



RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE
SUSTAINABILITY REPORT

 **METRÔ** 2010

Geraldo Alckmin

Governador do Estado de São Paulo

Governor of the State of São Paulo

Jurandir Fernando Ribeiro Fernandes

Secretário dos Transportes Metropolitanos

Metropolitan Transport Secretary

Sérgio Henrique Passos Avelleda

Presidente da Companhia do Metropolitano de São Paulo – Metrô

São Paulo Metropolitan Company President

Walter Ferreira de Castro Filho

Diretor de Engenharia e Construções

Engineering and Construction Director

José Kalil Neto

Diretor de Finanças

Financial Director

Laércio Mauro Santoro Biazotti

Diretor de Planejamento e Expansão dos Transportes Metropolitanos

Metropolitan Transports Planning and Expansion Director

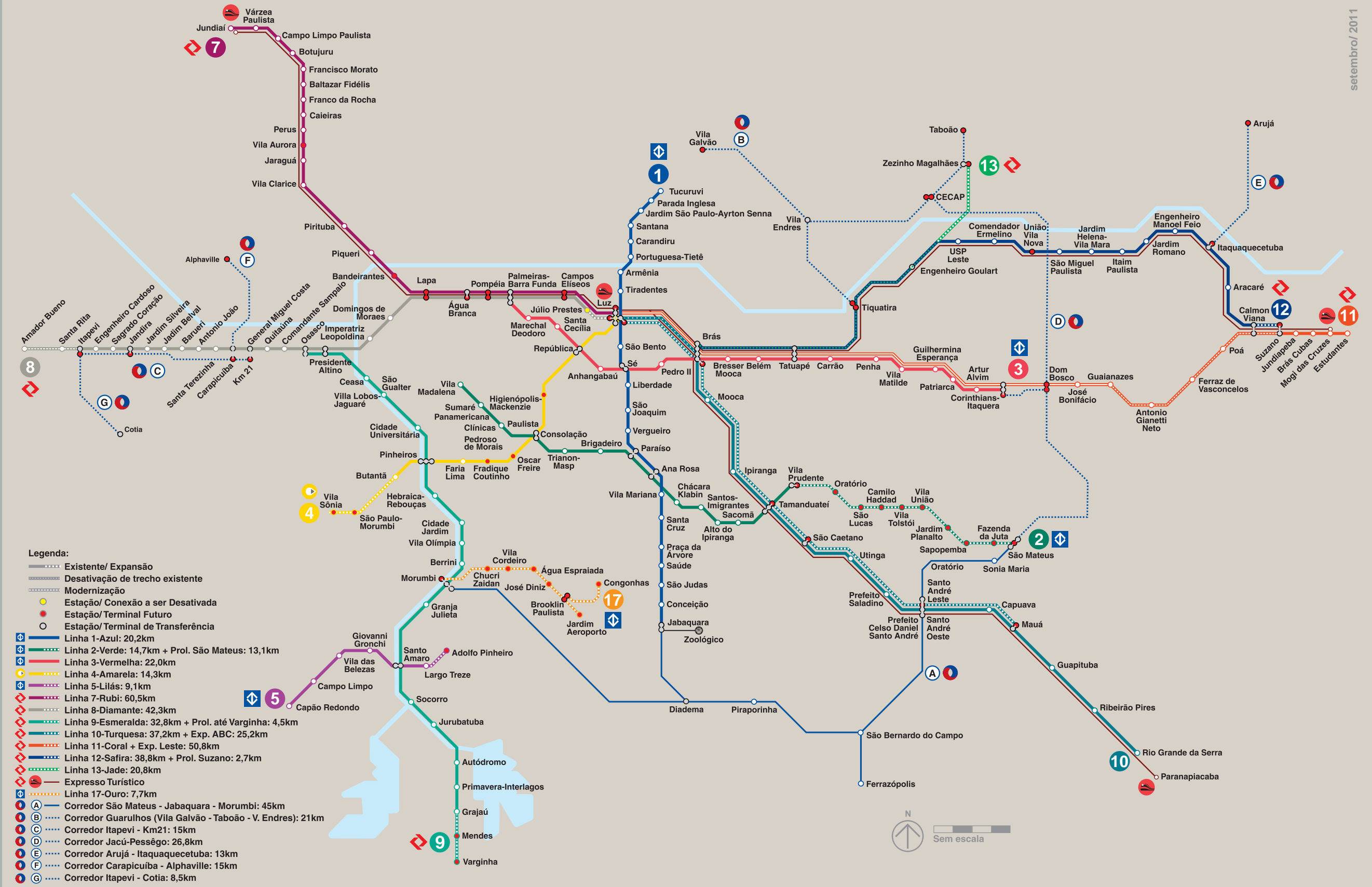
Mário Fioratti Filho

Diretor de Operações

Operation Director

Mapa do Transporte Metropolitano - Rede 2014

setembro/2011





COMPANHIA DO METROPOLITANO DE SÃO PAULO – METRÔ
www.metro.sp.gov.br

Relatório de Sustentabilidade 2010
Sustainability Report 2010

Contato para sugestões sobre as informações referentes ao relatório de sustentabilidade pode ser realizado pelo site www.metro.sp.gov.br. Registre sua manifestação através do Fale Conosco (opção relatório de sustentabilidade).

Contact for suggestions on information regarding the sustainability report can be accomplished through the Website: www.metro.sp.gov.br. Please, register your impressions through "Contact Us" (option sustainability report).

Este relatório está disponível para download em:
www.metro.sp.gov.br

*This report is available for download at:
www.metro.sp.gov.br*

04 MENSAGEM DO PRESIDENTE

President's Message

11 METRÔ DE SÃO PAULO

São Paulo Metrô

12 Resultados Econômicos

Economic results

16 Operação do serviço de transporte

Transport Service Operation

20 Linhas no Tempo

Time Lines

35 NOS TRILHOS DA SUSTENTABILIDADE

Sustainability on Rails

39 GOVERNANÇA NOS TRILHOS

Governance on Rails

40 Diretoria

Director's Board

42 Sistemas de Gestão e Certificações

Management Systems and Certifications

44 Sistema de Gestão Ambiental

Environmental Management System

47 APROXIMANDO A CIDADE DAS PESSOAS

Approaching the City to People

48 Traçando Rotas

Tracing Routes

53 Expansão da Rede Metroviária - Ações 2010

Expansion of Rail Network - Actions in 2010

56 Rede em Crescimento: Implantação de Novas Linhas

Network Growing: Implementation of New Lines

63 MOBILIDADE URBANA E BENEFÍCIOS SOCIAIS

Urban Mobility and Social Benefits

64 Reurbanização e Revitalização do Espaço:

Reurbanization and Revitalization of the Space

66 Ganhos com uma viagem integrada a outros modos

Gains of a travel integrated to other modes

69 Benefício Social: Redução do Tempo de Viagem, da Emissão de Gases Poluentes, do Consumo de Combustíveis e de Acidentes.

Social Benefit: Travel Time Reduction, Greenhouse gas Emissions Reduction, Fuel Consumption and Accidents Reduction

73 METRÔ RUMO AO BAIXO CARBONO

Metrô Towards Low Carbon

74 Metrô e Outros Modos de Transporte

Subway and Other Modes of Transportation

76 Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa

Emission Inventory of Greenhouse Gas

80 Ações de Redução do Consumo

de Energia

Actions for Reducing Energy Consumption

85 QUEM FAZ O METRÔ

People in the Metrô

86 Usuários

Users

104 Comunidade

Community

111 Comunidade Técnica

Technical Community

114 Empregados

Employees

126 Fornecedores

Suppliers

128 Governo

Government

132 Meio ambiente – Reguladores

Environment – Regulators

135 INDICADORES ECONÔMICOS FINANCEIROS

Economic and Financial Indicators

141 Relatório dos auditores independentes sobre as

demonstrações financeiras

Independent Auditors' Report on the financial statements

145 PROCESSO DE RELATO

Reporting Process

147 Nível de aplicação GRI

GRI application level

148 ÍNDICE REMISSIVO GRI

GRI Index

Para facilitar a leitura

Os indicadores GRI, contemplados no relatório, são mostrados em diferentes cores de acordo com o aspecto ao qual se referem:

For easier reading

The GRI indicators, included in the report, are shown in different colors according to the aspect to which they refer:

GRI PERFIL / Profile

GRI DIREITOS HUMANOS / Human Rights

GRI ECONÔMICOS / Economic

GRI AMBIENTAIS / Environmental

GRI SOCIEDADE / Society

GRI PRODUTO / Product

GRI TRABALHISTAS / Labor

MENSAGEM DO PRESIDENTE

PRESIDENT'S MESSAGE

GRI 1.1 / 1.2

A cada dia estamos mais presentes na vida das pessoas que vivem na Região Metropolitana de São Paulo e utilizam-se de nossos serviços. Seja para ir ao trabalho, à escola, às compras, ao médico, garantimos o deslocamento de quase sete milhões de passageiros transportados¹ por dia nas linhas da rede metroferroviária, composta pelos serviços do Metrô e da Companhia Paulista de Trens Metropolitanos – CPTM.

A integração desta rede com outros sistemas de transporte aproxima os espaços urbanos das pessoas que vivem e trabalham na cidade de São Paulo, o mais importante centro econômico do País e da América do Sul. Isso significa mais de 13 milhões de viagens por transporte coletivo por dia, incluindo as viagens originadas na região metropolitana da capital.

No período de 2007 a 2010, a demanda de passageiros transportados pela rede metroviária cresceu uma média de 10% ao ano, atingindo atualmente mais de quatro milhões de passageiros por dia, número equivalente a metade da população das cidades de Londres e de Nova York. As obras de expansão, neste período, compreenderam seis novas estações (Alto do Ipiranga, Sacomã, Tamanduateí e Vila Prudente da Linha 2-Verde e as estações Paulista e Faria Lima da Linha 4-Amarela). Em 2011, com a inauguração das estações Pinheiros, Butantã, República e Luz da Linha 4-Amarela, a rede passou a ter 74,3 quilômetros de extensão e 62 estações.

Essa demanda crescente e a expansão da rede têm sido nossos maiores desafios e, neste sentido, atuamos e empregamos todos os esforços para melhor atender a população e cumprir os planos de investimentos do Governo.

Atentos ao desconforto causado pela lotação dos trens do metrô, temos procurado compensá-lo com a oferta de um serviço cada vez melhor, fazendo jus à avaliação que sempre nos distinguiu dos demais meios de transporte coletivo. Exemplos disso são o Atendimento Nota 10, de incentivo aos funcionários; o Embarque Preferencial, que visa dar acesso prioritário, no primeiro carro de cada trem, a gestantes, idosos e pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida; o Embarque Melhor, que nos horários de pico orienta e controla o embarque na estação Sé, a mais movimentada da rede; e estamos implementando medidas para aumentar a segurança dos passageiros.

1. Este dado inclui as transferências que as pessoas realizam entre as linhas da rede metroferroviária.

Day after day we are increasingly present in the lives of people who live in the Metropolitan Region of São Paulo and make use of our services. Whether going to work, school, shopping, the doctor, we guarantee the displacement of almost seven million passengers¹ per day at lines of subway-railroad network, composed of Metrô services and CPTM (São Paulo Company of Metropolitan Trains).

The integration of this network with other transport systems get urban spaces closer to people who live and work in São Paulo, the most important economic center of the country and South America. That's over 13 million public transport trips per day, including travel originating in the metropolitan area of the capital.

In the period from 2007 to 2010, the demand of passengers transported by the subway system has grown an average of 10% per year, currently reaching more than four million passengers per day, a number equivalent to half the population of London and New York. The expansion works in this period comprised six new stations (Alto Ipiranga, Sacomã, Tamanduateí and Vila Prudente of Line 2-Green and stations Paulista and Faria Lima of Line 4-Yellow). In 2011, with the inauguration of Pinheiros, Butantã, República and Luz stations of Line 4-Yellow, the network now is 74.3 kilometers long and has 62 stations.

