

## Identificação da empresa

O Metropolitano de Lisboa, E.P.E. (ML) é uma Entidade Pública Empresarial com personalidade jurídica, dotada de autonomia administrativa, financeira e patrimonial, rege-se por estatutos próprios<sup>1</sup> e pela lei aplicável às empresas públicas<sup>2</sup>.

Em novembro de 2018, e tendo em conta o novo modelo organizacional, o Conselho de Administração aprovou o “Manual do Sistema de Gestão”, documento base para a definição das diretrizes da gestão do ML.

No referido Manual do Sistema de Gestão, apresentam-se enunciadas as principais linhas orientadoras referentes à Missão, Visão e Valores do ML:

## Missão

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

## Visão

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

## Valores

- **Inovação e Desenvolvimento:**
  - Procura contínua de novos serviços e produtos, assentes na evolução tecnológica ao serviço do cliente.
- **Responsabilidade:**
  - Ambiental: ao nível do rendimento energético e garantia da proteção ambiental decorrentes da atividade desenvolvida;
  - Social: ao nível da mobilidade daqueles que se deslocam na Área Metropolitana de Lisboa;
  - Económica: garantia da sustentabilidade da Empresa, numa perspetiva empresarial e laboral.
- **Qualidade:**
  - Através da criação de valor e utilidade do serviço ao cliente.

<sup>1</sup> Decreto-Lei n.º 148-A/2009, de 26 de junho.

<sup>2</sup> O ML está desde 2011 reclassificado como EPR (entidade pública reclassificada), o que significa que é equiparado a Serviços e Fundos Autónomos (SFA), estando integrado no universo do Orçamento do Estado, o que implica a obrigação do mesmo em apoiar financeiramente o ML, disponibilizando assim os fundos necessários para que a empresa satisfaça os compromissos assumidos.

- **Rigor e Integridade:**

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

- **Competência e Segurança:**

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

O ML assume a sua missão com os seus clientes no cumprimento da “Carta do Cliente”, na qual a Empresa assume os seguintes compromissos:

- **Oferta de serviço de transporte:**

- Propor os desenvolvimentos da rede que melhor correspondam às necessidades de mobilidade na Área Metropolitana de Lisboa (AML);
- Contribuir para o reforço da articulação modal;
- Implementar horários que respondam eficazmente à procura existente.

- **Segurança:**

- Manter os veículos em bom estado de conservação;
- Promover e aplicar, em permanente colaboração com as forças de autoridade, as ações necessárias para garantir elevados padrões de segurança no serviço de transporte e na sua utilização, bem como garantir a segurança dos clientes nos comboios e estações;
- Assegurar que os equipamentos ao dispor do cliente (designadamente elevadores, escadas e tapetes rolantes, equipamento de venda e canais de acesso), se encontram em perfeitas condições de funcionamento.

- **Regularidade:**

- Manter elevados índices de regularidade do serviço, promovendo as ações possíveis para minimizar os transtornos causados por perturbações da circulação, seja por motivos decorrentes da própria operação seja por fatores externos.

- **Informação e apoio ao cliente:**

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

- **Limpeza e conservação:**
  - Garantir que as estações, comboios e equipamentos se encontram em bom estado de conservação e limpeza, sendo, para o efeito, regularmente vistoriados e limpos.
- **Recursos humanos:**
  - Garantir a formação inicial e contínua dos recursos humanos ao serviço do ML, para que executem o seu serviço de forma competente e profissional, assegurando a condução dos comboios em condições de segurança conforto e atendendo os clientes com qualidade e rigor.
- **Acessibilidades:**
  - Em colaboração com as entidades competentes, assegurar que o serviço prestado possa ser facilmente utilizado por todos, implementando as medidas necessárias para permitir a acessibilidade daqueles clientes cuja mobilidade se encontre, por algum modo, reduzida, estando a ser desenvolvido um programa gradual de implementação de acessibilidades nas estações ainda não preparadas para o efeito.
- **Sugestões e reclamações:**
  - Colocar ao dispor dos clientes os meios necessários para a apresentação de sugestões e reclamações, fazer a sua análise, promover medidas de melhoria e providenciar em tempo útil a respetiva resposta;
  - Avaliar periodicamente, através de inquérito específico, o nível de satisfação dos clientes.
- **Ambiente:**
  - Cumprir os requisitos legais quanto a emissões poluentes, contribuindo para a proteção do meio ambiente;
  - Promover e disponibilizar meios que facilitem ao cliente as boas práticas de proteção do ambiente.

