

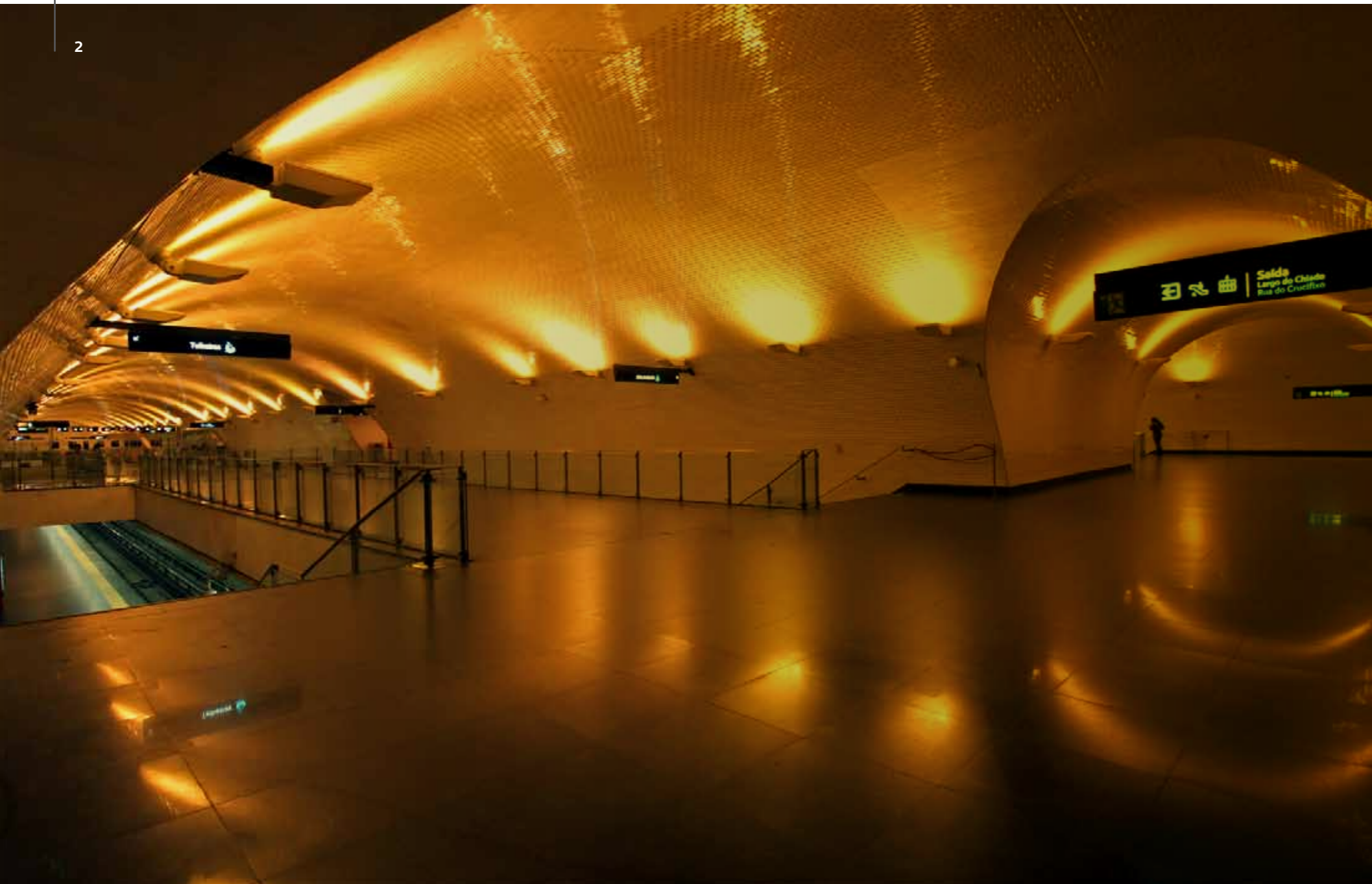


2013

Relatório de sustentabilidade



Metropolitano de Lisboa



Índice

I. Mensagem do Conselho de Administração	5
II. Relatório	7
1. Objetivo	7
2. Abrangência	7
3. Identificação das Partes interessadas	7
4. Metodologia	8
III. Perfil	11
1. ADN	11
2. Organização	18
IV. Análise da sustentabilidade	25
1. Domínio económico	25
2. Domínio ambiental	27
3. Domínio social	31
V. Envolvimento das partes interessadas	37
1. Cliente	37
2. Tutela	38
3. Colaboradores	38
4. Fornecedores	40
5. Comunidade	41
6. Outros operadores de transporte	42
VI. Abordagem de gestão	45
1. Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente	45
2. Identificação e avaliação dos aspetos e impactes ambientais	45
3. Carta para o desenvolvimento sustentável da UITP	46
4. Grupos de trabalho onde o ML está envolvido	46
VII. Indicadores de desempenho	51
1. Índice GRI	52
2. Indicadores de desempenho económico	70
3. Indicadores de desempenho ambiental	72
4. Indicadores de sustentabilidade social	82
5. Indicadores de transportes	88
6. Indicadores do SGQA	92
VIII. Anexos	99



I. Mensagem do Conselho de Administração

A sustentabilidade é um compromisso assumido pelo Metro, quer no que respeita à sustentabilidade da própria empresa, quer relativamente à sustentabilidade do meio onde a mesma atua.

Em 2013, e fruto da crise económica, foi dada prioridade à garantia da sustentabilidade financeira da empresa, tendo-se implementado um conjunto de medidas significativas em termos de rigor orçamental, redução de consumos e otimização de recursos. Esta estratégia veio a dar frutos, tendo a empresa melhorado significativamente seu desempenho económico.

Também em termos ambientais, o ano de 2013 foi marcante tendo-se consolidado a metodologia da gestão ambiental da empresa, tendo tal sido reconhecido na obtenção da certificação pela norma NP EN ISO 14001.

Para 2014 espera-se alguma retoma na procura que aliado ao esforço que tem vindo a ser desenvolvido e ao caminho definido, por certo nos permitirá prosseguir no caminho da sustentabilidade.



II. Relatório

1. Objetivo

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

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 2013. 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 presente relatório de sustentabilidade foi elaborado em conformidade com a opção “De Acordo” – Essencial das diretrizes G4.

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 e tutela) 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

4. Metodologia

a. GRI

Este relatório foi elaborado tendo como base as diretrizes G4 para a elaboração de relatórios de sustentabilidade da Global Reporting Initiative.

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.

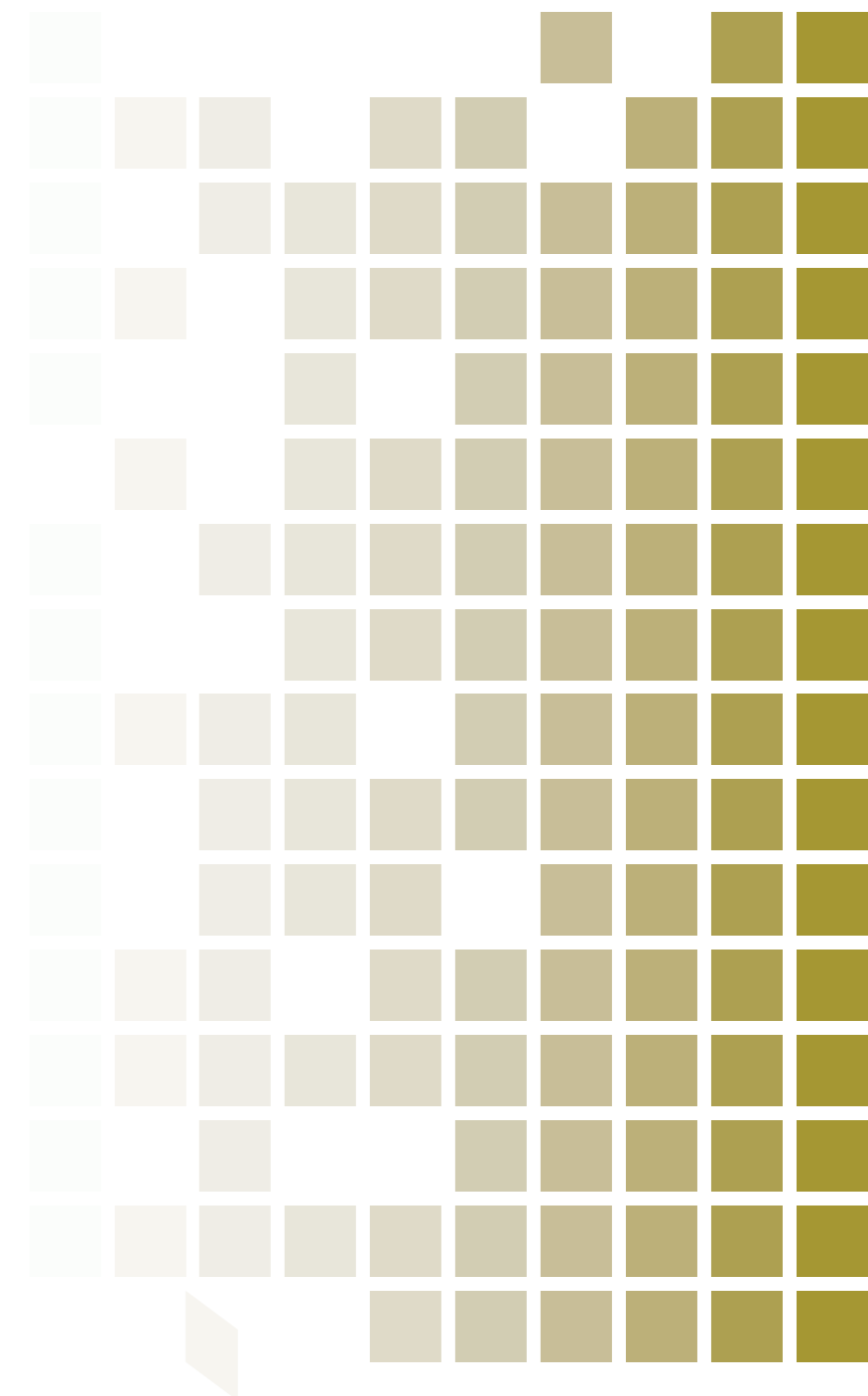
Relativamente à análise por pilar, o processo foi semelhante, sendo que a perspetiva foi a da própria organização para as componentes: económica, social e ambiental, tendo-se através de uma análise SWOT concluído quais os aspetos mais relevantes.

c. Processo para determinar a materialidade

A materialidade dos indicadores GRI e dos indicadores do SGQA foi determinada através da sua significância na avaliação dos impactos económicos, ambientais e sociais da organização ou na influência que estes assumem para os stakeholders.

d. 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.





III.

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

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

Responsabilidade

- Ambiental: ao nível do rendimento energético e garantia da proteção ambiental, decorrentes da atividade desenvolvida;
- 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 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.

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.

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.

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 repostado 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, Alfornelos 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, tendo o Dr. José Manuel Silva Rodrigues sido exonerado do cargo de Presidente do ML, pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 40/2013, de 6 de junho.

Nome	Cargo	Competências
Pedro Gonçalo de Brito Aleixo Bogas	Vogal	ASC – Autoridade da Segurança CPC – Contratação Pública EO – Exploração Operacional GIM – Gestão da Infraestrutura e do Material Circulante RHC – Recursos Humanos e Desenvolvimento Organizacional SGJ – Secretaria-Geral e Direção de Assuntos Jurídicos
Luís Carlos Antunes Barroso	Vogal	GFC – Gestão Financeira MCC – Marketing e Comercial
Maria Manuela Bruno de Figueiredo	Vogal	Provedor Arbitral ARC – Auditoria e Gestão de Risco EDC – Estratégia e Desempenho Corporativo GSI – Gestão de Superestrutura e do Investimento QAC – Qualidade e Ambiente SIC – Sistemas e Tecnologias de Informação GGPI – Gabinete de Gestão do Património Imobiliário

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:

Nome	Cargo
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).	Revisor Oficial de Contas

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 2013, em 123% conforme o quadro que se segue:

Indicadores	Ano 2013						
	Un.	Peso (%)	Valor do objetivo	Índice objetivo	Valor real	Índice Real	Desvio índices (%)
Volume de negócios	m€	9,0	87 114	9,0	81 088	8,4	-6,92
Margem do EBITDA	%	10,0	-29,65	10,0	-24,28	12,2	22,12
Gastos operacionais (sem indemnizações por rescisão)	m€	10,0	200 325	10,0	158 051	12,7	26,75
Gastos operacionais por passageiro	€	10,0	1,24	10,0	1,16	10,6	6,42
Taxa cobertura dos gastos operacionais pelos rendimentos	%	10,0	43	10,0	51	11,8	17,98
Peso dos títulos intermodais	%	12,0	68	12,0	99	17,5	46,09
Eficiência energética (Pkm / kWh)	Pkm / kWh	12,0	7,643	12,0	7,535	11,8	-1,42
Índice de Qualidade da Oferta		18,0	100	18,0	114	20,4	13,59
PMP	dias	3,0	150	3,0	34	13,2	341,18
Grau de cumprimento do Plano de Investimentos	%	3,0	82	3,0	20	0,7	-76,15
Eficiência (Gastos operacionais / EBITDA)	%	3,0	-7,8	3,0	-8,0	3,1	3,51
Grau de cumprimento dos objetivos		100		100		123	

Indicadores	Ano 2013						
	Un.	Ponderador (%)	Valor do objetivo	Índice objetivo	Valor real	Índice Real	Desvio índices (%)
Regularidade	%	10,0	80	10,0	87,8	11,0	9,72
Reclamações / 10-6 PT	n.º	15,0	52,59	15,0	36,04	21,9	45,92
Taxa de realização de carruagens x km	%	30,0	97,2	30,0	99,2	30,6	2,05
Número de ocorrências com perturbação na exploração (atraso > 10 min.)	n.º	10,0	250	10,0	185	13,5	35,14
Tempo médio despendido por resolução de ocorrências c/ atraso > 10min.	min.	15,0	21	15,0	18,7	16,9	12,35
Idade média das carruagens	anos	10,0	14,3	10,0	14,3	10,0	0,00
Índice de Satisfação do Cliente	n.º índice	10,0	7,21	10,0	7,03	9,8	-2,50
Índice de qualidade da oferta (IQO)		100		100		114	

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

Linha de serviços

Corporativo

- Auditoria e Gestão do Risco **ARC**
Dr. José Carballo Sequeira
- Autoridade de Segurança **ASC**
Eng.º António Valente
- Contratação Pública **CPC**
Dr.ª Margarida Loureiro
- Estratégia e Desempenho Corporativo **EDC**
Dr.ª Mariza Motta
- Gabinete Gestão do Património Imobiliário **GGPI**
Dr. Luis Almeida
- Gestão Financeira **GFC**
Dr.ª Isabel Vasconcelos
- Marketing e Comercial **MCC**
Dr. Miguel Rodrigues
- Qualidade e Ambiente **QAC**
Eng.º Pedro Pereira
- Recursos Humanos e Desenvolvimento Organizacional **RHC**
Dr.ª Margarida Loureiro
- Secretaria-Geral e Direção de Assuntos Jurídicos **SGJ**
Dr.ª Filipa Bandeira de Melo
- Sistemas e Tecnologias de Informação **SIC**
Dr. Carlos Rocha

Linha de negócio

Operacional

- Exploração Operacional **EO**
Eng.º António Gonçalves
- Gestão da Infraestruturas e do Material Circulante **GIM**
Eng.º Jorge Ferreira
- Gestão da Superestrutura e do Investimento **GSI**
Dr. Ricardo Machado

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	135.712 x 10 ³
Passageiros x km transportados	655.705 x 10 ³
Nº de carruagens	338
Volume de negócios (€)	81.088 x 10 ³
Valor económico distribuído (€)	292.779.124
Valor económico acumulado (€)	-137.927.331
Nº de colaboradores (2013.12.31)	1.451



IV.

