



# Realização do 2º trimestre de 2014

## Plano de Empresa 2014



---

Transportes de Lisboa

## Índice

INTRODUÇÃO .....	3
ATIVIDADES DESENVOLVIDAS EM 2014 .....	4
1. CONTRATO DE GESTÃO .....	4
2. PROCURA E OFERTA .....	5
2.1. Procura .....	5
2.2. Oferta .....	7
3. PLANO COMERCIAL E MARKETING .....	9
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. MANUTENÇÃO .....	17
6. EMPREENDIMENTOS – EXPANSÃO E MODERNIZAÇÃO DA REDE .....	18
7. GESTÃO DE RECURSOS .....	19
7.1. Recursos Humanos .....	19
7.2. Metro   Carris – Projetos comuns .....	23
7.3. Sistemas de Informação .....	24
7.4. Auditoria Interna e Gestão do Risco .....	26
7.5. Contratação Pública .....	27
8. RESPONSABILIDADE SOCIAL .....	28
9. REPRESENTAÇÃO INTERNACIONAL .....	29
10. INDICADORES .....	30
11. ORÇAMENTO ECONÓMICO–FINANCEIRO .....	32



## INTRODUÇÃO

Na sequência do Ofício Circular n.º 7035 (DSPE/DAA/EPR-Transporte), de 21 de novembro, da Direção Geral de Tesouro e Finanças (DGTF) e da divulgação do Plano de Empresa 2014, do Metropolitano de Lisboa, no Sistema de Recolha de Informação Económica e Financeira (SIRIEF) em 10 de dezembro de 2013, apresenta-se o respectivo controlo, reportado ao 2º trimestre de 2014.

# ATIVIDADES DESENVOLVIDAS EM 2014

– 2º TRIMESTRE DE 2014 –

## 1. CONTRATO DE GESTÃO

Os objetivos do contrato de gestão atingem na globalidade 154%, i.e. apresentam um desvio positivo de 54%, em relação ao estabelecido para o acumulado ao 2º trimestre de 2014 (dados reais acumulados ao período).

**Quadro 1 – Grau de cumprimento dos objetivos do Contrato de Gestão**

Indicadores	Un.	Peso (%)	Ano 2013	2º trimestre de 2014					2014
			Realizado	Valor do Objetivo	Índice Objetivo	Valor Real	Índice Real	Desvio índices (%)	Objetivo
Volume de Negócios	m€	9,0	81.088	45.000	9,0	47.193	9,4	4,87	90.000
Margem do EBITDA	%	10,0	-24,28	-25,06	10,0	-7,54	33,2	232,44	-25,06
Gastos Operacionais (sem indenizações por rescisão)	m€	10,0	158.051	99.964	10,0	77.754	12,9	28,56	199.928
Gastos Operacionais por Passageiro	€	10,0	1,16	1,24	10,0	1,09	11,3	12,87	1,24
Taxa Cobertura dos Gastos Operacionais pelos Rendimentos	%	10,0	51	45	10,0	60,7	13,5	34,83	45
Peso dos títulos intermodais <sup>1</sup>	%	12,0	99	70	12,0	100	17,1	42,86	70
Eficiência Energética (Pkm / kWh)	Pkm / kWh	12,0	7,535	7,557	12,0	7,972	12,7	5,49	7,557
Índice de Qualidade da Oferta		18,0	114	100	18,0	114	20,4	13,56	100
PMP	dias	3,0	34	120	3,0	25	14,4	380,00	120
Grau de cumprimento do Plano de Investimentos <sup>2</sup>	%	3,0	20	85	3,0	34	1,2	-59,57	85
Eficiência (Gastos operacionais/EBITDA)	%	3,0	-8,0	-8,9	3,0	-21,9	7,4	146,57	-8,9
<b>GRAU DE CUMPRIMENTO DOS OBJETIVOS</b>		<b>100</b>			<b>100</b>		<b>154</b>		

<sup>1</sup> O valor de títulos de transporte próprios (Bilhete Viagem Metro e Passes ML), que se encontram na realização de 2013 do indicador em causa, restringe-se aos títulos vendidos antes da adoção dos novos tarifários (de 25 a 31 de dezembro de 2012).

Em 2014 deixaram de existir os títulos próprios ML, pelo que este indicador deixou de ter significado.

<sup>2</sup> Plano de Investimentos para o ano 2014 (orçamento) retirado do Módulo de orçamentação BW/BI-IP, de SAP. Inclui despesas por conta de terceiros, mas exclui valores comprometidos.

Fonte: Dados de 2013 retirados do Relatório e Contas de 2013. Dados de junho/2014 - Direção Financeira (GFC) a 17 de julho/2014.

**Quadro 2 – Índice de Qualidade da Oferta**

Indicadores	Un.	Ponderador (%)	Ano 2013	2º trimestre de 2014					2014
			Realizado	Valor do Objetivo	Índice Objetivo	Valor Real	Índice Real	Desvio índices (%)	Objetivo
Regularidade	%	10,0	87,8	82,0	10,0	88,5	10,8	7,93	82,0
Reclamações / 10*6 PT	n.º	15,0	36,04	43,26	15,0	27,47	23,6	57,49	43,26
Taxa de realização de carruagens x km	%	30,0	99,2	97,5	30,0	102,6	31,6	5,22	97,5
Número de ocorrências com perturbação na exploração (atraso ≥ 10 min.)	n.º	10,0	185	120	10,0	105	11,4	14,29	240
Tempo médio despendido por resolução de ocorrências c/ atraso ≥ 10 min.	min.	15,0	18,7	21,0	15,0	19,2	16,4	9,32	21,0
Idade média das carruagens	anos	10,0	14,3	14,9	10,0	14,9	10,0	0,00	15,3
Índice de Satisfação do Cliente	n.º índice	10,0	7,03	7,21	10,0	7,03	9,8	-2,50	7,21
<b>ÍNDICE DE QUALIDADE DA OFERTA (IQO)</b>		<b>100</b>			<b>100</b>		<b>114</b>		

## 2. PROCURA E OFERTA



### 2.1.Procura

A procura, como resultado da aplicação do inquérito da mobilidade de 2007 aos passes intermodais, regista resultados positivos nos passageiros por título de transporte, tendo superado o objetivo previsto para o acumulado ao 2º trimestre, em 4%.

**Quadro 3 – Plano da Procura – Passageiros**

PROCURA			Ano 2014		Acumulado ao 2º trimestre de 2014	
			Un.	Plano	Plano	Real
Títulos ocasionais	Bilhete Simples / Viagem Metro	n.º	0	0	0	-
	Bilhete Viagem Carris/Metro	n.º	18.251.790	8.639.451	8.709.490	0,8%
	Zapping	n.º	11.484.531	5.219.714	5.510.177	5,6%
	Títulos Vendidos em Back Office	n.º	0	0	47.944	-
	Outros títulos ocasionais	n.º	3.583.954	1.541.040	1.726.525	12,0%
<b>Total de títulos ocasionais</b>		<b>n.º</b>	<b>33.320.276</b>	<b>15.400.205</b>	<b>15.994.136</b>	<b>3,9%</b>
Passes	Passes ML	n.º	0	0	0	-
	Navegante Urbano	n.º	36.088.689	17.685.120	18.665.690	5,5%
	Navegante Rede	n.º	4.976.647	2.377.347	3.081.070	29,6%
	Passes intermodais	n.º	17.408.939	12.279.856	10.820.922	-11,9%
	Outros títulos combinados	n.º	34.720.267	15.554.522	17.238.341	10,8%
<b>Total de passes</b>		<b>n.º</b>	<b>93.194.542</b>	<b>47.896.845</b>	<b>49.806.022</b>	<b>4,0%</b>
<b>Total dos passageiros com título pago</b>		<b>n.º</b>	<b>126.514.818</b>	<b>63.297.050</b>	<b>65.800.158</b>	<b>4,0%</b>
Passageiros gratuitos e fraude	Gratuitos	n.º	3.542.454	1.738.133	1.608.151	-7,5%
	Fraude (5,5%)	n.º	6.958.315	3.481.338	3.619.009	4,0%
<b>Transporte gratuito e fraude</b>		<b>n.º</b>	<b>10.500.769</b>	<b>5.219.471</b>	<b>5.227.160</b>	<b>0,1%</b>
<b>Total dos passageiros transportados</b>		<b>n.º</b>	<b>137.015.586</b>	<b>68.516.521</b>	<b>71.027.317</b>	<b>3,7%</b>
Passageiros x km	Pkm com título pago	n.º	616.886.251	376.930.282	316.763.915	-16,0%
	Pkm transportados	n.º	<b>668.088.000</b>	<b>408.839.156</b>	<b>341.927.823</b>	<b>-16,4%</b>

#### Quadro 4 – Orçamento de Receitas de títulos

			Ano 2014	Acumulado ao 2º trimestre de 2014		
RECEITAS (valor sem IVA)		Un.	Plano	Plano	Real	Desvio %
Títulos ocasionais	Bilhete Viagem Carris/Metro	€	40.231.829 €	10.502.601 €	10.356.423 €	-1,4%
	Zapping	€		6.023.766 €	6.526.628 €	8,3%
	Títulos Vendidos em Back Office	€		0 €	49.874 €	-
	Outros títulos ocasionais	€		1.865.963 €	2.136.418 €	14,5%
<b>Total das receitas de títulos ocasionais</b>		<b>€</b>	<b>40.231.829 €</b>	<b>18.392.330 €</b>	<b>19.069.344 €</b>	<b>3,7%</b>
Passes	Navegante Urbano	€	23.239.814 €	10.297.526 €	10.621.601 €	3,1%
	Navegante Rede	€		1.779.363 €	2.120.331 €	19,2%
	Passes intermodais	€	889.908 €	2.374.407 €	4.116.612 €	73,4%
	Outros títulos combinados	€	10.648.902 €	5.087.684 €	5.390.766 €	6,0%
<b>Total das receitas de passes</b>		<b>€</b>	<b>34.778.624 €</b>	<b>19.538.981 €</b>	<b>22.249.310 €</b>	<b>13,9%</b>
<b>Total das receitas de títulos</b>		<b>€</b>	<b>75.010.453 €</b>	<b>37.931.311 €</b>	<b>41.318.654 €</b>	<b>8,9%</b>
Comparticipações	4_18@escola e sub23@superior	€	4.037.295 €	390.628 €	497.087 €	27,3%
	Social +	€		282.697 €	500.798 €	77,2%
<b>Total das participações</b>		<b>€</b>	<b>4.037.295 €</b>	<b>673.325 €</b>	<b>997.885 €</b>	<b>48,2%</b>
<b>Receitas totais (c/ participações)</b>		<b>€</b>	<b>79.047.748 €</b>	<b>38.604.636 €</b>	<b>42.316.539 €</b>	<b>9,6%</b>
Receita média por passageiro		n.º	0,593	0,599	0,628	4,8%
<b>Receita média por passageiro (c/ participações)</b>		<b>n.º</b>	<b>0,625</b>	<b>0,610</b>	<b>0,643</b>	<b>5,4%</b>

## 2.2.Oferta

Ao nível da oferta, o real acumulado ao 2º trimestre de 2014 ficou aquém do planeado para o mesmo período, conforme se pode observar no quadro seguinte.

Quadro 5 – Plano da Oferta de transporte

OFERTA		Un.	Ano 2014		Acumulado ao 2º trimestre de 2014	
			Plano	Plano	Real	Desvio %
Carruagens x km	Linha Azul	n.º	7.503.752	3.760.923	3.674.621	-2,3%
	Linha Amarela	n.º	6.441.565	3.205.366	3.044.916	-5,0%
	Linha Verde	n.º	3.729.903	1.867.053	1.710.140	-8,4%
	Linha Vermelha	n.º	5.652.568	2.776.161	2.662.221	-4,1%
	<b>Total</b>	<b>n.º</b>	<b>23.327.788</b>	<b>11.609.503</b>	<b>11.091.897</b>	<b>-4,5%</b>
Taxa de realização		%	97,50	97,50	102,59	5,1%
Lugares x km	Linha Azul	n.º	960.480.261	481.398.167	470.351.463	-2,3%
	Linha Amarela	n.º	824.520.324	410.286.850	389.749.221	-5,0%
	Linha Verde	n.º	477.427.571	238.982.744	218.897.875	-8,4%
	Linha Vermelha	n.º	723.528.663	355.348.652	340.764.294	-4,1%
	<b>Total</b>	<b>n.º</b>	<b>2.985.956.819</b>	<b>1.486.016.412</b>	<b>1.419.762.854</b>	<b>-4,5%</b>
Comboios x km	Linha Azul	n.º	1.513.029	758.871	688.948	-9,2%
	Linha Amarela	n.º	1.311.892	654.139	596.001	-8,9%
	Linha Verde	n.º	1.243.301	622.351	569.475	-8,5%
	Linha Vermelha	n.º	1.200.622	594.454	548.207	-7,8%
	<b>Total</b>	<b>n.º</b>	<b>5.268.844</b>	<b>2.629.814</b>	<b>2.402.630</b>	<b>-8,6%</b>
Circulações	Linha Azul	n.º	98.940	59.760	54.276	-9,2%
	Linha Amarela	n.º	106.207	64.614	58.861	-8,9%
	Linha Verde	n.º	115.607	69.692	63.771	-8,5%
	Linha Vermelha	n.º	95.814	56.956	52.526	-7,8%
	<b>Total</b>	<b>n.º</b>	<b>416.568</b>	<b>251.022</b>	<b>229.434</b>	<b>-8,6%</b>

## Operação - Projetos a desenvolver



Implementação do sistema de Planeamento Ótimo de Recursos e Gestão da Operação (PLAGO)

