

Identificação da empresa

O Metropolitano de Lisboa, E.P.E. é uma Entidade Pública Empresarial com personalidade jurídica, dotada de autonomia administrativa, financeira e patrimonial, regendo-se por estatutos próprios e pela lei aplicável às empresas públicas.

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

O Manual do Sistema de Gestão de Qualidade e Ambiente é um documento onde são definidas as diretrizes do “Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente” do grupo de empresas Metropolitano de Lisboa.

Em 2021¹ o Conselho de Administração deliberou aprovar a adoção dos conceitos “Propósito, Âmbito e Princípios de Gestão” 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.

Política de Gestão

O Sistema de Gestão de Qualidade e Ambiente (SGQA) rege-se por um conjunto de pressupostos definidos pelo Conselho de Administração (CA) e baseados nos princípios gerais do ML:

¹ Deliberação n.º 1587859, de 16 de setembro de 2021.

1. A satisfação do cliente como objetivo central – Concebendo e mantendo um serviço de transporte público de passageiros que dê resposta às expectativas e necessidades dos nossos clientes e demais partes interessadas.
2. Uma liderança empenhada e comprometida – Garantindo o alinhamento organizacional aos diversos níveis, definindo uma estratégia e objetivos claros para a organização e acompanhando a consecução desses objetivos.
3. Responsabilidades partilhadas e claramente definidas – Definindo responsabilidades claras aos vários níveis da organização e fornecendo os meios para que as responsabilidades possam ser assumidas.
4. O envolvimento e qualificação das colaboradoras e dos colaboradores – Sensibilizando, qualificando e incentivando as colaboradoras e os colaboradores a participarem ativamente na melhoria dos processos, ao nível da sua eficiência, do seu desempenho ambiental e da mitigação dos riscos associados.
5. A gestão da Organização como um sistema composto por processos interrelacionados – Identificando os processos chave da cadeia de valor, e as suas interações, de forma a garantir a eficiência da gestão.
6. A melhoria contínua do desempenho – Através de um Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente (SGQA) dotado de mecanismos que permitem monitorizar a eficiência dos processos e o desempenho ambiental incluindo o desempenho energético, divulgar esses dados de forma transparente e identificar e implementar oportunidades de melhoria.
7. A tomada de decisões de forma sustentada – Garantindo que existem dados que permitam que a tomada de decisões seja baseada em factos.
8. O estabelecimento de relações de parceria com fornecedores – Definindo níveis de serviço e boas práticas de qualidade e ambiente, e trabalhando conjuntamente com vista a garantir o seu cumprimento e melhoria contínua com vantagens para ambas as partes.
9. A gestão dos impactes ambientais – Identificando e avaliando os aspetos e impactes ambientais, implementando medidas com vista a minimizar os aspetos ambientais significativos negativos, incluindo os consumos energéticos e maximizando os impactes ambientais positivos.
10. O cumprimento integral dos requisitos aplicáveis – Identificando os requisitos aplicáveis à Organização (legislação, normas e compromissos assumidos voluntariamente) e definindo medidas com vista a ser assegurado o seu cumprimento e a transposição célere para a organização de novos requisitos.
11. A inovação como fator diferenciador da qualidade do serviço prestado – Procurando em permanência conhecer as melhores práticas e as melhores soluções no mercado, verificar a sua aplicabilidade ao serviço prestado e implementá-las sempre que adequado.

Carta do Cliente

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

A. Declaração de Compromisso

A presente Declaração de Compromisso visa reforçar o diálogo entre a Empresa e os seus Clientes, contribuindo para o bem-estar social.

- **Oferta de serviço de transporte:**
 - Fornecer um serviço de qualidade e adequado às expectativas do cliente;
 - Contribuir para o reforço da articulação intermodal;
 - Implementar horários que correspondam eficazmente à procura existente.
- **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.
- **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.
- **Acessibilidades:**
 - Em colaboração com as entidades competentes assegurar a acessibilidade de todos os clientes mesmo daqueles cuja mobilidade se encontre, por algum modo, reduzida.
- **Regularidade:**
 - Manter elevados índices de regularidade do serviço, promovendo as ações possíveis para minimizar os transtornos causados por perturbações da circulação perturbações do serviço.
- **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.
- **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.
- **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.
- **Limpeza e conservação:**
 - Garantir que as estações, os veículos e os equipamentos se encontram em bom estado de conservação e limpeza.