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.

Em 2013, como resultado de um esforço continuado de equilíbrio orçamental, verificou-se uma melhoria de 80% no resultado líquido do exercício, com um valor de -15.307.839 euros.

Este resultado derivou, cumulativamente, de quatro principais vetores:

- Consolidação de uma prática de gestão orçamental como entidade pública reclassificada, beneficiando do apoio financeiro do Estado para satisfazer os compromissos resultantes do serviço da dívida.
- Continuação do processo de melhoria de resultados operacionais, implementando medidas para obtenção de ganhos de eficiência e redução de custos. Este processo, iniciado em anos anteriores, foi aprofundado e dinamizado com a integração operacional entre o Metropolitano e a Carris ocorrida no 4º trimestre de 2012.
- No âmbito do contrato de mandato para gestão da carteira de derivados celebrado com a Agência de Gestão de Tesouraria e da Dívida Pública (IGCP), foi por esta entidade negociado o cancelamento antecipado de 45 contratos, representando cerca de metade do valor da carteira de derivados.
- O acionista financiou a liquidação antecipada dos contratos de derivados através de um reforço do capital social, integralmente realizado.

No entanto, salientam-se, como riscos económicos, os seguintes aspetos:

- Ausência de contrato que defina os termos em que são atribuídas as remunerações de serviço público.
- A diminuição do número de passageiros com a consequente quebra na receita tarifária.
- O facto da redução de custos alcançada nos custos com pessoal se dever a medidas temporárias ou passíveis de serem alteradas face a decisões do Tribunal Constitucional.

Quadro 1 Análise SWOT – Domínio Económico

Pontos fortes	Pontos fracos
Margem EBITDA (indicador contrato de gestão) – Redução significativa da Margem EBITDA	Taxa de cobertura dos gastos operacionais pelos rendimentos operacionais (indicador contrato de gestão)
Gastos operacionais (indicador contrato gestão) – Redução dos gastos operacionais em cerca de 11 milhões de euros.	Passageiros x km totais (SGQA) – Perda de procura e consequente diminuição da receita tarifária.
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 (G4-EC4) – Ausência de contrato que defina a forma como são atribuídas as remunerações do serviço público.

b. Estratégia

O Metropolitano de Lisboa pretende prosseguir com a sua política de contenção de custos e rigor orçamental. Espera-se que o ML deixe de ter capitais próprios negativos como resultante da injeção de capital pelo estado.

c. Metas

As metas estabelecidas para 2014 são as seguintes:

- Margem do EBITDA de -25,06%
- Taxa de cobertura dos gastos operacionais pelos rendimentos operacionais de 45%
- Volume de negócios de 90.000 m€
- Eficiência (gastos operacionais/EBITDA) de -8,09%

d. Plano de ação

Em 2014 manter-se-á a atual política de rigor, contenção orçamental e racionalização dos gastos, serão implementadas as seguintes medidas com impacto mais significativo:

- Racionalização dos recursos humanos dentro de uma política de sustentabilidade da empresa.
- Otimização dos processos internos.
- Racionalização do consumo de energia e de água.
- Concentração dos serviços corporativos num único local.
- Rentabilização do património imobiliário da empresa.

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, comparativamente a outros meios de transporte motorizados. Tal deve-se ao modo de transporte em si, mas também à elevada eficiência energética do material circulante utilizado, e às medidas de eficiência energética que a empresa tem vindo a implementar.

Também no que respeita aos gastos e custos com consumíveis registou-se uma redução com especial incidência/significância relativamente a lâmpadas (-63%) e papel (-16%).

As emissões atmosféricas são naturalmente influenciadas pela redução dos consumos. No entanto, e no que respeita às principais emissões atmosféricas o Metropolitano de Lisboa não tem capacidade para influenciar o fator de emissão de dióxido de carbono associado ao consumo de energia elétrica que aumentou para 427 g CO₂/ kWh em 2013.

Relativamente à produção total de resíduos verificou-se um aumento em 2013, no entanto é de salientar que 66% do total são resíduos trazidos pelos nossos clientes para as estações e dos quais o ML fica como detentor e responsável pela sua gestão. Refira-se, ainda, que 84% dos resíduos cujo tratamento ficou efetivamente a cargo do ML foram encaminhados para valorização o que está em consonância com as recomendações comunitárias nesta matéria.

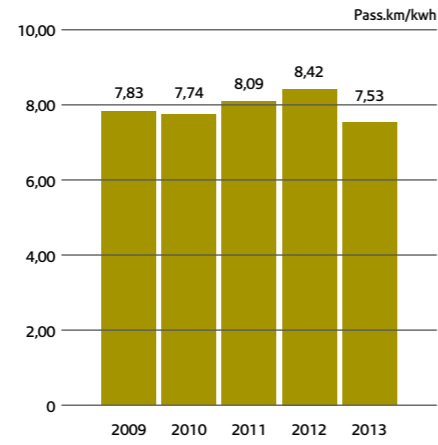
Em 2013, e de acordo com o plano de monitorização ambiental estabelecido, decorreram ações de monitorização nos fatores ruído, vibrações e águas residuais.

No que respeita à atividade de construção de infraestrutura existe uma prática consolidada em matéria de avaliação de impacte ambiental. Em 2013 esteve em curso a fase de Pós-Avaliação (no âmbito dos respetivos procedimentos de Avaliação de Impacte Ambiental) dos seguintes projetos:

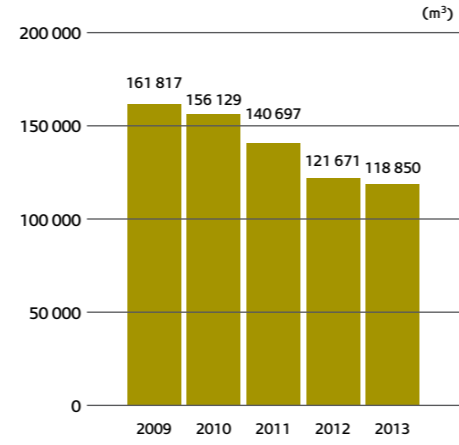
- Prolongamento da Linha Vermelha, entre Alameda e São Sebastião
- Prolongamento da Linha Vermelha, entre Oriente e Aeroporto
- Prolongamento da Linha Azul, entre Amadora-Este e Reboleira

Neste âmbito esteve também em curso o acompanhamento ambiental das empreitadas de construção, referentes aos projetos citados, assegurando-se 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.

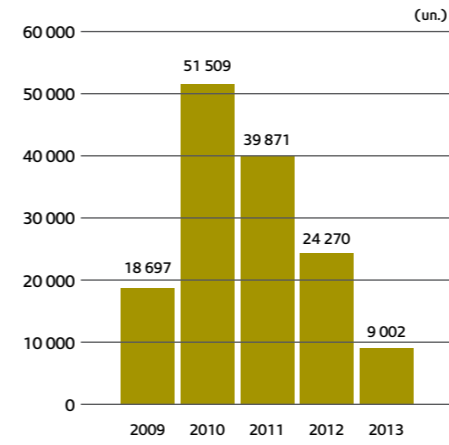
Eficiência energética



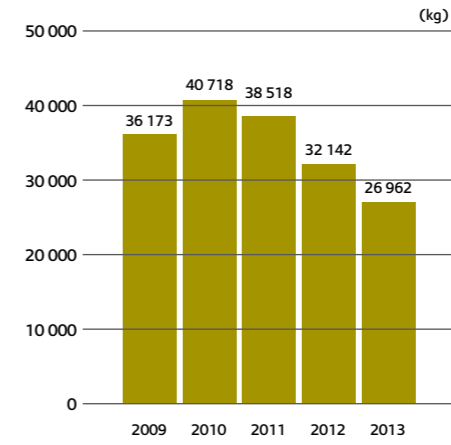
Consumo de água



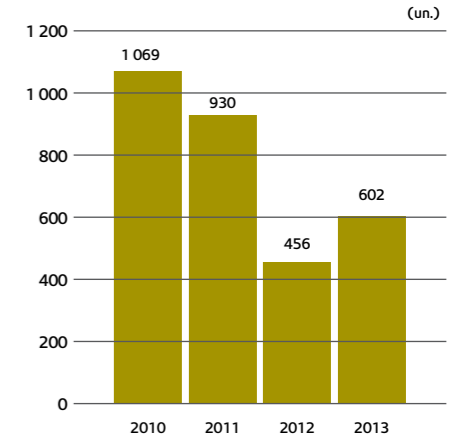
Consumo de lâmpadas



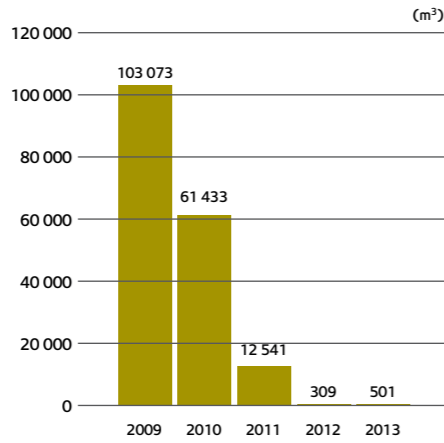
Consumo de papel



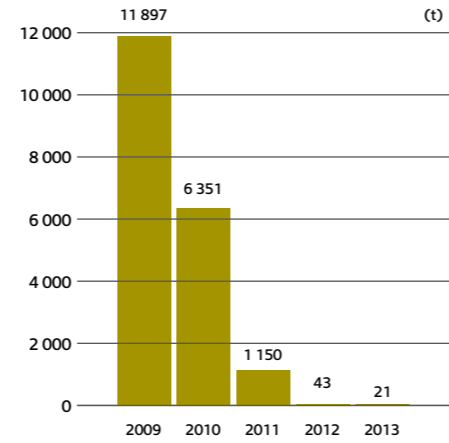
Consumo de toners



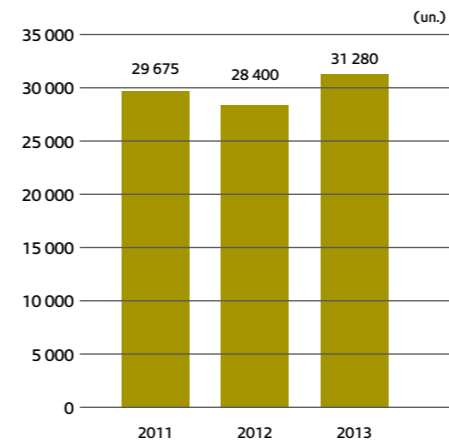
Consumo de betão



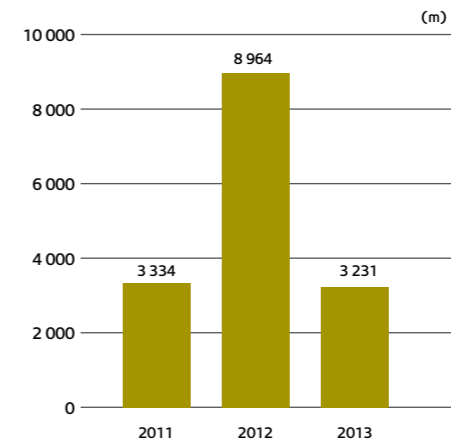
Consumo de aço



Consumo de abraçadeiras



Consumo de cabo



Quadro 2 Análise SWOT – Domínio Ambiental

Pontos fortes	Pontos fracos
Consumo direto e indireto de energia, discriminado por fonte de energia primária (G4-EN3, indicador GRI) – Redução do consumo global	Emissões indiretas de gases com efeito de estufa provenientes da aquisição de energia (G4-EN16, indicador GRI) – Aumento das emissões por força do aumento do fator de emissão.
Consumo total de água (G4-EN8, indicador GRI) – Redução do consumo global	
Número de reclamações relacionadas a impactos ambientais recebidas e solucionadas (G4-EN34, indicador GRI) – Redução significativa das reclamações deste tipo recebidas.	
Oportunidades	Ameaças
Políticas e programas sobre a gestão dos impactos ambientais, incluindo: iniciativas em meios de transporte sustentáveis, transferência modal e planeamento de rotas (LT3, indicador GRI) – Potencial de concertação da oferta Carris-ML	Passageiros.km (outro indicador relevante) – Existe a possibilidade dos passageiros terem optado por outro meio de transporte menos eficiente, como por exemplo a utilização de transporte individual.
Políticas e programas implementados para gerir os impactos ao nível do tráfego urbano (LT6, indicador GRI) – Potencial de concertação da oferta Carris-ML	

b. Estratégia

Em matéria ambiental, a estratégia da empresa passa pelo acompanhamento e monitorização periódica dos aspetos e impactos ambientais e pela implementação, ou continuidade, de um conjunto de medidas com vista à racionalização de consumos (energia, água, materiais) e de mitigação dos impactos ambientais associados às atividades.

c. Metas

As metas estabelecidas para 2014 são as seguintes:

- Cumprimento integral dos requisitos legais aplicáveis
- Redução do consumo de água em 10% face ao ano anterior
- Redução do consumo de energia elétrica em 1% face ao ano anterior
- Implementação de um sistema de gestão de substâncias perigosas

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 impactos provocados, como seja a questão das águas residuais ou das emissões gasosas.

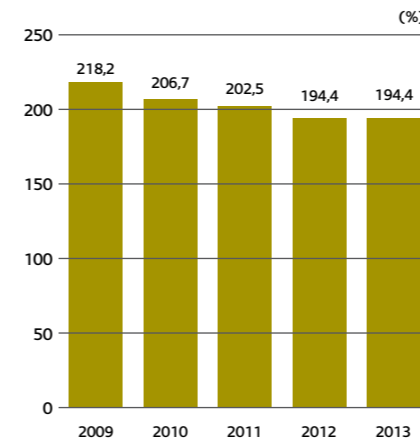
3. Domínio social

a. Análise

O Metropolitano de Lisboa oferece aos seus colaboradores níveis remuneratórios que se encontram acima da média nacional e ainda um conjunto de benefícios a nível pessoal e familiar, como por exemplo, seguro de saúde, adiantamento do pagamento de baixas médicas, pagamento de medicamentos mediante apresentação de receita médica e flexibilidade de horários de forma a permitir uma maior conciliação com a vida familiar.

No ano de 2013, a média de horas de formação recebidas por colaborador voltou a diminuir, atingindo o valor mais baixo dos últimos anos com 3,35 horas de formação por colaborador.

