



Relatório de Sustentabilidade 2007



Metropolitano de Lisboa

Grupo  
Metropolitano de Lisboa



# Índice

<b>1. Mensagem do presidente</b>	<b>4</b>
<b>2. O nosso relatório</b>	<b>5</b>
Limites	6
Âmbito e perfil	7
Verificação externa	7
<b>3. O nosso retrato</b>	<b>9</b>
Metropolitano de Lisboa, E.P.	9
Ferconsult – Consultoria, Estudos e Projectos de Engenharia, S.A.	23
Ensitrans – Engenharia e Sistemas de Transporte, A.E.I.E	31
<b>4. O nosso posicionamento rumo à sustentabilidade</b>	<b>32</b>
Metropolitano de Lisboa, E.P.	37
Ferconsult – Consultoria, Estudos e Projectos de Engenharia, S.A.	45
Ensitrans – Engenharia e Sistemas de Transporte, A.E.I.E	47
<b>5. Quem nos rodeia</b>	<b>48</b>
Metropolitano de Lisboa, E.P.	49
Ferconsult – Consultoria, Estudos e Projectos de Engenharia, S.A.	72
<b>6. O nosso desempenho em termos económicos</b>	<b>76</b>
Metropolitano de Lisboa, E.P.	76
Ferconsult – Consultoria, Estudos e Projectos de Engenharia, S.A.	84
Ensitrans – Engenharia e Sistemas de Transporte, A.E.I.E	88
<b>7. O nosso desempenho em termos ambientais</b>	<b>89</b>
Metropolitano de Lisboa, E.P.	90
Ferconsult – Consultoria, Estudos e Projectos de Engenharia, S.A.	104
<b>8. O nosso desempenho em termos sociais</b>	<b>108</b>
Metropolitano de Lisboa, E.P.	108
Ferconsult – Consultoria, Estudos e Projectos de Engenharia, S.A.	127
Correspondência com a GRI	132
Siglas e acrónimos	154
Glossário	157
Para o ano que vem há mais...	161
A sua opinião	162

# 1. Mensagem do Presidente

O Metropolitano de Lisboa celebra em 2008 os seus 60 anos enquanto empresa, e, no próximo ano comemorará o 50º aniversário desde o início da exploração da rede.

São décadas a prestar um serviço inestimável à comunidade em que se insere – a Área Metropolitana de Lisboa.

Desde o início, com a celebração do contrato de concessão, em 1948, até hoje a busca de um padrão de sustentabilidade esteve presente no quotidiano gestor desta empresa. Desde logo, a sustentabilidade económica da operação, financiamento incluído, mas também a procura de um balanceamento entre as vantagens de mobilidade para a comunidade e os transtornos causados pelas obras na fase de construção dos primeiros túneis.

Nos últimos 20 anos da sua existência, o Metropolitano de Lisboa encetou um ambicioso projecto de alargamento da sua rede para uma extensão 4 vezes superior em relação à situação de partida. Esse alargamento, ancorado em vários estudos nomeadamente da evolução da procura potencial expectável, procurou além do mais elevar a qualidade das estações e galerias através da introdução de meios mecânicos de suporte a uma mais fácil deslocação dos passageiros, bem como inserir a divulgação do património artístico português.

Procurou-se inserir o Metropolitano de Lisboa e o modo de transporte que assegura aos seus passageiros na direcção de uma maior coesão social, uma ligação mais forte à comunidade e, progressivamente garantir uma alternativa ambientalmente mais sustentável ao uso do Transporte individual.

É hoje incontornável que a aposta foi ganha. É reconhecido pelos clientes como sendo o melhor modo de transporte público na Área Metropolitana de Lisboa; sublinhado internacionalmente como detendo uma das melhores práticas ao nível da divulgação cultural, funcionalidade e qualidade das suas instalações e com um forte empenho ao nível do apoio a iniciativas de apoio social, cultural e desportivo na comunidade, dentro de óbvias restrições financeiras que são conhecidas.

Além do mais é, nas empresas de transporte público de passageiros, a que mais esforços tem desenvolvido para garantir a promoção técnica, cultural e económica dos seus trabalhadores e colaboradores, garantindo as melhores práticas ao nível da compatibilização do trabalho com a família, da promoção da evolução escolar, também dos filhos dos trabalhadores.

Por outro lado, temos procurado garantir também, dentro dos limites rígidos da estrutura financeira da empresa, o aumento da performance económica, através do aumento dos passageiros transportados, dum controle mais rigoroso dos custos, recentrando a empresa no “core business”: o transporte de passageiros em modo rápido, seguro, ambientalmente menos poluente, num ambiente de maior qualidade e sempre com a atenção centrada no cliente.

Os princípios de transparência e de bom governo que o Metropolitano tem cumprido exemplarmente nos últimos anos demonstram a aderência dos seus trabalhadores à ideia de promoção do transporte público de uma forma economicamente sustentada e com o objectivo de garantir uma sustentabilidade social e ambiental acrescida à comunidade em que estamos inseridos.

Sendo uma tarefa contínua, estou seguro que a determinação em melhorar estes índices não vai esmorecer.

A cidade e os nossos clientes assim o merecem.



Joaquim Reis  
Presidente do Conselho de Gerência

## 2. O nosso relatório

O nosso Relatório de Sustentabilidade tem por objectivo comunicar a todas as partes interessadas a evolução das actividades do Grupo Metropolitano de Lisboa (GML) em 2007, sob o ponto de vista económico, ambiental e social, face aos compromissos assumidos no âmbito da sustentabilidade para aquele ano e para os anos futuros. Este esforço e compromisso para a melhoria contínua tem sido reconhecido a nível internacional, mais evidentemente na assinatura, enquanto membro efectivo, da Carta da UITP para o Desenvolvimento Sustentável em Maio de 2007.

O presente Relatório inclui indicadores económicos, ambientais e sociais, o que permite às partes interessadas do Grupo Metropolitano de Lisboa tomarem conhecimento do seu desempenho rumo à Sustentabilidade e, nomeadamente, das suas boas práticas e do seu esforço de desenvolvimento. Os aspectos mais focados são a estratégia, os serviços oferecidos aos Clientes, o impacto ambiental, as parcerias com universidades, o apoio à comunidade local, e o empenho no bem-estar dos Colaboradores e as iniciativas desenvolvidas com Parceiros estratégicos.

O primeiro Relatório de Sustentabilidade do Metropolitano de Lisboa, E.P. (ML) foi produzido em 2005 relativamente ao desempenho demonstrado ao longo do ano 2004. Anualmente, o ML tem vindo a produzir o seu Relatório de Sustentabilidade analisando o seu desempenho global nas áreas de intervenção consideradas prioritárias comunicando-o a todos os interessados e aos seus *Stakeholders*.

Este Relatório possibilita a avaliação e divulgação das políticas e actividades do GML, nomeadamente no que se refere aos principais impactes do funcionamento das Organizações e aos programas e iniciativas desenvolvidos para melhorar a sua eficácia e o seu desempenho, no que respeita à dimensão ambiental, económica e social do exercício da sua actividade. Pela segunda vez reportamos uma componente essencial dentro da nossa Estratégia para a Sustentabilidade – o envolvimento dos nossos *Stakeholders* e análise das suas expectativas. Procurámos, neste sentido, garantir uma partilha de informação assente na transparência e na inclusão das principais preocupações detectadas, de modo a promover a melhoria contínua do nosso desempenho.

Este Relatório foi elaborado tendo por base as Directrizes de 2006 da *Global Reporting Initiative* (GRI), na sua versão em língua portuguesa, tendo-se procurado, sempre que possível e adequado, seguir os princípios, critérios e recomendações constantes das mesmas. Para além disso, foi analisado o Suplemento Sectorial de Transportes e Logística da GRI (publicado em Novembro de 2002) não tendo sido, porém, possível estabelecer comparativos com as actividades desenvolvidas ao nível das Entidades do GML reportadas neste relatório. Como tal, as directrizes específicas do Suplemento Sectorial de Transportes e Logística da GRI não foram tidos em consideração.

Para além destas directrizes foram aplicados também, na elaboração do Relatório de Sustentabilidade, os princípios fundamentais da série de normas AA1000 Assurance Standards, a saber:

### - Materialidade (Materiality) (P.1)

Foi tido em consideração o princípio da **Materialidade** da série de normas AA1000 que exige que a Organização relatora inclua no seu Relatório toda a informação sobre o Desempenho de Sustentabilidade solicitada, e necessária, aos seus *Stakeholders*, para que estes possam formar juízos, decisões e acções fundamentados.

Considerou-se como informação material aquela que, em caso de omissão ou má representação, no Relatório poderia influenciar as decisões e acções dos nossos *Stakeholders*.

### - Universalidade (Completeness) (P.2)

Foi tido em consideração o princípio da **Universalidade** da série de normas AA1000 que exige que a Organização relatora identifique e compreenda os aspectos materiais do seu Desempenho de Sustentabilidade.

Identificámos e compreendemos o nosso Desempenho de Sustentabilidade associado às nossas actividades, produtos e serviços, locais e subsidiários nos quais exercemos influência de gestão e responsabilidade legal.

### - Responsabilização (Responsiveness) (P.3)

Foi tido em consideração o princípio da **Responsabilização** da série de normas AA1000 que exige que a Organização relatora responda às preocupações, políticas e *standards* relevantes dos seus *Stakeholders*, e comunique adequadamente as suas respostas no seu Relatório.

De modo a sistematizar os indicadores utilizados de acordo com as Directrizes seguidas, apresentamos em anexo uma tabela síntese com a respectiva correspondência.

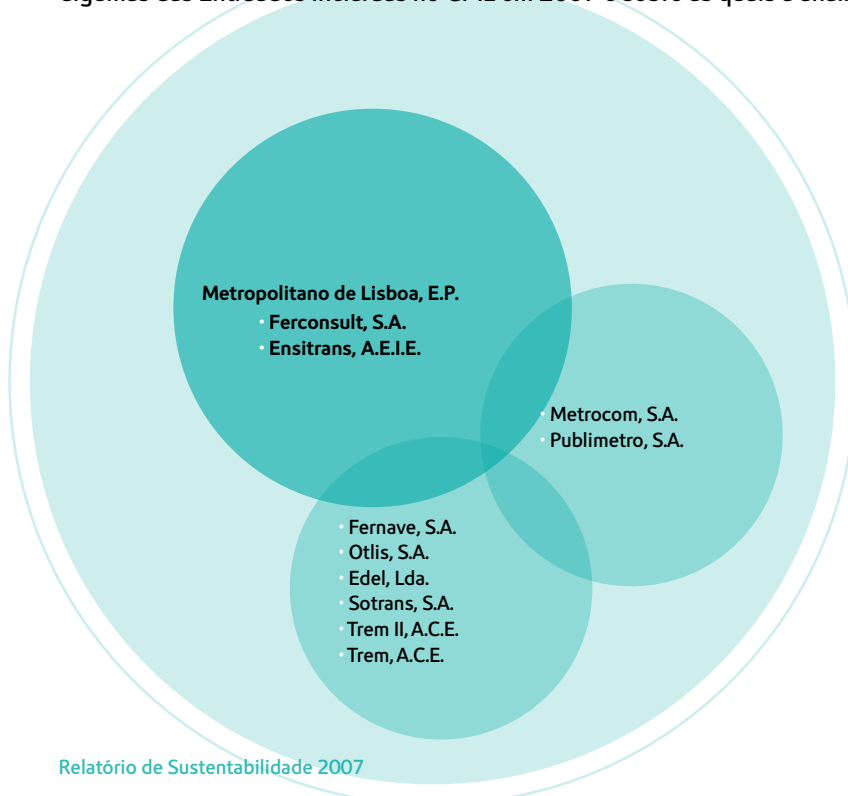
Os nossos procedimentos internos, de acordo com as Políticas da Empresa, permitem garantir a exactidão, integridade e fidedignidade do conteúdo do presente Relatório de Sustentabilidade.

O Grupo Metropolitano de Lisboa continuará a emitir o seu Relatório de Sustentabilidade periodicamente tentando progressivamente, e numa óptica de maior envolvimento com todas as entidades que o rodeiam, expandir os limites do seu relato.

## Limites

De acordo com o Protocolo de Limites da GRI foi estabelecido o limite da informação relativa à Organização, neste caso o Grupo Metropolitano de Lisboa a incluir no presente Relatório de Sustentabilidade.

Foram identificadas as Entidades sobre as quais o GML exerce controlo, influencia significativamente ou no mínimo provoca impactes significativos. Apresentam-se de seguida algumas das Entidades incluídas no GML em 2007 e sobre as quais a análise de inclusão, recaiu.



Optámos por limitar o nosso reporte ao nível do Metropolitano de Lisboa, E.P., Ferconsult, S.A. e Ensitrans, A.E.I.E., essencialmente por cruzamento da importância ao nível do exercício de gestão e participação accionista bem como pela representatividade dos impactes (ao nível económico, ambiental e/ou social) no próprio GML.

De futuro tentaremos expandir estes limites, eventualmente passando a integrar outras Entidades de algum modo influenciadas pelo GML (como sejam a Metrocom, S.A. ou a Publímetro, S.A.) e até Entidades nas quais o GML provoque alguns impactes como seja a Fernave, S.A..

### Âmbito e perfil

Este é o primeiro Relatório de Sustentabilidade do Grupo Metropolitano de Lisboa e o quarto Relatório de Sustentabilidade do Metropolitano de Lisboa, E.P.

O âmbito deste relatório é mais abrangente que o âmbito dos relatórios anteriormente publicados, para além do Metropolitano de Lisboa, E.P., inclui também o reporte de informação de duas novas Entidades pertencentes ao Grupo: a Ferconsult, S.A. e o Ensitrans, A.E.I.E.

Assumimos o mesmo âmbito de relato quer para o Metropolitano de Lisboa, E.P. como para a Ferconsult, S.A. analisando o Protocolo de Indicadores de Desempenho Económico, Ambiental, de Direitos Humanos, de Práticas Laborais e Condições de Trabalho, de Responsabilidade pelo Produto e de Sociedade.

Em relação ao Ensitrans restringimos o âmbito à análise do Protocolo de Indicadores de Desempenho Económico devido às características da actividade da empresa e dos respectivos impactes associados, conforme detalhado mais à frente.

Embora este Relatório se reporte ao ano civil de 2007, incluímos, à semelhança dos Relatórios anteriores, dados dos principais indicadores relativos ao triénio abrangente (2005, 2006 e 2007), ou a mais anos quando isso nos permitiu uma análise mais rigorosa de algumas tendências, de forma a obter uma relação inter-anual, a comparabilidade dos dados e a previsão de tendências futuras.

### Verificação externa

“A Verificação é um resultado desejado, não é um standard, método ou actividade.


As organizações procuram garantir aos *Stakeholders*—chave que, o que estes consideram material, está a ser efectivamente tido em consideração (...). Dar garantia aos *Stakeholders* significa disponibilizar informação credível que pode influenciar as suas decisões e comportamentos e que, em último caso, terão impacto na Organização.” (Simon Zadek – CEO/ Account Ability, Estudo da KPMG sobre a Publicação de Relatórios de Sustentabilidade em Portugal – Resultados do Inquérito às maiores Empresas em Portugal 2006 – KPMG).  
Pela primeira vez o Grupo Metropolitano de Lisboa procedeu à Verificação Externa do seu Relatório em todo o seu âmbito e dentro dos limites estabelecidos. Este processo foi levado a cabo por uma Entidade externa e independente (sem qualquer vínculo ou relação preferencial com o ML), neste caso pela Empresa PricewaterhouseCoopers, enquanto prestador de serviços do GML.

Este foi certamente o início de um longo percurso que iremos percorrer anualmente, recorrendo à Verificação Externa dos nossos Relatórios de Sustentabilidade com o objectivo de:

- Aumentar a nossa reputação/credibilidade;
- Identificar oportunidades de melhoria; e
- Minimizar o risco de publicação de informação incorrecta.

As recomendações emitidas ao nível da Verificação pretendem pronunciar-se acerca da qualidade da informação relatada, nomeadamente em matéria de totalidade e exactidão e tendo em conta outros relatórios do mesmo sector e referências internacionais, como é o caso das AA1000 Assurance Standards. Foi igualmente seguido o normativo International Standard Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information 3000 (ISAE 3000), referencial para trabalhos de obtenção e exame de evidência de informação não financeira.

Assim, o Relatório de Sustentabilidade do GML foi produzido e verificado por uma Entidade externa segundo as Directrizes G3 incluindo informação relativa a Estratégia e Análise, Perfil Organizacional, Governo e Análise de Desempenho ao nível dos seis protocolos de indicadores da G3 de Desempenho Económico, Ambiental, de Direitos Humanos, de Práticas Laborais e Condições de Trabalho, de Responsabilidade pelo Produto e de Sociedade.

A Nível de Aplicação	C	C+	B	B+	A	A+
Auto-declaração		✓				
Verificado por Entidade Externa						
Verificado pela GRI						



### 3. O nosso retrato

#### Metropolitano de Lisboa, E.P.

O objecto principal da nossa Empresa é o funcionamento regular do serviço público de transporte colectivo de passageiros fundado no aproveitamento do subsolo da cidade de Lisboa e zonas limítrofes, garantindo a manutenção da infra-estrutura e o desenvolvimento da rede.

O Metropolitano de Lisboa, E.P. resultou da nacionalização em 1975, através do Decreto-Lei n.º 280-A/75, de 5 de Junho, da Sociedade Metropolitano de Lisboa, S.A.R.L., tendo-lhe sido conferida a sua actual denominação e atribuído o seu actual estatuto de Empresa Pública, pelo Decreto-Lei n.º 439/78, de 30 de Dezembro.

Ficha técnica 2007		
Principal serviço prestado: Transporte urbano de passageiros em modo Metropolitano		
Receitas próprias		€ 62.477.540
Indeminização compensatória		€ 24.305.289
Total de passageiros transportados (10 <sup>3</sup> )		179.687
Percurso médio por passageiro		4,65 km
Passageiros x km transportados (10 <sup>3</sup> )		835.545
N.º de estações		50
Extensão da rede Metro de Lisboa		37,7 km
N.º de linhas da rede Metro de Lisboa		4
N.º de colaboradores a 31 de Dezembro de 2007		1.648

#### A nossa missão

Prestar um Serviço Público de Transporte Colectivo de Passageiros, em sistema de metro, segundo princípios de racionalidade económico-financeira e de eficácia social e ambiental.

#### A nossa visão

- Ser o meio de transporte de excelência dentro da Área Metropolitana de Lisboa, considerado pela população da grande Lisboa como o meio preferencial para deslocações urbanas.
- Ser o exemplo da equidade económica, ambiental e social demonstrando elevados padrões de responsabilidade social para com os seus Clientes e a Comunidade envolvida.
- Ser uma Empresa de excelência orientada para o cliente, firmada nos seus valores centrais.

#### Os nossos valores



## Os nossos princípios

<b>Desenvolvimento e inovação</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abertura à mudança e Inovação;</li> <li>• Aposta no apoio à investigação e desenvolvimento.</li> </ul>	<b>Rigor e qualidade</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desempenhar com rigor as tarefas que nos estão cometidas utilizando com eficiência e eficácia os recursos disponíveis;</li> <li>• Melhoria da qualidade do serviço, satisfazendo as expectativas dos clientes.</li> </ul>	<b>Competência e segurança</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manter e reforçar a imagem e credibilidade da Empresa como factor de afirmação externa e interna;</li> <li>• Garantir a segurança integrada de pessoas e bens.</li> </ul>	<b>Responsabilidade social e ambiental</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Produção de serviços socialmente úteis e aceitáveis;</li> <li>• Gestão das actividades de acordo com os princípios de desenvolvimento sustentável, nas vertentes económica, social e ambiental;</li> <li>• Aposta na formação, na ética e no desenvolvimento dos recursos humanos em torno do projecto ML.</li> </ul>
---	---	---	---

### A nossa estratégia para alcançar a sustentabilidade

Antecipar e responder, atempadamente, às necessidades do mercado e às expectativas dos clientes, mediante a melhoria da capacidade, da qualidade e da fiabilidade do serviço oferecido e a concretização, e desenvolvimento, da Rede em tempo e dentro do princípio de racionalidade económico-financeira.

Assegurar o serviço oferecido garantindo a sustentabilidade social, económico-financeira e ambiental, mediante a racionalização dos custos de exploração, a melhoria do rendimento energético e da sustentabilidade ambiental e a execução de uma gestão orientada para o cliente e para a promoção da mobilidade.

Contribuir para o desenvolvimento sustentado do sistema de transportes na Área Metropolitana de Lisboa promovendo soluções para a gestão eficaz do sistema de transportes, contribuindo para uma adequada articulação com outros modos de transporte colectivo, visando um melhor planeamento da exploração, uma melhor articulação tarifária, a definição de políticas para uma gestão articulada de recursos e meios, e a promoção conjunta do Transporte Colectivo.

### A nossa estrutura de Governo

A estrutura de governo do GML não é unitária embora existam membros comuns entre as administrações das diferentes Entidades.

O actual Conselho de Gerência do ML foi nomeado por Resolução do Conselho de Ministros (RCM n.º 101/2006, de 2 de Novembro) para um mandato de três anos e entrou em funções no dia 03 de Novembro desse ano. Todos os membros do Conselho de Gerência, incluindo o Presidente do Conselho de Gerência, exercem funções executivas.

## Competências dos membros do Conselho de Gerência do Metropolitano de Lisboa, E.P.

### Joaquim Reis

Presidente e CEO

- Representação Institucional do ML
- Autoridade de Segurança
- Secretaria-Geral e Comunicação
- Economia e Finanças
- Estudos, Planeamento, Orçamento e Controlo de Gestão (vertente orçamento e controlo de gestão)
- Sistemas e Tecnologias de Informação
- Gabinete de Auditoria
- Participadas: Presidente do CA da Ferconsult, S.A.; Presidente do CA da Metrocom, S.A.; Presidente da AG da Ensitrans, A.E.I.E.; Vogal da Trem, A.C.E. e Vogal da Trem II, A.C.E.

### Morais Correia

Vogal executivo

- Gestão de Infra-estruturas
- Gestão de Projectos e Obras de Expansão e Modernização da Rede
- Estudos, Planeamento, Orçamento e Controlo de Gestão (vertente gestão e projecto de obra)
- Participadas: Vogal da Ferconsult, S.A.; Vogal da Ensitrans, A.E.I.E.; Vogal da SOTRANS, S.A.

### Jorge Jacob

Vogal executivo

- Exploração Comercial
- Exploração Industrial
- Estudos, Planeamento, Orçamento e Controlo de Gestão (vertente comercial e expansão)
- Desenvolvimento da função Marketing Estratégico e Operacional
- Património Artístico e Histórico, conjuntamente com o CG/Dr. Pedro Bogas
- Participadas: Vogal da Publmetro, S.A. e Presidente da AG da Metrocom, S.A.

### Pedro Bogas

Vogal executivo

- Recursos Humanos
- Gabinete Jurídico e de Contencioso
- Património Artístico e Histórico, conjuntamente com o CG/Eng.º Jorge Jacob
- Participadas: Vogal da Publmetro, S.A.; Presidente da AG da Ferconsult, S.A. e Presidente da AG da SOTRANS, S.A.

### Miguel Roquette

Vogal executivo

- Provedor Arbitral
- Relações com a Câmara Municipal de Lisboa, acompanhando a vertente institucional a cargo do PCC
- Participadas: Presidente da AG da Publmetro S.A. e Presidente da AG da Gil, S.A.

	Joaquim Reis Presidente e CEO	Morais Correia Vogal Executivo	Jorge Jacob Vogal Executivo	Pedro Bogas Vogal Executivo	Miguel Roquette Vogal Executivo
<b>1. Remuneração</b>					
Vencimento base	57.030,60	50.450,16	50.450,16	50.450,16	50.450,16
Despesas de representação <sup>1</sup>	19.960,68	15.135,00	15.135,00	15.135,00	15.135,00
Remuneração adicional <sup>2</sup>	10.123,80	10.123,80	10.123,80	10.123,80	10.123,80
Subsídio de férias / Natal	5.596,20	5.047,83	5.047,83	5.047,83	5.047,83
<b>2. Outras regalias e compensações</b>					
Plafond máximo para uso de telemóvel	€135/mês	€135/mês	€135/mês	€135/mês	€135/mês
Valor médio de telemóvel utilizado	€0,05/mês	€70/mês	€62/mês	€36/mês	€81/mês
Renting – viatura de serviço <sup>3</sup>	12.098,40	9.534,29,02	6.531,02	7.571,75	--
V. aquisição pela empresa viatura de serviço <sup>4</sup>	--	--	--	--	40.323,00
Subsídio de deslocação	2.616,42	1.561,20	3.675,48	1.198,08	1.628,59
Subsídio de refeição	--	--	--	--	--
	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
<b>3. Encargos com benefícios sociais</b>					
Segurança social obrigatório	16.649,68	15.017,26	--	15.017,26	15.017,26
Planos complementares reforma	Não	Não	Não	Não	Não
Seguros de vida	Não	Não	Não	Não	Não
Seguros de saúde <sup>5</sup>	ML	ML	ML	ML	ML
<b>Informações adicionais</b>					
Opção pelo vencimento de origem	Não	Não	Não	Não	Não
Regime de Segurança Social	Seg. Social	Seg. Social	Caixa Geral Apo.	Seg. Social	Seg. Social
Cumprimento n.º 7 do RCM 155/2005	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Opção de aquisição de viatura de serviço	Não	Não	Não	Não	Não
Usufruto de casa de função	Não	Não	Não	Não	Não

A Comissão de Fiscalização actual foi nomeada por Despacho Conjunto dos Secretários de Estado do Tesouro e das Finanças e dos Transportes, de 26 de Outubro de 1998 por um período de três anos, renováveis e é constituída pelo Presidente, o Senhor Dr. Renato Campos, pelo vogal o Sr. Dr. Luís Caiano Pereira que, por Despacho de Sua Excelência o Senhor Secretário de Estado do Tesouro e das Finanças n.º 192/08-SETF de 28 de Fevereiro, representa a firma Caiano Pereira, António e José Reimão, SROC e pelo vogal o Senhor Dr. Evaristo Branquinho.

## Estrutura organizacional

Em termos de gestão organizacional regemo-nos pelos seguintes princípios:

- A estrutura organizacional da Empresa assegura uma cadeia curta de comando, com um máximo de três níveis, flexível e descentralizada;
- Os órgãos de enquadramento estratégico, de controlo e de apoio ao Conselho de Gerência e os órgãos operacionais assumem, sempre que possível, a forma de Gabinetes, com forte componente técnica e tecnológica, e estruturas ligeiras e operacionais baseadas no conceito de equipa de trabalho para o exercício de actividades diferenciadas;
- Os Órgãos Directamente Dependentes do Conselho de Gerência (ODDCC's) têm a denominação de Coordenação, Direcção ou Gabinete, consoante as finalidades e posicionamento na macro estrutura da Empresa;
- As funções de Economia e Finanças e Recursos Humanos posicionam-se por forma a assegurar uma clara horizontalização, interpenetração e partilha dessas funções com os órgãos operacionais;
- A actividade operacional da Empresa desenvolve-se, face às finalidades que lhe foram cometidas, com base nas seguintes três áreas de actividade: Exploração Comercial, Gestão de Infra-estruturas e Exploração Industrial, constituídas como Centros de Resultados;
- As actividades complementares das finalidades da Empresa têm organização específica, com matriz empresarial ou de projecto.

<sup>1</sup> O subsídio para despesas de representação fixado por Despacho Ministerial corresponde a € 1.663,39 e € 1.261,25 mensais, respectivamente para o Presidente e para os vogais do Conselho de Gerência.

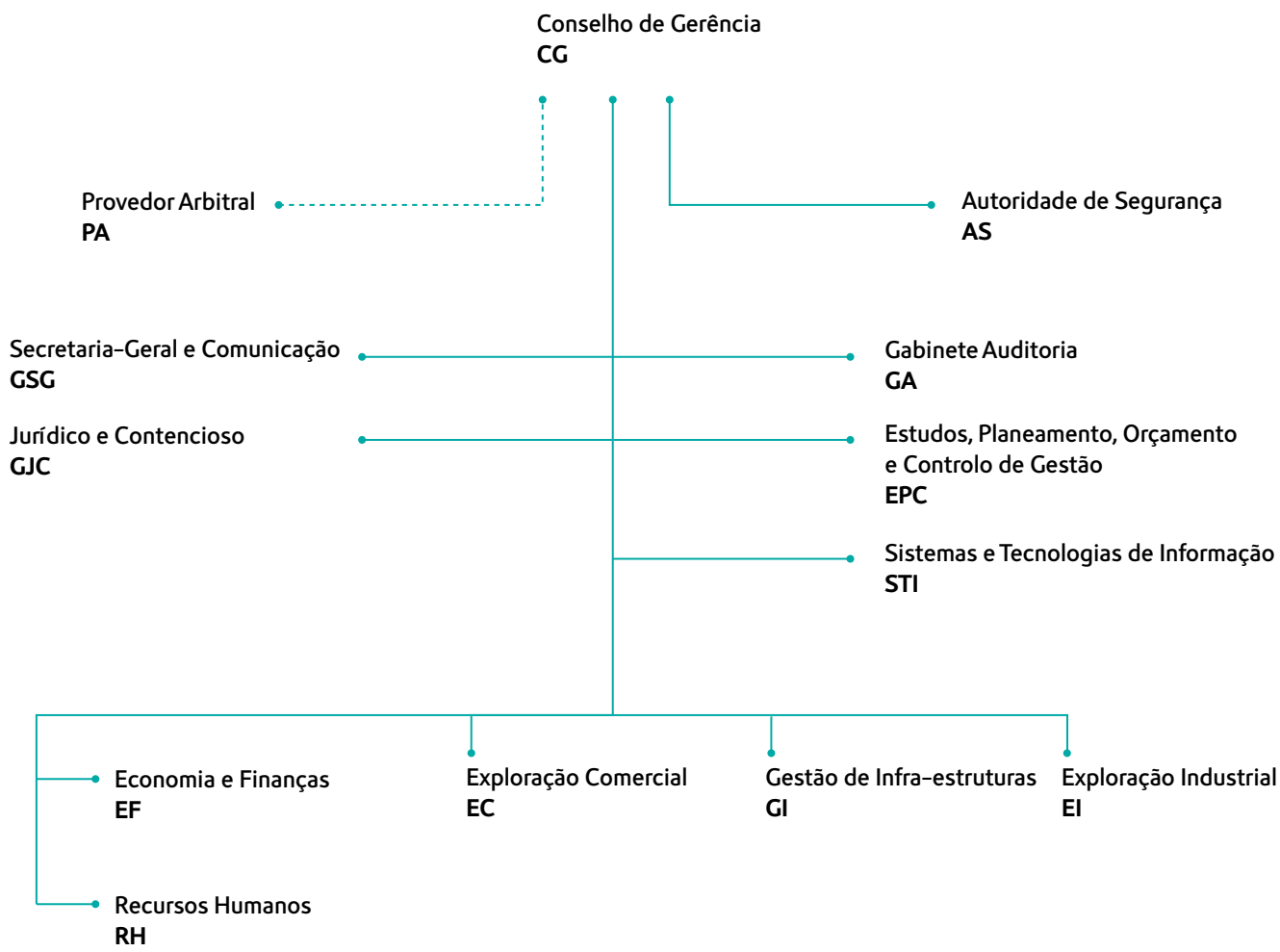
<sup>2</sup> 30% do valor padrão constante no despacho n.º 8035/2002 de 26 de Março (actualmente fixado em € 2.812,16), o qual desde essa data, resulta em € 843,65 mensais, decorrente do facto de também exercerem funções de gestão nas empresas ou Entidades onde o ML detém participações.

<sup>3</sup> O valor do renting inclui a renda (+IVA a 21%) e seguro anual.

<sup>4</sup> Viatura adquirida no ano 2000. O valor da aquisição da viatura inclui IVA a 17%.

<sup>5</sup> Seguro geral da Empresa – caso o pretendam, cada membro do CG, pode suportar as despesas próprias, do custo mensal da extensão do seguro ao seu familiar (€ 46,60 pelo cônjuge, € 28,00 por cada filho menor, e € 46,10 por cada filho maior), à semelhança de todos os trabalhadores da empresa.

O Organograma da Empresa manteve-se inalterado, em 2007, em termos estruturais. No entanto, verificou-se a nomeação de novos directores para as áreas de Gestão de Infra-estruturas e da Autoridade de Segurança, em Junho e Setembro, respectivamente.



- |  |                           |
|--|---------------------------|
| Autoridade de Segurança                              | Silva Neves               |
| Exploração Comercial                                 | Pedro Vazão de Almeida    |
| Gestão Infra-estruturas                              | João Monteiro Correia     |
| Exploração Industrial                                | José Osvaldo Bagarrão     |
| Economia e Finanças                                  | José Melo                 |
| Recursos Humanos                                     | Paula Martins             |
| Secretaria-Geral e Comunicação                       | António Mendes Mourão     |
| Jurídico e Contencioso                               | Nuno Soares               |
| Estudos, Planeamento, Orçamento e Controlo de Gestão | Luís Almeida              |
| Auditoria  | José Sequeira             |
| Sistemas e Tecnologias de Informação                 | Carlos Rocha              |
| Provedor Arbitral <sup>6</sup>                       | Guilherme da Palma Carlos |

<sup>6</sup> Órgão autónomo com estatuto próprio.

O número de Colaboradores activos a 31 de Dezembro de 2007 era de 1.648. A larga maioria são profissionais altamente qualificados e qualificados ou quadros (superiores, médios e intermédios), distribuídos por uma estrutura composta por três serviços fundamentais:

- a Exploração Comercial (abreviadamente EC), onde se concentram cerca de 56% do total de Colaboradores, dedicada à gestão do serviço público regular de passageiros;
- a Gestão de Infra-Estruturas (abreviadamente GI), a que estão afectos cerca de 19% dos Colaboradores, a quem compete planear e assegurar a manutenção das infra-estruturas fixas;
- a Exploração Industrial (abreviadamente EI), responsável pela manutenção do material circulante, a que estão adstritos cerca de 12% dos efectivos;
- os restantes órgãos que dependem directamente do Conselho de Gerência (ODDCG's) que absorvem os outros cerca de 13% dos Colaboradores.

O cargo de Provedor Arbitral constitui um órgão autónomo, que, embora integrado na Empresa, tem estatuto próprio, o qual lhe assegura plena independência, designadamente em relação aos membros do respectivo Conselho de Gerência.

Ao Provedor Arbitral cumpre, essencialmente, promover a recuperação de danos patrimoniais (prejuízos materiais ou morais), recomendando soluções justas e/ou equitativas em todos os casos que envolvam divergência ou pré-litígio, devendo prevalecer, sempre que possível, o espírito de conciliação ou de composição dos interesses em presença.

O ML não dispõe de Assembleia-geral sendo que todas as orientações do seu Accionista/tutela são transmitidas por via dos diplomas legais ao dispor do Governo da República. Paralelamente, a Inspeção Geral de Finanças e o Tribunal de Contas efectuam algumas recomendações no âmbito das suas actividades, de inspecção e fiscalização, em relação ao ML.

Todos os colaboradores têm acesso à comunicação com o Conselho de Gerência do Metropolitano de Lisboa, E.P. através da qual podem exprimir as suas preocupações e recomendações. Existem fóruns específicos para o diálogo, nomeadamente ocorrem reuniões periódicas entre o Conselho de Gerência e representantes da Comissão de Trabalhadores e representantes de todos os Sindicatos existentes na Empresa. Para além destes mecanismos todos os Colaboradores podem dirigir-se ao Conselho de Gerência através dos canais de comunicação interna (email, gestão documental, entre outros) ou através da Comissão de Trabalhadores.

### Princípio da precaução

O Princípio da Precaução é incorporado na dinâmica empresarial através do controlo de riscos ambientais, operacionais e financeiros.

### Riscos operacionais

Os riscos associados à fase de construção, são de diversas origens e o seu controlo inclui o cumprimento das normas no âmbito da Higiene e Segurança no Trabalho. Ao nível da Segurança das instalações são cumpridos os Planos internos de Higiene e Segurança no Trabalho bem como a monitorização do cumprimento e eficácia dos mesmos através da análise periódica de indicadores sociais. Sempre que se considere necessário ou que exista uma reclamação procedemos à medição de diversos parâmetros para controlar a qualidade do ar interno, os níveis de ruído, os níveis de electromagnetismo, entre outros.

### Riscos ambientais

No contexto das obras de construção, é efectuada um controlo inicial dos riscos ambientais, que é integrado na Avaliação de Impacte Ambiental destas empreitadas. Durante a obra o Acompanhamento e Monitorização Ambiental baseia-se na planificação e implementação de acções visando a atenuação dos impactes ambientais negativos existentes, nomeadamente a emissão de ruído, a contaminação do ar e da água, entre outros.

Na fase posterior, isto é, nas actividades de Exploração e Manutenção, os riscos continuam a ser avaliados, nomeadamente ao nível dos níveis de ruído e vibrações, à melhoria da qualidade do ar e no seguimento do Integrado de Gestão de Resíduos.

### **Riscos Financeiros**

Existe um Gabinete de Auditoria interna que efectua periodicamente a análise de risco de corrupção ou práticas ilícitas bem como sobre os procedimentos financeiros internos – o seu cumprimento e eficácia.

### **Código de ética**

No dia 1 de Julho de 2006 entrou em vigor o primeiro “Código de Ética e de Conduta do Metropolitano de Lisboa, E.P.”, o qual sistematiza as regras éticas e deontológicas, a serem observadas no quotidiano, e que constituem os princípios estruturantes do nosso comportamento.

Sendo pioneiro no sector, este código permitiu assumir uma atitude transparente no que diz respeito aos nossos valores, competências e responsabilidades e, simultaneamente, projectar uma imagem de responsabilidade e modernidade.

O código de ética encontra-se disponível para consulta externa no site da empresa e para consulta interna no Portal. Antes da sua entrada em vigor foi distribuído a todos os colaboradores, em formato papel e divulgado internamente através do Portal do Metropolitano de Lisboa.

## Onde estamos...

Localização	Designação	Tipo de serviço
Avenida Barbosa du Bocage, n.º 5 1049 - 039 Lisboa	Sede Executiva	CG - Conselho de Gerência GSG - Secretaria-Geral e Comunicação GJC - Gabinete Jurídico e Contencioso GA - Gabinete de Auditoria STI - Sistemas e Tecnologias de Informação EPC - Estudos, Planeamento, Orçamento e Controlo de Gestão ECI - Exploração Comercial - Comunicação e Imagem EF - Economia e Finanças RH - Recursos Humanos CDI - Centro de Documentação e Informação
Avenida Fontes Pereira de Melo, n.º 28 1069 - 095 Lisboa	Sede Social	GSG - Secretaria-Geral e Comunicação Relações Públicas ECCC - Clientes ECCC - Centro de Apoio Interno PA - Provedor Arbitral
Avenida Sidónio Pais, n.º1 1050-212 Lisboa	Autoridade de Segurança (AS)  Exploração Comercial (EC)	ASE - Segurança de Exploração ASP - Segurança de Pessoas e Bens  ECH - Recursos Humanos ECQ - Qualidade e Auditoria ECP - Planeamento de Recursos ECC - Gestão de Clientes, Vendas e Estações ECCR - Gestão de Receitas e Fiscalização ECO - Gestão de Operações ECOP - Posto de Comando Central
Estação Marquês de Pombal Praça Marquês de Pombal 1250-161 Lisboa	Exploração Comercial (EC)	ECOA - Operação Linhas Azul e Amarela ECCAz - Gestão de Estações Linha Azul ECCAm - Gestão de Estações Linha Amarela ECCC - Gabinete do Cliente ECCF - Núcleo de Fiscalização
Estação Alameda Alameda D. Afonso Henriques 1000-124 Lisboa	Exploração Comercial (EC)	ECOV - Operação Linhas Verde e Vermelha ECCVd - Gestão de Estações Linha Verde ECCVm - Gestão de Estações Linha Vermelha ECCC - Gabinete do Cliente ECCF - Núcleo de Fiscalização
Sete Rios	Parque de Material e Oficinas I (PMO I)	Em fase de desactivação/reconversão
Calvanas	Parque de Material e Oficinas II (PMO II)	EI - Exploração Industrial GI - Gestão de Infra-estruturas
Pontinha	Parque de Material e Oficinas III (PMO III)	EI - Exploração Industrial GI - Gestão de Infra-estruturas
Estação Alto dos Moinhos Rua João de Freitas Branco 1500 Lisboa	Auditório do ML	Realização de reuniões, conferências e/ou congressos.



### Aconteceu em 2007...

- O fecho da rede do Metro, a partir de 16 de Fevereiro, com excepção das estações Jardim Zoológico, Entre Campos e Restauradores, cujos canais se mantiveram abertos, de modo a permitir a deslocação gratuita dos passageiros com título válido da CP, usuais utilizadores do túnel ferroviário do Rossio;
- O lançamento em Novembro do novo título multimodal – “Zapping”, título este que carregado nos cartões 7 Colinas e Viva Viagem, permite numa primeira fase a sua utilização no Metro ou na Carris indistintamente, estendendo-se posteriormente a outros operadores;
- A denúncia formal dos dois Acordos de Empresa, entregando às Associações Sindicais a respectiva proposta negocial, em Setembro, dado não ter sido possível esbater o diferendo surgido em 2006 relativo à data de vigência dos mesmos;
- Uma redução expressiva do efectivo disponível (- 9,7%), em resultado de 86 saídas, 60 das quais por motivo de reforma antecipada, contra 29 entradas;
- A obtenção da mais baixa taxa de trabalho suplementar (+ 1,92%) registada na última década;
- A assinatura, a 2 de Fevereiro, do contrato “Execução dos Toscos entre a estação Oriente e a estação Aeroporto, da linha Vermelha”;
- A abertura à exploração da estação Alvalade em Outubro;
- A aprovação em Novembro, por Sua Excelência a Senhora Secretária de Estado dos Transportes, da extensão da linha Azul de Metro à Linha de Sintra da CP (Reboleira) e preparação do conseqüente lançamento, em Janeiro de 2008, do concurso público internacional de concessão/construção da empreitada de toscos;
- A abertura à exploração a 19 de Dezembro do prolongamento da linha Azul Baixa-Chiado a Santa Apolónia;
- A obtenção de um Resultado Líquido do exercício negativo, de m€ 144.222, cerca de 1,9% inferior ao de 2006, explicado essencialmente pela melhoria em 5,4% dos resultados operacionais e em 4,2% dos resultados extraordinários;
- O aumento de 25,4% do EBITDA (Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization) normalizado, tendo passado de m€ - 39.277 em 2006 para m€ - 29.310 em 2007, após a reestruturação iniciada em 2007 (e prolongada para 2008) de redução do n.º de trabalhadores no activo e deduzindo outros custos de reestruturação;
- A redução significativa do Capital Próprio, situando-se em m€ - 56.678.

## O nosso Plano de Expansão

A concretização do Plano de Expansão da Rede (PER) actualmente em curso, permitirá prolongar, até 2012, a rede de Metro em 7,2 km e 7 novas estações.

Desenvolvido fundamentalmente ao longo da linha Vermelha, o plano permitirá reforçar de forma significativa a inter-conectividade entre linhas. Paralelamente estão a ser edificados novos Interfaces Intermodais fundamentais para melhor articulação do serviço transportes da Área Metropolitana de Lisboa, em Cais do Sodré, Terreiro do Paço e Reboleira.

### linha Azul – Baixa-Chiado / Santa Apolónia

Inaugurada no dia 19 de Dezembro de 2007, a extensão da linha Azul a Santa Apolónia, permitiu disponibilizar duas novas estações – Terreiro do Paço e Santa Apolónia –, fundamentais para a melhoria do serviço de transportes públicos.

Embora este prolongamento já se encontre em exploração, o ano de 2008 caracterizar-se-á pela conclusão dos trabalhos complementares ainda em curso:

- Reposição do Cais das Colunas;
- Execução dos arranjos exteriores na zona da estação Terreiro do Paço, que se prevê concluir até ao final de 2008, de modo a viabilizar a conclusão das obras em 2009.

### linha Azul – Amadora Este / Reboleira

A extensão da linha Azul do metro à linha ferroviária de Sintra, consubstanciada na estação intermodal da Reboleira, visa promover a integração das infra-estruturas ferroviárias de âmbito suburbano, e respectiva utilização do transporte colectivo, de forma a evitar a crescente utilização do automóvel no acesso aos centros urbanos.

Autorizado por Despacho da Secretaria de Estado dos Transportes de 20 de Novembro de 2007, esta extensão, contemplará a execução de 580 m de galeria, um novo interface na Reboleira, onde se localizará a estação de metro, bem como um término de inversão das composições.

Em 2008 será adjudicada, após concurso público, a concepção e construção deste prolongamento. Ainda em 2008 será iniciado o Relatório de Conformidade Ambiental com o Projecto de Execução (RECAPE) conforme previsto na Declaração de Impacte Ambiental (DIA) emitida em Julho de 2007. A conclusão deste prolongamento e a sua entrada em exploração está prevista para 2011.

### linha Vermelha – Alameda II / S. Sebastião II

Considerado o mais prioritário dos prolongamentos em curso em termos de operacionalidade da rede, o prolongamento da linha Vermelha, a partir da Alameda até S. Sebastião (autorizada por Despacho do Ministério do Equipamento, Planeamento e Administração do Território 20 308/99, de 22 de Setembro), visa o aumento da interconectividade entre linhas, e consequente gestão da rede de um modo mais eficaz e equilibrado.

Com uma extensão a construir de 1,8 km, este prolongamento desenvolve-se a partir da estação Alameda II em direcção a Campolide, estabelecendo conexões com a linha Amarela em Saldanha e com a linha Azul em S. Sebastião.

A sua execução contempla ainda, a construção de um ramal de serviço em S. Sebastião, entre a linha Vermelha e a linha Azul, para acesso directo do Material Circulante ao Parque de Material e Oficinas da Pontinha (PMO III).

Encontra-se em curso a empreitada dos tóscos das estações Saldanha, S. Sebastião e do túnel mineiro de ligação ao término da Alameda.

Visando a abertura à exploração deste prolongamento em Agosto de 2009, (incluindo o ramal de serviço e a remodelação e refrescamento das estações Saldanha, na linha Amarela, e S. Sebastião, na linha Azul terão início, em breve, as empreitadas de acabamentos das estações e instalação de equipamentos e infra-estruturas ferroviárias.

Esta extensão, tem vindo a ser financiada através do Fundo de Coesão (até ao montante máximo de M€ 98), do Orçamento de Estado através do Programa de Investimentos e Despesas de Desenvolvimento da Administração Central (PIDDAC) e por recurso ao endividamento.

### **linha Vermelha – Oriente / Aeroporto**

O prolongamento da linha Vermelha a partir do Oriente e em direcção ao Aeroporto, é de elevada importância estratégica na articulação dos terminais das redes nacional e internacional de transportes de passageiros com o sistema de transportes da Área Metropolitana de Lisboa.

Autorizado por Despacho do Ministério das Obras Públicas, Transportes e Habitação (MOPTH) 969/2004, de 15 de Janeiro, foram iniciados em 2004 os estudos tendentes à sua concretização, projectando-se 3,3 novos quilómetros de rede e 3 estações: Moscavide, Encarnação e Aeroporto.

Na sequência da providência cautelar interposta por um dos concorrentes durante a fase de concurso, que originou o adiamento da adjudicação, a construção deste prolongamento só foi iniciada em 2007. Em 2008 e 2009 o Metropolitano tentará recuperar o atraso determinado pela adjudicação.

Este empreendimento é financiado pelo Fundo de Coesão (até ao montante máximo de M€ 149) pelo Orçamento de Estado – PIDDAC e pelo mercado financeiro.

### **Ampliação e remodelação das estações da linha Verde**

Por questões que se prendem predominantemente com a simetria da operação da rede, uniformização da oferta e acessibilidade aos cidadãos de mobilidade reduzida, este projecto, visa dotar todas as estações da linha Verde, de cais de 105 m, ou seja da capacidade de serem oferecidos comboios de seis carruagens.

Em 2007 foram concluídas as obras de ampliação das estações Roma e Alvalade. O ano de 2008 caracterizar-se-á pela conclusão dos trabalhos de instalação dos respectivos elevadores, bem como pela reposição dos arranjos à superfície na estação Alvalade.

À semelhança do efectuado em Alvalade e Roma, também os cais das estações Arroios e Areeiro serão ampliados. As estações Anjos e Intendente apenas serão objecto de refrescamento dado já comportarem composições de 6 carruagens.

Em 2008 será lançado o concurso público para a ampliação e remodelação da estação Areeiro e continuarão a ser desenvolvidos os projectos para as intervenções nas estações Intendente, Anjos e Arroios.

### **Interfaces Cais do Sodré e Terreiro do Paço**

O Metropolitano de Lisboa, tem ainda a incumbência de construir duas importantes infra-estruturas Intermodais: o Interface do Cais do Sodré e o Interface do Terreiro do Paço.

A concretização destas infra-estruturas revela-se fundamental para o reforço da intermodalidade do sistema de transportes, com impactes significativos ao nível da qualidade do serviço prestado aos clientes dos diferentes modos de transporte que confluem no local (metro, caminho de ferro, transporte fluvial e transporte rodoviário).

### Interface Cais do Sodré

As intervenções em curso, contemplam a remodelação da estação ferroviária do Cais do Sodré, bem como a construção de um Terminal Fluvial composto por um edifício e 4 pontões de acostagem (um dos quais para “ferries”).

Dado o avançado estado de execução deste empreendimento, será caracterizado pela ampliação do edifício dos “ferries” e execução dos arruamentos e arranjos exteriores do Interface, bem como pela conclusão da empreitada de acabamentos, Baixa Tensão e Aquecimento, Ventilação e Ar Condicionado (AVAC) do edifício da Comboios de Portugal (CP) e da Rede Ferroviária Nacional (REFER).

Permanecerão por realizar os arranjos exteriores na zona da Praça do Cais do Sodré, que se encontram dependentes do Plano, da Câmara Municipal de Lisboa para esta zona. À semelhança do verificado com outras intervenções o ML realizou neste interface um conjunto significativo de despesas por conta de terceiros, nomeadamente por conta da Transtejo, que se encontram ainda por regularizar.

### Interface Terreiro do Paço

Com um conceito semelhante ao do Interface Cais do Sodré, o projecto deste Interface, com o financiamento proveniente da Comissão Europeia – Fundo de Coesão, contempla a execução de um terminal fluvial composto por cinco pontões de acostagem, bem como um edifício com construção faseada.

Com o objectivo da entrada em exploração deste Interface em Dezembro de 2010, o ano de 2008 será marcado pelas seguintes etapas:

- Execução e conclusão das obras marítimas iniciadas em Outubro de 2007 (instalação de pontões e execução do sistema de atenuação de ondas);
- Início da primeira fase da empreitada de toscos do edifício do Terminal Fluvial – reforço e recalçamento do edifício Continelli Telmo, transferindo para uma segunda fase a construção de dois novos blocos.

### O nosso plano comercial

Atendendo à importância do papel desempenhado pela Empresa na concretização das orientações estratégicas delineadas para o Sector dos Transportes nas Grandes Opções do Plano 2005–2009, nomeadamente no que concerne à promoção do Sistema de Transportes da Área Metropolitana de Lisboa e ao desenvolvimento do sistema de bilhética sem contacto, a actividade desenvolvida por esta área pautar-se-á pelo reforço da intermodalidade nas diversas valências, bem como pela melhoria da qualidade do serviço prestado, não descurando a necessária racionalidade económica, fundamental ao desenvolvimento sustentado da Empresa.

Para o período 2008–2010 esperam-se os seguintes acontecimentos:

- Reabertura do túnel do Rossio da Refer;
- Realização do Rock in Rio;
- Extensão da linha Vermelha a S. Sebastião.

Com base nesta expectativa foi delineado o Plano Previsional da Procura 2008–2010 e o respectivo Plano de Oferta, contemplando as seguintes medidas de racionalização da operação:

- Redução em 2008 na linha Amarela do número de carruagens por composição (de 6 para 3) no período nocturno e aos Domingos e Feriados, à semelhança do verificado na linha Azul desde o 4º trimestre de 2007;
- Aumento dos níveis de oferta na linha Vermelha em resultado da introdução na operação de composições com 6 carruagens nos dias úteis.

Complementarmente, visando a melhoria da oferta, qualidade do serviço prestado e atendendo à necessária racionalização dos custos de exploração, a Empresa tem vindo a analisar a viabilidade de implementar a exploração automatizada sem condutor. Esta medida permite, para além das mais-valias já referidas, aumentar a frequência de circulação até 90 segundos.

Não obstante, numa lógica de manutenção do sistema actual de condução, face aos planos de procura e oferta delineados, será expectável a ocorrência de um ligeiro crescimento da taxa de ocupação do material circulante até 2010.

Ao nível das receitas, atendendo à procura expectável, bem como às repercussões esperadas com a recente alteração do sistema tarifário (resultante da introdução do bilhete único multimodal “Zapping”<sup>7</sup> e da eliminação dos títulos magnéticos) foi efectuada uma previsão da sua evolução, pressupondo a realização das seguintes acções no próximo triénio:

- Consolidação do bilhete único multimodal – “Zapping”;
- Desenvolvimento da bilhética totalmente sem contacto, em suporte 7 Colinas ou Viva Viagens<sup>8</sup> e Lisboa Viva, substituindo a totalidade dos títulos magnéticos;
- Desenvolvimento da possibilidade de carregamento de bilhetes, nomeadamente “Zapping”, no cartão Lisboa Viva;
- Generalização a todos os Operadores da AML, da desmaterialização dos passes, com implicações ao nível da redução da fraude;
- Implementação, em articulação com a Otlis, de soluções de valor acrescentado para os utilizadores do cartão Lisboa Viva, em parceria com outras Entidades (à semelhança do efectuado em 2007 com a Lusomundo e Jardim Zoológico);
- Lançamento de campanhas de Marketing, em articulação com os demais Operadores, nomeadamente a Carris, visando a fidelização de novos Clientes ao transporte público e, em concreto, ao Metro.

## O nosso plano económico

### Proveitos operacionais

Ao nível da Prestação de Serviços pretendemos rentabilizar as infra-estruturas de comunicações do ML, através do aluguer da capacidade disponível da rede de fibra óptica.

Ao nível dos Subsídios à Exploração prevê-se que o esforço financeiro do Estado se mantenha, pelo menos, ao nível do registado em 2007. Este valor é, manifestamente, insuficiente para cobrir o serviço público prestado.

Prevê-se que as tarifas de transporte sejam ajustadas, pelo menos em função do aumento do custo do serviço.

### Custos operacionais

Proseguindo a política de contenção de custos encetada nos últimos anos, o exercício de orçamentação para o período 2008-2010 pautou-se por um rigoroso controlo do crescimento dos custos de produção, visando uma melhoria dos resultados operacionais.

Ao nível dos Custos com o Pessoal pretende-se a manutenção do efectivo constante ao longo do triénio 2008-2010, integrando a dinâmica dos dois Acordos de Empresa, bem como os custos provisionais relativos a reformados e pré-reformados, taxa de absentismo e trabalho suplementar. Apesar da redução do número de efectivos permitir uma redução dos custos com pessoal face a 2006 e 2007, esta não será visível quando analisada a evolução do total dos custos com pessoal devido ao aumento expectável dos Complementos de Pensão de Reforma e do Plano de Pensões.

<sup>7</sup> Criado em Novembro de 2007, este bilhete permite efectuar viagens indiferentemente nos operadores aderentes. (Actualmente, nesta 1ª fase, na Carris ou Metro), através do carregamento de dinheiro num cartão sem contacto, com tarifas optimizadas para percursos conjuntos.

<sup>8</sup> Mesmo produto com nova denominação.

### O nosso plano ambiental

O Metropolitano de Lisboa, enquanto Operador de Transporte Público e Empresa responsável pela construção, manutenção e operação de um vasto conjunto de infra-estruturas, no próximo triénio, dará continuidade à implementação e melhoria dos procedimentos ambientais adoptados no seio da Empresa.

Relativamente à temática ar, acompanhar-se-á o estudo “Avaliação da evolução da qualidade do ar e das emissões atmosféricas associadas à expansão do ML” (troços Campo Grande/Odivelas e Alameda/S. Sebastião), visando avaliar o modo como estas formas de mobilidade induzem ou não alterações ao nível da qualidade do ar na zona de Lisboa.

Ao nível da exploração do serviço, pretende-se iniciar o processo de implementação de um Sistema de Gestão Ambiental (SGA) com base nas normas NP EN ISO 14001:2004 com vista à Certificação Ambiental da Empresa.

Este projecto visa a melhoria contínua do desempenho ambiental, envolvendo a actualização da legislação ambiental e melhoria do Plano Integrado de Gestão de Resíduos, bem como a realização de diversos estudos relativos aos descritores: ruído, vibrações, água, ar, resíduos, entre outros.

O SGA constituirá também uma ferramenta essencial para o aumento da eficiência energética da Empresa, com a criação de indicadores que permitirão uma avaliação, correcção e melhoria contínua do desempenho energético.

### O nosso plano social interno

Tendo-se verificado em 2007, uma diminuição acentuada do número de efectivos da empresa, em resultado da introdução de medidas gestionárias excepcionais relativas à antecipação da idade da reforma, o período de 2008–2010 caracterizar-se-á pela consolidação e relativa estabilização do efectivo, bem como pela redução da taxa de rotação dos efectivos face a 2007.

A conjuntura sócio-económica do país implica a continuação de uma gestão racional e restritiva a nível de custos, apesar das inerentes dificuldades acrescidas ao nível da gestão do clima social e da contratação colectiva.

Sendo a melhoria da produtividade um dos maiores desafios que se coloca à gestão dos Recursos Humanos, enquanto motor do desenvolvimento sustentado da empresa, serão desenvolvidas, ao longo do triénio, um conjunto de medidas e acções visando a sua melhoria, e adoptadas formas de organização de trabalho que permitam otimizar a utilidade efectiva dos trabalhadores no período de trabalho e a sua empregabilidade.

Sendo a formação profissional uma aposta constante da Empresa, enquanto instrumento de desenvolvimento das competências e do potencial dos seus colaboradores, com significativo impacto nos níveis de produtividade, prevê-se o reforço da formação técnico-profissional e comportamental, através da formação contratual inerente à continuada aquisição de novos e modernos equipamentos e tecnologias, bem como da formação em língua Inglesa, aos colaboradores em contacto directo com o público, ou com funções técnicas, em que o seu domínio se revele essencial.

Complementarmente, à semelhança de anos anteriores, representantes e técnicos do ML continuarão a participar nas principais organizações formativas e informativas promovidas pelas instituições internacionais às quais o ML se encontra estrategicamente ligado, nomeadamente a União Internacional de Transportes Públicos (UITP) e a Associação Latino-Americana de Metros e Subterrâneos (Alamys).

