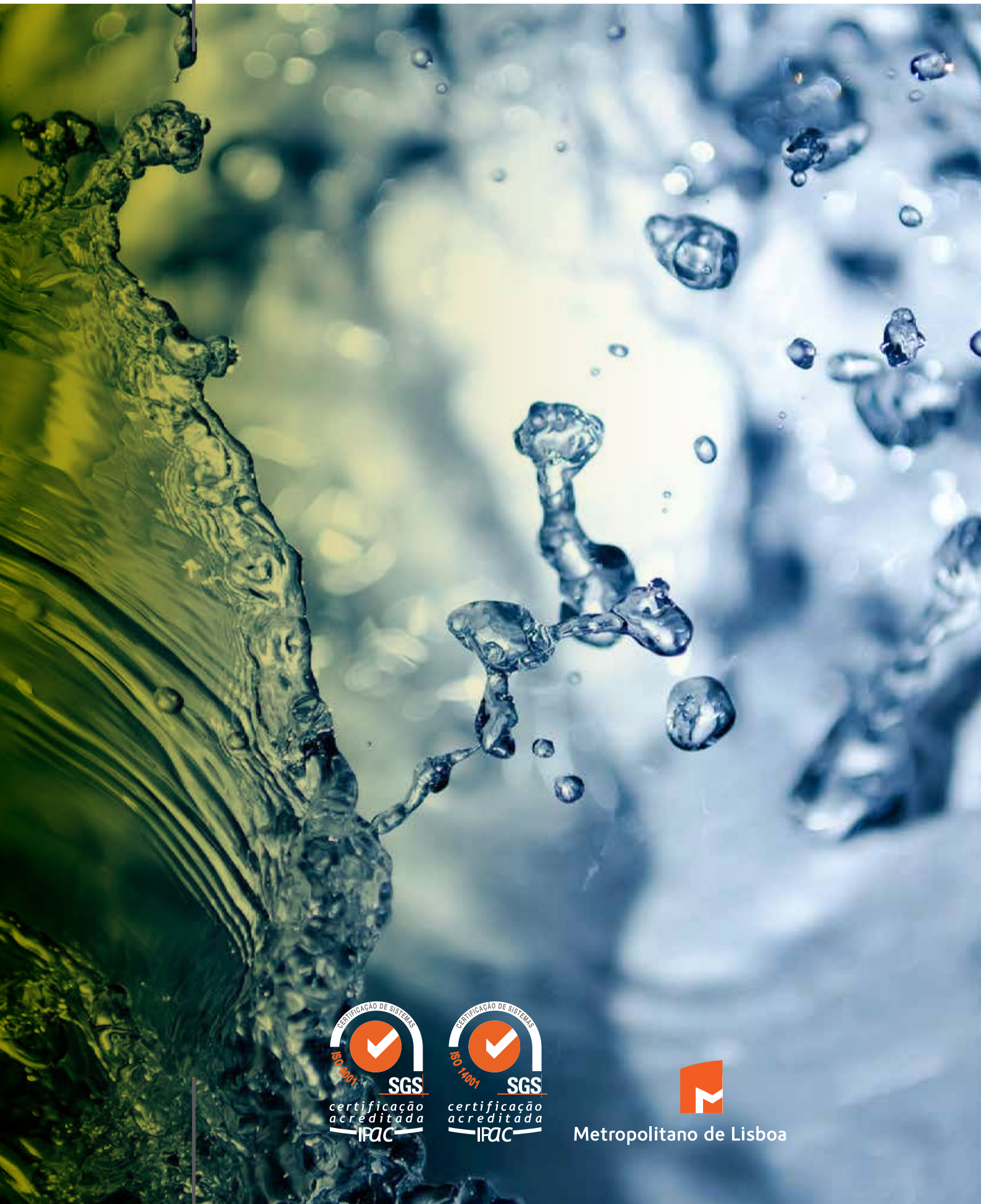


2016

Relatório de Sustentabilidade



Metropolitano de Lisboa

Índice

I.	Mensagem do Conselho de Administração	3
II.	Enquadramento	5
	1. Objetivo	6
	2. Abrangência	6
	3. Identificação das partes interessadas	6
	4. Metodologia	6
III.	Perfil organizacional	8
	1. ADN	9
	2. Organização	13
IV.	Análise da sustentabilidade	22
	1. Desempenho económico	23
	2. Desempenho ambiental	24
	3. Desempenho social	26
V.	Envolvimento das partes interessadas	31
	1. Cliente	32
	2. Tutela	33
	3. Colaboradores	35
	4. Fornecedores	36
	5. Comunidade	37
	6. Outros operadores de transporte	38
VI.	Abordagem de gestão	39
	1. Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente	40
	2. Identificação e avaliação dos aspetos e impactes ambientais	40
	3. Compromissos assumidos	40
	4. Grupos de trabalho onde o ML está envolvido	41
	5. Ética empresarial e princípios de legalidade	42
VII.	Indicadores de desempenho	43
	1. Índice GRI	44
	2. Indicadores de desempenho económico	55
	3. Indicadores de desempenho ambiental	56
	4. Indicadores de sustentabilidade social	60
	5. Indicadores de transportes	63
	6. Indicadores do Sistema de Gestão	66
VIII.	Anexos	68
	Anexo 1 – Siglas e Acrónimos	69
	Anexo 2 – Glossário	71



Mensagem do Conselho de Administração

O desenvolvimento sustentável é, cada vez mais, uma preocupação transversal nas sociedades modernas, devendo orientar, não só a atividade empresarial, mas, também, a atitude de cada um em particular.

O Metropolitano de Lisboa é certificado em Qualidade e Ambiente, pelas normas NP EN ISO 9001:2008 e NP EN ISO 14001:2012, respetivamente. Em 2016 viu renovada a certificação no âmbito do Sistema de Gestão em Qualidade, pela SGS ICS e deu seguimento a todas as práticas sustentáveis com que se comprometeu, bem como à implementação de outras que contribuíram para a sua atuação sustentável.

A Responsabilidade Social Empresarial, nas vertentes da Qualidade, do Ambiente, nas componentes Económica e Social são as vias para a melhoria contínua da atividade do Metropolitano de Lisboa, bem como um contributo para a sustentabilidade e para o bem-estar social. Este contributo passa, prioritariamente, pela satisfação das exigências dos seus clientes e das normas estatutárias e regulamentares, otimizando, de forma adequada, os recursos disponíveis.

Em 2016 o Metropolitano de Lisboa prosseguiu com a sua estratégia de descarbonização e elevou os seus padrões de sustentabilidade e racionalidade ambiental, social e económico-financeira. Ajustou a sua atividade às necessidades do mercado e otimizou a utilização de recursos com vista ao aumento da sua eficiência empresarial e à permanente melhoria da qualidade do serviço que presta. É assente nesta estratégia que a Empresa reforçou o seu papel ativo para o desenvolvimento da mobilidade sustentável na Área Metropolitana de Lisboa e contribuiu para uma cidade mais descarbonizada, menos congestionada e com melhor qualidade de vida.

Os fatores determinantes na estratégia desta organização para 2016 centraram-se na prossecução de uma política de responsabilidade para com os seus colaboradores, fornecedores, parceiros, clientes e comunidade em geral. A Sustentabilidade no Metropolitano de Lisboa alicerça-se, pois, numa visão estratégica de excelência operacional, regendo-se segundo princípios de racionalidade económica e de eficácia social e ambiental, de acordo com os objetivos macro definidos: Orientação para o cliente; Equilíbrio Orçamental; Bom desempenho ambiental; Satisfação dos seus Colaboradores e demais Stakeholders; Mobilidade urbana.

O Conselho de Administração do Metropolitano de Lisboa, em exercício desde 01 de janeiro de 2017, nos termos da RCM n.º 16/2017, de 16 de janeiro, está hoje apostado em transformar desafios em oportunidades e focado no desenvolvimento de novos projetos que possibilitem a implementação de soluções adequadas de transporte e de mobilidade. O compromisso do ML continua a ser satisfazer diariamente os seus clientes, reforçando a aposta na inovação.

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

A todos os que, connosco, têm percorrido este caminho, deixamos o nosso agradecimento e com eles partilhamos a síntese da evolução e dos resultados descritos neste documento atingidos no último ano.

O Presidente do Conselho de Administração

Vitor Domingues dos Santos
Lisboa, 15 de novembro de 2017



Enquadramento



1. Objetivo

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

2. Abrangência

a. Limite

O presente relatório cinge-se ao Metropolitano de Lisboa, E.P.E.

b. Período

O período reportado corresponde ao ano de 2016. No entanto são apresentados dados relativos a anos anteriores para possibilitar a análise da evolução verificada.

c. Verificação

Este relatório não foi sujeito a verificação externa.

d. Nível de aplicação GRI (Auto declaração)

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

3. Identificação das partes interessadas

De acordo com as orientações da AA1000 Stakeholder Engagement Standard 2011 foram identificadas as partes interessadas, ou seja, todos os grupos cuja qualidade de vida possa ser afetada pela nossa atividade, tanto no presente como no futuro. Para o efeito, e para além da inclusão de todos aqueles com quem temos relações contratuais ou regulamentares (clientes, colaboradores, fornecedores e tutela) foi feita uma análise do impacto da nossa atividade de forma a identificar outro tipo de dependências ou relações.

As partes interessadas identificadas foram:

- Clientes;
- Tutela;
- Colaboradores;
- Fornecedores;
- Comunidade;
- Outros operadores de transporte.

4. Metodologia

a. GRI

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

b. Processo para determinar a relevância

O relatório de sustentabilidade visa comunicar às partes interessadas o desempenho da organização e a sua estratégia, metas e plano de ação relativas ao futuro. Assim sendo, e tomando como base os indicadores GRI e os do Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente (SGQA) da Empresa, a análise da relevância foi feita para cada pilar da sustentabilidade e para cada parte interessada.

Para o efeito recolheu-se informação através de contactos com os diversos responsáveis pelo diálogo direto com cada parte interessada, e pela análise de indicadores, dos factos mais relevantes ocorridos no ano de referência e através da comunicação recebida diretamente das partes interessadas (inquéritos de satisfação, reclamações, despachos, cartas, etc.). Desta análise saiu uma perceção sustentada sobre os aspetos relevantes do desempenho da Empresa para cada parte interessada.

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

c. Processo para determinar a materialidade

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

d. Métricas utilizadas

Para cada indicador apresentado existe uma ficha associada, na base de dados da Empresa, onde é explicitada a fórmula de cálculo e a origem dos dados de forma a garantir a rastreabilidade da informação apresentada.



Perfil organizacional



1. ADN

a. Missão

Prestar um serviço de Transporte Público de Passageiros, em modo metro, orientado para o cliente, promovendo a mobilidade sustentável.

b. Visão

Ser o operador de transporte público, estruturante e garante da mobilidade urbana de Lisboa, segundo os melhores padrões de qualidade, segurança e eficácia económica, social e ambiental.

c. Valores

Inovação e desenvolvimento

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

Responsabilidade

- Ambiental: ao nível do rendimento energético e garantia da proteção ambiental, decorrentes da atividade desenvolvida;
- Social: promover a mobilidade daqueles que se deslocam na Área Metropolitana de Lisboa;
- Económica: garantir a sustentabilidade, numa perspetiva Empresarial e laboral.

Qualidade

- Criar valor e utilidade do serviço ao cliente.

Rigor e integridade

- Promover práticas exigentes do ponto de vista da ética e dos comportamentos, quer em termos Empresariais, quer em termos individuais, enquanto organização que se rege por princípios de honestidade, transparência, iniciativa social e responsabilidade ambiental;
- Garantir o cumprimento de processos rigorosos como suporte do serviço prestado, garantindo a sua fiabilidade e confiança.

Competência e segurança

- Manter e reforçar a imagem e credibilidade da Empresa como fator de afirmação externa e interna;
- Garantir a segurança integrada de pessoas e bens.

d. Política de Qualidade e Ambiente

A política de Qualidade e Ambiente do Metropolitano de Lisboa traduz-se nas seguintes orientações:

- **A satisfação do cliente como preocupação central:** concebendo um serviço de transporte público de passageiros que vá ao encontro das necessidades e expectativas dos nossos clientes.
- **O compromisso da gestão de topo:** integrando na visão estratégica da gestão a política de qualidade e ambiente, definindo objetivos para a Empresa e para cada área e promovendo o envolvimento e a responsabilização dos colaboradores na prossecução desses objetivos e acompanhando, através de uma análise permanente, a eficácia da gestão e o desempenho do sistema.
- **A orientação para a qualidade e para o ambiente:** sensibilizando ativamente todos os colaboradores sobre os benefícios e a importância da qualidade e do ambiente no desenvolvimento das atividades.
- **A melhoria contínua:** desenvolvendo um sistema de gestão que cumpra os requisitos das normas NP EN ISO 9001:2008 e NP EN ISO 14001:2004 e permita melhorar a eficiência e a eficácia e o desempenho ambiental da organização, tendo em vista aumentar a satisfação do cliente e procurando um crescimento sustentado.
- **O envolvimento e qualificação dos colaboradores:** incentivando à participação ativa dos colaboradores na melhoria do serviço prestado ao cliente e proporcionando-lhes formação e o desenvolvimento das suas competências profissionais.

- **O estabelecimento de relações de parceria com os fornecedores:** definindo níveis de serviço, monitorizando conjuntamente o cumprimento dos mesmos e, quando se justifique, definindo planos de melhoria concertados entre as várias partes, promovendo a adoção de boas práticas de qualidade e ambiente.
- **A contribuição para a gestão de infraestruturas públicas:** desenvolvendo empreendimentos relacionados com a expansão e remodelação da rede e a manutenção da infraestrutura.
- **O cumprimento dos requisitos aplicáveis:** identificando e cumprindo os requisitos obrigatórios (legais e regulamentares), bem como outros requisitos voluntariamente assumidos.
- **A gestão dos impactes ambientais significativos:** avaliando de forma sistemática os aspetos ambientais associados às atividades desenvolvidas, identificando a sua significância e definindo medidas com vista a minimizar os impactes negativos, contribuindo para a prevenção da poluição, maximizando os impactes positivos.
- **A racionalização do consumo de recursos:** promovendo a eficiente utilização dos recursos, permitindo a redução de custos económicos, sociais e ambientais.
- **O contributo para a sustentabilidade:** promovendo a mobilidade da população através do uso do transporte público em modo metro.

e. Carta do cliente

O Metropolitano de Lisboa tem como principal objetivo melhorar continuamente a qualidade do serviço prestado de modo a satisfazer as necessidades e responder às expectativas dos clientes, tendo como base uma Gestão Sustentável.

Assim, através desta carta, afixada na totalidade das estações e veículos, o Metropolitano assume os seguintes compromissos com os seus clientes:

Oferta de serviço de transporte

- Fornecer um serviço de qualidade e adequado às expectativas do cliente;
- Contribuir para o reforço da articulação intermodal;
- Implementar horários que respondam eficazmente à procura existente.

Segurança

- Promover e aplicar, em permanente colaboração com as forças de autoridade, as ações necessárias para garantir elevados padrões de segurança no serviço de transporte e na sua utilização, bem como garantir a segurança dos clientes;
- Manter os veículos em bom estado de conservação;
- Assegurar que os equipamentos ao dispor do cliente se encontram em perfeitas condições de funcionamento.

Regularidade

- Manter elevados índices de regularidade do serviço, promovendo as ações possíveis para minimizar os transtornos causados por perturbações do serviço.

Informação e apoio ao cliente

- Disponibilizar de forma percutível e rigorosa, em espaços próprios e através dos diversos suportes de comunicação com o cliente, a informação relevante sobre o serviço prestado, em situações normais ou de perturbação do serviço;
- Dinamizar a rede de vendas disponibilizando diversas formas e meios para aquisição dos títulos de transporte;
- Disponibilizar canais e espaços próprios que permitam ao cliente resolver situações anómalas ou que pela sua especificidade necessitem de uma análise especializada.

Limpeza e conservação

- Garantir que as estações, os veículos e os equipamentos se encontram em bom estado de conservação e limpeza.

Recursos humanos

- Assegurar a qualidade dos recursos humanos para que executem o serviço de forma competente e profissional, assegurando condições de conforto, qualidade e rigor.

Acessibilidades

- Em colaboração com as entidades competentes assegurar a acessibilidade de todos os clientes mesmo daqueles cuja mobilidade se encontre, por algum modo, reduzida.

Sugestões e reclamações

- Colocar ao dispor dos clientes os meios necessários para a apresentação de sugestões e reclamações fazer a sua análise, promover medidas de melhoria e providenciando em tempo útil a respetiva resposta;
- Avaliar periodicamente, através de inquérito específico, o nível de satisfação dos clientes.

Ambiente

- Cumprir os requisitos legais quanto a emissões poluentes, contribuindo para a proteção do meio ambiente;
- Promover e disponibilizar meios que facilitem ao cliente as boas práticas de proteção do ambiente.

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

Os clientes devem:

- Viajar com título de transporte válido e apresentá-lo a um agente do Metro sempre que for solicitado;
- Validar sempre o título de transporte, à entrada e à saída das estações; se não o fizer, o cliente incorre numa situação de transgressão;
- Não fumar nas instalações e no interior dos comboios do Metro, se o fizer, o cliente estará a incorrer em infração prevista e punida por lei;
- Respeitar as normas existentes relativas ao transporte de animais, bicicletas e outros objetos particulares, que, pelo seu volume ou conteúdo, possam causar incómodo ou constituir perigo;
- Utilizar os equipamentos de forma adequada;
- Respeitar o sinal de fecho de portas e os avisos de segurança;
- Colaborar com os clientes prioritários e de mobilidade reduzida sempre que necessário e respeitar os lugares que lhes são destinados;
- Ajudar a manter os locais de espera e veículos limpos, utilizando os recipientes existentes para a recolha de lixo;
- Evitar produzir ruído que possa incomodar os outros passageiros;
- Alertar os agentes ao serviço da Empresa para a existência de alguma situação anómala ou perigosa.

E, de uma forma geral, o cliente deve comportar-se de um modo responsável e cumpridor, seja em relação a outros clientes, seja em relação aos agentes ao serviço do Metro, respeitando sempre as indicações que estes transmitam.

f. Breve historial

1888 – Data do primeiro projeto de um sistema de caminho-de-ferro subterrâneo para Lisboa, da autoria do engenheiro militar Henrique de Lima e Cunha. Publicado na revista “Obras Públicas e Minas”, previa já um sistema completo de linhas, formando uma rede. Mais tarde, nos anos 20 do século XX, dão entrada na Câmara Municipal de Lisboa dois projetos, respetivamente, de Lanoel d’Aussenac e Abel Coelho (1923) e de José Manteca Roger e Juan Luque Argenti (1924), que não tiveram seguimento.

1948 – A 26 de janeiro é constituída uma sociedade com o objetivo de estudar técnica e economicamente, em regime exclusivo, um sistema de transportes coletivos para aproveitamento do subsolo da cidade, apoiada numa favorável conjuntura político-económica vaticinada pela assinatura do Acordo Bilateral de Cooperação Económica entre Portugal e os EUA e da adesão ao Plano Marshall. A concessão para a instalação e exploração do respetivo Serviço Público veio a ser outorgada em 1 de julho de 1949.

1955 – A 7 de agosto iniciam-se os trabalhos de construção da rede de metro.

1959 – É inaugurado em 29 de dezembro o novo sistema de transporte, depois de quatro anos de obras. A rede aberta ao público consistia numa linha em Y constituída por dois troços distintos: Jardim Zoológico / Marquês de Pombal e Entre Campos / Marquês de Pombal, confluindo num troço comum, Marquês de Pombal / Restauradores. A estação Marquês de Pombal permitia a correspondência entre os dois primeiros troços. No primeiro ano de exploração foram transportados 15,3 milhões de passageiros. O Metropolitano de Lisboa era, ao tempo da sua inauguração, o 14º da Europa e o 25º no mundo.

1963 – Entra em exploração o troço Restauradores / Rossio.

1966 – Abertura à exploração do troço Rossio / Anjos.

1972 – Entra em exploração o troço Anjos / Alvalade.

1975 – O Metro é nacionalizado.