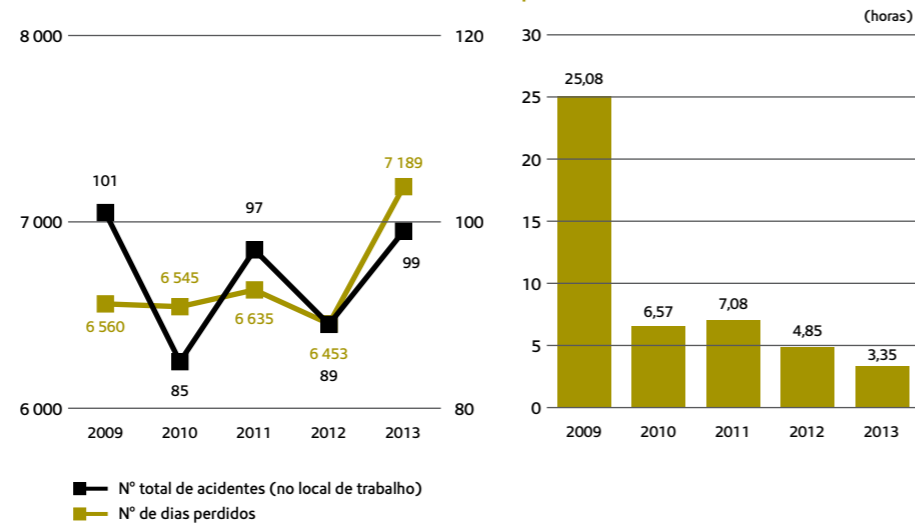
Rácio entre o salário mais baixo no ML e o salário mínimo nacional



Rácio do salário base entre homens e mulheres

Rácio entre salários (H/M)	2010	2011	2012	2013
Quadros Superiores	115,1	112,5	109,8	110,2
Quadros Médios	105,4	104,7	105,9	106
Quadros Intermedios	99,4	99,1	99,1	98,2
Profissionais Altamente Qualificados	87,8	91,3	91,4	90
Profissionais Qualificados	101,4	101,1	100,6	100,6
Profissionais Não Qualificados	103,3	99,8	104,5	104,5

Acidentes de trabalho

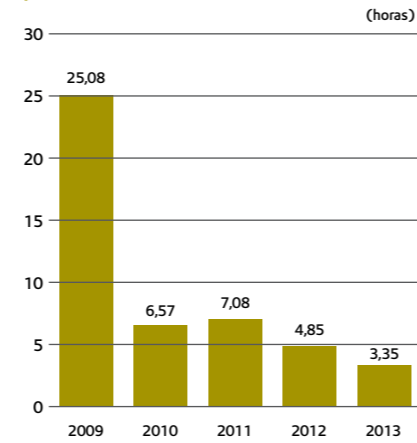


A nível externo, o Metropolitano de Lisboa assume um forte papel social ao permitir a mobilidade da população residente e visitante, diminuindo os tempos de deslocação e descongestionando a rede viária. Esse impacto social é tanto maior quanto maior for a necessidade de mobilidade da população, que está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

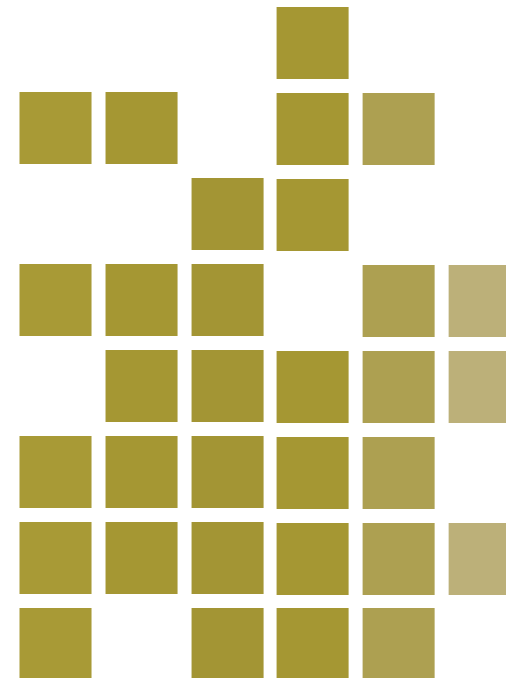
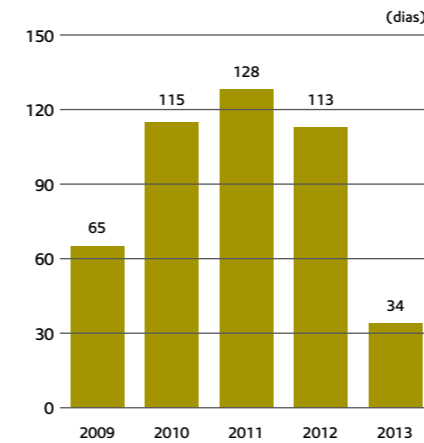
Como resultado da necessidade das mudanças operacionais e tarifárias implementadas, o Índice de Satisfação do Cliente diminuiu para 7,03 em 2013. Neste estudo o atributo com menor nível de satisfação foi o “Apoio ao Cliente”, o que poderá estar relacionado com a existência de estações mais desguarnecidas em termos de operadores comerciais, o que se espera que seja colmatado através dos serviços prestados nos Espaços do Cliente e informação visual e sonora mais adequada às necessidades dos passageiros.

Para além dos impactos económicos relacionados diretamente 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 sofreram uma redução de 9,8% em 2013. O prazo médio de pagamento a fornecedores sofreu uma redução significativa de 113 dias em 2012 para 34 dias em 2013, o que representa uma diminuição de 69,9%.

Média de horas de formação por colaborador



Prazo médio de pagamento



Consciente da sua responsabilidade na contribuição diária para o desenvolvimento harmonioso e sustentável, a empresa criou o projeto “Presente consigo” que integra várias iniciativas desenvolvidas pelo Metropolitano de Lisboa que visam apoiar e criar maior proximidade com várias entidades de cariz social, cultural e desportiva no tecido social onde se insere.

Ao longo do ano, a empresa participou em várias iniciativas e apoiou muitas instituições quer cedendo espaços em estações, quer colaborando ativamente em campanhas, 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.
- Apoio à Missão Kanimambo que tem como objetivo a proteção de crianças com albinismo em Moçambique.
- Operação Nariz Vermelho que consistiu na angariação de fundos através de venda de kits de nariz vermelho pelos colaboradores da empresa e que resultou na recolha de 12.000 euros pelo Metropolitano de Lisboa e Carris e que permitiu a adoção de um doutor palhaço durante um ano.
- Dando continuidade ao projeto de solidariedade social linha da Alegria, a CARRIS e o Metropolitano de Lisboa promoveram uma campanha de recolha de bens junto dos seus clientes e colaboradores. 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 “Comboio de Natal”, 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 (primeiras carruagens do Metropolitano de Lisboa).
- 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, onde vários colaboradores participaram através da doação de bens para confeção da refeição e apoio à logística durante todo o almoço.
- Através da iniciativa “Caixinha de desejos” foram apadrinhados os desejos de Natal do lar de seniores da Assistência Social Evangélica da zona J em Chelas pelos colaboradores do Metropolitano de Lisboa e da Carris.

Quadro 3 Análise SWOT – Domínio Social

Pontos fortes	Pontos fracos
Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, nas unidades operacionais importantes (G4-EC5) – Rácio de 1,94 entre o salário mais baixo da empresa e salário mínimo local	Média de horas de formação, por ano, por trabalhador, discriminadas por categoria de funções (G4-LA9) – Redução de 35% do número de horas de formação.
Prazo médio de pagamento (indicador contrato de gestão) – Redução significativa do prazo médio	Taxa de lesões, doenças profissionais, dias perdidos, absentismo e óbitos relacionados com o trabalho, por região (G4-LA6) – Aumento da taxa de absentismo para 6,94%.
Discriminação do rácio do salário base entre homens e mulheres, por categoria de funções (G4-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)	Cobertura das obrigações referentes ao plano de benefícios definidos pela organização (G4-EC3) – Risco dos colaboradores perderem o complemento de reforma
	Passageiros x km totais (SGQA) – Risco dos passageiros optarem por um modo de transporte menos eficiente

b. Estratégia

A estratégia da empresa passa pelo aumento da produtividade, pela melhoria das condições de trabalho e conseqüente 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 face ao ano anterior.

d. Plano de ação

Em 2014, e mediante uma gestão integrada de Capital Humano, ainda que fortemente condicionada pela Lei do Orçamento do Estado, pretende-se desenvolver instrumentos que reforcem a produtividade e a competitividade, como sejam:

- Continuar a acompanhar com proximidade as causas para o absentismo com vista à sua redução;
- Realização de um conjunto de campanhas preventivas com vista à redução da accidentalidade laboral;
- Gestão integrada de pessoas, através da implementação de uma matriz de competências ligada a um novo modelo de gestão do desempenho, tendo por base a gestão por competências e a gestão por objetivos.

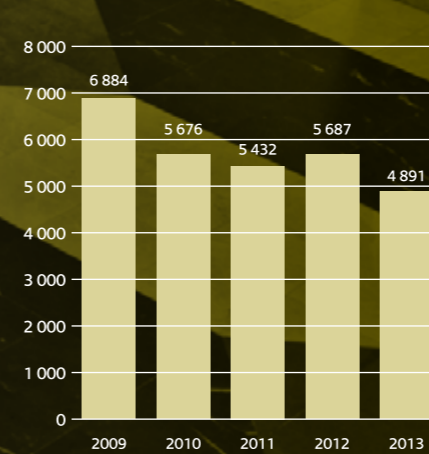
V.

Envolvimento das partes interessadas

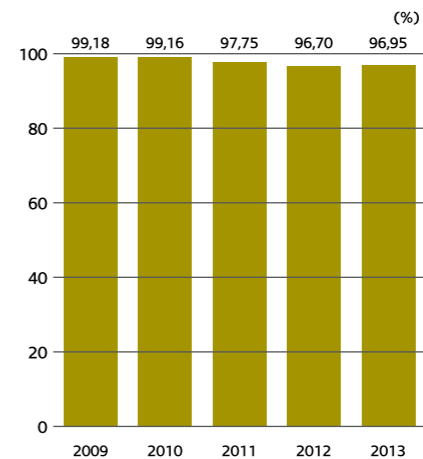
1. Cliente

No ano de 2013 verificou-se uma diminuição da procura de 11,9% face ao ano anterior. No entanto, do ponto de vista da qualidade do serviço prestado verificou-se uma melhoria do mesmo, nomeadamente em termos de cumprimento de horário (taxa de realização de circulações e regularidade). Tal facto levou a uma diminuição do número de reclamações.

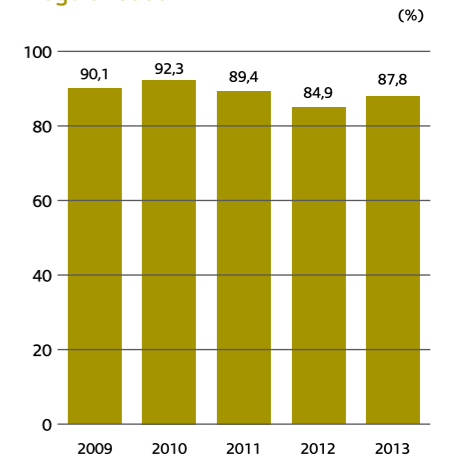
Reclamações



Taxa de realização de circulações



Regularidade

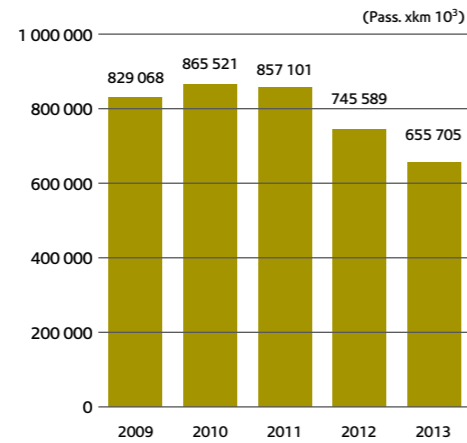


Relativamente ao atendimento ao cliente, o ano de 2013 foi marcado pelo facto de ter passado a ser feito de forma conjunta entre o Metro e a Carris. Esta alteração proporcionou que o atendimento passasse a ser mais abrangente e centrado na necessidade de mobilidade do cliente independentemente do meio de transporte.

2. Tutela

No decorrer do ano de 2013 verificou-se um agravamento da quebra de mobilidade, devido à crise económica, provocando uma diminuição dos passageiros transportados. No entanto, o ML efetuou um ajustamento na sua gestão, conseguindo, através da redução das despesas operacionais e de um aumento de receitas, melhorar significativamente o seu desempenho económico, em cerca de 80% em termos de resultado líquido do exercício.

Passageiros x km

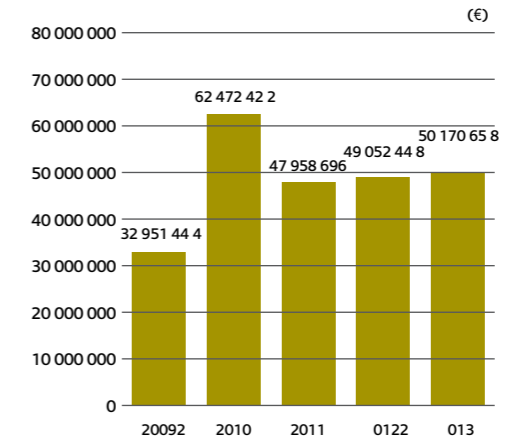


	2010	2011	2012	2013
Receitas	99.961.262	123.621.269	134.005.359	154.851.793
Valor Económico Direto Gerado	99.961.262	123.621.269	134.005.359	154.851.793
Custos operacionais	128.726.101	123.955.577	118.223.716	129.612.748
Salários e benefícios de empregos	87.656.931	78.836.976	75.297.791	86.397.818
Fornecedores e serviços externos	38.914.210	43.613.340	40.682.086	31.879.718
Outros custos operacionais	2.154.959	1.505.260	2.243.839	11.335.212
Pagamentos a fornecedores de capital	96.526.132	183.589.637	213.815.134	153.590.835
Pagamentos ao Estado	7.428.491	12.159.504	5.441.903	9.500.406
Investimentos na comunidade	104.459	110.470	102.972	75.314
Valor Económico Direto Distribuído	232.785.183	319.815.187	337.583.725	292.779.124
Valor Económico Acumulado	-132.823.921	-196.193.918	-203.578.366	-137.927.331

O apoio recebido do Estado aumentou 2,3% em relação a 2012.

Em 2014 está previsto o lançamento do processo de subconcessão à iniciativa privada.

Subsídios do estado

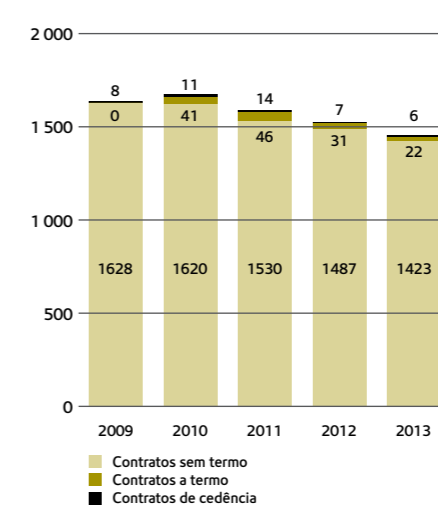


3. Colaboradores

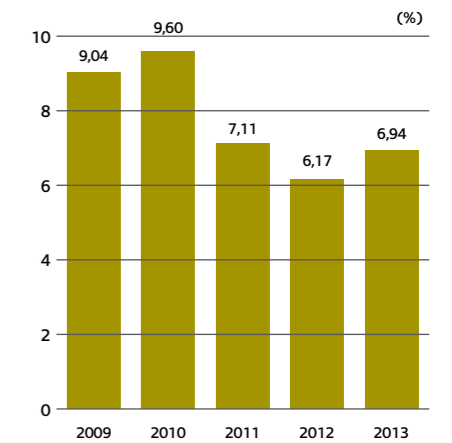
Em 2013 mantiveram-se as principais restrições orçamentais em termos de progressões na carreira, reduções salariais e redução das horas de formação. Ainda assim os valores remuneratórios praticados pela empresa são claramente acima da média nacional a que acresce um conjunto de benefícios igualmente valorizados pelos colaboradores.

Verificou-se, igualmente, uma redução do efetivo tal como previsto na Lei do Orçamento de Estado.

Número de efetivos



Taxa de absentismo



Em termos de absentismo, verificou-se uma inflexão na redução progressiva que tinha vindo a ocorrer desde 2010.

Em 2014 prosseguir-se-á o projeto de implementação da Matriz de competências que permitirá identificar de forma mais consistente as necessidades de formação ao comparar as competências definidas para cada função e as que, em cada momento, cada colaborador possui.

Em 2014 está, ainda, prevista a concentração de serviços no PMO III.

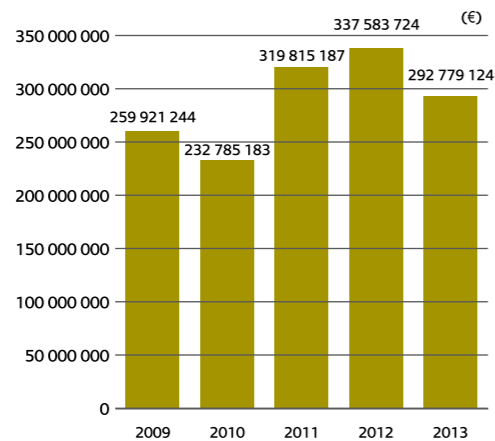
4. Fornecedores

O ano de 2013 foi marcado por uma redução significativa do prazo médio de pagamento a fornecedores de 113 para 39 dias.