**Quadro 6 – Cronograma do Projeto da área de Exploração Operacional (Sistema PLAGO)**

AÇÃO / PROJETO	Caraterização	FASES DO PROJETO	Ano 2014 (Plano)				Descritivo e Taxa de realização		
			1º trimestre	2º trimestre	3º trimestre	4º trimestre	2º trimestre		Total do ano
							Descritivo	Taxa de realização	
SISCOG - PLAGO	Implementação do Sistema de Planeamento Ótimo de Recursos e Gestão da Operação	Implementação do Módulo Férias					Falta entregar algumas funcionalidades e correções que vão ser implementadas no 3º trimestre.	0%	75%
		Implementação do Curto Prazo					Falta testar algumas atualizações e implementação de trabalhos extra identificados como prioritários.	0%	80%
		Correção de eventuais erros de implementação					Todos os erros que têm sido identificados, alguns já se encontram resolvidos e outros ainda estão em fase de resolução.	15%	65%
		Testes operacionais Módulo Férias, curto prazo e longo prazo					Estão a decorrer em paralelo, com métodos tradicionalmente utilizados, de forma a que os mesmos possam ser validados.	0%	50%

**Legenda:**

Registo da fase da ação / projeto

### 3. PLANO COMERCIAL E MARKETING

#### Projetos a desenvolver

No âmbito das atividades previstas para o ano de 2014, destacam-se as seguintes:



Quadro 7 – Calendarização das Campanhas da direção “Marketing e Comercial”

AÇÃO / PROJETO	FASES DO PROJETO	Ano 2014 (Plano)				Descritivo e Taxa de realização			Observações (justificação dos desvios)
		1º trimestre	2º trimestre	3º trimestre	4º trimestre	2º trimestre		Total do ano	
						Descritivo	Taxa de realização		
Implementação de sistema CRM	Definição da equipa de projeto								
	Desenvolvimento de ferramenta de recolha de info							25%	
	Criação de página web dedicada (micro-site)					Encontra-se ainda em análise a aplicação / ferramenta alternativa.	30%	30%	
	Divulgação do projeto ao público								
	Gestão da Base de dados							0%	
Estudo Cliente Mistério	Entrevistas "cliente mistério" em todas as estações da rede					Não foi realizado o estudo.		100%	Não está previsto estudo para 2014.
	Entrega de relatório/resultados								
	Análise de resultados/síntese								
	Divulgação nos meios internos das principais conclusões								
Estudo Inquérito de Satisfação do Cliente (ISC)	Realização de inquéritos a amostra de clientes					Não foram realizados quaisquer inquéritos a clientes.	0%		Este ano só será realizado um estudo com início previsto para outubro de 2014
	Entrega de relatório/resultados						0%		
	Análise de resultados/síntese						0%		
	Divulgação nos meios internos das principais conclusões						0%	0%	
Publicidade no site Metro	Controlo e manutenção					Todos os espaços publicitários foram preenchidos tendo sido faturado o correspondente valor face ao período em questão.	100%		
	Angariação de anunciantes					Realizada a respetiva prospeção de novos clientes.	100%		
Publicidade MAVT *	Controlo e manutenção						100%		
	Angariação de organizadores de eventos					Angariação de 2 (dois) novos clientes para o último trimestre de 2014.	100%		
Eventos espaços disponíveis	Controlo e manutenção						100%		
	Definição da equipa de projeto							25%	
Visitas Guiadas	Definir modelo de negócio								
	Criar meios para recolha de inscrições (site)					Projeto em stand-by.			
	Controlo e manutenção							0%	
Remodelação do Espaço Cliente da estação								0%	
Intervenção do Espaço Cliente na estação Marquês de Pombal						Aquisição de dispensadora electrónica de senhas adiada para o 3º trimestre.		0%	
Implementação de aplicação de call center para o Centro de Apoio Interno									
								0%	
Melhoria da eficácia do atendimento nos Espaços Cliente, com a aquisição de impressoras de recibos para os postos de front office									
						Impressoras adquiridas e instaladas.	100%	100%	
Aquisição de licenças de software Primavera para o Espaço Cliente Aeroporto e Centro de Apoio									
								0%	

Legenda:

Registo da fase da ação / projeto

\* Máquina Automática de Venda de Títulos (MAVT)

OBJE- TIVOS	CAMPANHAS	FASES DO PROJETO	Ano 2014				2º trimestre		Total do ano	Observações (justificação dos desvios)	
			1º trimestre	2º trimestre	3º trimestre	4º trimestre	Descritivo	Taxa de realização			
SEGURANÇA	Campanha Vandalismo	Definição de estratégia de comunicação.								Ausência de resposta da parte do ilustrador. Projeto encerrado.	
		Elaboração de imagem para a campanha.									
		Divulgação da campanha.									
	Campanha de Segurança	Definição de estratégia de comunicação.									
		Elaboração de imagem para a campanha.									
		Divulgação da campanha.							0%		
IMAGEM	2ª Maratona fotográfica Carris/Metro	Definição do regulamento.							100%		
		Contacto com patrocinadores para oferta de prémios.							100%		
		Concepção da imagem de divulgação do concurso.							100%		
		Criação de microsite com informação aos participantes e ficha de inscrição.							100%		
		Validação de inscrições e atribuição de nº de participante.							100%		
		Organização do evento.						100%	100%		
		Recepção das participações.						100%	100%		
		Reunião do Juri do concurso.						100%	100%		
	Divulgação dos vencedores e entrega de prémios.						0%	0%			
	Vídeo Viral	Realização de uma visita reperaage ao comboio previsto utilizar para o vídeo viral com vista ao levantamento de algumas necessidades técnicas havidas pela ECMN e ETIC *.								0%	ECMN retirou-se do projeto. Desenvolvimento de contactos para novo parceiro em termos de música.
		Contactos entre parceiros com objetivo de debater-se a peça musical e que irá compor o vídeo, bem como o guião que irá fazer de base para o trabalho criativo da ETIC.									
		Criação e aprovação de minuta de protocolo de colaboração entre o Metro e os dois parceiros.									
		Realização do vídeo.									
		Divulgação do vídeo nos meios on-line da empresa.								0%	
	Natal no Metro Clientes	Desenvolvimento de ações a realizar no natal.									
		Criação de imagem para as ações de natal.									
		Criação de postal de natal.								0%	
	Aniversário Metro Clientes	Desenvolvimento de ações a realizar no natal.									
Criação de imagem para as ações de natal.									0%		
COMUNICAÇÃO / PROJETOS INTERNOS	"Projeto Mais"	Definição de regulamento do concurso.							100%	Aguarda-se resposta, por parte da Direção de Sistema de Informação (SIC), quanto à implementação no Portal.	
		Concepção da imagem do concurso.							50%		
		Divulgação do concurso nos meios internos das empresas.									
		Recepção das participações.									
		Avaliação do Juri e comunicação dos vencedores.									0%
	Ciclo de Workshops	Contacto com entidades como a DECO, Entrejuda para darem workshops na nossa empresa.								100%	Propôs-se a retirada desta rubrica do plano, tendo em conta que a fraca adesão dos colaboradores à iniciativa.
		Calendarização dos workshops (1 por mês).								100%	
		Divulgação dos Workshops pela comunidade de trabalho.								100%	
		Realização dos workshops nos auditorios da Barbosa du Bocage e Alto dos Moinhos.									
	Feedback dos participantes sobre os workshops.								0%		
	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%	
		Desenvolvimento de ações a realizar no natal.									
	Aniversário Metro Interno	Criação de imagem para as ações de natal.									
		Criação de postal de natal.								0%	
		Organização da Cerimónia de entrega de emblemas.									
	Newsletter Interna	Divulgação do evento.								0%	
Recepção e organização de conteúdos.									100%		
Produção da newsletter.									100%		
Envio mensal aos trabalhadores da Newsletter através de email.									100%		
Divulgação mensal da Newsletter através do Portal ML.									100%		
Impressão da Newsletter para ser colocada nos vários edifícios da empresa.									100%		
Revista Via Lx	Recepção e organização de conteúdos.								100%		
	Envio de conteúdos para a LMP.								100%		
	Recepção da revista para revisão final.								100%		
Concurso "Recria"	Divulgação da revista nos meios internos.								100%		
	Definição de regulamento do concurso.										
	Concepção da imagem do concurso.										
	Divulgação do concurso nos meios internos da empresa.										
Concurso "Recria"	Recepção das participações.										
	Avaliação do Juri e comunicação dos vencedores.								0%		

\* ECMN - Escola de Música do Conservatório Nacional; ETIC - Escola de Tecnologias Inovação e Criação.

CAMPANHAS	FASES DO PROJETO	Ano 2014				2º trimestre		Total do ano
		1º trimestre	2º trimestre	3º trimestre	4º trimestre	Descritivo	Taxa de realização	
Newsletter externa CARRIS/METRO	Recepção e organização de conteúdos.						100%	
	Produção da newsletter.						100%	
	Envio mensal da Newsletter através de email para mailing list CARRIS.						100%	
	Divulgação mensal da Newsletter através do site METRO e site CARRIS.						100%	
	Impressão da Newsletter para ser colocada nos varios edificios da empresa, e gabinetes do cliente CARRIS METRO.						100%	
Campanha de Limpeza nas estações	Colocação dos novos caixotes do lixo nas estações.							
	Definição de estratégia de comunicação.							
	Elaboração de imagem para a campanha.							
	Divulgação da campanha.							0%
Campanha de Informação Tarifária	Definição de estratégia de comunicação.							100%
	Elaboração de imagem para a campanha.							100%
	Divulgação da campanha.							100%
Semana da Mobilidade	Definição de estratégia de comunicação.							
	Elaboração de imagem para a campanha.							
	Divulgação da campanha.							0%
Campanha de Combate à fraude	Definição de estratégia de comunicação.							100%
	Elaboração de imagem para a campanha.							100%
	Divulgação da campanha.							100%
"Recepção ao Caloiro"	Definição de estratégia de comunicação.							
	Elaboração de imagem para a campanha.							
	Divulgação da campanha nas Universidades.							0%
Parcerias estratégicas METRO	Contacto com possíveis parceiros.						100%	
	Envio de protocolo aos parceiros interessados.						100%	
	Concepção de imagem de divulgação entre o METRO e o parceiro.						100%	
	Divulgação da parceria nos nossos meios de divulgação.						100%	
Parcerias Cartão Lisboa viva	Contacto com possíveis parceiros.							
	Envio de protocolo aos parceiros interessados.							
	Concepção de imagem de divulgação entre a OTLIS e o parceiro.							
	Divulgação da parceria nos sites dos vários operadores de transporte.							0%

## 4. QUALIDADE DE SERVIÇO

Nos indicadores da qualidade destaca-se a redução do número de reclamações por milhão de passageiros transportados (**Quadro 8**) e o tempo médio despendido por resolução de ocorrências com atraso superior a 10 minutos (**Quadro 9**).



**Quadro 8 – Qualidade de serviço – Comercial**

QUALIDADE DE SERVIÇO	Un.	Ano 2014	Acumulado ao 2º trimestre de 2014		
		Plano	Plano	Real	Desvio %
Reclamações (1)	n.º	7.000	3.500	1.951	-44,3%
Reclamações por milhão de passageiros transportados	n.º	43,26	43,26	27,47	-36,5%
Índice de Satisfação do Cliente	n.º	7,21	7,21	7,03	-2,5%

(1) Estimativa do trimestre calculada a partir do plano para o ano de 2014.

**Quadro 9 – Qualidade de serviço – Exploração**

QUALIDADE DE SERVIÇO	Un.	Ano 2014	Acumulado ao 2º trimestre de 2014		
		Plano	Plano	Real	Desvio %
Regularidade	%	82,0	82,0	88,5	7,9%
Ocorrências com perturbação na exploração c/ atraso > 10 min.	n.º	240	119	105	-11,8%
TREP (Tempo despendido na resolução de ocorrências c/ atraso > 10 min.) (1)	min.	3.800	1.891	2.017	6,7%

(1) Estimativa do trimestre calculada a partir do plano para o ano de 2014.

## 4.1. Segurança de Pessoas e Bens



No período em análise, o aumento do número de ocorrências face ao planeado (+16,9%), nomeadamente, na categoria de “furtos (injúrias/comportamentos agressivos)” (+146 unidades), conforme se pode observar no quadro seguinte:

**Quadro 10 – Segurança de pessoas e bens**

SEGURANÇA		Un.	Ano 2014	Acumulado ao 2º trimestre de 2014		
			Plano	Plano	Real	Desvio %
Ocorrências	Ocorrências com recurso a armas	n.º	18	9	2	-77,8%
	Ocorrências sem recurso a armas		160	70	109	55,7%
	Furtos (injúrias / comportamentos agressivos)		510	255	401	57,3%
	Ocorrências de vandalismo de MC		140	70	46	-34,3%
	Ocorrências de vandalismo ocorrido nas estações		400	200	148	-26,0%
	<b>Total</b>		<b>1.228</b>	<b>604</b>	<b>706</b>	<b>16,9%</b>
Focos de incêndio		n.º	4	1	0	-
Incidentes com passageiros	Entalamentos nas barreiras de Bilhética	n.º	50	25	16	-36,0%
	Quedas, acidentes com portas e elevadores		560	280	284	1,4%
	<b>Total</b>		<b>610</b>	<b>305</b>	<b>300</b>	<b>-1,6%</b>

## Projetos a desenvolver

No âmbito das metas que se pretendem atingir, definiram-se os projetos e o respetivo cronograma que constam do quadro seguinte:

