

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 próprios¹ e pela lei aplicável às empresas públicas².

A Ferconsult, S.A. e a Metrocom, S.A. são empresas detidas integralmente pelo Metropolitano de Lisboa.

Em novembro de 2018, o Conselho de Administração aprovou o “Manual de Gestão de Qualidade e Ambiente”³, autorizando a integração dos Sistemas de Gestão do Metropolitano de Lisboa, da Ferconsult e da Metrocom.

Em 2021, o Conselho de Administração deliberou aprovar a adoção dos conceitos “Propósito, Âmbito e Princípios de Gestão”⁴, que a seguir se enunciam:

Propósito

Ser o eixo central da mobilidade na Área Metropolitana de Lisboa (AML).

Âmbito

Prestar um Serviço de transporte público de passageiros no modo metropolitano ou noutros sistemas de mobilidade em canal dedicado, onde se insere a gestão global da infraestrutura nomeadamente a conceção, a produção da construção e a exploração, incluindo a exploração de espaços comerciais, orientado para o cliente, em regime de concessão atribuída pelo Estado promovendo a mobilidade sustentável e visando a melhoria da qualidade de vida das gerações atuais e futuras.

Princípios de Gestão

As decisões gestionárias tomadas pelo Metropolitano de Lisboa refletem os seguintes princípios de gestão:

- O superior interesse dos nossos clientes.
- As expectativas das diferentes partes interessadas construindo relações duradouras de confiança com os nossos colaboradores, clientes, parceiros e comunidades.
- O desenvolvimento do negócio de forma socialmente responsável e sustentável articulando-se de forma estreita e concertada com os restantes operadores de transporte público.
- A promoção do transporte público e da mobilidade sustentável.
- O rigor, a transparência e o comportamento ético.
- A qualidade e segurança na prestação do serviço com recurso a soluções inovadoras, eficientes e criando valor nas áreas em que atuamos.

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

² 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.

³ Deliberação n.º 1416182, de 15 de novembro de 2018.

⁴ Deliberação n.º 1587859, de 16 de setembro de 2021.

Carta do Cliente

O ML assume para com os seus clientes o cumprimento da “Carta do Cliente” na qual estão especificados os seguintes compromissos:

- **Oferta de serviço de transporte:**
 - Fornecer um serviço de qualidade e adequado às expectativas do cliente;
 - Contribuir para o reforço da articulação intermodal;
 - Implementar horários de comboios que correspondam eficazmente à procura existente.
- **Segurança:**
 - Promover e aplicar, em permanente colaboração com as forças de autoridade, as ações necessárias para garantir elevados padrões de segurança no serviço de transporte e na sua utilização, bem como garantir a segurança dos clientes;
 - Manter os veículos em bom estado de conservação;
 - Assegurar que os equipamentos ao dispor do cliente se encontram em perfeitas condições de funcionamento.
- **Regularidade:**
 - Manter elevados índices de regularidade do serviço, promovendo as ações possíveis para minimizar os transtornos causados por perturbações da circulação perturbações do serviço.
- **Informação e apoio ao cliente:**
 - Disponibilizar de uma forma perceptível e rigorosa, em espaços próprios e através dos diversos suportes de comunicação com o cliente, a informação relevante sobre o serviço prestado, em situações normais ou de perturbação do serviço;
 - Dinamizar a rede de vendas disponibilizando diversas formas e meios para aquisição dos títulos de transporte;
 - Disponibilizar canais e espaços próprios que permitam ao cliente resolver situações anómalas ou que pela sua especificidade necessitem de uma análise especializada.
- **Limpeza e conservação:**
 - Garantir que as estações, os veículos e os equipamentos se encontram em bom estado de conservação e limpeza, sendo, para o efeito, regularmente, vistoriados e limpos.
- **Recursos humanos:**
 - Assegurar a qualidade dos recursos humanos para que executem o seu serviço de forma competente e profissional, assegurando condições de conforto, qualidade e rigor.
- **Acessibilidades:**
 - Em colaboração com as entidades competentes assegurar a acessibilidade de todos os clientes mesmo daqueles cuja mobilidade se encontre, por algum modo, reduzida.
- **Sugestões e reclamações:**
 - Colocar ao dispor dos clientes os meios necessários para a apresentação de sugestões e reclamações, fazer a sua análise, promover medidas de melhoria e providenciar em tempo útil a respetiva resposta;
 - Avaliar periodicamente, através de inquérito específico, o nível de satisfação dos clientes.