Em termos do valor económico distribuído, e fruto de alguma contenção orçamental, verificou-se uma diminuição de 13,3%. No entanto o ML continua a ser um importante gerador da economia.

Para 2014, está prevista a criação de uma bolsa de fornecedores e a generalização da avaliação de fornecedores incluindo a comunicação dos resultados obtidos.

Valor económico distribuído



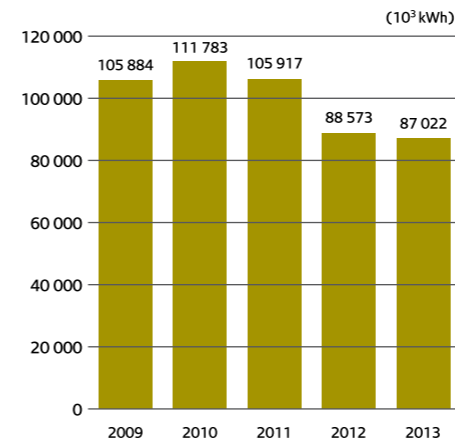
5. Comunidade

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.

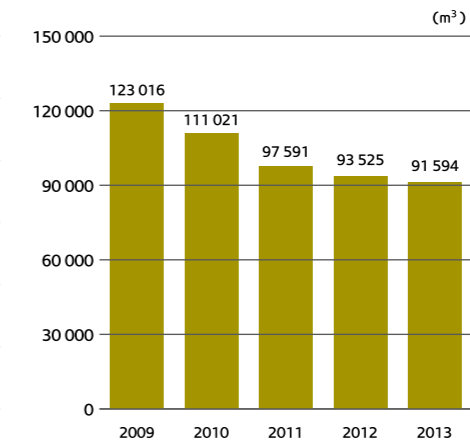
Por outro lado a atividade do Metropolitano de Lisboa tem também potenciais impactes negativos significativos na comunidade, nomeadamente impactes a nível ambiental, como sejam:

- 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

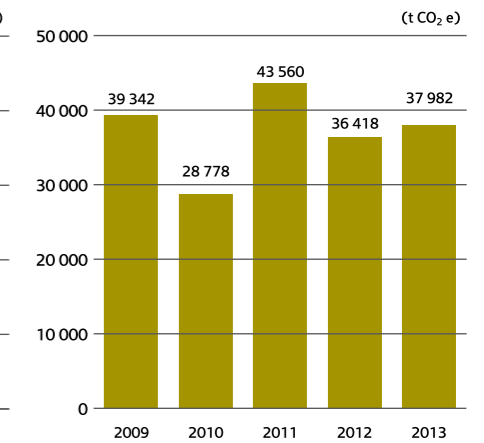
Consumo de energia



Água residual de caráter industrial descarregada



Total de emissões GEE



Em 2013 o ML manteve o foco na racionalização dos consumos tendo, como consequência, reduzido o impacto ambiental gerado. Salienta-se, neste aspeto, a redução conseguida em lâmpadas (63%) e em papel (16%).

Em termos de consumo de energia conseguiu-se, igualmente, alguma redução.

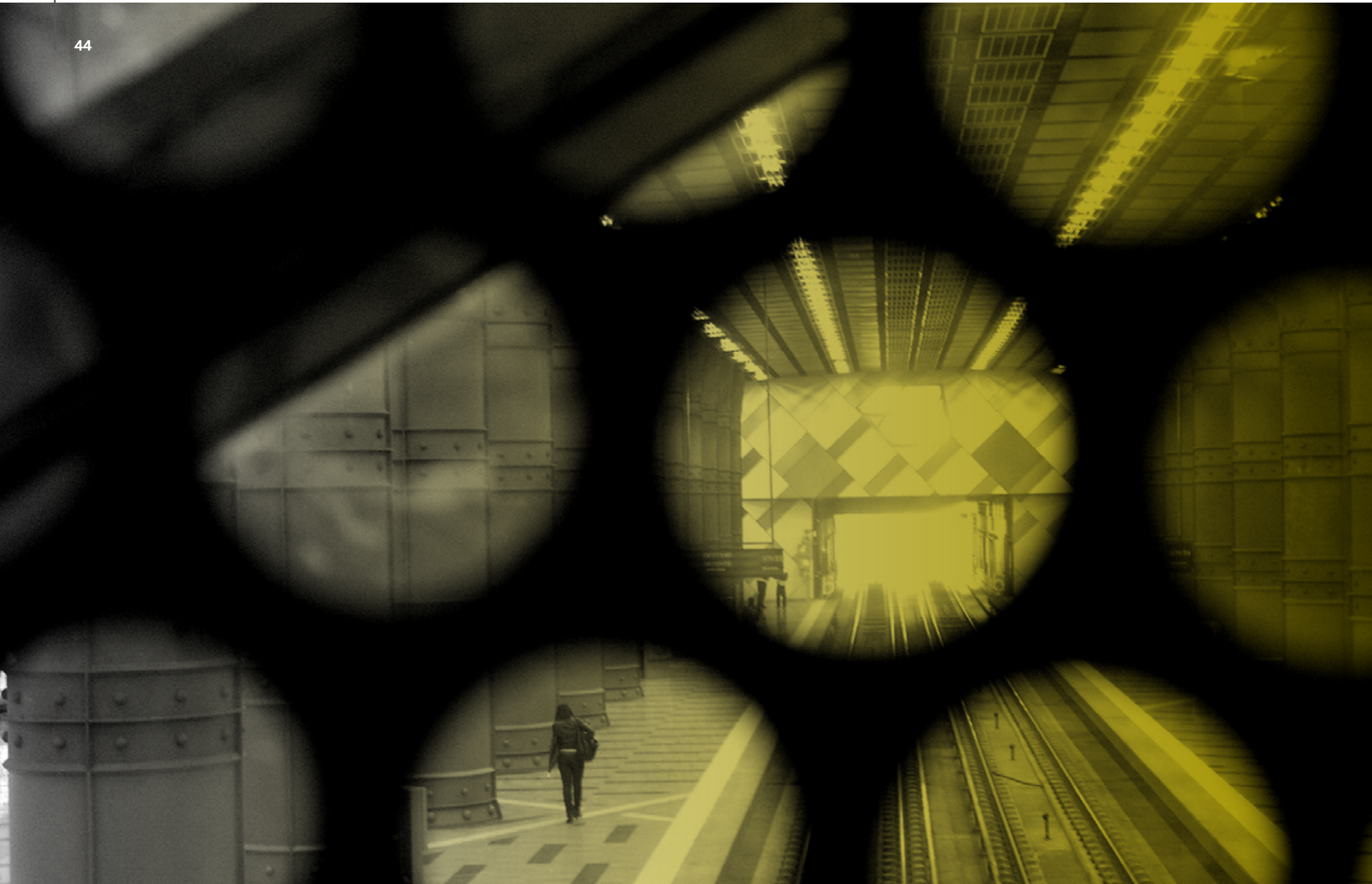
No entanto, dado o fator de emissão, que depende das fontes utilizadas para a produção de energia, ter aumentado, tal não permitiu a redução das emissões atmosféricas.

No que respeita à produção de águas residuais, emissões para a atmosfera (emissões diretas decorrentes de processos produtivos) e emissões de ruído e vibrações, foi elaborado para 2014, 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. Outros operadores de transporte

Em 2013 o ML continuou o seu processo de integração operacional com a CARRIS bem como uma aproximação aos restantes operadores de transporte no que respeita à definição de regras comuns em termos de procedimentos de venda e pós-venda.

Para 2014 prevê-se o lançamento de concurso com vista à subconcessão do ML, da CARRIS e da Soflusa/Transtejo e a nomeação de uma administração comum às três empresas.



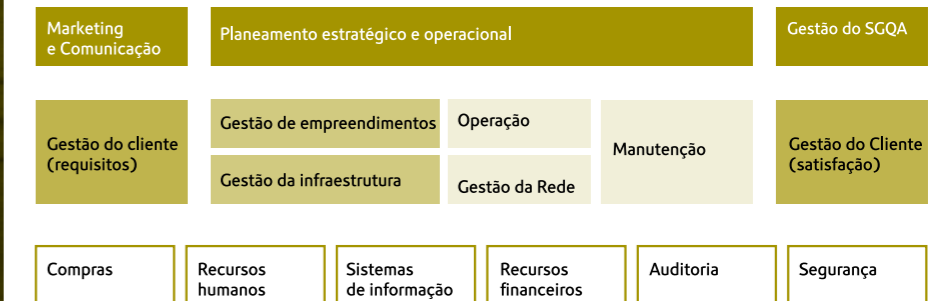
VI.

Envolvimento das partes interessadas

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 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 2013, 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:

- Consumo de energia elétrica, na globalidade das atividades realizadas no ML;
- Produção de águas residuais industriais e domésticas decorrentes de atividades de manutenção;
- Produção de resíduos industriais perigosos e não perigosos decorrentes de atividades de manutenção.

Com base nestes resultados são definidas medidas de mitigação dos impactes ambientais significativos negativos, e de potenciação dos positivos, que fazem parte do Plano de Empresa para o ano subsequente. Para a concretização destas medidas são criadas equipas multidisciplinares e é feito um acompanhamento periódico de forma a garantir a sua efetividade.

A gestão ambiental da empresa segue a NP EN ISO 14001 como referência, encontrando-se o ML certificado por essa mesma norma.

3. Carta para o desenvolvimento sustentável da UITP

O METRO é signatário da Carta de Sustentabilidade da UITP desde 2003, altura em que passou a integrar nos seus objetivos estratégicos, os princípios sociais, ambientais e económicos do desenvolvimento sustentável.

Em 2013, o METRO designou o Diretor da Qualidade e Ambiente como interlocutor da Empresa para as questões da Carta de Sustentabilidade, tendo ainda reafirmado o seu compromisso enquanto “Full Signatory” com os princípios fundamentais nela expressos.

4. Grupos de trabalho onde o ML está envolvido

UITP | União Internacional de Transporte Público

Desde 1958 que o METRO mantém uma participação ativa na UITP, a mais importante associação internacional do transporte público e da mobilidade sustentável, que atualmente integra cerca de 1300 associados de 92 países, entre operadores, autoridades e empresas fornecedoras.

Em 2013, o METRO marcou presença em oito reuniões das comissões temáticas e subcomitês especializados da Divisão de Metros, tendo ainda assegurado a representação nacional no Comité União Europeia, órgão independente acreditado junto das instituições europeias. Esteve também presente no 60º Congresso Mundial da UITP, em Genebra, numa delegação restrita dos Transportes de Lisboa presidida pelo Presidente do Conselho de Administração.

Ao nível da representação nas Comissões da UITP, cabe destacar a comunicação do Eng. Pedro Pereira sobre a intermodalidade em Lisboa, apresentada no âmbito da Comissão de Transportes e Cidade, de que resultou o convite para desenvolver o tema na Revista “Public Transport International”, concretizado na publicação de um artigo intitulado “Intermodality as the primary vector of sustainable development in Lisbon”.

ALAMYS | Associação Latino-Americana de Metropolitanos

Fundada em 1986, a ALAMYS reúne empresas e associações da América Latina, Espanha e Portugal, que desenvolvem atividade no setor ferroviário metropolitano, com o objetivo de fomentar e coordenar o intercâmbio tecnológico em matéria de planificação, construção e instalação de obras e equipamentos nos sistemas de metro latino-americanos, contribuindo para o aumento da produtividade e otimização dos recursos dos seus associados.

Portugal encontra-se representado pelo METRO desde 1988, sendo também associados a Ferconsult e o Metro do Porto. A participação tem em vista objetivos estratégicos no plano internacional, designadamente o desenvolvimento de novos negócios.

Atenta a restrição em vigor na Empresa, de deslocações em serviço para fora da Europa, o METRO não esteve presente na 18ª reunião intermédia dos Comitês Técnicos (Rio de Janeiro) e XXVII Assembleia Geral (Buenos Aires). Na sequência da eleição dos novos corpos sociais da associação, o METRO terminou o mandato como Vogal do Comité de Direção da ALAMYS.

Grupo NOVA de Benchmarking

O Grupo NOVA é um programa internacional de benchmarking de metros de média dimensão, fundado em 1998, que funciona em parceria com o grupo CoMET dos grandes metros (1994), permitindo beneficiar também dos trabalhos de comparação das melhores práticas, no âmbito da atividade metro-ferroviária mundial.

Em setembro de 2013, o METRO participou na reunião de Bruxelas onde foram apresentados os acontecimentos mais relevantes ocorridos na empresa no último ano. Entre os estudos de caso para 2014, foi selecionado um tema sobre Receita e Procura, proposto por Lisboa. Apesar da limitação de participação nas reuniões fora do continente europeu, o METRO mantém-se ativo nos principais trabalhos do grupo, nomeadamente na recolha anual de Indicadores-Chave de Desempenho (KPI) e participando nos estudos de caso e outros de iniciativa dos membros.

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), o Grupo de Trabalho de “Gestão dos Assuntos Sociais” e a Task Force de Juristas da área dos Recursos Humanos.

O Grupo de Gestão de Assuntos Sociais participou num projeto desenvolvido pelo CEEP em parceria com a European Federation of Education Employers (EFEE), para a realização de um Compêndio de Boas Práticas (“The Best Practice Book”), com uma apresentação subordinada ao tema “Matching education with the needs of Public Services on the labour market / The METRO’s workforce characterization”.

No âmbito da atividade da *Task Force* de Juristas RH, em 2013 foram preparadas várias análises sobre a legislação com maior impacto sobre os recursos humanos, nomeadamente: a Lei do Orçamento do Estado; a operacionalização da forma de pagamento dos subsídios prevista na Lei n.º 11/2013, de 28 de Janeiro; os termos do reporte previsto na Lei n.º 59/2013, de 23 de Agosto que estabelece um regime de prestação de informação sobre remunerações, suplementos e outras componentes remuneratórias dos trabalhadores de entidades públicas; e os diplomas que alteraram o Código do Trabalho no que respeita aos contratos de trabalho a termo, às adaptações decorrentes do Acórdão do Tribunal Constitucional n.º 602/2013 e às alterações introduzidas ao regime jurídico do setor empresarial do Estado pelo Decreto – Lei n.º 133/2013, de 3 de Outubro, entre outros assuntos.

Destaque ainda para a participação do METRO na Cimeira “Reshaping the Future”, integralmente financiada pela Comissão Europeia, sobre a relevância dos Serviços Públicos, realizada em Dublin durante o mês de Junho.

Os projetos Internacionais com participação do METRO são:

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

Projeto financiado pela União Europeia, 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 neste projeto desde a primeira reunião do *Support and User Group*, em 2012. Em 2013, o ML continuou a acompanhar o desenvolvimento do projeto através da participação na reunião de Bruxelas, em Maio, e na conferência telefónica que teve lugar em Novembro. O ML forneceu dados sobre a sua rede, contribuindo ativamente para o projeto.

- **SECUR-ED**

Projeto financiado pela União Europeia, que reúne 39 parceiros europeus, com o objetivo de proporcionar aos operadores de cidades europeias de grande e média dimensão, os meios necessários para aumentarem a segurança

no transporte urbano. O Metro integra o grupo consultivo *Advisory Group Public Transport and Authorities*, através do qual tem acesso aos resultados das demonstrações do projeto e à documentação associada. Em 2013, o METRO esteve presente nas duas reuniões do grupo de trabalho, que se realizaram em Genebra (Maio) e Hamburgo (Novembro).