1978 – O Metro passa a Empresa Pública (E.P.), sendo publicados os novos estatutos da Empresa que passa a designar-se por Metropolitano de Lisboa, E.P.. Efetuam-se obras, sem interrupção na exploração, para dotar as naves e os cais das estações para composições de quatro carruagens.

1988 – É aberto ao público duas novas extensões: Jardim Zoológico / Colégio Militar/Luz e Entre Campos / Cidade Universitária.

1993 – Abertura à exploração de duas novas extensões: Cidade Universitária / Campo Grande e Alvalade / Campo Grande. Inauguração do segundo Parque de Material e Oficinas (PMO II), em Calvanas.

1995 – Desconexão da Rotunda (Marquês de Pombal). Passam a existir duas linhas distintas (Azul e Amarela).

1997 – Abertura à exploração de duas novas extensões: Colégio Militar/Luz / Pontinha (linha Azul) e Marquês de Pombal / Rato (linha Amarela). Um incêndio na estação Alameda a 19 de outubro de 1997 provoca o atraso nas obras. No fim do ano é interrompido o serviço de exploração entre as estações Restauradores e Rossio.

1998 – É reposto o serviço entre as estações Areeiro e Martim Moniz. Passam a existir três linhas independentes: linha Azul (Pontinha / Restauradores), linha Amarela (Campo Grande / Rato) e linha Verde (Campo Grande / Martim Moniz). Em abril é inaugurada a estação Baixa-Chiado e abre à exploração o troço Rossio / Baixa-Chiado / Cais do Sodré (linha Verde). Abre à exploração, em maio, a linha Vermelha tornando-se a primeira linha independente. O Metro passa a funcionar com quatro linhas independentes e interligadas com a rede ferroviária (suburbana e regional) e com as ligações fluviais para a margem Sul. A estação Alameda passa a ser dupla permitindo a correspondência entre as linhas Verde e Vermelha. Em agosto a estação Baixa-Chiado, como estação dupla, passa a fazer a correspondência também com a linha Azul. As estações Cabo Ruivo e Olivais na linha Vermelha são abertas ao público em agosto e novembro, respetivamente.

1999 – Em fevereiro entra em serviço a nova geração de material circulante ML 97, assim, como entra em funcionamento o terceiro Parque de Material e Oficinas (PMO III), na Pontinha.

2002 – Abre à exploração no dia 21 de novembro o troço Campo Grande / Telheiras (linha Verde).

2004 – Em 24 de março abre à exploração o troço Campo Grande / Odivelas (linha Amarela). O Metro sai pela primeira vez dos limites do concelho de Lisboa. Em 15 de maio abre à exploração o troço Pontinha / Amadora Este (linha Azul).

2007 – A 29 de dezembro é aberto à exploração o troço Baixa-Chiado / Santa Apolónia (linha Azul), o qual permite a ligação ao terminal fluvial no Terreiro do Paço e a estação ferroviária de Santa Apolónia.

2009 – O Metro passa a Entidade Pública Empresarial (E.P.E.), com o estatuto de pessoa coletiva de direito público, dotada de personalidade jurídica, autonomia administrativa, financeira e patrimonial, sendo publicados os novos estatutos da Empresa que passa a designar-se por Metropolitano de Lisboa, E.P.E.. A 29 de agosto é aberto à exploração o troço Alameda / S. Sebastião (linha Vermelha).

2010 – Definição da “Carta do Cliente ML”.

2011 – Obtenção da Certificação em Qualidade a 21 de junho pela norma NP EN ISO 9001:2008 para a globalidade da Empresa.

2012 – Abertura à exploração, a 17 de julho, da extensão Oriente / Aeroporto (linha Vermelha). Em setembro é nomeada a administração conjunta para o Metro e Carris conforme previsto no Decreto-Lei n.º 98/2012, de 3 de maio.

2013 – Abertura oficial do Centro de Atendimento Carris | Metro. A 15 de novembro, obtenção da Certificação em Ambiente pela norma NP EN ISO 14001:2012.

2015 – A 8 de janeiro são nomeados os membros do Conselho de Administração, em regime de acumulação, no âmbito de uma administração conjunta da Carris, da Metro, da Transtejo e da Soflusa conforme o Decreto-Lei n.º 161/2014, de 29 de outubro, alterando o DL n.º 98/2012, de 3 de maio. A 18 de maio entra em vigor o novo modelo organizacional, consubstanciado num Manual de Organização que definia as atribuições da nova macroestrutura.

2016 – A 7 de janeiro entram em funções os novos membros do Conselho de Administração, também em regime de acumulação nas quatro Empresas. A 13 de abril é aberto à exploração o prolongamento Amadora Este / Reboleira. A 4 de agosto, a Lei n.º 22/2016, vem estabelecer a “total autonomia jurídica” das quatro Empresas, a partir do dia 1 de janeiro de 2017, revogando deste modo os Decretos-Lei n.ºs 98/2012, de 3 de maio e 161/2014, de 29 de outubro.

2. Organização

a. Governação

Considerando o incremento da interoperabilidade entre os diversos meios de transporte público na Área Metropolitana de Lisboa, aliado ao foco de racionalização de custos e a consolidação da sustentabilidade das Empresas do setor, o Decreto-Lei n.º 98/2012, de 3 de maio, alterado pelo Decreto-Lei n.º 161/2014, de 29 de outubro, prevê que os conselhos de administração da Carris, Metropolitano de Lisboa, Transtejo e Soflusa

sejam integrados, em regime de acumulação, pelos mesmos membros. Os administradores são designados por resolução do Conselho de Ministros, no caso do Metro, e por deliberação em reunião da assembleia geral, nos casos da Carris, da Tanstejo e da Soflusa. Pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 1-A/2016, de 07 de janeiro, procede-se à designação dos membros do conselho de administração no âmbito de uma administração conjunta dos quatro operadores.

Conselho de Administração

Nome	Cargo	Competências
Eng.º Tiago Alexandre Abranches Teixeira Lopes Farias	Presidente	Secretaria Geral Direção de Gestão do Conhecimento Gabinete de Comunicação e Marketing Gabinete de Segurança e Vigilância Autoridade de Segurança e Exploração – Modos Autocarro, Elétrico, Metropolitano e Navio
Dr. Luís Carlos Antunes Barroso	Administrador	Direção Financeira Direção Comercial Direção de Operações – Modos Autocarro e Elétrico
Dr. José Realinho de Matos	Administrador	Direção de Recursos Humanos Direção de Operações – Modo Metropolitano Gabinete de Controlo de Gestão Gabinete de Auditoria Interna
Eng.ª Maria Helena Arranhado Carrasco Campos	Administradora	Direção de Desenvolvimento da Rede Direção de Desenvolvimento Organizacional Direção de Logística Direção do Património e Documentação Gabinete Jurídico e de Contencioso
Dr. António Manuel Domingues Pires	Administrador	Direção de Tecnologias de Informação Direção de Manutenção – Modos Autocarro, Elétrico, Metropolitano e Navio Direção de Operações – Modo Navio

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

Conselho Fiscal

Cargo	Nome
Presidente	Dr. José Emílio Coutinho Garrido Castel-Branco
Vogal Efetivo	Dr. José Carlos Pereira Nunes
Vogal Efetivo	Dr.ª Maria Onilda Maia Condeças Oliveira de Sousa
Vogal Suplente	Dr.ª Maria Teresa Vasconcelos Abreu Flor Morais

O atual Revisor Oficial de Contas foi nomeado por Despacho Conjunto dos Ministérios das Finanças e da Economia, em 18 de março de 2015, para o mandato 2015-2017.

Revisor Oficial de Contas

Cargo	Nome
SROC	Alves da Cunha, A. Dias & Associados (SROC n.º 74) representada por:
ROC Efetivo	Dr. José Luís Areal Alves da Cunha (ROC n.º 585)
ROC Suplente	Dr. Abílio Ançã Henriques (ROC n.º 413)

O cargo de Provedor Arbitral do Metropolitano de Lisboa foi desempenhado, até 17 de maio de 2015 pelo Dr. Guilherme da Palma Carlos, que tomou posse em 17 de março de 2000. Face ao novo modelo organizacional, este órgão foi substituído pelo Provedor do Cliente, com efeitos a 18 de maio de 2015.

O Provedor do Cliente é um órgão autónomo e com estatuto próprio, que lhe assegura plena independência relativamente ao Conselho de Administração do ML, tendo por função a defesa e promoção dos direitos e interesses legítimos dos clientes do ML.

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

Como principais atribuições, destacam-se:

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

b. Indicadores de gestão

Não se encontrando em vigor um contrato de gestão para o mandato em curso, optou-se por incluir neste relatório a monitorização dos indicadores de desempenho incluídos como objetivos de gestão no Plano de Atividades e Orçamento (PAO) para 2016.

Indicadores de Atividade

Indicadores de atividade		2014	2015	2016	Var. 2016/2015	PAO 2016	Taxa de realização
Indicadores de procura							
PT (passageiros transportados)	10 ³	135 012	142 704	153 191	7,3	141 724	108,1
PKT (passageiros x km)	10 ³	675 173	685 636	735 161	7,2	682 856	107,7
Indicadores de oferta							
Ckm (carruagens x km)	10 ³	21 893	22 385	23 739	6,0	24 924	95,2
Lko (lugares x km)	10 ⁶	2 802	2 865	3 039	6,0	3 190	95,2
Qualidade de serviço							
Regularidade	%	86,5	84,6	80,5	(4,2) p.p.	82,5	97,5
Taxa de ocupação	%	24,1	23,9	24,2	0,3 p.p.	21,4	113,0
Indicadores de RH							
N.º de efetivos a 31.dez	Un.	1 426	1 381	1 363	(1,30)	1 368	99,6
Número médio de efetivos	Un.	1 439	1 408	1 369	(2,77)	1 375	99,6
Massa salarial	m€	44 130	44 742	44 741	(0,00)	42 733	104,7
Indemnizações por rescisão	m€	969	1 354	372	(72,55)	900	41,3
Estrutura acionista							
Total do capital social	M€	1 628,9	1 818,1	2 176,5	19,7	2 958,3	73,6
Cap. Social detido pelo Estado	%	100	100	100	0,0 p.p.	100	100,0
Situação patrimonial							
Total ativo	M€	5 091,4	5 170,3	5 307,0	2,6	5 259,2	100,9
Capital próprio	M€	9,4	107,2	412,6	284,7	1 192,7	34,6
Passivo	M€	5 082,0	5 063,1	4 894,4	(3,3)	4 066,5	120,4
Total capital próprio e passivo	M€	5 091,4	5 170,3	5 307,0	2,6	5 259,2	100,9
Total capital próprio e passivo	M€	5 091,4	5 170,3	5 307,0	2,6	5 259,2	100,9
Investimentos							
Infraestruturas de longa duração	M€	6,3	13,4	5,2	(60,8)	14,9	35,1
Renovação e beneficiação de frota	M€	0,0	0,0	0,0	-	0,0	-
Outros investimentos	M€	2,5	0,6	0,2	(72,2)	2,6	6,9
Despesa de investimento	M€	8,8	14,0	5,4	(61,3)	17,5	30,9
Indicadores de estrutura							
Passivo remunerado	M€	3 823	3 724	3 487	(6,4)	2 718	128,3
Autonomia financeira	%	0,18	2,07	7,77	5,7 p.p.	22,70	34,2
Solvabilidade	%	0,18	2,12	8,43	6,3 p.p.	29,30	28,8
Indicadores financeiros							
Prazo médio de pagamentos (PMP)	Dias	17	20	22	11,1	20	110,0
Volume de negócios	M€	92,0	93,8	101,2	7,9	95,0	106,5
EBITDA (corrigido) ¹	M€	30,17	(7,21)	1,26	(117,5)	(7,44)	(17,0)
Margem do EBITDA (corrigido)	%	32,80	(7,69)	1,25	(116,2) p.p.	(7,80)	(16,0)
Rendimentos operacionais (ajustados) ²	M€	135,46	105,71	106,30	0,6	97,90	108,6
Gastos operacionais (ajustados) ³	M€	94,06	103,90	97,04	(6,6)	114,10	85,0
Gastos operacionais (ajustados) por PT	€	0,70	0,73	0,63	(13,0)	0,81	78,2
Taxa de cobertura dos gastos operacionais (ajustados)	%	144,01	101,74	109,55	7,7 p.p.	85,80	127,7

¹ Exclui Provisões e efeitos extraordinários

² Exclui Reversões, Ajustamentos e Subsídios ao investimento

³ Exclui Provisões + Ajustamentos + Amortizações + Complementos de reforma e Plano de Pensões + indemnizações por rescisão.

O exercício de 2016 foi caracterizado, por um lado, pela continuidade do modelo de gestão integrado com a Carris, Transtejo e Soflusa, seguido desde maio de 2015 pela aplicação do Decreto-Lei n.º 161/2014, de 29 de outubro, e por outro, pelo refletir sobre uma nova estratégia para o modelo de gestão a seguir pelo ML, decorrente da aplicação da Lei n.º 22/2016, de 4 de agosto, que estabelece a total autonomia jurídica do Metropolitano de Lisboa, E.P.E., da Companhia de Carris de Ferro de Lisboa, S.A., da Transtejo – Transportes do Tejo, S.A., e da Soflusa – Sociedade Fluvial de Transportes, S.A., e determina o fim da marca “Transportes de Lisboa” a partir de 1 de janeiro de 2017.

O Plano Estratégico dos Transportes, aprovado pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 45/2011, de 10 de novembro, que previa a constituição de uma entidade denominada “Transportes de Lisboa, E.P.E.”, veio determinar o início da reflexão sobre a estratégia a seguir para a gestão conjunta, em primeiro lugar, da Carris e ML, materializada com a saída do Decreto-Lei n.º 98/2012, de 3 de maio, que estabelece o regime de acumulação de funções dos membros executivos dos Conselhos de Administração destas duas Empresas, seguindo-se em 2015 a Transtejo e Soflusa, com a nomeação em Resolução de Conselho de Ministros de 8 de janeiro dos cinco administradores executivos destas quatro entidades. O dia 4 de agosto de 2016, com a divulgação do Decreto-Lei supra mencionado, foi um marco importante na história destas quatro Empresas de transportes, pois, veio reverter o percurso conjunto seguido desde 2012 por estas entidades. Pelo exposto, podemos constatar que 2016 constituiu um ano de grande mudança para o ML, o qual veio colocar novos desafios no delinear de uma nova estratégia de Modelo Organizacional.

Ao nível da operação, e dando seguimento ao plano de expansão da rede ML, em abril de 2016 foi inaugurada a estação Reboleira no troço Amadora Este/Reboleira (linha Azul), contribuindo para o aumento da oferta do serviço público de transporte e, assim, dar cumprimento aos objetivos estratégicos delineados pela Empresa.

Ao nível dos resultados económico-financeiros do Metropolitano de Lisboa verificou-se um EBITDA, ajustado de um conjunto de rubricas non-cash, de 1,25 milhões de euros, o que representa um aumento de cerca de 8 milhões face a 2015.

No que respeita às indemnizações compensatórias, assinala-se o recebimento de 1,95 milhões de euros, relativos à compensação pelos descontos efetuados nos títulos “4_18@escola.tp”, “sub23@superior.tp” e “Social +”, representando um aumento do apoio financeiro do Estado de cerca de 5,7% (mais 106 mil euros face ao montante recebido no ano anterior). De referir que, em 2016, a Empresa alterou a classificação das subvenções relacionadas com estes títulos de transporte, de subsídios à exploração para vendas e serviços prestados, devido ao facto do Estado compensar financeiramente os operadores de transporte em função dos descontos concedidos tendo em conta o preço pago pelo cliente e o que seria pago pelo título correspondente de tarifa inteira.

Relativamente à Procura, o elevado acréscimo registado em 2016 veio consolidar o crescimento que já se vinha verificando desde 2014. A comprová-lo evidencia-se o resultado do indicador “Passageiros com título pago” que registou um acréscimo de +8,7%. A este aumento de passageiros não foi alheio o clima de estabilidade social vivido na Empresa, a partir do segundo semestre de 2015.

Por outro lado, o crescimento continuado do turismo na cidade de Lisboa veio também contribuir para o aumento verificado nos passageiros com títulos ocasionais (+12,4%).

A partir do ano de 2015 os valores da procura passaram a ser medidos pelo número de validações efetuadas. A utilização deste indicador para cálculo dos indicadores da procura, é tanto mais relevante, quanto o facto de, estar a ser prevista, a sua utilização na repartição das receitas entre os vários operadores.

De referir ainda que o método de cálculo dos passageiros em fraude foi alterado, a partir de 1 de janeiro de 2016, passando a ser adotada a taxa de fraude detetada. Anteriormente, a taxa de fraude utilizada era fixa e estimada.

No plano tarifário, apesar da manutenção das tarifas dos títulos, verificou-se um acréscimo de receita de 7,8% face ao ano de 2015, sendo este mais expressivo ao nível dos títulos ocasionais.

c. Rede

Em 31 de dezembro de 2016, o Metropolitano de Lisboa, operando na cidade e nos concelhos limítrofes de Amadora e Odivelas com uma frota de 333 carruagens de recentes gerações, possui uma rede composta por quatro linhas com cerca de 44,5 km de comprimento e 56 estações distribuídas do seguinte modo:

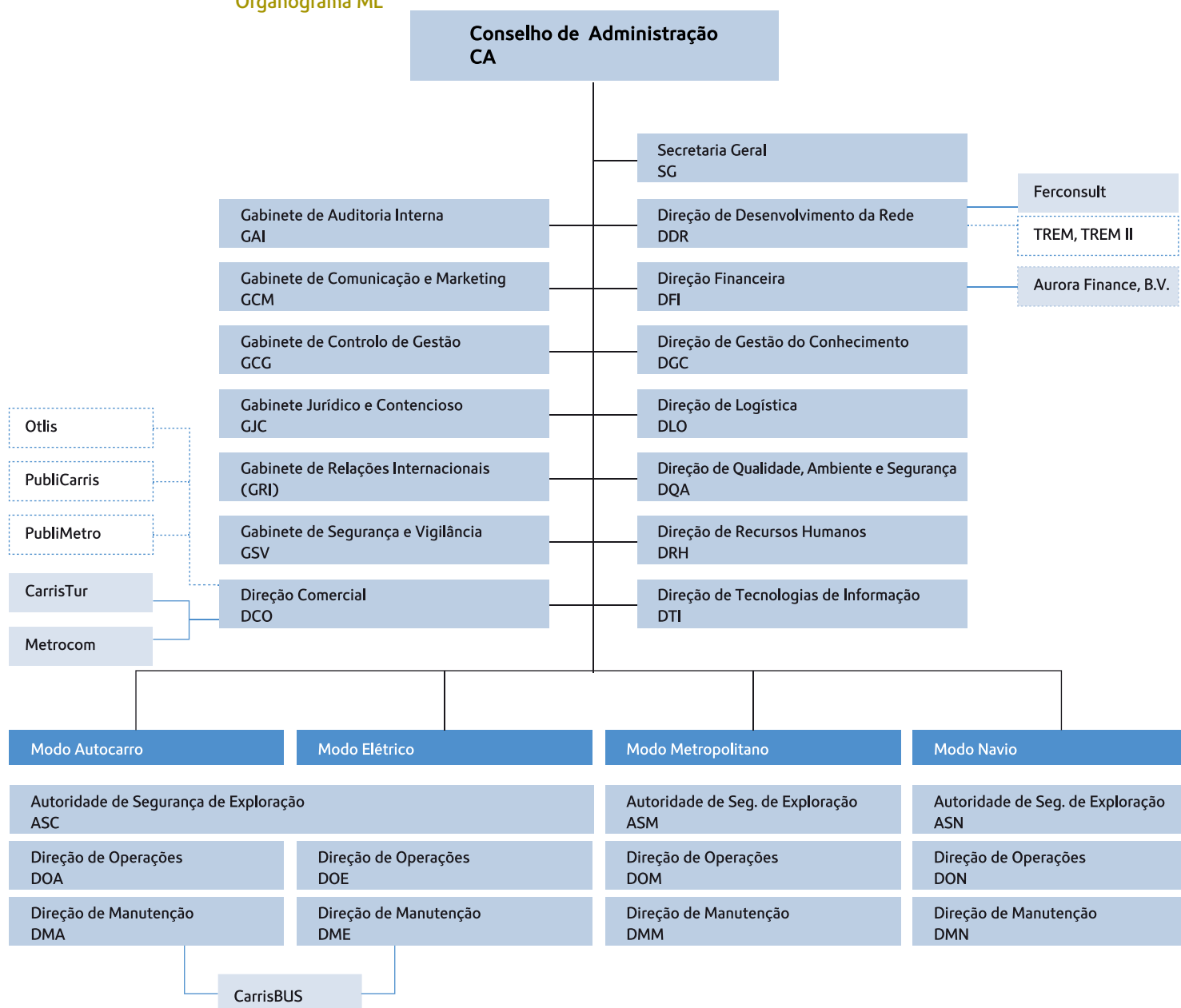
Linha Azul: 18 estações (13,8 km);
 Linha Amarela: 13 estações (11,1 km);
 Linha Verde: 13 estações (9,0 km);
 Linha Vermelha: 12 estações (10,6 km).