This growing demand and the expansion of the network have been our greatest challenges, and in this sense, we operate and employ every effort to better serve the population and meet the Government's investment plans.

Mindful of the discomfort caused by the crowding of the Metrô trains, we have sought to compensate for it by offering an even better service, entitled to the assessment that has always distinguished us from other means of transportation. Some examples are: Customer Note 10, to encourage employees, the Preferential Boarding, which aims to give priority access, in the first car of each train, to pregnant women, elderly and people with disabilities or reduced mobility; the "Best Boarding" which, at the rush hours, directs and controls the boarding at Sé station, the busiest on the network, and we are implementing measures to increase passenger safety.

1. This data includes transfers between lines of the Metro Network.

Neste sentido, nossa meta é ampliar os benefícios socioambientais já proporcionados atualmente com a rede metروiária, para que se enfrente o grande desafio do setor de transportes, que é garantir a mobilidade urbana, integrando a vitalidade da economia, a preservação do meio ambiente e a saúde humana.

In this sense, our goal is to expand the social and environmental benefits currently delivered with the subway system, in order to face the great challenge of the transport sector, which is to ensure that urban mobility, integrating economic vitality, preservation of the environment and human health.

Hoje, com recursos assumidos pelo Governo de São Paulo, três linhas estão sendo construídas ao mesmo tempo: a extensão em monotrilho da Linha 2-Verde (Vila Prudente-Cidade Tiradentes), segunda etapa da Linha 4-Amarela (Vila Sônia-Luz) e a continuação da Linha 5-Lilás (Largo Treze-Chácara Klabin). Além do desenvolvimento de projetos para novas linhas de metrô e monotrilho, iniciaremos proximamente as obras da Linha 17-Ouro, em monotrilho, que fará a interligação Congonhas-Morumbi-Jabaquara.

Today, with funds provided by the Government of São Paulo, three lines are being built at the same time: the extent to Monorail of Line 2-Green (Vila Prudente-Cidade Tiradentes), the first phase of Line 4-Yellow (Vila Sônia-Luz) nearing completion and continuation of Line 5-Lilac (Largo Treze-Chacarã Klabin). Besides the development of projects for new subway lines and monorail, we are soon starting the works for line 17-Gold, monorail, which will interconnect to Congonhas-Morumbi-Jabaquara.

A modernização da frota do Metrô, com a aquisição de trens novos e a reforma da frota antiga, é outra ação em curso. Foram mais 16 trens para a Linha 2-Verde, dez trens para a Linha 3-Vermelha e sete para a Linha 1-Azul.

The modernization of the Metrô fleet, with the acquisition of new trains and the renovation of the old fleet, is another action in progress. There were over 16 trains for Line 2-Green, 10 trains for Line 3-Red and 7 for Line 1-Blue.

Para a Linha 5-Lilás, já garantimos a aquisição de mais 26 novos trens e a troca da sinalização da rede por um sistema de controle da operação baseado em comunicação, conhecido como CBTC (Communication Based Train Control), iniciativa que permitirá a redução do intervalo entre trens, possibilitando maior oferta de viagens, e assim, maior conforto para os usuários e mais rapidez aos deslocamentos da população, tornando o metrô opção mais atrativa em substituição ao transporte individual.

For Line 5-Lilac, we have already secured the acquisition of 26 new trains and the exchange of network signalization by a operating control system based on communication, known as CBTC (Communication Based Train Control), an initiative that would reduce the break between trains, allowing a greater range of travels, and thus greater comfort for users and faster population movement, making the subway a more attractive option to replace the individual transport.

Somente neste ano de 2011, estão previstos investimentos do Governo em obras de expansão e modernização da rede do Metrô de R\$ 4,8 bilhões. Esta soma inclui recursos do Tesouro Estadual (arrecadação mais transferências) e recursos vindos de empréstimos.

Only in this year 2011, investments of R\$ 4.8 billion are planned by the Government in works of expansion and modernization of the Metrô network. This sum includes resources from the State Treasury (revenues plus transfers) and resources from loans.

Na previsão para o próximo ano, a expansão da Linha 2-Verde em monotrilho é uma das prioridades do Governo, com R\$ 1,6 bilhão. A primeira estação desta linha, Oratório, deve ser entregue no fim de 2013.

In the forecast for next year, the expansion of line 2-Green in monorail is a priority for Government, with R\$ 1.6 billion. The first station of this line, Oratório, shall be delivered in late 2013.

Para o prolongamento da Linha 5-Lilás, em obras na zona sul, a previsão é gastar até R\$ 1,5 bilhão, desde a estação Largo Treze, na região de Santo Amaro, até a Chácara Klabin (integração com a Linha 2-Verde), passando pela estação Santa Cruz (integração com a Linha 1-Azul).

For the extension of Line 5-Lilac, in works at the south zone, it is expected to spend up to R\$ 1.5 billion, from station Largo Treze, in the region of Santo Amaro, until station Chácara Klabin (integration with line 2-green), through the Santa Cruz station (integration with Line 1-Blue).

A Linha 17-Ouro receberá R\$ 507 milhões do orçamento para ligar o Aeroporto de Congonhas à região do Morumbi. O valor é semelhante ao reservado às obras da segunda fase da Linha 4-Amarela, com R\$ 471 milhões.

Line 17-Gold will receive R\$ 507 million budget to connect the Congonhas Airport to the Morumbi area. The value is similar to the value reserved for works of the second phase of Line 4-Yellow, with R\$ 471 million.

A segunda etapa da Linha 4-Amarela será iniciada em futuro próximo e incluirá a complementação das obras civis, acessos e acabamento das estações Fradique Coutinho, Oscar Freire, São Paulo-Morumbi e Higienópolis-Mackenzie. Ainda nesta etapa, será construído trecho subterrâneo, de cerca de um quilômetro, para conexão com a estação Vila Sônia, que será construída com um terminal de ônibus. Vale lembrar que a Linha 4-Amarela foi a primeira Parceria Público-Privada (PPP) do País, estabelecida entre o Governo de São Paulo e a concessionária ViaQuatro para operação e manutenção, por um período de 30 anos, da nova linha metروiária.

The second phase of Line 4-Yellow will begin in the near future and will include the completion of civil works, access and finishing of the Fradique Coutinho, Oscar Freire, São Paulo-Morumbi and Higienópolis-Mackenzie stations. Even at this stage it will be built an underground stretch of about a mile, to connect to the Vila Sônia station, which will be built with a bus terminal. It is worth noting that Line 4-Yellow was the first Public Private Partnership (PPP) in the country, established between the Government of São Paulo and the utility ViaQuatro for operation and maintenance, for a period of 30 years, of the new subway line.

As Linhas 1-Azul e 3-Vermelha receberão investimentos para modernização, reforma de 24 trens e do sistema de sinalização e controle de tráfego, somando R\$ 473 milhões. A estação Corinthians-Itaquera, na zona leste, apontada como a estação da Copa do Mundo, em função da proximidade com o futuro estádio do Corinthians, está incluída nestas melhorias.

Lines 1-Blue and 3-Red will receive investments for modernization, renovation of 24 trains and of the signaling system and traffic control, totaling R\$ 473 million. The Corinthians-Itaquera Station, on the east side, named the World Cup station, due to the proximity of the future stadium of Corinthians, is included in these improvements.

A Linha 6-Laranja, que ligará a Brasilândia, na região norte da cidade, à estação São Joaquim, na Linha 1-Azul, está prevista para ser construída por meio de PPP. Também estão previstas uma extensão desta linha até a rodovia dos Bandeirantes e outra em direção à zona leste, até Cidade Líder, totalizando 34,1 km de extensão.

A meta é garantir que a rede cresça com sustentabilidade, buscando o equilíbrio socioambiental e econômico, considerando o alto custo já pago pelo cidadão com os deslocamentos atuais e os elevados índices de poluição com os quais se vê obrigado a conviver no seu dia a dia.

Ampliamos o diálogo para superar os obstáculos e enfrentar os dilemas, mantendo a credibilidade que adquirimos perante a sociedade, desde que implantamos, pela primeira vez, um sistema de transporte no subsolo da cidade. Os projetos de novas linhas de metrô só nascem depois de um longo processo de análise da cidade, das principais rotas ou deslocamentos realizados pela população, do perfil das pessoas, de suas memórias históricas, sociais e ambientais registradas nos locais onde vivem.

Durante a fase de construção, buscamos minimizar os reflexos sociais e financeiros causados pelos impactos ambientais nos arredores das áreas de intervenção, conciliando as soluções de projeto e o método construtivo às características do local.

A arquitetura das estações e os sistemas operacionais trazem em sua concepção, por exemplo, o conceito de máximo aproveitamento da ventilação e iluminação naturais, bem como a adoção de tecnologia inteligente no consumo de energia. Na operação dos serviços, as ações buscam a otimização do consumo nos trens e na iluminação das estações, entre outras medidas sistemáticas.

Os benefícios sociais proporcionados pela rede existente, estimados em R\$ 5,7 bilhões/ano, mostram que estamos nos trilhos da sustentabilidade. Há uma redução significativa do tempo de deslocamento das pessoas, das emissões de poluentes, do consumo de combustível fóssil e acidentes de trânsito, contribuindo para a melhoria da mobilidade, da poluição do ar e mudanças climáticas. Para se chegar a esses valores, considera-se que haveria a transferência de nossos usuários para outros meios de transporte caso não existisse a rede do Metrô.

Line 6-Orange, connecting to Brasilândia station, in the north of the city, São Joaquim station on Line 1-Blue, is scheduled to be built through PPP (Public Private Partnership). Also provided is an extension of this line to the Bandeirantes highway and the other toward the east until Cidade Líder, totaling 34.1 km in length.

The goal is to ensure that the network will grow with sustainability, seeking to social, environmental and economical balance, considering the high costs already paid by the citizen with the current displacements and the high levels of pollution which they are forced to live in their day to day.

We expanded the dialogue to overcome obstacles and address the dilemmas, maintaining the credibility we have gained to society, since we implanted for the first time a transport system in the underground. The designs of new subway lines are born only after a long process of analysis of the city, of the main routes or shifts made by the population, of the profile of the people, its history, social and environmental memories recorded in places where they live.

During the construction phase, we seek to minimize reflections caused by social and financial impacts in the vicinity of areas, reconciling design solutions and construction method to the characteristics of the site.

The architecture of the stations and operating systems bring in its design, for example, the concept of maximum use of natural ventilation and lighting, as well as the adoption of smart technologies in energy consumption. In the operation of services, the actions aim to optimize consumption in trains and in the lighting on stations, among other systematic measures.

Social benefits for the existing network, estimated at R\$ 5.7 billion, show that we are on track to sustainability. There is a significant reduction in the time of displacement of people, emissions, fossil fuel consumption and traffic accidents, contributing to improve mobility, air pollution and climate change. To achieve these values, it is considered that there would be transferring of our users to other means of transport if the Metrô network didn't exist.

Somando-se os benefícios calculados de 2001 até 2010, podemos dizer que temos um saldo positivo de R\$ 46,7 bilhões, que seria suficiente para propiciar o retorno dos investimentos aplicados na construção da rede metroviária e na amortização de gastos com saúde pública e externalidades geradas pelo transporte, principalmente em metrópoles do porte de São Paulo, que possui uma frota ativa de mais de quatro milhões de veículos automotores.

Neste sentido, nossa meta é ampliar os benefícios socioambientais já proporcionados atualmente com a rede metroviária, para que se enfrente o grande desafio do setor de transportes, que é garantir a mobilidade urbana, integrando a vitalidade da economia, a preservação do meio ambiente e a saúde humana.

Assim, para dar uma resposta à altura desses desafios, temos nos mobilizado conscientes de que buscar a sustentabilidade exige uma atuação responsável, não só com relação ao nosso público e à sociedade mas também para as gerações futuras.