## Ferconsult, S.A. – Consultadoria, Estudos e Projectos de Engenharia, S.A.

Ficha técnica 2007	
Principais Produtos e Serviços: Coordenação e Fiscalização de Obras; Estudos e Projectos; Segurança e Ambiente; Instrumentação, Topografia e Geologia.	
Localização geográfica Sede - Lisboa Alguns Colaboradores distribuídos pelas localizações da realização de Projectos	
Vendas Líquidas	€ 21.815.027,27
Capitalização total	€ 894.014,67
N.º de colaboradores a 31 de Dezembro de 2007	227

Em 1991, por iniciativa do Metropolitano de Lisboa, foi constituída a Ferconsult - Consultoria, Estudos e Projectos de Engenharia (Estatutos da Ferconsult, publicados in – Diário da República, III Série, n.º 161, 15 de Julho de 1992), sociedade anónima detida a 100% pelo Metropolitano de Lisboa, E.P. constituída enquanto empresa instrumental do ML, a Ferconsult herdou um excelente capital humano e *know-how* para “estudos e projectos e prestação de serviços de consultoria nas áreas de engenharia e transporte, organização e coordenação de concursos para adjudicação de empreitadas e fornecimentos, orçamentação e fiscalização de obras”.

### A nossa missão

Prestar serviços multidisciplinares de valor acrescentado aos seus clientes na área de Engenharia, contribuindo para o desenvolvimento sustentado do país, para a realização pessoal e profissional dos seus colaboradores e para a remuneração do seu accionista.

### A nossa visão

Ser uma Empresa Nacional de Consultoria de Engenharia de Transportes e para a Sustentabilidade, líder em Portugal e com uma carteira de negócios crescente na área internacional representando 10% do total das suas vendas em 2010.

### Os nossos valores

- Profissionalismo;
- Integridade;
- Ética;
- Solidariedade para com o Cliente.

### A nossa estratégia

- Liderar o mercado de transportes terrestres – mercado Metropolitano, Ferroviário, Rodoviário e dos Interfaces.
- Sustentar o negócio com o cliente ML através:
  - Do desenvolvimento de novas oportunidades de negócio: ambiente, segurança, instrumentação, geologia, inspecção de infra-estruturas, gestão avançada de empreendimentos, fiscalização da operação e manutenção.
  - Do desenvolvimento de novas oportunidades de negócio mais sustentáveis;
  - Da redução das actividades tradicionais de fiscalização e projecto.
- Conquistar novos clientes com base na inovação, no *know-how* especializado e na diferenciação, para as actividades tradicionais (projecto, coordenação e fiscalização, lançamento de concursos), bem como nos novos negócios.
- Apostar num plano de expansão nos mercados internacionais:
  - Nos mercados já conhecidos ou geograficamente próximos: Argélia, Líbia, Marrocos;
  - Na Europa de Leste.
- Desenvolver parcerias:
  - Principalmente no mercado externo, ou no mercado interno nos mercados complementares ao transporte metropolitano.

Com uma experiência de 17 anos, tem marcado presença em todos os empreendimentos nacionais de Metropolitanos, prestando toda uma variedade de serviços, que cobrem o ciclo completo do projecto, desde a fase de concepção, até à entrada em exploração dos empreendimentos.

1990	• Setembro – Aprovação do Plano de Expansão da Rede (PER) do ML
1991	• Outubro – evolução do GNE para a Ferconsult. • Novembro – Constituição do ENSITRANS – Engenharia e Sistemas de Transportes, pela Ferconsult e a SENER para a prossecução do PER, e colaboração noutros projectos com interesses em Portugal, Espanha, mercado sul-americano e norte-africano; • Criação do Gabinete de Novos Empreendimentos (GNE) dedicado à expansão da rede do ML. • Sede da Ferconsult instalada num edifício na Alameda das Linhas de Torres. • Conselho de Gerência do ML, Eng. Carlos Augusto Xavier de Quadros como administrador residente.
1992	• Constituído o primeiro Conselho de Administração, presidido por Xavier de Quadros, tendo como vogais Luís Gama Prazeres e Vítor Espírito Santo. • Início dos contactos com entidades da área do Porto e outros concelhos limítrofes, para a realização de estudos preparatórios para uma rede que servisse a região. • 6 de Outubro – assinados os contratos de adjudicação para a remodelação do sistema de transporte metropolitano na capital.
1995	• Estudo dos sistemas de transporte e de viabilidade dos transportes comuns no território de Macau – China.
1997	• Metro Ligeiro do Mondego, S.A., entidade gestora do projecto, incumbiu o consórcio formado pela Ferconsult e pela Ferbritas para a análise e desenvolvimento de uma proposta de implementação. Projectou-se a remodelação do ramal da Lousã, que serve, além deste concelho e o de Coimbra, ainda o de Miranda do Corvo.
1998	• Expansão do metropolitano para a zona da Expo'98.
1999	• Conclusão do estudo do impacte urbano do projecto Metrofor – Brasil.
2004	• Constituída parceria ibérica entre a Ferconsult, o Metropolitano de Lisboa, o Metropolità de Barcelona e a Sener Ingenierie y Sistemas tendo como objectivo o mercado binternacional de transportes. • Alterações estatutárias, reorganização e alterações na estratégia da empresa/revisão de estratégia.
2005	• 7 de Dezembro – extinção da área de recursos humanos, atribuições integradas na Área Administrativa e Financeira. • Elaborado 1º Plano de actividades e orçamento.
2006	• Maio – coordenação, projecto e fiscalização do Tramway de Oran na Argélia.
2007	• Janeiro – Reestruturação organizacional da empresa.

A sede da Ferconsult situa-se em Lisboa, na Rua Xavier Araújo, no edifício sobre a estação de Metro Laranjeiras.

A Ferconsult, sendo uma empresa de consultoria, actua em várias áreas de negócio, nomeadamente:

- Coordenação e Fiscalização de Obras;
- Estudos e Projectos;
- Segurança e Ambiente;
- Instrumentação, Topografia e Geologia.

Em Portugal a Ferconsult esteve presente em todos os empreendimentos nacionais de metropolitanos enterrados e de superfície, nomeadamente:

- Metropolitano de Lisboa (ML);
- Metro do Porto (MP);
- Metro Sul do Tejo (MST);
- Metro Ligeiro do Mondego(MLM);

A nível internacional, a Ferconsult está presente em vários continentes:

- Metro de Fortaleza (Brasil);
- Metro de Macau (China);
- Rede Ferroviária de Alta Velocidade (Portugal/Espanha);
- Metro de Argel (Argélia);
- Metro de Oran (Argélia);
- Metro de Dublin (Irlanda);



## A nossa estratégia para alcançar a sustentabilidade

Para o ano de 2007, foi estabelecido um conjunto de orientações e objectivos estratégicos, que enquadraram a actividade desenvolvida durante o exercício. Pela sua importância e tempo necessário para a sua implementação, algumas destas orientações e objectivos não se esgotaram no ano em apreço, prolongando-se para o ano de 2008.

Objectivos macro	Objectivos		Os nossos Alicerces da Sustentabilidade		
	2007	2008	Criação de Valor	Gestão do Capital Humano	Satisfação dos Clientes
Melhoria da produtividade interna Reposicionamento da empresa no mercado da consultoria de engenharia	Criação de objectivos estruturados e mensuráveis		●		
	Criação da Direcção de Recursos Humanos		●	●	
	Envolvimento dos colaboradores na definição de metas e estratégia da empresa		●	●	
	Elevação das áreas de produção a direcções		●		
	Atribuição da função comercial à produção		●		
	Desenvolvimento de uma filosofia de controlo de custos/Controlo de Gestão Operacional		●		
	Concepção, implementação e certificação do sistema de gestão de qualidade (ISO 9001:2000)		●		●

Numa altura em que a economia do nosso país enfrenta constrangimentos ao nível do crescimento económico, a Ferconsult inverte esta tendência. Este comportamento e consequentes resultados, derivam de um modelo de gestão sustentável, que está agora a dar os primeiros passos e que se concretizou na:

### Implementação de um Sistema de Gestão e controlo de objectivos, baseados numa política de qualidade e de sustentabilidade...

...o Sistema de Gestão da Qualidade foi concebido com a preocupação de se tornar um elemento central no funcionamento da empresa. Para o Sistema de Gestão da Qualidade foi adoptada a abordagem por processos e o estabelecimento de objectivos com base numa dinâmica de melhoria contínua. Este sistema procurou responder ao sucesso do negócio, criando valor para o accionista e satisfação dos nossos Clientes.

### Aposta nas instalações e imagem da empresa...

...Realizou-se um conjunto de obras de beneficiação do edifício sede, apostando numa imagem mais adequada a uma empresa de consultoria de engenharia, moderna e funcional.

### Implementação de Políticas de gestão interna orientadas para a valorização do capital humano...

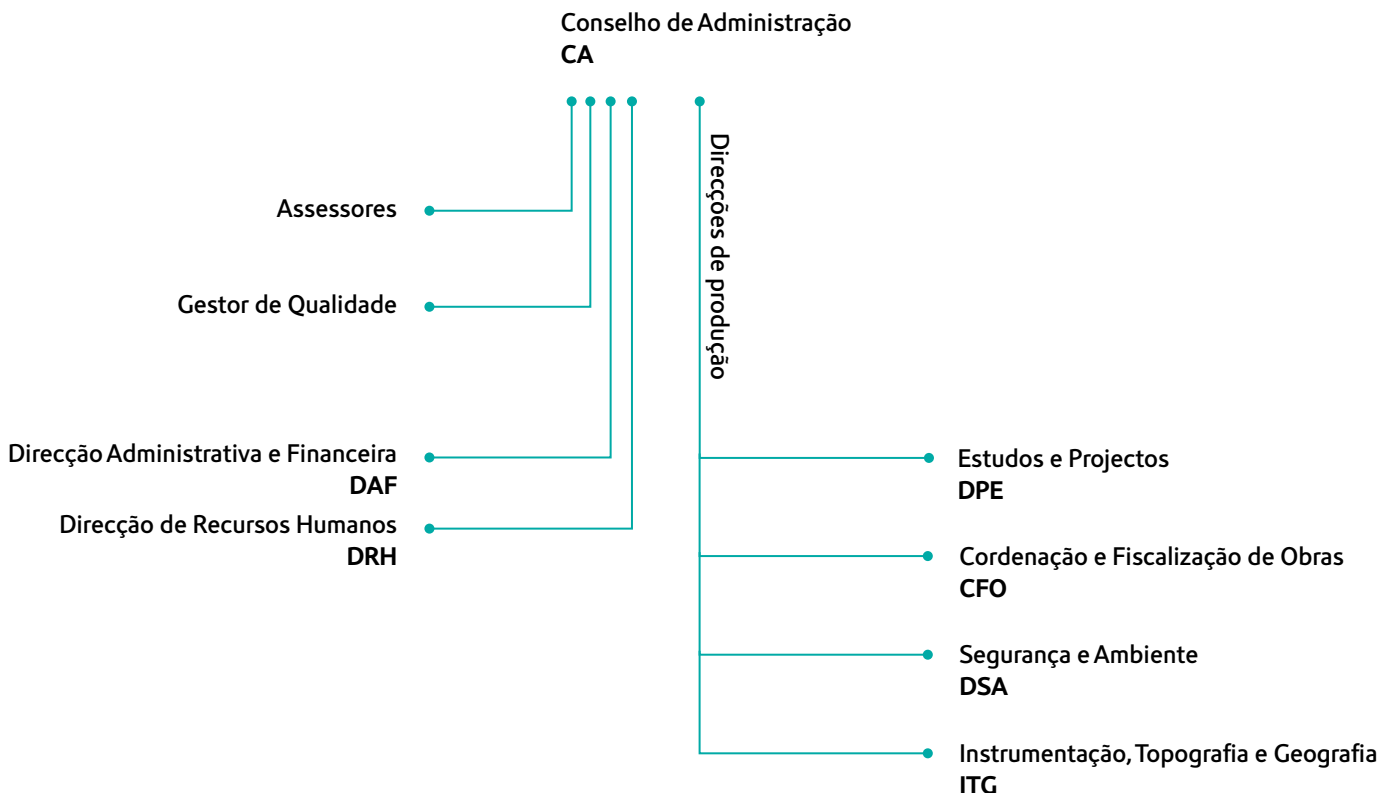
...através do envolvimento dos colaboradores na definição de metas e da estratégia da empresa e uma forte aposta na formação dos colaboradores.

### Realização de parcerias estratégicas, que contribuíram para a nossa expansão, nacional e internacional.

### A nossa estrutura de Governo

A estrutura actual da Empresa baseia-se em unidades de negócio autónomas, enquadradas por unidades de apoio e assessoria e por uma unidade de gestão da qualidade.

O Conselho de Administração é assessorado nas suas funções, por um núcleo de Assessores e pelo Gestor da Qualidade.



O actual Conselho de Administração (CA), nomeado pela Assembleia Geral da Sociedade Anónima Ferconsult – Consultoria, Estudos e Projectos de Engenharia de Transportes, S.A. em reunião extraordinária ocorrida a 14 de Novembro de 2006, é composto por três membros, sendo um deles designado Presidente e tem como missão a condução estratégica da Empresa.

São diversos os mecanismos que permitem ao ML ver satisfeitas as suas orientações para a Ferconsult. Desde logo porque o capital da Ferconsult é integralmente detido pelo ML, é também porque dois dos administradores do CA da Ferconsult são simultaneamente membros do CG do ML, entre eles o Presidente. Dos mecanismos disponíveis que permitem ao ML fazer recomendações ao Conselho de Administração da Ferconsult destacam-se as Ordens de Serviço emitidas pelo ML e Despachos e Deliberações emitidas pelo Conselho de Gerência do ML. Todos os membros do Conselho de Administração, incluindo o Presidente do Conselho de Administração, exercem funções executivas.

## Competências dos membros do Conselho de Administração da Ferconsult – Consultoria, Estudos e Projectos de Engenharia, S.A.

Joaquim Reis Presidente do CA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Representação Institucional da Ferconsult</li> <li>• Direcção Administrativa e Financeira</li> </ul>
Morais Correia Vogal do CA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Projectos Internacionais</li> </ul>
Amílcar Monteiro Vogal do CA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planeamento</li> <li>• Orçamento e Controlo de Gestão</li> <li>• Áreas de Produção: Estudos e Projectos, Fiscalização de Obras, Segurança e Ambiente, Instrumentação, Topografia e Geologia</li> <li>• Recursos Humanos.</li> </ul>

A Empresa tem seis Direcções, sendo que quatro são áreas de negócio (Direcções de Produção) denominadas de Coordenação e Fiscalização de Obra (CFO), Direcção Estudos e Projectos (DEP), Instrumentação, Topografia, Geologia e Inspeções Técnicas (ITG) e Direcção Segurança e Ambiente (DSA). Existem, também, duas direcções de suporte intituladas Direcção Administrativa e Financeira (DAF) e Direcção Recursos Humanos (DRH).

Para apoiar a organização na implementação do Plano de Comunicação foi criado um grupo dinamizador – Grupo de Comunicação.

### Princípio da precaução

O Princípio da Precaução é incorporado na Ferconsult através das directrizes estabelecidas no Código de Conduta Empresarial publicado a 14 de Fevereiro de 2005, no qual são estabelecidas as directrizes e princípios de procedimentos a adoptar por todos os Colaboradores da empresa quer nas relações interpessoais assim como nas relações a estabelecer com outras Entidades.

### Riscos operacionais

Os riscos associados à actividade da Ferconsult, quer na fiscalização e acompanhamento de empreitadas diversas quer na elaboração de estudos e projectos, são de diversas origens e o seu controlo inclui o cumprimento das normas no âmbito da Higiene e Segurança no Trabalho. Ao nível da Segurança das instalações são cumpridos os procedimentos internos de Higiene e Segurança no Trabalho bem como a monitorização do cumprimento e eficácia dos mesmos através da análise periódica de indicadores sociais. Durante o ano de 2007 encontrava-se em desenvolvimento um Plano de Emergência Interno e procedimentos para o Controlo de Alcoolémia.

Ao nível interno pretendemos dar início em 2008 à implementação de um Sistema de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho interno segundo a norma NP 4397:2001.

### Riscos ambientais

No contexto das nossas actividades de Gestão Ambiental de Empreendimentos e Empreitadas, é efectuado um controlo inicial dos riscos ambientais, que é integrado na Avaliação de Impactes Ambientais destes projectos.

A actividade da Ferconsult não apresenta impactes ambientais significativos, no entanto, ao nível interno pretendemos dar início em 2008 à implementação de um Sistema de Gestão Ambiental interno segundo a norma ISO 14001:2004.

### Riscos financeiros

A Ferconsult tem implementado um adequado sistema de controlo interno de forma a assegurar o cumprimento dos procedimentos estabelecidos e o controlo efectivo das transacções e operações decorrentes dos serviços prestados e actividades internas. Desta forma garante-se um adequado controlo contabilístico permitindo analisar a evolução da empresa quer para fins de gestão quer para fins de fiscalidade ou de Auditoria.

### Código de Ética

No Código de Conduta Empresarial estão também definidas as obrigações de cada colaborador de modo a evitar Conflitos de Interesse.

A Empresa assume que todos os que nela exercem funções são a chave para um sucesso sustentado e duradouro, pelo que incentiva a responsabilidade individual, a lealdade e a dedicação garantindo-lhes o respeito pelo bom nome e dignidade, igualdade e justiça de tratamento, adequada compensação pelo trabalho realizado e a possibilidade de valorização numa perspectiva de solidariedade e liberdade pessoal.

### O nosso plano de desenvolvimento

Em 2007 iniciou-se a reestruturação da organização tendo em vista melhorar globalmente o seu desempenho empresarial. Os objectivos nucleares então definidos foram:

- A melhoria da produtividade interna;
- O reposicionamento da empresa no mercado da consultadoria de engenharia.

#### Tramway de Oran – 1ª Linha de Metro Ligeiro de Oran Argélia

“Este projecto compreende o desenvolvimento dos trabalhos de concepção e de engenharia tendo em vista a realização do Metro Ligeiro de Oran.

A futura linha do metro ligeiro de Oran compreende uma extensão de 17,7 km, com 31 estações à superfície em dois eixos que convergem no centro de Willaya d’Oran e 230 m de viaduto.

As zonas de cruzamento com os transportes rodoviários, passageiros e parques para veículos particulares, serão realizados nas extremidades da rede e em alguns pontos intermediários.

A prestação de serviços por parte da Ferconsult e do Metropolitano de Lisboa – Topografia; Serviços afectados; Geologia e Geotecnia; Anteprojecto de drenagem de via e Estruturas – compreende a definição de todos os aspectos que constituem o sistema ferroviário, assim como a definição dos trabalhos de reordenação das infra-estruturas e dos espaços públicos afectados pela instalação do metro ligeiro, pelas zonas de cruzamento e dos parques, bem como ao nível da concepção, lançamentos dos concursos e do acompanhamento das obras, fabrico e instalação dos sistemas e dos equipamentos.

Os objectivos da prestação consistem em definir a realização do Metro Ligeiro de Oran, especificar os equipamentos necessários à exploração, prestar assistência ao Dono de Obra (EMA) aquando dos concursos para os trabalhos de construção civil e do fornecimento do material e dos equipamentos, e igualmente fiscalizar/controlar a realização dos trabalhos, fabrico e montagens até à colocação em serviço do sistema e acompanhamento dos objectivos de viabilidade e de aplicação das exigências de garantia durante o primeiro ano de exploração.

Este contrato prevê uma duração de 39 meses para a realização de todos os trabalhos propostos e mais 12 meses de Assistência Técnica, estando prevista a sua conclusão para Julho de 2010.”

*In JML – Rui Peças*

O ano de 2007 saldou-se assim por um conjunto de alterações profundas no funcionamento interno da empresa. O esforço de gestão esteve fundamentalmente direccionado para o interior da organização, na tentativa de adequar a estrutura organizacional e procedimentos, às reais necessidades da empresa, proporcionando o envolvimento de todos os colaboradores no sentido de se atingirem os objectivos. Para 2008 o objectivo central será o esforço comercial de angariação.

#### Ferconsult em Dublin

Dando continuidade a uma política de conquista de novos mercados, a Ferconsult, enquanto subcontratada da Neopoul, integra o Consórcio de Projectistas liderado pela ARUP, que recentemente garantiu a adjudicação de um contrato para a Concepção e Construção da linha Verde, B1, Rede do Metro de Dublin, extensão Sandyford/Cherrywood.

Este projecto, referente ao Sistema de Metro Ligeiro de Dublin – LUAS 2 – tem uma extensão de 7,5 km, 12 paragens e 4 viadutos, perfazendo 1,3 km.

Os serviços a prestar por uma equipa de técnicos da Ferconsult e do Metropolitano de Lisboa são:

- Projecto de execução de traçado e implantação da via.
- Corredor e Parque de Material e Oficinas.
- Estudo de diagramas de marcha para a extensão B1.

#### LUAS 2 Line B1

Andyford – Cherywood

- 7,5 km de extensão
- 12 Paragens
- 4 viadutos total = 1315 m
- (490+500+20+305)
- Comboio Citadis 401 (40 m)
- Largura 2,4 m
- Velocidade 70 km/h (LRT)
- V. máx. 90 km/h Metro Veículo

Continuar-se-á, em 2008, a dar continuidade ao trabalho iniciado na área de recursos humanos nas suas diferentes vertentes (qualificação, recrutamento selectivo e formação) e de controlo de gestão. Algumas das Direcções de Produção serão por outro lado objecto de ajustamentos internos nas suas estruturas organizacionais, tendo em vista a optimização da cadeia de valor dos processos de negócio. Estas verão as suas competências reforçadas, alinhadas com as capacidades existentes e com o desempenho demonstrado, esperando-se que durante o ano de 2008 se possa caminhar no sentido de as dotar progressivamente de competências administrativas e financeiras.

Em 2008 iniciar-se-á na empresa uma Gestão por Objectivos, tendo em vista assegurar o alinhamento de todos os colaboradores com as orientações estratégicas da Empresa.

Na linha do já referido e tendo em vista o cumprimento das metas definidas, no ano de 2008 a Ferconsult deverá concentrar-se na angariação de trabalho, com o objectivo de preencher a carteira de encomendas junto de novos mercados (interno e externo) e de novos Clientes. Quanto aos Clientes externos, mantendo-se como objectivo global o alargamento do âmbito das actividades no sector dos transportes, considera-se a hipótese de em casos específicos, intervir em áreas tais como a arquitectura, o ambiente, a instrumentação e a segurança. No mercado externo continuar-se-á a apostar no Norte de África, Argélia, Marrocos e Líbia.

Quanto ao cliente ML, pretendem-se introduzir novas propostas de negócio, principalmente na área do Ambiente, mas também ao nível do desenvolvimento de estudos de mercado e de hipóteses de alargamento da rede.

## Objectivos para 2008

## Direcção de Recursos Humanos

- Gestão Administrativa de RH
- Desenvolvimento do Programa de Acolhimento na empresa;
- Gestão de Desenvolvimento de RH
- Implementação do Sistema de Gestão de Desempenho (SGD) por objectivos;
- Implementação da Política Retributiva;
- Implementação da Política de Carreiras;
- Higiene e Saúde e Segurança no Trabalho
- Implementação do Plano de Emergência Interno (PEI);
- Promover a formação em socorrismo;
- Comunicação na Empresa
- Promover o desenvolvimento da comunicação institucional;
- Coordenação entre a comunicação interna e a externa da empresa (site da empresa, eventos externos);
- Refrescamento da imagem da Empresa/Renovação do Estacionário.

## Direcção Administrativa e Financeira

- Área Financeira e de Gestão
- Consolidação da Contabilidade Analítica;
- Apuramento de Resultados numa base trimestral, estabelecendo um sistema de reporte com indicadores de gestão;
- Departamento de Informática
- Desenvolvimento de várias bases de dados de suporte ao negócio;
- Implementação do Controlo de Gestão (3ª Fase);
- A concepção de um novo site "externo" tendo em vista melhorar a imagem da empresa.

## Direcção de Coordenação e Fiscalização de Obras

- Implementação do Sistema de Gestão da Qualidade nas Fiscalizações/Projectos e monitorização do mesmo no sentido de o melhorar;
- Implementação de um Sistema de Gestão de Informação que responda às necessidades da coordenação e fiscalização de obras;
- Continuação da aposta na formação, fomentando o desenvolvimento pessoal dos colaboradores na área de Gestão de Projectos e ferramentas informáticas;
- Focagem em áreas e sectores nacionais e internacionais com crescimento sustentável e com potencial, nomeadamente em infra-estruturas ferroviária, metro ligeiro e subterrâneo.

## Direcção de Estudos e Projectos

- Desenvolvimento da actividade comercial direccionada para a angariação de projectos nas áreas dos transportes e do reordenamento urbano e territorial.
- Conclusão dos projectos ainda em curso para as Linhas: Vermelha Alameda Campolide e Oriente– Aeroporto e para a remodelação das Estações da Linha Verde.
- Proposta de execução de novos projectos para o Metro de Lisboa, nomeadamente o do Prolongamento Rato–Estrela e Oriente – Campo Grande.
- Conclusão dos Projectos para o Metro de Argel e prestação de apoio de consultadoria à EMA.
- Projecto da nova linha Bir-el-Djir, para a EMA –Tramway de Oran.
- Projecto LUAS – Linha B1 para o Metro de Dublin.

## Direcção de Segurança e Ambiente

- Elaboração de Projectos de Segurança (ML e outros clientes);
- Angariação de novos clientes, para a Gestão de Segurança em Projecto e Gestão de Segurança em Obra;
- Elaboração de novos Projectos (Auditorias Energéticas, Consultoria para Implementação de um Sistema de Aproveitamento Solar, Mapas de Ruído), para o ML;
- Angariação de novos clientes, diversificando as parcerias de trabalho; Implementação de um Sistema de Gestão Ambiental na Empresa.

## Direcção de Instrumentação, Topografia e Geologia

- Expansão e melhoria da rentabilidade dos serviços prestados, tendo em vista garantir a sustentabilidade futura das actividades da Direcção.
- Continuação do alargamento das actividades no âmbito do core business da Direcção, através da análise de oportunidades de negócio no mercado exterior ao cliente ML, com preços concorrenciais nestes mercados.

## Ensitrans – Engenharia e Sistemas de Transporte, A.E.I.E.

Ficha técnica 2007	
Principais Produtos e Serviços: Engenharia de Sistemas de Transportes Consultoria, projecto, gestão e fiscalização de empreendimentos Assistência técnica, para o planeamento, concepção, projecto e exploração de metropolitanos e outros sistemas de transportes.	
Localização geográfica Sem instalações próprias	
Vendas Líquidas	€ 4.794.136,94
Capitalização total	€ - 924.554,30
N.º de colaboradores a 31 de Dezembro de 2007	0

Criado em 1992, o Ensitrans congregou o prestígio, o know-how e a experiência adquirida há mais de 50 anos, de quatro empresas – Metropolitano de Lisboa, Ferconsult, Sener e Transportes Metropolità de Barcelona; – líderes no mercado ibérico dos Transportes Ferroviários. O Ensitrans é um Agrupamento Europeu de Interesse Económico que tem como objectivo a prestação de serviços na área da Engenharia de Sistemas de Transportes. A multidisciplinaridade dos mais de 10.000 técnicos das empresas que constituem o agrupamento, aliada à flexibilidade organizativa e à experiência comprovada de todas as empresas, fazem do Ensitrans o maior agrupamento de Sistemas de Transportes da Península Ibérica, e um dos mais importantes da Europa.

Através do Ensitrans prestamos uma enorme variedade de serviços, entre os quais se destacam a consultoria, projecto, gestão e fiscalização de empreendimentos e assistência técnica, para o planeamento, concepção, projecto e exploração de metropolitanos e outros sistemas de transportes.

Em actividade há 17 anos, o Ensitrans tem marcado a sua presença nos principais empreendimentos ferroviários ibéricos:

- Metropolitano de Lisboa
- Metropolitano de Bilbao
- Metropolitano de Valência
- Metropolità de Barcelona
- Metro Sul do Tejo
- Metro do Porto
- Rede Ferroviária de Alta Velocidade

Também com uma vasta experiência fora do mercado ibérico, destaca-se a participação do Ensitrans em empreendimentos como:

- Metro de Fortaleza (Brasil)
- Metro de São Paulo (Brasil)
- Metro de Medellín (Colombia)
- Metro de Buenos Aires (Argentina)
- Metro de Santiago (Chile)
- Metro do Cairo (Egipto)
- Metro de Argel (Argélia)

O Ensitrans – Engenharia e Sistemas de Transporte, A.E.I.E. sendo um Agrupamento Europeu de Interesse Económico é constituído pelas seguintes empresas:

Metropolitano de Lisboa, E.P.	5%
Transportes de Barcelona, S.A. e Ferrocarril Metropolità de Barcelona, S.A.	20%
Sener, Ingenieria y Sistemas, S.A.	30%
Ferconsult – Consultadoria, Estudos e Projectos de Engenharia, S.A.	45%

## 4. o nosso posicionamento rumo à sustentabilidade

O GML insere-se maioritariamente no sector de actividade dos transportes e serviços e como tal segue as orientações estratégicas definidas pelo Ministério das Obras Públicas, Transportes e Comunicações:

- Melhorar a eficiência do sistema de transportes;
- Contribuir para o desenvolvimento económico e para a coesão social territorial, ao nível nacional e europeu;
- Aumentar a sustentabilidade do sistema de transportes.

Uma das preocupações da União Europeia transmitida na Comunicação da Comissão de 15 de Maio de 2001 – Desenvolvimento sustentável na Europa para um mundo melhor: Estratégia da União Europeia em favor do desenvolvimento sustentável refere que “O congestionamento dos transportes tem aumentado rapidamente, estando-se a atingir uma situação de paralisia. Este fenómeno afecta essencialmente as zonas urbanas, que enfrentam igualmente outros problemas como, por exemplo, degradação do centro das cidades, expansão dos subúrbios e concentração de pobreza grave e exclusão social”.

O GML consciente destas preocupações incorpora na sua actividade estas directrizes reforçando continuamente a sua estratégia para a sustentabilidade, orientando a sua visão de um modo coerente e a longo prazo com vista à promoção do transporte público, atracção de novos Clientes na persecução do aumento da sustentabilidade do sector.

O Conselho Europeu de Estocolmo, em Março de 2001, determinou que a Estratégia de Lisboa deveria ser completada com a inclusão de uma dimensão ambiental, reunindo, assim, as três dimensões do desenvolvimento sustentável – desenvolvimento económico, coesão social e protecção ambiental. Esta orientação política foi concretizada no Conselho Europeu de Gotemburgo, em Junho de 2001, com a adopção da Estratégia de Desenvolvimento Sustentável da União Europeia, que reconhecia a necessidade de acção urgente em quatro áreas de intervenção prioritárias: alterações climáticas, transportes sustentáveis, riscos para a saúde pública e recursos naturais.

O Tratado da União Europeia prevê, no Artigo 6.º, que “as exigências em matéria de protecção do ambiente devem ser integradas na definição e aplicação das políticas” da UE. Assim, a estratégia da UE para o desenvolvimento sustentável, aprovada pelo Conselho Europeu de Gotemburgo em 2001, sublinha o imperativo político de que todas as políticas tenham como objectivo principal o desenvolvimento sustentável.

A Estratégia Nacional de Desenvolvimento Sustentável (ENDS 2015), publicada em Agosto de 2007, e o Programa Nacional da Política de Ordenamento do Território (PNPOT), aprovado em Setembro de 2007, em coerência com outros instrumentos estratégicos, designadamente o Quadro de Referência Estratégico Nacional (QREN) para o período de 2007 a 2013, enformam a política de sustentabilidade a nível nacional.

De entre os instrumentos base da política ambiental que marcarão o desenvolvimento do país nos próximos anos destacam-se o Programa Nacional para as Alterações Climáticas (PNAC 2006), o Programa dos Tectos de Emissão Nacionais (PTEN), a Lei Quadro de Gestão de Resíduos, o Plano Estratégico de Resíduos Sólidos Urbanos (PERSU II) e o Plano Estratégico de Abastecimento de Água e de Saneamento de Águas Residuais (PEAASAR II).

Em matéria de legislação nacional o Despacho n.º 26 811/2004 (2.ª série), de 6 de Dezembro de 2004, de Sua Excelência o Senhor Secretário de Estado dos Transportes e Comunicações, determina que “Os relatórios de actividade e contas anuais das Empresas tuteladas no sector dos transportes passem a integrar informação relativa aos aspectos sociais e ambientais da sua actividade, a iniciar nos documentos relativos a 2005”.



No contexto das Empresas nacionais, um estudo da Heidrick & Struggles lançado em 2007, demonstrou que a performance do Sector Empresarial do Estado (no caso específico, representado por diversos Operadores de Transportes Públicos entre os quais o Metropolitano de Lisboa, E.P.) está muito próxima da média global do estudo apresentando um valor de 62% face aos 65% da média global relativa à comparação com as Melhores Práticas, e com as Práticas de Referência, de Sustentabilidade em Multinacionais e em Empresas Nacionais. Em relação a valores de 2006, os indicadores que as Empresas Públicas necessitam de melhorar e/ou reportar (cujo valor se encontra abaixo da média global de 65%), e que representam os **principais desafios deste sector**, são os seguintes:

- Código de Conduta, Corrupção e Suborno;
- Modelo de Governo;
- Performance Ambiental (Eco-eficiência);
- Política e Gestão Ambiental;
- Responsabilidade Social; e
- Indicadores de prática laboral.

Em termos de Dimensão Ambiental as Empresas Públicas destacam-se pela positiva no critério do Reporting Ambiental. Na Dimensão de Gestão as Empresas Públicas destacam-se positivamente pela Gestão da Relação com os Clientes (scoring de 85%) e pela Gestão de Riscos e Crises (com um índice de 76% ainda assim abaixo do das Multinacionais). Finalmente na Dimensão Social as Empresas Públicas destacam-se pela positiva no critério de Reporting Social (com um índice de 78% ainda assim abaixo do das Multinacionais).

Segundo as Práticas de Referência (Nacionais e Multinacionais) de Sustentabilidade as áreas de aposta para o futuro (onde o gap é superior a 20%) são as seguintes:

- Gestão da Relação com os investidores ou accionistas;
- Gestão de Riscos e Crises para o Negócio da Empresa;
- Modelo de Governo;
- Performance Ambiental (Eco-eficiência);
- Política e Gestão Ambiental;
- Reporting Ambiental; e
- Indicadores de prática laboral.

## Riscos

O aumento da riqueza interna de um país leva numa primeira fase a um aumento do parque automóvel por associação deste bem a um determinado “status”. No entanto, verifica-se que nos países com mais elevado Produto Interno Bruto (PIB) a população tem maior sensibilidade ambiental optando, numa muito maior percentagem, pelo uso dos transportes públicos. Em Portugal verificou-se uma redução da taxa anual de aumento de produção de riqueza a partir de 2000, apesar de não ter sido acompanhada por uma redução proporcional do consumo de energia primária e das emissões de Gases com Efeito de Estufa (GEE) (Relatório do Estado do Ambiente, 2006).

Assim, concluímos que apesar da diminuição do poder económico da população portuguesa, as pessoas continuam a utilizar o transporte individual em detrimento do transporte público. Tal facto leva-nos a ponderar sobre quais os motivos que provocam esta inversão e como poderemos combater este risco e esta tendência.

Em 2006 apenas 49,6% da população jovem (20-24 anos) em Portugal tinha completado o nível superior do ensino secundário, valor bastante abaixo da média da UE-25 (77,7%). Portugal apresentava a segunda taxa mais elevada de abandono escolar precoce no quadro da UE-25 em 2006 – Relatório do Estado do Ambiente, 2006.

Muitas vezes a sensibilização ambiental vem acompanhada do maior grau de habilitações académicas ou maior aptidão escolar. As pessoas mais sensibilizadas para as questões ambientais e para a premência da Sustentabilidade ao nível global são geralmente aquelas que estão mais dispostas a mudar de paradigma, a mudar de atitude para concretizarem aquilo que é eticamente correcto e portanto possui um valor normativo com enormes custos de oportunidade.

### Oportunidades

O sexto Programa Comunitário de Acção em Matéria de Ambiente e a Estratégia Europeia para o Desenvolvimento Sustentável renovada (2006), em conjunto com a Estratégia de Lisboa relançada (2005), apresentam como meta global para a UE o atingir padrões de produção e consumo sustentáveis. Tendo presentes a qualidade de vida, a equidade intra e intergeracional e a integração de políticas, pretende-se dissociar a habitual relação entre o aumento do crescimento económico em cada um dos sectores de actividade e os impactes negativos no ambiente resultantes da utilização dos recursos naturais. O Programa Nacional para as Alterações Climáticas (PNAC 2006) e a Estratégia Nacional de Desenvolvimento Sustentável (ENDS 2015), publicadas respectivamente em Agosto de 2006 e em Agosto de 2007, assim como as novas metas de combate às alterações climáticas anunciadas pelo Governo em Janeiro de 2007, preconizam igualmente estes objectivos (Relatório do Estado do Ambiente, 2006).

### Tendências

Nos sectores da energia e dos transportes – aqueles que são origem de emissões mais elevadas de Gases com Efeito de Estufa (GEE), tem-se assistido, nos últimos anos, a uma tendência para a dissociação entre o consumo de energia – que tem continuado a crescer – e as correspondentes emissões de substâncias acidificantes e precursoras do ozono – que têm vindo a diminuir.

Em 2005, das mais de 86 000 kt de GEE emitidas a nível nacional, estima-se que cerca de 23% tenham tido origem nos transportes nacionais. Apesar do aumento constante do número de veículos em circulação, as emissões de alguns poluentes associados ao sector dos transportes têm-se mantido ou mesmo diminuído – óxidos de azoto (NOx), monóxido de carbono (CO), compostos orgânicos voláteis não metânicos (COVNM) –, reflexo dos esforços efectuados e da introdução de novas tecnologias. Os transportes foram o sector de actividade económica que, em 2005, mais energia final consumiu em Portugal (35,4%), proporcionalmente ao crescimento do número de veículos em circulação, tendo aumentado quase 90% desde 1990 (Relatório do Estado do Ambiente, 2006).

Actualmente cerca de 55 Organizações nacionais já relatam o seu desempenho na forma de Relatório de Sustentabilidade. O ML iniciou este percurso ainda em 2005 e a Ferconsult iniciou o seu percurso em 2007, relatando o seu desempenho no presente relatório.

Em 2006 foram certificados 109 Sistemas de Gestão Ambiental pela norma ISO 14001 em Portugal, perfazendo 554 organizações certificadas por esta norma. A nível mundial esta norma encontrava-se aplicada a mais de 110 000 organizações, em 138 países. Em 2006 existiam 54 organizações registadas de acordo com o Regulamento Eco-Management and Audit Scheme (EMAS) e Portugal encontrava-se em 8º lugar no ranking europeu no que respeita ao EMAS.

No final de 2006 existiam, a nível nacional, seis empresas às quais foi atribuído o Rótulo Ecológico Comunitário a um (ou mais) dos seus produtos e/ou serviços.

Em termos de tendências e das melhores práticas internacionais estamos conscientes de que teremos ainda um longo caminho a percorrer mas estamos no bom sentido.

### A mobilidade sustentável para o combate às alterações climáticas

Os indicadores globais apontam para a realidade do planeta Terra estar a aquecer a um ritmo muito rápido e para que uma das principais origens seja antropogénica, ou seja, por acção humana. Apesar de também existirem diversas causas naturais para estas mudanças – tais como a intensidade da radiação solar e as erupções vulcânicas –, a esta mesma conclusão chegou o quarto relatório do IPCC (Painel Intergovernamental para as Alterações Climáticas) publicado no início de 2007, reunindo a opinião de mais de 2 500 cientistas de todo o mundo. Já no final de 2006 um outro relatório que abordava os aspectos económicos das alterações climáticas – encomendado pelo governo inglês ao economista Nicholas Stern, e por isso conhecido por Relatório Stern – indicou os elevados custos da inacção, não só económicos como sociais e ambientais, associados a situações como a escassez de água doce, o aumento do nível do mar, a redução da produção de alimentos, que se têm vindo a atribuir às mudanças globais do clima; uma das principais conclusões a que chega este relatório é que com um investimento de apenas 1% do PIB mundial se pode evitar a perda de 20% do mesmo PIB num prazo de 50 anos. Também no final de 2006 foi produzido um documentário de ampla projecção mediática – “Uma Verdade Inconveniente” – que veio dar ainda mais visibilidade a este tema (Relatório do Estado do Ambiente, 2006).

Os últimos dados inventariados para Portugal relativos aos principais Gases com Efeito de Estufa (GEE) com origem antropogénica, medidos em CO<sub>2</sub> equivalente, mostram que ao longo do período 1990–2005 a emissão destes gases cresceu a um ritmo médio de 3% por ano, situando-se, em 2005, cerca de 45% acima do valor de 1990 e afastando-se aproximadamente 18% da meta estabelecida para 2008–2012 no âmbito do acordo de partilha de responsabilidades da UE (mais 27% que os montantes emitidos em 1990). Analisando por sector, no período de tempo em questão, os transportes cresceram aproximadamente 100% e a energia cerca de 60%, sendo responsáveis, em 2005, por mais de metade das emissões nacionais de GEE (23% e 28% respectivamente) – Relatório do Estado do Ambiente, 2006.

O problema das alterações climáticas é um dos exemplos mais evidentes da necessidade de integrar as questões ambientais nas restantes políticas comunitárias. A redução das emissões de CO<sub>2</sub> pressupõe, de facto, a adopção de medidas no domínio da energia, dos transportes, da agricultura, da indústria, etc.

No sector dos transportes, a Comissão Europeia avalia em 22%, em relação ao nível de 1990, o aumento das emissões de CO<sub>2</sub> até ao ano 2000 e em 39% até 2010. No sector da energia, as emissões deverão estabilizar. No que respeita às emissões dos sectores doméstico e terciário, os níveis deverão aumentar 4% nos próximos anos. Em contrapartida, as emissões de CO<sub>2</sub> provenientes do sector industrial deverão diminuir 15% entre 1990 e 2010.

A Comissão Europeia apresentou já uma série de iniciativas que devem ser prosseguidas:

- No sector da energia: promoção da utilização das energias renováveis e de uma utilização mais racional da energia;
- Nos transportes: acções sobre as emissões dos veículos particulares, melhoria da tarifação, ampliação do mercado interno de transporte ferroviário e desenvolvimento de um transporte modal integrado;
- No sector da agricultura: intensificação da investigação no âmbito do quinto programa-quadro, medidas de florestação adequadas, promoção das culturas destinadas à produção de energias renováveis no âmbito do congelamento voluntário das terras, melhoria do regime alimentar dos animais, diminuição da utilização de fertilizantes;
- No sector industrial: promoção das inovações tecnológicas adequadas.

Um estudo efectuado pelo INFRAS e IWW (Maibach, M.et al., 2000) sobre os Custos Externos Totais (alterações climáticas; qualidade do ar; ruído; sinistralidade; impacte na paisagem e natureza; custos de construção e manutenção das infra-estruturas e do material circulante; e “efeitos urbanos”, como custo de oportunidade do tempo dos peões e dos ciclistas) associados aos transportes, em 17 países europeus (UE15, Noruega e Suíça) permitiu estimar que estes custos ascendem a 530 mil milhões de euros, a preços de 1995, o que representa 7,8% do Produto Interno Bruto (PIB) do conjunto dos países considerados. As alterações climáticas e a qualidade do ar representam 48% dos custos externos totais, sendo a sinistralidade a componente mais relevante (29% dos custos totais).

Cerca de 92% dos custos externos são gerados por tráfego rodoviário e o transporte individual representa a maior quota-parte do problema: 57% dos custos totais. Para além destes valores globais, o estudo apresenta os custos externos médios e marginais associados aos diferentes modos de transporte (rodoviário, ferroviário, marítimo, aéreo) e características de tráfego (com/sem congestionamento). Por exemplo, para o transporte individual, os custos externos médios situam-se em €87/1000 pkm (sem congestionamento), enquanto que para o transporte rodoviário público e ferroviário de passageiros esses custos são relativamente mais baixos, na ordem dos €38/1000 pkm e €20/1000 pkm, respectivamente.

Um aumento da procura de viagens rodoviárias conduz ao aumento dos custos de tempo e também a um importante ajustamento desses custos. Uma fracção bastante substancial dos custos marginais de congestão relaciona-se com o facto de ter que viajar em tempos menos desejáveis como consequência da própria congestão (The marginal external congestion costs - De Borger (UFSIA)).

## Metropolitano de Lisboa, E.P.

### Observando os nossos impactes

As obras de expansão da rede e construção/reabilitação de estações, entre outras, são conotadas com os impactes ambientais típicos de qualquer empreitada, nomeadamente a produção de resíduos, a emissão de ruído, o consumo de energia, o consumo e contaminação de águas, e a depleção de recursos materiais. Contudo, através de um programa de medidas, que são verificadas através do acompanhamento e monitorização ambiental, existe um compromisso por parte do ML na sua prevenção ou minimização.

O serviço prestado pelo Metropolitano de Lisboa, está associado a impactes ambientais e sociais positivos muito significativos, nomeadamente na criação de alternativas ao transporte individual e no aumento da mobilidade na cidade de Lisboa. Os impactes ambientais negativos mais significativos da fase de exploração relacionam-se com a ocupação do sub solo e respectiva alteração do seu uso, e os consumos de água e energia.

O sector dos transportes é o principal responsável pelas emissões com repercussão ao nível das alterações climáticas. Vários estudos internacionais que se centram nesta temática conseguiram mesmo estabelecer um valor que traduz a contribuição de cada modo de transporte para as alterações climáticas a nível global, nomeadamente, automóveis, motociclos, autocarros, comboios e aviões<sup>10</sup>.

Ao captar passageiros que no presente utilizam o transporte individual ou o transporte colectivo rodoviário, o Metropolitano de Lisboa retira veículos de circulação e, desta forma, contribui para reduzir a contribuição do sector dos transportes para as alterações climáticas. No fundo, o Metro de Lisboa pode contribuir para o balanço global nacional de emissões de Gases de Efeito de Estufa (GEE) como um “sumidouro” de GEE.

Com base nos valores estimados de transferência do transporte individual e do transporte colectivo rodoviário (neste caso medidos em passageiros x km), é possível calcular os benefícios associados à nova escolha modal (metro) através da diferença entre os custos externos da nova opção modal e os custos externos das anteriores opções modais.

### Benefícios decorrentes de menores custos associados à rodovia – passageiros captados do TI e ao TC rodoviário

Nos custos associados à rodovia incluem-se os custos com a construção e a manutenção de estradas e ainda os custos de serviços associados, tais como: estudos de tráfego, policiamento, estruturas de emergência ou sinalização. Há alguns estudos internacionais que versaram precisamente a estimativa de divisão dos custos associados à rodovia pelos diferentes tipos de veículo, os quais constituem a base do cálculo deste benefício.

De acordo com a bibliografia consultada<sup>11</sup>, os benefícios decorrentes da transferência de passageiros do Transporte Individual (TI) e do Transporte Colectivo (TC) rodoviário para o Metro de Lisboa (menores custos associados à rodovia) cifram-se, em média, entre os 3 e 5 cêntimos de dólar canadiano por veículo x km, sendo que, por norma, este valor é mais elevado em áreas urbanas.

### Benefícios decorrentes de menores custos associados ao transporte individual – passageiros captados do TI

Incluem-se nesta parcela os custos associados ao uso e à posse de transporte individual. Nos primeiros, para além do combustível, óleo e pneus, há que considerar ainda que quanto mais se utilizar uma viatura mais frequentes serão as necessidades de manutenção, reduz-se a vida útil do veículo, menor será o seu valor de revenda e maior será a probabilidade de ter acidentes e multas de trânsito e estacionamento. Neste enquadramento, uma menor utilização do veículo (associada à transferência para o Metropolitano de Lisboa) traduz-se em poupanças significativas.

<sup>10</sup> “External Costs of Transport”, INFRAS/WW, Março 2000

<sup>11</sup> Light Economic Opportunity Study, Todd Litman, Victoria Transport Policy Institute, Dezembro 2003 in TIS - Estudo de procura, incluindo benefícios sociais e ambientais – extensão Amadora Este – Reboleira do Metropolitano de Lisboa, E.P.

De acordo com a mesma bibliografia, os benefícios decorrentes da transferência de passageiros do TI para o Metropolitano de Lisboa associados aos menores custos do TI cifram-se, em média, entre 20 e 25 cêntimos de dólar canadiano por veículo x km.

## **Benefícios decorrentes de menos veículos em circulação**

### **Melhoria da saúde**

Os últimos anos têm sido caracterizados por uma cada vez maior ênfase nas questões associadas à saúde da população, sobretudo por parte da Comunidade científica. A pouca actividade física é reconhecidamente um dos factores que mais contribui para as doenças cardiovasculares, diabetes, hipertensão, osteoporose e alguns tipos de cancro, as quais no seu conjunto, são responsáveis por uma elevada taxa de mortalidade. Neste cenário, qualquer aumento da actividade física pode gerar significativos benefícios para a saúde – muitos especialistas admitem que andar a pé é uma das melhores formas de melhorar a saúde.

### **Ganhos de tempo**

Para além dos ganhos atrás enunciados, poderiam ainda ser considerados os ganhos de tempo dos viajantes em TI que não se transferem para o ML, mas que passam a dispor de condições de tráfego mais fluidas. No entanto, embora seja natural que no início de exploração se note alguma ligeira diferença na fluidez de tráfego, tendencialmente esta melhoria virá a decrescer, até se atingir, de novo, um ponto de equilíbrio. Assim sendo, é prudente não quantificar este benefício para o projecto ML, mantendo a perspectiva de uma avaliação conservadora dos seus benefícios globais.

### **Valorização imobiliária nas proximidades das novas estações**

A valorização imobiliária nas proximidades das novas estações não foi considerada uma vez que representa uma transferência entre proprietários privados, não existindo sobre essa transferência a aplicação de taxa específica que reverta para a cobertura dos custos de construção da nova infra-estrutura.

### **Aumento de acessibilidade para comércio local e equipamento urbano**

Se a estes benefícios sociais e ambientais, somarmos alguns dos benefícios directamente sentidos por terceiros (por exemplo, comércio e equipamentos que melhoram muito a sua acessibilidade em transporte colectivo), então, o referencial de benefícios ainda se torna mais elevado.

### **Melhoria do ambiente**

Os benefícios ambientais associados à utilização da rede de metro por passageiros do TC Rodoviário são, no essencial, constituídos por duas parcelas:

- Diminuição das emissões e do consumo de energia, por redução de circulações em TC Rodoviário;
- Aumento das emissões e do consumo de energia, na rede ML, para assegurar serviço a estes passageiros.

Para os utilizadores captados ao TI (isto é, aqueles que hoje utilizam a sua viatura e que passam a fazer as suas deslocações, total ou parcialmente, utilizando o TC em geral, mas no qual se inclui o ML), existem os seguintes benefícios:

- Ganhos de tempo;
- Menor poluição atmosférica e o menor consumo de energia;
- Menor poluição sonora;
- Diminuição de acidentes decorrente de um menor número de veículos em circulação;
- Menor contribuição para alterações climáticas;
- Menores custos associados à rodovia;
- Menores custos associados ao transporte individual;
- Menos veículos em circulação – Melhoria das condições de saúde.

## Observando riscos, oportunidades e tendências

Para a actividade do Metropolitano de Lisboa, E.P. destacam-se os seguintes pontos fortes e fracos, bem como as tendências em consonância com as orientações estratégicas para o sector definidas pelo MOPTC.

Pontos Fortes (Strengths – S)	Pontos Fracos (Weaknesses – W)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transporte de passageiros de grande capacidade</li> <li>• Transporte com elevado nível de segurança e fiabilidade</li> <li>• Tempo de viagem competitivo</li> <li>• Índice de sinistralidade irrelevante</li> <li>• Transporte com elevada eficiência energética e ambientalmente sustentável</li> <li>• Transporte associado a elevados níveis de regularidade e de conforto</li> <li>• Rede moderna, que serve as zonas de maior densidade (habitação, emprego, pólos geradores de viagem, etc)</li> <li>• Boa conectividade com os restantes modos de transporte público</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elevados défices de exploração</li> <li>• Deficiente intermobilidade e dificuldade na sua promoção</li> <li>• Oferta insuficiente de estacionamento para o TI</li> <li>• Elevada rotação da gestão de topo</li> <li>• Fraca coordenação entre operadores urbanos (ML e Carris)</li> <li>• Oferta em cada linha, condicionada pela procura no troço mais carregado</li> <li>• Fortes condicionantes geográficas, topográficas e de património para a expansão da rede</li> </ul>
Oportunidades (Opportunities – O)	Ameaças (Trends–T)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas europeias de transporte</li> <li>• Criação da Autoridade Metropolitana de Transportes de Lisboa (AMTL)</li> <li>• Materialização da expansão da rede</li> <li>• Restrições ao TI nas áreas urbanas de maior densidade</li> <li>• Necessidade de cumprimento das metas do PNAC/Quioto</li> <li>• Tendência europeia para a internacionalização os custos externos, eliminando, desta forma, as distorções da concorrência modal</li> <li>• Aproveitamento comercial das estações com serviços de valor acrescentado para os clientes</li> <li>• Aumento do preço dos combustíveis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elevados custos e tempos de concretização dos investimentos em infra-estruturas ferroviárias</li> <li>• Valor a pagar pela utilização da infra-estrutura enquanto factor de distorção da concorrência</li> <li>• Modo de financiamento não definido</li> <li>• Modelos de ordenamento do território conducentes à dispersão urbana e à criação de zonas de muito baixa densidade</li> <li>• Elevada e crescente taxa de motorização</li> <li>• Manutenção de políticas orientadas para a melhoria da rede rodoviária</li> <li>• Redução contínua da procura de transporte público</li> </ul>

Tendo por base este cenário o Metropolitano de Lisboa rege a sua actividade valorizando os seus pontos fortes, encarando os seus pontos fracos como oportunidades de melhoria para a organização, tentando agarrar todas as oportunidades e assimilando as ameaças como um risco a mitigar.

## O nosso compromisso para o combate às alterações climáticas

Decorrente do Programa Europeu para as Alterações Climáticas foi elaborado o PNAC 2004 (Resolução do Conselho de Ministros n.º 119/2004, de 15 de Junho) que apresenta uma série de medidas a adoptar no sector dos transportes. Para além do PNAC a necessidade de intervenção no sector dos transportes aparece representada também no sexto Programa Comunitário em matéria do ambiente oficializado pela Decisão n.º 1600/2002/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de 22 de Julho.

As medidas apresentadas para o sector dos transportes no âmbito dos Programas Nacionais para as Alterações Climáticas dos países europeus (UE15), revelam-se, na maioria dos casos, custo-eficazes<sup>12</sup>, quer da perspectiva do utilizador-final, como da economia nacional. Esta evidência reforça-se, sempre que o âmbito da análise não se esgota nos custos (financeiros) associados às estratégias de mitigação das alterações climáticas, mas internalizam outros efeitos ambientais e sociais induzidos, como a melhoria da qualidade do ar e a diminuição do ruído, da sinistralidade e do congestionamento (fonte: *Programa Nacional para as Alterações Climáticas – Medidas Adicionais, Transportes – Dezembro de 2003*).

As medidas em curso ou planeadas pelo sector dos transportes, em Portugal, com repercussão nas emissões de Gases de Efeito de Estufa até 2008-2012, foram analisadas de forma a contabilizar o potencial de redução de emissão de GEE.

<sup>12</sup> Assumindo como referência o custo de €20/tCO<sub>2</sub>eq, tal como sugerido no âmbito do Programa Europeu para as Alterações Climáticas (CE, 2000) <http://europa.eu.int/comm/environment/climat/eccp.htm>.

### Medidas contabilizadas no cenário de referência do PNAC:

- **Mrt1 – Acordo voluntário com as Associações de fabricantes de automóveis (ACEA, JAMA, KAMA)** – Este programa visa reduzir o consumo dos automóveis desde 1995;
- **Mrt2 – Expansão do Metropolitano de Lisboa (ML)** – Esta medida visa o prolongamento de três linhas da rede ML. Apresenta benefícios para os actuais Clientes do metro mas constitui também um passo fundamental para uma maior qualidade e atractividade dos Transportes Colectivos (TC), em Lisboa, com consequências indirectas no tráfego da Área Metropolitana de Lisboa. Uma maior eficiência na rede de TC, no centro de Lisboa, traduz-se num desincentivo à utilização do TI nas deslocações com origem na periferia da AML. Com esta medida espera-se captar tráfego quer ao TI quer ao TC rodoviário;
- **Mrt3 – Construção do Metro Sul do Tejo (MST)** – Este programa tem como objectivo a implementação de uma rede de metropolitano ligeiro na margem sul do Tejo (em desenvolvimento). A este modo de transporte caberá o duplo papel de articular as diferentes áreas urbanas e assegurar um rebatimento eficaz sobre os modos pesados que ligam a margem sul a Lisboa;
- **Mrt4 – Construção do Metro do Porto (MP)** – Este projecto tem por objectivo contribuir para a alteração do padrão de mobilidade na Área Metropolitana do Porto, tornando o TC mais atractivo e, aumentando, desta forma, a sua cota de repartição modal. Espera-se com esta medida, captar tráfego, quer ao TI quer ao TC rodoviário, traduzindo-se num sistema de transportes urbanos mais eficiente do ponto de vista energético e das emissões de GEE;
- **Mrt5 – Construção do Metro Ligeiro do Mondego (MLM)** – Este projecto prevê que o padrão de mobilidade na região de Coimbra seja alterado se adoptados os seguintes aspectos:
  - Criação de uma rede de transportes colectivos na região em articulação com os restantes operadores, permitindo uma melhor adequação à procura;
  - Promoção de um sistema de bilhética e tarifário integrado com o dos restantes operadores;
  - Promoção de um sistema de informação aos passageiros integrado com o dos restantes operadores;
  - Desenvolvimento de soluções de “park & ride”;
  - Requalificação do espaço urbano;
- **Mrt6 – Alteração da oferta da CP e Redução dos tempos de viagem;**
- **Mrt7 – Ampliação da frota de Veículos a Gás Natural (GNC) na frota de veículos da Carris e da Sociedade de Transportes Colectivos do Porto (STCP);**
- **Mrt8 – Programa de incentivo ao abate de Veículos em Fim de Vida (VFV)** – Esta medida prevê a criação de um incentivo fiscal à destruição de automóveis ligeiros em fim de vida, visando a melhoria da segurança rodoviária e da qualidade do ambiente;
- **Mrt9 – Redução das velocidades praticadas em Auto-Estradas interurbanas** – Em Março de 2003 foi aprovado o Plano Nacional de Prevenção Rodoviária que introduz medidas que visam a redução da sinistralidade traduzindo-se na redução da velocidade média praticada nas estradas portuguesas. A redução das velocidades traduz-se (quando enquadradas num determinado intervalo óptimo de velocidades) numa redução de consumo de combustível e consequentemente na redução de emissões de GEE;
- **Mrt10 – Introdução de biocombustíveis** – O Potencial de redução de emissões resultante da substituição de combustíveis fósseis por biocombustíveis, varia entre 1500 ktonCO<sub>2</sub>eq. e 1300 ktonCO<sub>2</sub>eq.

A Metodologia utilizada para a avaliação do impacto das Medidas do Cenário de Referência encontra-se descrita no Relatório técnico relativo aos transportes do PNAC 2006.



### Projeções no cenário de referência em relação ao PNAC 2004

A monitorização de cada uma das medidas do Cenário de Referência do PNAC 2004, tem por base as metas para 2010 estabelecidas no PNAC 2004 e no Programa de Monitorização e Avaliação do PNAC (RCM 59/2005, de 8 de Março) (fonte: *PNAC 2006 – Avaliação do estado de cumprimento do Protocolo de Quioto, Anexo Técnico TRANSPORTES*).

