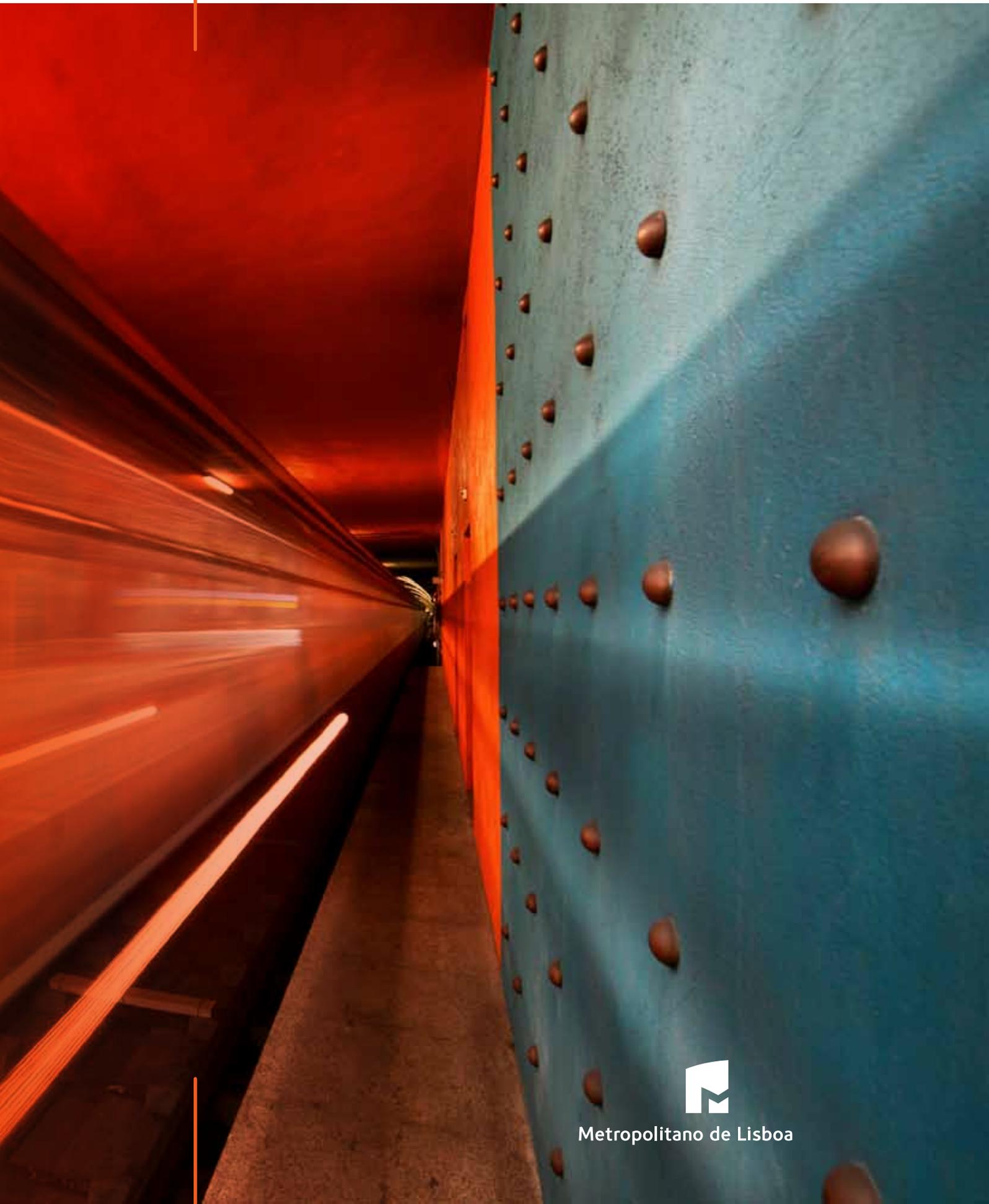


# 2015

Relatório de Sustentabilidade



Metropolitano de Lisboa

## Índice

I.	Mensagem do conselho de administração	4
II.	Enquadramento	5
	1. Objetivo	6
	2. Abrangência	6
	3. Identificação das Partes Interessadas	6
	4. Metodologia	6
III.	Perfil organizacional	8
	1. ADN	9
	2. Organização	15
IV.	Análise da sustentabilidade	23
	1. Desempenho económico	24
	2. Desempenho ambiental	27
	3. Desempenho social	31
V.	Envolvimento das partes interessadas	36
	1. Cliente	37
	2. Tutela	38
	3. Colaboradores	39
	4. Fornecedores	40
	5. Comunidade	41
	6. Outros operadores de transporte	42
VI.	Abordagem de gestão	44
	1. Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente	45
	2. Identificação e avaliação dos aspetos e impactes ambientais	45
	3. Compromissos assumidos	46
	4. Grupos de trabalho onde o ML está envolvido	46
	5. Ética empresarial e princípios de legalidade	48
VII.	Indicadores de desempenho	49
	1. Índice GRI	50
	2. Indicadores de desempenho económico	62
	3. Indicadores de desempenho ambiental	63
	4. Indicadores de sustentabilidade social	69
	5. Indicadores de transportes	71
	6. Indicadores do SGQA	74
VIII.	Anexos	76

## Mensagem do Conselho de Administração



O Metropolitano de Lisboa é certificado em Qualidade e Ambiente, pelas normas NP EN ISO 9001:2008 e NP EN ISO 14001:2012, respetivamente. Em 2015 viu renovada a certificação no âmbito do Sistema de Gestão em Ambiente, pela SGS, ICS e deu seguimento a todas as práticas sustentáveis com que se comprometeu, bem como à implementação de outras que puderam continuar a contribuir para a sua atuação sustentável.

Em 2015 o Metropolitano de Lisboa prosseguiu com a sua estratégia de descarbonização e consequente melhoria do ambiente e elevou os seus padrões de sustentabilidade e racionalidade económico-financeira. A empresa assumiu, de forma consistente, a sua responsabilidade como agente económico e social que atua no domínio da mobilidade urbana e que contribui para o desenvolvimento e a sustentabilidade de Lisboa e da sua área metropolitana. Ajustou a sua atividade às necessidades do mercado e otimizou a utilização de recursos com vista ao aumento da sua eficiência empresarial e à permanente melhoria da qualidade do serviço que presta.

Os fatores determinantes na estratégia desta organização para 2015 centraram-se numa política de responsabilidade financeira e social, bem como na prossecução de uma política de responsabilidade para com os seus colaboradores, fornecedores, parceiros, clientes e comunidade em geral. A sustentabilidade no Metropolitano de Lisboa alicerça-se, pois, numa visão estratégica de excelência operativa, regendo-se segundo princípios de racionalidade económica e de eficácia social e ambiental, de acordo com os objetivos macro definidos, a saber: 1. Orientação para o cliente; 2. Equilíbrio Orçamental; 3. Bom desempenho ambiental; 4. Satisfação dos seus Colaboradores e demais Stakeholders; 5. Mobilidade na cidade.

A consolidação da integração operacional do Metropolitano de Lisboa E.P.E. com a Carris, S.A., a Transtejo, S.A. e a Soflusa, S.A. (ocorrida a partir de 08 de janeiro de 2015), bem como a implementação de um novo modelo organizacional comum às quatro empresas pretendeu, também, para além de preparar as empresas para o quadro de futuras subconcessões à iniciativa privada (situação que ficou sem efeito no último trimestre de 2016, com reversão total da situação a partir de 01 de janeiro de 2017), garantir a qualidade do serviço de transporte público prestado na área metropolitana de Lisboa, reforçando a complementaridade modal e intermodal, com a implícita obtenção de vantagens para o cliente (que passou a dispor de soluções mais integradas e sustentáveis de mobilidade urbana) e Partes Interessadas.

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.

Este relatório vai, pois, evidenciar com clareza e rigor, as diferentes áreas de atuação do Metropolitano de Lisboa em termos de Sustentabilidade e as suas repercussões positivas em todas as áreas de intervenção da Empresa.

#### O Conselho de Administração

Eng. Vítor Manuel Domingues dos Santos

Dr. Luís C. Antunes Barroso

Eng. Doutora M<sup>ª</sup> Helena A. C. Campos

Dr. Rui Nelson Ferreira Dinis



## Enquadramento



## 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 2015. 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 perceção sustentada sobre os aspetos relevantes do desempenho da empresa para cada parte interessada.

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

**c. Processo para determinar a materialidade**

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

**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 organizacional



## 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.

A colaboração dos clientes é fundamental para atingir os índices de qualidade propostos. A utilização do metro deve ser efetuada respeitando regras simples, que permitirão uma melhor qualidade do serviço prestado, com benefícios para todos. Neste sentido, os deveres do cliente traduzem-se nas seguintes obrigações:

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. O Metropolitano de Lisboa, E.P.E. passa a ser uma Entidade Pública Empresarial com o estatuto de pessoa coletiva de direito público, dotada de personalidade jurídica, autonomia administrativa, financeira e patrimonial, rege-se por Estatutos próprios (Decreto-Lei n.º 148-A/2009, de 26 de junho) e pela lei aplicável às empresas públicas.

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.

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. Considerando o incremento da interoperabilidade entre os diversos meios de transporte público na área metropolitana de Lisboa, aliado ao foco de racionalização de custos e a consolidação da sustentabilidade das empresas do setor, o Decreto-Lei n.º 98/2012, de 3 de maio, alterado pelo Decreto-Lei n.º 161/2014, de 29 de Outubro, prevê que os conselhos de administração da Carris, Metropolitano de Lisboa, Transtejo e Soflusa sejam integrados, em regime de acumulação, pelos mesmos membros. Os administradores são designados por resolução do Conselho de Ministros, no caso do Metro, e por deliberação em reunião da assembleia geral, nos casos da Carris, Transtejo e Soflusa. Pela resolução do Conselho de Ministros n.º 4/2015 de 08 de janeiro, procede-se à designação dos membros do Conselho de Administração no âmbito de uma administração conjunta dos quatro operadores.

Consequentemente, em 2015 o Metropolitano de Lisboa deu início à integração operacional com a Transtejo e Soflusa (Grupo Transtejo) em moldes idênticos àqueles que já vinha a manter com a Carris.

Em 2015 o Metro dispõe de uma rede composta por quatro linhas independentes com 43 Km de via dupla e 55 estações, operando em Lisboa e concelhos limítrofes – Amadora e Odivelas com uma frota de 335 carruagens de recentes gerações.

## 2. Organização

### a. Governação

Considerando o incremento da interoperabilidade entre os diversos meios de transporte público na área metropolitana de Lisboa, aliado ao foco de racionalização de custos e a consolidação da sustentabilidade das empresas do setor, o Decreto-Lei n.º 98/2012, de 3 de maio, alterado pelo Decreto-Lei n.º 161/2014, de 29 de Outubro, prevê que os conselhos de administração da Carris, Metropolitano de Lisboa, Transtejo e Soflusa sejam integrados, em regime de acumulação, pelos mesmos membros.

Os administradores são designados por resolução do Conselho de Ministros, no caso do Metro, e por deliberação em reunião da assembleia geral, nos casos da Carris, da Transtejo e da Soflusa. Pela resolução do Conselho de Ministros n.º 4/2015 de 08 de janeiro, procede-se à designação dos membros do conselho de administração no âmbito de uma administração conjunta dos quatro operadores.

Quadro 1 Conselho de Administração

Nome	Cargo	Competências
Eng. Rui Lopes Loureiro	Presidente	Secretaria Geral Gabinete de Comunicação e Marketing Direção de Recursos Humanos Direção de Manutenção – Modo Metropolitano Direção de Manutenção – Modo Navio
Dr. Pedro Gonçalo Aleixo Brito Bogas	Vogal	Gabinete de Auditoria Interna Gabinete Jurídico e de Contencioso Direção Comercial Direção de Logística Direção de Operações – Modo Metropolitano Direção de Manutenção – Modo Autocarro Direção de Manutenção – Modo Elétrico
Dr. Tiago Alexandre Carvalho dos Santos	Vogal	Gabinete de Controlo de Gestão Direção Financeira Direção de Desenvolvimento da Rede Direção de Operações – Modo Navio
Drª Maria Manuela Bruno de Figueiredo	Vogal	Direção de Gestão do Conhecimento Direção de Desenvolvimento Organizacional Direção do Património e Documentação Direção de Operações – Modo Elétrico
Dr. José Rui Roque		Gabinete de Segurança e Vigilância Direção de Tecnologias de Informação Direção de Operações – Modo Autocarro Autoridade de Segurança e Exploração – Modo Autocarro Autoridade de Segurança e Exploração – Modo Elétrico Autoridade de Segurança e Exploração – Modo Metropolitano Autoridade de Segurança e Exploração – Modo Navio

Os membros do **Conselho Fiscal** são nomeados por despacho conjunto dos membros do Governo responsáveis pelas áreas das finanças e dos transportes, por um período de três anos, renovável até ao máximo de três vezes. O Conselho Fiscal em exercício foi nomeado através do despacho Conjunto SETF e SEOPTC de 05 de outubro de 2012 para um mandato 2012-2014, mantendo-se em exercício no ano de 2015.

Quadro 2 Conselho Fiscal

Nome	Cargo
Dr. José Emilio Coutinho Garrido Castel-Branco	Presidente
Dr. José Carlos Pereira Nunes	Vogal
Dra. Maria Onilda Maia Condeças Oliveira de Sousa	Vogal
Dra. Maria Teresa Vasconcelos Abreu Flor Morais	Vogal suplente
SROC e ROC: Alves da Cunha, A. Dias & Associados (SROC n.º 74) representada por: - Dr. José Luís Areal Alves da Cunha, ROC n.º 585 (efetivo) - Abílio Ançã Henriques, RCO n.º 413 (Suplente).	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 foi desempenhado, até 17 de maio de 2015 pelo Dr. Guilherme da Palma Carlos, que tomou posse em 17 de março de 2000. Face ao novo modelo organizacional, este órgão foi substituído pelo Provedor do Cliente, com efeitos a 18 de maio.

O núcleo da Provedoria do Cliente tem como principal missão a salvaguarda dos direitos e interesses legítimos daqueles a quem a organização presta o serviço público de transporte contribuindo, desta forma, para a otimização do mesmo, com vista ao fortalecimento da relação de confiança que se pretende estabelecer com os clientes. Como principais atribuições, destacam-se:

- Assegurar a análise, gestão, coordenação e tratamento de reclamações escritas dos clientes garantindo as respostas adequadas em tempo útil e oportuno;
- Garantir os procedimentos, trâmites legais e o cumprimento da regulamentação interna aplicável, em articulação com as restantes unidades orgânicas da empresa;
- Assumir a função de Provedor do Cliente.

## b. Indicadores de gestão

Não se encontrando em vigor um contrato de gestão para o mandato em curso, optou-se por incluir neste relatório a monitorização dos indicadores de desempenho incluídos como objetivos de gestão no Plano de Atividades e Orçamento (PAO) para 2015.

Quadro 3 Indicadores de gestão

2014				
Indicadores	Un.	Valor do Objetivo	Valor Real	Desvio
Passageiros x Km transportados	10 <sup>3</sup>	653 052	685 636	32 585
EDBITAR (sem IC)	10 <sup>3</sup> €	(6 386,4)	(6 174,8)	211,6
Eficiência	10 <sup>3</sup> €	105 671	111 568	5 897,6
Prazo médio de pagamentos	Dias	30	20	-10
Grau de satisfação dos clientes	n.º Índice	7	7,06	0,06
Taxa de fraude	%	5,5	5,5	0,0pp

### Glossário dos indicadores de gestão:

**EBITDAR:** Rendimentos Operacionais – Despesas Operacionais, sendo: Rendimentos Operacionais = Vendas e Serviços Prestados (s/ IFRIC) + Indemnizações compensatórias ao passageiro + Outros rendimentos e ganhos;

Despesas Operacionais = CMVMC + FSE (s/ IFRIC) + Custos com pessoal s/ indemnizações por rescisão + Outras gastos e perdas.

**EFICIÊNCIA (DESPESAS OPERACIONAIS):** CMVMC + FSE (s/ IFRIC) + Custos com pessoal s/ indemnizações por rescisão + Outras gastos e perdas.

**PRAZO MÉDIO DE PAGAMENTOS:**

medido em número de dias, de acordo com a RCM n.º 34/2008, o Despacho n.º 9870/2009 e o DL n.º 65-A/2011 de 17 de maio.

**PROCURA:** n. de passageiros x km efetivamente transportados tendo por base informação dos sistemas de bilhética sem contacto.

**GRAU DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE:** medido pelos resultados do inquérito anual de satisfação do cliente.

**TAXA DE FRAUDE:** Taxa de fraude utilizada pelo Metropolitano de Lisboa.

O exercício de 2015 foi caracterizado pelo desafio associado ao desenvolvimento estratégico do Setor dos Transportes, subordinado ao objetivo de “incremento da interoperabilidade entre os diversos modos de transporte público na área metropolitana de Lisboa, aliado ao foco de racionalização de custos nas empresas do setor”.

O Plano Estratégico dos Transportes, aprovado pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 45/2011, de 10 de novembro, previa a constituição de uma entidade denominada “Transportes de Lisboa, E.P.E.”, resultado da fusão entre o ML e a Companhia Carris de Ferro de Lisboa, S.A. (Carris). Neste sentido, o Decreto-Lei n.º 98/2012, de 3 de maio, veio estabelecer o regime de acumulação de funções dos membros executivos dos Conselhos de Administração destas duas empresas.

