



Identificação da empresa

Missão

A missão do Metropolitano de Lisboa (ML) é a prestação do Serviço Público de Transporte Colectivo de Passageiros, em sistema de metro, segundo princípios de racionalidade económico-financeira e de sustentabilidade social e ambiental.

Objectivos

- Antecipar e responder, atempadamente, às necessidades do mercado e às expectativas dos clientes, mediante a melhoria da capacidade, da qualidade e da fiabilidade do serviço oferecido e da concretização e desenvolvimento da Rede em tempo e dentro do princípio da racionalidade económico-financeira.
- Assegurar o serviço oferecido garantindo a sustentabilidade social, económico-financeira e ambiental, através da racionalização dos custos de exploração, da melhoria do rendimento energético e da sustentabilidade ambiental e da execução de uma gestão orientada para o cliente e para a promoção da mobilidade.
- Contribuir para o desenvolvimento sustentado do sistema de transportes na Área Metropolitana de Lisboa, por meio da promoção de soluções para a gestão eficaz do sistema de transportes e da contribuição para uma adequada articulação com outros modos de transporte colectivo, visando um melhor planeamento da exploração, uma melhor estrutura tarifária, a definição de políticas para uma melhor gestão de recursos e meios e a promoção conjunta do Transporte Colectivo.



Políticas da Empresa

O ML ciente da sua missão visa prosseguir, estrategicamente, as seguintes políticas:

- **Inovação e Desenvolvimento:**

- ✓ Apostar no apoio à investigação e desenvolvimento;
- ✓ Abertura (permanente) à mudança e à inovação.

- **Qualidade e Rigor:**

- ✓ Desempenhar com rigor as tarefas que lhe estão cometidas em termos de eficiência produtiva e com melhor utilização dos recursos disponíveis;
- ✓ Melhorar a qualidade de serviço prestada, satisfazendo as necessidades e expectativas dos nossos clientes;
- ✓ Aumentar a eficácia e eficiência do serviço de transporte prestado, através da adequação da oferta à procura e da racionalização dos recursos e métodos disponíveis.

- **Segurança e Gestão de Risco:**

- ✓ Garantir a segurança integrada de pessoas e bens, melhorando o serviço oferecido, através do crescimento dos níveis de regularidade, fiabilidade, conforto e segurança do sistema metro;
- ✓ Identificar os perigos e avaliar os riscos em cada actividade, em função da probabilidade e/ou frequência, como consequência duma avaliação rigorosa do risco;
- ✓ Manter e reforçar a imagem e a credibilidade da Empresa como factor de afirmação externa e interna.

- **Responsabilidade Social e Ambiental:**

- ✓ Apostar na produção de serviços socialmente úteis e aceitáveis;
- ✓ Melhorar a gestão das diversas actividades da Empresa, segundo princípios de desenvolvimento sustentável, nas vertentes económica, social e ambiental;
- ✓ Apostar na formação, na ética e no desenvolvimento dos seus recursos humanos em torno do projecto ML.



Obrigações de Serviço Público

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

O ML presta um serviço público orientado para o cliente segundo princípios de racionalidade económico-financeira e de sustentabilidade social e ambiental.

Termos Contratuais da Prestação de Serviço Público

O serviço público não se encontra definido em termos contratuais, no verdadeiro sentido da palavra, mas sim em termos genéricos no âmbito dos estatutos da Empresa.

Modelo de Financiamento Subjacente à Prestação de Serviço Público

A empresa em função do Serviço que desempenha tem como fonte de financiamento, para além da receita directa de Bilheteira, os subsídios à exploração e as indemnizações compensatórias como forma de ressarcir a empresa pelo serviço público prestado.

Uma parte dos investimentos em Infra-estruturas de Longa Duração é financiada através do Orçamento de Estado PIDDAC - Cap. 50, Fundos Comunitários – Feder e Fundo de Coesão e, ainda, pelo recurso ao mercado de Capitais na sua vertente obrigacionista com aval do Estado Português.

A nível das Indemnizações Compensatórias, nos termos da Resolução do Conselho de Ministros n.º 114/2009, de 3 de Dezembro de 2009, foi atribuído ao Metropolitano de Lisboa pelo Estado, o montante de €28.093.176, em resultado das obrigações assumidas por esta Empresa em termos de exploração, de transporte e de tarifas.