



# Realização do 1º trimestre de 2015

Plano de Atividades e Orçamento 2015



transportes de Lisboa



## Índice

INTRODUÇÃO .....	3
1. PROCURA E OFERTA .....	4
1.1. Procura .....	4
1.2. Oferta .....	5
2. PLANO COMERCIAL E MARKETING.....	7
3. MANUTENÇÃO .....	10
4. QUALIDADE DE SERVIÇO .....	12
4.1. Segurança de Pessoas e Bens.....	13
4.2. Gestão da Qualidade e Ambiente .....	15
4.3. Eficiência Energética .....	16
5. EMPREENDIMENTOS – EXPANSÃO E MODERNIZAÇÃO DA REDE .....	17
6. GESTÃO DE RECURSOS .....	20
6.1. Recursos Humanos.....	20
6.2. Sistemas de Informação .....	25
6.3. Auditoria Interna e Gestão do Risco .....	26
6.4. Contratação Pública .....	27
7. RESPONSABILIDADE SOCIAL .....	29
8. REPRESENTAÇÃO INTERNACIONAL .....	30
9. CONTRATO DE GESTÃO .....	31
10. TABLEAU DE BORD .....	32
11. PROGRAMAS COMUNITÁRIOS .....	33
12. GESTÃO ECONÓMICA E FINANCEIRA .....	34



## INTRODUÇÃO

Na sequência do Ofício Circular n.º 11157 (DSPE/DAA/EPR, de 2 de dezembro, da Direção Geral de Tesouro e Finanças (DGTf) e da divulgação do Plano de Atividade e Orçamento 2015, do Metropolitano de Lisboa, no Sistema de Recolha de Informação Económica e Financeira (SIRIEF), apresenta-se o respetivo controlo, reportado ao 1º trimestre de 2015.

De acordo com a Informação n.º 3-UTAM, de 2 de fevereiro de 2015, o Metropolitano de Lisboa procedeu à correção, atualização e carregamento na respetiva plataforma eletrónica do SIRIEF, a 5 de maio de 2015.

O parecer do Conselho Fiscal, relativamente ao Aditamento ao Plano de Atividades e Orçamento – PAO 2015, foi emitido a 19 de maio de 2015.

## 1. PROCURA E OFERTA



### 1.1. Procura

Desde janeiro de 2015 que os passageiros, quer reais quer planeados baseiam-se nas validações.

**Quadro 1 – Procura – Passageiros**

PROCURA	Un.	1º trimestre 2015		Desvio %	Objetivo Ano 2015
		Plano	Real		
Passageiros com título pago	n.º	30.230.153	31.307.579	3,56%	125.260.207
Passageiros transportados	n.º	32.664.603	33.766.160	3,37%	135.347.475

Fonte: Direção de Marketing e Comercial (MCC)

**Quadro 2 – Receitas de títulos**

RECEITAS (Valores com IVA)	Un.	1º trimestre 2015		Desvio %	Objetivo Ano 2015
		Plano	Real		
Receitas de títulos de transporte	€	21.545.996 €	21.446.959 €	-0,5%	89.863.171 €
Receitas totais (inclui as participações de passes) (1)	€	22.107.979 €	22.469.997 €	1,6%	91.976.917 €

Fonte: Direção de Marketing e Comercial (MCC)

(1) Para o objetivo do ano 2015 considerou-se a verba de 2.113.746 €, correspondente à participação de passes (com IVA), carregada na DGO.

**Quadro 3 – Receita média**

PROCURA	Un.	1º trimestre 2015		Desvio %	Objetivo Ano 2015
		Plano	Real		
Passageiros transportados	n.º	32.664.603	33.766.160	3,4%	135.347.475
Passageiros x km	n.º	157.484.918	161.981.312	2,9%	653.051.568
Receitas totais (c/IVA)	€	22.107.979	22.469.997	1,6%	91.976.917
Receita média por passageiro	n.º	0,677	0,665	-1,7%	0,680

Fonte: Direção de Marketing e Comercial (MCC)

## 1.2.Oferta

O Plano Operacional de Oferta consiste num plano de organização e produção de oferta, de forma a satisfazer a procura estimada para cada período, garantindo as condições de eficácia, comodidade, rapidez e segurança.

Para o 1º trimestre, apresenta-se de seguida o detalhe da oferta do serviço face ao planeado:

**Quadro 4 – Oferta de transporte**

Indicadores		Un.	1º trimestre 2015		Desvio %	Objetivo Ano 2015
			Plano	Real		
Carruagens x km (circulações com passageiros)	Linha Azul	n.º	1.759.910	1.858.676	5,6%	6.996.428
	Linha Amarela		1.499.929	1.498.313	-0,1%	6.010.361
	Linha Verde		882.355	868.371	-1,6%	3.553.399
	Linha Vermelha		1.336.076	1.342.973	0,5%	5.441.756
	<b>Total</b>	n.º	<b>5.478.270</b>	<b>5.568.333</b>	<b>1,6%</b>	<b>22.001.944</b>
Lugares x km	Linha Azul	n.º	225.268.454	237.910.525	5,6%	895.542.808
	Linha Amarela		191.990.968	191.784.073	-0,1%	769.326.179
	Linha Verde		112.941.496	111.151.496	-1,6%	454.835.048
	Linha Vermelha		171.017.698	171.900.489	0,5%	696.544.806
	<b>Total</b>	n.º	<b>701.218.617</b>	<b>712.746.583</b>	<b>1,6%</b>	<b>2.816.248.841</b>
Comboios x km	Linha Azul	n.º	352.641	343.090	-2,7%	1.408.067
	Linha Amarela		304.031	295.184	-2,9%	1.221.673
	Linha Verde		294.118	289.457	-1,6%	1.184.466
	Linha Vermelha		282.163	277.986	-1,5%	1.145.342
	<b>Total</b>	n.º	<b>1.232.952</b>	<b>1.205.717</b>	<b>-2,2%</b>	<b>4.959.549</b>
Circulações	Linha Azul	n.º	27.770	27.024	-2,7%	110.896
	Linha Amarela		30.070	29.222	-2,8%	119.192
	Linha Verde		32.936	32.414	-1,6%	132.639
	Linha Vermelha		27.140	26.727	-1,5%	110.170
	<b>Total</b>	n.º	<b>117.916</b>	<b>115.387</b>	<b>-2,1%</b>	<b>472.897</b>
Horas de condução	horas	53.188	52.022	-2,2%	213.400	
Quilómetros pagos (comboios x km)	km	1.254.964	1.336.506	6,5%	5.049.929	

Fonte: Direção de Exploração Operacional

## Projetos



**Quadro 5 – Cronograma do Projeto da área de Exploração Operacional**

Projeto / Ação	FASES DO PROJETO	Ano 2015				1º trim 2015 - Ponto de situação dos projetos		
		1º trim.	2º trim.	3º trim.	4º trim.	Descritivo	Taxa de realizaçã	Justificação dos desvios
SISCOG - PLAGO	Implementação do Módulo Férias					Falta entregar algumas funcionalidades e correções que vão entrar no 2º e 3º trimestre pela SISCOG.	75%	A implementação do Módulo de Férias encontra-se suspensa, por falta de entrega de funcionalidades e correções. Foi dada prioridade na implementação do Curto Prazo (Previsto para o 1º trimestre).
	Implementação do Curto Prazo					Em produção para a realidade dos maquinistas, estando em falta as integrações com os sistemas ML (TELEPONTO, SAP/BW e SAP/HR). Falta inicializar-se os testes para as realidades de Operadores Comerciais e Agentes de Tráfego.	85%	O Curto Prazo da tração está implementado com resultados bastante satisfatórios, faltam ainda as ligações aos sistemas ML. No 2º trimestre de 2015 vai iniciar-se o teste do CP das estações.
	Correção de eventuais erros de implementação					Todos os erros que têm sido identificados estão a ser ou já foram corrigidos.	75%	
	Testes operacionais Módulo Férias, curto prazo e longo prazo					A implementação do Módulo de Férias encontra-se suspensa. Foi dada prioridade na implementação do Curto Prazo.	70%	

**Legenda:**

 Registo da fase da ação / projeto

## 2. PLANO COMERCIAL E MARKETING

Quadro 6 – Calendarização das Campanhas de “Marketing e Comercial”

OBJE- TIVOS	CAMPANHAS	Calendarização - Ano				1º trim 2015 - Ponto de situação dos projetos		
		1º trim.	2º trim.	3º trim.	4º trim.	Descritivo	Taxa de realização	Justificação dos desvios
Estudos de Mercado	Implementação de sistema CRM					Projeto em stand-by	30%	Projeto em stand-by face aos custos envolvidos
	Estudo Cliente Mistério					Preparação dos estudos programada para o 2º trim. 2015	0%	
	Estudo Inquérito de Satisfação do Cliente (ISC)					Preparação dos estudos programada para o 2º trim. 2015	0%	
	Estudo Potencial Cliente					Preparação dos estudos programada para o 3º trim. 2015	0%	
	Focus					Preparação do estudo programada para o 3º/4º trim. 2015	0%	
Receitas não Tarifárias	Publicidade no site Metro					Todos os espaços vendidos tendo sido faturado valor correspondente	100%	
	Publicidade MAVT's					Projeto em parceria com a MOP	100%	
	Eventos espaços disponíveis					Angariação e prospeção de novos clientes	100%	
	Controlo das Receitas					Controlo e acompanhamento do processo	100%	
	Bilhética (grandes grupos)					Prospeção e venda a grandes clientes	100%	
	Incremento de receitas publicitárias (suportes)					Projeto em stand-by	0%	
	Visitas Guiadas					Projeto em stand-by	30%	Não foi possível estabelecer ainda parcerias estratégicas para a concretização do projeto
Estações	Numeração dos sinais instalados em todas as estações da rede.					Levantamento em curso	20%	
	Numeração do mobiliário urbano instalado em todas as estações da rede.					Levantamento em curso	20%	
	"Estação acessível" (estações dotadas de elevador e/ou plataforma elevatória)							
	"Ponto de ajuda em emergência" - Cais Desenvolvimento e implementação.					Elaborado projeto	25%	
	"Ponto de ajuda" - Átrio					Elaborado projeto	25%	A elaboração do protótipo está num impasse.
Internet	Site ML - Publicação do "Manual de identidade - Marca", versão integral					Manual construído e atualizado. Falta a sua publicação.	80%	
	Site ML - Publicação do "Manual de identidade - Regras de comunicação", versão integral					Manual construído e atualizado. Falta a sua publicação.	80%	
	Site ML - Publicação do "Manual de identidade - Mobiliário e sinalética", versão abreviada.					Manual construído e atualizado. Falta a sua publicação.	80%	
	Fotografias de superfície - DR interativo, estação a estação, preferencialmente com imagens a 360º) Desenvolvimento e implementação.					Sem evolução	0%	Resposta a inúmeras solicitações não previstas.
	Fotografias de arte (numa lógica de "Núcleo museológico" e de roteiro - DR interativo, estação a estação, com inclusão de ficha técnica por intervenção)					Sem evolução	0%	Resposta a inúmeras solicitações não previstas.
	"Viagem virtual pela estação" (numa lógica de roteiro - DR interativo, estação a estação, com inclusão de ficha técnica e, preferencialmente, com imagens a 360º)					Sem evolução	0%	Resposta a inúmeras solicitações não previstas.
	"Viagem virtual pelo material circulante (MC)" (numa lógica de roteiro - interativo, por geração de MC, com inclusão de ficha técnica e, preferencialmente, com imagens a 360º)					Sem evolução		Resposta a inúmeras solicitações não previstas.
Gestão do Cliente	Remodelação do Espaço Cliente da estação Aeroporto					Sem desenvolvimentos		
	Intervenção do Espaço Cliente na estação Marquês de Pombal					Sem desenvolvimentos		
	Site ML - Publicação do "Manual de identidade - Mobiliário e sinalética", versão abreviada.					Manual atualizado. Falta a publicação.	80%	
	Implementação de aplicação de call center para o Centro de Apoio Interno					Sem desenvolvimentos		
	Aquisição de licenças de software Primavera para o Espaço Cliente Aeroporto e Centro de Apoio					Em reapreciação face à reorganização da empresa		

Legenda:

 Registo da fase da ação / projeto



Quadro 7 – Calendarização das Campanhas de “Marketing e Comercial” (cont.)

