uma análise do impacto da nossa atividade de forma a identificar outro tipo de dependências ou relações.
4.16.	Forma de consulta aos “stakeholders”	Para o efeito realizaram-se reuniões com os diversos responsáveis pelo diálogo direto com cada parte interessada em que foi analisada a bateria de indicadores, os factos mais relevantes ocorridos no ano de referência e a comunicação recebida diretamente das partes interessadas (inquéritos de satisfação, reclamações, despachos, cartas, etc.). Destas sessões saiu uma perceção sustentada sobre os aspetos relevantes do desempenho da empresa para cada parte interessada.
4.17.	Principais questões e preocupações levantadas pelos “stakeholders”	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alteração tarifária</li> <li>• Número elevado de greves</li> <li>• Ajustamento da oferta</li> <li>• Redução na procura</li> <li>• Ajustamento das retribuições dos colaboradores</li> <li>• Congelamento da progressão nas carreiras</li> <li>• Demora nos pagamentos a fornecedores</li> <li>• Diminuição da retribuição recebida por fornecedores</li> </ul>

		2010	2011	2012	
<b>2. Indicadores de desempenho económico</b>					
Indicadores de desempenho económico					
EC1	Valor económico direto gerado e distribuído, incluindo receitas, custos operacionais, indemnizações a trabalhadores, donativos e outros investimentos na comunidade, lucros não distribuídos e pagamentos a investidores e governos	Valor económico gerado (€)	97.626.834	118.304.249	134.005.359
		Valor económico distribuído (€)	404.509.309	458.073.179	337.583.725
		Valor económico acumulado (€)	-306.882.555	-339.768.930	-203.578.366
EC2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização, devido às alterações climáticas	<p>1. Sendo o setor dos transportes um dos maiores emissores de CO2, a preocupação mundial com as alterações climáticas foca-se neste setor. A estratégia da Comissão Europeia "Transportes 2050" visa diminuir as emissões de carbono com origem nos transportes e propõe uma transferência de modos rodoviários para modos ferroviários. No que se refere especificamente ao transporte urbano, é proposto reduzir para metade o uso de veículos de motorização convencional até 2030. Este contexto propicia a médio/ longo prazo uma oportunidade para os modos de transporte menos poluentes, como é o caso o modo Metro. A gestão da empresa acompanha, naturalmente, o evoluir de toda esta situação e a mesma é tida em conta na análise da sustentabilidade da empresa.</p> <p>2. Para além do atrás exposto e das oportunidades de aumento da quota de clientes na área metropolitana de Lisboa, existe um risco para a empresa que deriva do aumento do custo da energia elétrica por força do custo das licenças de carbono. Refira-se que o custo da energia elétrica tem um peso de aproximadamente 7% dos custos totais operacionais do Metropolitano.</p> <p>3. Foram feitos cálculos apenas para cenários relativos ao custo das licenças de carbono caso ocorra mudanças da diretiva europeia. Tendo-se estimado um aumento de custo da ordem dos 130.000€/ano.</p>			
EC3	Cobertura das obrigações referentes ao plano de benefícios definidos pela organização	Taxa de cobertura do plano de benefícios	NR	NR	NR
EC4	Apoio financeiro significativo recebido do governo	Total de subsídios do Estado (€)	62.474.432	47.958.696	49.052.448
EC5	Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, nas unidades operacionais importantes	-	198,5%	194,4%	194,4%
EC6	Políticas, práticas e proporção de custos com fornecedores locais, em unidades operacionais importantes	Proporção de custos com fornecedores locais	NC	NC	87%
EC7	Procedimentos para contratação local e proporção de cargos de gestão de topo ocupado por indivíduos provenientes da comunidade local, nas unidades operacionais mais importantes	Proporção de cargos de gestão de topo ocupados por indivíduos provenientes da comunidade local	NR	NR	94,1%
EC8	Desenvolvimento e impacto dos investimentos em infraestruturas e serviços que visam essencialmente o benefício público através de envolvimento comercial, em géneros ou pro bono	Custos de investimentos e apoios providenciados pelo ML que visam essencialmente o benefício público	NR	NR	17.170,45€
EC9	Descrição e análise dos Impactes Económicos Indiretos mais significativos, incluindo a sua extensão	<p>O Metropolitano de Lisboa transportou, em 2012, cerca de 154 milhões de passageiros, através de aproximadamente 464 mil circulações. O serviço prestado pelo Metropolitano contribui para o quotidiano de milhares de pessoas, facilitando a sua mobilidade, reduzindo o tempo de deslocação, descongestionando as vias viárias e valorizando a área metropolitana que serve.</p> <p>Em termos de principais impactos indiretos podem-se citar a redução do tempo de viagem, a diminuição de custos relacionados com os consumos energéticos e manutenção de viaturas, bem como a manutenção de vias públicas e redução da sinistralidade. É ainda de relevar a valorização imobiliária dos espaços servidos pelo ML.</p> <p>Em 2012, com a abertura da extensão Oriente / Aeroporto, estima-se que 2,76 milhões de passageiros tenham transferido as suas viagens para o modo metropolitano.</p>			