Diagrama da Rede



d. Organograma

Organograma ML



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

e. Localização das instalações da Empresa

Assumimos como instalações do Metropolitano de Lisboa, todas as instalações onde se realizam as atividades da Empresa como sejam:

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

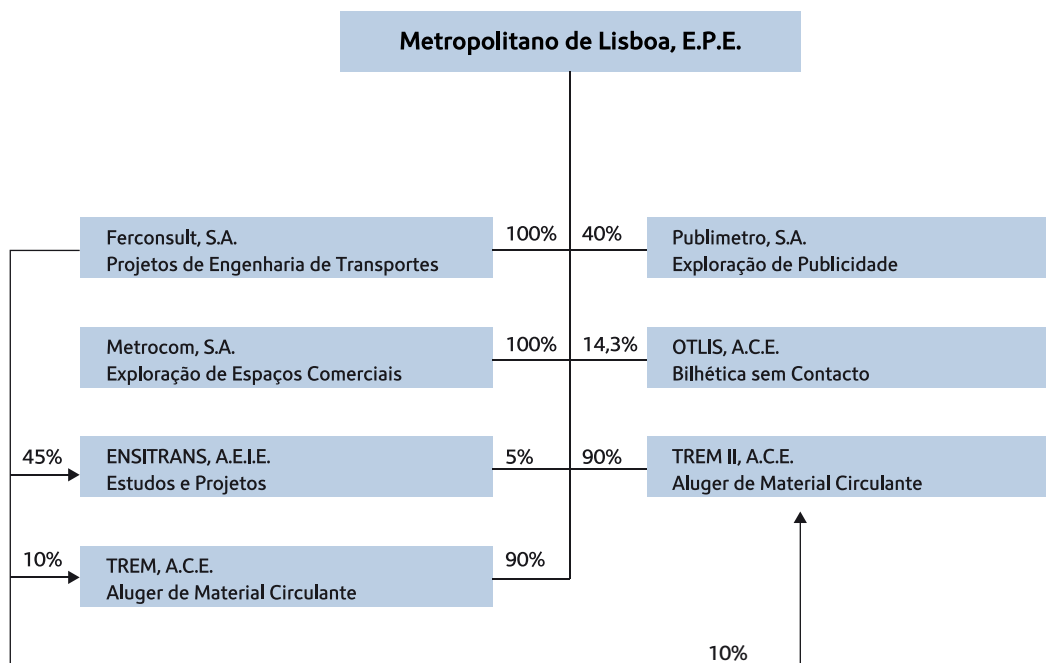
f. Dados estatísticos – Ano 2016

N.º de linhas	4
N.º de estações	56
Rede em exploração (km)	44,5
Passageiros transportados (10 ³)	153 191
Passageiros x km transportados (10 ³)	735 161
N.º de carruagens	333
Volume de negócios (M€)	101,2
Valor económico distribuído (€)	221 779 968
Valor económico acumulado (€)	-118 776 227
N.º de colaboradores (em 31 de dezembro)	1 363

g. Empresas do Grupo Metropolitano de Lisboa

O diagrama de participações do Metropolitano de Lisboa em 31 de dezembro de 2016:

Empresas do Grupo Metropolitano de Lisboa



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

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

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

O Metro detém direta e indiretamente, através da sua participada Ferconsult, uma participação na Trem, A.C.E. de (100% do capital da Empresa) e na Trem II, A.C.E. (100% do capital da Empresa) cujo objeto principal consiste na aquisição e locação de equipamento ferroviário para o ML.

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

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

IV

Análise da sustentabilidade



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

Em 2016, e fruto da crise económica, continuou a ser dada prioridade à garantia da sustentabilidade financeira da Empresa, mantendo-se um conjunto de medidas significativas em termos de rigor orçamental, redução de consumos e otimização de recursos. Esta estratégia veio a dar frutos, tendo a Empresa melhorado significativamente o seu desempenho económico.

Em termos ambientais o ano de 2016 foi um ano em que se mantiveram as preocupações a nível ambiental, em que através do sistema de gestão ambiental, certificado pela norma NP EN ISO 14001, implementaram-se um conjunto de medidas com vista à redução dos impactos ambientais negativos decorrentes da atividade da Empresa.

1. Desempenho económico

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

Complementarmente a estas atividades a Empresa dispõe ainda de um sistema de controlo de gestão que monitoriza o processo de planeamento estratégico do Metropolitano de Lisboa controlando, de forma integrada, a execução dos planos operacional e de investimentos, de curto e médio prazo, assegurando, em simultâneo, os processos de *controlling* e *reporting* da Empresa. Foram, portanto, estabelecidas políticas de forma a assegurar a sustentabilidade da Empresa, com especial enfoque na sua sustentabilidade económica. Implementou-se, assim, um conjunto de medidas significativas em termos de rigor orçamental, redução de consumos e otimização de recursos com o desenvolvimento desta estratégia, tendo o Metropolitano de Lisboa vindo a melhorar o seu desempenho económico e financeiro, bem como a otimização do quadro de pessoal, tendo a Empresa reduzido o seu efetivo em 1,3% no período em referência relativamente ao ano transato de 2015.

Análise SWOT – Domínio Económico

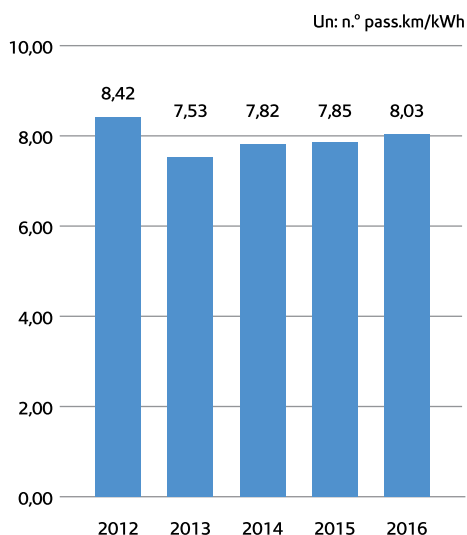
Pontos Fortes	Pontos Fracos
Receita Tarifária acumulada – variação homóloga (indicador do SGQA) – Variação positiva de 8,1% face a 2015. Taxa de Rendimentos Operacionais superior à taxa de Gastos Operacionais. Elevado Índice de Satisfação do Cliente – 7,26 numa escala de 1 a 10	Reposição dos complementos de pensão aos trabalhadores no ativo e aos antigos trabalhadores aposentados, reformados e demais pensionistas, com efeitos a 31 de março de 2016 (De acordo com o n.º 1 da Lei n.º 11/2016, de 4 de abril).
Oportunidades	Ameaças
Passageiros x km totais (SGQA) – Previsão de aumento da procura.	Apoio financeiro significativo recebido do governo (G4-EC4) – Extinção das indemnizações compensatórias.

2. Desempenho ambiental

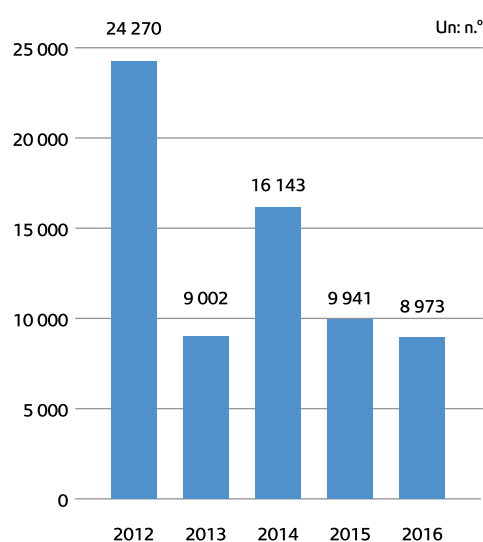
No domínio ambiental, foi definido um conjunto de medidas, no âmbito do Sistema de Gestão Ambiental do Metropolitano que se encontra certificado segundo a norma NP EN ISO 14001, com vista a minimizar os impactos negativos decorrentes da atividade.

Este programa centrou-se na gestão eficiente dos recursos naturais. Em 2016 foi possível reduzir o consumo de água em cerca de 5,2%. Em matéria de energia elétrica, conteve-se o aumento em 7,9% apesar da abertura do troço Amadora Este / Reboleira.

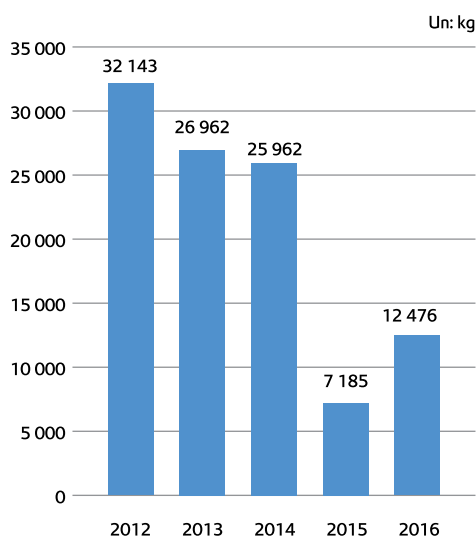
Eficiência Energética (Pass.km/kWh)



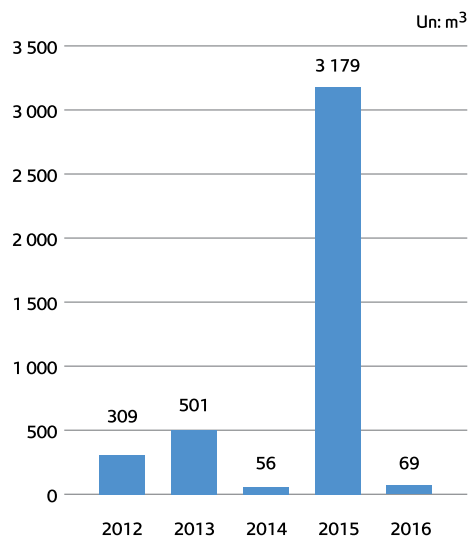
Consumo de lâmpadas



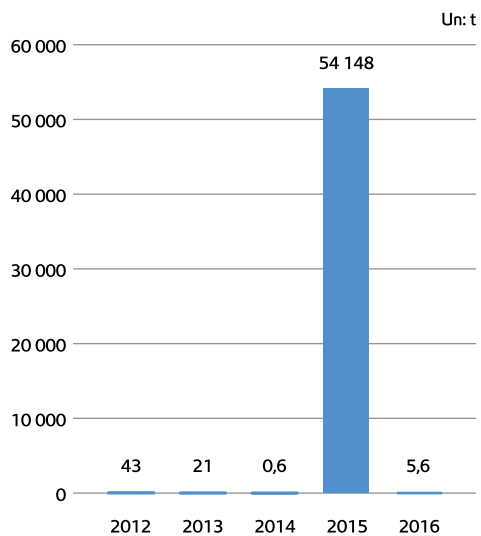
Consumo de papel



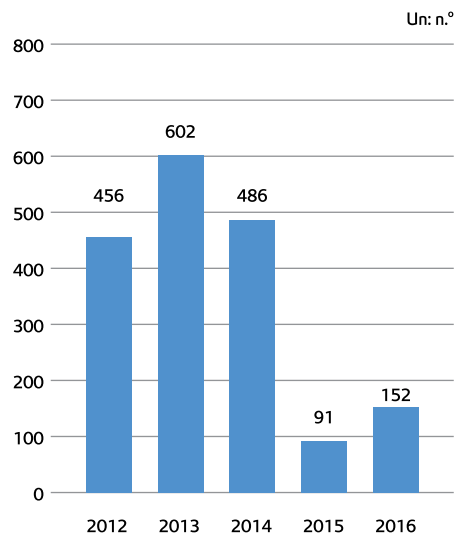
Consumo de betão



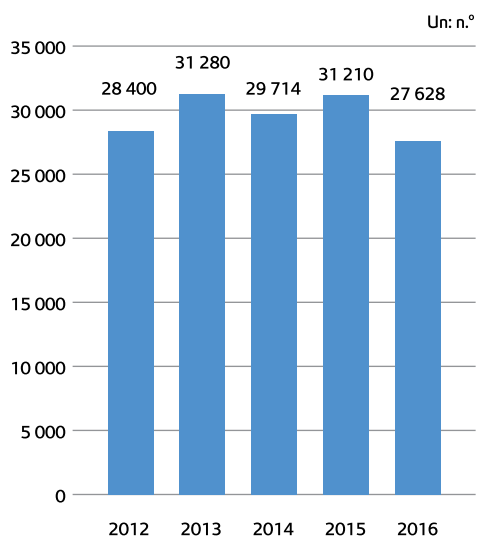
Consumo de aço



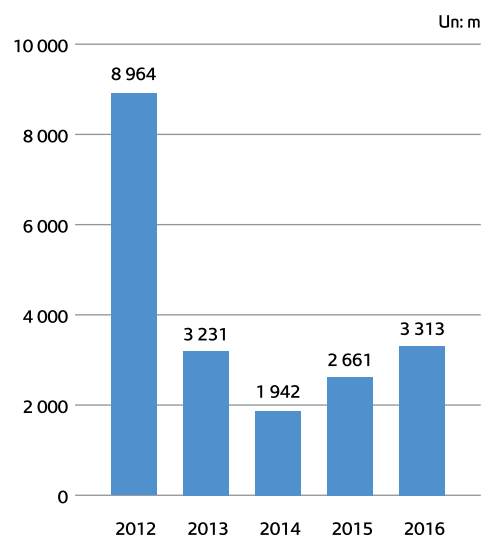
Consumo de toners



Consumo de abraçadeiras



Consumo de cabo



Análise SWOT – Domínio Ambiental

Pontos Fortes	Pontos Fracos
Consumo total de água (G4-EN8, indicador GRI) – Redução do consumo global de 5,2%, face a 2015. Emissões indiretas de gases com efeito de estufa provenientes da aquisição de energia (G4-EN16, indicador GRI) – Diminuição de emissões de CO₂ em cerca de 24%, face a 2015.	Reclamações relacionadas com impactos ambientais recebidas e solucionadas (G4-EN34) – Em 2016 das oito reclamações rececionadas só metade deste tipo foram solucionadas.
Oportunidades	Ameaças
Políticas e programas sobre a gestão dos impactes ambientais, incluindo iniciativas em meios de transporte sustentáveis, transferência modal e planeamento de rotas (LT3) – Ajustamento da oferta como resultado do aumento da procura.	Materiais utilizados, por peso e volume (G4-EN1) – Aumento da produção de resíduos e do consumo de betão e aço devido às empreitadas. Emissões indiretas de gases com efeito de estufa provenientes da aquisição de energia (G4-EN16) – Aumento das emissões de CO₂ devido à seca e diminuição de produção de eletricidade a partir de fontes renováveis.

3. Desempenho social

Em termos de responsabilidade social, está implementado um conjunto de práticas que envolvem vários *stakeholders*. Destacam-se as medidas que visam um maior compromisso com os colaboradores, com os fornecedores e com a comunidade envolvente, nomeadamente: oferta aos colaboradores de um conjunto de benefícios a nível pessoal e familiar, como por exemplo, seguro de saúde, adiantamento do pagamento de baixas médicas, pagamento de medicamentos mediante apresentação de receita médica e flexibilidade de horários de forma a permitir uma maior conciliação com a vida familiar, redução do prazo médio de pagamento aos fornecedores. Relativamente à comunidade envolvente, realça-se a prática continuada de ações de apoio social junto de várias instituições, escolas e organizações não-governamentais.

A Gestão de Recursos Humanos do Metropolitano de Lisboa, em 2016, caracterizou-se pela consistência do esforço no desenvolvimento do capital Humano da Organização.

No ano em análise, a Empresa deu cumprimento às medidas determinadas pela Lei do OE de 2016, continuando, assim a otimização dos recursos operacionais, sendo que em termos de gestão do seu efetivo, a Empresa procurou garantir uma dinâmica de adequação das competências aos postos de trabalho.

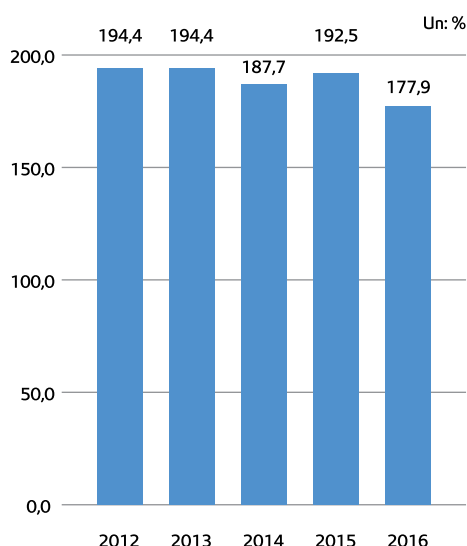
Ao longo do exercício de 2016, destacaram-se as seguintes iniciativas no âmbito da Gestão dos Recursos Humanos do Metropolitano de Lisboa:

- Assinatura da renovação do Acordo de Empresa I (aplicável à generalidade dos trabalhadores da Empresa) a 16 de novembro, que se manterá pelo período de 5 anos, com início a partir de 1 de janeiro de 2017. Igualmente, a 16 de dezembro foi assinado a renovação do Acordo de Empresa II (aplicável aos técnicos superiores).
- O protocolo de colaboração com a Associação “O Companheiro”, que visa colaborar na realização de programas de reinserção social de ex-reclusos, através do desenvolvimento de atividades de caráter oficial, designadamente na reparação dos componentes dos bancos do material circulante da Empresa, é uma iniciativa que faz, já, parte das práticas da Empresa, dado o sucesso da parceria encetada pela Direção de Manutenção (modo Metro).
- No âmbito da sua política de Responsabilidade Social, em 2016 a Empresa administrou gratuitamente a vacina da gripe e do tétano aos seus trabalhadores. Em paralelo com a Agenda da Saúde 2016, realizaram-se vários rastreios de prevenção de doenças crónicas com maior prevalência na população portuguesa, nomeadamente,

em comemoração do Dia Internacional da Mulher realizou-se um Rastreio da Osteoporose e Circulação Venosa, no Dia Internacional do Homem realizou-se um Rastreio de Prevenção do Cancro da Próstata e no Mês do Coração realizou-se a Campanha “Neste mês de maio Previna, Proteja e valoriza a SUA Saúde”.

- Foi aprovado pelo Conselho de Administração um novo Protocolo de Vigilância da Saúde visando contribuir para uma ampla prevenção dos riscos profissionais existentes na Empresa.
- O Núcleo de Apoio Social, em parceria com o Núcleo da Saúde, teve uma intervenção privilegiada no combate ao absentismo, realizando o acompanhamento domiciliário dos trabalhadores em situação de baixa por doença, de forma alinhada com a estratégia da organização.