Em 2015 o referido projeto “Transportes de Lisboa”, abrangendo as sociedades ML e Carris, integrou a sociedade Transtejo – Transportes Tejo, S.A. (Transtejo) e a sua participada Soflusa – Sociedade Fluvial de Transportes (Soflusa).

Com efeito, considerando o regime de acumulação de funções previsto no Decreto-Lei n.º 161/2014, de 29 de outubro, os Conselhos de Administração destas quatro sociedades (Carris, Metro, Transtejo e Soflusa), passaram a ser integrados pelos mesmos membros, a partir de 8 de janeiro de 2015, data em que foram nomeados por Resolução do Conselho de Ministros. Com base nesta nomeação, o Conselho de Administração do ML passou a ser composto por cinco administradores executivos.

Como o exercício de 2015 constituiu um marco relevante no modelo de gestão desta sociedade, salientando-se a alteração da Macroestrutura e a redistribuição física dos colaboradores da empresa pelos vários edifícios das Empresas integradas (Carris, Metro, Transtejo e Soflusa), subjacentes a uma lógica de concentração por unidade orgânica.

Neste sentido, manteve-se a gestão integrada, consolidando o desenvolvimento da qualidade do serviço de transporte público que é prestado em Lisboa, de modo a reforçar a complementaridade modal e a intermodalidade, tendo em vista a obtenção de importantes ganhos de eficiência e de produtividade.

Em 2015 foi dada continuidade à missão de concretização dos objetivos definidos no PET e PETI 3+ Plano Estratégico de Transportes, para o transporte urbano na Área Metropolitana de Lisboa.

Ao nível dos resultados económico-financeiros do Metropolitano de Lisboa verificou-se um EBITDA negativo de 7,21 milhões euros que, face a 2014, representa um agravamento de 37,38 milhões de euros.

No que respeita às indemnizações compensatórias, assinala-se o recebimento de 1.847.805 euros, relativo a compensação pelos descontos efetuados nos títulos “4\_18@escola.tp”, sub23@superior.tp e “Social +”, representando uma redução do apoio financeiro do Estado de cerca de 1,413% (menos 26,1 milhões de euros face ao montante recebido no ano anterior, respeitante ao Subsídio à Exploração).

Ao nível da procura, o ano de 2015 manteve a tendência de acréscimo verificada a partir do ano de 2011, tendo os passageiros transportados em 2015, apurados pelas validações, aumentado 3,1%, face a 2014.

No plano tarifário, apesar da manutenção das tarifas dos títulos, verificou-se um acréscimo de receita de 2,7%, potenciado pelo aumento da procura.

Quadro 4 Indicadores de atividade

Indicadores de Atividade		2013	2014	2015	Variação 2015 / 2014	
					Abs.	%
<b>Indicadores de Procura</b>						
Pt (Passageiros Transportados)	10 <sup>3</sup>	140 435	140 090	-	-	-
Pt (Passageiros Transportados) (Comparáveis com 2015)*	10 <sup>3</sup>	132 413	135 012	139 028	4 016	3,0
Pkt (Passageiros X Km)	10 <sup>3</sup>	639 754	650 711			
Pkt (Passageiros X Km) (Comparáveis Com 2015)*	10 <sup>3</sup>	678 528	675 173	667 981	(7 192)	(1,1)
<b>Indicadores de Oferta</b>						
Lko (Lugares X Km)	10 <sup>3</sup>	2 752	2 802	2 865	63	2,3
<b>Qualidade de Serviço</b>						
Regularidade	%	87,8	86,5	84,6	-	(1,9) p.p.
Taxa de Ocupação	%	23,2	23,2	23,3	-	0,1 p.p.
<b>Indicadores de Recursos Humanos</b>						
Número de Efetivos a 31.Dez	Un.	1 451	1 426	1 381	(45)	(3,2)
Número Médio de Efetivos	Un.	1 490	1 439	1 408	(31)	(2,2)
Massa Salarial	M€	46 000	44 130	44 126	(4)	0,0
Indemnizações por Rescisão	M€	2 982	969	1 354	385	39,7
<b>Estrutura Acionista</b>						
Total do Capital Social	M€	1 079,2	1 628,9	1 818,1	189,3	11,6
Capital Social detido pelo Estado	M€	100	100	100	-	0,0 p.p.
<b>Situação Patrimonial</b>						
Ativo não corrente	M€	4 697,9	4 990,5	5 092,3	101,8	2,0
Ativo corrente	M€	106,3	101	78	(23)	(22,8)
<b>Total Ativo</b>	<b>M€</b>	<b>4 804,2</b>	<b>5 091,4</b>	<b>5 170,3</b>	<b>78,9</b>	<b>1,5</b>
Capital Próprio	M€	(454,2)	9,4	107,2	97,8	1 040,8
Passivo	M€	5 258,4	5 082,0	5 063,1	(19,0)	(0,4)
<b>Total Capital Próprio e Passivo</b>	<b>M€</b>	<b>4 804,2</b>	<b>5 091,4</b>	<b>5 170,3</b>	<b>78,9</b>	<b>1,5</b>

Investimentos						
Infraestruturas de longa duração	M€	1,6	6,3	13,4	7,1	112
Renovação e beneficiação da frota	M€	0	0	0	0	-
Outros investimentos	M€	0,6	2,5	0,6	(1,9)	(74,5)
<b>Despesa de Investimento</b>	<b>M€</b>	<b>2,2</b>	<b>8,8</b>	<b>14</b>	<b>5,2</b>	<b>58,7</b>
Indicadores Financeiros						
Prazo médio de Pagamentos (PMP)	Dias	34	17	20	3	16,6
Volume de Negócios	M€	81,1	89,9	92	2,1	2,3
Rendimentos Operacionais (ajustados)1	M€	154,8	135,5	105,7	(29,7)	(22,0)
Gastos Operacionais (ajustados)2	M€	104,1	94,1	103,9	9,8	10,5
Gastos Operacionais (ajustados) por Passageiro Transportado	€	0,74	0,67	0,75	0,08	11,3
Taxa de Cobertura dos Gastos Operacionais (ajustados)	%	148,7	144	101,7	-	(29,4) p,p,

1) Exclui Reversões, Ajustamentos e Subsídios ao Investimento

2) Exclui Provisões + Ajustamentos + Amortizações + Complementos de Reforma e Plano de Pensões + Indemnização por Rescisão

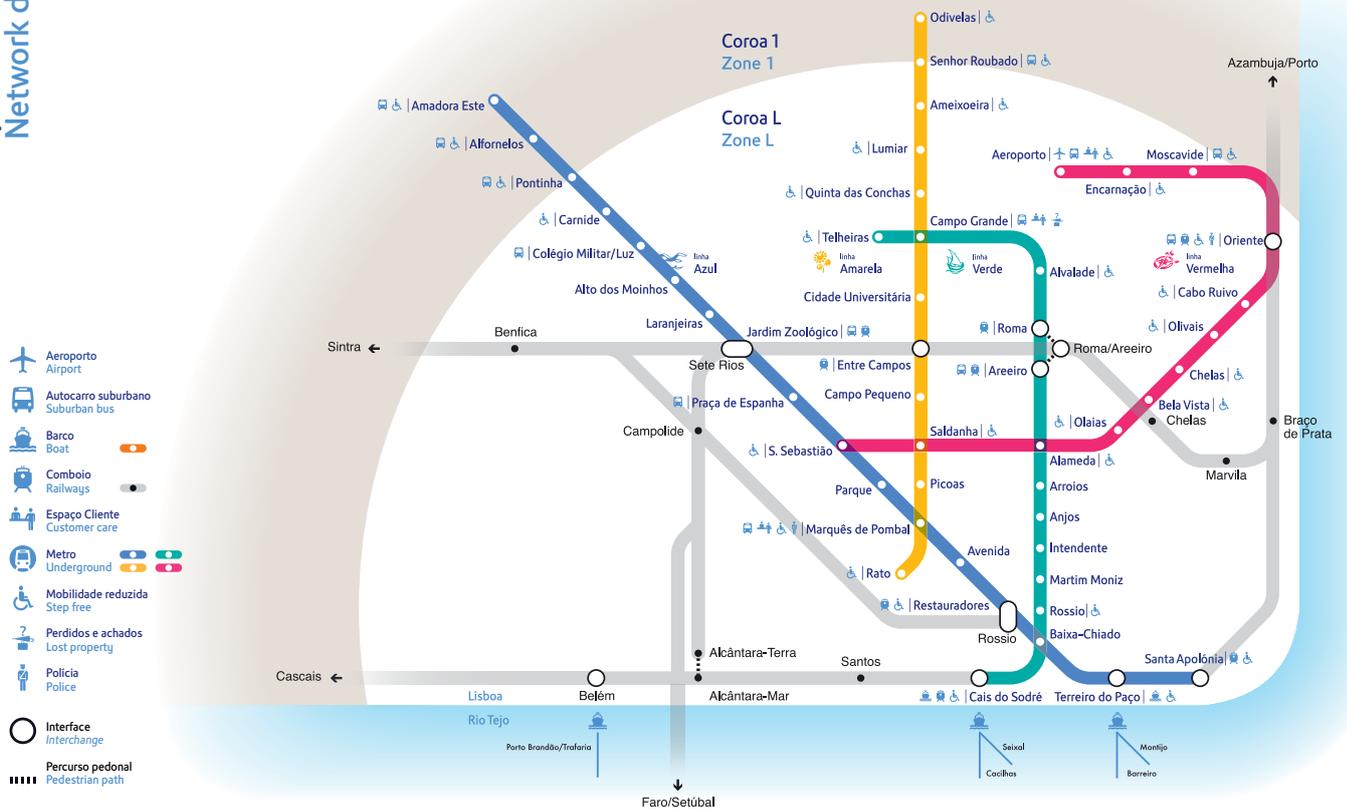
\* Valores reexpressos para os anos 2014 e 2013, obtidos através das validações, para serem comparáveis com 2015.

### c. Rede

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

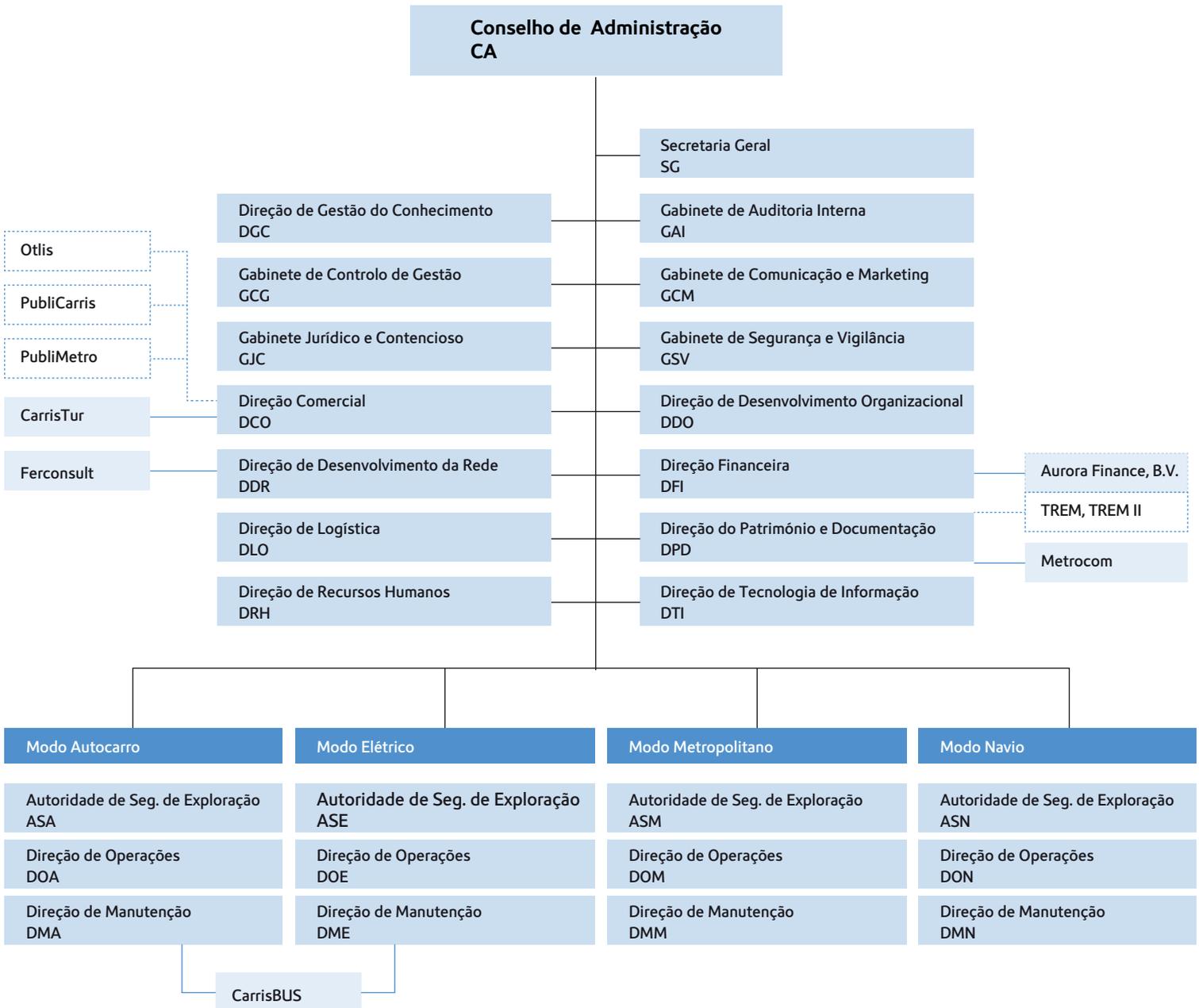
Figura 1 Diagrama da Rede

## Rede de transportes de Lisboa Network diagram



## d. Organograma

Figura 2 Organograma



- Órgão de 1ª linha
- Empresas subsidiárias
- Empresas participadas

### 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

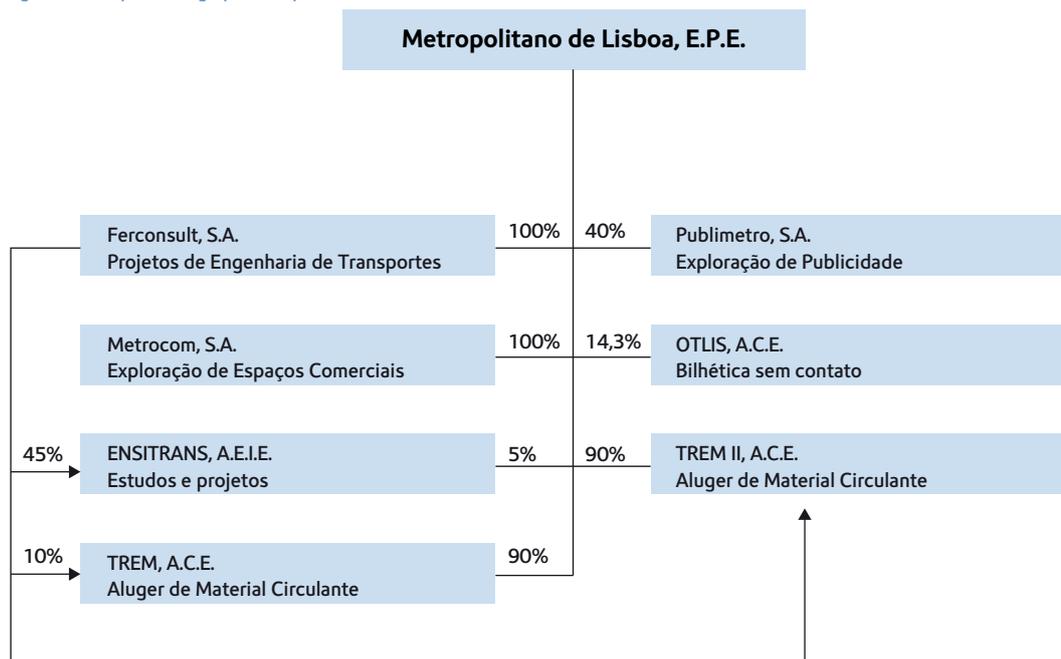
### f. Dados estatísticos

Nº de linhas	4
Nº de estações	55
Extensão da Rede (km)	43,2
Passageiros transportados (103)	139.028
Passageiros x km transportados (103)	667.981
Nº de carruagens	335
Volume de negócios (M€)	92
Valor económico distribuído (€)	208.244.776
Valor económico acumulado (€)	-104.615.122
Nº de colaboradores (2015.12.31)	1.381

### g. Empresas do Grupo Metropolitano de Lisboa

Diagrama de participações do Metropolitano de Lisboa em 31 de dezembro de 2015.

Figura 3 Empresas do grupo Metropolitano de Lisboa



O Grupo Metro é formado pelo Metropolitano de Lisboa, E.P.E. e pelas suas subsidiárias, entidades sobre as quais o Metro exerce um controlo, que se consubstancia no poder de definir as políticas financeiras e operacionais dessas entidades, de forma a obter benefícios decorrentes das suas atividades, normalmente associado ao controlo, direto ou indireto, de mais de metade dos direitos de voto.

Assim, o Metro detém a totalidade do capital da subsidiária FERCONSULT, S.A. – Projetos e Engenharia de Transportes, empresa especializada nas áreas de Consultoria, Estudos e Projetos de Engenharia de Transportes, que atua nos mercados nacional e internacional.

O Metro detém direta e indiretamente, através da sua participada FERCONSULT, uma participação de 50% do capital da empresa ENSITRANS, A.E.I.E., cujo objeto principal consiste no desenvolvimento de estudos e projetos.

O Metro detém direta e indiretamente, através da sua participada FERCONSULT, uma participação na TREM, ACE de (100% do capital da empresa) e na TREM II, ACE (100% do capital da empresa) cujo objeto principal consiste na aquisição e locação de equipamento ferroviário para o ML.