			2010	2011	2012
<b>3. Indicadores de desempenho ambiental</b>					
EN1	Materiais utilizados, por peso ou por volume	Lâmpadas (un.)	51.509	39.871	24.270
		Papel (kg)	40.718	38.518	32.142
		Pilhas (un.)	2.269	2.426	2.253
		Água engarrafada (L)	89.042	41.229	20.910
		Toners (un.)	1.069	930	456
		Betão (m <sup>3</sup> )	61.433	12.541	309
		Aço (t)	6.351	1.150	43
EN2	Percentagem de materiais utilizados que são provenientes de reciclagem	-	0%	0%	0%
EN3	Consumo direto de energia, discriminado por fonte de energia primária	Gasolina (L)	55.604	45.643	38.371
		Gasóleo (L)	78.346	81.787	68.227
		Gás natural (m <sup>3</sup> )	525.871	343.870	280.763
EN4	Consumo indireto de energia, discriminado por fonte primária	Energia total (10 <sup>3</sup> kWh)	111.783	105.917	88.573
EN5	Total de poupança de energia devido a melhorias na conservação e na eficiência	Energia poupada (MWh)	NC	27.406	22.313
EN6	Iniciativas para fornecer produtos e serviços baseados na eficiência energética ou nas energias renováveis, e reduções no consumo de energia em resultado dessas iniciativas	Energia poupada (MWh)	NC	NC	0
EN7	Iniciativas para reduzir o consumo indireto de energia e reduções alcançadas (Nota: igual a EN5)	Energia poupada (MWh)	NC	27.406	22.313
EN8	Consumo total de água, por fonte	Consumo de água (m <sup>3</sup> )	156.129	140.697	121.671
EN9	Recursos hídricos significativamente afetadas pelo consumo de água	Volume total de água obtida através da captação de água (m <sup>3</sup> )	0	0	0
EN10	Percentagem e volume total de água reciclada e reutilizada	Percentagem de água reciclada e reutilizada	NC	NC	0%
EN11	Localização e área dos terrenos pertencentes, arrendados ou administrados pela organização, no interior de zonas protegidas, ou a elas adjacentes, e em áreas de alto índice de biodiversidade fora das zonas protegidas	Área abrangida (km <sup>2</sup> )	NC	NC	NC
EN12	Descrição dos impactes significativos de atividades, produtos e serviços sobre a biodiversidade das áreas protegidas e sobre as áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas	A atividade desenvolvida pelo ML não provocou impactes diretos, ou indiretos, significativos na biodiversidade.			
EN13	Habitats protegidos ou recuperados	Área de habitats protegidos e/ou restaurados	NC	NC	0
EN14	Estratégias e programas, atuais e futuros, de gestão de impactes na biodiversidade	Não existem programas para a gestão de impactes na biodiversidade dado a atividade do ML não produzir estes impactes.			
EN15	Número de espécies, na Lista Vermelha da IUCN e na lista nacional de conservação das espécies, com habitats em áreas afetadas por operações, discriminadas por nível de risco de extinção	Número de espécies	NC	NC	0

			2010	2011	2012
<b>3. Indicadores de desempenho ambiental</b>					
EN16	Emissões totais diretas e indiretas de gases com efeito de estufa, por peso	Total de emissões GEE (t CO <sub>2</sub> e)	28.778	43.560	36.415
EN17	Outras emissões indiretas relevantes de gases com efeito de estufa, por peso	Total de emissões GEE (t CO <sub>2</sub> e)	54,1	36,0	14,5
EN18	Iniciativas para reduzir as emissões de gases com efeito de estufa, assim como reduções alcançadas	Total de emissões evitadas (t CO <sub>2</sub> e)	NC	10.990	8.948
EN19	Emissão de substâncias destruidoras da camada de ozono, por peso	Total de emissões de substâncias destruidoras da camada de ozono (ton. / ton. eq. CFC-11)	Este indicador não se aplica ao Metropolitano de Lisboa, uma vez que neste âmbito não são reportadas as emissões de substâncias depletoras da camada do ozono contidas em produtos ou emitidas durante o uso desses produtos.		
EN20	NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo e por peso	Emissões SO <sub>2</sub> (t)	47	276	231
		Emissões NO <sub>x</sub> (t)	91	128	107
EN21	Descarga total de água, por qualidade e destino	Total de água residual, com potencial caráter industrial, descarregada pelo ML (m <sup>3</sup> )	111.021	97.591	93.525

Fonte	Destino	Tratamento efectuado	Quantidade
PMO II (Lisboa)	As águas residuais são descarregadas nos coletores municipais de Lisboa	As águas residuais descarregadas nos coletores destes municípios são encaminhadas para as seguintes Estações de tratamento de águas residuais: ETAR de Alcântara	ETAR de Alcântara - tratamento primário avançado, dispendo de uma capacidade de tratamento instalada para um caudal de ponta de 3,3 m <sup>3</sup> /s em tempo seco (com desinfecção final do efluente) e 6,6 m <sup>3</sup> /s em tempo de chuva (com tratamento físico-químico).
PMO III (Lisboa)			25.205
Estações ML integradas no município de Lisboa			23.853
Estações ML integradas no município de Loures	As águas residuais são descarregadas nos coletores municipais de Loures	ETAR de Chelas ETAR de Beirolas ETAR de Bucelas ETAR de Frielas ETAR de São João da Talha	ETAR de Chelas - tratamento terciário, por lamas ativadas, incluindo filtração e desinfecção final do efluente, dispendo de uma capacidade de tratamento instalada para um caudal de 52.500 m <sup>3</sup> /dia.
Estações ML integradas no município de Odivelas	As águas residuais são descarregadas nos coletores municipais de Odivelas		44.467
Estações ML integradas no município da Amadora	As águas residuais são descarregadas nos coletores municipais da Amadora		ETAR de Beirolas - tratamento terciário, por lamas ativadas, incluindo filtração e desinfecção do efluente, dispendo de uma capacidade de tratamento instalada para 54.500 m <sup>3</sup> /dia.
			ETAR de Bucelas - tratamento secundário por vala de oxidação, filtração em areia e desinfecção por UV, dispendo de uma capacidade de tratamento instalada para um caudal de ponta igual a 36,3 l/s e caudal médio diário de 1.575 m <sup>3</sup> /dia.
			ETAR de Frielas - tratamento secundário, por lamas ativadas, incluindo tratamento de afinação por biofiltração e desinfecção por UV, dispendo de uma capacidade de tratamento instalada para 70.000 m <sup>3</sup> /dia.
			ETAR de São João da Talha - tratamento secundário, por lamas ativadas, dispendo de uma capacidade de tratamento instalada para cerca de 16.000 m <sup>3</sup> /dia.