**Quadro 11 – Cronograma dos Projetos da direção de Autoridade e Segurança**

AÇÃO / PROJETO	Caraterização	FASES DO PROJETO	Ano 2014 (Plano)				Descritivo e Taxa de realização		
			1º trimestre	2º trimestre	3º trimestre	4º trimestre	2º trimestre		Total do ano
							Descritivo	Taxa de realização	
Realização de simulacro na rede	Testar os procedimentos de segurança e o relacionamento com as entidades externas numa situação de risco identificada	Reunião interna de preparação da ação com as Áreas envolvidas							80%
		Reuniões com entidades externas envolvidas							80%
		Apresentação do alinhamento final					Efetuada		
		Realização do exercício					Efetuada	100%	
		Relatório com conclusões e ações de melhoria					A elaborar no 3º trimestre	0%	
Realização de dois simulacros na rede (um por semestre)	Testar os procedimentos de segurança e o relacionamento com as entidades externas numa situação de risco identificada	Reunião interna de preparação da ação com as Áreas envolvidas							
		Reuniões com entidades externas envolvidas							
		Apresentação do alinhamento final					Efetuada		
		Realização do exercício					Efetuada		
		Relatório com conclusões e ações de melhoria					A elaborar no 3º trimestre	0%	
Realização de exercício de evacuação em edifício no PMOII	Testar os procedimentos de segurança e o relacionamento com as entidades externas numa situação de risco identificada	Reunião interna de preparação da ação com as Áreas envolvidas							100%
		Apresentação do alinhamento final					Efetuada		
		Realização do exercício c/ aviso RSB/PSP					Efetuada		
		Relatório com conclusões e ações de melhoria					Efetuada		0%
Realização de exercício de evacuação em edifício no PMOIII	Testar os procedimentos de segurança e o relacionamento com as entidades externas numa situação de risco identificada	Reunião interna de preparação da ação com as Áreas envolvidas							
		Apresentação do alinhamento final							
		Realização do exercício c/ aviso RSB/PSP							
		Relatório com conclusões e ações de melhoria							0%
Realização de exercício de evacuação em edifício	Testar os procedimentos de segurança e o relacionamento com as entidades externas numa situação de risco identificada	Reunião interna de preparação da ação com as Áreas envolvidas							100%
		Apresentação do alinhamento final					Efetuada		
		Realização do exercício c/ aviso RSB/PSP						A realizar no 4º trimestre	
		Relatório com conclusões e ações de melhoria							0%
Realização de exercícios de sala (table drills)	Testar os procedimentos de segurança e o relacionamento com as entidades externas numa situação de risco identificada	Preparação dos cenários com a Direção de Exploração Operacional (EO)						Em preparação	
		Identificação e afetação de recursos necessários					Efetuada		
		Realização dos exercícios em sala							0%
Visitas à rede com Bombeiros/ PSP/SMPC	Proporcionar um adequado conhecimento da rede e a realização de exercícios conjuntos	Identificação das necessidades específicas						Exercício cancelado pela UEP *	
		Preparação interna da ação							
		Realização da ação solicitada							0%
Manutenção de extintores	Proporcionar um adequado conhecimento da rede e a realização de exercícios conjuntos	Verificação trimestral dos extintores						Efetuada verificação conforme programado	100%
		Acompanhamento das manutenções anuais e verificação dos registos recebidos						Efetuada verificação conforme programado	100%
		Registo do trabalho efetuado						Efetuada verificação conforme programado	80%
Formação específica safety/ security	Contribuir para a formação nas áreas do safety e security	Identificação das necessidades específicas						Efetuada formação on job aos vigilantes	
		Colaboração na realização das ações						Efetuada uma ação de formação aos novos vigilantes	100%

**Legenda:**

 Registo da fase da ação / projeto

\* A Unidade Especial de Polícia (UEP) é uma unidade especialmente vocacionada para operações de manutenção e restabelecimento da ordem pública.

## 4.2. Gestão da Qualidade e Ambiente



Quadro 12 – Cronograma dos projetos da Direção da Qualidade e Ambiente

AÇÃO / PROJETO	Caraterização	FASES DO PROJETO	Ano 2014 (Plano)				Descritivo e Taxa de realização			Observações (justificação dos desvios)
			1º trimestre	2º trimestre	3º trimestre	4º trimestre	2º trimestre		Total do ano	
							Descritivo	Taxa de realização		
Alargamento do âmbito da certificação do Sistema de Gestão Ambiental aos PMO	Alargar a certificação do Sistema de Gestão Ambiental aos Parques de Material e Oficinas.	Licenciamento da descarga de águas residuais industriais					Instrução e entrega dos processos de licenciamento na CML.	45%	95%	Aguarda-se resposta por parte da CML.
		Controlo das emissões atmosféricas					Estabelecido contato com a CCDR-LVT que nos referiu que poderíamos pedir parecer a esta entidade para isenção de alteração das características das chaminés e das tomadas de amostragem conforme definido legalmente, desde que devidamente justificado e fundamentado com os valores das monitorizações efetuadas.	5%	15%	O plano de trabalhos para este projeto foi revisto já após o envio do contributo da Direção da Qualidade e Ambiente (QAC) para o Plano de Empresa 2014. Neste momento os trabalhos estão a desenvolver-se com algum atraso face ao previsto no plano atualizado devido a ter sido dada prioridade aos processos de licenciamento de descarga de águas residuais.
Implementação do Sistema de Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho	Implementação de um Sistema de Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho, em 2015, com vista à obtenção da certificação.	Conceção dos sistema							0%	
Programa de Gestão do Sistema	Implementação de um sistema de gestão de substâncias perigosas garantindo o cumprimento integral dos requisitos legais	Redução da carga poluente de forma a garantir o cumprimento dos requisitos legais					Instrução e entrega dos processos de licenciamento na CML. Realização de monitorizações conforme solicitado pelos SIMAS da Amadora.	25%	75%	Falta avançar com o projeto de licenciamento junto da Câmara de Odivelas, dado ter-se decidido concluir primeiro os processos junto das outras duas câmaras (Lisboa e Amadora).
		Redução do ruído ambiente de forma a garantir o cumprimento dos requisitos legais					Preparou-se consulta para repetir as monitorizações dos 5 ventiladores onde houve necessidade de implementar medidas de mitigação.	5%	55%	Dado terem-se verificado incumprimentos tornou-se necessário repetir a monitorização o que provocou algum atraso neste projeto.
		Implementação de um sistema de gestão de substâncias perigosas garantindo o cumprimento integral dos requisitos legais					Concluiu-se o levantamento das substâncias perigosas. Iniciou-se o levantamento das Fichas de Dados de Segurança.	20%	50%	
		Redução do consumo de água (-10%)					Conclusão da implementação dos equipamentos de deteção de fugas. Criação de procedimentos de intervenção em caso de deteções de fugas.	20%	100%	
		Existência de regras de arquivo documental e definição de estrutura de arquivo						0%	10%	Alocação de recursos a outras atividades consideradas prioritárias.

Legenda:

Registo da fase da ação / projeto

### 4.3. Eficiência Energética



Quadro 13 – Consumo e custos de energia

ENERGIA		Un.	Ano 2014	Acumulado ao 2º trimestre de 2014		
			Plano (1)	Plano (2)	Real	Desvio %
Consumo de energia	Iluminação	kWh	25.563.027	12.772.072	10.124.794	-20,73%
	Força motriz		19.810.931	8.588.037	7.147.822	-16,77%
	Energia de tração		46.308.042	23.141.952	20.039.065	-13,41%
	Outros consumos		14.205.712	6.517.624	5.581.249	-14,37%
	<b>Total</b>		<b>105.887.711</b>	<b>51.019.685</b>	<b>42.892.930</b>	<b>-15,93%</b>
Custos de energia (3)	Custo médio kWh	€	0,0962	0,0962	0,088	-8,34%
	Custo médio kWh (s/tarifa acesso redes)		0,0644	0,0644	0,056	-12,88%
	Tarifa acesso redes		2.812.202	1.354.998	1.375.325	1,50%
	Custo da energia elétrica		10.181.103	4.905.543	3.779.593	-22,95%

(1) Estimativas definidas para o Contrato de Gestão 2012-2014, sem Reboleira.

(2) Estimativa do trimestre calculada a partir do planeado para o ano de 2014.

(3) Valores estimados no concurso de fornecimento de energia elétrica para 2014.



Quadro 14 – Indicadores de eficiência energética

INDICADORES DE ENERGIA	Un.	Ano 2014	Acumulado ao 2º trimestre de 2014		
		Plano	Plano	Real	Desvio %
Eficiência energética	Pk/kWh	7,557	8,013	7,972	-0,52%
Consumo de energia total por Carruagem x km	kWh/Ck	4,539	9,503	3,867	-59,31%

\* Estimativas definidas para o Contrato de Gestão 2012-2014, sem Reboleira.

## 5. MANUTENÇÃO



Quadro 15 – Indicadores da área de Gestão da Manutenção

MANUTENÇÃO		Un.	Ano 2014		Acumulado ao 2º trimestre de 2014	
			Plano	Plano	Real	Desvio %
Material Circulante	Disponibilidade da frota	%	90	90	86	-4,5 p.p.
	MKBF	km	14.000	14.000	13.201	-5,7%
	Custo de manutenção da frota / carruagem x km <sup>a)</sup>	€	0,36	0,36	0,283	-21,4%
Infraestrutura principal	Indisponibilidade	h/mês	4	4	4	0,0%
	Custo de manutenção / hora de funcionamento da rede <sup>a) b)</sup>	€	1.520	1.520	1.342	-11,7%
	MTBF	h	100	100	99,79	-0,2%
Recursos humanos	Taxa de presença	%	90	90	90	0,0 p.p.

a) excluídas rendas, amortizações e serviços cooperativos

b) considerado 24 h/dia de funcionamento da rede

## Projetos a desenvolver

Quadro 16 – Projetos da área de Gestão de Manutenção

AÇÃO / PROJETO	Caraterização	FASES DO PROJETO	Ano 2014 (Plano)				Descritivo e Taxa de realização		
			1º trimestre	2º trimestre	3º trimestre	4º trimestre	2º trimestre		Total do ano
							Descritivo	Taxa de realização	
Análise de meia vida de material circulante ML90	Inspeção e identificação do estado de vida dos equipamentos mecânicos, pneumáticos, elétricos e eletrónicos de uma unidade ML90	Inspeção e identificação do estado de vida dos equipamentos mecânicos, pneumáticos, elétricos e eletrónicos de uma unidade ML90					Analizados todos os equipamentos eléctricos e mecânicos e 90% dos equipamentos electrónicos. Montagem de 1/3 dos equipamentos sob o leito.		
	Identificação dos equipamentos ou sistemas obsoletos, ou em vias de se tornarem obsoletos, ou de materiais que requerem intervenções especiais de conservação / beneficiação	Identificação dos equipamentos ou sistemas obsoletos, ou em vias de se tornarem obsoletos, ou de materiais que requerem intervenções especiais de conservação/beneficiação					A referir no relatório final.		
	Identificação de necessidades especiais de manutenção	Identificação de necessidades especiais de manutenção					A referir no relatório final.		
	Realização do plano de investimento na 2ª metade de vida	Realização do plano de investimento na 2ª metade de vida							
	Realização de relatório técnico	Realização de relatório técnico							0%
Revisão do processo de manutenção do material circulante	Reanálise integral do processo de manutenção do material circulante	Reanálise integral do processo de manutenção do material circulante					Efetuada para casos pontuais.		
	Análise RCM aos órgãos do material circulante	Análise RCM aos órgãos do material circulante							
	Adaptação do suporte documental	Adaptação do suporte documental							0%
Reorganização da logística de manutenção	Análise do processo de planeamento, gestão de materiais e de registo de atividade	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 funcional de um sistema informático de suporte da logística de manutenção							
	Pré consulta das soluções disponíveis no mercado								0%
Acessibilidade nas carruagens para Pessoas de Mobilidade Reduzida (PMR)	Conclusão dos estudos de viabilidade e de modificação do material circulante (dependente da decisão da instalação de rampas nos cais de estação)	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	Implementação da modificação no material circulante							0%

Legenda:

Registo da fase da ação / projeto

## 6. EMPREENDIMENTOS – EXPANSÃO E MODERNIZAÇÃO DA REDE

Quadro 17 – Calendarização dos projetos da área de Gestão de Empreendimentos e Infraestruturas