Pertence também ao Grupo Metro a empresa METROCOM, S.A. – Exploração de Espaços Comerciais, cujo objeto é promover e comercializar espaços adequados, existentes na rede de metro de Lisboa, gerir os contratos, nomeadamente no que respeita a lojas, escritórios, vitrinas, programar e organizar novas formas de comercialização de produtos nas estações e demais espaços da rede como eventos ocasionais (feiras de livros e outras) e ações promocionais.

O Metro detém ainda participações no capital da PUBLIMETRO, S.A. (40%), empresa para exploração publicitária de meios, nos veículos e espaços METRO e na OTLIS – Operadores de Transportes da Região de Lisboa (Agrupamento Complementar de Empresas) tem como objeto principal o desenvolvimento, implementação e gestão de novas tecnologias na área da bilhética sem contacto. Responsável pelo Sistema VIVA, presta serviços a mais de duas dezenas de empresas nas áreas da mobilidade e transporte. A OTLIS é detida em partes iguais por Metropolitano de Lisboa, E.P.E., Companhia Carris de Ferro, S.A, CP – Comboios de Portugal, E.P.E., Transtejo / Soflusa, S.A., Barraqueiro Transportes, S.A., Transportes Sul do Tejo, S.A. e Rodoviária de Lisboa, S.A..



A sustentabilidade é um compromisso assumido pelo Metropolitano de Lisboa quer no que respeita à sustentabilidade da própria Empresa, quer relativamente à sustentabilidade da envolvente onde a mesma atua.

O Metropolitano de Lisboa e as empresas suas participadas têm continuado a dar cumprimento à missão e aos objetivos que lhes estão determinados, de forma económica, financeira, social e ambientalmente eficiente, conforme evidenciará o presente relatório de sustentabilidade e o relatório de Gestão referentes a 2015.

A publicação do Decreto-Lei n.º 133/2013, de 3 de outubro, que estabelece o novo regime jurídico do Setor Público Empresarial, integrou as disposições referentes ao Cumprimento dos Princípios do Bom Governo anteriormente enquadradas na Resolução do Conselho de Ministros (RCM) n.º 49/2007, de 28 de março, revogada por aquele diploma.

No âmbito desta legislação, passaram a ser aplicáveis ao Estado enquanto acionista e às empresas enquadradas na carteira principal de participações, princípios de gestão governativa focalizados em critérios de transparência, controlo de risco e prevenção de conflitos de interesse, incentivando a promoção da excelência do governo societário. Sobre esta matéria, em agosto de 2013 as empresas do setor público empresarial foram objeto de avaliação do cumprimento dos Princípios do Bom Governo, tendo a divulgação da informação referente ao grau de cumprimento alcançado por cada entidade sido publicado em relatório emitido pela DGTF. O Metropolitano de Lisboa tem sido considerado uma empresa que dá integral cumprimento aos normativos que asseguram as boas práticas no domínio do bom governo societário (nomeadamente no estipulado no Decreto-Lei n.º 133/2013, de 3 de outubro), tendo definido e concretizado as ações necessárias ao seu adequado cumprimento.

O desenvolvimento sustentável é, pois, aquele que atende às necessidades do presente sem comprometer a possibilidade das gerações futuras atenderem às suas próprias necessidades. O conceito assenta em três pilares básicos: desenvolvimento económico, proteção ambiental e bem-estar da sociedade. O Metropolitano de Lisboa, através de todas as suas políticas seguidas, nomeadamente referentes a estes três eixos, integra e desenvolve medidas significativas tendentes à prossecução do objetivo de desenvolvimento sustentável.

## 1. Desempenho económico

O Metropolitano de Lisboa adotou, em 2015, requisitos e metodologias inerentes aos normativos nacionais e internacionais de Gestão da Qualidade e de Gestão Ambiental, respetivamente pela NP EN ISO 9001 e NP EN ISO 14001 evidenciando assim o princípio de melhoria contínua na sua prestação de serviços como suporte do seu desenvolvimento sustentável. Refira-se que, em 2015, o METRO viu renovada a sua Certificação em Gestão Ambiental pela norma ISO 14001.

Por imposição da própria certificação, nesta vertente, o METRO monitoriza permanentemente os seus impactos ambientais e define um programa com vista à minimização dos impactos ambientais negativos decorrentes da sua atividade.

Também o sistema de gestão da qualidade implica a fixação de objetivos e metas anuais, a sua monitorização permanente e o acompanhamento dos projetos definidos com vista à prossecução dos objetivos definidos.

Complementarmente a estas atividades a empresa dispõe ainda de um sistema de controlo de gestão que monitoriza o processo de planeamento estratégico do METRO controlando, de forma integrada, a execução dos planos operacional e de investimentos, de curto e médio prazo, assegurando, em simultâneo, os processos de controlling e reporting da empresa.

Foram, portanto, estabelecidas políticas de forma a assegurar a sustentabilidade da empresa, com especial enfoque na sua sustentabilidade económica. Implementou-se, assim, um conjunto de medidas significativas em termos de rigor orçamental, redução de consumos e otimização de recursos com o desenvolvimento desta estratégia, tendo o Metro vindo a melhorar o seu desempenho em diversas frentes, bem como a otimização do quadro de pessoal, tendo a empresa reduzido o seu efetivo em 3,16% no período em referência relativamente ao ano transato de 2014.

Em 2015, e fruto da crise económica, continuou a ser dada prioridade à garantia da sustentabilidade financeira da empresa, mantendo-se um conjunto de medidas significativas em termos de rigor orçamental, redução de consumos e otimização de recursos.

No cumprimento das obrigações e responsabilidades cometidas às empresas do setor público empresarial, referidas no artigo 43º do Decreto-Lei nº 133/2013 de 03 de outubro, o Metropolitano de Lisboa procurou dar cumprimento à sua Missão tendo em conta as orientações do acionista, nomeadamente:

- No esforço de alinhamento estratégico com os objetivos definidos para o Setor Público Empresarial em geral e para o Setor dos Transportes em particular;
- No esforço de convergência para o objetivo de estancamento do endividamento, minimizando o esforço financeiro do estado, promovendo um consumo eficiente de recursos e mantendo o foco na melhoria do EBITDA, desenvolvendo medidas que favoreçam o equilíbrio operacional;
- Na observância das medidas específicas emitidas pelo acionista ou determinadas na Lei do Orçamento de Estado, no âmbito da preparação dos seus Planos de Atividades e Orçamentos e na implementação de mecanismos de controlo e monitorização do cumprimento dessas orientações legais.

A Lei do Orçamento do Estado para 2015 continuou a determinar para a administração pública e para o setor empresarial do estado várias medidas restritivas, incidindo, fundamentalmente, ao nível dos custos, às quais o Metropolitano de Lisboa, durante o período a que este relatório se refere, deu integral cumprimento, tendo concretizado um plano de contenção nas várias rubricas SNC, designadamente no tocante a “Fornecimentos e Serviços Externos” e “Gastos com Pessoal”.

Os fatores que mais contribuíram para os resultados do Metropolitano de Lisboa foram os seguintes:

- Racionalização da oferta e adequação da mesma à procura;
- Complementaridade entre a oferta das redes do Metropolitano de Lisboa com a da Carris e do Grupo Transtejo;
- Otimização do processo produtivo;
- Políticas definidas pelo Governo relativamente ao plano tarifário;
- Desenvolvimento da integração operacional do Metropolitano de Lisboa, da Carris e do Grupo Transtejo;
- Sinergias de prestação de serviços interempresas;
- Contratação partilhada do fornecimento de bens e serviços, maximizando o efeito de escala das quatro empresas: Metropolitano de Lisboa, Carris, Transtejo e Soflusa;
- O efeito conjugado de medidas de contenção de gastos e de políticas públicas decorrentes da Lei do Orçamento de Estado (LOE) resultando numa redução significativa dos gastos operacionais e num aumento dos proveitos.

O Metropolitano de Lisboa, enquanto um dos operadores estruturantes da mobilidade na cidade de Lisboa e sua área Metropolitana tem tido, portanto, como objetivo, a adequação do seu negócio às necessidades do mercado, ajustando a sua gestão e otimizando os seus processos internos.

Os orçamentos de exploração e de investimento da Empresa tiveram em consideração as medidas de contenção impostas pelo Orçamento de Estado e o Ofício Circular n.º 11157, de 2 de dezembro de 2014, relativamente às instruções para elaboração dos Instrumentos Previsionais de Gestão de 2015. Os orçamentos foram elaborados a preços correntes, utilizando as taxas de inflação previstas de 0,5%, em 2015. Relativamente às previsões de receitas tarifárias foi considerado o cenário macroeconómico previsto para Portugal em 2015.

As evidências do cumprimento das orientações das tutelas setoriais constam dos Instrumentos de Gestão da Empresa, nomeadamente o Plano de Atividades e Orçamento de 2016, bem como a sua monitorização permanente a que a Empresa está obrigada e que consta do capítulo “Deveres de informação” do Relatório do Governo Societário.

O ano de 2015 ficou marcado por duas alterações significativas, de sinal contrário. Por um lado, a nova repartição de receitas de passes intermodais implementada em 2014, por determinação da Tutela que continuou, no corrente ano, a influenciar positivamente a receita tarifária através de um aumento significativo da mesma. Por outro, verificou-se a supressão total de Indemnizações Compensatórias o que dificultou a melhoria dos resultados operacionais globais do Metro.

Também os gastos diretamente associados à produção do serviço de transporte (Pessoal, Fornecimentos e Serviços Externos e Custo das Matérias consumidas) e ao reconhecimento de variações no património da Empresa (non-cash costs) apresentaram um decréscimo face ao ano transato de 1,22% e 19,36 milhões de euros respetivamente, em resultado das medidas de racionalização e contenção implementadas.

Os custos com pessoal também reduziram 2,41% face a 2014 e a massa salarial aumentou 1,4% refletindo os efeitos da reversão da aplicação das normas de redução remuneratórias.

Já os fornecimentos e serviços externos tiveram uma inflexão no seu decréscimo, verificando-se um aumento de 1,87% face ao ano anterior. Essa inflexão deve-se essencialmente ao incremento de 4,7% nos gastos de conservação e reparação e ao aumento de 159% de trabalhos especializados, por via dos gastos com assistência jurídica nos processos judiciais relativos a Instrumentos financeiros de cobertura de risco.

Figura 4 Análise SWOT – Domínio económico

<b>Pontos fortes</b>	<b>Pontos fracos</b>
<b>Receita Tarifária acumulada – variação homóloga (indicador do SGQA) –</b> Variação positiva de 2,7 % face a 2014.	<b>Receita Não Tarifária acumulada</b> – variação homóloga (indicador do SGQA) – Variação negativa de 35,1 % face a 2014.
<b>Diminuição de Gastos com Pessoal</b> – redução de 2,41%, mas a massa salarial sofreu um aumento de 1,4%.	<b>Taxa de Gastos Operacionais superior à taxa de Rendimentos Operacionais.</b>
<b>Elevado índice de Satisfação do Cliente</b> – 7,06 numa escala de 10.	
<b>Oportunidades</b>	<b>Ameaças</b>
<b>Passageiros x km totais (SGQA)</b> – Previsão de aumento da procura.	<b>Apoio financeiro (G4-EC4)</b> – Extinção das indemnizações compensatórias por parte do Estado.

## 2. Desempenho ambiental

Em termos ambientais o ano de 2015 foi um ano de consolidação e aprofundamento do sistema de gestão ambiental, certificado pela norma NP EN ISO 14001 e com renovação desta certificação em 2015, tendo-se implementado um conjunto de medidas que se traduziram numa melhoria significativa do desempenho 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.

Foi definido para 2015 um programa de gestão, no âmbito do Sistema de Gestão Ambiental do METROPOLITANO que se encontra certificado segundo a norma NP EN ISO 14001, com diversas medidas com vista a minimizar os impactos negativos decorrentes da atividade. Das ações empreendidas são de salientar algumas das medidas definidas no Programa de Gestão do Sistema (PGS) e de controlo operacional que tiveram impacto no ano a que este relatório reporta, a saber:

- **Brigada do Ambiente** – Criada com a missão de verificar a correta gestão dos resíduos em 2013, em 2014 foi alargado o seu âmbito de atuação passando a incluir a verificação da correta gestão de produtos químicos em toda a Empresa. Em 2015, a Brigada do Ambiente realizou ações de verificação mensais, alertando para as falhas encontradas, sugerindo medidas corretivas e verificando a implementação das mesmas.
- **Redução do consumo de água** – Com a instalação do sistema de telemetria nos locais da Empresa abastecidos pela EPAL (Empresa Pública de Águas de Lisboa) e pelos SIMAS (Serviços municipais de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos dos Municípios de Oeiras e Amadora), criaram-se melhores condições para deteção atempada de potenciais fugas de água. Simultaneamente foram implementadas medidas de otimização do consumo nas atividades em que se observou um uso excessivo de água e foi lançada uma campanha de sensibilização. Como resultado registou-se uma redução do consumo de água na Empresa de 9,8% em 2015.

Em 2015, em matéria de gestão ambiental, destacam-se as seguintes ações e resultados.

- Implementação de um novo sistema de gestão de printing com equipamentos multifuncionais que permitiu aumentar a produtividade e controlar consumos e respetivos custos. Este projeto teve como objetivos:
  - Renovação e otimização do parque de impressão;
  - Implementação de mecanismos de monitorização e controlo
  - Aumentar a produtividade e eficiência
  - Redução significativa do rácio equipamento/trabalhador e eliminação de equipamentos pessoais (redução de cerca de 105 equipamentos)
  - Garantir o cumprimento da sustentabilidade ambiental

Através da redefinição de novas políticas de impressão a empresa conseguiu garantir o seguinte:

- Gestão da mudança, com a informação sobre a qualidade e a preocupação ambiental da nova solução
- Colocação de todos os equipamentos em rede
- Impressão por defeito frente e verso
- Impressão por defeito a preto
- Restrição de impressão a cores
- Utilização das máquinas através de códigos pessoais
- Gestão eficaz de resíduos
- Otimização de recursos através da redução da utilização de papel e de toners (menos 72,36% e -81,28%, respetivamente, face a 2014)

Acentuada redução de papel e de toners verificada no corrente ano deveu-se, também, e para além dos fatores supra enumerados, ao facto do ML ter celebrado contrato com o representante da marca dos novos equipamentos para fornecimento dos consumíveis.

- No que respeita aos restantes consumos de materiais no ML também se verificou uma redução no consumo de lâmpadas de -38,42% face a 2014.
- Por outro lado, registou-se um aumento substancial do consumo de betão e de aço que se devem a 2 (duas) empreitadas realizadas em 2015.
- Na sequência do projeto “Eficiência Energética”, durante o ano de 2015, o ML deu continuidade às atividades referentes a esta temática, promovendo uma gestão racional e eficiente dos consumos energéticos.

Com a adoção destes procedimentos, o ML deu cumprimento às obrigações legais enquanto empresa do setor empresarial do Estado, quer no respeitante à redução do consumo energético quer quanto às emissões de gases de efeito de estufa.

O ano de 2015 caracterizou-se pela manutenção das medidas já adotadas e pelo estudo de medidas a implementar nos anos subsequentes nomeadamente ao nível dos consumos de energia na iluminação das estações e ventilação. Verificou-se no exercício de 2015 uma redução no consumo de energia de 1,42% e um aumento da eficiência energética (pass.Km/kWh) de 4,14% comparativamente a 2014.

- Relativamente ao consumo de água, neste ano foi conseguida uma poupança de 9,8% face a 2014 como resultado da implementação em 2014 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, entre outras. A continuidade da aplicação de tais medidas, bem como a respetiva monitorização mensal, contribuiu para a redução do consumo de água no Metro (rede, PMO's e Outras instalações).
- Em termos de descarga de águas residuais produzidas no ML, com o fecho em 2014 do processo de obtenção de licenças e dispensas de licenciamento de descarga de águas residuais industriais no município de Lisboa (junto da Câmara Municipal de Lisboa), deu-se continuidade ao acompanhamento periódico das condições de descarga.
- Quanto ao controlo das emissões atmosféricas provenientes das instalações do ML, em 2015 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 aumentaram cerca de 30%, apesar do ML ter reduzido o seu consumo de eletricidade em cerca de 1,42%. O fator de emissão de CO2 associado à produção de energia aumentou de 338 g/kWh para 439 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 16 ventiladores (realizada em 2014), em que foram identificadas 2 situações de incumprimento do critério de incomodidade definido no Regulamento Geral do Ruído, foram definidas e implementadas novas medidas de mitigação e a sua eficácia será aferida em 2016.

- 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 49,35% 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 44,2% do total de resíduos foi encaminhado para valorização, o que está em consonância com as recomendações comunitárias nesta matéria. Destes mesmos resíduos, 35,1% são resíduos perigosos.

Refira-se que em 2015 se verificou um crescimento acentuado relativamente à utilização do aço e do betão que se deve às seguintes obras:

- Contrato 37/2014 – Substituição de coletor unitário e de conduta da EPAL, e requalificação dos espaços exteriores na Rua Marquês de Fronteira e na zona envolvente ao Corte Inglês
- Contrato 25/2015 –Reboleira

Por último refira-se que, quer nas empreitadas que decorreram em 2015 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.