		2010	2011	2012	
<b>3. Indicadores de desempenho ambiental</b>					
EN22	Quantidade total de resíduos, por ipo e método de eliminação	Peso total de resíduos perigosos (t)	36,1	39,8	30,8
		Peso total de resíduos não perigosos perigosos (t)	92,7	66,2	53,3
		Peso total de resíduos para eliminação (t)	10,6	18,6	18,1
		Peso total de resíduos para recuperação (t)	118,2	87,4	66,0
EN23	Número e volume total de derrames significativos	Volume total de derrames significativos (m³)	0	0	0
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	Peso total de resíduos perigosos transportados internacionalmente (t)	0	0	0
EN25	Identidade, dimensão, estatuto de proteção e valor para a biodiversidade dos recursos hídricos e respetivos habitats, afetados de forma significativa pelas descargas de água e escoamento superficial	Total de área afetada (km²)	NC	NC	0
EN26	Iniciativas para mitigar os impactes ambientais de produtos e serviços e grau de redução do impacte	<p><b>Avaliação de Impacte Ambiental</b></p> <p>Em termos de Expansão da rede, em 2012 não foi desenvolvido qualquer Estudo de Impacte Ambiental.</p> <p>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.</p> <p>Assim, em 2012 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 projetos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prolongamento da linha Vermelha, entre Alameda e S. Sebastião;</li> <li>• Prolongamento da linha Vermelha, entre Oriente e Aeroporto;</li> <li>• Prolongamento da linha Azul, entre Amadora Este e Reboleira.</li> </ul> <p>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.</p> <p>Neste âmbito, em 2012, esteve em curso o Acompanhamento Ambiental das seguintes empreitadas:</p> <p><b>Linha Azul</b>  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.”.  Empreitada ML 669/07 – Reabilitação do talude adjacente ao Casal Falcão no prolongamento Pontinha/Amadora Este, da linha Azul, do Metropolitano de Lisboa, E.P.E.</p> <p><b>Linha Verde</b>  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.”.  Contrato ML 115/10 – “Fornecimento e Montagem da Ventilação Principal, Bombagem e AVAC da Estação Areeiro, da linha Verde do Metropolitano de Lisboa, E.P.” (Início da empreitada).</p>			

### 3. Indicadores de desempenho ambiental



#### **Linha Vermelha** Alameda II/S. Sebastião II

Oriente/Aeroporto  
Empreitada ML 685/09 – “Execução dos Acabamentos e Instalações Especiais da linha Vermelha entre o Oriente e o Aeroporto, do Metropolitano de Lisboa, E.P.E.” (Fecho da empreitada).  
Empreitada ML 690/2011 – “Intervenções na envolvente à Estação Aeroporto da linha Vermelha entre o Oriente e o Aeroporto, do Metropolitano de Lisboa, E.P.E.” (Início e fecho da Empreitada).  
Contrato 22/2012 relativo a “Empreitada de Execução da Requalificação dos Espaços Exteriores da linha Vermelha entre o Oriente e o Aeroporto, do Metropolitano de Lisboa, E.P.E.”.  
Contrato 29/2012 relativo a “Fornecimento e Instalação de Escadas Mecânicas Cais/ Átrio Inferior na Estação Aeroporto, da linha Vermelha, do Metropolitano de Lisboa, E.P.E.” (Fecho da empreitada).

**Outros projetos**  
Empreitada ML 663/06 – “Execução dos Toscos, Acabamentos, Baixa Tensão, Telecomunicações e AVAC do Novo Terminal Fluvial, no Interface do Terreiro do Paço” (Fecho da 1ª fase da empreitada).

#### **Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente**

Em 2012, e dando continuidade à prossecução de um dos Objetivos Estratégicos do ML, continuaram os trabalhos com rumo à certificação ambiental da empresa segundo a Norma NP EN ISO 14001:2004 integrando o respetivo sistema com o Sistema de Gestão da Qualidade certificado em 2011.

Neste âmbito desenvolveram-se as seguintes atividades:

- Aprovação e divulgação da política de qualidade e ambiente do ML em 19 de junho do presente ano.
- Formação ambiental, com a realização de 14 ações, com um total de 68 horas de formação a 121 formandos.
- Definição de um programa de gestão ambiental que incluiu, por exemplo, objetivos de redução dos consumos de água e de energia. As metas estabelecidas foram exigentes e tiveram como base a evolução dos consumos verificados em períodos anteriores, as medidas de redução de consumos já em curso aquando da definição das metas e as medidas a implementar; neste contexto foram criados diversos grupos de trabalho, tendo-se iniciado os referentes a: sensibilização ambiental; formação ambiental; redução da carga poluente de efluentes líquidos; gestão de resíduos; redução do consumo de água, de efluentes e de energia; e redução do consumo de energia elétrica.
- Designação da Dr.ª Maria Manuela Figueiredo como Representante da Gestão para o Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente, passando a aprovação final dos principais documentos do mesmo a ser da sua responsabilidade.
- Extinção do Conselho da Qualidade e do Conselho do Ambiente e nomeação de um Conselho da Qualidade e Ambiente (aprovado em reunião do CA nº 43/12, de 17 de outubro) com o intuito de tornar mais eficiente e dinâmica a estrutura da SGQA e o fluxo de aprovação dos respetivos documentos passando este novo Conselho a funcionar como um Conselho Consultivo do SGQA com a seguinte constituição:
  - Eng.º Jorge Ferreira (GM);
  - Eng.º José Bagarrão (EO);
  - Dr.ª Margarida Loureiro (CPC e RHC);
  - Dr.ª Mariza Motta (EDC);
  - Eng.º Pedro Pereira (QAC);
  - Dr. Ricardo Machado (GEI).
- Revisão anual do Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente, em 16 de novembro de 2012, tendo sido feito o ponto de situação quanto ao estado do Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente, do Programa de Gestão Ambiental de 2012 e das ações de melhoria para resolução de Não Conformidades, Observações e Oportunidades de Melhoria detetadas na auditoria interna. Contudo, o mais relevante desta reunião foi a aprovação da nova Matriz de Processos, que foi simplificada de 22 para 15 processos.
- Realização de um simulacro no edifício social e administrativo do PMO III, em 3 de dezembro de 2012, onde foram testadas as situações de emergência relativas a incêndio e a incidente ambiental no rescaldo.

### 3. Indicadores de desempenho ambiental

O ano de 2012 foi igualmente caracterizado por ter sido realizado um número elevado de auditorias com vista a detetar eventuais não conformidades do Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente e com vista à obtenção da certificação, a saber:

- 1.ª auditoria interna ao Sistema de Gestão Ambiental no ML, realizada de 22 a 24 de maio de 2012 pela Ferconsult.
- Auditoria de conformidade legal, em matéria ambiental, realizada pela SIA em 5 e 6 de junho.
- 1.ª Fase da auditoria de certificação ao Sistema de Gestão Ambiental do ML, de acordo com a norma NP EN ISO 14001:2004, pela SGS ICS – Serviços Internacionais de Certificação, em 2 de julho de 2012.
- Auditoria interna ao Sistema de Gestão da Qualidade, realizada pela bolsa de auditores internos do ML, entre 24 de setembro e 3 de outubro de 2012.
- Auditoria simultânea de 2ª fase de certificação do Sistema de Gestão Ambiental do ML pela NP EN ISO 14001:2004 e de acompanhamento do Sistema de Gestão da Qualidade pela NP EN ISO 9001:2008, de 6 a 12 de dezembro de 2012 pela SGS ICS – Serviços Internacionais de Certificação.