OBJE-TIVOS	CAMPA-NHAS	FASES DO PROJETO	Ano 2015				1º trim 2015 - Ponto de situação dos projetos		
			1º trim.	2º trim.	3º trim.	4º trim.	Descritivo	Taxa de realização	Justificação dos desvios
Imagem	2ª Maratona fotográfica Carris / Metro	Definição do regulamento						0%	Em análise, face à atual conjuntura das empresas CA/ML/TT.
		Contacto com patrocinadores para oferta de prémios						0%	
		Concepção da imagem de divulgação do concurso						0%	
		Criação de microsite com informação aos participantes e ficha de inscrição						0%	
		Validação de inscrições e atribuição de nº de participante						0%	
		Organização do evento						0%	
		Recepção das participações						0%	
		Reunião do Juri do concurso						0%	
		Divulgação dos vencedores e entrega de prémios						0%	
	Natal no Metro Clientes	Preparação das ações a realizar no natal							
		Criação de imagem para as ações de natal							
		Criação de postal de natal							
	Aniversário Metro Clientes	Realização das ações de natal							
		Preparação de ações a realizar no aniversário							
	Criação de imagem para as ações do aniversário								
	Realização do aniversário								
Comunicação / Projetos internos	"Gestão de Ideias"	Recepção das participações						100%	
		Comunicação aos participantes						100%	
	Concurso "Mostra a tua máscara"	Definição de regulamento do concurso						100%	
		Concepção da imagem do concurso						100%	
		Divulgação do concurso nos meios internos das empresas CARRIS e METRO						100%	
		Recepção das participações						100%	
	Natal no Metro Interno	Avaliação do Juri e comunicação dos vencedores						100%	
		Preparação de ações a realizar no natal							
		Criação de imagem para as ações de natal							
		Criação de postal de natal							
	Aniversário Metro Interno	Realização das ações de natal							
		Organização da Cerimónia de entrega de emblemas							
		Divulgação do evento							
		Realização do evento							
	Newsletter Interna	Recepção e organização de conteúdos						0%	Em análise
		Produção da newsletter						0%	
		Divulgação periódica da Newsletter através do Portal ML						0%	
		Impressão da Newsletter para ser colocada nos vários edifícios da Empresa						0%	
	Revista Via Lx	Recepção e organização de conteúdos						0%	Foi lançado concurso
		Envio de conteúdos para empresa externa						0%	
		Recepção da revista para revisão final						0%	
		Divulgação da revista nos meios internos						0%	
		Concurso "Recriar"	Definição de regulamento do concurso						
Concepção da imagem do concurso									
Divulgação do concurso nos meios internos da Empresa									
Recepção das participações									
	Avaliação do Juri e comunicação dos vencedores								
	Gestão de todas as notícias e documentação inerentes à organização de todas as áreas.								
Passatempos Internos	Lançamento de passatempos internos à comunidade laboral, de teatros, concertos, cinema e outros.								
Apoio de campanhas internas	Apoio a todas as áreas da Empresa no que concerne a todos os tipos de campanhas internas a serem lançadas, nomeadamente em articulação com o QAC, a RHC entre outras direções.								

**Legenda:**

Registo da fase da ação / projeto

QAC Direção de Qualidade e Ambiente

RHC Direção de Gestão de Recursos Humanos e Desenvolvimento Organizacional

**Quadro 8 – Calendarização das Campanhas de “Marketing e Comercial” (cont.)**

OBJE- TIVOS	CAMPANHAS	FASES DO PROJETO	Ano 2015				1º trim 2015 - Ponto de situação dos projetos		
			1º trim.	2º trim.	3º trim.	4º trim.	Descritivo	Taxa de realização	Justificação dos desvios
Comunicação / Projetos externos	Newsletter externa CARRIS / METRO	Recepção e organização de conteúdos						100%	
		Produção da newsletter						100%	
		Envio mensal da Newsletter através de correio						100%	
		Divulgação mensal da Newsletter através do site METRO e site CARRIS						100%	
	Limpeza nas estações	Colocação dos novos caixotes do lixo nas estações							
		Definição de estratégia de comunicação							
		Elaboração de imagem para a campanha							
	Informação Tarifária	Divulgação da campanha						0%	Não se verificaram alterações tarifárias
		Elaboração de imagem para a campanha						0%	
	Campanha Fraude	Definição de estratégia de comunicação.							
		Elaboração de imagem para a campanha.							
	Campanha Segurança	Divulgação da campanha.							
		Definição de estratégia de comunicação.							
	Semana da Mobilidade	Divulgação da campanha							
		Elaboração de imagem para a campanha							
	"Recepção ao Caloiro"	Definição de estratégia de comunicação							
		Elaboração de imagem para a campanha							
		Divulgação da campanha nas Universidades							
	"Chego a horas"	Definição de estratégia de comunicação						100%	
		Elaboração de imagem para a campanha						100%	
		Divulgação da campanha						100%	
	Merchandising	Criação de peças merchandising							
		Criação de loja online							
		Campanha de Divulgação							
	Site ML	Definição de nova estratégia							
		Atualização de conteúdos							
		Elaboração de nova imagem							
		Lançamento de nova imagem							
		Gestão contínua							
	Facebook ML	Gestão contínua							
	Efemérides	Divulgação nos meios online							
		Ações de dinamização de estações							
	Carris Metro TV	Acompanhamento da colocação de spots							
	Canal Lisboa	Acompanhamento da colocação de spots							
	TOMI	Acompanhamento da colocação de spots							
	Jornal Metro	Acompanhamento da colocação de anúncios							
	Aniversário ML	Definição de estratégia de comunicação.							
		Elaboração de imagem para a campanha.							
		Ações de dinamização das estações							
	Parcerias estratégicas METRO	Campanha de Divulgação							
Contacto com possíveis parceiros							100%		
Envio de protocolo aos parceiros interessados							100%		
Concepção de imagem de divulgação entre o METRO							100%		
	Divulgação da parceria nos nossos meios de						100%		

**Legenda:**

 Registo da fase da ação / projeto

### 3. MANUTENÇÃO



Para a Manutenção da Infraestrutura e do Material Circulante, apresenta-se o quadro comparativo do realizado face ao planeado para os seguintes indicadores:

**Quadro 9 – Indicadores da área de Gestão da Manutenção**

MANUTENÇÃO	Un.	1º trimestre 2015		Desvio %	Objetivo Ano 2015
		Plano	Real		
<b>Material Circulante</b>					
Disponibilidade do Material Circulante	%	90	79	-12,6%	90
Quilometragem média entre falhas (MKBF)	km	14.000	14.216	1,5%	14.000
Custo de manutenção da frota / carruagens x km	€	0,29 €	0,28 €	-4,9%	0,29 €
<b>Infraestrutura principal</b>					
Indisponibilidade da infraestrutura principal	horas / mês	3	0,8	-73,3%	3
Fiabilidade da infraestrutura principal (MTBF)	horas	100	123	23,0%	100
Custo de manutenção / hora de funcionamento da rede	€	1.400 €	1.494 €	6,7%	1.400 €
<b>Recursos humanos</b>					
Taxa de presença	%	90	92	1,8%	90
Taxa de trabalho suplementar	%	0,50	0,65	29,3%	0,50

Fonte: Direção de Gestão da Infraestrutura e Material Circulante

## Projetos a desenvolver

Para a concretização dos objetivos definidos, a área de Gestão da Manutenção desenvolveram-se os seguintes projetos:

**Quadro 10 – Projetos da área de Gestão de Manutenção**

Projeto / Ação	FASES DO PROJETO	Ano 2015				1º trim 2015 - Ponto de situação dos projetos		
		1º trim.	2º trim.	3º trim.	4º trim.	Descritivo	Taxa de realização	Justificação dos desvios
Revisão do processo de manutenção do material circulante	Reanálise integral do processo de manutenção do material circulante	■				Iniciada a análise dos tempos das ordens de trabalho da eletromecânica.	5%	
	Análise RCM ( <i>Reliability Centered Maintenance</i> ) aos órgãos do material circulante		■	■				
	Adaptação do suporte documental				■			
Reorganização da logística de manutenção	Análise do processo de planeamento, gestão de materiais e de registo de atividade		■					
	Especificação funcional de um sistema informático de suporte da logística de manutenção		■					
Especificação e implementação de metodologia de monitorização do ciclo de vida de equipamentos e planeamento de investimento nas infraestruturas	Inventário e caracterização de equipamentos e sistemas	■	■			Iniciou-se a caracterização pelo CITV e do SSIT para a definição das especificações técnicas para melhoria ou aquisição de sistemas novos.	5%	
	Definição e Implementação de metodologia de planeamento			■				
Acessibilidade nas carruagens para Pessoas de Motricidade Reduzida (PMR)	Conclusão dos estudos de viabilidade e de modificação do material circulante (dependente da decisão da instalação de rampas nos cais de estação)		■					
	Implementação da modificação no material circulante			■	■			

**Legenda:**

■ Registo da fase da ação / projeto

CITV Circuito interno de TV

SSIT Sistema de supervisão de instalações técnicas

## 4. QUALIDADE DE SERVIÇO

Ao nível da qualidade de serviço, nas vertentes comercial e exploração apresenta-se a seguinte realização:



**Quadro 11 – Qualidade de Serviço – Comercial e Exploração**

QUALIDADE DE SERVIÇO - Comercial	Un.	1º trimestre 2015		Desvio %	Objetivo Ano 2015
		Plano	Real		
Reclamações por milhão de passageiros	n.º reclam. /10 <sup>6</sup> PT	36,94	29,05	-21,4%	36,94
QUALIDADE DE SERVIÇO - Exploração	Un.	1º trimestre 2015		Desvio %	Objetivo Ano 2015
		Plano	Real		
Regularidade	%	82,0	86,5	5,5%	82
Ocorrências com perturbações da exploração (atrasos superiores ≥ 10 minutos)	n.º	60	41	-31,4%	240
TREP (tempo despendido na resolução de ocorrências c/ atraso ≥ 10 minutos)	min.	946	703	-25,7%	3.800
Tempo médio de resolução de ocorrências (atrasos superiores ≥ 10 minutos)	min.	21,0	17,1	-18,4%	21,0

Fonte: Direções de Exploração Operacional e de Marketing e Comercial

## 4.1. Segurança de Pessoas e Bens

No 1º trimestre de 2015, ao nível das ocorrências de vandalismo e incidentes, a realização foi a seguinte:

**Quadro 12 – Ocorrências de vandalismo e incidentes**

SEGURANÇA	Un.	1º trimestre 2015		Desvio %
		Plano	Real	
<b>VANDALISMO</b>				
Ocorrências com recurso a armas	n.º	4	1	-75,0%
Ocorrências sem recurso a armas		50	44	-12,0%
Furtos (injúrias / comportamentos agressivos)		175	174	-0,6%
Ocorrências de vandalismo de MC		30	27	-10,0%
Ocorrências de vandalismo ocorrido nas estações		100	109	9,0%
<b>Total de Ocorrências</b>		<b>359</b>	<b>355</b>	<b>-1,1%</b>
Foco de incêndio	n.º	0	3	-
<b>INCIDENTES</b>				
Entalamentos nas barreiras de Bilhética	n.º	10	10	0,0%
Quedas, acidentes com portas e elevadores		150	111	-26,0%
<b>Incidentes com passageiros</b>		<b>160</b>	<b>121</b>	<b>-24,4%</b>