CT148 – Transportes, Serviços e Logística

Organismo do Comité Europeu de Normalização, liderado pela Associação Portuguesa de Logística, responsável pela normalização do setor de transportes de mercadorias e passageiros, logística e parques de estacionamento. Esta Comissão Técnica de Normalização tem vindo a desenvolver normas relevantes, em termos de qualidade do serviço, para o setor.

CT143 – Aplicações Ferroviárias

Organismo do Comité Europeu de Normalização, liderado pela Associação Portuguesa para a Normalização e Certificação Ferroviária (APNCF), responsável pelo processo de normalização europeia para Metropolitanos, Metros de Superfície e Metros Ligeiros. Trata-se de 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 promovido pela União Europeia, para identificar riscos potenciais de terrorismo e meios de prevenção, visando sistematizar procedimentos e construir um modelo europeu de segurança baseado nas melhores práticas. O METRO, tal como outras empresas, participa em representação do Instituto da Mobilidade e dos Transportes (IMT).

Working Group 40

Grupo de Trabalho da Comissão Eletrotécnica Internacional (IEC), que visa integrar e desenvolver os resultados dos projetos europeus de normalização de equipamentos de sinalização ferroviária, definindo um standard mundial. O WG40 deu origem à Norma EN 62290 sobre “Sistemas de controlo/comando e de gestão de transportes urbanos guiados”, que pretende definir o que deve ser considerado como transporte urbano em meio guiado, seja por carril ou por outro tipo de guias, abordando vários ângulos, desde o material circulante, conceitos operacionais e exigências de segurança.

Em 2013, a norma foi revista pelos membros do grupo de trabalho, dando origem à 2ª edição que irá ser votada em 2014. Como mais-valia da norma deverá resultar a definição de compartimentação das funções específicas de cada subsistema do sistema metro, e o modo como deverão “comunicar” entre si, com o objetivo de reduzir a dependência dos operadores no momento de instalação de sistemas de segurança ferroviária cuja tecnologia, até agora, diferia de fornecedor para fornecedor.



VII. Indicadores de desempenho

1. Índice GRI

Código GRI	Descrição	Resultados / Observações																								
	Estratégia e Análise																									
G4-1	Mensagem do Conselho de Administração																									
G4-2	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades	<p>Domínio económico</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Pontos fortes</th> <th>Pontos fracos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Margem EBITDA (indicador contrato de gestão) – Redução significativa da Margem EBITDA</td> <td>Taxa de cobertura dos gastos operacionais pelos rendimentos operacionais (indicador contrato de gestão)</td> </tr> <tr> <td>Gastos operacionais (indicador contrato gestão) – Redução dos gastos operacionais em cerca de 11 milhões de euros.</td> <td>Passageiros x km totais (SGQA) – Perda de procura e consequente diminuição da receita tarifária.</td> </tr> <tr> <th>Oportunidades</th> <th>Ameaças</th> </tr> <tr> <td>Políticas e programas sobre a gestão dos impactes ambientais, incluindo: iniciativas em meios de transporte sustentáveis, transferência modal e planeamento de rotas (LT3)</td> <td>Apoio financeiro significativo recebido do governo (G4-EC4) – Ausência de contrato que defina a forma como são atribuídas as remunerações do serviço público.</td> </tr> </tbody> </table> <p>Domínio ambiental</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Pontos fortes</th> <th>Pontos fracos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consumo direto e indireto de energia, discriminado por fonte de energia primária (G4-EN3, indicador GRI) – Redução do consumo global</td> <td>Emissões indiretas de gases com efeito de estufa provenientes da aquisição de energia (G4-EN16, indicador GRI) – Aumento das emissões por força do aumento do fator de emissão.</td> </tr> <tr> <td>Consumo total de água (G4-EN8, indicador GRI) – Redução do consumo global</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Número de reclamações relacionadas a impactos ambientais recebidas e solucionadas (G4-EN34, indicador GRI) – Redução significativa das reclamações deste tipo recebidas.</td> <td></td> </tr> <tr> <th>Oportunidades</th> <th>Ameaças</th> </tr> <tr> <td>Políticas e programas sobre a gestão dos impactes ambientais, incluindo: iniciativas em meios de transporte sustentáveis, transferência modal e planeamento de rotas (LT3, indicador GRI) – Potencial de concertação da oferta Carris-ML</td> <td>Passageiros.km (outro indicador relevante) – Existe a possibilidade dos passageiros terem optado por outro meio de transporte menos eficiente, como por exemplo a utilização de transporte individual.</td> </tr> <tr> <td>Políticas e programas implementados para gerir os impactes ao nível do tráfego urbano (LT6, indicador GRI) – Potencial de concertação da oferta Carris-ML</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Pontos fortes	Pontos fracos	Margem EBITDA (indicador contrato de gestão) – Redução significativa da Margem EBITDA	Taxa de cobertura dos gastos operacionais pelos rendimentos operacionais (indicador contrato de gestão)	Gastos operacionais (indicador contrato gestão) – Redução dos gastos operacionais em cerca de 11 milhões de euros.	Passageiros x km totais (SGQA) – Perda de procura e consequente diminuição da receita tarifária.	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 (G4-EC4) – Ausência de contrato que defina a forma como são atribuídas as remunerações do serviço público.	Pontos fortes	Pontos fracos	Consumo direto e indireto de energia, discriminado por fonte de energia primária (G4-EN3, indicador GRI) – Redução do consumo global	Emissões indiretas de gases com efeito de estufa provenientes da aquisição de energia (G4-EN16, indicador GRI) – Aumento das emissões por força do aumento do fator de emissão.	Consumo total de água (G4-EN8, indicador GRI) – Redução do consumo global		Número de reclamações relacionadas a impactos ambientais recebidas e solucionadas (G4-EN34, indicador GRI) – Redução significativa das reclamações deste tipo recebidas.		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, indicador GRI) – Potencial de concertação da oferta Carris-ML	Passageiros.km (outro indicador relevante) – Existe a possibilidade dos passageiros terem optado por outro meio de transporte menos eficiente, como por exemplo a utilização de transporte individual.	Políticas e programas implementados para gerir os impactes ao nível do tráfego urbano (LT6, indicador GRI) – Potencial de concertação da oferta Carris-ML	
Pontos fortes	Pontos fracos																									
Margem EBITDA (indicador contrato de gestão) – Redução significativa da Margem EBITDA	Taxa de cobertura dos gastos operacionais pelos rendimentos operacionais (indicador contrato de gestão)																									
Gastos operacionais (indicador contrato gestão) – Redução dos gastos operacionais em cerca de 11 milhões de euros.	Passageiros x km totais (SGQA) – Perda de procura e consequente diminuição da receita tarifária.																									
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 (G4-EC4) – Ausência de contrato que defina a forma como são atribuídas as remunerações do serviço público.																									
Pontos fortes	Pontos fracos																									
Consumo direto e indireto de energia, discriminado por fonte de energia primária (G4-EN3, indicador GRI) – Redução do consumo global	Emissões indiretas de gases com efeito de estufa provenientes da aquisição de energia (G4-EN16, indicador GRI) – Aumento das emissões por força do aumento do fator de emissão.																									
Consumo total de água (G4-EN8, indicador GRI) – Redução do consumo global																										
Número de reclamações relacionadas a impactos ambientais recebidas e solucionadas (G4-EN34, indicador GRI) – Redução significativa das reclamações deste tipo recebidas.																										
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, indicador GRI) – Potencial de concertação da oferta Carris-ML	Passageiros.km (outro indicador relevante) – Existe a possibilidade dos passageiros terem optado por outro meio de transporte menos eficiente, como por exemplo a utilização de transporte individual.																									
Políticas e programas implementados para gerir os impactes ao nível do tráfego urbano (LT6, indicador GRI) – Potencial de concertação da oferta Carris-ML																										

Código GRI	Descrição	Resultados / Observações																					
	Estratégia e Análise																						
G4-2	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades	<p>Domínio social</p> <p>Pontos fortes</p> <p>Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, nas unidades operacionais importantes (G4-EC5) – Rácio de 1,94 entre o salário mais baixo da empresa e salário mínimo local</p> <p>Prazo médio de pagamento (indicador contrato de gestão) – Redução significativa do prazo médio</p> <p>Discriminação do rácio do salário base entre homens e mulheres, por categoria de funções (G4-LA13)</p> <p>Oportunidades</p> <p>Políticas e programas sobre a gestão dos impactes ambientais, incluindo: iniciativas em meios de transporte sustentáveis, transferência modal e planeamento de rotas (LT3)</p>																					
		<p>Pontos fracos</p> <p>Média de horas de formação, por ano, por trabalhador, discriminadas por categoria de funções (G4-LA9) – Redução de 35% do número de horas de formação.</p> <p>Taxa de lesões, doenças profissionais, dias perdidos, absentismo e óbitos relacionados com o trabalho, por região (G4-LA6) – Aumento da taxa de absentismo para 6,94%.</p> <p>Ameaças</p> <p>Cobertura das obrigações referentes ao plano de benefícios definidos pela organização (G4-EC3) – Risco dos colaboradores perderem o complemento de reforma</p> <p>Passageiros x km totais (SGQA) – Risco dos passageiros optarem por um modo de transporte menos eficiente</p>																					
	Perfil organizacional																						
G4-3	Nome da organização	Metropolitano de Lisboa, E.P.E.																					
G4-4	Principais atividades, marcas, produtos e/ou serviços	Transporte urbano de passageiros em modo metro																					
G4-5	Localização da sede da organização	Avenida Fontes Pereira de Melo, nº 28, 1069-095 Lisboa																					
G4-6	Países nos quais opera	Portugal																					
G4-7	Tipo e natureza jurídica da propriedade	Entidade Pública Empresarial																					
G4-8	Mercados servidos	Área Metropolitana de Lisboa																					
G4-9	Dimensão da organização	<table border="0"> <tr> <td>Nº de linhas</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Nº 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>135.712 x 103</td> </tr> <tr> <td>Passageiros x km transportados</td> <td>655.705 x 103</td> </tr> <tr> <td>Nº de carruagens</td> <td>338</td> </tr> <tr> <td>Volume de negócios (€)</td> <td>81.088 x 103</td> </tr> <tr> <td>Valor económico distribuído (€)</td> <td>292.779.124</td> </tr> <tr> <td>Valor económico acumulado (€)</td> <td>-137.927.331</td> </tr> <tr> <td>Nº de colaboradores (2012.12.31)</td> <td>1.451</td> </tr> </table>		Nº de linhas	4	Nº de estações	55	Extensão da Rede (km)	43,2	Passageiros transportados	135.712 x 103	Passageiros x km transportados	655.705 x 103	Nº de carruagens	338	Volume de negócios (€)	81.088 x 103	Valor económico distribuído (€)	292.779.124	Valor económico acumulado (€)	-137.927.331	Nº de colaboradores (2012.12.31)	1.451
Nº de linhas	4																						
Nº de estações	55																						
Extensão da Rede (km)	43,2																						
Passageiros transportados	135.712 x 103																						
Passageiros x km transportados	655.705 x 103																						
Nº de carruagens	338																						
Volume de negócios (€)	81.088 x 103																						
Valor económico distribuído (€)	292.779.124																						
Valor económico acumulado (€)	-137.927.331																						
Nº de colaboradores (2012.12.31)	1.451																						

Código GRI	Descrição	Resultados / Observações																												
	Estratégia e Análise																													
G4-10	Mão de obra total, por tipo de emprego, por contrato de trabalho e por região	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Efetivo permanente</td> <td>1.544</td> <td>1.487</td> <td>1.423</td> </tr> <tr> <td>Contratos a termo</td> <td>31</td> <td>31</td> <td>22</td> </tr> <tr> <td>Contratos de Cedência</td> <td>15</td> <td>7</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Efetivo total</td> <td>1.590</td> <td>1.525</td> <td>1.451</td> </tr> <tr> <td>Diretores</td> <td>12</td> <td>2</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>22</td> <td>3</td> <td>17</td> </tr> </tbody> </table>		2011	2012	2013	Efetivo permanente	1.544	1.487	1.423	Contratos a termo	31	31	22	Contratos de Cedência	15	7	6	Efetivo total	1.590	1.525	1.451	Diretores	12	2	8	Total	22	3	17
	2011	2012	2013																											
Efetivo permanente	1.544	1.487	1.423																											
Contratos a termo	31	31	22																											
Contratos de Cedência	15	7	6																											
Efetivo total	1.590	1.525	1.451																											
Diretores	12	2	8																											
Total	22	3	17																											
G4-11	Percentagem de trabalhadores abrangidos por acordos de contratação coletiva	100%																												
G4-12	Descrição da cadeia de fornecedores da organização	A empresa tem uma vasta cadeia de fornecedores subdivididos em três grandes grupos, matérias, energia e prestações de serviço. Relativamente a estes últimos, os mesmos têm fornecedores de materiais e nalguns casos, também, prestações de serviço. O ML gere os seus fornecedores diretos mas também, sempre que justificável, supervisiona os fornecedores indiretos.																												
G4-13	Mudanças significativas relacionadas com o tamanho, estrutura e participação acionista	Não ocorreram mudanças.																												
G4-14	Explicação sobre o tratamento do princípio de precaução na organização	O Metropolitano de Lisboa ao tomar as suas decisões gestonárias 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.																												
G4-15	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter económico, ambiental e social que a organização subscreve ou defende.	• Carta para o desenvolvimento sustentável da UITP																												
G4-16	Participação em associações e/ou organizações	<ul style="list-style-type: none"> • UITP União Internacional dos Transportes Públicos • ALAMYS Associação Latino-Americana de Metropolitano • Grupo NOVA de benchmarking • CEEP Portugal • CT148 – Transportes, logística e serviços • CT143 – Aplicações Ferroviárias • Focal Point Groups de Segurança nos Transportes Urbanos • MODSafe – Rede de Operadores • OSIRIS - Optimal Strategy to Innovate and Reduce energy consumption In urban Rail Systems • SECUR-ED • Working Group 40 																												

Código GRI	Descrição	Resultados / Observações
Aspetos materiais identificados e limites		
G4-17	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas e relatar se qualquer destas entidades não foi coberta pelo relatório	Nas demonstrações financeiras apresentadas no Relatório e Contas da empresa são referidas as seguintes entidades: Ferconsult S.A., Metrocom S.A., Ensitrans A.E.I.E, Publímetro S.A. e GIL S.A, OTLIS A.C.E. que não são abrangidas pelo presente Relatório.
G4-18	Processo adotado para definir o conteúdo do relatório, os limites dos aspetos e implementação dos Princípios para Definição do Conteúdo do Relatório	A metodologia encontra-se definida no ponto 4. do presente Relatório.
G4-19	Aspetos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório	A metodologia encontra-se definida no ponto 4. do presente Relatório.
G4-20	Relato do limite dentro da organização para cada aspeto material	A metodologia encontra-se definida no ponto 4. do presente Relatório.
G4-21	Relato do limite fora da organização para cada aspeto material	Os relatos cingem-se à organização.
G4-22	Explicação da natureza e das consequências de qualquer reformulação de informações contidas em Relatórios anteriores e o motivo da reformulação	Na transição para a adoção das diretrizes G4, foi necessário adaptar alguns indicadores e recalculá-los de modo a corresponder ao que é solicitado pelas novas diretrizes G4.
G4-23	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 em conformidade com a opção “De Acordo” – Essencial das diretrizes G4.
Compromisso/envolvimento com “stakeholders”		
G4-24	Lista de “stakeholders”	<ul style="list-style-type: none"> • Cliente • Tutela • Colaboradores • Fornecedores • Comunidade • Reformados • Outros operadores de transporte
G4-25	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.
G4-26	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.
G4-27	Principais questões e preocupações levantadas pelos “stakeholders”	<ul style="list-style-type: none"> • Número elevado de greves • Ajustamento da oferta • Redução na procura • Congelamento da progressão nas carreiras • Diminuição da retribuição recebida por fornecedores