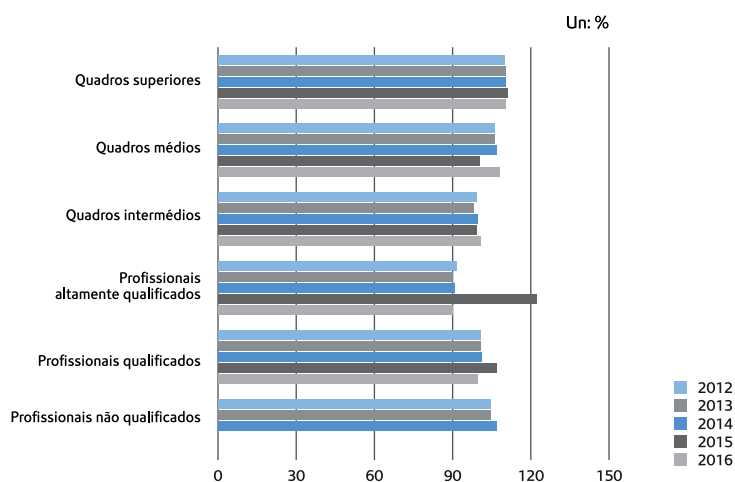
Rácio entre o salário mais baixo no ML e o salário mínimo nacional



Dando cumprimento ao decretado no art.º 18º (Prorrogação de efeitos), da Secção I, Capítulo III, da Lei n.º 7-A/2016, de 30 de março (Lei do Orçamento de Estado para 2016) concretizou-se a reversão de 20%, por trimestre, dos efeitos da norma de redução remuneratória, tendo o seu efeito sido eliminado a partir de outubro de 2016. Ainda de acordo com a mesma lei, o Metropolitano de Lisboa procedeu à aplicação do regime remuneratório em vigor na Administração Pública, relativamente a algumas remunerações adicionais, bem como, à não atribuição de aumentos salariais ou outros complementos remuneratórios adicionais.

De acordo com o n.º 1 da Lei n.º 11/2016, de 4 de abril – “Reposição dos complementos de pensão no sector público Empresarial”, a partir da entrada em vigor da LOE, foi reposto o pagamento de todos os complementos de pensão nas Empresas do sector público Empresarial aos trabalhadores no ativo e aos antigos trabalhadores aposentados, reformados e demais pensionistas, com efeitos a 31 março de 2016.

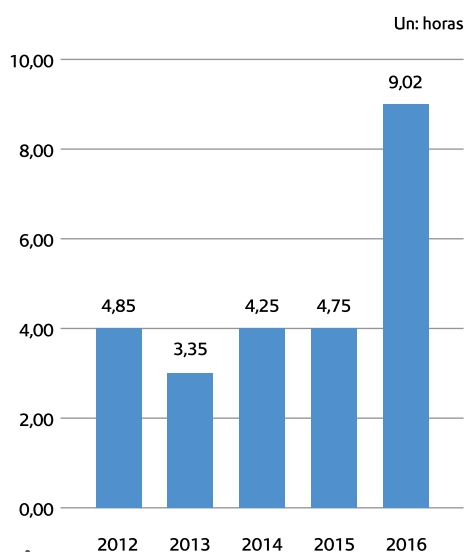
Rácio do salário base entre homens e mulheres



	2012	2013	2014	2015	2016
Quadros superiores	109,8	110,2	110,1	111,2	110,3
Quadros médios	105,9	106,0	106,7	100,5	108,1
Quadros intermédios	99,1	98,2	99,5	99,0	100,8
Profissionais altamente qualificados	91,4	90,0	90,7	122,3	89,8
Profissionais qualificados	100,6	100,6	100,9	106,7	99,5
Profissionais não qualificados	104,5	104,5	106,9	0	0

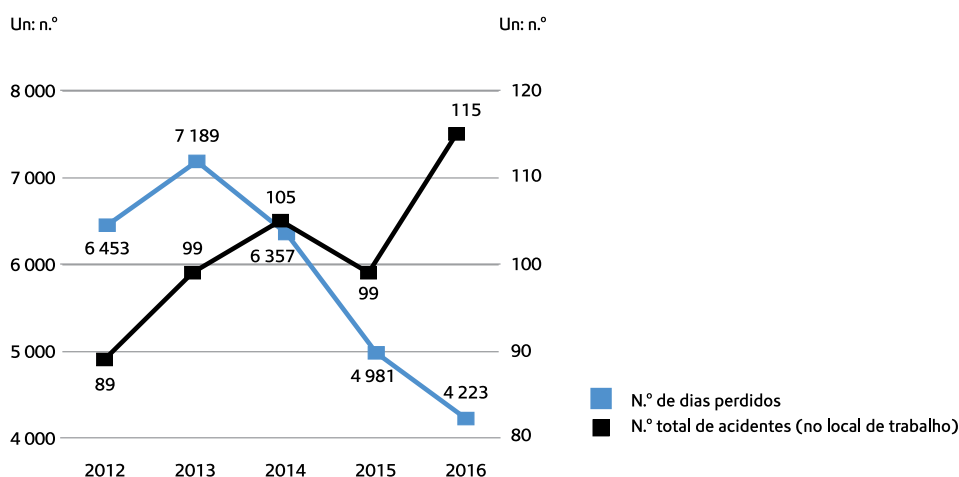
O ano de 2016 foi marcado pela continuidade no reforço do investimento na área da formação, refletido no aumento do número de ações realizadas (+183%), do número de participantes (+128%) nessas ações e das horas de formação (+85%). Apesar deste reforço significativo, o incremento nos custos de formação foi limitado a 17%, relativamente ao ano anterior, uma vez que 33% do volume de formação correspondeu a formação interna.

Média de horas de formação por colaborador



Em 2016, a nível laboral destaca-se uma diminuição significativa do número de dias perdidos, apesar do aumento do número de acidentes de trabalho, por conseguinte o índice de duração dos mesmos registou uma diminuição face ao ano anterior. No mesmo período registou-se também um decréscimo significativo da taxa de absentismo, que passou de 10,57%, em 2015, para 9,11%, apesar da alteração de cálculo deste indicador a partir de 2015.

Acidentes de trabalho

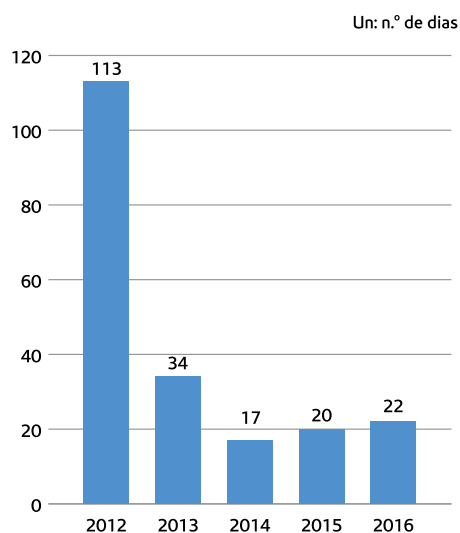


A nível externo, o Metropolitano de Lisboa assume um forte papel social ao permitir a mobilidade da população residente e visitante, diminuindo os tempos de deslocação e descongestionando a rede viária. Esse impacto social é tanto maior quanto maior for a necessidade de mobilidade da população, que está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

Quanto à satisfação dos nossos clientes, só em 2016 foi possível elaborar o Inquérito de Satisfação ao Cliente do ano de 2015, tendo-se obtido o resultado de 7,26. O resultado obtido evidencia uma ligeira melhoria face ao anterior, sendo ressalvada como positiva a intenção dos inquiridos em permanecer clientes do Metro bem como recomendarem o serviço a um familiar ou amigo. Com necessidade de melhoria, identificou-se o serviço das reclamações (qualidade e tempo de resposta), bem como o tempo de espera dado pelo centro de atendimento telefónico. Pode-se aferir, contudo, um aumento de 38% do número de reclamações.

Para além dos impactos económicos relacionados diretamente com a prestação do serviço de transporte, o Metropolitano de Lisboa contribui também para a sustentabilidade da economia nacional através da contratação de fornecimentos e serviços externos. Registe-se, a este nível, um aumento do prazo médio de pagamento a fornecedores de 20 para 22 dias, prazo este, ainda assim, ligeiramente abaixo dos objetivos estipulados para o corrente ano e reduzido, se comparado com os valores históricos.

Prazo médio de pagamento



Análise SWOT – Domínio Social

Pontos Fortes

Dias perdidos por acidentes de trabalho (G4-LA6 – Indicador do Sistema de Gestão)

– Redução dos índices de gravidade e de duração, face a 2015, em 23% e 27%, respetivamente;

Taxa de lesões, doenças profissionais, dias perdidos, absentismo e óbitos relacionados com o trabalho, por região (G4-LA6)

– Redução da taxa de absentismo de 10,57%, em 2015 para 9,11%.

Pontos Fracos

Acidentes de trabalho

(G4-LA6 – Indicador do Sistema de Gestão)

– Aumentos nos índices de incidência e de frequência de 2016, em 32,4% e 17,2%, respetivamente.

Oportunidades

Horas de formação, por ano, por trabalhador, discriminadas por categoria de funções (G4-LA9)

– Registo de 9,02 horas de formação por colaborador. Em 2016 duplicou-se o número de horas de formação por colaborador, no entanto, estão ainda aquém da obrigação legal (35 h/ano).

Ameaças

Cumprimento da Lei do OE no que respeita à aplicação das normas de redução remuneratórias.

V

Envolvimento das partes interessadas



1. Cliente

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

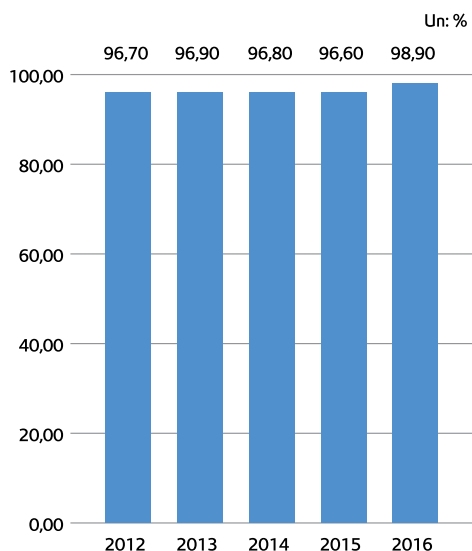
O comportamento da procura, com um elevado acréscimo no ano de 2016, veio consolidar o crescimento que já se havia verificado nos dois anos anteriores, após o forte decréscimo assistido a partir do ano de 2011 e até 2013. A comprová-lo evidencia-se o resultado do indicador “Passageiros com título pago”, apurado pelas validações, que registou um acréscimo de +8,7%, o que significa que o Metropolitano de Lisboa transportou mais 11 milhões de passageiros possuidores de título de transporte do que em 2015.

O ano de 2016 caracterizou-se por um aumento generalizado de oferta em todas as linhas, com especial incidência da linha Azul como resultado da abertura à exploração da extensão à Reboleira em abril de 2016.

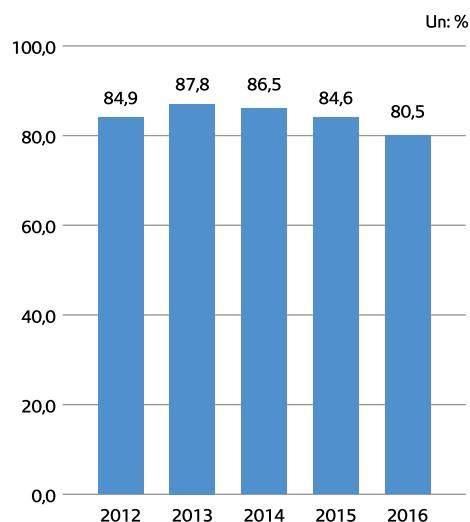
Por outro lado, registou-se um aumento do número de reclamações em cerca de 38%, o que significa a entrada de 5.998 processos entrados, face ao ano anterior.

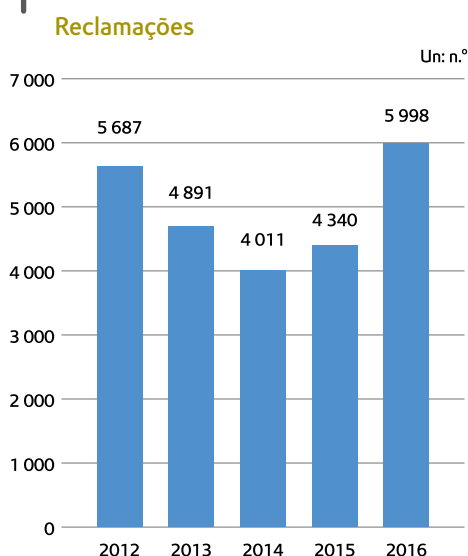
O resultado do Inquérito de Satisfação do Cliente de 2015 só foi divulgado em 2016, tendo-se obtido um índice de 7,26 numa escala de 1 a 10.

Taxa de realização de circulações



Regularidade





2. Tutela

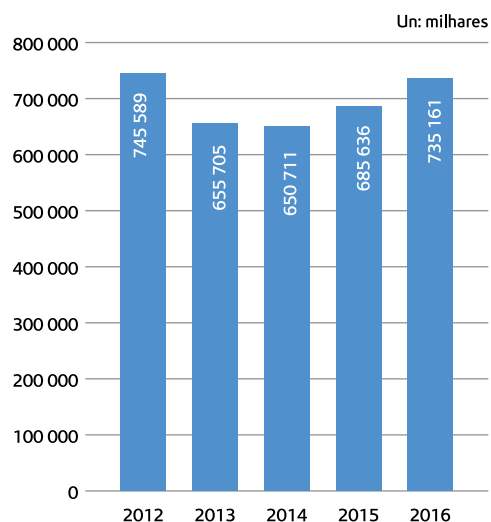
A publicação da Portaria n.º 241-A/2013, de 31 de julho e o despacho n.º 8946-A/2015, de 11 agosto, que estabelecem as regras gerais de cálculo de compensações financeiras e de repartição de receitas dos passes intermodais entre operadores de transporte coletivo de passageiros da Área Metropolitana de Lisboa, com base nas validações registadas pelo sistema de bilhética, vem, ainda, dar maior relevo à importância do combate à fraude pelo impacto negativo que esta tem nas receitas da Empresa.

Assim, a recuperação de receitas por contenção e posterior redução da fraude, assume uma importância fundamental.

Analisada a taxa de fraude detetada, que resulta do número de coimas emitidas face às abordagens efetuadas, observa-se uma taxa detetada de 6,73% em 2016 face aos 7,44% registados em 2015, resultando não só da diminuição do número de abordagens efetuadas, mas fundamentalmente do número de coimas emitidas.

Como nota final, importará salientar que a competência para a instauração e instrução dos processos de contraordenação, relativos ao tipo de infrações, bem como a decisão de aplicação das respetivas coimas, não se encontra atribuída aos operadores de transporte analisados, mas, e nos termos da Lei n.º 28/2006, de 4 de julho, com a redação dada pela Lei n.º 83-C/2013, de 31 de dezembro à Autoridade Tributária e Aduaneira (AT). Contudo, ainda não foi possível que esta Autoridade implementasse o sistema de cobrança, o que tem originado o agravamento do sentimento de impunidade dos clientes em fraude, tornando cada vez mais recorrente a sua prática.

Passageiros x km

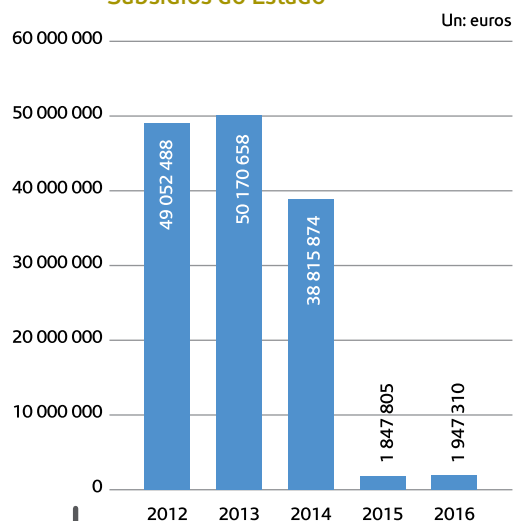


Valor Económico Acumulado

Un: euros

	2012	2013	2014	2015	2016
Receitas	134 005 359	154 851 793	131 600 968	103 629 654	103 003 740
Valor Económico Direto Gerado	134 005 359	154 851 793	131 600 968	103 629 654	103 003 740
Custos operacionais	118 223 715	129 612 748	102 569 310	145 595 706	102 785 849
Salários e benefícios de empregos	75 297 790	86 397 818	67 754 065	66 122 884	66 082 399
Fornecedores e serviços externos	40 682 086	31 879 718	31 322 369	31 909 157	30 513 040
Outros custos operacionais	2 243 839	11 335 212	3 492 876	12 346 090	6 190 409
Pagamentos a fornecedores de capital	213 815 134	153 590 835	103 190 895	99 192 898	120 137 562
Pagamentos ao Estado	5 441 903	9 500 406	202 183	-1 431 351	-1 217 954
Investimentos na comunidade	102 972	75 134	76 672	105 098	74 510
Valor Económico Direto Distribuído	337 583 724	292 779 124	206 039 060	208 244 775	221 779 968
Valor Económico Acumulado	-203 578 365	-137 927 331	-74 438 092	-104 615 121	-118 776 227

Subsídios do Estado



Em 2016 registou-se um aumento das comparticipações dos passes de 5,7% (+106 mil euros), em termos de atribuição de subsídios do estado, face a 2015, tendo o Metroplitano de Lisboa recebido 1.947.310 euros.

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

3. Colaboradores

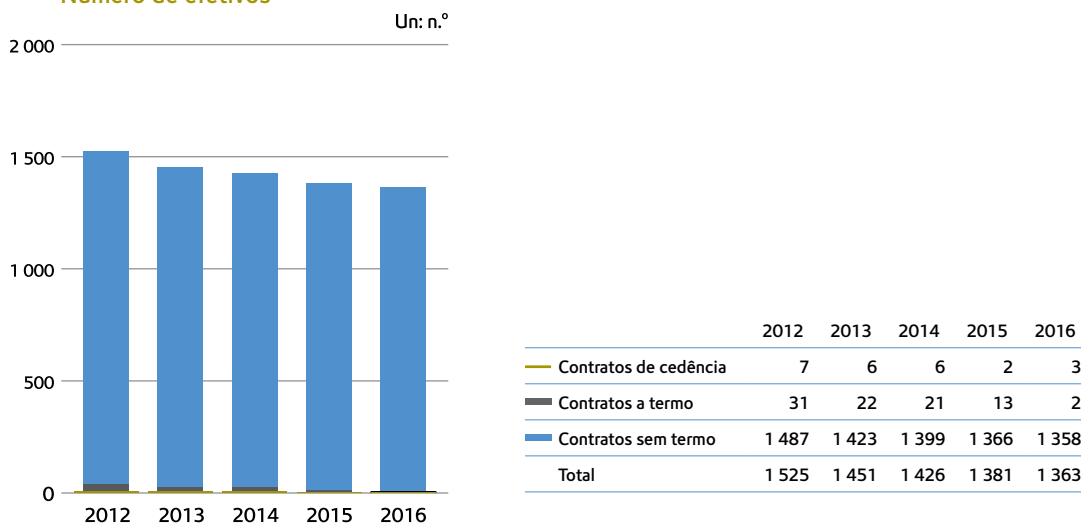
A Gestão de Recursos Humanos do Metroplitano de Lisboa, em 2016, caracterizou-se pela consistência do esforço no desenvolvimento do capital Humano da Organização.

No ano em análise, a Empresa deu cumprimento às medidas determinadas pela Lei do OE de 2016, continuando, assim a otimização dos recursos operacionais, sendo que em termos de gestão do seu efetivo, a Empresa procurou garantir uma dinâmica de adequação das competências aos postos de trabalho.

Quanto aos efetivos, foi dada continuidade à medida determinada pelo Acionista, de otimização dos recursos humanos, na Empresa, sendo que a tendência foi já no sentido da estabilização do efetivo, após dois anos em que o número de saídas foi bastante significativo.

No decorrer do ano, e por via de autorização da Tutela, foram integrados nos quadros da Empresa, colaboradores que se encontravam ao serviço do Metroplitano com vínculo laboral a termo incerto.