AÇÃO / PROJETO	Caraterização	FASES DO PROJETO	Ano 2014 (Plano)				Descritivo e Taxa de realização			Observações (justificação dos desvios)
			1º trimestre	2º trimestre	3º trimestre	4º trimestre	2º trimestre		Total do ano	
							Descritivo	Taxa de realização		
Linha Azul - Prolongamento Amadora Este / Reboleira	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 Controle de Acessos, de Ventilação, AVAC e Bombagem, de Instalação de Via e de Arranjos Exteriores , incluindo fiscalização do tribunal de contas.	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 Controle de Acessos, de Ventilação, AVAC e Bombagem, de Instalação de Via e de Arranjos Exteriores , incluindo fiscalização do tribunal de contas.					Aprovação da despesa plurianual pela tutela em 21 de Abril (Portaria nº 273-B-2014). Concurso público internacional lançado em 29 de Abril.	30%	30%	Apenas foi possível lançar-se o concurso público no 2º trimestre, pela necessidade de se aguardar pela autorização da despesa plurianual pela Tutela.
		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/GEIE).							0%	
		Execução da Empreitada de execução dos Acabamentos e das especialidades, Posto de Ventilação, Galeria, e Arranjos Exteriores na envolvente à estação							0%	
		Aquisição de chapins especiais para aparelhos de via							100%	
	Fornecimento, instalação e ensaios e colocação em serviço da sinalização ferroviária	Preparação das Peças do Procedimento de Contratação Pública para o fornecimento, instalação e ensaios e colocação em serviço da sinalização ferroviária					Aprovação da despesa plurianual pela tutela em 21 de Abril (Portaria nº 273-B-2014). A aguardar resposta do revisor de projeto.	5%	95%	Necessidade de reformulação de algumas peças do projeto, tendo as mesmas sido enviadas para o revisor no final do 2º trimestre.
	Lançamento do Procedimento de Contratação Pública para o fornecimento, instalação e ensaios e colocação em serviço da sinalização ferroviária						0%	0%	A aguardar resposta do revisor de projeto.	
Linha Verde - Ampliação / Remodelação da estação Areiro	Ampliação das plataformas do cais de embarque, atualmente com 70 m de extensão para 105 m de comprimento, de forma a permitir a utilização de comboios com 6 carruagens, no lugar das 4 carruagens, aliás 3 carruagens, atuais. Criação de novos acessos à superfície, bem com a instalação de elevadores, proporcionando uma maior mobilidade e segurança aos utentes.	Execução da intervenção ao nível do átrio Norte					Projeto de execução em reformulação pela Ferconsult, alguns dos elementos do projeto já entregues estão a ser avaliados pelo ML, em falta os arranjos exteriores. Obra suspensa por mútuo acordo entre o ML e o Empreiteiro.	0%	0%	
Linha Verde - Ampliação / Remodelação da estação Arroios	Ampliação das plataformas do cais de embarque, atualmente com 70 m de extensão para 105 m de comprimento, de forma a permitir a utilização de comboios com 6 carruagens.	Execução do Projecto Técnico					Projeto em execução pela Ferconsult.	50%	60%	
		Lançamento do Procedimento de Contratação Pública							0%	
		Adjudicação/Consignação							0%	
		Início da execução da obra							0%	
Linha Azul - Plano de Promoção de Acessibilidades - Colégio Militar	Execução dos trabalhos de arranjos exteriores e reposição das condições iniciais à superfície da estação	Lançamento do Procedimento de Contratação Pública					Em falta algumas peças do projeto, que está a ser revisto pela Ferconsult.	0%	0%	
		Adjudicação/Consignação						0%		
		Execução da Obra						0%		
Linha Azul - Aquisição de chapins especiais para aparelho de via para a SEV n.º 2 - Baixa-Chiado I	Aquisição de chapins especiais e execução de carotes e selagem de buchas para o aparelho de via para a SEV nº2 da estação Baixa-Chiado	Gestão e fiscalização da aquisição de chapins especiais e execução de carotes e selagem de buchas para o aparelho de via para a SEV nº 2-BC1 na linha Azul (Realizado pelo ML/GEIE)							100%	
		Aquisição de chapins especiais e execução de carotes e selagem de buchas para o aparelho de via para a SEV nº 2-BC1 na linha Azul								100%
Empreitada de Substituição de Coletor Unitário e de Conduta da EPAL; Requalificação dos Espaços Exteriores na Rua Marquês de Fronteira e na zona envolvente ao El Corte Inglés	Execução da substituição de coletor unitário e de conduta 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.	Lançamento do Procedimento de Contratação Pública					Adjudicado em 20 de Maio de 2014.		100%	
		Gestão e fiscalização da empreitada de execução da substituição de coletor unitário e de conduta da EPAL, da requalificação de espaços exteriores na Rua Marquês de Fronteira e na envolvente ao "El Corte Inglés" e das intervenções (Realizado pelo ML/GEIE).					Consignação em 19 de Junho	6%	6%	
		Execução da substituição de coletor unitário e de conduta 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.						6%	6%	
		Execução da requalificação dos espaços exteriores na envolvente ao "El Corte Inglés", zona a sul da Rua Marquês da Fronteira, entre a Av. António Augusto Aguiar e a Av. Sidónio Pais.						0%	0%	
		Execução de intervenções na Av. Duque de Ávila, Av. dos Defensores de Chaves e Av. da República.	Execução de intervenções na Av. Duque de Ávila, Av. dos Defensores de Chaves e Av. da República.							0%
Linha Azul - Reabilitação das Patologias dos troços em Túnel	Empreitada de reabilitação dos túneis nas zonas onde foram detetadas anomalias e falhas de segurança	Lançamento do Procedimento de Contratação Pública							100%	
		Execução da reabilitação das Patologias dos troços em Túnel					Contrato n.º 30/2014 - ML Consignação em 19 de Maio.	33%	33%	

Legenda:

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

## 7. GESTÃO DE RECURSOS

### 7.1. Recursos Humanos



- **Absentismo**

**Quadro 18 – Taxa de Absentismo por área**

TAXA DE ABSENTISMO		Un.	Ano 2014	Acumulado ao 2º trimestre de 2014		
			Plano	Plano	Real	Desvio
Áreas operacionais	Exploração Operacional	%	5,95%	5,79%	6,93%	1,13 p.p.
	Gestão da Superestrutura e do Investimento		4,50%	4,29%	2,32%	-1,97 p.p.
	Gestão de Infraestrutura e do Material Circulante		6,66%	6,42%	6,86%	0,45 p.p.
Serviços corporativos	4,80%		4,83%	5,08%	0,24 p.p.	
<b>Total</b>			<b>5,82%</b>	<b>5,67%</b>	<b>6,42%</b>	<b>0,76 p.p.</b>

- **Acidentabilidade laboral**

**Quadro 19 – Acidentabilidade Laboral por área**

ACIDENTABILIDADE LABORAL		Un.	Ano 2014	Acumulado ao 2º trimestre de 2014		
			Plano	Plano	Real	Desvio %
Áreas operacionais	Exploração Operacional	n.º	47	19	27	42,11%
	Gestão da Superestrutura e do Investimento		4	2	0	-
	Gestão de Infraestrutura e do Material Circulante		54	31	29	-6,45%
Serviços corporativos	5		2	3	50,00%	
<b>Total</b>			<b>110</b>	<b>54</b>	<b>59</b>	<b>9,26%</b>
Acidentes com baixa			82	39	43	10,3%
Dias perdidos			7.564	4.064	2.801	-31,1%

- **Trabalho Suplementar**

**Quadro 20 – Taxa de Trabalho Suplementar por área**

TAXA DE TRABALHO SUPLEMENTAR		Un.	Ano 2014	Acumulado ao 2º trimestre de 2014		
			Plano	Plano	Real	Desvio
Áreas operacionais	Exploração Operacional	%	0,11%	0,10%	0,08%	-0,03 p.p.
	Gestão da Superestrutura e do Investimento		0,39%	0,36%	1,50%	1,15 p.p.
	Gestão de Infraestrutura e do Material Circulante		1,04%	1,00%	0,38%	-0,62 p.p.
Serviços corporativos	0,03%		0,03%	0,01%	-0,02 p.p.	
<b>Total</b>			<b>0,36%</b>	<b>0,34%</b>	<b>0,21%</b>	<b>-0,13 p.p.</b>

- **Redução de Gastos com Pessoal**

**Quadro 21 – Efetivo real**

RECURSOS HUMANOS		Un.	Ano 2014	Acumulado ao 2º trimestre de 2014		
			Plano	Plano	Real	Desvio %
Áreas operacionais	Exploração Operacional	n.º	-	-	789	-
	Gestão da Superestrutura e do Investimento		-	-	59	-
	Gestão de Infraestrutura e do Material Circulante		-	-	367	-
Serviços corporativos	-		-	226	-	
<b>Efetivo real</b>			<b>1.340</b>	<b>1.341</b>	<b>1.441</b>	<b>7,46%</b>

**Quadro 22 – Gastos com o pessoal – Orçamento para 2014**

Un: €

Designação	Plano	Real	Taxa de Realização %
	Ano 2014	2º trimestre de 2014 (acum.)	
<b>Gastos totais com pessoal (a)+(b)+(c)+(d)+( e)</b>	<b>52.508.287 €</b>	<b>32.767.510 €</b>	<b>62,4%</b>
(a) Gastos com Órgãos Sociais	197.262 €	57.579 €	29,2%
(b) Remunerações do Pessoal	38.615.313 €	21.319.318 €	55,2%
(1) Vencimento base+ subsidio férias+Subs. Natal	29.227.940 €	16.711.086 €	57,2%
(2) Outros subsidios	9.387.373 €	4.608.232 €	49,1%
...impactos reduções remuneratórias OE2014	3.945.034 €	2.223.934 €	56,4%
(c) Benefícios pós-emprego	0 €	5.078.499 €	-
(d) Restantes encargos	11.195.711 €	5.809.926 €	51,9%
(e) Rescisões/indemnizações	2.500.000 €	502.188 €	20,1%
Designação	Plano	Real	Taxa de Realização %
	Ano 2014	2º trimestre de 2014 (acum.)	
<b>Nº total RH (O.S.+Dirigentes+efetivos)</b>	<b>1 347</b>	<b>1 444</b>	<b>7,2%</b>
Nº Órgãos Sociais (O.S.) (número)	7	3	-57,1%
NºDirigentes sem O.S. (número)	259	248	-4,2%
Nº efetivos sem O.S. e sem Dirigentes (número)	1 081	1 193	10,4%

- **Gestão integrada de pessoas no Metropolitano**



**Quadro 23 – Horas de Formação por área**

HORAS DE FORMAÇÃO		Un.	Ano 2014	Acumulado ao 2º trimestre de 2014		
			Plano	Plano	Real	Desvio %
Áreas operacionais	Exploração Operacional	horas	3.032	1.516	215	-85,82%
	Gestão da Superestrutura e do Investimento		500	250	94	-62,40%
	Gestão de Infraestrutura e do Material Circulante		1.496	748	1.430	91,11%
Serviços corporativos	2.012		1.006	1.375	36,68%	
<b>Total</b>			<b>7.040</b>	<b>3.520</b>	<b>3.114</b>	<b>-11,55%</b>

- **Otimização de procedimentos de RH**

**Quadro 24 – Projetos no âmbito da otimização da execução dos processos administrativos**

Ação	Caraterização	Ano 2014				2º trimestre de 2014	
		1º trimestre	2º trimestre	3º trimestre	4º trimestre	Ponto de situação dos projetos	
Assinatura electrónica qualificada nos documentos RHC	Implementação da assinatura electrónica qualificada nos documentos solicitados à RHC, a enviar, preferencialmente, via portal/correio electrónico aos (às) Colaboradores (as) da Empresa						Trabalho em curso. Análise dos requisitos.
Módulo Formação SAP	Implementação e Concretização do Projeto						
Controlo dos adiantamentos e complementos por doença e acidente de trabalho	Verificação do pagamento dos adiantamentos e complementos pagos pelo ML em situações de baixa por doença ou acidente de trabalho					A realizar durante 2014	Trabalhos em curso.
Disponibilização de informação relativa aos recursos humanos via Portal da Empresa	Disponibilização de informação de recursos humanos no Portal da Empresa						Trabalho em curso. Análise dos requisitos para efeitos de parametrização do projeto piloto a aplicar na Direção de Exploração Operacional (EO).
	Marcação de férias através do Portal da Empresa						
	Registo de comunicação de ausências através do Portal da Empresa						
Índice de satisfação dos/as Colaboradores/as	Condicionaldo à realização anual do Estudo de Clima da Empresa					A realizar durante 2014	Em curso a implementação do resultado do estudo de clima 2013 - DMS 014-1040250 (execução das sugestões dos/as Colaboradores/as) Próxima realização do estudo de clima da Empresa no ano 2015 (periodicidade Bianaual)
						2015	

- **Outros projetos do desenvolvimento organizacional**

**Quadro 25 – Projetos da responsabilidade Direção de Recursos Humanos e Desenvolvimento Organizacional**

Ação	FASES DO PROJETO	Ano 2014				2º trimestre de 2014	
		1º trimestre	2º trimestre	3º trimestre	4º trimestre	Ponto de situação dos projetos	
Modelo de Gestão de Competências	Desenvolvimento e Implementação - SIC					A realizar durante 2014	Concluída - 1ª Fase (043-1041966 de 12-06-2014/ 014-981463)
	Validação das Competências por todas as áreas da Empresa						Concluído - Validações efetuadas pelas áreas da Empresa no ano 2013
	Testes e correções/ melhorias - RHC/ SIC						Trabalhos em curso
	Avaliação de Competências						Iniciar formação da Ferramenta informática aos Avaliadores entre outubro e novembro.
Programa Academia 2013	Formação (Desenvolvimento de Competências)					A realizar durante 2014	Termina em outubro/novembro de 2014.
	Programa de Mentoring						
	Workshops						
	Fóruns de discussão						
Cadastro individual	Carregamento de dados no sistema					A realizar durante 2014	Em fase de produção desde 18 novembro de 2013. Trabalhos em curso.
Instrução Técnica Assiduidade	Reestruturação do sistema de classificações para elaboração da Instrução Técnica de Trabalho						Trabalhos em curso Prorrogação do prazo de conclusão da IT até 30-07-2014 (043-1035530).
Igualdade de Género	Assinatura do Protocolo de Adesão ML - CITE					A realizar durante 2014/2015	Concluído Assinatura do Protocolo de adesão realizada em 27 de março 2014.
	Ações de sensibilização						A realizar durante 2014/ 2015 - no âmbito do plano de ação.
	Implementar relatório Internet - RCM nº 18/2014, 7 de março (DMS 014-1038520 de 2 Abr 2014)						Elaborar relatório e disponibilizar no site da Empresa.
Troque o uso do Elevador pelas Escadas	Preparação da Campanha de comunicação						
	Ações de sensibilização para a troca do uso do elevador pelas escadas						

Legenda:

 Registo da fase da ação / projeto

- **Outros projetos no âmbito da segurança e saúde no trabalho**

**Quadro 26 – Projetos da responsabilidade do Departamento de Segurança e Saúde no Trabalho (RHSC)**

Ação	FASES DO PROJETO	Ano 2014				Descritivo e Taxa de realização		
		1º trimestre	2º trimestre	3º trimestre	4º trimestre	2º trimestre		Total do ano
						Descritivo	Taxa de realização	
Absentismo	Envio de informação aos/às Colaboradores/as da Empresa da Taxa de Absentismo individual de 2013					Vai ser editado material pictórico e enviado email de feedback sobre o absentismo verificado no primeiro semestre de 2014;		0%
	Entrevistas de monitorização do absentismo							
	Visitas domiciliárias (absentismo motivado por doença)							
Realização de Exames Médicos	Avaliar a saúde dos/as Colaboradores/as					Estão suspensos devido a obras no PMOIII desde final de junho. Mantêm-se, contudo, as consultas quer de medicina do trabalho, quer de medicina curativa e assistência no Posto de Socorros.		0%
Programa mais Saúde	Rastreio de doenças aos/às Colaboradores/as							100%
Vacinação anti-tetânica	Programa de Vacinação Anti-tetânica							0%
Existência de DAE (Desfibrilhação Automática Externa) em Locais de acesso público	Fornecimento do Desfibrilhador					Em fase de Adjudicação.		0%
	Licenciamento do Processo no INEM							
	Formação Certificada pelo Conselho Português de Ressuscitação							
	Auditoria Médica							
Gestão dos Resíduos	Sensibilização dos/as Colaboradores/as					Integração da RHSC na Brigada do Ambiente (Direção da Qualidade e Ambiente - QAC).		0%
	Tratamento dos resíduos, ações corretivas, ações preventivas							
Avaliação do Conforto Térmico e Qualidade do Ar	Medição do Conforto Térmico					Está em desenvolvimento a preparação de uma consulta ao mercado.		0%
	Medição da Qualidade do Ar							
Avaliação das Vibrações	Medição das Vibrações					Está em desenvolvimento a preparação de uma consulta ao mercado.		0%
Avaliação do Ruído	Avaliação do ruído em todas as categorias profissionais da empresa							0%
Análise da Qualidade da Água	Análise de alguns parâmetros físico químicos e bacteriológicos da água em várias instalações da empresa					1.º semestre realizado.	100%	0%
Desinfestações das instalações da empresa	Desinfestação, desratização e desbaratização das instalações da empresa							0%
Controlo da Alcoolémia	Prevenção e controlo de alcoolémia							0%

## 7.2. Metro | Carris – Projetos comuns

Em 2014 pretende-se concluir o processo de reestruturação do METRO e da CARRIS, com o fim de concretizar a sua integração operacional.



