

2014

Relatório de Sustentabilidade



Transportes de Lisboa

Índice

I.	Mensagem do conselho de administração	4
II.	Relatório	5
	1. Objetivo	6
	2. Abrangência	6
	3. Identificação das Partes Interessadas	6
	4. Metodologia	6
III.	Perfil	8
	1. ADN	9
	2. Organização	14
IV.	Análise da sustentabilidade	18
	1. Domínio económico	19
	2. Domínio ambiental	19
	3. Domínio social	22
V.	Envolvimento das Partes Interessadas	25
	1. Cliente	26
	2. Tutela	26
	3. Colaboradores	28
	4. Fornecedores	29
	5. Comunidade	29
	6. Outros operadores de transporte	30
VI.	Abordagem de gestão	31
	1. Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente	32
	2. Identificação e avaliação dos aspetos e impactes ambientais	32
	3. Carta para o desenvolvimento sustentável da UITP	33
	4. Grupos de trabalho onde o ML está envolvido	33
VII.	Indicadores de desempenho	36
	1. Índice GRI	37
	2. Indicadores de desempenho económico	46
	3. Indicadores de desempenho ambiental	47
	Linha Azul	50
	Linha Amarela	50
	Linha Verde	50
	Linha Vermelha	50
	4. Indicadores de sustentabilidade social	53
	5. Indicadores de transportes	55
	6. Indicadores do SGQA	58
VIII.	Anexos	61



Mensagem do Conselho de Administração



Este relatório evidencia, com clareza e rigor, as diferentes áreas de atuação do Metropolitano de Lisboa, durante o ano de 2014, com repercussões positivas na Sustentabilidade, pelo que foram relevados os aspetos económicos, sociais, culturais e ambientais da intervenção quotidiana da Empresa que contribuem para a sua melhoria e da sua envolvente, bem como para a satisfação das necessidades e expectativas das suas Partes Interessadas.

Face à conjuntura económica do país que tem afetado, direta ou indiretamente, empresas e cidadãos, bem como à necessidade de alterar práticas que comprometem a Sustentabilidade, nas suas principais vertentes – Económica, Ambiental e Social, urge implementar um novo e mais dinâmico modelo empresarial que melhore a intermodalidade e que permita otimizar a qualidade e a eficiência do serviço prestado.

É neste contexto de mudança que, em princípios de 2015, foi adotada uma nova marca – Transportes de Lisboa, tendo subjacente a nomeação de uma administração comum às empresas de transporte público em Lisboa, abrangendo o Metropolitano de Lisboa, a Carris e o Grupo Transtejo, visando a uniformização de procedimentos e a obtenção de economias de escala, através da utilização conjunta de recursos materiais, humanos e financeiros.

Paralelamente, prevê-se que as concessões de serviço público de transporte sejam abertas à iniciativa privada através da concretização de subconcessões para a gestão da atividade.

É imprescindível que as empresas integradas neste novo e dinâmico modelo corporativo se focalizem no seu respetivo core business, continuando a ser empresas de referência a nível europeu no âmbito da Sustentabilidade, com uma imagem fortemente associada a Lisboa.

O Conselho de Administração



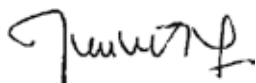
Eng.º Rui Lopes Loureiro



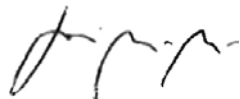
Dr. Pedro Gonçalo de Brito Bogas



Dr. Tiago Carvalho dos Santos



Dr.ª Maria Manuela Bruno de Figueiredo



Dr. José Rui Roque



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 2014. 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 recolheu-se informação através de contactos com os diversos responsáveis pelo diálogo direto com cada parte interessada, e pela análise de indicadores, dos factos mais relevantes ocorridos no ano de referência e através da comunicação recebida diretamente das partes interessadas (inquéritos de satisfação, reclamações, despachos, cartas, etc.).

Desta análise saiu uma percepção 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 perspectiva 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, na base de dados da empresa, onde é explicitada a fórmula de cálculo e a origem dos dados de forma a garantir a rastreabilidade da informação apresentada.



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 reposto o serviço entre Areeiro e Martim Moniz (antiga estação Socorro) constituindo esta data o início da exploração com três linhas independentes, linha Azul: Pontinha / Restauradores, linha Amarela: Campo Grande / Rato e linha Verde: Campo Grande / Martim Moniz (Socorro).

Em abril de 1998 abre à exploração o troço Rossio / Baixa-Chiado / Cais do Sodré. A estação Baixa-Chiado é uma estação dupla, tendo nesta data aberto à exploração apenas a parte da estação respeitante à linha Verde. A outra parte, pertencente à linha Azul só veio a abrir em agosto de 1998, permitindo então a correspondência entre as linhas Azul e Verde.

Em maio de 1998 abre à exploração uma nova linha, a linha Vermelha. Trata-se de um marco particularmente importante na história do Metropolitano de Lisboa pois é a primeira linha completamente independente que é inaugurada desde a entrada em exploração da rede em 1959. Para além da remodelação da estação Alameda que passa a ser uma estação dupla permitindo a correspondência entre as linhas Verde e Vermelha, a linha inclui seis novas estações: Olaias, Bela Vista, Chelas, Olivais, Cabo Ruivo e Oriente. As estações Cabo Ruivo e Olivais são abertas ao público mais tarde, em agosto e novembro de 1998, respetivamente. A linha Vermelha tem uma importância relevante, não só pela estruturação urbana que veio conferir à região da cidade que atravessa, como pelo facto de ter constituído uma via privilegiada de acesso, através da estação Oriente, ao grande evento que foi a Expo'98.

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

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

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

Em 2004, no mês de março, abre à exploração o troço Campo Grande / Odivelas na linha Amarela, com cinco novas estações: Quinta das Conchas, Lumiar, Ameixoeira, Senhor Roubado e Odivelas. Pela primeira vez o Metropolitano de Lisboa sai dos limites do concelho de Lisboa. Nesse mesmo ano, em maio, abre à exploração o troço Pontinha / Amadora Este na linha Azul, com duas novas estações, Alfovelos e Amadora Este.

Em dezembro de 2007 abre à exploração o troço Baixa-Chiado / Santa Apolónia na linha Azul com duas novas estações, Terreiro do Paço e Santa Apolónia. Estes prolongamentos permitem melhorar a integração com outros modos de transporte como seja o terminal fluvial no Terreiro do Paço e a estação ferroviária de Santa Apolónia.

O Metropolitano de Lisboa, E.P. (Empresa Pública), assume, no dia 26 de julho de 2009 a sua nova denominação, Metropolitano de Lisboa E.P.E. (Entidade Pública Empresarial). Esta alteração está de acordo com o Decreto-Lei n.º 148-A/2009, de 26 de junho,

D.R. n.º 122, Suplemento, Série I do Ministério das Obras Públicas, Transportes e Comunicações que aprova o regime jurídico aplicável ao Metropolitano de Lisboa, E.P.E., bem como os respetivos Estatutos, e revoga o Decreto-Lei n.º 439/78, de 30 de dezembro.

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

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

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

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

2. Organização

a. Governação

O Metropolitano de Lisboa, E.P.E., é uma empresa cujo capital estatutário é 100% do Estado, sendo tutelada pelo Ministério da Economia e do Emprego. O Conselho de Administração foi nomeado pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 36/2012, de 23 de agosto, 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 em 2012 entre a Administração do Metropolitano de Lisboa e a tutela define um conjunto de objetivos quantificados, que em 2014 foi cumprido em 122% conforme os quadros que se seguem:

Indicadores	Un.	2014					
		Peso (%)	Valor do objetivo	Índice objetivo	Valor real	Índice real	Desvio índices (%)
Volume de negócios	m€	9,0	90.000	9,0	89.901	9,0	-0,11
Margem do EBITDA	%	10,0	-25,06	10,0	-32,73	7,7	-23,46
Gastos operacionais (sem indemnizações por rescisão)	m€	10,0	199.928	10,0	186.745	10,7	7,06
Gastos operacionais por passageiro	€	10,0	1,24	10,0	1,33	9,3	-7,31
Taxa cobertura dos gastos operacionais pelos rendimentos	%	10,0	45	10,0	48,1	10,7	6,94
Peso dos títulos intermodais	%	12,0	70	12,0	100	17,1	42,86
Eficiência energética (Pkm / kWh)	Pkm / kWh	12,0	7,557	12,0	7,821	12,4	3,50
Índice de Qualidade da Oferta		18,0	100	18,0	111	20,1	11,48
PMP	dias	3,0	120	3,0	17	21,2	605,88
Grau de cumprimento do Plano de Investimentos	%	3,0	85	3,0	52	1,8	-39,20
Eficiência (Gastos operacionais / EBITDA)	%	3,0	-8,9	3,0	-6,3	2,1	-28,43
Grau de cumprimento dos objetivos		100		100		122	

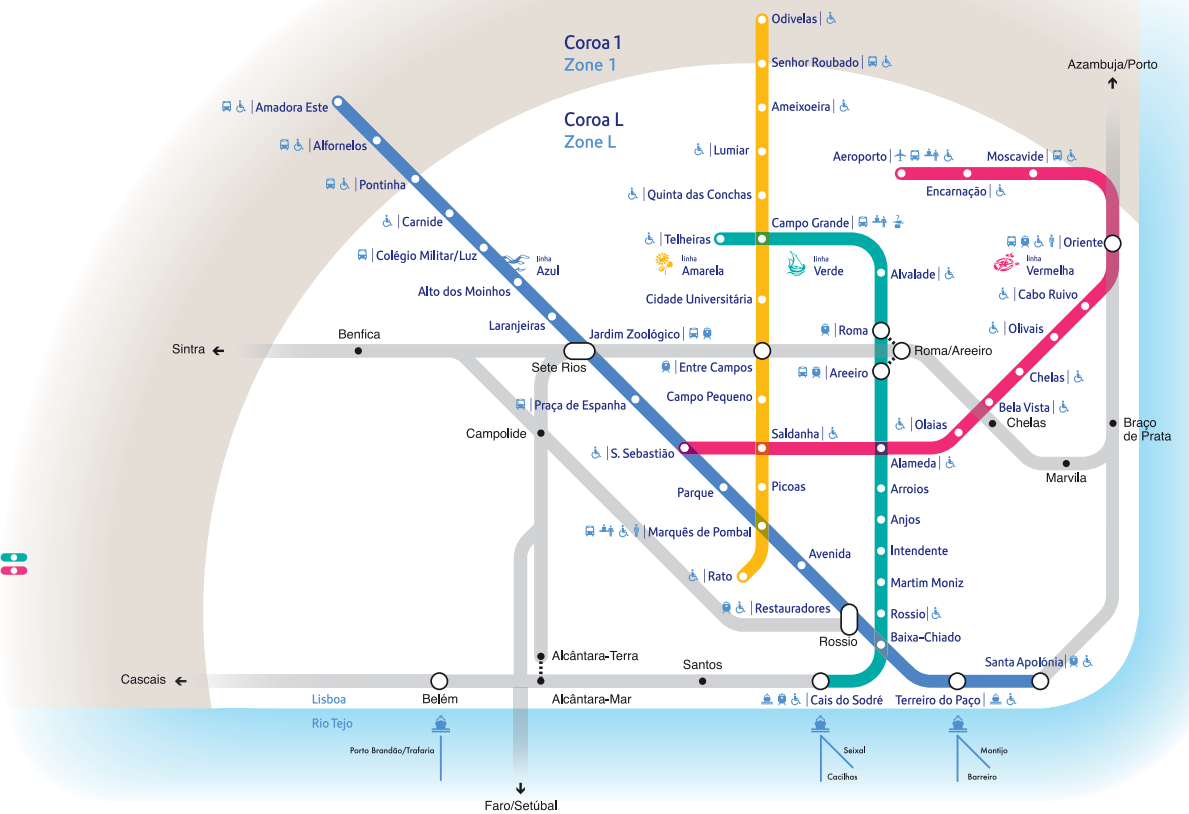
2014							
Indicadores	Un.	Ponderador (%)	Valor do objetivo	Índice objetivo	Valor real	Índice real	Desvio índices (%)
Regularidade	%	10,0	82,0	10,0	86,5	10,5	5,49
Reclamações / 10~6 PT	n.º	15,0	43,26	15,0	29,43	22,0	46,99
Taxa de realização de carruagens x km	%	30,0	97,5	30,0	100,6	31,0	3,22
Número de ocorrências com perturbação na exploração (atraso > 10 min.)	n.º	10,0	240	10,0	222	10,8	8,11
Tempo médio despendido por resolução de ocorrências c/ atraso > 10min.	min.	15,0	21,0	15,0	18,2	17,3	15,45
Idade média das carruagens	anos	10,0	15,3	10,0	15,3	10,0	-0,07
Índice de Satisfação do Cliente	n.º índice	10,0	7,21	10,0	7,06	9,8	-2,08
Índice de qualidade da oferta (IQO)		100		100		111	