Número de efetivos

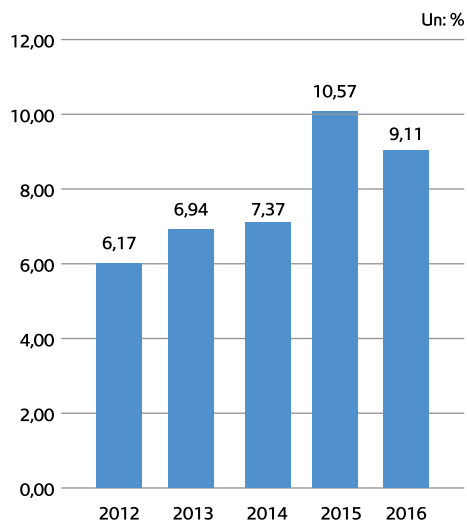


Quanto às saídas, apesar da revogação por mútuo acordo continuar a ser o vetor com maior importância, no ano em análise, registou-se um crescimento, significativo, das saídas por reforma, quando comparadas com os anos anteriores. No que respeita a saídas por revogação verifica-se um forte decréscimo, o que traduz a estratégia da Empresa no sentido de inverter a tendência até então verificada.

No ano em análise, a taxa de absentismo inverteu a tendência de crescimento iniciada em 2012, tal como se evidencia no gráfico abaixo. As ausências ao serviço foram inferiores ao período homólogo, revelando-se assim uma otimização da gestão dos tempos de trabalho.

Tal como em anos anteriores, as ausências por doença continuam a ser o vetor com maior expressão neste indicador (86.189 horas em 2016), seguido das ausências por acidente de trabalho (32.869 horas).

Taxa de absentismo



Importa salientar que, no ano transato, a Empresa passou a considerar neste indicador todas as ausências não obrigatórias por Lei, o que poderia ter gerado um crescimento da taxa de absentismo. No entanto, verificou-se o inverso, tal como já referido, uma vez que os trabalhadores se ausentaram menos ao serviço.

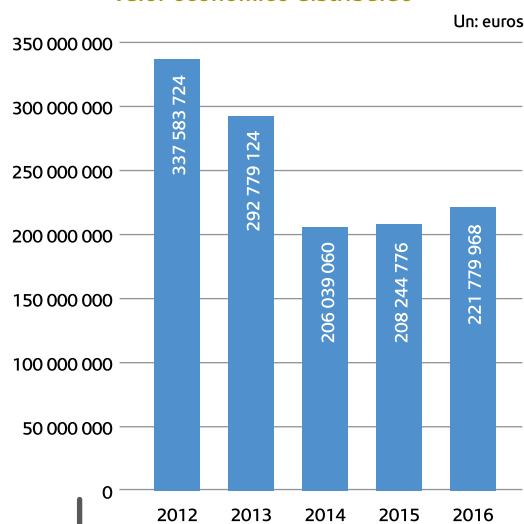
4. Fornecedores

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

Em 2016 o prazo médio de pagamento a fornecedores sofreu um ligeiro aumento de 20 para 22 dias, embora ainda se mantenha abaixo do valor máximo definido como objetivo.

Em termos do valor económico distribuído verificou-se um aumento de 6,5%. O ML continua a ser um importante gerador da economia.

Valor económico distribuído



5. Comunidade

A atividade desenvolvida pelo Metropolitano de Lisboa é uma mais-valia para o tecido socioeconómico da comunidade, facilitando a sua mobilidade, reduzindo o tempo de deslocação e custos relacionados com consumos energéticos, descongestionando a rede viária – reduzindo assim os custos de manutenção e a sinistralidade – e valorizando a área metropolitana que serve.

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

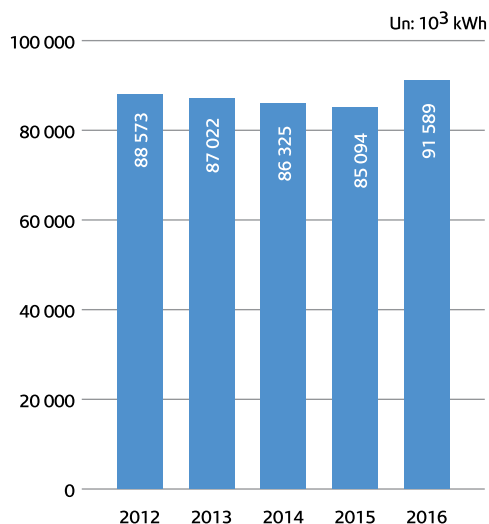
Em 2016, fruto do programa de gestão decorrente do Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente conseguiu-se, em termos globais, reduzir esses mesmos impactos.

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

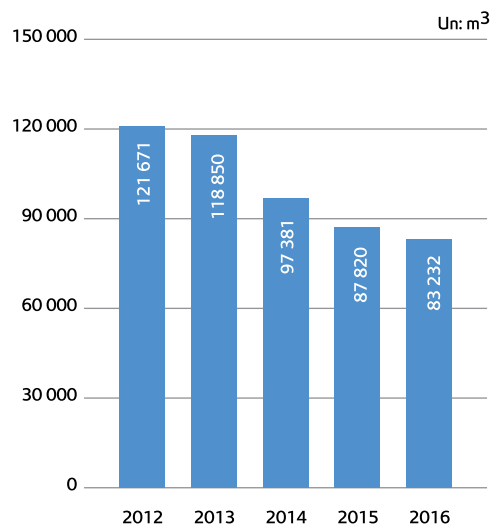
O ano de 2016 caracterizou-se pela manutenção das medidas já adotadas e pelo estudo de medidas a implementar nos anos subsequentes, nomeadamente ao nível dos consumos de energia na iluminação das estações e ventilação. Verificou-se, no entanto, neste exercício, um aumento no consumo de energia de 7,63% em relação ao ano transato, como consequência do prolongamento à Reboleira e do aumento da oferta.

Em 2016, o consumo de água sofreu uma redução de 5,2% em 2016 assim como o total de emissões atmosféricas que diminuiu cerca de 23%.

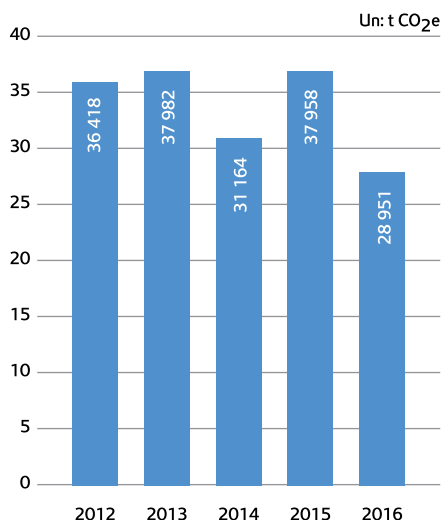
Consumo de energia



Consumo de água



Total de emissões GEE



6. Outros operadores de transporte

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

A nomeação em 7 de janeiro de 2016 de um novo Conselho de Administração para este conjunto de empresas de transportes de Lisboa, tendo subjacente uma alteração de perspetiva sobre o modelo de Gestão das empresas, implicou ajustamentos no modelo organizacional, com revisão das atribuições de algumas unidades orgânicas e ligeiras alterações na Macroestrutura de Gestão.

O modelo organizacional revisto e aprovado pelo Conselho de Administração em 14 de abril de 2016, mantém-se comum a todas as empresas até final do 1.º trimestre de 2017, sendo caracterizado pela concentração das áreas corporativas e de suporte, individualizando as áreas operacionais e de manutenção de cada um dos quatro modos de transporte (Autocarro, Elétrico, Metro e Navio).

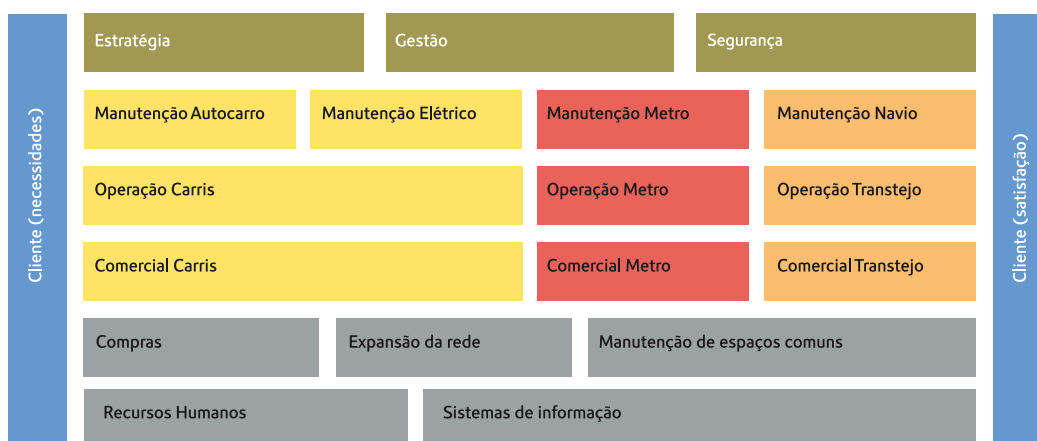


1. Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente

O Metropolitano de Lisboa adotou a norma NP EN ISO 9001:2008, efetuando uma abordagem de gestão por processos. Para o efeito foram identificados os diversos processos que constituem a cadeia de valor da Empresa, bem como as relações entre os mesmos. Esta matriz de processos é reavaliada periodicamente, tendo sido implementada uma nova matriz no início de 2016.

Cada um dos processos é monitorizado através de indicadores de desempenho, sendo fixadas metas anuais e feito o acompanhamento periódico ao longo do ano. Esta abordagem permite a identificação eficaz e atempada de desvios na consecução dos objetivos propostos, possibilitando a tomada de decisões com vista à sua correção.

Matriz de Processos do Sistema



2. Identificação e avaliação dos aspetos e impactes ambientais

Tomando como base as atividades desenvolvidas em cada processo do Sistema de Gestão de Qualidade e Ambiente são analisados quais os aspetos ambientais associados. Para cada aspeto ambiental considerado é identificado o potencial impacte ambiental decorrente das atividades da Empresa. Estes impactes tanto podem ser positivos como negativos.

A métrica definida para avaliação dos impactes ambientais baseia-se na severidade do impacto em termos de duração, área afetada e intensidade, na frequência ou probabilidade de ocorrência do aspeto associado, e no cumprimento dos requisitos aplicáveis.

Pode-se verificar, para 2016, com base na metodologia de avaliação definida, que as atividades do ML têm aspetos ambientais significativos (isto é, aspetos que têm ou podem ter impactes ambientais significativos, positivos ou negativos, no ambiente) sendo estes:

Positivos:

- Redução das emissões atmosféricas por via da utilização do metropolitano enquanto modo de transporte;
- Aspetos socioeconómicos associados à oferta de transporte público, diminuição do tempo de deslocação e descongestionamento das vias públicas.

Negativos:

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

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

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

3. Compromissos assumidos

Carta de Sustentabilidade da UITP

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

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

4. Grupos de trabalho onde o ML está envolvido

Em 2016, a participação do ML manteve-se alinhada com os condicionalismos orçamentais da Empresa e as determinações tutelares para o setor empresarial do Estado. Neste sentido registou-se a participação do Metro em onze reuniões dos organismos internacionais a que pertence, prosseguindo o esforço de contenção de custos evidenciados nos últimos anos.

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

Destacam-se os principais acontecimentos ocorridos ao longo do ano:

a. No âmbito da UITP – União Internacional dos Transportes Públicos

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

Em 2016, o Metro marcou presença nas seguintes reuniões:

- Reunião da Comissão Economia dos Transportes, em Viena (maio);
- Reunião da Comissão de Transportes e Cidade, em Barcelona (setembro);
- Reuniões da Comissão de Segurança em Zurique (Abril) e Liverpool (novembro);
- Reunião da Comissão de Marketing e Desenvolvimento do Produto (novembro).

b. No âmbito do Grupo NOVA – Benchmarking de Metros¹ :

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

O Metro organizou a Reunião de Gestão anual do grupo NOVA, nas suas instalações, que este ano foi estendida por mais um dia em virtude do anterior cancelamento da reunião anual. Nesta reunião foram apresentados os factos mais relevantes ocorridos na Empresa no ano anterior, assim como os principais indicadores e perspetivas para 2016-17.

O Metro manteve-se igualmente empenhado nas restantes atividades do NOVA, nomeadamente na recolha anual de Indicadores-Chave de Desempenho (KPI) e na participação nos estudos rápidos (*clearinghouse*) e outros da iniciativa dos membros.

c. No âmbito das Comissões Técnicas de Normalização

A CT 148 Transportes, Logísticas e Serviços é a Comissão Técnica de Normalização com responsabilidades pela transposição de normas internacionais e elaboração de normas nacionais, ao setor.

O Metropolitano de Lisboa integra esta comissão detendo, atualmente, a sua presidência.

5. Ética empresarial e princípios de legalidade

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

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

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

¹ O Grupo NOVA é um programa de avaliação comparativa ferroviária internacional de que fazem parte metros de 17 cidades.

VII

Indicadores de desempenho



1. Índice GRI

Código GRI	Descrição	Resultados / Observações
Estratégia e Análise		
G4-1	Mensagem do Conselho de Administração	
G4-2	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades	Domínio económico Pontos fortes Receita Tarifária acumulada - Variação homóloga (indicador do SGQA) - Variação positiva de 8,1% face a 2015); Cobertura dos Gastos Operacionais pelos Rendimentos Operacionais - Os rendimentos cobriram a totalidade dos Gastos em 2016 (mais 10% do que em 2015); Elevado Índice de Satisfação do Cliente - 7,26 numa escala de 1 a 10. Oportunidades Passageiros x km totais (SGQA) - Previsão de aumento da procura. Pontos fracos Reposição dos complementos de pensão aos trabalhadores no ativo e aos antigos trabalhadores aposentados, reformados e demais pensionistas, com efeitos a 31 de março de 2016 (De acordo com o n.º 1 da Lei n.º 11/2016, de 4 de abril). Ameaças Apoio financeiro significativo recebido do governo (G4-EC4) - Extinção das indemnizações compensatórias. Domínio ambiental Pontos fortes Consumo total de água (G4-EN8, Indicador GRI) - Redução do consumo global de 5,5% face a 2015; Emissões indiretas de gases com efeito estufa provenientes da aquisição de energia (G4-EN16, indicador GRI) - Diminuição de emissões de CO₂ em cerca de 24% face a 2015. Oportunidades Políticas e programas sobre a gestão dos impactos ambientais, incluindo iniciativas em meios de transporte sustentáveis, transferência modal e planeamento de rotas (LT3, indicador GRI) - Ajustamento da oferta como resultado do aumento da procura. Pontos fracos Reclamações relacionadas com impactos ambientais recebidas e solucionadas (G4-EN34) - Em 2016 das oito reclamações rececionadas só metade deste tipo foram solucionadas. Ameaças Materiais utilizados, por peso e volume (G4-EN1) - Aumento da produção de resíduos e do consumo de betão e aço devido às empreitadas. Emissões indiretas de gases com efeito de estufa provenientes da aquisição de energia (G4-EN16) - Aumento das emissões de CO₂ devido à seca e diminuição de produção de eletricidade a partir de fontes renováveis.

Código GRI	Descrição	Resultados / Observações																				
Domínio social																						
Pontos fortes		Pontos fracos																				
Dias perdidos por acidente de trabalho (G4-LA6 – Indicador do Sistema de Gestão) – Redução dos índices de gravidade e de duração, face a 2015, em 23% e 27%, respetivamente; Taxas de lesões, doenças profissionais, dias perdidos, absentismo e óbitos relacionados com o trabalho, por região (G4-LA6) – Redução da taxa de absentismo de 10,57%, em 20015, para 9,11%, em 2016.		N.º de acidentes de trabalho (G4-LA6 – Indicador do Sistema de Gestão) – Aumentos nos índices de incidência e de frequência de 2016, em 32,4% e 17,2%, respetivamente.																				
Oportunidades		Ameaças																				
Horas de formação, por ano, por trabalhador, discriminadas por categoria de funções (G4-LA9) – Registo de 9,02 horas de formação por colaborador (aumento de 90% face a 2015), como consequência do crescimento de 182,9% no número de ações realizadas.		Cumprimento da Lei do OE no que respeita à aplicação das normas de redução remuneratórias.																				
Perfil organizacional																						
G4-3	Nome da Organização	Metropolitano de Lisboa, E.P.E.																				
G4-4	Principais atividades, marcas, produtos e/ou serviços	Transporte urbano de passageiros em modo metro																				
G4-5	Localização da sede da organização	Avenida Fontes Pereira de Melo, n.º 28, 1069-095 Lisboa																				
G4-6	Países nos quais opera	Portugal																				
G4-7	Tipo e natureza jurídica da propriedade	Entidade Pública Empresarial																				
G4-8	Mercados servidos	Área Metropolitana de Lisboa																				
G4-9	Dimensão da organização	<table><tr><td>N.º de linhas</td><td>4</td></tr><tr><td>N.º de estações</td><td>56</td></tr><tr><td>Rede em exploração (km)</td><td>44,5</td></tr><tr><td>Passageiros transportados (10³)</td><td>153 191</td></tr><tr><td>Passageiros x km transportados (10³)</td><td>735 161</td></tr><tr><td>N.º de carruagens</td><td>333</td></tr><tr><td>Volume de negócios (M€)</td><td>101,2</td></tr><tr><td>Valor económico distribuído (€)</td><td>221 779 968</td></tr><tr><td>Valor económico acumulado (€)</td><td>-118 776 227</td></tr><tr><td>N.º de colaboradores (2016.12.31)</td><td>1 363</td></tr></table>	N.º de linhas	4	N.º de estações	56	Rede em exploração (km)	44,5	Passageiros transportados (10³)	153 191	Passageiros x km transportados (10³)	735 161	N.º de carruagens	333	Volume de negócios (M€)	101,2	Valor económico distribuído (€)	221 779 968	Valor económico acumulado (€)	-118 776 227	N.º de colaboradores (2016.12.31)	1 363
N.º de linhas	4																					
N.º de estações	56																					
Rede em exploração (km)	44,5																					
Passageiros transportados (10³)	153 191																					
Passageiros x km transportados (10³)	735 161																					
N.º de carruagens	333																					
Volume de negócios (M€)	101,2																					
Valor económico distribuído (€)	221 779 968																					
Valor económico acumulado (€)	-118 776 227																					
N.º de colaboradores (2016.12.31)	1 363																					

Código GRI	Descrição	Resultados / Observações																				
G4-10	Mão de obra total, por tipo de emprego, por contrato de trabalho e por região	<table><tr><td></td><td>2014</td><td>2015</td><td>2016</td></tr><tr><td>Efetivo permanente</td><td>1 399</td><td>1 366</td><td>1 366</td></tr><tr><td>Contratos a termo</td><td>21</td><td>13</td><td>2</td></tr><tr><td>Contratos de Cedência</td><td>6</td><td>2</td><td>3</td></tr><tr><td>Efetivo total</td><td>1 426</td><td>1 381</td><td>1 363</td></tr></table>		2014	2015	2016	Efetivo permanente	1 399	1 366	1 366	Contratos a termo	21	13	2	Contratos de Cedência	6	2	3	Efetivo total	1 426	1 381	1 363
	2014	2015	2016																			
Efetivo permanente	1 399	1 366	1 366																			
Contratos a termo	21	13	2																			
Contratos de Cedência	6	2	3																			
Efetivo total	1 426	1 381	1 363																			
G4-11	Percentagem de trabalhadores abrangidos por acordos de contratação coletiva	99,63%																				
G4-12	Descrição da cadeia de fornecedores da organização	A Empresa tem uma vasta cadeia de fornecedores subdivididos em três grandes grupos, matérias, energia e prestações de serviço. Relativamente a estes últimos, os mesmos têm fornecedores de materiais e nalguns casos, também, prestações de serviço. O ML gere os seus fornecedores diretos mas também, sempre que justificavel, supervisiona os fornecedores indiretos.																				
G4-13	Mudanças significativas relacionadas com o tamanho, estrutura e participação acionista	Não ocorreram mudanças.																				
G4-14	Explicação sobre o tratamento do princípio de precaução na organização	O Metropolitano de Lisboa ao tomar as suas decisões gestionárias aplica o princípio da precaução, fazendo uma análise prévia dos riscos e do estado da arte nas várias vertentes procurando assegurar-se da garantia de inexistência de impactos negativos.																				
G4-15	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter económico, ambiental e social que a organização subscreve ou defende.	Carta para o desenvolvimento sustentável da UITP.																				
G4-16	Participação em associações e/ou organizações	• ADFERSIT – Associação Portuguesa para o Desenvolvimento do Transporte Ferroviário • AIMOB – Agência Independente da Mobilidade • AIP/CC – Assoc. Industrial Portuguesa/Câmara do Comercio e Indústria • APCE – Assoc. Portuguesa de Comunicação de Empresa • APNF – Assoc. Portuguesa para a Normalização e Certificação Ferroviária • APOCEEP (CEEP) – Assoc. Portuguesa do Centro Europeu das Empresas com Participação e/ou de Interesse Geral • BCSD Portugal – Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável • Casa da América Latina • CNC – Centro Nacional de Cultura • COTEC Portugal – Associação Empresarial para a Inovação • CUE – Comité da União Europeia da UITP • GRACE – Grupo de Reflexão e Apoio à Cidadania Empresarial • Grupo NOVA de benchmarking (Nova Imperial College of London) • GUSP – Assoc. Utilizadores SAP em Portugal • IPAI – Instituto Português de Auditoria Interna • IPQ – Instituto Português de Qualidade • IT – Instituto do Território • Lisboa E-NOVA – Agência Mundial de Energia e Ambiente • TRANSPOR – Fundo para o Desenvolvimento do Ensino Avançado e da Investigação em Sistemas de Transportes • UITP União Internacional dos Transportes Públicos																				

