

## 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>.

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”<sup>3</sup>, 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”<sup>4</sup>, 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.

---

<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.

<sup>3</sup> Deliberação n.º 1416182, de 15 de novembro de 2018.

<sup>4</sup> 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:

Promover e desenvolver a mobilidade urbana através da utilização do transporte público	<ul style="list-style-type: none"><li>• Melhoria da oferta, nomeadamente com horários e frequências adequados à procura;</li><li>• Melhoria da oferta nomeadamente com horários e frequências adequados à procura;</li><li>• Procura e implementação de novas soluções que deem resposta a novos aumentos de procura.</li></ul>
Melhorar os níveis de serviço prestados ao Cliente	<ul style="list-style-type: none"><li>• Implementação de novos sistemas de pagamento do título de transporte facilitando e simplificando a sua utilização;</li><li>• Criação de novos títulos de transporte;</li><li>• Melhoria das acessibilidades, aumentando o número de estações de plena acessibilidade;</li><li>• Melhoria da limpeza de estações e comboios;</li><li>• Melhoria e inovação nos sistemas de informação ao cliente;</li><li>• Aumento da oferta e da qualidade dos espaços comerciais existentes nas estações.</li></ul>
Reforço da vertente Inovação	<ul style="list-style-type: none"><li>• 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;</li><li>• 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;</li><li>• Adequação gradual da cultura da empresa à dinâmica de mudança inerente à inovação.</li></ul>



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](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/2020<sup>5</sup>, 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)<sup>6</sup> 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

---

<sup>5</sup> 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.

<sup>6</sup> 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](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*)