c. Rede

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

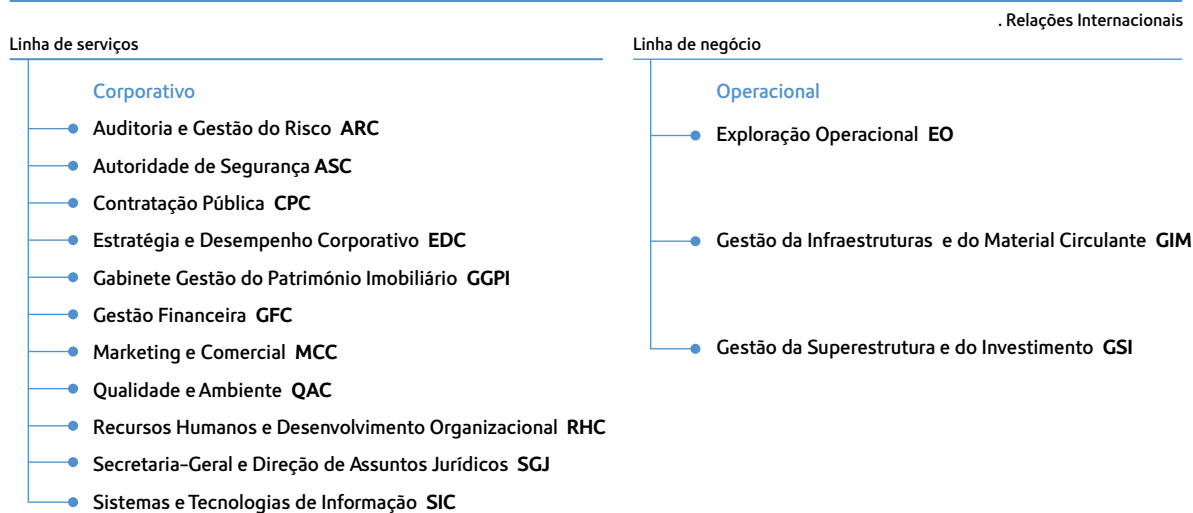
Rede de transportes de Lisboa Network diagram

- Aeroporto Airport
- Autocarro suburbano Suburban bus
- Barco Boat
- Comboio Railways
- Espaço Cliente Customer care
- Metro Underground
- Mobilidade reduzida Step free
- Perdidos e achados Lost property
- Polícia Police
- Interface Interchange
- Percurso pedonal Pedestrian path



d. Organograma

Conselho de Administração



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:

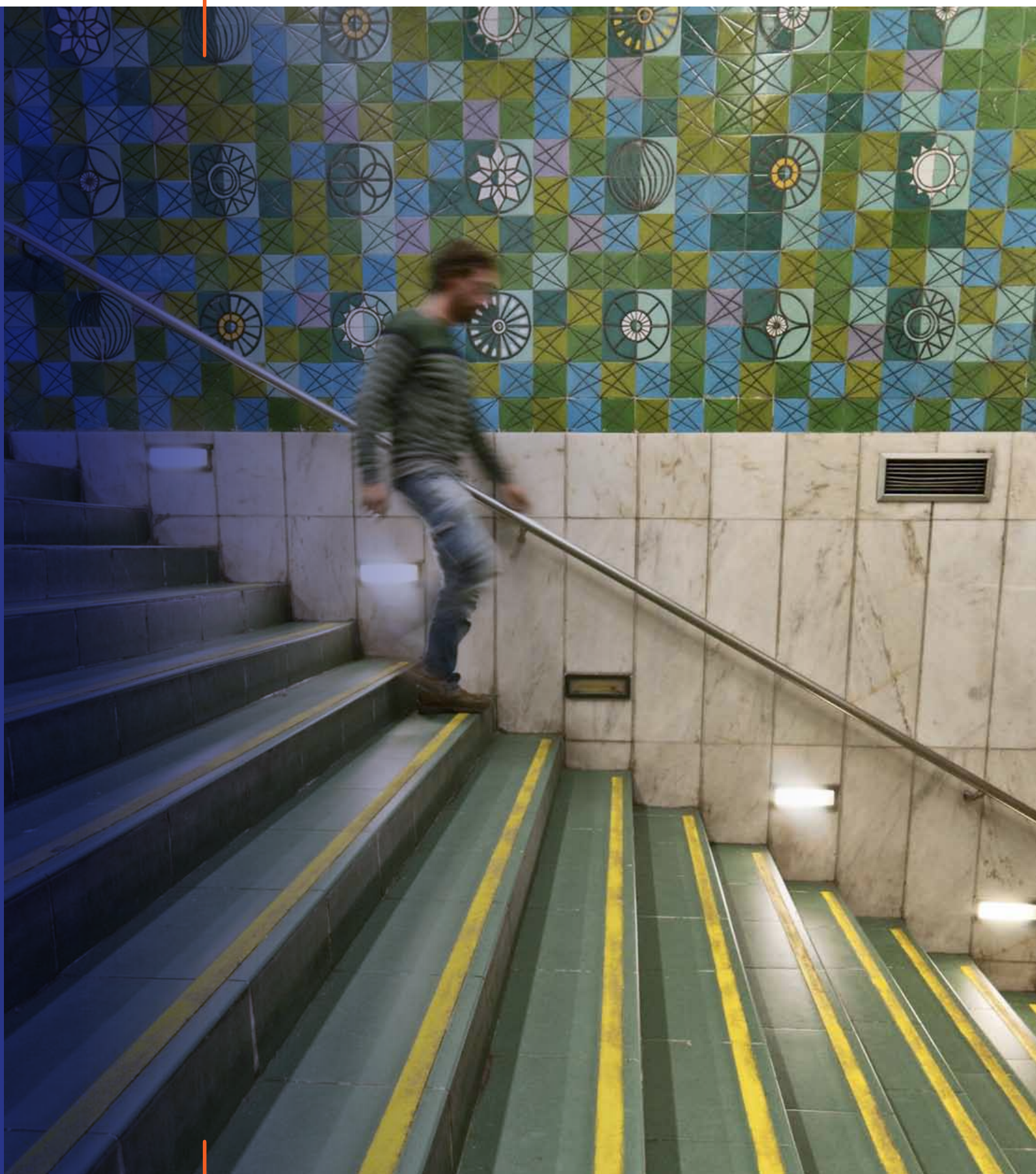
- Rede de Metro, constituída pelas estações, troços interestações, terminos e ramais
- Parques de Material e Oficinas I, II e III
- Edifícios: sede social, sede executiva e subestação principal
- Estaleiros dos empreendimentos em curso

f. Dados estatísticos

Nº de linhas	4
Nº de estações	55
Extensão da Rede (km)	43,2
Passageiros transportados	140.090 x 10 ³
Passageiros x km transportados	675.173 x 10 ³
Nº de carruagens	337
Volume de negócios (€)	89.901 x 10 ³
Valor económico distribuído (€)	206.039.060
Valor económico acumulado (€)	-74.438.092
Nº de colaboradores (2014.12.31)	1.426

IV

Análise da Sustentabilidade



1. Domínio económico

O ano de 2014, em termos económicos, ficou marcado por duas alterações significativas, de sinal contrário. Por um lado, por determinação da tutela, a repartição de receitas de passes intermodais assumiu como base o inquérito à mobilidade de 2007, o que se traduziu, para o ML, num aumento significativo das receitas tarifárias. Por outro, os subsídios à operação desceram significativamente.

No plano interno, as despesas operacionais registaram um decréscimo com especial relevância nos custos com pessoas (21%), mas também se manteve o esforço de contenção nos Fornecimentos e Serviços Externos, tendo-se reduzido, nesta vertente, 1,7%.

Quadro 1
Análise SWOT – Domínio económico

Pontos fortes	Pontos fracos
Receita Tarifária acumulada – variação homóloga (indicador do SGQA) – Variação positiva de 9,4 % face a 2013.	Taxa de cobertura dos gastos operacionais pelos rendimentos operacionais (indicador contrato de gestão)
Receita Não Tarifária acumulada – variação homóloga (indicador do SGQA) – Variação positiva de 39,3 % face a 2013.	
Oportunidades	Ameaças
Passageiros x km totais (SGQA) – Previsão de aumento da procura.	Apoio financeiro significativo recebido do governo (G4-EC4) – Extinção das indemnizações compensatórias.

2. Domínio ambiental

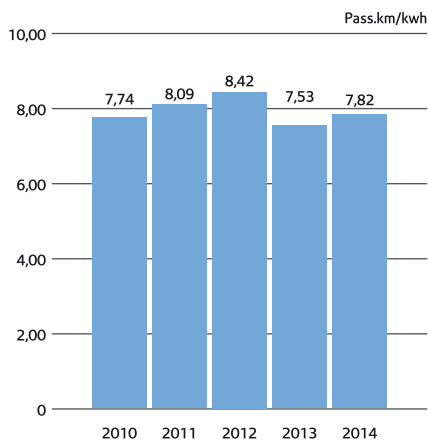
O Metropolitano de Lisboa contribui fortemente para a sustentabilidade da área metropolitana em que se insere ao proporcionar mobilidade com um reduzido impacto ambiental por passageiro.km transportado, comparativamente a outros meios de transporte motorizados. Tal deve-se ao modo de transporte em si, mas também à elevada eficiência energética do material circulante utilizado, e às medidas de gestão ambiental que a empresa tem vindo a implementar.

Em 2014, em matéria de gestão ambiental, destacam-se as seguintes ações e resultados.