Ao elaborar o primeiro relatório de sustentabilidade, prestamos conta de nossas ações com o compromisso de continuar avançando rumo a uma cidade agradável para se viver e realmente sustentável, mostrando nossa disposição para transformações coletivas e institucionais, tão necessárias à cidade de São Paulo.

In addition to the benefits calculated from 2001 to 2010, we can say we have a surplus of R\$ 46.7 billion, which would be sufficient to facilitate the return of the investments in the construction of the subway network and the amortization of public health expenditures and externalities generated by transport, particularly in cities the size of São Paulo, which has circulated a fleet of over than 4 million motor vehicles.

In this sense, our goal is to expand the social and environmental benefits currently delivered with the subway system, in order to face the great challenge of the transport sector, which is to ensure that urban mobility, integrating economic vitality, preservation of the environment and human health.

So to give an answer to this challenge, we are aware that seeking sustainability requires responsible action, not only with regard to our public and society but also to future generations.

In preparing the first sustainability report, we account for our actions with the commitment to continue advancing towards a pleasant and truly sustainable city to live in, showing our willingness for collective and institutional change, so necessary for the city of São Paulo.



Sérgio Henrique Passos Avelleda
Diretor-Presidente da Companhia do Metropolitano de São Paulo
São Paulo Metropolitan Company President



Capítulo 01 Chapter 01

METRÔ DE SÃO PAULO

SÃO PAULO METRÔ

GRI 2.1 / 2.2 / 2.3 / 2.5 / 2.6 / 2.7 / 2.8 GRI EC1

O Metrô¹ de São Paulo é responsável pelo planejamento, concepção, construção, operação e manutenção do sistema metroviário, de alta capacidade e articulador do transporte público na Região Metropolitana de São Paulo.

É vinculado à Secretaria Estadual dos Transportes Metropolitanos, assim como a Companhia Paulista de Trens Metropolitanos (CPTM) e a Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos (EMTU).

A rede do Metrô, até dezembro de 2010, possuía 69 km de extensão e, integrada com os trens urbanos operados pela Companhia Paulista de Trens Metropolitanos – CPTM, totaliza 230 km de transportes sobre trilhos na Região Metropolitana de São Paulo.

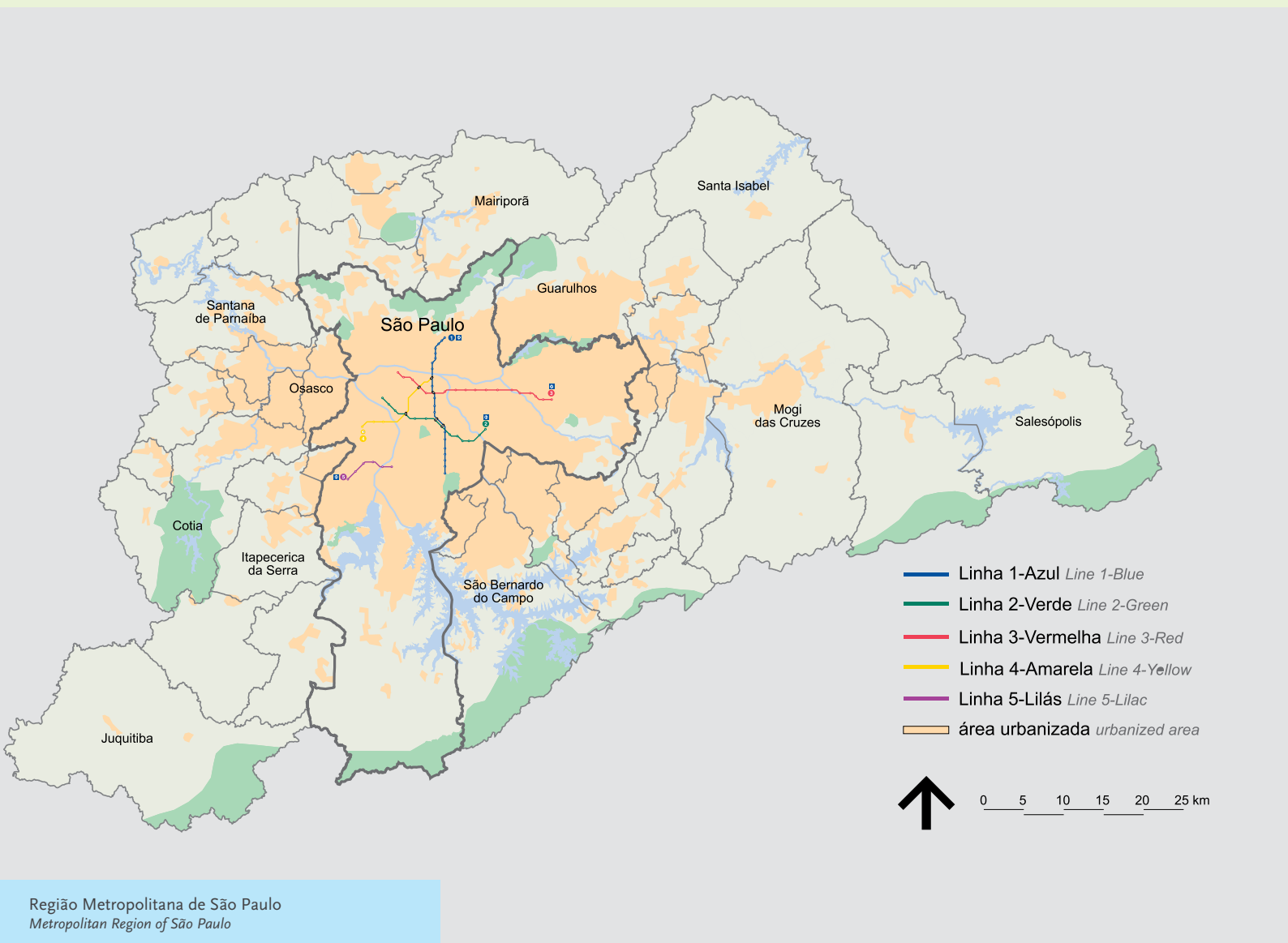
1. A sociedade por ações denominada Companhia do Metropolitano de São Paulo – METRÔ, com seus atos constitutivos arquivados na Junta Comercial do Estado de São Paulo – JUCESP sob o nº 373811, em 06/05/68, criada pela Lei Municipal nº 6.988 de 26/12/66 e constituída em 24/04/1968, é parte integrante da Administração Indireta do Estado de São Paulo, regendo-se pela Lei Federal nº 6.404, de 15/12/1976, Estatutos Sociais vigentes e demais disposições legais aplicáveis.

The Metrô¹ of São Paulo is responsible for planning, design, construction, operation and maintenance of the subway system, the articulator of public transportation in metropolitan region of São Paulo.

It is linked to the State Department of Metropolitan Transportation, as well as the São Paulo Company of Metropolitan Trains (CPTM) and the Metropolitan Company of Urban Transport (EMTU).

The subway network, until December 2010, was 69 km long, and integrated with the urban trains operated by São Paulo Company of Metropolitan Trains – CPTM, totaling 230 km of rail transport in the Metropolitan Region of São Paulo.

1. The joint-stock company called the Companhia do Metropolitano de São Paulo – METRÔ, with its articles of incorporation filed with the Commercial State of São Paulo Junta – JUCESP under No. 373811 on 68/05/06, created by the Municipal Law No. 6988 in 66/12/26 and formed in 1968/04/24, is part of the Indirect Administration of the State of São Paulo, governed by Federal Law No. 6404 of 1976/12/15, existing bylaws and other applicable legal provisions.



Região Metropolitana de São Paulo
Metropolitan Region of São Paulo

Resultados Econômicos

O Metrô é uma Sociedade de Economia Mista, que encerrou o ano de 2010 com 8.740 funcionários. Sua receita líquida foi de R\$ 1,6 bilhão e seu ativo total de R\$16,9 bilhões. A receita operacional líquida do Metrô, em 2010, cobriu em 109,8% o gasto total incorrido, nele incluídos o custo do serviço prestado, as despesas operacionais e o gasto com gerenciamento das obras de expansão do sistema, mantendo o mesmo desempenho do ano anterior.

Economic results

The Metrô is a Semipublic Company, which closed 2010 with 8,740 employees. Its net income was R\$ 1.6 billion and total assets of R\$ 16.9 billion. Net operating revenue for the Metrô in 2010 covered 109.8% of the total expenditure incurred, including the cost of service, operating expenses and management costs of the expansion of the system, keeping the same performance of the previous year.

Taxa de Cobertura 2009-2010

Em R\$ milhões

Discriminação / Breakdown

Receitas operacionais líquidas / Net operating revenues

Receitas tarifárias + não tarifárias / Non-tariff + tariff revenue

Gratuidades – reembolso do GESP / Gratuities – refund of GESP

Outras receitas operacionais / Other operating revenue

Gastos totais incorridos / Total expenditure incurred

Pessoal / Staff

Materiais / Materials

Gastos gerais / General expenditures

Receitas / gastos / Revenue / Expenditures

Fonte: www.metro.sp.gov.br/empresa/relatorio/2010/raMetro2010.pdf
Source: www.metro.sp.gov.br/empresa/relatorio/2010/raMetro2010.pdf

Coverage Rate 2009-2010

In R\$ millions

	2010	2009
Receitas operacionais líquidas / Net operating revenues	1.630,78	1.420,50
Receitas tarifárias + não tarifárias / Non-tariff + tariff revenue	1.210,29	1.096,30
Gratuidades – reembolso do GESP / Gratuities – refund of GESP	238,31	174,50
Outras receitas operacionais / Other operating revenue	182,18	149,70
Gastos totais incorridos / Total expenditure incurred	1.485,54	1.294,87
Pessoal / Staff	1.023,06	878,14
Materiais / Materials	53,45	51,29
Gastos gerais / General expenditures	409,03	365,44
Receitas / gastos / Revenue / Expenditures	109,78%	109,70%

Negócios

A exploração comercial de áreas remanescentes da expansão da rede do Metrô, áreas operacionais e trens gerou receita não-tarifária de R\$ 133,2 milhões, 11% de acréscimo em relação a 2009. Os resultados decorrem dos negócios de exploração comercial de espaços publicitários, maximização do uso de espaços internos, correção de contratos vigentes, utilização dos terminais rodoviários Tietê e Jabaquara e de parte não-tarifária do Bilhete Único, relativa à sua operação.

Business

Commercial exploitation of the remaining areas of the network expansion of the Metrô, operational areas and trains have generated non-tariff revenue of R\$ 133.2 million, 11% increase over 2009. The results stemming from the business of commercial exploitation of advertising space, maximizing the use of internal spaces, correction of existing contracts, use of Jabaquara and Tietê bus terminals and non-tariff part of the Bilhete Único, related to its operation.

Veiculação de mídia no sistema

Entre todos os segmentos, destaca-se a veiculação de mídia no sistema que no ano resultou em receita de R\$ 29,7 milhões, acréscimo de 18,4% em relação a 2009. O segmento é composto pela Mídia Metrô (R\$ 23,0 milhões), TV Minuto (R\$ 6,5 milhões) e mídia nas hastes de bloqueio (R\$ 192 mil).

Serving media in the system

Among all segments, we highlight the broadcasting of media in the system that in the year resulted in revenue of R\$ 29.7 million, an increase of 18.4% over 2009. The segment comprises Mídia Metrô (R\$ 23.0 million), TV Minuto (R\$ 6.5 million) and media on the lock rods (R\$ 192 thousand).

Terminais rodoviários Tietê e Jabaquara

A assinatura de contratos com parceiros privados para a construção do terminal rodoviário Barra Funda e para a operação dos terminais Tietê e Jabaquara e de estacionamentos integrados às estações geraram uma receita pelo uso desses terminais, em 2010, de R\$ 24,4 milhões, um crescimento de 3,82% em relação a 2009.