Fonte: Direção de Autoridade e Segurança

## Projetos

Quadro 13 – Cronograma dos projetos da Autoridade e Segurança

Projeto / Ação	FASES DO PROJETO	Ano 2015				1º trim 2015 - Ponto de situação dos projetos		
		1º trim.	2º trim.	3º trim.	4º trim.	Descritivo	Taxa de realização	Justificação dos desvios
Realização de simulacro na rede (1º semestre)	Reunião interna de preparação da ação com as Áreas envolvidas					A preparação e realização do simulacro transitou para o 2º trimestre.		Devido a fatores internos (Processo de Reestruturação da Empresa) e externos (o RSB está num processo de reorganização interna - passagens à situação de reforma e alterações no comando de Companhias).
	Reuniões com entidades externas envolvidas							
	Apresentação do alinhamento final							
	Realização do exercício							
	Relatório com conclusões e ações de melhoria							
Realização de simulacro na rede (2º semestre)	Reunião interna de preparação da ação com as Áreas envolvidas do ML							
	Reuniões com entidades externas							
	Apresentação do alinhamento final							
	Realização do exercício							
	Relatório com conclusões e ações de melhoria							
Realização de exercício de evacuação em edifício no PMO II (Calvanas)	Reunião interna de preparação da ação com as Áreas envolvidas do ML							
	Apresentação do alinhamento final							
	Realização do exercício c/ aviso RSB/PSP							
	Relatório com conclusões e ações de melhoria							
Realização de exercício de evacuação em edifício do Complexo de Carnide	Reunião interna de preparação da ação com as Áreas envolvidas do ML					Foi solicitado, em tempo, o pedido de nomeação das equipas de Intervenção e Evacuação aos Responsáveis Territoriais, aguardando-se a sua nomeação.		A realização de exercício de evacuação está dependente da estabilização dos postos de trabalho e, consequentemente, da nomeação das equipas, em resultado da reestruturação da Empresa.
	Apresentação do alinhamento final							
	Realização do exercício c/ aviso RSB/PSP							
	Relatório com conclusões e ações de melhoria							
Realização de exercícios de sala (table drills)	Preparação dos cenários com a Exploração Operacional							
	Identificação e afetação de recursos necessários							
	Realização dos exercícios em sala							
Visitas à rede com Bombeiros / PSP / SMPC *	Identificação das necessidades específicas					Aguarda-se o agendamento das visitas à rede, pelo RSB, SMPC Odivelas (Odivelas e Pontinha) e Olivaís e Moscavide. Foram estabelecidos procedimentos de atuação com as Operações do RSB e respetivo alinhamento com o ML.		
	Preparação interna da ação							
	Realização da ação solicitada							
Manutenção de extintores	Verificação trimestral dos extintores					Foi implementado o processo de verificação dos extintores, estando a funcionar normalmente. A manutenção anual foi realizada por uma empresa certificada.		
	Acompanhamento das manutenções anuais e verificação dos registos recebidos							
	Registo do trabalho efetuado							
Formação específica safety/security	Identificação das necessidades específicas					Foi realizada formação de vigilantes do novo prestador de serviço. Continuação da formação em emergência, transversal à área de Exploração Operacional.		
	Colaboração na realização das ações							

**Legenda:**

-  Registo da fase da ação / projeto
-  Ação ocorrida dentro do planeado
-  Ação ocorrida fora do planeado
- \* RSB Regimento Sapadores de Bombeiros
- PSP Polícia de Segurança Pública
- SMPC Serviço Municipal de Proteção Civi

## 4.2. Gestão da Qualidade e Ambiente

### Projetos

**Quadro 14 – Cronograma dos projetos da Qualidade e Ambiente**

AÇÃO / PROJETO	Ano 2015				1º trim 2015 - Ponto de situação dos projetos		
	1º trim.	2º trim.	3º trim.	4º trim.	Descritivo	Taxa de realizaçã	Justificação dos desvios
Implementação da nova Matriz de Processos					Foi implementada a nova matriz de processos, nomeadamente: alteração dos processos e dos respetivos indicadores, atualização da plataforma no Portal, alteração da base de dados de documentos e de não conformidades e ações de melhoria.	100%	
Alargamento do âmbito da certificação do Sistema de Gestão Ambiental aos PMO (Complexo de Carnide e Calvanas)					Foram licenciados dois equipamentos sob pressão, feita a análise da necessidade de licenciamento dos geradores elétricos e efetuada inspeção aos postos de combustível tendo-se iniciado a correção das falhas identificadas.	10%	
Implementação do Sistema de Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho							

**Quadro 15 – Programa de Gestão do Sistema – PGS 2015**

AÇÃO / PROJETO	FASES DO PROJETO	Ano 2015				1º trim 2015 - Ponto de situação dos projetos		
		1º trim.	2º trim.	3º trim.	4º trim.	Descritivo	Taxa de realizaçã	Justificação dos desvios
Programa de Gestão do Sistema (PGS 2015)	Redução da carga de efluentes líquidos (M8)						0%	Não houve disponibilidade para avançar com o projeto.
	Redução do ruído ambiente (M18)					Foram analisados os resultados da campanha de monitorização e estudadas medidas mitigadoras tendo-se concluído que as mesmas teriam custos incontroláveis pelo que se ficou de tentar uma outra abordagem.	10%	
	Controlo de emissões atmosféricas (M19)							
	Criação de arquivo documental único para a Empresa (M21)						0%	Não houve disponibilidade para avançar com o projeto.
	Implementação do Sistema de Gestão de Energia do ML (M22)					Foram identificadas as diversas etapas e foi feito o planeamento para a execução do projeto.	10%	
	Reorganização do espaço oficial (M23)					Foi feita a análise e definido o plano de implementação para os armazéns do CPC e o 31 (GIM). E iniciaram-se as visitas às oficinas de eletropneumática.	15%	
	Gestão dos ativos da Empresa (M24)					Este projeto está a ser coordenado pela GFC.		

Legenda:

Registo da fase da ação / pr

### 4.3.Eficiência Energética



**Quadro 16 – Consumo e custos de energia**

INDICADORES DE ENERGIA	Un.	1º trimestre 2015		Desvio %	Objetivo Ano 2015
		Plano	Real		
Consumo total de energia	kWh	21.341.490	21.199.797	-0,7%	85.365.959
Custo de energia elétrica	€	1.878.051 €	1.887.004 €	0,5%	7.512.204 €



**Quadro 17 – Indicadores de eficiência energia**

INDICADORES DE ENERGIA	Un.	1º trimestre 2015		Desvio %	Objetivo Ano 2015
		Plano	Real		
Eficiência energética	pk / kWh	7,379	7,641	3,5%	7,650
Consumo de energia por carruagem	kWh / ck	3,896	3,807	-2,3%	3,870

## 5. EMPREENDIMENTOS – EXPANSÃO E MODERNIZAÇÃO DA REDE

**Quadro 18 – Prolongamento da linha Azul – Amadora Este/Reboleira**

Prolongamento Amadora Este / Reboleira	Ano 2015												1º trim 2015 - Ponto de situação dos projetos		
	jan	fev	mar	abr	maio	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Descritivo	Taxa de realização	Justificação dos desvios
Execução da empreitada de acabamentos e especialidades, posto de ventilação e galeria														0%	Empreitada esteve dependente da conclusão do procedimento de concurso, bem como do visto do tribunal de contas
Execução da empreitada de sinalização ferroviária														0%	

**Quadro 19 – Remodelação das estações da linha Verde – Areiro e Arroios**

Remodelação das estações da linha Verde	Ano 2015												1º trim 2015 - Ponto de situação dos projetos		
	jan	fev	mar	abr	maio	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Descritivo	Taxa de realização	Justificação dos desvios
<b>Estação Areiro:</b> Execução dos trabalhos no átrio Norte													Anteprojecto em curso	0%	Aguarda-se entrega do projeto de execução devidamente corrigido para lançamento de concurso de empreitada
<b>Estação Arroios:</b> Execução do projeto técnico														45%	
Adjudicação / Consignação e início da execução da empreitada															

**Quadro 20 – Plano de Promoção de Acessibilidades**

Plano de Promoção de Acessibilidades	Ano 2015												1º trim 2015 - Ponto de situação dos projetos		
	jan	fev	mar	abr	maio	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Descritivo	Taxa de realização	Justificação dos desvios
Adjudicação / Consignação e execução dos trabalhos de arranjos exteriores e reposição da infraestrutura no Colégio Militar													Realizados ensaios da plataforma elevatória instalada na estação da Baixa-Chiado	95%	
Realização de ensaios da plataforma elevatória instalada na estação da Baixa-Chiado															

**Quadro 21 – Projetos de Expansão e de Remodelação**

Ordem	Atividade	Ano 2015												1º trim 2015 - Ponto de situação dos projetos		
		jan	fev	mar	abr	maio	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Descritivo	Taxa de realização	Justificação dos desvios
<b>1</b>	<b>Projetos de Expansão</b>															
1.1	Retirada de equipamentos de instrumentação de anteriores empreendimentos													Em curso.		
1.1.1	Execução dos trabalhos da empreitada															
1.2	Atualização de software de teleinformação															
1.2.1	Execução dos trabalhos															
1.3	Acompanhamento de vistorias / liberação de garantias / recepções definitivas															
<b>2</b>	<b>Projetos de Remodelação</b>															
2.1	Acompanhamento de interferências												Em curso.			

**Quadro 22 – Plano de Intervensões da Superestrutura**

Ordem	Atividade	Ano 2015												1º trim 2015 - Ponto de situação dos projetos		
		jan	fev	mar	abr	maio	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Descritivo	Taxa de realização	Justificação dos desvios
1	<b>Superestrutura existente</b>															
1.1	Acompanhamento da obra de reabilitação das patologias dos troços em túnel da linha Verde													Empreitada a decorrer dentro do prazo previsto	20%	Falta realização dos estudos complementares das especialidades
1.2	Acompanhamento da obra de reabilitação das patologias dos troços em túnel da linha Amarela													Empreitada a decorrer dentro do prazo previsto	20%	
1.3	Preparação dos programas preliminares de 12 estações do PPA													Elaborados estudos de viabilidade de arquitetura	80%	
2	<b>Gestão da Superestrutura</b>															
2.1	Acompanhamento de interferências													Em curso	70%	