Código GRI	Descrição	Resultados / Observações
Aspetos materiais identificados e limites		
G4-17	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas e relatar se qualquer destas entidades não foi coberta pelo relatório	Nas demonstrações financeiras apresentadas no Relatório e Contas da Empresa são referidas as seguintes entidades relacionadas com o ML que não são abrangidas pelo presente Relatório: Ferconsult, S.A., Metrocom, S.A., Ensitrans, A.E.I.E., Publímetro, S.A., Otlis, A.C.E., Trem, A.C.E. e Trem II, A.C.E.
G4-18	Processo adotado para definir o conteúdo do relatório, os limites dos aspetos e implementação dos Princípios para Definição do Conteúdo do Relatório	A metodologia encontra-se definida no ponto 4., Cap. II do presente relatório.
G4-19	Aspetos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório	A metodologia encontra-se definida no ponto 4., Cap. II do presente relatório.
G4-20	Relato do limite dentro da organização para cada aspeto material	A metodologia encontra-se definida no ponto 4., Cap. II do presente relatório.
G4-21	Relato do limite fora da organização para cada aspeto material	Os relatos cingem-se à organização.
G4-22	Explicação da natureza e das consequências de qualquer reformulação de informações contidas em Relatórios anteriores e o motivo da reformulação	Não aplicável. O presente Relatório manteve as diretrizes utilizadas no relatório do ano transato.
G4-23	Alterações significativas em comparação com relatórios de anos anteriores no que se refere ao âmbito, limites e métodos de medição aplicados neste relatório	Neste ano, tal como no ano de 2014, o Metropolitano de Lisboa responde em conformidade com a opção “De Acordo” – Essencial das diretrizes G4.
Compromisso/envolvimento com “stakeholders”		
G4-24	Lista de “stakeholders”	• Cliente • Tutela • Colaboradores • Fornecedores • Comunidade • Outros operadores de transporte
G4-25	Base para identificação e seleção de “stakeholders”	De acordo com as orientações da AA1000 Stakeholder Engagement Standard 2011 foram identificadas as partes interessadas, ou seja, todos os grupos cuja qualidade de vida possa ser afetada pela nossa atividade, tanto no presente como no futuro. Para o efeito, e para além da inclusão de todos aqueles com quem temos relações contratuais ou regulamentares (clientes, colaboradores, fornecedores, tutela e reformados) foi feita uma análise do impacto da nossa atividade de forma a identificar outro tipo de dependências ou relações.
G4-26	Forma de consulta aos “stakeholders”	Para o efeito recolheu-se informação através de contactos com os diversos responsáveis pelo diálogo direto com cada parte interessada, e pela análise de indicadores, dos factos mais relevantes ocorridos no ano de referência e através da comunicação recebida diretamente das partes interessadas (inquéritos de satisfação, reclamações, despachos, cartas, etc.). Desta análise saiu uma perceção sustentada sobre os aspetos relevantes do desempenho da empresa para cada parte interessada.
G4-27	Principais questões e preocupações levantadas pelos “stakeholders”	• Avaria de acessos mecânicos • Incumprimento de horários de circulação dos comboios • Impossibilidade de obtenção de fatura no ato imediato da compra do título de transporte • Transgressões praticadas na utilização do transporte

Código GRI	Descrição	Resultados / Observações		
Parâmetros do relatório				
G4-28	Período coberto pelo relatório	Ano de 2016		
G4-29	Data do relatório anterior mais recente	Ano de 2015		
G4-30	Ciclo de relato	Anual		
G4-31	Contacto para questões relacionadas com o relatório	Pedro Pereira (pedro.pereira@metrolisboa.pt)		
G4-32	Relato da opção “de acordo” escolhida pela organização	O presente relatório foi elaborado em conformidade com a opção “De Acordo” – Essencial das diretrizes G4.		
G4-33	Política e prática corrente adotadas pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa	O relatório não foi submetido a verificação externa.		
Governança				
G4-34	Estrutura de governação (Desde 07.janeiro.2016)	Nome	Cargo	Competências
		Eng.º Tiago Alexandre A. Teixeira Lopes Farias	Presidente	Secretaria Geral Direção de Gestão do Conhecimento Gabinete de Comunicação e Marketing Gabinete de Segurança e Vigilância Autoridade de Segurança e Exploração (Modos Autocarro, Elétrico, Metropolitano e Navio)
		Dr. Luís Carlos Antunes Barroso	Administrador	Direção Financeira Direção Comercial Direção de Operações (Modos Autocarro e Elétrico)
		Dr. José Realinho de Matos	Administrador	Direção de Recursos Humanos Direção de Operações (Modo Metropolitano) Gabinete de Controlo de Gestão Gabinete de Auditoria Interna
		Eng.ª Maria Helena Arranhado Carrasco Campos	Administradora	Direção de Desenvolvimento da Rede Direção de Desenvolvimento Organizacional Direção de Logística Direção de Património e Documentação Gabinete Jurídico e de Contencioso
		Dr. António Manuel Domingues Pires	Administrador	Direção de Tecnologias de Informação Direção de Manutenção (Modos Autocarro, Elétrico, Metropolitano e Navio) Direção de Operações (Modo Navio)

Código GRI	Descrição	Resultados / Observações		
	Estrutura de governação (até 06.janeiro.2016)	Nome	Cargo	Competências
		Eng.º Rui Lopes Loureiro	Presidente	Secretaria Geral Gabinete de Comunicação e Marketing Direção de Recursos Humanos Direção de Manutenção (Modos Metropolitano e Navio)
		Dr. Pedro Gonçalo de Brito Aleixo Bogas	Vogal	Gabinete de Auditoria Interna Gabinete Jurídico e de Contencioso Direção Comercial Direção de Logística Direção de Operações (Modo Metropolitano) Direção de Manutenção (Modos Autocarro e Elétrico)
		Dr. Tiago Alexandre Carvalho dos Santos	Vogal	Gabinete de Controlo de Gestão Direção Financeira Direção de Desenvolvimento da Rede Direção de Operações (Modo Navio)
		Dr.ª Maria Manuela Bruno de Figueiredo	Vogal	Direção de Gestão do Conhecimento Direção de Desenvolvimento Organizacional Direção de Património e Documentação Direção de Operações (Modo Elétrico)
		Dr. José Rui Roque	Vogal	Gabinete de Segurança e Vigilância Direção de Tecnologias de Informação Direção de Operações (Modo Autocarro) Autoridade de Segurança e Exploração (Modos Autocarro, Elétrico, Metropolitano e Navio)
G4-35	Processo de delegação de competências sobre assuntos económicos, ambientais e sociais pelo mais alto órgão de governação para diretores e restantes executivos	As delegações de competências do Conselho de Administração efetuam-se através de Deliberações aprovadas em reuniões do Conselho de Administração.		
G4-36	Indicar se a organização designou responsáveis pelos assuntos económicos, ambientais e sociais e forma de reporte direto ao mais alto órgão de governação	Existem responsáveis nomeados para as várias vertentes. Não existe formalização da forma como é feito o reporte.		

Código GRI	Descrição	Resultados / Observações
G4-38	Composição do mais alto órgão de governação e seus comités (desde 07.janeiro.2016)	Conselho de Administração Eng.º Tiago Alexandre Lopes Farias Dr. Luís Carlos Antunes Barroso Dr. José Realinho de Matos Eng.ª Maria Helena Arranhado Carrasco Campos Dr. António Manuel Domingues Pires Conselho Fiscal Dr. José Emilio Castel Branco Dr. José Carlos Pereira Nunes Dr.ª Maria Onilda Oliveira de Sousa Dr.ª Maria Teresa Vasconcelos Abreu Flor Morais (suplente) Caiano Pereira, António e José Reimão (SROC n.º 38) representado por: Dr. Luís Pedro Caiano Pereira (ROC n.º 842) Revisor Oficial de Contas Alves da Cunha, A.Dias & Associados, SROC, Lda. Representada por: Dr. José Luís Areal Alves da Cunha Dr. Abílio Ançã Henriques (suplente)
	Composição do mais alto órgão de governação e seus comités (até 06.janeiro.2016)	Conselho de Administração Eng.º Rui Lopes Loureiro Dr. Pedro Gonçalves Aleixo Brito Bogas Dr. Tiago Alexandre Carvalho dos Santos Dr.ª Maria Manuela Bruno de Figueiredo Dr. José Rui Roque Conselho Fiscal Dr. José Emilio Castel Branco Dr. José Carlos Pereira Nunes Dr.ª Maria Onilda Oliveira de Sousa Dr.ª Maria Teresa Vasconcelos Abreu Flor Morais (suplente) Revisor Oficial de Contas Alves da Cunha, A.Dias & Associados, SROC, Lda. Representada por: Dr. José Luís Areal Alves da Cunha Dr. Abílio Ançã Henriques (suplente)
G4-39	Indicar se o Presidente do Conselho de Administração é também Diretor executivo	O Presidente do Conselho de Administração não é Diretor executivo.
G4-40	Procedimento para determinação da composição, qualificações e nível de conhecimento dos membros do mais alto órgão de governação, incluindo qualquer consideração de género ou de diversidade	O Conselho de Administração é nomeado pela tutela.
G4-41	Procedimento para evitar conflitos de interesse no mais alto órgão de governação	A Empresa tem em vigor o "Código de ética e de conduta do Metropolitano de Lisboa, E.P.E.", aonde estão definidas regras éticas e formas de atuação perante situações de conflito de interesse.

Código GRI	Descrição	Resultados / Observações
G4-42	Declaração de missão e valores, códigos de conduta e princípios internos relevantes para o desempenho económico, ambiental e social, assim como o estado da sua implementação.	Missão Prestar um Serviço de Transporte Público de Passageiros, em modo metro, orientado para o cliente, promovendo a mobilidade sustentável. Valores Inovação e desenvolvimento - Procurar continuamente novos serviços e produtos, assentes na evolução tecnológica ao serviço do cliente. Responsabilidade - Ambiental: assegurar a melhoria contínua do desempenho ambiental; - Social: promover a mobilidade daqueles que se deslocam na Área Metropolitana de Lisboa; - Económica: garantir a sustentabilidade, numa perspectiva empresarial e laboral. Qualidade - Criar valor e utilidade do serviço ao cliente. Rigor e integridade - Promover práticas exigentes do ponto de vista da ética e dos comportamentos, quer em termos empresariais, quer em termos individuais, enquanto organização que se rege por princípios de honestidade, transparência, iniciativa social e responsabilidade ambiental; - Garantir o cumprimento de processos rigorosos como suporte do serviço prestado, garantindo a sua fiabilidade e confiança. Competência e segurança - Manter e reforçar a imagem e credibilidade da empresa como fator de afirmação externa e interna; - Garantir a segurança integrada de pessoas e bens. Política de qualidade e ambiente A política de qualidade e ambiente do Metropolitano de Lisboa traduz-se nas seguintes orientações: A satisfação do cliente como preocupação central: concebendo um serviço de transporte público de passageiros que vá ao encontro das necessidades e expectativas dos nossos clientes. O compromisso da gestão de topo: integrando na visão estratégica da gestão a política de qualidade e ambiente, definindo objetivos para a empresa e para cada área e promovendo o envolvimento e a responsabilização dos colaboradores na prossecução desses objetivos e acompanhando, através de uma análise permanente, a eficácia da gestão e o desempenho do sistema. A orientação para a qualidade e para o ambiente: sensibilizando ativamente todos os colaboradores sobre os benefícios e a importância da qualidade e do ambiente no desenvolvimento das atividades. A melhoria contínua: desenvolvendo um sistema de gestão que cumpra os requisitos das normas NP EN ISO 9001:2008 e NP EN ISO 14001:2004 e permita melhorar a eficiência e a eficácia e o desempenho ambiental da organização, tendo em vista aumentar a satisfação do cliente e procurando um crescimento sustentado. O envolvimento e qualificação dos colaboradores: incentivando à participação ativa dos colaboradores na melhoria do serviço prestado ao cliente e proporcionando-lhes formação e o desenvolvimento das suas competências profissionais. O estabelecimento de relações de parceria com os fornecedores: definindo níveis de serviço, monitorizando conjuntamente o cumprimento dos mesmos e, quando se justifique, definindo planos de melhoria concertados entre as várias partes, promovendo a adoção de boas práticas de qualidade e ambiente. A contribuição para a gestão de infraestruturas públicas: desenvolvendo empreendimentos relacionados com expansão e remodelação da rede e a manutenção da infraestrutura. O cumprimento dos requisitos aplicáveis: identificando e cumprindo os requisitos obrigatórios (legais e regulamentares), bem como outros requisitos voluntariamente assumidos. A gestão dos impactos ambientais significativos: avaliando de forma sistemática os aspetos ambientais associados às atividades desenvolvidas, identificando a sua significância e definindo medidas com vista a minimizar os impactos negativos, contribuindo para a prevenção da poluição, e maximizar os impactos positivos. A racionalização do consumo de recursos: promovendo a eficiente utilização dos recursos, permitindo a redução de custos económicos, sociais e ambientais. O contributo para a sustentabilidade: Promovendo a mobilidade da população através do uso do transporte público em modo metro.

Código GRI	Descrição	Resultados / Observações
		Carta do cliente Melhorar a qualidade do serviço de modo a satisfazer as necessidades e responder às expectativas dos clientes, tendo como base uma gestão sustentável, é um objetivo essencial do Metropolitano de Lisboa. Assim, através desta carta, afixada na totalidade das estações e veículos, o Metropolitano assume os seguintes compromissos com os seus clientes: Oferta de serviço de transporte • Fornecer um serviço de qualidade e adequado às expectativas do cliente; • Contribuir para o reforço de articulação intermodal • Implementar horários que respondam eficazmente à procura existente. Segurança • Promover e aplicar, em permanente colaboração com as forças de autoridade, as ações necessárias para garantir elevados padrões de segurança no serviço de transporte e na sua utilização, bem como garantir a segurança dos clientes; • Manter os veículos em bom estado de conservação; • Assegurar que os equipamentos ao dispor do cliente se encontram em perfeitas condições de funcionamento. Regularidade • Manter elevados índices de regularidade do serviço, promovendo as ações possíveis para minimizar os transtornos causados por perturbações do Serviço. Informação e apoio ao cliente • Disponibilizar de forma perceptível e rigorosa, em espaços próprios e através dos diversos suportes de comunicação com o cliente, a informação relevante sobre o serviço prestado, em situações normais ou de perturbação do serviço. • Dinamizar a rede de vendas disponibilizando diversas formas e meios para aquisição dos títulos de transporte; • Disponibilizar canais e espaços próprios que permitam ao cliente resolver situações anómalas ou que pela sua especificidade necessitem de uma análise especializada. Limpeza e conservação • Garantir que as estações, comboios e equipamentos se encontram em bom estado de conservação e limpeza. Recursos humanos • Assegurar a qualidade dos recursos humanos para que executem o serviço de forma competente e profissional, assegurando condições de conforto, qualidade e rigor. Acessibilidades • Em colaboração com as entidades competentes assegurar a acessibilidade de todos os clientes mesmo daqueles cuja mobilidade se encontre, por algum modo, reduzida. Sugestões e reclamações • Colocar ao dispor dos clientes os meios necessários para a apresentação de sugestões e reclamações, fazer a sua análise, promover medidas de melhoria e providenciar em tempo útil a respetiva resposta; • Avaliar periodicamente, através de inquérito específico, o nível de satisfação dos clientes. Ambiente • Cumprir os requisitos legais quanto a emissões poluentes, contribuindo para a proteção do meio ambiente; • Promover e disponibilizar meios que facilitem ao cliente as boas práticas de proteção do ambiente.

Código GRI	Descrição	Resultados / Observações
		Deveres do cliente A colaboração dos clientes é fundamental para atingir os índices de qualidade propostos. Neste sentido, a utilização do metro deve ser efetuada respeitando regras simples, que permitirão uma melhor qualidade do serviço prestado, com benefícios para todos. Assim, os clientes devem: • Viajar com título de transporte válido e apresentá-lo a um agente do Metro sempre que for solicitado; • Validar sempre o título de transporte, à entrada e saída das estações; se não o fizer, o cliente incorre numa situação de transgressão; • Não fumar nas instalações e comboios do Metro, se o fizer, o cliente estará a incorrer em infração prevista e punida por lei; • Respeitar as normas existentes relativas ao transporte de animais, bicicletas e outros objetos particulares, que, pelo seu volume ou conteúdo, possam causar incômodo ou constituir perigo; • Utilizar os equipamentos de forma adequada; • Respeitar o sinal de fecho de portas e os avisos de segurança; • Colaborar com os clientes prioritários e de mobilidade reduzida sempre que necessário e respeitar os lugares que lhes são destinados; • Ajudar a manter as estações e comboios limpos, utilizando os recipientes existentes para a recolha de lixo; • Evitar produzir ruído que possa incomodar os outros passageiros; • Alertar os agentes ao serviço da empresa para a existência de alguma situação anómala ou perigosa. E, de uma forma geral, comportar-se de um modo responsável e cumpridor, seja relativamente a outros clientes, seja em relação aos agentes ao serviço do Metro, respeitando sempre as indicações que estes transmitam.
G4-44	Processo de autoavaliação do desempenho económico, ambiental e social do mais alto órgão de governação	Não se encontrando em vigor um contrato de gestão para o mandato em curso, optou-se por incluir neste relatório a monitorização dos indicadores de desempenho desenvolvidos como objetivos de gestão no Plano de Atividades e Orçamento (PAO) para 2016. A avaliação processa-se de acordo com estes indicadores. Tal não significa, contudo, que não seja realizada uma autoavaliação pelos membros do Conselho de Administração sobre outros aspetos não refletidos nestes indicadores podendo, para o efeito, envolver os Diretores.
G4-48	Órgão ou responsável de mais alto nível que analisa e aprova formalmente o relatório de sustentabilidade da organização e garante que todos os aspetos materiais são abordados	A elaboração do Relatório de Sustentabilidade é da responsabilidade da Direção de Ambiente e Qualidade. A sua aprovação, após análise, é da responsabilidade do Conselho de Administração.
G4-49	Mecanismo para acionistas e trabalhadores fazerem recomendações ao mais alto órgão de governação	O acionista é único e tem poder deliberativo. A Comissão de Trabalhadores reúne regularmente com o Conselho de Administração e está previsto, num conjunto predefinido de situações e de acordo com a legislação em vigor, o pedido de parecer formal à mesma.