A colaboração dos Clientes é fundamental para atingir os índices de qualidade propostos. A utilização do Metro pressupõe o respeito por parte dos clientes de regras simples que permitirão uma melhor qualidade do serviço prestado, com benefícios para todos. Assim, os clientes devem:

- Viajar com título de transporte válido e apresentá-lo aos agentes ao serviço do ML sempre que for solicitado;
- Validar sempre o título de transporte, à entrada e saída das estações. Se não o fizer, o cliente incorre numa situação de transgressão;
- Não fumar nas instalações e comboios do ML. Se o fizer, o cliente estará a incorrer em infração prevista e punida por lei;
- Respeitar as normas existentes relativas ao transporte de animais, bicicletas e outros objetos particulares que, pelo seu volume ou conteúdo, possam causar incómodo ou constituir perigo;
- Utilizar os equipamentos de forma adequada;
- Não entrar ou sair dos comboios após o aviso sonoro e luminoso de fecho de portas;
- Permitir que os canais de acesso às estações e lugares dos comboios destinados a clientes com mobilidade reduzida sejam utilizados apenas por aqueles a que se destinam;

- Ajudar a manter as estações e comboios limpos, utilizando os recipientes existentes para a recolha de lixo;
- Evitar produzir ruído que possa incomodar os outros passageiros;
- Alertar os agentes ao serviço da empresa para a existência de alguma situação anómala ou perigosa;
- Em síntese, comportar-se de um modo responsável e cumpridor, seja relativamente a outros clientes, seja em relação aos agentes ao serviço do ML, respeitando sempre as indicações que estes transmitam.

## Política de Gestão

O Metropolitano de Lisboa, E.P.E., enquanto empresa estruturante dos transportes da região de Lisboa, pretende contribuir para o desenvolvimento de um novo e dinâmico modelo empresarial, com foco na melhoria da intermodalidade, eficiência e aumento da qualidade dos serviços prestados.

O Sistema de Gestão concretiza os seguintes princípios que traduzem a Política de Gestão:

1. A satisfação do cliente como objetivo central;
2. Uma liderança empenhada e comprometida;
3. Responsabilidades partilhadas e claramente definidas;
4. O envolvimento e qualificação das colaboradoras e dos colaboradores;
5. A gestão da Organização como um sistema composto por processos interrelacionados;
6. A melhoria contínua do desempenho;
7. A tomada de decisões de forma sustentada;
8. O estabelecimento de relações de parceria com os Fornecedores;
9. A gestão dos impactes ambientais;
10. O cumprimento integral dos requisitos aplicáveis;
11. A inovação como fator diferenciador da qualidade do serviço prestado.

## Objetivos estratégicos

Os objetivos estratégicos da Empresa prendem-se com a promoção da mobilidade sustentável, reforçando o uso do transporte público em geral e do Metropolitano de Lisboa enquanto solução de mobilidade, a recuperação de intervenções de manutenção no material circulante e na infraestrutura minimizando o risco de avarias, a expansão da rede através da criação de uma linha circular no centro urbano e a melhoria do desempenho ambiental nomeadamente ao nível da gestão dos recursos naturais.

Apresentam-se de seguida os objetivos estratégicos que devem servir de orientação para toda a atividade desenvolvida pela Empresa e empresas subsidiárias:

### 1. Promover e desenvolver a mobilidade urbana através da utilização do transporte público

No seguimento do incremento da procura, motivado pela recuperação da atividade económica e pela implementação do Programa de Apoio à Redução Tarifária (PART), o Metro assume como objetivo prioritário a promoção da mobilidade sustentável e do transporte público em modo metro em particular, promovendo:

- Aumento da oferta, nomeadamente com horários e frequências adequados à procura;
- Melhoria contínua da regularidade e fiabilidade do serviço prestado;
- Procura e implementação de novas soluções que deem resposta a novos aumentos de procura.

### 2. Melhorar os níveis de serviço prestados ao cliente

O Metro possui uma política continuada de foco no cliente. Para este triénio, o objetivo centra-se na melhoria da experiência do cliente enquanto utilizador do serviço, facilitando o uso do transporte e fornecendo serviços complementares, nomeadamente através de:

- Implementação de novos sistemas de pagamento do título de transporte, facilitando e simplificando a sua utilização;
- Melhoria das acessibilidades, aumentando o número de estações de plena acessibilidade;
- Melhoria da limpeza das estações e comboios;
- Melhoria e inovação nos sistemas de informação ao cliente;
- Aumento da oferta e da qualidade dos espaços comerciais existentes nas estações.