**Quadro 27 – METRO | CARRIS – Projetos comuns às duas empresas**

PROJETOS	SUBTÍTULOS	PONTO DE SITUAÇÃO
		2º trimestre de 2014
Serviço para o cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Novo “Espaço Cliente” na estação Aeroporto;</li> <li>▪ Recolha de achados pela CARRIS em ambas as empresas e encaminhamento para o departamento de Perdidos e Achados da PSP;</li> </ul>	Projeto suspenso.
		Projeto implementado.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Reestruturação expositiva do Museu da Carris, integrando o Metro;</li> </ul>	<p>⇒ Exposição mantém-se.</p> <p>⇒ A Secretaria-Geral e Comunicação Institucional (SGCI) procede à verificação do estado das peças Metro em exposição e efetua a manutenção interventiva das mesmas sempre que se afigurar necessário solicitando, para o efeito, a intervenção das áreas ML da especialidade.</p> <p>⇒ Encontra-se em fase final o caderno dos Formulários de Emprestimo das peças que integram a exposição no Museu da Carris.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Criação de <i>landing page</i> comum nos sites (em curso);</li> </ul>	Projeto cancelado.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Living Lisbon – pack turista;</li> <li>▪ Integração tarifária do passe “Navegante” com outros operadores;</li> <li>▪ Desenvolvimento de outros produtos comuns.</li> </ul>	<p>Projeto cancelado.</p> <p>Em desenvolvimento.</p> <p>Em desenvolvimento.</p>
Resultados	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Manutenção: reparação de equipamentos dos elétricos articulados por parte do Metro;</li> <li>▪ Ações de fiscalização conjunta;</li> </ul>	<p>Em desenvolvimento.</p> <p>Projeto implementado.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Campanhas de combate à fraude.</li> </ul>	Campanha implementada no 1º trimestre. Em fase de estudo novas campanhas para 2014.
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Seleção e assessment para o Centro de Atendimento;</li> </ul>	Projeto implementado.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Modelo de Gestão por Competências (em implementação);</li> <li>▪ Formação (Academia, Inglês e outras).</li> </ul>	<p>Foram implementadas as correções/melhorias entre a Direção de Recursos Humanos e Desenvolvimento Organizacional (RHC) e a Direção de Sistemas e Tecnologias de Informação (SIC).</p> <p>Por definir a data do próximo lançamento do projeto “Academia 2014”.</p>
Mobilidade na cidade	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Partilha de ficheiros SIG (Sistema de Informação Geográfica);</li> </ul>	Em fase de estudo.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tratamento das matrizes Origem/Destino a partir da bilhética (em especificação).</li> </ul>	Conclusão do levantamento de requisitos e implementação da solução.

## 7.3. Sistemas de Informação



### Projetos a desenvolver

Quadro 28 – Projetos da Direção de Sistemas e Tecnologias de Informação

AÇÃO / PROJETO	Caraterização	FASES DO PROJETO	Ano 2014 (Plano)				Descritivo e Taxa de realização			Observações (justificação dos desvios)
			1º trimestre	2º trimestre	3º trimestre	4º trimestre	2º trimestre		Total do ano	
							Descritivo	Taxa de realização		
Upgrade Tecnológico	Efetuar a actualização de todos os componente de hardware / software que não estejam diretamente associados a qualquer projeto	Elaboração dos requisitos técnicos, análise de propostas, formalização da aquisição e implementação					Aquisição de hardware diverso (Monitores EO e Impressoras GIM).	25%	50%	
Implementação de uma estratégia de Virtualização	Reduzir os custos de exploração das plataformas de hardware e agilizar a disponibilização de novos sistemas de informação	Estudo de eventuais soluções a implementar					Conclusão do Estudo (1ª fase) Identificação de cenários de implementação.	30%		
		Elaboração das peças processuais e lançamento do procedimento de contratação								
		Análise de Propostas e formalização do contrato								
		Implementação da solução								0%
Implementação de Soluções Verticais (*)	Implementação de um conjunto de soluções específicas (automação do Processo de compras, Orçamentação de Stocks, Formação, Qualidade, Recursos Humanos e Empreendimentos)	Análise dos requisitos funcionais requeridos na solicitação								
		Elaboração das peças processuais e lançamento do procedimento de contratação								
		Análise de Propostas e formalização do contrato								
		Implementação da solução								0%
Renovação do posto de trabalho	Melhorar a performance no acesso aos sistemas de informação e disponibilizar um ambiente aplicacional mais atualizado	Elaboração das peças processuais e lançamento do procedimento de contratação								
		Análise de Propostas e formalização do contrato								
		Implementação da solução					Conclusão do upgrade.	10%	100%	
Desenvolvimentos Aplicações Internos (**)	Implementação de pequenas funcionalidades nas aplicações de suporte ao negócio do ML (SAP, Telepono, Bilhética,...)	Elaboração das especificações funcionais e técnicas								
		Implementação da solução								0%
Implementação de uma solução de impressão / cópia / digitalização integrada	Consolidar os dispositivos de impressão / cópia / digitalização numa plataforma centralizada de forma a reduzir significativamente os custos de exploração e melhorar os níveis de serviço.	Lançamento do procedimento de contratação								
		Análise de Propostas e formalização do contrato								
		Implementação da solução								0%
Renovação do Content Server	Proceder à renovação tecnológica da componente que suporta a gestão dos documentos eletrónicos do módulo DMS, do sistema SAP, em virtude da infraestrutura atual deixar de ser suportada pelo fabricante.	Elaboração das peças processuais e lançamento do procedimento de contratação					Estudo da solução a implementar para elaboração das peças processuais.	15%		
		Análise de Propostas e formalização do contrato								
		Implementação da solução								0%

Legenda:

Registo da fase da ação / projeto

	Descritivo e Taxa de realização				
	1º trimestre		2º trimestre		Total do ano
	Descritivo	Taxa de realização	Descritivo	Taxa de realização	
<b>(*) No âmbito das soluções verticais realizadas no trimestre salientam-se as seguintes:</b>					
P5.1 - Bolsa de Fornecedores	Identificação de requisitos.	80%	Conclusão do estudo.	20%	100%
			Implementação de melhorias.	35%	35%
P5.2 - Estudo para implementação de nova filosofia de disponibilização das declarações anuais de rendimento e dos recibos de vencimentos.	Estudo e implementação.	100%			100%
P5.3 - Desenvolvimento de uma solução para consultas expeditas.			Análise e desenvolvimento da solução.	90%	90%
<b>(*) No âmbito dos desenvolvimentos aplicativos internos realizados no trimestre salientam-se os seguintes:</b>					
P3.1 - Implementação do projeto Matriz Origem-Destino conjunta Carris-Metro	Levantamento de requisitos e funcionalidades.	80%	Conclusão do levantamento de requisitos.	20%	100%
			Implementação da solução.	60%	60%
P3.2 - Gestão de Competências	Implementação de melhorias e apoio aos utilizadores.	80%	Implementação de melhorias.	10%	90%
P3.3 - Avaliação de fornecedores	Desenvolvimento e ajustes ao protótipo. Disponibilização para testes.	40%	Implementação de melhorias.	30%	70%

## 7.4. Auditoria Interna e Gestão do Risco



### Projetos a desenvolver

Para o ano de 2014 foram calendarizados os seguintes projetos:

**Quadro 29 – Cronograma dos projetos da direção de Auditoria e Gestão do Risco**

AÇÃO / PROJETO	Caraterização	Ano 2014 (Plano)				Descritivo e Taxa de realização		
		1º trimestre	2º trimestre	3º trimestre	4º trimestre	2º trimestre		Total do ano
						Descritivo	Taxa de realização	
Sistema de gestão de risco	Continuação dos trabalhos em curso						100%	100%
Auditoria à sinistralidade laboral	Auditoria - recursos humanos						100%	100%
Auditoria à conta de existências de artigos promocionais e de publicações	Auditoria - armazéns/marketing						100%	100%
Auditoria às garantias recebidas e prestadas	Auditoria - financeira						100%	100%
Auditoria às receitas não tarifárias	Auditoria - financeira/comercial						100%	100%
Auditoria a necessidades não previstas e aleatórias de materiais de stock; rutura de stock de materiais críticos	Auditoria - armazéns/compras						0%	0%
Auditoria à fiabilidade dos equipamentos de venda/validação	Auditoria - manutenção/operacional						100%	100%
Auditoria ao cumprimento dos planos de manutenção de material circulante	Auditoria - manutenção/compras							0%
Auditoria aos saldos de adiantamentos concedidos a fornecedores	Auditoria - financeira						100%	100%
Auditoria a processos de aquisição de bens e serviços	Auditoria - financeira/compras							0%
Auditoria à formação de maquinistas	Auditoria - recursos humanos/formação							0%

Legenda:

 Registo da fase da ação / projeto

## 7.5. Contratação Pública

### Projetos a desenvolver

Para o ano de 2014 foram calendarizados os seguintes projetos:



**Quadro 30 – Cronograma dos projetos da Direção de Contratação Pública (CPC)**

AÇÃO / PROJETO	FASES DO PROJETO	Ano 2014 (Plano)				Descritivo e Taxa de realização			Observações (justificação dos desvios)
		1º trimestre	2º trimestre	3º trimestre	4º trimestre	2º trimestre		Total do ano	
						Descritivo	Taxa de realização		
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					Não houve evolução.	0%		
	Testes e correções/melhorias - CPC/SIC					Não houve evolução.	0%	0%	
Desenvolvimento de campos adicionais para classificação dos contratos em DMS 021	Testes e correções/melhorias - CPC/SIC							0%	
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					Com a conclusão da aplicação para realização de consultas expedidas foi elaborado Manual com a colaboração da Realização de formação interna aos compradores da CPC na aplicação desenvolvida e ao nível dos procedimentos definidos no Manual de Compras.	50%		
	Realização das formações - CPC						10%	10%	
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					Em testes.			
	Testes e correções/melhorias - CPC/SIC					Em testes.	10%	80%	
Desenvolvimento e implementação do processo de avaliação de fornecedores e fornecedores a realizar, diretamente no SAP, aquando do registo de entrada de material/serviço	Testes e correções/melhorias - CPC/SIC					Em finalização e elaboração de manuais relevantes.	7%	97%	
Integração do ML, enquanto pioneiro, na plataforma BestSupplier (permite a qualificação e avaliação de fornecedores - em decisão)	Elaboração requisitos e especificações - CPC					Sem evolução.			
	Desenvolvimento e implementação - BestSupplier								
	Testes e correções/melhorias - CPC/BestSupplier							0%	
Implementação do processo de orçamentação de compras para stock	Testes e correções/melhorias - CPC/SIC					Em finalização e realização de testes finais.	5%	85%	
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					Sem evolução.			
	Desenvolvimento e implementação - SIC								Face a outros requisitos da CPC a previsão para a implementação deste projeto passou para o 4º trimestre.
	Testes e correções/melhorias - CPC/SIC							0%	
Desmaterialização das Fichas de contratação com assinatura digital de acordo com a delegação de competências em vigor	Elaboração requisitos e especificações - CPC					Sem evolução.			
	Desenvolvimento e implementação - SIC								Face a outros requisitos da CPC a previsão para a implementação deste projeto passou para o 4º trimestre.
	Testes e correções/melhorias - CPC/SIC							0%	
Desenvolvimento, em SAP, que permita o carregamento do cronograma financeiro dos contratos (possibilidade de consulta através de relatórios e determinação de valores de compromissos por períodos)	Elaboração requisitos e especificações - CPC					Sem evolução.			
	Desenvolvimento e implementação - SIC								
	Testes e correções/melhorias - CPC/SIC							0%	
Atualização do cadastro de materiais, com redefinição dos stocks de segurança e dos pontos de encomenda	Levantamento dos materiais e determinação dos respetivos SS e PE - GM					O levantamento dos materiais continua a ser efectuado pela GIM.	10%		
	Alteração em massa dos materiais								
	Análise dos materiais alterados e verificação							43%	
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					Sem evolução.			
	Análise de soluções e implementação								Esta melhoria depende da ação "Atualização do cadastro de materiais".
	Testes e correções/melhorias - CPC/SIC							0%	
Desenvolvimento, em SAP, para os processos de aquisição que permita a emissão de alertas para os intervenientes identificados e pesquisa de processos por status e por responsável	Elaboração requisitos e especificações - CPC/GM					Sem evolução.			
	Desenvolvimento e implementação - SIC								Este desenvolvimento consiste num trabalho conjunto entre a CPC e a GIM. As especificações encontram-se definidas por parte da CPC e aguardam seguimento/confirmação por parte
	Testes e correções/melhorias - CPC/SIC							0%	

**Legenda:**

- Registo da fase de ação / projeto
- CPC** Direção de Contratação Pública
- SIC** Direção de Sistemas e Tecnologias de Informação
- GIM** Direção de Gestão da Infraestrutura e do Material Circulante

## 8. RESPONSABILIDADE SOCIAL



No âmbito da Responsabilidade Social a cargo da MCC prevê-se que ao longo do ano de 2014 sejam desenvolvidas diversas atividades, a nível interno.