Tietê and Jabaquara bus terminals

The signing of contracts with private partners to build the Barra Funda bus station and for the operation of the Tietê and Jabaquara Terminals and parking lots integrated to the stations generated, in 2010, by the use of these terminals, revenues of R\$ 24.4 million, a growth of 3.82% compared to 2009.

Centros comerciais

A assinatura de contrato de concessão para a construção de grande centro comercial integrado à rede, o Shopping Metrô Tatuapé deu início a uma sucessão de negócios deste tipo. Em 2010, os shoppings Metrô Tatuapé, Boulevard Tatuapé, Santa Cruz, Itaquera e Tucuruvi geraram receita de R\$ 25,9 milhões, 10% maior que a obtida em 2009.

Além de gerador de receitas não-tarifárias, o segmento impacta no fluxo de usuários, principalmente nos finais de semana, refletindo-se também no acréscimo de demanda. O Shopping Tucuruvi, previsto para ser inaugurado em 2012, desde abril de 2010 remunera o METRÔ por força de cláusula contratual. Os resultados alavancaram outros projetos imobiliários, como o centro comercial na Vila Madalena, que está em fase de aprovação na Prefeitura de São Paulo.

Shopping centers

The signing of the concession contract for the construction of a large shopping center integrated to the network, the Metrô Tatuapé Shopping Mall, began a succession of business of this type. In 2010, the Metrô Tatuapé, Boulevard Tatuapé, Santa Cruz, Itaquera and Tucuruvi shopping malls generated revenues of R\$ 25.9 million, 10% higher than those obtained in 2009.

In addition to non-tariff revenue-generating, the segment impacts the flow of users, especially on weekends, and is also reflected in the increased demand. The Tucuruvi Shopping Mall, scheduled to open in 2012, since April 2010 remunerates Metrô by virtue of the contractual term. The results leveraged other real estate projects such as shopping center in Vila Madalena, which is awaiting approval in the City of São Paulo.

Valor econômico direto gerado GRI EC1

Demonstração do Valor Adicionado. Exercícios findos em 31 de dezembro de 2010 (Em milhares de reais)

Direct economic value generated

Statement of Value Added. Years ended December 31, 2010 (Shown in thousands of Reais)

	2010	%	2009	%
1 - RECEITAS / REVENUES				
1.1 - Vendas de Mercadorias, Produtos e Serviços / Sales of Goods, Products and Services	1.679.942		1.467.940	
1.2 - Provisão para Devedores Duvidosos / Allowance for Doubtful Accounts	(39.673)		(48.821)	
1.3 - Outras Receitas e Despesas / Other Revenues and Expenditures	(163)		(989)	
	1.640.106		1.418.130	
2 - INSUMOS ADQUIRIDOS DE TERCEIROS / SUPPLIES PURCHASED OF THIRD PARTS				
2.1 - Materiais Consumidos / Materials Consumed	(49.578)		(44.184)	
2.2 - Outros Custos de Produtos e Serviços Vendidos / Other Costs of Goods and Services Sold	(46.137)		(49.286)	
2.3 - Energia, Serviços de Terceiros e Outras Despesas Operacionais / Energy, Services of Third Party and Other Operating Expenses	(395.673)		(432.517)	
2.4 - Perda na Realização de Ativos / Loss on Realization of Assets	(929)		(716)	
	(492.317)		(526.703)	



3 - RETENÇÕES / DEDUCTIONS				
3.1 - Depreciação, Amortização e Exaustão / Depreciation, Amortization and Depletion	(172.812)		(164.003)	
	(172.812)		(164.003)	
4 - VALOR ADICIONADO LÍQUIDO PRODUZIDO PELA ENTIDADE / NET VALUE ADDED PRODUCED BY THE ENTITY	974.977		727.424	
5 - VALOR ADICIONADO RECEBIDO EM TRANSFERÊNCIA / AMOUNT ADDED RECEIVED IN TRANSFER				
5.1 - Resultado de Equivalência Patrimonial e Dividendos de investimentos Avaliado ao Custo / Result of Revenues and Dividends Equity of investments at cost	41.797		34.650	
5.2 - Receitas Financeiras / Financial Revenues	64.315		54.745	
	106.112		89.395	
6 - VALOR ADICIONADO TOTAL A DISTRIBUIR / TOTAL VALUE ADDED TO DISTRIBUTE	1.081.089	100,0%	816.819	100,0%
7 - DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO / DISTRIBUTION OF THE VALUE ADDED				
7.1 - Empregados / Employees				
7.1.1 - Salários e Encargos / Salaries and Expenses	747.333	69,1%	674.054	82,5%
7.1.2 - Comissões Sobre Vendas / Sales Commissions	999	0,1%	838	0,1%
7.1.3 - Honorários da Diretoria e Conselhos / Fees of the Board and Councils	192	0,0%	192	0,0%
7.1.4 - Participação dos Empregados nos Resultados / Employees Participation on Results	33.767	3,1%	29.888	3,7%
7.1.5 - Planos de Aposentadoria e Pensão / Retirement and Pension Plans	22.133	2,0%	18.892	2,3%
	804.424	74,4%	723.864	88,6%
7.2 - Tributos / Taxes				
7.2.1 - Federal, Municipal e Estadual / Federal, State and Municipal	269.395	24,9%	217.279	26,6%
7.3 - Financiadores / Financiers				
7.3.1 - Juros / Interest	12.425	1,1%	22.311	2,7%
7.3.2 - Aluguéis / Rentals	21.399	2,0%	800	0,1%
	33.824	3,1%	23.111	2,8%
7.4 - Prejuízo do Exercício / Loss for the Year	(26.554)	-2,5%	(147.435)	-18,0%
	1.081.089		816.819	

Fonte: <http://www.metro.sp.gov.br/empresa/relatorio/2010/raMetro2010.pdf>
Source: <http://www.metro.sp.gov.br/empresa/relatorio/2010/raMetro2010.pdf>

Operação do serviço de transporte

O Metrô transportou mais de 1 bilhão de passageiros no ano de 2010. Passaram pelos bloqueios uma média de 2,56 milhões de passageiros por dia, representando um acréscimo de 6,9% em relação ao ano anterior.

Nos finais de semana, a demanda também cresceu. Aos sábados, foi registrada a média de 1,41 milhão de entradas de passageiros, 8% superior ao resultado de 2009. E aos domingos, o número chegou a 791 mil, representando um incremento de 5% em relação a 2009.

Com o objetivo de melhorar o conforto, a qualidade do serviço para os usuários e minimizar o impacto decorrente do aumento verificado na demanda de passageiros, foram adotadas estratégias operacionais específicas, como por exemplo:

Estratégia de Trens Vazios

Disponibilização de trens vazios, nos horários de pico, nas estações mais carregadas, com o objetivo de melhorar as condições de embarque.

Embarque Melhor

Realizada na estação Sé, de segunda a sexta-feira, no período das 17h30 às 19h00, com o objetivo de facilitar e organizar o embarque dos usuários nos trens no sentido Corinthians-Itaquera, na Linha 3-Vermelha.

Embarque Preferencial

Nos horários de pico, áreas específicas na plataforma são isoladas, com o objetivo de facilitar o embarque de idosos, gestantes, pessoas com crianças de colo, pessoas com restrição de mobilidade e seus acompanhantes. Esta estratégia está implantada nos picos da manhã e da tarde nas seguintes estações:

- Pico da manhã:
Estação Luz e Sé da Linha 1-Azul, Estação Paraíso da Linha 2-Verde, Estação Palmeiras-Barra Funda, Estação Brás e Estação Corinthians-Itaquera da Linha 3-Vermelha.
- Pico da tarde:
Estação Paraíso da Linha 2-Verde, Estação Palmeiras-Barra Funda, República e Estação Anhangabaú da Linha 3-Vermelha, Estação Sé nas plataformas da Linha 1-Azul e Linha 3-Vermelha.

Transport Service Operation

The Metrô carried more than 1 billion passengers in 2010. It went past the blocks, an average of 2.56 million passengers per day, representing an increase of 6.9% over the previous year.

On weekends, the demand has also increased. On Saturdays, there was an average of 1.41 million passenger entries, 8% higher than 2009. And on Sundays, the number reached 791,000, representing an increase of 5% over 2009.

In order to improve the comfort, quality of service for users and minimize the impact of the increase in passenger demand, specific operational strategies were adopted, such as:

Empty Trains Strategy

Availability of empty trains in rush hours, in the busiest stations, with the aim of improving the conditions of boarding.

Best Boarding

Held at Sé Station, Monday through Friday, between 17.30 to 19.00, in order to facilitate and organize the boarding of the users on the trains heading Corinthians-Itaquera on Line 3-Red.

Preferential Boarding

At rush hours, specific areas on the platform are isolated in order to facilitate the boarding of the elderly, pregnant women, people with infants, people with restricted mobility and their companions. This strategy is implemented during morning rush and afternoon rush on the following stations:

- Morning rush:
Luz and Sé stations of Line 1-Blue, Paraíso station of Line 2-Green, Palmeiras-Barra Funda station, Brás and Corinthians-Itaquera stations of Line 3-Red.
- Afternoon rush:
Paraíso station of Line 2-Green, Palmeiras-Barra Funda, República and Anhangabaú station of Line 3-Red, Sé station on platforms of Line 1-Blue and Line 3-Red.



Passaram pelos bloqueios uma média de 2,56 milhões de passageiros por dia, representando um acréscimo de 6,9% em relação ao ano anterior.

Nos finais de semana, a demanda também cresceu. Aos sábados, foi registrada a média de 1,41 milhão de entradas de passageiros, 8% superior ao resultado de 2009. E aos domingos, o número chegou a 791 mil, representando um incremento de 5% em relação a 2009.

It went past the blocks, an average of 2.56 million passengers per day, representing an increase of 6.9% over the previous year.

On weekends, the demand has also increased. On Saturdays, there was an average of 1.41 million passenger entries, 8% higher than 2009. And on Sundays, the number reached 791,000, representing an increase of 5% over 2009.



Modernização do material rodante

O Metrô iniciou, através de fornecedores externos, a modernização dos 98 trens das linhas 1-Azul e 3-Vermelha. O trabalho envolveu a experiência e o conhecimento de diversos profissionais da área de manutenção da Companhia. Os dois primeiros trens modernizados já foram recebidos e estão atualmente passando pela fase de testes pré-operacionais.

Manutenção

Em 2010, a área de manutenção passou a atuar num cenário híbrido de convivência entre tecnologias novas e antigas, com demanda crescente de passageiros e ativos operacionais cada vez mais solicitados. Assim, foi necessário rever processos e realizar novos investimentos em infraestrutura, pessoal técnico, instrumentos e treinamentos.

Acessibilidade

Em 2010, foram instalados novos equipamentos para facilitar o acesso ao sistema e promover maior segurança aos usuários:

- elevadores (6);
- plataformas elevatórias (20);
- bloqueios acessíveis (7);
- equipamentos para redução de vão entre o trem e a plataforma;
- escovas de rodapé (327) em escadas rolantes;
- adequação e rampas para acesso de sanitários públicos;
- travessias de pedestres;
- acessos das estações.

Foram treinados 2.356 empregados operativos no atendimento e condução de pessoas com deficiência em cadeira de rodas motorizada.

Segurança pública

Apesar do aumento da demanda verificado na rede, o índice de segurança pública foi de um crime por milhão de passageiros transportados, mantendo-se no mesmo nível de 2009. Contribuíram para este resultado os seguintes fatores:

- Centro de Controle de Segurança – CCS, que tem proporcionado maior agilidade às ações, monitorando toda a rede através de circuito fechado de televisão, prevenindo e reprimindo as ocorrências;
- Criação de novos grupos especializados, com perfil adequado para o tipo de problema detectado, de forma a obter maior eficácia na atuação;
- Adoção de estratégias especiais para eventos, como shows com grande público, campeonatos esportivos, eventos religiosos e culturais;
- Reciclagens técnicas de todo o quadro técnico;
- Contratação de mais 110 agentes de segurança.