**Quadro 23 – Projetos da Expansão e Modernização da Rede**

AÇÃO / PROJETO	FASES DO PROJETO	Ano 2015				1º trim 2015 - Ponto de situação dos projetos		
		1º trim.	2º trim.	3º trim.	4º trim.	Descritivo	Taxa de realizaçã	Justificação dos desvios
Linha Azul - Prolongamento Amadora Este / Reboleira	Lançamento do Procedimento de Contratação Pública para a Empreitada de Arquitetura, de Redes de Média Tensão e de Tracção Eléctrica, dos Postos de Seccionamento e Transformação, dos Sistemas Complementares de Segurança, do SADI, SSIT, CITV e Controlo de Acessos, de Ventilação, AVAC e Bombagem, de Instalação de Via e de Arranjos Exteriores , incluindo fiscalização do tribunal de contas.					Procedeu-se à assinatura do relatório final de apreciação das propostas e Adjudicação em mar-2015, depois de autorizado pelo CA. Foi apresentado pelo Adjudicatário, os documento de habilitação necessários à formulação do contrato. Em curso a preparação dos elementos do contrato e seus anexos, assim como a organização do processo para o Tribunal de Contas.	90%	Empreitada esteve dependente da conclusão do procedimento de concurso, bem como do visto do tribunal de contas.
	Gestão e Fiscalização da Empreitada de execução dos Acabamentos e das especialidades, Posto de Ventilação, Galeria, e Arranjos Exteriores na envolvente à estação (Realizado pelo ML/GSIPE).							
	Execução da Empreitada de execução dos Acabamentos e das especialidades, Posto de Ventilação, Galeria, e Arranjos Exteriores na envolvente à estação.							
	Execução da Empreitada de fornecimento, instalação e ensaios e colocação em serviço da sinalização ferroviária.							
Linha Verde - Ampliação / Remodelação da estação Areeiro	Execução da intervenção ao nível do átrio Norte					Contrato de empreitada suspenso. Aguarda-se entrega do projeto de execução devidamente corrigido para lançamento de concurso de empreitada.	0%	Aguarda-se entrega do projeto de execução devidamente corrigido para lançamento de concurso de empreitada
Linha Verde - Ampliação / Remodelação da estação Arroios	Execução do Projecto Técnico					Anteprojecto em curso Aguarda-se a entrega do projeto devidamente corrigido.	45%	Aguarda-se a entrega do projeto devidamente corrigido
	Adjudicação/Consignação							
	Início da execução da obra							
Linha Azul - Plano de Promoção de Acessibilidades - Colégio Militar + Baixa-Chiado	Adjudicação/Consignação					Realizados ensaios da plataforma em fev-2015	95%	
	Execução da Obra							
	Plataforma da Baixa-Chiado							
Linha Verde - Reabilitação das Patologias dos troços em Túnel	Execução da reabilitação das Patologias dos troços em Túnel					Em curso	20%	
Linha Amarela - Reabilitação das Patologias dos troços em Túnel	Execução da reabilitação das Patologias dos troços em Túnel					Em curso	20%	

**Legenda:**

- Registo da fase da ação / projeto
- Ação ocorrida dentro do planeado
- Ação não ocorrida ou em atraso

Quadro 24 – PROJETOS do PAO 2014

AÇÃO / PROJETO	FASES DO PROJETO	Ano 2015				1º trim 2015 - Ponto de situação dos projetos		
		1º trim.	2º trim.	3º trim.	4º trim.	Descritivo	Taxa de realização	Justificação dos desvios
<b>Empeitada de Substituição de Colector Unitário e de Condução da EPAL; Requalificação dos Espaços Exteriores na Rua Marquês de Fronteira e na zona envolvente ao El Corte Inglés</b>	Execução da substituição de coletor unitário e de condução da EPAL e requalificação dos espaços exteriores da Rua Marquês de Fronteira, entre a Rua Dr. Nicolau Bettencourt e a Rua Marquês Sá da Bandeira.						28%	Empreitada com algum deslizamento no prazo de execução, face às exigências das especificações técnicas para a portabilidade de água potável, colocadas pela EPAL em fase de execução do contrato. A condução exigida pela EPAL tem um prazo de entrega que não é compatível com o prazo da empreitada. Assunção de algumas responsabilidades que há partida deveriam ser assumidas pela concessionária, nomeadamente projeto de proteção catódica
	Execução da requalificação dos espaços exteriores na envolvente ao "El Corte Inglés", zona a sul da Rua Marquês de Fronteira, entre a Av. António Augusto Aguiar e a Av. Sidónio Pais.						93%	
	Execução de intervenções na Av. Duque de Ávila, Av. dos Defensores de Chaves e Av. da República.						83%	

## 6. GESTÃO DE RECURSOS

### 6.1. Recursos Humanos

**Quadro 25 – Taxa de Absentismo por área**

TAXA DE ABSENTISMO	Un.	1º trimestre 2015		Desvio %	Objetivo Ano 2015
		Plano	Real		
Exploração operacional	%	5,98%	8,68%	2,70%	5,93%
Gestão da Infraestrutura e do Material Circulante		6,42%	6,72%	0,30%	6,46%
Gestão da Superestrutura e do Investimento		4,03%	3,87%	-0,16%	3,98%
Áreas corporativas		3,99%	6,90%	2,91%	4,03%
<b>Total</b>		5,60%	7,69%	2,09%	5,60%

Fonte: Direção de Recursos Humanos e Desenvolvimento Organizacional

**Quadro 26 – Acidentalidade Laboral por área**

ACIDENTABILIDADE LABORAL	Un.	1º trimestre 2015		Desvio %	Objetivo Ano 2015
		Plano	Real		
Exploração operacional	n.º	10	16	60,0%	39
Gestão da Infraestrutura e do Material Circulante		1	0	-100,0%	46
Gestão da Superestrutura e do Investimento		13	15	15,4%	4
Áreas corporativas		1	3	200,0%	5
<b>Total</b>		25	34	36,0%	94

Fonte: Direção de Recursos Humanos e Desenvolvimento Organizacional

**Quadro 27 – Taxa de Trabalho Suplementar por área**

TAXA DE TRABALHO SUPLEMENTAR	Un.	1º trimestre 2015		Desvio %	Objetivo Ano 2015
		Plano	Real		
Exploração operacional	%	0,11%	0,01%	-0,11%	0,12%
Gestão da Infraestrutura e do Material Circulante		0,87%	0,61%	-0,27%	0,64%
Gestão da Superestrutura e do Investimento		0,57%	1,21%	0,64%	1,00%
Áreas corporativas		0,03%	0,00%	-0,03%	0,03%
<b>Total</b>		0,27%	0,22%	-0,06%	0,29%

Fonte: Direção de Recursos Humanos e Desenvolvimento Organizacional

- **Redução de Gastos com Pessoal**

- **Quadro 28 – Efetivo do Grupo ML**

QUADROS DE PESSOAL DO GRUPO ML	1º trimestre 2015		Desvio %	Objetivo Ano 2015
	Plano	Real		
Metropolitano de Lisboa	1.250	1.352	8,2%	1.250
Participadas	108	107	-0,9%	108
Ferconsult	102	101	-1,0%	102
Metrocom	6	6	0,0%	6
<b>Efetivo do Grupo ML</b>	<b>1.358</b>	<b>1.459</b>	<b>7,4%</b>	<b>1.358</b>

Fonte: Direção de Recursos Humanos e Desenvolvimento Organizacional

**Quadro 29 – Efetivo real**

EFETIVO	1º trimestre 2015		Desvio %	Objetivo Ano 2015
	Plano	Real		
Efetivo ativo (n.º)	1.290	1.352	4,8%	1.250

Fonte: Direção de Recursos Humanos e Desenvolvimento Organizacional

**Quadro 30 – Gastos com o pessoal**

Designação	1º trimestre 2015		Desvio %	Objetivo Ano 2015
	Plano	Real		
<b>Gastos totais com pessoal (1) = (a)+(b)+(c)+(d)+(e)</b>	<b>12.920.679 €</b>	<b>15.972.796 €</b>	<b>23,6%</b>	<b>58.682.715 €</b>
(a) Gastos com Órgãos Sociais	58.691 €	0 €	-100,0%	234.765 €
(b) Gastos com Cargos de Direção	356.498 €	343.827 €	-3,6%	1.425.992 €
(c) Remunerações do Pessoal	9.715.814 €	10.693.669 €	10,1%	38.863.254 €
(i) Vencimento base + subsídio de férias + subsídio de Natal	7.429.599 €	8.272.025 €	11,3%	29.718.398 €
(ii) Outros subsídios	2.286.214 €	2.421.645 €	5,9%	9.144.857 €
...impacto reduções remuneratórias	411.584 €	523.355 €	27,2%	1.646.336 €
(d) Benefícios pós-emprego	66.373 €	59.593 €	-10,2%	265.492 €
(e) Restantes encargos	2.723.303 €	4.875.707 €	79,0%	10.893.211 €
(f) Rescisões / Indemnizações	1.750.000 €	-50 €	-100,0%	7.000.000 €
<b>Nº total RH (O.S. + Cargos de Direção + Trabalhadores)</b>	<b>1 258</b>	<b>1 431</b>	<b>13,8%</b>	<b>1 258</b>
Nº Órgãos Sociais (O.S.) (número)	8	8	0,0%	8
Nº Cargos de Direção sem O.S. (número)	17	17	0,0%	17
Nº Trabalhadores sem O.S. e sem Cargos de Direção (número)	1 233	1 406	14,0%	1 233
<b>Gastos com Cargos de Direção / Gastos com pessoal [(b)/(1)-(f)]</b>	<b>3,19%</b>	<b>2,15%</b>	<b>-1,04%</b>	<b>2,76%</b>

**Quadro 31 – Horas de Formação por área**

HORAS DE FORMAÇÃO	Un.	1º trimestre 2015		Desvio %	Objetivo Ano 2015
		Plano	Real		
Exploração operacional	%	840	310	-63,1%	3.306
Gestão da Infraestrutura e do Material Circulante		390	16	-95,9%	1.560
Gestão da Superestrutura e do Investimento		130	14	-89,2%	520
Áreas corporativas		421	76	-82,1%	1.684
<b>Total</b>		<b>1.781</b>	<b>416</b>	<b>-76,7%</b>	<b>7.070</b>

Fonte: Direção de Recursos Humanos e Desenvolvimento Organizacional

**Quadro 32 – Projetos dos Processos administrativos**

AÇÃO / PROJETO	FASES DO PROJETO	Ano 2015				1º trim 2015 - Ponto de situação dos projetos		
		1º trim.	2º trim.	3º trim.	4º trim.	Descritivo	Taxa de realização	Justificação dos desvios
Assinatura electrónica qualificada nos documentos	Implementação da utilização da assinatura electrónica qualificada dos responsáveis dos Recursos Humanos e Desenvolvimento Organizacional (RHC) nos diversos documentos da Empresa (SIC)							
Módulo Formação SAP	Implementação do módulo de Formação SAP (SIC)							
Controlo dos adiantamentos e complementos por doença e acidente de trabalho	Actualização de procedimentos para proceder ao controlo dos adiantamentos e complementos pagos pelo ML em situações de baixa por doença ou acidente de trabalho							
Disponibilização de informação relativa aos recursos humanos via Portal da Empresa	Disponibilização de informação de Marcação de férias através do Portal Registo de comunicação de ausências							
Índice de satisfação dos/as Colaboradores/as	Condicionado à realização anual do Estudo de Clima da Empresa					Na sequência da nomeação de um novo Conselho de Administração, propõe-se a continuidade das ações a realizar em data a definir, de forma a que o novo CA possa ser envolvido na respetiva iniciativa.		
Gestão de Substâncias Perigosas	Avaliação das zonas de atmosfera potencialmente explosiva (ATEX)							