EN27	Percentagem recuperada de produtos vendidos e respetivas embalagens, por categoria	-	NC	NC	0
EN28	Montantes envolvidos no pagamento de coimas significativas e o número total de sanções não-monetárias por incumprimento das leis e regulamentos ambientais	Valor monetário de multas ambientais significativas (€)	0	0	0
EN29	Impactes ambientais significativos, resultantes do transporte de produtos e outros bens ou matérias-primas utilizados nas operações da organização, bem como o transporte de funcionários	Somatório dos consumos de combustíveis usados em transporte (L)  Somatório das emissões provocadas pelos mesmos (t)	NC	NC	106.599  278
EN30	Total de custos e investimentos com a proteção ambiental, por tipo	-	1.044.327€	1.127.799€	37.916€

## 4. Indicadores de sustentabilidade social

## a. Práticas laborais

## Indicadores de desempenho social

LA1	Discrimine a mão de obra total, por tipo de emprego, por contrato de trabalho e por região	Efetivo permanente	1.631	1.544	1.487
		Contratos a termo	29	31	31
		Contratos de Cedência	12	15	7
		Efetivo total	1.672	1.590	1.525
LA2	Número total de trabalhadores e respetiva taxa de rotatividade, por faixa etária, género e região	Efetivos (mulheres)	398	379	364
		Efetivos (homens)	1.274	1.211	1.161
		Número total de efetivos	1.672	1.590	1.525
		Admissões	62	30	6
		Saídas	34	112	71
		Taxa de rotatividade	5,74%	8,93%	5,05%
LA3	Benefícios assegurados aos funcionários a tempo inteiro que não são concedidos a funcionários temporários ou a tempo parcial	Percentagem de benefícios assegurados a funcionários a tempo parcial	Desde 2009 que não há funcionários a tempo parcial.		
LA4	Percentagem de trabalhadores abrangidos por acordos de contratação coletiva	-	100%	100%	100%
LA5	Prazos mínimos de notificação prévia em relação a mudanças operacionais, incluindo se esse procedimento é mencionado nos acordos de contratação coletiva	-	Não existe prazo	Não existe prazo	Não existe prazo
LA6	Percentagem da totalidade da mão de obra representada em comissões formais de segurança e saúde, que ajudam no acompanhamento e aconselhamento sobre programas de segurança e saúde ocupacional	-	100%	100%	100%
LA7	Taxa de lesões, doenças profissionais, dias perdidos, absentismo e óbitos relacionados com o trabalho, por região	Índice de incidência	46,7	50,5	47,0
		Índice de frequência	29,8	31,7	29,0
		Índice de gravidade	2,5	2,4	2,6
		Número de óbitos	0	0	0
		Taxa de absentismo	9,60%	7,11%	6,17%
LA8	Programas em curso de educação, formação, aconselhamento, prevenção e controlo de risco, em curso, para garantir assistência aos trabalhadores, às suas famílias ou aos membros da comunidade afetados por doenças graves	Não foi ministrada formação profissional nesta área.			
LA9	Tópicos relativos a saúde e segurança, abrangidos por acordos formais com sindicatos	Os acordos formais garantem proteção na doença, nomeadamente complemento do subsídio de doença, e a existência de seguro de acidentes de trabalho.			

## 4. Indicadores de sustentabilidade social

## a. Práticas laborais

## Indicadores de desempenho social

LA10	Média de horas de formação, por ano, por trabalhador, discriminadas por categoria de funções	Dirigentes	16,7	8,4	17,3
		Quadros superiores	4,1	32,3	15,6
		Quadros médios	5,7	6,5	2,7
		Quadros intermédios	7,3	9,4	10,6
		Profissionais qualificados / altamente qualificados	7,8	2,9	1,8
		Profissionais semiquualificados	4,2	5,4	66,8
		Profissionais não qualificados	46,5	3,3	0,0
		Média	6,6	8,2	4,9
LA11	Programas para a gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e para a gestão de carreira	Não ocorreram programas nesta área específica.			
LA12	Percentagem de funcionários que recebem, regularmente, análises de desempenho e de desenvolvimento da carreira	-	100%	100%	100%
LA13	Composição dos órgãos sociais da empresa e relação dos trabalhadores por categoria, de acordo com o género, a faixa etária, as minorias e outros indicadores de diversidade	Órgãos de governança	H/M	H/M	H/M
		Conselho de Administração	5/0	5/0	3/1
		Assessoria do CA	4/2	3/1	4/3
		Comissão de Fiscalização	2/0	2/0	2/2
		Diretores	11/3	12/2	8/4
		Total	22/5	22/3	17/10
LA14	Discriminação do rácio do salário base entre homens e mulheres, por categoria de funções	Quadros superiores	112,2%	109,5%	106,6%
		Quadros médios	105,4%	104,7%	126,4%
		Quadros intermédios	99,4%	99,1%	99,1%
		Profissionais qualificados / altamente qualificados	101,4%	101,1%	100,6%
		Profissionais semiquualificados	0,0%	0,0%	0,0%
		Profissionais não qualificados	103,3%	99,8%	104,5%
LA15	Taxa de retenção e de retorno após licença de paternidade, por género	Taxa de retenção	NC	NC	96,7%
		Taxa de retorno	NC	NC	NC

2010

2011

2012

**4. Indicadores de sustentabilidade social****a. Práticas laborais****Indicadores de desempenho social - Direitos Humanos**