Modernization of undercarriage

Metrô initiated through external providers, the modernization of 98 trains of lines 1-Blue and 3-Red. The task involved experience and knowledge of several professionals from maintenance of the Company. The two first trains modernized have already been received and are currently undergoing preoperating testing phase.

Maintenance

In 2010, the maintenance area started to act in a hybrid scenario of coexistence between new and old technologies, with growing demand of passengers and operating assets increasingly requested. It was therefore necessary to review processes and make new investments in infrastructure, technical personnel, tools and training.

Accessibility

In 2010, we installed new equipment to facilitate access and promote greater safety for users:

- elevators (6);
- lifting platforms (20);
- accessible blocks (7);
- equipment to reduce the gap between the train and the platform;
- footer brushes (327) on escalators;
- adequacy and ramps for access to public bathrooms;
- pedestrian crossings;
- access to stations;

We trained 2,356 operating employees in attendance and conduct of persons with disabilities in motorized wheelchair.

Public Safety

Despite the increase in demand experienced in the network, the level of public safety was of one crime per million passengers, maintaining the same level as 2009. The following factors have contributed to this result:

- Security Control Center – CCS, which has provided greater flexibility to the actions, monitoring the entire network via closed circuit television, preventing and suppressing occurrences;
- Creation of new specialized groups, with an adequate profile for the type of problem detected in order to achieve greater effectiveness in performance;
- Adoption of special strategies for events such as concerts with the general public, sports tournaments, cultural and religious events;
- Techniques recycling of all the technical staff;
- Employing over 110 security officers.

Características da Rede – dezembro 2010

Características / Features	Linha 1-Azul Line 1-Blue	Linha 2-Verde Line 2-Green	Linha 3-Vermelha Line 3-Red	Linha 4-Amarela * Line 4-Yellow	Linha 5-Lilás Line 5-Lilac	Rede Network
Início da operação / Start of operation	1974	1991	1979	2010	2002	-
Extensão (Km) / Length (Km)	20,2	14,7 ¹	22,0	3,7	8,4	69
Estações / Stations	23	14 ¹	18	2	6	60 ²
Trens ³ / Trains ³	58	27	57	-	8	150
Intervalo mínimo entre trens (segundos) / Minimum interval between trains (seconds)	109	137	101	-	222	-

Fonte: Metrô/GOP/OPC/CTE | www.metro.sp.gov.br

1 Inclui as estações Tamanduateí e Vila Prudente.

2 As estações de transferência Sé, Ana Rosa e Paraíso foram computadas nas linhas que atendem, porém, só uma vez na rede.

3 Cada trem possui a formação fixa de 6 carros.

* Operada pela Concessionária ViaQuatro.

Features of the Network – December 2010

Source: Metrô/GOP/OPC/CTE | www.metro.sp.gov.br

1. Includes Tamanduateí and Vila Prudente stations

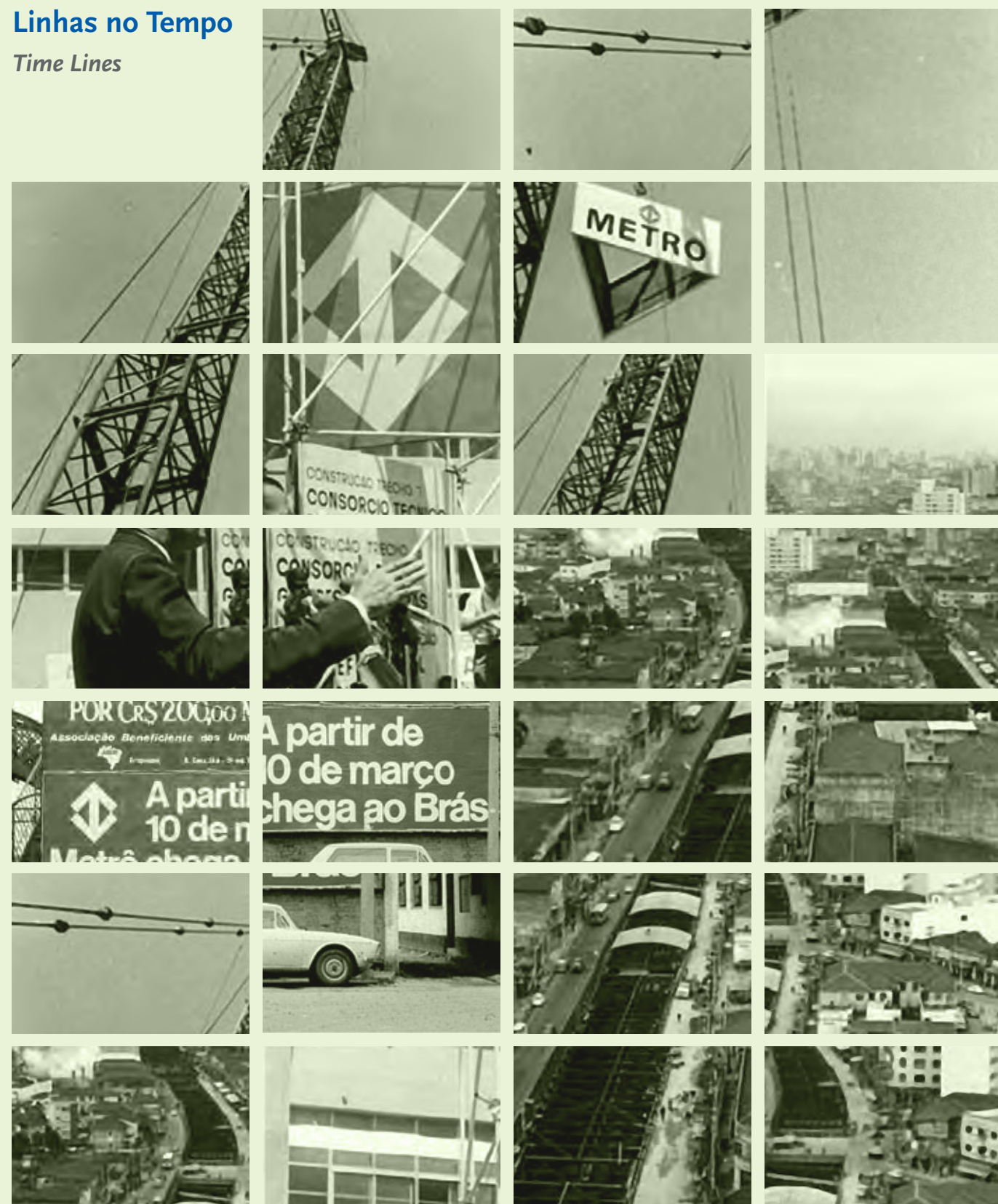
2. The Sé, Ana Rosa and Paraíso transfer stations were computed on the lines that they meet, but only once in the network.

3. Each train has a fixed formation of 6 cars.

* Operated by the utility ViaQuatro.



Linhas no Tempo Time Lines



Linha 1-Azul – Tucuruvi a Jabaquara

A primeira linha de metrô em São Paulo, Linha 1-Azul teve suas obras iniciadas em 1968. Esse início precedeu a primeira Conferência Mundial sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento, realizada em 1972, em Estocolmo, época em que o mundo começava a tomar consciência a respeito da questão ambiental. O Brasil, entretanto, carente de infraestrutura em relação aos países desenvolvidos, vivia a fase do milagre do desenvolvimento, marcado por grandes obras e indiferença aos problemas ambientais. No País, nunca havia sido viabilizada uma obra em meio urbano de tamanho porte e dificuldades técnicas, um grande desafio. O clima de desconfiança e resistência ao inserir a linha no subsolo da cidade foi superado com o bom relacionamento e a comunicação com os usuários e a população da cidade, em 16,7 km de extensão e 20 estações ligando a região do Jabaquara a Santana.

As revoluções tecnológicas, especialmente na área de engenharia construtiva e operacional, também contribuíram muito para equacionar problemas inerentes a implantação de uma linha de metrô. Em alguns trechos das obras da Linha 1-Azul empregaram-se máquinas tuneladoras *shield*, equipamentos para escavação de túneis que constituíram uma grande inovação no Brasil para a época, e que hoje são utilizados pelo potencial de redução da ocorrência de impactos negativos causados pela interrupção de viário e por desapropriações, no caso de obras de envergadura como uma linha de metrô.

Para a execução da maior parte do traçado subterrâneo, prevaleceu o método construtivo conhecido como Vala a Céu Aberto – VCA, ou como método em trincheira. A rua era totalmente fechada para o tráfego, cavava-se a vala, levantavam-se as estruturas subterrâneas para então recobrir a via, e assim ela voltava a seu uso. Essa técnica construtiva foi utilizada em vários trechos da Linha 1-Azul e em importantes avenidas, como a Jabaquara, transformada em uma enorme vala a céu aberto.

Altamente impactante, esse método construtivo utilizou grandes quantidades de pranchões produzidos com madeiras de lei de espécies nativas para a contenção provisória das paredes de escavação. Já nas zonas mais adensadas da cidade, como o centro antigo, utilizou-se o *shield*, e assim foram construídos túneis sob prédios históricos, como o Mosteiro de São Bento e o Pátio do Colégio.

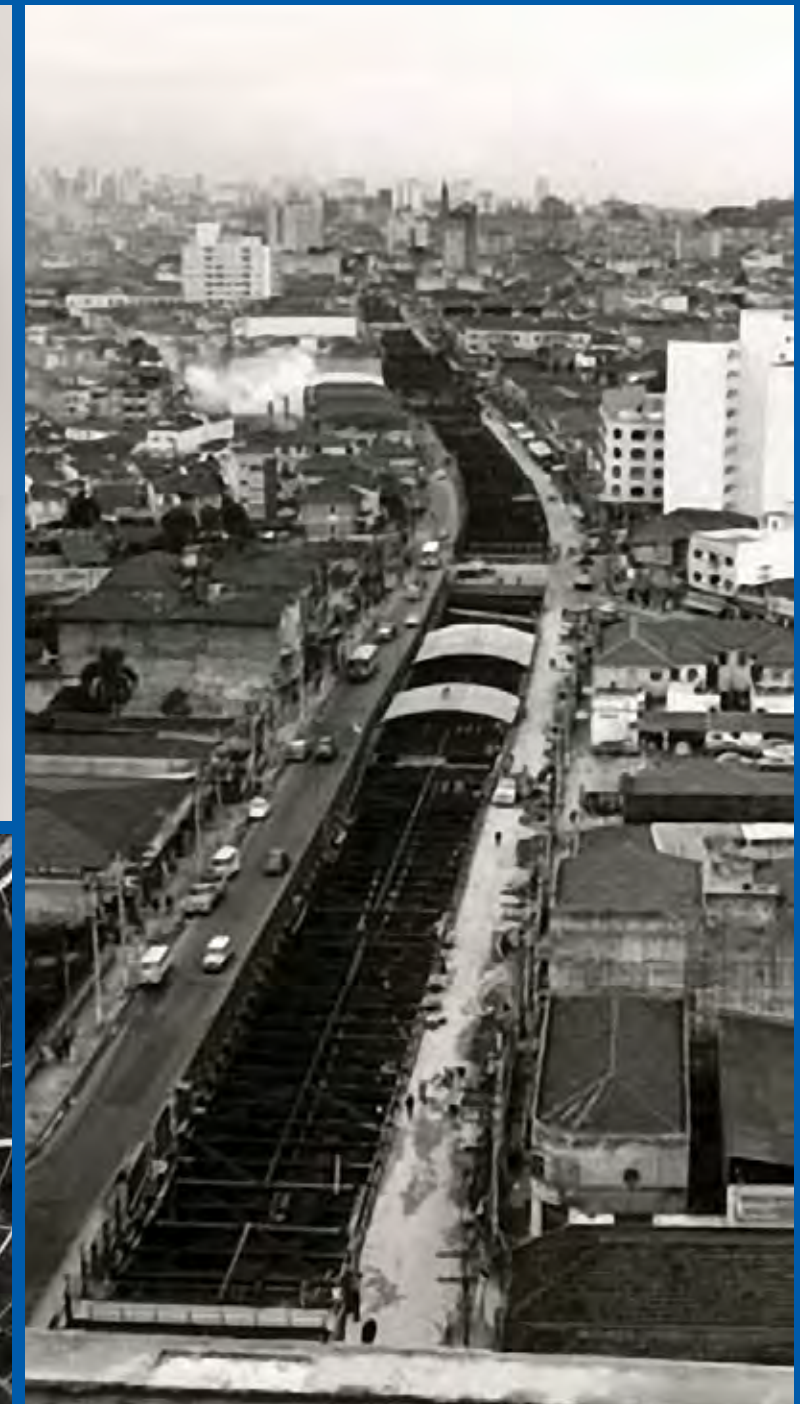
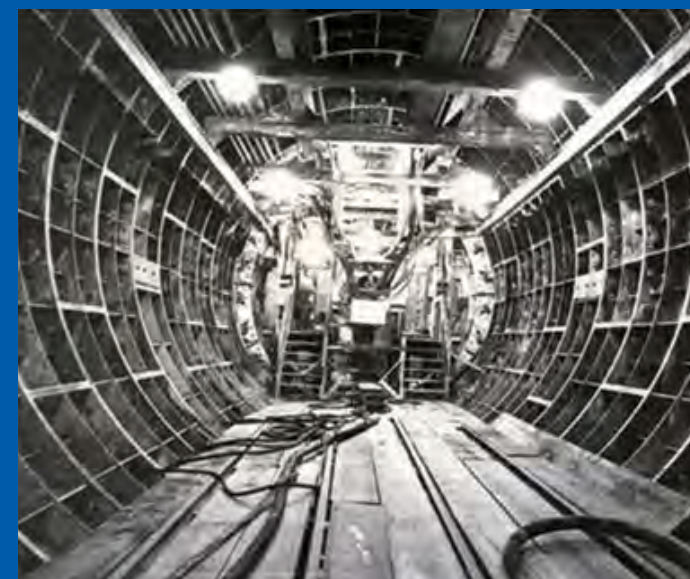
Line 1-Blue – Tucuruvi to Jabaquara