Gráfico 1 Eficiência energética (Pass.km/kWh)

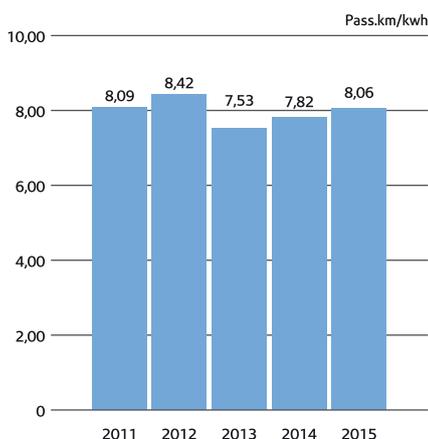


Gráfico 2 Consumo de lâmpadas

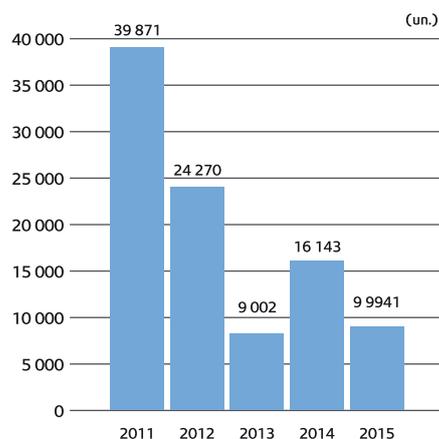


Gráfico 3 Consumo de papel

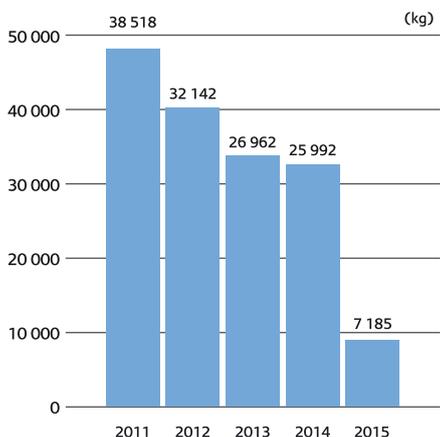


Gráfico 4 Consumo de betão

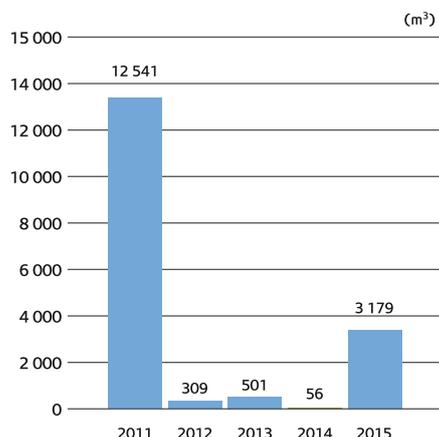


Gráfico 5 Consumo de aço

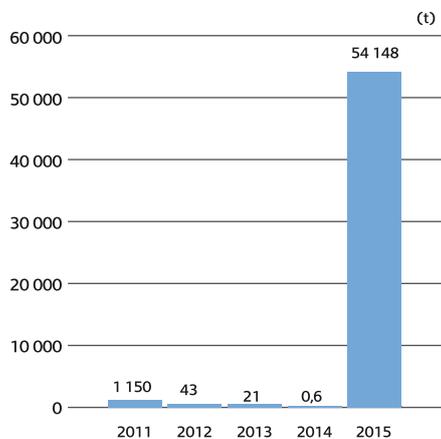


Gráfico 6 Consumo de toners

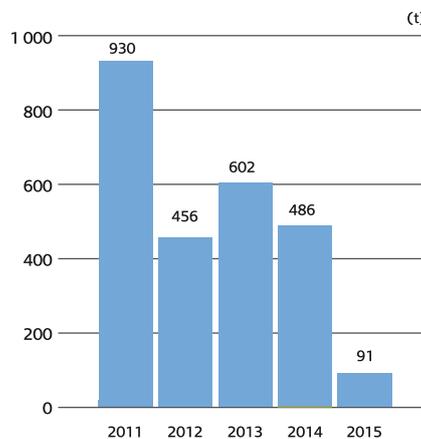


Gráfico 7 Consumo de abraçadeiras

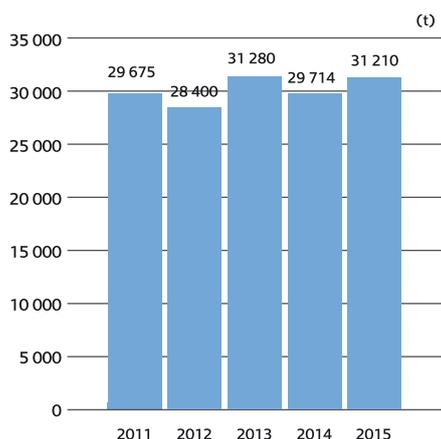


Gráfico 8 Consumo de cabo

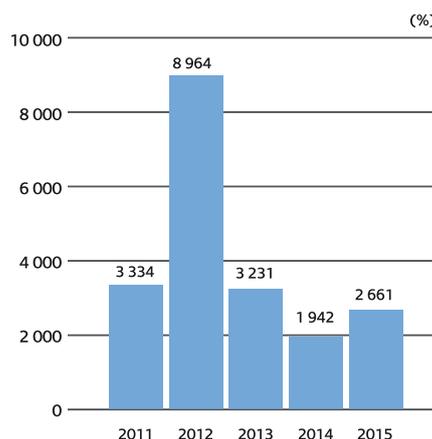


Figura 5 Análise SWOT - Domínio Ambiental

<p><b>Pontos fortes</b></p> <p><b>Consumo total de água (G4-EN8)</b> - Redução do consumo global</p> <p><b>Emissões indiretas de gases com efeito de estufa provenientes da aquisição de energia (GR4- EN16)</b> - Meio de transporte pouco poluente, pela sua tipologia.</p> <p><b>Extinção do número de reclamações relacionadas a impactos ambientais recebidas e solucionadas (G4-EN34)</b> - Em 2015 não foram rececionadas quaisquer reclamações deste tipo.</p>	<p><b>Pontos fracos</b></p> <p><b>Emissões indiretas de gases com efeito de estufa provenientes da aquisição de energia (GR4- EN16)</b> - Aumento de emissões de CO2 apesar da redução do consumo de eletricidade em cerca de 1,42%, devido à dependência do mix de energia do fornecedor do serviço.</p>
<p><b>Oportunidades</b></p> <p><b>Políticas e programas sobre a gestão dos impactos ambientais, incluindo iniciativas em meios de transporte sustentáveis, transferência modal e planeamento de rotas (LT3)</b> - Potencial de concertação da oferta Carris/ML/Grupo Transtejo</p>	<p><b>Ameaças</b></p> <p><b>Quantidade total de resíduos, por tipo e método (G4-EN23)</b> - Risco de aumento da quantidade de resíduos produzidos recomeçando a obra de expansão do ML à Reboleira.</p>

### 3. Desempenho social

Em 2015, a Gestão dos Recursos Humanos, do Metropolitano de Lisboa, caracterizou-se pela continuidade do esforço de otimização dos recursos operacionais. Assim, a gestão de efetivos, centrada no objetivo de manter os níveis da qualidade do serviço oferecido, observou as medidas referentes à redução de trabalhadores, conforme determinado no artigo 60.º da Lei n.º 82-B (Lei do OE2015). O modelo organizacional, comum às empresas Metropolitano de Lisboa, Carris, Transtejo e Soflusa, implementado em 2015, permitiu dar um contributo para esta medida, bem como para gerar sinergias a todos os níveis da gestão.

Ao longo do exercício de 2015, destacaram-se as principais iniciativas no âmbito da Gestão dos Recursos Humanos do Metropolitano de Lisboa:

- Com vista à valorização dos recursos humanos, deu-se seguimento a projetos iniciados em anos anteriores tais como o modelo de gestão de competências, que permite a integração da avaliação de desempenho, das necessidades de formação e do potencial de desenvolvimento de carreira, de modo a potenciar o desenvolvimento das competências individuais na Empresa e assim contribuir para atingir as metas e objetivos traçados pela Organização.
- No âmbito da sua política de Responsabilidade Social, no ano em análise, a Empresa patrocinou a administração, aos seus trabalhadores, da vacinação da gripe e do tétano. Foi, também, dada continuidade ao programa de rastreios temáticos de prevenção de doenças crónicas com maior prevalência na população. Ainda neste domínio, assegurou a existência de serviços de medicina curativa, facultando, também, aos trabalhadores, um seguro de saúde gratuito, extensível ao agregado familiar, a preços reduzidos. Tal como nos anos anteriores, foi assegurada a disponibilidade de serviço de refeitórios, cafetarias e máquinas de vending.
- Com base no previsto no “Regulamento de Prevenção e Controlo de Álcool” realizaram-se, sistematicamente, testes de alcoolemia a toda a Empresa, com maior incidência nos trabalhadores que desempenham funções em contacto com o cliente, ou cuja prestação de trabalho possa provocar prejuízos ao próprio ou a terceiros, com os objetivos prioritários de prevenir os acidentes associados ao consumo excessivo do álcool e preservar a saúde dos trabalhadores.

Acrescendo a estas políticas, o Metropolitano de Lisboa oferece aos seus colaboradores um conjunto de benefícios a nível pessoal e familiar, a saber: seguro de saúde, adiantamento do pagamento de baixas médicas, pagamento de medicamentos do prontuário médico mediante apresentação de receita médica e flexibilidade de horários de forma a permitir uma maior conciliação com a vida familiar.

O Metropolitano de Lisboa tem vindo desde há alguns anos a esta parte, a implementar políticas de recursos humanos orientadas para a valorização do trabalhador e do indivíduo, para o fortalecimento da motivação e para o estímulo do aumento da produtividade, tratando com respeito e integridade os seus trabalhadores e contribuindo ativamente para a sua valorização pessoal. O plano de igualdade implementado no Metro tende a alcançar uma efetiva igualdade de tratamento e de oportunidades entre homens e mulheres, a eliminar discriminações e a permitir a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional.

O Metropolitano de Lisboa, E.P.E. rege-se por um conjunto de princípios éticos, que se traduzem no seu código de ética, na não discriminação e no plano para a igualdade.

De acordo com o estabelecido para as entidades do sector empresarial do Estado, o Metro em 2013 aprovou o seu “Plano de Ação para a Igualdade de Género” para o triénio 2013/2015, tendo por base as obrigações previstas na Resolução do Conselho de Ministros n.º 19/2012, de 8 de março e as medidas elencadas na Resolução do Conselho de Ministros n.º 13/2013, de 8 de março.

O Plano para a Igualdade da Empresa, composto por um diagnóstico interno, visa integrar a perspectiva de género para alcançar uma efetiva igualdade de tratamento e de oportunidades entre homens e mulheres, a eliminar discriminações e a permitir a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional.

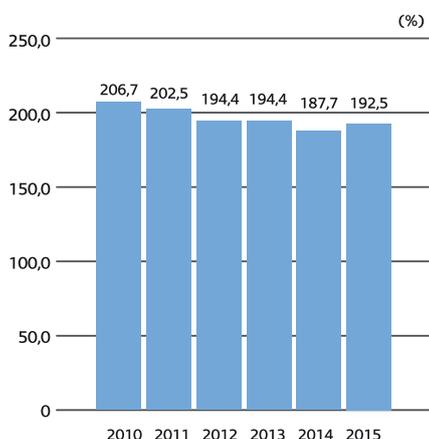
Considerando a reorganização operacional ocorrida no ano de 2015, e ainda em curso, envolvendo a Carris, o Metro e o Grupo Transtejo, obrigou à reestruturação do Plano para a Igualdade anteriormente elaborado para a Carris. Essa reestruturação iniciou-se no segundo semestre de 2015 e ainda se encontrava em curso no final desse ano. O principal objetivo é a conceção de um novo Plano para a Igualdade a ser elaborado para o triénio 2016-2018 que reflita a igualdade ajustada à realidade destas Empresas envolvendo-as, também, na definição de compromissos de melhoria que se consubstanciam em medidas ou/e em práticas de Igualdade de Género assumidos mediante a assinatura de protocolos também com a CITE (Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego), na qualidade de parceiros, ao abrigo do Acordo de Adesão, ao “Fórum Empresas para a Igualdade de Género – O nosso compromisso”.

Este acordo emana da vontade das três empresas em assumirem uma cultura de reconhecimento da igualdade de género, através da promoção e combate a todos os processos discriminatórios, como pilar do desenvolvimento e sustentabilidade no mundo empresarial.

Ainda no âmbito do princípio da igualdade de género o plano de ação foi complementado e reforçado através da definição de compromissos de melhoria que se consubstanciam em medidas ou/e em práticas, encontrando-se as mesmas referidas no anexo ao protocolo de renovação do compromisso assinado com a CITE (Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego). Referem-se as seguintes medidas concretas:

- Ação de sensibilização em Igualdade de Género destinada aos Responsáveis dos órgãos de 1ª linha – com o objetivo de contribuir para uma cultura organizacional integradora dos princípios da igualdade de género;
- Ação de sensibilização para a Igualdade de Género destinada à totalidade dos efetivos – com o objetivo de divulgar e informar, de forma a promover o conhecimento em matéria de Igualdade de Género, no seio da comunidade organizacional;
- Divulgação de informação sobre temas de Igualdade de Género – com o objetivo de difundir internamente informação sobre temas de igualdade de género;
- Integrar o princípio da Igualdade de Género na documentação e nos meios de divulgação/comunicação – com o objetivo de formalizar a incorporação dos princípios da Igualdade e não discriminação entre homens e mulheres na Organização;
- Plano de Ação para a Igualdade – Elaboração do Plano de Ação para a Igualdade, para o triénio 2016-2018;
- Ação de sensibilização sobre os temas “Igualdade de Género”, “Assédio no Local de Trabalho” e “Violência Doméstica” – visa promover o “Respeito pela Dignidade de Mulheres e de Homens no Local de Trabalho”;
- Desenvolvimento de aplicação informática na Intranet Organizacional – com o objetivo de divulgar internamente informação sobre temáticas de Igualdade de Género.

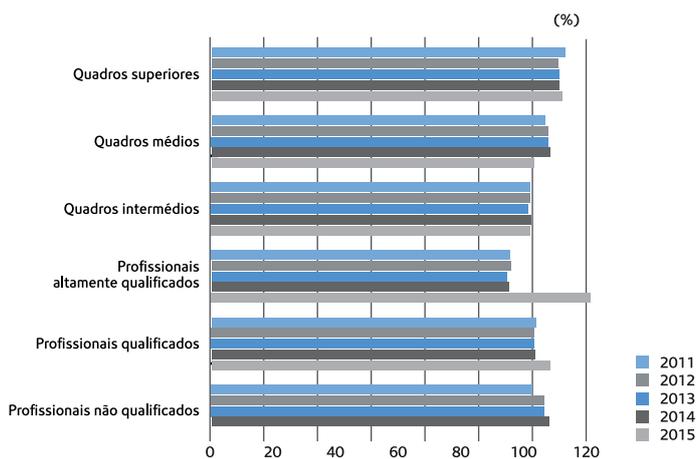
Gráfico 9 Rácio entre o salário mais baixo no ML e o salário mínimo nacional (%)



Por outro lado, e face à Política Salarial a que o ML se encontra sujeito decorrentes do estabelecido na Lei do Orçamento de Estado, a empresa cumpriu com o determinado no que respeita a:

- Não atribuição de aumentos salariais ou outros complementos remuneratórios adicionais;
- Regime remuneratório em vigor na Administração Pública relativamente a algumas remunerações adicionais;
- Pagamento do trabalho extraordinário em conformidade com as regras previstas no Programa de Assistência Económica e Financeira (PAEF);
- Norma de redução remuneratória temporária, prevista na Lei n.º 82-B/2014, de 31 de dezembro (Lei do Orçamento de Estado 2015) que remete para a Lei n.º 75/2014, de 12 de setembro. Esta norma prevê a reversão progressiva a partir de 2015, tendo sido aplicada a reversão de 20% a partir do processamento salarial de janeiro de 2015.

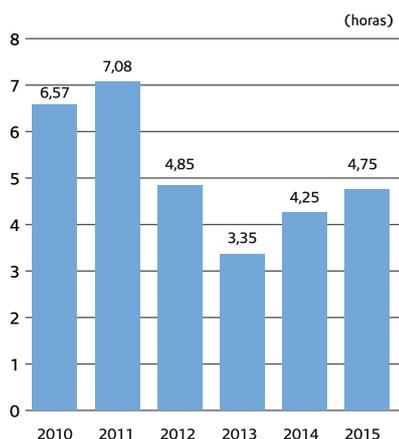
Gráfico 10 Rácio do salário base entre homens e mulheres



	2011	2012	2013	2014	2015
Quadros superiores	112,5	109,8	110,2	110,1	111,2
Quadros médios	104,7	105,9	106,0	106,7	100,5
Quadros intermédios	99,1	99,1	98,2	99,5	99
Profissionais altamente qualificados	91,3	91,4	90,0	90,7	122,3
Profissionais qualificados	101,1	100,6	100,6	100,9	106,7
Profissionais não qualificados	99,8	104,5	104,5	106,9	0

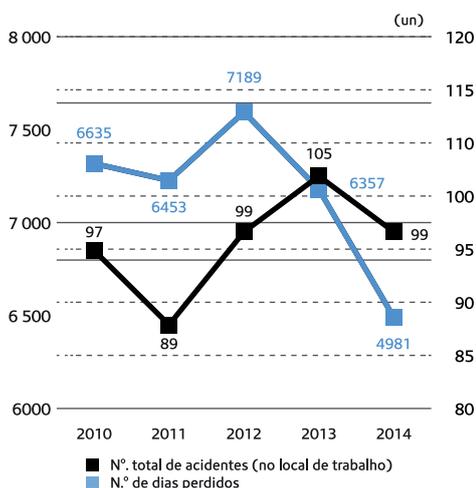
No ano de 2015, verificou-se uma diminuição do número de ações de formação, mas um ligeiro aumento do número de participantes e do número de horas de formação por efetivo médio mantendo-se, no entanto, um valor bastante baixo: 4,75 horas de formação por colaborador.