HR1	Percentagem e número total de contratos de investimento significativos que incluam cláusulas referentes aos direitos humanos ou que foram submetidos a análise referentes aos direitos humanos	-	0%	0%	0%
HR2	Percentagem dos principais fornecedores e empresas contratadas que foram submetidos a avaliações relativas a direitos humanos e medidas tomadas	-	0%	0%	0%
HR3	Número total 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 de formação	Percentagem de funcionários que beneficiaram de formação	0%	0%	0%
HR4	Número total de casos de discriminação e ações tomadas	Número de casos de discriminação	0	0	0
HR5	Casos em que exista um risco significativo de impedimento ao livre exercício da liberdade de associação e realização de acordos de contratação coletiva, e medidas que contribuam para a sua eliminação	Número de casos identificados	0	0	0
HR6	Casos em que exista um risco significativo de ocorrência de trabalho infantil, e medidas que contribuam para a sua eliminação	Número de casos identificados	0	0	0
HR7	Casos em que exista um risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou escravo, e medidas que contribuam para a sua eliminação	Número de casos identificados	0	0	0
HR8	Percentagem do pessoal de segurança submetido a formação nas políticas ou procedimentos da organização, relativos aos direitos humanos, e que são relevantes para as operações	-	NC	NC	0%
HR9	Número total de incidentes que envolvam a violação dos direitos dos povos indígenas e ações tomadas	-	NC	NC	0
HR10	Percentagem e número total de operações abrangidas por medições dos impactos sobre os direitos humanos	-	NC	NC	0%
HR11	Número de reclamações relacionadas com os direitos humanos, registadas e resolvidas através de mecanismos formais de reclamações	-	NC	NC	0



2010

2011

2012

## 4. Indicadores de sustentabilidade social

## c. Sociedade

## Indicadores de desempenho social - Sociedade

S01	Natureza, âmbito e eficácia de quaisquer programas e práticas para avaliar e gerir os impactos das operações nas comunidades, incluindo no momento da sua instalação durante a operação e no momento da retirada	O Metropolitano de Lisboa presta um serviço de transporte público de inegável impacto na cidade de Lisboa. O impacto da sua operação na cidade de Lisboa é monitorizado através de diversos indicadores como sejam os passageiros x km transportados, a redução de emissões face a transferências modais ou o valor gerado. Existe uma preocupação constante na satisfação dos nossos stakeholders e a mesma é monitorizada através de vários instrumentos, como sejam os inquéritos de satisfação do cliente, o inquérito de clima interno para medir a satisfação dos colaboradores, a monitorização do contrato de gestão estabelecido com a tutela e o esforço para criar relações de parceria com os nossos fornecedores.			
S02	Percentagem e número total de unidades de negócio alvo de análise de riscos à corrupção	-	NC	NC	44%
S03	Percentagem de trabalhadores que tenham efetuado formação nas políticas e práticas de anticorrupção da organização	-	NC	NC	0%
S04	Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção	Nº de casos de corrupção identificados	0	0	0
S05	Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e em grupos de pressão	O ML, enquanto empresa pública, não integra qualquer grupo de pressão.  No entanto a empresa participa nas discussões públicas sobre políticas de transportes, ou quaisquer outras que estejam diretamente ligadas ao desempenho do ML.			
S06	Valor total das contribuições financeiras ou em espécie a partidos políticos, políticos ou a instituições relacionadas, discriminadas por país	-	0	0	0
S07	Número total de ações judiciais por concorrência desleal, antitrust e práticas de monopólio, bem como os seus resultados	-	0	0	0
S08	Montantes das coimas significativas e número total de sanções não monetárias por incumprimento das leis e regulamentos ambientais	Valor monetário das coimas (€)	0	0	0
S09	Operações com potencial ou real impacto negativo nas comunidades locais	Os impactos e riscos para a comunidade local devido à atividade do Metropolitano de Lisboa resumem-se aos impactos ambientais, uma vez que do ponto de vista económico, social e cultural, a atividade desenvolvida pela empresa é uma mais-valia para o tecido socioeconómico da comunidade. Mesmo o que respeita a outros operadores de transporte, o ML assume-se como um operador complementar e não concorrente. Em termos ambientais os impactos, ou potenciais impactos, negativos significativos são os seguintes: - Consumos de energia, na globalidade das atividades realizadas no ML - Produção de águas residuais industriais e domésticas - Emissões de ruído resultante da atividade de produção de circulações - Emissões de gases com efeito de estufa e de substâncias que empobrecem a camada do ozono			
S010	Medidas de prevenção e mitigação implementadas em operações com potencial ou real impacto negativo nas comunidades locais	Relativamente aos consumos de energia e às emissões de gases com efeito de estufa que, no caso do Metropolitano de Lisboa, derivam na sua grande maioria dos consumos de energia, o ML manteve o seu projeto de eficiência energética. Este projeto, centrado no consumo de energia elétrica enquanto parcela maioritária, permitiu uma redução de 16,4% relativamente a 2010 (baseline do projeto). No que respeita à produção de águas residuais e emissões de ruído, em 2012, foi elaborado para 2013, no âmbito do programa de gestão do sistema, um plano de ação que contempla a monitorização ambiental e a identificação clara das infraestruturas existentes de forma a serem conhecidas as necessidades de intervenção, bem como os locais onde a mesma deve ser feita.			

2010

2011

2012

#### 4. Indicadores de sustentabilidade social

##### d. Responsabilidade pelo produto

###### Indicadores de desempenho social – Responsabilidade pelo produto

PR1	Indique os ciclos de vida dos produtos e serviços em que os impactes de saúde e segurança são avaliados com o objetivo de efetuar melhorias, bem como a percentagem das principais categorias de produtos e serviços sujeitos a tais procedimentos	Percentagem de principais categorias de produtos e serviços avaliados	NC	NC	87,5%
PR2	Refira o número total de incidentes resultantes da não conformidade com os regulamentos e códigos voluntários relativos aos impactes, na saúde e segurança, dos produtos e serviços durante o respetivo ciclo de vida, discriminado por tipo de resultado	Número total de incidentes	NC	NC	0
PR3	Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por regulamentos, e a percentagem de produtos e serviços significativos sujeitos a tais requisitos	Percentagem de produtos e serviços cobertos	NC	NC	100%
PR4	Indique o número total de incidentes resultantes da não conformidade com os regulamentos e códigos voluntários relativos à informação e rotulagem de produtos e serviços, discriminados por tipo de resultado	Número total de incidentes	NC	NC	0
PR5	Procedimentos relacionados com a satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que meçam a satisfação do cliente	Índice de Satisfação do Cliente	NC	6,79	7,21
PR6	Programas de observância das leis, normas e códigos voluntários relacionados com comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio	O Metropolitano de Lisboa tem em prática o uso de um Manual de Identidade transversal a toda a empresa. Toda a informação produzida na empresa passa pela Direção de Marketing e Comercial para ser validada de acordo com o Manual de Identidade em vigor, de forma a se homogeneizar toda a comunicação produzida, garantindo assim o correto cumprimento das normas constantes no referido Manual.			
PR7	Indique o número total de incidentes resultantes da não conformidade com os regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultado	Número total de incidentes	NC	NC	0
PR8	Número total de reclamações registadas relativas à violação da privacidade de clientes	-	0	0	0
PR9	Montante das coimas (significativas) por incumprimento de leis e regulamentos relativos ao fornecimento e utilização de produtos e serviços	-	0	0	0