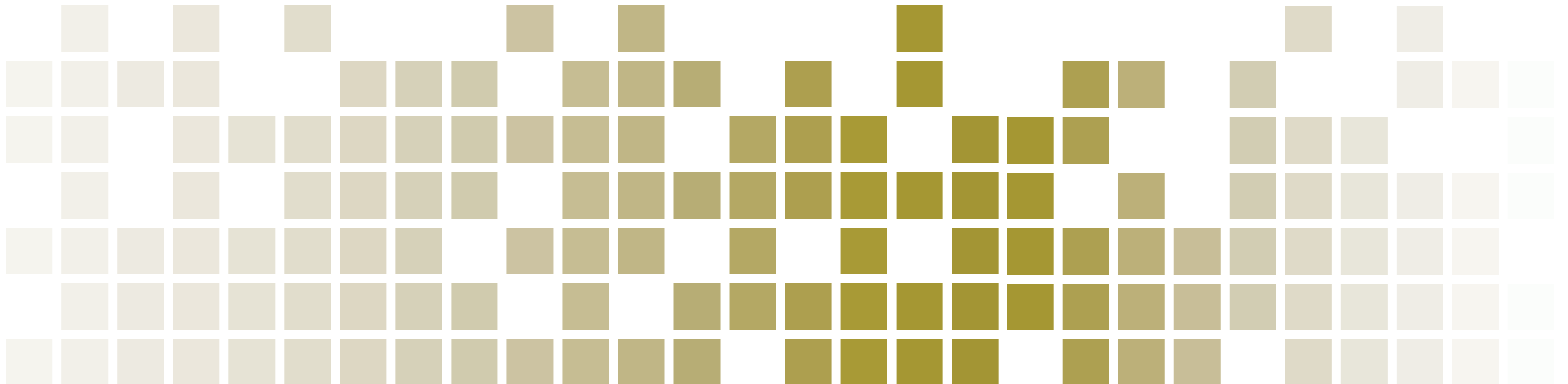
Código GRI	Descrição	Resultados / Observações		
	Parâmetros do relatório			
G4-28	Período coberto pelo relatório	Ano de 2013		
G4-29	Data do relatório anterior mais recente	Ano de 2012		
G4-30	Ciclo de relato	Anual		
G4-31	Contacto para questões relacionadas com o relatório	Pedro Pereira (pedro.pereira@metrolisboa.pt)		
G4-32	Relato da opção "de acordo" escolhida pela organização	O presente relatório foi elaborado em conformidade com a opção "De Acordo" – Essencial das diretrizes G4.		
G4-33	Política e prática corrente adotadas pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa	O relatório não foi submetido a verificação externa.		
	Governança			
G4-34	Estrutura de governação	Nome	Cargo	Competências
		Pedro Gonçalo de Brito Aleixo Bogas	Vogal	<ul style="list-style-type: none"> • ASC – Autoridade da Segurança • CPC – Contratação Pública • EO – Exploração Operacional • GIM – Gestão da Infraestrutura e do Material Circulante • RHC – Recursos Humanos e Desenvolvimento Organizacional • SGJ – Secretaria-Geral e Direção de Assuntos Jurídicos
		Luís Carlos Antunes Barroso	Vogal	<ul style="list-style-type: none"> • GFC – Gestão Financeira • MCC – Marketing e Comercial
		Maria Manuela Bruno de Figueiredo	Vogal	<ul style="list-style-type: none"> • Provedor Arbitral • ARC – Auditoria e Gestão de Risco • EDC – Estratégia e Desempenho Corporativo • GSI – Gestão de Superestrutura e do Investimento • QAC – Qualidade e Ambiente • SIC – Sistemas e Tecnologias de Informação • GGPI – Gabinete de Gestão do Património Imobiliário
G4-35	Processo de delegação de competências sobre assuntos económicos, ambientais e sociais pelo mais alto órgão de governação para diretores e restantes executivos	As delegações de competências do Conselho de Administração efetuam-se através de Deliberações aprovadas em reuniões do Conselho de Administração.		
G4-36	Indicar se a organização designou responsáveis pelos assuntos económicos, ambientais e sociais e forma de reporte direto ao mais alto órgão de governação	Existem responsáveis nomeados para as várias vertentes. Não existe formalização da forma como é feito o reporte.		
G4-38	Composição do mais alto órgão de governação e seus comités	<p>Conselho de Administração Pedro Gonçalo de Brito Aleixo Bogas Luís Carlos Antunes Barroso Maria Manuela Bruno de Figueiredo</p> <p>Conselho Fiscal José Emílio Castel Branco José Carlos Pereira Nunes Maria Onilda Oliveira de Sousa Maria Teresa Vasconcelos Abreu Flor Morais Caiano Pereira, António e José Reimão (SROC n.º 38) representada por: Dr. Luís Pedro Caiano Pereira * (ROC n.º 842).</p>		

Código GRI	Descrição	Resultados / Observações
	Governança	
G4-39	Indicar se o Presidente do Conselho de Administração é também Diretor executivo	O Presidente do Conselho de Administração não é Diretor executivo.
G4-40	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.
G4-41	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.
G4-42	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.	<p>Missão Prestar um Serviço de Transporte Público de Passageiros, em modo metro, orientado para o cliente, promovendo a mobilidade sustentável.</p> <p>Valores Inovação e desenvolvimento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procurar continuamente novos serviços e produtos, assentes na evolução tecnológica ao serviço do cliente. <p>Responsabilidade</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Qualidade</p> <ul style="list-style-type: none"> • Criar valor e utilidade do serviço ao cliente. <p>Rigor e integridade</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Competência e segurança</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manter e reforçar a imagem e credibilidade da empresa como fator de afirmação externa e interna; • Garantir a segurança integrada de pessoas e bens. <p>económica, social, e ambiental.</p> <p>Política de qualidade e ambiente A política de qualidade e ambiente do Metropolitano de Lisboa traduz-se nas seguintes orientações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.

Código GRI	Descrição	Resultados / Observações
	Governança	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
		<p>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.</p> <p>Assim, através desta carta, afixada na totalidade das estações e veículos, o Metropolitano assume os seguintes compromissos com os seus clientes:</p> <p>Oferta de serviço de transporte</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Segurança</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Regularidade</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Informação e apoio ao cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Disponibilidade dos equipamentos</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Limpeza e conservação</p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantir que as estações, comboios e equipamentos se encontram em bom estado de conservação e limpeza, sendo, para o efeito, regularmente vistoriados e limpos. <p>Recursos humanos</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.

Código GRI	Descrição	Resultados / Observações
	Governança	<p>Acessibilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. <p>Sugestões e reclamações</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. <hr/> <p>Deveres do cliente</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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.
G4-44	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.
G4-48	Órgão ou responsável de mais alto nível que analisa e aprova formalmente o relatório de sustentabilidade da organização e garante que todos os aspetos materiais são abordados	A elaboração do Relatório de Sustentabilidade é da responsabilidade da Direção de Qualidade e Ambiente. A sua aprovação, após análise, é da responsabilidade do Conselho de Administração.
G4-49	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.

Código GRI	Descrição	Resultados / Observações
	Ética e integridade	
G4-56	Descrição da missão e valores, códigos de conduta e princípios internos de comportamento	<p>Missão</p> <p>Prestar um Serviço de Transporte Público de Passageiros, em modo metro, orientado para o cliente, promovendo a mobilidade sustentável.</p> <p>Valores</p> <p>Inovação e desenvolvimento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procurar continuamente novos serviços e produtos, assentes na evolução tecnológica ao serviço do cliente. <p>Responsabilidade</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Qualidade</p> <ul style="list-style-type: none"> • Criar valor e utilidade do serviço ao cliente. <p>Rigor e integridade</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Competência e segurança</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manter e reforçar a imagem e credibilidade da empresa como fator de afirmação externa e interna; • Garantir a segurança integrada de pessoas e bens. <p>económica, social, e ambiental.</p>



2. Indicadores de desempenho económico

Código GRI	Descrição	Resultados / Observações	2011	2012	2013
Indicadores de desempenho económico					
G4-EC1	Valor económico direto gerado e distribuído	Valor económico gerado (€)	123.621.269	134.005.359	154.851.793
		Valor económico distribuído (€)	319.815.187	337.583.725	292.779.124
		Valor económico acumulado (€)	-196.193.918	-203.578.366	-137.927.331
G4-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>			
G4-EC3	Cobertura das obrigações referentes ao plano de benefícios definidos pela organização	Taxa de cobertura do plano de benefícios	NR	NR	NR
G4-EC4	Apoio financeiro significativo recebido do governo	Total de subsídios do Estado (€)	47.958.696	49.052.448	50.170.658
G4-EC5	Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, nas unidades operacionais importantes	-	198,5%	194,4%	194,4%
G4-EC6	Percentagem de cargos de gestão de topo ocupados por indivíduos da comunidade local, nas unidades operacionais mais importantes	Proporção de cargos de gestão de topo ocupados por indivíduos provenientes da comunidade local	NR	94,1%	100%
G4-EC7	Desenvolvimento e impacto dos investimentos em infraestruturas e serviços	Custos de investimentos e apoios providenciados pelo ML que visam essencialmente o benefício público	NR	17.170,45€	22.290,35€
G4-EC8	Descrição e análise dos Impactes Económicos Indiretos mais significativos, incluindo a sua extensão	<p>O Metropolitano de Lisboa transportou, em 2013, cerca de 154 milhões de passageiros, através de aproximadamente 452 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 2013 verificou-se que existem atividades desenvolvidas pelo ML que têm aspetos ambientais significativos, positivos ou negativos, no ambiente, sendo estes:</p> <p>Positivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Negativos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consumo de energia elétrica, na globalidade das atividades realizadas no ML; • Produção de águas residuais industriais e domésticas decorrentes de atividades de manutenção; • Produção de resíduos industriais perigosos e não perigosos decorrentes de atividades de manutenção. 			

3. Indicadores de desempenho ambiental

Código GRI	Descrição	Resultados / Observações	2011	2012	2013
Indicadores de desempenho ambiental					
G4-EN1	Materiais utilizados, por peso ou por volume	Lâmpadas (un.)	39.871	24.270	9.002
		Papel (kg)	38.518	32.142	26.962
		Toners (un.)	930	456	602
		Betão (m ³)	12.541	309	501
		Aço (t)	1.150	43	21
		Cabo (m)	3.334	8.964	3.231
		Abraçadeiras (un.)	29.675	28.400	31.280
G4-EN3	Consumo direto e indireto de energia, discriminado por fonte de energia primária	Gasolina (L)	45.643	38.371	28.314
		Gasóleo (L)	81.787	68.227	58.476
		Gás natural (m ³)	343.870	280.763	269.482
G4-EN5	Intensidade energética	Eficiência energética (Pass.km/kWh)	8,09	8,42	7,53
G4-EN6	Total de poupança de energia devido a melhorias na conservação e na eficiência	Energia poupada (MWh)	27.406	22.313	2.722
G4-EN7	Reduções no consumo de energia em resultado do fornecimento de produtos e serviços baseados na eficiência energética ou nas energias renováveis	Energia poupada (MWh)	NC	0	0
G4-EN8	Consumo total de água, por fonte	Consumo de água (m ³)	140.697	121.671	118.850
G4-EN15	Emissões diretas de gases com efeito de estufa	Emissões diretas GEE (t CO ₂ e)	1.087	900	823
G4-EN16	Emissões indiretas de gases com efeito de estufa provenientes da aquisição de energia	Emissões indiretas GEE (t CO ₂ e)	42.473	35.518	37.159
G4-EN17	Outras emissões indiretas relevantes de gases com efeito de estufa	Total de emissões GEE (t CO ₂ e)	36,0	14,5	7,8
G4-EN18	Intensidade de emissões de gases com efeito de estufa	Intensidade de GEE (g CO ₂ e/Pass.km)	51	49	58
G4-EN19	Redução de emissões de gases com efeito de estufa	Total de emissões evitadas (t CO ₂ e)	10.990	8.948	1.162
G4-EN21	Emissões de NOx, SOx e outras emissões atmosféricas	Emissões SO ₂ (t)	276	231	0
		Emissões NOx (t)	128	107	0
G4-EN22	Descarga total de água, por qualidade e destino	Total de água residual, com potencial carácter industrial, descarregada pelo ML (m ³)	97.591	93.525	91.594

Fonte	Destino	Tratamento efetuado	Quantidade anual (m ³)	
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 Alcantara	ETAR de Alcantara – tratamento primário avançado, dispendo de uma capacidade de tratamento instalada para um caudal de ponta de 3,3 m ³ /s em tempo seco (com desinfecção final do efluente) e 6,6 m ³ /s em tempo de chuva (com tratamento físico-químico).	22.110
PMO III (Lisboa)	As águas residuais são descarregadas nos coletores municipais de Lisboa	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 ³ /dia.	24.587 44.897
Estações ML integradas no município de Lisboa	As águas residuais são descarregadas nos coletores municipais de Lisboa		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 ³ /dia.	
Estações ML integradas no município de Loures	As águas residuais são descarregadas nos coletores municipais de Loures		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 ³ /dia.	
Estações ML integradas no município de Odivelas	As águas residuais são descarregadas nos coletores municipais de Odivelas		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 ³ /dia.	
Estações ML integradas no município da Amadora	As águas residuais são descarregadas nos coletores municipais da Amadora		ETAR de São João da Talha – tratamento secundário, por lamas ativadas, dispendo de uma capacidade de tratamento instalada para cerca de 16.000 m ³ /dia.	

Código GRI	Descrição	Resultados / Observações	2011	2012	2013
	Indicadores de desempenho ambiental				
G4-EN23	Quantidade total de resíduos, por tipo e método de eliminação	Peso total de resíduos perigosos (t)	NR	30,8	113,8
		Peso total de resíduos não perigosos perigosos (t)	NR	2355,0	3051,1
		Peso total de resíduos para eliminação (t)	NR	1803,8	2051,2
		Peso total de resíduos para recuperação (t)	NR	582,1	1113,7
G4-EN27	Extensão da mitigação de impactes ambientais de produtos e serviços	<p>Avaliação de Impacte Ambiental</p> <p>Em termos de Expansão da rede, em 2013 não foi desenvolvido qualquer Estudo de Impacte Ambiental. No que diz respeito aos procedimentos de Avaliação de Impacte Ambiental, deu-se continuidade aos já existentes no âmbito dos projetos em desenvolvimento no ML, conforme se explicita seguidamente.</p> <p>Assim, em 2013 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"> · Prolongamento da Linha Vermelha, entre Alameda e São Sebastião (sem desenvolvimentos); · Prolongamento da Linha Vermelha, entre Oriente e Aeroporto; · Prolongamento da Linha Azul, entre Amadora-Este e Reboleira. <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>			

Código GRI	Descrição	Resultados / Observações
	Indicadores de desempenho ambiental	<p>Neste âmbito, em 2013, esteve em curso o Acompanhamento Ambiental das seguintes empreitadas:</p> <p>Linha Azul</p> <ul style="list-style-type: none"> · 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. (fecho da empreitada). · Empreitada referente ao Contrato n.º 33/2013 – “Fornecimento e Montagem de Posto de Seccionamento e de Transformação Definitivo da EMEF e da Alteração da Rede Elétrica de Baixa e Média Tensão existente nas Instalações da EMEF na Reboleira” (início da empreitada). <p>Linha Verde Remodelação das estações</p> <ul style="list-style-type: none"> · Empreitada ML 657/05 – “Ampliação/Remodelação (Toscas/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.”. <p>Linha Vermelha Alameda II/S. Sebastião II Sem desenvolvimentos.</p> <p>Oriente/Aeroporto</p> <ul style="list-style-type: none"> · 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.” (em fase de fecho da empreitada). <p>Outros projetos</p> <ul style="list-style-type: none"> · Empreitada ML 663/06 – “Execução dos Toscos, Acabamentos, Baixa Tensão, Telecomunicações e AVAC do Novo Terminal Fluvial, no Interface do Terreiro do Paço” – 3º pontão (início e em fase de fecho da 1ª fase da empreitada). <p>Relativamente à Fase de Exploração dos novos projetos, procedeu-se à Monitorização Ambiental exigida para o Prolongamento da Linha Vermelha, entre Oriente e Aeroporto, designadamente com a realização das 1ª, 2ª, 3ª e 4ª campanhas de Ruído e Vibrações na Fase de Exploração, com o que se deu como concluída a exigência da Declaração de Impacte Ambiental para os fatores ambientais Ruído e Vibrações.</p> <p>Sistema de Gestão de Qualidade e Ambiente Em 2013, deu-se continuidade à implementação do Sistema de Gestão de Qualidade e Ambiente do ML.</p> <p>De referir que em junho de 2013 obteve-se o resultado da 2ª Fase de Auditoria de Concessão ao Sistema de Gestão Ambiental, realizada em dezembro de 2012. O ML certificou-se, desta forma, pela norma NP EN ISO 14001:2012, no respeitante a “Serviço de Transporte Público de Passageiros na Rede de Metro, incluindo a Exploração, Construção e Gestão de Infraestruturas”.</p> <p>No decurso deste ano foram realizadas diversas auditorias com vista a detetar eventuais não conformidades ao Sistema de Gestão de Qualidade e Ambiente do ML, a saber:</p> <ul style="list-style-type: none"> · entre 1 e 2 de julho de 2013 decorreu a Auditoria de Conformidade Legal de Qualidade e Ambiente, que foi realizada pela SIA; · entre 10 e 12 de setembro de 2013 decorreu a Auditoria Interna de Qualidade de 2013, que foi realizada por auditores internos do ML; · entre 1 e 3 de outubro de 2013 decorreu a Auditoria Interna de Ambiente de 2013, que foi realizada pela Carris; · entre 14 e 16 de outubro de 2013 decorreu a Auditoria Externa de Qualidade e Ambiente, que foi realizada pela SGS ICS – Serviços Internacionais de Certificação.