**Quadro 31 – Campanhas e projetos internos da responsabilidade da direção de Marketing e Comercial (MCC)**

AÇÃO / PROJETO	FASES DO PROJETO	Ano 2014				2º trimestre 2014		Total do ano	Observações (justificação dos desvios)
		1º trimestre	2º trimestre	3º trimestre	4º trimestre	Descritivo	Taxa de realização		
Bolsa de Voluntariado	Definição com a ENTREAJUDA das ações a executar durante o ano.						0%		Propõe-se a reformulação da metodologia da Bolsa de Voluntariado, tendo em conta a fraca adesão dos colaboradores à iniciativa.
	Divulgação das ações aos voluntários.						0%	0%	
Presente Consigo	Campanha de recolha de bens "Linha da Alegria" interno e externo à empresa.								
	"Dê uma Tapa ao Metro" - Recolha e pesagem de tampas dos locais da empresa.						90%		
	Campanha "Desejos de Natal" .								
	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, forma angariados alimentos em troca de dorsais para a Meia e Mini-Maratona. Os bens recolhidos foram entregues à C.A.S.A.							100%	
Divulgação da campanha e ações da "Liga Portuguesa contra o cancro".							0%	0%	



**Quadro 32 – Campanhas e projetos internos da responsabilidade da direção dos Recursos Humanos (RHC)**

Ação	Caraterização	Ano 2014				2º trimestre de 2014	
		1º trimestre	2º trimestre	3º trimestre	4º trimestre	Ponto de situação dos projetos	
"Dar e Receber"	Projeto de Responsabilidade Social para apoio aos/às Colaboradores/as da Empresa					A realizar durante 2014	Definir a equipa de trabalho, horários e medidas de segurança para se avançar em data a definir
Projeto "O Companheiro"	Projeto GM - Prorrogação do Protocolo de colaboração (Dez. 2013) - Programa de reinserção social, no âmbito da Responsabilidade Social					A realizar durante 2014	Protocolo com início em 03-06-2013, encontrando-se atualmente na 2ª Prorrogação (DMS 021-973561)
	Realização de atividades de caráter oficial, designadamente na reparação dos componentes dos bancos do material circulante do ML						
	Proposta GM						





## 9. REPRESENTAÇÃO INTERNACIONAL

Entre as atividades registadas no 2.º trimestre de 2014, destacam-se:

### **1. Representação internacional do ML - participação nas seguintes reuniões:**

- Reunião da Comissão de Economia dos Transportes – representação conjunta CARRIS/METRO;
- Participação na Missão Empresarial integrada na Visita de Estado à República Popular da China e Região Administrativa Especial de Macau;
- Reunião do Comité União Europeia e participação na European Mobility Conference “Moving Together”;
- Reunião do Projeto OSIRIS;
- Reunião anual do Benchmarking NOVA;
- Reunião da Comissão de Transportes e Cidade.

### **2. No CEEP:**

- Reunião do Grupo Assuntos Sociais
- Seminário CEEP "The Management of Change in Public Services";
- Reunião sobre o Seminário CEEP em Portugal "Exchange of Practices Between Leaders of Public Services";
- Reunião do Grupo Assuntos Sociais.

### **3. Direção-Geral das Atividades Económicas:**

Durante o 2º trimestre de 2014, as RI responderam a 4 solicitações da Direção Geral da Administração Escolar (DGAE) relativamente ao relacionamento bilateral do ML com os seguintes países: Angola; Senegal; Brasil e México.

### **4. Visitas:**

Durante o 2º trimestre de 2014, o METRO recebeu a visita de representantes dos Caminhos de Ferro de Moçambique e, ainda, da Associação Andén 1 – Amigos do Metro de Madrid.

## 10. INDICADORES

O quadro seguinte agrega as metas dos indicadores do Contrato de Gestão, do SGQA e dos KPI:

**Quadro 33 – Indicadores dos Processos SGQA e KPI**

Indicador	Un.	Ano 2014 - Objetivos			2º trimestre 2014 Realização			Desvio
		CONTRATO DE GESTÃO	Processo SGQA	KPI	CONTRATO DE GESTÃO	Processo SGQA	KPI	
Regularidade	%	> 82	> 82			88,5		●
Taxa de realização das Carruagens x km	%	> 97,5	> 97,5			102,6		●
Ocorrências com perturbações da exploração (atrasos superiores ≥ 10 minutos)	n.º	240			105			●
Tempo médio de resolução de ocorrências (atrasos superiores ≥ 10 minutos)	min.	21,0			19,2			●
Taxa de guarnecimento das estações	%		≥ 95	≥ 95		90,0	90,0	●
Taxa de disponibilidade de equipamentos de venda	%		≥ 95	≥ 95		n.d.	n.d.	-
Taxa de fraude	%		≤ 3,5	≤ 3,5		4,63	4,63	●
Taxa de venda automática face à venda manual	%		≥ 90	≥ 90		87,4	87,4	●
Fiabilidade de material circulante (MKBF)	km		14.000	14.000		13.232	13.232	●
Disponibilidade de material circulante	%		90	90		85,5	85,5	●
Indisponibilidade da infraestrutura principal	horas/mês		4	4		2,69	2,69	●
Fiabilidade da infraestrutura principal (MTBF)	horas/mês		100	100		96,3	96,3	●
Idade média das carruagens	anos	15,3			14,9			●
Desvio do custo	%		[-5,5]%	[-5,5]%		1,30	1,30	●
Desvio do prazo	%		[-10,10]%	[-10,10]%		0	0	●
Grau de cumprimento do Plano de Investimentos	%	≥ 85			34,4	30,5		●
Grau de cumprimento dos Níveis de Serviço da Infraestrutura	%			≥ 99,5			-	-
Índice de satisfação do cliente	n.º	7,21	≥ 7		-	-		-
Reclamações/10 <sup>6</sup> passageiros transportados	n.º	43,26	≤ 43,26		27,47	27,47		●
Indicador global do cliente mistério	%		85	85		-	-	-
Taxa de reclamações respondidas dentro do prazo	%		85	85		75,5	75,5	●
Validações	%		≥ 1	≥ 1		1,81		●
Volume de negócios	M€	90.000			47.193			●
Receita não tarifária	%		≥ 2			52		●
Receita tarifária	%		≥ 0			8,40		●
Peso dos títulos intermodais	%	70			100			●
Duração da tramitação dos procedimentos (variação face o tempo médio previsto)	%		< -20	< -20		n.d.	n.d.	-
Percentagem de utilização da plataforma eletrónica de contratação utilizada pelo ML nos casos em que esta é obrigatória	%		> 60	> 60		n.d.	n.d.	-
Ganhos resultantes da utilização de procedimentos concorrenciais	%		> 20	> 20		n.d.	n.d.	-
Taxa de realização do Plano de Formação	%		≥ 60	≥ 60		n.d.	n.d.	-
Taxa de absentismo	%		≤ 6	≤ 6		6,43	6,43	●
Controlo dos gastos com pessoal	%			≤ 100			127,2	●
Avaliação da eficácia da formação	(1-4)		≥ 3			3,02		●
Avaliação de Desempenho (dentro do prazo)	%		≥ 10			-		-
Taxa de exames médicos efetuados	%		≥ 70			51,9		●
Dias perdidos com acidentes de trabalho (total ano)	n.º de dias		≤ 5500			2946		●
Índice de satisfação dos colaboradores	n.º			n.d.			n.d.	-
Reclamações na gestão administrativa	n.º		≤ 4			6		●

Indicador	Un.	Ano 2014 - Objetivos			2º trimestre 2014 Realização			Desvio
		CONTRATO DE GESTÃO	Processo SGQA	KPI	CONTRATO DE GESTÃO	Processo SGQA	KPI	
Tempo de resolução de problemas de apoio/suporte	horas		≤ 8	≤ 8		3,80	3,80	●
Tempo de resolução de problemas de avarias	horas		≤ 24	≤ 24		15,70	15,70	●
Data de encerramento contabilístico do mês	data		Dia 15	Dia 15		Dia 18	Dia 18	●
PMP	dias	120			25	25		●
Data de encerramento contabilístico do ano	data		31-Mar	31-Mar		31-Mar	31-Mar	●
Data de encerramento contabilístico do ano (Grupo ML)	data		31-Mai	31-Mai		06-Jun	06-Jun	●
Gastos operacionais (sem indemnização de rescisão)	M€	199,9			77,75			●
Gastos operacionais / passageiros	€	1,24			1,09			●
Eficiência (gastos operacionais / EBIDTA)	€	-8,9			-21,9			●
Taxa de cobertura de gastos operacionais / proveitos	%	45,0			60,7			●
Taxa de endividamento	%			≤ 4			-2,53	●
Margem do EBITDA	%	-25,06			7,54			●
Taxa de realização de auditorias	%		100	100		95	95	●
Ocorrências de vandalismo nas estações	n.º		≤ 40	≤ 40		24,7	24,7	●
Ocorrências de vandalismo em material circulante	n.º		≤ 14	≤ 14		7,7	7,7	●
Índice de atos de vandalismo na rede por milhão de passageiros	n.º / 10 <sup>6</sup> PT		< 3,0 / 10 <sup>6</sup>	< 3,0 / 10 <sup>6</sup>		2,77	2,77	●
Índice de atos violentos, furto e roubos na rede por milhão de passageiros	n.º / 10 <sup>6</sup> PT		< 4,5 / 10 <sup>6</sup>	< 4,5 / 10 <sup>6</sup>		7,27	7,27	●
Índice de resposta à Comunicação Social	%		≥ 75 %			n.d.		-
Impacto financeiro das decisões judiciais	€ / decisão			≥ 60 das ações			100	●
Tempo de resposta aos pareceres jurídicos	dias			≤ 30			10	●
Eficiência energética	Pkm/kWh	7,557	7,557		7,972	7,99		●
Taxa de cumprimento dos indicadores dos processos	%		≥ 66	≥ 66		56,9	56,9	●
Eficácia das ações de melhoria	%		≥ 95			98,0		●
Eficiência das ações de melhoria	%		[80,110]			66,5		●
Taxa de cumprimento de prestação da informação interna	%	-	100	100	-	100		●
Taxa de cumprimento de prestação da informação externa	%	-	100	100	-	100		●
Taxa de realização do contrato de gestão	%	100	100		130	130		●
Taxa de cumprimento dos prazos dos relatórios	%		100			92,4		●

## 11. ORÇAMENTO ECONÓMICO-FINANCEIRO

### Projetos a desenvolver

Para o ano de 2014 foram calendarizados os seguintes projetos:

**Quadro 34 – Cronograma dos projetos da GFC**

AÇÃO / PROJETO	Gestor(es) do Projeto	FASES DO PROJETO	Ano 2014 (Plano)				Descritivo e Taxa de realização			Observações (justificação dos desvios)
			1º trimestre	2º trimestre	3º trimestre	4º trimestre	2º trimestre		Total do ano	
							Descritivo	Taxa de realização		
Implementação de um sistema de faturas eletrónicas (recebidas / emitidas)	Carlos Mota	Identificação dos requisitos legais						0%		
		Avaliação do impacto nos sistemas de suporte e procedimentos internos						0%		
		Apresentação do projeto à Direção de Sistemas e Tecnologias de Informação (SIC)						0%		
		Elaboração das especificações; opção desenvolvimento interno versus contratação						0%	0%	
Implementação de um sistema de controlo do imobilizado	Isabel Vasconcelos	Análise do modelo atual e identificação das necessidades de melhoria						0%		
		Apresentação interna do projeto e constituição da respetiva equipa						0%		
		Avaliação prévia de soluções existentes no mercado; Elaboração das especificações técnicas e funcionais					Reunião com American Appraisal e receção proposta preliminar.	50%	50%	Obteve parecer da Direção de Contratação Pública (CPC) relativo a ajuste direto. Falta elaboração das especificações técnicas.
		Apresentação do projeto ao Conselho de							0%	

Legenda:

Registo da fase da ação / projeto

**Quadro 35 – Demonstração de Resultados – Acumulado ao 2º trimestre de 2014**

RENDIMENTOS E GASTOS	Realizado	Plano	Real	Taxa de Realização %
	Ano 2010	Ano 2014	2º trimestre de 2014	
Vendas e serviços prestados	64 039 465	84 913 589	44 297 205	52,2%
Subsídios à exploração	29 450 415	30 115 540	15 185 350	50,4%
Ganhos / perdas imputados às subsidiárias, associadas e empreendimentos conjuntos	(2 965 395)	0	0	-
Trabalhos para a própria entidade	3 508 747	0	4 038	-
<b>Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas</b>	<b>(2 606 599)</b>	<b>(2 930 986)</b>	<b>(1 494 331)</b>	<b>51,0%</b>
<b>Fornecimentos e serviços externos</b>	<b>(38 674 372)</b>	<b>(35 637 339)</b>	<b>(15 012 989)</b>	<b>42,1%</b>
<b>Gastos com o pessoal</b>	<b>(87 656 930)</b>	<b>(52 508 286)</b>	<b>(32 767 510)</b>	<b>62,4%</b>
Imparidade de inventários (perdas / reversões)	( 180 000)	0	130 064	-
Imparidade de dívidas a receber (perdas / reversões)	( 57 335)	0	0	-
Provisões (aumentos / reduções)	12 216 471	0	(14 806 852)	-
Aumentos / reduções de justo valor	(44 096 566)	0	1 144 846	-
Outros rendimentos e ganhos	5 366 251	3 301 231	1 837 747	55,7%
Outros gastos e perdas	(2 294 217)	( 527 960)	( 304 567)	57,7%
<b>Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos</b>	<b>(63 950 065)</b>	<b>26 725 789</b>	<b>(1 786 998)</b>	<b>-6,7%</b>
Gastos / reversões de depreciação e de amortização	(32 220 190)	(26 585 460)	(13 255 583)	49,9%
Imparidade de ativos depreciáveis / amortizáveis (perdas / reversões)	63 584	0	0	-
<b>Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)</b>	<b>(96 106 670)</b>	<b>140 329</b>	<b>(15 042 581)</b>	<b>-10719,5%</b>
Juros e rendimentos similares obtidos	264 762	0	0	-
Juros e gastos similares suportados	(52 278 165)	(53 546 851)	(8 479 158)	15,8%
<b>Resultado antes de impostos</b>	<b>(148 120 073)</b>	<b>(53 406 522)</b>	<b>(23 521 739)</b>	<b>44,0%</b>
Imposto sobre o rendimento do exercício	( 217 174)	0	0	-
<b>Resultado líquido do exercício</b>	<b>(148 337 248)</b>	<b>(53 406 522)</b>	<b>(23 521 739)</b>	<b>44,0%</b>
<b>Objetivo IPG-2014: Redução das contas 61+62+63, para 2014, em 15%, face a 2010</b>	<b>(128 937 900)</b>	<b>(91 076 611)</b>	<b>(49 274 829)</b>	<b>54,1%</b>

Nota: No orçamento para 2014 não estão incluídas rubricas contabilísticas da DR como provisões, imparidades e ajustes de justo valor.