### 3. Expandir e planear o futuro, melhorar e renovar o existente

O Metro irá dar continuidade ao projeto de expansão da rede e modernização aprovados pela Tutela, salientando:

- Substituição do atual sistema de sinalização convencional por um sistema CBTC – *Communications Based Train Control* e aquisição de novo material circulante;
- Expansão de rede com a construção de um anel circular no centro de Lisboa prolongando a linha entre o Rato e o Cais do Sodré, com duas novas estações;
- Construção de um novo Posto de Comando Central resultante da alteração do sistema de sinalização;
- Estudar, analisar, propor e procurar as futuras ampliações da rede do ML;

- Requalificação e alargamento do cais da estação Arroios;
- Criação de acessibilidades plenas nas estações Colégio Militar e Areeiro;
- Programação da criação de acessibilidades plenas em mais 11 estações até 2024;
- Renovação do sistema de videovigilância centralizado, do sistema de supervisão das instalações técnicas e revisão das portas de todo o material circulante existente;
- Alteração do sistema central de bilhética e renovação dos equipamentos de venda e canais.

#### **4. Promover a sustentabilidade ambiental e energética**

O Metro, em conformidade com o Objetivo de Desenvolvimento Sustentável **ODS 13 – Alterações climáticas** e com a política nacional para a **Neutralidade Carbónica em 2050**, assume como um pilar para o seu desenvolvimento a promoção da sustentabilidade ambiental, por via de:

- Substituição genérica dos sistemas tradicionais de iluminação por sistemas LED;
- Melhoria da eficiência energética através de alterações tecnológicas e comportamentais ao nível dos sistemas de ventilação e AVAC;
- Implementação de uma central fotovoltaica nas suas instalações;
- Redução do consumo de papel;
- Eliminação do uso de plástico descartável.

#### **5. Assegurar o equilíbrio financeiro da Empresa**

A sustentabilidade financeira da Empresa é condição essencial para a sua manutenção e para que seja possível assegurar os compromissos estabelecidos com as diversas partes interessadas.

- Assinatura de um novo Contrato de Concessão de Serviço Público clarificando a situação dos ativos ILD, a gestão dos ativos e a forma de remuneração do ML;
- Resolução de situações de dívidas existentes;
- Rentabilização dos ativos não operacionais, nomeadamente do atual PMO I;
- Procurar o aumento da receita tarifária e não tarifária.

#### **6. Assegurar o bem-estar e motivação dos colaboradores**

As pessoas do Metro são um ativo precioso e a promoção do seu bem-estar, alinhamento organizacional e motivação fazem parte da estratégia do ML para o triénio. Nesse âmbito, inclui-se também, o aumento das competências dos colaboradores e a promoção da **Igualdade de Género (ODS 5)**.

- Reforço das competências, alinhamento e motivação por via da formação e da comunicação interna;
- Reforço do quadro de pessoal e início da renovação dos quadros do ML;
- Melhoria das condições de trabalho;
- Implementação do plano para a igualdade de género.

## Objetivos de Desenvolvimento Sustentável do ML



A Agenda 2030 de Desenvolvimento Sustentável da ONU (Organização das Nações Unidas) estabeleceu um conjunto de 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (*ver imagem*) que se traduz em 169 metas, a serem alcançados por todos os países até ao ano 2030, concorrendo todos para um objetivo comum de sustentabilidade mundial, centrado em cinco eixos de atuação:





Perante estes factos, em julho de 2017, no Fórum Político das Nações Unidas, o Governo Português definiu como prioridades estratégicas, os ODS Educação de Qualidade (ODS4); Igualdade de género (ODS5); Indústria, Inovação e Infraestruturas (ODS9); Reduzir as Desigualdades (ODS10); Ação Climática (ODS13) e Proteger a Vida Marinha (ODS14).

### Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS):

O Metropolitano de Lisboa, enquanto Empresa socialmente responsável e vocacionada para a promoção da Sustentabilidade, integrando na sua estratégia 4 (quatro) dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030 de Desenvolvimento Sustentável da ONU, assume o seu compromisso para com os seguintes ODS e respetivas metas, a saber:

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alcançar a igualdade de género e empoderar todas as mulheres e raparigas;</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Construir infraestruturas resilientes, promover a industrialização inclusiva e sustentável e fomentar a inovação;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adotar medidas urgentes para combater as alterações climáticas e os seus impactos;</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reduzir substancialmente a corrupção e o suborno em todas as suas formas.</li> </ul>

## Obrigações de Serviço Público

O Metropolitano de Lisboa, E.P.E. tem como objetivo manter e desenvolver o funcionamento regular do serviço público de transporte coletivo fundado no aproveitamento do subsolo da cidade de Lisboa e zonas limítrofes.

O ML presta um serviço público orientado para o cliente promovendo a mobilidade sustentável e a celeridade.

## Prestação de Serviço Público ou de Interesse Geral

### 1. Identificação do contrato de prestação de serviço público

O serviço público de transporte por metropolitano de passageiros é atualmente prestado tendo por base o disposto no Decreto-Lei n.º 175/2014, de 5 de dezembro, que procedeu à atualização e unificação de um quadro legal díspar, composto quer por disposições normativas de índole concessória constantes do Decreto-Lei n.º 36.620, de 24 de novembro de 1947, quer pelas disposições contidas no regime jurídico aplicável ao Metropolitano de Lisboa, E.P.E., aprovado pelo Decreto-Lei n.º 148-A/2009, de 26 de junho.