Estas são as Medidas consideradas para o Cenário de Referência com a actualização da respectiva eficácia ambiental em 2010 (note-se que se considera o ano de 2010 por se tratar do ano intermédio do prazo alvo do Protocolo de Quioto (PQ), 2008–2012, tendo-se assumido que as emissões nesse ano corresponderão também ao valor médio anual ao longo do período de 2008 a 2012):

MR integradas no Cenário de Referência do PNAC 2006	Meta	Distância ao Alvo de 2004 (medido em 2006)	Estimativa da Eficácia Ambiental em 2010
<b>MRT2</b>	<b>Transferência modal para o ML: 2010: 94.538.447 pkm</b>	-63%	
Expansão do Metropolitano de Lisboa (ML) linha Azul (Pontinha-Falagueira)		A extensão entrou em funcionamento em 2004/05/15 e estima-se que tenham sido transportados 5.212.623 passageiros. Assim sendo, a meta estabelecida para 2004, apenas é atingida em 2005. Para 2010, estima-se o cumprimento da meta anteriormente estabelecida.	0% - Não há desvio
<b>MRT2</b>	<b>Transferência modal para o ML: 2010: 181.032.000 pkm</b>	-40%	
Expansão do Metropolitano de Lisboa (ML) linha Amarela (Campo Grande - Odivelas)		A extensão entrou em funcionamento em 2004/03/27 e estima-se que tenham sido transportados 18.049.541 passageiros. Assim sendo, a meta estabelecida para 2002, apenas é atingida em 2005. Para 2010, estima-se o cumprimento da meta anteriormente estabelecida	0% - Não há desvio
<b>MRT2</b>	<b>Transferência modal para o ML: 2010: 122.458.000 pkm</b>	-100%	
Expansão do Metropolitano de Lisboa (ML) linha Vermelha (Alameda - Campolide - Campo de Ourique)		A extensão entrará em funcionamento em 2008, sendo 2009 o 1º ano completo de exploração. Assim sendo, a meta estabelecida para 2003, apenas será atingida em 2009. Da mesma forma, a meta estabelecida para 2006, apenas será atingida em 2011.	-5,5% + 307 t de CO <sub>2</sub> e/ano

### Análise do estado actual

No período entre 1990 e 2005, o sector dos transportes caracterizou-se pelo aumento do consumo energético em cerca de 102%, correspondente a uma taxa anual de crescimento de 4,8%.

O principal motor deste aumento foi o modo rodoviário, que registou um crescimento do consumo de energia de 107% (5,0%/ano), no período 1990–2005, correspondente a um quantitativo energético adicional de 3,33 Ggoe. Neste modo de transporte destacam-se as deslocações efectuadas em transporte individual, que cresceram mais de 111%, a um ritmo médio de 5,1%/ano. Relativamente a 2005, estimou-se que a circulação em transporte individual seria responsável por mais de metade do consumo energético e das emissões de GEE do sector dos transportes. Mais de 60% destes valores foram referentes a deslocações urbanas e suburbanas.

Na verdade, refira-se que, em 1990, a taxa de motorização em Portugal rondava os 215 veículos ligeiros por 1000 habitantes, tendo esta taxa atingido cerca de 475 veículos por 1000 habitantes em 2005.

Estima-se que esta taxa possa atingir os 520 veículos ligeiros por 1000 habitantes em 2010, e mais de 565 veículos ligeiros por 1000 habitantes, em 2020.

Neste contexto, as projecções efectuadas no Cenário de Referência permitem estimar um aumento do consumo energético no sector dos transportes de cerca de 120% (4,0%/ano) até 2010, face a 1990. O consumo de combustíveis associado exclusivamente ao modo rodoviário, poderá aumentar cerca de 125% (4,1%/ano), no mesmo período. Estas previsões reflectem um aumento de 132% (4,3%/ano) do consumo do transporte individual.

Ainda segundo as projecções do Cenário de Referência, prevê-se um aumento de 110% (3,8%/ano) de emissões de GEE, entre 1990 e 2010. Durante todo o período analisado, o modo rodoviário é aquele que tem a maior contribuição para o total das emissões do sector dos transportes. Cerca de 94% em 1990, prevendo-se um agravamento da sua contribuição relativa para mais de 96%, em 2010.

Por último, importa realçar que a revisão em baixa das emissões do sector dos transportes, para 2010, relativamente ao PNAC 2004, ficam a dever-se ao forte abrandamento do crescimento nos anos mais recentes do período 1990–2005, bem como às previsões assumidas para o período 2006–2010.

### Políticas e medidas adicionais previstas no PNAC 2006

Perante a estimativa de eficácia ambiental das Medidas do cenário de referência foi necessário definir Medidas Adicionais que possam garantir o cumprimento das metas definidas.

A identificação dessas medidas é da responsabilidade do Grupo de Trabalho do PNAC (GTPNAC) e do Ministério das Obras Públicas, Transportes e Comunicações. As Políticas e Medidas Adicionais são aquelas cuja data de decisão de implementação é posterior a Janeiro de 2005.

A estratégia de desenvolvimento da rede do Metropolitano de Lisboa, delineada de acordo com o conceito de Mobilidade Sustentável, definido nas Grandes Opções do Plano 2005–2009 para o sector dos Transportes e Comunicações, visa a expansão otimizada da sua rede, bem como o reforço da intermodalidade com os restantes operadores de transporte público da Área Metropolitana de Lisboa.

A sua concretização, enquanto garantia de uma mobilidade sustentável assenta nos seguintes princípios:

- Reforçar a intermodalidade com outros operadores de transporte público, e desenvolvimento de opções de deslocação transversal, visando menores tempos de deslocação dos passageiros, maior segurança, e maior fiabilidade e conforto, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida;
- Melhorar a cobertura de zonas da cidade que são ou virão a ser importantes pólos geradores de deslocações, contribuindo para uma correcta integração nas políticas da cidade e da área metropolitana, e uma menor circulação de transportes individuais, com menores custos ambientais e com mais disciplina e melhor utilização da via pública, requalificando a mobilidade urbana;
- Promover o respeito pelo ambiente, bem como pela utilização de tecnologias menos agressivas, proporcionando uma importante contribuição para o cumprimento das metas de Quioto;
- Fomentar o reforço da intermodalidade e da utilização racional dos modos de transporte e ligações de maior eficiência, reconhecendo o ML a sua vocação natural e a missão a desempenhar no seio do sistema de transportes da AML;
- Integrar de forma eficiente a rede do ML com as redes nacionais e transeuropeias de transportes, dando-lhe coerência e condições de interoperabilidade.

“Metro de Lisboa inicia programa de desenvolvimento sustentável”

In Diário Económico,  
13 de Setembro de 2007

“Metro de Lisboa na vanguarda do desenvolvimento sustentável”

In Meia Hora,  
17 de Setembro de 2007.

“A Carta para o Desenvolvimento Sustentável é uma iniciativa desenvolvida pela União Internacional dos Transportes Públicos (UITP), da qual o Metro de Lisboa é membro associado. As entidades signatárias estão obrigadas a adoptar os princípios sociais, económicos e ambientais do desenvolvimento sustentável como objectivo estratégico organizacional, mensurável por meio de avaliação periódica interna e/ou externa”

In Água & Ambiente,  
Novembro de 2007

## A posição do Metropolitano de Lisboa, E.P.

Desde há largos anos que o ML tem vindo a demonstrar uma preocupação crescente com a Sustentabilidade do seu desempenho bem como com a divulgação da mesma. O esforço do ML tem sido denotado de diversas formas, desde a preocupação interna com a Responsabilidade Social para com os seus Colaboradores (promovendo acções de apoio social, recreação cultural, formação contínua, promoção e incentivo ao aperfeiçoamento das aptidões profissionais) até à implementação de acções de maior visibilidade para o exterior, como por exemplo, com a aplicação de medidas de prevenção de impactes ambientais negativos decorrentes das obras de expansão do ML ou da própria exploração do serviço.

Para além disto, o ML tem vindo a declarar anualmente, e publicamente, a sua política de Sustentabilidade, bem como as Metas que se propõe a atingir e o respectivo desempenho económico, ambiental e social, em Relatórios de Sustentabilidade anteriores.

Sem dúvida alguma, é objectivo do ML garantir a satisfação de todos os seus *Stakeholders* (partes interessadas), auscultando as suas expectativas assiduamente (à semelhança do que realizou em 2006 para aferição das expectativas dos seus *Stakeholders* através de inquéritos de satisfação relativamente ao desempenho durante o ano de 2005) e promovendo acções e metas que permitam alcançar, e até mesmo exceder, essas expectativas. Esses *Stakeholders*, ou partes interessadas, são muitos e variados, desde os Colaboradores da Empresa (de todos os sectores, cargos e hierarquias), até aos shareholders (accionistas/proprietários), passando pelos seus Clientes, Fornecedores e Concorrentes como pela Comunidade, as Associações, as Organizações Não Governamentais (ONG) e Organizações Não Governamentais de Ambiente (ONGA), as Instituições Públicas e Privadas, o Sector da Banca, os Sindicatos, a Imprensa e a Comunidade Académica/Científica.

Neste contexto, é sem dúvida importante e do interesse do ML continuar a publicar o seu desempenho na óptica da Sustentabilidade. É também do interesse do ML continuar a auscultar os seus *Stakeholders* incorporando as suas necessidades e melhorando os veículos de comunicação com todos eles numa perspectiva de melhoria contínua. Estes passos, entre outros, permitirão dar o reporting necessário para comprovação da efectivação do compromisso assumido pela assinatura da Carta da União Internacional de Transportes Públicos (UITP) para o Desenvolvimento Sustentável.

Também ao nível dos compromissos assumidos em anteriores Relatórios de Sustentabilidade do ML este Relatório é vital na medida em que dá continuidade ao trabalho relativo ao ano de 2004 aquando da elaboração do primeiro Relatório de Sustentabilidade do ML, reconhecido como uma das principais vias de comunicação com todas as partes interessadas da Organização. A empresa reporta anualmente, no seu Relatório de Sustentabilidade, as metas que vão sendo alcançadas, a análise do seu desempenho nas três vertentes do desenvolvimento sustentável e os programas que vai definindo ao longo dos anos.

Este esforço e compromisso para a melhoria contínua tem sido reconhecido a nível internacional, mais evidentemente na assinatura, enquanto membro efectivo, da Carta da UITP para o Desenvolvimento Sustentável em Maio de 2007, tornando-se assim no primeiro operador de Transporte Público português a figurar na lista dos membros efectivos signatários dessa carta.

Trata-se de uma iniciativa desenvolvida pela UITP, que envolve presentemente 120 participantes do mundo inteiro, em que as Entidades signatárias se obrigam a adoptar os princípios sociais, económicos e ambientais do desenvolvimento sustentável, como objectivo estratégico organizacional, mensurável.

O representante do ML na Comissão Transportes e Cidades, Dr. Luís Almeida, foi designado pela UITP como observador na Comissão de Desenvolvimento Sustentável, permitindo, deste modo, fazer a ligação entre estas duas, importantes, comissões.

Para além desta iniciativa voluntária, o ML é também membro do Business Council for Sustainable Development Portugal mantendo uma estreita colaboração quer na promoção de eventos, quer no patrocínio de actividades, quer na participação no projecto Young Managers Team e na divulgação do seu Relatório de Sustentabilidade anual.

No contexto da persecução do desenvolvimento sustentável, a Empresa iniciará a implementação de um Sistema de Gestão Ambiental (SGA), tendo por base as normas NP EN ISO 14001:2004, com o objectivo de gerir de modo contínuo e gradual os aspectos ambientais, tendo em vista a Certificação Ambiental da totalidade da Empresa, incluindo o serviço de exploração e novos prolongamentos. Em 2007 com a eliminação dos títulos magnéticos foi dado um passo importante na concretização da política dos três R's – Reduzir, Reutilizar e Reciclar.

### Observando os nossos impactes

Uma das preocupações fulcrais da Ferconsult é a promoção de projectos sustentáveis, através da procura de soluções, que permitam minimizar os impactes económicos, sociais e ambientais das suas actividades.

As preocupações com questões relativas à qualidade do Meio Ambiente e à Segurança, Saúde e Higiene no Trabalho são uma constante nos serviços e projectos desenvolvidos pela Ferconsult. Existe uma forte aposta em equipas pluridisciplinares, que integrem princípios de Ambiente e Segurança, na sua formação, nomeadamente na Coordenação e Fiscalização de obras. Assim, existe a garantia da minimização dos possíveis impactes associados aos projectos e às empreitadas, como o ruído, a produção de resíduos, o consumo de energia, entre outros.

A título de exemplo, nos estudos e projectos arquitectónicos, a preocupação com a eficiência energética, é resultado duma forte sensibilização dos nossos técnicos para os possíveis impactes das nossas actividades.

Os impactes sociais das actividades da Ferconsult são, como para qualquer empresa prestadora de serviços, muito diversificados mediante os projectos em curso. No entanto, a valorização da formação e competências são elementos fundamentais para o bom desempenho.

Como impactes negativos decorrentes da actividade desenvolvida pela Ferconsult destacam-se como essenciais os relacionados com as deslocações dos colaboradores, os consumos de combustíveis e de materiais.

### Observando riscos, oportunidades e tendências

A estratégia de desenvolvimento Grandes Opções do Plano 2005-2009 para o sector dos Transportes e Comunicações, veio colocar novos desafios ao sector dos transportes ferroviários.

Este plano define as orientações que devem enquadrar os objectivos operacionais e as medidas a desenvolver durante este período, no âmbito de uma política sustentável que assegure qualidade de vida, mobilidade acrescida nas zonas urbanas e respeito pelo ambiente.

Neste contexto e no âmbito da política de transportes ferroviários, destacam-se:

- o desenvolvimento de medidas e acções relativas aos projectos da rede de alta velocidade, definindo, nomeadamente o traçado, as características físicas e o modelo de gestão da rede;
- a promoção da articulação das redes ferroviárias ibéricas;
- a melhoria das linhas suburbanas.

O quadro apresentado aponta as tendências de desenvolvimento mais relevantes que se verificam e que constituem oportunidades ou ameaças na concretização dos objectivos definidos para a empresa.

<p><b>Pontos Fortes (Strengths – S)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualidade do quadro técnico</li> <li>• Motivação para novos desafios</li> <li>• Disponibilidade de “know-how”</li> <li>• Competitividade no mercado nacional</li> <li>• Parte integrante do Grupo ML</li> <li>• Capacidade de adaptação a outros mercados e culturas</li> <li>• Competências distintivas em algumas áreas específicas</li> </ul>	<p><b>Pontos Fracos (Weaknesses – W)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Processos burocráticos e centralizados</li> <li>• Meios de produção desajustados face às novas tendências</li> <li>• Articulação público-privado</li> <li>• Competitividade no mercado internacional</li> </ul>
<p><b>Oportunidades (Opportunities – O)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desenvolvimento empresarial</li> <li>• Alargamento do mercado internacional</li> <li>• Aumento do volume de negócios</li> <li>• Enquadramento político para a inovação e constituição de parcerias público-público e público-privado</li> </ul>	<p><b>Ameaças (Trends-T)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Excessiva dependência do cliente ML</li> <li>• Ausência de subscrição da estratégia da Empresa</li> <li>• Risco de desinteresse crescente do accionista por quebra continuada de “performance”</li> <li>• Decréscimo do volume de vendas para o cliente ML (estima-se que represente cerca de 65% em 2008)</li> <li>• Necessidade de angariação de novos clientes e novos negócios</li> <li>• Redução dos investimentos em grandes projectos de infra-estruturas</li> <li>• Redução progressiva da entrega de fundos comunitários e consequentemente quebra de investimento em infra-estruturas em modo metropolitano.</li> </ul>

A análise apresentada para a Ferconsult e as directrizes do plano 2005/2009 para o Sector dos Transportes e Comunicações enquadram o desenho das soluções estratégicas concebidas e desenvolvidas na empresa.

## Ensitrans – Engenharia e Sistemas de Transporte, A.E.I.E.

Sendo o Ensitrans um Agrupamento Europeu de Interesse Económico, constituído por diversas empresas, os impactes que lhe estão associados são distintos mediante o tipo de projectos que desenvolvem. As suas actividades podem constar, por exemplo, em acompanhamento, coordenação, fiscalização e gestão administrativa das obras.

Deste modo, são procuradas estratégias que optimizem o desempenho ambiental, social e económico, para as diferentes actividades, promovendo a integração de conceitos de sustentabilidade em qualquer um dos seus projectos.

## 5. quem nos rodeia

A Identificação dos *Stakeholders* ou grupos de interesse foi efectuada de acordo com os critérios identificados na AA1000SES, a saber:

- Responsabilidade;
- Influência;
- Proximidade;
- Dependência;
- Representação;
- Política e intenção estratégica.

Em 2008 voltámos a consultar os nossos *Stakeholders* de forma a avaliar como as suas expectativas evoluíram de 2005 para 2007.

Assim, elaborámos um estudo<sup>13</sup> exaustivo que permitiu aferir as expectativas e o grau de satisfação dos *Stakeholders* do ML de acordo com as séries AA1000S e mais especificamente de acordo com a AA1000OAS.

Norteamos a nossa actividade e o nosso relatório nos princípios das séries AA 1000.

### **Transparência**

Prestamos contas aos nossos *Stakeholders* tentando envolvê-los sempre que possível.

### **Responsabilização**

Preocupamo-nos com as necessidades dos nossos *Stakeholders* tentando responder a todas as suas necessidades.

### **Conformidade**

Cumprimos e honramos todos os requisitos legais, normas, códigos, políticas e compromissos voluntários a que nos propomos.

### **Inclusividade**

Ouvimos os nossos *Stakeholders* aceitando a obrigação de os envolver e lhes ser transparentes.

### **Materialidade**

Conhecemos as nossas preocupações materiais e as dos nossos *Stakeholders*.

### **Universalidade**

Compreendemos as preocupações dos nossos *Stakeholders*, ou seja, os seus pontos de vista, necessidades e expectativas e percepção, em relação ao nosso desempenho, associados às suas questões materiais.

<sup>13</sup> Estudo realizado por uma Entidade externa independente - AC Nielsen - entre Maio e Julho de 2008.



## Metropolitano de Lisboa, E.P.

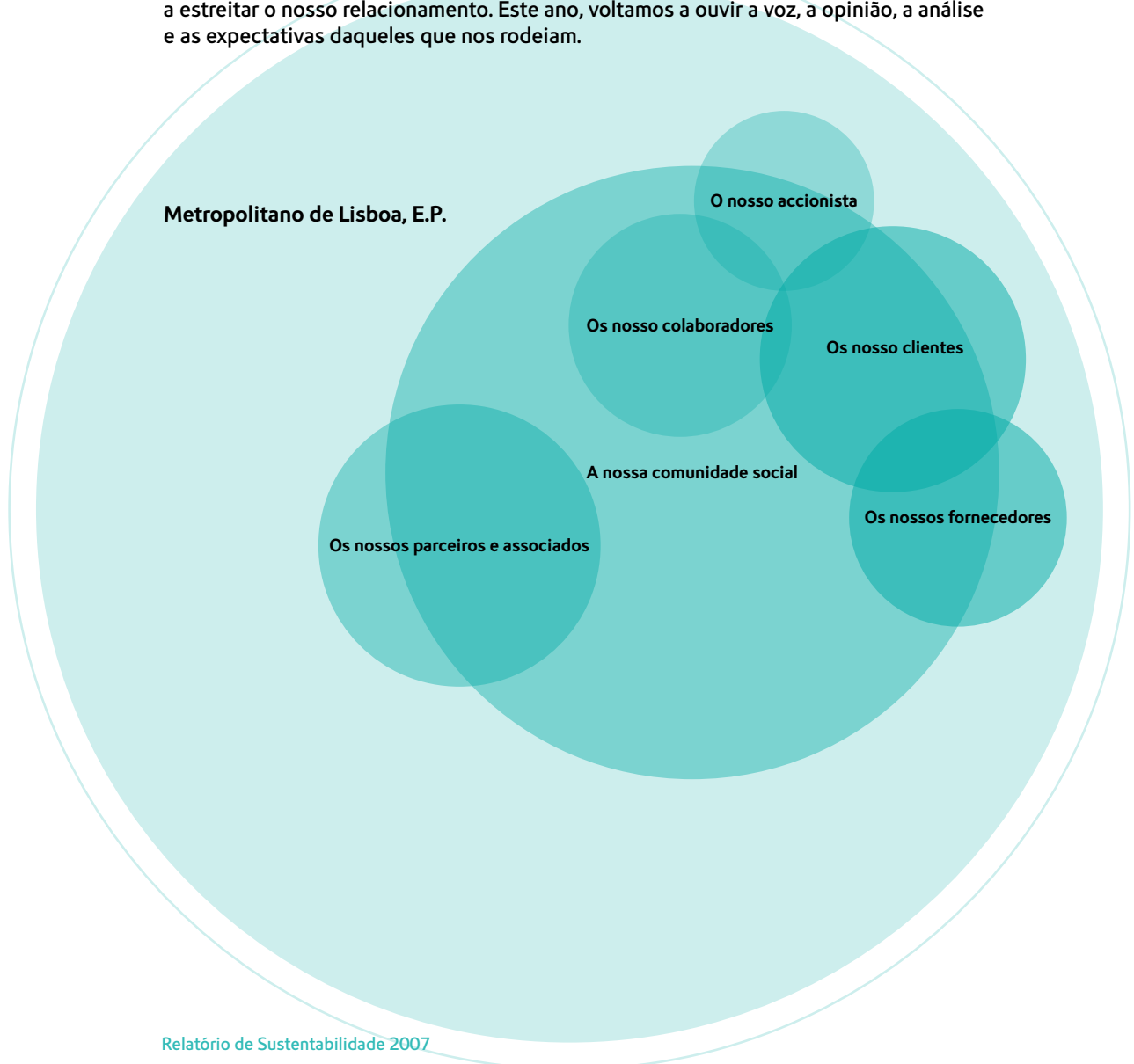
A promoção de um bom relacionamento entre cada uma das partes interessadas e o Metropolitano de Lisboa, E.P. é um valioso mecanismo de melhoria interna a nível organizacional.

Superar expectativas, aumentando a transparência e compreensão, são os princípios que aplicamos no Metropolitano de Lisboa no relacionamento com os nossos *Stakeholders*. Estes princípios vão ao encontro aos nossos objectivos essenciais:

- Alinhar a nossa actividade com as necessidades sociais onde desenvolvemos a nossa actividade, e
- Criar valor na Comunidade onde actuamos.

O ML considera como os seus *Stakeholders* todos os grupos com os quais mantém relações contratuais ou regulamentares, aqueles cuja qualidade de vida possa ser afectada pela sua actividade, tanto no presente como no futuro, e aqueles que, através do seu papel social, possam ter influência no valor e reputação da Empresa.

O Metropolitano de Lisboa, E.P. iniciou a inclusão da avaliação das expectativas dos *Stakeholders* no seu Relatório de Sustentabilidade de 2005. Nessa altura foram identificados os grupos de interesse que reconhecidamente se relacionavam com o ML e com quem temos vindo a estreitar o nosso relacionamento. Este ano, voltamos a ouvir a voz, a opinião, a análise e as expectativas daqueles que nos rodeiam.



Cliente felicita o ML pela possibilidade de poder navegar na internet em toda a rede Metro!

O estudo realizado ao ano de 2007 mostrou-nos que o nosso Cliente mais usual é do sexo feminino, tem menos de 35 anos, tem um rendimento líquido mensal inferior a €1100, tem pelo menos o 9º ano de escolaridade e reside no concelho de Lisboa.

As mulheres (54%) utilizam mais o Metro do que os homens (43%).

São os clientes mais jovens (54%) e os mais velhos (52%) que utilizam o Metro como principal meio de transporte.

Descobrimos que 1/3 dos Clientes inquiridos (33%) estaria disposto a pagar mais para ter Metro à porta de casa. Dos Clientes que afirmaram estar dispostos a pagar mais, em média pagariam mais 7,30€ por mês. Comparando estes dados com o número de passageiros transportados em 2007 e com a frequência de utilização, chegamos à conclusão de que disporíamos de cerca de M€9 por ano o que permitiria construir uma nova estação em cada 5 anos.

## O envolvimento com os nossos Stakeholders

A nossa vontade de envolver todos os nossos *Stakeholders* na nossa actividade tem vindo a acrescentar uma preocupação no reporte do nosso desempenho bem como na satisfação das suas necessidades.

A relação com os nossos *Stakeholders* assume diferentes graus de profundidade consoante o grupo de que se trata. Temos vindo a tentar estreitar os laços de comunicação e compromisso com alguns grupos, desejando prosseguir neste sentido de modo a envolvê-los a todos o máximo possível.

## Os nossos Clientes...

Estamos conscientes de que o envolvimento com os nossos Clientes é uma necessidade e uma oportunidade que trará vantagens mútuas.

A nossa Comunicação com os Clientes já existe há largos anos, desde o contacto directo com os nossos Colaboradores nas nossas estações onde nos esforçamos por apresentar informação credível e eficaz sempre com muito profissionalismo e simpatia. Os nossos Colaboradores são formados continuamente para a vertente da Comunicação com o Cliente e possuímos mecanismos internos de Auditoria e Verificação que nos permitem identificar anomalias e oportunidades de melhoria para satisfazer os nossos Clientes. Para além disto, fornecemos folhetos, brochuras bem como informação áudio e vídeo, e apresentação posters para a partilha de informação com todos os nossos Clientes e interessados.

Desde 2006, ano em que realizámos o primeiro inquérito às expectativas dos nossos Clientes em termos da Sustentabilidade do ML, que temos vindo a aprofundar a nossa relação com os nossos Clientes. Realizamos questionários, estudos para análise da qualidade do nosso serviço e convidamos os nossos clientes a comunicarem connosco através dos nossos Gabinetes do Cliente, da nossa página de internet e do nosso Gabinete de Relações Públicas ([relacoes.publicas@metrolisboa.pt](mailto:relacoes.publicas@metrolisboa.pt)).

O nosso objectivo com este estudo foi o de ficar a conhecer os hábitos dos Clientes do Metro bem como as suas preocupações e o nível da sua satisfação com o nosso desempenho. Pretendemos apresentar e analisar estes factores de forma a podermos chegar mais perto de quem servimos e prosseguir a nossa visão de ser o meio de transporte de excelência dentro da Área Metropolitana de Lisboa.

Ficamos a saber com este estudo que cerca de 70% dos nossos Clientes utilizam mais frequentemente o metro para realizar a deslocação casa – trabalho – casa. Os Clientes mais jovens, com idades até aos 24 anos, utilizam mais frequentemente o metro para deslocações entre casa – escola/faculdade – casa. Os Clientes mais velhos são os que utilizam mais o metro em passeio. No ML estamos conscientes de que cada um destes grupos de Clientes apresenta características e necessidades muito diferentes. Desejamos portanto contribuir para fornecer uma solução de mobilidade integrada, acessível, equilibrada e atraente para todos eles.

Ficamos também a saber que cerca de 1/3 dos Clientes compram o título/passe nos postos de venda manual do Metro e de outros operadores, enquanto 1/4 dos clientes o compram nos postos automáticos de venda de títulos e apenas 1% utiliza o posto Multibanco para este efeito.

São os Clientes residentes nos concelhos de Sintra, Loures, Amadora, Barreiro e Oeiras os que estariam dispostos a pagar mais para ter uma estação de Metro à porta de casa, em suma os que vivem em zonas mais afastadas de Lisboa e onde não chega a Rede do Metro. No Concelho de Lisboa apenas 20% pagaria mais.

Entre as actividades do metro mais valorizadas pelos nossos Clientes encontra-se a distribuição do Jornal Metro (92%), seguida dos equipamentos de informação (88%), da existência de arte nas estações (87%), sendo que a actividade menos valorizada é a existência de equipamentos de venda automática nas estações (79%).

Factos	
<p>92% dos Clientes não conhecem o Relatório de Sustentabilidade do ML embora 37% tenha interesse em conhecer.</p> <p>↓</p>	<p>↑ Os Clientes consideram que o Metro de Lisboa se preocupa mais com a qualidade do serviço (86%), sendo que demonstra preocupações também com os factores de Sustentabilidade, como a comunidade, o ambiente, o desempenho económico do serviço e a poupança de energia.</p>
<p>Dos 5% de Clientes que já apresentaram reclamação, 38% não recebeu resposta. Dos Clientes que receberam resposta, 38% não conseguiram ver resolvida a questão que levou à reclamação.</p> <p>↓</p>	<p>↑ Apenas 5% dos Clientes já apresentaram reclamação.</p>
<p>Apenas 23% dos Clientes inquiridos conhecem o Call Center/Relações Públicas do Metro, sendo que destes apenas 6% dos clientes já recorreu a este serviço.</p> <p>↓</p>	<p>↑ ¼ dos Clientes já consultaram o Site do Metropolitano de Lisboa. A maioria valoriza mais conteúdos relativos aos horários das estações e comboios e informações sobre as linhas/estações.</p>
	<p>↑ 57% dos Clientes inquiridos conhecem o Gabinete do Cliente, sendo que, destes cerca de 24% já recorreu ao Gabinete do Cliente.</p>
	<p>↑ 70% dos Clientes consideram que o Metro facilita a integração das Comunidades estrangeiras em Portugal. Os Clientes masculinos com idades compreendidas entre os 35-44 anos são os que mais consideram que o metro facilita esta integração.</p>

## O seu reconhecimento

A maioria dos nossos Clientes reconhece que o Metro de Lisboa se preocupa com os factores de Sustentabilidade. Consideram que o Metro proporciona um serviço de qualidade fornecendo informação aos Clientes/passageiros, disponibilizando Gabinetes do Cliente, um call center /relações públicas, bem como estações e comboios limpos e agradáveis, garantindo uma mobilidade rápida e cumprindo horários de exploração.

Reconhecidamente os nossos Clientes consideram que o Metro de Lisboa se preocupa com a Comunidade porque há segurança nas estações e comboios, porque o preço do bilhete/passe é baixo, tem acessibilidades para deficientes/idosos porque não é permitido fumar nas suas instalações.

A maioria dos nossos Clientes reconhece que o Metro de Lisboa se preocupa com as questões ambientais na medida em que dispõe de comboios totalmente eléctricos, utiliza luzes de baixo consumo, efectua separação de papel nas estações, tem sistemas automáticos de poupança de energia e utiliza bilhetes ecológicos/reutilizáveis.

A nível económico a maioria dos nossos Clientes considera ainda que o Metro de Lisboa se preocupa com o seu desempenho embora sem identificar um critério específico.

Os nossos clientes preferem-nos porque o Metro é...

Rápido (72%)

Económico (13%)

Acessível/Disponível (10%)

### As suas preocupações e o nosso compromisso

Os assuntos que mais foram questionados pelos Clientes:

- Para quando a remodelação das estações antigas (28%);
- Qual a frequência de realização de simulacros no Metro (26%);
- Qual o tempo de formação dos maquinistas (20%).

Para além destas, a questão mais colocada pelos nossos Clientes recai sobre o prolongamento da rede do Metro.

Neste Relatório tentamos ser o mais precisos e transparentes possível.

Apresentamos o nosso Plano de Expansão conforme é possível prever à data. Embora este Plano esteja directamente relacionado com as orientações estratégicas do Ministério das Obras Públicas, Transportes e Comunicação – o nosso Accionista – esperamos concretizá-lo conforme previsto de modo a fornecer o melhor serviço público de transportes urbano de passageiros.

Apenas cerca de 9% dos Clientes consideram que o Metro não mostra preocupação com o desempenho económico do serviço sendo a sua sugestão de melhoria, o aumento do preço do bilhete/passe.

As sugestões de melhoria mais recomendadas pelos Clientes ao nível do serviço:

- Maior qualidade no serviço (33%);
- Mais informação aos Clientes (21%);
- Maior apoio aos Clientes (19%);
- Mais higiene/ter as estações mais limpas (15%).

Dos 14% dos Clientes que consideram que o Metro não mostra preocupação com a Comunidade, as sugestões de melhoria mais recomendadas são:

- Melhorar a segurança nas estações e comboios (53%);
- Baixar o preço do bilhete/passe (15%);
- Melhorar as acessibilidades para deficientes e idosos (6%).

O ML tem vindo, desde há vários anos, a aumentar o número de actividades e medidas que permitam melhorar a qualidade do seu serviço. O Modelo de Gestão da Qualidade adoptado para o nosso serviço é uma metodologia de análise que se baseia no Ciclo da qualidade e que permite, através de uma matriz pluridimensional, identificar relações entre a satisfação do Cliente e o desempenho da empresa. A sua aplicação permite identificar os pontos-chave, onde a Empresa deve actuar de forma a melhorar a satisfação dos seus clientes.

A aplicação experimental desta metodologia foi iniciada pelo ML em 2006, tendo-se consolidado o modelo no ano de 2007. Actualmente existe uma área específica no ML para o desenvolvimento da Qualidade do nosso serviço.

A satisfação do Cliente é o objectivo central da nossa actividade. Como tal, é medida a satisfação do Cliente e comparado, através de um modelo desenvolvido internamente, para cada dimensão do serviço, o nível de satisfação com o grau de importância que os Clientes dão a essa dimensão e o desempenho da empresa nessa mesma dimensão.

Chamamos dimensões a diferentes parâmetros do serviço e utilizámos como referência para a escolha das dimensões a NP EN 13816:2003.

Temos vindo a desenvolver e a melhorar o nível das dimensões definidas nos requisitos da Norma NP EN 13816:2003:

- Oferta de serviço (Modos, rede, operação, adequação e fiabilidade);
- Acessibilidade (interface externa, interface interna, títulos de transporte);
- Informação (informação geral, informação de viagem em situações normais, informação de viagem em situações perturbadas);
- Tempo (duração da viagem, cumprimento do horário);
- Apoio ao cliente (compromisso, interface com o cliente, pessoal, assistência, opções de títulos de transporte);

- Conforto (funcionamento das facilidades disponíveis, lugares sentados e espaço individual, conforto em trajecto, condições ambientais, facilidades complementares, ergonomia);
- Segurança pessoal/pública (protecção ao crime, prevenção de acidentes, gestão de emergências); e
- Impacte ambiental (poluição, recursos naturais, infra-estrutura).

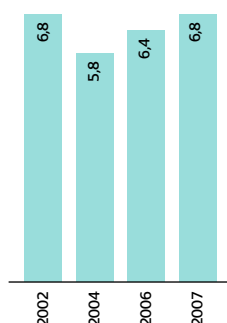
Esta Norma Europeia especifica os requisitos para definir, objectivar e medir a qualidade do serviço no Transporte Público de Passageiros (TPP), e dá orientações quanto à selecção dos métodos de medição correspondentes. A sua utilização promove a tradução das expectativas e percepções de qualidade dos Clientes em parâmetros de qualidade viáveis, mensuráveis e manuseáveis.

Com base na análise comparativa dos resultados da satisfação e do desempenho da empresa é elaborado um plano de actuação visando a melhoria contínua. Ou seja, a medição da satisfação do cliente não é vista apenas como um estudo para conhecermos a satisfação dos nossos Clientes mas sim como uma ferramenta de gestão que define as prioridades e áreas de actuação. A medição da satisfação é feita através de um inquérito de satisfação do Cliente, realizado anualmente, com uma amostra superior a 3.000 inquéritos.

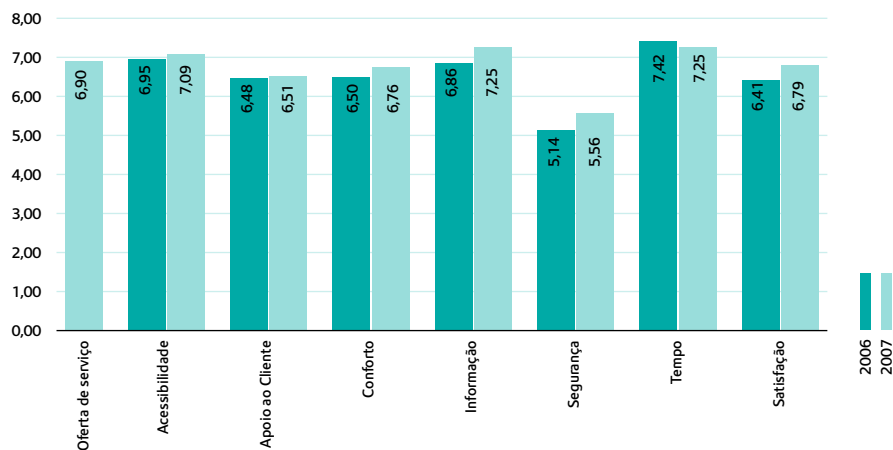
Sensivelmente entre cada dois inquéritos dos anteriormente referidos, é feito um inquérito de menor amostra (500) que irá incidir de forma mais detalhada sobre as áreas de menor satisfação, para melhor percebermos os motivos da não satisfação, ou sobre as áreas onde já implementámos alterações, com vista a aferir do sucesso dessas mesmas medidas. Para além destes inquéritos, o ML participa no estudo ECSI – Índice de Satisfação Nacional do Cliente relativo à satisfação do Cliente que permite o benchmarking entre empresas do mesmo sector, entre sectores de actividade e mesmo, entre países.

Os resultados de 2007 mostraram que houve uma melhoria na satisfação do Cliente e, que em termos de ECSI, o ML manteve-se em primeiro lugar na satisfação do Cliente entre os operadores de transporte da AML.

#### Índice de Satisfação do Cliente



A imagem seguinte mostra a evolução, por dimensão e global, da satisfação do cliente Metro.



O Inquérito de Satisfação do Cliente, realizado anualmente, decorreu nos meses de Novembro e Dezembro de 2007. Os Clientes foram inquiridos quanto ao grau de satisfação face a determinadas perguntas que lhe foram colocadas, estando essas perguntas associadas às diferentes dimensões anteriormente descritas, à excepção da última sendo esta analisada no inquérito às expectativas dos *Stakeholders* do ML. Constatou-se que o Índice de Satisfação do Cliente do Metro melhorou em quatro décimas, face ao ano de 2006. Analisando a evolução por dimensão verificou-se uma evolução positiva generalizada em todas as componentes do serviço com excepção do “Tempo”.

A medição do desempenho visa aferir o real cumprimento dos procedimentos e parâmetros de serviço definidos. São utilizados os dados recolhidos ao nível dos Indicadores de Desempenho, das Auditorias por Cliente Mistério e da Monitorização Interna.

De 2006 para 2007 houve uma melhoria global sendo essa melhoria mais significativa na dimensão “Informação”. Pelo contrário, foi na dimensão “Tempo” que se verificou um decréscimo. Sendo a medição do desempenho efectuada por linha, importa referir que foi a linha Vermelha aquela que apresentou os melhores valores de uma forma global.

### Oferta de serviço

Esta dimensão não tinha sido objecto de avaliação do nível de satisfação. Verifica-se, no entanto, que se trata de uma dimensão a que os Clientes dão bastante importância.

A linha Vermelha foi aquela que apresentou os melhores valores ao nível dos Indicadores de Desempenho. Por outro lado a linha Verde foi a linha que apresentou piores resultados.

### Acessibilidade

No ano de 2007, verificou-se uma melhoria no funcionamento dos acessos mecânicos e canais de acesso, bem como nas MAVTs. Efectivamente com a entrada em vigor dos procedimentos de Gestão de Estações, o ML aumentou o controlo sobre o estado de funcionamento dos equipamentos e consequentemente a comunicação atempada de avarias ou anomalias.

Os valores mais baixo verificados ao longo de 2007 foram os de funcionamento dos canais de acesso e dificuldades na transposição dos canais de acesso, nas linhas Azul e Amarela, nos dois primeiros trimestres, por força das alterações então introduzidas no que respeita aos títulos da CP. Após esse impacte inicial, os valores dessas duas linhas aproximaram-se dos das restantes.

### Informação

Os valores obtidos para a dimensão “Informação” são bastante bons com excepção da visibilidade das entradas Metro do exterior. O ML tem em vista a melhoria e uniformização da imagem bem como da disponibilização visível de informação.

Para além disto o ML tem previsto no seu Plano de Actuação a instalação de painéis de informação junto aos postos de venda. Dentro em breve, o ML irá proceder à melhoria da informação afixada no interior dos comboios garantindo a existência da mesma em todas as carruagens.

### Tempo

No segundo semestre do ano de 2007, nas linhas Verde e Vermelha, os valores apresentados para “Tempo” para obter informação no átrio melhoraram. Isto aconteceu graças à alteração de conceito: nas estações secundárias de menor movimento, os Agentes de Tráfego deixaram de fazer venda manual e dedicaram-se a um melhor atendimento ao Cliente.

De futuro, o ML considera implementar outras medidas como a disponibilização do tempo de espera ao Cliente (por forma a minimizar a sensação de espera) e a implementação do sistema de regulação de tráfego nas linhas Azul, Amarela e Verde.

### Apoio ao Cliente

Registou-se uma melhoria na visibilidade do pessoal afecto às estações sendo raro detectarem-se situações de não uso correcto do vestuário de trabalho ou de não identificação. Também o facto de se ter alterado o conceito de venda manual em algumas estações secundárias veio aumentar a disponibilidade do pessoal de apoio ao Cliente distribuído pelas estações. O ML irá continuar a melhorar esta componente nomeadamente expandindo esta medida a todas as estações da Rede.

Também ao nível do vestuário e identificação do pessoal no interior dos comboios (maquinistas) serão travados esforços para a efectiva implementação na globalidade da rede.

### Conforto

Ao nível do “Conforto” a vertente mais significativa verificou-se para o desempenho e satisfação dos Clientes com a limpeza. Verificou-se uma melhoria no que respeita a esta vertente nos últimos meses de 2007 nas linhas Verde e Vermelha. Esta melhoria ter-se-á devido à decisão do ML para aumento da exigência ao nível dos contratos de limpeza da rede.

### Segurança

A percepção de segurança, tem vindo a aumentar ao longo de todo o ano de 2007. De 2006 para 2007, verificou-se uma ligeira melhoria no desempenho e uma melhoria mais significativa na satisfação.

Esperamos que, com os novos procedimentos de rondas de vigilantes que entraram em serviço no final do ano de 2007 e que permitirão aumentar a visibilidade e a eficácia, se possa actuar de forma positiva nesta dimensão que continua a ser, destacadamente, a de menor satisfação dos nossos clientes e que ao ser melhorada pode levar a um aumento da procura à noite e nos fins-de-semana com correspondente aumento da taxa de ocupação e da receita nestes períodos.

Importa ainda referir que no ano de 2007 não ocorreu nenhuma violação da privacidade do Cliente nem qualquer perda de dados. Quer na base de dados de Clientes quer na utilização do sistema de videovigilância o ML está devidamente autorizado pela Comissão Nacional de Protecção de Dados (CNPD) e cumpre rigorosamente os procedimentos necessários para impedir qualquer violação ou extravio de informação.

## Impacte Ambiental

Dos 9% dos Clientes que consideram que o Metro não mostra preocupação com o ambiente e a poupança de energia, as sugestões de melhoria mais recomendadas são:

- Implementação de mini-ecopontos para a separação das embalagens de papel, plásticos e vidro (17%);
- Existência de sistemas automáticos de poupança de energia (8%).

As preocupações ao nível das questões ambientais são abordadas e respondidas no capítulo sobre o nosso desempenho em termos ambientais. Ressalvamos ainda que, desde 2005 fazemos triagem de papel nas estações e temos em curso, em parceria com a Câmara Municipal de Lisboa (CML), um circuito específico para recolha de todo o papel da Rede.

Em relação aos sistemas automáticos de poupança de energia podemos orgulhar-nos de utilizar apenas comboios de última geração com recuperação de energia. A taxa de recuperação depende das condições de operação dos comboios e tem vindo a ser melhorada no sendo da optimização em condições de exploração comercial. Em termos do consumo energético nas nossas instalações secundárias utilizamos apenas lâmpadas custo-eficazes de baixo consumo e sempre que aplicável utilizamos sistemas automáticos que desligam todas as luzes e equipamentos de AVAC durante determinados períodos de tempo.

Quando analisamos os resultados obtidos no estudo relativo à análise das expectativas dos nossos *Stakeholders* em 2005 podemos encontrar alguns pontos interessantes:

Evolução das suas expectativas	2005	2007
Qual o meio de transporte que mais utiliza	A amostra inquirida privilegia o Metro para deslocações semanais.	O Metro é o principal meio de transporte de cerca de metade dos utilizadores inquiridos
Razões que levam à opção pelo meio de transporte Metropolitano	A Rapidez do serviço foi a grande vantagem evidenciada pelos seus utilizadores.	A Rapidez do serviço, o preço, e a sua acessibilidade /disponibilidade são as razões apontadas pelos Clientes.
Motivo de utilização do Metro	A maioria dos Clientes usa o Metro para os trajectos entre casa e o trabalho mas também em passeio.	A maioria dos Clientes usa o Metro para os trajectos entre casa e o trabalho.  A classe etária inferior aos 24 anos utiliza mais frequentemente o Metro para deslocações entre casa e a escola.  Os Clientes de faixas etárias mais elevadas são os que mais recorrem ao metro em passeio.
Veículo para uso próprio	Os Clientes do Metro, na sua maioria, possuem viatura própria.	Cerca de 60% dos Clientes possuem veículo para uso próprio.
Aspectos importantes	Os Clientes valorizam os seguintes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> <li>· Investimentos para Clientes de mobilidade reduzida;</li> <li>· Segurança nas estações/carruagens;</li> <li>· Qualidade e Eficácia do serviço de transporte;</li> <li>· Desenvolvimento e extensão da rede do metropolitano.</li> </ul>	Os Clientes do Metro valorizam os seguintes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> <li>· Distribuição do Jornal Metro;</li> <li>· Equipamentos de informação;</li> <li>· Existência de arte nas estações.</li> </ul>

## Os nossos Colaboradores...

No estudo realizado, relativamente ao ano de 2007, tentámos aprofundar a relação com os nossos Colaboradores. Queremos ficar a conhecer qual a sua opinião sobre a organização ML, o que mudou nas suas expectativas desde 2005, quais as suas preocupações actuais e como têm vindo a contribuir para a Sustentabilidade do próprio ML.

Cerca de 36% dos colaboradores considera que o seu trabalho contribui bastante para a política de Sustentabilidade do ML. Os Colaboradores que consideram contribuir mais para esta temática são os que têm um nível de escolaridade até ao 12º ano e rendimento líquido mensal até €1500.

As áreas da EC e da EI são as que mais consideram contribuir para a sustentabilidade do ML sendo os colaboradores da área de GI os que menos consideram contribuir para a sustentabilidade do ML.



Cerca de metade dos colaboradores considera que o seu trabalho contribui para a política de Sustentabilidade do ML.

São as mulheres e os Colaboradores com mais de 45 anos, aqueles que mais realizam separação de resíduos no seu local de trabalho.

Cerca de metade dos Colaboradores ainda não faz separação de resíduos no seu local de trabalho. Os colaboradores da área da EC são os que menos fazem separação de resíduos no local de trabalho, enquanto que os colaboradores da área de EI e os das áreas não operacionais são os que mais fazem separação de resíduos no local de trabalho. O ML possui um Plano Integrado de Gestão de Resíduos desde 2000, actualizado em 2005.

Este Plano aplica-se principalmente aos resíduos industriais mas define a estratégia da empresa na adopção de procedimentos de redução e valorização de resíduos nas diferentes áreas da empresa e abrangendo também os resíduos urbanos e equiparáveis. Vamos continuar a apostar na Sensibilização dos nossos Colaboradores e na melhoria das condições para a separação de resíduos nos locais de trabalho, nas instalações secundárias e na rede em exploração. Este esforço passará também pelo aumento do número de mini-ecopontos e pela melhoria dos circuitos de recolha internos.

Mais de 90% dos Colaboradores tem cuidado com a poupança de energia no seu local de trabalho (desligam o computador, desligam os interruptores de luz quando não é necessário, etc.).

A maioria dos Colaboradores considera que o seu trabalho afecta o desempenho económico e financeiro da empresa. São os colaboradores com maior nível de escolaridade e os de maior rendimento líquido mensal os que mais consideram que o seu desempenho profissional afecta o desempenho económico e financeiro da empresa.

#### Factos

<p>A área de funções onde se verifica que menos colaboradores têm conhecimento da assinatura da Carta da UITP para o Desenvolvimento Sustentável pelo ML é a GI (40%). Verifica-se que nas áreas da EC e da EI não existe uma diferença muito significativa no número de pessoas que afirmam ter conhecimento. Contudo são mais os colaboradores de outras áreas a saber da assinatura (76%).</p> <p>↓</p>	<p>↑ Mais de 50% dos Colaboradores afirma saber que o ML assinou a Carta da UITP para o Desenvolvimento Sustentável. Este valor aumenta entre os colaboradores com maior nível de escolaridade, e rendimento líquido, e das áreas não operacionais. A maioria dos colaboradores que afirmam ter conhecimento da assinatura, apresentam idades compreendidas entre os 35 e os 39 anos ou mais de 45 anos.</p>
<p>Apenas 1/3 dos colaboradores conhecem os Relatórios de Sustentabilidade do ML e destes apenas 31% reconhece o ML como a empresa retratada nos relatórios. São os Colaboradores com maior escolaridade, e rendimento líquido, e das áreas não operacionais, que demonstram ter mais informação sobre esta temática.</p> <p>↓</p>	<p>↑ A idade e o género dos colaboradores não demonstram ter influência no conhecimento sobre os Relatórios de Sustentabilidade do ML.</p>
<p>Cerca de 40% dos Colaboradores considera que as condições físicas do seu local de trabalho não são adequadas. Os colaboradores da área da EC são os que menos satisfeitos estão com as suas condições de trabalho, apenas 35% considera que as condições físicas do seu local de trabalho são adequadas.</p> <p>↓</p>	<p>↑ A área da EI é aquela em que mais colaboradores (91%) consideram que as condições do seu local de trabalho são as mais adequadas. São os colaboradores com idade a partir dos 45 anos os que mais consideram que as condições físicas do seu local de trabalho são adequadas</p>
<p>Cerca de 1/3 dos colaboradores não conhece o código de ética e conduta do ML. Dos 64% dos Colaboradores que afirmam conhecer o código, apenas 12% conhecem o código em pormenor.</p> <p>↓</p>	<p>↑ São os Colaboradores da EC aqueles que mais conhecem o Código de Ética e de Conduta do ML em pormenor.</p>

Mais de 70% dos nossos Colaboradores considera que o Metropolitano de Lisboa, E.P. é uma boa empresa para se trabalhar, quando comparada com outras.

## O seu reconhecimento

São os Colaboradores com menor rendimento líquido mensal e de menor nível de habilitações literárias, aqueles que melhor classificam o ML.

Cerca de metade dos Colaboradores reconhece que a expansão da rede foi a principal mudança que marcou o ML nos últimos anos. O fecho da Rede e a modernização da Rede e das estações, surgem como outros dois factores de grande impacte nos últimos anos.

Efectivamente, a expansão da rede, com forte expressão principalmente após o ano de 1998, tem acarretado um grande esforço de adaptação à modernização e inovação quer ao nível das infra-estruturas como ao nível da qualidade do serviço. As nossas estações têm vindo a seguir um modelo único que privilegia a acessibilidade, a comodidade, a segurança, a informação e a qualidade no serviço aos nossos Clientes. Em paralelo tem vindo a ser aumentada a formação

São os Colaboradores com mais de 40 anos os que mais se preocupam com as medidas de carácter ambiental.

específica ao nível do atendimento ao Cliente, melhorando a eficácia e simpatia por parte dos nossos Colaboradores. A expansão da rede levou a um esforço para a organização processual e hoje, já ultrapassada essa barreira, encontramos-nos a caminho da excelência pela melhoria contínua num esforço para nos Certificarmos em Qualidade do Serviço.

Os Colaboradores valorizam e estão muito satisfeitos com a assistência social, seguida do sistema de saúde, o ambiente de trabalho, a segurança no trabalho e as instalações complementares de apoio fornecidos pelo ML.

### As suas preocupações e o nosso compromisso

Apenas 25% dos Colaboradores consideram que são ouvidos pela empresa. São maioritariamente os Colaboradores com mais de 45 anos de idade, aqueles que se consideram ouvidos pelo ML.

Mais de 50% dos Colaboradores considera que o caminho rumo à Sustentabilidade a percorrer pelo ML passa prioritariamente pelo aumento da qualidade do seu serviço público. Logo de seguida, são apontadas as medidas de carácter social e económico e por fim as de carácter ambiental.

A maioria dos Colaboradores considera também prioritário que o ML:

- Aumente a eficiência energética nos comboios/Rede e produza energias renováveis, como forma de melhorar o seu desempenho energético;
- Implemente sistemas automáticos de poupança de água e de reutilização de água para regas e lavagens, como forma de racionalização do uso deste recurso.

São os colaboradores de maior escolaridade e rendimento os mais sensíveis aos factores económicos. Por outro lado, são os de menor rendimento líquido os que mais se preocupam com os factores sociais. Encontramos na GI a maior preocupação com os factores ambientais.

As principais preocupações dos Colaboradores prendem-se com os seguintes pontos:

- Condições físicas do local de trabalho, principalmente as condições ergonómicas;
- Desenvolvimento de carreira e sistema de promoção;
- Condições ambientais no local de trabalho (higiene, ruído, ar, iluminação, ...);
- Medidas de carácter ambiental do ML (reciclagem, ...);
- Acções de formação específica;
- Organização do trabalho, simplificação de processos e circuitos de informação interna;
- Cultura e Clima Organizacional;
- Responsabilização de cada colaborador face às suas tarefas.

Quase metade dos Colaboradores considera que as condições físicas do seu local de trabalho não são adequadas. No estudo realizado aos Colaboradores, constatou-se que relativamente aos aspectos a serem melhorados no local de trabalho, o principal aspecto considerado foi a ergonomia, seguido da Higiene e saúde no trabalho, da Segurança e do conforto térmico.

Relativamente à valorização da formação, as acções de formação específica são o factor mais valorizado, seguida da formação académica e dos programas de formação/reconhecimento de competências. Enquanto que os programas de formação/reconhecimento de competências são bem avaliados os Colaboradores apresentam-se mais preocupados com as acções de formação específica.

No que diz respeito à evolução profissional, tanto o desenvolvimento de planos de carreira dentro da empresa, como o sistema de promoção e recompensa salarial relacionada com o desempenho profissional são muito importantes para os colaboradores, sendo alguns dos aspectos mais valorizados. Estes são alguns dos aspectos nos quais será necessário um maior investimento e esforço para ir de encontro à satisfação dos Colaboradores.

### Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências

“A ponderação e o reconhecimento da importância que reveste o acesso à educação/formação, não só em benefício do próprio e da Comunidade, na perspectiva de uma cidadania activa, mas também para a melhoria da qualidade do emprego e da sua sustentabilidade a médio prazo, aconselha a que as empresas estimulem e apoiem, de forma efectiva, a procura de certificação e de novas oportunidades de formação.

Tendo em consideração que cerca de 20% dos trabalhadores do Metropolitano de Lisboa não possui a escolaridade mínima actualmente obrigatória de nove anos, parece-nos que o aumento da qualificação destes trabalhadores deve ser uma medida prioritária no âmbito da valorização do potencial humano da empresa.

Cientes de que essa é também a nossa missão, desde 2005, temos vindo a investir no reconhecimento da progressão educativa dos nossos trabalhadores, promovendo um conjunto de acções no âmbito de uma iniciativa governamental (do Ministério da Educação), a Iniciativa Novas Oportunidades.

Um dos dispositivos previstos consiste no sistema de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências (RVCC). Por esta via é possível obter a certificação, por parte dos sistemas de educação e formação, das competências adquiridas pelos adultos ao longo do seu percurso pessoal e profissional, oferecendo soluções de formação (ensino informal) facilitadores da aprendizagem para adultos e que proporcionam equivalência a um dos níveis de ensino existentes (neste momento, ao 4.º, 6.º e 9.º ano de escolaridade).

Na segunda fase deste projecto na empresa, procedeu-se a uma intervenção directa junto do público-alvo desta iniciativa, órgão a órgão.

Escolheu-se como primeiro alvo desta intervenção a Área de Exploração Industrial (EI), em que, dos 200 efectivos, 43 não possuíam a escolaridade mínima obrigatória e, desses, 30 tinham apenas o 4.º ano de escolaridade. (...)

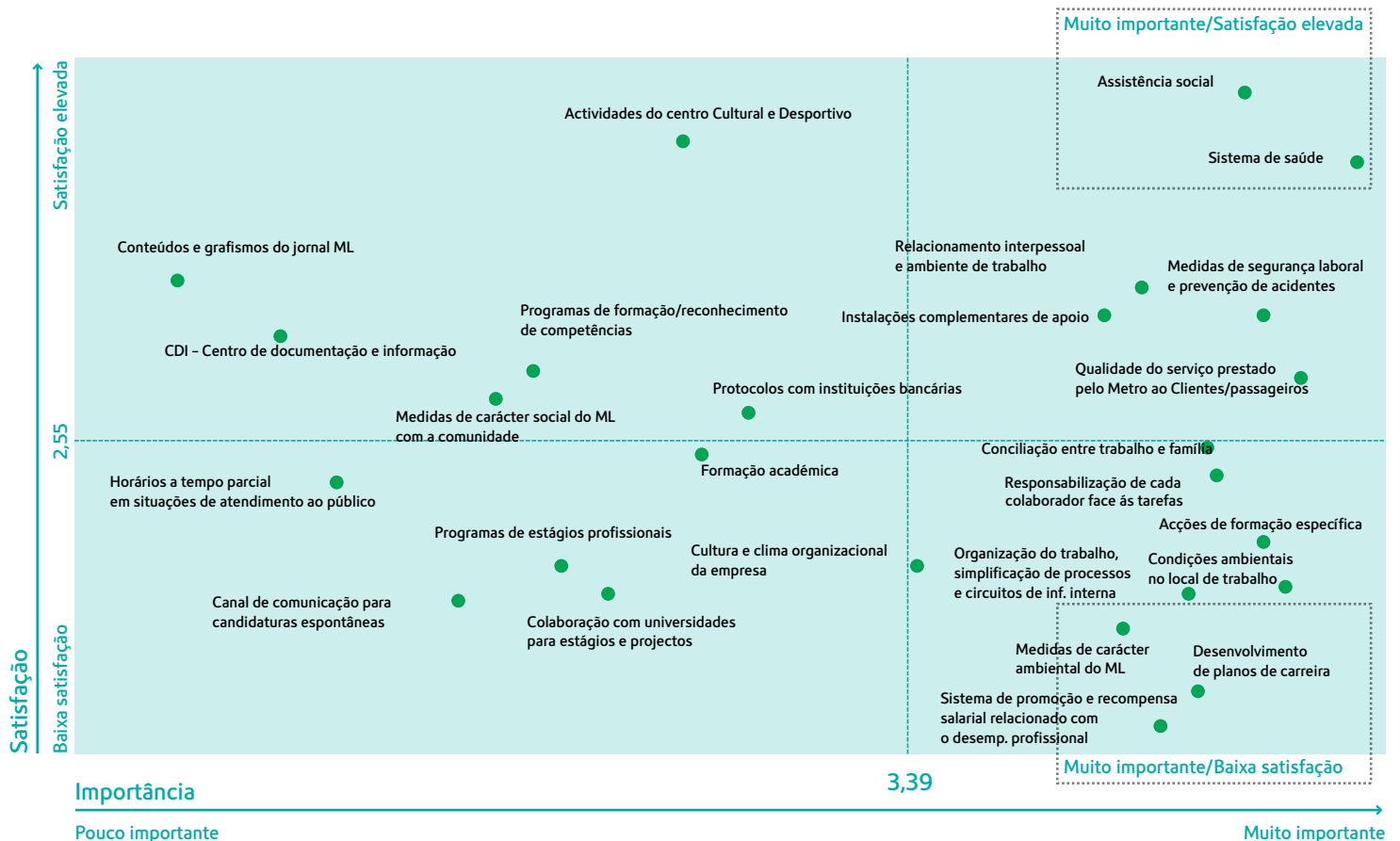
A formação teve a duração de 17 semanas, (...) e 17 trabalhadores, num total de 19 inscritos, predominantemente pertencentes à Área de Exploração Industrial, obtiveram a sua certificação no dia 4 de Outubro de 2006, com a atribuição da equivalência à frequência do 9º ano de escolaridade.