Código GRI	Descrição	Resultados / Observações
	Indicadores de desempenho ambiental	<p>O trabalho desenvolvido em 2013, com o intuito de contribuir para a melhoria do desempenho ambiental da empresa, foi o seguinte:</p> <ul style="list-style-type: none"> · no que respeita aos consumos de materiais no ML registou-se uma redução dos mesmos relativamente a 2012, com especial significância relativamente a lâmpadas (-63%) e papel (-16%). · quanto ao consumo de água, foi implementada a comunicação mensal de consumos e de alterações significativas que possam indiciar fugas. Com vista à diminuição do tempo entre deteção e reparação de fugas, foram reforçados os meios afetos à reparação de canalizações e que permitiram uma redução do consumo de água de 17,6%, após regularização de consumos em cinco locais (PMO II, PMO III, Alforneiros, Marquês de Pombal I e Cais do Sodré) que registavam consumos muito elevados. Tal resultou numa poupança de 10.000 m³ nos últimos 3 meses do ano. Na totalidade do ano, o consumo de água diminuiu 2,3% em relação a 2012. · No que concerne à gestão de resíduos, deu-se continuidade à implementação dos procedimentos anteriormente adotados nesta matéria e promoveram-se diversas e novas ações neste âmbito. É, por exemplo, de assinalar o início da atividade da Brigada dos Resíduos. Relativamente à produção total de resíduos verificou-se um aumento relativamente a 2012. No entanto, é de salientar que 66% do total destes resíduos foram trazidos pelos clientes para as estações e dos quais o ML ficou como detentor e responsável pela sua gestão. Refira-se ainda que 84% do total de resíduos cujo tratamento ficou efetivamente a cargo do ML foi encaminhado para valorização, o que está em consonância com as recomendações comunitárias nesta matéria. · em termos de caracterização de águas residuais produzidas no ML, iniciou-se o procedimento de licenciamento, quando aplicável, das descargas das águas residuais equiparadas a industriais, que integrou diversas atividades, nomeadamente: <ul style="list-style-type: none"> - identificação e caracterização das redes de drenagem existentes nas várias instalações do ML, - identificação e caracterização dos sistemas de tratamento existentes nos PMO II e III, - caracterização analítica das águas residuais descarregadas nos coletores do município de Lisboa. · quanto ao controlo das emissões atmosféricas provenientes das instalações do ML, foi efetuado o levantamento das fontes fixas de emissão de poluentes atmosféricos existentes no PMO II. De notar que as emissões atmosféricas são naturalmente influenciadas pela redução dos consumos. No entanto, e no que respeita às principais emissões atmosféricas, o ML não tem capacidade para influenciar o fator de emissão de dióxido de carbono associado ao consumo de energia elétrica, que aumentou para 427 g CO₂/kWh em 2013. <p>Em 2013, e de acordo com o plano de monitorização ambiental definido para este ano, decorreram ações de monitorização para os fatores ruído, vibrações e águas residuais.</p> <p>Em matéria de ruído e vibrações foram realizados os seguintes estudos específicos, a saber:</p> <ul style="list-style-type: none"> · monitorização de ruído e vibrações, decorrente de uma reclamação feita por uma moradia localizada na Rua Sargento José Paulo dos Santos, n.º 27, face ao funcionamento do Prolongamento da Linha Vermelha, entre Oriente e Aeroporto, em fevereiro de 2013; · monitorização ambiental exigida para a fase de exploração do Prolongamento da Linha Vermelha, entre Oriente e Aeroporto, designadamente com a realização das 1.ª, 2.ª, 3.ª e 4.ª campanhas de Ruído e Vibrações na Fase de Exploração, com o que se deu como concluída a exigência da Declaração de Impacte Ambiental para os fatores ambientais Ruído e Vibrações, entre janeiro e outubro de 2013; · monitorização de ruído ambiente gerado em 14 ventiladores do ML, em dezembro de 2013. <p>Relativamente a águas residuais procedeu-se à caracterização analítica das águas residuais descarregadas nos coletores do município de Lisboa, com a realização de monitorização entre setembro e dezembro de 2013, num total de 63 amostras, abrangendo PMO II e III, estações e troços.</p>

Código GRI	Descrição	Resultados / Observações	2011	2012	2013
Indicadores de desempenho ambiental					
G4-EN29	Valor monetário 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
G4-EN30	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)		106.599	86.790
		Somatório das emissões provocadas pelos mesmos (t)	NC	278	229
G4-EN31	Total de custos e investimentos com a proteção ambiental, por tipo	-	1.127.746 €	43.810 €	58.208 €
G4-EN34	Número de reclamações relacionados a impactes ambientais recebidas e solucionadas	Reclamações recebidas	NR	NR	13
		Reclamações solucionadas	NR	NR	11

4. Indicadores de sustentabilidade social

a. Práticas laborais

Código GRI	Descrição	Resultados / Observações	2011	2012	2013
Indicadores de desempenho social					
G4-LA1	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%
G4-LA2	Benefícios assegurados aos funcionários a tempo inteiro que não são concedidos a funcionários temporários ou a tempo parcial	Não há diferenciação na atribuição de benefícios entre colaboradores a tempo inteiro e a tempo parcial			
G4-LA5	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%
G4-LA6	Taxa de lesões, doenças profissionais, dias perdidos, absentismo e óbitos relacionados com o trabalho, por região	Índice de incidência	50.5	47.0	50.8
		Índice de frequência	31.7	29.0	32.0
		Índice de gravidade	2.4	2.6	3.0
		Número de óbitos	0	0	0
		Taxa de absentismo	7.11%	6.17%	6.94%
G4-LA7	Trabalhadores em alta incidência ou alto risco de doenças relacionadas com a sua ocupação	Não existem trabalhadores nestas condições.			
G4-LA9	Média de horas de formação, por ano, por trabalhador, discriminadas por categoria de funções	Dirigentes	8,4	17,3	28,0
		Quadros superiores	32,3	15,6	7,0
		Quadros médios	6,5	2,7	3,2
		Quadros intermédios	9,4	10,6	5,8
		Profissionais qualificados / altamente qualificados	2,9	1,8	2,0
		Profissionais não qualificados	3,3	0,0	0,0
		Média	8,2	7,4	4,9
G4-LA10	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.			

Código GRI	Descrição	Resultados / Observações	2011	2012	2013																																																	
Indicadores de desempenho social																																																						
G4-LA12	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	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th colspan="2">2011</th> <th colspan="2">2012</th> <th colspan="2">2013</th> </tr> <tr> <th>Órgãos de governança</th> <th>H</th> <th>M</th> <th>H</th> <th>M</th> <th>H</th> <th>M</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Conselho de Administração</td> <td>5</td> <td>0</td> <td>3</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Assessoria do CA</td> <td>3</td> <td>1</td> <td>4</td> <td>3</td> <td>2</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Comissão de Fiscalização</td> <td>2</td> <td>0</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Diretores</td> <td>12</td> <td>2</td> <td>8</td> <td>4</td> <td>9</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>22</td> <td>3</td> <td>17</td> <td>10</td> <td>15</td> <td>7</td> </tr> </tbody> </table>		2011		2012		2013		Órgãos de governança	H	M	H	M	H	M	Conselho de Administração	5	0	3	1	2	1	Assessoria do CA	3	1	4	3	2	1	Comissão de Fiscalização	2	0	2	2	2	1	Diretores	12	2	8	4	9	4	Total	22	3	17	10	15	7			
	2011		2012		2013																																																	
Órgãos de governança	H	M	H	M	H	M																																																
Conselho de Administração	5	0	3	1	2	1																																																
Assessoria do CA	3	1	4	3	2	1																																																
Comissão de Fiscalização	2	0	2	2	2	1																																																
Diretores	12	2	8	4	9	4																																																
Total	22	3	17	10	15	7																																																
G4-LA13	Discriminação do rácio do salário base entre homens e mulheres, por categoria de funções	<table border="1"> <tbody> <tr> <td>Quadros superiores</td> <td>112,2%</td> <td>109,5%</td> <td>110,2%</td> </tr> <tr> <td>Quadros médios</td> <td>104,7%</td> <td>105,9%</td> <td>106,0%</td> </tr> <tr> <td>Quadros intermédios</td> <td>99,1%</td> <td>99,1%</td> <td>98,2%</td> </tr> <tr> <td>Profissionais altamente qualificados</td> <td>91,3%</td> <td>91,4%</td> <td>90,0%</td> </tr> <tr> <td>Profissionais qualificados</td> <td>101,1%</td> <td>100,6%</td> <td>100,6%</td> </tr> <tr> <td>Profissionais não qualificados</td> <td>99,8%</td> <td>104,5%</td> <td>104,5%</td> </tr> </tbody> </table>	Quadros superiores	112,2%	109,5%	110,2%	Quadros médios	104,7%	105,9%	106,0%	Quadros intermédios	99,1%	99,1%	98,2%	Profissionais altamente qualificados	91,3%	91,4%	90,0%	Profissionais qualificados	101,1%	100,6%	100,6%	Profissionais não qualificados	99,8%	104,5%	104,5%																												
Quadros superiores	112,2%	109,5%	110,2%																																																			
Quadros médios	104,7%	105,9%	106,0%																																																			
Quadros intermédios	99,1%	99,1%	98,2%																																																			
Profissionais altamente qualificados	91,3%	91,4%	90,0%																																																			
Profissionais qualificados	101,1%	100,6%	100,6%																																																			
Profissionais não qualificados	99,8%	104,5%	104,5%																																																			

b. Direitos humanos

Indicadores de desempenho social – Direitos Humanos					
G4-HR3	Número total de casos de discriminação e ações tomadas	Número de casos de discriminação	0	0	0
G4-HR12	Número de queixas e reclamações relacionadas com os direitos humanos, registadas e resolvidas através de mecanismos formais de reclamações	-	NC	NC	0

c. Sociedade

Indicadores de desempenho social – Sociedade					
G4-SO3	Percentagem e número total de unidades de negócio alvo de análise de riscos à corrupção	-	NC	44%	69%
G4-SO4	Percentagem de trabalhadores que tenham efetuado formação nas políticas e práticas de anticorrupção da organização	-	NC	0%	0%
G4-SO5	Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção	Nº de casos de corrupção identificados	0	0	0

d. Responsabilidade pelo produto

Código GRI	Descrição	Resultados / Observações	2011	2012	2013
Indicadores de desempenho social – Responsabilidade pelo produto					
G4-PR1	Indique os ciclos de vida dos produtos e serviços em que os impactos 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	87,5%	87,5%
G4-PR5	Procedimentos relacionados com a satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que meçam a satisfação do cliente	Índice de Satisfação do Cliente	6,79	7,21	7,03
G4-PR8	Número total de reclamações registradas relativas à violação da privacidade de clientes	-	0	0	0

5. Indicadores de transportes

Código GRI	Descrição	Resultados / Observações	2011	2012	2013
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 ³ x kWh)	154,7	112,2	114,6
		Consumo médio de energia por carruagem x km (kWh)	4,00	4,15	4,05
		Oferta (lugar x km) 10 ⁶	3.361	2.730	2.752
		Consumo total eletricidade na tração (10 ³ x kWh)	52.313	37.939	38.723
	Total de passageiros transportados (10 ⁶)		179	154	136
LT3	Políticas e programas sobre a gestão dos impactes ambientais, incluindo: iniciativas em meios de transporte sustentáveis, transferência modal e planeamento de rotas	O ano de 2013 foi um ano em que o esforço da organização foi no sentido de conter a quebra de procura decorrente da crise económica. Tendo como objetivo garantir a sustentabilidade da empresa foi feita uma adequação da oferta à procura e tomadas medidas com vista a inverter essa tendência de redução da procura prevendo-se para 2014 uma inversão dessa tendência.			
LT7	Políticas e programas para a minimização do ruído	Em 2013 foram realizados os seguintes estudos específicos, em matéria de ruído e vibrações, a saber: <ul style="list-style-type: none"> • Monitorização de ruído e vibrações, decorrente de uma reclamação feita por uma moradia localizada na Rua Sargento José Paulo dos Santos, nº 27, face ao funcionamento do Prolongamento da Linha Vermelha, entre Oriente e Aeroporto; • Monitorização ambiental exigida para a fase de exploração do Prolongamento da Linha Vermelha, entre Oriente e Aeroporto, designadamente com a realização das 1ª, 2ª, 3ª e 4ª campanhas de Ruído e Vibrações na Fase de Exploração; • Monitorização de ruído ambiente gerado em 14 ventiladores do ML. 			
LT8	Descrição dos impactes ambientais causados pela organização e metodologias para as avaliações de impacto 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:</p> $\text{Significância} = \frac{((\text{duração} + \text{área} + \text{intensidade})/3 + \text{requisitos aplicáveis})/2}{2} \times \text{Frequência ou Probabilidade.}$ <p>Da aplicação desta metodologia resultaram os seguintes impactes ambientais significativos:</p> <p>Positivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Negativos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consumo de energia elétrica, na globalidade das atividades realizadas no ML; • Produção de águas residuais industriais e domésticas decorrentes de atividades de manutenção; • Produção de resíduos industriais perigosos e não perigosos decorrentes de atividades de manutenção. <p>Com base nestes resultados são definidas medidas de mitigação dos impactes ambientais significativos negativos, e de potenciação dos positivos, que fazem parte do Plano de Empresa para o ano subsequente. Para a concretização destas medidas são criadas equipas multidisciplinares e é feito um acompanhamento periódico de forma a garantir a sua efetividade.</p>			