**Legenda:**

 Registo da fase da ação / projeto

SIC Direção de Sistemas de Informação

RHC Direção de Gestão de Recursos Humanos e Desenvolvimento Organizacional

**Quadro 33 – Projetos do Desenvolvimento Organizacional (RHDC)**

AÇÃO / PROJETO	FASES DO PROJETO	Ano 2015				1º trim 2015 - Ponto de situação dos projetos		
		1º trim.	2º trim.	3º trim.	4º trim.	Descritivo	Taxa de realização	Justificação dos desvios
Modelo de Gestão de Competências	Desenvolvimento e Implementação (SIC)					Na sequência da nomeção de um novo Conselho de Administração (CA), propõe-se a continuidade das ações a realizar em data a definir, de forma a que o novo CA possa ser envolvido na respetiva iniciativa.		
	Testes e correções/ melhorias (RHC/SIC)							
	Avaliação de Competências							
Programa Academia	Formação (Desenvolvimento de Competências)					Encerramento do Programa Academia 2013 em Dezembro 2014		
	Programa de Mentoring					Na sequência da nomeção de um novo Conselho de Administração, propõe-se a continuidade das ações a realizar em data a definir, de forma a que o novo CA possa ser envolvido na respetiva iniciativa.		
	Workshops							
	Fóruns de discussão							
Cadastro individual	Desmaterialização do Cadastro individual dos/as Colaboradores/as					Trabalhos em curso		
	Carregamento de dados no sistema							
Instrução Técnica Assiduidade	Reestruturação do sistema de classificações para elaboração da Instrução Técnica de Trabalho					A redefinir		
Igualdade de Género	Ações de sensibilização					Na sequência da nomeção de um novo CA, propõe-se a continuidade das ações a realizar em data a definir, de forma a que o novo CA possa ser envolvido na respetiva iniciativa. Elaboração de relatório a disponibilizar no site da Empresa (RCM n.º 18/2014, 7 de março - 014-1038520)		
	Implementar relatório Internet - Resolução de Conselho de Ministros (RCM) n.º 18/2014, 7 de março (014-1038520, de 2 Abr 2014)							

**Legenda:**

 Registo da fase da ação / projeto

SIC Direção de Sistemas de Informação

RHC Direção de Gestão de Recursos Humanos e Desenvolvimento Organizacional

**Quadro 34 – Projetos da Segurança e Saúde no Trabalho (RHSC)**

AÇÃO / PROJETO	FASES DO PROJETO	Ano 2015				1º trim 2015 - Ponto de situação dos projetos		
		1º trim.	2º trim.	3º trim.	4º trim.	Descritivo	Taxa de realização	Justificação dos desvios
Absentismo	Envio de informação aos/as Colaboradores/as da Empresa da Taxa de absentismo individual de 2014							
	Entrevistas de monitorização do absentismo							
	Visitas domiciliárias (absentismo motivado por doença)						25%	
Realização de Exames Médicos	Avaliar a saúde dos/as Colaboradores/as						25%	
Programa mais Saúde	Rastreio de doenças aos/as Colaboradores/as							
Vacinação anti-tetânica	Programa de Vacinação Anti-tetânica						25%	
Extensão do PDAE (Desfibrilhação Automática Externa) em Locais de acesso público a outras estações	Lançamento do Procedimento e Adjudicação							
	Implementação							
Gestão dos Resíduos	Sensibilização dos/as						25%	
	Tratamento dos resíduos, ações corretivas, ações preventivas						25%	
Avaliação do Conforto Térmico e Qualidade do Ar	Medição do Conforto Térmico							
	Medição da Qualidade do Ar							
Avaliação das Vibrações	Medição das Vibrações							
Avaliação do Ruído	Avaliação do ruído em todas as categorias profissionais da Empresa							
Análise da Qualidade da Água	Análise de alguns parâmetros físico químicos e bacteriológicos da água em várias instalações da Empresa						50%	
Desinfestações das instalações da Empresa	Desinfestação, desratização e desbaratização das instalações da Empresa						25%	
Controlo da Alcoolémia	Prevenção e controlo de alcoolémia						25%	
	Programa "Trabalhar Livre de Substâncias Psicoativas" - Prevenção e controlo de alcoolémia							
Avaliação de Riscos Psicossociais	Categorias profissionais da exploração operacional (maquinistas, operadores comerciais e fiscais)							
Formação	Primeiros socorros						25%	
	Utilização de Equipamentos de Proteção Individual							

**Legenda:**

 Registo da fase da ação / projeto

## 6.2. Sistemas de Informação

### Projetos

**Quadro 35 – Projetos dos Sistemas e Tecnologias de Informação**

AÇÃO / PROJETO	FASES DO PROJETO	Ano 2015				1º trim 2015 - Ponto de situação dos projetos		
		1º trim.	2º trim.	3º trim.	4º trim.	Descritivo	Taxa de realização	Justificação dos desvios
Upgrade Tecnológico	Elaboração dos requisitos técnicos, análise de propostas, formalização da aquisição e implementação						25%	
Implementação de uma estratégia de Virtualização	Estudo de eventuais soluções a implementar					Análise de propostas.	60%	A assinatura do contrato só ocorreu no mês de Abril.
	Elaboração das peças processuais e lançamento do procedimento de contratação							
	Análise de Propostas e formalização do contrato							
	Implementação da solução							
Implementação de Soluções Verticais	Análise dos requisitos funcionais requeridos na solicitação					Início da Implementação do projeto "Biblioteca". Início da implementação da "consola CA".	25%	
	Elaboração das peças processuais e lançamento do procedimento de contratação							
	Análise de Propostas e formalização do contrato							
	Implementação da solução							
Renovação do posto de trabalho	Elaboração das peças processuais e lançamento do procedimento de contratação					Continuação da fase de implementação.	50%	
	Análise de Propostas e formalização do contrato							
	Implementação da solução							
Desenvolvimentos Aplicacionais Internos	Elaboração das especificações funcionais e técnicas					Gestão de equipamentos. Templates.	25%	
	Implementação da solução							
Implementação de uma solução de impressão / cópia / digitalização integrada	Lançamento do procedimento de contratação					Formalização do contrato e início da implementação da prova de conceito.	70%	A formalização de contrato como implicava assinatura por parte do ML e da Carris prolongou-se para além do esperado.
	Análise de Propostas e formalização do contrato							
	Implementação da solução							
Renovação do Content Server	Elaboração das peças processuais e lançamento do procedimento de contratação					Início da implementação.	60%	O atraso decorreu da assinatura do contrato ser mais demorada do que o esperado e o processo de migração também foi mais complexo que o estimado.
	Análise de Propostas e formalização do contrato							
	Implementação da solução							
Renovação da Plataforma de Gestão de Acesso à internet (SW)	Análise de Propostas e formalização do contrato					Conclusão do projeto.	100%	
	Implementação da solução							

**Legenda:**

 Registo da fase da ação / projeto

### 6.3. Auditoria Interna e Gestão do Risco

#### Projetos

**Quadro 36 – Cronograma dos projetos da Auditoria e Gestão do Risco**

Projeto / Ação	Caraterização do projeto	Ano 2015				1º trim 2015 - Ponto de situação dos projetos		
		1º trim.	2º trim.	3º trim.	4º trim.	Descritivo	Taxa de realização	Justificação dos desvios
Sistema de gestão de risco	Continuação dos trabalhos em curso (SGR)					Projeto suspenso.		Os trabalhos foram suspensos pelo Presidente do Conselho de Administração, em fevereiro de 2015, por tempo indeterminado.
Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas	Continuação dos trabalhos em curso (SGR)					Foi elaborado e publicado, em janeiro de 2015, o relatório de execução do plano de ações do ano de 2014.		
Acompanhamento da execução das recomendações das auditorias internas a designar (1)	Continuação dos trabalhos em curso (PPRCIC)							
	Acompanhamento de auditorias							

**Legenda:**

 Registo da fase da ação / projeto

(1) Tendo em conta o plano atividade programado para 2015 submetido à aprovação do CA no DMS 014-1088479, de 13 de janeiro e com despacho na RCA nº 2/15, em 22 de janeiro (DMS 019-1091876), informamos o ponto de situação referente ao 1º trimestre de 2015:

- Auditoria ao cumprimento do plano de oferta de transporte – 100%
- Auditoria aos saldos das contas de clientes – 100%
- Auditoria à gestão de tesouraria (incluindo fundo de manei) e de contas bancárias – 100%
- Auditoria a responsabilidades decorrentes de processos judiciais – foi adiado para o trimestre seguinte.

## 6.4. Contratação Pública

### Projetos

Quadro 37 – Cronograma dos projetos da Contratação Pública

AÇÃO / PROJETO	FASES DO PROJETO	Ano 2015				1º trim 2015 - Ponto de situação dos projetos		
		1º trim.	2º trim.	3º trim.	4º trim.	Descritivo	Taxa de realização	Justificação dos desvios
Desenvolvimento de campos adicionais na requisição de compra e no pedido de compras (monitorização e controlo da contratação do ML; reporte de informação a entidades externas)	Elaboração requisitos e especificações (CPC)							
	Desenvolvimento e implementação (SIC)							
	Testes e correções/melhorias (CPC/SIC)							
Desenvolvimento de campos adicionais para classificação dos contratos em DMS 021 (Em curso, desenvolvido internamente, e em fase de testes; Relevante para monitorização da contratação e reporte de informação)	Testes e correções/melhorias (CPC/SIC)							
Realização de formações internas, após a disponibilização e divulgação do Manual do Processo de Compras.	Preparação das formações e elaboração de documentação de apoio (CPC)							
	Realização das formações (CPC)							
Desenvolvimento e implementação de uma bolsa de fornecedores atualizada e dinâmica com acesso através do site do ML e integração com o sistema SAP	Finalização requisitos e especificações (CPC)							
	Desenvolvimento e implementação (SIC)							
	Testes e correções/melhorias (CPC/SIC)							
Desmaterialização das notas de encomenda com assinatura digital de acordo com a delegação de competências em vigor e envio por e-mail	Finalização requisitos e especificações (CPC)							
	Desenvolvimento e implementação (SIC)							
	Testes e correções/melhorias (CPC/SIC)							
Desmaterialização das Fichas de contratação com assinatura digital de acordo com a delegação de competências em vigor	Elaboração requisitos e especificações (CPC)							
	Desenvolvimento e implementação (SIC)							
	Testes e correções/melhorias (CPC/SIC)							
Atualização do cadastro de materiais, com redefinição dos stocks de segurança (SS) e dos pontos de encomenda (PE)	Levantamento dos materiais e determinação dos respetivos SS e PE (GM)							
	Alteração em massa dos materiais							
	Análise dos materiais alterados e verificação							
Análise e eventual implementação do MRP para os materiais com stock de segurança (Planeamento de necessidades de acordo com histórico de consumos, prazos de entrega, entre outros)	Levantamento das necessidades e requisitos (GM/CPC)							
	Análise de soluções e implementação							
	Testes e correções/melhorias (CPC/SIC)							
Reformulação dos procedimentos de aquisição e de atribuição de vestuário de trabalho de Inverno	Operacionalização do processo e realização da distribuição através de recurso a kits individuais por Colaborador							
Reformulação da aplicação de atribuição de vestuário de trabalho	Levantamento das necessidades e requisitos (CPC/RHC)							
	Levantamento de melhorias a implementar na aplicação SAP							
	Desenvolvimento SIC e testes (CPC)							

**Legenda:**

-  Registo da fase da ação / projeto
- CPC Direção de Contratação Pública
- SIC Direção de Sistemas de Informação
- RHC Direção de Gestão de Recursos Humanos e Desenvolvimento Organizacional

## Outros projetos

Durante o período em análise realizaram-se as seguintes ações não programadas no Plano de Atividades e Orçamento 2015:

- Satisfação das necessidades do ML através da realização de aquisições expeditas pela aplicação web.
- Satisfação das necessidades do ML através da realização de procedimentos pré-contratuais.
- Agregação de necessidades do ML e Carris e tramitação de procedimentos conjuntos.

## 7. RESPONSABILIDADE SOCIAL

O quadro seguinte mostra o desenvolvimento das campanhas e/ou projetos agrupados por três grandes objetivos:

- “Bolsa de Voluntariado”; e,
- “Presente Consigo”;
- “Dar e receber” e “O Companheiro”.