**Quadro 36 – Redução de gastos operacionais – Acumulado ao 2º trimestre de 2014**

Un: €

GASTOS	Realizado	Plano	Real	Taxa de Realização %
	Ano 2010	Ano 2014	2º trimestre de 2014	
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	(2 606 599)	(2 930 986)	(1 494 331)	51,0%
Fornecimentos e serviços externos	(38 674 372)	(35 637 339)	(15 012 989)	42,1%
Gastos com o pessoal	(87 656 930)	(52 508 286)	(32 767 510)	62,4%
<b>Total</b>	<b>(128 937 900)</b>	<b>(91 076 611)</b>	<b>(49 274 829)</b>	<b>54,1%</b>
<i>Objetivo IPG-2014: Redução das contas 61+62+63, para 2014, em 15%, face a 2010</i>	(128 937 900)	(91 076 611)		

**Quadro 37 – Gastos com Comunicações e Deslocações – Acumulado ao 2º trimestre de 2014**

Un: €

COMUNICAÇÕES E DESLOCAÇÕES	Realizado	Plano	Real	Taxa de Realização %
	Ano 2013	Ano 2014	2º trimestre de 2014	
Comunicações	139 834	139 834	36 310	26,0%
Deslocações	32 380	32 380	14 177	43,8%
Ajudas de custo	2 084	2 084	1 845	88,5%
<b>Resultado líquido do exercício</b>	<b>174 298</b>	<b>174 298</b>	<b>52 331</b>	<b>30,0%</b>
<i>Objetivo IPG-2014: Orçamento para 2014 ao nível de 2013</i>		174 298		

- Orçamento de exploração por área



**Quadro 38 – Demonstração de Resultados por Atividade**

Un: €

RENDIMENTOS E GASTOS	Realização	Orçamento	Realização do 2º trimestre 2014				
	Ano 2010	Ano 2014	EO	GIM	GSI	ODDCA	Total
Vendas e serviços prestados	64 039 465	84 913 589	( 4 535)	102 434	6 061	44 193 245	44 297 205
Subsídios à exploração	29 450 415	30 115 540	127 580	0	0	15 057 770	15 185 350
Ganhos / perdas imputados às subsidiárias, associadas e empreendimentos conjuntos	(2 965 395)	0	0	0	0	0	0
Trabalhos para a própria entidade	3 508 747	0	0	4 038	0	0	4 038
<b>Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas</b>	<b>(2 606 599)</b>	<b>(2 930 986)</b>	<b>( 548 281)</b>	<b>( 945 984)</b>	<b>( 1 303)</b>	<b>1 237</b>	<b>(1 494 331)</b>
<b>Fornecimentos e serviços externos</b>	<b>(38 674 372)</b>	<b>(35 637 339)</b>	<b>(7 629 301)</b>	<b>(4 896 404)</b>	<b>( 282 517)</b>	<b>(2 204 767)</b>	<b>(15 012 989)</b>
<b>Gastos com o pessoal</b>	<b>(87 656 930)</b>	<b>(52 508 286)</b>	<b>(14 351 786)</b>	<b>(6 522 693)</b>	<b>(1 106 436)</b>	<b>(10 786 595)</b>	<b>(32 767 510)</b>
Imparidade de inventários (perdas / reversões)	( 180 000)	0	0	0	0	130 064	130 064
Imparidade de dívidas a receber (perdas / reversões)	( 57 335)	0	0	0	0	0	0
Provisões (aumentos / reduções)	12 216 471	0	0	0	0	(14 806 852)	(14 806 852)
Aumentos / reduções de justo valor	(44 096 566)	0	0	0	0	1 144 846	1 144 846
Outros rendimentos e ganhos	5 366 251	3 301 231	891 318	9 273	831 580	105 576	1 837 747
Outros gastos e perdas	(2 294 217)	( 527 960)	( 1 008)	( 59 955)	( 53 879)	( 189 725)	( 304 567)
<b>Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos</b>	<b>(63 950 065)</b>	<b>26 725 789</b>	<b>(21 516 012)</b>	<b>(12 309 291)</b>	<b>( 606 494)</b>	<b>32 644 799</b>	<b>(1 786 998)</b>
Gastos / reversões de depreciação e de amortização	(32 220 190)	(26 585 460)	(6 501 611)	(1 019 186)	(5 265 639)	( 469 147)	(13 255 583)
Imparidade de ativos depreciables / amortizáveis (perdas / reversões)	63 584	0	0	0	0	0	0
<b>Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)</b>	<b>(96 106 670)</b>	<b>140 329</b>	<b>(28 017 623)</b>	<b>(13 328 477)</b>	<b>(5 872 132)</b>	<b>32 175 652</b>	<b>(15 042 581)</b>
Juros e rendimentos similares obtidos	264 762	0	0	0	0	0	0
Juros e gastos similares suportados	(52 278 165)	(53 546 851)	157 733	0	0	(8 636 891)	(8 479 158)
<b>Resultado antes de impostos</b>	<b>(148 120 073)</b>	<b>(53 406 522)</b>	<b>(27 859 890)</b>	<b>(13 328 477)</b>	<b>(5 872 132)</b>	<b>23 538 760</b>	<b>(23 521 739)</b>
Imposto sobre o rendimento do exercício	( 217 174)	0	0	0	0	0	0
<b>Resultado líquido do exercício</b>	<b>(148 337 248)</b>	<b>(53 406 522)</b>	<b>(27 859 890)</b>	<b>(13 328 477)</b>	<b>(5 872 132)</b>	<b>23 538 760</b>	<b>(23 521 739)</b>
<b>Objetivo IPG-2014: Redução das contas 61+62+63, para 2014, em 15%, face a 2010</b>	<b>(128 937 900)</b>	<b>(91 076 611)</b>	<b>(22 529 367)</b>	<b>(12 365 081)</b>	<b>(1 390 255)</b>	<b>(12 990 125)</b>	<b>(49 274 829)</b>

Nota: não estão incluídas rubricas contábilísticas da DR como provisões, imparidades e ajustes de justo valor

**Quadro 39 – EBITDA**

Un: €

EBITDA	Realizado	Plano	Real	Taxa de Realização %
	Ano 2010	Ano 2014	2º trimestre de 2014	
EBITDA	(31 832 634)	26 725 789	11 744 944	43,9%
EBITDA (s/IC e s/Ind. por Despedimento)	(61 283 049)	( 889 751)	(2 938 218)	330,2%
<b>Objetivo IPG-2014: EBITDA tendencialmente nulo</b>				

- Orçamento de investimento

Quadro 40 – Realização de investimentos ILD – Acumulado ao 2º trimestre de 2014

unid: euro

INVESTIMENTO TOTAL		Ano 2014				
ID_PROJ	Projetos de Investimento	Orçamento do ano	Compromisso	Realização acumulada ao 2º trimestre	Taxa de realização	
					Abs.	%
PRJ ER-22.15	Est.T.Paço-A.Técnica			6.963 €	-	-
PRJ ER-22.22	Estação T.Paço - sinalética			423 €	-	-
PRJ ER-22.23	Estação T.Paço - indem. Trabalhos			322.598 €	-	-
PRJ ER-31.10	PO/FA-Equip.Estação			2.051 €	-	-
PRJ ER-32.03	AM/SS -B.Tensão Saldanha		36.432 €		-	-
PRJ ER-32.03	Custos Directos		51.130 €		-	-
PRJ ER-32.04	AM/SS-Ventilação		5.761 €		-	-
PRJ ER-32.08	AM/SS-Telecom.		5.893 €		-	-
PRJ ER-32.14	AM/SS-C.Civil		418.539 €		-	-
PRJ ER-32.99	AM/SS-Valor de Investimento Global	2.300.484 €			-	-
PRJ ER-49.14	PNPA-C.Civil C.Militar		274 €	4.793 €	-	-
PRJ ER-49.22	PNPA -Sinalética e Normalização			19.217 €	-	-
PRJ ER-49.99	PNPA - Valor de Orçamento	773.305 €			-	-
PRJ ER-50.02	AS/RB-PST's Reboleira			70.196 €	-	-
PRJ ER-50.03	AS/RB-B.Tensão Reboleira			20.717 €	-	-
PRJ ER-50.07	AS/RB -Sinalização		800.000 €		-	-
PRJ ER-50.14	AS/RB-C. Civil		11.116.761 €	171.288 €	-	-
PRJ ER-50.15	AS/RB-A.Técnica		24.400 €		-	-
PRJ ER-50.20	AS/RB -Indemnizações Financeiras		33.707 €	38.940 €	-	-
PRJ ER-50.22	AS/RB -Sinalética Reboleira			19.103 €	-	-
PRJ ER-50.99	AS/RB-Valor de Orçamento Global	1.053.315 €			-	-
PRJ ER-54.15	SS/CL-A.Técnica			10.890 €	-	-
PRJ ER-55.22	CG/OD-Sinalética			-1.292 €	-	-
PRJ ER-56.10	CG/TE-Equip.Estação			6.222 €	-	-
PRJ ER-59.22	TP/SP-Sinalética			535 €	-	-
PRJ ER-61.01	OR/AP -AT/Estação Encarnação		2.404 €		-	-
PRJ ER-61.02	OR/AP -PST's			5.980 €	-	-
PRJ ER-61.03	OR/AP -B.Tensão			14.290 €	-	-
PRJ ER-61.09	OR/AP-Radiocomunicações			2.733 €	-	-
PRJ ER-61.10	OR/AP-Equip.Estação			510 €	-	-
PRJ ER-61.14	OR/AP -Construção Civil			19.094 €	-	-
PRJ ER-61.20	OR/AP -Indem. Financeira			2.089 €	-	-
PRJ ER-61.22	OR/AP -Sinalética e Normalização			2.862 €	-	-
PRJ ER-61.99	OR/AP-Valor de Orçamento Global	796.382 €			-	-
<b>Expansão da Rede</b>		<b>4.923.486 €</b>	<b>12.495.301 €</b>	<b>740.201 €</b>	<b>-8.312.016 €</b>	<b>268,8%</b>
PRJ RR-1.14	Rem. Ln.A -Construção Civil		132.344 €	227.929 €	-	-
PRJ RR-1.98	Rem.Ln. A Orçamento	250.000 €			-	-
PRJ RR-1.99	Linha A Diversos Valor de Orçamento	1.500.000 €			-	-
PRJ RR-2.98	Rem.Ln. B Orçamento	205.000 €	205.000 €		0 €	100,0%
PRJ RR-2.99	Linha B Diversos Valor de Orçamento	10.000 €			-	-
PRJ RR-3.02	Rem. Ln.C -PST' s			240.558 €	-	-
PRJ RR-3.03	Rem. Ln.C -Baixa Tensão			156 €	-	-
PRJ RR-3.04	Rem.Ln.C-Ventilação			37.245 €	-	-
PRJ RR-3.05	Rem.Ln.C-Bombagem			13.067 €	-	-
PRJ RR-3.07	Rem. Ln.C -Sinalização			14.174 €	-	-
PRJ RR-3.08	Rem. Ln.C -Telecomunicações			324 €	-	-
PRJ RR-3.10	Rem.Ln.C-Equip.Estação		3.596.837 €		-	-
PRJ RR-3.14	Rem. Ln.C -Construção Civil		110.313 €	169.353 €	-	-
PRJ RR-3.15	Rem. Ln.C -Assistência Técnica			100.057 €	-	-
PRJ RR-3.22	Rem. Ln.C -Sinalética			15.520 €	-	-
PRJ RR-3.98	Rem.Ln. C Orçamento	290.000 €	210.000 €		80.000 €	72,4%
PRJ RR-3.99	Linha C Diversos Valor de Orçamento	4.777.023 €			-	-
PRJ RR-4.14	Rem. Ln.D -Construção Civil			-3.982 €	-	-
PRJ RR-4.98	Rem.Ln. D Orçamento	500.000 €			-	-
PRJ RR-5.01	Rem.Rede-AT/Subest.		148.871 €		-	-
PRJ RR-5.10	Rem. Ln.C -Equip. estação			61.860 €	-	-
PRJ RR-5.14	Rem. Rede - C.Civil			1.370 €	-	-
PRJ RR-5.98	Rem. Rede - Orçamento - GIMI	528.000 €			-	-
PRJ RR-6.03	Rem.Interf.-B.Tensão		36.805 €		-	-
PRJ RR-6.98	Remodelação salas PCC - Orçamento	246.000 €			-	-
<b>Remodelação da Rede</b>		<b>8.306.023 €</b>	<b>4.440.170 €</b>	<b>877.631 €</b>	<b>2.988.223 €</b>	<b>64,0%</b>