B. Deveres do Cliente

A colaboração dos clientes é fundamental para atingir os índices de qualidade propostos. Neste sentido, a utilização do ML deve ser efetuada respeitando regras simples, que permitirão uma melhor qualidade do serviço prestado, com benefícios para todos. Assim, os clientes devem:

1. Viajar com título de transporte válido e apresentá-lo aos agentes ao serviço da empresa sempre que for solicitado;
2. Validar sempre o título de transporte, se não o fizer, o cliente incorre numa situação de transgressão (Lei n.º 28/2006, de 4 de julho, com alterações introduzidas pela Lei n.º 83-C/2013, de 31 de dezembro);
3. Não fumar nas instalações e no interior dos veículos, se o fizer, o cliente incorre em infração prevista e punida por lei (Lei n.º 37/2007, de 14 de agosto art.º 4 n.º1 alínea u);
4. Respeitar as normas existentes relativas ao transporte de animais (Decreto-Lei n.º 315/2009, de 29 de outubro, Portaria n.º 968/2009, de 26 de agosto e Portaria n.º 422/2004, de 24 de abril), bicicletas e outros objetos particulares, que, pelo seu volume ou conteúdo, possam causar incómodo ou constituir perigo;
5. Utilizar os equipamentos de forma adequada;
6. Respeitar o sinal de fecho de portas e os avisos de segurança;
7. Colaborar com os clientes prioritários e de mobilidade reduzida sempre que necessário e respeitar os lugares que lhes são destinados;
8. Ajudar a manter os locais de espera e veículos limpos, utilizando os recipientes existentes para a recolha de lixo;
9. Evitar produzir ruído que possa incomodar os outros passageiros;
10. Alertar os agentes ao serviço da empresa para a existência de alguma situação anómala ou perigosa.

Em síntese, o cliente deve comportar-se de um modo responsável e cumpridor, seja em relação a outros clientes, ou aos agentes ao serviço da empresa, respeitando sempre as indicações que estes transmitam.

Modelo Organizacional

O Metropolitano de Lisboa e as empresas suas participadas têm continuado a dar cumprimento à missão e aos objetivos que lhes estão determinados, de forma económica, financeira, social e ambientalmente eficientes, conforme evidenciarão os relatórios de gestão e de sustentabilidade referentes a 2023.

O Metropolitano de Lisboa definiu 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;
- Reforço da vertente Inovação;
- Expandir e planear o futuro, melhorar e renovar o existente;
- Promover a sustentabilidade ambiental e energética;
- Assegurar o equilíbrio financeiro da Empresa;
- Assegurar o bem-estar e motivação dos colaboradores.

No que respeita aos princípios de legalidade e ética empresarial refere-se que o Metropolitano de Lisboa rege-se por um código de ética e conduta, assumindo como **Princípios Estruturantes** da sua atividade no plano social, cultural, ético e de desenvolvimento sustentável, os valores e compromissos do Pacto Mundial das Nações Unidas (Global Compact), os seguintes compromissos:

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

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável do ML

O Metropolitano de Lisboa centra a sua responsabilidade social na promoção da mobilidade dos cidadãos da área Metropolitana de Lisboa. Neste sentido, tem vindo a promover a integração sucessiva com os restantes operadores de transporte, com vista a contribuir para a intermodalidade e complementaridade da rede de transportes.

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

Complementarmente, no ano de 2023 o Metropolitano de Lisboa desenvolveu e consolidou uma política de responsabilidade social que procurou responder aos desafios sociais das pessoas, da empresa e da sociedade, potenciando e dinamizando atividades com impacto positivo na dimensão da sustentabilidade social, quer na vertente interna quer externa.