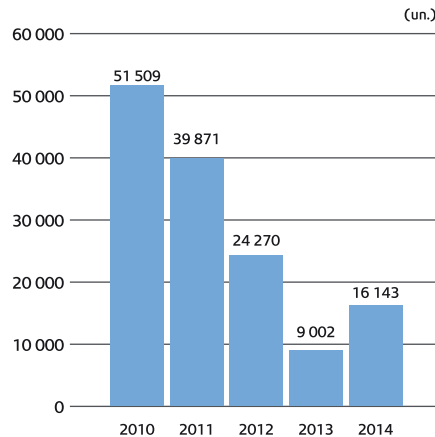
- No que respeita aos consumos de materiais no ML registou-se uma redução, relativamente a 2013, com exceção do consumo de lâmpadas que, tendo aumentado face a 2013, ainda se encontra muito abaixo dos valores registados em anos anteriores.
- Relativamente ao consumo de água, neste ano foi conseguida uma poupança de 18,1% em relação a 2013 como resultado da implementação de várias medidas de controlo dos consumos e de deteção e resolução de fugas atempadamente, tais como a instalação do sistema de telemetria nos locais abastecidos pela EPAL e SIMAS, colocação em funcionamento do sistema de rega automática no PMO III em substituição da rega manual e lançamento da campanha de sensibilização interna “Gota a gota poupa”.
- Em termos de descarga de águas residuais produzidas no ML, foram desenvolvidos os seguintes trabalhos:
 - terminou-se o processo de licenciamento de descarga de águas residuais industriais no município de Lisboa, junto da Câmara Municipal de Lisboa, tendo-se obtido as seguintes licenças e dispensas:
 1. Dispensa de licenciamento para estações sem produção de águas residuais industriais ou equiparadas;
 2. Dispensa de licenciamento para estações potencialmente produtoras de águas residuais industriais ou equiparadas;
 3. Autorização de descarga do Parque de Material e Oficinas III;

4. Autorização de descarga do Parque de Material e Oficinas II;
 5. Autorização de descarga da estação Campo Grande;
 6. Autorização de descarga da estação Alameda II;
 7. Autorização de descarga da estação Marquês de Pombal;
 8. Autorização de descarga da estação Jardim Zoológico.
- com o fecho deste processo de licenciamento, iniciou-se o acompanhamento periódico das condições de descarga das águas residuais, tendo-se realizado a monitorização das águas residuais da estação Campo Grande.
 - foi efetuada a caracterização analítica das águas residuais descarregadas nos coletores do município da Amadora.
- Quanto ao controlo das emissões atmosféricas provenientes das instalações do ML, em 2014 houve um enfoque na criação de procedimentos associados à manutenção de equipamentos, nomeadamente equipamentos de AVAC, contendo fluídos de refrigeração (gases fluorados com efeito de estufa – GFEE e substâncias que empobrecem a camada do ozono – ODS), de forma a minimizar possíveis fugas destes gases para a atmosfera. Quanto às emissões atmosféricas de CO₂ resultantes do consumo de energia elétrica (emissões indiretas), neste ano, estas emissões reduziram cerca de 18%, devido a dois fatores: por um lado, o ML reduziu o seu consumo de eletricidade (cerca de 1%), por outro, o fator de emissão de CO₂ associado à produção de energia reduziu de 427 g/kWh para 352 g/kWh.
 - No que respeita à redução do ruído ambiente e das vibrações provenientes das instalações do ML, é de referir o seguinte:
 - Dados os resultados da monitorização de ruído ambiente gerado em 14 ventiladores (realizada em 2013), em que foram identificadas 5 situações de incumprimento do critério de incomodidade definido no Regulamento Geral do Ruído, foram implementadas medidas de mitigação após o que se realizou nova campanha de monitorização de forma a aferir a eficácia das medidas adotadas em 5 ventiladores do ML. Nesta campanha verificou-se que as medidas implementadas foram eficazes.
 - Realizou-se uma campanha de monitorização de ruído ambiente e de vibrações gerados na superfície da rede, tendo sido identificadas 4 situações em que o ML é corresponsável pela ultrapassagem de valores limite definidos no Regulamento Geral do Ruído e 3 zonas em que há claramente uma perceção da passagem do metro em termos de vibrações. Este assunto será estudado em 2015.
 - No que concerne à gestão de resíduos, deu-se continuidade à implementação dos procedimentos anteriormente adotados nesta matéria, nomeadamente o controlo operacional por intermédio da Brigada do Ambiente, equipa interna e multidisciplinar. Relativamente à produção total de resíduos é de salientar de que 73% do total destes resíduos foram trazidos pelos clientes para as estações, tendo o ML ficado como detentor e responsável pela sua gestão. Refira-se ainda que 91% do total de resíduos foi encaminhado para valorização, o que está em consonância com as recomendações comunitárias nesta matéria. Destes mesmos resíduos, 46% são resíduos perigosos.
 - Por último refira-se que quer nas empreitadas que decorreram em 2014 como nos contratos de prestação de serviços de manutenção, houve sempre um acompanhamento cuidado com vista a garantir o cumprimento dos requisitos legais aplicáveis bem como a minimização dos impactes ambientais.

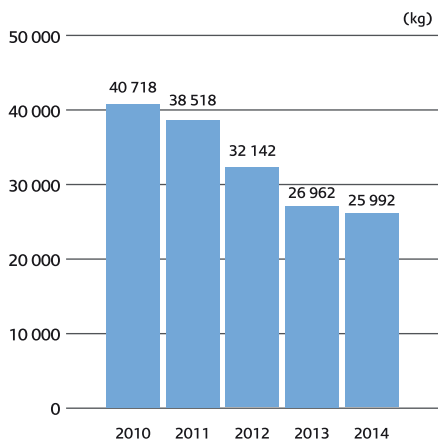
Eficiência energética (Pass.km/kWh)



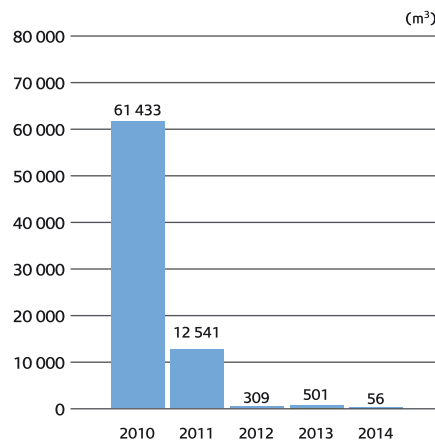
Consumo de lâmpadas



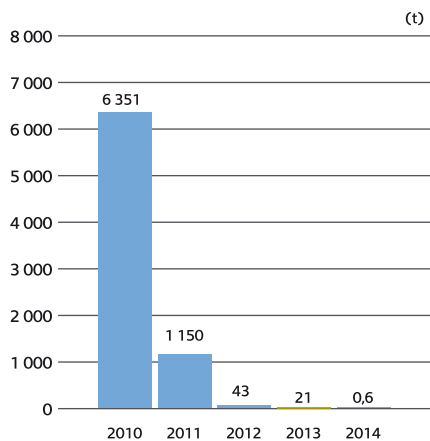
Consumo de papel



Consumo de betão



Consumo de aço



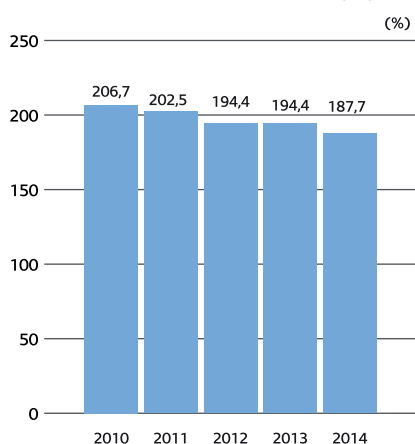
Quadro 2
Análise SWOT - Domínio Ambiental

Pontos fortes	Pontos fracos
Consumo total de água (G4-EN8, indicador GRI) – Redução do consumo global	
Emissões indiretas de gases com efeito de estufa provenientes da aquisição de energia (G4-EN16, indicador GRI) – Redução de emissões devido à redução do consumo de energia e do fator de emissão.	
Número de reclamações relacionadas a impactos ambientais recebidas e solucionadas (G4-EN34, indicador GRI) – Redução 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-Grupo Transtejo	Quantidade total de resíduos, por tipo e método (G4-EN23) – Risco de aumento da quantidade de resíduos produzidos recomeçando a obra de expansão do ML à Reboleira.

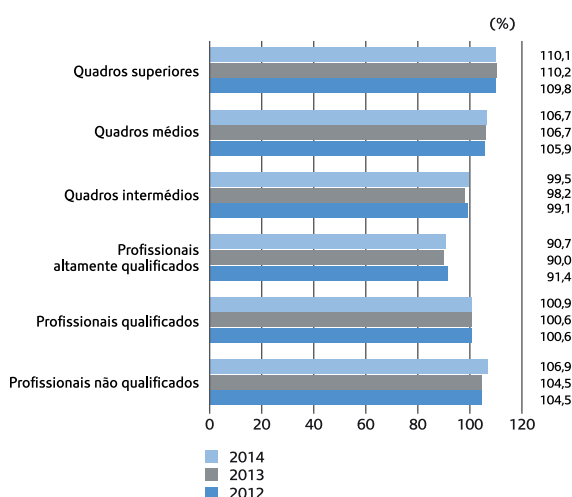
3. Domínio social

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.

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



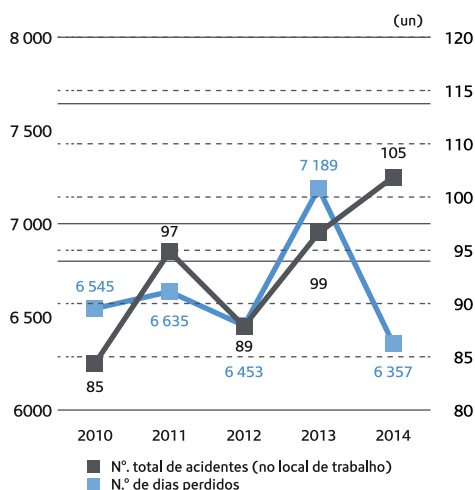
Rácio do salário base entre homens e mulheres (%)



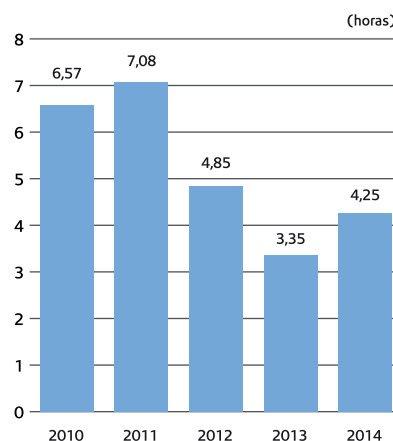
No ano de 2014, verificou-se uma ligeira inversão na média de horas de formação recebidas por colaborador, mantendo-se, no entanto, um valor bastante baixo: 4,25 horas de formação por colaborador.

A nível laboral destaca-se que, apesar do aumento do número de acidentes de trabalho verificou-se uma redução significativa do número de dias perdidos devido a este mesmo tipo de acidentes (11,6%). Ainda assim, em 2014, registou-se um aumento da taxa de absentismo, de 6,9 para 7,3%.

Acidentes de trabalho



Média de horas de formação por colaborador

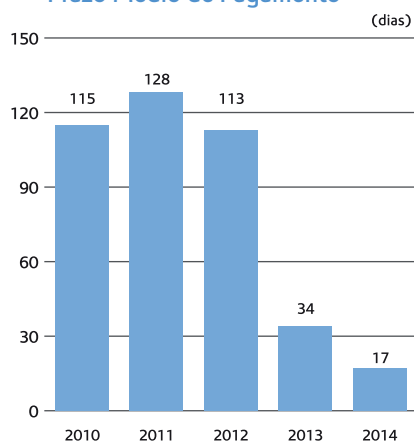


A nível externo, o Metropolitano de Lisboa assume um forte papel social ao permitir a mobilidade da população residente e visitante, diminuindo os tempos de deslocação e descongestionando a rede viária. Esse impacto social é tanto maior quanto maior for a necessidade de mobilidade da população, que está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

A satisfação dos nossos clientes registou um aumento em 2014 que se traduziu na melhoria do índice de satisfação do cliente e na diminuição do número de reclamações.

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. Registe-se, a este nível, a redução do prazo médio de pagamento a fornecedores para 17 dias.