Face aos resultados satisfatórios deste projecto-piloto, já no primeiro semestre de 2007, estão a decorrer 4 cursos de RVCC, funcionando no Centro de Formação de Calvanas: envolvendo cerca de 47 trabalhadores, 36 dos quais pertencentes à Área de Gestão de Infra-estruturas, que já iniciaram a sua formação em 24, 25 e 26 de Janeiro e 5 de Fevereiro de 2007. Prevê-se a conclusão dos 4 cursos no início de Junho (...).

Até ao momento, os resultados obtidos, demonstram a importância e a qualidade da prática. Os 25 trabalhadores que conseguiram obter a certificação das suas competências no ano transacto, obtiveram não só a sua satisfação pessoal mas, também, a motivação para prosseguir a sua formação escolar.”

*In JML – Carla Santos*

Os Colaboradores consideram importante a conciliação entre trabalho e família, o relacionamento interpessoal, o ambiente de trabalho e a cultura e clima organizacional da empresa. Os colaboradores mostram-se satisfeitos com todos estes aspectos no seu dia-a-dia.



“Tem alguma sugestão a fazer ao ML para a melhoria do desempenho económico, social e ambiental?” Das sugestões dadas pelos colaboradores, a implementação de mini-ecopontos é a que tem maior adesão, seguida da poupança de energia.

No que diz respeito às tarefas desempenhadas, são igualmente importantes os aspectos relacionados com a responsabilização de cada colaborador face às tarefas que desempenha, a organização do trabalho, a simplificação de processos e os circuitos de informação interna. Relativamente à satisfação dos colaboradores quanto às tarefas desempenhadas, verifica-se um maior grau de satisfação relativamente à responsabilização de cada colaborador face às tarefas que desempenha, sendo o menor grau de satisfação relativo à organização do trabalho, simplificação de processos e circuitos de informação interna.

No que diz respeito às condições de trabalho, dos aspectos considerados, os Colaboradores consideram importante as condições ambientais no local de trabalho e as medidas de segurança laboral e prevenção de acidentes de trabalho. Embora se mostrem satisfeitos com as medidas de segurança laboral e prevenção de acidentes de trabalho demonstram preocupação em relação às condições ambientais no local de trabalho.

Os Colaboradores consideram importante a existência de instalações complementares de apoio e a maioria mostra-se satisfeita com as mesmas.

Dentro dos sistemas de apoio/actividades/protocolos/jornal, denotou-se que o sistema de saúde e a assistência social são os aspectos considerados mais importantes pelos colaboradores, seguidos dos protocolos com instituições bancárias com condições vantajosas para os colaboradores. As actividades do Centro Cultural e Desportivo são também valorizadas.

Relativamente ao grau de satisfação dos colaboradores nestes sistemas de apoio, a assistência social é a componente com que os trabalhadores se encontram mais satisfeitos assim como as actividades do Centro Cultural e Desportivo, seguidos do sistema de saúde e conteúdos do jornal do ML. Conclui-se assim, que o sistema de saúde e a assistência social são considerados aspectos muito importantes e com elevado grau de satisfação para os colaboradores do ML.

As medidas mencionadas pelos Colaboradores como necessárias para o aumento da Sustentabilidade do ML, estão maioritariamente relacionadas com a qualidade do serviço prestado pelo Metro aos Clientes/passageiros, seguida das medidas de carácter ambiental e finalmente por medidas de carácter social para com a Comunidade. Relativamente à satisfação dos colaboradores face a essas medidas, verifica-se um grau de satisfação positivo, relativamente à qualidade do serviço prestado pelo Metro aos Clientes/passageiros e às medidas de carácter social. Contudo verifica-se alguma insatisfação relativa às medidas de carácter ambiental do ML.

Relativamente ao mercado de trabalho, os colaboradores evidenciam positivamente a colaboração do ML com universidades para a realização de estágios e também projectos e os Programas de estágios profissionais. O canal de comunicação para candidaturas espontâneas é, por outro lado, pouco valorizado. Na generalidade, quanto aos aspectos referentes ao mercado de trabalho, verificou-se alguma insatisfação, principalmente ao nível dos programas de estágios profissionais.

Quando analisamos os resultados obtidos no estudo relativo à análise das expectativas dos nossos *Stakeholders* em 2005 podemos encontrar alguns pontos interessantes:

Evolução das suas expectativas	2005	2007
Sugestões para a melhoria do desempenho económico, social e ambiental da empresa.	<p>Algumas medidas sugeridas foram as seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Separação e reciclagem de resíduos (27,5%);</li> <li>• Gestão dos consumos de recursos – água, papel e energia (10,6%);</li> <li>• Melhoria da qualidade do ar e da higiene e limpeza das instalações (10,1%).</li> </ul>	<p>As principais sugestões dadas pelos colaboradores são as seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementação de mini-ecopontos (5%);</li> <li>• Poupança de energia (4%).</li> </ul>
Local de Trabalho – Aspectos importantes	<p>Os aspectos mais valorizados pelos colaboradores prendem-se com:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualidade de serviço prestado aos Clientes;</li> <li>• Sistema de Saúde;</li> <li>• Condições Ambientais no local de trabalho;</li> <li>• Relacionamento interpessoal;</li> <li>• Ambiente de trabalho.</li> </ul>	<p>Os aspectos mais valorizados relacionam-se com:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de saúde;</li> <li>• Qualidade do serviço prestado aos Clientes;</li> <li>• Condições do local de trabalho;</li> <li>• Segurança no trabalho;</li> <li>• Acções de formação específica.</li> </ul>

## A nossa Comunidade

### Juntas de Freguesia

O estreitamento de ligações entre o ML e as Juntas de Freguesia tem vindo a beneficiar a troca transparente de informação, favorecendo a Comunidade local, mas também ajudando o Metropolitano de Lisboa a compreender as expectativas por parte desta.

As Juntas de Freguesia consultadas foram as seguintes:

- Campolide
- S. João de Deus
- S. Jorge Arroios
- Sta. Maria dos Olivais
- Moscavide
- S. Sebastião da Pedreira
- N. Sra. de Fátima

No quotidiano a população procura as Juntas de Freguesia, com o intuito de obter informações relativas às actividades construtivas desenvolvidas pelo Metro, sendo que em cinco das sete Juntas inquiridas se constatou que as questões da população se prendem, sobretudo, com o prazo de conclusão das obras.

O ML publica boletins específicos para divulgação de informação às populações das Freguesias afectadas pelas suas obras de expansão. Estes boletins são distribuídos nas caixas de correio e, em maior número, em locais de maior afluência (cafés, supermercados, a Junta de Freguesia, etc.). A informação prestada diz respeito às obras realizadas pelo Metro de Lisboa, e explicam diversos aspectos, como a descrição do projecto em curso, percursos alternativos quando existe essa necessidade, prazos de finalização previstos, entre outros.

Apesar do esforço por parte do Metro, para uma partilha de informação com estas Entidades, existem algumas dificuldades no momento de dar resposta à população. Três das cinco Juntas de Freguesia, que afirmam responder a dúvidas sobre as actividades do Metro, evidenciam a necessidade de existir um maior volume de informação, nomeadamente sobre os lugares de estacionamento alternativos. Como forma de resposta, a estas lacunas informativas, as Juntas de Freguesia sugerem que todo o tipo de informação que o ML lhes possa ceder, seja actualizada mensalmente.

Com o estudo realizado, denotou-se que os aspectos considerados de maior utilidade são os relativos ao tempo de duração das obras e o ponto de situação em que estas se encontram.

O canal institucional, privilegiado por estas Entidades, é o contacto directo com o Conselho de Gerência do ML, mas utilizam outros como o contacto telefónico ou consulta do website. Constatou-se que a consulta do Portal do Cidadão não faz parte dos canais escolhidos.

O aviso à população de intervenções por parte do ML, é de utilidade pública. As Juntas de Freguesia afirmam que o método mais eficaz, para este efeito, é a publicação nos seus Boletins Informativos.

Para o sucesso dos Estudos de Impacte Ambiental relativos às obras do ML, é necessária a activa participação pela Comunidade, nomeadamente ao nível das sugestões e opiniões. A opinião recolhida junto das Juntas de Freguesia revela que o ML pode desenvolver mais medidas para minimizar o impacte ambiental das suas empreitadas e, como exemplo, as Juntas identificam prioridades ao nível da redução do tempo de duração das obras, seguindo-se a diminuição do ruído. A redução da poluição e do espaço afectado pelas intervenções foram também aspectos valorizados.

Estes órgãos executivos revelam ter conhecimentos sobre os Estudos de Impacte Ambiental que são realizados para cada novo prolongamento/extensão da Rede do Metro de Lisboa. Todavia, a maioria refere que não participou activamente nos processos de Participação Pública em fase de Avaliação de Impacte Ambiental, mas que têm essa pretensão.

Assim, como para os EIA, as Juntas de Freguesia, afirmam conhecer o Relatório de Sustentabilidade do ML e demonstram interesse em receber este documento.

Na perspectiva destas Entidades, a empresa Metropolitano de Lisboa foi classificada unicamente como “Boa” ou “Muito Boa” face a outras empresas de transportes públicos.

O auxílio por parte do ML na integração social de Comunidades estrangeiras, é evidenciado por estes órgãos executivos.

A forte ligação às populações e a recolha de opinião, que as Juntas de Freguesia detêm, possibilita a formação de uma opinião face às actividades do Metropolitano de Lisboa. Assim, quando inquiridas, sobre quais as medidas de que o ML se poderia munir para melhorar a qualidade de vida da Comunidade afectada pelas suas obras, estas Entidades mencionaram medidas relativas à redução do tempo das obras e a criação de percursos alternativos.

Para favorecer o relacionamento entre o ML e as Comunidades locais, as Juntas de Freguesia, recomendam uma maior prestação de informação, sendo que em 2005 as preocupações eram ao nível da criação de um serviço para aumentar a mobilidade dos cidadãos com deficiência e da colocação de placards informativos sobre o faseamento das obras e desvios de trânsito.

Factos	
↓ 3 das 7 Juntas de Freguesia questionadas evidenciam necessitar de mais informação por parte da Metro.	↑ 5 das 7 Juntas de Freguesia inquiridas, afirmam que a população da Freguesia faz perguntas sobre questões relacionadas com o Metropolitano de Lisboa.
↓ Para a obtenção de informação, o Portal do Cidadão não é usado como canal institucional.	↑ As Juntas de Freguesia afirmam comunicar informações sobre o Metro através de vários canais institucionais.
↓ 4 das 7 Juntas de Freguesia consideram que o ML pode desenvolver mais medidas para minimizar o impacte ambiental das suas empreitadas.	↑ As Juntas de Freguesia divulgam informação sobre as obras do ML à população através dos boletins informativos.
↓ Apesar de terem conhecimento dos Estudos de Impacte Ambiental elaborados pelo ML, as Juntas de Freguesia afirmam que não tiveram participação nestes.	↑ Há um conhecimento sobre os Estudos de Impacte Ambiental desenvolvidos pelo ML.
	↑ 5 das 7 Juntas de Freguesia revelam conhecer a existência dos Relatórios de Sustentabilidade e todas as Juntas de Freguesia revelam interesse na sua leitura.

Quando analisamos os resultados obtidos no estudo relativo à análise das expectativas dos nossos *Stakeholders* em 2005 podemos encontrar alguns pontos interessantes:

Evolução das suas expectativas	2005	2007
Informação requerida pela população	Previsão do prazo para a conclusão das obras	Previsão do prazo para a conclusão das obras
Informação de maior relevância	Tempo de duração das obras	Tempo de duração das obras
	Criação de percursos alternativos	Ponto de situação do desenvolvimento das obras.
Sugestões e Críticas	Criação de um serviço para aumentar a mobilidade dos cidadãos com deficiência	Melhorar a prestação de informação à Comunidade
	Colocação de placards informativos sobre o faseamento da obra e os desvíos	

## Associados e parceiros

A consulta realizada aos nossos Associados e Parceiros, teve o intuito de avaliar a sua satisfação relativamente aos projectos de parceria desenvolvidos, de forma a melhorar o desempenho do ML e a procurar novas iniciativas conjuntas. Este estudo teve como base a avaliação das parcerias, o impacto dessas parcerias a diversos níveis (ambiental, social e económico), a avaliação do ML quanto aos factores de sustentabilidade e a análise das perspectivas de relacionamento futuro.

Alguns dos nossos Associados e Parceiros em 2007 foram os seguintes:

- REFER
- Crinabel
- Liga Portuguesa Contra a Sida
- Associação Portuguesa de Avaliação de Impactes
- Best Lisboa (Board of European Students of Technology)

Ao ser avaliado o impacte das parcerias desenvolvidas, evidenciou-se que ao nível social estas tiveram um maior impacte, principalmente ao nível das Entidades/Comunidades envolvidas/ afectadas. Contudo o impacte das parcerias também se reflectiu a outros níveis como o nível económico, nas Entidades/Comunidades, e ao nível ambiental.

O impacte destas parcerias ao nível social para as Entidades/Comunidades está sobretudo relacionado com o apoio a Comunidades ou instituições carenciadas e de solidariedade social mas também com a sensibilização para questões cívicas e de responsabilidade social. Para o ML os projectos trouxeram uma maior responsabilização social em relação à Comunidade em que se insere.

Ao nível económico, as parcerias geraram, para as próprias Entidades/Comunidades, um impacte positivo na redução de custos e na melhoria do desempenho económico interno.

Os impactes a nível ambiental para as Entidades/Comunidades traduziram-se no incentivo ao uso de transportes públicos. Foi considerado que os projectos tiveram um baixo impacte a nível ambiental para o ML. Do impacte evidenciado, destaca-se a melhoria da mobilidade urbana e a diminuição do recurso a matérias-primas/bens naturais.

### Pontos fortes...

Observou-se que as Associações bem como os Parceiros, estão satisfeitos com a participação nos projectos, patrocínios ou apoios por parte do ML e consideram que cumprimos os objectivos propostos das parcerias. Para a maioria, o apoio do ML foi determinante para a realização dos projectos, e não se observaram dificuldades.

Os Parceiros do ML consideram que este tipo de projectos comuns têm como principais benefícios o apoio não financeiro, a cedência de espaços e a publicidade/divulgação. Mais detalhadamente, observa-se que as Associações valorizam mais o apoio não financeiro e os Parceiros estratégicos a cedência de espaços. Os projectos foram divulgados, na sua maioria, através de diversos canais de comunicação, predominantemente na imprensa e na internet. Os Parceiros estratégicos foram os que mais evidenciaram a divulgação das parcerias.

### Pontos a melhorar...

As Associações e Parceiros, na sua maioria, não revelaram a existência de pontos fracos durante a parceria do ML. Das dificuldades apontadas, a maioria está relacionada com o excesso de burocracia, a demora na entrega de bilhetes, a falta de acessos para deficientes e o difícil atendimento.

Factos	
<p>↓ Cerca de 70% das Associações/Parceiros, não conhecem o Relatório de Sustentabilidade do ML embora 55% tenha interesse em conhecer.</p>	<p>↑ Os Associados/Parceiros consideram que o Metropolitano de Lisboa é uma boa empresa.</p>
<p>↓ 47% das Associações/Parceiros não pretendem aumentar o grau de envolvimento com o ML. Sendo que apenas 39% das Associações/Parceiros já têm projectos para 2008 com o ML.</p>	<p>↑ A maior parte das Associações/Parceiros considera que o ML não tem pontos fracos.</p>
	<p>↑ 90% das Associações/Parceiros consideram que o Metro facilita a integração das Comunidades estrangeiras em Portugal.</p>

A relação do ML com os seus Parceiros Estratégicos envolve diversos tipos de actividades, desde a promoção de eventos e workshops, a participação nos eventos promovidos pelos nossos Parceiros, a continua troca de experiência e informação através de envio de comunicações, artigos, pareceres, realização de reuniões nacionais e internacionais, entre outros. Em 2006 o ML respondeu a cerca de cinquenta questionários promovidos pelos seus Parceiros. Nomeadamente, respondeu a seis questionários levados a cabo pelo ALAMYS, a seis questionários promovidos pela UITP e a trinta questionários promovidos pelo Grupo NOVA. Em 2007 o total de respostas a questionários subiu para cinquenta e três onde se encontraram três promovidos pelo ALAMYS, onze promovidos pela UITP e vinte e dois promovidos pelo Grupo Nova.

Durante o ano de 2007 desenvolveram-se uma série de eventos promovidos pelo ML com a participação das Associações e Parceiros com quem mantemos uma relação mais próxima.



## União Internacional dos Transportes Públicos (UITP)

A União Internacional dos Transportes Públicos (UITP) é a organização que agrupa as autoridades, os operadores, os institutos científicos de transportes públicos, bem como, as empresas que disponibilizam as tecnologias necessárias à operação.

Esta Organização abrange todos os modos de transporte público: metro, autocarro, metro ligeiro, ferroviários suburbanos e regionais, e por vias navegáveis.

A UITP funciona como uma plataforma mundial para a cooperação, desenvolvimento empresarial e partilha de know-how entre os 3100 membros de 90 países.

A UITP é o defensor global para o transporte público e mobilidade sustentável, promovendo inovações no sector.

Em suma a UITP é:

- Rede de todos os actores de mobilidade;
- O catalisador para novas oportunidades de negócio;
- O núcleo do conhecimento e do know-how dos transportes;
- A organização mobilizadora para o transporte público e para a mobilidade sustentável;
- O promotor da pesquisa de novas soluções na área da mobilidade.

O ML está representado em várias comissões, nomeadamente:

- Transportes e Cidades;
- Economia de Transportes;
- Recursos Humanos;
- Tecnologias e Sistemas de Informação;
- Marketing
- Segurança.

Por inerência, o ML está ainda representado na divisão de metros e nos seus cinco subcomités especializados:

- Operação;
- Material Circulante;
- Instalações Fixas;
- Instalações Eléctricas e Sistemas de Segurança; e,
- Finanças.

Em 2007, o ML promoveu em Lisboa as seguintes reuniões:

### Comissão de Economia de Transportes (CET) da UITP

Esta reunião motivou a presença de Hans Rat, Secretário-Geral da UITP, e contou com a maioria dos membros da Comissão, num total de 29 delegados representando 25 organizações (Operadores, Associações de Transportes, Consultores, Universidades e Institutos de Investigação), provenientes de 16 países.

### Subcomité de Operação

A reunião contou para além do ML, com a presença de 15 metros, oriundos de vários continentes, tendo sido dado destaque às novas tecnologias ligadas ao Sector dos Transportes, tais como sistemas de bilhética sem contacto.

### Design Day

Organizado pela UITP - Plataforma Design e cultura, este evento teve como empresa anfitriã o Metropolitano de Lisboa que acolheu no seu auditório do Alto dos Moínhos, cerca de 100 participantes de 20 países.

Este Seminário de dois dias abordou o tema “Como o design pode ser usado para melhorar a qualidade de uma rede de transportes e a satisfação dos Clientes”.

O 3.º Design Day teve o contributo de conferencistas convidados pertencentes a organizações de todo o mundo que abordaram as práticas originais do design dando ênfase às expectativas dos Clientes no que se refere ao design nos transportes públicos.  
<http://www.uitp.org/events/2007/lisbon/en/>.

### Associação Latino-Americana de Metropolitanos e Subterrâneos (ALAMYS)

A ALAMYS fundada em 1987 na cidade de Caracas, integra os Países Latino-Americanos e da Península Ibérica que possuem sistemas ferroviários metropolitanos de transporte, e também as empresas/associações que desenvolvem actividades afins.

Esta organização destina-se a fomentar, coordenar e veicular o intercâmbio tecnológico em matéria de planificação, construção e instalação de obras e equipamentos, relacionados com o sistema de metropolitanos, de modo a contribuir para o aumento da produtividade e optimização dos recursos dos seus associados.

A criação da ALAMYS tem possibilitado a troca de experiências ao nível dos diversos aspectos técnicos e operativos, bem como o estabelecimento de convénios de cooperação recíproca, tendentes a uma adequada transferência tecnológica mutuamente benéfica.

Sendo cada vez mais necessário alargar tal cooperação a um nível mundial, tem-se verificado o aumento do interrelacionamento entre organismos similares – nomeadamente UITP, ALAF e ANTP – que congregam instalações de transporte congéneres a nível internacional, regional e de país.

O ML está representado nesta associação, para além do Comité de Direcção, nos seguintes Comités Técnicos:

- Comité de Planeamento;
- Comité de Gestão;
- Comité de Operação;
- Comité de Manutenção.

Participa ainda em diversos grupos de trabalho (Segurança e Métodos Construtivos).

### A participação do ML na ALAMYS

#### XX Assembleia ALAMYS, em Buenos Aires

“AALAMYS, Associação Latino-Americana de Metropolitanos, realizou no mês de Novembro, em Buenos Aires, a sua XX Assembleia Geral. O Metropolitano de Lisboa fez-se representar por Seabra Ferreira, Assessor Superior do CG, que também participou na reunião do Comité de Direcção que a antecedeu, com mandato de representação do PCG.

AALAMYS reúne os metros da América Latina, Espanha e Portugal, bem como as empresas e Associações que desenvolvem actividades conexas e complementares, contando com 41 Membros Principais (Operadores) e 61 Membros Aderentes (empresas de Construção Civil, Equipamentos, Instalações e de Consultoria).

Como resultado da Sessão Plenária e da reunião do Comité de Direcção há a destacar os seguintes pontos:

- A manutenção do quadro genérico do órgão directivo da ALAMYS, onde o ML permanece como terceiro vogal, no 2º ano de mandato, tendo-se apenas verificado as substituições dos representantes nominais do ML e do Metro de Bilbau.
- A aprovação e assinatura, por todos os representantes, de uma declaração sobre “Responsabilidade Social Corporativa como Compromisso dos Metropolitanos com um Desenvolvimento Sustentável”.
- O acolhimento ao programa proposto pelo ML, enquanto anfitrião, para a 12ª Reunião dos Comités Técnicos, que decorrerá em Lisboa de 14 a 18 de Maio próximo. Esta reunião trará a Lisboa cerca de centena e meia de participantes, na expectativa dos largos benefícios que resultam da troca de experiências, quer nos comités de Operação, Manutenção, Planeamento e Gestão de Recursos, quer nos grupos de trabalho dedicados à Segurança, ao Marketing e à Construção, ou nas visitas Técnicas previstas.

O ML assume-se assim como um dos protagonistas da ALAMYS. Para além das contribuições para as sessões técnicas, irá promover a realização de uma mesa-redonda moderada pelo PCG dedicada ao tema: “Infra-estrutura e Operação nos Metropolitanos: modelos de gestão”, para debate das diferentes opções praticadas por metros associados da ALAMYS e outros (como Santiago do Chile, Buenos Aires, São Paulo, Madrid, Barcelona ou Londres).”

*In JML – Nuno Gonçalves Pereira*

#### Comitês Técnicos da ALAMYS em Lisboa

“Entre os dias 14 e 18 de Maio o ML organizou, em Lisboa, a 12ª Reunião Intermédia dos Comitês Técnicos da ALAMYS – Associação Latino-americana de Metros e Subterrâneos.

Estiveram presentes 185 delegados, oriundos de 10 países (...). Este nível de participação permitiu ampla partilha de experiências nas sessões plenárias, nos comitês de Operação, Manutenção, Planeamento e Gestão de Recursos, nos grupos de trabalho dedicados à Segurança, ao Marketing e à Construção, na visita às obras do prolongamento da Linha Vermelha a S. Sebastião e à Rede ML, ou no intenso programa social.(...)

No seu todo, a participação do ML foi muito positiva, com 20 apresentações institucionais e técnicas (num total de 66 comunicações) tendo esta reunião constituído uma oportunidade de encontro e intercâmbio de experiências com os colegas da ALAMYS.”

*In JML – Nuno Gonçalves Pereira*

### BENCHMARKING DE METROS – Grupo Nova

O benchmarking do Grupo Nova, centrado na actividade operacional dos metropolitanos, abrange quinze operadores: Buenos Aires, Barcelona, Deli, Glasgow, Hong Kong (East Rail e West Rail), Lisboa, Milão, Montreal, Nápoles, Newcastle, Rio de Janeiro, Santiago do Chile, Singapura, Taipé e Toronto.

Funciona em parceria com o grupo CoMET, dos grandes metros, o que permite beneficiar também dos resultados dos seus trabalhos.

O grupo é gerido pelos membros, em rotatividade, elegendo todos os dois anos um presidente *inter pares* que possui o controlo final sobre todas as suas actividades, de forma pormenorizada e prospectiva.

#### Objectivos

- Definir os Indicadores-Chave de Desempenho (KPI – Key Performance Indicators) para apuramento das melhores práticas;
- Disponibilizar informação comparativa do desempenho, de interesse para os órgãos de decisão (Administração, Tutela);
- Introduzir um sistema de alertas para a gestão;
- Definir áreas prioritárias para a melhoria da eficácia e da eficiência.

### MODURBAN

Com uma duração prevista de 4 anos, a terminar em Dezembro de 2008, o projecto ModURBAN conta com um orçamento da ordem dos 19 milhões de Euros, participado em cerca de 50% pela UE. Visa criar standards de equipamentos automáticos de sinalização, que permitirão evoluir dos actuais sistemas de sinalização para sistemas com controlo contínuo de velocidade. A criação destes standards permitirá obter economias de escala importantes na compra dos sistemas.

Nos dias 6 e 7 de Março de 2007, decorreu nas instalações da estação do Alto dos Moínhos uma reunião do projecto europeu ModURBAN. Participam neste projecto um total de 38 empresas de 12 países, onde se incluem 10 metros europeus (Lisboa, Paris, Londres, Berlim, Madrid, entre outros), Associações Industriais, Fornecedores de sistemas e sub-sistemas, Universidades e Institutos de pesquisa.

### Os nossos Fornecedores

O questionário foi distribuído aos Fornecedores de empreitadas, serviços e materiais.

O ML conta com um vasto leque de Fornecedores, como se exemplificam alguns seguidamente:

- MOTA-ENGIL, Engenharia e Construção
- METROCAIS, A.C.E.
- SIEMENS, S.A.
- TORFAL, Lda.
- ISQ – Instituto de Soldadura e Qualidade
- SAFIRA SERVICES – Limpeza e Espaços

No estudo realizado aos Fornecedores do Metro, verificou-se que cerca de 74% dos Fornecedores sabem das necessidades do ML através de concurso público e 38% através de consulta solicitada pelo ML.

O concurso Público, é o método mais utilizado para que os Empreiteiros conheçam as necessidades do ML. No caso dos Prestadores de Serviço, esse conhecimento é sobretudo através de consulta solicitada pela própria empresa.

### Pontos fortes...

Existe uma boa relação entre Fornecedores e a empresa Metropolitano de Lisboa, como é afirmado pela sua maioria. A competência (29%) e a boa coordenação (38%) são mais valorizadas pelos prestadores de serviço, enquanto que o profissionalismo assumido e a capacidade técnica (33%) são as características do ML mais valorizadas pelos Empreiteiros.

### Pontos a melhorar...

Os prestadores de serviços consideram os atrasos no pagamento (24%) como o ponto fraco na sua relação com o ML, seguido das dificuldades ao nível do excesso de burocracia (14%). O grupo de empreiteiros refere que as principais dificuldades surgem devido ao excesso de burocracia (24%) e aos atrasos nos pagamentos (14%). Não foram identificadas dificuldades notórias nos fornecimentos, mas foram apontados pontos fracos ao nível da falta de profissionalismo e à excessiva importância do preço proposto.

### Concurso e cadernos de encargos

Os cadernos de encargos contêm requisitos exigentes, segundo a maioria dos Fornecedores que utilizam este método de selecção. Quando é o ML que solicita um determinado fornecimento, os Fornecedores também consideram que o grau de exigência dos requisitos é elevado, principalmente ao nível dos Requisitos Legais. No ano de 2005, este grupo de Stakeholders considerava, em geral, os requisitos pouco exigentes.

### Reclamações

No estudo realizado aos Fornecedores do Metro, relativamente à presença de reclamações no Concurso Público, cerca de 16% apresentaram reclamações, sendo a sua maioria por parte do grupo dos Prestadores de Serviço. As reclamações apresentadas centram-se sobretudo nas questões de concurso e nas alterações aos programas.

### Meios de comunicação

Os Fornecedores, Prestadores de Serviço e Empreitadas, que são contactados através de uma consulta solicitada pelo ML, revelam que seria vantajoso e que há uma predisposição, para que estas sejam Consultas Electrónicas.

De momento, as consultas realizadas junto dos Fornecedores de materiais, são recebidas maioritariamente em formato Papel, mas já existem alguns Fornecedores que são consultados por via electrónica.

### **Divulgação das necessidades de fornecimento**

Cerca de um terço dos Fornecedores, maioritariamente os Prestadores de Serviços, do Metropolitano de Lisboa, revelam a necessidade de uma melhor divulgação das necessidades desta empresa. Como sugestão, a maioria (67%) destes Fornecedores, sugerem uma publicação no website do ML.

Metade dos Fornecedores já apresentou propostas por iniciativa própria. A maioria destas organizações, que actuam voluntariamente na exposição de produtos/serviços, é do sector do fornecimento de materiais.

### **Elaboração de propostas**

Aquando da elaboração de propostas, a maioria dos Fornecedores (65%) sentiram necessidade de solicitar esclarecimentos ao Metro, sendo que os que mais sentiram essa necessidade foram os Fornecedores de materiais. Quando questionados sobre a prestação do ML na resposta às dúvidas, 90% destes Fornecedores, afirmam estar satisfeitos com a rapidez e clareza dos esclarecimentos, sendo que os Fornecedores das empreitadas estão na sua totalidade satisfeitos.

### **Satisfação nos projectos desenvolvidos em 2007**

A grande maioria dos Fornecedores (90%) ficou satisfeita com os projectos realizados. A empresa ML é considerada, pela maioria dos Fornecedores (97%), como uma boa empresa, apesar de 10% dos Empreiteiros avaliarem-na de forma negativa.

### **Atrasos na execução dos projectos/estudos/obras**

Os prestadores de serviços e empreiteiros, na sua maioria (79%), assegura não terem ocorrido atrasos em projectos, sendo que as demoras ocorridas foram principalmente sentidas pelos prestadores de serviços (29%) e sobretudo nas fases de aprovação (5%) e reformulação (4%).

### **Acompanhamento de projectos e entregas**

O acompanhamento de projectos é considerado eficiente por cerca de 86% dos Fornecedores, sendo os prestadores de serviço, os que revelam um maior grau de satisfação.

Ao nível do grupo de empreiteiros, que consideram o acompanhamento não eficiente, as causas mais apontadas para esta ineficiência prendem-se com a falta de poder de decisão, ajustamento aos projectos, e processos muito burocráticos e demorados. Todos os Fornecedores de materiais, consideram que o acompanhamento das entregas é eficiente e assim não sugerem propostas de melhoria.

### **Fase de pagamentos**

A fase de pagamentos foi ajustada, como confirma a maioria dos Fornecedores (80%). Os que mencionaram falhas, nesta fase, sugerem, como principais melhorias, evitar os atrasos, a redução da burocracia e também a redução do prazo de pagamento.

### **Recepção das obras**

Determinados empreiteiros (24%), afirmam terem existido dificuldades na fase da recepção das obras por parte do ML, nomeadamente ao nível dos pedidos de alterações, rectificações e nas dificuldades em formalizar a recepção.

### Importância do ML no negócio dos seus Fornecedores

Os empreiteiros, com que o Metropolitano de Lisboa trabalhou em 2007, dependem na sua maioria desta empresa, existindo mesmo uma percentagem em que o ML representa 100% do seu volume de vendas. Os prestadores de serviços revelam uma superior independência, não evidenciando nenhum caso em que a totalidade das suas vendas seja para o ML.

### Perspectivas futuras

A maioria dos Fornecedores (90%) pretende aumentar a sua relação com o ML em 2008. Grande parte do grupo de Fornecedores (2/3), principalmente os prestadores de serviço, já tem projectos em curso para o ano de 2008.

### Sugestões

Os Fornecedores, como agentes participativos, sugerem propostas de melhoria para projectos futuros. Os prestadores de serviços recomendam que haja uma maior divulgação dos concursos para fornecimento/prestação de serviços, e os empreiteiros recomendam uma diminuição da burocracia.

Factos			
↓	16% dos Fornecedores apresentaram reclamações, sendo a sua maioria Prestadores de Serviço.	↑	90% dos Fornecedores que solicitam esclarecimentos relativos à elaboração de propostas afirmam estar satisfeitos com a rapidez e clareza dos esclarecimentos.
↓	1/3 dos Fornecedores, maioritariamente os Prestadores de Serviços, revelam a necessidade de uma melhor divulgação das necessidades da empresa.	↑	Cerca de 90% dos Fornecedores ficou satisfeita com os projectos realizados.
↓	24% dos empreiteiros afirmam terem existido dificuldades na fase da recepção das obras por parte do ML.	↑	O ML é classificado, por 97% dos Fornecedores, como uma boa empresa.
↓	Os prestadores de serviços consideram os atrasos no pagamento, como o ponto fraco na sua relação com o ML. Enquanto que os empreiteiros elegem o excesso de burocracia como a principal dificuldade.	↑	A competência, a boa coordenação, o profissionalismo e a capacidade técnica são características que os Fornecedores apreciam no ML.
		↑	A maioria dos Fornecedores (90%) pretende aumentar a sua relação com o Metro em 2008.

Quando analisamos os resultados obtidos no estudo relativo à análise das expectativas dos nossos *Stakeholders* em 2005 podemos encontrar alguns pontos interessantes:

Evolução das suas expectativas	2005	2007
Avaliação dos requisitos estabelecidos nos programas de concurso e cadernos de encargos	<p>Em geral afirmam que os requisitos são pouco exigentes.</p> <p>Fornecedores de bens e serviços: consideram os requisitos legais, económicos/financeiros os mais exigentes.</p> <p>Fornecedores de empreitadas: vêem os requisitos legais e ambientais como os mais exigentes.</p>	<p>Em geral afirmam que os requisitos são exigentes.</p> <p>A maioria dos Fornecedores que tomam conhecimento através de concurso público, e dos que são solicitados pelo ML considera os requisitos exigentes, principalmente os legais.</p>
Reclamações no Concurso público	<p>Não foram referidas reclamações.</p>	<p>Houve uma percentagem de 16%, dos Fornecedores inquiridos, que apresentaram reclamações.</p> <p>O grupo, que apresentou um maior número de reclamações, foi o dos Prestadores de Serviços.</p> <p>Das reclamações apresentadas destacam-se as questões de concurso e as alterações nos programas.</p>
Solicitação de esclarecimentos ao ML na fase de elaboração de propostas	<p>Consideraram a participação do ML muito satisfatória.</p>	<p>Consideraram a participação do ML muito satisfatória.</p>
Pontos Fortes de trabalhar com a empresa ML	<p>Fornecedores de bens e serviços pautam o ML por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Bom relacionamento;</li> <li>· Boa coordenação de serviços;</li> <li>· Elevado grau de exigência;</li> <li>· Cumprimento de prazos;</li> <li>· Rapidez na resposta.</li> </ul> <p>Os Fornecedores de empreitadas citam:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Experiência adquirida;</li> <li>· Capacidade técnica.</li> </ul> <p>Os Fornecedores de materiais mencionam:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Profissionalismo;</li> <li>· Competência;</li> <li>· Clareza comercial.</li> </ul>	<p>Todos os tipos de Fornecedores revelam um bom relacionamento com a empresa ML.</p> <p>Os Fornecedores de bens e serviços mencionam:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Competência;</li> <li>· Boa coordenação.</li> </ul> <p>Fornecedores de empreitadas citam:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Profissionalismo;</li> <li>· Cumprimento dos prazos;</li> <li>· Capacidade técnica.</li> </ul> <p>Fornecedores de Materiais evidenciam:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Competência;</li> <li>· Profissionalismo;</li> <li>· Cumprimento dos prazos.</li> </ul>
Atrasos na execução dos projectos, estudos e obras	<p>Não foram relatados atrasos.</p>	<p>A maioria (79%) afirma não ter havido atrasos.</p> <p>A maioria dos atrasos evidenciados, foram apontados pelos Prestadores de Serviços e nas fases de Aprovação e Reformulação.</p>
Eficiência no acompanhamento de projectos pelo ML	<p>Todos consideraram uma boa e muito boa eficiência de acompanhamento.</p>	<p>Todos consideraram um eficiente acompanhamento de projecto, sobretudo por parte dos prestadores de serviço.</p>
Pontos Fracos	<p>Não foram identificados Pontos Fracos.</p>	<p>Foram identificados alguns Pontos Fracos por parte dos Fornecedores:</p> <p>Os Prestadores de serviços evidenciaram:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Atrasos no pagamento;</li> <li>· Excesso de burocracia.</li> </ul> <p>Os Fornecedores de empreitadas revelaram dificuldades aos seguintes níveis:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Excesso de burocracia;</li> <li>· Atrasos no pagamento.</li> </ul>

## Ferconsult – Consultoria, Estudos e Projectos de Engenharia, S.A.

A Ferconsult considera essencial focalizar a sua atenção nas múltiplas partes interessadas com que se relaciona, de forma a:

- Assegurar a satisfação, necessidades e expectativas dos seus Clientes e accionistas;
- Garantir a eficiente e eficaz gestão dos seus recursos, procurando utilizar as melhores práticas disponíveis;
- Promover activamente a valorização dos seus colaboradores, ao nível profissional, através da sua qualificação;
- Melhorar continuamente a qualidade dos seus serviços tentando sempre exceder as expectativas dos seus Clientes.



### Os nossos Clientes...

A Ferconsult encara o Cliente como um elemento fundamental para a sustentabilidade da organização. O aumento da concorrência e a maior exigência dos Clientes relativamente à qualidade dos serviços prestados impõem a análise da satisfação do cliente e esforços acrescidos na sua fidelização.

No âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade, em 2007 foram desenhados mecanismos que irão assegurar o conhecimento do nível de satisfação dos Clientes, de forma a avaliar o desempenho da Empresa e comparar a percepção do Cliente com a própria avaliação interna da Empresa. Estes mecanismos serão implementados na organização em 2008.

Esperamos...	Como? Agora...	No futuro...
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantir a qualidade nos nossos serviços.</li> <li>• Fornecer e conquistar a confiança e credibilidade.</li> <li>• Ser um Parceiro.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementação do Sistema de Gestão da Qualidade.</li> <li>• Criação de procedimentos operacionais.</li> <li>• Contacto acessível e directo</li> <li>• Criação de novos serviços.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inquéritos de satisfação dos Clientes.</li> <li>• Sistema de gestão de reclamações.</li> </ul>
<b>Mecanismos de comunicação</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inquéritos.</li> <li>• Relatórios.</li> <li>• Publicações.</li> <li>• Manual da Qualidade.</li> <li>• Site.</li> </ul>	



### Os nossos colaboradores...

Um dos factores críticos para o sucesso de qualquer organização é o seu capital humano. Em 2007 foi desenvolvido o Sistema de Gestão de Recursos Humanos. A Política de Recursos Humanos da Ferconsult não olha a raça, cor, religião, origem social, género, estado civil, orientação política ou sexual, cumprindo com todos os requisitos em termos de direitos humanos e igualdade de oportunidades. No recrutamento e selecção de pessoas a empresa procura, para a sua equipa, pessoas motivadas, empenhadas e com vontade de crescer.

Ao nível da Avaliação de Desempenho, a empresa está empenhada em reconhecer e premiar os seus colaboradores de forma justa, como forma de motivação através do modelo de Gestão de Desempenho implementado, que permite aferir o desempenho individual e colectivo de cada um dentro da organização.

Anualmente é definido um plano de formação. É através da constante actualização dos conhecimentos dos seus quadros que a organização tenta responder à evolução tecnológica e à competitividade dos mercados actuais.

Ao nível do diálogo, o ano de 2007 foi também um ano marcado pela inovação. Foram criadas plataformas de comunicação (Gestão Documental, Portal da Empresa – FCNet) que garantem a difusão da informação interna da empresa promovendo ao mesmo tempo uma cultura organizativa.

No que refere à avaliação da satisfação dos colaboradores será um projecto a desenvolver em 2008. A promoção de um bom relacionamento entre a organização e os seus colaboradores é um valioso mecanismo de melhoria interna ao nível organizacional. Para 2008 a Ferconsult tem como objectivo realizar junto dos seus colaboradores um questionário que incide sobre um conjunto de temáticas relativas ao modo como o colaborador percepciona a organização de forma a aferir o seu grau de satisfação e de motivação sobre as actividades que desenvolve e eventuais sugestões que visem contribuir para a melhoria da sustentabilidade económica, ambiental e social da organização.

Esperamos...	Como? Agora...	No futuro...
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerir o capital humano.</li> <li>Motivar os colaboradores.</li> <li>Promover a igualdade de oportunidades.</li> <li>Reconhecer o desempenho dos colaboradores.</li> <li>Gerir os percursos de carreira.</li> <li>Estimular o espírito de equipa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema de gestão de recursos humanos.</li> <li>Avaliação de Desempenho               <ul style="list-style-type: none"> <li>Avaliação comportamental.</li> </ul> </li> <li>Política de recursos humanos.</li> <li>Plano de Formação.</li> <li>Plano de Comunicação.</li> <li>Política Retributiva.</li> <li>Incorporação de sugestões dadas pelos colaboradores.</li> <li>Segurança e Saúde no Trabalho</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Avaliação de Desempenho               <ul style="list-style-type: none"> <li>Avaliação por objectivos.</li> </ul> </li> <li>Inquérito de satisfação dos colaboradores.</li> <li>Programa de estágios profissionais.</li> <li>Gestão de Carreiras.</li> <li>Investimento em actividades de equipa.</li> </ul>
<b>Mecanismos de comunicação</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Relatórios.</li> <li>Manuais.</li> <li>Publicações.</li> <li>Site.</li> <li>Portal.</li> <li>Relacionamento Interpessoal.</li> </ul>		

### Os nossos Fornecedores...

A nossa relação com os nossos Fornecedores é estabelecida com base no princípio da parceria. A sua selecção é baseada numa consulta ao mercado, segundo critérios técnicos e financeiros definidos, não existindo qualquer tipo de discriminação positiva, favorecendo contratos locais no âmbito dos projectos ao nível nacional.

Os nossos critérios de selecção de Fornecedores/prestadores de serviços incluem: Relação qualidade/preço; prazo de execução ou entrega e avaliação interna do fornecedor/prestador de serviços.

Todos os Fornecedores/prestadores de serviços são sujeitos a um processo de qualificação e avaliação, sendo analisados segundo os seguintes aspectos: cumprimento de prazos, qualidade do produto/serviço prestado, capacidade técnica, cumprimento de preços, não conformidades.

A qualificação e avaliação de Fornecedores/prestadores de serviços são realizadas de acordo com procedimento documentado e destinam-se a todos os Fornecedores/prestadores de serviços.

Esperamos...	Como? Agora...	No futuro...
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Reconhecer o Rigor.</li> <li>· Receber Qualidade.</li> <li>· Ganhar Confiança.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Relacionamento aberto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Inquéritos.</li> <li>· Avaliação interna por prestação de serviço.</li> </ul>
<b>Mecanismos de comunicação</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Relatórios.</li> <li>· Conferências, Congressos e Seminários.</li> <li>· Manuais.</li> <li>· Publicações.</li> <li>· Site.</li> <li>· Relacionamento Interpessoal.</li> </ul>		

### A nossa Comunidade...

A Ferconsult relaciona-se com diversas Associações e Instituições de índole diferente quer sejam relacionadas com a indústria, o comércio, o poder local, o sector de transportes públicos entre outras.

A Ferconsult participa e/ou influencia o desenvolvimento de políticas públicas através de organizações e Associações de que é membro:

Nacionais:

- Associação Portuguesa de Projectistas e Consultores;
- Associação para Desenvolvimento da Engenharia;
- Fórum de Gestores de Empresas Públicas;
- União Internacional de Projectistas e Consultores;
- PROFORUM – Associação para o Desenvolvimento da Engenharia;

Internacionais:

- International Association of Public Transport (UITP);
- Association française de Topographie;

Comerciais:

- Câmara de Comércio Luso-Venezuelana;
- Câmara de Comércio e Indústria Luso-Brasileira;
- Câmara de Comércio Portugal Moçambique.

Esperamos...	Como? Agora...	No futuro...
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Ser reconhecidos no meio.</li> <li>· Apreender diferentes experiências e tecnologias.</li> <li>· Manter um bom relacionamento.</li> <li>· Construir parcerias.</li> <li>· Desenvolver projectos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Participação em eventos promovidos pelas Associações e Parceiros Estratégicos</li> <li>· Apresentação das nossas actividades e partilha de experiências</li> <li>· Apresentação e Publicação de posters/artigos de interesse comum</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Inquéritos</li> <li>· Avaliação interna de projectos comuns</li> <li>· Desenvolvimento de actividades /projectos em parceria</li> <li>· Promoção de Eventos (Conferências, Congressos, Encontros, etc.)</li> </ul>
<b>Mecanismos de comunicação</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Relatórios.</li> <li>· Conferências, Congressos e Seminários.</li> <li>· Manuais.</li> <li>· Publicações.</li> <li>· Site.</li> <li>· Relacionamento Interpessoal.</li> </ul>		

### O nosso accionista...

A confiança e a criação de valor para o nosso accionista são os pontos-chave do nosso relacionamento com o Metropolitano de Lisboa. Para conseguir estes objectivos, as nossas acções passam por garantir um crescimento continuado da organização, sustentado com ganhos de eficiência nos processos internos e a realização de investimentos adequados que promovam a expansão da empresa. Estes são vectores essenciais para o nosso desenvolvimento e do nosso accionista e os compromissos assumidos pelo Conselho de Administração, traduzidos em objectivos quantificáveis.

Esperamos...	Como? Agora...	No futuro...
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Criar valor.</li> <li>· Proporcionar informação transparente e rigorosa.</li> <li>· Gerar Confiança.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Disponibilização de informação regular e credível.</li> <li>· Melhorias na produtividade e eficiência operacional.</li> <li>· Implementação do Sistema de Gestão da Qualidade.</li> <li>· Definição de objectivos mensuráveis para as várias direcções.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Contribuir para o bom-nome do Metropolitano de Lisboa através de realizações bem sucedidas no país e no estrangeiro.</li> </ul>
<b>Mecanismos de comunicação</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Relatórios.</li> <li>· Manuais.</li> <li>· Publicações.</li> <li>· Site.</li> <li>· Relacionamento Interpessoal.</li> <li>· Estudos.</li> </ul>		

## 6. O nosso desempenho em termos económicos

### 6.1. Metropolitan de Lisboa, E.P.

No contínuo esforço que temos vindo a fazer rumo à Sustentabilidade temos a consciência de que o nosso desempenho económico é condicionante para o nosso objectivo.

Continuamos a analisar os impactes da nossa vida financeira em todos os que nos rodeiam. Assim, não podemos ficar alheios às relações económicas com as diferentes Partes Interessadas – Accionistas, Colaboradores, Clientes, Fornecedores e Comunidade como um todo.

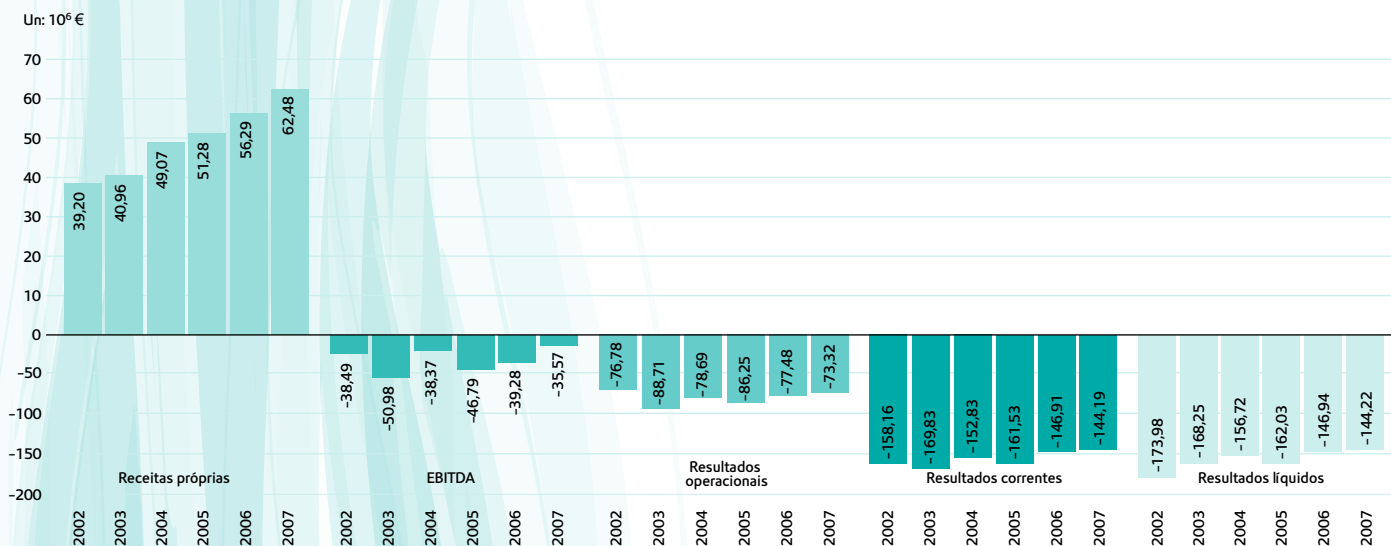
Analisamos periodicamente os impactes directos e indirectos do nosso desempenho económico na sociedade. Enquanto prestadores de um serviço público estamos conscientes de que um grande número de pessoas conta connosco, todos os dias e a qualquer hora.

Por isso, prosseguimos a nossa política de melhoramento da condição financeira do Grupo Metropolitan de Lisboa, continuando o nosso esforço de equilíbrio de contas.

Rubrica [€]	2005	2006	2007
Activo Líquido Total	3.399.883.485	3.420.988.726	3.459.308.048
Capital Próprio	197.230.671	64.742.936	-56.678.366
Passivo Total	3.202.652.814	3.356.245.790	3.515.986.414
Receitas próprias *	51.284.149	56.290.079	62.477.540
EBITDA	-46.781.598	-39.277.142	-35.572.716
Resultados operacionais	-86.254.829	-77.481.962	-73.324.960
Resultados correntes	-161.526.551	-146.911.287	-144.186.574
Resultados líquidos	-162.034.950	-146.943.678	-144.221.982

\* Sem subsídios

#### Principais indicadores económicos - Demonstração de resultados



A demonstração de resultados de 2007 apresentou um Resultado Líquido negativo de m€ 144.222, cerca de 1,9% inferior ao de 2006, explicado essencialmente pela melhoria em 5,4% dos resultados operacionais que registaram um valor negativo de m€ 73.325 (menos m€ 4.157 que o ano anterior) e em 4,2% dos resultados extraordinários.

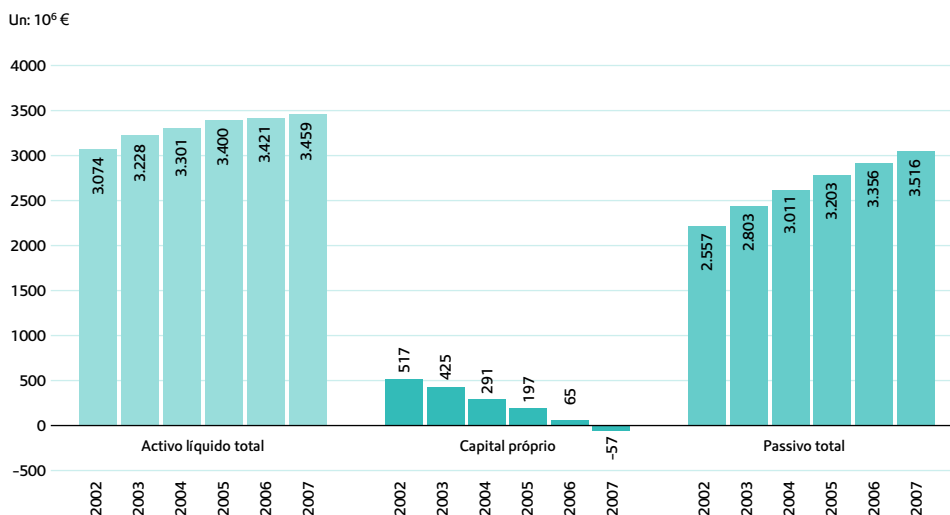
A evolução favorável dos resultados operacionais é essencialmente explicada:

- Pelo aumento em cerca de 9,2% dos proveitos operacionais, cujo montante global foi de m€ 97.328;
- Pelo aumento de 2,4% dos custos operacionais, o que em termos reais, significa uma estabilização dos respectivos custos, cujo montante global foi de m€ 170.653.

Durante o exercício de 2007 destacam-se ainda as seguintes situações:

- Os “proveitos” financiaram cerca de 41% dos “custos” (mais 7,1% do que no ano anterior);
- Os “proveitos operacionais” cobriram cerca de 57% dos “custos operacionais” (mais 6,6% do que no ano de 2006);
- O EBITDA melhorou 9,4%, o equivalente a um aumento de m€ 3.704;
- O EBITDA normalizado (excluindo os efeitos das reformas antecipadas) evoluiu favoravelmente em cerca de 25%, posicionando-se no valor negativo de m€ 29.310.
- O capital próprio é agora negativo, em consequência dos resultados transitados.

### Principais indicadores económicos - Balanço

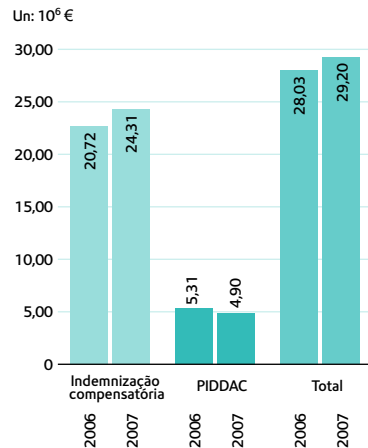


No que respeita à estrutura patrimonial, o Metropolitano de Lisboa em 2007 registou um incremento de 1,1% do seu activo líquido, elevando o seu montante para m€ 3.459.308. Este crescimento é explicado pelo aumento de 2,8% do “imobilizado financiado pelo Estado” corrigido pelas diminuições do “investimento ML” em 2,7% e do “activo circulante” em cerca de 33,9% (especialmente “dívidas de terceiros”). O capital próprio sofreu uma redução relevante, situando-se num valor negativo de m€ 56.678. O passivo global, aumentou cerca de 4,8%, elevando-se para m€ 3.515.986, influenciado pelo crescimento de cerca de 10,6% de “dívidas a terceiros” a médio e longo prazo.

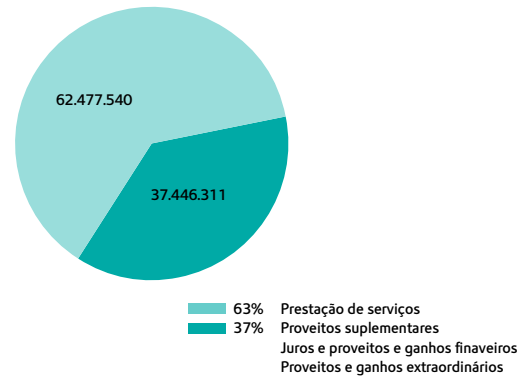
Em 2007 o esforço financeiro do Estado, atingiu o montante global de m€ 29.203 o que representou um acréscimo de 4,2% em relação ao ano anterior.

Esforço Financeiro do Estado	2006	2007	Varição 2007/2006
Indemnização compensatória	22.723.233	24.305.289	7,0%
PIDDAC	5.306.725	4.897.400	-7,7%
Total	28.029.958	29.202.689	4,2%

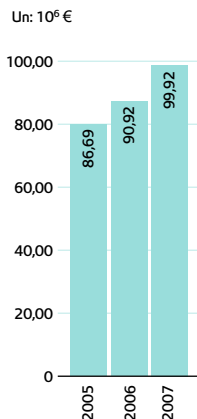
### Esforço Financeiro do Estado



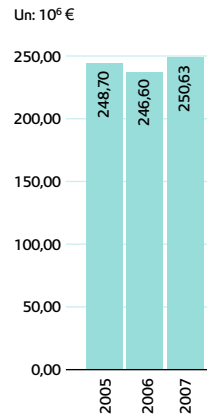
### Valor económico gerado em 2007



### Evolução do valor económico gerado



### Evolução do valor económico distribuído



Unit: €

Valor económico gerado	99.923.851
Valor económico distribuído	250.702.947
Valor económico acumulado	-150.702.947

O ML tem um grande impacte económico ao nível da comunidade, avaliando o valor económico distribuído aos seus *Stakeholders* – Fornecedores, Colaboradores, Estado/Accionista e Comunidade em geral que beneficia de contribuições monetárias voluntárias. Dentro do valor económico distribuído, as parcelas mais significativas são as referentes aos salários e benefícios de empregados e aos custos operacionais, 35% e 33%, respectivamente.

Quando pensamos em impactes financeiros e riscos associadas às alterações climáticas ao nível da nossa actividade prevemos impactes positivos e negativos. Embora não nos seja possível contabilizar ainda esses impactes podemos prever a necessidade de investimentos futuros na adaptação de algumas estações para possíveis alterações climáticas. Na realidade quando falamos de aquecimento global estamos inevitavelmente a falar também de desequilíbrio climático e inevitáveis chuvadas e tempestades mesmos em locais do globo onde usualmente não surgiriam. Consideramos previsível que o aumento dessas intempéries venha a causar alguns problemas de inundações nas estações da nossa Rede de Metro com as inevitáveis consequências associadas que trarão custos acrescidos. Porém, pelo lado positivo, essas intempéries e a necessidade cada vez maior de reduzir as emissões de GEE para a atmosfera levarão a um inevitável aumento da procura do transporte público e esse aspecto é visto como um impacte positivo quer para as receitas próprias do ML quer para a qualidade global da qualidade de vida da nossa comunidade.

## Colaboradores

Durante o ano de 2007 o Metropolitano de Lisboa contou com um número médio de colaboradores no activo de 1.645, verificando-se uma redução expressiva do efectivo disponível (- 9,7%), em resultado de 86 saídas, 60 das quais por motivo de reforma antecipada, contra 29 entradas. Esta movimentação permitiu dar continuidade ao processo de renovação do efectivo, bem como consolidar as melhorias de produtividade registadas nos últimos anos, nomeadamente nos últimos cinco, em que não obstante da entrada em exploração de novos 9,2 km de rede e 9 estações, o número de efectivos decresceu 77 unidades.