Gráfico 11 Média de horas de formação por colaborador



A nível laboral destaca-se uma diminuição do número de acidentes de trabalho, uma redução significativa do número de dias perdidos devido a este mesmo tipo de acidentes, bem como do índice de duração dos mesmos. Ainda assim, em 2015, registou-se um aumento significativo da taxa de absentismo, de 7,3% em 2014 para 10,57%.

Gráfico 12 Acidentes de trabalho



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

Quanto à satisfação dos nossos clientes não podemos aferir o grau da mesma em 2015 porque a empresa não realizou nenhum inquérito de satisfação do cliente por razões que se prenderam com o atraso das peças e lançamento de concurso. Pode-se aferir, contudo, um aumento de 5% 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, um aumento do prazo médio de pagamento a fornecedores de 17 para 20 dias, prazo este, ainda assim, ligeiramente abaixo dos objetivos estipulados para o corrente ano e reduzido, se comparado com os valores históricos.

Gráfico 13 Prazo médio de pagamento

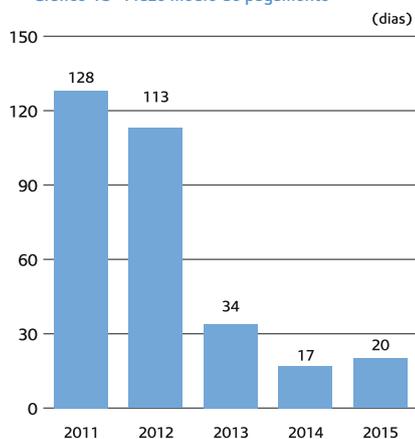


Figura 6 Análise SWOT - Domínio Social

<p><b>Pontos fortes</b></p> <p>Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, nas unidades operacionais importantes (G4-EC5) – Rácio de 1,93 entre o salário mais baixo da empresa e salário mínimo local</p> <p>Redução significativa do n.º de acidentes de trabalho (G4-LA6 / Indicador do Sistema de Gestão).</p> <p>Redução do n.º de dias perdidos por acidente de trabalho (G4-LA6 / Indicador do Sistema de Gestão)</p> <p>Discriminação do rácio do salário base entre homens e mulheres, por categoria de funções (G4-LA13)</p>	<p><b>Pontos fracos</b></p> <p>Média de horas de formação, por ano, por trabalhador, discriminadas por categoria de funções (G4-LA9) – Apenas 4,75 horas de formação por colaborador.</p> <p>Taxa de lesões, doenças profissionais, dias perdidos, absentismo e óbitos relacionados com o trabalho, por região (G4-LA6) – Aumento da taxa de absentismo para 10,57%.</p>
<p><b>Oportunidades</b></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><b>Ameaças</b></p> <p>Cumprimento da Lei do OE relativamente à Não atribuição de aumentos salariais ou complementos remuneratórios adicionais.</p> <p>Cumprimento da Lei do OE no que respeita à aplicação das normas de redução remuneratórias.</p>

# V

## Envolvimento das partes interessadas



## 1. Cliente

O compromisso público com os clientes, quer no que respeita aos deveres do Metro, quer às obrigações destes para com o Metro, encontra-se formalizado na Carta do Cliente afixada na totalidade das estações e carruagens do Metropolitano de Lisboa, para além de poderem ser consultados no sítio da empresa.

Em 2015, continuou-se a verificar uma tendência de acréscimo de procura tendo os passageiros transportados, apurados pelas validações, aumentado 3,1% face a 2014. Procurou-se, de igual modo, ajustar a oferta à procura apesar de se ter verificado uma ligeira diminuição na qualidade do serviço prestado em termos de taxa de realização de circulações e regularidade, situação que motivou um ligeiro aumento do número de reclamações.

Relativamente à satisfação do cliente, em 2015 não foi efetuado inquérito de satisfação do cliente, pelo que foi possível aferir qualquer índice para o ano em análise.

Gráfico 14 Taxa de realização de circulações

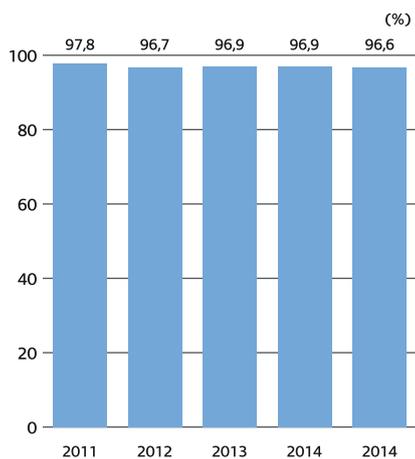


Gráfico 15 Regularidade

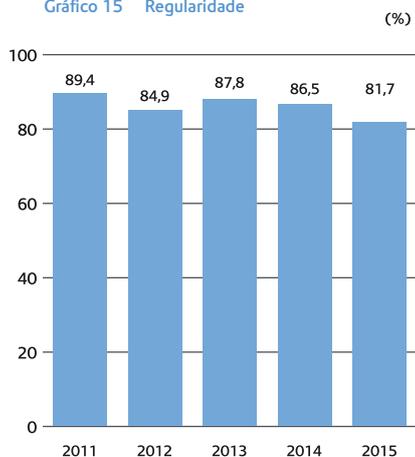
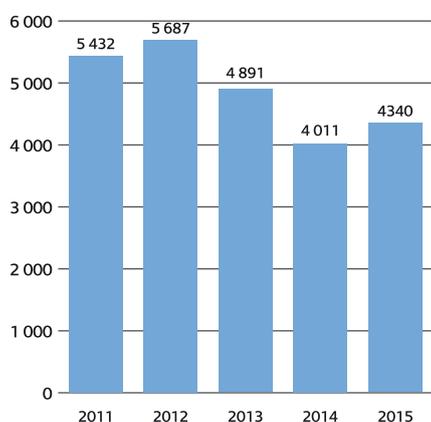


Gráfico 16 Reclamações (un.)

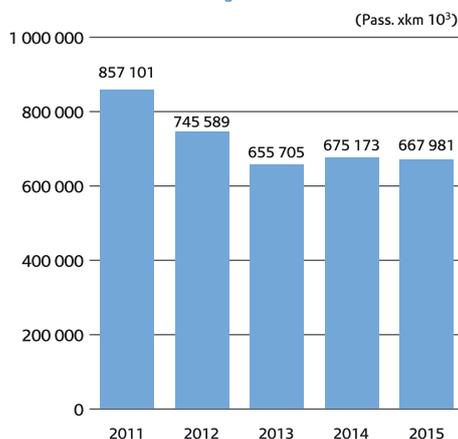


## 2. Tutela

No decorrer do ano de 2015 verificou-se um aumento da procura, mas um decréscimo registado de - 1,1% de passageiros.Km face a 2014.

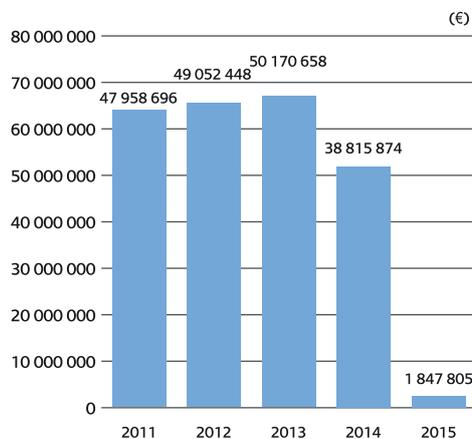
Relativamente ao cumprimento dos objetivos de gestão, verificou-se um grau de cumprimento de 118,9%. Em 2015 registou-se uma acentuada redução em termos de atribuição de subsídios do estado face a 2014: 1.847.805 € e 38.815.874 €, respetivamente.

Gráfico 17 Passageiros x km (Pass. xkm 10<sup>3</sup>)



	2012	2013	2014	2015
Receitas	134 005 359	154 851 793	131 600 968	103 629 654
Valor económico direto gerado	134 005 359	154 851 793	131 600 968	103 629 654
Custos operacionais	118 223 716	129 612 748	102 569 310	145 595 706
Salários e benefícios de empregos	75 297 791	86 397 818	67 754 065	66 122 884
Fornecedores e serviços externos	40 682 086	31 879 718	31 322 369	31 909 157
Outros custos operacionais	2 243 839	11 335 212	3 492 876	12 346 090
Pagamentos a fornecedores de capital	213 815 134	153 590 835	103 190 895	99 192 898
Pagamentos ao Estado	5 441 903	9 500 406	202 183	- 1 431 350
Investimentos na comunidade	102 972	75 314	76 672	105 098
Valor económico direto distribuído	337 583 725	292 779 124	206 039 060	208 244 776
Valor económico acumulado	-203 578 366	-137 927 331	-74 438 092	- 104 615 122

Gráfico 18 Subsídios do estado (€)



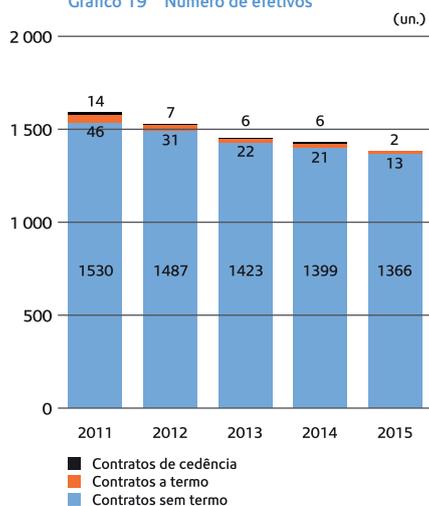
Em 2015 foi lançado o processo de subconcessão à iniciativa privada conjuntamente com a Carris, processo este que foi abandonado em 2016 por decisões de foro político.

### 3. Colaboradores

Em 2015 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 considerados sustentáveis 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. Foi lançado o Programa de Redução de Efetivos, tendo-se registado a saída de 31 colaboradores que rescindiram os seus contratos de trabalho por mútuo acordo.

Gráfico 19 Número de efetivos

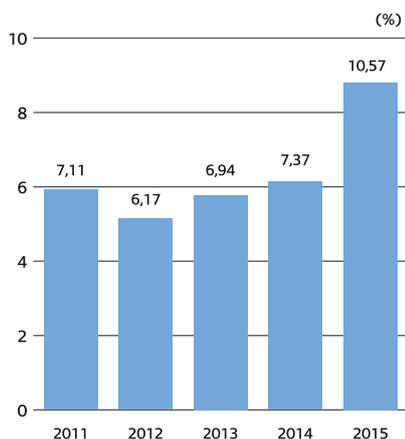


Em termos de absentismo, em 2015 voltou-se a verificar uma tendência para o um aumento face aos anos anteriores. O crescimento significativo do absentismo no ano em análise deve-se, essencialmente, ao volume de horas de ausência por motivos de doença, mais 17.198 horas, em comparação com 2014. No entanto, é de registar, em 2015, um decréscimo de ausências por acidente de trabalho o que reflete positivamente, as medidas tomadas ao longo do ano, nomeadamente a melhoria das condições de trabalho e a incidência de visitas domiciliárias.

Importa evidenciar que o decréscimo das horas trabalhadas (pela redução do efetivo), associado ao crescimento global das horas de ausência, veio potenciar o aumento desta taxa.

Também no que respeita à taxa de exames médicos efetuados, depois de normalizados os constrangimentos havidos ao longo de 2014, verificou-se um aumento acentuado de realização dos exames de 36% no ano transato para 74,73% em 2015.

Gráfico 20 Taxa de absentismo



Em 2015 prosseguiu-se com o projeto de implementação da Matriz de competências que permitiu 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.

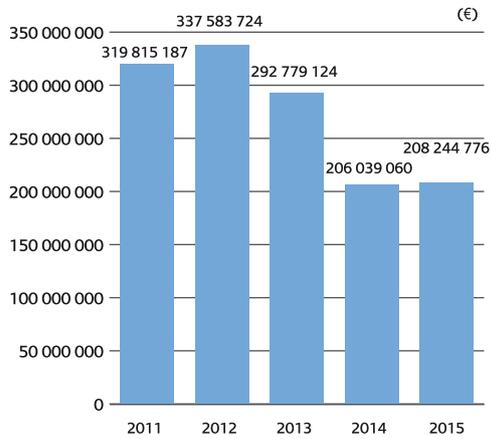
#### 4. Fornecedores

O Metropolitano de Lisboa tem implementado um conjunto de práticas, que envolvem vários stakeholders, nomeadamente uma série de medidas que envolvem um maior compromisso com os fornecedores e restantes partes interessadas.

Em 2015 o prazo médio de pagamento a fornecedores sofreu um ligeiro aumento de 17 para 20 dias, embora ainda se mantenha abaixo do valor máximo definido como objetivo.

Em termos do valor económico distribuído, e fruto de alguma contenção orçamental, verificou-se um ligeiro aumento de 1,1%. No entanto o ML continua a ser um importante gerador da economia.

Gráfico 21 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 2015, fruto do programa de gestão decorrente do Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente conseguiu-se, em termos globais, reduzir esses mesmos impactos.

Não menos importante é, também, a prática continuada de ações de apoio social junto de várias instituições, escolas e organizações não-governamentais e sem fins lucrativos.

Em termos energéticos a redução do consumo de energia elétrica foi de 1,42% dado o esforço de racionalização já efetuado em anos anteriores. Relativamente ao consumo de água, e pelas mesmas razões, a redução foi de 10% relativamente a 2014.

O consumo de água sofreu uma redução de 9,8% em 2015 e o total de emissões atmosféricas aumentou cerca de 23% fruto da subida do fator de emissão do fornecedor do serviço.

Gráfico 22 Consumo de energia

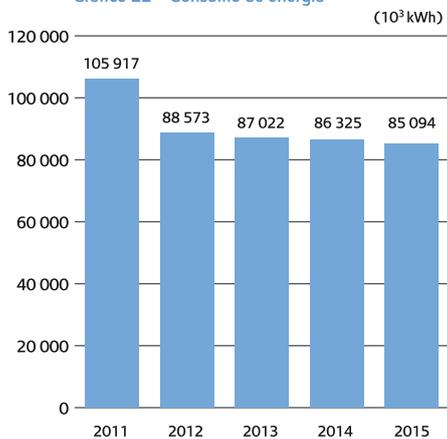


Gráfico 23 Consumo de água

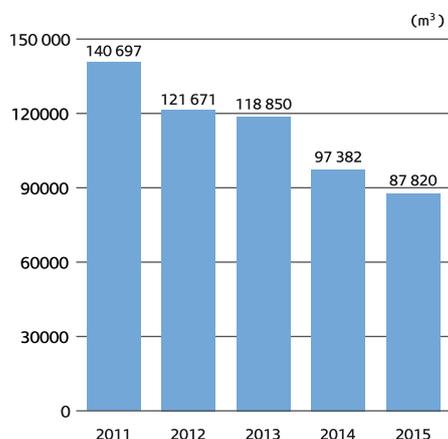
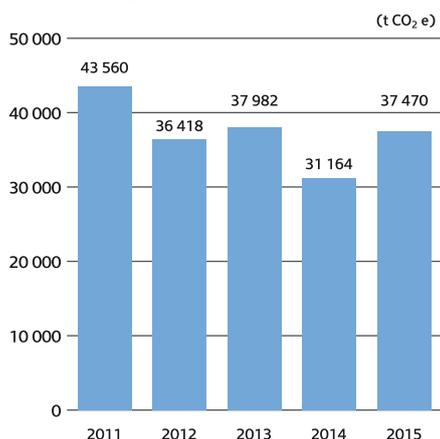


Gráfico 24 Total de emissões GEE



## 6. Outros operadores de transporte

Considerando o incremento da interoperabilidade entre os diversos meios de transporte público na área metropolitana de Lisboa, aliado ao foco de racionalização de custos e a consolidação da sustentabilidade das empresas do setor, o Decreto-Lei n.º 98/2012, de 3 de maio, alterado pelo Decreto-Lei n.º 161/2014, de 29 de Outubro, prevê que os conselhos de administração da Carris, Metropolitano de Lisboa, Transtejo e Soflusa sejam integrados, em regime de acumulação, pelos mesmos membros. Os administradores são designados por resolução do Conselho de Ministros, no caso do METRO, e por deliberação em reunião da assembleia geral, nos casos da CARRIS, da TRANSTEJO e da SOFLUSA. Pela resolução do Conselho de Ministros n.º 4/2015 de 08 de janeiro, procede-se à designação dos membros do conselho de administração no âmbito de uma administração conjunta dos quatro operadores.

A existência de uma administração comum às quatro empresas bem como a implementação de um novo modelo organizacional comum, teve como principal objetivo a obtenção de um equilíbrio operacional e de uma estratégia sustentável do setor empresarial do Estado de transportes públicos terrestres e da infraestrutura ferroviária, a uniformização de procedimentos, a obtenção de economias de escala através da utilização de recursos materiais, humanos e financeiros, preparando as empresas para o quadro de futuras subconcessões à iniciativa privada.

Consequentemente, em 2015 o Metropolitano de Lisboa continuou a desenvolver a integração operacional com a Carris e deu início à mesma com a Transtejo e Soflusa (Grupo Transtejo) tendo em vista o incremento da interoperabilidade entre os diversos modos de transporte público (elétrico, autocarro, Metro e navio) na área metropolitana de Lisboa, aliado ao foco de racionalização de custos nas empresas do setor e a definição do modelo de subconcessão a privados dos serviços de transporte prestados por estas empresas.

