

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.

Em novembro de 2017, 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.

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.

- **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);
 - Implementar horários de comboios que respondam eficazmente à procura existente.
- **Segurança:**
 - Promover e aplicar as ações necessárias para garantir elevados padrões de segurança no serviço de transporte;
 - Em permanente colaboração com as forças da autoridade, assegurar a implementação das medidas necessárias para garantir a segurança dos clientes nos comboios e estações.
- **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, percetível 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.
- **Disponibilidade dos equipamentos:**
 - Assegurar que os equipamentos existentes nas estações - designadamente elevadores, escadas e tapetes rolantes, equipamentos de venda e canais de acesso - se encontram em perfeitas condições de funcionamento, promovendo, quando tal não aconteça, a respetiva reparação no menor espaço de tempo possível.
- **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; para estes últimos, está 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;
 - Assegurar a análise cuidadosa das reclamações, promovendo internamente as devidas medidas de correção e melhoria, providenciando em tempo útil a respetiva resposta.

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;
- Passar os canais de acesso com cuidado, esperando que as portas se encerrem após a passagem do cliente anterior, antes de validar o seu título;
- 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;
- 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. O controlo dos perigos e riscos;
12. 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 as diversas medidas definidas e a sua afetação a três eixos estratégicos de atuação:

Eixo I – Qualidade

- Reforço da oferta em todas as linhas da rede, pela necessidade de responder ao aumento da procura, complementada com o crescente número de turistas que procuram o meio de transporte metro;
- Estão em estudo a implementação de medidas com vista a manter uma maior regularidade de serviço, designadamente, a possibilidade de circular a 60 km/h quando seja necessário;
- Desenvolvimento de projetos de ampliação, reabilitação e melhoria de acessibilidades das infraestruturas e instalações do Metro;



- Desenvolvimento de projetos de expansão e remodelação da rede de Metro, nomeadamente no que se refere ao prolongamento Rato-Cais do Sodré (com previsão de abertura à exploração para 2022/2023);
- Reforço do quadro de pessoal em 2018, com especial relevo para as áreas da manutenção e das estações;
- Reposição de stocks essenciais ao cumprimento das intervenções preventivas/programadas e corretivas do Material Circulante de forma a garantir a recuperação do material circulante imobilizado.

Eixo II – Segurança

- Recuperação de intervenções programadas no Material Circulante e Infraestruturas;
- Modernização do sistema de sinalização, cuja primeira fase, incidirá sobre a linha azul e ligação aos PMO II e III;
- Substituição do sistema de portas pneumáticas da série ML 90 por portas elétricas;
- Revisão do sistema de portas elétricas das restantes séries;
- Investimento num novo sistema de controlo e comando de tráfego;
- Renovação do sistema de videovigilância centralizada, e implementação de sistema de deteção de descida à via em estação;
- Aumento da visibilidade dos vigilantes que estão ao serviço da rede ML.

Eixo III – Responsabilidade

1. Económica

- Reforço da oferta de serviços complementares / exploração de potencialidade e espaços comerciais nas Estações;
- Desenvolver sistemas de pagamento de títulos de transporte universais, nomeadamente pela possibilidade de utilização do cartão multibanco nos canais de acesso à rede;
- Aumento da receita tarifária por via do aumento da procura, quer de passageiros ocasionais, quer de passageiros correntes, em sequência da melhoria da prestação de serviços e da compatibilização da mesma com as atuais necessidades do cliente.

2. Social

- Restabelecimento das condições de trabalho e empregabilidade, no âmbito da responsabilidade social da empresa;
- Reforçar e uniformizar os descontos em títulos de transporte para determinado segmento de cliente.

3. Ambiental

- Prossecução de medidas de eficiência energética alinhadas com o compromisso de mobilidade sustentável;
- Remodelação do sistema climatização dos edifícios administrativos, através da substituição de equipamentos obsoletos por outros energeticamente mais eficientes;

- Substituição do sistema iluminação quer nos edifícios administrativos quer nas estações por lâmpadas LED;
- Substituição de veículos de combustão por veículos elétricos.

Destaca-se ainda o objetivo de recuperar as intervenções programadas no Material Circulante e Infraestruturas, como condição essencial para reestabelecer os níveis de qualidade e cumprimento da oferta do serviço público atualmente comprometido.

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável do ML

O Metropolitano de Lisboa, enquanto Empresa socialmente responsável e vocacionada para a promoção da Sustentabilidade, integrando na sua estratégia 3 (três) 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:



Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS):

- 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.



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 seguintes 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).

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. Consequentemente, foi assinado a 23 de março de 2015 o contrato de concessão, entre o Estado Português e o ML, tendo por objeto a prestação de atividade e serviços no transporte público por metropolitano de passageiros, mediante o cumprimento de certas obrigações assumidas por parte da Empresa.

Entretanto, é publicada a Resolução da Assembleia da República n.º 146/2015, de 28 de dezembro, que recomendava 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 133/2017, de 25 de setembro – Estabelece a forma de distribuição das dotações para indemnizações compensatórias, atribuídas às empresas que prestam serviço público, aprovadas no Orçamento do Estado para 2017 (Lei n.º 42/2016, de 28 de dezembro). Neste sentido, o Estado atribuiu ao ML uma verba de 2.986.208 € (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.