The first Metrô line in São Paulo, Line 1-Blue had its works started in 1968. This onset preceded the first World Conference on Environment and Development held in 1972 in Stockholm, a time when the world began to become aware about the environmental issue. Brazil, however, lacking in infrastructure from the developed countries, lived a miracle phase of development, marked by great works and indifference to environmental problems. In the country, it had never been carried out a work of that size and technical difficulties in urban environment, a major challenge. The climate of distrust and resistance to insert the line in the basement of the city was overcome by the good relationship and communication with users and the city's population, on 16.7 km and 20 stations linking the region of Jabaquara to Santana.

The technological revolutions, especially in the constructive and operational engineering, also contributed a lot to consider problems of the implementation of a subway line. In some stretches of works on Line 1-Blue were employed roadheader shield, tunneling equipment that constituted a major innovation in Brazil for the time, and today are used by the potential of reducing the occurrence of negative impacts caused by the interruption of road and expropriations, in the case of large-scale work like a subway line.

For the implementation of most of the underground route, the construction method known as Vala a Céu aberto (open Ditch) – VCA or method in the trench has prevailed. The street was completely closed to traffic, the ditch was dug up, underground structures raised and then cover the route, and so it returned to use. This construction technique was used in various sections of Line 1-Blue and important avenues, such as Jabaquara, transformed into a huge ditch in the open air.

Highly impactful, this construction method used large quantities of planks made of native species hardwood to the walls of the excavation interim containment. While in more densely populated areas of the city, as the old center, we used the shield, and so tunnels were built under historic buildings, such as the monastery of St. Benedict and the School Yard.



O ambiente subterrâneo das primeiras estações, diferente das restantes, seguiu um desenho arquitetônico que não previa integração com outros sistemas de transporte, e eram pouco harmonizadas com o espaço externo e a iluminação natural. Essas características foram se modificando. Com uma claraboia que permite a entrada de ar e luz natural, a Estação Sé inaugurou um novo partido arquitetônico no Metrô de São Paulo, que se consolidaria nas demais estações da Linha 3-Vermelha, projetadas com grandes aberturas de modo a permitir também tratamento paisagístico até mesmo nos níveis mais profundos, como as Estações Santa Cecília e Marechal Deodoro.

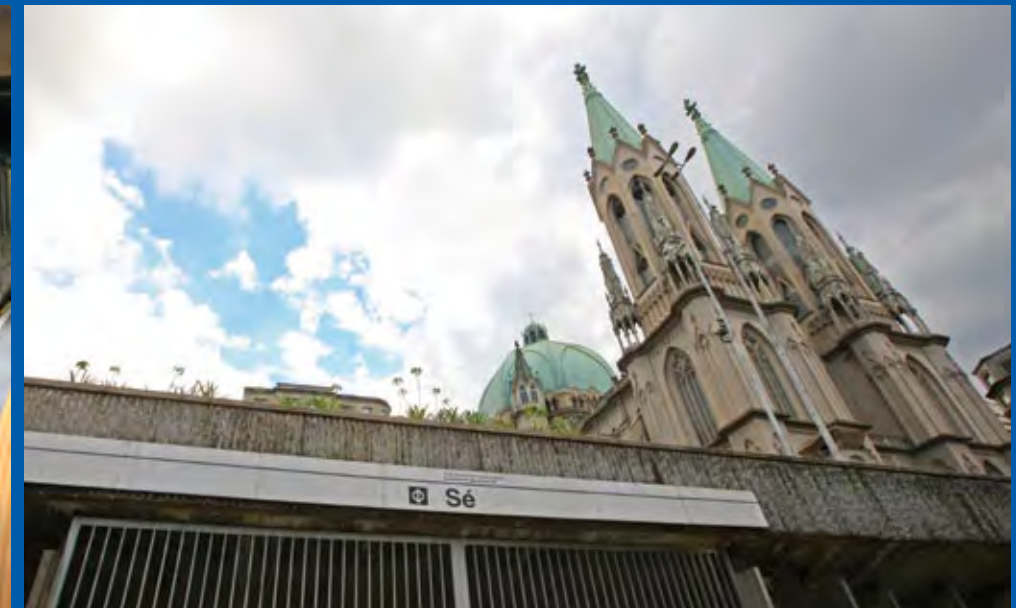
Com a chegada do metrô ao marco zero da cidade, as antigas praças Sete de Setembro, Sé, Clóvis Beviláqua e João Mendes foram unificadas, originando uma única praça, que ganhou um museu de esculturas a céu aberto, em uma iniciativa inédita no País, graças à prefeitura. A seleção das obras ficou a cargo de uma comissão de historiadores, antropólogos e especialistas em urbanização e patrimônio histórico. Em 1978, quando a nova Sé foi inaugurada, as curvas e cores de criações como Garatuja, de Marcelo Nitsche, e Vôo, de Caciporé Torres, passaram a fazer parte do dia a dia dos paulistanos. Nos ambientes cinza e escuros das estações, o Metrô também inovou e introduziu o colorido de obras de arte, transformando-o em uma galeria permanente e viva.

A humanização do espaço e de sua operação, desde cedo definiu a atuação do Metrô. Ainda antes da inauguração, foi montado um grupo de pesquisa, formado por sociólogos, psicólogos e um exército de estagiários, destinado a conhecer o perfil dos futuros passageiros. Com base nessas informações, foram estabelecidas as rotinas de funcionamento do sistema. Ao mesmo tempo, criou-se um programa de visitas às obras, com os quais 600 mil paulistanos aprenderam a utilizar as estações e os trens. Também foram realizadas palestras e apresentadas maquetes do sistema em pontos estratégicos da cidade.

The underground environment of the first stations, different from the others, followed an architectural design which did not provide integration with other transport systems, and they were not well harmonized with the outdoor space and natural light. These characteristics have been modified. With a skylight that lets in natural light and air, the Sé station launched a new architectural party in São Paulo Metrô, which would consolidate in the other stations on Line 3-Red, designed with large openings to allow landscaping also even in the deeper levels, such as Santa Cecília and Marechal Deodoro stations.

With the arrival of the subway to the ground zero of the city, the old Sete de Setembro, Sé, Clóvis Beviláqua and João Mendes squares were merged, resulting in a single square, which received a museum of sculpture in the open, in an unprecedented initiative in the country, thanks for the City Hall. The selection of works was entrusted to a commission of historians, anthropologists and experts in urban development and historical heritage. In 1978, when the new Cathedral was inaugurated, the curves and colors of creations like Garatuja, by Marcelo Nitsche, and Flight, by Caciporé Torres, became part of the day-to-day of the inhabitants of São Paulo. In gray and dark environments of the stations, the Metrô also innovated and introduced the colorful works of art, turning it into a permanent and live gallery.

The humanization of space and its operation, early set the work of the Metrô. Even before the inauguration, a research group was set up, made up of sociologists, psychologists and interns, to understand the profile of future passengers. Based on this information, routines have been established for system operation. At the same time, it established a program of visitation to worksites, in which 600,000 inhabitants learned to use the stations and trains. There were also lectures and presentations of models of the system at strategic points in town.



Linha 3-Vermelha – Corinthians-Itaquera a Palmeiras-Barra Funda

Em 1975, iniciaram-se as obras da Linha 3-Vermelha, a partir da Sé, ligando a região central com às partes leste e oeste da cidade. A implantação da estação Sé foi marcada por uma das maiores intervenções urbanas da história de São Paulo, com a implosão do Mendes Caldeira, um prédio de 30 andares na Praça Clóvis Beviláqua, em 1975. A implantação dessa linha na região leste foi marcada por mudanças na concepção do projeto, que trouxe soluções de traçado em superfície, bem como o conceito de integração entre o metrô, ônibus e ferrovia.

Além da inovação em termos construtivos, a linha trouxe o conceito da urbanização. Apesar dos altos custos sociais devido ao grande impacto de desapropriações de imóveis, e consequentemente de famílias e atividades econômicas, a implantação da linha resultou na construção de avenidas, como a Radial Leste, viadutos, canalização de córregos, escolas e áreas de lazer, remanejamento de serviços públicos, entre outros benefícios. O processo de reurbanização na região leste se deu com a desapropriação de 3.644 imóveis e eliminação de trechos deteriorados, razão da constituição de zoneamento específico chamado Zona Metrô Leste – ZML.

Na região oeste, um importante símbolo histórico e cultural da cidade localizado no caminho dos trilhos do metrô mobilizou a opinião pública contra o projeto, ao prever a construção da estação República onde existe o Colégio Caetano de Campos, tombado como patrimônio histórico, em 1976. A estação do metrô, em subterrâneo, ficaria localizada na frente do colégio e poderia haver o comprometimento de sua estrutura.

Para preservar o Colégio e a vegetação existente na Praça da República, o Metrô inovou o sistema de rebaixamento do lençol d'água com poços profundos a vácuo e bombas submersas, preservando o lençol d'água superficial, cuja alteração traria consequências ao patrimônio verde da praça e às fundações do colégio.

Essa parte da trajetória da expansão do Metrô na cidade mostrou que o principal produto a ser oferecido à população não era apenas a viagem em si, mas a qualidade de sua inserção no meio urbano.

Em 1989, foi entregue o último trecho da Linha 3-Vermelha, totalizando 22 km de extensão e 18 estações, ligando Barra Funda a Itaquera, regiões oeste e leste da cidade.