A consolidação da integração operacional das quatro empresas pretendeu, também, garantir a qualidade do serviço de transporte público prestado na área metropolitana de Lisboa, reforçando a complementaridade modal e intermodal, com a implícita obtenção de vantagens para o mercado que passou a dispor de soluções mais integradas e sustentáveis de mobilidade urbana.

Os fatores determinantes na estratégia desta organização para 2015 centraram-se numa política de responsabilidade financeira e social, bem como na prossecução de uma política de responsabilidade para com os seus colaboradores, fornecedores, parceiros, clientes e comunidade em geral. A sustentabilidade no METROPOLITANO DE LISBOA alicerça-se, pois, numa visão estratégica de excelência operativa, regendo-se segundo princípios de racionalidade económica e de eficácia social e ambiental, de acordo com os objetivos macro definidos:

- Orientação para o cliente
- Equilíbrio Orçamental
- Bom desempenho ambiental
- Satisfação dos seus Colaboradores e demais Stakeholders
- Mobilidade na cidade

# VI

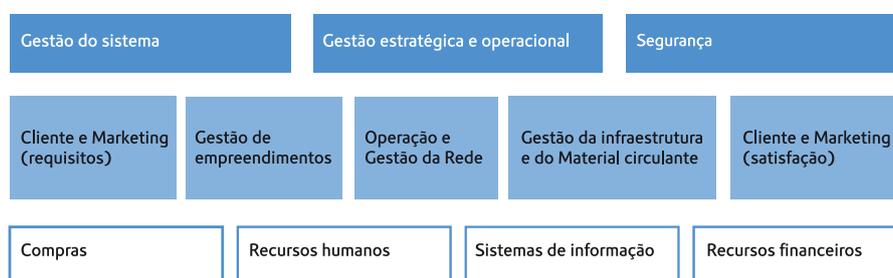
## Abordagem de gestão



## 1. Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente

O Metropolitano de Lisboa adotou a norma NP EN ISO 9001:2008, efetuando uma abordagem de gestão por processos. Para o efeito foram identificados os diversos processos que constituem a cadeia de valor da empresa, bem como as relações entre os mesmos. Esta matriz de processos é reavaliada periodicamente, tendo sido implementada uma nova matriz 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 2015, 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. Compromissos assumidos

#### Carta de Sustentabilidade 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

A participação do ML nestas organizações internacionais tem permitido ao ML conhecer as melhores práticas internacionais, aprendendo com a experiência das restantes redes de metro e permitindo definir prioridades de atuação para melhorar o desempenho da organização.

Importa salientar que a empresa manteve a restrição em vigor de organização de reuniões em Lisboa, declinando sugestões nesse sentido em sede dos órgãos onde tem representação, com vista a diferir essa responsabilidade para uma data posterior.

#### a. 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.

#### b. CT143 – Aplicações Ferroviárias

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

#### c. No âmbito da UITP – União Internacional dos Transportes Públicos

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 2015, o Metro marcou presença nas seguintes reuniões:

- Reunião do Comité União Europeia, Congresso e Exibição Mundial da UITP e Assembleia Geral da UITP, em Milão (Junho);
- Reunião da Comissão de Transportes e Cidade, em Burgas (Setembro).

**d. No âmbito da 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 Julho em Medellín, Colômbia, nem na Assembleia Geral que teve lugar em Lima, Peru, em Novembro. 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.

**e. No âmbito do Grupo NOVA – Benchmarking de Metros<sup>1</sup>:**

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 Abril na cidade de Barcelona, onde foram apresentados os factos mais relevantes ocorridos na Empresa entre janeiro de 2014 e março de 2015, assim como os principais indicadores e perspetivas para 2015.

Destaca-se ainda a proposta de estudo de caso apresentada por Lisboa intitulada “Life Cycle Cost”, que foi selecionada para Estudo de Caso anual do grupo NOVA, que será desenvolvido 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 membros.

O Metro esteve representado na reunião anual do grupo COMET de Benchmarking de Metros, realizada em Madrid, em Novembro, pelo Sr. Presidente do Conselho de Administração.

Para além do benchmarking NOVA, em 2015 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 41 questionários e pedidos avulso de informação.

**f. No âmbito do CEEP Portugal – Centro Europeu dos Serviços de Interesse Geral:**

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 “Exchange of Practices Between Leaders of Public Services”, realizado em Fevereiro em Lisboa.

<sup>1</sup> O Grupo NOVA é um programa de avaliação comparativa ferroviária internacional de que fazem parte metros de 14 cidades.

Em relação aos projetos internacionais destacam-se os seguintes:

- [O projeto OSIRIS – Optimal Strategy to Innovate and Reduce energy consumption In urban Rail Systems](#)

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 final de Bruxelas, em Março;

- [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.

Em 2014, o Metro não esteve presente nas reuniões do projetos internacional de norma de que faz parte, nomeadamente:

- Working Group 40: Grupo de Trabalho da Comissão Eletrotécnica Internacional, que visa integrar os resultados dos projetos europeus de normalização de equipamentos de sinalização ferroviária, definindo um standard mundial.

**g. Outras missões internacionais:**

- Congresso Mundial de Comunicações Críticas, Maio, Barcelona;
- Projeto EUSTO, European Surface Transport Operators Forum, Maio, Bolonha;
- TRANSED 2015;
- Horizonte 2020 – Infoday on “Smart Grids & Storage”, Outubro, Bruxelas;
- Horizonte 2020 – Infoday on “Smart, Green & Integrated Transport”, Novembro, Bruxelas;
- Encontro COTEC Europa, Outubro, Roma.

## 5. Ética empresarial e princípios de legalidade

O Metropolitano de Lisboa, através do seu Sistema de Gestão define e adota um conjunto de medidas consubstanciadas num programa, para minimização dos impactes ambientais negativos decorrentes das suas atividades e a consequente melhoria do desempenho ambiental. Estas medidas incidem nos principais aspetos ambientais associados às atividades da empresa, tais como: consumos de energia, consumos de água, produção de resíduos, ruído, gestão de produtos químicos e produção de águas residuais.

No que respeita aos princípios de legalidade e ética empresarial o ML rege-se por um código de ética e conduta, assumindo como princípios estruturantes da sua atividade os seguintes compromissos:

- Respeito e proteção dos direitos humanos;
- Respeito pelos direitos dos trabalhadores;
- Erradicação de todas as formas de exploração (trabalho forçado e trabalho infantil);
- Erradicação de todas as práticas discriminatórias;
- Luta contra todas as formas de corrupção;
- Responsabilidade na defesa e proteção do meio ambiente;
- Contribuição para o desenvolvimento sustentável.

# VII

## Indicadores de desempenho



## 1. Índice GRI

Código GRI	Descrição	Resultados / Observações	
<b>Estratégia e Análise</b>			
G4-1	Mensagem do Conselho de Administração		
G4-2	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades	<p><b>Domínio económico</b></p> <p><b>Pontos fortes</b></p> <p>Receita Tarifária acumulada – variação homóloga (indicador do SGQA) – Variação positiva de 2,7 % face a 2014.</p> <p>Diminuição de gastos com pessoal – Redução de 2,41% (mas a massa salarial sofreu um aumento de 1,4%)</p> <p>Elevado Índice de Satisfação do Cliente – 7,06 numa escala de 1 a 10</p> <p><b>Oportunidades</b></p> <p>Passageiros x km totais (SGQA) – Previsão de aumento da procura.</p>	<p><b>Pontos fracos</b></p> <p>Receita Não Tarifária Acumulada – variação homóloga (Indicador do SGQA) – Variação negativa de 35,1% face a 2014.</p> <p>Taxa de Gastos Operacionais superior à taxa de Rendimentos Operacionais</p> <p><b>Ameaças</b></p> <p>Apoio financeiro significativo recebido do governo (G4-EC4) – Extinção das indemnizações compensatórias.</p>
		<p><b>Domínio ambiental</b></p> <p><b>Pontos fortes</b></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 (GR4- EN16, indicador GRI) – Meio de transporte pouco poluente, pela sua tipologia</p> <p>Extinção de reclamações relacionadas a impacto ambientais recebidas e solucionadas (G4-EN34, indicador GRI) – Em 2015 não foram rececionadas quaisquer reclamações deste tipo.</p> <p><b>Oportunidades</b></p> <p>Políticas e programas sobre a gestão dos impactes ambientais, incluindo iniciativas em meios de transporte sustentáveis, transferência modal e planeamento de rotas (LT3, indicador GRI) – Potencial de concertação da oferta Carris / ML / Grupo Transtejo</p>	<p><b>Pontos fracos</b></p> <p>Emissões indiretas de gases com efeito de estufa provenientes da aquisição de energia (GR4- EN16) – Aumento de emissões de CO<sup>2</sup> apesar da redução do consumo de eletricidade em cerca de 1,42%, devido à dependência do mix de energia do fornecedor do serviço.</p> <p><b>Ameaças</b></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
<b>Domínio social</b>		
	<b>Pontos fortes</b>	<b>Pontos fracos</b>
	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 4,75 horas de formação por colaborador
	Redução significativa do n.º de acidentes de trabalho (G4-LA6 / Indicador do Sistema de Gestão)	Taxa de lesões, doenças profissionais, dias perdidos, absentismo e óbitos relacionados com o trabalho, por região (G4-LA6) – Aumento da taxa de absentismo para 10,57%.
	Redução do n.º de dias perdidos por acidente de trabalho (G4-LA6 / Indicador do Sistema de Gestão)	
	Discriminação do rácio do salário base entre homens e mulheres, por categoria de funções (G4-LA13)	
	Discriminação do rácio do salário base entre homens e mulheres, por categoria de funções (G4-LA13)	
	<b>Oportunidades</b>	<b>Ameaças</b>
	Políticas e programas sobre a gestão dos impactes ambientais, incluindo: iniciativas em meios de transporte sustentáveis, transferência modal e planeamento de rotas (LT3, indicador GRI) – Potencial de concertação da oferta Carris-ML-Grupo Transtejo	Cumprimento da Lei do OE relativamente à Não atribuição de aumentos salariais ou complementos remuneratórios adicionais.
		Cumprimento da Lei do OE no que respeita à aplicação das normas de redução remuneratórias

<b>Perfil organizacional</b>		
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, n.º 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

Código GRI	Descrição	Resultados / Observações			
G4-9	Dimensão da organização	Nº de linhas	4		
		Nº de estações	55		
		Extensão da Rede (km)	43,2		
		Passageiros transportados	139.028 x 10 <sup>3</sup>		
		Passageiros x km transportados	667.981 x 10 <sup>3</sup>		
		Nº de carruagens	335		
		Volume de negócios (€)	92,0		
		Valor económico distribuído (€)	208.244.776		
		Valor económico acumulado (€)	-104.615.122		
		Nº de colaboradores (2015.12.31)	1.381		
G4-10	Mão de obra total, por tipo de emprego, por contrato de trabalho e por região		2013	2014	2015
		Efetivo permanente	1.423	1.399	1.366
		Contratos a termo	22	21	13
		Contratos de Cedência	6	6	2
		Efetivo total	1.451	1.426	1.381
G4-11	Percentagem de trabalhadores abrangidos por acordos de contratação coletiva	98,91%			
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"> <li>Carta para o desenvolvimento sustentável da UITP</li> </ul>			

Código GRI	Descrição	Resultados / Observações
G4-16	Participação em associações e/ou organizações	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ADFERSIT – Assoc. Port. Para o desenvolvimento do Transporte Ferroviário</li> <li>• AIMOB – Agência Independente da Mobilidade</li> <li>• AIP/CC – Assoc. Industrial Portuguesa/Câmara do Comercio e Indústria</li> <li>• ALAMYS   Associação Latino-Americana de Metropolitanos</li> <li>• Amigos de Lisboa</li> <li>• APCE – Assoc. Portuguesa de Comunicação de Empresa</li> <li>• APNF – Assoc. Portuguesa para a Normalização e Certificação Ferroviária</li> <li>• APOCEP (CEEP) – Assoc. Portuguesa do Centro Europeu das Empresas com Participação e/ou de Interesse Geral</li> <li>• APPM – Assoc. Portuguesa dos Profissionais de Marketing</li> <li>• AIP – Assoc. de Turismo de Lisboa</li> <li>• BCSD Portugal – Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável</li> <li>• Casa da América Latina</li> <li>• CNC – Centro Nacional de Cultura</li> <li>• COTEC Portugal – Associação Empresarial para a Inovação</li> <li>• CT148 – Transportes, logística e serviços</li> <li>• CT143 – Aplicações Ferroviárias</li> <li>• CUE – Comité da União Europeia da UITP</li> <li>• GRACE – Grupo de Reflexão e Apoio à Cidadania Empresarial</li> <li>• Grupo NOVA de benchmarking (Nova Imperial College of London)</li> <li>• GUSP – Assoc. Utilizadores SAP em Portugal</li> <li>• IPAI – Instituto Português de Auditoria Interna</li> <li>• IPQ – Instituto Português de Qualidade</li> <li>• Lisboa E-NOVA – Agência Mundial de Energia e Ambiente</li> <li>• TRANSPOR – Fundo para o desenvolvimento do Ensino Avançado e da Investigação em Sistemas de Transportes</li> <li>• UCCLA – União das Cidades Capitais Luso-Afro-Americo-Asiáticas</li> <li>• UITP   União Internacional dos Transportes Públicos</li> </ul>

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 relacionadas com o ML que não são abrangidas pelo presente Relatório: Ferconsult S.A., Metrocom S.A., Ensitrans A.E.I.E, Publimetro S.A., OTLIS A.C.E., TREM, A.C.E. e TREM II, A.C.E.
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., Cap. II do presente Relatório.
G4-19	Aspetos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório	A metodologia encontra-se definida no ponto 4., Cap. II do presente Relatório.
G4-20	Relato do limite dentro da organização para cada aspeto material	A metodologia encontra-se definida no ponto 4., Cap. II do presente Relatório.

Código GRI	Descrição	Resultados / Observações
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	Não aplicável. O presente Relatório manteve as diretrizes utilizadas no relatório do ano transato.
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, tal como no ano de 2014, 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"> <li>• Cliente</li> <li>• Tutela</li> <li>• Colaboradores</li> <li>• Fornecedores</li> <li>• Comunidade</li> <li>• Outros operadores de transporte</li> </ul>
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"> <li>• Avaria de acessos mecânicos</li> <li>• Incumprimento de horários de circulação dos comboios</li> <li>• Impossibilidade de obtenção de fatura no ato imediato da compra do título de transporte</li> <li>• Transgressões praticadas na utilização do transporte</li> </ul>

#### Parâmetros do relatório

G4-28	Período coberto pelo relatório	Ano de 2015
G4-29	Data do relatório anterior mais recente	Ano de 2014
G4-30	Ciclo de relato	Anual

Código GRI	Descrição	Resultados / Observações
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

Código GRI	Descrição	Nome	Cargo	Competências
		G4-34	Estrutura de governação (até 07.janeiro.2015)	
		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		
	Estrutura de governação (após 08.janeiro.2015)	<b>Nome</b>	<b>Cargo</b>	<b>Competências</b>
		Rui Lopes Loureiro	Presidente	SG - Secretaria Geral GCM - Gabinete de Comunicação e Marketing DRH - Direção de Recursos Humanos DMM - Direção de Manutenção (Modo Metropolitano)
		Pedro Gonçalo de Brito Aleixo Bogas	Vogal	GAI - Gabinete de Auditoria Interna GJC - Gabinete Jurídico e de Contencioso DCO - Direção Comercial DLO - Direção de Logística DOM - Direção de Operações (Modo Metropolitano) DMA - Direção de Manutenção (Modo Autocarro) DME - Direção de Manutenção (Modo Elétrico)
		Tiago Alexandre Carvalho dos Santos	Vogal	GCG - Gabinete de Controlo de Gestão DFI - Direção Financeira DDR - Direção de Desenvolvimento da Rede DON - Direção de Operações (Modo Navio)
		Maria Manuela Bruno de Figueiredo		DGC - Direção de Gestão do Conhecimento DDO - Direção de Desenvolvimento Organizacional DPD - Direção de Património e Documentação DOE - Direção de Operações (Modo Elétrico)
		José Rui Roque		GSV - Gabinete de Segurança e Vigilância DTI - Direção de Tecnologias de Informação DOA - Direção de Operações (Modo Autocarro)
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.		