Prazo Médio de Pagamento



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 1,88 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) – Apenas 4,25 horas de formação por colaborador.
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 7,3%.
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, indicador GRI) – Potencial de concertação da oferta Carris-ML-Grupo Transtejo	

V

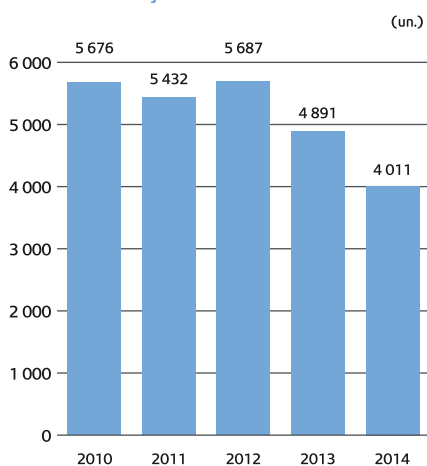
Envolvimento das Partes Interessadas



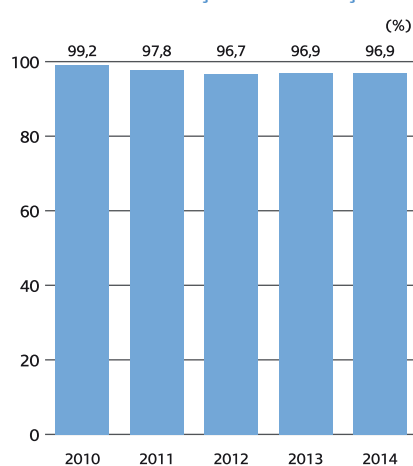
1. Cliente

Em 2014, verificou-se uma retoma da procura tendo sido, igualmente, ajustada a oferta. Tal facto, ainda que se tenha verificado uma ligeira diminuição na qualidade do serviço prestado em termos de taxa de realização de circulações e regularidade, motivou uma diminuição do número de reclamações e uma melhoria no Índice de Satisfação do Cliente.

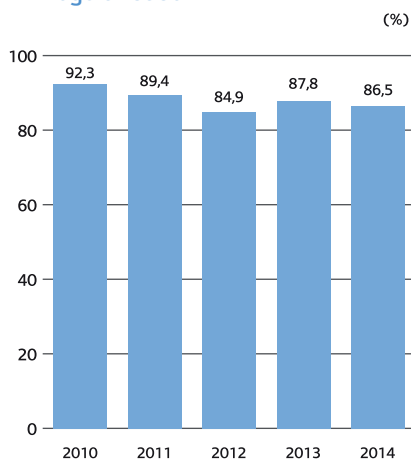
Reclamações



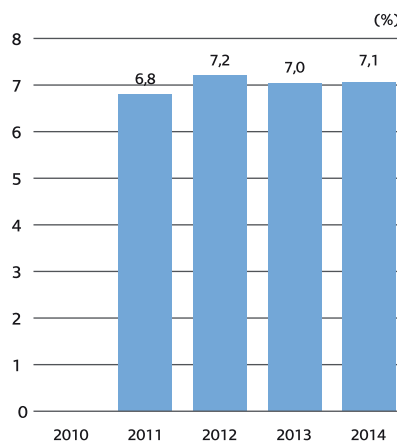
Taxa de realização de circulações



Regularidade



Índice de satisfação ao cliente

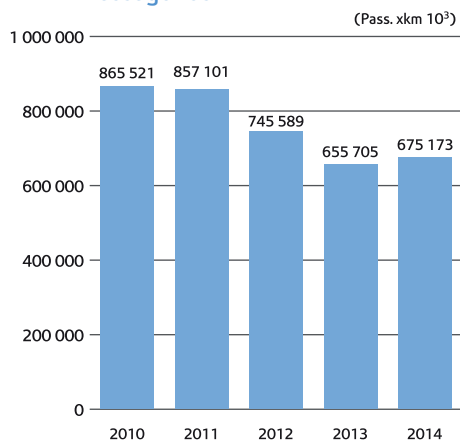


2. Tutela

No decorrer do ano de 2014 verificou-se uma ligeira inflexão, em termos de procura, tendo-se registado um aumento de cerca de 3% em passageiros.km.

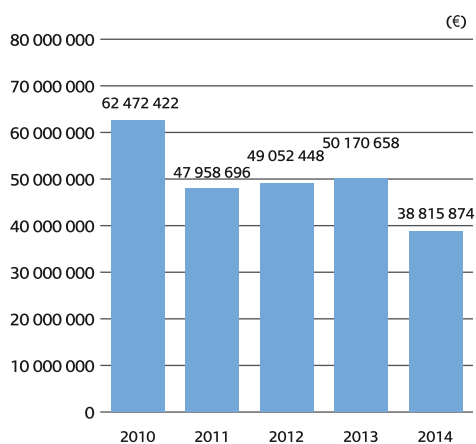
Relativamente ao cumprimento do contrato de gestão, verificou-se um grau de cumprimento de 122%. Em 2014 registou-se uma redução de 22,6% em termos de atribuição de subsídios do estado.

Passageiros x km



	2011	2012	2013	2014
Receitas	123 621 269	134 005 359	154 851 793	131 600 968
Valor Económico Direto Gerado	123 621 269	134 005 359	154 851 793	131 600 968
Custos operacionais	123 955 577	118 223 716	129 612 748	102 569 310
Salários e benefícios de empregos	78 836 976	75 297 791	86 397 818	67 754 065
Fornecedores e serviços externos	43 613 340	40 682 086	31 879 718	31 322 369
Outros custos operacionais	1 505 260	2 243 839	11 335 212	3 492 876
Pagamentos a fornecedores de capital	183 589 637	213 815 134	153 590 835	103 190 895
Pagamentos ao Estado	12 159 504	5 441 903	9 500 406	202 183
Investimentos na comunidade	110 470	102 972	75 314	76 672
Valor Económico Direto Distribuído	319 815 187	337 583 725	292 779 124	206 039 060
Valor Económico Acumulado	-196 193 918	-203 578 366	-137 927 331	-74 438 092

Subsídios do estado (€)



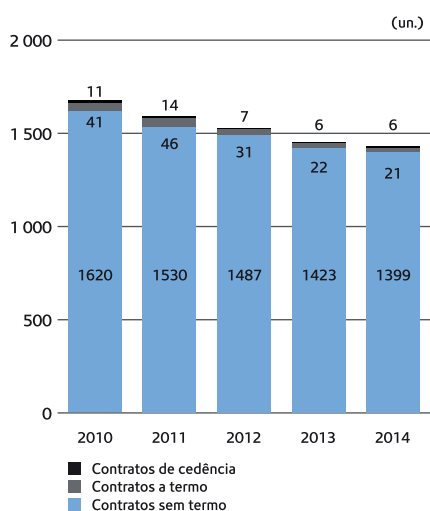
Em 2015 está previsto o lançamento do processo de subconcessão à iniciativa privada conjuntamente com a Carris.

3. Colaboradores

Em 2014 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.

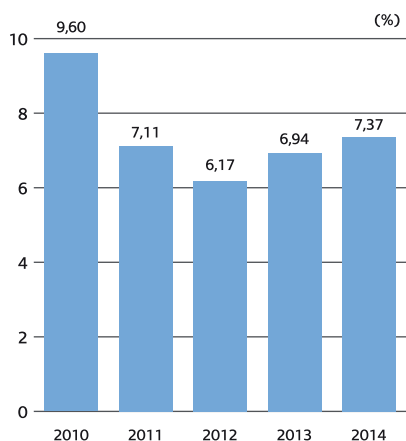
Verificou-se, igualmente, uma redução do efetivo tal como previsto na Lei do Orçamento de Estado.

Número de efetivos



Em termos de absentismo, em 2014, voltou-se a verificar um aumento face aos anos anteriores. Também no que respeita à taxa de exames médicos efetuados, devidos a constrangimentos pontuais, verificou-se uma forte diminuição para perto dos 36%.

Taxa de absentismo



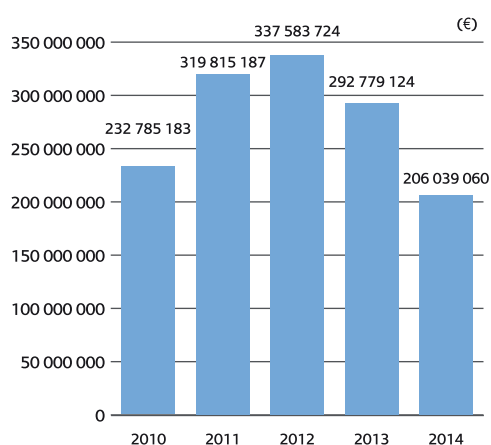
Em 2014 prosseguir-se-á o projeto de implementação da Matriz de competências que permitirá identificar de forma mais consistente as necessidades de formação ao comparar as competências definidas para cada função e as que, em cada momento, cada colaborador possui.

4. Fornecedores

Em 2014 voltou-se a reduzir o prazo médio de pagamento a fornecedores para o valor de 17 dias (em 2013 tinha sido de 39 dias).

Em termos do valor económico distribuído, e fruto de alguma contenção orçamental, verificou-se uma diminuição de cerca de 30%. No entanto o ML continua a ser um importante gerador da economia.

Valor económico distribuído

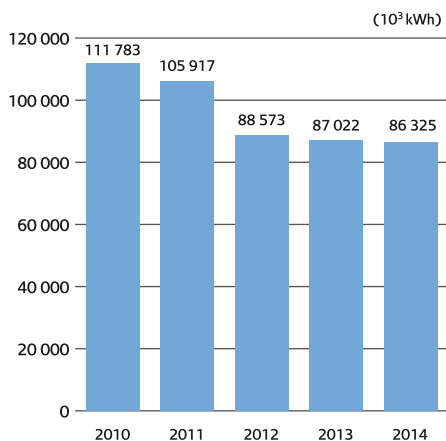


5. Comunidade

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. Em 2014, fruto do programa de gestão decorrente do Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente, conseguiu-se reduzir globalmente esses mesmos impactos.

Consumo de energia

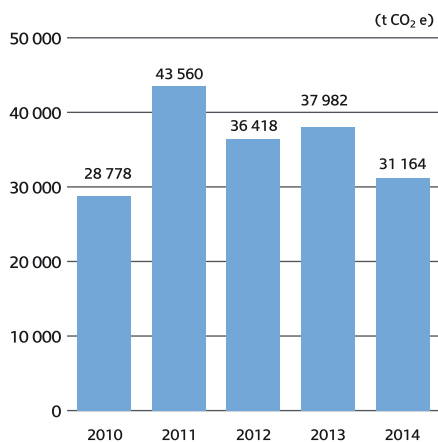


Em termos energéticos a redução do consumo de energia elétrica foi de, apenas, cerca de 1% dado o esforço de racionalização de anos anteriores. Relativamente ao consumo de água, a redução foi de 18%.

Consumo de água



Total de emissões GEE



6. Outros operadores de transporte

Em 2014 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.

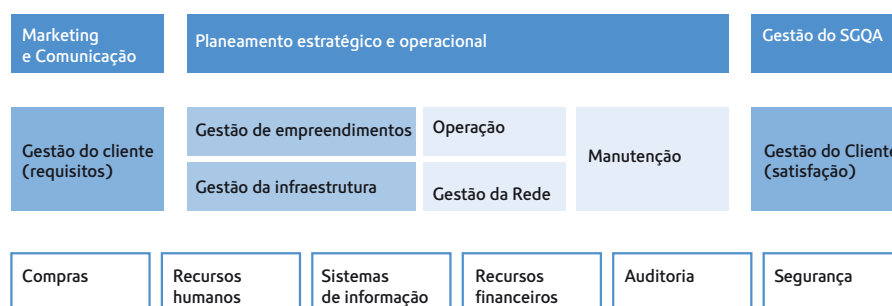
Para 2015 prevê-se o lançamento de concurso com vista à subconcessão do ML, da CARRIS e a nomeação de uma administração comum a estas empresas e ao Grupo Transtejo.



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. Esta matriz de processos é reavaliada periodicamente, tendo sido definida uma nova matriz para entrar em vigor no início de 2015.