As responsabilidades sociais históricas emergentes dos Acordos de Empresa, nomeadamente o pagamento pela Empresa de complementos às pensões de reforma e de sobrevivência, são um dos aspectos mais relevantes em termos de impacte económico para a empresa e determinam um expressivo e preocupante custo em 2007, agravado pelo número de reformas antecipadas verificadas. Em 2007 verificou-se um aumento de 33% relativamente a 2006 nos custos havidos com pensões.

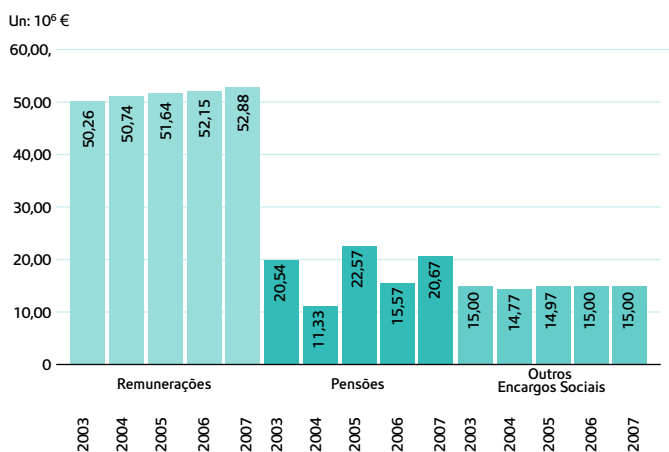
Ainda em 2007, os custos com pessoal ascenderam a cerca de m€ 88.560, representando as remunerações 60% desse valor.

Excluindo os valores relativos às responsabilidades inerentes ao plano de pensões, os “custos com o pessoal” apenas apresentam um acréscimo global de 1,5%, a que corresponde uma evolução da massa salarial global de igual percentagem.

Dado que o ML opera exclusivamente na Área Metropolitana de Lisboa a contratação de novos colaboradores é naturalmente influenciada geograficamente. Neste sentido, todos os elementos ao nível do Conselho de Gerência e da Direcção de topo eram já residentes na Área Metropolitana de Lisboa aquando da sua nomeação e portanto considerados locais. No entanto, não existe qualquer política de selecção restritiva quanto ao local de origem dos candidatos.

Custos com pessoal [€]	2005	2006	2007
Remunerações	51.641.898	52.147.142	52.883.884
Pensões	22.573.293	15.545.533	20.668.461
Outros Encargos Sociais	14.968.754	15.003.498	15.007.377
Total de custos com pessoal	89.183.945	82.696.173	88.559.722

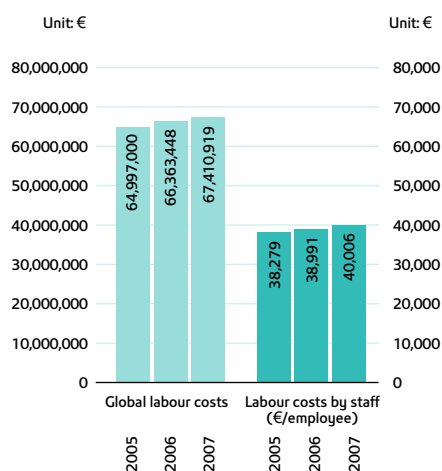
### Custos com pessoal (€)



Avaliando a evolução dos custos do factor trabalho (excluindo os custos relativos aos complementos de pensões, pré-reformas, incentivos à reforma, fundo de pensões e estudo actuarial) verificou-se um aumento de 1,6% em relação a 2006, sendo a evolução deste factor por colaborador também ele significativo (2,6%).

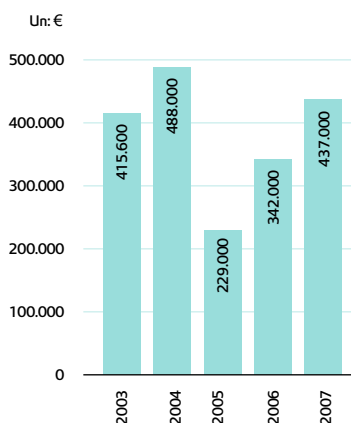
	2005	2006	2007
Custos do Factor trabalho global (€)	64.997.000	66.363.448	67.410.919
Custos do Factor trabalho /efectivo (€/Colaborador)	38.279	38.991	40.006

### Custos - Factor de trabalho

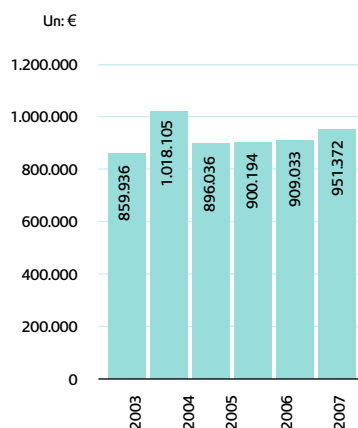


O investimento da empresa na formação dos seus colaboradores foi de m€ 437, mais 28% que em 2006, tendo-se vindo a verificar, nos últimos dois anos, um aumento do investimento da empresa em formação.

### Custos - Formação



### Donativos



Em 2007 o investimento realizado em Apoio Social foi cerca de m€ 951, mais 5% do que o investimento realizado em 2006.

Em 2007, o valor salarial base mais baixo, para os horários em full time, auferido pelos trabalhadores das várias categorias profissionais no ML, foi de € 767 o que corresponde a um valor 90% acima do salário mínimo nacional para este ano. Este valor, é significativamente superior ao praticado em algumas outras empresas do mesmo sector de actividade no ano de 2007.

A variação da proporção do salário mais baixo na organização comparado ao salário mínimo nacional, entre 2006 e 2007 é de -2,8%.

O valor mínimo salarial verificado no ML em 2007 corresponde ao nível 6 do Acordo de Empresa, sendo que o valor salarial mais baixo possível (nível 1 - € 641) era superior ao salário mínimo nacional para o mesmo ano.

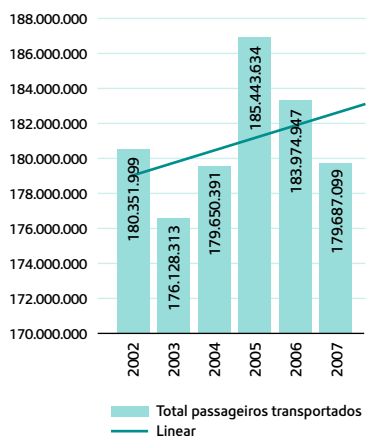


## Cientes

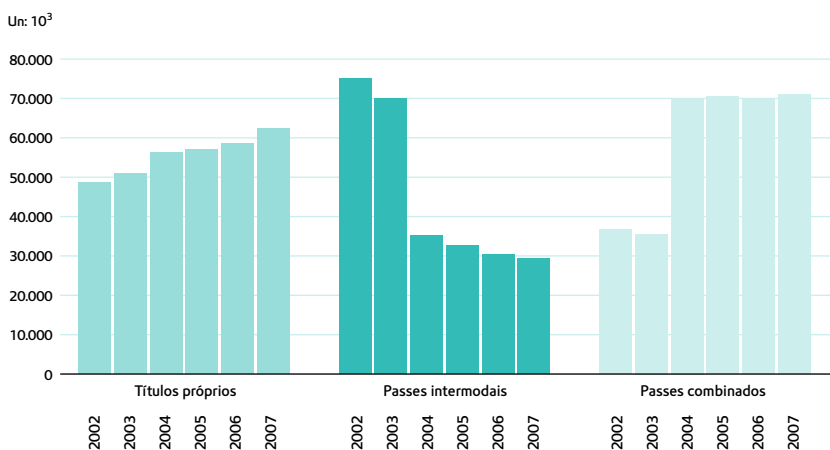
Em 2007 verificou-se uma redução do número de passageiros totais transportados em 2,3%, resultante da quebra acentuada dos níveis de fraude (de 9,5% em 2006, para 4% a partir de Fevereiro de 2007) e dos passageiros transportados com título gratuito, na sequência do fecho da rede. Contrariando a tendência de redução do número total de passageiros transportados, verificou-se um aumento do número de passageiros com título pago (+ 2,5%), nomeadamente nos portadores de títulos ML<sup>13</sup>.

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2007/2006
<b>Receitas (€)</b>							
Títulos Próprios ML	19.036.759	20.985.719	27.400.260	28.254.416	30.677.313	33.921.427	10,6%
Passes Intermodais	9.606.347	9.377.945	5.622.253	4.550.578	4.301.449	4.358.954	1,3%
Passes Combinados	5.772.572	5.869.324	11.561.058	13.059.835	15.104.337	16.307.570	8,0%
<b>Total</b>	<b>34.415.678</b>	<b>36.232.988</b>	<b>44.583.571</b>	<b>45.864.829</b>	<b>50.083.099</b>	<b>54.587.951</b>	<b>9,0%</b>
<b>Passageiros</b>							
Títulos Próprios ML	48.717.270	50.862.551	56.175.348	57.131.894	58.528.193	62.350.902	6,5%
Passes Intermodais	74.995.845	70.086.187	35.288.004	32.588.507	30.383.911	29.308.578	-3,5%
Passes Combinados	36.777.560	35.576.824	70.123.343	70.414.357	69.903.852	71.099.589	1,7%
Fraude e gratuitos	19.861.324	19.602.751	18.063.696	25.308.876	25.158.991	16.928.030	-32,7%
<b>Total passageiros transportados</b>	<b>180.351.999</b>	<b>176.128.313</b>	<b>179.650.391</b>	<b>185.443.634</b>	<b>183.974.947</b>	<b>179.687.099</b>	<b>-2,3%</b>
Passageiros x km transportados	757.478.396	739.738.915	801.209.940	862.312.898	855.483.504	835.545.010	-2,3%
<b>Receita/Passageiro (€)</b>							
Títulos Próprios ML	0,391	0,413	0,488	0,495	0,524	0,544	3,8%
Passes Intermodais	0,128	0,134	0,159	0,140	0,142	0,149	5,1%
Passes Combinados	0,157	0,165	0,165	0,185	0,216	0,229	6,2%
Receita média	0,191	0,206	0,248	0,247	0,272	0,304	11,6%

**Evolução do total de passageiros transportados**



**Evolução do n.º de passageiros transportados por tipologia de título de transporte**



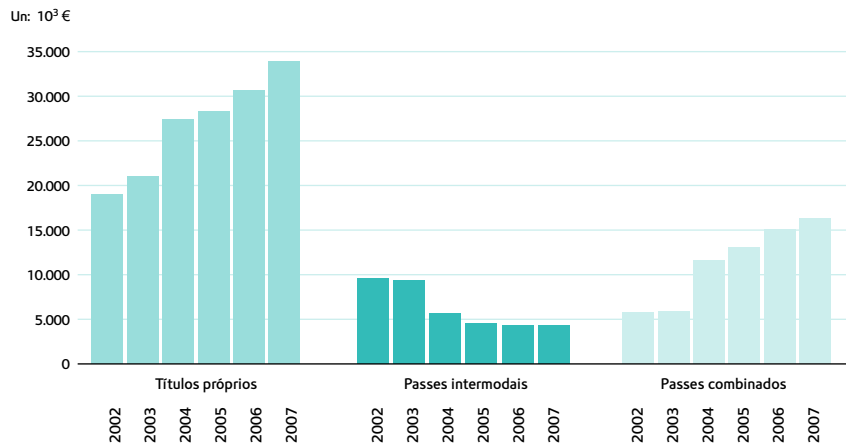
<sup>13</sup> A variação acentuada em 2004, entre os passes intermodais e os combinados, resulta da alteração do passe L, nas suas várias modalidades, para passe Carris/Metro urbano (L) - 30 dias, classificado enquanto passe combinado.

Com o intuito de simplificar o sistema tarifário existente, potenciando uma maior mobilidade e equidade no tipo de títulos e preços disponibilizados, foram criados no decurso de 2007, os seguintes títulos:

- Bilhete Ida e Volta 2 zonas;
- Unidades de viagem: válidas no ML a partir de Julho de 2007, e estendidas posteriormente, em Novembro, à Carris com o lançamento do título “Zapping”;
- 7 Colinas simples – 1 zona e 2 zonas.

Da criação dos novos títulos e consequente reforço da transferência de passageiros para títulos de valor remuneratório superior, bem como da actualização tarifária ocorrida em Janeiro, resultou um aumento das receitas de bilheteira em 9%.

### Evolução das receitas

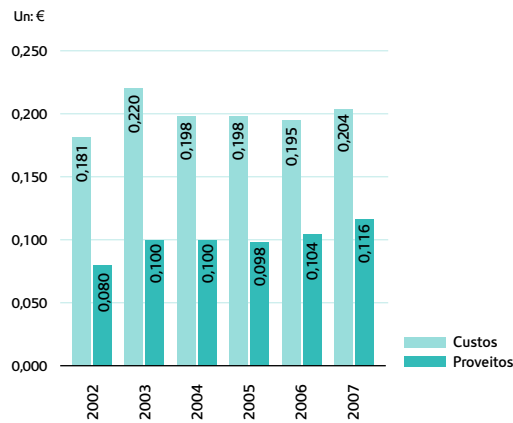


### Evolução da receita por passageiro



Em 2007 verifica-se a estabilização dos custos operacionais associados ao transporte de passageiros sendo que, relativamente a 2006, houve um ganho de 7% ao nível de proveitos havidos por passageiro transportado.

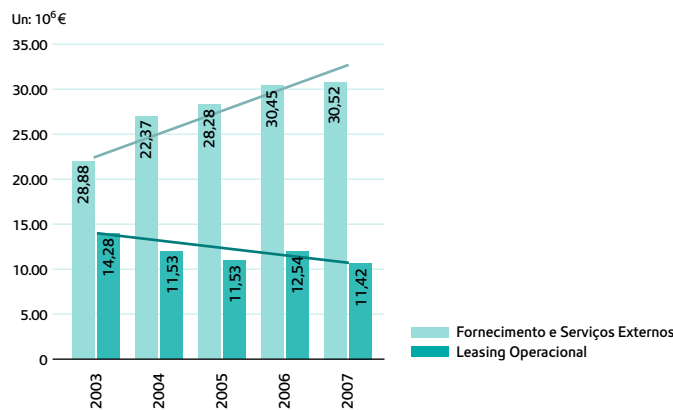
### Custos e proveitos operacionais por passageiro x km



### Fornecedores

Em 2007, os custos com Fornecedores e prestadores de serviços, diminuíram (cerca de 2%), totalizando m€ 41.943.

### Fornecimento e serviços externos



O ML rege-se pela transparência nos processos de compras, o que aliado à legislação vigente obriga a diferentes procedimentos em função da natureza e do valor de aquisição a determinar. Regendo-se por políticas de concurso público o que se verifica é que muitos dos Fornecedores não são locais.

No intuito de redução de custos, no caso dos consumíveis correntes, criámos uma central de compras online (Fórum B2B). Nesta central acedem também Fornecedores não locais. Dado carácter e génese deste tipo de central a opções de compra são baseadas essencialmente no preço mais baixo.

Em termos de proporção de Fornecedores locais, em unidades operacionais, não existe ainda uma contabilização automatizada. Iremos no futuro operacionalizar um processo automático que nos permita aferir esta percentagem de forma eficaz.

## Ferconsult – Consultoria, Estudos e Projectos de Engenharia, S.A.

As decisões assumidas, durante o ano de 2007, para a Ferconsult, só serão visíveis no seu desempenho, no ano de 2008 e seguintes.

No entanto, os resultados operacionais aumentaram de forma substancial, tendo permitido obter o resultado líquido de 1,8 milhões de euros, montante cinco vezes superior ao do ano anterior, e o melhor resultado líquido de sempre para a empresa.

Foram definidos objectivos estruturados e mensuráveis associados à avaliação de desempenho e ao controlo dos resultados operacionais dos projectos.

Os objectivos para 2007 foram...	Concretizámos...
<ul style="list-style-type: none"> <li>Participação no reposicionamento estratégico da Ferconsult como empresa de prestação de serviços, no âmbito mais alargado da consultadoria de engenharia.</li> <li>Autonomização da função comercial corrente para o ML, nas Direcções de produção.</li> <li>Angariação de contratos no mercado externo.</li> <li>Reforço e desenvolvimento de negócios já existentes.</li> <li>Entrada em novas áreas de negócio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apresentação de propostas para diversas áreas: caminhos-de-ferro, estradas, serviços de infra-estruturas de redes e águas, portos, obras fabris.</li> <li>Reestruturação organizacional</li> <li>Ampliação do âmbito de actuação geográfica</li> <li>Angariação de novos clientes, nacionais e internacionais, para as prestações de serviços tradicionais desenvolvidas pela empresa.</li> <li>Alargamento da gama de serviços oferecidos, nomeadamente nas áreas da Instrumentação, Segurança e Ambiente.</li> </ul>

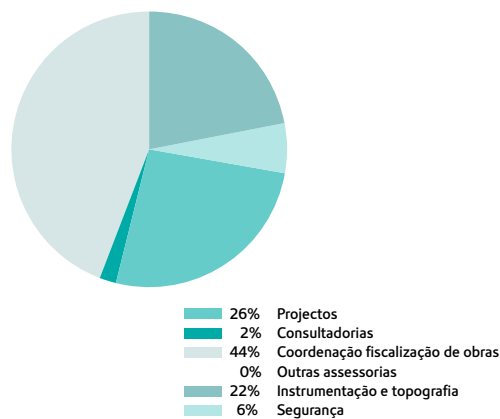
O “Envolvimento dos Colaboradores na Definição de Metas e Estratégia da Empresa” conheceu os primeiros desenvolvimentos durante o ano de 2007 com a participação crescente dos colaboradores na vida da Ferconsult, aportando contribuições e sugestões para a formulação de objectivos e estratégia da organização. As áreas produtivas foram elevadas a Direcções, tendo-lhes sido atribuída a função comercial. Na linha do previsto para a actividade comercial, foram apresentadas diversas propostas no mercado interno e externo, tendo-se alargado o âmbito de actuação geográfica, para prestações de serviços na Irlanda e Marrocos. Numa altura em que a economia do nosso país enfrenta constrangimentos ao nível do crescimento económico, a Ferconsult inverte esta tendência. Os números falam por si...

Indicadores de Rendibilidade e Financeiros	2005	2006	2007
Rentabilidade Operacional das Vendas	9,3%	4,9%	11,9%
Rentabilidade Líquida das Vendas	3,5%	2,3%	8,6%
Rentabilidade dos Capitais Próprios	10,4%	6,2%	26,3%
Valor Acrescentado Bruto (GAV)	€ 10.268.836	€ 8.475.176	€ 15.421.108
Autonomia Financeira	24,4%	28,8%	30,1%
Liquidez Geral	117,8%	132,9%	133,4%
Solvabilidade	51,8%	66,1%	94,9%
Cash-Flow	€ 947.264	€ 1.063.523	€ 3.141.271

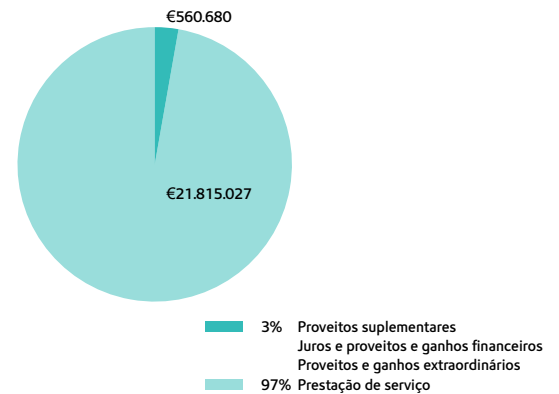
Fonte: Relatório e Contas 2007

Em 2007, o nosso desempenho a nível económico progrediu. A situação económica e financeira da empresa melhorou em todos os indicadores, com destaque para a rentabilidade das vendas e dos capitais próprios.

#### Valor económico gerado das prestações de serviços por área de negócio 2007



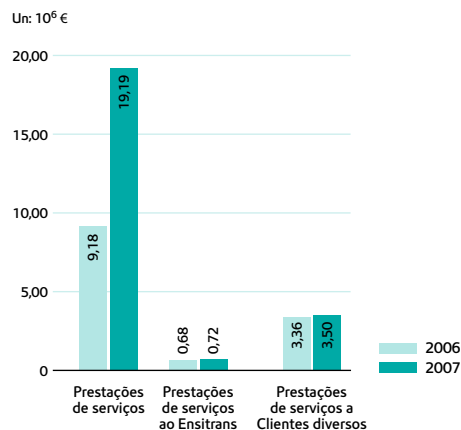
#### Valor económico gerado em 2007



Fonte: "Relatório e Contas 2007"

Os trabalhos de Instrumentação e Topografia, fundamentalmente prestados ao ML, representam o triplo do ano anterior e, os de Segurança e Ambiente, nas mesmas circunstâncias, representam 2,7 vezes mais. Manteve-se a tendência, já verificada no ano anterior da redução da importância dos serviços tradicionais de fiscalização e projecto (todavia correspondem a 44% do valor económico gerado ao nível da prestação de serviços), em detrimento de um conjunto de serviços diversificados, prestados em resposta às solicitações do accionista.

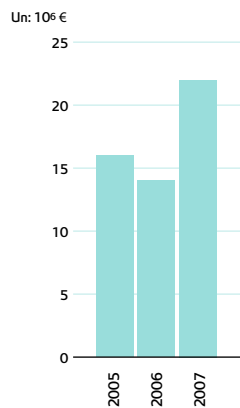
#### Distribuição das prestações de serviços por clientes



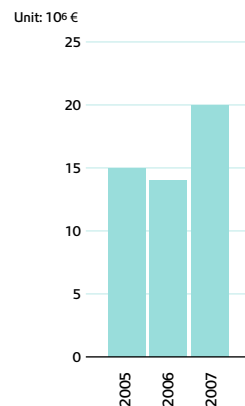
Fonte: "Relatório e Contas 2007"

Verificou-se um acréscimo de 77 % das vendas relativamente ao ano anterior. Este acréscimo deveu-se em grande medida à regularização de situações contratuais por resolver com o Metropolitano de Lisboa. Considera-se que o factor determinante para esta regularização foi a autonomização das unidades de negócio, que permitiu uma maior agilização do processo e capacidade de intervenção destas, num processo fundamental para a obtenção de resultados, tendo em vista a avaliação do seu desempenho.

### Evolução do valor económico gerado



### Evolução do valor económico distribuído

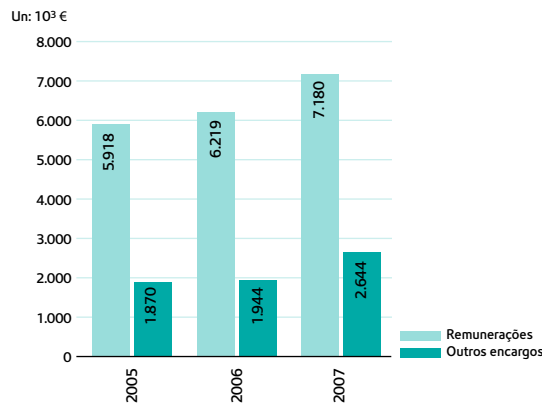


	Un: €
Valor económico gerado	22.375.707
Valor económico distribuído	19.898.225
Valor económico acumulado	2.477.482

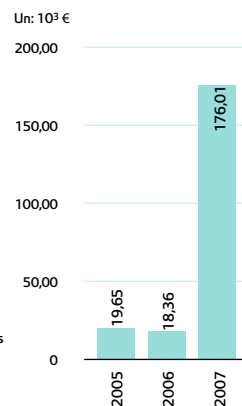
A Ferconsult gerou em 2007 um valor económico de € 22.375.707, dos quais € 19.898.225 (89%) foram distribuídos pelos nossos *Stakeholders* (49,9% em custos operacionais, 49,4% de custos com pessoal, 0,2% em impostos e 0,1% em pagamentos para provedores de capital) e € 2.477.482 (11%) foram acumulados pela empresa.

Em 2007 os custos com pessoal totalizaram cerca de m€ 9.823 representando as remunerações 73% desse valor. Em relação a outros encargos com pessoal considera-se a contabilização de outros encargos com remunerações, seguros de saúde e de acidentes, veículos da empresa, indemnizações para demissão e passes sociais fornecidos a colaboradores deslocados em serviço.

### Encargos com pessoal



### Investimentos em formação



O investimento da empresa na formação dos seus colaboradores foi de € 176.012, mais 859% que em 2006, e que contribuiu para 7.513 horas de formação neste ano.

Em 2007, o valor salarial base mais baixo verificado na empresa, comparado com o salário mínimo nacional, foi 30% acima do seu valor para o ano de 2007. A variação da proporção do salário mais baixo na organização comparado ao salário mínimo nacional, entre 2006 e 2007 foi de -0,5%.

Os indicadores de gestão apenas reflectem os impactes directos da nossa actividade. No entanto, uma análise mais profunda do tipo de actividade da empresa, bem como a sua integração no contexto da economia nacional, pode demonstrar as interacções existentes com a sociedade, o ambiente e a economia, onde estabelecemos os nossos projectos, factores que caracterizamos como impactes indirectos da nossa actividade.

A Ferconsult considera que a actividade que desenvolve contribui para o desenvolvimento económico e social do nosso país através de:

- Criação de emprego;
- Desenvolvimento de projectos de qualidade, dotados de melhores infra-estruturas ferroviárias e de extrema utilidade pública em qualquer matriz urbana;
- Criação de riqueza e desenvolvimento económico nas regiões e países onde desenvolvemos projectos, através da contratação de Fornecedores locais.

A Ferconsult está ciente que a questão das alterações climáticas poderá afectar indirectamente a actividade da empresa. Futuramente poderão haver decisões regulamentares que criem no mercado a necessidade de fornecimento de novos serviços.

## Ensitrans – Engenharia e Sistemas de Transporte, A.E.I.E.

A aposta comercial no mercado argelino revelou-se acertada, permitindo um acréscimo do volume de vendas relativamente a 2006 na ordem dos 275%, resultante dos desenvolvimentos dos projectos em curso relativos aos Metro de Alger e Tramway d'Oran e também de novos projectos como o referente à extensão do Metro de Argel.

O bom desempenho conseguido aliado ao forte investimento que se faz sentir no mercado argelino, assegura boas perspectivas de continuidade de trabalho neste mercado.

O sucesso comercial fez-se reflectir nos resultados de 2007, com um aumento bastante significativo quer do volume de vendas que totalizou o valor actual de m€ 4.794, quer do respectivo resultado operacional.

### Valor económico gerado em 2007



O Ensitrans gerou em 2007 um valor económico de € 4.841.956 , sendo que 98% deste valor foi distribuído pelos seus *Stakeholders* e 2% foi o valor acumulado pela empresa.



## 7. O nosso desempenho em termos ambientais

### 7.1. Metropolitano de Lisboa, E.P.

Para o desenvolvimento sustentado da cidade de Lisboa, é fundamental um sistema de transportes públicos eficiente e com fortes responsabilidades ambientais.

O Metropolitano de Lisboa é responsável pelo transporte de mais de 500.000 passageiros por dia melhorando de forma inequívoca a mobilidade desta área metropolitana. As exigências ambientais centram-se em simultâneo no aumento da rede de abrangência e melhoria da mobilidade mas também, na redução dos impactes ambientais negativos associados.

O Plano Nacional para as Alterações Climáticas (PNAC) enfatiza a influência do Metropolitano de Lisboa como Operador de Transporte Público, ao contabilizar as suas obras de expansão, como medidas imprescindíveis para a redução da emissão de gases com efeito de estufa (GEE) e assim aproximar o país das metas estipuladas pelo Tratado de Quioto.

No Metropolitano de Lisboa existe uma aposta constante na melhoria contínua, nomeadamente no tratamento das questões ambientais. Neste contexto, são expostos os procedimentos ambientais desenvolvidos pelo Metropolitano de Lisboa com o fim de cumprir os compromissos assumidos no nosso Plano Ambiental e perante a nossa Estratégia para a Sustentabilidade.

#### O nosso desempenho ao nível da utilização dos recursos

O ML está empenhado na redução contínua dos consumos dos recursos naturais que são no fundo a tradução de riqueza da sociedade.

Acreditamos que este é o empenho de todos os que nos rodeiam e que a inovação tecnológica é fundamental passos largos para ir de encontro às necessidades globais.

#### Produtos e materiais

Ao nível do consumo de materiais podemos distinguir duas tipologias, os consumos que resultam das actividades de suporte às operações do Metropolitano de Lisboa e os que resultam das operações de construção/manutenção e que reflectem claramente a nossa expansão, falamos aqui do consumo de betão e aço.

Ao nível da exploração e prestação do nosso serviço, no decorrer dos anos 2005, 2006 e 2007 verificou-se um aumento significativo do consumo de lâmpadas tendo sido o aumento em 2007 exponencial. Este aumento é explicado pelo facto de em 2006 haver stock suficiente de lâmpadas disponíveis tendo sido necessário, em 2007, proceder ao reforço do mesmo.

No que se refere ao consumo de papel, verificou-se um aumento muito significativo em 2007, em mais de cinco toneladas, uma vez que foram contabilizadas as resmas de papel adquiridas em 2007 que, para os anos de 2005 e de 2006 não foi possível contabilizar (nestes anos considerou-se apenas o papel de rolo adquirido ao peso).

Em termos de consumo de pilhas, registou-se um aumento considerável, no ano de 2006, tendo voltado a diminuir no ano de 2007.

O consumo de água engarrafada tem vindo a aumentar desde 2005, sendo que aumentou exponencialmente em 2007. Este aumento terá sido devido ao aumento de pontos de distribuição de água aos Colaboradores tendo proporcionado um mais fácil acesso e portanto um maior consumo.

Ao nível das obras de expansão e quanto ao consumo de matérias-primas, nomeadamente betão, registou-se uma ligeira subida no ano de 2007 em relação ao ano de 2006, embora significativamente inferior ao ano de 2005. Este aumento deveu-se ao consumo elevado de betão aquando da fase de construção de várias empreitadas em fase de toscos. Após a sua conclusão, seguiu-se a colocação da via que acarretou um aumento do consumo de aço para carril durante o ano de 2006, o qual se acentuou no ano de 2007.

Para a contabilização de aço e betão foram somadas as quantidades registadas na remodelação da estação Alvalade, no prolongamento da linha Vermelha entre Alameda/S. Sebastião, no prolongamento da linha Vermelha entre a estação Oriente e a estação Aeroporto e na execução do troço entre Baixa-Chiado e Santa Apolónia.

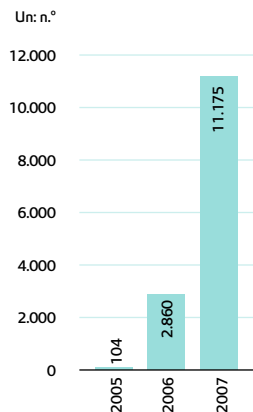
Quer o betão quer o aço são materiais utilizados pelos prestadores de serviços de empreitadas do ML e portanto um material específico das suas actividades. No entanto, consideramos que o consumo destes materiais tem um impacte significativo quer ao nível ambiental, quer ao nível económico e social na sociedade. Assim, e como este consumo é da responsabilidade do ML enquanto Dono-de-obra, entendemos que é mais transparente e mais rigoroso assumirmos e integrarmos os respectivos impactes ao nível do nosso desempenho relatando-os no nosso Relatório de Sustentabilidade.

De futuro pretendemos alargar o âmbito do tipo de materiais considerados ao nível da nossa actividade, tentando integrar uma maior diversidade de materiais também consumidos pelos nossos Fornecedores na prestação de serviços ao ML.

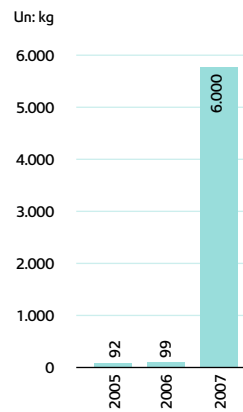
Ano	Lâmpadas (un.)	Papel (kg)	Pilhas (un.)	Água engarrafada (l)	Betão (m <sup>3</sup> )	Aço (ton.)
2005	104	92	519	18.581	58.588	106
2006	2.860	99	1.886	20.395	5.480	425
2007	11.175	6.000	892	46.809	15.345	1.177

Nota: Os consumos de lâmpadas e de pilhas são apresentados em unidades por se entender que, devido às características deste consumo, esta é a forma mais correcta de os relatar.

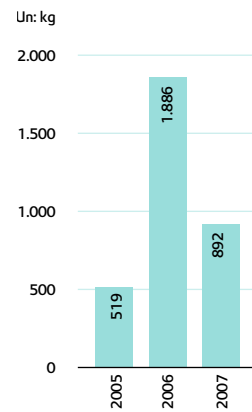
#### Consumo de Lâmpadas



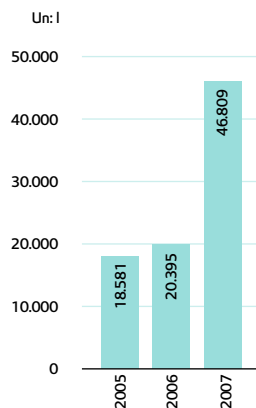
#### Consumo de Papel



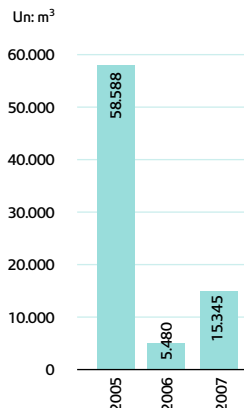
#### Consumo de Pilhas



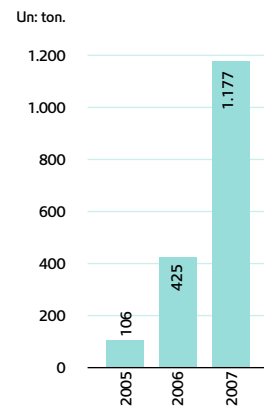
#### Consumo de Água engarrafada



#### Consumo de Betão



#### Consumo de Aço



Em termos de reciclagem de materiais temos contribuído desde 2005 para o sistema de triagem e recolha de jornais e papel das estações Metro em parceria com a Câmara Municipal de Lisboa que estabeleceu um circuito específico para esta recolha.

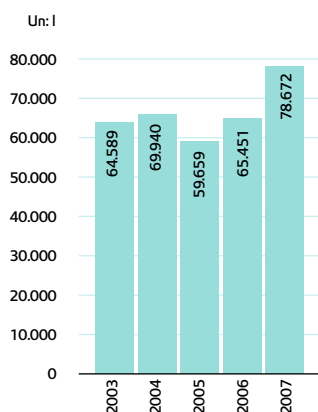
## Energia

Relativamente ao consumo de gasolina, salienta-se que o mesmo diminuiu significativamente no ano de 2007 quando comparado com os anos anteriores. Em contrapartida o consumo de gasóleo aumentou ligeiramente. Este consumo inclui a utilização de maquinaria de apoio à exploração (piquetes) e para manutenção da via bem como todas as restantes viaturas de serviço em uso pelos colaboradores. O abastecimento das máquinas de gestão de via é efectuado nos postos internos de abastecimento de gasóleo situados nos Parque de Material e Oficinas. Salienta-se ainda que, no caso dos consumos de Gasóleo e Gasolina optou-se por apresentar os valores desde o ano 2003 uma vez que os mesmos foram rectificadas em relação aos dados apresentados no nosso Relatório de Sustentabilidade de 2005 (valores corrigidos relativamente aos anos de 2003, 2004 e 2005).

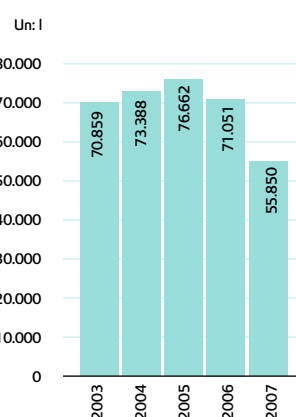
Em relação ao consumo de gás natural, maioritariamente consumido ao nível das caldeiras situadas nos PMO's, não é possível, por enquanto, observar uma tendência de redução contínua. Observa-se uma redução em termos absolutos quando comparamos o valor de 2005 com o de 2007 no entanto, observa-se um aumento relativo entre 2006 e 2007. Não obstante, estamos convencidos de que os nossos esforços continuarão a provocar um decréscimo do consumo em relação ao valor observado em 2005.

Ao nível do consumo de gasóleo, apesar de ocorrerem várias flutuações no valor global anual, verifica-se uma tendência de aumento desde 2003. Pelo contrário, ao nível do consumo de gasolina a tendência que se verifica é de diminuição desde 2003.

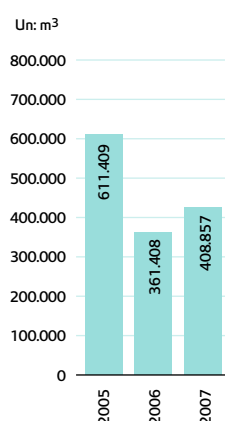
**Gasóleo**  
- Consumo e tendência



**Gasolina**  
- Consumo e tendência



**Consumo Gás natural**



Toda a energia indirecta advém do consumo de electricidade adquirida à EDP. Atendendo à ligeira redução dos níveis de oferta e consequente decréscimo da energia de tracção (- 5,42%) o balanço de consumo de energia global foi positivo.

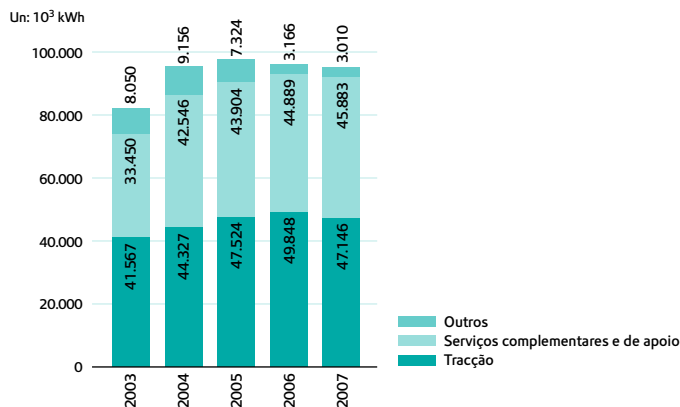
Não obstante verificou-se um acréscimo do consumo de serviços complementares e de apoio, após a entrada em exploração das estações Alvalade e Roma remodeladas, bem como do troço Baixa-Chiado / Santa Apolónia.

Em 2007 foi possível obter, no máximo, uma recuperação real de cerca de 50% da energia de tracção, traduzindo-se numa poupança de cerca de 23 GWh.

No que refere às iniciativas do Metropolitano de Lisboa com vista à eficiência energética, destaca-se o facto de em 1993 ter sido adquirida a 1ª geração de material circulante com especificações de redução nos consumos devido à elevada taxa de recuperação de energia na ordem dos 30%. Posteriormente, em 1997, 1999 e 2000, foram adquiridas as restantes gerações de material circulante, essencialmente com as mesmas características de fabrico e performance.

Actualmente todo o material circulante em exploração está dotado de uma tecnologia específica para recuperação de energia a partir da energia de travagem acumulada no carril. Embora a nível teórico seja possível alcançar um valor de recuperação na ordem dos 50%, a nível de operação da exploração nem sempre será possível a optimização deste valor. Na realidade, seria necessário que por cada comboio que efectuasse uma travagem para uma estação de embarque existisse outro, imediatamente atrás, que efectuasse o arranque praticamente no mesmo instante, caso contrário a mesma será parcialmente dissipada na forma de calor. Em 2007 foi possível obter no máximo uma recuperação de cerca de 23 GWh de electricidade para a tracção.

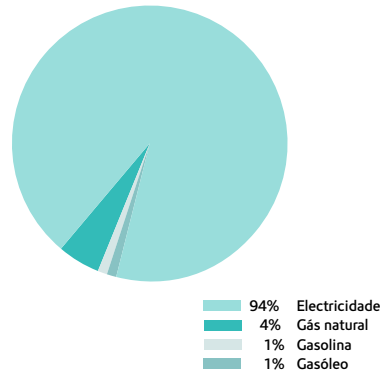
### Evolução do consumo de electricidade por componente



Na componente iluminação, apesar do rendimento ou eficiência energética dos aparelhos ter aumentado com recurso a um programa de substituição por lâmpadas de melhor rendimento (substituição por fluorescentes de melhor rendimento com balastro electrónico; e de iodetos por vapor de sódio), não houve energia economizada devido ao aumento do número de estações e do seu grau de iluminação. Mesma observação se faz notar para a força motriz, em que tem sido seguido um programa de substituição de escadas mecânicas com sensor de presença de passageiros e paragem temporizada.

Podemos assim desenhar o perfil de consumo energético do ML comparando as diversas formas de obtenção de energia útil através de diferentes formas de energia primária (Electricidade, Gasolina, Gasóleo e Gás Natural). O Perfil obtido mostra-nos, como esperávamos, que a maior fatia de consumo corresponde à energia advinda da electricidade onde o factor predominante é a electricidade necessária para a tracção dos comboios.

## Perfil de Consumo Energético



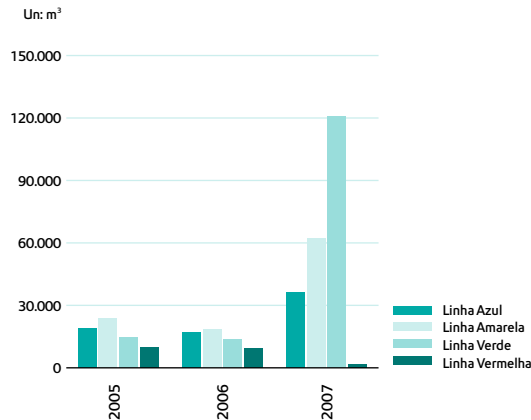
## Água

É um objectivo do Metropolitano de Lisboa reduzir os consumos de água, através da implementação de práticas ambientais no seio da empresa, como por exemplo a reciclagem de água. Relativamente aos consumos de água registados nas diversas linhas da rede e instalações/dependências do Metropolitano de Lisboa, verifica-se que apenas a linha Vermelha apresenta um decréscimo de consumo (menos cerca de 80% quando comparado com os valores de 2005).

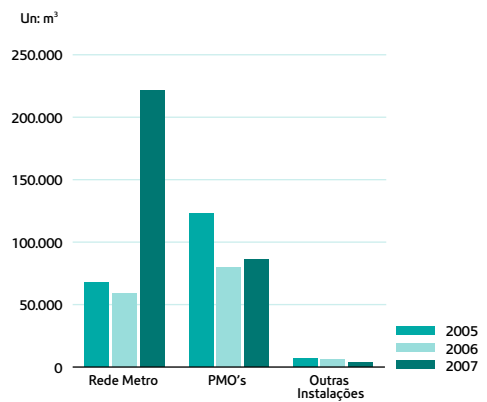
Em relação aos consumos nos PMO's verifica-se um decréscimo quando comparamos os valores de 2005 com os de 2007 (menos cerca de 44% nos consumos do PMOII e menos cerca de 14% nos consumos do PMOIII). Por outro lado, ao nível dos consumos na Sede Executiva (Barbosa du Bocage) verifica-se uma redução de cerca de 33% no consumo deste recurso comparando os valores de 2005 com os medidos em 2007.

	Consumos de água (m³)	2005	2006	2007
Rede Metro	Linha Azul	19.074	17.280	36.160
	Linha Amarela	23.911	18.325	62.146
	Linha Verde	14.531	13.647	120.920
	Linha Vermelha	10.069	9.439	1.833
	Sub-total	67.585	58.691	221.059
Outras instalações	PMO I	5.915	n.d.	6.628
	PMO II	75.589	45.395	42.302
	PMO III	43.364	35.033	37.440
	Barbosa du Bocage	3.271	2.753	2.186
	Fontes Pereira de Melo	1.093	1.918	1.795
	Sidónio Pais	1.900	1.756	1.463
	Viv. da Al. das Linhas de Torres	173	32	8
Sub-total	131.305	86.887	91.822	
<b>Total</b>	<b>198.890</b>	<b>145.578</b>	<b>312.881</b>	

### Consumo de água na Rede Metro



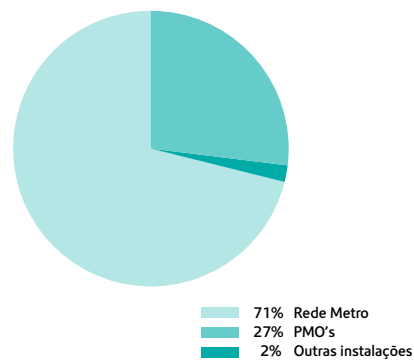
### Consumo de água por tipo de instalação



É de realçar a reutilização de água verificada nos PMO's na actividade de manutenção (lavagem de comboios e de peças), embora ainda não exista uma quantificação da mesma.

Como se pode verificar, as maiores quantidades de água consumidas no ano de 2005 e de 2006 verificaram-se nos PMO's (na realização das actividades de manutenção, limpeza e reparação de equipamentos) seguido das estações e de outras instalações.

### Distribuição do consumo de água em 2007



Em 2007 a distribuição inverteu-se passando a Rede Metro (estações e instalações de via) a representar a maior fatia (71%) do consumo deste recurso.

O desempenho da empresa no domínio da gestão dos consumos da água será objecto de análise detalhada, com vista a identificar e implementar novos processos que permitam maior eficiência na utilização deste recurso escasso.

## O nosso desempenho ao nível da implementação de medidas de protecção ambiental

### Gestão de resíduos

O ML, no âmbito do novo Regime Jurídico de Gestão de Resíduos (Decreto-Lei n.º 178/2006, de 5 de Setembro), encontra-se a melhorar o seu sistema interno de gestão de resíduos tendo em consideração a responsabilidade como produtor de resíduos e a obrigatoriedade de se inscrever, e registar anualmente a sua produção de resíduos, no SIRER.

De futuro, o ML integrará ao nível do seu Plano Integrado de Gestão de Resíduos (PIGRes) o controlo do encaminhamento de toners e tinteiros para operadores devidamente certificados. Para além disto, e no decorrer da implementação do Sistema de Gestão Ambiental, será revisto o PIGRes (operacionalizado em 2000 e actualizado em 2005) de modo a efectuar melhorias ao nível da redução da produção de resíduos industriais e equiparados a urbanos, bem como ao nível da Gestão dos circuitos internos de triagem e encaminhamento.

Ao nível da exploração comercial existe já um circuito específico para a recolha de papel e cartão. No futuro breve, estudaremos o melhor método de triagem dos restantes resíduos urbanos nas estações (plástico, vidro, etc.) bem como modelos de equipamento específico que servirão de mini ecopontos no interior das estações.

Tipo de Resíduo	Código LER	2006		2007		Variação
		Quant. (ton)	Operação	Quant. (ton)	Operação	
Ferro e Aço	17 04 05	86,98	R4	89,52	R4	3%
Papel e Cartão	20 01 01	7,78	R3	5,46	R13	-30%
Outros óleos de motores, transmissões e lubrificação *	13 02 08	7,29	R13	4,8	R13	-34%
Resíduos de Equipamento Eléctrico e Electrónico *	20 01 35	2,28	R13	4,72	R13	107%
Vidro	20 01 02			4,22	D15	
Outros solventes e mistura de solventes *	14 06 03	2,83	R13	3,053	R13	8%
Lâmpadas Fluorescentes e outros Resíduos contendo mercúrio *	20 01 21	1,44	R13	2,315	R13	61%
Vidro	16 01 20	1,16	D1	1,817	D15	57%
Plástico	16 01 19	12,00	D1	1,525	D15	-87%
Monstros	20 03 07			0,54	D1	
Electrólitos de pilhas e acumuladores recolhidos separadamente *	16 06 06	0,01	R13	0,504	D15	3777%
Absorventes, materiais filtrantes (incluindo filtros de óleo não anteriormente especificados), panos de limpeza e vestuário de protecção, contaminados por substâncias perigosas *	15 02 02	0,52	D15	0,43	D15	-17%
Outros resíduos não especificados *	13 08 99	1,60	D9	0,396	D15	-75%
Misturas betuminosas contendo alcatrão *	17 03 01			0,334	D15	
Absorventes, materiais filtrantes, panos de limpeza e vestuário de protecção não abrangidos em 15 02 02	15 02 03	0,42	D1	0,319	D15	-24%
Resíduos de tintas e vernizes contendo solventes orgânicos ou outras substâncias perigosas *	08 01 11			0,234	D15	
Pilhas alcalinas (excepto 16 06 03)	16 06 04			0,23	D15	
Acumuladores de Chumbo *	16 06 01			0,06	R4	
Água com óleo proveniente dos separadores óleo/água *	13 05 07	68,70	R9			
Mistura de gorduras e óleos, da separação óleo/água, contendo óleos e gorduras alimentares	19 08 09	11,18	D1			
Mistura de Resíduos de Construção e Demolição	17 09 04	1,24	D1			
Resíduos de tonner de impressão contendo substâncias perigosas *	08 03 17	0,51	R13			
Outros materiais de isolamento contendo ou constituídos por substâncias perigosas *	17 06 03	0,31	D15			
Pneus usados	16 01 03	0,26	D1			
Materiais de isolamento não abrangidos em 17 06 01 e 17 06 03	17 06 04	0,20	D1			
Resíduos de colas ou vedantes com solventes orgânicos ou outras substâncias perigosas *	08 04 09	0,12	D15			
Líquidos aquosos de lavagem *	12 03 01	0,11	D15			
Cinzas volantes e poeiras de caldeiras da combustão de hidrocarbonetos *	10 01 04	0,05	D15			
Resíduos da remoção de tintas e vernizes contendo solventes orgânicos ou outras substâncias perigosas *	08 01 17	0,03	R13			

\* - Resíduo Perigoso

D1 - Deposição sobre o solo ou no seu interior (por exemplo, aterro sanitário, etc.).

D9 - Tratamento físico-químico não especificado em qualquer outra parte do presente anexo que produz compostos ou misturas finais rejeitados por meio de qualquer das operações enumeradas de D1 a D12 (por exemplo, evaporação, secagem, calcinação, etc.).

D15 - Armazenagem enquanto se aguarda a execução de uma das operações enumeradas de D1 a D14 (com exclusão do armazenamento temporário, antes da recolha, no local onde esta é efectuada).

R4 - Reciclagem/recuperação de metais e de ligas.

R9 - Refinação de óleos e outras reutilizações de óleos.

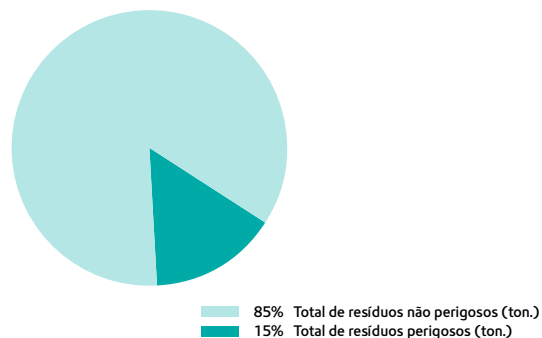
R13 - Acumulação de resíduos destinados a uma das operações enumeradas de R1 a R12 (com exclusão do armazenamento temporário, antes da recolha, no local onde esta é efectuada).

Verificam-se algumas variações significativas entre o ano 2006 e 2007 no que respeita à produção de resíduos no ML. Nomeadamente, no caso dos resíduos de Electrólitos de pilhas e acumuladores recolhidos separadamente podemos justificar este aumento de produção como um aspecto positivo dado que o mesmo ocorreu devido a colocação de diversas unidades de recolha de pilhas e baterias (pilhão) nas instalações do ML acompanhada de campanhas de sensibilização.

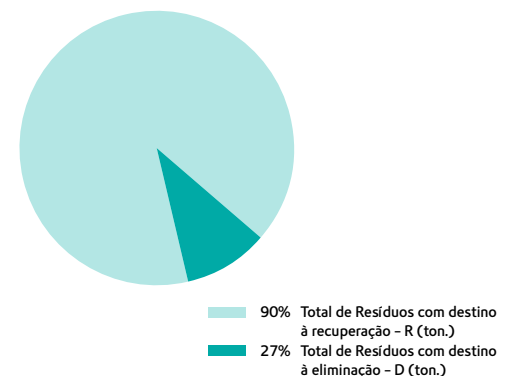
Em relação ao aumento da produção de resíduos de Lâmpadas Fluorescentes e outros Resíduos contendo mercúrio o mesmo também apresenta um cariz positivo na medida em que corresponde à iniciativa, já explicada anteriormente, de substituição de lâmpadas antigas por lâmpadas mais eficientes com menor consumo energético.

No respeitante ao aumento da produção de resíduos de Equipamento Eléctrico e Electrónico o mesmo dever-se-á a futuras fases de substituição de material informático e electrónico já obsoleto.

Resíduos industriais produzidos 2007



Resíduos industriais produzidos 2007 vs Destino



A maioria dos resíduos produzidos pelo ML corresponde a resíduos não perigosos e é destinada a recuperação (reciclagem e/ou valorização).

Ao nível da construção de novos empreendimentos o ML obriga os seus prestadores de serviços e Fornecedores ao cumprimento de toda a legislação aplicável, bem como a requisitos mais exigentes, para Gestão de Resíduos de Construção e Demolição e outros, produzidos nas suas Empreitadas de construção.

Os requisitos legais para a gestão de resíduos na fase de construção são integrados nos cadernos de encargos das diferentes empreitadas, a concretizar pela Entidade Executante através da apresentação de um Plano de Gestão de Resíduos no âmbito do Sistema de Gestão Ambiental da Obra.

De acordo com o Plano de Gestão de Resíduos, todos os resíduos produzidos durante a fase de construção são triados, armazenados, em obra em local devidamente identificado para o efeito, e conduzidos a um destino final licenciado.



## Controlo das emissões de gases de efeito de estufa

No desenvolvimento da sua actividade o ML gera emissões de GEE directas e indirectas.

As emissões directas estão relacionadas com o consumo de combustíveis (âmbito 1 do Protocolo de Gases de Efeito de Estufa da *World Business Council for Sustainable Development* e da *World Resources Institute*), enquanto que as emissões indirectas estão associadas ao consumo de electricidade nos serviços complementares (serviços administrativos, oficinas e estações) e às viagens de avião realizadas (âmbito 2 e 3 respectivamente segundo o referido Protocolo).

No que diz respeito às emissões directas, estas são consequência dos consumos de Gás Natural, Gasolina e Gasóleo.

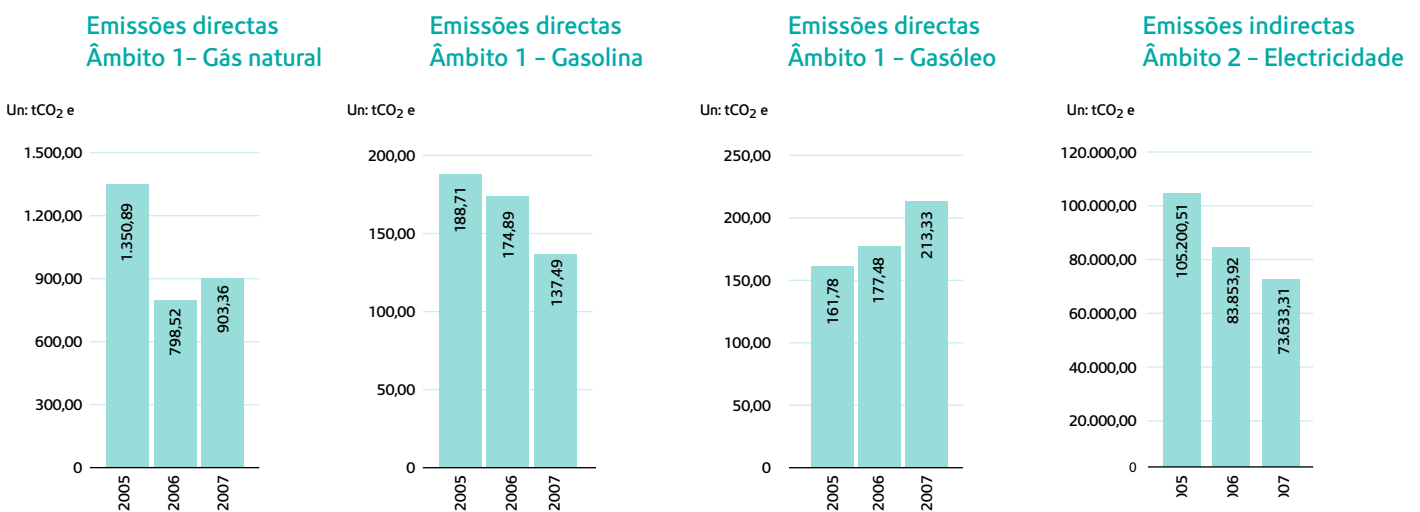
Ao nível das emissões directas de GEE associadas à Gasolina, estas acompanham a curva do consumo e têm vindo a decrescer desde 2005. Isto denota que a tecnologia de combustão ao nível da frota automóvel ainda não está a repercutir os pretendidos efeitos ao nível das emissões em termos de balanço global.

Ao nível das emissões directas de GEE associadas ao gasóleo, à semelhança do que acontece com a gasolina, estas acompanham a curva do consumo.

As emissões indirectas de GEE (âmbito 2) devidas ao consumo de electricidade têm vindo também a decrescer. À semelhança do explicado para o caso do consumo directo, também estas emissões decresceram devido à redução do consumo e à capacidade de recuperação de energia ao nível do material circulante.

Esperamos ver reduções derivadas não só da redução de consumos mas também do aumento da eficiência energética das nossas instalações, do aumento da recuperação de energia, da utilização de recursos renováveis e da redução das emissões específicas associadas ao consumo de combustíveis e/ou de electricidade.

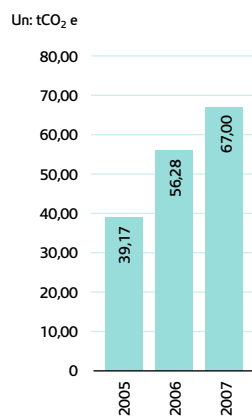
Em relação às emissões indirectas de âmbito 3 optámos por contabilizar todas as viagens de avião realizadas pelos Colaboradores em serviços complementares à nossa actividade principal. Foram consideradas todas as viagens realizadas para participação em conferências, em eventos de Parceiros Estratégicos e em formação no exterior. Consta-se que efectivamente estas emissões têm vindo a aumentar desde 2005.



Emissões específicas do Metro de Lisboa em 2007: 0,10 kg CO<sub>2</sub>e/pass. x km

No entanto é importante notar que estas emissões representam quantidades desprezáveis (aproximadamente 0%) pelo que consideramos que o seu impacto, no balanço da nossa actividade, é nulo. O aumento destas viagens representa por outro lado um maior empenho do ML em envolver todos os seus colaboradores, em participar mais activamente nos projectos do seu sector de actividade, na aquisição de conhecimentos e experiências diversas, na promoção de *benchmarking* para as melhores práticas internacionais e um maior envolvimento com a Comunidade em que se insere.

### Emissões indirecta Âmbito 3 - Deslocações de Avião



Quanto ao total de emissões de GEE, verifica-se uma diminuição quase linear desde 2005. Pelos gráficos podemos constatar que efectivamente a contribuição da componente de âmbito 3 é desprezável face à componente de âmbito 2, isto é, face ao consumo de electricidade (fonte de alimentação dos comboios).