- **Ambiente**

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

Modelo Organizacional

Os fatores determinantes na estratégia do ML para 2021 centraram-se numa política de responsabilidade financeira e social, bem como na prossecução de uma política de responsabilidade para com os seus colaboradores, fornecedores, parceiros, clientes e comunidade em geral. A sustentabilidade do ML alicerça-se numa visão estratégica de excelência operativa, regendo-se segundo princípios de racionalidade económica e de eficácia social e ambiental, de acordo com os objetivos macro definidos:

O Metropolitano de Lisboa definiu, para o triénio 2021-2023, os seguintes objetivos estratégicos que devem servir de orientação para toda a atividade desenvolvida pela empresa e empresas subsidiárias:

- Promover e desenvolver a mobilidade urbana através da utilização do transporte público;
- Melhorar os níveis de serviço prestados ao Cliente;
- Expandir e planear o futuro, melhorar e renovar o existente;
- Promover a sustentabilidade ambiental e energética;
- Reforço da vertente Inovação;
- Assegurar o equilíbrio financeiro da Empresa;
- Assegurar o bem-estar e motivação dos colaboradores.

Como **Princípios Estruturantes** da missão do ML encontram-se, também, o desenvolvimento sustentável, bem como, os valores e compromissos éticos, de responsabilidade social e prevenção de riscos e de infrações conexas, a saber:

- Respeito e proteção dos direitos humanos;
- Conduta ética;
- Cumprimento da lei e da outra regulamentação aplicável à atividade;
- Respeito pelas convenções e declarações reconhecidas internacionalmente;
- Respeito pelas partes interessadas;
- Responsabilidade na defesa e proteção do meio ambiente;
- Atuar com transparência em todas as relações internas e externas.

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:

Pessoas – Prosperidade – Planeta – Paz – Parcerias



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:



Alcançar a igualdade de género e empoderar todas as mulheres e raparigas;



Construir infraestruturas resilientes, promover a industrialização inclusiva e sustentável e fomentar a inovação;



Adotar medidas urgentes para combater as alterações climáticas e os seus impactos;




Reduzir substancialmente a corrupção e o suborno em todas as suas formas.

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:

<p>Promover e desenvolver a mobilidade urbana através da utilização do transporte público</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Melhoria da oferta, nomeadamente com horários e frequências adequados à procura; • Melhoria da oferta nomeadamente com horários e frequências adequados à procura; • Procura e implementação de novas soluções que deem resposta a novos aumentos de procura.
<p>Melhorar os níveis de serviço prestados ao Cliente</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Implementação de novos sistemas de pagamento do título de transporte facilitando e simplificando a sua utilização; • Criação de novos títulos de transporte; • Melhoria das acessibilidades, aumentando o número de estações de plena acessibilidade; • Melhoria da limpeza de estações e comboios; • Melhoria e inovação nos sistemas de informação ao cliente; • Aumento da oferta e da qualidade dos espaços comerciais existentes nas estações.
<p>Reforço da vertente Inovação</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Reforço de uma estratégia de inovação que permita a monitorização permanente pela empresa da sua envolvente externa, integrando os respetivos resultados numa base assente numa cultura com critérios de liderança que contribuam progressivamente para um ambiente propício à inovação e mudança na organização; • Definição de uma estratégia de inovação valorizando o seu alinhamento com a estratégia corporativa através da definição de um plano de atividades e objetivos concretos e mensuráveis que permitam o seu acompanhamento e subsequente monitorização; • Adequação gradual da cultura da empresa à dinâmica de mudança inerente à inovação.

Expandir e planear o futuro, melhorar e renovar o existente



- Substituição do atual sistema de sinalização convencional por um sistema CBTC – *Communications-Based Train Control* e aquisição de novo material circulante;
- Construção de um Anel Circular no centro de Lisboa, prolongando a linha entre o Rato e o Cais do Sodré, com duas novas estações (Estrela e Santos);
- Lançamento do concurso da extensão da linha Vermelha, entre S. Sebastião e Alcântara (projeto em fase de financiamento), com data prevista de entrada em exploração do novo troço antes de 2027;
- Alargamento da sinalização CBTC à linha Vermelha e ao Material Circulante ainda não revisto (41 UT);
- Construção de um novo Posto de Comando Central resultante da alteração do sistema de sinalização;
- Programação da criação de acessibilidades plenas em mais 11 estações até 2024;
- Renovação do sistema de videovigilância centralizada, 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;
- Estudar, analisar, e propor e procurar aprovar as futuras ampliações da rede do ML.