**Quadro 38 – Projetos internos da responsabilidade dos Recursos Humanos e Desenvolvimento Organizacional (RHC)**

AÇÃO / PROJETO	FASES DO PROJETO	Ano 2015				1º trim 2015 - Ponto de situação dos projetos		
		1º trim.	2º trim.	3º trim.	4º trim.	Descritivo	Taxa de realização	Justificação dos desvios
"Dar e Receber"	Ações de divulgação					Na sequência da nomeção de um novo Conselho de Administração, propõe-se a continuidade das ações a realizar em data a definir, de forma a que o novo CA possa ser envolvido na respetiva iniciativa.		
	Envolver os/as Colaboradores/as da Empresa no Projeto							
Projeto "O Companheiro"	Realização de atividades de caráter oficial					Protocolo com início em 03-06-2013, seguimento através do 021-973561.		

**Quadro 39 – Campanhas internas da responsabilidade do Marketing e Comercial (MCC)**

CAMPANHAS	FASES DO PROJETO	Ano 2015				1º trim 2015 - Ponto de situação dos projetos		
		1º trim.	2º trim.	3º trim.	4º trim.	Descritivo	Taxa de realização	Justificação dos desvios
Bolsa de Voluntariado	Definição com a ENTRAJUDA das ações a executar durante o ano.						0%	Em análise.
	Divulgação das ações aos voluntários.						0%	
Presente Consigo	Campanha de recolha de bens "Linha da Alegria" interno e externo à empresa.							
	Campanha de recolha e pesagem de tampas dos locais das empresas Carris/Metro.						100%	Foi atingido o objetivo pretendido, sendo entregues 500 kg. de tampas ao Centro Paroquial de Almada.
	Campanha "Caixinha de desejos".							
	Divulgação da campanha "Banco Alimentar contra a fome".						100%	
	Organização do Almoço de Natal aos sem-abrigo em colaboração com a C.A.S.A. e divulgação do mesmo.							
	No âmbito da parceria entre o METRO e o Maratona Clube de Portugal, angariação de bens em troca de dorsais para entrega a instituições.						100%	Esta ação irá repetir-se em Maio e Outubro, pelo que terá que ser considerada no 2º e 4º trimestre.
Divulgação da campanha e ações da "Liga Portuguesa contra o cancro".								

**Legenda:**

 Registo da fase da ação / projeto

## 8. REPRESENTAÇÃO INTERNACIONAL

### Representação internacional do ML - participação nas seguintes reuniões:

- Conferência Final do Projeto OSIRIS (31 Março, Bruxelas)

### No CEEP:

- Reunião do Grupo Assuntos Sociais (13 Janeiro, Lisboa)
- Reunião do Grupo Assuntos Sociais (24 Fevereiro, Lisboa)
- Assembleia Geral (26 Março, Lisboa)

### Organização de reuniões internacionais em Lisboa:

Realização do Seminário CEEP “Exchange of Practices Between Leaders of Public Services”, no Auditório Alto dos Moinhos, com a participação do Sr. Presidente do Conselho de Administração, Eng.º Rui Loureiro, que apresentou uma comunicação intitulada “Desenvolver sinergias e gerir a mudança no serviço público em contexto de crise” (6 Fevereiro, Lisboa).

### Direção-Geral das Atividades Económicas:

Durante o 1º trimestre de 2015, as RI responderam a 8 solicitações da DGAE relativamente ao relacionamento bilateral do ML com os seguintes países: Angola; Argélia (2 pedidos); China; Emirados Árabes Unidos; Japão; Macau e Venezuela.

### Traduções / retroversões:

No primeiro trimestre de 2015, as Relações Internacionais (RI) responderam a quinze solicitações oriundas de várias áreas da empresa para tradução/retroversão de documentos vários, entre os quais: respostas da empresa a reclamações de clientes estrangeiros; textos para a aplicação TOMI; respostas do ML a estudos de caso do NOVA (ICL); regulamento e outra documentação do Concurso/Campanha “Move-te Connosco / Let Us Move You”; textos e legendas para a aplicação informática “Rewind Cities”.



## 9. CONTRATO DE GESTÃO

**Quadro 40 – Objetivos do Contrato de Gestão**

Indicadores	Un.	Peso (%)	Ano 2014	1.º trimestre de 2015					Ano 2015
			Realizado	Valor do Objetivo	Índice Objetivo	Valor Real	Índice Real	Desvio índices (%)	Objetivo
EBITDAR (sem IC)	m€	25,0	-301,6	-1596,6	25,0	-1619,1	24,7	-1,39	-6.386,4
Eficiência	m€	20,0	104.316	26.418	20,0	23.791	22,2	11,04	105.671
Prazo médio de pagamentos	dias	5,0	17	30	5,0	13	11,5	130,77	30
Passageiro x km transportados	10 <sup>^3</sup>	20,0	675.173	157.485	20,0	161.981	20,6	2,86	653.052
Grau de Satisfação do Clientes	n.º índice	20,0	7,06	7,00	20,0	7,06	20,2	0,84	≥ 7
Taxa de fraude	%	10,0	5,5	5,5	10,0	5,5	10,0	0,00	5,5
<b>GRAU DE CUMPRIMENTO DOS OBJETIVOS</b>		<b>100</b>			<b>100</b>		<b>109</b>		

Fonte: Dados de 2014 retirados do Relatório de Gestão de 2014. Dados de 2015 retirados do sistema SAP em 20 de abril de 2015.

## GLOSSÁRIO 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 nº 9870/2009 e o DL n.º 65-A/2011 de 17 de maio.
- **PROCURA:** número 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.

## 10. TABLEAU DE BORD

Quadro 41 – Indicadores do TB

Procura e oferta	Un.	Acumulado ao 1.º trimestre		Var. % 2015/ 2014	Objetivo 2015	Desvio % 2015/ obj2015	
		Ano 2014	Ano 2015				
Passageiros transportados	10 <sup>3</sup>	33.161	33.766	1,82	32.665	3,37	
Passageiros com título pago	10 <sup>3</sup>	30.675	31.308	2,06	30.230	3,56	
Receitas de títulos (sem IVA)	10 <sup>3</sup> €	19.612	20.233	3,16	20.326	-0,46	
Receita total (sem IVA, incluídas participações e vendas dos 7 Colinas) <sup>1</sup>	10 <sup>3</sup> €	20.502	21.198	3,40	20.857	1,64	
Carruagens x km	10 <sup>3</sup>	5.369	5.568	3,72	5.478	1,64	
Taxa de realização das carruagens x km	%	99,0	101,6	2,7 p.p.	97,5	4,1 p.p.	
<b>Balanco</b>							

  

Recursos humanos	Un.	Acumulado ao 1.º trimestre		Var. % 2015/ 2014	Objetivo 2015	Desvio % 2015/ obj2015	
		Ano 2014	Ano 2015				
Efetivo total	n.º	1.443	1.423	-1,39	1.250	13,84	
Taxa de absentismo	%	6,24	7,69	1,4 p.p.	5,60	2,1 p.p.	
Gastos com pessoal (sem indemnizações por rescisão)	10 <sup>3</sup> €	15.503	15.973	3,03	15.148	5,45	
<b>Balanco</b>							

  

Económico-financeiros	Un.	Acumulado ao 1.º trimestre		Var. % 2015/ 2014	Objetivo 2015	Desvio % 2015/ obj2015	
		Ano 2014	Ano 2015				
Rendimentos operacionais <sup>3</sup>	10 <sup>3</sup> €	22.169	22.172	0,01	25.182	-11,95	
Gastos operacionais <sup>4</sup> (sem indemnizações por rescisão)	10 <sup>3</sup> €	30.428	29.779	-2,13	33.395	-10,83	
Resultados operacionais	10 <sup>3</sup> €	-8.259	-7.607	7,89	-8.213	-7,37	
Taxa de cobertura dos gastos pelos rendimentos operacionais	%	72,9	74,5	1,6 p.p.	75,4	-0,95 p.p.	
EBITDA (s/ IC, TPE e ind. p/ rescisão)	10 <sup>3</sup> €	-1.621	-1.619	0,10	-1.597	-1,41	
Prazo médio de pagamentos <sup>5</sup>	dias	17	13	-23,53	30	-56,67	
Grau de cumprimento do Plano de Investimentos <sup>6</sup>	%	52	39	-13,0 p.p.	100	-61,3 p.p.	
<b>Balanco</b>							

  

Qualidade de serviço	Un.	Acumulado ao 1.º trimestre		Var. % 2015/ 2014	Objetivo 2015	Desvio % 2015/ obj2015	
		Ano 2014	Ano 2015				
Regularidade	%	87,8	86,5	-1,3 p.p.	82,0	4,5 p.p.	
MKBF	km	13.166	14.216	7,98	14.000	1,54	
Indisponibilidade da IF principal	horas/mês	3,0	0,7	-76,81	3,0	-76,44	
Eficiência energética	Pkm/kWh	7.559	7.641	1,09	7.650	-0,12	
Reclamações por milhão de passageiros transportados	n.º	32,51	29,05	-10,63	36,94	-21,35	
<b>Balanco</b>							

<sup>1</sup> As receitas de títulos (bilhetes e passes) incluem as participações do Estado nos descontos praticados nos títulos "4\_18@escola.tp", "sub23@superior.tp" e "social +", bem como as vendas dos Cartões 7 Colinas. Estas receitas não incluem IVA. Estes elementos são enviados mensalmente pela MCC.

<sup>2</sup> O cálculo dos Rendimentos Operacionais inclui as contas "Vendas e serviços prestados" + "Participação dos passes" + "Outros rendimentos e ganhos" do SNC. O valor global dos rendimentos operacionais dados foram retirados do SAP em 20 de abril

<sup>3</sup> O cálculo dos Gastos Operacionais inclui as contas "CMVMC" + "FSE" + "Gastos com pessoal (s/ind por rescisão)" + "Outros gastos e perdas" + "Amortizações" do SNC. O valor global dos Gastos Operacionais foram retirados do SAP em 20 de abril de 2015. Os valores das indemnizações por rescisão de contratos foram retirados de SAP em 20 de abril de 2015.

<sup>4</sup> O método de cálculo do PMP foi alterado, pelo que se procedeu à retificação do ano de 2014. A GFC não disponibilizou esta informação, pelo que se utilizou o PMP de fevereiro de 2015.

<sup>5</sup> Plano de investimento para o ano 2015 (orçamento) é retirado do Módulo de orçamentação BW/BI-IP de SAP. Este inclui as despesas por conta de terceiros, mas exclui os valores comprometidos.

## 11. PROGRAMAS COMUNITÁRIOS



THE CIVITAS INITIATIVE  
IS CO-FINANCED BY THE  
EUROPEAN UNION



No âmbito do programa europeu CIVITAS foi lançado o projeto “Move-te conosco / let us move you” pela Transportes de Lisboa. Este projeto tem como objetivo atrair os jovens para uma nova cultura de mobilidade, de uma forma pró-ativa e inovadora, envolvendo-os nas soluções de futuro para um sistema de transportes sustentável.

As ações realizadas foram todas cofinanciadas pelo CIVITAS e envolveram a realização de dois workshops dirigidos a estudantes universitários (Universidade de Lisboa - 25 de março e Instituto Superior Técnico - 31 de março), um questionário online sobre o sistema de transportes públicos da região de Lisboa e o “Concurso Inovação nos

Transportes” para propostas inovadoras e exequíveis que visem melhorar o desempenho da Transportes de Lisboa e a promoção da utilização do transporte público.

Com esta iniciativa, a Transportes de Lisboa foi nomeada para os prémios da UITP – União Internacional de Transportes Públicos – nas categorias “Youth Health” e “Mobility Demand Management”, tendo sido selecionada como finalista em ambas as categorias.

Os prémios serão atribuídos em Milão, durante o “UITP World Congress and Exhibition”, no próximo dia 10 de junho de 2015.