Cada um dos 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 2014, 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 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 2014, o METRO marcou presença nas seguintes reuniões:

- Reunião do Comité União Europeia, em Bruxelas (fevereiro);
- Reunião da Comissão de Segurança e Exposição IT-TRANS 2014, em Karlsruhe (fevereiro);
- Reunião da Comissão de Economia dos Transportes, em Dresden (abril);
- Reunião da Comissão de Transportes e Cidade, em Riga (maio). Destaca-se a nomeação do Metro para liderar o Grupo de Trabalho “Quantifying the socio-economic benefits of integrating public transport and urban planning”, tendo por objetivo a criação de ferramenta dirigida à comunidade empresarial e aos decisores políticos, visando demonstrar os benefícios socioeconómicos da integração do transporte público no planeamento urbano;
- Reunião do Comité União Europeia e Conferência Europeia sobre Mobilidade “Moving Together”, em Paris (junho);
- Reunião do Comité União Europeia e participação no jantar promovido pela UITP com deputados da Comissão de Transportes do Parlamento Europeu, visando apresentar os dossiers europeus mais relevantes para o transporte público (dezembro, Bruxelas).

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.

Dado o contexto de contenção de custos em vigor, o Metro não esteve presente na reunião de Comitês Técnicos, realizada em Maio no Panamá, nem na Assembleia Geral que teve lugar na Cidade do México, em Dezembro. No entanto, a empresa manteve-se atenta aos pedidos de colaboração oriundos daquela associação, designadamente dando resposta a questionários e inquéritos, e outras iniciativas dirigidas à comunidade de associados

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.

O Metro esteve representado na reunião anual do Grupo NOVA de Benchmarking de Metros, realizada em maio na cidade de Toronto, onde foram apresentados os factos mais relevantes ocorridos na Empresa entre janeiro de 2013 e março de 2014, assim como os principais indicadores e perspetivas para 2014 e a apresentação de resultados do Estudo de Caso proposto pelo ML – “Análise da Procura e da Receita / Iniciativas para aumentar a receita tarifária”.

Destaca-se ainda a proposta de estudo de caso apresentada por Lisboa conjuntamente com o Metro do Rio de Janeiro, intitulada “Value Capture of Proximity to Metro Stations (Land and Property Value)”, que alcançou a quarta posição num total de 13 propostas submetidas pelos membros. Venceram os estudos de caso propostos por Sydney – “Improving Reliability of Services” – e Buenos Aires – “Multi-tasking Staff”, que serão desenvolvidos em 2015.

O Metro manteve-se igualmente empenhado nas restantes atividades do NOVA, nomeadamente na recolha anual de Indicadores-Chave de Desempenho (KPI) e na participação nos estudos rápidos (clearinghouse) e outros da iniciativa dos restantes membros. Para além do benchmarking NOVA, em 2014 o Metro deu continuidade à política de colaboração com outras entidades e empresas congéneres na partilha de experiências e conhecimentos técnicos, tendo dado resposta a cerca de 30 questionários e pedidos avulsos de informação.

CEEP Portugal

No CEEP Portugal destaca-se a participação em todas as reuniões dos órgãos em que o Metro tem representação, nomeadamente a Assembleia Geral, a Comissão Coordenadora (Transportes), o Grupo de Trabalho “Gestão dos Assuntos Sociais” e a Task Force de Juristas dos Recursos Humanos.

O Metro representou a Secção Portuguesa do CEEP no Seminário “The Management of Change in Public Services”, realizado em Junho em Atenas, tendo sido reembolsado dos custos de deslocação e estada pelo orçamento deste projeto co-financiado pela UE.

Os projetos Internacionais com participação do METRO são:

- **OSIRIS – Optimal Strategy to Innovate and Reduce energy consumption In urban Rail Systems**
Projeto subsidiado pela UE, destinado a desenvolver uma metodologia inovadora que visa a redução do consumo global de energia por sistemas ferroviários urbanos na Europa, em cerca de 10%, até 2020. O Metro faz parte do Support and User Group, que permitirá aceder aos resultados finais do projeto. A Empresa participou na reunião de Barcelona, em abril.
- **SECUR-ED**
Projeto financiado pela União Europeia, que visa proporcionar aos operadores os meios para aumentarem a segurança do transporte urbano. O Metro integra o Advisory Group Public Transport and Authorities, tendo acesso aos resultados das demonstrações do projeto. A Empresa esteve representada na reunião final do projeto que teve lugar em Bruxelas, em setembro.

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 Metropolitano, 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.

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 econômico</p> <p>Pontos fortes</p> <p>Receita Tarifária acumulada – variação homóloga (indicador do SGQA) – Variação positiva de 9,4 % face a 2013.</p> <p>Receita Não Tarifária acumulada – variação homóloga (indicador do SGQA) – Variação positiva de 39,3 % face a 2013.</p> <p>Oportunidades</p> <p>Passageiros x km totais (SGQA) – Previsão de aumento da procura.</p>	<p>Pontos fracos</p> <p>Taxa de cobertura dos gastos operacionais pelos rendimentos operacionais (indicador contrato de gestão)</p> <p>Ameaças</p> <p>Apoio financeiro significativo recebido do governo (G4-EC4) – Extinção das indemnizações compensatórias.</p>
		<p>Domínio ambiental</p> <p>Pontos fortes</p> <p>Consumo total de água (G4-EN8, indicador GRI) – Redução do consumo global</p> <p>Emissões indiretas de gases com efeito de estufa provenientes da aquisição de energia (G4-EN16, indicador GRI) – Redução de emissões devido à redução do consumo de energia e do fator de emissão.</p> <p>Número de reclamações relacionadas a impactos ambientais recebidas e solucionadas (G4-EN34, indicador GRI) – Redução das reclamações deste tipo recebidas.</p> <p>Oportunidades</p> <p>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-Grupo Transtejo</p>	<p>Pontos fracos</p> <p>Ameaças</p> <p>Quantidade total de resíduos, por tipo e método (G4-EN23) – Risco de aumento da quantidade de resíduos produzidos recomeçando a obra de expansão do ML à Reboleira.</p>

Código GRI	Descrição	Resultados / Observações																				
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 1,88 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) – Apenas 4,25 horas de formação por colaborador.																				
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 7,3%.																				
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, indicador GRI) – Potencial de concertação da oferta Carris-ML-Grupo Transtejo																						
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="1"> <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>140.090 x 10³</td> </tr> <tr> <td>Passageiros x km transportados</td> <td>675.173 x 10³</td> </tr> <tr> <td>Nº de carruagens</td> <td>337</td> </tr> <tr> <td>Volume de negócios (€)</td> <td>89.901 x 10³</td> </tr> <tr> <td>Valor económico distribuído (€)</td> <td>206.039.060</td> </tr> <tr> <td>Valor económico acumulado (€)</td> <td>-74.438.092</td> </tr> <tr> <td>Nº de colaboradores (2014.12.31)</td> <td>1.426</td> </tr> </table>	Nº de linhas	4	Nº de estações	55	Extensão da Rede (km)	43,2	Passageiros transportados	140.090 x 10 ³	Passageiros x km transportados	675.173 x 10 ³	Nº de carruagens	337	Volume de negócios (€)	89.901 x 10 ³	Valor económico distribuído (€)	206.039.060	Valor económico acumulado (€)	-74.438.092	Nº de colaboradores (2014.12.31)	1.426
Nº de linhas	4																					
Nº de estações	55																					
Extensão da Rede (km)	43,2																					
Passageiros transportados	140.090 x 10 ³																					
Passageiros x km transportados	675.173 x 10 ³																					
Nº de carruagens	337																					
Volume de negócios (€)	89.901 x 10 ³																					
Valor económico distribuído (€)	206.039.060																					
Valor económico acumulado (€)	-74.438.092																					
Nº de colaboradores (2014.12.31)	1.426																					

Código GRI	Descrição	Resultados / Observações
G4-10	Mão de obra total, por tipo de emprego, por contrato de trabalho e por região	2012 2013 2014
		Efetivo permanente 1.487 1.423 1.399
		Contratos a termo 31 22 21
		Contratos de Cedência 7 6 6
		Efetivo total 1.525 1.451 1.426
G4-11	Porcentagem 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.	<ul style="list-style-type: none"> • 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 Metropolitanos • Grupo NOVA de benchmarking • CEEP Portugal • CT148 – Transportes, logística e serviços • CT143 – Aplicações Ferroviárias • MODSafe – Rede de Operadores • OSIRIS – Optimal Strategy to Innovate and Reduce energy consumption In urban Rail Systems • SECUR-ED
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, Publimetro S.A. e GIL S.A, OTLIS A.C.E. que não são abrangidas pelo presente Relatório.

Código GRI	Descrição	Resultados / Observações
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, ocorrida no exercício relativo a 2013, foi necessário adaptar alguns indicadores e recalcular o seu histórico 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 • Outros operadores de transporte
G4-25	Base para identificação e seleção de “stakeholders”	<p>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.</p> <p>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.</p>
G4-26	Forma de consulta aos “stakeholders”	Para o efeito recolheu-se informação através de contactos com os diversos responsáveis pelo diálogo direto com cada parte interessada, e pela análise de indicadores, dos factos mais relevantes ocorridos no ano de referência e através da comunicação recebida diretamente das partes interessadas (inquéritos de satisfação, reclamações, despachos, cartas, etc.). Desta análise 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 • Interrupções e perturbações na circulação de comboios • Requisições e renovações dos passes social + e escola@4_18 e Sub23@superior

Código GRI	Descrição	Resultados / Observações		
Parâmetros do relatório				
G4-28	Período coberto pelo relatório	Ano de 2014		
G4-29	Data do relatório anterior mais recente	Ano de 2013		
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	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

Código GRI	Descrição	Resultados / Observações
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>
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.

Código GRI	Descrição	Resultados / Observações
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 <ul style="list-style-type: none"> Procurar continuamente novos serviços e produtos, assentes na evolução tecnológica ao serviço do cliente. Responsabilidade <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. Qualidade <ul style="list-style-type: none"> Criar valor e utilidade do serviço ao cliente. Rigor e integridade <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. Competência e segurança <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. 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. 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.

Código GRI	Descrição	Resultados / Observações
		<p data-bbox="907 422 1030 443">Carta do cliente</p> <p data-bbox="907 446 1915 491">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 data-bbox="907 494 1848 534">Assim, através desta carta, afixada na totalidade das estações e veículos, o Metropolitano assume os seguintes compromissos com os seus clientes:</p> <p data-bbox="907 550 1142 571">Oferta de serviço de transporte</p> <ul data-bbox="907 574 1892 619" 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 data-bbox="907 622 996 643">Segurança</p> <ul data-bbox="907 646 2049 707" 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 data-bbox="907 710 1019 730">Regularidade</p> <ul data-bbox="907 734 2094 770" 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 data-bbox="907 774 1131 794">Informação e apoio ao cliente</p> <ul data-bbox="907 798 2094 834" 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 data-bbox="907 837 1176 858">Disponibilidade dos equipamentos</p> <ul data-bbox="907 861 2094 922" 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 data-bbox="907 925 1086 946">Limpeza e conservação</p> <ul data-bbox="907 949 1904 986" 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 data-bbox="907 989 1064 1010">Recursos humanos</p> <ul data-bbox="907 1013 2060 1050" 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. <p data-bbox="907 1053 1041 1074">Acessibilidades</p> <ul data-bbox="907 1077 2060 1137" 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 data-bbox="907 1141 1108 1161">Sugestões e reclamações</p> <ul data-bbox="907 1165 2049 1225" 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.