O contexto da prestação de serviço deste transporte público sofreu, ao longo do tempo, diversas alterações entre as quais se destacam a nacionalização e a sua transformação em empresa pública, operadas, respetivamente, através do Decreto-Lei n.º 280-A/75, de 5 de junho, e do Decreto-Lei n.º 439/78, de 30 de dezembro, a aprovação da Lei de Bases do Sistema de Transportes Terrestre (Lei n.º 10/90, de 17 de março) e mais recentemente, a evolução legislativa a nível europeu no sector dos transportes.

Neste particular, o Regulamento (CE) n.º 1370/2007, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro, relativo aos serviços públicos de transporte ferroviário e rodoviário de passageiros, veio estabelecer um novo enquadramento para a prestação dos serviços públicos deste sector, apontando para um regime de concorrência regulada ao impor a abertura progressiva dos mercados do transporte público de passageiros a nível europeu no respeito pelo princípio da reciprocidade e considerando todos os mercados nacionais de cada Estado Membro.



Neste contexto e de acordo com as linhas prioritárias traçadas no Plano Estratégico dos Transportes aprovado pela Resolução de Conselho de Ministros n.º 45/2011, de 10 novembro, foi publicada a Resolução de Conselho de Ministros n.º 10/2015, de 6 de março, que determinou dar início ao processo de abertura ao mercado da exploração dos serviços públicos de transporte de passageiros prestados pela Carris e pelo ML através da subconcessão destes serviços, o qual se desenvolveu ao longo de 2015.

Entretanto, é publicada a Resolução da Assembleia da República n.º 146/2015, de 28 de dezembro, que recomenda ao Governo a anulação da subconcessão dos sistemas de transportes da Companhia de Carris de Ferro de Lisboa, S.A. e do Metropolitano de Lisboa, E.P.E. e a promoção de medidas necessárias ao restabelecimento das condições legais existentes previamente ao processo de subconcessão.

A 4 de agosto de 2016 é então publicada a Lei n.º 22/2016, estabelecendo a total autonomia jurídica do Metropolitano de Lisboa, E.P.E., da Companhia de Carris de Ferro de Lisboa, S.A., da Transtejo - Transportes do Tejo, S.A. e da Soflusa - Sociedade Fluvial de Transportes, S.A., revogando assim os Decretos-Lei n.os 98/2012, de 3 de maio e 161/2014, de 29 de outubro.

## 2. Propostas de contratualização da prestação de serviço público

Sendo o Metropolitano de Lisboa uma entidade pública empresarial cuja relação jurídica se encontra titulada por um contrato de concessão e pelo regime jurídico aplicável ao Metropolitano de Lisboa constante do Decreto-Lei n.º 175/2014, de 5 de dezembro, nos quais se encontram reguladas as matérias atinentes à prestação de serviço público, encontra-se por este facto esta Empresa excecionada da previsão do n.º 1 do artigo 48º do Decreto-Lei n.º 133/2013, de 3 de outubro, não lhe sendo como tal aplicável o disposto neste ponto.

## Modelo de Financiamento Subjacente à Prestação de Serviço Público

O ML em função do Serviço Público que desempenha tem como fonte de financiamento os subsídios à exploração e as indemnizações compensatórias, como forma de ressarcimento, para além da receita direta de bilheteira.

A Resolução do Conselho de Ministros n.º 150/2018, de 19 de novembro – Aprova a atribuição de indemnizações compensatórias, atribuídas às empresas prestadoras de serviço público, aprovadas no Orçamento do Estado para 2018 (Lei n.º 114/2017, de 29 de dezembro). Neste sentido, o Estado atribuiu ao ML uma verba de 3.308.782,00 € (IVA incluído) para compensar os passes 4\_18, sub23 e Social +.

A construção ao longo dos anos das infraestruturas de longa duração, concretizada pelo ML por conta do Estado, tem vindo a ser financiada através do Orçamento de Estado - PIDDAC, Fundos Comunitários – Feder e Fundo de Coesão e o restante investimento por recurso ao mercado de Capitais na vertente obrigacionista, com aval do Estado Português.

[https://www.metrolisboa.pt/wp-content/uploads/2019/07/ML\\_Relatorio\\_do\\_Governo\\_Societario\\_2018-ASSINADO.pdf](https://www.metrolisboa.pt/wp-content/uploads/2019/07/ML_Relatorio_do_Governo_Societario_2018-ASSINADO.pdf)