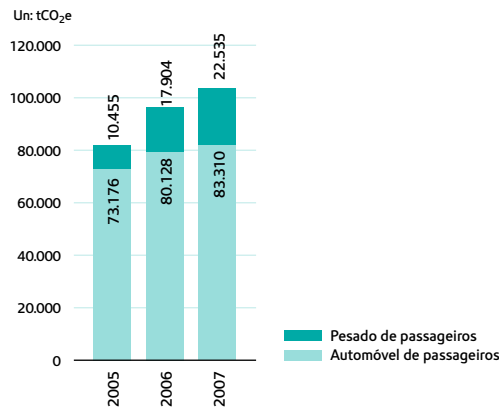
### Total de emissões de GEE

### Emissões GEE em 2007



Por outro lado, devido ao serviço prestado pelo ML, facultando um meio de transporte rápido, acessível e mais ecológico, muitos dos Clientes do ML optam por utilizar o Metro em vez do seu transportes próprio ou outro tipo de transporte público, evitando emissões de GEE. Em 2007 verificou-se um aumento da utilização por parte da população, relativamente a 2006, do metro como meio de transporte, tendo havido um aumento significativo de emissões de GEE evitadas como consequência da menor utilização do automóvel de passageiros e dos pesados de passageiros.

### Emissões evitadas pelo ML comparando com o TI



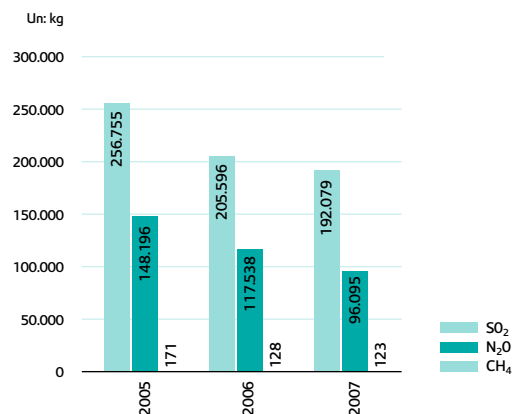
Em 2007 destacam-se as seguintes iniciativas que promovem a utilização do Metro como meio de transporte, contribuindo para a redução das emissões de GEE:

- Lançamento de um novo bilhete intermodal – Zapping que permite viajar no Metro e Carris com grande flexibilidade e regras de utilização simples.
- Como incentivo à sensibilização e promoção de meios de transporte mais ecológicos como alternativa de mobilidade procedeu-se à entrega do prémio “Mobilidade em Bicicleta 2007”, em conjunto com a Federação Portuguesa de Cicloturismo e Utilizadores de Bicicleta.
- Nas várias Campanhas Escolares pretendem-se dar a conhecer o meio de transporte Metro, promover o gosto pela sua utilização, inculcar valores (ecológicos) relacionados com os seus benefícios.

Em 2007 graças ao processo de recuperação de energia na tracção foi possível evitar, no máximo, 18.073 tonCO<sub>2</sub> de GEE.

Em relação à emissão específica de outros GEE que não o CO<sub>2</sub> verifica-se, pela análise da imagem, que também têm vindo a diminuir. Neste caso, o mérito caberá ao nosso Fornecedor de electricidade que tem vindo a melhorar o próprio processo de produção eléctrica de modo a diminuir as emissões específicas de NO<sub>x</sub> e de SO<sub>x</sub>. Note-se porém, que as emissões de N<sub>2</sub>O, SO<sub>2</sub> e CH<sub>4</sub> aqui apresentadas foram já contabilizadas em termos de dióxido de carbono equivalente e apresentadas no balanço global de emissões de GEE.

### Total de emissões atmosféricas por tipo de GEE



### Monitorização de efluentes gasosos

De modo a dar cumprimento à legislação vigente relativa à protecção e melhoria da qualidade do ar, são consideradas medidas obrigatórias, preventivas e correctivas para assegurar a conformidade dos níveis dos poluentes atmosféricos com os valores máximos das normas da qualidade do ar.

Neste contexto, é efectuada a monitorização periódica (semestral) das emissões resultantes das caldeiras existentes nos PMOII e PMO III.

Salienta-se, que para as monitorizações efectuadas em 2007, se verificou, para os parâmetros avaliados, a conformidade com os limites máximos estipulados pela Portaria n.º 80/2006, de 23 de Janeiro.

### Descarga total de água por qualidade e destino

Além dos efluentes pluviais e domésticos, são gerados na Rede Metro e PMO's, efluentes industriais que, pelas suas características são sujeitos a um pré-tratamento antes de serem descarregados nos colectores municipais.

Não existindo nos PMO's medidores de caudal a jusante dos sistemas de pré-tratamento dos efluentes industriais gerados na actividade de manutenção, estima-se que o efluente descarregado na rede de drenagem urbana tenha sido de cerca de 113.552 m<sup>3</sup> em 2007 (considerando que 80% de água consumida é descarregada) para a totalidade das instalações incluindo a rede Metro.

### Acompanhamento ambiental das empreitadas

O Acompanhamento Ambiental das Empreitadas de Construção realizadas pelo ML enquadra-se no âmbito dos diferentes impactes associadas às mesmas. De forma a minimizar estes impactes, são elaborados diversos Estudos de Impacte Ambiental, sendo estes considerados no Caderno de Encargos de cada Empreitada.

De forma a garantir o cumprimento do Caderno de Encargos e da legislação em vigor, é efectuado o Acompanhamento Ambiental, de cada empreitada, assegurando-se a implementação das medidas de minimização. De entre as medidas de minimização, salienta-se a implementação de programas de monitorização para os diferentes descritores (ocupação do solo, solos ruído, vibrações, qualidade do ar e da água, património cultural/arquitectónico/arqueológico) passíveis de serem afectados pelas actividades a realizar e do Plano Integrado de Gestão de Resíduos.

Em 2007 foi efectuado o Acompanhamento Ambiental das seguintes Empreitadas:

- Empreitada ML 613/02 – “Execução dos Toscos do Prolongamento da linha Vermelha Alameda/S. Sebastião do Metropolitano de Lisboa, E.P.”;
- Empreitada ML 627/02 – “Execução dos Toscos (2ª Fase), Acabamentos, Baixa Tensão e Telecomunicações da estação Alvalade, da linha Verde, do Metropolitano de Lisboa, E.P.”;
- Empreitada ML 662/06 – “Execução de Colunas de “Jet Grouting” para Tratamento das Aluviões Adjacentes ao Túnel do Troço 61.º entre o Poço da Marinha e a Estação Terreiro do Paço, da linha Azul, do Metropolitano de Lisboa, E.P.”;
- Empreitada ML 651/04 – “Remodelação do Edifício da CP/REFER, da Estação do Cais do Sodré e Acabamentos e Instalações Especiais do Núcleo Central do Interface do Cais Sodré”;
- Empreitada ML 666/07 – “Execução dos acabamentos do Poço da Marinha, da linha Azul, do Metropolitano de Lisboa, E.P.”;
- Empreitadas ML 611/02 – “Instalação e Montagem dos Postos de Acostagem do Interface do Terreiro do Paço”, ML 660/06 – “Execução do Sistema de Atenuação do Efeito das Ondas nos Navios da Transtejo do Interface do Terreiro do Paço” e ML 664/06 – “Execução de Dragagens e Enrocamentos sob os Pontões de Acostagem dos Navios da Transtejo do Interface do Terreiro do Paço”;

- Empreitada ML 661/06 – “Reabilitação do 11.º Troço da linha Amarela, do Metropolitano de Lisboa, E.P.”
- Empreitada ML 644/04 – “Execução dos Toscos entre a Estação Oriente e a Estação Aeroporto, da linha Vermelha do Metropolitano de Lisboa, E.P.”.

Um dos impactes a ter em consideração no Acompanhamento Ambiental é a contaminação do solo, tendo como principal causa derrames acidentais de substâncias perigosas. Em 2007 foi possível concluir a não ocorrência de derrames acidentais com impacte ambiental significativo.

O ML exige, em todas as Empreitadas a seu cargo, a implementação de medidas específicas para prevenir a contaminação do solo e minimizar o risco de ocorrência de derrames, tais como:

- Contenção secundária de óleos, lubrificantes, combustíveis, produtos químicos e outros materiais residuais da obra;
- Uso de tabuleiros metálicos aquando da manutenção e abastecimento de combustíveis aos equipamentos em obra;
- Armazenamento dos combustíveis e dos óleos usados em áreas cobertas e confinadas para o efeito;
- Colocação de *big bags* para a recolha de areias provenientes da absorção de derrames de forma.

São de salientar ainda medidas com vista a correcção do valor de pH das águas produzidas em estaleiros, através da implementação de sistemas de doseamento de ácido, e à minimização de ruído ambiente gerado pelas actividades construtivas, através da colocação de coberturas acústicas.

Em 2007, foram controlados pela Inspeção-Geral do Ambiente e Ordenamento do Território (IGAOT) dois empreendimentos, nomeadamente o “Prolongamento da linha Vermelha, entre Alameda e S. Sebastião” e “Prolongamento da linha Vermelha, entre Oriente e Aeroporto”, sujeitos ao procedimento de Avaliação de Impacte Ambiental, actualmente em fase de Pós-Avaliação.

Nas visitas de campo, efectuadas pelo IGAOT às frentes de obra foram identificados alguns aspectos a melhorar, tendo também sido apontadas algumas recomendações a atender com a maior brevidade possível. Uma vez que as situações identificadas foram prontamente rectificadas, verificou-se a conformidade legal dos empreendimentos em matéria de ambiente por parte da IGAOT.

### Conformidades

Durante o ano de 2007, não se registou a aplicação de coimas ou sanções não monetárias resultantes de não conformidades com leis e regulamentos ambientais.

### Investimentos ambientais

Para a avaliação do Desempenho Ambiental, deverão ser considerados diversos factores, nomeadamente:

- Uso eficiente dos Recursos Ambientais;
- Quantificação dos compromissos da Empresa face às questões ambientais;
- Avaliação dos Riscos Ambientais;
- Custos associados a actuais externalidades, mas passíveis de ser internalizadas;
- Informação Económica com vista ao apoio na tomada de decisões.

Ao realizar a contabilidade ambiental, quantificam-se os custos associados às diferentes actividades de protecção do ambiente. A avaliação dos investimentos nesta área, assegura o apoio nos processos de tomada de decisão, pois faculta às Partes Interessadas, dados relativos ao desempenho ambiental. Assim, permite-se a integração da gestão do ambiente na gestão global da empresa.

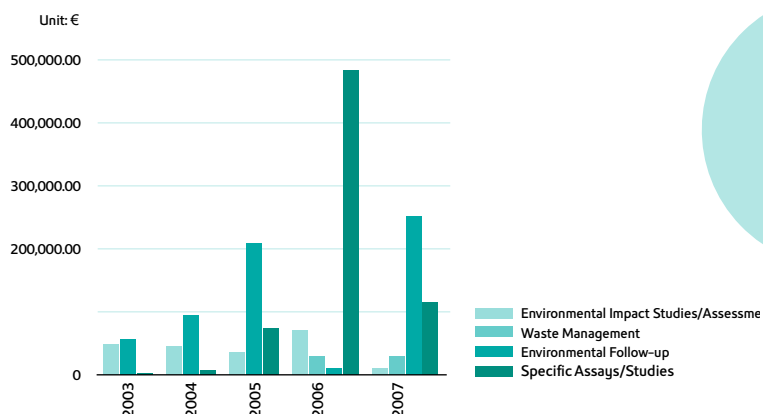
No ano de 2007, observa-se um aumento do total de investimentos ambientais em relação aos anos de 2003, 2004 e 2005, o que não se verifica em relação a 2006, devido à especificidade de neste ano ter havido fortes investimentos em medidas anti-vibratórias. A presente evolução do total de investimentos ambientais revela o crescente nível de preocupação, relativamente às diversas actividades de prevenção e protecção do ambiente, nas diferentes fases dos projectos.

No período em análise o aumento significativo de investimentos na área de Acompanhamento Ambiental de Obras, traduzido em 62% do total de investimentos ambientais, deveu-se ao facto de parte das obras realizadas no ano de 2006 terem sido facturadas no ano de 2007.

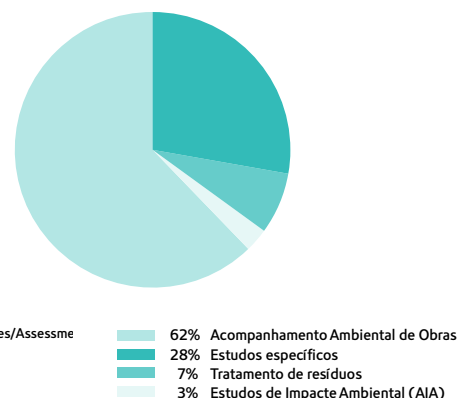
O decréscimo significativo em 2007 dos custos da componente Estudos específicos deveu-se sobretudo ao facto de em 2006, ter havido fortes investimentos em medidas anti-vibratórias, nomeadamente numa manta anti-vibratória para os troços do prolongamento da linha Azul entre Baixa-Chiado e Santa Apolónia, mas também a um estudo sobre a compatibilidade electromagnética entre os sistemas do ML e os laboratórios do Instituto Superior Técnico para o troço do Prolongamento da linha Vermelha entre Alameda e S. Sebastião II.

Investimento (€)	2003	2004	2005	2006	2007
Estudos de Impacte Ambiental/AIA	48.534,50	45.610,50	36.180,00	70.668,90	11.000,00
Acompanhamento Ambiental de Obras	57.291,15	94.800,00	209.610,72	10.071,82	251.768,31
Estudos específicos	3.510,36	7.788,72	74.339,58	484.595,22	115.175,75
Ar	1.606,80	1.606,80	3.271,80	4.160,00	774,00
Ruído e Vibrações	-	4.250,00	36.686,50	44.914,25	6.950,00
Água	1.903,56	1.931,92	2.352,52	113,00	1.319,00
Sustentabilidade	-	-	32.028,76	76.000,00	-
Electromagnetismo	-	-	-	58.050,00	-
Medidas Anti-vibratórias	-	-	-	301.357,97	106.132,75
Tratamento de resíduos	-	-	-	25.882,40	28.731,02
<b>Total</b>	<b>109.336,01</b>	<b>148.199,22</b>	<b>320.130,30</b>	<b>591.218,34</b>	<b>406.675,08</b>

### Principais investimentos Ambientais



### Investimentos em Ambiente & Sustentabilidade em 2007



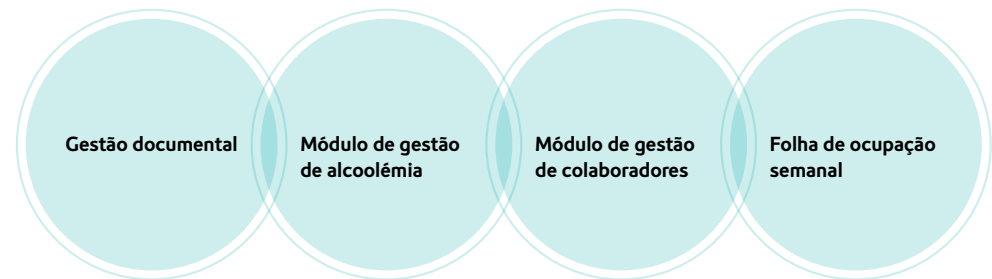
## Ferconsult – Consultoria, Estudos e Projectos de Engenharia, S.A.

A Ferconsult iniciará em 2008 a primeira fase da implementação de um Sistema de Gestão Ambiental, integrado no seu Sistema de Gestão da Qualidade, segundo a norma ISO 14001:2004. Uma vez implementado este sistema será possível quantificar e melhorar a utilização de recursos naturais bem como dos resíduos e efluentes produzidos, implementar medidas para minimização de impactes na nossa área de actuação bem como melhorar o nosso desempenho em termos ambientais quer ao nível interno como na nossa relação com os nossos *Stakeholders*.

### O nosso desempenho ao nível da utilização dos recursos

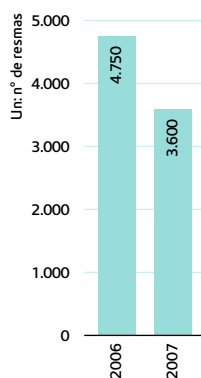
#### Produtos e materiais

Em 2007, no âmbito da agilização dos processos internos da empresa, a Ferconsult adoptou um sistema de Gestão documental no sentido da redução de consumo de papel e da agilização dos processos internos. Com esta iniciativa pretendeu-se minimizar os circuitos de papel e os custos associados, promovendo a eficiência e eficácia integral dos circuitos documentais.



Também em 2007, foram implementadas outras plataformas informáticas (Gestão de Colaboradores, Gestão de Folhas de Ocupação Semanal, Gestão de Centros de Custo, Gestão de Entidades, Gestão de Alcoolémia) que disponibiliza aos Colaboradores, no seu posto de trabalho, de forma electrónica e imediata, os formulários existentes na Ferconsult e que são passíveis de desmaterialização, ao nível dos procedimentos internos e processos administrativos. Estas iniciativas levaram à redução do consumo de papel, no ano de 2007, em 24% relativamente a 2006.

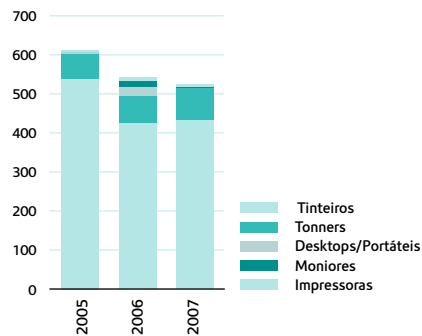
#### Consumo de papel



Relativamente ao material informático, verifica-se um pequeno aumento de consumo de toners e tinteiros em 2007 face a 2006. O número de aquisições de Monitores, Impressoras e Desktops/Portáteis diminuiu em 2007 relativamente ao ano de 2006.

### Consumo de material informático

Un: n.º



	2005	2006	2007
Tinteiros	538	427	434
Toners	65	68	80
Desktops/portáteis	5	25	2
Monitores	1	13	2
Impressoras	3	9	7

### Energia

Os principais consumos de energia da Ferconsult decorrem do consumo de gasolina e gasóleo resultante da circulação dos veículos da frota da empresa e do consumo de electricidade fornecida pela EDP.

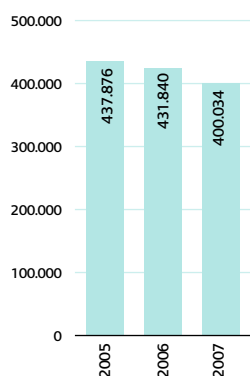
Durante o ano de 2007 a Ferconsult investiu na remodelação das suas instalações, com vista à sua modernização e a melhoria das condições de trabalho dos seus colaboradores. Ao nível do projecto foi realizado o levantamento das características do local com vista ao melhor aproveitamento dos recursos naturais térmico do edifício. As incorporações destas preocupações foram concretizadas em várias iniciativas:

- **Equipamentos eléctricos e electrónicos:** Substituição do sistema de AVAC no Piso 2 e Piso 3; beneficiação do sistema de AVAC no Piso 0 e Piso 1;
- **Desempenho passivo do edifício:** Calafetagem das janelas de forma a diminuir as perdas de energia com o exterior e impermeabilização da cobertura;
- **Iluminação:** Organização do espaço de trabalho em Open Space com vista ao aproveitamento da luz natural nos postos de trabalho e aquisição de mobiliário “baixo” de forma a não criar obstáculos à propagação da luz natural.

Para medir a energia economizada, devido às melhorias atrás destacadas, é necessário avaliar o desempenho do sistema que poderá ser realizado através dos registos de consumo da empresa a partir de 2008.

### Consumo de electricidade

Un: kWh



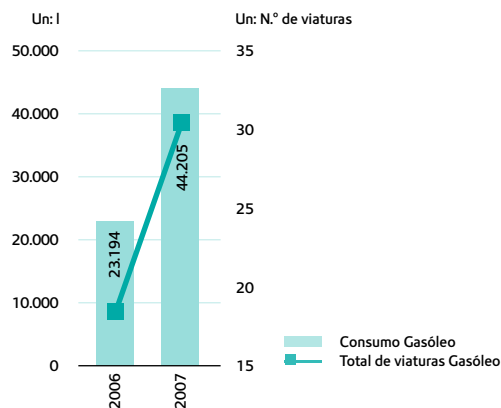


Apesar de em 2007 se verificar uma redução de 7% relativamente a 2006 no consumo energético, os efeitos do novo *layout* das instalações será mais evidente na factura energética de 2008, ano em que irão terminar as obras de remodelação do edifício.

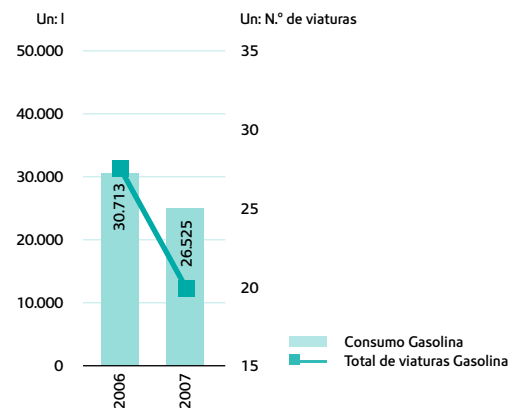
Relativamente ao consumo de combustíveis verifica-se uma tendência do aumento do consumo de gasóleo em detrimento do consumo de gasolina, justificado pelo aumento da frota de veículos a gasóleo (em 82% relativamente a 2006) e uma diminuição do número de veículos a gasolina (em 20% relativamente a 2006).

O consumo de gasóleo em 2007 aumentou 91% relativamente ao ano de 2006 e o consumo de gasolina diminuiu 14%.

#### Consumo de gasóleo vs n.º de viaturas a Gasóleo



#### Consumo de gasolina vs n.º de viaturas a Gasolina



No que refere às medidas adoptadas ao nível de Projecto desenvolvido pela Ferconsult, com vista a redução do consumo de energia eléctrica nas Estações do Metropolitano de Lisboa destacam-se ao nível das instalações eléctricas e electromecânicas as seguintes:

- Especificação de balastros electrónicos em vez de ferromagnéticos;
- Especificação da utilização preferencial de lâmpadas fluorescentes compactas, nomeadamente as de nova geração T5, por terem um maior rendimento luminoso;
- Especificação de comandos que permitem a redução da iluminação das zonas públicas das estações de 33 e de 66% e de 100% dos painéis publicitários e da iluminação decorativa, durante o período de não exploração das estações;
- Especificação de regulação do nível de iluminação das estações à superfície de modo a reduzir a iluminação artificial em favor da iluminação natural;
- Especificação de escadas e tapetes mecânicos com paragem, quando não estão a ser solicitadas;
- Especificação de ventiladores de ventilação principal com velocidade variável em função das condições ambientais.

## O nosso desempenho ao nível da implementação de medidas de protecção ambiental

### Gestão de resíduos

Da actividade desenvolvida pela Ferconsult podemos destacar como principais resíduos gerados:

- Resíduos Sólidos Urbanos;
- Papel e Cartão;
- Consumíveis informáticos – Toners e tinteiros.

Os resíduos apresentados, embora não quantificados, são os mais representativos de acordo com a actividade exercida pela Ferconsult.

Embora a empresa ainda não disponha de metodologias para quantificar os resíduos que gera, o papel e cartão é triado e colocado no Ecoponto, os resíduos provenientes dos consumíveis informáticos, embora não quantificados, podem ser aferidos através do consumo deste tipo de materiais. A Ferconsult faz a triagem deste tipo de material, encaminhando-o para a empresa que o fornece.

### Controlo das emissões atmosféricas

Na Ferconsult, são essencialmente três as tipologias de emissões geradas: as emissões directas provenientes da queima de combustíveis resultante da circulação dos veículos da frota automóvel, as emissões indirectas resultantes do consumo de electricidade fornecida pela EDP e provenientes das emissões em deslocações de avião.

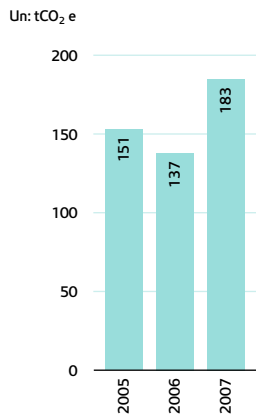
Emissão de gases com efeito de estufa (ton CO <sub>2</sub> e)	2005	2006	2007
<b>Emissões directas - Âmbito 1</b>			
Emissões em deslocações - Frota da empresa	151	137	183
Emissões geradas na queima de combustíveis da frota automóvel - Gasolina	27	75	65
Emissões geradas na queima de combustíveis da frota automóvel - Gasóleo	124	62	118
<b>Emissões indirectas - Âmbito 2</b>			
Emissões da produção de electricidade adquirida	466	370	307
<b>Emissões indirectas - Âmbito 3</b>			
Emissões em deslocações em trabalho - viagens de avião	-	-	19

Ao nível das emissões directas geradas verifica-se um aumento de 34% associado ao aumento da frota automóvel a gasóleo e conseqüentemente ao aumento do consumo deste combustível.

Para contrariar esta tendência e com vista à diminuição dos gases de efeito de estufa está prevista, para 2008, a aquisição de 4 viaturas híbridas o que irá permitir a redução de emissão de gases nocivos para a atmosfera e poupança no combustível consumido.

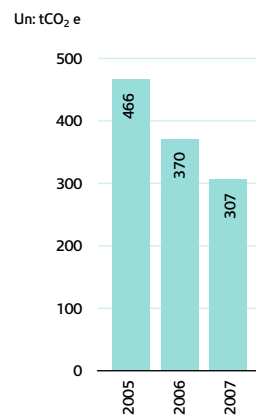
### Emissões directas-Âmbito 1

Gasóleo + Gasolina



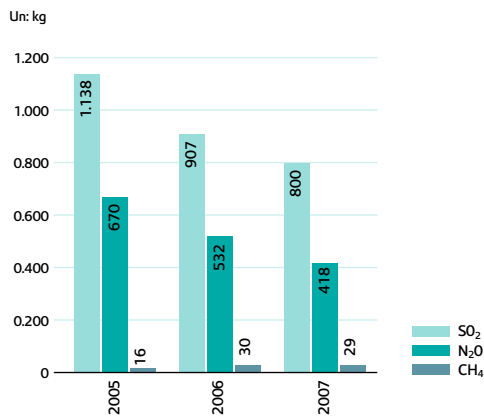
### Emissões directas-Âmbito 2

Electricidade



Nas emissões indirectas geradas através do consumo de electricidade verifica-se um decréscimo em 7% face a 2006 devido à diminuição da energia eléctrica consumida. Refere-se que este tipo de emissões específicas está associado ao desempenho do parque termoeléctrico.

### Total de emissões atmosféricas por tipo de GEE



Em relação à emissão específica de outros GEE que não o CO<sub>2</sub> verifica-se que também têm vindo a diminuir, devido essencialmente ao nosso Fornecedor de electricidade, que, como atrás foi referido tem vindo a melhorar o seu processo de produção eléctrica de modo a diminuir as emissões específicas de NO<sub>x</sub> e de SO<sub>x</sub>. Refere-se que as emissões de N<sub>2</sub>O, SO<sub>2</sub> e CH<sub>4</sub> que se apresentam foram já contabilizadas em termos de dióxido de carbono equivalente emitido.

## 8. O nosso desempenho em termos sociais

### Metropolitano de Lisboa, E.P.

O Metropolitano de Lisboa é uma Empresa prestadora de um serviço público de transporte colectivo que contribui inequivocamente para o desenvolvimento social da área geográfica onde opera. Neste sentido, o ML constitui uma infra-estrutura social integrada no dia-a-dia de cada indivíduo e de toda uma Comunidade. É esta a cultura de responsabilidade, transmitimos aos nossos colaboradores, que garante o reconhecimento da importância do nosso papel na sociedade, permitindo maximizar o nível de acção para a efectiva Responsabilidade Social.

#### Responsabilidade social interna

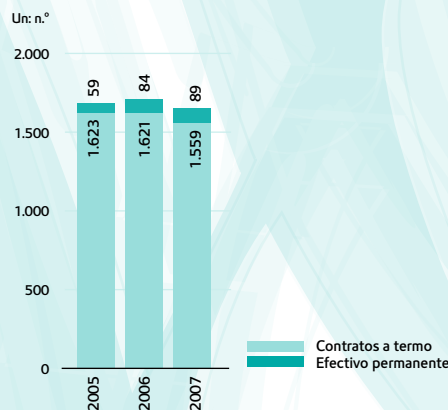
A força motriz do desenvolvimento do Metropolitano de Lisboa é o nosso Capital Humano, ao investir na satisfação profissional de cada colaborador, conseguimos otimizar continuamente o serviço por nós prestado. Continuamos a evoluir, através de uma política de Recursos Humanos que valoriza as carreiras profissionais e através do enriquecimento progressivo das categorias que as integram. A formação permanente, a par de um sistema de benefícios sociais para os nossos colaboradores que abrange a protecção no trabalho, na saúde e na reforma, contribui para o seu grau de satisfação e bem-estar. É com base numa política social de gestão que esperamos conseguir promover continuamente a satisfação dos nossos colaboradores e consequentemente o serviço por nós prestado.

#### Efectivos

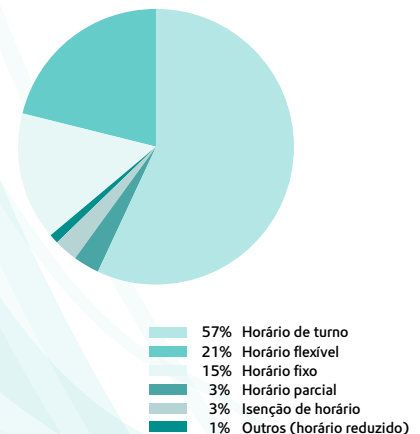
No final de 2007 o efectivo de colaboradores diminuiu 3%, em data homóloga ao ano anterior, formando no total, uma equipa de 1 648 colaboradores. Destes colaboradores, 95% são efectivos permanentes e os restantes 5% têm contratos a termo. Relativamente aos tipos de horários praticados na empresa, salienta-se que 57% dos colaboradores trabalham em horário de turno.

Tipo de Contrato	2005			2006			2007		
	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total
Efectivo permanente	1.303	320	1.623	1.301	320	1.621	1.242	317	1.559
Contratos a termo	32	27	59	46	38	84	49	40	89
Efectivo Total (a 31 de Dezembro)	1.335	347	1.682	1.347	358	1.705	1.291	357	1.648

#### Evolução dos efectivos por tipo de contrato



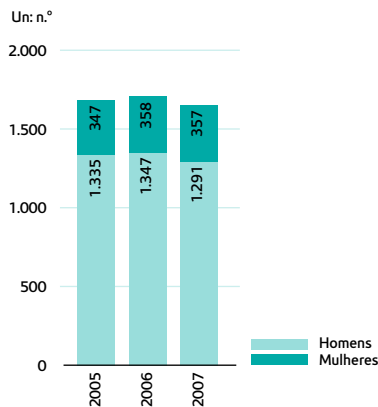
#### Tipos de horário praticados na Empresa



A proporção do número de mulheres no efectivo da nossa Empresa manteve-se semelhante ao registado em 2006, ou seja, 78% do efectivo são homens e 22% são mulheres. As diferenças de género existentes são em muito justificadas pelo facto de se tratar de um sector tradicionalmente masculino.

### Evolução dos efectivos

31 de Dezembro de 2007



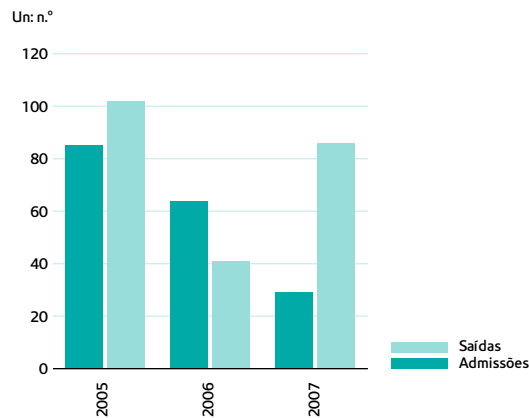
Nos anos antecedentes, tem-se verificado uma redução do efectivo disponível, em resultado de 86 saídas, 70% das quais por motivos de reforma antecipada, balanceadas apenas com 29 entradas.

Das saídas registadas, 69% são referentes a colaboradores que se situam numa faixa etária entre os 55 e 59 anos. A taxa de rotatividade no ano de 2007 foi de 1,8%.

A maioria dos colaboradores da Empresa, situa-se numa faixa etária entre os jovem, sendo a média de idades do efectivo, os 41 anos.

A distribuição dos colaboradores, por Níveis de Qualificação e Género, evidencia que a maior parte dos trabalhadores são Profissionais Qualificados e Encarregados, Mestres e Chefes de Equipa do sexo masculino.

### Evolução Admissões/Saídas



Em matéria salarial, a empresa não tem qualquer prática discriminatória. Não existe nenhuma diferença salarial entre géneros para o desempenho da mesma função, nem discriminação nos mecanismos de recrutamento.

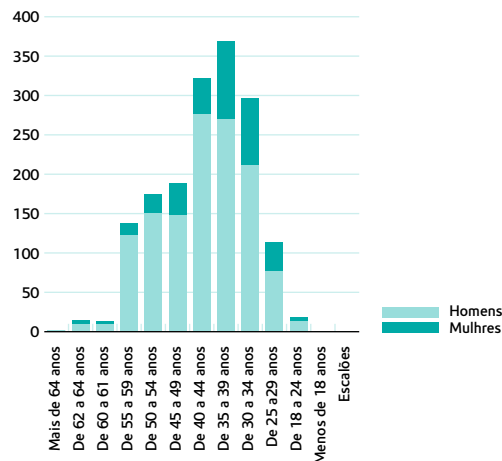
### Efectivos por níveis de qualificação

	Quadros superiores	Quadros médios	Chefias intermédias	Profissionais qualificados	Profissionais semi-qualificados	Profissionais não qualificados
Homens	132	49	210	877	20	3
Mulheres	72	14	9	255	-	7
Total	204	63	219	1132	20	10

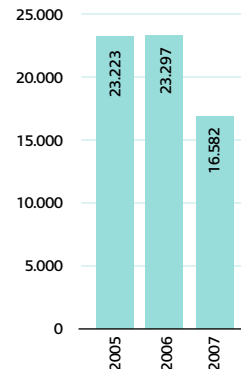
### Formação

A aposta na formação é uma medida fundamental para o fortalecimento das competências individuais e colectivas, contribuindo de forma determinante para a melhoria contínua do serviço prestado. Em 2007, cerca de 1.775 colaboradores frequentaram acções de formação promovidas pela Empresa, num total de 16.586 horas de formação, o que significa que em média, cada trabalhador recebeu 10 horas de formação.

### Efectivos por níveis etários



### Evolução do volume de horas de formação



Encontrando-se a Empresa numa fase de consolidação das competências adquiridas, nomeadamente na área técnica, tem-se verificado nos últimos três anos, um abrandamento do número de horas de formação dada. Das acções de formação realizadas destacam-se em 2007, as acções dirigidas à área oficial, bem como às temáticas Segurança e Língua Inglesa. Os Profissionais Qualificados são os que mais beneficiaram destas horas formativas. A empresa promove formação contínua e sistemática a todos os Colaboradores.

### Volume de horas de formação por níveis de qualificação

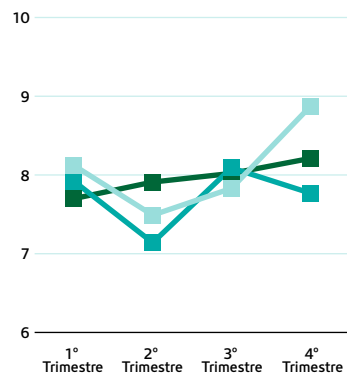
	Quadros superiores	Quadros médios	Quadros intermédios	Profissionais qualificados	Profissionais semi-qualificados	Profissionais não qualificados
2005	5.390	230	1.244	16.359	0	0
2006	4.367	397	367	17.785	341	40
2007	4.933	401	2.075	8.983	190	0

### Absentismo

Em 2007 a taxa de absentismo foi de 7,96%, valor ligeiramente superior ao do ano anterior (7,72%).

### Evolução da taxa de absentismo

Un: %



Evolução da Taxa de Absentismo	2005	2006	2007
Taxa Anual (%)	8,07	7,72	7,96
Varição da Taxa de Absentismo (%)	3,2	-4,3	3,1

### Prevenção e segurança no trabalho

A segurança no trabalho é uma das maiores preocupações do Metropolitano de Lisboa. Através das políticas de prevenção desenvolvidas pela nossa Empresa, avaliam-se os riscos envolvidos na actividade profissional desenvolvida pelos nossos Colaboradores das várias áreas.

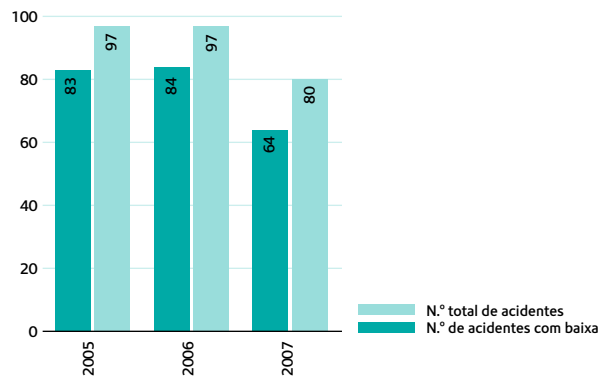
Temos sempre presente, que ao desenvolvermos a nossa actividade, devemos incluir elevados padrões de segurança, quer nas fases de execução de estudos ou nas de projecto. A título de exemplo, o dimensionamento e organização funcional das instalações e a inserção de equipamentos de segurança na fase de exploração contribuem para a inserção das componentes Prevenção e Segurança nos serviços.

Dando continuidade aos padrões de segurança que caracterizam a Empresa, em 2007, realizou-se uma auditoria externa de segurança das estações Terreiro do Paço e Santa Apolónia antes da sua abertura à exploração, bem como ao treino do Regimento de Sapadores de Bombeiros. Adicionalmente foi efectuada uma Auditoria de Segurança ao sistema ML por um consórcio internacional liderado pelo Instituto Superior de Qualidade.

Com o objectivo de propiciar aos nossos Colaboradores as melhores condições de trabalho possíveis, embora conscientes de que o trabalho é, em muitos casos prestado em condições adversas, continuamos a realizar regularmente um constante trabalho de monitorização das condições de trabalho, nomeadamente dos níveis de ruído, luminosidade, poeiras e outros factores externos, eventualmente nocivos para a saúde.

Com o objectivo de redução do número de acidentes de trabalho ocorridos nos últimos anos, o ML continuará a analisar as principais causas identificadas, bem como a desenvolver acções de sensibilização para a adopção de medidas que, em caso de inevitabilidade, permitam minimizar as suas consequências.

### Acidentes de trabalho – No local



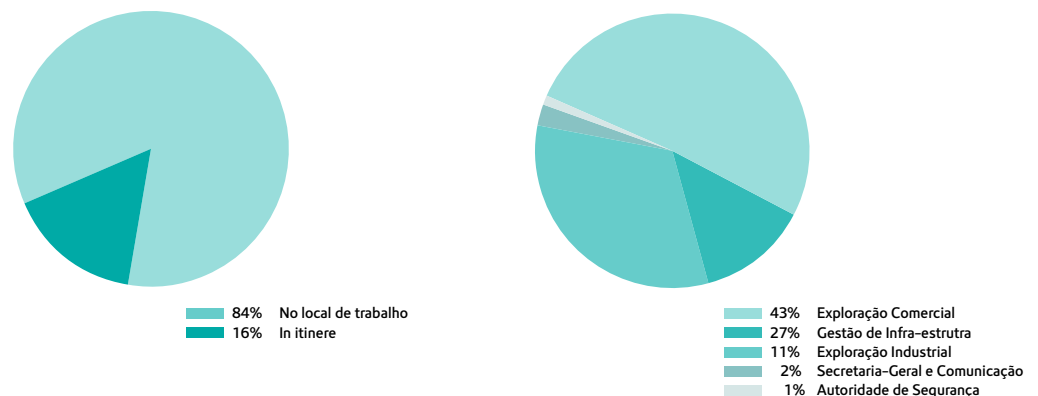
Acidentes de Trabalho	2005	2006	2007
N.º total de acidentes (no local de trabalho)	80	97	97
N.º de acidentes com baixa	64	84	83
N.º de dias perdidos com baixa	3.052	2.898	4.037
Índice de Frequência	23,4	30,9	31,5
Índice de Gravidade	1,6	1,4	1,5
Índice de Incidência	37,7	49,4	49,2

Aos dias perdidos dos 83 Acidentes com baixa ocorridos no ano de 2007 juntaram-se os dias perdidos com recaídas dos acidentes do mesmo ano, e de acidentes do(s) ano(s) anteriores(es).

Em 2007, registaram-se 97 acidentes de trabalho, igual número ao registado em 2006. Apesar do número de acidentes registados ter-se mantido constante, o número de dias de trabalho perdidos, por este motivo, aumentou 15%.

Verifica-se que 84% dos acidentes de trabalho registados (97 acidentes) ocorreram no local de trabalho e maioritariamente nas áreas de Exploração Comercial e Gestão de Infra-estruturas.

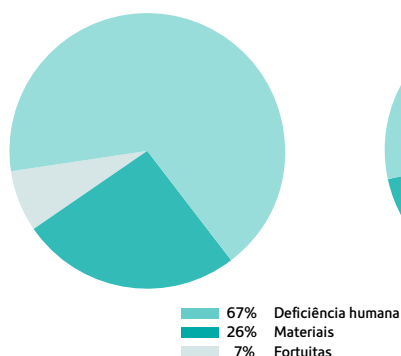
### Acidentes de trabalho por Órgãos (com e sem baixa) – 2007



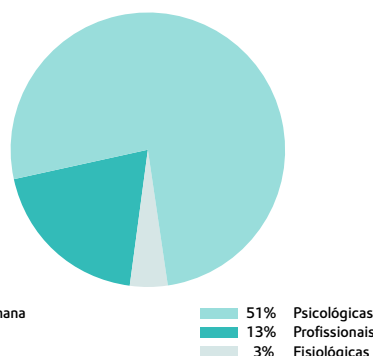


Relativamente às causas verifica-se que 67% dos acidentes acontecem devido a questões psicológicas (distracção por parte do colaborador) e 26% devido a questões materiais relacionadas com as condições adversas do local.

Causas de acidentes – 2007

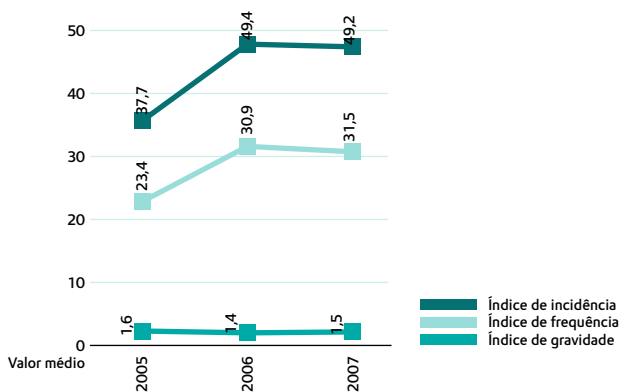


Deficiência humana – 2007



Acidentes de Trabalho	2005	2006	2007
Deficiência Humana	84%	70%	67%
Fisiológicas	11%	6%	3%
Psicológicas	58%	57%	51%
Profissionais	16%	7%	13%
Materiais	9%	24%	26%
Fortuitas	6%	6%	7%

Índices



### Saúde e bem-estar

Os Colaboradores do Metropolitano de Lisboa têm acesso a um conjunto de benefícios adicionais no domínio da saúde:

- Em situações de baixa (seja por acidente de trabalho, doença), a nossa Empresa adianta o vencimento relativamente às prestações atribuídas pela Seguradora ou Segurança Social, consoante os casos;
- Também nas licenças parentais a empresa adianta o vencimento;
- No serviço de Medicina e Segurança no Trabalho desenvolvemos a prática de medicina preventiva, na qual são contemplados os exames médicos (de admissão, periódicos, requisitados pelo Colaborador, entre outros), os exames complementares, os diagnósticos, as orientações, o aconselhamento e o encaminhamento para medicina de especialidade;
- No âmbito da Medicina Curativa, os nossos Colaboradores beneficiam de assistência médica. Nas instalações da nossa Empresa funciona um posto de medicina curativa, cujo encargo é assumido pelo ML;
- A Empresa assegura aos seus empregados pré-reformados, bem como aos activos, um seguro colectivo de saúde que lhes dá acesso a serviços médicos comparticipados pela Empresa.

Para além destes benefícios a Empresa promove várias campanhas e rastreios (tabagismo, alimentação saudável, rastreio do cancro da mama, hipertensão e colesterol), sendo de destacar em 2007 a realização de uma campanha a alertar para os problemas de alcoolismo. Para 2008 prevê-se a realização de um rastreio à doença pulmonar obstrutiva crónica.

#### Níveis de Radiação Electromagnética no Metropolitano de Lisboa

“Em Novembro de 2007 o Instituto de Telecomunicações (IT) apresentou ao ML, os resultados do estudo de avaliação dos níveis de radiação electromagnética, emitidos pelos vários sistemas de comunicação presentes no interior das infra-estruturas do Metropolitano (estações e galerias), enfatizando-se os sistemas de comunicações móveis GSM e UMTS.

Foram feitas medições em 15 postos de trabalho, distribuídos por quatro estações e nas cabinas de condução das quatro linhas (2 viagens de ida e volta em cada linha).

Foram efectuadas medições no espectro de frequências desde os 100 Khz aos 3 Ghz, tendo-se concluído, que os níveis de radiação magnética, estão muito abaixo dos valores recomendados quer pela legislação comunitária quer pela legislação portuguesa em vigor. Ou seja, a exposição à radiação electromagnética, a que estão sujeitos os Colaboradores e Clientes, no ML – na banda de frequências medida – é segura, pois em todos os locais medidos, os níveis estavam abaixo dos limites de referência.”

*In JML – Cristina Augusto*

#### Ruído laboral

Durante o ano de 2007, foram realizadas pelo serviço de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho, monitorizações ao ruído laboral. É obrigatório a utilização de protectores auriculares nas categorias profissionais, da nossa empresa, onde foram efectuados trabalhos que tenham excedido os limites definidos. Assim, os trabalhadores pertencentes a estas categorias profissionais encontram-se abrangidos pelo uso obrigatório de protectores.

No âmbito da alteração do Decreto Lei do ruído laboral (os valores de referência foram modificados: Valores de acção superiores (LEX,8h) – 85 dB(A) e (LCpico) – 137dB) foi efectuada uma larga campanha informativa sobre este tema, onde não deixamos de informar as medidas preventivas com base na nova legislação, para que todos os trabalhadores expostos ao ruído em excesso continuem informados e protegidos.

Considerando a natureza mutável de alguns tipos de trabalho e os próprios enviesamentos metodológicos da monitorização ao ruído laboral, aconselha-se a utilização habitual de protectores auriculares a todos os trabalhadores expostos ao ruído. Entende-se por trabalhador exposto aquele cuja exposição diária ao ruído durante o trabalho é igual ou superior ao nível de acção superior ou que está sujeito durante o trabalho a picos do nível de pressão sonora iguais ou superiores ao valor limite de pico.

## Responsabilidade social externa

### Cientes

Um dos principais objectivos da gestão do Metropolitano de Lisboa, e que constitui um desafio para o ML, é a satisfação das necessidades e expectativas dos nosso Clientes. Com base neste princípio, auscultamos as expectativas e necessidades dos nossos Clientes de forma a proporcionar uma maior qualidade dos serviços por nós prestados.

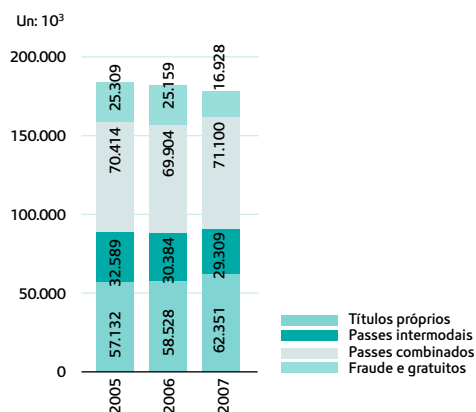
### Eficiência na exploração

Em 2007 verificou-se uma redução do n.º de passageiros totais transportados em 2,33%, resultante da quebra acentuada dos níveis de fraude (de 9,5% em 2006, para 4% a partir de Fevereiro de 2007), na sequência do fecho da rede, e dos passageiros transportados com título gratuito.

Passageiros Transportados (10 <sup>3</sup> )	2005	2006	2007
Títulos Próprios	57.132	58.528	62.351
Passes Intermodais	32.589	30.384	29.309
Passes Combinados	70.414	69.904	71.100
Total de títulos pagos	160.135	158.816	162.759
Fraude e Gratuitos	25.309	25.159	16.928

Contrariando a tendência de redução do número total de passageiros transportados, verificou-se um aumento do número de passageiros com título pago (+ 2,48%), nomeadamente nos portadores de títulos ML.

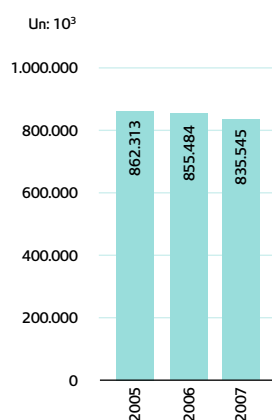
### Evolução do n.º de passageiros transportados



Atendendo aos níveis de procura observados, foram reajustados os níveis de oferta dos nossos serviços, bem como introduzidas algumas alterações no modelo de operação, nomeadamente:

- Linha Azul: a entrada em circulação, em Julho de 2007, de comboios de 3 carruagens em substituição de alguns comboios de 6 carruagens;
- Linha Amarela: a interrupção da circulação, de 26 de Julho de 2007 a 23 de Novembro de 2007 a partir das 22:50 horas, devido às obras em curso.

### Evolução do n.º de passageiros x km transportados



Quanto ao número de passageiros x km em 2007, comparativamente ao exercício de 2006, verificou-se um decréscimo como já referido, resultante da quebra acentuada dos níveis de fraude. O resultado do decréscimo do número de passageiros transportados pode dever-se a variadas causas fora do controlo do ML como sejam os níveis de emprego, uma maior ou menor intensidade de pluviosidade em determinados anos, o aumento da procura do transporte individual entre outros.

### Melhoria do sistema de bilhética e acessibilidades

No âmbito da promoção do Transporte Público apostou-se no desenvolvimento da intermodalidade, na bilhética sem contacto e na simplificação do sistema tarifário existente, potenciando uma maior mobilidade e equidade no tipo de títulos e preços disponibilizados. Foram, assim, criados no decurso de 2007, os seguintes títulos:

- Bilhete Ida e Volta 2 zonas;
- Unidades de viagem: válidas no ML a partir de Julho de 2007, e estendidas posteriormente, em Novembro, à Carris com o lançamento do título “Zapping”;
- Lançamento em Novembro do novo título multimodal – “Zapping”, título este que carregado nos cartões 7 Colinas e Viva Viagem, permite numa primeira fase a sua utilização no Metro ou na Carris indistintamente, estendendo-se futuramente a outros operadores;
- 7 Colinas simples – 1 zona e 2 zonas.

Já para 2008 está previsto a entrada em vigor dos cartões Viva Viagem, que substituirão gradualmente os cartões 7 Colinas, sendo também progressivamente adoptados por todos os operadores de transporte público da região de Lisboa, bem como a eliminação da totalidade dos títulos magnéticos, passando os Clientes a dispor de um sistema de bilhética totalmente sem contacto através dos cartões Lisboa Viva e Viva Viagem ou 7 Colinas.

### Lançamento do cartão Zapping no dia 12 de Novembro de 2007

#### O que é o Zapping?

O Zapping é uma solução encontrada para responder às expectativas dos clientes, que pretendiam um cartão 7 colinas único para viajar no Metro e Carris, com grande flexibilidade e regras de utilização simples.

Este novo bilhete multimodal que permite efectuar viagens indiferentemente na Carris ou no Metro, através do carregamento de dinheiro num cartão Sete Colinas será lançada a 12 de Novembro tendo-se iniciado ontem a sua campanha de divulgação.

Esta campanha terá uma forte presença nos nossos comboios e estações, bem como nos autocarros e eléctricos da Carris, tendo sido, ainda, montados quatro stands em grandes superfícies comerciais de Lisboa onde o suporte 7 colinas será oferecido aos nossos clientes com um carregamento de 1,50 euros.

#### Onde se vende e como se utiliza o Zapping?

O Zapping adquire-se em todos os postos e máquinas automáticas de venda do Metro, ou ainda nos postos de venda e concessionários da Carris, incluindo redes Payshop e CTT.

O carregamento mínimo do Zapping é de 1,50€ e o máximo de 10,00 €, sendo que o saldo acumulado no cartão nunca poderá exceder os 15,00€.

Os clientes beneficiarão dos seguintes bónus para carregamentos iguais ou superiores a 5€, que serão acrescentados ao valor carregado.

### Acessibilidade – Em 2007 demos início a um ensaio nas nossas instalações em Sete Rios, antigo PMOI...

“Acessibilidade para todos é a forma mais linear de traduzir o conceito de eliminação de barreiras físicas à circulação de pessoas com necessidades especiais. O ML desde cedo tem sido sensível e procurado integrar medidas que vão de encontro ao transporte em conforto, comodidade e segurança de todos os passageiros. Procurando integrar, não se restringindo à interpretação linear dos Decretos-Lei que têm vindo a ser publicados sobre esta matéria, tem o ML, mantido sempre uma atitude de grande abertura e procurado responder de forma qualitativa.

Não podemos, no entanto, deixar de salientar que, no que concerne a alterações a efectuar nas estações ou construções existentes, contamos com uma estrutura muito pesada e com grandes implicações, pelo que todas as alterações resultam num espaço de tempo alargado, desde a fase de projecto até à obtenção efectiva das alterações para plena utilização final.

No sentido de efectivamente tornar realidade a acessibilidade para todos, existe, internamente, um Grupo de Trabalho no ML com representantes de todas as áreas, destinado a controlar as actividades para aplicação no ML do PNPA – Plano Nacional para a Promoção das Acessibilidades (das pessoas com deficiência). Externamente, o ML tem estado integrado em equipas de trabalho, entre os quais, um Grupo de Trabalho com representantes da ACAPO (Associação de Cegos e Amblíopes de Portugal), REFER e o SNRIPD (Secretariado Nacional para a Recuperação e Integração de Pessoas com Deficiências), centrado na problemática dos sistemas de orientação e encaminhamento de pessoas cegas nas estruturas do ML e REFER.

No âmbito da acessibilidade desenvolvemos juntamente com a REFER, ACAPO e SNRIPD um sistema de encaminhamento táctil, no pavimento, para pessoas cegas. Este projecto finalizado em Março de 2005 resume-se, genericamente, a uma linguagem táctil para pavimentos utilizando 5 sinais diferentes e cuja finalidade é serem introduzidos, depois de testados e validados pelas Entidades competentes, na totalidade das estações ML e REFER. Os pavimentos em teste são de base cerâmica.

O sistema consiste essencialmente na instalação de “Linhas” para condução e encaminhamento dos passageiros desde a entrada da estação até ao cais. O que se pretende com este protótipo instalado é exactamente testar e validar o sistema de modo a poder utilizá-lo com sucesso. (...)”

*In JML – Ana Nascimento*

### **Apoio ao Cliente e avaliação da sua satisfação**

Para o Metropolitano de Lisboa a satisfação do cliente é o objectivo central da sua actividade, como tal é medida a satisfação do cliente e através de um modelo desenvolvido internamente e que segue as dimensões da Norma NP EN 13816:2003.

Com base nos resultados obtidos é elaborado um plano de actuação visando a melhoria contínua. A medição da satisfação é feita através de um inquérito de satisfação do cliente, realizado anualmente, com uma amostra superior a 3.000 inquéritos.

Sensivelmente entre dois inquéritos destes, é realizado um inquérito de menor amostra (500) que incide de forma mais detalhada sobre as áreas de menor satisfação.

Para além destes inquéritos o ML participa no estudo ECSI – *European Customer Satisfaction Index* que é um estudo relativo à satisfação do cliente mas que permite o benchmarking entre empresas do mesmo sector, entre o Metropolitano de Lisboa e o Metro do Porto, entre sectores de actividade e, mesmo, entre países.

Pelo terceiro ano consecutivo, estudos de Índice de Satisfação do Cliente (ISC) revelaram que os Clientes do ML reconhecem o esforço que é feito diariamente e que se encontram cada vez mais satisfeitos com a qualidade do serviço prestado.

Também ao nível do ECSI, o Metropolitano comparado com as restantes empresas do sector que operam na AML, em 2007 e pelo terceiro ano consecutivo ficou em primeiro lugar. Visando a melhoria da qualidade do serviço por nós prestado e um maior apoio ao cliente destacamos:

- a entrada em exploração da nova aplicação informática para Gestão de Clientes, visando a obtenção de um fluxo de informação mais eficiente, quer internamente, quer nas ligações externas;
- A transferência do Gabinete do Cliente da Alameda para o Terreiro do Paço, com a entrada em exploração deste troço.

### **Atendimento ao Cliente e Call Center**

O Metropolitano tem disponível um serviço específico para atendimento ao cliente (telefónico, presencial e através do correio electrónico) onde estes se poderão dirigir para obter esclarecimentos sobre os mais diversos assuntos relacionados com o Metropolitano de Lisboa.

No que diz respeito ao Call Center, em 2007 foram recepcionadas cerca de 33.000 chamadas telefónicas. No que diz respeito ao atendimento presencial foram atendidos pelo serviço de Relações Públicas cerca de 150 pessoas. O atendimento via correio electrónico é efectuado através do endereço electrónico institucional da empresa: [relacoes.publicas@metrolisboa.pt](mailto:relacoes.publicas@metrolisboa.pt). Este tipo de atendimento tem aumentado exponencialmente relativamente aos anos transactos. Em 2007, o correio electrónico movimentou, cerca de 24.500 contactos. Em 2007, o volume total de contactos recebidos e realizados pelo Call Center (telefónico, e-mail e presencial) foi de 63.000 contactos.

### ML apresenta Case Study no Expo Call Center & CRM Solutions

“A relação de «Qualidade e Confiança com o Cliente no Call Center do Metropolitano de Lisboa» foi o Case Study apresentado pelo ML na Expo Call Center & CRM Solutions.

No passado mês de Novembro, o Metropolitano de Lisboa participou no Expo Call Center & CRM Solutions, uma iniciativa promovida pela International Faculty for Executives (IFE) considerado o maior evento ibérico especializado na gestão de Call Centers que privilegia a divulgação e troca de experiências sobre as novas tendências na área dos Call e Contact Centers. Ao lado de empresas como PT Contact, TMN, Vodafone, CTT, entre outras, o ML fez-se representar pela Dr.ª Helena Taborda (convidada pela IFE) que, na qualidade de responsável pela área de Comunicação e Imagem, bem como do Call Center da Empresa, expôs uma apresentação sobre o «Contact Center do Metropolitano de Lisboa – Como estabelecer uma relação de qualidade e confiança com o cliente / Case Study».

A intervenção desenvolvida centrou-se nas diversas variantes que motivaram o ML a implementar um Contact Center em 1995 e a sua consequente renovação em Maio de 2004, tipo de informações disponibilizadas bem como quais as estratégias de funcionamento adoptadas.