		2010	2011	2012	
<b>5. Indicadores de transportes</b>					
Indicadores específicos do setor dos transportes					
LT2	Composição da frota	Carruagens motoras	225	225	225
		Carruagens reboque	113	113	113
		Total de carruagens	338	338	338
		Consumo específico por carruagem (10 <sup>3</sup> x kWh)	165,6	154,7	112,2
		Consumo médio de energia por carruagem x km (kWh)	4,04	4,00	4,15
		Oferta (lugar x km) 10 <sup>6</sup>	3.511	3.361	2.730
		Consumo total eletricidade na tração (10 <sup>3</sup> x kWh)	55.985	52.313	37.939
		Total de passageiros transportados (10 <sup>6</sup> )	183	179	154
LT3	Políticas e programas sobre a gestão dos impactes ambientais, incluindo: iniciativas em meios de transporte sustentáveis, transferência modal e planeamento de rotas	<p>Com a abertura à exploração de três novas estações na rede de Metro - Moscavide, Encarnação e Aeroporto - em 17 de julho de 2012, o ML contribuiu para a transferência modal de um número significativo de passageiros que teriam realizado as mesmas viagens em meios de transporte menos sustentáveis, nomeadamente através de transporte individual, de transporte coletivo rodoviário ou de táxi.</p> <p>De acordo com o registo de entradas e saídas de passageiros nestas estações, e tendo em conta os resultados do estudo de procura efetuado para a extensão da linha Vermelha de Oriente ao Aeroporto, estima-se que, em 2012, cerca de 2,76 milhões de passageiros tenham transferido as suas viagens para o modo metropolitano. De notar que este número de passageiros corresponde apenas a cerca de 5 meses de exploração desta nova extensão.</p>			
LT4	Iniciativas para a utilização de fontes de energia renováveis e aumento da sua eficiência energética	O ML tem instalados painéis solares nas suas instalações do PMO II e PMO III. Contudo, em 2012 não foi efetuada a sua monitorização, nem manutenção.			
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.)	O ML não teve iniciativas desde género, relativamente à sua frota rodoviária (automóveis de serviço).			
LT6	Políticas e programas implementados para gerir os impactes ao nível do tráfego urbano	A implementação de políticas e programas para gerir os impactes ao nível do tráfego urbano não é competência do Metropolitano de Lisboa, E.P.E.			
LT7	Políticas e programas para a minimização do ruído	Em 2012 não foram realizados estudos específicos, em matéria de ruído e vibrações. No que concerne à minimização de níveis de vibração na fase de exploração, no âmbito do prolongamento da linha Vermelha, entre Oriente e Aeroporto, procedeu-se à conclusão da solução de tratamento anti vibratório nesta nova linha.			

2010

2011

2012

## 5. Indicadores de transportes

## Indicadores específicos do setor dos transportes

LT8	Descrição dos impactes ambientais causados pela organização e metodologias para as avaliações de impacte ambiental (relatórios)	<p>Anualmente é feita uma avaliação da significância dos aspetos e impactes ambientais associados às atividades da empresa. A metodologia utilizada para o cálculo da significância baseia-se na seguinte fórmula: <math>\text{Significância} = (((\text{duração} + \text{área} + \text{intensidade})/3 + \text{requisitos aplicáveis})/2) \times \text{Frequência ou Probabilidade}</math>.</p> <p>Da aplicação desta metodologia resultaram os seguintes impactes ambientais significativos:</p> <p><b>Positivos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Redução do consumo de energia e consequente redução das emissões de gases com efeito de estufa, resultante da utilização do metropolitano enquanto modo de transporte.</li> <li>- Aspetos socioeconómicos, associados à oferta de transporte público, diminuição do tempo de deslocação da população.</li> </ul> <p><b>Negativos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Consumos de energia, na globalidade das atividades realizadas no ML</li> <li>- Produção de águas residuais industriais e domésticas</li> <li>- Emissões de ruído resultantes da atividade de produção de circulações</li> <li>- Emissões de gases com efeito de estufa e de substâncias que empobrecem a camada do ozono</li> </ul>			
LT9	Políticas e programas para a determinação do horário de trabalho e de repouso e para os colaboradores afetos à condução do material circulante	<p>Cláusula 19ª do AE I de 2009:</p> <p>(Horário de Trabalho)</p> <p>2. 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 trabalhadores que, embora desempenhando, independentemente da sua profissão, normalmente a sua atividade à superfície sejam chamados a trabalhar no subsolo por um período consecutivo de tempo igual ou superior a uma semana, beneficiarão, no referido período, de um horário de trabalho de trinta e sete horas e trinta minutos por semana.</p> <p>3. O período de trabalho diário deve ser interrompido por um intervalo de descanso de duração não inferior a uma hora nem superior a duas, de modo a que os trabalhadores não prestem mais de cinco horas de trabalho consecutivo nem menos de três.</p> <p>5. O local onde o trabalhador deve retomar o trabalho após a interrupção para a refeição tem de ser o mesmo onde o interrompeu. Sempre que este local não seja o mesmo daquele em que vai ser retomado o trabalho, a deslocação terá de ser feita dentro do horário de serviço.</p> <p>8. 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 d e tripulação diário não poderá ultrapassar as seis horas.</p> <p>Somente os atrasos na circulação poderão acarretar períodos de tripulação superiores a três horas e trinta minutos entre rendições, prolongamentos estes que terão carácter excepcional. O restante tempo será cumprido em situação de reserva.</p>			
LT11	Políticas e programas relativos ao controlo de substâncias estupefacientes e psicótropas	Número de testes realizados	321	409	313

Nota: Os indicadores LT1, LT10, LT12, LT13, LT14, LT15, LT16 e LT17 não são aplicáveis ao Metropolitano de Lisboa.