Código GRI	Descrição	Resultados / Observações
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 (até 07.janeiro.2015)	<p><b>Conselho de Administração</b>  Pedro Gonçalo de Brito Aleixo Bogas  Luís Carlos Antunes Barroso  Maria Manuela Bruno de Figueiredo</p> <p><b>Conselho Fiscal</b>  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>
	Composição do mais alto órgão de governação e seus comités (até 07.janeiro.2015)	<p><b>Conselho de Administração</b>  Rui Lopes Loureiro  Pedro Gonçalo de Brito Aleixo Bogas  Tiago Alexandre Carvalho dos Santos  Maria Manuela Bruno de Figueiredo  José Rui Roque</p> <p><b>Conselho Fiscal</b>  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.E.", 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><b>Missão</b> Prestar um Serviço de Transporte Público de Passageiros, em modo metro, orientado para o cliente, promovendo a mobilidade sustentável.</p> <p><b>Valores</b> Inovação e desenvolvimento</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Procurar continuamente novos serviços e produtos, assentes na evolução tecnológica ao serviço do cliente.</li> </ul> <p>Responsabilidade</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ambiental: assegurar a melhoria contínua do desempenho ambiental;</li> <li>Social: promover a mobilidade daqueles que se deslocam na Área Metropolitana de Lisboa;</li> <li>Económica: garantir a sustentabilidade, numa perspetiva empresarial e laboral.</li> </ul> <p>Qualidade</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Criar valor e utilidade do serviço ao cliente.</li> </ul> <p>Rigor e integridade</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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;</li> <li>Garantir o cumprimento de processos rigorosos como suporte do serviço prestado, garantindo a sua fiabilidade e confiança.</li> </ul> <p>Competência e segurança</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Manter e reforçar a imagem e credibilidade da empresa como fator de afirmação externa e interna;</li> <li>Garantir a segurança integrada de pessoas e bens.</li> </ul> <p>económica, social, e ambiental.</p> <p><b>Política de qualidade e ambiente</b> A política de qualidade e ambiente do Metropolitano de Lisboa traduz-se nas seguintes orientações:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>A satisfação do cliente como preocupação central:</b> concebendo um serviço de transporte público de passageiros que vá ao encontro das necessidades e expectativas dos nossos clientes.</li> <li><b>O compromisso da gestão de topo:</b> 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.</li> <li><b>A orientação para a qualidade e para o ambiente:</b> sensibilizando ativamente todos os colaboradores sobre os benefícios e a importância da qualidade e do ambiente no desenvolvimento das atividades.</li> <li><b>A melhoria contínua:</b> 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.</li> <li><b>O envolvimento e qualificação dos colaboradores:</b> incentivando à participação ativa dos colaboradores na melhoria do serviço prestado ao cliente e proporcionando-lhes formação e o desenvolvimento das suas competências profissionais.</li> <li><b>O estabelecimento de relações de parceria com os fornecedores:</b> 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.</li> <li><b>A contribuição para a gestão de infraestruturas públicas:</b> desenvolvendo empreendimentos relacionados com expansão e remodelação da rede e a manutenção da infraestrutura.</li> <li><b>O cumprimento dos requisitos aplicáveis:</b> identificando e cumprindo os requisitos obrigatórios (legais e regulamentares), bem como outros requisitos voluntariamente assumidos.</li> <li><b>A gestão dos impactes ambientais significativos:</b> 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.</li> <li><b>A racionalização do consumo de recursos:</b> promovendo a eficiente utilização dos recursos, permitindo a redução de custos económicos, sociais e ambientais.</li> <li><b>O contributo para a sustentabilidade:</b> Promovendo a mobilidade da população através do uso do transporte público em modo metro.</li> </ul>

Código GRI	Descrição	Resultados / Observações
		<p data-bbox="907 422 1030 443"><b>Carta do cliente</b></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 1859 534">Assim, através desta carta, afixada na totalidade das estações e veículos, o <b>Metropolitano assume os seguintes compromissos com os seus clientes:</b></p> <p data-bbox="907 550 1142 571"><b>Oferta de serviço de transporte</b></p> <ul data-bbox="907 574 1892 619" style="list-style-type: none"> <li>• Propor os desenvolvimentos da rede que melhor correspondam às necessidades de mobilidade na área metropolitana de Lisboa.</li> <li>• Implementar horários de comboios que respondam eficazmente à procura existente.</li> </ul> <p data-bbox="907 622 996 643"><b>Segurança</b></p> <ul data-bbox="907 646 2049 707" style="list-style-type: none"> <li>• Promover e aplicar as ações necessárias para garantir elevados padrões de segurança no serviço de transporte.</li> <li>• Em permanente colaboração com as forças da autoridade, assegurar a implementação das medidas necessárias para garantir a segurança dos clientes nos comboios e estações.</li> </ul> <p data-bbox="907 710 1019 730"><b>Regularidade</b></p> <ul data-bbox="907 734 2094 770" style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul> <p data-bbox="907 774 1131 794"><b>Informação e apoio ao cliente</b></p> <ul data-bbox="907 798 2094 834" style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul> <p data-bbox="907 837 1176 858"><b>Disponibilidade dos equipamentos</b></p> <ul data-bbox="907 861 2094 922" style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul> <p data-bbox="907 925 1086 946"><b>Limpeza e conservação</b></p> <ul data-bbox="907 949 1904 986" style="list-style-type: none"> <li>• Garantir que as estações, comboios e equipamentos se encontram em bom estado de conservação e limpeza, sendo, para o efeito, regularmente vistoriados e limpos.</li> </ul> <p data-bbox="907 989 1064 1010"><b>Recursos humanos</b></p> <ul data-bbox="907 1013 2060 1050" style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul> <p data-bbox="907 1053 1041 1074"><b>Acessibilidades</b></p> <ul data-bbox="907 1077 2060 1137" style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul> <p data-bbox="907 1141 1108 1161"><b>Sugestões e reclamações</b></p> <ul data-bbox="907 1165 2049 1225" style="list-style-type: none"> <li>• Colocar ao dispor dos clientes os meios necessários para a apresentação de sugestões e reclamações.</li> <li>• Assegurar a análise cuidadosa das reclamações, promovendo internamente as devidas medidas de correção e melhoria, providenciando em tempo útil a respetiva resposta.</li> </ul>

Código GRI	Descrição	Resultados / Observações
		<p><b>Deveres do cliente</b></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"> <li>• Viajar com título de transporte válido e apresentá-lo a um agente do Metro sempre que for solicitado;</li> <li>• Validar sempre o título de transporte, à entrada e saída das estações; se não o fizer, o cliente incorre numa situação de transgressão;</li> <li>• Não fumar nas instalações e comboios do Metro, se o fizer, o cliente estará a incorrer em infração prevista e punida por lei;</li> <li>• Respeitar as normas existentes relativas ao transporte de animais, bicicletas e outros objetos particulares, que, pelo seu volume ou conteúdo, possam causar incômodo ou constituir perigo;</li> <li>• 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;</li> <li>• Não entrar ou sair dos comboios após o aviso sonoro e luminoso de fecho de portas</li> <li>• 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;</li> <li>• Ajudar a manter as estações e comboios limpos, utilizando os recipientes existentes para a recolha de lixo;</li> <li>• 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.</li> </ul>
G4-44	Processo de autoavaliação do desempenho económico, ambiental e social do mais alto órgão de governação	Não se encontrando em vigor um contrato de gestão para o mandato em curso, optou-se por incluir neste relatório a monitorização dos indicadores de desempenho desenvolvidos como objetivos de gestão no Plano de Atividades e Orçamento (PAO) para 2015. A avaliação processa-se de acordo com estes indicadores. Tal não significa, contudo, que não seja realizada uma autoavaliação pelos membros do Conselho de Administração sobre outros aspetos não refletidos nestes indicadores 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, Ambiente e Segurança. A sua aprovação, após análise, é da responsabilidade do Conselho de Administração.
G4-49	Mecanismo para acionistas e trabalhadores fazerem recomendações ao mais alto órgão de governação	O acionista é único e tem poder deliberativo. A Comissão de trabalhadores reúne regularmente com o Conselho de Administração e está previsto, num conjunto predefinido de situações e de acordo com a legislação em vigor, o pedido de parecer formal à mesma.

Código GRI	Descrição	Resultados / Observações
<b>Ética e integridade</b>		
G4-56	Descrição da missão e valores, códigos de conduta e princípios internos de comportamento	<p><b>Missão</b> Prestar um Serviço de Transporte Público de Passageiros, em modo metro, orientado para o cliente, promovendo a mobilidade sustentável.</p> <p><b>Valores</b> Inovação e desenvolvimento  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procurar continuamente novos serviços e produtos, assentes na evolução tecnológica ao serviço do cliente.</li> </ul> Responsabilidade  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambiental: assegurar a melhoria contínua do desempenho ambiental;</li> <li>• Social: promover a mobilidade daqueles que se deslocam na Área Metropolitana de Lisboa;</li> <li>• Económica: garantir a sustentabilidade, numa perspetiva empresarial e laboral.</li> </ul> Qualidade  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Criar valor e utilidade do serviço ao cliente.</li> </ul> Rigor e integridade  <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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;</li> <li>• Garantir o cumprimento de processos rigorosos como suporte do serviço prestado, garantindo a sua fiabilidade e confiança.</li> </ul> Competência e segurança  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manter e reforçar a imagem e credibilidade da empresa como fator de afirmação externa e interna;</li> <li>• Garantir a segurança integrada de pessoas e bens. económica, social, e ambiental.</li> </ul> </p>

## 2. Indicadores de desempenho económico

Código GRI	Descrição	Resultados / Observações	2013	2014	2015
<b>Indicadores de desempenho económico</b>					
G4-EC1	Valor económico direto gerado e distribuído	Valor económico gerado (€)	154 851 793	131 600 968	103 629 654
		Valor económico distribuído (€)	292 779 124	206 039 060	208 244 776
		Valor económico acumulado (€)	-137 927 331	-74 438 092	- 104 615 122
G4-EC4	Apoio financeiro significativo recebido do governo	Total de subsídios do Estado (€)	50 170 658	38 815 874	1 847 805
G4-EC5	Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo local nas unidades operacionais importantes	-	194,4%	187,7%	192,5%
G4-EC8	Descrição e análise dos Impactes Económicos Indiretos mais significativos, incluindo a sua extensão	<p>O Metropolitano de Lisboa transportou, em 2015, cerca de 139 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 2015 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"> <li>• Redução das emissões atmosféricas por via da utilização do metropolitano enquanto modo de transporte;</li> <li>• Aspetos socioeconómicos associados à oferta de transporte público, diminuição do tempo de deslocação e descongestionamento das vias públicas.</li> </ul> <p>Negativos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consumo de energia elétrica, na globalidade das atividades realizadas no ML;</li> <li>• Produção de águas residuais industriais decorrentes de atividades de manutenção;</li> <li>• Produção de resíduos industriais perigosos e não perigosos decorrentes de atividades de manutenção.</li> </ul>			

### 3. Indicadores de desempenho ambiental

Código GRI	Descrição	Resultados / Observações	2013	2014	2015
<b>Indicadores de desempenho ambiental</b>					
G4-EN1	Materiais utilizados, por peso ou por volume	Lâmpadas (un.)	9 002	16 143	9 941
		Papel (kg)	26 962	25 992	7 185
		Toners (un.)	602	486	91
		Betão (m <sup>3</sup> )	501	56	3 179
		Aço (t)	21	0,6	54,1
		Cabo (m)	3 231	1 942	2 661
		Abraçadeiras (un.)	31 280	29 714	31 210
G4-EN3	Consumo direto e indireto de energia, discriminado por fonte de energia primária	Gasolina (L)	28 314	27 497	17 742
		Gasóleo (L)	58 476	78 062	25 474
		Gás natural (m <sup>3</sup> )	269 482	225 643	71 213
		Eletricidade (MWh)	87 022	86 325	85 095
		Total (MWh)	91 095	90 003	85 516
G4-EN5	Intensidade energética	Eficiência energética (Pass.km/kWh)	7,53	7,82	8,06
G4-EN6	Total de poupança de energia devido a melhorias na conservação e na eficiência	Energia poupada (MWh)	2 722	0	0
G4-EN8	Consumo total de água, por fonte	Consumo de água (m <sup>3</sup> )	118 850	97 382	87 820
G4-EN15	Emissões diretas de gases com efeito de estufa	Emissões diretas GEE (t CO <sub>2</sub> e)	823	778	113
G4-EN16	Emissões indiretas de gases com efeito de estufa provenientes da aquisição de energia	Emissões indiretas GEE (t CO <sub>2</sub> e)	37 159	30 386	37 357
G4-EN17	Outras emissões indiretas relevantes de gases com efeito de estufa	Total de emissões GEE (t CO <sub>2</sub> e)	7,8	9,5	2,1
G4-EN18	Intensidade de emissões de gases com efeito de estufa	Intensidade de GEE (g CO <sub>2</sub> e/Pass.km)	58	46	55
G4-EN19	Redução de emissões de gases com efeito de estufa	Total de emissões evitadas (t CO <sub>2</sub> e)	1 162	0	0
G4-EN21	Emissões de NO <sub>x</sub> , SO <sub>x</sub> e outras emissões atmosféricas	Emissões SO <sub>2</sub> (t)	0	0	NC
		Emissões NO <sub>x</sub> (t)	0	0	NC
G4-EN22	Descarga total de água, por qualidade e destino	Total de água residual, com potencial caráter industrial, descarregada pelo ML (m <sup>3</sup> )	91 594	75 673	68 499

Fonte	Qualidade	Destino		Tratamento efetuado	Estimativa quantidade anual 2015 (m <sup>3</sup> )
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	ETAR de Alcântara – tratamento primário avançado, dispendo de uma capacidade de tratamento instalada para um caudal de ponta de 3,3 m <sup>3</sup> /s em tempo seco (com desinfecção final do efluente) e 6,6 m <sup>3</sup> /s em tempo de chuva (com tratamento físico-químico).	11 831
PMO III (Lisboa)	Águas residuais de caráter industrial, provenientes de oficinas	As águas residuais são descarregadas nos coletores municipais de Lisboa	ETAR de Alcântara		17 348
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	ETAR de Chelas – tratamento terciário, por lamas ativadas, incluindo filtração e desinfecção final do efluente, dispendo de uma capacidade de tratamento instalada para um caudal de 52.500 m <sup>3</sup> /dia.	39 320
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		
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	ETAR de Beirolas – tratamento terciário, por lamas ativadas, incluindo filtração e desinfecção do efluente, dispendo de uma capacidade de tratamento instalada para 54.500 m <sup>3</sup> /dia.	
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	ETAR de Bucelas – tratamento secundário por vala de oxidação, filtração em areia e desinfecção por UV, dispendo de uma capacidade de tratamento instalada para um caudal de ponta igual a 36,3 l/s e caudal médio diário de 1.575 m <sup>3</sup> /dia.	
			ETAR de São João da Talha	ETAR de Frielas – tratamento secundário, por lamas ativadas, incluindo tratamento de afinação por biofiltração e desinfecção por UV, dispendo de uma capacidade de tratamento instalada para 70.000 m <sup>3</sup> /dia.	
				ETAR de São João da Talha – tratamento secundário, por lamas ativadas, dispendo de uma capacidade de tratamento instalada para cerca de 16.000 m <sup>3</sup> /dia.	

Estimativa quantidade anual 2015 (m<sup>3</sup>)

<p><b>Síntese:</b>  Os locais do ML com produção de águas residuais industriais ou potencialmente industriais são:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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);</li> <li>• 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.</li> </ul> <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 m<sup>3</sup> e que no total de todas as estações de metro foram descarregados cerca de 41.304 m<sup>3</sup>.</p>	<p>Estimativa do total de água residual descarregada nos PMO II e PMO III (caráter industrial)</p>	<p>29 179</p>
	<p>Estimativa do total de água residual descarregada nas estações do ML (potencial caráter industrial)</p>	<p>39 320</p>

Código GRI	Descrição	Resultados / Observações			
<b>Indicadores de desempenho ambiental</b>					
G4-EN23	Quantidade total de resíduos, por tipo e método de eliminação	Peso total de resíduos perigosos (t)	113,8	101,1	805,0
		Peso total de resíduos não perigosos (t)	3 051,1	1 390,7	1 490,2
		Peso total de resíduos para eliminação (t)	2 051,2	1 087,2	1 281,4
		Peso total de resíduos para recuperação (t)	1 113,7	404,6	1 013,83
G4-EN27	Extensão da mitigação de impactes ambientais de produtos e serviços	<p>A atividade do ML em 2015, 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 2015 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 2015 esteve em curso a fase de Pós-Avaliação (no âmbito dos respetivos procedimentos de Avaliação de Impacte Ambiental), com o envio, para a Agência Portuguesa do Ambiente, dos Relatórios de Acompanhamento Ambiental e dos Relatórios de Monitorização Ambiental referentes aos seguintes projetos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prolongamento da Linha Vermelha, entre Alameda e São Sebastião;</li> <li>• Prolongamento da Linha Vermelha, entre Oriente e Aeroporto;</li> <li>• Prolongamento da Linha Azul, entre Amadora-Este e Reboleira.</li> </ul> <p>No respeitante à Fase de Construção dos novos projetos, procedeu-se ao Acompanhamento Ambiental das empreitadas de construção, assegurando a implementação das medidas de minimização recomendadas nos respetivos Estudos de Impacte Ambiental e/ou exigidas pelas respetivas Declarações de Impacte Ambiental, para os casos dos projetos com Avaliação de Impacte Ambiental, e nos restantes casos das medidas de minimização exigidas nos Cadernos de Encargos dessas empreitadas.</p> <p>Neste âmbito, em 2015, esteve em curso o Acompanhamento Ambiental das seguintes empreitadas:</p> <p><b>Linha Azul</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Empreitada de Acabamentos do Prolongamento à Reboleira da Linha Azu do Metropolitano de Lisboa, E.P.E.”</li> <li>• “Empreitada de Sinalização Ferroviária do prolongamento à Reboleira da Linha Azul do Metropolitano de Lisboa, E.P.E.”</li> </ul> <p><b>Linha Amarela</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.”</li> </ul> <p><b>Linha Verde</b></p> <p><b>Remodelação das estações</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.”.</li> </ul> <p><b>Linha Vermelha</b></p> <p><b>Alameda II/S. Sebastião II</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>			

**Outros projetos**

- Prestação de serviços de inspeção de viadutos, estruturas pré-esforçadas e estruturas de sustentação existentes na rede do Metropolitano de Lisboa, E.P.E. e elaboração dos respetivos projetos de reabilitação (início e fecho da empreitada);
- Empreitada de substituição das escadas mecânicas das estações Saldanha I (linha Amarela), Intendente (Linha Verde) e respetivos trabalhos de integração de baixa tensão e de pré-instalação de SADI, da rede do Metropolitano de Lisboa E.P.E. (início 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 análise da situação de incomodidade de ruído e vibrações entre a estação Moscavide e a estação Encarnação, conforme a exigência da Declaração de Impacte Ambiental.