Line 3-Red – Corinthians-Itaquera to Palmeiras-Barra Funda

In 1975, the construction of Line 3-Red began, from the Sé, linking the central region with the eastern and western parts of the city. The implementation of the Sé Station was marked by one of the biggest urban interventions in the history of São Paulo, with the implosion of the Mendes Caldeira, a 30-floor building in the Clovis Bevilacqua square, in 1975. The implementation of this line in the east was marked by changes in the project design, which brought solutions plotted on surface, as well as the concept of integration between the subway, bus and rail.

In addition to innovation in building, the line brought the concept of urbanization. Despite the high social costs due to the large impact of expropriation of property, and therefore families and economic activities, the implementation of the line resulted in the construction of avenues, such as Radial Leste, bridges, channelization of streams, schools and recreational areas, relocation of public services, among other benefits. The reurbanization process in the east occurred with the expropriation of 3644 buildings and removal of damaged stretches, resulting in the formation of specific zoning called Metrô East Zone – ZML.

In the western region, an important symbol of the historical and cultural city located in the path of the subway tracks mobilized public opinion against the project, by providing for the construction of the station where the Republic College Caetano de Campos is located, National Heritage since 1976. The subway station, in underground, would be located in front of the school and could compromise the structure.

To preserve the College and existing vegetation at the Republic Square, the Metrô innovated with the lowering system of the water table in vacuum deep wells and submersible pumps, preserving the water table surface, whose change would bring consequences to the square green heritage and the foundations of the college.

This part of the trajectory of the expansion of Metrô in the city showed that the main product being offered to the population was not only the journey itself, but the quality of its insertion in the urban environment.

In 1989, the last section of Line 3-Red was delivered, totaling 22 km and 18 stations, linking Barra Funda to Itaquera, west to east.





Linha 2-Verde – Vila Madalena a Vila Prudente

A referência do Metrô em tecnologia construtiva foi coroada com a construção da Linha 2-Verde, em uma região nobre da cidade e importante centro econômico. A Avenida Paulista, que a partir de 1891 atraiu os barões do café e os pioneiros da indústria para requintados casarões no local, teve sua história preservada com a vinda do metrô. Durante as obras na avenida, a utilização do *shield* e o método New Austrian Tunneling Method – NATM para a construção dos túneis e estações, restringiram significativamente a ocorrência de impactos negativos causados pela interrupção de vias e por desapropriações.

Entre as estações localizadas fora da Avenida Paulista, destaca-se a Santuário Nossa Senhora de Fátima-Sumaré, que parece flutuar sob o viaduto da Avenida Doutor Arnaldo. Com paredes de vidro, ela ganha a forma de uma vitrine panorâmica que sobressai na paisagem da Avenida Sumaré. Tal resultado plástico motivou sua indicação, em 2000, ao II Prêmio Mies van der Rohe de Arquitetura Latino-americana.

Ao chegar no novo milênio, as novas linhas de metrô nascem pautadas por sua qualificação urbana e ambiental. Os projetos das novas estações da Linha 2-Verde inauguraram um novo conceito da construção civil, como o máximo aproveitamento de ventilação e iluminação natural e adoção de tecnologia inteligente no consumo de energia.

Line 2-Green – Vila Madalena to Vila Prudente

The reference of the Metrô in construction technology was crowned with the construction of Line 2-Green, on a prime area of the city and important economic center. The Avenida Paulista, which from 1891 drew the coffee barons and industry pioneers for exquisite mansions in place, had its history preserved with the coming of the subway. During construction on the avenue, the use of the shield and the New Austrian Tunneling Method – NATM for the construction of tunnels and stations, significantly restricted the occurrence of negative impacts caused by the interruption of pathways and expropriations.

Among the stations located outside the Avenida Paulista, the Shrine of Our Lady of Fatima-Sumaré stands out, that seems to float under the overpass of Dr. Arnaldo avenue. With glass walls, it gains the form of a panoramic window that stands in the landscape of Sumaré Avenue. This plastic result motivated its appointment, in 2000, to II Mies Van der Rohe Prize for Latin American Architecture.

Upon arriving in the new millennium, new subway lines are born guided by urban and environmental qualification. The design of new stations on Line 2-Green opened a new concept of civil construction, such as maximum use of natural ventilation and lighting, and adoption of smart technologies in energy consumption.

Linha 4-Amarela – Luz a Vila Sônia

A Linha 4-Amarela, que liga a região da Luz à Vila Sônia, foi o primeiro empreendimento a ser submetido a todas as etapas do processo de licenciamento ambiental. Além das exigências legais de caráter ambiental e social, o projeto foi submetido aos requisitos estabelecidos pelos órgãos internacionais de financiamento, especialmente aqueles envolvendo a população atingida pela desapropriação. Essa linha também foi a primeira a ser viabilizada através de uma Parceria Público-Privada – PPP. Os investimentos necessários para as obras civis foram assumidos pelo Governo do Estado. A ViaQuatro, concessionária privada, assumiu investimentos em sistemas e material rodante e é responsável pela operação do serviço, por um período de 30 anos.

Durante a construção da Linha 4-Amarela, ocorreu o maior acidente da história da Companhia do Metrô de São Paulo. Em 12 de janeiro de 2007, sete pessoas morreram em razão do desabamento de parte dos túneis da futura estação Pinheiros. As vítimas eram transeuntes dos arredores e um motorista de caminhão que trabalhava no canteiro. O acidente também causou impactos sobre imóveis do entorno. A área foi imediatamente isolada pela Defesa Civil, e dezenas de famílias tiveram de ser removidas. Parte delas pôde retornar à residência após a verificação das condições de segurança, enquanto outras foram reassentadas em novos endereços. As famílias removidas receberam acompanhamento diário após a tragédia e monitoramento das suas negociações com a seguradora do Consórcio Via Amarela, responsável pela obra.

Line 4-Yellow – Luz to Vila Sônia

Line 4-Yellow, which connects Luz to Vila Sônia, was the first project to be subjected to all stages of the environmental licensing process. Besides the legal requirements of environmental and social character, the project was submitted to the requirements established by international financing agencies, especially those involving people affected by the expropriation. This line was also the first to be implemented through a Public Private Partnership – PPP. The investments required for the civil works were taken over by the state government. ViaQuatro, private utility, assumed investment in rolling material and systems and is responsible for operating the service in a period of 30 years.

During the construction of Line 4-Yellow the worst accident in the history of the Metrô Company of São Paulo occurred. On January 12, 2007, seven people died because of the collapse of the future Pinheiros Station tunnels. The victims were pedestrians on the surroundings and a truck driver who worked at the construction site. The accident also caused impacts on surrounding properties. The area was immediately cordoned off by Civil Defense, and dozens of families had to be removed. Some of them returned to the residence after the security conditions were verified, while others were relocated to new addresses. The families removed received daily monitoring after the tragedy and monitoring in their negotiations with the insurer of the Yellow Line Consortium, responsible for the work.

Linha 5-Lilás – Capão Redondo a Chácara Klabin

A necessidade da ligação da região de Santo Amaro com as áreas centrais da cidade através de um sistema de transporte de passageiros de alta capacidade foi reconhecida em todos os planos de transportes realizados para a Região Metropolitana de São Paulo – RMSP desde a desativação, na década de 1960, da última linha de bondes que fazia esta ligação. Na década de 1990, com o tratamento e inclusão do Trem Metropolitano como componente importante dos deslocamentos de passageiros na RMSP, a Linha 5-Lilás e a sua extensão até Capão Redondo passaram a ser fundamentais para o equacionamento do transporte de passageiros na região sudoeste da metrópole.

O primeiro trecho da Linha 5-Lilás, de Capão Redondo a Largo Treze, iniciou sua operação comercial em outubro de 2002, como parte do chamado Projeto Sul, em conjunto com a modernização da Linha C do trem metropolitano da CPTM.

Com uma extensão de cerca de 20 km e 17 estações, de Capão Redondo a Chácara Klabin, a Linha 5-Lilás liga o lado sul do Rio Pinheiros, com alta densidade populacional, ao lado norte, com alta densidade de empregos. Ela irá permitir interligações com a Linha 1-Azul na Santa Cruz, Linha 2-Verde na Chácara Klabin e Linha 9-Esmeralda em Santo Amaro.

A escavação do metrô está trazendo também uma outra visão do passado. Durante as obras, em 2010, foram descobertos antigos trilhos do bonde que ligava a região de Santo Amaro à Sé, entre 1913 e 1968, e foi a última de São Paulo a deixar de operar. A equipe de escavação também se deparou com um tesouro arqueológico: frascos de remédio, uma pederneira, um urinol, centenas de peças de louça e vários outros utensílios domésticos deixados ali entre os séculos XVIII e XIX.

Line 5-Lilac – Capão Redondo to Chácara Klabin

The need to link the region of Santo Amaro to the central areas of the city through a system of high passenger capacity was recognized in all the transport plans made for the Metropolitan Region of São Paulo – RMSP since the deactivation, in the decade 60, of the last streetcar line that made this connection. In the 90s, with treatment and inclusion of the Metropolitan Train as an important component of the displacements of passengers in RMSP, Line 5-Lilac and its extension to Capão Redondo became to be fundamental to the equalization of the transport of passengers in southwestern metropolis.

The first section of Line 5-Lilac, from Capão Redondo to Largo Treze, began its commercial operation in October 2002 as part of the so-called South Project, in conjunction with the modernization of Line C for the metropolitan train of CPTM.

With a length of about 20 km and 17 stations, from Capão Redondo to Chacacara Klabin, Line 5-Lilac connects the south side of the Pinheiros River, with high population density, to the north side, with a high density of jobs. It will enable interconnections with lines 1-Blue in Santa Cruz, Line 2-Green in Chacacara Klabin and Line 9-Emerald in Santo Amaro.

The excavation of the subway is also bringing another vision of the past. During construction in 2010, old streetcar tracks were discovered that connected the region of Santo Amaro to Sé, between 1913 and 1968 and it was the last one of São Paulo to cease to operate. The excavation team also encountered an archaeological treasure: medicine bottles, a flint, an urinal, hundreds of pieces of crockery and various household items left there between the 18th and 19th centuries.



1968

Criado o Clube de Roma, grupo internacional de executivos, cientistas e líderes de organizações governamentais e ONG's

Fundação da Companhia do Metropolitano de São Paulo – Metrô



Início das obras da Linha 1-Azul

Shield – Máquina Tunneladora é utilizada para escavação dos túneis

1972

Relatório "Limites do Crescimento", Clube de Roma, restrições de ordem ambiental ao desenvolvimento global

Conferência¹² das Nações Unidas sobre o Meio Ambiente Humano, em Estocolmo

1974

Início da operação comercial da Linha 1-Azul



600 mil pessoas visitam as obras e aprendem a utilizar a linha.

1975

Início das obras da Linha 3-Vermelha

1977

Pesquisa Origem/Destino

1978

Inauguração da Estação Sé - Remodelação do Marco Zero da cidade



1979

Início da operação comercial da Linha 3-Vermelha



Integração Metrô-ônibus-ferrovia

1981

Lei 6938 – Política Nacional do Meio Ambiente

1 milhão de passageiros transportados por dia



1986

Resolução CONAMA 001 – EIA/RIMA

Diplomada a primeira turma de mulheres operadoras de trens

Início do Projeto Arte no Metrô



1987

Desenvolvimento Sustentável Relatório Brundtland "Nosso Futuro Comum"

Início das Obras da Linha 2-Verde Shield + NATM

Pesquisa Origem/Destino

1988

+ de 2 milhões passageiros/dia



1989

Protocolo de Montreal Preservação da camada de ozônio

Metrô completa 15 anos de operação comercial



1990

Primeiro Relatório Mudanças Climáticas IPCC Propõe criação de Instância Política

1991

Início da operação comercial da Linha 2-Verde.