	2010	2011	2012
<b>6. Indicadores do SGQA</b>			
Taxa de realização de auditorias	NC	137,5%	100,0%
Taxa de disponibilidade de equipamentos de venda	NC	94,9%	96,2%
Taxa de fraude	2,1%	2,4%	3,4%
Taxa de guarnecimento das estações	NC	89,5%	90,9%
Taxa da venda automática face à venda manual	83,9%	84,3%	85,2%
Desvio em relação ao custo inicial	NC	-4,7%	2,5%
Desvio em relação ao prazo inicial	NC	42,6%	54,1%
Indicador global do cliente mistério	NC	NC	83,4%
Índice de satisfação do cliente	NC	6,79	7,21
Número de reclamações	5.676	5.432	5.687
Taxa de resposta dentro do prazo	55,6%	78,4%	75,6%
Eficácia	NC	NC	98,6%
Eficiência	NC	NC	95,4%
Eficiência energética	7,74	8,09	8,42
Taxa de cumprimento dos indicadores dos processos	NC	55,8%	58,6%
Disponibilidade do Sistema de Energia de Tração	NC	NC	92,1%
Disponibilidade do Sistema de Sinalização Ferroviária	NC	NC	98,9%
Disponibilidade do Sistema de Via-férrea	NC	NC	99,2%
Disponibilidade do Sistema de Comunicação e Dados	NC	NC	98,9%
Disponibilidade do material circulante	88,2%	92,1%	86,5%
Fiabilidade do material circulante (MKBF)	13.932	14.373	12.639
Índice de favorabilidade (variação homóloga)	NC	91,9%	-93,8%
Passageiros x km totais acumulado (variação homóloga)	4,4%	-1,0%	-13,0%
Receita não tarifária acumulada (variação homóloga)	NC	22,5%	11,9%
Receita tarifária acumulada (variação homóloga)	NC	NC	24,3%
Regularidade	92,3%	89,4%	84,9%
Taxa de realização de circulações	99,2%	97,8%	96,7%
Taxa de cumprimento da prestação da informação	NC	99,2%	94,9%
Taxa de cumprimento dos prazos dos relatórios	NC	61,8%	72,6%
Prazo médio de pagamento	115 dias	128 dias	113 dias
Avaliação de Desempenho – AE I e AE II	7,5%	7,5%	9,1%

	2010	2011	2012
<b>6. Indicadores do SGQA</b>			
Número de dias perdidos por acidentes de trabalho	6.545	6.335	6.453
Reclamações na Gestão Administrativa	NC	16	7
Taxa de exames médicos efetuados	NC	NC	76,1%
Taxa de pareceres negativos no período experimental	NC	0%	0%
Taxa de realização do Plano de Formação	NC	NC	22,6%
Nº de ocorrências de focos de incêndio	10	4	5
Nº de ocorrências de vandalismo em material circulante	195	274	94
Nº de ocorrências de vandalismo nas estações	121	308	375
Tempo de Resolução de Problemas Apoio/Suporte	9,8 horas	6,8 horas	6,1 horas
Tempo de Resolução de Problemas Avarias	26,6 horas	18,9 horas	15,7 horas
Tempo de Resposta Apoio/Suporte	NC	4,2 horas	4,0 horas
Tempo de Resposta Avarias	NC	4,6 horas	4,9 horas
Taxa de cumprimento de requisitos aplicáveis – fator água	NC	71,4%	86,0%
Taxa de variação de consumo de água total	-3,5%	-9,9%	-13,5%
Taxa de cumprimento de requisitos aplicáveis – fator ar	NC	100,0%	82,0%
Taxa de variação de emissões indiretas de GEE	NC	NC	30,2%
Taxa de variação de consumos de eletricidade	NC	-5,3%	-16,4%
Taxa de variação de consumos de gás natural	NC	-28,0%	-18,7%
Taxa de variação de consumos de gasolina e gasóleo	NC	-4,4%	-16,4%
Taxa de variação consumo de papel	12,6%	-5,4%	-16,6%
Taxa de variação consumo de toner	NC	-13,0%	-51,0%
Taxa de variação de resíduos encaminhados para valorização	-50,3%	-26,0%	-24,4%
Varição de produção de resíduos industriais não perigosos (RINP)	92,7 t	66,2 t	53,3 t
Varição de produção de resíduos industriais perigosos (RIP)	36,1 t	39,8 t	30,8 t
Taxa de cumprimento de requisitos aplicáveis – fator ruído	NC	75,0%	93,0%
Taxa de variação de reclamações relativas a ambiente	NC	NC	81,0%