Promover a sustentabilidade ambiental



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

Assegurar o equilíbrio da Empresa

- 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;
- Implementação de uma central fotovoltaica nas instalações do PMO II;
- Melhoria da eficiência energética através de alterações tecnológicas e comportamentais ao nível dos sistemas de ventilação e AVAC;
- Redução do consumo de papel;
- Eliminação do uso de plástico descartável.

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.



O contrato de concessão de serviço público de transporte que ainda vigora foi assinado em 23 de março de 2015, entre o Estado Português e o ML. Atualmente esse contrato encontra-se em processo de revisão.

https://www.metrolisboa.pt/institucional/wp-content/uploads/sites/2/2022/10/Contrato_Concessao_ML.pdf

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 109/2021, de 9 de agosto – Aprova a atribuição de indemnizações compensatórias no âmbito do passe [4_18@escola.tp](#), do passe [sub23@superior.tp](#) e do passe Social +, atribuídas às empresas prestadoras de serviço público, aprovadas no Orçamento do Estado para 2021 (Lei n.º 75-B/2020⁵, de 31 de dezembro). Neste sentido, o Estado atribuiu ao ML a verba de 3.963.263,40 € (IVA incluído) para compensar os passes 4_18, sub23 e Social +.

O Decreto-Lei n.º 1-A/2020, de 3 de janeiro veio dar continuidade, a partir de janeiro de 2020, ao Programa de Apoio à Redução do Tarifária (PART)⁶ nos transportes públicos coletivos de passageiros, revogando o anterior Despacho n.º 1234-A/2019, de 31 de janeiro. Para obviar o decréscimo da receita, pela alteração tarifária ocorrida em abril de 2019, (Regulamento n.º 278-A/2019), a AML assegurou verbas a título de pagamento por conta.

Por sua vez, o Decreto-Lei n.º 14-C/2020, de 7 de abril, veio estabelecer a definição de procedimentos de atribuição de financiamento e compensações aos operadores de transportes essenciais, no âmbito da pandemia COVID-19, tendo determinado o pagamento aos operadores de transporte das compensações relativas à venda dos passes [4_18@escola.tp](#), [sub23@superior.tp](#) e Social +, tendo o Decreto-Lei n.º 6-B/2021 de 15 de janeiro, prolongado a sua vigência para o ano de 2021. Neste contexto, no acumulado de janeiro a julho de 2021, no âmbito do Programa de Apoio à Redução do Tarifário dos Transportes Públicos (“PART”), foram atribuídos 4.571.169,70€ (sem IVA). Ainda sem informação das verbas atribuídas para os restantes meses, as mesmas foram estimadas.

Ao abrigo da Portaria n.º 198/2021, que define as condições de atribuição do Passe Antigo Combatente, desde 5 de novembro que está em vigor a gratuidade do passe nos transportes públicos, para todos os antigos combatentes detentores do cartão de antigo combatente, bem como

⁵ O Orçamento do Estado para 2021 contempla dotações a atribuir a empresas que prestam serviço público, designadamente de transporte de passageiros, cuja distribuição se torna necessário definir de acordo com o disposto no artigo 43º do Decreto-Lei n.º 84/2019, de 28 de junho (Estabelece as normas de execução do Orçamento do Estado para 2019), com as devidas adaptações temporais.

⁶ É um programa de financiamento das autoridades de transporte para a implementação e desenvolvimento de medidas de apoio à redução tarifária nos sistemas de transporte público coletivo de passageiros, bem como, para o aumento da oferta de serviço e a expansão da rede.



para a viúva e viúvo de antigo combatente. Neste âmbito, em 2021, as compensações financeiras atribuídas ao ML cifraram-se em 92.160,38€ (27.745,28 € em novembro e 64.415,09 € em dezembro).

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/institucional/wp-content/uploads/sites/2/2022/07/relatorio_governo_societario_2021.pdf

Data de atualização: 30.09.2022

Fontes: Relatório de Governo Societário 2021 (*versão aprovada em reunião do CA de 31.05.2022 e revisto em setembro de 2022*); Relatório Integrado 2021 (*versão não conforme com ESEF de 31.05.2022*)