Código GRI	Descrição	Resultados / Observações
Ética e integridade		
G4-56	Descrição da missão e valores, códigos de conduta e princípios internos de comportamento	Missão Prestar um Serviço de Transporte Público de Passageiros, em modo metro, orientado para o cliente, promovendo a mobilidade sustentável. Valores Inovação e desenvolvimento - Procurar continuamente novos serviços e produtos, assentes na evolução tecnológica ao serviço do cliente. Responsabilidade - Ambiental: ao nível do rendimento energético e garantia da proteção ambiental, decorrentes da atividade desenvolvida; - Social: promover a mobilidade daqueles que se deslocam na Área Metropolitana de Lisboa; - Económica: garantir a sustentabilidade, numa perspetiva empresarial e laboral. Qualidade - Criar valor e utilidade do serviço ao cliente. Rigor e integridade - Promover práticas exigentes do ponto de vista da ética e dos comportamentos, quer em termos empresariais, quer em termos individuais, enquanto organização que se rege por princípios de honestidade, transparência, iniciativa social e responsabilidade ambiental; - Garantir o cumprimento de processos rigorosos como suporte do serviço prestado, garantindo a sua fiabilidade e confiança. Competência e segurança - Manter e reforçar a imagem e credibilidade da empresa como fator de afirmação externa e interna; - Garantir a segurança integrada de pessoas e bens.

2. Indicadores de desempenho económico

Código GRI	Descrição	Resultados / Observações	2014	2015	2016
Indicadores de desempenho económico					
G4-EC1	Valor económico direto gerado e distribuído	Valor económico gerado (€)	131 600 968	103 629 654	103 003 740
G4-EC4	Apoio financeiro significativo recebido do governo	Valor económico distribuído (€)	206 039 060	208 244 776	221 779 968
		Valor económico acumulado (€)	-74 438 092	- 104 615 122	-118. 776 227
G4-EC5	Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo local nas unidades operacionais importantes	Total de subsídios do Estado (€)	38 815 874	1 847 805	3 134 191
		Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo	187,7%	192,5%	177,9%
G4-EC8	Descrição e análise dos Impactes Económicos Indiretos mais significativos, incluindo a sua extensão	O Metropolitano de Lisboa transportou, em 2016, cerca de 153 milhões de passageiros. O serviço prestado pelo Metropolitano contribui para o quotidiano de milhares de pessoas, facilitando a sua mobilidade, reduzindo o tempo de deslocação, descongestionando as vias viárias e valorizando a área metropolitana que serve. Em 2016 verificou-se que existem atividades desenvolvidas pelo ML que têm aspetos ambientais significativos, positivos ou negativos, no ambiente, sendo estes: Positivos: • Redução das emissões atmosféricas por via da utilização do metropolitano enquanto modo de transporte; • Aspetos socioeconómicos associados à oferta de transporte público, diminuição do tempo de deslocação e descongestionamento das vias públicas. Negativos: • Consumo de energia elétrica, na globalidade das atividades realizadas no ML; • Produção de águas residuais industriais decorrentes de atividades de manutenção; • Produção de resíduos industriais perigosos e não perigosos decorrentes de atividades de manutenção.			

3. Indicadores de desempenho ambiental

Código GRI	Descrição	Resultados / Observações	2014	2015	2016
Indicadores de desempenho ambiental					
G4-EN1	Materiais utilizados, por peso ou por volume	Lâmpadas (n.º)	16 143	9 941	8 973
		Papel (kg)	25 992	7 185	12 476
		Toners (n.º)	486	91	152
		Betão (m³)	56	3 179	69
		Aço (t)	0,6	54 148	5,6
		Cabo (m)	1 942	2 661	3 313
		Abraçadeiras (n.º)	29 714	31 210	27 628
G4-EN3	Consumo direto e indireto de energia, discriminado por fonte de energia primária	Gasolina (L)	27 497	17 742	17 873
		Gasóleo (L)	78 062	25 474	46 964
		Gás natural (m³)	225 643	71 213	183 189
		Eletricidade (MWh)	86 325	85 095	91 589
		Total (MWh)	90 003	87 913	94 214
G4-EN5	Intensidade energética	Eficiência energética (Pass.km/kWh)	7,54	8,06	8,03
G4-EN6	Total de poupança de energia devido a melhorias na conservação e na eficiência	Energia poupada (MWh)	0	0	0
G4-EN8	Consumo total de água, por fonte	Consumo de água (m³)	97 382	87 820	83 232
G4-EN15	Emissões diretas de gases com efeito de estufa	Emissões diretas GEE (t CO ₂ e)	778	601	576
G4-EN16	Emissões indiretas de gases com efeito de estufa provenientes da aquisição de energia	Emissões indiretas GEE (t CO ₂ e)	30 386	37 357	28 375
G4-EN17	Outras emissões indiretas relevantes de gases com efeito de estufa	Outras emissões indiretas GEE (t CO ₂ e)	9,5	2,1	5,2
G4-EN18	Intensidade de emissões de gases com efeito de estufa	Intensidade de GEE (g CO ₂ e/Pass.km)	46,7	54,5	38,6
G4-EN19	Redução de emissões de gases com efeito de estufa	Total de emissões evitadas (t CO ₂ e)	0	0	0
G4-EN21	Emissões de NO _x , SO _x e outras emissões atmosféricas	Emissões SO ₂ (t)	0	NC	NC
		Emissões NO _x (t)	0	NC	NC
G4-EN22	Descarga total de água, por qualidade e destino	Total de água residual, com potencial caráter industrial, descarregada pelo ML (m³)	75 673	68 499	64 598

Fonte	Qualidade	Destino	Tratamento efetuado	Estimativa quantidade anual 2016 (m³)
PMO II (Lisboa)	Águas residuais de caráter industrial, provenientes de oficinas	As águas residuais são descarregadas nos coletores municipais de Lisboa	As águas residuais descarregadas nos coletores destes municípios são encaminhadas para as seguintes Estações de tratamento de águas residuais:	4 829
PMO III (Lisboa)	Águas residuais de caráter industrial, provenientes de oficinas	As águas residuais são descarregadas nos coletores municipais de Lisboa	ETAR de Alcântara	20 009
Estações ML integradas no município de Lisboa	Águas residuais potencialmente industriais, provenientes de espaços comerciais (restauração)	As águas residuais são descarregadas nos coletores municipais de Lisboa	ETAR de Chelas	39 760
Estações ML integradas no município de Loures	Águas residuais potencialmente industriais, provenientes de espaços comerciais (restauração)	As águas residuais são descarregadas nos coletores municipais de Loures	ETAR de Beirolas	
Estações ML integradas no município de Odivelas	Águas residuais potencialmente industriais, provenientes de espaços comerciais (restauração)	As águas residuais são descarregadas nos coletores municipais de Odivelas	ETAR de Bucelas	
Estações ML integradas no município da Amadora	Águas residuais potencialmente industriais, provenientes de espaços comerciais (restauração)	As águas residuais são descarregadas nos coletores municipais da Amadora	ETAR de Frielas	
			ETAR de São João da Talha	
			ETAR de Alcântara – tratamento primário avançado, dispondo de uma capacidade de tratamento instalada para um caudal de ponta de 3,3 m³/s em tempo seco (com desinfecção final do efluente) e 6,6 m³/s em tempo de chuva (com tratamento físico-químico).	
			ETAR de Chelas – tratamento terciário, por lamas ativadas, incluindo filtração e desinfecção final do efluente, dispondo de uma capacidade de tratamento instalada para um caudal de 52 500 m³/dia.	
			ETAR de Beirolas – tratamento terciário, por lamas ativadas, incluindo filtração e desinfecção do efluente, dispondo de uma capacidade de tratamento instalada para 54 500 m³/dia.	
			ETAR de Bucelas – tratamento secundário por vala de oxidação, filtração em areia e desinfecção por UV, dispondo de uma capacidade de tratamento instalada para um caudal de ponta igual a 36,3 l/s e caudal médio diário de 1 575 m³/dia.	
			ETAR de Frielas – tratamento secundário, por lamas ativadas, incluindo tratamento de afinação por biofiltração e desinfecção por UV, dispondo de uma capacidade de tratamento instalada para 70.000 m³/dia.	
			ETAR de São João da Talha – tratamento secundário, por lamas ativadas, dispondo de uma capacidade de tratamento instalada para cerca de 16 000 m³/dia.	
Síntese: Os locais do ML com produção de águas residuais industriais ou potencialmente industriais são: • Parques de Materiais e Oficinas II e III – onde são produzidas águas residuais de caráter industrial (e que dentro do ML passam por sistemas de tratamento como separador de hidrocarbonetos); • Estações do ML – onde são produzidas águas que podem ter caráter potencialmente industrial, consoante as atividades desenvolvidas nas mesmas, como por exemplo, atividades no âmbito da restauração. As águas residuais do ML são monitorizadas periodicamente, segundo um plano definido de acordo com as suas características.			Estimativa do total de água residual descarregada nos PMO II e PMO III (caráter industrial).	24 838
Estima-se, com base nos consumos de 2014 do ML, que o total de águas residuais descarregadas nos PMO foi de 34.369 m³ e que no total de todas as estações de metro foram descarregados cerca de 41.304 m³.			Estimativa do total de água residual descarregada nas estações do ML (potencial caráter industrial)	39 760

Código GRI	Descrição	Resultados / Observações	2014	2015	2016
Indicadores de desempenho ambiental					
G4-EN23	Quantidade total de resíduos, por tipo e método de eliminação	Peso total de resíduos perigosos (t)	101,1	805,0	116,7
		Peso total de resíduos não perigosos (t)	1 390,7	1 490,2	1 733,6
		Peso total de resíduos para eliminação (t)	1 087,2	1 281,4	1 223,3
		Peso total de resíduos para recuperação (t)	404,6	1 013,8	617,0
G4-EN27	Extensão da mitigação de impactes ambientais de produtos e serviços	A atividade do ML em 2016 centrou-se essencialmente na continuidade dos procedimentos de avaliação de impacte ambiental existentes no âmbito dos projetos em desenvolvimento. Em termos de expansão da rede, em 2016 não foi desenvolvido qualquer estudo de impacte ambiental. Contudo, existindo novos empreendimentos em estudo, e tendo em conta a aplicabilidade do regime de avaliação de impacte ambiental à eventual execução da extensão entre Rato (linha Amarela) e Cais do Sodré (linha Verde) e do prolongamento da linha Vermelha, entre S. Sebastião e Campolide, iniciaram-se os primeiros contactos institucionais com a Direção Geral do Património Cultural (para identificação de património classificado e em vias de classificação, bem como de áreas de potencial arqueológico) e com o Instituto da Conservação da Natureza e das Florestas, I.P. (para identificação de locais incluídos na Rede Natura 2000), relativamente a estes projetos. No que diz respeito aos procedimentos de Avaliação de Impacte Ambiental, deu-se continuidade aos já existentes no âmbito dos projetos em desenvolvimento no ML, conforme se explicita seguidamente. Assim, em 2016 esteve em curso a fase de pós-avaliação (no âmbito dos respetivos procedimentos de avaliação de impacte ambiental), com o envio, para a Agência Portuguesa do Ambiente, dos relatórios de acompanhamento ambiental e dos relatórios de monitorização ambiental referentes ao seguinte projeto: Prolongamento da linha Azul entre Amadora Este e Reboleira No respeitante à fase de construção dos novos projetos, procedeu-se ao acompanhamento ambiental das empreitadas de construção, assegurando a implementação das medidas de minimização recomendadas nos respetivos estudos de impacte ambiental e/ou exigidas pelas respetivas declarações de impacte ambiental, para os casos dos projetos com avaliação de impacte ambiental, e nos restantes casos das medidas de minimização exigidas nos cadernos de encargos dessas empreitadas. Neste âmbito, em 2016, esteve em curso o Acompanhamento Ambiental das seguintes empreitadas: Linha Azul – Amadora Este / Reboleira Empreitada referente ao Contrato n.º 25/2015-ML – Proc. n.º 507/14-SGAJ – “Execução da empreitada de acabamentos do prolongamento à Reboleira da linha Azul, do Metropolitano de Lisboa, E.P.E.” (fecho da empreitada); Empreitada referente ao Proc. n.º 508/14-SGAJ- “Execução da empreitada de sinalização ferroviária referentes ao prolongamento à Reboleira da linha Azul, do Metropolitano de Lisboa, E.P.E.” (fecho da empreitada). Linha Verde Empreitada referente ao Contrato n.º 91/2014-ML – Proc. N.º 16/2014-CPC – “Empreitada de reparação e restauro das patologias dos túneis e poços de bombagem, da linha Verde do Metropolitano de Lisboa E.P.E.” (fecho da empreitada). Linha Vermelha Empreitada referente ao Contrato n.º 90/2016 – “Empreitada de execução de construção civil, baixa-tensão, telecomunicações, sistema de deteção e extinção de incêndios e AVAC no data center da estação Saldanha II, da linha Vermelha, do Metropolitano de Lisboa, E.P.E.” (fecho da empreitada).			

Código GRI	Descrição	Resultados / Observações	2014	2015	2016
		Outros projetos • Empreitada referente ao Proc. n.º 10/2015 – CPC – “Empreitada de substituição das escadas mecânicas das estações Saldanha I (linha Amarela), Intendente (linha Verde) e respetivos trabalhos de integração de baixa tensão e de pré-instalação de SADI, da rede do Metropolitano de Lisboa, E.P.E.” (fecho da empreitada). Relativamente à fase de exploração dos novos projetos, procedeu-se à monitorização ambiental exigida para o prolongamento da linha Azul, entre Amadora Este e Reboleira, designadamente com a realização das 1ª e 2ª campanhas de ruído e vibrações na fase de exploração, com o que se deu como concluída a exigência da declaração de impacte ambiental para os fatores ambientais ruído e vibrações. Sistema de Gestão de Qualidade e Ambiente No domínio ambiental, foi definido um conjunto de medidas, no âmbito do Sistema de Gestão Ambiental do Metropolitano que se encontra certificado segundo a norma NP EN ISO 14001, com vista a minimizar os impactos negativos decorrentes da atividade. Este programa centrou-se na gestão eficiente dos recursos naturais. Em 2016 foi possível reduzir o consumo de água em cerca de 5,2%. Em matéria de energia elétrica, conteve-se o aumento em 7,9% apesar da abertura do troço Amadora Este / Reboleira.			
G4-EN29	Valor monetário de coimas significativas e o número total de sanções não-monetárias por incumprimento das leis e regulamentos ambientais	Valor monetário de multas ambientais significativas (€)	0	0	0
G4-EN30	Impactes ambientais significativos, resultantes do transporte de produtos e outros bens ou matérias-primas utilizados nas operações da organização, bem como o transporte de funcionários	Somatório dos consumos de combustíveis usados em transporte (L)	105 559	43 216	64 837
		Somatório das emissões provocadas pelos mesmos (t)	280	113	172
G4-EN31	Total de custos e investimentos com a proteção ambiental, por tipo	Total de custos e investimentos em ambiente (€)	83 663	22 480	48 326
G4-EN34	Número de reclamações relacionados a impactes ambientais recebidas e solucionadas	Reclamações recebidas	6	0	8
		Reclamações solucionadas	6	0	4

4. Indicadores de sustentabilidade social

a. Práticas laborais

Código GRI	Descrição	Resultados / Observações	2014	2015	2016
Indicadores de desempenho social					
G4-LA1	Número total de trabalhadores e respetiva taxa de rotatividade, por faixa etária, género e região	Efetivos (mulheres)	339	329	326
		Efetivos (homens)	1 087	1 052	1 037
		Número total de efetivos	1 426	1 381	1 363
		Admissões	2	4	2
		Saídas	27	49	20
		Taxa de rotatividade	2,0%	3,8%	1,6%
G4-LA2	Benefícios assegurados aos funcionários a tempo inteiro que não são concedidos a funcionários temporários ou a tempo parcial	Não há diferenciação na atribuição de benefícios entre colaboradores a tempo inteiro e a tempo parcial.			
G4-LA5	Percentagem da totalidade da mão de obra representada em comissões formais de segurança e saúde, que ajudam no acompanhamento e aconselhamento sobre programas de segurança e saúde ocupacional	Totalidade da mão de obra representada em comissões formais de segurança e saúde	100%	100%	100%
G4-LA6	Taxa de lesões, doenças profissionais, dias perdidos, absentismo e óbitos relacionados com o trabalho, por região	Índice de incidência	6,1	4,6	6,03
		Índice de frequência	34,4	35,5	41,55
		Índice de gravidade	2,9	2,30	1,77
		Número de óbitos	2	3	4
		Taxa de absentismo	7,37%	10,57%	9,11%
G4-LA7	Trabalhadores em alta incidência ou alto risco de doenças relacionadas com a sua ocupação	Não existem trabalhadores nestas condições.			

Código GRI	Descrição	Resultados / Observações	2014		2015		2016	
G4-LA9	Média de horas de formação, por ano, por trabalhador, discriminadas por categoria de funções	Dirigentes	12,5		55,9		44,54	
		Quadros superiores	10,4		11,2		28,92	
		Quadros médios	2,8		4,5		12,48	
		Quadros intermédios	6,9		7,4		6,52	
		Profissionais qualificados / altamente qualificados	1,3		2,6		5,51	
		Profissionais não qualificados	0,0		0,0		0,0	
		Média	4,25		4,75		9,02	
		G4-LA12	Composição dos órgãos sociais da empresa e relação dos trabalhadores por categoria, de acordo com o género, a faixa etária, as minorias e outros indicadores de diversidade	Órgãos de governança	H	M	H	M
Conselho de Administração	2			1	4	1	4	1
Assessoria do CA	2			1	0	1	0	1
Comissão de Fiscalização	2			1	2	1	2	1
Diretores	9			4	7	4	8	4
Total	15			7	13	7	14	7
G4-LA13	Discriminação do rácio do salário base entre homens e mulheres, por categoria de funções			Quadros superiores	110,1%		111,2%	
		Quadros médios	106,7%		100,5%		108,1%	
		Quadros intermédios	99,5%		99,0%		100,8%	
		Profissionais altamente qualificados	90,7%		122,3%		89,8%	
		Profissionais qualificados	100,9%		106,7%		99,5%	
		Profissionais não qualificados	106,9%		0,0%		0,0%	

b. Direitos humanos

Código GRI	Descrição	Resultados / Observações	2014	2015	2016
Indicadores de desempenho social – Direitos Humanos					
G4-HR3	Número total de casos de discriminação e ações tomadas	Número de casos de discriminação	0	0	0
G4-HR12	Número de queixas e reclamações relacionadas com os direitos humanos, registadas e resolvidas através de mecanismos formais de reclamações	Número de queixas e reclamações relacionadas com os direitos humanos	0	0	0

c. Sociedade

Código GRI	Descrição	Resultados / Observações	2014	2015	2016
Indicadores de desempenho social – Sociedade					
G4-SO3	Percentagem e número total de unidades de negócio alvo de análise de riscos à corrupção	Percentagem e número total de unidades de negócio alvo de análise	69% 9	44% 8	44% 8
G4-SO4	Percentagem de trabalhadores que tenham efetuado formação nas políticas e práticas de anticorrupção da organização	Trabalhadores que tenham efetuado formação nas políticas e práticas de anticorrupção	0%	0%	0%
G4-SO5	Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção	Casos de corrupção identificados (n.º)	0	0	0

d. Responsabilidade pelo produto

Código GRI	Descrição	Resultados / Observações	2014	2015	2016
Indicadores de desempenho social – Responsabilidade pelo produto					
G4-PR1	Indique os ciclos de vida dos produtos e serviços em que os impactos de saúde e segurança são avaliados com o objetivo de efetuar melhorias, bem como a percentagem das principais categorias de produtos e serviços sujeitos a tais procedimentos	Percentagem de principais categorias de produtos e serviços avaliados	87,5%	87,5%	87,5%
G4-PR5	Procedimentos relacionados com a satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que meçam a satisfação do cliente	Índice de Satisfação do Cliente	7,06	7,26	NC
G4-PR8	Número total de reclamações registadas relativas à violação da privacidade de clientes	Total de reclamações registadas	0	0	0

5. Indicadores de transporte

Código GRI	Descrição	Resultados / Observações	2014	2015	2016
Indicadores específicos do setor dos transportes					
LT2	Composição da frota	Carruagens motoras	222	222	222
		Carruagens reboque	111	111	111
		Total de carruagens	333	333	333
		Consumo específico por carruagem (10 ³ x kWh)	120,4	117,5	130,1
		Consumo médio de energia por carruagem x km (kWh)	3,94	3,80	3,86
		Oferta (lugar x km) 10 ⁶	2 802	2 865	3 039
		Consumo total eletricidade na tração (10 ³ x kWh)	40 100	39 128	43 318
		Total de passageiros transportados (10 ⁶)	135,0	142,7	153,2
LT3	Políticas e programas sobre a gestão dos impactes ambientais, incluindo: iniciativas em meios de transporte sustentáveis, transferência modal e planeamento de rotas	No ano de 2016 continuou a verificar-se um aumento da procura pelo que foi feito um esforço de ajustamento da oferta. Com a administração conjunta das empresas de transporte da cidade de Lisboa, procedeu-se a um reforço da intermodalidade nos diversos operadores de transporte.			
LT7	Políticas e programas para a minimização do ruído	Em matéria de ruído e vibrações, no ano de 2016, foi monitorizado o ruído, em 6 pontos, e as vibrações, em 8 pontos, provocadas pela circulação dos comboios. Foi ainda feita a monitorização do ruído proveniente de 16 ventiladores.			
LT8	Descrição dos impactes ambientais causados pela organização e metodologias para as avaliações de impacte ambiental (relatórios)	Anualmente é feita uma avaliação da significância dos aspetos e impactes ambientais associados às atividades da empresa. A metodologia utilizada para o cálculo da significância baseia-se na seguinte fórmula: $\text{Significância} = \frac{\frac{(\text{duração} + \text{área} + \text{intensidade})}{3} + \text{requisitos aplicáveis}}{2} \times \text{Frequência ou Probabilidade}$ Da aplicação desta metodologia resultaram os seguintes impactes ambientais significativos: Positivos: • Redução das emissões atmosféricas por via da utilização do metropolitano enquanto modo de transporte; • Aspetos socioeconómicos associados à oferta de transporte público, diminuição do tempo de deslocação e descongestionamento das vias públicas Negativos: • Consumo de energia elétrica, na globalidade das atividades realizadas no ML; • Produção de águas residuais industriais decorrentes de atividades de manutenção; • Produção de resíduos industriais perigosos e não perigosos decorrentes de atividades de manutenção. Com base nestes resultados são definidas medidas de mitigação dos impactes ambientais significativos negativos, e de potenciação dos positivos, que fazem parte do Plano de Empresa para o ano subsequente. Para a concretização destas medidas são criadas equipas multidisciplinares e é feito um acompanhamento periódico de forma a garantir a sua efetividade.			