Face ao crescente volume de contactos verificados até 2004, e no sentido da proximidade e da satisfação do cliente, o ML sentiu que seria prioritário melhorar os canais de contacto até à data existentes, optando pela implementação, nesse ano, de uma plataforma tecnológica de Contact Center que respondesse com maior eficácia às necessidades vigentes. Foi adquirida uma plataforma de IVR apropriada e reorganizaram-se os recursos humanos da área, no sentido de uma gestão mais eficaz da função do Contact Center, apostando na eficácia da resposta in time e num atendimento personalizado.

A proximidade, a satisfação e a fidelização do cliente, a pronta prestação do serviço de atendimento e a garantia de que o cliente encerra o contacto satisfeito, são alguns dos principais objectivos que estiveram na base da reestruturação do Contact Center do ML (...).

O Contact Center (...) em 2007 atingiu um volume de cerca de 52.000 contactos recebidos (telefónicos – inbound –, email e presencial) e cerca de 63.000 recebidos e realizados (telefónicos – inbound, outbound e callbacks –, email e presencial).

De um ponto de vista estratégico, a participação activa neste evento foi encarada como algo de muito positivo, na medida em que potenciou uma janela de oportunidades futuras para novos intercâmbios, permitindo ao ML acompanhar o estado de arte das novas fórmulas de Gestão de um Contact Center”.

*In JML – André Peres*

### Reclamações

Os clientes do Metropolitano de Lisboa poderão apresentar reclamações sobre o nosso serviço, para tal, deverão dirigir-se a qualquer posto de atendimento existente nas estações, onde lhe será facultado o Impresso de Atendimento ou o Livro de Reclamações ou, via Internet, poderão aceder directamente ao site institucional e preencher um formulário está disponível para este efeito.

Em 2007 foram recepcionadas 178 reclamações telefónicas, todas elas tratadas dentro dos procedimentos instituídos para o efeito. São registadas, são contactadas as áreas respectivas com vista à averiguação dos assuntos em causa, tendo como objectivo dar uma resposta /satisfação ao Cliente no momento do telefonema.

As reclamações via correio electrónico relacionadas com a exploração são encaminhadas para a ECCC. Aquelas cujo teor está ligado às obras em curso, ao site ou outros assuntos de índole diverso são devidamente tratados por este serviço, em articulação com as áreas envolvidas e tendo como objectivo o envio de resposta aos reclamantes com a maior brevidade possível.

### Arte, divulgação cultural, sensibilização e animação nas estações

Enquadrada na semana da Mobilidade, o ML e os restantes operadores de transportes públicos de Lisboa assinaram em 2007, através da OTLIS, os primeiros acordos de parceria com empresas da área do entretenimento e cultura (a Lusomundo Cinemas, S.A. e o Jardim Zoológico), estabelecendo um pacote de vantagens para os utilizadores, portadores do cartão Lisboa Viva.

Em 2007 procedeu-se à assinatura de um protocolo entre o Ministério da Cultura e os Operadores de Transporte de Passageiros – ML, Carris e CP, visando a divulgação de eventos culturais, no interior das carruagens e estações. Através da celebração do presente o ML compromete-se a ceder espaço no interior das carruagens e nas estações para a divulgação de eventos culturais. Este tipo de promoção nos transportes públicos permite dar a conhecer a grandes e diversificados públicos actividades e iniciativas de índole cultural tratando-se, portanto, de uma forma eficaz de divulgação de acções que de outra forma estariam limitadas a um público restrito.

No âmbito da animação nas estações de metro, na estação Cais do Sodré, foi realizado um concerto de Jorge Palma, com entrada gratuita.

Como incentivo à sensibilização e promoção de meios de transporte mais ecológicos como alternativa de mobilidade procedeu-se à entrega do prémio “Mobilidade em Bicicleta 2007”, em conjunto com a Federação Portuguesa de Cicloturismo e Utilizadores de Bicicleta.

### Distribuição do Jornal Metro nas estações do ML

Diariamente os utentes do ML tem acesso gratuito ao Jornal Metro, o que contribui para o aumento dos hábitos de leitura de todos os nossos Clientes.

### Comunidade

O ML enquanto agente promotor da coesão social e do desenvolvimento sustentado, com elevada responsabilidade social no seio da Comunidade em que se insere, desenvolveu em 2007 diversas acções sociais, nas áreas da cultura, educação, saúde, assistência social e ecologia, através de concessão de apoios e da cedência de espaços privilegiados para divulgação de eventos (estações e carruagens).

Tipo de Acções Apoiadas	Nº de acções
Afixação de Cartazes no interior dos comboios	42
Cedência de espaço	67
Concessão de viagens gratuitas	71
Visitas ao ML	49
Total	229

### Campanhas escolares

Inserida numa campanha que designámos “Vá de Metro visitar o Sebastião” (o Lémure apadrinhado pelo ML) desenvolveu-se uma acção voltada para as crianças de hoje, os nossos Clientes de amanhã. Para este efeito, convidámos os alunos do 4º ano da Escola Marquesa de Alorna, a passar a manhã do dia 11 de Dezembro de 2007 com o ML, no Jardim Zoológico.

Inserido no programa de visitas, dirigido a instituições escolares (desde o ensino pré-primário ao superior), sociais e culturais, durante o ano de 2007, este programa envolveu cerca de 1.600 visitantes. Estas visitas incluem um programa lúdico-pedagógico apelativo e dinâmico, através do qual foram organizadas visitas guiadas às estações, instalações técnicas e oficinas da Empresa, bem como aos estaleiros onde decorrem obras do Metro.

Pretendeu-se com este programa dar a conhecer o meio de transporte Metro, promover o gosto pela sua utilização, inculcar valores (ecológicos) relacionados com os seus benefícios, sensibilizar os estudantes quanto à importância da conservação e manutenção do espólio artístico das estações ML, entre outros.



No que diz respeito aos visitantes mais jovens, os conteúdos programáticos das visitas incidiram essencialmente na história da Empresa, a sua responsabilidade e influência na preservação do meio ambiente, passando por uma aprendizagem genérica do funcionamento e utilização do meio de transporte Metro, acabando numa magnífica viagem ao mundo da arte nas estações ML.

### **Acompanhamento nas deslocações de instituições escolares**

Esta acção tem como objectivo auxiliar grupos de crianças, que são por vezes numerosos, nas entradas e saídas dos canais de acesso, bem como a entrada e saída dos comboios, de forma a garantir todas as condições de segurança. Em 2007, foram recepcionadas 26 solicitações que, em articulação com a Gestão de Clientes, Vendas e Estações (ECC), foram devidamente acedidas, correspondendo a cerca de 2.500 deslocações.

### **Apoios, patrocínios e mecenato**

#### **Patrocínios**

Durante o ano de 2007 foram concedidos alguns patrocínios tendo como premissa o apoio à cultura e a iniciativas ligadas à engenharia, ecologia e ambiente.

#### **Exposição de Françoise Schein no Museu do Azulejo**

O Metropolitano de Lisboa aceitou o convite do Museu do Azulejo para ser patrocinador da exposição sobre Françoise Schein, que reuniu os projectos doados pela artista ao museu, génese da concretização da estação Parque. Tratou-se de uma iniciativa conjunta, de elevado relevo cultural, com uma forte ligação institucional com a nossa empresa.

#### **Dias da Música no CCB**

O Metropolitano de Lisboa patrocinou mais uma festa da música organizada pelo Centro Cultural de Belém, a primeira edição do festival DIAS DA MÚSICA EM BELÉM, evento completamente dedicado ao piano.

#### **I Jornadas de Energia GERA 2007**

As Jornadas de Energia, organizadas pela Associação Juvenil de Ciência, contaram com o apoio do Metropolitano de Lisboa através da cedência de transporte gratuito para os 40 participantes, jovens estudantes oriundos de diversos pontos do país.

#### **Lisboa Bike Tour – Instituto da Droga e Toxicoddependência**

O Metropolitano de Lisboa apoiou o «Lisboa Bike Tour», um evento desportivo organizado pelo Instituto da Droga e da Toxicoddependência, que consistiu na Travessia do rio Tejo em passeio de bicicleta e que pretendeu fomentar a prática de exercício físico através da utilização deste meio de transporte 100% ecológico.

#### **Associação Portuguesa de Deficientes**

O Metropolitano de Lisboa patrocinou a conferência Europeia “Ano Europeu da Igualdade de Oportunidades para Todos – celebrar a diversidade”.

#### **Sociedade Portuguesa de Geotecnia**

O Metropolitano de Lisboa contribuiu com o seu patrocínio em dois eventos organizados por esta instituição: o 11º Congresso da Sociedade Internacional de Mecânica das Rochas e o Curso de Revestimento de Betão em Túneis.

#### **Concerto de Fim de Ano 2007 da Orquestra Sinfónica Juvenil**

Apoiámos o Concerto de Fim de Ano 2007 da Orquestra Sinfónica Juvenil, numa óptica de apoio à promoção cultural e dinamização do projecto da Comunicação Escolar desenvolvido pelo Metropolitano de Lisboa.

### **Apadrinhamento do Lémur – Jardim Zoológico**

O Metropolitano de Lisboa, através do contrato celebrado com o ZOO de Lisboa, apadrinhou o Sebastião, um lémur de cauda anelada, espécie em vias de extinção, originária de Madagáscar. O Jardim Zoológico de Lisboa possui seis espécies de Lémures e está a levar a cabo uma campanha “Conservar Madagáscar” à qual o Metropolitano de Lisboa se associou, com o objectivo de unir esforços para a preservação da biodiversidade da ilha.

### **Divulgação de eventos e cedência de instalações**

Este tipo de apoio é concedido a instituições sem fins lucrativos e reporta-se ao espaço existente nas estações de metro e no Auditório do Alto dos Moinhos.

Relativamente às estações foi concedida autorização a diversas instituições, tais como a CERCI, para a realização da campanha Pirilampo Mágico, a Amnistia Internacional, Ajuda de Berço, Abraço, Liga Portuguesa Contra o Cancro, Cartão Saúde AMI e Fundação Ciclo Vida para a divulgação e recolha de fundos. Neste âmbito podemos ainda acrescentar a cedência de espaço ao Ministério das Finanças, com vista à instalação de um Posto de Recepção de IRS.

No que diz respeito ao Auditório do Alto dos Moinhos, foi cedido este espaço para a realização de eventos organizados por algumas instituições das quais se destacam as seguintes:

APAI – Associação Portuguesa de Avaliação de Impactes; CEBE – Cooperativa de Ensino de Benfica; AMI; Lisboa E-Nova; APACCF – Associação de Crianças do Casal das Figueiras; Federação Portuguesa de Ciclismo.

### **Cedência de transportes gratuitos**

Visando fomentar a utilização do Metro enquanto transporte alternativo eficiente, seguro e amigo do ambiente, a Empresa disponibiliza aquando da realização de determinados eventos, transporte gratuito aos participantes envolvidos.

Este tipo de apoio refere-se à oferta de títulos de transporte, é habitualmente cedido a instituições de ensino e de solidariedade social, tendo como objectivo proporcionar a utilização do meio de transporte metro às instituições com crianças mais carenciadas e/ou oriundas de localidades fora de Lisboa. O ML, como vem sendo hábito, também proporcionou viagens gratuitas aos Sem Abrigo por ocasião da realização da sua Festa de Natal (organização Comunidade Vida e Paz). Foram no total cedidos 3.976 títulos (de vários tipos), proporcionando 6.559 viagens.

O ML apoia diversas provas, na maioria desportivas, proporcionando transporte gratuito aos participantes tendo em vista o incentivo à utilização do TP. Neste sentido foi facultado o transporte aos participantes de 7 provas, que passamos a apresentar: 17ª. Meia Maratona Internacional de Lisboa; Lisboa Gold Marathon 2007 (Fundação Carlos Lopes); 3ª. Corrida Sempre Mulher (Associação Portuguesa de Apoio à Mulher com Cancro); Marcha Mundial Contra a Fome 2007; Lisboa Bike Tour; Meia Maratona de Portugal; Passeio Belém – Trancão (GEOTA).

No dia 1 de Junho, Dia Mundial da Criança, o Metropolitano de Lisboa, como vem sendo habitual, apoiou as tradicionais deslocações das crianças até aos 12 anos de idade, através da cedência gratuita dos bilhetes necessários à utilização dos nossos serviços.

Esta acção envolveu, para além de grupos organizados de crianças de instituições sem fins lucrativos, todas as crianças que se deslocaram com a família e seus acompanhantes, totalizando a cedência de 658 títulos.

No âmbito da Semana da Mobilidade (16 a 22 de Setembro de 2007) o Metro voltou a associar-se à iniciativa “Belém – Trancão, um corredor verde para Lisboa”, através da sua divulgação e cedência de transporte gratuito aos participantes.

### **Afixação de cartazes no interior dos comboios**

O espaço para cartazes no interior das carruagens é habitualmente utilizado para informação do ML, dirigida ao cliente. Contudo, tendo em vista o apoio à divulgação de iniciativas de cariz social, cultural e desportivo, é algumas vezes cedido a instituições sem fins lucrativos. Em 2007 apoiámos a organização do IndieLisboa e do DocLisboa, a Marcha Mundial contra a Fome, a Fundação Portuguesa de Cardiologia, o INATEL, a Feira do Livro, a Associação de Mulheres Mastectomizadas, entre outras instituições.

### **Projecto “Face to Face” nas estações de Metro**

O ML associa-se à Amnistia Internacional (AI) - Portugal, proporcionando a esta instituição, que tem vindo a desenvolver inúmeras iniciativas no âmbito da defesa dos Direitos Humanos, a oportunidade de levar a cabo o Projecto “Face to Face” em algumas estações do Metro. Este projecto consiste na abordagem de pessoas com a finalidade de divulgar o trabalho da AI Portugal, mas também angariar novos apoiantes e/ou membros.

### **Federação Portuguesa de Desporto para Deficientes**

Tendo em vista a preparação da Missão Paralímpico Portuguesa e para fazer face aos poucos recursos da Federação Portuguesa de Desporto para Deficientes, instituição que representa o Movimento Paralímpico Português a nível internacional, o ML colabora com esta instituição proporcionando transporte gratuito aos atletas que se deslocam de Metro nos seus treinos diários.

### **Fundação de Assistência Médica Internacional (AMI).**

O Metropolitano de Lisboa (ML) como empresa socialmente responsável e solidária com causas de cariz humanitário, presta apoio durante aproximadamente um ano à AMI. Durante alguns meses do presente ano (2007) algumas estações do ML serão palco de uma campanha de solidariedade que visa dar continuidade ao lançamento do Cartão de Saúde AMI, cujo objectivo principal é angariar fundos financeiros que garantam a prossecução missionária desta Organização Não Governamental (ONG)

### **Feel Woman**

Com o intuito de reconhecer o valor do papel da mulher na sociedade e na vida profissional, o Metropolitano de Lisboa (ML) considerou oportuno apoiar a divulgação do evento FEEL WOMAN. Durante 2 semanas as carruagens dos comboios ML vestiram-se de cores verdadeiramente femininas, permitindo, desta forma, a empresa associar-se à imagem de um evento inteiramente inspirado na cultura das mulheres portuguesas.

### **Corrida “Sempre Mulher”**

No passado dia 6 de Maio teve lugar na praia de Carcavelos a 3ª edição da Corrida Sempre Mulher, uma iniciativa que pelo segundo ano consecutivo obteve o apoio da Empresa, através da concessão de transporte gratuito aos participantes da prova. A Corrida Sempre Mulher é um evento promovido pela Associação Portuguesa de Apoio à Mulher com Cancro (APAM), cujo objectivo é recolher fundos para o desenvolvimento de projectos ligados à sua área de intervenção.

### **Marcha Mundial contra a Fome**

Mais uma vez o Metro associou-se a este evento que teve lugar no passado dia 13 de Maio, reunindo cerca de 120 países em todo o mundo por uma causa comum: promover a sensibilização e a recolha de fundos para os programas que abordam o problema da fome infantil em todo o mundo. O apoio do ML a esta iniciativa traduziu-se na possibilidade dos participantes no dia da prova usufruírem de transporte gratuito na rede do Metro, bem como através da divulgação do evento no interior das carruagens, como forma de incentivo à participação neste evento.

#### **Geota – «Belém-Trancão, Um Corredor Verde para Lisboa»**

O Metropolitano de Lisboa voltou a associar-se a esta iniciativa organizada pela GEOTA – Grupo de Estudos de Ordenamento do Território e Ambiente realizada no passado dia 15 de Setembro. Esta iniciativa tem como principal objectivo, apelar à criação de um corredor verde exclusivo para velocípedes na zona ribeirinha de Lisboa, um trajecto que visa possibilitar a prática desportiva e de lazer através da ligação entre espaços verdes e vários elementos histórico-culturais, assumindo-se como alternativa ecológica para a deslocação casa-trabalho dos lisboetas, em especial como complemento aos transportes colectivos. O ML mantém-se atento a eventos desta natureza fazendo questão em prestar o seu apoio, tendo em vista o incentivo de iniciativas que promovam a melhoria da mobilidade na cidade de Lisboa.

#### **Mês do Coração no Metro**

A Fundação Portuguesa de Cardiologia (FPC) contou mais uma vez com a colaboração do ML, no que diz respeito à concretização do programa “Maio – Mês do Coração”, este ano dedicado à obesidade, problema de saúde que nas últimas décadas tem verificado um crescimento preocupante.

Foi possível encontrar dentro das carruagens do Metro cartazes alusivos à campanha deste ano – “Combater a obesidade”. A FPC também teve oportunidade de realizar nos dias 8, 9 e 10 de Maio, nas estações Entre Campos, Alameda e Marquês de Pombal, acções de rastreio cardiovascular.

#### **Ajuda de Berço**

Durante os meses de Setembro e Outubro de 2007 o Metropolitano de Lisboa partilhou alguns espaços das suas principais estações com a Associação «Ajuda de Berço». O propósito desta cooperação foi apoiar a campanha de angariação de fundos «Ajudar a Viver Baunilha e Chocolate».

#### **Parcerias Lusomundo Cinemas e Jardim Zoológico**

“(…) O Metropolitano de Lisboa e os restantes operadores de transporte público de Lisboa, através da OTLIS – Operadores de Transportes da Região de Lisboa, A.C.E. negociaram um pacote de vantagens para os utilizadores do cartão Lisboa Viva com a Lusomundo Cinemas, S.A. e o Jardim Zoológico, já em vigor desde o passado dia 15 de Setembro.

Durante a Semana da Mobilidade foram assinados os primeiros protocolos de parceria, com duas empresas da área do entretenimento e cultura, a Lusomundo Cinemas, S.A. e o Jardim Zoológico.

«Vá de Metro ao Cinema. Todos os dias são 2ª feira» – A parceria com a Lusomundo, confere o direito aos utilizadores do cartão Lisboa Viva em adquirir bilhetes a preço de 2ª feira todos os dias da semana, em todas as salas de cinema exploradas pela empresa em questão, mediante apresentação do cartão Lisboa Viva válido. Nos cinemas em que não vigore ou deixe de vigorar o preço de 2ª feira será cobrado o preço de estudante. Este desconto é válido para um bilhete por dia.”

*In JML – André Peres*

### Prémio de Mobilidade em Bicicleta

“O Metropolitano de Lisboa, na óptica da promoção da utilização de alternativas de mobilidade igualmente sustentáveis, tem vindo a desenvolver uma relação de cooperação com a Federação Portuguesa de Cicloturismo e Utilizadores de Bicicleta (FPCUB), sendo de destacar a disponibilidade do ML para alargar progressivamente o horário de transporte de bicicletas na sua rede. Esta medida justificou, em 2006, a atribuição ao Metropolitano de Lisboa do Prémio Nacional «Mobilidade em Bicicleta» na categoria de empresa de transportes colectivos.

Inserida na Semana da Mobilidade, a entrega do prémio «Mobilidade em Bicicleta 2007» ocorreu, uma vez mais, no Auditório Alto dos Moinhos do ML, no passado dia 20 de Setembro, numa cerimónia presidida pela Secretária de Estado dos Transportes e onde estiveram presentes os Presidentes do Metro, do INTT e da FPCUB.

As autarquias, comunicação social, empresas de transportes colectivos e pessoas individuais são as categorias anualmente consideradas pela FPCUB para a atribuição dos referidos prémios”

*In JML- Helena Taborda*

### Responsabilidade pelo produto

O ML preocupa-se com o desempenho e fiabilidade do seu serviço, sendo neste caso o fornecimento de uma solução de mobilidade urbana, isto é, a deslocação de passageiros em modo metropolitano. As nossas preocupações abrangem parâmetros de Segurança quer de pessoas como de bens visando a melhoria contínua.

Ao nível da Exploração Comercial o ML dispõe de um Normativo de Segurança visando diversos procedimentos, manuais e planos de segurança e de gestão de acidentes e emergências. Estes planos e procedimentos são revistos periodicamente de acordo com as melhores práticas aplicadas no sector. Por motivos de confidencialidade e de gestão de risco nem todos os documentos podem ser disponibilizados ao público em geral. No entanto, todos os Colaboradores do ML que trabalham directamente com o público e ao nível da Exploração Comercial conhecem e aplicam este Normativo.

Ao nível da manutenção o ML rege-se pelo programa RCM (Reliability Centred Maintenance) com o objectivo de traçar os planos de manutenção de material circulante mais eficazes, diminuindo a probabilidade de ocorrência em exploração e melhorando a sua fiabilidade.

Em casos de emergência ou acidente a informação é prestada aos nossos Clientes de forma inequívoca e eficiente de forma a dar resposta às medidas previstas nos Planos de Emergência.

Ao nível do Controlo de Segurança na fase de construção dos novos Empreendimentos o ML garante a implementação de Planos de Segurança e Saúde e Planos de Emergência que devem ser obrigatoriamente respeitados pela Entidade Executante e acompanhados pelo Dono-de-Obra e pelo Coordenador de Segurança em obra.

Com o início da implementação do Sistema de Gestão da Qualidade na área da Exploração Comercial, em 2004 passamos a exigir aos nossos Fornecedores a rotulagem de todos os produtos fornecidos ao ML (por exemplo colas, vernizes, tintas, detergentes, lubrificantes, etc.). Nomeadamente, passamos a exigir a apresentação das respectivas Fichas de Dados de Segurança, de acordo com o Decreto-Lei n.º290/2001, de forma a garantir-se que todos estes produtos são usados e manuseados em segurança.

### Informação ao Cliente nos nossos comboios e estações

O ML cumpre as directrizes e melhores práticas sobre informação a prestar aos seus Clientes em relação ao serviço que presta e em relação ao sistema de bilhética, disponibilizando informações específicas.

O Cliente, quando viaja de metro poderá encontrar a seguinte informação nas estações:

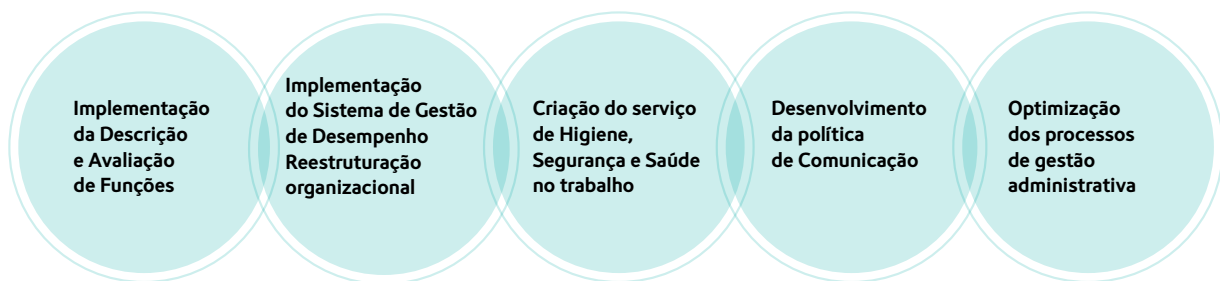
Nº de veículo;	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Aviso de Multa;</li> <li>· Aviso de sistema de videovigilância (quando instalado);</li> <li>· Autocolantes diversos (proibição de fumar, lugares cativos, comando de emergência no interior);</li> <li>· Identificação do fornecedor do serviço e dos meios de contacto de apoio ao cliente;</li> <li>· Objectos perdidos/achados (indicação de local ou meios de contacto);</li> <li>· Diagrama da rede;</li> <li>· Condicionamentos previsíveis de circulação que alterem o serviço oferecido ao cliente;</li> <li>· Alteração da oferta global, ou parcial (ex. reforços associados a eventos);</li> <li>· Novos serviços e outras informações de interesse geral, relacionadas com a actividade de TPP.</li> </ul>
Pontos E/D	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Identificação do ponto E/D;</li> <li>· Planta geral da rede e pontos de correspondência, identificação da(s) linha(s), oferta horária da rede, tarifário;</li> <li>· Mapa de Zonamento e identificação da zona do ponto E/D (se aplicável);</li> <li>· Identificação do fornecedor do serviço e dos meios de contacto de apoio ao cliente;</li> <li>· Ficha de informação de direitos e deveres dos utilizadores de transportes colectivos;</li> <li>· Objectos perdidos/achados (indicação de local ou meios de contacto);</li> <li>· Condicionamentos previsíveis de circulação que alterem o serviço oferecido ao cliente;</li> <li>· Alteração da oferta global, ou parcial (ex. reforços associados aos eventos);</li> <li>· Novos serviços e outras informações de interesse geral, relacionadas com a actividade de TPP;</li> <li>· Planta de emergência (estações subterrâneas), identificação de pontos SOS (se existirem);</li> <li>· Sinalética de informação de regras de utilização de equipamentos (ex. escadas mecânicas, elevadores).</li> </ul>
Posto e loja de venda não automático	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Identificação do prestador do serviço de vendas;</li> <li>· Planta geral da rede;</li> <li>· Tarifário em vigor com informação das condições de utilização de cada título de transporte;</li> <li>· Mapa de Zonamento e identificação da zona do ponto E/D (se aplicável);</li> <li>· Objectos perdidos / achados (indicação de local ou meios de contacto);</li> <li>· Oferta horária da rede;</li> <li>· Condicionamentos previsíveis de circulação que condicionem o serviço oferecido ao cliente;</li> <li>· Identificação dos meios de contacto de apoio ao cliente;</li> <li>· Alteração da oferta global, ou parcial (ex. reforços associados aos eventos);</li> <li>· Novos serviços e outras informações relevantes e material diverso relacionados com a actividade de TPP.</li> </ul>
Posto de venda automático	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Identificação da entidade responsável pelo ponto de venda automático;</li> <li>· Tarifário em vigor com informação das condições de utilização de cada título de transporte vendido na máquina;</li> <li>· Identificação dos meios de contacto de apoio ao cliente;</li> <li>· Mapa de Zonamento e identificação da zona do ponto E/D (se aplicável);</li> <li>· Planta Geral da rede;</li> <li>· Informação de utilização do equipamento.</li> </ul>
Prestada por outros meios (Tecnologias de Informação e Comunicação)	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Planta geral da rede;</li> <li>· Tarifário em vigor com informação da validade de cada título de transporte;</li> <li>· Oferta horária da rede;</li> <li>· Simulador de viagens;</li> <li>· Direitos e deveres do fornecedor e do cliente;</li> <li>· Objectos perdidos / achados (indicação de local ou meios de contacto);</li> <li>· Alterações previstas de serviço;</li> <li>· Novos serviços;</li> <li>· Identificação de outros meios de contacto com o fornecedor do serviço;</li> <li>· Informação de utilização do equipamento (se aplicável).</li> </ul>

Durante a viagem, os passageiros têm ainda informação sobre o destino da carruagem (exterior), a “espinha” da linha, a próxima paragem e os principais pontos de correspondência.

## Ferconsult – Consultoria, Estudos e Projectos de Engenharia, S.A.

Em 2007, foi criada a Direcção de Recursos Humanos de forma a fortalecer a cadeia de compromisso e confiança entre a empresa e os seus colaboradores. Foi iniciada a implementação e desenvolvimento do Sistema de Gestão de Recursos Humanos. Este sistema pretendeu dotar a Ferconsult de uma infra-estrutura humana, alinhada com as exigências do negócio, capaz de fomentar de forma eficaz a Cultura desejada da empresa.

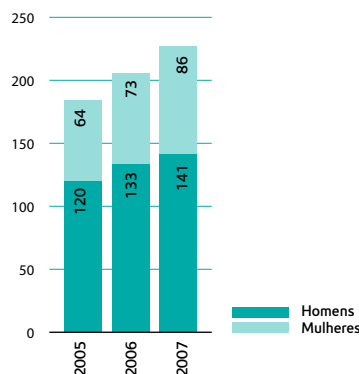
A política de Recursos Humanos adoptada, visou promover o envolvimento, desenvolvimento e comprometimento de todos os Colaboradores, a todos os níveis, estimulando a sua criatividade e o trabalho de equipa. Com este objectivo foram implementadas medidas de melhoria para o desempenho da organização, das quais destacamos:



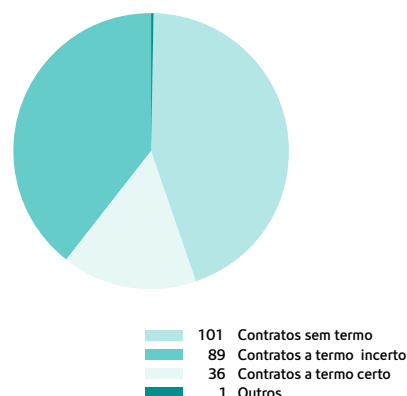
### Colaboradores

Em 2007 a Ferconsult contou com um efectivo total de 227 colaboradores, o que representou um aumento em cerca de 10% face ao ano anterior. Destes colaboradores, cerca de 36 estiveram alocados aos escritórios do Porto.

#### Evolução do efectivo



#### N.º de colaboradores por tipo de contrato - 2007



Em relação à proporção entre homens e mulheres na empresa, a equipa é constituída maioritariamente por homens, sendo 141 colaboradores do sexo masculino e 86 do sexo feminino (62% e 38% respectivamente). Ao nível dos cargos de chefia, Conselho de Administração e Directores, as mulheres estão representadas em 36%.

Relativamente à promoção da igualdade de oportunidades, a Ferconsult orgulha-se de contribuir na integração de minorias integrando na sua equipa colaboradores estrangeiros e deficientes, 2 e 4, respectivamente.

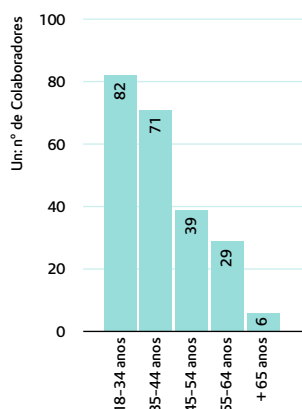
O número de colaboradores abrangidos por acordos de negociação colectiva no ano de 2007 foi 20, abrangendo só trabalhadores que têm contrato de cedência com o Metropolitano de Lisboa.

Admissões	45
Saídas	22
Taxa de rotatividade	30%

A taxa de rotatividade foi de 30%, tendo sido resultado da saída de 22 colaboradores e 45 admissões. As saídas ocorreram, na grande maioria, por iniciativa do colaborador.

No final de 2007, e considerando todos os efectivos da empresa, a idade da maioria dos colaboradores situa-se entre os 18 e 34 anos de idade e o nível etário médio é de 41 anos.

### Colaboradores por faixa etária - 2007



A distribuição dos colaboradores por níveis de qualificação em 2007, salienta que o maior número de colaboradores no ano de 2007 corresponde a Quadros Superiores e Profissionais Semi-qualificados, como é demonstrado na tabela.

Efectivos por Níveis de Qualificação	H	M
Quadros Superiores	61	49
Quadros Médios	1	0
Quadros Intermédios	0	1
Profissionais Qualificados	29	6
Profissionais Semi-Qualificados	47	28
Profissionais Não Qualificados	3	2

A Ferconsult comparou o valor salarial base mais baixo auferido nas várias direcções com o salário mínimo nacional (SMN), cerca de € 403 em 2007. Refere-se que ao salário base acresce um conjunto de benefícios, tais como o subsídio de refeição. Na Ferconsult, o vencimento mais baixo na empresa situa-se 30% acima do salário mínimo nacional.

A Ferconsult calculou o rácio do salário base de homens e mulheres, por categoria profissional. Ao nível salarial e por categoria profissional, em 2007, verificou-se que os homens ganharam em média mais do que as mulheres. Esta diferença é facilmente explicada por razões de antiguidade na empresa sendo que os Colaboradores mais antigos correspondem, na sua maioria, a pessoas do sexo masculino às quais corresponde uma colocação ao nível de progressão na carreira inevitavelmente mais elevado.

No ano de 2007, na organização, não foram detectadas ocorrências de trabalho infantil nem de trabalho forçado ou escravo. Não se verificaram incidentes ou acções em tribunal relacionadas com incidentes de discriminação relacionados com raça, cor, sexo, religião, opinião política ou extracto social.



### Estágios profissionais

A empresa para o ano de 2008 quer apostar numa política de promoção de estágios profissionais, contribuindo para a inserção dos jovens na vida activa, em especial os recém-licenciados. Este projecto será uma parceria com o I.E.F.P. que permitirá aos jovens integrarem a nossa organização durante um período de 9 meses, tendo a oportunidade de desenvolver em termos práticos o que aprenderam na teoria, participando nos projectos que a empresa tem em curso.

### Higiene, segurança e saúde do trabalho

Em 2007 foi criado e organizado internamente o serviço de Higiene, Segurança e Saúde do Trabalho. A Ferconsult contrata ao Metropolitano de Lisboa a prestação de serviços de saúde no âmbito da Medicina Ocupacional, que abrange todos os colaboradores da empresa, permitindo à empresa actuar na prevenção e controlo do risco de doenças. No ano de 2007 manteve-se a realização de testes/exames de rotina no âmbito da Medicina Ocupacional. Estes exames são efectuados de 2 em 2 anos, excepto para os colaboradores com mais de 50 anos e em funções específicas, em que passam a ter uma periodicidade anual.

Em 2007 a Ferconsult:

- realizou 50 exames de rotina;
- realizou 42 exames de admissão.

A Ferconsult actua também na Prevenção e Controlo do Consumo de Álcool. Este programa tem como objectivo a prevenção de acidentes de trabalho, a segurança nos locais de trabalho e a promoção do bem-estar e saúde dos trabalhadores. No ano de 2007 foram realizados 60 testes de controlo de alcoolemia sendo que todos os resultados abaixo de 0,5g/l.

Na análise dos acidentes de trabalho utilizaram-se índices estatísticos e indicadores que nos permitiram, de uma forma mais objectiva e sustentável, definir prioridades de actuação na Empresa. Verificou-se que para o ano de 2007, o número de acidentes registados com colaboradores da Ferconsult, foi de 4, traduzindo-se num total de 52 dias úteis de baixa.

	2005	2006	2007
Índice de Incidência	22,7	29,1	17,8
Índice de Frequência	14,5	16,0	9,3
Índice de Gravidade	0,7	0,4	0,1
Número de Acidentes	4	6	4
Número de dias perdidos	179	144	52

O capital humano é determinante para a Ferconsult. A gestão deste capital, durante o ano de 2007 assentou numa gestão integrada assente numa actuação coerente que consistiu nas seguintes 5 políticas: Formação, Planeamento de Recursos Humanos, Recrutamento e Selecção, Remuneração e a Comunicação.

### A nossa política de formação

A Ferconsult considera a Formação dos seus colaboradores um factor chave para apoiar a consecução dos objectivos do negócio, promovendo a adequação profissional permanente de modo a enfrentar os desafios de mercado.

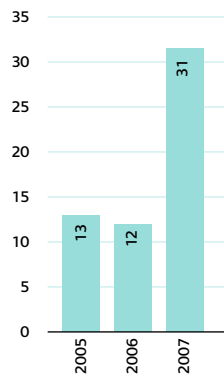
Em 2007 houve uma grande aposta na formação dos colaboradores. Neste âmbito foram ministrados módulos que abrangeram áreas como a Microinformática, Gestão de projectos, Qualidade, Idiomas, e outras formações de carácter mais técnico, ferramentas essenciais para a adaptação às novas tecnologias e desempenho no contexto de novos serviços e funções.

Horas de formação	6.958
Horas por Colaborador	31

Em 2007 a Ferconsult investiu fortemente em formação totalizando cerca de 6.958 horas, mais 1.351% do que em 2006 onde tinham sido investidas 480 horas de formação. Em média, cada colaborador recebeu em 2007 mais 162% de horas de formação que no ano anterior.

Os números reflectem uma aposta determinante e contínua no desenvolvimento profissional dos seus colaboradores, em alinhamento com os requisitos dos negócios.

#### Total horas de formação /Colaborador - 2007



O serviço de Higiene, Segurança e Saúde no trabalho tem programado para 2008 desenvolver uma série de acções de formação, entre as quais se destacam as seguintes temáticas: primeiros socorros, plano interno de emergência e prevenção do alcoolismo.

A Ferconsult promove ainda a leitura junto dos seus colaboradores. Através do projecto de remodelação do edifício, foi previsto um espaço de leitura para os tempos de lazer que ficará já disponível em 2008.

#### A nossa política de comunicação

Aumentar o envolvimento e garantir a difusão de informação internamente, foram alguns dos desafios alcançados em 2007. A sensibilização dos colaboradores e a resposta às necessidades de informação internas, foram elementos fundamentais para a actuação da comunicação interna.

Em 2007 foi aprovada a Política de Comunicação Interna que visou estabelecer os canais de comunicação internos na empresa. Esta Política, pretendeu assegurar o envolvimento, integração e motivação dos colaboradores, promover os valores e cultura da Ferconsult e facilitar a capacidade de adaptação necessária para fazer face aos desafios e mudanças organizacionais.

Os projectos desenvolvidos em 2007, foram marcados pela inovação e pela preocupação de criar e consolidar a cultura organizativa da Ferconsult.

#### Projectos desenvolvidos em 2007

Newsletter mensal	Newsletter mensal que permite a difusão de informações sobre a organização.
Portal da FCnet	Implementação do Portal "FCnet". Novo meio que permite uma interacção mais eficaz entre os colaboradores, direcções e empresa.
Caixa de sugestões	Colocação em vários pontos da empresa, caixas de sugestões que permite aos colaboradores apresentarem sugestões que possam contribuir para melhorias na organização.
Placards	Placards afixados na sede e em todos os estaleiros, onde é afixada toda a informação útil.
Manual de acolhimento	Documento "guia" da empresa para os novos colaboradores.

Através dos projectos desenvolvidos foi criada uma nova dinâmica de comunicação com os colaboradores. Os objectivos foram alcançados permitindo sensibilizar os colaboradores às acções da Ferconsult, responder às questões das pessoas, criar e dinamizar a identidade da empresa e promover a informação descendente e ascendente na estrutura organizacional, criando um clima de confiança.

## O nosso reconhecimento

### Gestão de Desempenho

Em 2007 foi implementado o Sistema de Gestão de Desempenho (SGD) da Ferconsult. O SGD constitui um dos instrumentos de gestão da empresa, é individual e abrange todos os colaboradores. Este sistema considera as várias famílias de funções definidas para a empresa e os respectivos perfis de competências definidos para cada uma das funções, suportado por uma avaliação comportamental baseada nas competências comportamentais dos colaboradores.

O novo ciclo de avaliação da Ferconsult, em 2008, irá introduzir alterações a este sistema onde será introduzida mais uma componente de avaliação, os objectivos (objectivos estratégicos da Ferconsult, objectivos da direcção-KPI's- Key Performance Indicators e objectivos individuais).

### Benefícios

O plano de benefícios atribuídos da Ferconsult integra:

- **Seguro de saúde** para os colaboradores com contrato sem termo;
- Concede a todos os colaboradores e familiares directos o **Passe** para o Metro de Lisboa;
- Possibilidade de frequentarem os dois **refeitórios** do Metropolitano de Lisboa;
- Poderem ser **sócios do Centro Cultural e Desportivo dos Trabalhadores do Metropolitano de Lisboa (CCDTML)**, que proporciona um conjunto de benefícios e regalias aos seus associados e abrange diversas áreas: Desportivo, Recreativo e Cultural e Social.

Com os objectivos de estimular o espírito de equipa e favorecer a partilha conjunta dos sucessos e criar um compromisso conjunto em torno de objectivos e desafios futuros, está previsto a empresa realizar, em 2008 um Outdoor.

Colaboradores com 100%  
de análise de desempenho

## Responsabilidade pelo produto

Na fase de projecto as opções arquitectónicas, técnicas e/ou organizativas inadequadas contribuem para diversos acidentes de trabalho nos Estaleiros. As opções arquitectónicas inadequadas contribuem ainda para diversos acidentes durante a Exploração (Operação, Manutenção e Conservação). A Coordenação de Segurança em Projecto da Ferconsult tem como objectivo assegurar que as opções arquitectónicas, técnicas e/ou organizativas tomadas pelos Projectistas, durante as fases de Estudo, Concepção e Elaboração do Projecto têm em consideração os Princípios Gerais da Prevenção (PGP) por forma a evitar ou diminuir os riscos profissionais. Assim sendo, foi implementado o procedimento PS01 – Gestão de Segurança em Projecto onde se define a forma de actuação do Coordenador de Segurança em Projecto em cumprimento com o estabelecido no DL 237/2003.

Por outro lado, no acompanhamento de projectos de empreitadas de construção civil, a execução dos trabalhos no Estaleiro origina diversos acidentes de trabalho por inexistência ou inadequada implementação de medidas de prevenção. O Coordenador de Segurança em Obra assume nesta fase um papel fundamental pois assegura a melhoria contínua das condições de trabalho no Estaleiro de forma a evitar ou diminuir os riscos profissionais. A Coordenação de Segurança em Obra da Ferconsult tem como objectivo assegurar a implementação da metodologia constante no procedimento PS04 – Gestão de Segurança em Obra em cumprimento com o estabelecido no DL 237/2003.

# Correspondência com a GRI

Índice GRI	Resposta
<b>1</b>	<b>Estratégia e Análise</b>
1.1.	Declaração do Conselho de Administração ou do Presidente (ou autoridade equivalente) da organização sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e a sua estratégia. 4
1.2.	Descrição dos principais impactes, riscos e oportunidades. 32-47
<b>2.</b>	<b>Perfil Organizacional</b>
2.1.	Nome da organização 9, 23, 31
2.2.	Principais produtos e/ou serviços. 9, 23, 31
2.3.	Estrutura operacional da organização, incluindo principais departamentos, empresas em funcionamento, empresas participadas e joint-ventures. 8-14, 24, 25
2.4.	Localização da sede de operação da organização. 9, 23, 31
2.5.	Número de países onde a organização opera, e nome dos países onde se desenvolvem as principais operações ou que são especificamente relevantes para os temas de sustentabilidade debatidos no relatório. 9, 16, 23, 24, 31
2.6.	Tipo e natureza legal de propriedade. 9, 23, 31
2.7.	Mercados servidos (incluindo detalhe geográfico, sectores servidos e tipos de clientes/beneficiários). 9, 16, 23, 24, 31
2.8.	Dimensão da organização, incluindo: - Número de colaboradores; - Vendas líquidas (para organizações do sector privado) ou receita líquida (para organizações do sector público); - Capitalização total, discriminada em termos de dívida e receitas; - Quantidade de produtos fornecidos ou serviços prestados. 9, 23, 31
2.9.	Mudanças significativas realizadas, durante o período de elaboração do relatório, relacionadas com tamanho, estrutura ou controlo accionista incluindo: - A localização ou mudanças nas operações, incluindo aberturas, encerramentos ou expansões de instalações; e - Mudanças na estrutura de capitais e outras operações de formação, manutenção e alteração de capital. 18-22, 23-25, 28, 29
2.10.	Prémios/reconhecimentos recebidos durante o período de reporte. 43, 44
<b>3.</b>	<b>Parâmetros do Relatório</b>
3.1.	Período abrangido pelo relatório para as informações apresentadas. 5
3.2.	Data do relatório anterior mais recente. 5
3.3.	Ciclo de reporte. 5
3.4.	Contactos para questões relacionadas com o relatório ou o seu conteúdo. 165
3.5.	Processo para a definição do conteúdo do relatório, incluindo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Processo para determinar a materialidade;</li> <li>• Definição de questões prioritárias no âmbito do relatório;</li> <li>• Identificação das partes interessadas que sejam potenciais utilizadoras do relatório.</li> </ul> 5, 6, 48
3.6.	Limites do relatório (países ou regiões, produtos ou serviços, departamentos, instalações, joint ventures ou empresas participadas). 6-7
3.7.	Outras limitações de âmbito específico. 6-7
3.8.	Base de elaboração do relatório no que se refere a <i>Joint Ventures</i> , empresas participadas, parcialmente controladas, instalações arrendadas, operações subcontratadas e outras situações que possam afectar significativamente a comparabilidade entre períodos distintos ou com relatórios de outras organizações. 5-8
3.9.	Técnicas de medição de dados e bases de cálculo, incluindo hipóteses técnicas subjacentes às estimativas aplicadas à compilação dos indicadores e de outras informações do relatório. Capítulo "Correspondência com a GRI"
3.10.	Explicação do efeito de quaisquer reformulações de informações existentes em relatórios anteriores e as razões para tais reformulações (por ex. fusões/aquisições, mudanças do período ou ano base, natureza do negócio, métodos de medição). 5-8
3.11.	Alterações significativas ocorridas desde o relatório anterior no âmbito, limites, ou métodos de medição aplicados no relatório. 5-8
3.12.	Tabela que identifica a localização de cada elemento do relatório da GRI. Capítulo "Correspondência com a GRI"
3.13.	Políticas e procedimentos actuais existentes para fornecer verificações externas do relatório. Explicar a relação entre a organização relatora e o verificador. 7,8

Índice GRI	Resposta
<b>4. Governo, Compromissos e Envolvimento</b>	
4.1. Estrutura de governo da organização, incluindo os principais órgão hierarquicamente abaixo do Conselho de Administração que sejam responsáveis pela estratégia e pela supervisão da organização.	10-14, 26, 27
4.2. Indicar se o Presidente do Conselho da Administração é membro executivo (e, se for, qual a sua função na gestão da organização e justificar).	10, 27
4.3. Para organizações que têm uma estrutura de governo unitária, indicar os membros do Conselho de Administração que são membros independentes e/ou não-executivos.	10
4.4. Mecanismos que permitem aos accionistas e colaboradores fazerem recomendações ao Conselho de Administração.	14, 26
4.5. Relação entre a remuneração dos membros do Conselho de Administração, quadro dirigentes e superiores e o desempenho da organização (incluindo desempenho social e ambiental).	12
4.6. Processos do Conselho de Administração para evitar conflitos de interesse.	15, 28
4.7. Definição da qualificação e especialização que os membros do Conselho de Administração devem ter para orientar a direcção estratégica da organização, na economia, ambiente e social.	Não definido
4.8. Missão e valores, códigos internos de conduta ou princípios e políticas relevantes para o desempenho económico, ambiental e social, assim como o estado da sua implementação.	9,10,21- 23, 25
4.9. Processos do Conselho de Administração para identificação e gestão do desempenho económico, ambiental e social, incluindo os riscos relevantes e as oportunidades, e a adesão ou concordância com standards internacionais acordados, códigos de conduta e princípios.	Não definido
4.10. Processos de avaliação do próprio desempenho do Conselho de Administração, em particular no que diz respeito ao desempenho económico, ambiental e social.	Não definido
4.11. Explicação sobre se e como o princípio de precaução é tratado pela organização.	14, 15, 27
4.12. Cartas de princípios internacionais ou outras iniciativas de carácter voluntário sobre questões económicas, ambientais e sociais que a organização subscreva ou endosse.	41, 42
4.13. Adesões a associações (como associações industriais) e/ou organizações de advocacia nacionais/internacionais em que a organização (e/ou organizações nacionais/internacionais de defesa): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pertence à estrutura de governação;</li> <li>• Participa em projectos ou comités;</li> <li>• Fornece fundos além dos devidos por sócios; ou</li> <li>• Vê a adesão como uma estratégia.</li> </ul>	43, 44, 61
4.14. Lista dos principais <i>stakeholders</i> da organização.	49, 61, 62-68, 72
4.15. Base para a identificação e selecção dos principais <i>stakeholders</i> .	48
4.16. Formas de consulta aos <i>stakeholders</i> , de acordo com a frequência das consultas, por tipo ou grupo <i>stakeholders</i> .	49, 53, 56, 61, 63, 68, 72-75
4.17. Principais questões e preocupações apontadas pelos interessados como resultado da consulta, e como a organização responde a estas questões e preocupações.	50-56, 57-61, 62, 64, 68-70

Para a análise dos diversos indicadores dos Protocolo da GRI a definição de "local", salvo em certos casos onde seja referido como uma assumpção diferente, foi assumida como o Concelho de Lisboa.

Na tabela de correspondência com a G3 apresentada abaixo, todos os valores reportados dizem respeito ao ano específico deste Relatório, o ano de 2007.



N.º GRI	Descrição	Metropolitano de Lisboa, E.P.			Ferconsult – Consultoria, Estudos e Projectos de Engenharia, S.A			Ensitrans – Engenharia e Sistemas de Transporte, A.E.I.E		
		Ver	Nota	Pág	Ver	Nota	Pág	Ver	Nota	Pág
<b>Desempenho Económico</b>										
EC2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as actividades da organização, devido às alterações climáticas.			78			87	A questão das alterações climáticas poderá afectar indirectamente a actividade do agrupamento, na medida em que poderão haver novas oportunidades de negócio no mercado.		NR
EC3	Cobertura das obrigações do plano de pensões definido e que a organização oferece.		Para os trabalhadores admitidos na empresa até dia 31 de Dezembro de 2003, a empresa paga complementos de pensões de reforma e invalidez atribuídas pela Segurança Social, calculados na base de incidência do valor percentual de 1,5 x N sobre a retribuição mensal do trabalhador à data da retirada do serviço, sendo N, o número de anos da sua antiguidade na Empresa, contados até ao limite de idade legal mínima de reforma, desde que a soma do valor assim calculado com o da pensão não ultrapasse aquela retribuição. A Empresa actualizará o complemento de reforma de acordo com as actualizações que vierem a ser realizadas pela Segurança Social e segundo o mesmo valor percentual. <i>(in cláusula 19º do Acordo de Empresa II – 2004 – Licenciados e Bacharéis e cláusula 48º do Acordo de Empresa I – 2005)</i>	NR		Para além das contribuições obrigatórias para o regime geral da segurança social, cuja base contributiva incide sobre a massa salarial, não existe qualquer plano de pensões de benefício definido no contexto da organização.	NA	O agrupamento não tem colaboradores directamente ao seu serviço.		NA
EC4	Benefícios financeiros significativos dados pelo governo.	•	29.202.689 €	77		A Ferconsult não recebe qualquer ajuda financeira do Estado.	NA	O agrupamento não recebe qualquer ajuda financeira do Estado.		NA
<b>Presença no Mercado</b>										
EC5	Variação da proporção do salário mais baixo em unidades operacionais importantes comparado ao salário mínimo local <sup>1</sup> .	•	Proporção do salário mais baixo comparado ao salário mínimo nacional (2006): 196%  Proporção do salário mais baixo comparado ao salário mínimo nacional (2007): 190%  Variação da proporção do salário mais baixo na organização comparado ao salário mínimo nacional (2006-2007): -2,8%	80	•	Proporção do salário mais baixo comparado ao salário mínimo nacional (2006): 131%  Proporção do salário mais baixo comparado ao salário mínimo nacional (2007): 130%  Variação da proporção do salário mais baixo na organização comparado ao salário mínimo nacional (2006-2007): -0,5%	87	O agrupamento não tem colaboradores directamente ao seu serviço.		NA
EC6	Política, práticas e proporção das despesas em fornecedores locais			83			74	Existe uma política de preferência pela contratação de fornecedores locais estando estas sujeitas às limitações definidas em contrato.		NR

<sup>1</sup> Local – O conceito de “local” corresponde ao nível nacional

N.º GRI	Descrição	Metropolitano de Lisboa, E.P.		Ferconsult – Consultoria, Estudos e Projectos de Engenharia, S.A		Ensitrans – Engenharia e Sistemas de Transporte, A.E.I.E		Pág
		Ver	Nota	Ver	Nota	Ver	Nota	
<b>Presença no Mercado</b>								
EC7	Procedimentos para a contratação local e proporção de membros do Conselho de Gerência contratados na comunidade local.		Sendo o Metropolitano de Lisboa uma empresa pública os membros do Conselho de Gerência são nomeados pela tutela.	NA	A Ferconsult é uma empresa de capitais 100% públicos. Os membros do Conselho de Administração são nomeados pela Assembleia-Geral pelo seu único accionista o Metropolitano de Lisboa E.P.	NA	O agrupamento não tem colaboradores directamente ao seu serviço. O Conselho de Administração é constituído pelo Presidente da Assembleia-geral e por dois membros do Comité Executivo, membros das empresas que constituem o Agrupamento.	NA
<b>Impactos Económicos Indirectos</b>								
EC8	Desenvolvimento e impacto dos investimentos em infra-estruturas e serviços fornecidos essencialmente para benefício público.			119 124	Não disponível	NR	Não disponível	NR
EC9	Descrição e compreensão dos impactes económicos indirectos significativos, incluindo a sua dimensão.		Expansão da rede de metro: O Metropolitano de Lisboa expandiu a sua rede através da extensão da Linha Azul até Santa Apolónia. Esta expansão levou ao aumento de passageiros, com o impacte a nível económico, social e ambiental. Económico, através do acesso a um transporte público de tarifa reduzida, social pela melhoria da qualidade de vida, com redução do tempo de viagem e ambiental por redução de emissões de CO <sub>2</sub> , por transporte de passageiros oriundos de outros modos de viagem (transporte individual e autocarro).	37		85 86	Apresentam-se os seguintes impactes económicos indirectos: <ul style="list-style-type: none"> <li>Desenvolvimento de projectos de qualidade, dotados de melhores infra-estruturas ferroviárias e de extrema utilidade pública em qualquer matriz urbana;</li> <li>Criação de riqueza e desenvolvimento económico nas regiões e países onde desenvolvemos projectos internacionais.</li> </ul>	NR



		Metropolitano de Lisboa, E.P.		Ferconsult - Consultoria, Estudos e Projectos de Engenharia, S.A		Ensitrans - Engenharia e Sistemas de Transporte, A.E.I.E	
N.º GRI	Descrição	Ver	Nota	Pág	Ver	Nota	Pág
<b>Indicadores de Desempenho Ambiental</b>							
<b>Materiais</b>							
EN1	Materiais usados por peso e volume.	•		89 a 91	•		103 105
EN2	Percentagem de materiais utilizados que são provenientes de reciclagem.			91		Não é adquirido papel reciclado e não são adquiridos tinteiros reciclados.	NA
<b>Energia</b>							
EN3	Consumo directo de energia discriminado por fonte de energia primária.	•	Consumo de Gasóleo (l) – 78.672 Consumo de Gasóleo (GJ) – 2.868 Consumo de Gasolina (l) – 55.855 Consumo de Gasolina (GJ) – 1.845 Consumo de Gás Natural (m³) – 506.386 Consumo de Gás Natural (GJ) – 19.754	91 a 94	•	Consumo de Gasóleo (l) – 44.205 Consumo de Gasóleo (GJ) – 1.612 Consumo de Gasolina (l) – 26.525 Consumo de Gasolina (GJ) – 876	103 105
<p>Para a Ferconsult os consumos de gasolina e gasóleo foram obtidos com base na facturação em combustíveis em 2007.  A conversão para unidades volúmicas foi obtida através do preço médio dos vários trimestres de 2007 (€/litro na região de Lisboa e Vale do Tejo) aferido nos Boletins emitidos pela Autoridade para a concorrência - Acompanhamento dos Mercados dos Combustíveis (<a href="http://www.concorrenca.pt">http://www.concorrenca.pt</a>).  Os factores de conversão de volume para GJ das fontes primárias (gasolina e gasóleo) foram os adoptados pela G3</p>							
EN4	Consumo indirecto de energia discriminado por fonte primária.	•	Consumo de Electricidade (kWh) = 96.039.272 Consumo de Electricidade (GJ) = 345.740	91 92	•	Consumo de Electricidade (kWh) = 400.034 Consumo de Electricidade (GJ) = 1.440	104 105
O factor de conversão utilizado para a conversão de kWh para GJ foi o fornecido pela G3 – 0,0036GJ/kWh.							
EN5	Energia poupada devido a melhorias de eficiência e conservação.	•		91 92	•		104 105
EN6	Iniciativas para a promoção de produtos e serviços energeticamente mais eficientes ou que usem energia gerada por recursos renováveis, bem como as reduções energéticas registadas.	•		92	•		104 105

N.º GRI	Descrição	Metropolitano de Lisboa, E.P.		Ferconsult – Consultoria, Estudos e Projectos de Engenharia, S.A		Ensitrans – Engenharia e Sistemas de Transporte, A.E.I.E		
		Ver	Nota	Pág	Ver	Nota	Pág	
<b>Energia</b>								
EN7	Iniciativas para reduzir o consumo indirecto de energia e reduções registadas.	•	Ver resposta EN5		•	Ver resposta EN5		
<b>Água</b>								
EN8	Consumo total de água, por fonte.	•		93 94	A água consumida pela Ferconsult está incorporada na contabilização do Metropolitano de Lisboa, E.P.		ND	
EN9	Recursos hídricos significativamente afectados pelo consumo de água.		Toda a água consumida provém da rede pública da EPAL.	NA	A actividade desenvolvida pela Ferconsult, não provoca impactes directos em Recursos Hídricos. As operações estão localizadas em zona urbana/urbanizada.		NA	
EN10	Percentagem e volume de água reciclada e reutilizada.		O Metropolitano de Lisboa não tem implementadas medidas para reutilização ou reciclagem de água. Estão a ser estudados exemplos internacionais no ramo dos transportes públicos sobre aproveitamento da água das chuvas para lavagem de material circulante e frota automóvel bem como para rega de zonas verdes nas nossas instalações secundárias. Realça-se a reutilização de água nos PMO's na actividade de manutenção, embora não seja possível quantificar.	NA	Não existem, na sede da Ferconsult, sistemas de recirculação de água.		NA	
<b>Biodiversidade</b>								
EN11	Localização e área dos terrenos pertencentes, arrendados ou administrados pela organização, no interior de áreas protegidas, ou adjacentes, e em áreas de alto índice de biodiversidade fora das zonas protegidas.		Considera-se que este indicador (BIODIVERSIDADE) não é aplicável ao caso do Metropolitano de Lisboa. A área de implantação do Metropolitano de Lisboa (todas as instalações e infra-estruturas associadas) localiza-se em meio urbano, não abrangendo áreas protegidas, classificadas ao abrigo do Decreto-Lei n.º 19/93, de 23 de Janeiro, com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 227/98, de 17 de Julho, nem Sítios da Rede Natura 2000, zonas especiais de conservação e zonas de protecção especial, classificadas nos termos do Decreto-Lei n.º 140/99, de 24 de Abril, no âmbito das Directivas n.os 79/409/CEE e 92/43/CEE. A rede do Metropolitano de Lisboa e as suas respectivas instalações integram-se maioritariamente no concelho de Lisboa, mas em 2004 transpôs-se pela primeira vez os limites da cidade, chegando aos concelhos de Odivelas e da Amadora. Actualmente está em curso a expansão até ao Aeroporto, com incidência marginal no concelho de Loures. Em termos de áreas protegidas mais próximas da área de implantação do Metropolitano de Lisboa são de referir a Reserva Natural do Estuário do Tejo e a Paisagem Protegida da Arriba Fóssil da Costa da Caparica.	NA	A Ferconsult (todas as instalações e infra-estruturas associadas) está localizada em área classificada como Área de Estruturação Urbanística Habitacional.		NA	

N.º GRI	Descrição	Metropolitano de Lisboa, E.P.		Ferconsult – Consultoria, Estudos e Projectos de Engenharia, S.A		Ensitrans – Engenharia e Sistemas de Transporte, A.E.I.E		Pág																
		Ver	Nota	Ver	Nota	Ver	Nota																	
<b>Biodiversidade</b>																								
EN12	Impactes significativos na biodiversidade em áreas protegidas ou em áreas de elevado valor para a biodiversidade.		Considera-se que este indicador não é aplicável ao caso do Metropolitano de Lisboa. Ver resposta a EN11.	NA	Considera-se que este indicador não é aplicável ao caso da Ferconsult. Ver resposta a EN11.	NA																		
EN13	Habitats protegidos e recuperados.		Considera-se que este indicador não é aplicável ao caso do Metropolitano de Lisboa. Ver resposta a EN11.	NA	Considera-se que este indicador não é aplicável ao caso da Ferconsult. Ver resposta a EN11.	NA																		
EN14	Estratégias, medidas e planos futuros para a gestão de impactes na biodiversidade.		Considera-se que este indicador não é aplicável ao caso do Metropolitano de Lisboa. Ver resposta a EN11.	NA	Considera-se que este indicador não é aplicável ao caso da Ferconsult. Ver resposta a EN11.	NA																		
EN15	Número de espécies na Lista Vermelha da UICN e em listas nacionais de conservação com habitats em áreas afectadas por operações, discriminadas por nível de risco de extinção.		Considera-se que este indicador não é aplicável ao caso do Metropolitano de Lisboa. Ver resposta a EN11.	NA	Considera-se que este indicador não é aplicável ao caso da Ferconsult. Ver resposta a EN11.	NA																		
<b>Emissões, Efluentes e Resíduos</b>																								
EN16	Emissões totais directas e indirectas de gases com efeito de estufa, por peso.	•	Emissões Directas – 1.470 ton. CO <sub>2</sub> e Emissões Indirectas – 73.633 ton CO <sub>2</sub> e	97 98	• Emissões Directas – 183 ton. CO <sub>2</sub> e Emissões Indirectas – 307 ton CO <sub>2</sub> e	106 107																		
As emissões de gases com efeito de estufa geradas pelo consumo de combustíveis, foram calculadas considerando os factores de emissão constantes no inventário de emissões de 2004, emitido pela Comissão Europeia:																								
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Gasolina</th> <th>Gasóleo</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CO<sub>2</sub></td> <td>71,1</td> <td>72,45</td> <td>ton CO<sub>2</sub>/TJ</td> </tr> <tr> <td>CH<sub>4</sub></td> <td>26,65</td> <td>3,74</td> <td>kg CH<sub>4</sub>/TJ</td> </tr> <tr> <td>N<sub>2</sub>O</td> <td>9,26</td> <td>5,95</td> <td>kg N<sub>2</sub>O/TJ</td> </tr> </tbody> </table>										Gasolina	Gasóleo		CO <sub>2</sub>	71,1	72,45	ton CO <sub>2</sub> /TJ	CH <sub>4</sub>	26,65	3,74	kg CH <sub>4</sub> /TJ	N <sub>2</sub> O	9,26	5,95	kg N <sub>2</sub> O/TJ
	Gasolina	Gasóleo																						
CO <sub>2</sub>	71,1	72,45	ton CO <sub>2</sub> /TJ																					
CH <sub>4</sub>	26,65	3,74	kg CH <sub>4</sub> /TJ																					
N <sub>2</sub> O	9,26	5,95	kg N <sub>2</sub> O/TJ																					
Para o cálculo das emissões em dióxido de carbono equivalente (CO <sub>2</sub> e) foi utilizado o potencial de aquecimento global, para os gases de efeito de estufa considerados, (CH <sub>4</sub> =21, NO <sub>2</sub> =310). Relativamente às emissões indirectas geradas por via do consumo de electricidade, foi aplicado o factor médio de emissão de gases com efeito de estufa, apresentado pela EDP (emissões específicas globais de CO <sub>2</sub> da EDP: Período 2004–2007 – gCO <sub>2</sub> /kWh e Emissões específicas de NO <sub>x</sub> da EDP: Período 2004–2007).																								