Mariana,  
12 anos



## IX.

### Anexo 1 Siglas e acrónimos

Sigla/Acrónimo	Significado
AE	Acordo de Empresa
ALAMYS	Associação Latino-Americana de Metropolitanos
APNCF	Associação Portuguesa para a Normalização e Certificação Ferroviária
ARC	Auditoria e Gestão de Risco
ASC	Autoridade e Segurança
AVAC	Aquecimento, ventilação e ar condicionado
CA	Conselho de Administração
CARRIS	Companhia Carris de Ferro de Lisboa
CCP	Código dos Contratos Públicos
CEEP Portugal	Centro Europeu de Empresas com Participação Pública
CFC	Cloro fluorcarbonetos
CO <sub>2</sub>	Dióxido de carbono
CO <sub>2</sub> e	Dióxido de carbono equivalente
CoMET	Community of Metros
CPC	Contratação Pública
E.P.E.	Entidade Pública Empresarial
EBITDA	Resultado operacional sem amortizações e provisões (e ajustamentos, caso existam)
ECSI	European Customer Satisfaction Index
EDC	Estratégia e Desempenho Corporativo
EO	Exploração Operacional
FSE	Fornecimentos e serviços externos
GEE	Gases com efeito de estufa
GEI	Gestão de Empreendimentos e Infraestruturas
GFC	Gestão Financeira
GM	Gestão da Manutenção
GRI	Global Reporting Initiative
IBBG	International Bus Benchmarking Group
IPSS	Instituições Particulares de Solidariedade Social
ISC	Índice de Satisfação do Cliente
IVA	Imposto sobre o Valor Acrescentado
kg	Quilograma
km	Quilómetro
kWh	Quilowatt hora
L	Litro
m <sup>3</sup>	Metro cúbico
MCC	Marketing e Comercial
MKBF	Quilometragem média entre falhas (Mean Kilometer Between Failure)
ML	Metropolitano de Lisboa, E.P.E.
MODsafe	Modular Urban Transport Safety and Security Analysis
ModURBAN	Modular Urban Guided Rail Systems
MWh	Megawatt hora
NC	Não contabilizado
NOVA	Urban Railway Benchmarking Group
NO <sub>x</sub>	Óxidos de azoto
NP	Norma Portuguesa
OSIRIS	Optimal Strategy to Innovate and Reduce energy consumption In urban Rail
PIB	Produto Interno Bruto
PMO	Parque de material e oficinas
PMP	Prazo médio de pagamento
QAC	Qualidade e Ambiente
RHC	Recursos Humanos e Desenvolvimento Organizacional
RINP	Resíduos industriais não perigosos
RIP	Resíduos industriais perigosos
SGJ	Secretaria-Geral e Direção de Assuntos Jurídicos
SGQA	Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente
SIC	Sistemas e Tecnologias de Informação
SO <sub>2</sub>	Dióxido de enxofre
Soflusa	Sociedade Fluvial de Transportes
SWOT	Forças, fraquezas, oportunidades e ameaças (Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats)
t	Tonelada
Transtejo	Transportes Tejo
UGTMS	Urban Guided Transport Management and Command/Control Systems
UITP	União Internacional dos Transportes Públicos
un	Unidades



Lara e Margarida,  
7 anos



## IX.

### Anexo 2 Glossário

#### Absentismo

Resulta da contabilização do tempo de ausência classificado como absentismo. Este conceito advém da falta de presença do Colaborador e em oposição à realização de trabalho efetivo.

#### Acidente

É a ocorrência anormal que contém evento danoso. Danos e perdas, ainda que desprezíveis, sempre ocorrem.

#### Acidente de trabalho

É o acidente que se verifique no local e no tempo de trabalho e produza 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.

#### Benchmarking

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

Todos aqueles que mantêm 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 Bruntland no âmbito do Relatório da Comissão Mundial do Ambiente e do Desenvolvimento sustentável das Nações Unidas o "Nosso Futuro Comum", publicado em 1987, no qual desenvolvimento sustentável é entendido como "o desenvolvimento que satisfaz as necessidades presentes, sem comprometer a capacidade das gerações futuras de suprir suas próprias necessidades". A noção de desenvolvimento sustentável tem implícito um "compromisso de solidariedade com as gerações do 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".

#### Eficácia

Medida em que as atividades planeadas foram realizadas e conseguidos os resultados planeados.

#### Eficiência

Relação entre os resultados obtidos e os recursos utilizados.

#### Emissões diretas

Emissões que ocorrem em fontes que são propriedade ou controladas pela Empresa.

#### Emissões indiretas

Emissões que são consequência das atividades da Empresa, mas que ocorrem em fontes que não são propriedade, nem controladas pela mesma.

#### 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.

#### Fornecimento do Serviço

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

#### Gases com efeito de estufa

Gases existentes na atmosfera terrestre, naturais e antropogénicos, que absorvem e reemitem radiação infravermelha. Os seis principais GEE, abrangidos pelo Protocolo de Quioto, são os seguintes: dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>), metano (CH<sub>4</sub>), óxido nitroso (N<sub>2</sub>O), hidrofluorcarbonos (HFCs), perfluorcarbonos (PFCs) e hexafluoreto de enxofre (SF<sub>6</sub>).

#### 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

Fórmula de cálculo ou métrica que traduz determinada relação ou ponto de situação em relação a determinada meta, ou objetivo, pré-estabelecida.

**Mobilidade sustentável**

Conceito desenvolvido pelo World Business Council for Sustainable Development, na qual mobilidade sustentável é entendida como “a capacidade de dar resposta às necessidades da sociedade em deslocar-se livremente, aceder, comunicar, transacionar e estabelecer relações, sem sacrificar outros valores humanos e ecológicos, hoje e no futuro.”

**Monitorização**

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 9001**

Norma Internacional da “International Organization for Standardization” sobre sistemas de gestão da qualidade.

**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**

Conjunto de pessoas e de instalações inseridas numa cadeia de responsabilidades, autoridades e relações.

**Partes Interessadas**

Normalmente designadas por stakeholders, são Entidades afetadas ou que afetam a empresa.

**Passageiro x km**

Unidade de medida correspondente à deslocação de um passageiro num veículo, na distância de um quilómetro, quando esse veículo assegura o serviço a que se destina.

**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.

**Resíduos**

Quaisquer substâncias ou objetos de que o detentor se desfaz ou tem intenção ou obrigação de se desfazer.

**Serviço**

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**

Sistema para o estabelecimento da política e dos objetivos e para a concretização desses objetivos.

**Sistema de Gestão da Qualidade**

Sistema de gestão para dirigir e controlar uma organização no que respeita à qualidade.

**Sistema de Gestão Ambiental**

Parte do sistema de gestão de uma organização utilizada para desenvolver e implementar a sua política ambiental e gerir os seus aspetos ambientais.

**Sustentabilidade**

Capacidade de suprir aquele que atende às necessidades do presente sem comprometer a possibilidade de as gerações futuras atenderem às suas necessidades.

**Tramitação**

Conjunto dos requisitos legais para a formação de um processo.

**Valorização**

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

Bárbara,  
4 anos



## Ficha técnica

Edição  
Metropolitano de Lisboa, E.P.E.  
Qualidade e Ambiente  
Coordenação  
Pedro Pereira

Produção  
Marketing e Comercial  
Coordenação  
Filipe Trigo  
Projeto gráfico  
Maria João Rodrigues  
Raquel Batalha

Fotografia  
Marketing e Comercial  
Raquel Batalha  
Pedro Lopes