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS):

Enquanto Empresa socialmente responsável e vocacionada para a promoção da Sustentabilidade, a sua atuação centrou-se no compromisso para com quatro dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e respetivas metas:



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:

Promover e desenvolver a mobilidade urbana através da utilização do transporte público	• Melhoria pontual 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 novas necessidades dos clientes.
Melhorar os níveis de serviço prestados ao Cliente	• 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 de estações e comboios; • Melhoria e inovação nos sistemas de informação ao cliente; • Melhoria da qualidade da oferta e da qualidade dos espaços comerciais existentes nas estações.
Reforço da vertente Inovação	• Reforço de uma estratégia de inovação, adotando metodologias características da inovação no desenho de novas soluções e na implementação de projetos, envolvendo toda a comunidade do ML; • Desenvolvimento de parcerias para a inovação com outras entidades, como fornecedores, universidades, centros tecnológicos,



associações, entre outros, através da criação de parcerias em projetos de IDI, promovendo a criação de valor para todas as partes envolvidas;

- Estabelecimento de metodologias sistemáticas de vigilância tecnológica, de *benchmarking* e de análise de tendências que assegure a existência de conhecimento atualizado sobre as melhores práticas e tendências no setor;
- Promoção de uma cultura de inovação com dinâmicas de trabalho colaborativo.

Expandir e planear o futuro, melhorar e renovar o existente



- Linha Circular – Prolongamento Rato/Cais do Sodré;
- Expansão da linha Vermelha – Prolongamento S. Sebastião/Alcântara;
- Projeto de modernização do sistema de sinalização e do material circulante: linhas Azul, Amarela e Verde;
- Metro Ligeiro de Superfície Loures/Odivelas;
- Aquisição de máquina esmeriladora;
- Remodelação da estação Cais do Sodré;
- Plano de Promoção de Acessibilidade (PNPA);
- Renovação de Sistema de Conforto (escadas mecânicas, tapetes rolantes e elevadores);
- Renovação de sistema vídeo e comunicação + SADI nas carruagens (ML90, ML95, ML97 e ML99);
- Beneficiação geral das portas das frotas ML95, ML97 e ML99;
- Sistema de informação ao Cliente;
- Upgrade tecnológico do sistema de acionamento de portas da série ML90;
- Torno rodas PMO III + sistema de medida automática de rodas;
- Remodelação geral de máquinas automáticas de venda de títulos de transporte (MAVT)
- Aquisição de 24 Unidades Triplas;
- Instalação de uma Central Fotovoltaica nas vias de garagem do PMO II;
- Remodelação da estação Marquês de Pombal.

Promover a sustentabilidade ambiental



- Substituição na totalidade das suas estações de 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;
- Redução do consumo de recursos naturais, nomeadamente eletricidade, gás, água e papel.

Assegurar o equilíbrio da Empresa



- Assinatura de aditamento ao Contrato de Concessão de Serviço Público que clarifique 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.

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 116/2023, de 3 de outubro – 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 2023 (Lei n.º 24-d/2022², de 30 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)³ 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 nº 278-A/2019), a AML assegurou verbas a título de pagamento por conta. Em 2023, foram atribuídos ao Metropolitano de Lisboa os montantes de 4,9 milhões de euros em pagamentos por conta PART (AML).

https://www.metrolisboa.pt/institucional/wp-content/uploads/sites/2/2025/01/ML-RGS-2023_2024.06.26_site.pdf

Data de atualização: 30.09.2024

Fontes: Relatório de Governo Societário 2023 (*versão aprovada em reunião do CA de 26.06.2024*; Relatório Consolidado 2023 (*versão não conforme com ESEF de 26.06.2024*)

² O Orçamento do Estado para 2023 contempla dotações para indemnizações compensatórias 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 43.º do Decreto-Lei n.º 10/2023, de 8 de fevereiro, na sua redação atual, que estabelece as normas de execução do Orçamento do Estado para 2023.

³ 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.