		Metropolitano de Lisboa, E.P.		Ferconsult – Consultoria, Estudos e Projectos de Engenharia, S.A		Ensitrans – Engenharia e Sistemas de Transporte, A.E.I.E	
N.º GRI	Descrição	Ver	Nota	Pág	Ver	Nota	Pág
<b>Emissões, Efluentes e Resíduos</b>							
EN17	Outras emissões indirectas relevantes de gases com efeito de estufa, por peso.	•	Emissões Indirectas – 67 ton CO <sup>2</sup> e	97 98	•	Emissões Indirectas – 19 ton CO <sup>2</sup> e	106 107
As deslocações dos funcionários em serviço são, na sua maioria, efectuadas em veículos da frota da Ferconsult, sendo contabilizadas como emissões directas (EN16). Neste indicador são contabilizadas as emissões geradas pelo transporte aéreo utilizado nas deslocações pelos colaboradores							
EN18	Iniciativas para a redução das emissões de GEE e reduções registadas.	•		98 99	•		106
EN19	Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozono.	•	De acordo com a GRI, as substâncias destruidoras da camada de ozono contidas ou emitidas por produtos/equipamentos derivados do uso ou deposição não são abrangidos por este indicador, pelo que não é aplicável à organização.	NA	•	De acordo com a GRI, as substâncias destruidoras da camada de ozono contidas ou emitidas por produtos/equipamentos derivados do uso ou deposição não são abrangidos por este indicador, pelo que não é aplicável à organização.	NA
EN20	NOx, SOx, e outras emissões significativas por tipo e peso.	•		99	•	A Ferconsult não tem nenhuma actividade produtiva associada, com produção de emissões atmosféricas significativas. As emissões de N <sub>2</sub> O, SO <sub>2</sub> e CH <sub>4</sub> decorrem do combustível utilizado pelos veículos da sua frota automóvel e indirectamente através da energia consumida. Não são emissões significativas as emissões dos veículos da frota porque se tratam de emissões do tipo difuso e provenientes de apenas 50 veículos.	107
As emissões específicas de outros GEE que não o CO <sup>2</sup> ( N <sub>2</sub> O, SO <sup>2</sup> e CH <sup>4</sup> ) aqui apresentadas são as já contabilizadas para quando o cálculo dos indicadores EN16 (ver metodologia de cálculo do indicador EN16).							
EN21	Descargas de água por qualidade e destino.		Todas as águas residuais geradas pelo Metropolitano de Lisboa são descarregadas para o colectador municipal.	NA		A Ferconsult, uma vez inserida em zonas urbanas com infra-estruturas de saneamento básico, não tem descargas de águas residuais decorrentes da sua actividade, a não ser as águas residuais domésticas que são descarregadas para o colectador municipal.	NA
EN22	Total de resíduos por tipo e destino.	•	Total Resíduos Perigosos (ton.): 18 Total Resíduos Não Perigosos (ton.): 103 Total Resíduos com destino a Eliminação-D ton.): 12 Total Resíduos com destino a Valorização-R(ton.): 110	95 96			106

N.º GRI	Descrição	Metropolitano de Lisboa, E.P.		Ferconsult – Consultoria, Estudos e Projectos de Engenharia, S.A		Ensitrans – Engenharia e Sistemas de Transporte, A.E.I.E		Pág
		Ver	Nota	Ver	Nota	Ver	Nota	
<b>Emissões, Efluentes e Resíduos</b>								
EN23	Número total e volume dos derrames significativos.		O derrames.	101	Na actividade da Ferconsult não são utilizados produtos químicos em quantidades significativas que possam originar derrames materiais com impacte ambiental significativo.		NA	
EN24	Peso dos resíduos transportados, importados, exportados ou tratados, considerados perigosos nos termos da Convenção de Basileia – Anexos I, II, III e VIII, e percentagem de resíduos transportados por navio, a nível internacional.			NA			NA	
EN25	Identificação, tamanho, status de protecção e índice de biodiversidade de recursos hídricos e respectivos habitats afectados de forma significativa pelas descargas de água e escoamentos superficiais.			NA			NA	
<b>Produtos e Serviços</b>								
EN26	Iniciativas de mitigação dos impactes ambientais dos produtos e serviços.		<ul style="list-style-type: none"> <li>Ao adoptar o sistema de correcção de pH foi possível diminuir o pH da água residual permitindo que esta seja integrada nos colectores da Câmara Municipal de Lisboa com um nível de pH dentro da gama de valores aceitável (Edital N.º156/91 de 31 de Maio). Verificou-se que foi possível corrigir efluentes com valor de pH de 12,3 para 9,3 (eficiência de 24%).</li> </ul> <p>Através da execução de uma cobertura acústica foi possível diminuir os valores monitorizados do Ruído Ambiente em 12% (de um valor de ruído ambiente de 76,5 dB conseguiu-se obter um valor de 67 dB).</p>	101 102	0			
EN27	Percentagem de produtos e respectivas embalagens que são aproveitadas no final do ciclo de vida.			NA			NA	

		Metropolitano de Lisboa, E.P.			Ferconsult - Consultoria, Estudos e Projectos de Engenharia, S.A			Ensitrans - Engenharia e Sistemas de Transporte, A.E.I.E		
N.º GRI	Descrição	Ver	Nota	Pág	Ver	Nota	Pág	Ver	Nota	Pág
<b>Conformidade</b>										
EN28	Valor monetário de multas ambientais significativas.	•		102	•	No ano de 2007, não foram aplicadas quaisquer tipos de sanções por incumprimento desta natureza.		NR		
<b>Transporte</b>										
EN29	Impactes ambientais significativos do transporte de produtos bens e materiais utilizados nas operações da organização, bem como do transporte dos trabalhadores.	•	<b>Não existem.</b>		•	<b>Não existem.</b>				
<b>Geral</b>										
EN30	Total de gastos e investimentos ambientais por tipo.	•		102	•	<b>0</b>		NR		

		Metropolitano de Lisboa, E.P.		Ferconsult - Consultoria, Estudos e Projectos de Engenharia, S.A		Ensitrans - Engenharia e Sistemas de Transporte, A.E.I.E	
N.º GRI	Descrição	Ver	Nota	Pág	Ver	Nota	Pág
<b>Indicadores de Desempenho Social</b>							
<b>Práticas Laborais – Emprego</b>							
LA1	Total de trabalhadores por tipo de emprego, tipo de contrato e região.	•	Tipo de Contrato Efectivo permanente 1.559 Contratos a termo 89 Efectivo Total (a 31 de Dez.) 1.648	108	•	Tipo de Contrato Sem termo 101 Termo Certo Termo Incerto 36 Outros 89 Efectivo Total (a 31 de Dez.) 227	127
LA2	Número total de trabalhadores, taxa de rotatividade por faixa etária, género e região.			108 a 110	Nº total de colaboradores: 227 Nº de mulheres: 86 Nº de homens: 141  Nível Etário Admissões Saídas 18 a 24 anos 3 1 25 a 29 anos 12 1 30 a 34 anos 9 1 35 a 39 anos 9 0 40 a 44 anos 3 3 45 a 49 anos 3 5 50 a 54 anos 1 3 55 a 59 anos 3 3 60 a 61 anos 0 1 62 a 64 anos 2 3 > 64 anos 0 1 Total 45 22  Género Saídas Homens 15 Mulheres 6	127 128	
LA3	Benefícios que são oferecidos aos colaboradores a tempo inteiro que não são concedidos a colaboradores temporários ou a tempo parcial.		Todos os benefícios oferecidos aos Colaboradores de tempo integral, são oferecidos aos Colaboradores temporários ou em regime de meio período, caso de seguro de saúde, medicina curativa, etc. Relativamente aos subsídios de função, estes são pagos de forma proporcional ao seu horário (ex: Subsídios de Função, Prémio de Assiduidade).	NR		Os Colaboradores com contrato sem termo beneficiam de um seguro de saúde.	NR
<b>Práticas Laborais – Relações entre Funcionários e Administração</b>							
LA4	Percentagem de colaboradores abrangidos pelo Acordo Colectivo de Trabalho.		100% dos Colaboradores	NR		8,8% dos Colaboradores. 20 colaboradores cedidos pelo Metropolitano de Lisboa, S.A.	NR

		Metropolitano de Lisboa, E.P.		Ferconsult - Consultoria, Estudos e Projectos de Engenharia, S.A		Ensitrans - Engenharia e Sistemas de Transporte, A.E.I.E	
N.º GRI	Descrição	Ver	Nota	Pág	Ver	Nota	Pág
<b>Práticas Laborais – Relações entre Funcionários e Administração</b>							
LA5	Período mínimo de aviso prévio em caso de alterações operacionais.		Não existe um prazo mínimo e não está contemplado no acordo.	NR		A empresa cumpre com o definido pela legislação nacional aplicável.	NR
<b>Práticas Laborais – Saúde e Segurança no Trabalho</b>							
LA6	Percentagem da mão-de-obra total representada em comités formais sobre saúde e segurança.		Nenhuma	NR		Nenhuma	NR
LA7	Rácios de acidentes, doenças profissionais, dias perdidos, absentismo e número de óbitos relacionados com o trabalho, por região.	•	Taxa de doenças ocupacionais Nº de óbitos	Não disponível 0	111 a 113		129
<p>Índice de Incidência – N° Acidentes x 1.000/N° Trabalhadores  Índice de Frequência – N° Acidentes x 1.000.000/Horas Exposição ao Risco  Índice de Gravidade – N.º de dias úteis de baixa x 1.000/Horas Exposição ao Risco</p>							
LA8	Programas para a educação, formação, aconselhamento, prevenção e controlo de risco de doenças graves, para os trabalhadores, família e membros da comunidade.			113 114			129



		Metropolitano de Lisboa, E.P.		Ferconsult – Consultoria, Estudos e Projectos de Engenharia, S.A		Ensitrans – Engenharia e Sistemas de Transporte, A.E.I.E	
N.º GRI	Descrição	Ver	Nota	Pág	Ver	Nota	Pág
<b>Práticas Laborais – Relações entre Funcionários e Administração</b>							
LA9	Tópicos de higiene e segurança cobertos por acordos formais com sindicatos		<p>No âmbito dos acordos existentes na Empresa os Colaboradores beneficiam de:</p> <p><b>(Acordo de Empresa I – 2005)</b>  <i>Assistência na doença, acidentes de trabalho e doenças profissionais</i>  Cláusula 46ª  (Protecção na doença)  1. A Empresa assegura aos trabalhadores os seguintes benefícios:  a) Pagamento da retribuição ou do complemento do subsídio de doença, até completar a retribuição mensal, durante o tempo em que mantiver a situação de baixa por doença devidamente comprovada.  Ao fim de trezentos e sessenta e cinco dias consecutivos, a situação será reexaminada pela Empresa, com vista à manutenção ou anulação do pagamento de subsídio, tendo em conta as características específicas de cada caso;  b) Manter actualizada a retribuição do trabalhador durante a situação de baixa, de acordo com as revisões da retribuição que se verificarem durante essa situação;  c) Pagamento por inteiro da assistência medicamentosa.  2. A empresa reserva-se o direito de comprovar o estado de doença dos trabalhadores em situação de baixa.  Cláusula 47ª  (Acidentes de trabalho e doenças profissionais)  1. Em caso de acidente de trabalho ou doença profissional, mantém-se o estabelecido para a Protecção na doença, Reforma por invalidez ou velhice e Sobrevivência, entendendo-se que o complemento a conceder pela Empresa será a diferença entre o valor pago pela companhia seguradora e a retribuição normalmente recebida pelo trabalhador acidentado.  2. Retribuição normalmente recebida é a retribuição média do trabalhador calculada com base nos dias de trabalho e correspondentes retribuições auferidas pelo trabalhador no período de seis meses anterior ao dia do acidente.</p> <p><b>(Acordo de Empresa II – 2004) – Licenciados e Bacharéis</b>  <i>Protecção na Doença, Acidentes de Trabalho e Doenças Profissionais</i>  Cláusula 17ª  (Protecção na Doença)  1. A Empresa assegura aos trabalhadores os seguintes benefícios:  a) Pagamento da retribuição ou do complemento do subsídio de doença até complementar a retribuição líquida, durante o tempo em que se mantiver a situação de baixa por doença, devidamente comprovada;  b) Manter actualizada a retribuição do trabalhador durante a situação de baixa de acordo com as revisões de retribuição que se verificarem durante essa situação;  c) Pagamento, por inteiro, da assistência medicamentosa.  2. A empresa reserva-se o direito de comprovar o estado de doença dos trabalhadores em situação de baixa.  Cláusula 47ª  (Acidentes de trabalho e doenças profissionais)  1. Em caso de acidente de trabalho ou doença profissional, mantém-se o estabelecido para a Protecção na doença, Reforma por invalidez ou velhice e Sobrevivência, entendendo-se que o complemento a conceder pela Empresa será a diferença entre o valor pago pela companhia seguradora e a retribuição normalmente recebida pelo trabalhador acidentado.  2. Retribuição normalmente recebida é a retribuição média do trabalhador calculada com base nos dias de trabalho e correspondentes retribuições auferidas pelo trabalhador no período de seis meses anterior ao dia do acidente.</p>	NR	Não existem.	NR	

		Metropolitano de Lisboa, E.P.		Ferconsult – Consultoria, Estudos e Projectos de Engenharia, S.A		Ensitrans – Engenharia e Sistemas de Transporte, A.E.I.E	
N.º GRI	Descrição	Ver	Nota	Pág	Ver	Nota	Pág
<b>Práticas Laborais – Formação e Educação</b>							
LA10	Média de horas de formação por ano, por empregado e por categoria	•	<b>Média de Horas de Formação por Níveis de Qualificação</b> Quadros Superiores 24 Quadros Médios 6 Quadros Intermédios 9 Profissionais Qualificados/Altamente Qualificados 8 Profissionais Semi-Qualificados 10 Profissionais Não Qualificados 0	111	•	<b>Volume de Horas de Formação por Níveis de Qualificação</b> Quadros Superiores 5.075 Quadros Médios 0 Quadros Intermédios 132 Profissionais Qualificados/Altamente Qualificados 339 Profissionais Semi-Qualificados 1.392 Profissionais Não Qualificados 20 Total 6.958  <b>Média de Horas de Formação por Níveis de Qualificação</b> Quadros Superiores 46 Quadros Médios 0 Quadros Intermédios 132 Profissionais Qualificados/Altamente Qualificados 10 Profissionais Semi-Qualificados 19 Profissionais Não Qualificados 7	130
LA11	Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e para gestão do final de carreira.			110			129
LA12	Percentagem de funcionários que recebem, regularmente, análises de desempenho e de desenvolvimento da carreira.		100% dos colaboradores	NR			131

		Metropolitano de Lisboa, E.P.			Ferconsult - Consultoria, Estudos e Projectos de Engenharia, S.A			Ensitrans - Engenharia e Sistemas de Transporte, A.E.I.E					
N.º GRI	Descrição	Ver	Nota	Pág	Ver	Nota	Pág	Ver	Nota	Pág			
<b>Práticas Laborais – Diversidade e igualdade de oportunidades</b>													
LA13	Composição dos grupos responsáveis pela governância corporativa e discriminação dos colaboradores por categoria, de acordo com o género, a faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade	•	<b>Efectivos por Níveis Etários</b> Escalões Menos de 18 anos De 18 a 24 anos De 25 a 29 anos De 30 a 34 anos De 35 a 39 anos De 40 a 44 anos De 45 a 49 anos De 50 a 54 anos De 55 a 59 anos De 60 a 61 anos De 62 a 64 anos Mais de 64 anos  <b>Orgãos de Governança</b> Conselho de Gerência Assesores do Conselho de Gerência Comissão de Fiscalização Directores	H 0 13 77 212 270 276 148 151 123 9 10 2	M 0 5 37 84 99 46 40 24 14 4 4 0	Total 0 18 114 296 369 322 188 175 137 13 14 2	110	•	<b>Efectivos por Níveis Etários</b> Escalões Menos de 18 anos De 18 a 24 anos De 25 a 29 anos De 30 a 34 anos De 35 a 39 anos De 40 a 44 anos De 45 a 49 anos De 50 a 54 anos De 55 a 59 anos De 60 a 61 anos De 62 a 64 anos 64 e mais anos  <b>Orgãos de Governança</b> Conselho de Administração Assesores Directores	H 0 4 16 25 24 11 13 17 16 4 5 6	M 0 0 13 25 25 11 3 6 2 1 1 0	Total 0 4 29 49 49 22 16 23 18 5 6 6	128
LA14	Rácio do salário base dos homens comparativamente ao das mulheres, por categoria profissional	•	Quadros Superiores Quadros Médios Quadros Intermédios Profissionais Qualificados Profissionais Semi-Qualificados Profissionais Não Qualificados	112% 113% 90% 108% - 105%			129		Quadros Superiores Quadros Médios Quadros Intermédios Profissionais Qualificados Profissionais Semi-Qualificados Profissionais Não Qualificados Praticantes/Aprendizes	113% - - 128% 140% 134% -			128
<b>Direitos humanos – Práticas de investimento e de selecção</b>													
HR1	Percentagem e número total de contratos de investimentos significativos que incluem cláusulas sobre os direitos humanos ou que foram submetidos a uma análise sobre direitos humanos.		O Metropolitano de Lisboa apenas opera no mercado português, onde os direitos humanos se encontram salvaguardados.		NA	A actividade da Ferconsult é desenvolvida maioritariamente em países cuja legislação laboral respeita os códigos e standards de direitos humanos e as políticas de não discriminação. Numa possível entrada em mercados de risco, a empresa avaliará se será necessário ponderar a inclusão das referidas cláusulas ou critérios específicos para assegurar o cumprimento dos direitos humanos.  A organização considera que cumpre com todos os requisitos em termos de direitos humanos.  Refere-se ainda que os contractos realizados com colaboradores de outras nacionalidades e externamente são realizados nos moldes semelhantes aos praticados na Ferconsult.  Acrescenta-se ainda o facto de que para a actividade específica da organização, são necessários quadros com competências específicas, onde estas questões não se colocam.		NA					
HR2	Percentagem de fornecedores e empreiteiros que foram sujeitos a acções de verificação dos direitos humanos.		Não existe nenhum tipo de avaliação realizada a fornecedores e empreiteiros no âmbito dos direitos humanos, já que no mercado português, onde o Metropolitano de Lisboa opera, este tipo de questões estão salvaguardadas por Lei.		NA	Não existe nenhuma avaliação aplicada a empresas contratadas e a fornecedores no âmbito dos direitos humanos. Nos mercados onde a Ferconsult opera, os direitos humanos estão salvaguardados por lei, logo esta questão não é crítica.		NA					

N.º GRI	Descrição	Metropolitano de Lisboa, E.P.			Ferconsult – Consultoria, Estudos e Projectos de Engenharia, S.A			Ensitrans – Engenharia e Sistemas de Transporte, A.E.I.E		
		Ver	Nota	Pág	Ver	Nota	Pág	Ver	Nota	Pág
<b>Direitos humanos – Práticas de investimento e de selecção</b>										
HR3	Número de horas de formação em políticas e procedimentos relativos a aspectos dos direitos humanos relevantes para as operações, incluindo a percentagem de funcionários que beneficiaram da formação.		No ano de 2007 não foi concedido nenhum tipo de formação aos colaboradores do Metropolitano de Lisboa no âmbito dos direitos Humanos.	NR		No ano de 2007 não foi concedido nenhum tipo de formação aos colaboradores da Ferconsult no âmbito dos direitos Humanos.	NR			
<b>Direitos Humanos – Não discriminação</b>										
HR4	Total de incidentes de discriminação e acções tomadas.		Em 2007, não foram detectadas quaisquer ocorrências de discriminação. Refere-se que existem no Metropolitano de Lisboa 19 trabalhadores que apresentam deficiências (≥ 60%) e 3 trabalhadores estrangeiros.	NR		Durante o ano de 2007 não se verificaram quaisquer incidentes relativos a discriminação de género, raça, cor, religião, origem social. A organização considera que cumpre com todos os requisitos em termos de direitos humanos e igualdade de oportunidades.	61			
<b>Direitos Humanos – Liberdade de Associação e Negociação Colectiva</b>										
HR5	Operações que coloquem em risco a liberdade de associação e a negociação colectiva, e medidas tomadas para suportar esse risco.		Não existem operações que ponham em causa o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação colectiva. Uma prova disso são as renegociações do Acordo Colectivo de Trabalho e as situações de greve que por vezes ocorrem.  Para além disso, o ML cede instalações às Associações representativas dos trabalhadores.	NR		Os colaboradores da Ferconsult têm direito de liberdade de associação.	NR			
<b>Direitos Humanos – Trabalho infantil</b>										
HR6	Operações identificadas como tendo risco significativo de ocorrência de trabalho infantil, e medidas tomadas para contribuir para a eliminação de trabalho infantil.		No Metropolitano de Lisboa, todos os colaboradores são maiores de idade.  Apesar de se tratar de uma actividade indirecta, as actividades onde possa haver o risco relacionado com trabalho infantil, são as obras de construção do metro executadas por empresas sub-contratadas. Não se detectaram ocorrências, sendo que, estão definidos mecanismos de controlo: - Registos de identificação e saúde dos trabalhadores, da responsabilidade dos empreiteiros; e - Plano de Identificação e saúde dos trabalhadores entregue mensalmente ao Coordenador de Segurança em Obra do Metropolitano de Lisboa.	NR		A Ferconsult emprega apenas pessoas em idade adulta, de acordo com a legislação laboral. A organização considera que cumpre com todos os requisitos em termos de direitos humanos.	NR			

		Metropolitano de Lisboa, E.P.		Ferconsult – Consultoria, Estudos e Projectos de Engenharia, S.A		Ensitrans – Engenharia e Sistemas de Transporte, A.E.I.E	
N.º GRI	Descrição	Ver	Nota	Pág	Ver	Nota	Pág
<b>Direitos Humanos – Trabalho forçado</b>							
HR7	Operações identificadas e que apresentam risco significativo de ocorrência e trabalho forçado e compulsório, e medidas tomadas para contribuir para a eliminação de trabalho forçado e compulsório.		Ver resposta ao HR6.			Ver resposta ao HR6.	
<b>Direitos Humanos – Práticas de segurança</b>							
HR8	Percentagem de pessoal de segurança submetido a formação nas políticas ou procedimentos da organização, relativos a direitos humanos, e que são relevantes para as operações.		Na fase de construção, o pessoal de segurança – Coordenador de Segurança em Obra e Técnicos, são seleccionados pelo Metropolitano de Lisboa com base na sua experiência e formação específica. O pessoal de segurança afecto aos passageiros (Fase de exploração), são de empresas contratadas e na sua formação, são-lhe ministrados ensinamentos no âmbito do relacionamento com o público. É-lhes igualmente ministrada formação genérica do relacionamento com o passageiro e conhecimentos das instalações e de regulamentos. Alguns estão acreditados para acesso a zonas de via e outras. – Manual Procedimentos Segurança.	NR		Ver resposta HR3	
<b>Direitos Humanos – Direitos indígenas</b>							
HR9	Número total de incidentes que envolvam a violação dos direitos dos povos indígenas e acções tomadas.			NA			NR
<b>Sociedade – Comunidade</b>							
SO1	Natureza, âmbito e eficácia dos programas e práticas que avaliam e gerem os impactos das operações nas comunidades incluindo início, operação e fim de actividade.		O ML tem como objectivo garantir a satisfação de todos os seus stakeholders, desta forma ausculta as suas expectativas assiduamente e promove acções que permitam alcançar, e até mesmo exceder, essas expectativas. Das acções desenvolvidas destacam-se as seguintes: - Inquérito realizado aos Colaboradores da Empresa; - Inquérito realizado aos Clientes e inquérito de Satisfação do Cliente; - Inquérito às Juntas de Freguesia, Associados e Parceiros.	48 76		Nos projectos internacionais desenvolvidos pela Ferconsult, os riscos avaliados são mais direccionados para o âmbito do projecto propriamente dito. Ao nível da comunidade, a Ferconsult nos projectos internacionais em que participa, contribui com o seu Know How, promovendo a transferência de conhecimentos para as comunidades locais e dando formação à equipa do projecto local.	NR

		Metropolitano de Lisboa, E.P.		Ferconsult – Consultoria, Estudos e Projectos de Engenharia, S.A		Ensitrans – Engenharia e Sistemas de Transporte, A.E.I.E	
N.º GRI	Descrição	Ver	Nota	Pág	Ver	Nota	Pág
<b>Sociedade – Corrupção</b>							
SO2	Número total e percentagem de áreas da empresa analisadas sobre o risco de corrupção		O Gabinete de Auditoria, apesar das auditorias que realiza não serem específicas para a avaliação de riscos organizacionais relacionados com corrupção, as mesmas são susceptíveis de identificar eventuais situações deste tipo. Estas auditorias cobrem alguns domínios das seguintes áreas de negócios: Exploração Comercial, Exploração Industrial e Gestão de Infraestruturas.  Das auditorias realizadas não resultaram, porém, indícios de práticas de corrupção quer de origem interna quer externa.	NR		Esta avaliação não é realizada na organização.	NR
SO3	Percentagem de colaboradores abrangidos por formação em políticas e procedimentos de anti-corrupção		Não existe formação específica em procedimentos anti-corrupção na organização. Não obstante, foi apresentado aos trabalhadores o código de ética, que em si, encerra procedimentos e formas de actuação conducentes a evitar fenómenos de corrupção. Paralelamente a empresa tem vindo a adoptar as recomendações que auditorias externas (tribunal de contas, IGF e outras) têm defendido. A título exemplificativo a separação de execução do projecto da sua fiscalização.	NR		Não foram promovidas acções de formação deste tipo aos colaboradores da organização.	NR
SO4	Acções desenvolvidas como resposta à ocorrência de situações de corrupção		Não foram identificados casos de corrupção.	NR		Não foram identificados casos de corrupção.	NR
<b>Sociedade – Políticas Públicas</b>							
SO5	Posições e participação no desenvolvimento de políticas públicas		A Empresa apenas toma posição quando lhe é solicitado, por exemplo aquando da elaboração de diplomas legais relacionados com a actividade de transporte.	NR		A Ferconsult participa e/ou influencia o desenvolvimento de políticas públicas através de organizações e associações de que é membro: Nacionais: <ul style="list-style-type: none"> <li>· Associação Portuguesa de Projectistas e Consultores;</li> <li>· Associação para Desenvolvimento da Engenharia;</li> <li>· Fórum de Gestores de Empresas Públicas;</li> <li>· União Internacional de Projectistas e Consultores;</li> <li>· PROFORUM – Associação para o Desenvolvimento da Engenharia;</li> </ul> Internacionais: <ul style="list-style-type: none"> <li>· International Association of Public Transport (UITP);</li> <li>· Association française de Topographie;</li> </ul> Comerciais: <ul style="list-style-type: none"> <li>· Câmara de Comércio Luso-Venezuelana;</li> <li>· Câmara de Comércio e Indústria Luso-Brasileira;</li> <li>· Câmara de Comércio Portugal Moçambique.</li> </ul>	74
<b>Sociedade – Corrupção</b>							
SO6	Valor total das contribuições financeiras e em espécie para partidos políticos, políticos ou instituições relacionadas, discriminadas por país.		No Metropolitano de Lisboa não existem contribuições desta natureza.	NR		Na Ferconsult não existem contribuições desta natureza.	NR

		Metropolitano de Lisboa, E.P.			Ferconsult – Consultoria, Estudos e Projectos de Engenharia, S.A			Ensitrans – Engenharia e Sistemas de Transporte, A.E.I.E		
N.º GRI	Descrição	Ver	Nota	Pág	Ver	Nota	Pág	Ver	Nota	Pág
<b>Sociedade – Concorrência desleal</b>										
S07	Número total de acções jurídicas por concorrência desleal, antitrust e práticas de monopólio, bem como os seus resultados.		No período em análise não existiram acções judiciais desta natureza.	NR		No período em análise não existiram acções judiciais desta natureza.	NR			
<b>Sociedade – Conformidade</b>										
S08	Valor monetário de multas significativas ou sanções não monetárias por não conformidade com leis e regulamentos.		Não foram detectadas multas deste tipo no ano de 2007.	NR		Não foram detectadas multas deste tipo no ano de 2007.	NR			
<b>Responsabilidade pelo Produto – Saúde e Segurança do Cliente</b>										
PR1	Fases do ciclo de vida nos quais são medidos os impactos sobre a saúde e segurança.			125			131			
PR2	Número total de casos de não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados com os impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante o ciclo de vida, discriminados por tipo de resultado.		<p>Não existe uma contabilização, pese embora, quando detectadas situações de potencial impactes na segurança ou na saúde são identificados em relatórios de segurança e corrigidos em seguida EX: Relatório de segurança.</p> <p>No caso da Exploração, neste tipo de situações, segue o normativo estabelecido desde o agente até ao Posto Central.</p>	NR		Não foram detectados casos no decorrer do ano de 2007.	NR			

		Metropolitano de Lisboa, E.P.		Ferconsult – Consultoria, Estudos e Projectos de Engenharia, S.A		Ensitrans – Engenharia e Sistemas de Transporte, A.E.I.E	
N.º GRI	Descrição	Ver	Nota	Pág	Ver	Nota	Pág
<b>Responsabilidade pelo Produto – Saúde e Segurança do Cliente</b>							
PR3	Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por procedimentos de rotulagem e o percentual de produtos e serviços sujeitos a tais exigências.		O ML cumpre as directrizes e melhores práticas sobre informação a prestar aos seus Clientes em relação ao serviço que presta e em relação ao sistema de bilhética, disponibilizando informações específicas.	126		A “rotulagem” de serviço não se aplica directamente à actividade da Ferconsult, no entanto para cada serviço disponibilizado pela organização são disponibilizadas informações claras sobre os mesmos.	NR
PR4	Número total de casos de não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados com informações e rotulagem de produtos e serviços, discriminados por tipo de resultado		Não contabilizado.  O levantamento de situações com base no cliente mistério permite identificar falhas de não conformidade por exemplo com a correcta informação ao cliente.	NR		Ver resposta PR3	NR
PR5	•			53		No âmbito da implementação do Sistema de Gestão da Qualidade na Ferconsult, foi elaborado um procedimento interno “Tratamento de Reclamações e Satisfação do Cliente” que assegura o conhecimento do nível de satisfação dos Clientes, de forma a avaliar o desempenho da Empresa e comparar e percepção do Cliente com a própria avaliação interna da Empresa. Este procedimento irá entrar em vigor em 2008 e tem também como propósito estabelecer um processo eficaz e eficiente de tratamento das reclamações dos Clientes durante o período de Prestação dos serviços. A organização encara que a análise de satisfação dos Clientes é fundamental para a melhoria contínua da actividade da organização, uma vez que permite a constante adaptação às exigências dos clientes. A Ferconsult definiu que para cada prestação de serviços é necessário obter informações relativas ao desempenho da empresa, sendo que estas informações poderão ser recolhidas de 3 formas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Através do envio ao cliente, de um pedido de emissão de uma Declaração;</li> <li>• Através do envio, ao cliente, de um pedido de emissão de um Certificado de Desempenho; e</li> <li>• Através do envio, ao cliente, do pedido de preenchimento de um Questionário de Satisfação do Cliente.</li> </ul>	72



		Metropolitano de Lisboa, E.P.		Ferconsult - Consultoria, Estudos e Projectos de Engenharia, S.A		Ensitrans - Engenharia e Sistemas de Transporte, A.E.I.E	
N.º GRI	Descrição	Ver	Nota	Pág	Ver	Nota	Pág
<b>Responsabilidade pelo Produto – Saúde e Segurança do Cliente</b>							
PR6	Programas de adesão às leis, normas e códigos voluntários relacionados a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio.		Existe no ML uma manual de regras de grafismo (Logotipo, cores, lettering, etc) a aplicar pela empresa e por todas as entidade que utilizem a marca Metropolitano de Lisboa.	NR	Não existe na Ferconsult.  Em 2007 foi desenvolvida a para a empresa a política de Comunicação Institucional e foi constituído um Grupo de Comunicação.  Existe ainda na empresa um procedimento interno “Comunicação e Imagem” que estabelece os canais de Comunicação interna e externa da Empresa, de forma a que os mesmos estejam alinhados entre si e coerentes com a estratégia geral da Empresa.		26 130 131
PR7	Número total de casos de não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio.		Não é contabilizado pela organização.	NR	Não existem.		NR
PR8	Número total de reclamações comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes.			56	Não existem.		NR
<b>Responsabilidade sobre o Produto – Comunicações de marketing</b>							
PR9	Valor monetário de multas significativas por não conformidade com leis e regulações relativas ao fornecimento de produtos e serviços		Não se verificaram multas deste cariz na Empresa durante o ano de 2007.	NR	Não se verificaram multas relacionadas com a prestação de serviços da Empresa.		NR

- Indicador verificado
- NA Não aplicável
- NR Não relatado no corpo de texto
- Indicador essencial
- Indicador adicional
- Metodologia para cálculo de indicador

## Siglas e acrónimos

A	Assessoria
AA1000S	Assurance Standard
AA1000SES	Stakeholder Engagement Standard
AEA	Agência Europeia do Ambiente ( <a href="http://www.eea.europa.eu/">http://www.eea.europa.eu/</a> )
AI	Amnistia Internacional
AIA	Avaliação de Impacte Ambiental
ALAF	Associação Latino-Americana de Estradas de Ferro
ALAMYS	Associação Latino-Americana de Metros e Subterrâneos
AML	Área Metropolitana de Lisboa
ANTP	Associação Nacional de Transporte Público
APAM	Associação Portuguesa de Apoio à Mulher com Cancro
APL	Administração do Porto de Lisboa
ATC	Gestão Automática da Condução
AVAC	Aquecimento, Ventilação e Ar Condicionado
BCSD Portugal	Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável ( <a href="http://www.bcsdportugal.org/">http://www.bcsdportugal.org/</a> )
CA	Conselho de Administração
Carris	Companhia Carris de Ferro de Lisboa
CCDRLVT	Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional de Lisboa e Vale do Tejo ( <a href="http://www.ccdr-lvt.pt/">http://www.ccdr-lvt.pt/</a> )
CET	Comissão de Economia de Transportes
CFO	Direcção Coordenação e Fiscalização de Obras
CG	Conselho de Gerência do Metropolitano de Lisboa
CML	Câmara Municipal de Lisboa
CNPD	Comissão Nacional de Protecção de Dados
CO	Compostos Orgânicos
CO2eq ou CO2e	Dióxido de carbono equivalente
COVNM	Compostos Orgânicos Voláteis Não Metânicos
CP	Comboios de Portugal
DAF	Direcção Administrativa e Financeira
DEP	Direcção Estudos e Projectos
DIA	Declaração de Impacte Ambiental
DRH	Direcção Recursos Humanos
DSA	Direcção Segurança e Ambiente
EBITDA	Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation Amortization
EC	Exploração Comercial
ECl	Exploração Comercial - Comunicação e Imagem
EIA	Estudo de Impacte Ambiental
EMAS	Eco-Management and Audit Scheme
ENDS	Estratégia Nacional de Desenvolvimento Sustentável
EUROSTAT	Statistical Office of the European Communities
FC	Ferconsult, S.A.
FPC	Fundação Portuguesa de Cardiologia
GEE	Gases de Efeito de Estufa
GEOTA	Grupo de Estudos de Ordenamento do Território e Ambiente
GIL	Gare Intermodal de Lisboa
GML	Grupo Metropolitano de Lisboa
GQ	Gestão da Qualidade
GRI	Global Reporting Initiative ( <a href="http://www.globalreporting.org/">http://www.globalreporting.org/</a> )
GTPNAC	Grupo de Trabalho do Programa Nacional para as Alterações Climáticas
HSST	Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho
IFE	International Faculty for Executives
IGAOT	Inspeção-Geral do Ambiente e Ordenamento do Território
IGF	Inspeção Geral de Finanças

INFRAS	Grupo suíço, privado e independente, de consultoria
IPCC	Painel Intergovernamental para as Alterações Climáticas
ISC	Índice de Satisfação do Cliente
IT	Instituto de Telecomunicações
ITG	Direcção de Instrumentação, Topografia, Geologia e Inspeções Técnicas
IWW	Institute for Economic Policy Research
JML	Jornal Interno do Metropolitano de Lisboa
LER	Lista Europeia de Resíduos, aprovada pela Portaria n.º 209/2004, de 3 de Março.
MAVT	Máquina Automática de Venda de Títulos
MeI	Medidas e Instrumentos
MEPAT	Ministério do Equipamento, Planeamento e Administração do Território
ML	Metropolitano de Lisboa
MLM	Metro Ligeiro do Mondego
MOPTC	Ministério das Obras Públicas, Transportes e Comunicações ( <a href="http://www.moptc.pt/">http://www.moptc.pt/</a> )
MOPTH	Ministério das Obras Públicas, Transportes e Habitação
MP	Metro do Porto
MR	Medida do Cenário de Referência
MST	Metro Sul do Tejo
NOVA	Urban Railway Benchmarking Group ( <a href="http://www.nova-metros.org/">http://www.nova-metros.org/</a> )
NOx	Óxidos de Azoto
OCDE	Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico
ODDCG's	Órgãos Directamente Dependentes do Conselho de Gerência
ONG	Organização Não Governamental
ONGA	Organização Não Governamental de Ambiente
Operadores	Operadores de Transportes Públicos
OTLIS	Operadores de Transportes da Região de Lisboa
PEAASAR	Plano Estratégico de Abastecimento de Águas e de Saneamento de Águas Residuais
PeM	Políticas e Medidas
PERSU	Plano Estratégico de Resíduos Sólidos Urbanos
PIDDAC	Programa de Investimentos e Despesas de Desenvolvimento da Administração Central
PIGRes	Plano Integrado de Gestão de Resíduos
PMO	Parque de Material e Oficinas
PNAC	Programa Nacional para as Alterações Climáticas
PNPOT	Programa Nacional da Política de Ordenamento do Território
PQ	Protocolo de Quioto
PTEN	Programa dos Tectos de Emissão Nacionais
QREN	Quadro de Referência Estratégico Nacional
RECAPE	Relatório de Conformidade Ambiental com o Projecto de Execução
REFER	Rede Ferroviária Nacional
RH	Recursos Humanos
RVCC	Sistema de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências
SIRER	Sistema Integrado de Registo Electrónico de Resíduos
SGA	Sistema de Gestão Ambiental
SGD	Sistema de Gestão do Desempenho
SO2	Dióxido de Enxofre
STCP	Sociedade de Transportes Colectivos do Porto
TC	Transporte Colectivo
TI	Transporte Individual
TP	Transporte Público
TPP	Transporte Público de Passageiros
UE	União Europeia
UITP	União Internacional dos Transportes Públicos ( <a href="http://www.uitp.com">http://www.uitp.com</a> )

VFV	Veículos em Fim de Vida
WBCSD	World Business Council for Sustainable Development
Ggep	Giga grama equivalente de petróleo unidade de consumo energético
kt	quilotonelada - unidade mássica (equivalente a 1000000kg)
pkm	passageiro x quilómetro - unidade de medida da mobilidade geralmente aplicada no contexto dos transportes públicos
t ou ton	tonelada
tkm	tonelada x quilómetro unidade de medida da mobilidade geralmente aplicada no contexto do transporte de mercadorias
tkbr	tonelada bruta rebocada x quilómetro unidade de medida da mobilidade geralmente aplicada no contexto do transporte ferroviário de mercadorias. No caso de Portugal aplica-se, geralmente, a proporção de 1tkbr=2tkm (transporte ferroviário)
vkm	veículo x quilómetro unidade de medida da mobilidade geralmente aplicada no contexto do TI

## 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 efectivo.

### 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 directa ou indirectamente 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 trajectos de ida e regresso para o local de trabalho.

### Accountability

Corresponde a um termo da língua inglesa, sem tradução exacta para a língua portuguesa, que remete à obrigação de membros de um órgão administrativo ou representativo de prestar contas a instâncias controladoras ou a seus representados.

### Assurance

Corresponde ao método de avaliação que usa um conjunto específico de princípios e standards para verificar a qualidade do tema de Reporte de uma Organização, como seja dos Relatórios e Sistemas subjacentes da Organização, processos e competências que suportam a sua performance. Assurance inclui a comunicação dos resultados desta avaliação para fornecer a credibilidade do tema para os seus utilizadores (fonte: AA1000AS – Assurance Standards).

### Benchmark

Corresponde a um padrão de referência/bitola.

### Benchmarking

Corresponde a um 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

### Carbono Zero

Quantificação de emissões de gases com efeito de estufa, expressas em dióxido de carbono equivalente (CO<sub>2</sub>), associadas às actividades de indivíduos e Empresas, que permite a respectiva compensação através do co-financiamento de projectos que sequestram (floresta) ou evitam (tecnologia) emissões em quantidade equivalente. É um instrumento criado e adaptado à realidade portuguesa, desenvolvido por Entidades nacionais com reconhecida competência nas áreas da economia do carbono, gestão florestal e comunicação, e assente na floresta enquanto recurso endógeno ([www.carbono-zero.com](http://www.carbono-zero.com)).

### Colaboradores

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

### Compliance

Corresponde a uma actuação segundo determinadas regras ou directrizes estabelecidas.

### 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, sócio cultural e ambiental, e dos aspectos institucionais relacionados com o conceito muito actual de “boa governação”.

**Emissões directas**

Emissões que ocorrem em fontes que são propriedade da Empresa (segundo o Protocolo de Emissões de Gases de Efeito de Estufa da GRI estas emissões integram-se no âmbito 1).

**Emissões indirectas**

Emissões associadas à produção de electricidade adquirida a terceiros e consumida em equipamentos/instalações da Empresa (segundo o Protocolo de Emissões de Gases de Efeito de Estufa da GRI estas emissões integram-se no âmbito 2, ou no âmbito 3 no caso de não se encontrarem directamente relacionadas com o core business da Empresa - ex: viagens de Colaboradores para formação externa, etc.).

**Entidade**

Corresponde normalmente a uma Organização ou a uma operação, quer seja legalmente constituída ou não;

**Estudo de Impacte Ambiental**

Conjunto de documentos e estudos técnicos, elaborados pelo proponente de um projecto. Inclui, entre outras informações, uma identificação e avaliação dos impactes prováveis, positivos e negativos, que o projecto poderá ter no ambiente e as medidas destinadas a evitar, minimizar ou compensar os impactes negativos esperados.

**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;

**Gap**

Corresponde à diferença ou distância entre dois referenciais;

**Gap Analysis**

Corresponde à identificação e análise de uma diferença, ou distância, entre dois referenciais;

**Gases com efeito de estufa**

Gases existentes na atmosfera terrestre que absorvem e reemitem radiação infravermelha. São resultado de processos naturais e da acção humana. Para além do vapor de água e do dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>), inclui o metano (CH<sub>4</sub>), o óxido nitroso (N<sub>2</sub>O) e os compostos halogenados, como os hidrofluorcarbonos (HFCs), os perfluorcarbonos (PFCs) e o hexafluoreto de enxofre (SF<sub>6</sub>).

**Global Reporting Initiative**

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

**Government**

Corresponde ao modelo de governação da Organização;

**Guidelines**

Corresponde a um conjunto de directrizes;

**Impacte Ambiental**

Qualquer alteração no ambiente, adversa ou benéfica, resultante, total ou parcialmente, dos aspectos ambientais de uma organização.

**Indicador**

Corresponde a uma fórmula de cálculo ou métrica que traduz determinada relação ou ponto de situação em relação a determinada meta, ou objectivo, pré-estabelecida.

**Manutenção**

Corresponde ao conjunto de acções que visam manter o pleno funcionamento do Sistema de Monitorização de modo eficiente de acordo com o ciclo de Deming ou da melhoria contínua;

**Metro Lisboa**

Corresponde ao serviço prestado pela Empresa Metropolitan de Lisboa, E.P. incluindo todos os interfaces de contacto directo com os seus Clientes.

**Monitorização**

Corresponde ao conjunto de acções 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.

#### Normas ISO 14000

Conjunto de Normas Internacionais da “International Organization for Standardization” sobre sistemas de gestão ambiental.

#### 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.

#### Partes Interessadas

Normalmente designadas por *Stakeholders*, são entidades afectadas ou que afectam a empresa.

#### Partículas

Poluente atmosférico constituído por material sólido finamente dividido em suspensão no ar.

#### Performance

Corresponde ao desempenho de uma Organização;

#### Plano de Expansão da Rede do ML

Documento estratégico desenvolvido pelo ML, no qual se procura, para um período determinado, visar o reforço da mobilidade em transporte público, de forma a garantir uma melhor aproximação às necessidades da população da Área Metropolitana de Lisboa. Neste enquadramento, procura-se também abordar e integrar alguns dos grandes desafios que, a curto prazo, se colocam à Empresa, quer a nível interno, quer a nível externo.

#### Poluente atmosférico

Substância introduzida, directa ou indirectamente, pelo homem no ar ambiente, que exerce uma acção nociva sobre a saúde humana e/ou o ambiente.

#### Protocolo de Quioto

Documento adoptado por todas as Partes da Convenção Quadro das Nações Unidas sobre Alterações Climáticas, na Conferência de Quioto, no Japão, em Dezembro de 1997. Estabelece metas de redução diferenciadas de emissões de um conjunto de gases com efeito de estufa para o período 2008–2012, para os países listados no Anexo B (Países desenvolvidos).

#### Organização

Corresponde a determinada entidade incluindo todos os seus Colaboradores, processos e documentação internos e sua relação com o exterior;

#### 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.

#### Report

Corresponde ao relato ou ao próprio relatório consoante contexto;

#### Resíduos

Quaisquer substâncias ou objectos de que o detentor se desfaz ou tem intenção ou obrigação de se desfazer.

#### Reutilização

Voltar a dar uso a um produto, que de outra forma se converte em resíduo.

#### Serviço

Corresponde ao 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 Ambiental (SGA)**

Parte de um sistema global de gestão. Inclui a estrutura organizacional, o planeamento de actividades, as responsabilidades, as práticas, os procedimentos, os processos e os recursos necessários ao desenvolvimento, implementação, revisão e manutenção de uma Política de Ambiente.

**Shareholders**

Corresponde ao grupo de accionistas ou proprietários da Organização;

**Stakeholders**

Corresponde ao conjunto das partes interessadas;

**Sustentabilidade**

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

**Target**

Corresponde a determinada meta ou objectivo.

**United Nations Global Compact Initiative**

Corresponde a uma iniciativa voluntária que estabelece uma agenda para as Empresas que estão comprometidas em alinhar as suas operações e estratégias com dez princípios universais aceites nas áreas dos Direitos Humanos, Práticas Laborais, Ambiente e Anti-corrupção;

**Valorização**

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



**Para o ano  
que vem  
há mais...**

### **O nosso obrigado**

A todos os que participaram na elaboração do Relatório de Sustentabilidade de 2007, aqui deixamos o nosso obrigado.

Efectivamente, o presente documento nasce de um trabalho de equipa entre o ML, a Ferconsult e o Ensitrans com numerosos contributos dos seus Colaboradores nas suas mais diversas áreas.

### **A sua opinião**

Quer seja nosso Colaborador, Cliente, Fornecedor, Parceiro Estratégico, Accionista ou simplesmente um leitor crítico ou interessado, faça-nos chegar a sua opinião sobre o Relatório de Sustentabilidade de 2007, respondendo ao inquérito que se apresenta seguidamente e fazendo o favor de o enviar para o nosso contacto.

### **O nosso contacto**

Caso queira colocar-nos alguma questão sobre o Relatório de Sustentabilidade de 2007, aqui fica o nosso contacto.

Metropolitano de Lisboa, E.P.

Avenida Barbosa du Bocage, n.º 5 1049-039 Lisboa

Telefone: (351) 217 980 600

Fax: (351) 217 980 605

Email: [relacoes.publicas@metrolisboa.pt](mailto:relacoes.publicas@metrolisboa.pt)

# A sua opinião

## Como tomou conhecimento deste relatório?

- Foi-me enviado pela empresa
- Recebi quando me desloquei à empresa
- Website da empresa
- Comunicação Social
- Outros \*

\* Quais: \_\_\_\_\_

## Em qual dos seguintes grupos se inclui?

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Investidores  | <input type="checkbox"/> Meios de Comunicação Social |
| <input type="checkbox"/> Fornecedores  | <input type="checkbox"/> Autoridades Governamentais  |
| <input type="checkbox"/> Operadores    | <input type="checkbox"/> Comunidade Local            |
| <input type="checkbox"/> Colaboradores | <input type="checkbox"/> Convidados                  |

## Qual a sua opinião sobre este relatório?

(E) Excelente (B) Bom (I) Insuficiente (M) Mau

### Aspectos Gerais

- Conteúdo escrito
- Tipo de linguagem
- Dimensão
- Apresentação gráfica

### Aspectos Específicos

- Visão Estratégica
- Apresentação da Empresa
- Envolvimento com as Partes Interessadas
- Desempenho Ambiental
- Desempenho Económico
- Desempenho Social
- A actuação Sustentável da Empresa

## Que aspectos considerou como os mais relevantes?

- A dinâmica da Empresa
- A fiabilidade e a profundidade da informação
- As iniciativas promovidas
- A clareza da informação

## Na sua opinião, que aspectos poderão ser aperfeiçoados em futuros relatórios?

- A dinâmica da Empresa
- A fiabilidade e a profundidade da informação
- As iniciativas promovidas
- A clareza da informação
- Outros\*

\* Quais: \_\_\_\_\_

## Conhecia a política de Sustentabilidade do Metropolitano de Lisboa?

- Conhecia
- Conhecia parcialmente
- Desconhecia

## Se sim, como tomou conhecimento?

- Comunicação social
- Organizações não governamentais
- Internet
- Relatórios de Sustentabilidade anteriores
- Cliente, Colaborador, Fornecedor, Parceiro Estratégico
- Outros\*

\* Quais? \_\_\_\_\_

## A que outra informação sobre o Metropolitano de Lisboa gostaria de ter acesso?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## Quer deixar-nos alguma sugestão?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## Caso pretenda uma resposta pessoal às suas sugestões, assinale aqui e indique-nos o seu contacto

\_\_\_\_\_

## Identificação (preenchimento opcional)

Nome: \_\_\_\_\_

Empresa: \_\_\_\_\_

Muito obrigada  
pela sua participação!

## Ficha técnica

### **Editorial /Editorial**

Metropolitano de Lisboa, E.P.,

### **Consultoria**

Ferconsult - Consultoria, Estudos e Projectos de Engenharia de Transportes, S.A.

Marta Jordão

Susana Carvalho

### **Coordenação**

Metropolitano de Lisboa, E.P.

Estudos, Planeamento, Orçamento e Controlo de Gestão

Alexandre Tavares

Ricardo Machado

Sandra Tavares

### **Projecto Gráfico**

Metropolitano de Lisboa, E.P.

Exploração Comercial

Gabinete de Comunicação e Imagem

Maria João Rodrigues



**Ao Conselho de Administração do**  
Grupo Metropolitano de Lisboa, E.P.

## **Verificação Independente do Relatório de Sustentabilidade 2007**

### **Introdução**

Fomos solicitados pelo Conselho de Administração da Grupo Metropolitano de Lisboa, E.P. (Metropolitano de Lisboa), para procedermos à verificação independente do “Relatório de Sustentabilidade 2007” (Relatório), no que respeita aos indicadores listados no Âmbito abaixo e incluídos na secção “Correspondência com a GRI”, e que se encontram nas várias secções do Relatório. A verificação foi efectuada de acordo com as instruções e critérios definidos pelo Metropolitano de Lisboa, referidos e divulgados no Relatório, e com os princípios e a abrangência descritos no Âmbito.

### **Responsabilidades**

O Conselho de Administração do Metropolitano de Lisboa é responsável pela preparação do Relatório e divulgação da informação de desempenho apresentada e seus critérios de avaliação bem como pelos sistemas de controlo interno, processos de recolha, agregação, validação e relato da mesma. A nossa responsabilidade consiste na elaboração de um relatório contendo o nosso parecer sobre a adequação daquela informação baseada nos procedimentos de verificação independente que efectuámos e por referência aos termos acordados. Não assumimos qualquer responsabilidade perante qualquer outro propósito, pessoas ou organizações. Qualquer utilização que venha a ser feita por qualquer terceiro dos dados deste relatório é da sua inteira responsabilidade e risco.

### **Âmbito**

Os nossos procedimentos de revisão foram planeados e executados de acordo com o *International Standard on Assurance Engagements 3000* (ISAE 3000), e com referência ao *Global Reporting Initiative*, versão 3 (GRI3), de forma a obter um grau moderado de segurança sobre a adequação da informação constante do Relatório bem como dos sistemas e processos que lhe servem de suporte. A extensão dos nossos procedimentos é menor que a de uma auditoria e, por consequência, o nível de fiabilidade é mais baixo, consistindo em indagações e testes analíticos e algum trabalho substantivo.

A nossa verificação teve por âmbito os dados relativos aos indicadores de desempenho assinalados na secção “Correspondência com a GRI” constante do Relatório.

Grupo Metropolitano de Lisboa, E.P.

Relativamente à verificação da auto avaliação feita pela gestão dos níveis de conformidade do *Global Reporting Initiative*, versão 3 (GRI3), e tendo por base o *GRI's Reporting Framework Application Levels*, o nosso trabalho limitou-se a verificar a consistência com os requisitos no que respeita à existência de dados e informação mas não à qualidade ou veracidade dos mesmos.

Nesta verificação independente, os nossos procedimentos consistiram em:

- (i) Indagações à gestão e principais responsáveis das áreas em análise para compreender o modo como está estruturado o sistema de informação e a sensibilidade dos intervenientes às matérias incluídas no relato;
- (ii) Identificar a existência de processos de gestão internos conducentes à implementação de políticas económicas, ambientais e de responsabilidade social;
- (iii) Verificar numa base de amostra a eficácia dos sistemas e processos de recolha, agregação, validação e relato que suportam a informação de desempenho supracitada, através de cálculos e validação de dados reportados;
- (iv) Confirmar a observância de determinadas unidades operacionais às instruções de recolha, agregação, validação e relato de informação de desempenho;
- (v) Executar, numa base de amostra, alguns procedimentos de consubstanciação da informação, através de obtenção de evidência sobre informação reportada;
- (vi) Comparação dos dados financeiros e económicos com os constantes dos relatórios "2007 Relatório e Contas", da Metropolitano de Lisboa, "Relatório de Gestão 2007", da Ferconsult e "Relatório e Contas – Exercício de 2007", da Ensitrans, auditados pelos auditores financeiros externos, para aferir sobre a validação externa da informação reportada, e
- (vii) Confirmar a existência de dados e informações requeridos para atingir o nível C, auto declarado pelo Metropolitano de Lisboa, pela aplicação dos níveis do GRI3.

## Conclusões

Com base no trabalho efectuado, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a concluir que os sistemas e processos de recolha, agregação, validação e relato da informação constante do Relatório não estão a funcionar de forma apropriada e que a informação divulgada, não esteja isenta de distorções materialmente relevantes.

Tendo por base a nossa verificação do Relatório e das Directrizes do GRI3, com os pressupostos incluídos no âmbito, concluímos que o Relatório inclui os dados e a informação requeridos para o nível C previsto no GRI3.

Lisboa, 28 de Outubro de 2008

PricewaterhouseCoopers & Associados, SROC, Lda.  
representada por:



António Joaquim Brochado Correia, ROC