## 12. GESTÃO ECONÓMICA E FINANCEIRA

Quadro 42 – Cronograma dos projetos da Gestão Financeira

PROJETO	FASES DO PROJETO	Ano 2015				1º trim 2015 - Ponto de situação dos projetos		
		1º trim.	2º trim.	3º trim.	4º trim.	Descritivo	Taxa de realização	Justificação dos desvios
Manual de procedimentos								Aguarda-se definição da nova estrutura
	Prazo: 30 de abril de 2015							
Controlo de qualidade								
	Prazo: 15 de julho de 2015							
Estudo prévio - módulo tesouraria SAP								Aguarda-se definição da nova estrutura
	Prazo: 31 de outubro de 2015							
Gestão do Património						Draft do modelo de dados em análise	20%	Aguarda-se definição da nova estrutura
	Prazo: 30 de setembro de 2015;							

**Legenda:**

Registo da fase da ação / projeto

Quadro 43 – Evolução do Plano de Redução de Custos

PLANO DE REDUÇÃO DE CUSTOS	1º trimestre 2015		Desvio %	Objetivo Ano 2015
	Plano	Real		
CMVMC	692.271 €	397.786 €	-42,5%	2.769.082 €
FSE	8.833.567 €	7.354.371 €	-16,7%	35.334.267 €
Deslocações / Estadas	2.371 €	1.106 €	-53,3%	22.900 €
Ajudas de custo	3.000 €	2.840 €	-5,3%	3.000 €
Comunicações	37.020 €	19.388 €	-47,6%	110.676 €
Gastos com pessoal (sem indemnizações por rescisão)	12.920.679 €	17.815.031 €	37,9%	51.682.715 €
Gastos com o pessoal	16.897.579 €	15.972.747 €	-5,5%	67.590.315 €
Indemnizações por rescisão	- €	50 €	-	7.000.000 €
Responsabilidade de fundo de pensões	2.226.900 €	1.903.928 €	-14,5%	8.907.600 €
<b>Total (1)</b>	<b>22.446.516 €</b>	<b>25.567.187 €</b>	<b>13,9%</b>	<b>89.786.064 €</b>
Volume de negócios 71+72 (VN) (2)	23.099.957 €	21.242.591 €	-8,0%	92.399.827 €
Subsídios e Indemnizações compensatórias (IC) (3)	498.525 €	- €	-	1.994.100 €
<b>Peso dos gastos (1) / VN (2)</b>	<b>97,2%</b>	<b>120,4%</b>	<b>23,2%</b>	<b>97,2%</b>

**Quadro 44 – Frota automóvel**

Gestão da Frota Automóvel	1º trimestre 2015		Desvio %	Objetivo Ano 2015
	Plano	Real		
Gastos com a frota automóvel	47.950 €	43.198 €	-9,9%	191.801 €
N.º de veículos	39	41	5,1%	39

**Quadro 45 – Dívidas a fornecedores**

Tipo de encargos e compromissos nos termos do artigo 2º do DL n.º 65-A/2011	Un.	1º trimestre de 2015					
		Dívidas não vencidas	Dívidas vencidas Entre 0 a 90 dias	Dívidas vencidas de acordo com o artigo 1º do DL n.º 65-A/2011			
				Após 90 dias	Após 120 dias	Após 240 dias	Após 360 dias
Aquisições de bens e serviços	€	1.403.006	1.049.230	152	403	28.850	3.019
Aquisições de capital	€	75.994	195.997	0	0	0	154.047
Saldo em dívida	€	1.479.000	1.245.227	152	403	28.850	157.067
Saldo em dívida a Fornecedores (Total)	€						2.910.699

Fonte: SIRIEF

**Quadro 46 – Prazo médio de pagamentos**

PMP	Un.	Real Ano 2014	1º trimestre 2015	
			Plano	Real
PMP	dias	17	30	13

Fonte: Direção de Gestão Financeira

Quadro 47 – Demonstração de resultados por atividade

RENDIMENTOS E GASTOS	Un.	1º trimestre de 2015				
		EO	GIM	GSI	ODDCA	TOTAL
Vendas e serviços prestados	€	(22)		10.203	21.232.410	21.242.591
Subsídios à exploração	€					0
Ganhos / perdas imputados às subsidiárias, associadas e empreendimentos conjuntos	€					0
Trabalhos para a própria entidade	€		11.544		11.544	11.544
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	€	(4.983)	(329.690)	(699)	(392.105)	(397.786)
Fornecimentos e serviços externos	€	(3.822.417)	(2.409.291)	(44.525)	(3.487.430)	(7.354.371)
Gastos com o pessoal	€	(7.492.720)	(3.402.128)	(707.990)	(7.772.037)	(15.972.747)
Imparidade de inventários (perdas / reversões)	€					0
Imparidade de dívidas a receber (perdas / reversões)	€					0
Provisões (aumentos / reduções)	€				(9.125.645)	(9.125.645)
Aumentos / reduções de justo valor	€				(6.213.610)	(6.213.610)
Outros rendimentos e ganhos	€		(6.888)		929.217	929.217
Outros gastos e perdas	€	(18.208)		(33)	(47.697)	(65.938)
<b>Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos</b>	€	<b>(11.338.350)</b>	<b>(6.136.453)</b>	<b>(743.043)</b>	<b>(4.865.352)</b>	<b>(16.946.745)</b>
Gastos / reversões de depreciação e de amortização	€	(3.185.921)	(295.875)	(2.332.617)	(170.374)	(5.988.128)
Imparidade de activos depreciables/amortizáveis (perdas/reversões)	€					0
<b>Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)</b>	€	<b>(14.524.271)</b>	<b>(6.432.328)</b>	<b>(3.075.660)</b>	<b>(5.035.726)</b>	<b>(22.934.872)</b>
Juros e rendimentos similares obtidos	€				159	159
Juros e gastos similares suportados	€				(4.172.159)	(4.172.159)
<b>Resultado antes de impostos</b>	€	<b>(14.524.271)</b>	<b>(6.432.328)</b>	<b>(3.075.660)</b>	<b>(9.207.726)</b>	<b>(27.106.872)</b>
Imposto sobre o rendimento do exercício	€					0
<b>Resultado líquido do exercício</b>	€	<b>(14.524.271)</b>	<b>(6.432.328)</b>	<b>(3.075.660)</b>	<b>(9.207.726)</b>	<b>(27.106.872)</b>
<b>Rendimentos operacionais</b>	€	<b>(22)</b>	<b>(6.888)</b>	<b>10.203</b>	<b>22.161.628</b>	<b>22.171.808</b>
<b>Gastos operacionais</b>	€	<b>(14.524.248)</b>	<b>(6.436.983)</b>	<b>(3.085.863)</b>	<b>(20.995.287)</b>	<b>(38.904.614)</b>
<b>Resultado operacional</b>	€	<b>(14.524.271)</b>	<b>(6.443.872)</b>	<b>(3.075.660)</b>	<b>1.166.341</b>	<b>(16.732.806)</b>
<b>EBITDA</b>	€	<b>(11.338.350)</b>	<b>(6.136.453)</b>	<b>(743.043)</b>	<b>10.473.904</b>	<b>(1.607.489)</b>
Resultado financeiro	€	0	0	0	(4.172.000)	(4.172.000)
<b>Resultado líquido</b>	€	<b>(14.524.271)</b>	<b>(6.443.872)</b>	<b>(3.075.660)</b>	<b>(3.005.659)</b>	<b>(20.904.806)</b>
<b>Rendimentos operacionais/Gastos operacionais</b>	€	<b>0,0%</b>	<b>-0,1%</b>	<b>0,3%</b>	<b>105,6%</b>	<b>57,0%</b>

**Quadro 48 – Plano de Investimentos**

Un: euro

Empreendimentos	Orçamento	Realização	Tx. de realização anual (%)
	Ano 2015	1. Trimestre 2015	
<b>Expansão e Remodelação da Rede</b>			
Ext. Oriente / Aeroporto		65.197	-
Ext. Amadora Este / Reboleira	9.100.000	57.261	0,63
Ext. Alameda / São Sebastião		284.475	-
Plano Nacional de Promoção da Acessibilidade	500.000	2.775	0,56
Remodelação da linha Azul	40.000	21.875	54,69
Remodelação da linha Amarela	1.264.600	467.232	36,95
Remodelação da linha Verde	5.357.335	515.920	9,63
Remodelação da linha Vermelha	193.000		-
Remodelação da Rede - Outros	1.025.706	25.165	2,45
<b>Total</b>	<b>17.480.641</b>	<b>1.439.900</b>	<b>8,24</b>

Fonte: dados retirados da SAP/PS a 20/Abril

Nota: O presente quadro inclui os investimentos por conta do ML integrados nos Empreendimentos. Não inclui investimentos por conta de terceiros.

**Quadro 49 – Balanço**

ATIVO	Real Ano 2014	1º trimestre 2015	
		Plano	Real
<b>Ativo não corrente</b>			
Investimentos de infraestruturas de longa duração	4.677.424.000 €	3.816.481.840 €	4.814.536.769 €
Ativos fixos tangíveis	227.413.137 €	194.819.843 €	221.604.314 €
Propriedades de investimento	390.982 €	446.614 €	373.182 €
Participações financeiras - método da equivalência patrimonial	5.184.088 €	20.119.497 €	5.184.088 €
Outras contas a receber	- €	10.502.602 €	1 €
Derivados	3.678.000 €	3.726.219 €	3.802.000 €
Outros ativos financeiros	50.089.996 €	18.602.884 €	50.089.996 €
<b>Total do ativo não corrente</b>	<b>4.964.180.203 €</b>	<b>4.064.699.499 €</b>	<b>5.095.590.350 €</b>
<b>Ativo corrente</b>			
Inventários	2.482.190 €	2.420.973 €	2.740.751 €
Clientes	3.166.534 €	5.452.384 €	2.679.814 €
Estado e outros entes públicos	2.648.299 €	956.983 €	2.959.445 €
Outras contas a receber	12.526.562 €	19.059.426 €	17.795.644 €
Diferimentos	56.349.086 €	55.400.682 €	57.473.612 €
Caixa e depósitos bancários	23.806.166 €	27.548.749 €	4.688.478 €
<b>Total do ativo corrente</b>	<b>100.978.837 €</b>	<b>110.839.196 €</b>	<b>88.337.744 €</b>
<b>Total do ativo em investimentos de infraestruturas de longa duração</b>	<b>4.677.424.000 €</b>	<b>3.816.481.840 €</b>	<b>4.814.536.769 €</b>
<b>Total do ativo afecto à operação (ML)</b>	<b>387.735.039 €</b>	<b>359.056.855 €</b>	<b>369.391.325 €</b>
<b>Total do Ativo</b>	<b>5.065.159.040 €</b>	<b>4.175.538.695 €</b>	<b>5.183.928.094 €</b>