Código GRI	Descrição	Resultados / Observações
		<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.</p> <p>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.
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		2012	2013	2014
Indicadores de desempenho económico					
G4-EC1	Valor económico direto gerado e distribuído	Valor económico gerado (€)	134 005 359	154 851 793	131 600 968
		Valor económico distribuído (€)	337 583 725	292 779 124	206 039 060
		Valor económico acumulado (€)	-203 578 366	-137 927 331	-74 438 092
G4-EC4	Apoio financeiro significativo recebido do governo	Total de subsídios do Estado (€)	49 052 448	50 170 658	38 815 874
G4-EC5	Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, nas unidades operacionais importantes	-	194,4%	194,4%	187,7%
G4-EC8	Descrição e análise dos Impactes Económicos Indiretos mais significativos, incluindo a sua extensão	<p>Metropolitano de Lisboa transportou, em 2014, cerca de 140 milhões de passageiros. 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 2014 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 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		2012	2013	2014
Indicadores de desempenho ambiental					
G4-EN1	Materiais utilizados, por peso ou por volume	Lâmpadas (un.)	24 270	9 002	16 143
		Papel (kg)	32 142	26 962	25 992
		Toners (un.)	456	602	486
		Betão (m ³)	309	501	56
		Aço (t)	43	21	0,6
		Cabo (m)	8 964	3 231	1 942
		Abraçadeiras (un.)	28 400	31 280	29 714
G4-EN3	Consumo direto e indireto de energia, discriminado por fonte de energia primária	Gasolina (L)	38 371	28 314	27 497
		Gasóleo (L)	68 227	58 476	78 062
		Gás natural (m ³)	280 763	269 482	225 643
		Eletricidade (MWh)	88 573	87 022	86 325
		Total (MWh)	92 953	91 095	90 003
G4-EN5	Intensidade energética	Eficiência energética (Pass.km/kWh)	8,42	7,53	7,82
G4-EN6	Total de poupança de energia devido a melhorias na conservação e na eficiência	Energia poupada (MWh)	22 313	2 722	0
G4-EN8	Consumo total de água, por fonte	Consumo de água (m ³)	121 671	118 850	97 382
G4-EN15	Emissões diretas de gases com efeito de estufa	Emissões diretas GEE (t CO ₂ e)	900	823	778
G4-EN16	Emissões indiretas de gases com efeito de estufa provenientes da aquisição de energia	Emissões indiretas GEE (t CO ₂ e)	35 518	37 159	30 386
G4-EN17	Outras emissões indiretas relevantes de gases com efeito de estufa	Total de emissões GEE (t CO ₂ e)	14,5	7,8	9,5
G4-EN18	Intensidade de emissões de gases com efeito de estufa	Intensidade de GEE (g CO ₂ e/Pass.km)	49	58	46
G4-EN19	Redução de emissões de gases com efeito de estufa	Total de emissões evitadas (t CO ₂ e)	8 948	1 162	0
G4-EN21	Emissões de NO _x , SO _x e outras emissões atmosféricas	Emissões SO ₂ (t)	231	0	0
		Emissões NO _x (t)	107	0	0
G4-EN22	Descarga total de água, por qualidade e destino	Total de água residual, com potencial caráter industrial, descarregada pelo ML (m ³)	93 525	91 594	75 673

Fonte	Qualidade	Destino		Tratamento efetuado	Estimativa quantidade anual 2014 (m ³)
PMO II (Lisboa)	Águas residuais de caráter industrial, provenientes de oficinas	As águas residuais são descarregadas nos coletores municipais de Lisboa	As águas residuais descarregadas nos coletores destes municípios são encaminhadas para as seguintes Estações de tratamento de águas residuais: ETAR de Alcântara ETAR de Chelas ETAR de Beirolas ETAR de Bucelas ETAR de Frielas ETAR de São João da Talha	ETAR de Alcântara – 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).	16.835
PMO III (Lisboa)	Águas residuais de caráter industrial, provenientes de oficinas	As águas residuais são descarregadas nos coletores municipais de Lisboa			17.534
Estações ML integradas no município de Lisboa	Águas residuais potencialmente industriais, provenientes de espaços comerciais (restauração)	As águas residuais são descarregadas nos coletores municipais de Lisboa		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.	41.304
Estações ML integradas no município de Loures	Águas residuais potencialmente industriais, provenientes de espaços comerciais (restauração)	As águas residuais são descarregadas nos coletores municipais de Loures		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 Odivelas	Águas residuais potencialmente industriais, provenientes de espaços comerciais (restauração)	As águas residuais são descarregadas nos coletores municipais de Odivelas		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 da Amadora	Águas residuais potencialmente industriais, provenientes de espaços comerciais (restauração)	As águas residuais são descarregadas nos coletores municipais da Amadora		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.	
			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.		

Estimativa quantidade anual 2014 (m³)

<p>Síntese: Os locais do ML com produção de águas residuais industriais ou potencialmente industriais são:</p> <ul style="list-style-type: none"> Parques de Materiais e Oficinas II e III - onde são produzidas águas residuais de caráter industrial (e que dentro do ML passam por sistemas de tratamento como separador de hidrocarbonetos); Estações do ML - onde são produzidas águas que podem ter caráter potencialmente industrial, consoante as atividades desenvolvidas nas mesmas, como por exemplo, atividades no âmbito da restauração. <p>As águas residuais do ML são monitorizadas periodicamente, segundo um plano definido de acordo com as suas características.</p> <p>Estima-se, com base nos consumos de 2014 do ML, que o total de águas residuais descarregadas nos PMO foi de 34.369 m³ e que no total de todas as estações de metro foram descarregados cerca de 41.304 m³.</p>	Estimativa do total de água residual descarregada nos PMO II e PMO III (caráter industrial)	34 369
	Estimativa do total de água residual descarregada nas estações do ML (potencial caráter industrial)	41 304

Código GRI	Descrição				
Indicadores de desempenho ambiental					
G4-EN23	Quantidade total de resíduos, por tipo e método de eliminação	Peso total de resíduos perigosos (t)	30,8	113,8	101,1
		Peso total de resíduos não perigosos (t)	2 355,0	3 051,1	1 390,7
		Peso total de resíduos para eliminação (t)	1 803,8	2 051,2	1 087,2
		Peso total de resíduos para recuperação (t)	582,1	1 113,7	404,6
G4-EN27	Extensão da mitigação de impactes ambientais de produtos e serviços	<p>A atividade do ML em 2014, em matéria de ambiente, e não existindo novos empreendimentos, centrou-se na continuidade dos procedimentos de Avaliação de Impacte Ambiental existentes no âmbito dos projetos em desenvolvimento.</p> <p>Em termos de Expansão da rede, em 2014 não foi desenvolvido qualquer Estudo de Impacte Ambiental.</p> <p>No que diz respeito aos procedimentos de Avaliação de Impacte Ambiental, deu-se continuidade aos já existentes no âmbito dos projetos em desenvolvimento no ML, conforme se explicita seguidamente.</p> <p>Assim, em 2014 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; 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> <p>Neste âmbito, em 2014, esteve em curso o Acompanhamento Ambiental das seguintes empreitadas:</p>			

Código GRI Descrição

Linha Azul

- 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” (fecho da empreitada).
- Empreitada referente ao Contrato n.º 3/2014 – “Empreitada de Colmatação de Infiltrações na Zona do Emboque do Túnel no Troço 61º junto à Estação do Terreiro do Paço, da Linha Azul do Metropolitano de Lisboa E.P.E. – Proc. N.º 133/2013-CPC” (início e fecho da empreitada).
- Empreitada referente ao Proc. 164/2013-CPC – “Empreitada de Reparação e Restauro de Patologias dos Túneis e Poços e Bombagem da Linha Azul do Metropolitano de Lisboa, E.P.E. (início e fecho da empreitada).

Linha Amarela

- Empreitada referente ao PROC. N.º 105/2013 – CPC – “Empreitada para Execução de Sondagens e Caracterização de Armaduras da Laje do Átrio Superior na Estação de Odivelas da Linha Amarela do Metropolitano De Lisboa, E.P.E. (início e fecho da empreitada).
- Empreitada referente ao Contrato n.º 90/2014-ML – Proc. N.º 15/2014-CPC – “Empreitada de Reparação e Restauro das Patologias dos Túneis e Poços de Bombagem, da Linha Amarela do Metropolitano de Lisboa E.P.E.” (início da empreitada).

Linha Verde

Remodelação das estações

- Empreitada ML 657/05 – “Ampliação/Remodelação (Toscos/Acabamentos, BT e Telecomunicações) da Estação do Areeiro, da Linha Verde do Metropolitano de Lisboa, E.P.” (empreitada parada).
- Contrato ML n.º 115/10 – “Fornecimento e Montagem da Ventilação Principal, Bombagem e AVAC da Estação Areeiro, da Linha Verde do Metropolitano de Lisboa, E.P.” (empreitada parada).
- Empreitada referente ao Contrato n.º 91/2014-ML – Proc. N.º 16/2014-CPC – “Empreitada de Reparação e Restauro das Patologias dos Túneis e Poços de Bombagem, da Linha Verde do Metropolitano de Lisboa E.P.E.” (início da empreitada).

Linha Vermelha

Alameda II/S. Sebastião II

- Empreitada referente ao Proc. 495/13-SGAJ – Substituição de Coletor Unitário e de Conduta da EPAL, e Requalificação dos Espaços Exteriores na Rua Marquês de Fronteira e na Zona Envolvente ao El Corte Inglés (início da empreitada).

Oriente/Aeroporto

- 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.” (fecho da empreitada).

Outros projetos

- Empreitada ML 663/06 – “Execução dos Toscos, Acabamentos, Baixa Tensão, Telecomunicações e AVAC do Novo Terminal Fluvial, no Interface do Terreiro do Paço” – 3º pontão (fecho da 1ª fase da empreitada).
- Empreitada referente ao Contrato n.º 47/2013 – “Empreitada de Demolição do Edifício Pré-Fabricado Existente na Sede Social do Metropolitano de Lisboa E.P.E., na Av.ª Fontes Pereira de Melo N.º 28 (início e fecho da empreitada).
- Empreitada referente ao Contrato n.º 29/2014 – PROC. 497/13-SGAJ – “Empreitada de execução de construção civil, baixa tensão, telecomunicações e AVAC no Edifício Administrativo e Oficial do Parque de Material e Oficinas III do Metropolitano de Lisboa, E.P.E.” (início e fecho da empreitada).
- Empreitada referente ao Proc. n.º 143A/2014-CPC “Empreitada de remodelação de Espaço Adjacente à Oficina de Revisão do PMO III, do Metropolitano de Lisboa, E.P.E. (início e fecho da empreitada).

Relativamente à Fase de Exploração dos novos projetos, procedeu-se ao início da Monitorização Ambiental exigida para o Prolongamento da Linha Vermelha, entre Oriente e Aeroporto, designadamente com a realização de vistorias patrimoniais, conforme a exigência da Declaração de Impacte Ambiental para o fator ambiental Património Arquitetónico.

Sistema de Gestão de Qualidade e Ambiente

Em 2014 deu-se continuidade à implementação do Sistema de Gestão de Qualidade e Ambiente do ML.

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. Os resultados da mesma foram obtidos só em 2014 e foram os seguintes:

- em 24 de janeiro de 2014 obteve-se a renovação da Certificação pela norma ISO NP EN ISO 9001: 2008, válida até outubro de 2016;
- em 15 de maio de 2014 houve informação que a 1ª Auditoria de Acompanhamento confirmou a sobre a Manutenção da Certificação pela norma NP EN ISO 14001:2012.

No decurso de 2014 foram realizadas diversas auditorias com vista a detetar eventuais não conformidades ao Sistema de Gestão de Qualidade e Ambiente do ML, a saber:

- em 18, 19 e 20 de junho de 2014 realizou-se a auditoria legal de qualidade, ambiente e segurança, que foi realizada pela SIA;
- em 30 de setembro e 1 e 2 de outubro de 2014 realizou-se a auditoria interna de qualidade e ambiente pela Metro do Porto;
- em 28 e 29 de outubro de 2014 realizou-se a auditoria externa de qualidade e ambiente, realizada pela SGS, ICS; tratou-se da 1ª Auditoria de Acompanhamento, para a avaliação do Sistema de Gestão de Qualidade e Ambiente, de acordo com a norma NP EN ISO 9001:2008 e da 2ª Auditoria de Acompanhamento de acordo com a norma NP EN ISO 14001:2012; esta auditoria teve 0 Não conformidades.