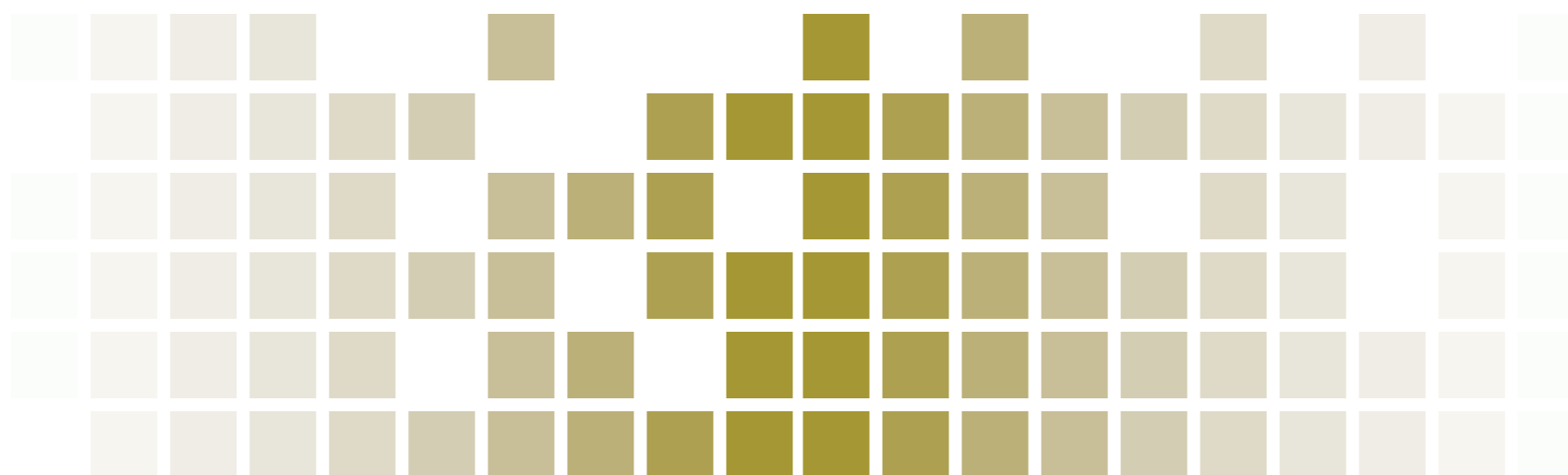
Código GRI	Descrição	Resultados / Observações	2011	2012	2013
	Indicadores específicos do setor dos transportes				
LT9	Políticas e programas para a determinação do horário de trabalho e de repouso e para os colaboradores afetos à condução do material circulante	<p>Cláusula 19ª do AE I de 2009: (Horário 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 de 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> <p>Cláusula 24ª do AEI de 2009: (Descanso semanal e feriados)</p> <p>1. Todos os trabalhadores têm direito a dois dias de descanso semanal, os quais serão, em princípio, o Sábado e o Domingo.</p> <p>2. Aos trabalhadores a quem a natureza do trabalho não permita o descanso semanal sempre ao Sábado e ao Domingo, será assegurado um horário que lhes garanta, em média, dois dias de descanso semanal, e que permita a coincidência como Domingo pelo menos de quatro em quatro semanas, a menos que o trabalhador mostre desejo em contrário e haja concordância da Empresa. Excepcionalmente haverá horários cuja referida coincidência será à 5ª e 6ª semanas.</p> <p>3. Os trabalhadores têm direito aos feriados obrigatórios estabelecidos na Lei Geral, bem como a Terça feira de Carnaval e o dia 13 de Junho.</p> <p>4. Os trabalhadores que, por exigência do serviço, tenham de trabalhar em dias feriados, serão remunerados com um acréscimo de 100%, desde que se trate de dias feriados efetivamente trabalhados.</p> <p>5. Os trabalhadores diretamente ligados à exploração ou outros que, de maneira sistemática, ao longo de todo o ano estejam sujeitos àqueles condicionalismos, receberão por cada feriado, coincidente com dia de folga 2/30 da retribuição mensal, excepto se se tratar de Sábados e Domingos ou o trabalhador se encontrar em situação de baixa. Quando o feriado ocorra no período de férias do trabalhador e não seja coincidente com um dia de folga, será este pago com um acréscimo de 100%.</p> <p>6. Os feriados serão pagos no mês seguinte àquele a que dizem respeito.</p> <p>7. Sempre que haja tolerâncias de ponto, os trabalhadores, que pela natureza do serviço, não possam gozar essa tolerância, gozarão um dia em data a indicar pelo trabalhador e aceite pela Empresa. 8. Aos trabalhadores que estejam em serviço efetivo nos dias de Natal, Ano Novo e Páscoa, serão as horas correspondentes a estes dias abonadas com um acréscimo de 25%.</p>			

6. Indicadores do SGQA

Código GRI	Descrição	2011	2012	2013
Indicadores específicos do setor dos transportes				
	Taxa de realização de auditorias	137,5%	100,0%	99,3%
	Declarações de aceitação e auto de receção nos procedimentos de contratação	NC	NC	98,8%
	Duração da tramitação dos procedimentos	NC	NC	-21,0%
	Utilização da plataforma eletrónica de contratação	NC	NC	44,0%
	Disponibilidade da infraestrutura	NC	NC	99,6%
	Taxa de disponibilidade de equipamentos de venda	94,9%	96,2%	94,5%
	Taxa de fraude	2,4%	3,4%	4,4%
	Taxa de guarnecimento das estações	89,5%	90,9%	91,2%
	Taxa da venda automática face à venda manual	84,3%	85,2%	86,9%
	Desvio em relação ao custo inicial	-4,7%	2,5%	-1,9%
	Desvio em relação ao prazo inicial	42,6%	54,1%	4,1%
	Indicador global do cliente mistério	NC	83,4%	84,4%
	Índice de satisfação do cliente	6,79	7,21	7,03
	Número de reclamações	5.432	5.687	4.891
	Taxa de resposta dentro do prazo	78,4%	75,6%	78,7%
	Eficácia das ações de melhoria	NC	98,6%	97,9%
	Eficiência das ações de melhoria	NC	95,4%	39,5%
	Eficiência energética	8,09	8,42	7,53
	Taxa de cumprimento dos indicadores dos processos	55,8%	58,6%	53,8%
	Disponibilidade do Sistema de Energia de Tração	NC	92,1%	100,0%
	Disponibilidade do Sistema de Sinalização Ferroviária	NC	98,9%	99,7%
	Disponibilidade do Sistema de Via-férrea	NC	99,2%	100,0%
	Disponibilidade do Sistema de Comunicação e Dados	NC	98,9%	100,0%
	Disponibilidade do material circulante	92,1%	86,5%	85,9%
	Fiabilidade do material circulante (MKBF)	14.373	12.639	13.588
	Índice de favorabilidade (variação homóloga)	91,9%	-93,8%	-4837,7%
	Passageiros x km totais acumulado (variação homóloga)	-1,0%	-13,0%	-12,1%
	Receita não tarifária acumulada (variação homóloga)	22,5%	11,9%	2,9%
	Receita tarifária acumulada (variação homóloga)	NC	24,3%	-0,2%
	Regularidade	89,4%	84,9%	87,8%

Código GRI	Descrição	2011	2012	2013
Indicadores específicos do setor dos transportes				
	Taxa de realização de circulações	97,8%	96,7%	97,0%
	Taxa de cumprimento da prestação da informação	99,2%	94,9%	96,7%
	Cumprimento dos objetivos do contrato de gestão	NR	NR	123%
	Taxa de cumprimento dos prazos dos relatórios	61,8%	72,6%	89,0%
	Prazo médio de pagamento	128 dias	113 dias	39 dias
	Avaliação da eficácia da formação	NC	NC	2,59
	Avaliação de Desempenho – AE I e AE II	7,5%	9,1%	5,8%
	Número de dias perdidos por acidentes de trabalho	6.335	6.453	7.188
	Reclamações na Gestão Administrativa	16	7	2
	Taxa de absentismo	7,11%	6,17%	6,94%
	Taxa de exames médicos efetuados	NC	76,1%	74,6%
	Taxa de pareceres negativos no período experimental	0%	0%	0%
	Taxa de realização do Plano de Formação	NC	22,6%	33,6%
	Nº de ocorrências de focos de incêndio	4	5	2
	Nº de ocorrências de vandalismo em material circulante	274	94	105
	Nº de ocorrências de vandalismo nas estações	308	375	362
	Índice de atos de vandalismo na rede	NC	NC	2,64
	Índice de atos violentos, furto e roubos na rede	NC	NC	3,49
	Tempo de Resolução de Problemas Apoio/Suporte	6,8 horas	6,1 horas	5,8 horas
	Tempo de Resolução de Problemas Avarias	18,9 horas	15,7 horas	14,0 horas
	Tempo de Resposta Apoio/Suporte	4,2 horas	4,0 horas	2,8 horas
	Tempo de Resposta Avarias	4,6 horas	4,9 horas	3,3 horas

Código GRI	Descrição	2011	2012	2013
Indicadores específicos do setor dos transportes				
	Taxa de cumprimento de requisitos aplicáveis – fator água	71,4%	86,0%	93,0%
	Taxa de variação de consumo de água total	-9,9%	-13,5%	-2,3%
	Taxa de cumprimento de requisitos aplicáveis – fator ar	100,0%	82,0%	87,0%
	Taxa de variação de emissões indiretas de GEE	NC	30,2%	1,8%
	Taxa de variação de consumos de eletricidade	-5,3%	-18,7%	-4,4%
	Taxa de variação de consumos de gás natural	-34,4%	-47%	-48,8%
	Taxa de variação de consumos de gasolina e gasóleo	-4,9%	-16,3%	-18,6%
	Taxa de variação consumo de papel	-5,4%	-16,6%	-16,1%
	Taxa de variação consumo de toner	-13,0%	-51,0%	32,0%
	Taxa de variação de resíduos encaminhados para valorização	-26,0%	-24,4%	790,3%
	Taxa de variação de produção de resíduos industriais não perigosos (RINP)	-28,6%	-19,5%	1001,8%
	Taxa de variação de produção de resíduos industriais perigosos (RIP)	10,5%	-22,7%	269,5%
	Taxa de cumprimento de requisitos aplicáveis – fator ruído	75,0%	93,0%	100,0%
	Taxa de variação de reclamações relativas a ambiente	NC	81,0%	-65,8%





VIII.

Anexos

Anexo 1 – Siglas e acrónimos

Sigla/Acrónimo	Significado		
AE	Acordo de Empresa	m ³	Metro cúbico
ALAMYS	Associação Latino-Americana de Metropolitanos	MCC	Marketing e Comercial
APNCF	Associação Portuguesa para a Normalização e Certificação Ferroviária	MKBF	Quilometragem média entre falhas (Mean Kilometer Between Failure)
ARC	Auditoria e Gestão de Risco	ML	Metropolitano de Lisboa, E.P.E.
ASC	Autoridade e Segurança	MODsafe	Modular Urban Transport Safety and Security Analysis
AVAC	Aquecimento, ventilação e ar condicionado	ModURBAN	Modular Urban Guided Rail Systems
		MWh	Megawatt hora
CA	Conselho de Administração	NC	Não contabilizado
CARRIS	Companhia Carris de Ferro de Lisboa	NOVA	Urban Railway Benchmarking Group
CEEP Portugal	Centro Europeu de Empresas com Participação Pública	NOx	Óxidos de azoto
CO ₂	Dióxido de carbono	NP	Norma Portuguesa
CO ₂ e	Dióxido de carbono equivalente		
CoMET	Community of Metros	OSIRIS	Optimal Strategy to Innovate and Reduce energy consumption In urban Rail
CPC	Contratação Pública		
E.P.E.	Entidade Pública Empresarial	PIB	Produto Interno Bruto
EBITDA	Resultado operacional sem amortizações e provisões (e ajustamentos, caso existam)	PMO	Parque de material e oficinas
EDC	Estratégia e Desempenho Corporativo	PMP	Prazo médio de pagamento
EO	Exploração Operacional		
GEE	Gases com efeito de estufa	QAC	Qualidade e Ambiente
GSI	Gestão de Superestrutura e Investimentos	RHC	Recursos Humanos e Desenvolvimento Organizacional
GFC	Gestão Financeira	RINP	Resíduos industriais não perigosos
GIM	Gestão da Infraestrutura e Manutenção	RIP	Resíduos industriais perigosos
GRI	Global Reporting Initiative	SGJ	Secretaria-Geral e Direção de Assuntos Jurídicos
IPSS	Instituições Particulares de Solidariedade Social	SGQA	Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente
ISC	Índice de Satisfação do Cliente	SIC	Sistemas e Tecnologias de Informação
IVA	Imposto sobre o Valor Acrescentado	SO ₂	Dióxido de enxofre
		Soflusa	Sociedade Fluvial de Transportes
Kg	Quilograma	SWOT	Forças, fraquezas, oportunidades e ameaças (Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats)
km	Quilómetro		
kWh	Quilowatt hora	t	Tonelada
		Transtejo	Transportes Tejo
L	Litro	UGTMS	Urban Guided Transport Management and Command/Control Systems
		UITP	União Internacional dos Transportes Públicos
		un	Unidades

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 trajeto 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

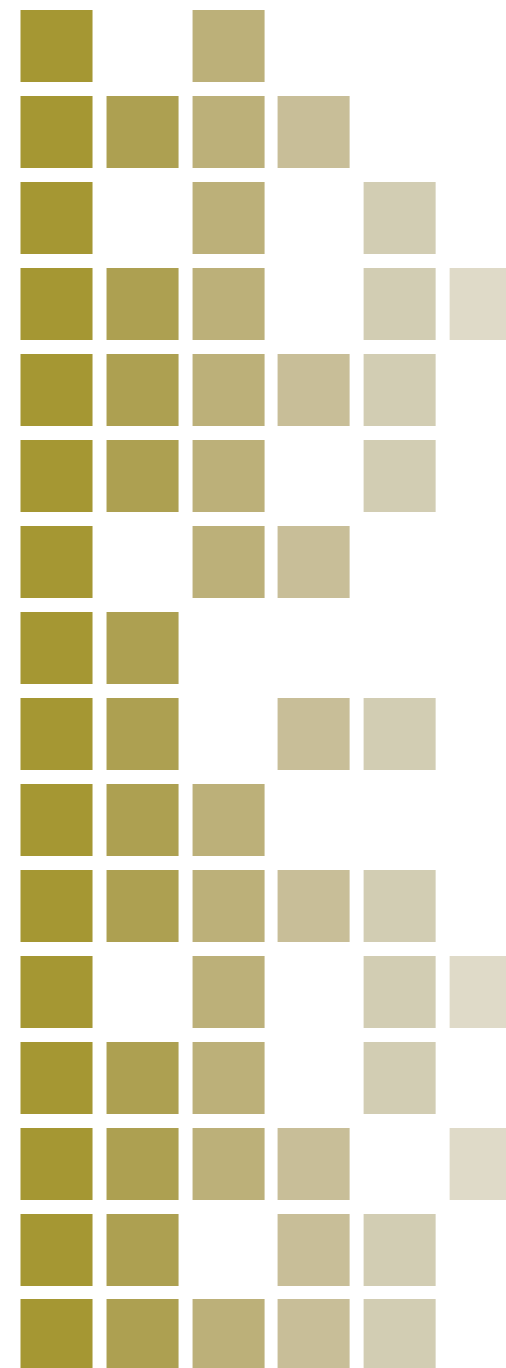
Todos aqueles que mantêm contrato de trabalho (sem termo, a termo certo e a termo incerto) com a Empresa, à exceção dos estagiários.

Desenvolvimento Sustentável

Conceito desenvolvido pela Comissão Brundtland no âmbito do Relatório da Comissão Mundial do Ambiente e do Desenvolvimento sustentável das Nações Unidas o “Nosso Futuro Comum”, publicado em 1987, no qual desenvolvimento sustentável é entendido como “o desenvolvimento que satisfaz as necessidades presentes, sem comprometer a capacidade das gerações futuras de suprir suas próprias necessidades”. A noção de desenvolvimento sustentável tem implícito um “compromisso de solidariedade com as gerações do 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 (CO₂), metano (CH₄), óxido nitroso (N₂O), hidrofluorcarbonos (HFCs), perfluorcarbonos (PFCs) e hexafluoreto de enxofre (SF₆).

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).



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
Ricardo Almeida
José Fiães
Maratona fotográfica 2013