CAPITAL PRÓPRIO E PASSIVO	Real Ano 2014	1º trimestre 2015	
		Plano	Real
<b>Capital Próprio</b>			
Capital realizado	1.628.862.756 €	1.815.761.367 €	1.657.862.756 €
Reserva legal	21.597 €	21.597 €	21.597 €
Outras reservas	1.501.878 €	1.501.878 €	1.501.878 €
Resultados transitados	- 1.587.160.498 €	- 1.652.923.338 €	- 1.637.998.240 €
Outras variações no capital próprio	17.012.122 €	29.816.821 €	16.285.564 €
	<b>60.237.856 €</b>	<b>194.178.325 €</b>	<b>37.673.556 €</b>
<b>Resultado líquido do exercício</b>	<b>- 50.837.743 €</b>	<b>- 74.204.811 €</b>	<b>- 27.106.872 €</b>
<b>Total do capital próprio</b>	<b>9.400.113 €</b>	<b>119.973.514 €</b>	<b>10.566.684 €</b>
<b>Passivo</b>			
<b>Passivo não corrente</b>			
Investimentos de infraestruturas de longa duração	3.485.256.785 €	2.694.060.142 €	3.592.206.739 €
Provisões	55.736.875 €	34.042.401 €	64.862.520 €
Financiamentos obtidos	520.076.153 €	624.856.508 €	520.076.153 €
Derivados	198.710.014 €	187.557.027 €	205.047.624 €
Responsabilidades por benefícios pós-emprego	247.102.172 €	269.932.933 €	249.006.101 €
<b>Total do passivo não corrente em investimentos de infraestruturas de longa duração</b>	<b>3.485.256.785 €</b>	<b>2.694.060.142 €</b>	<b>3.592.206.739 €</b>
<b>Total do passivo não corrente afecto à operação (ML)</b>	<b>1.021.625.214 €</b>	<b>1.116.388.870 €</b>	<b>1.038.992.398 €</b>
<b>Total do passivo não corrente</b>	<b>4.506.881.998 €</b>	<b>3.810.449.012 €</b>	<b>4.631.199.137 €</b>
<b>Passivo corrente</b>			
Investimentos de infraestruturas de longa duração	341.066.173 €	135.269.610 €	325.104.133 €
Fornecedores	1.370.469 €	2.376.418 €	2.332.383 €
Adiantamento de fornecedores	269.798 €	- €	- €
Estado e outros entes públicos	2.520.432 €	2.478.275 €	2.647.986 €
Financiamentos obtidos	160.674.782 €	25.540.197 €	161.782.505 €
Outras contas a pagar	41.484.990 €	77.685.372 €	48.916.640 €
Diferimentos	1.490.284 €	1.766.297 €	1.378.626 €
<b>Total do passivo corrente em investimentos de infraestruturas de longa duração</b>	<b>341.066.173 €</b>	<b>135.269.610 €</b>	<b>325.104.133 €</b>
<b>Total do passivo corrente afecto à operação (ML)</b>	<b>207.810.755 €</b>	<b>109.846.559 €</b>	<b>217.058.140 €</b>
<b>Total do passivo corrente</b>	<b>548.876.928 €</b>	<b>245.116.169 €</b>	<b>542.162.273 €</b>
<b>Total do passivo em investimentos de infraestruturas de longa duração</b>	<b>3.826.322.957 €</b>	<b>2.829.329.752 €</b>	<b>3.917.310.872 €</b>
<b>Total do passivo afecto à operação (ML)</b>	<b>1.229.435.969 €</b>	<b>1.226.235.429 €</b>	<b>1.256.050.539 €</b>
<b>Total do passivo</b>	<b>5.055.758.927 €</b>	<b>4.055.565.181 €</b>	<b>5.173.361.410 €</b>
<b>Total do capital próprio e do passivo</b>	<b>5.065.159.040 €</b>	<b>4.175.538.695 €</b>	<b>5.183.928.094 €</b>

Fonte: Direção de Gestão Financeira

Quadro 50 – Demonstração de Resultados

unid: euro

RENDIMENTOS E GASTOS	Un.	Orçamento Ano 2015	Acumulado ao 1º trimestre		Desvio %
			Ano 2014	Ano 2015	
Vendas e serviços prestados	€	92.399.827	20.259.850	21.242.591	4,9%
Subsídios à exploração	€	1.994.100	7.656.465	0	-100,0%
Ganhos / perdas imputados às subsidiárias, associadas e empreendimentos conjuntos	€	0	0	0	-
Trabalhos para a própria entidade	€	0	1.744	11.544	562,1%
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	€	(2.769.082)	(829.928)	(397.786)	-52,1%
Fornecimentos e serviços externos	€	(35.334.267)	(7.227.363)	(7.354.371)	1,8%
Gastos com o pessoal	€	(67.590.315)	(16.005.001)	(15.972.747)	-0,2%
Imparidade de inventários (perdas / reversões)	€	0	130.064	0	-100,0%
Imparidade de dívidas a receber (perdas / reversões)	€	0	0	0	-
Provisões (aumentos / reduções)	€	(24.612.264)	(8.443.081)	(9.125.645)	8,1%
Aumentos / reduções de justo valor	€	0	5.923.692	(6.213.610)	-204,9%
Outros rendimentos e ganhos	€	4.890.204	1.781.835	929.217	-47,9%
Outros gastos e perdas	€	(6.976.856)	(229.834)	(65.938)	-71,3%
<b>Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos</b>	€	<b>(37.998.653)</b>	<b>3.018.442</b>	<b>(16.946.745)</b>	<b>-661,4%</b>
Gastos / reversões de depreciação e de amortização	€	(27.910.026)	(6.638.469)	(5.988.128)	-9,8%
Imparidade de activos depreciáveis/amortizáveis (perdas/reversões)	€	1.444.787	0	0	-
<b>Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)</b>	€	<b>(64.463.892)</b>	<b>(3.620.027)</b>	<b>(22.934.872)</b>	<b>-533,6%</b>
Juros e rendimentos similares obtidos	€	623.330	0	159	-
Juros e gastos similares suportados	€	(10.364.249)	(1.757.222)	(4.172.159)	137,4%
<b>Resultado antes de impostos</b>	€	<b>(74.204.811)</b>	<b>(5.377.248)</b>	<b>(27.106.872)</b>	<b>-404,1%</b>
Imposto sobre o rendimento do exercício	€	0	0	0	-
<b>Resultado líquido do exercício</b>	€	<b>(74.204.811)</b>	<b>(5.377.248)</b>	<b>(27.106.872)</b>	<b>-404,1%</b>
<b>Rendimentos operacionais</b>	€	<b>100.728.918</b>	<b>29.698.150</b>	<b>22.171.808</b>	<b>-25,3%</b>
<b>Gastos operacionais</b>	€	<b>(165.192.810)</b>	<b>(39.373.676)</b>	<b>(38.904.614)</b>	<b>-1,2%</b>
<b>Resultado operacional</b>	€	<b>(64.463.892)</b>	<b>(9.675.526)</b>	<b>(16.732.806)</b>	<b>-72,9%</b>
<b>EBITDA</b>	€	<b>(13.386.389)</b>	<b>5.407.768</b>	<b>(1.607.489)</b>	<b>-129,7%</b>
<b>Resultado financeiro</b>	€	<b>(9.740.919)</b>	<b>(1.757.222)</b>	<b>(4.172.000)</b>	<b>137,4%</b>
<b>Resultado líquido</b>	€	<b>(74.204.811)</b>	<b>(11.432.748)</b>	<b>(20.904.806)</b>	<b>-82,9%</b>
<b>Rendimentos operacionais/Gastos operacionais</b>	€	<b>61,0%</b>	<b>75,4%</b>	<b>57,0%</b>	<b>-18,4%</b>

Fonte: Dados de 2014 retirados do Relatório de Gestão de 2014. Dados de 2015 retirados da diretoria partilhada com direção de Gestão Financeira.

No 1º trimestre de 2015, o ML apresenta um EBITDA de -16,9 milhões de euros, o que representa uma redução de cerca de 20,0 milhões de euros face ao mesmo período de 2014 explicada essencialmente por três fatores:

- Decorrente da alteração da política monetária acomodatória implementada pelo BCE, atualmente com taxas de juro em níveis historicamente baixos, o efeito resultante da variação do justo valor dos instrumentos financeiros sofreu uma inversão do primeiro trimestre de 2014 de 5,9 milhões de euros para -6,2 milhões de euros no período homólogo de 2015, o que representa uma redução do EBITDA em cerca de 12,1 milhões de euros;

- A perda do subsídio Estado através das indemnizações compensatórias, as quais no 1º trimestre de 2014 corresponderam a 7,5 milhões de euros;
- O aumento no montante de provisões, no montante de cerca de 0,7 milhões de euros decorrentes da alteração da política acomodatória implementada pelo BCE supramencionada, aliada ao fato de por indicações do acionista não estarem a ser liquidados os juros dos swaps em contencioso com o Banco Santander.

#### Quadro 51 – Demonstração de Fluxos de Caixa

DESIGNAÇÃO	Real Ano 2014	Orçamento para 2015	1º trimestre 2015
<b>Fluxos de caixa das atividades operacionais - método direto</b>			
Recebimentos de clientes	130.823.539 €	100.811.812 €	23.549.867 €
Pagamentos a fornecedores	37.563.309 €	37.934.362 €	6.841.095 €
Pagamentos ao pessoal	43.348.054 €	58.176.800 €	14.160.234 €
Caixa gerada pelas operações	<b>49.912.176 €</b>	<b>4.700.650 €</b>	<b>2.548.538 €</b>
Pagamento/recebimento do imposto sobre o rendimento	-202.183 €	497.699 €	-313.356 €
Outros recebimentos/pagamentos	-2.002.829 €	4.000 €	20.116 €
<b>Fluxos de caixa das actividades operacionais (1)</b>	<b>47.707.164 €</b>	<b>5.202.349 €</b>	<b>2.255.298 €</b>
<b>Fluxos de caixa das atividades de investimento</b>			
<i>Recebimentos provenientes de:</i>	<i>2.181.169 €</i>	<i>27.468.000 €</i>	<i>0 €</i>
Ativos fixos tangíveis	0 €	12.968.000 €	
Subsídios ao investimento		14.500.000 €	
<i>Pagamentos respeitantes a:</i>	<i>10.392.546 €</i>	<i>22.972.672 €</i>	<i>2.181.030 €</i>
Ativos fixos tangíveis	10.363.975 €	22.972.672 €	2.181.030 €
<b>Fluxos de caixa das actividades de investimento (2)</b>	<b>-8.211.377 €</b>	<b>4.495.328 €</b>	<b>-2.181.030 €</b>
<b>Fluxos de caixa das atividade de financiamento</b>			
<i>Recebimentos provenientes de:</i>	<i>211.326.846 €</i>	<i>189.895.555 €</i>	<i>29.000.000 €</i>
Financiamentos obtidos		189.272.225 €	29.000.000 €
Outras operações de financiamento		623.330 €	
<i>Pagamentos respeitantes a:</i>	<i>245.202.819 €</i>	<i>194.460.904 €</i>	<i>48.247.291 €</i>
Financiamentos obtidos		99.668.498 €	14.051.527 €
Juros e gastos similares		94.192.407 €	34.195.764 €
Outras operações de financiamento		600.000 €	
<b>Fluxos de caixa das atividades de financiamento (3)</b>	<b>-33.875.973 €</b>	<b>-4.565.349 €</b>	<b>-19.247.291 €</b>
<b>Varição de caixa e seus equivalentes (4) = (1) + (2) + (3)</b>	<b>5.619.814 €</b>	<b>5.132.328 €</b>	<b>-19.173.023 €</b>
<b>Caixa e seus equivalentes no início do período</b>	<b>18.186.353 €</b>	<b>22.416.420 €</b>	<b>23.806.166 €</b>
<b>Caixa e seus equivalentes no fim do período</b>	<b>23.806.166 €</b>	<b>27.548.749 €</b>	<b>4.633.144 €</b>

Fonte: Dados de 2014 retirados do Relatório de Gestão de 2014. Dados de 2015 retirados do SIRIEF em maio de 2015.

## 13. CONCLUSÕES

Da análise global deste relatório destaca-se o seguinte:

### Aspetos positivos:

- Crescimento de passageiros com título pago, face ao período homólogo (3,56%);
- Aumento da oferta, face ao período homólogo (1,6%);
- Fiabilidade da Infraestrutura principal;
- Menor número de ocorrências, em termos gerais (-1,1%);
- Menor número de reclamações por milhão de passageiros transportados;
- Menor taxa de trabalho suplementar;
- Taxa de cumprimento do contrato de gestão (109%).

### Aspetos negativos:

- Disponibilidade do Material Circulante;
- Ocorrências de vandalismo nas estações (+9%);
- Aumento da taxa de absentismo.