INVESTIMENTO TOTAL		Ano 2014				
ID_PROJ	Projetos de Investimento	Orçamento do ano	Compromisso	Realização acumulada ao 2º trimestre	Taxa de realização	
					Abs.	%
PRJ M-03.0001	Mobiliário	20.880 €			-	-
PRJ M-03.0114	Equipamentos Fiscalização	10.000 €			-	-
PRJ M-03.0250	Materiais Diversos	7.000 €			-	-
PRJ M-03.0986	Ferramentas e Utensílios	500 €			-	-
PRJ M-09.0183	Material Médico	2.900 €			-	-
PRJ M-09.0330	Mobiliário	1.000 €			-	-
PRJ M-09.0332	Equip. refeitório e bares	40.000 €			-	-
PRJ M-09.0344	Materiais Diversos	4.000 €		7.932 €	-3.932 €	198,3%
PRJ M-11.0233	Equipamento de Informática -Hardware	30.000 €	3.181 €	12.173 €	14.645 €	51,2%
PRJ M-11.0234	Equipamento de Informática -Software	20.000 €			-	-
PRJ M-11.0969	Aplicações suporte ao negócio	244.000 €			-	-
PRJ M-15.0058	Materiais Diversos	6.000 €	6.000 €		0 €	100,0%
PRJ M-16.0081	Artigos eléctricos	2.500 €	204 €	204 €	2.092 €	16,3%
PRJ M-16.0083	Equip. básico oficinal	78.000 €		620 €	77.380 €	0,8%
PRJ M-16.0086	Ferramenta e Utensílios	42.248 €	715 €	7.140 €	34.393 €	18,6%
PRJ M-16.0256	Sistema Ar Condicionado	60.000 €	5.246 €	950 €	53.804 €	10,3%
PRJ M-16.0354	Radiotelefonos Móvel/Terrestre			1.868 €	-	-
PRJ M-16.0399	Outros Equip. AT/BT/Electrom.	16.752 €	16.752 €		0 €	100,0%
PRJ M-16.0608	Circuito interno TV	100.000 €			-	-
PRJ M-16.0644	Equipamento Informática	6.000 €			-	-
PRJ M-16.0657	Outros aparelhos ferramentas	25.000 €	233 €	185 €	24.582 €	1,7%
PRJ M-16.0872	Electro Bombas	10.000 €		2.924 €	7.076 €	29,2%
PRJ M-16.0973	Aparelhos Laboratório	71.500 €		1.689 €	69.811 €	2,4%
PRJ M-17.0213	Mobiliário	1.250 €			-	-
PRJ M-17.0242	Ferramentas e Utensílios	250 €			-	-
PRJ M-70.0029	Equipamento de Vigilância			12.271 €	-	-
PRJ M-70.0056	Deteção Automática de Incêndios			7.421 €	-	-
PRJ M-70.0196	Materias Diversos	40.000 €			-	-
PRJ M-70.0286	Venda e Contagem de Bilhetes			60.992 €	-	-
PRJ M-70.0608	Circuito Interno de TV			1.089 €	-	-
PRJ M-70.0648	Edifício Fontes Pereira de Melo			23.435 €	-	-
PRJ M-70.0825	Controlo de Acessos			1.383 €	-	-
PRJ M-70.1004	Equipamentos Diversos		4.207 €	626 €	-	-
PRJ L-61.10	OR/AP- Circuito Interno de TV			258 €	-	-
<b>Investimento ML</b>		<b>839.780 €</b>	<b>36.539 €</b>	<b>143.159 €</b>	<b>660.082 €</b>	<b>21,4%</b>
P-80.41.03	PMO III-Baixa Tensão		34.517 €		-	-
P-80.41.04	PMO III-Ventilação		31.583 €	18.486 €	-	-
P-80.41.05	PMOIII-Bombagem		4.702 €		-	-
P-80.41.08	PMOIII-Telecomunicações		37.552 €		-	-
P-80.41.14	PMO III - Construção Civil	440.000 €	240.200 €		199.800 €	54,6%
P-80.42.14	PMO I - Construção Civil	23.000 €			-	-
<b>PMO</b>		<b>463.000 €</b>	<b>348.553 €</b>	<b>18.486 €</b>	<b>95.961 €</b>	<b>79,3%</b>
PRJ O-95.03	Outros-B.Tensão Interface TP		125 €	49.811 €	-	-
PRJ O-95.14	Outros-C.Civil Interface TP			1.653 €	-	-
PRJ O-95.15	Outros-A.Técnica			36.157 €	-	-
PRJ O-95.99	Outros-Inv. Correntes Software			10.687 €	-	-
<b>Despesas por conta de Terceiros</b>		<b>0 €</b>	<b>125 €</b>	<b>98.307 €</b>	<b>-98.432 €</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL</b>		<b>14.532.289 €</b>	<b>17.320.688 €</b>	<b>1.877.784 €</b>	<b>-4.666.182 €</b>	<b>132,1%</b>

FONTE: SAP/PS, em 17 de julho de 2014.

**Quadro 41 – Investimentos ML por área – Acumulado ao 2º trimestre de 2014**

unid: euro

INVESTIMENTO ML	Ano 2014				
	Orçamento do ano	Compromisso	Realização acumulada ao 2º trimestre	Taxa de realização	
				Abs.	%
EO	38.380 €			38.380 €	0,0%
GSI (ex-GEI) (inclui PRJ L)	40.000 €	4.207 €	107.474 €	- 71.681 €	279,2%
GIM (ex_GM)	412.000 €	23.150 €	15.579 €	373.270 €	9,4%
ASC				- €	-
CPC	1.500 €			- €	-
EDC				- €	-
MCC	6.000 €	6.000 €		- €	100,0%
QAC				- €	-
RHC	47.900 €	- €	7.932 €	39.968 €	16,6%
SGJ				- €	-
SIC	294.000 €	3.181 €	12.173 €	278.645 €	5,2%
<b>PMO III</b>	<b>463.000 €</b>	<b>348.553 €</b>	<b>18.486 €</b>	<b>95.961 €</b>	<b>79,3%</b>
<b>Investimento Metro</b>	<b>1.302.780 €</b>	<b>385.092 €</b>	<b>161.644 €</b>	<b>756.044 €</b>	<b>42,0%</b>

Fonte: SAP/PS, em 17 de julho de 2014.

- Outros Elementos Contabilísticos

**Quadro 42 – Balanço – Orçamento para 2014**

Un: €

ATIVO	Orçamento	Realização
	Ano 2014	2º trimestre 2014
<b>Ativo não corrente</b>		
Investimentos de infraestruturas de longa duração	4.185.744.098	4.512.395.384
Ativos fixos tangíveis	233.522.988	246.826.578
Propriedades de investimento	325.389	393.150
Participações financeiras - método da equivalência patrimonial	20.119.497	25.615.463
Outras contas a receber	12.433.724	10.502.602
Derivados	3.726.219	3.250.000
Outros ativos financeiros	18.002.884	36.708.553
<b>Total do ativo não corrente</b>	<b>4 473 874 799</b>	<b>4 835 691 730</b>
<b>Ativo corrente</b>		
Investimentos de infraestruturas de longa duração		2 041 708
Inventários	2 420 973	1 282 552
Clientes	4 829 054	4 266 689
Adiantamentos a fornecedores	-	
Estado e outros entes públicos	956 983	4 034 119
Outras contas a receber	17 128 304	31 704 098
Diferimentos	56 364 357	73 494 269
Caixa e depósitos bancários	22 416 420	21 282 431
<b>Total do ativo corrente</b>	<b>104 116 090</b>	<b>138 105 865</b>
<b>Total do ativo em investimentos de ILD</b>	<b>4 185 744 098</b>	<b>4 514 437 092</b>
<b>Total do ativo afeto à operação (ML)</b>	<b>392 246 791</b>	<b>459 360 503</b>
<b>Total do Ativo</b>	<b>4 577 990 889</b>	<b>4 973 797 595</b>
<b>CAPITAL PRÓPRIO E PASSIVO</b>	<b>Orçamento</b>	<b>Realização</b>
	<b>Ano 2014</b>	<b>2º trimestre 2014</b>
<b>Capital Próprio</b>		
Capital realizado	1 678 565 490	1 159 179 039
Reserva legal	21 597	21 597
Outras reservas	1 501 878	1 501 878
Resultados transitados	(1 599 516 816)	(1 554 868 090)
Outras variações no capital próprio	18 223 052	18 465 238
	<b>98 795 201</b>	<b>(375 700 338)</b>
<b>Resultado líquido do exercício</b>	<b>(53 406 522)</b>	<b>(23 521 739)</b>
<b>Total do capital próprio</b>	<b>45 388 679</b>	<b>(399 222 077)</b>
<b>Passivo</b>		
<b>Passivo não corrente</b>		
Investimentos de infraestruturas de longa duração	3.032.369.080	3.696.671.215
Provisões	522 537	28 119 061
Financiamentos obtidos	796 140 790	697 639 696
Derivados	187 557 027	209 548 915
Responsabilidades por benefícios pós-emprego	269.932.933	221.935.826
<b>Total do passivo não corrente em investimentos de ILD</b>	<b>3 032 369 080</b>	<b>3 696 671 215</b>
<b>Total do passivo não corrente afeto à operação (ML)</b>	<b>1 254 153 287</b>	<b>1 157 243 499</b>
<b>Total do passivo não corrente</b>	<b>4 286 522 367</b>	<b>4 853 914 714</b>
<b>Passivo corrente</b>		
Investimentos de infraestruturas de longa duração	135 269 610	280 244 723
Fornecedores	2 376 418	1 664 196
Estado e outros entes públicos	2 478 275	3 100 612
Financiamentos obtidos	26 503 872	168 807 083
Outras contas a pagar	77 685 372	62 580 656
Diferimentos	1 766 297	2 707 688
<b>Total do passivo corrente em investimentos de ILD</b>	<b>135 269 610</b>	<b>280 244 723</b>
<b>Total do passivo corrente afeto à operação (ML)</b>	<b>110 810 233</b>	<b>238 860 235</b>
<b>Total do passivo corrente</b>	<b>246 079 843</b>	<b>519 104 958</b>
<b>Total do passivo em investimentos de ILD</b>	<b>3 167 638 690</b>	<b>3 976 915 938</b>
<b>Total do passivo afeto à operação (ML)</b>	<b>1 364 963 520</b>	<b>1 396 103 734</b>
<b>Total do passivo</b>	<b>4 532 602 210</b>	<b>5 373 019 672</b>
<b>Total do capital próprio e do passivo</b>	<b>4 577 990 889</b>	<b>4 973 797 595</b>

Fonte: GFC

**Quadro 43 – Demonstração de Fluxos de Caixa – Acumulado ao 2º trimestre de 2014**

Un: €

DESIGNAÇÃO	Orçamento	Realização
	Ano 2014	Acumulado ao 2º trimestre 2014
<b>Fluxos de caixa das atividades operacionais - método direto</b>		
Recebimentos de clientes	121.191.358 €	47.688.812 €
Pagamentos a fornecedores	41.220.111 €	15.539.886 €
Pagamentos ao pessoal	51.932.015 €	28.268.076 €
Caixa gerada pelas operações	<b>28.039.232 €</b>	<b>3.880.851 €</b>
Pagamento/recebimento do imposto sobre o rendimento	-3.200.000 €	831.202 €
Outros recebimentos/pagamentos	-300.000 €	486.268 €
<b>Fluxos de caixa das actividades operacionais (1)</b>	<b>24.539.232 €</b>	<b>5.198.321 €</b>
<b>Fluxos de caixa das atividades de investimento</b>		
<i>Recebimentos provenientes de:</i>	4.500.000 €	4.219.236 €
Subsídios ao investimento	4.500.000 €	4.219.236 €
<i>Pagamentos respeitantes a:</i>	0 €	2.793.959 €
Ativos fixos tangíveis		2.793.959 €
<b>Fluxos de caixa das actividades de investimento (2)</b>	<b>4.500.000 €</b>	<b>1.425.278 €</b>
<b>Fluxos de caixa das atividade de financiamento</b>		
<i>Recebimentos provenientes de:</i>	599.386.451 €	80.000.000 €
Financiamentos obtidos		80.000.000 €
Aumentos de Capital	358.306.239 €	
Empréstimos bancários - IGCP/DGTF	241.080.212 €	
<i>Pagamentos respeitantes a:</i>	-604.066.366 €	83.614.973 €
Financiamentos obtidos		42.357.353 €
Empréstimos bancários	-437.131.037 €	
Operações de leasing financeiro	-12.431.281 €	
Atividades de investimento em ILD - Empréstimos	-7.731.367 €	
Atividades de investimento em ILD - Juros e gastos similares	-146.772.680 €	
Juros e gastos similares - ILD		40.238.801 €
Outras operações de financiamento		1.018.820 €
<b>Fluxos de caixa das actividades de financiamento (3)</b>	<b>-4.679.915 €</b>	<b>-3.614.973 €</b>
<b>Varição de caixa e seus equivalentes (4) = (1) + (2) + (3)</b>	<b>24.359.317 €</b>	<b>3.008.625 €</b>
<b>Caixa e seus equivalentes no início do período</b>	<b>13.057.103 €</b>	<b>18.188.323 €</b>
<b>Caixa e seus equivalentes no fim do período</b>	<b>37.416.420 €</b>	<b>21.196.949 €</b>

Fonte: GFC