Código GRI	Descrição	Resultados / Observações
LT9	Políticas e programas para a determinação do horário de trabalho e de repouso e para os colaboradores afetos à condução do material circulante	Cláusula 19ª do AE I de 2009: (Horário de Trabalho) 1. (...) 2. O período normal de trabalho é de trinta e nove horas semanais, com exceção dos trabalhadores que exercem a sua atividade profissional permanentemente no subsolo, os quais terão um horário de trabalho de trinta e sete horas e trinta minutos por semana. Os trabalhadores que, embora desempenhando, independentemente da sua profissão, normalmente a sua atividade à superfície sejam chamados a trabalhar no subsolo por um período consecutivo de tempo igual ou superior a uma semana, beneficiarão, no referido período, de um horário de trabalho de trinta e sete horas e trinta minutos por semana. 3. O período de trabalho diário deve ser interrompido por um intervalo de descanso de duração não inferior a uma hora nem superior a duas, de modo a que os trabalhadores não prestem mais de cinco horas de trabalho consecutivo nem menos de três. 4. (...) 5. O local onde o trabalhador deve retomar o trabalho após a interrupção para a refeição tem de ser o mesmo onde o interrompeu. Sempre que este local não seja o mesmo daquele em que vai ser retomado o trabalho, a deslocação terá de ser feita dentro do horário de serviço. 6. (...) 7. (...) 8. Os Maquinistas terão um tempo de tripulação previsto em gráfico que não poderá ultrapassar três horas e trinta minutos dentro de cada um dos dois períodos de trabalho diários, sendo que, o tempo total de tripulação diário não poderá ultrapassar as seis horas. Somente os atrasos na circulação poderão acarretar períodos de tripulação superiores a três horas e trinta minutos entre rendições, prolongamentos estes que terão carácter excecional. O restante tempo será cumprido em situação de reserva. Cláusula 24ª do AEI de 2009: (Descanso semanal e feriados) 1. Todos os trabalhadores têm direito a dois dias de descanso semanal, os quais serão, em princípio, o Sábado e o Domingo. 2. Aos trabalhadores a quem a natureza do trabalho não permita o descanso semanal sempre ao Sábado e ao Domingo, será assegurado um horário que lhes garanta, em média, dois dias de descanso semanal, e que permita a coincidência como Domingo pelo menos de quatro em quatro semanas, a menos que o trabalhador mostre desejo em contrário e haja concordância da Empresa. Excecionalmente haverá horários cuja referida coincidência será à 5ª e 6ª semanas. 3. Os trabalhadores têm direito aos feriados obrigatórios estabelecidos na Lei Geral, bem como a Terça feira de Carnaval e o dia 13 de Junho. 4. Os trabalhadores que, por exigência do serviço, tenham de trabalhar em dias feriados, serão remunerados com um acréscimo de 100%, desde que se trate de dias feriados efetivamente trabalhados. 5. Os trabalhadores diretamente ligados à exploração ou outros que, de maneira sistemática, ao longo de todo o ano estejam sujeitos àqueles condicionalismos, receberão por cada feriado, coincidente com dia de folga 2/30 da retribuição mensal, exceto se tratar de Sábados e Domingos ou o trabalhador se encontrar em situação de baixa. Quando o feriado ocorra no período de férias do trabalhador e não seja coincidente com um dia de folga, será este pago com um acréscimo de 100%.

Código GRI	Descrição	Resultados / Observações
		6. Os feriados serão pagos no mês seguinte àquele a que dizem respeito.
		7. Sempre que haja tolerâncias de ponto, os trabalhadores, que pela natureza do serviço, não possam gozar essa tolerância, gozarão um dia em data a indicar pelo trabalhador e aceite pela Empresa. 8. Aos trabalhadores que estejam em serviço efetivo nos dias de Natal, Ano Novo e Páscoa, serão as horas correspondentes a estes dias abonadas com um acréscimo de 25%.
		8. Sendo concedida tolerância de ponto nos dias 24 e 31 de dezembro, aos trabalhadores que, por exigência do serviço, não puderem ser dispensados, o trabalho efetivo prestado nesses dias será pago com acréscimo de 100%, não lhes sendo concedido o gozo da tolerância de ponto em data alternativa.
		9. Não sendo concedida tolerância de ponto nos dias 24 e 31 de dezembro: a) Aos trabalhadores que, por exigência do serviço, prestem trabalho efetivo entre as 18h00 até ao final do turno de cada um dos referidos dias, serão as horas compreendidas nesse intervalo de tempo abonadas com um acréscimo de 100%; b) Caso a prestação de trabalho efetivo termine a partir das 23h30, inclusive, todo o trabalho prestado em cada um dos referidos dias será pago com um acréscimo de 100%.
		10. O pagamento do trabalho com acréscimo de 100% referido nos pontos 8 e 9 só é devido quando o trabalhador tenha prestado a totalidade do trabalho efetivo previstos naquelas datas.
		11. Aos trabalhadores que estejam em serviço efetivo nos dias de Natal, Ano Novo e Páscoa, serão as horas correspondentes a estes dias abonadas com um acréscimo de 25%.

Indicadores do Sistema de Gestão

Indicadores SGQA	2014	2015	2016
Ganhos resultantes da utilização de procedimentos concorrenciais	20,0%	-18,7%	0,0%
Duração da tramitação dos procedimentos	-20,3%	-14,3%	-17,0%
Utilização da plataforma eletrónica de contratação	62,0%	76,0%	70,0%
Taxa de fraude	5,60%	8,32%	7,42%
Taxa de guarneamento das estações	87,3%	84,8%	(*)
Desvio em relação ao custo inicial (Desvio do custo)	1,3%	-8,6%	-0,61%
Desvio em relação ao prazo inicial (Desvio do prazo)	-3,6%	-2,6%	26,47%
Grau de cumprimento do Plano de Investimentos	34,5%	27,7%	59,24%
Índice de satisfação do cliente	7,06	7,26	NC
Número de reclamações por milhão de passageiros	28,64	32,08	54,35
Taxa de resposta dentro do prazo	77,8%	85,8%	(*)
Taxa de reclamações respondidas dentro do prazo	-	-	11,09%
Eficácia das ações de melhoria	96,1%	89,8%	77,0%
Eficiência das ações de melhoria	74,3%	66,9%	56,8%
Taxa de cumprimento dos indicadores dos processos (do sistema de gestão)	57,9%	58,8%	46,5%
Taxa de cumprimento de requisitos legais	-	-	nd
Taxa de realização do investimento	-	-	0,0%
Taxa de manutenção corretiva	-	-	100,0%
Taxa de execução da manutenção	-	-	nd
Disponibilidade do material circulante	86,65%	83,30%	77,28%
Fiabilidade do material circulante (MKBF)	13.548 km	14.377 km	14.583 km
Fiabilidade da infraestrutura principal (MTBF)	102,81 horas	137,78 horas	171,59 horas
Indisponibilidade da infraestrutura principal	2,05 horas	1,10 horas	1,22 horas
Validações	2,30%	2,06%	(*)
Validações com título pago	-	-	140 007 259
Receita não tarifária acumulada (variação homóloga)	39,3%	-56,7%	(*)
Receita tarifária acumulada (variação homóloga)	9,4%	4,7%	(*)
Receita tarifária (sem participações)	-	-	97 725 989 €
Regularidade	86,50%	84,60%	80,47%
Taxa de realização de carruagem.km	100,7%	101,8%	105,4%
Taxa de realização de circulações com passageiros	-	-	94,29%
Taxa de cumprimento da prestação da informação interna	100,00%	100,00%	(*)
Taxa de cumprimento da prestação da informação externa	100,00%	97,60%	(*)
Cumprimento dos objetivos de gestão	121,0%	118,9%	(*)
Taxa de cumprimento dos prazos dos relatórios	100,0%	96,1%	(*)
Prazo médio de pagamento	17 dias	20 dias	22 dias

(*) - Indicador descontinuado.

nd - Não disponível

Indicadores SGQA	2014	2015	2016
Encerramento contabilístico do ano (ML)	Sim	Sim	(*)
Encerramento contabilístico do ano (Grupo)	Não	Não	(*)
Encerramento contabilístico do mês	Sim	NC	(*)
EBITDA ajustado	-	-	404 533
Taxa de produtividade	-	-	627 270
Taxa de inovação	-	-	nd
Índice de Favorabilidade	-	-	2 840
(Avaliação da) Eficácia da formação	3,02	3,00	nd
Número de dias perdidos por acidentes de trabalho	6,357	5,294	(*)
Taxa de absentismo	7,37%	10,57%	9,11%
Taxa de exames médicos efetuados	36,2%	69,9%	92,86%
Taxa de realização do Plano de Formação	NC	NC	nd
Número médio de horas de formação	-	-	1,09
Nível médio de eficiência da formação	-	-	4,41
Trabalho suplementar	-	-	0,97%
N.º de ocorrências de vandalismo em material circulante	79	70	(*)
N.º de ocorrências de vandalismo nas estações	298	308	(*)
Índice de atos de vandalismo na rede	2,68	3,54	(*)
Índice de incidentes por milhão de passageiros	-	-	4,21
Índice de atos violentos, furto e roubos na rede	6,93	6,64	(*)
Índice de vandalismo por milhão de passageiros	-	-	2,51
Taxa de acidentes	-	-	0,00%
Tempo de Resolução de Problemas Apoio/Suporte	4,2 horas	6,7 horas	12,8 horas
Tempo de Resolução de Problemas Avarias	21,5 horas	15,5 horas	15,7 horas
Taxa de variação de consumo de água total	-18,06%	-9,82%	-5,23%
Taxa de variação de emissões indiretas de GEE	-18,20%	-4,20%	-24,04%
Taxa de variação de consumos de eletricidade	-0,80%	-1,43%	7,63%
Taxa de variação de consumos de gasolina e gasóleo	21,63%	NC	50,03
Taxa de variação consumo de papel	-3,60%	4,90%	73,64%
Taxa de variação de resíduos industriais encaminhados para valorização	-66,3%	411,8%	(*)
Taxa de variação de produção de resíduos industriais não perigosos (RINP)	-80,00%	696,24%	-85,50%
Taxa de variação de produção de resíduos industriais perigosos (RIP)	-11,2%	1171,5%	(*)
Taxa de variação de reclamações relativas a ambiente	-54,0%	0,0%	(*)

(*) - Indicador descontinuado.

nd - Não disponível



Anexo 1 – Siglas e acrónimos

Sigla/Acrónimo	Significado
A.C.E.	Agrupamento Complementar de Empresas
A.E.I.E.	Agrupamento Europeu de Interesse Económico
AE	Acordo de Empresa
AT	Autoridade Tributária e Aduaneira
AVAC	Aquecimento, ventilação e ar condicionado
CA	Conselho de Administração
CARRIS	Companhia Carris de Ferro de Lisboa
Ckm	Carruagens x km
CO ₂	Dióxido de carbono
CO ₂ e	Dióxido de carbono equivalente
CoMET	Community of Metros
CP	Comboios de Portugal, E.P.E.
CPC	Contratação Pública
CT	Comissão Técnica
E.P.E.	Entidade Pública Empresarial
EBITDA	Resultado operacional sem amortizações e provisões (e ajustamentos, caso existam)
ETAR	Estação de Tratamento de Águas Residuais
EUA	Estados Unidos da América
g	Grama
Diretrizes G4	Diretrizes para Relato de Sustentabilidade (4ª atualização)
GEE	Gases com efeito de estufa
GRI	Global Reporting Initiative
H / M	Homens / Mulheres
I.P.	Instituto Público
ISC	Índice de Satisfação do Cliente
IVA	Imposto sobre o Valor Acrescentado
kg	Quilograma
km	Quilómetro
KPI	Indicadores-Chave de Desempenho
kWh	Quilowatt hora
l	Litro
Lda.	Limitada
LKO	Lugares x km
LOE	Lei do Orçamento de Estado
m	Metro
M€	Milhões de euros
m ³	Metro cúbico
MKBF	Quilometragem média entre falhas (<i>Mean Kilometer Between Failure</i>)
ML	Metropolitano de Lisboa, E.P.E.
MTBF	Período Médio entre Falhas (<i>Mean Kilometer Between Failure</i>)
MWh	Megawatt hora
NC	Não contabilizado
NOVA	Urban Railway Benchmarking Group

NOx	Óxidos de azoto
NP	Norma Portuguesa
OE	Orçamento de Estado
PAO	Plano de Atividades e Orçamento
Pass.km	Passageiro x km
PKT	Passageiros x km
PMO	Parque de material e oficinas
PMP	Prazo médio de pagamento
PT	Passageiros transportados
RH	Recursos Humanos
RINP	Resíduos industriais não perigosos
RIP	Resíduos industriais perigosos
ROC	Revisor Oficial de Contas
s	Segundo
S.A.	Sociedade Anónima
SADI	Sistema Automatico de Detecção de Incêndio
SEOPTC	Secretaria de Estado das Obras Públicas, Transportes e Comunicações
SETF	Secretaria de Estado do Tesouro e Finanças
SG	Sistema de Gestão
SGAJ	Secretaria-Geral e Direção de Assuntos Jurídicos
SGQA	Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente
SO ₂	Dióxido de enxofre
SOFLUSA	Sociedade Fluvial de Transportes, S.A.
SROC	Sociedade de Revisores Oficiais de Contas
SWOT	Forças, fraquezas, oportunidades e ameaças (<i>Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats</i>)
t	Tonelada
Transtejo	Transportes Tejo, S.A.
UITP	União Internacional dos Transportes Públicos
un	Unidades

Anexo 2 – Glossário

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

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

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

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

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

Desenvolvimento Sustentável – Conceito desenvolvido pela Comissão Brundtland no âmbito do Relatório da Comissão Mundial do Ambiente e do Desenvolvimento sustentável das Nações Unidas o “Nosso Futuro Comum”, publicado em 1987, no qual desenvolvimento sustentável é entendido como “o desenvolvimento que satisfaz as necessidades presentes, sem comprometer a capacidade das gerações futuras de suprir suas próprias necessidades”. A noção de desenvolvimento sustentável tem implícito um “compromisso de solidariedade com as gerações do futuro”, no sentido de assegurar a transmissão do “património” capaz de satisfazer as suas necessidades. Implica a integração equilibrada dos sistemas económico, sociocultural e ambiental, e dos aspetos institucionais relacionados com o conceito muito atual de “boa governação”.

Eficácia – Medida em que as atividades planeadas foram realizadas e conseguidos os resultados planeados.

Eficiência – Relação entre os resultados obtidos e os recursos utilizados.

Emissões diretas – Emissões que ocorrem em fontes que são propriedade ou controladas pela Empresa.

Emissões indiretas – Emissões que são consequência das atividades da Empresa, mas que ocorrem em fontes que não são propriedade, nem controladas pela mesma.

Fornecimento do Serviço – corresponde ao conjunto de recursos disponibilizados pelo prestador do serviço, podendo implicar, no todo ou em parte, o pessoal, as instalações, os serviços de apoio, o equipamento e os meios necessários à prestação do serviço.

Gases com efeito de estufa – Gases existentes na atmosfera terrestre, naturais e antropogénicos, que absorvem e reemitem radiação infravermelha. Os seis principais GEE, abrangidos pelo Protocolo de Quioto, são os seguintes: dióxido de carbono (CO₂), metano (CH₄), óxido nitroso (N₂O), hidrofluorcarbonos (HFCs), perfluorcarbonos (PFCs) e hexafluoreto de enxofre (SF₆).

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

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

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

Monitorização – Conjunto de ações que visam controlar o pleno funcionamento da performance da organização ou das suas metas, processos, indicadores ou outros em matéria de desempenho económico, ambiental e social.

Norma ISO 9001 – Norma Internacional da “International Organization for Standardization” sobre sistemas de gestão da qualidade.

Norma ISO 14001 – Norma da série ISO 14000 referente a Requisitos do Sistema de Gestão Ambiental. Especificações e linhas de orientação para a sua utilização.

Organização – Conjunto de pessoas e de instalações inseridas numa cadeia de responsabilidades, autoridades e relações.

Partes Interessadas – Normalmente designadas por stakeholders, são Entidades afetadas ou que afetam a empresa.

Passageiro x km – Unidade de medida correspondente à deslocação de um passageiro num veículo, na distância de um quilómetro, quando esse veículo assegura o serviço a que se destina.

Reciclagem – Reprocessamento de resíduos através da sua transformação biológica, física ou química num processo de produção, para o fim inicial ou para outros fins, nomeadamente como matéria-prima, excluindo a valorização energética.

Reclamações – Manifestação de insatisfação que terceiros formalizam, verbalmente ou por escrito, ao ML. Quaisquer queixas de Clientes dirigidas aos serviços, quer pessoalmente (verbal ou por escrito), quer por telefone, fax, correio, e-mail ou qualquer outra forma escrita.

Resíduos – Quaisquer substâncias ou objetos de que o detentor se desfaz ou tem intenção ou obrigação de se desfazer.

Serviço – Resultado de um processo estabelecido entre o prestador e o cliente no quadro de um contrato, incluindo as características que permitam a sua avaliação.

Sistema de gestão – Sistema para o estabelecimento da política e dos objetivos e para a concretização desses objetivos.

Sistema de Gestão da Qualidade – Sistema de gestão para dirigir e controlar uma organização no que respeita à qualidade.

Sistema de Gestão Ambiental – Parte do sistema de gestão de uma organização utilizada para desenvolver e implementar a sua política ambiental e gerir os seus aspetos ambientais.

Sustentabilidade – Capacidade de suprir aquele que atende às necessidades do presente sem comprometer a possibilidade de as gerações futuras atenderem às suas necessidades.

Tramitação – Conjunto dos requisitos legais para a formação de um processo.

Valorização – Quaisquer operações que visem o reaproveitamento de resíduos (incluindo os processos de reutilização, reciclagem, regeneração, valorização energética, entre outros).