O trabalho desenvolvido em 2014, com o intuito de contribuir para a melhoria do desempenho ambiental da empresa, foi o seguinte:

- no que respeita aos **consumos de materiais** no ML registou-se uma redução dos mesmos relativamente a 2013, com exceção do consumo de lâmpadas que aumentou 79,3%.
- quanto ao **consumo de água**, neste ano foi conseguida uma poupança de 18,1% em relação a 2013 como resultado da implementação de várias medidas de controlo dos consumos e de deteção e resolução de fugas atempadamente, tais como a instalação do sistema de telemetria nos locais abastecidos pela EPAL e SIMAS, colocação em funcionamento do sistema de rega automática no PMO III em substituição da rega manual e lançamento da campanha de sensibilização “Gota a gota poupa”.
- 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 do Ambiente (ver abaixo). Relativamente à produção total de resíduos verificou-se uma redução de 53% relativamente a 2013. É de salientar de que 73% 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 91% 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. Destes mesmos resíduos, 46% são resíduos perigosos.
- em termos de **descarga de águas residuais** produzidas no ML, foram desenvolvidos os seguintes trabalhos:
 - terminou-se o processo de licenciamento de descarga de águas residuais industriais no município de Lisboa, junto da Câmara Municipal de Lisboa, tendo-se obtido as seguintes licenças e dispensas:
 1. Dispensa de licenciamento para estações sem produção de águas residuais industriais ou equiparadas
 2. Dispensa de licenciamento para estações potencialmente produtoras de águas residuais industriais ou equiparadas
 3. Autorização de descarga do Parque de Material e Oficinas III
 4. Autorização de descarga do Parque de Material e Oficinas II
 5. Autorização de descarga da estação Campo Grande
 6. Autorização de descarga da estação Alameda II
 7. Autorização de descarga da estação Marquês de Pombal
 8. Autorização de descarga da estação Jardim Zoológico
 - com o fecho deste processo de licenciamento, iniciou-se o acompanhamento periódico das condições de descarga das águas residuais, tendo-se realizado a monitorização das águas residuais da estação Campo Grande.
 - foi efetuada a caracterização analítica das águas residuais descarregadas nos coletores do município da Amadora.

Código GRI Descrição

- quanto ao controlo das emissões atmosféricas provenientes das instalações do ML, em 2014 houve um enfoque na criação de procedimentos associados à manutenção de equipamentos, nomeadamente equipamentos de AVAC, contendo fluídos de refrigeração (gases fluorados com efeito de estufa – GFEE e substâncias que empobrecem a camada do ozono – ODS), de forma a minimizar possíveis fugas destes gases para a atmosfera. Quanto às emissões atmosféricas de CO₂ resultantes do consumo de energia elétrica (emissões indiretas), neste ano, estas emissões reduziram cerca de 18%, devido a dois fatores: por um lado, o ML reduziu o seu consumo de eletricidade (cerca de 1%), por outro, o fator de emissão de CO₂ associado à produção de energia reduziu de 427 g/kWh para 352 g/kWh.
- quanto à redução do ruído ambiente e das vibrações provenientes das instalações do ML, é de referir o seguinte:
 - tendo em conta a análise da monitorização de ruído ambiente gerado em 14 ventiladores (realizada em 2013), com a identificação de 5 situações de incumprimento do critério de incomodidade definido no Regulamento Geral do Ruído, definiram-se recomendações quanto a medidas de redução do ruído ambiente nestes casos em concreto (alteração do seu regime de laboração e revogação de outras limitações eventualmente existentes quanto ao regime dos ventiladores monitorizados e sem incumprimentos legais);
 - tendo sido realizada monitorização de ruído ambiente e de vibrações gerados na superfície da rede (realizada em 2014), em que foram identificadas 4 situações em que o ML é corresponsável pela ultrapassagem de valores limite definidos no Regulamento Geral do Ruído e 3 zonas em que há claramente uma perceção da passagem do metro em termos de vibrações, iniciou-se o estudo de definição das necessárias medidas.

Em 2014, e de acordo com o plano de monitorização ambiental definido para este ano, decorreram ações de monitorização para os fatores ruído, águas residuais e património.

Em matéria de ruído foram realizados os seguintes estudos específicos, a saber:

- monitorização de ruído ambiente e de aferição de eficácia das medidas adotadas em 5 ventiladores do ML, em julho de 2014;
- monitorização de ruído ambiente gerado na superfície da rede, entre setembro e outubro de 2014.

Relativamente a águas residuais procedeu-se à caracterização analítica das águas residuais descarregadas em Lisboa e na Amadora, com a realização das seguintes campanhas de monitorização:

- monitorização das águas residuais da estação Campo Grande, em abril e em dezembro de 2014;
- monitorização das águas residuais descarregadas no município da Amadora (em 9 pontos de amostragem), em julho de 2014.

Em termos de património foi realizado o seguinte trabalho:

- monitorização ambiental exigida para a fase de exploração do Prolongamento da Linha Vermelha, entre Oriente e Aeroporto, designadamente com a realização de 120 vistorias a imóveis, com o que se deu como concluída a exigência da Declaração de Impacte Ambiental para o fator ambiental Património Arquitetónico, entre novembro de 2014 e janeiro de 2015.

Em 2014 foi também definido que seria alargado o âmbito da Brigada de Resíduos, que passou a denominar-se Brigada do Ambiente e que procedeu à fiscalização, não só ao nível da correta gestão de resíduos, mas também da correta gestão de produtos químicos existentes nas instalações da empresa. Foi, deste modo, constituída a Brigada do Ambiente, que passou a integrar onze elementos.

Em maio e junho de 2014 foram ministradas as ações de formação específicas para todos os elementos da Brigada do Ambiente. Em junho de 2014 foi iniciada a implementação do Plano de Auditoria, com a realização de visitas mensais pela Brigada do Ambiente às diversas instalações da empresa. Foram realizadas 7 auditorias e 7 visitas de verificação pela Brigada do Ambiente.

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	105 559
		Somatório das emissões provocadas pelos mesmos (t)	278	229	280

Código GRI	Descrição				
G4-EN31	Total de custos e investimentos com a proteção ambiental, por tipo	-	43 810 €	58 208 €	83 663 €
G4-EN34	Número de reclamações relacionados a impactes ambientais recebidas e solucionadas	Reclamações recebidas	NR	13	6
		Reclamações solucionadas	NR	11	6

4. Indicadores de sustentabilidade social

a. Práticas laborais

Código GRI	Descrição		2012	2013	2014
Indicadores de desempenho social					
G4-LA1	Número total de trabalhadores e respetiva taxa de rotatividade, por faixa etária, género e região	Efetivos (mulheres)	364	349	339
		Efetivos (homens)	1 161	1 102	1 087
		Número total de efetivos	1 525	1 451	1 426
		Admissões	6	2	2
		Saídas	71	76	27
		Taxa de rotatividade	8,93%	5,05%	2,03%
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	47,0	50,8	6,1
		Índice de frequência	29,0	32,0	34,4
		Índice de gravidade	2,6	3,0	2,9
		Número de óbitos	0	0	2
		Taxa de absentismo	6,17%	6,94%	7,37%
G4-LA7	Trabalhadores em alta incidência ou alto risco de doenças relacionadas com a sua ocupação	Não existem trabalhadores nestas condições.			

Código GRI	Descrição		2012	2013	2014	
G4-LA9	Média de horas de formação, por ano, por trabalhador, discriminadas por categoria de funções	Dirigentes	17,3	28,0	12,5	
		Quadros superiores	15,6	7,0	10,4	
		Quadros médios	2,7	3,2	2,8	
		Quadros intermédios	10,6	5,8	6,9	
		Profissionais qualificados / altamente qualificados	1,8	2,0	1,3	
		Profissionais não qualificados	0,0	0,0	0,0	
		Média	4,9	3,4	3,3	
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	Órgãos de governança	H	M	H	M
		Conselho de Administração	3	1	2	1
		Assessoria do CA	4	3	2	1
		Comissão de Fiscalização	2	2	2	1
		Diretores	8	4	9	4
		Total	17	10	15	7
G4-LA13	Discriminação do rácio do salário base entre homens e mulheres, por categoria de funções	Quadros superiores	109,5%	110,2%	110,1%	
		Quadros médios	105,9%	106,0%	106,7%	
		Quadros intermédios	99,1%	98,2%	99,5%	
		Profissionais altamente qualificados	91,4%	90,0%	90,7%	
		Profissionais qualificados	100,6%	100,6%	100,9%	
		Profissionais não qualificados	104,5%	104,5%	106,9%	

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	0	0

c. Sociedade

Código GRI	Descrição		2012	2013	2014
Indicadores de desempenho social – Sociedade					
G4-SO3	Percentagem e número total de unidades de negócio alvo de análise de riscos à corrupção	-	44%	69%	69%
G4-SO4	Percentagem de trabalhadores que tenham efetuado formação nas políticas e práticas de anticorrupção da organização	-	0%	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

Indicadores de desempenho social – Responsabilidade pelo produto					
G4-PR1	Indique os ciclos de vida dos produtos e serviços em que os impactes de saúde e segurança são avaliados com o objetivo de efetuar melhorias, bem como a percentagem das principais categorias de produtos e serviços sujeitos a tais procedimentos	Percentagem de principais categorias de produtos e serviços avaliados	87,5%	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	7,21	7,03	7,06
G4-PR8	Número total de reclamações registadas relativas à violação da privacidade de clientes	-	0	0	0

5. Indicadores de transportes

Indicadores específicos do setor dos transportes					
LT2	Composição da frota	Carruagens motoras	225	225	224
		Carruagens reboque	113	113	113
		Total de carruagens	338	338	337
		Consumo específico por carruagem (10 ³ x kWh)	112,2	114,6	119,0
		Consumo médio de energia por carruagem x km (kWh)	4,15	4,05	3,94
		Oferta (lugar x km) 10 ⁶	2.730	2.752	2.802