**Sistema de Gestão de Qualidade e Ambiente**

Em 2015 deu-se continuidade à implementação do Sistema de Gestão de Qualidade e Ambiente do ML.

No decurso de 2015 foram realizadas diversas auditorias com vista a detetar eventuais não conformidades ao Sistema de Gestão de Qualidade e Ambiente do ML, a saber:

- em 21 e 22 de julho de 2015 realizou-se a auditoria legal de qualidade, ambiente e segurança, que foi realizada pela SIA;
- em 21, 22 e 23 de outubro de 2015 realizou-se a auditoria interna de qualidade e ambiente.
- em 23, 24, 25 e 26 de novembro de 2015 realizou-se a auditoria externa de qualidade e ambiente, realizada pela SGS, ICS; tratou-se da 2ª Auditoria de Acompanhamento, para a avaliação do Sistema de Gestão de Qualidade, de acordo com a norma NP EN ISO 9001:2008 e da Auditoria de renovação do Sistema de Gestão em Ambiente, de acordo com a norma NP EN ISO 14001:2012;

O trabalho desenvolvido em 2015, 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 um aumento exponencial do consumo de betão e aço devido a duas empreitadas em execução.
- quanto ao **consumo de água**, neste ano foi conseguida uma poupança de 9,8% 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 bem como os resultados da campanha de sensibilização “Gota a gota poupa” lançada em 2014.
- 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 49,35% 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 44,2% do total de resíduos foi encaminhado para valorização, o que está em consonância com as recomendações comunitárias nesta matéria. Destes mesmos resíduos, 35,1% são resíduos perigosos.
- Em termos de águas residuais deu-se cumprimento ao plano de monitorização das águas residuais produzidas, tal como preconizado nas autorizações de descarga, não tendo sido verificadas situações anómalas ou não conformes com os regulamentos municipais. O ML detém as seguintes licenças e dispensas relativamente à descarga de águas residuais:
  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

Código GRI	Descrição	Resultados / Observações
		<ul style="list-style-type: none"> <li>quanto ao controlo das emissões atmosféricas provenientes das instalações do ML, em 2015 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 aumentaram cerca de 30%, apesar do ML ter reduzido o consumo de energia em 1,42%. O fator de emissão de CO2 associado à produção de energia aumentou de 338 g/kWh para 439 g/kWh.</li> <li>no que respeita à <b>redução do ruído ambiente e das vibrações</b> provenientes das instalações do ML, é de referir o seguinte: <ul style="list-style-type: none"> <li>Dados os resultados da monitorização de ruído ambiente gerado em 16 ventiladores (realizada em 2014), em que foram identificadas 2 situações de incumprimento do critério de incomodidade definido no Regulamento Geral do Ruído, foram definidas e implementadas em 2015 novas medidas de mitigação cuja sua eficácia será aferida em 2016.</li> </ul> </li> </ul> <p>Em 2015, e de acordo com o plano de monitorização ambiental definido para este ano, decorreram ações de monitorização para os fatores águas residuais e património.</p> <p>Em 2015 manteve-se em funcionamento a Brigada do Ambiente que procedeu à fiscalização da correta gestão de resíduos e produtos químicos existentes nas instalações da empresa.</p> <p>Em janeiro de 2015 foi ministrada uma ação de formação específica a todos os elementos da Brigada do Ambiente. Em fevereiro foi iniciada a implementação do Plano de Auditoria, com a realização de visitas pela Brigada do Ambiente às diversas instalações da empresa. Foram realizadas 5 auditorias e 5 visitas de verificação pela Brigada do Ambiente durante o ano.</p>
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) 86 790 105 559 43 216
		Somatório das emissões provocadas pelos mesmos (t) 229 280 113
G4-EN31	Total de custos e investimentos com a proteção ambiental, por tipo	- 58 208 € 83 663 € 22 480 €
G4-EN34	Número de reclamações relacionados a impactes ambientais recebidas e solucionadas	Reclamações recebidas 13 6 0
		Reclamações solucionadas 11 6 0

#### 4. Indicadores de sustentabilidade social

Código GRI	Descrição	Resultados / Observações	2013	2014	2015
<b>a. Práticas laborais</b>					
<b>Indicadores de desempenho social</b>					
G4-LA1	Número total de trabalhadores e respetiva taxa de rotatividade, por faixa etária, género e região	Efetivos (mulheres)	349	339	329
		Efetivos (homens)	1.102	1.087	1.052
		Número total de efetivos	1.451	1.426	1.381
		Admissões	2	2	4
		Saídas	76	27	49
		Taxa de rotatividade	5,05%	2,03%	3,84%
G4-LA2	Benefícios assegurados aos funcionários a tempo inteiro que não são concedidos a funcionários temporários ou a tempo parcial	Não há diferenciação na atribuição de benefícios entre colaboradores a tempo inteiro e a tempo parcial			
G4-LA5	Percentagem da totalidade da mão de obra representada em comissões formais de segurança e saúde, que ajudam no acompanhamento e aconselhamento sobre programas de segurança e saúde ocupacional	-	100%	100%	100%
G4-LA6	Taxa de lesões, doenças profissionais, dias perdidos, absentismo e óbitos relacionados com o trabalho, por região	Índice de incidência	50,8	6,1	4,6
		Índice de frequência	32,0	34,4	35,5
		Índice de gravidade	3,0	2,9	2,30
		Número de óbitos	0	2	3
		Taxa de absentismo	6,94%	7,37%	10,57%
G4-LA7	Trabalhadores em alta incidência ou alto risco de doenças relacionadas com a sua ocupação	Não existem trabalhadores nestas condições.			

Código GRI	Descrição	Resultados / Observações	2013	2014	2015			
G4-LA9	Média de horas de formação, por ano, por trabalhador, discriminadas por categoria de funções	Dirigentes	28,0	12,5	55,9			
		Quadros superiores	7,0	10,4	11,2			
		Quadros médios	3,2	2,8	4,5			
		Quadros intermédios	5,8	6,9	7,4			
		Profissionais qualificados / altamente qualificados	2,0	1,3	2,6			
		Profissionais não qualificados	0,0	0,0	0			
		Média	3,4	3,3	4,8			
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	<b>Órgãos de governança</b>	<b>H</b>	<b>M</b>	<b>H</b>	<b>M</b>		
		Conselho de Administração	2	1	2	1	4	1
		Assessoria do CA	2	1	2	1	0	1
		Comissão de Fiscalização	2	1	2	1	2	1
		Diretores	9	4	9	4	7	4
		<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>7</b>	<b>15</b>	<b>7</b>	<b>13</b>	<b>7</b>
		G4-LA13	Discriminação do rácio do salário base entre homens e mulheres, por categoria de funções	Quadros superiores	110,2%	110,1%	111,2%	
Quadros médios	106,0%			106,7%	100,5%			
Quadros intermédios	98,2%			99,5%	99,0%			
Profissionais altamente qualificados	90,0%			90,7%	122,3%			
Profissionais qualificados	100,6%			100,9%	106,7%			
Profissionais não qualificados	104,5%			106,9%	0,0			

#### 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	-	0	0	0

Código GRI	Descrição	Resultados / Observações	2013	2014	2015
<b>c. Sociedade</b>					
<b>Indicadores de desempenho social – Sociedade</b>					
G4-SO3	Percentagem e número total de unidades de negócio alvo de análise de riscos à corrupção	-	69%	69%	44%
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

<b>Indicadores de desempenho social – Responsabilidade pelo produto</b>					
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	7,03	7,06	NC
G4-PR8	Número total de reclamações registadas relativas à violação da privacidade de clientes	-	0	0	0

#### 5. Indicadores de transporte

<b>Indicadores específicos do setor dos transportes</b>					
LT2	Composição da frota	Carruagens motoras	225	224	222
		Carruagens reboque	113	113	111
		Total de carruagens	338	337	333
		Consumo específico por carruagem (10 <sup>3</sup> x kWh)	114,6	119,0	116,80
		Consumo médio de energia por carruagem x km (kWh)	4,05	3,94	3,80
		Oferta (lugar x km) 10 <sup>6</sup>	2.752	2.802	2.865

Código GRI	Descrição	Resultados / Observações	2013	2014	2015
		Consumo total eletricidade na tração (10 <sup>3</sup> x kWh)	38.723	40.100	39.128
		Total de passageiros transportados (10 <sup>6</sup> )	136	140	139
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 2015 continuou a verificar-se um aumento da procura pelo que foi feito um esforço de ajustamento da oferta. Com a administração conjunta das empresas de transporte da cidade de Lisboa, procedeu-se a um reforço da intermodalidade nos diversos operadores de transporte.			
LT7	Políticas e programas para a minimização do ruído	Em matéria de ruído foi realizada a monitorização de ruído ambiente em 16 ventiladores da rede.			
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 = (((duração + área + intensidade)/3 + requisitos aplicáveis)/2) x (Frequência ou Probabilidade)).  Da aplicação desta metodologia resultaram os seguintes impactes ambientais significativos:</p> <p>Positivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Redução das emissões atmosféricas por via da utilização do metropolitano enquanto modo de transporte;</li> <li>• Aspetos socioeconómicos associados à oferta de transporte público, diminuição do tempo de deslocação e descongestionamento das vias públicas.</li> </ul> <p>Negativos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consumo de energia elétrica, na globalidade das atividades realizadas no ML;</li> <li>• Produção de águas residuais industriais decorrentes de atividades de manutenção;</li> <li>• Produção de resíduos industriais perigosos e não perigosos decorrentes de atividades de manutenção.</li> </ul> <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> <p>2. O período normal de trabalho é de trinta e nove horas semanais, com exceção dos trabalhadores que exercem a sua atividade profissional permanentemente no subsolo, os quais terão um horário de trabalho de trinta e sete horas e trinta minutos por semana. Os trabalhadores que, embora desempenhando, independentemente da sua profissão, normalmente a sua atividade à superfície sejam chamados a trabalhar no subsolo por um período consecutivo de tempo igual ou superior a uma semana, beneficiarão, no referido período, de um horário de trabalho de trinta e sete horas e trinta minutos por semana.</p> <p>3. O período de trabalho diário deve ser interrompido por um intervalo de descanso de duração não inferior a uma hora nem superior a duas, de modo a que os trabalhadores não prestem mais de cinco horas de trabalho consecutivo nem menos de três.</p> <p>5. O local onde o trabalhador deve retomar o trabalho após a interrupção para a refeição tem de ser o mesmo onde o interrompeu. Sempre que este local não seja o mesmo daquele em que vai ser retomado o trabalho, a deslocação terá de ser feita dentro do horário de serviço.</p> <p>8. Os Maquinistas terão um tempo de tripulação previsto em gráfico que não poderá ultrapassar três horas e trinta minutos dentro de cada um dos dois períodos de trabalho diários, sendo que, o tempo total de tripulação diário não poderá ultrapassar as seis horas.</p> <p>Somente os atrasos na circulação poderão acarretar períodos de tripulação superiores a três horas e trinta minutos entre rendições, prolongamentos estes que terão carácter excecional. O restante tempo será cumprido em situação de reserva.</p>			

Código GRI	Descrição	Resultados / Observações
		<p data-bbox="896 422 1120 448">Cláusula 24ª do AEI de 2009:</p> <p data-bbox="896 448 1142 474">(Descanso semanal e feriados)</p> <ol data-bbox="896 474 2132 943" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="896 474 1836 499">1. Todos os trabalhadores têm direito a dois dias de descanso semanal, os quais serão, em princípio, o Sábado e o Domingo.</li> <li data-bbox="896 515 2132 603">2. Aos trabalhadores a quem a natureza do trabalho não permita o descanso semanal sempre ao Sábado e ao Domingo, será assegurado um horário que lhes garanta, em média, dois dias de descanso semanal, e que permita a coincidência como Domingo pelo menos de quatro em quatro semanas, a menos que o trabalhador mostre desejo em contrário e haja concordância da Empresa. Excepcionalmente haverá horários cuja referida coincidência será à 5ª e 6ª semanas.</li> <li data-bbox="896 619 1960 644">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.</li> <li data-bbox="896 660 1937 710">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.</li> <li data-bbox="896 726 2132 813">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, exceto 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%.</li> <li data-bbox="896 829 1456 855">6. Os feriados serão pagos no mês seguinte àquele a que dizem respeito.</li> <li data-bbox="896 871 2132 943">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%.</li> </ol>

## 6. Indicadores do SGQA

<b>Indicadores SGQA</b>	2013	2014	2015
Ganhos resultantes da utilização de procedimentos concorrenciais	29,0%	20,0%	- 18,7%
Duração da tramitação dos procedimentos	-21,0%	-20,3%	- 14,3%
Utilização da plataforma eletrónica de contratação	44,0%	62,0%	76%
Taxa de fraude	4,4%	5,6%	8,32%
Taxa de guarnecimento das estações	91,2%	87,3%	84,8%
Desvio em relação ao custo inicial	-1,9%	1,3%	-8,6%
Desvio em relação ao prazo inicial	4,1%	-3,6%	-2,6%
Grau de cumprimento do Plano de Investimentos	NC	34,5%	27,7%
Índice de satisfação do cliente	7,03	7,06	NC
Número de reclamações / 106 passageiros	36,04	28,64	32,08%
Taxa de resposta dentro do prazo	78,7%	77,8%	85,8%
Eficácia das ações de melhoria	97,9%	96,1%	89,8%
Eficiência das ações de melhoria	49,8%	74,3%	66,9%
Taxa de cumprimento dos indicadores dos processos	53,8%	57,9%	58,8%
Disponibilidade do material circulante	85,9%	86,7%	83,7%
Fiabilidade do material circulante (MKBF)	13.588 km	13.548 km	14.377 km
Fiabilidade da infraestrutura principal (MTBF)	NC	102,81 horas	137,78 horas
Indisponibilidade da infraestrutura principal	NC	2,05 horas	1,10 horas
Validações	NC	2,3%	2,06%
Receita não tarifária acumulada (variação homóloga)	2,9%	39,3%	-56,7%
Receita tarifária acumulada (variação homóloga)	-0,2%	9,4%	4,7%
Regularidade	87,8%	86,5%	84,6%
Taxa de realização de carruagem.Km	99,3%	100,7%	101,8%
Taxa de cumprimento da prestação da informação interna	NC	100,0%	100%

Taxa de cumprimento da prestação da informação externa	NC	100,0%	97,6%
Cumprimento dos objetivos de gestão	123%	121%	118,9%
Taxa de cumprimento dos prazos dos relatórios	89,0%	100,0%	96,1%
Prazo médio de pagamento	34 dias	17 dias	20 dias
Encerramento contabilístico do ano (ML)	NC	Sim	Sim
Encerramento contabilístico do ano (Grupo)	NC	Não	Não
Encerramento contabilístico do mês	Sim	Sim	NC
Avaliação da eficácia da formação	2,59	3,02	3,00
Número de dias perdidos por acidentes de trabalho	7.188	6.357	5.294
Taxa de absentismo	6,94%	7,37%	10,57%
Taxa de exames médicos efetuados	74,6%	36,2%	69,9%
Taxa de realização do Plano de Formação	33,6%	NC	NC
Nº de ocorrências de vandalismo em material circulante	105	79	70
Nº de ocorrências de vandalismo nas estações	362	298	308
Índice de atos de vandalismo na rede	2,64	2,68	3,54
Índice de atos violentos, furto e roubos na rede	3,49	6,93	6,64
Tempo de Resolução de Problemas Apoio/Suporte	5,8 horas	4,2 horas	6,7 horas
Tempo de Resolução de Problemas Avarias	14,0 horas	21,5 horas	15,5 horas
Taxa de variação de consumo de água total	-2,3%	-18,1%	-9,8%
Taxa de variação de emissões indiretas de GEE	1,8%	-18,2%	-4,2%
Taxa de variação de consumos de eletricidade	-4,4%	-0,8%	-1,4%
Taxa de variação de consumos de gasolina e gasóleo	-18,6%	21,6%	NC
Taxa de variação consumo de papel	-16,1%	-3,6%	4,9%
Taxa de variação de resíduos industriais encaminhados para valorização	790,3%	-66,3%	411,8%
Taxa de variação de produção de resíduos industriais não perigosos (RINP)	1001,8%	-80,0%	696,2%
Taxa de variação de produção de resíduos industriais perigosos (RIP)	269,5%	-11,2%	1171,5%
Taxa de variação de reclamações relativas a ambiente	-65,8%	-54,0%	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
CO2 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 <sup>3</sup>	Metro cúbico
MCC	Marketing e Comercial
MKBF	Quilometragem média entre falhas (Mean Kilometer Between Failure)
ML	Metropolitano de Lisboa, E.P.E.
MODsafe	Modular Urban Transport Safety and Security Analysis
ModURBAN	Modular Urban Guided Rail Systems
MWh	Megawatt hora
NC	Não contabilizado
NOVA	Urban Railway Benchmarking Group
NOx	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 “patrimônio” 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 (CO<sub>2</sub>), metano (CH<sub>4</sub>), óxido nitroso (N<sub>2</sub>O), hidrofluorcarbonos (HFCs), perfluorcarbonos (PFCs) e hexafluoreto de enxofre (SF<sub>6</sub>).

**Global Reporting Initiative** – Instituição global e independente que desenvolve uma estrutura mundial de diretrizes de relato, permitindo às Empresas preparar relatórios sobre o seu desempenho económico, ambiental e social.

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

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

**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).