Código GRI	Descrição	2012	2013	2014
	Consumo total eletricidade na tração (10 ³ x kWh)	37 939	38 723	40 100
	Total de passageiros transportados (10 ⁶)	154	136	140
LT3	Políticas e programas sobre a gestão dos impactes ambientais, incluindo: iniciativas em meios de transporte sustentáveis, transferência modal e planeamento de rotas	No ano de 2014 deu-se início à retoma da procura pelo que foi feito, consequentemente, um ligeiro reforço da oferta. Para 2015, com a administração conjunta das empresas de transporte da cidade de Lisboa, procurar-se-á um reforço da intermodalidade nos transportes públicos.		
LT7	Políticas e programas para a minimização do ruído	<p>Em matéria de ruído foram realizados os seguintes estudos específicos, a saber:</p> <ul style="list-style-type: none"> • monitorização de ruído ambiente e de aferição de eficácia das medidas adotadas em 5 ventiladores do ML, em julho de 2014; • monitorização de ruído ambiente gerado na superfície da rede, entre setembro e outubro de 2014. <p>Quanto à redução do ruído ambiente e das vibrações provenientes das instalações do ML, é de referir o seguinte:</p> <ul style="list-style-type: none"> • tendo em conta a análise da monitorização de ruído ambiente gerado em 14 ventiladores (realizada em 2013), com a identificação de 5 situações de incumprimento do critério de incomodidade definido no Regulamento Geral do Ruído, definiram-se recomendações quanto a medidas de redução do ruído ambiente nestes casos em concreto (alteração do seu regime de laboração e revogação de outras limitações eventualmente existentes quanto ao regime dos ventiladores monitorizados e sem incumprimentos legais); • tendo sido realizada monitorização de ruído ambiente e de vibrações gerados na superfície da rede, em que foram identificadas 4 situações em que o ML é corresponsável pela ultrapassagem de valores limite definidos no Regulamento Geral do Ruído e 3 zonas em que há claramente uma perceção da passagem do metro em termos de vibrações, iniciou-se o estudo de definição das necessárias medidas. <p>Na fase de exploração, e procurando salvaguardar a atenuação dos impactes ambientais negativos associados às infraestruturas existentes no Metropolitano de Lisboa, procede-se, sempre que tal se justifique, ao desenvolvimento de estudos específicos, nomeadamente em matéria de ruído e vibrações. Garante-se também a implementação de Programas de Monitorização Ambiental, no âmbito do exigido nos procedimentos de Avaliação de Impacte Ambiental.</p> <p>Em termos de minimização de níveis de vibração na fase de exploração, no projeto de instalação de via é prevista a implantação do tipo de via “STEDEF”, que consiste num tipo de via betonada em que as travessas de betão são dessolidarizadas do betão de fixação por elementos de borracha de elevado desempenho. Deste modo, conseguem-se reduções na transmissão via/túnel da ordem dos 15 dB(A), pelo que esta metodologia tem sido adotada pelo Metropolitano de Lisboa, E.P. desde 1985. Note-se que estes valores foram medidos pelo Laboratório Nacional de Engenharia Civil e outras entidades da especialidade em várias campanhas de medição em diversos locais da rede. Existe o sistema de via “STEDEF” simples, de um só nível, e o sistema múltiplo até 3 níveis, com o que aumenta a atenuação da velocidade vibrática.</p> <p>No projeto de instalação de via poderá ainda ser prevista a implantação de via “STEDEF” sobre manta anti-vibratória, que consiste numa solução de isolamento anti-vibratório aplicada em alguns pontos da rede do Metropolitano de Lisboa, E.P.. Assim, em locais onde se verifica a necessidade de aumentar o nível de corte de vibrações, é ainda colocado, sob o betão da via, um novo andar de amortecimento, constituído por manta anti-vibratória em elastómero, permitindo este sistema um corte de 20 dB(A) adicionais na gama de frequência característica deste tipo de via, que ronda os 50 a 60 Hz.</p>		

Código GRI	Descrição	2012	2013	2014
LT8	Descrição dos impactes ambientais causados pela organização e metodologias para as avaliações de impacte ambiental (relatórios)	<p>Anualmente é feita uma avaliação da significância dos aspetos e impactes ambientais associados às atividades da empresa. A metodologia utilizada para o cálculo da significância baseia-se na seguinte fórmula: Significância = $\frac{((\text{duração} + \text{área} + \text{intensidade})/3 + \text{requisitos aplicáveis})/2}{2}$ x Frequência ou Probabilidade.</p> <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 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>		
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> <ol style="list-style-type: none"> 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. 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. 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. 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. Somente os atrasos na circulação poderão acarretar períodos de tripulação superiores a três horas e trinta minutos entre rendições, prolongamentos estes que terão carácter excecional. O restante tempo será cumprido em situação de reserva. <p>Cláusula 24ª do AEI de 2009: (Descanso semanal e feriados)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Todos os trabalhadores têm direito a dois dias de descanso semanal, os quais serão, em princípio, o Sábado e o Domingo. 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. Excecionalmente haverá horários cuja referida coincidência será à 5ª e 6ª semanas. 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. 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. 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 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%. 6. Os feriados serão pagos no mês seguinte àquele a que dizem respeito. 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%. 		

6. Indicadores do SGQA

Indicadores SGQA	2012	2013	2014
Taxa de realização de auditorias	100,0%	99,3%	98,8%
Ganhos resultantes da utilização de procedimentos concorrenciais	NC	29,0%	20,0%
Duração da tramitação dos procedimentos	NC	-21,0%	-20,3%
Utilização da plataforma eletrónica de contratação	NC	44,0%	62,0%
Disponibilidade da infraestrutura	NC	99,6%	99,7%
Taxa de disponibilidade de equipamentos de venda	96,2%	94,5%	93,5%
Taxa de fraude	3,4%	4,4%	5,6%
Taxa de guarnecimento das estações	90,9%	91,2%	87,3%
Taxa da venda automática face à venda manual	85,2%	86,9%	87,9%
Desvio em relação ao custo inicial	2,5%	-1,9%	1,3%
Desvio em relação ao prazo inicial	54,1%	4,1%	-3,6%
Grau de cumprimento do Plano de Investimentos	NC	NC	34,5%
Índice de satisfação do cliente	7,21	7,03	7,06
Número de reclamações / 10 ⁶ passageiros	36,93	36,04	28,64
Taxa de resposta dentro do prazo	75,6%	78,7%	77,8%
Eficácia das ações de melhoria	98,6%	97,9%	96,1%
Eficiência das ações de melhoria	95,4%	49,8%	74,3%
Taxa de cumprimento dos indicadores dos processos	58,6%	53,8%	57,9%
Disponibilidade do material circulante	86,5%	85,9%	86,7%
Fiabilidade do material circulante (MKBF)	12.639 km	13.588 km	13.548 km
Indisponibilidade da infraestrutura principal	NC	NC	2,05 horas
Validações	NC	NC	2,3%
Receita não tarifária acumulada (variação homóloga)	11,9%	2,9%	39,3%
Receita tarifária acumulada (variação homóloga)	24,3%	-0,2%	9,4%

	2012	2013	2014
Regularidade	84,9%	87,8%	86,5%
Taxa de realização de circulações	96,7%	97,0%	96,9%
Taxa de cumprimento da prestação da informação interna	NC	NC	100,0%
Taxa de cumprimento da prestação da informação externa	NC	NC	100,0%
Cumprimento dos objetivos do contrato de gestão	NR	123%	121%
Taxa de cumprimento dos prazos dos relatórios	72,6%	89,0%	100,0%
Prazo médio de pagamento	113 dias	34 dias	17 dias
Encerramento contabilístico do ano (ML)	NC	NC	Sim
Encerramento contabilístico do ano (Grupo)	NC	NC	Não
Encerramento contabilístico do mês	NC	Sim	Sim
Avaliação da eficácia da formação	NC	2,59	3,02
Avaliação de Desempenho – AE I e AE II	9,1%	5,8%	NC
Número de dias perdidos por acidentes de trabalho	6.453	7.188	6.357
Reclamações na Gestão Administrativa	7	2	2
Taxa de absentismo	6,17%	6,94%	7,37%
Taxa de exames médicos efetuados	76,1%	74,6%	36,2%
Taxa de realização do Plano de Formação	22,6%	33,6%	NC
Nº de ocorrências de vandalismo em material circulante	94	105	79
Nº de ocorrências de vandalismo nas estações	375	362	298
Índice de atos de vandalismo na rede	NC	2,64	2,68
Índice de atos violentos, furto e roubos na rede	NC	3,49	6,93
Tempo de Resolução de Problemas Apoio/Suporte	6,1 horas	5,8 horas	4,2 horas
Tempo de Resolução de Problemas Avarias	15,7 horas	14,0 horas	21,5 horas
Taxa de cumprimento de requisitos aplicáveis – fator água	86,0%	93,0%	93,0%
Taxa de variação de consumo de água total	-13,5%	-2,3%	-18,1%
Taxa de cumprimento de requisitos aplicáveis – fator ar	82,0%	87,0%	91,0%

	2012	2013	2014
Taxa de variação de emissões indiretas de GEE	30,2%	1,8%	-18,2%
Taxa de variação de consumos de eletricidade	-18,7%	-4,4%	-0,8%
Taxa de variação de consumos de gás natural	-46,6%	-48,8%	-57,1%
Taxa de variação de consumos de gasolina e gasóleo	-16,3%	-18,6%	21,6%
Taxa de variação consumo de papel	-16,6%	-16,1%	-3,6%
Taxa de variação consumo de toner	-51,0%	32,0%	-19,3%
Taxa de variação de resíduos industriais encaminhados para valorização	-24,4%	790,3%	-66,3%
Taxa de variação de produção de resíduos industriais não perigosos (RINP)	-19,5%	1001,8%	-80,0%
Taxa de variação de produção de resíduos industriais perigosos (RIP)	-22,7%	269,5%	-11,2%
Taxa de cumprimento de requisitos aplicáveis – fator ruído	93,0%	100,0%	100,0%
Taxa de variação de reclamações relativas a ambiente	81,0%	-65,8%	-54,0%



Anexo 1 – Siglas e acrónimos

Sigla/Acrónimo	Significado
AE	Acordo de Empresa
ALAMYS	Associação Latino-Americana de Metropolitanos
APNCF	Associação Portuguesa para a Normalização e Certificação Ferroviária
ARC	Auditoria e Gestão de Risco
ASC	Autoridade e Segurança
AVAC	Aquecimento, ventilação e ar condicionado
CA	Conselho de Administração
CARRIS	Companhia Carris de Ferro de Lisboa
CEEP Portugal	Centro Europeu de Empresas com Participação Pública
CO2	Dióxido de carbono
CO ₂ e	Dióxido de carbono equivalente
CoMET	Community of Metros
CPC	Contratação Pública
E.P.E.	Entidade Pública Empresarial
EBITDA	Resultado operacional sem amortizações e provisões (e ajustamentos, caso existam)
EDC	Estratégia e Desempenho Corporativo
EO	Exploração Operacional
GEE	Gases com efeito de estufa
GSI	Gestão de Superestrutura e Investimentos
GFC	Gestão Financeira
GIM	Gestão da Infraestrutura e Manutenção
GRI	Global Reporting Initiative
ISC	Índice de Satisfação do Cliente
IVA	Imposto sobre o Valor Acrescentado
Kg	Quilograma
km	Quilómetro
kWh	Quilowatt hora
L	Litro
m ³	Metro cúbico
MCC	Marketing e Comercial
MKBF	Quilometragem média entre falhas (Mean Kilometer Between Failure)
ML	Metropolitano de Lisboa, E.P.E.
MODsafe	Modular Urban Transport Safety and Security Analysis
ModURBAN	Modular Urban Guided Rail Systems
MWh	Megawatt hora
NC	Não contabilizado
NOVA	Urban Railway Benchmarking Group
NO _x	Óxidos de azoto
NP	Norma Portuguesa
OSIRIS	Optimal Strategy to Innovate and Reduce energy consumption In urban Rail
PIB	Produto Interno Bruto
PMO	Parque de material e oficinas
PMP	Prazo médio de pagamento

QAC	Qualidade e Ambiente
RHC	Recursos Humanos e Desenvolvimento Organizacional
RINP	Resíduos industriais não perigosos
RIP	Resíduos industriais perigosos
SGJ	Secretaria-Geral e Direção de Assuntos Jurídicos
SGQA	Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente
SIC	Sistemas e Tecnologias de Informação
SO2	Dióxido de enxofre
SWOT	Forças, fraquezas, oportunidades e ameaças (Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats)
t	Tonelada
Transtejo	Transportes Tejo
UGTMS	Urban Guided Transport Management and Command/Control Systems
UITP	União Internacional dos Transportes Públicos
un	Unidades

Anexo 2 – Glossário

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

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

Acidente de trabalho – É o acidente que se verifique no local e no tempo de trabalho e produza direta ou indiretamente lesão corporal, perturbação funcional ou doença de que resulte a morte ou redução na capacidade de trabalho ou de ganho. Os acidentes de trabalho englobam os acidentes em serviço e os acidentes ocorridos nos trajetos de ida e regresso para o local de trabalho.

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

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

Desenvolvimento Sustentável – Conceito desenvolvido pela Comissão 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.

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.

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).