+ de 2,5 milhões passageiros por dia



1992

Conferência das Nações Unidas sobre o Meio Ambiente Humano, no Rio de Janeiro

Agenda 21 Ações visando o desenvolvimento sustentável

1995

Segundo Relatório Mudanças Climáticas IPCC Propõe sistema de mitigação de gases de efeito estufa

Plano Integrado de Transportes Urbanos – PITU Região Metropolitana de São Paulo



1997

Protocolo de Kyoto Aquecimento Global e Mudanças Climáticas

Resolução CONAMA 237 Licenciamento Ambiental

Pesquisa Origem/Destino

1998

Lei 9605 Crimes Ambientais

1999

Metrô completa 25 anos de operação comercial

Criada a Coordenação de Estudos e Gestão Ambiental

2000

Pacto Global ONU Empresas se comprometem a proporcionar uma face humana à globalização

Metas do Milênio visando o desenvolvimento sustentável

2001

Terceiro Relatório Mudanças Climáticas IPCC Evidências da influência das atividades do homem

2002

Carta da Terra ONU Sustentabilidade, equidade e justiça

Assinado convenio entre Metrô e CPTM, para operação e manutenção da Linha 5-Lilás

Início operação comercial da Linha 5-Lilás



2003

Responsabilidade Social Empresarial Instituto ETHOS

2003

Corporate Social Responsibility ETHOS Institute

2002 Earth Letter UN Sustainability, equity and justice.

Signed agreement between Metrô and CPTM, for operation and maintenance of Line 5 - Lilac.

Start of commercial operation of Line 5 - Lilac

ISO 9001 - maintenance, operation, logistics.

2004

Metrô comemora 30 anos de operação comercial

2006

Global Reporting Initiative GRI metodologia para Relatórios de Sustentabilidade (V.3)

Assinatura Parceria Público Privada para operação da Linha 4-Amarela

OHSAS 18001 (corporativo)

2006

Global Reporting Initiative GRI Methodology for Sustainability Reporting (V.3)

Public-Private Partnership Signature for operation of Line 4 - Yellow.

OHSAS 18001 (corporate)

2004

Metrô celebrates 30 years of commercial operation

2007

Quarto Relatório Mudanças Climáticas IPCC Mitigação e Adaptação

Acidente na Estação Pinheiros da Linha 4-Amarela

Revisão da Missão do Metrô e Aprovação Código de Ética



Criação da Assessoria de Meio Ambiente e Sustentabilidade

Programa Metrô de Redução de Emissões de GEE

2007

4th Climate Change Report - IPCC Mitigation and Adaptation

2007 - Accident at Pinheiros Station Line 4 - Yellow

Review of Mission of Metrô and Approval for Code of Ethics

Creation of the Office of Environment and Sustainability

Permanent Program for Reducing Greenhouse Gas Emissions

2008

+ de 3,5 milhões de passageiros transportados por dia

Pesquisa Origem/Destino

Criação Gerência de Meio Ambiente e Sustentabilidade

ISO 14001 Sistema de Gestão Ambiental manutenção e logística

2009

Política Nacional Política Estadual de Mudanças Climáticas Política Municipal de Mudança do Clima de São Paulo

Metrô comemora 35 anos de operação comercial.

2009

National Policy State Policy for Climate Change Municipal Policy for São Paulo's Climate Change

Metrô celebrates 35 years of commercial operation

2008

More than 3.5 million passengers/day

Origin/Destination Survey

Creation of Environmental and Sustainability Manager

ISO 14001 Environmental Manager System maintenance and logistics.

2010

ISO 26000 responsabilidade social

Política Nacional de Resíduos Sólidos

Início da operação comercial da Linha 4-Amarela pelo Consórcio ViaQuatro



Publicado Inventário de Emissões de GEE – Metrô 2008/2009, baseado no GHG Protocol

2010

ISO 26000 - social responsibility

National Policy on Solid Waste

Start of commercial operation of Line 4-Yellow ViaQuatro Consortium

Posted GHG Emissions Inventory 2008/2009, based on the GHG Protocol

Capítulo 02
Chapter 02

NOS TRILHOS DA SUSTENTABILIDADE

SUSTENTABILITY ON RAILS

GRI 4.8

Desde o início em que foi implantada a primeira linha na cidade de São Paulo, em 1974, ficou clara a vocação social e ambiental do Metrô. No ciclo de desenvolvimento urbano, o Metrô desempenha um papel importante como indutor de crescimento, em um cenário complexo de desequilíbrio dos ecossistemas em decorrência dos problemas resultantes da metropolização e dos efeitos adversos do crescimento da motorização.

No início da trajetória de compromisso com a sustentabilidade, a responsabilidade técnica e a capacidade em enfrentar desafios nortearam a atuação do Metrô na construção da maior obra pública urbana até então realizada no País. A decisão em adotar uma tecnologia mais avançada e também o clima de desconfiança da população perante um sistema de transporte no subsolo da cidade foram alguns dos dilemas enfrentados e superados.

Ao longo da história, foi construída uma imagem de qualidade e credibilidade junto à população e à comunidade técnica, de uma maneira geral. A experiência trouxe mudanças significativas na atuação do Metrô com a evolução da tecnologia, da informação e, nas últimas décadas, com o avanço da legislação ambiental na regulamentação e controle dos impactos de grandes empreendimentos, como o metrô.

As questões sociais e ambientais permeiam suas ações, baseadas em três pilares: expansão e modernização da rede, gestão de processos e responsabilidade socioambiental.

Since the implementation of the first line in the city of São Paulo in 1974, it became clear the environmental and social vocation of the Subway. In the cycle of urban development, Metrô plays an important role as a promoter of growth in a complex scenario of imbalance of ecosystems as a result of problems arising from metropolises and adverse effects of the growth of motorization.

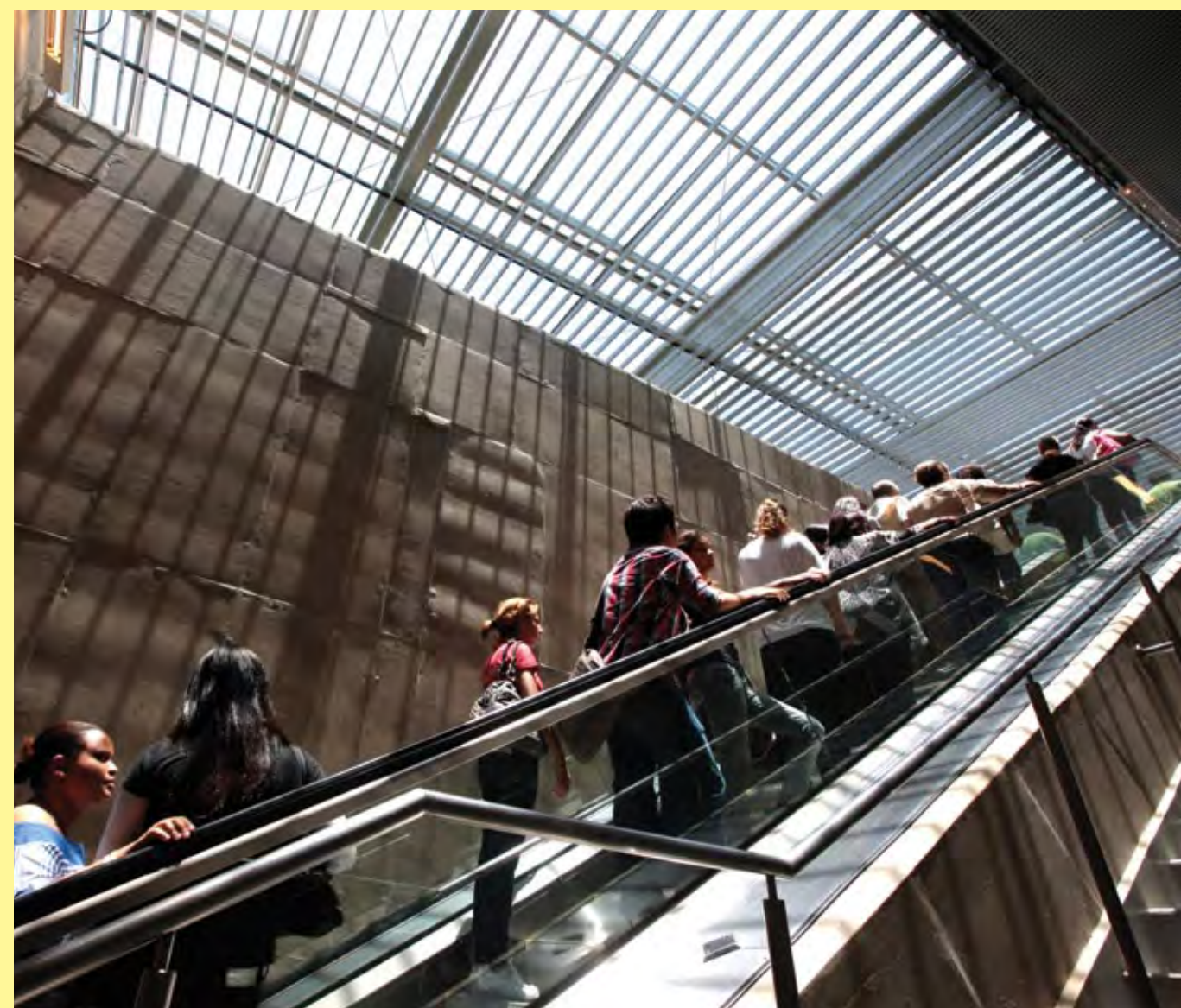
In the early history of commitment to sustainability, responsibility and technical ability to face challenges guided the work of subway construction in the largest urban public work previously performed in the country. The decision to adopt a more advanced technology and also the climate of mistrust of the population towards a transport system in the underground of the city were some of the dilemmas faced and overcome.

Throughout history, an image of quality and credibility was built with the population and the technical community in general. The experience has brought significant changes in the performance of the Metrô with the evolution of technology, information and, in recent decades, with the advancement of environmental legislation in the regulation and control of impacts of large projects, like the subway.

The social and environmental issues permeate their actions, based on three pillars: expansion and modernization of the network, process management and environmental responsibility.

Em 2007, o Metrô estabeleceu novos princípios para nortear suas atividades, expressos na missão da empresa, requalificando seu papel como empresa de transporte público afinada com o conceito de sustentabilidade, nas suas principais áreas de atuação: planejamento e expansão dos transportes metropolitanos, projeto, operação e manutenção dos serviços.

In 2007, Metrô established new principles to guide their activities, expressed in the mission of the company, revaluing its role as a public transportation company in tune with the concept of sustainability, in its main areas: planning and expansion of metropolitan transport, design, operation and services maintenance.



Missão

“Prover transporte público com rapidez, segurança, confiabilidade e sustentabilidade ambiental.”

Mission

“Providing public transportation with speed, safety, reliability and environmental sustainability.”

Visão

Uma empresa em constante expansão e modernização da rede.

Comprometida com a melhoria contínua dos padrões de excelência de operação e de gestão.

Inovadora.

Socialmente responsável.

Financeiramente otimizada.

Líder em qualidade com atratividade no transporte público.

View

A company constantly expanding and upgrading the network.

Committed to continuous improvement of standards of excellence in operation and management.

Innovative.

Socially responsible.

Financially optimal.

Leader in quality with public transport attractiveness.



Capítulo 03
Chapter 03

GOVERNANÇA NOS TRILHOS

GOVERNANCE ON RAILS

GRI 4-1 / 4-2 / 4-3 / 4-4 / 4-6 / 4-8 / 4-9 / 4-11 GRI LA13

A Companhia é administrada por um Conselho de Administração, pela Diretoria e representada pelo Diretor-Presidente. O conselho de administração é o órgão de deliberação colegiada responsável pela orientação superior da companhia. Os membros são eleitos pela assembleia geral, todos com mandato unificado de 02 (dois) anos a contar da data da eleição, permitida a reeleição.

The Company is managed by a Management Board, Director's Board and represented by the Chief Executive Officer. The management board is the decision-making body responsible for the top directions of the company. Members are elected by the general meeting, all with a unified term of 2 (two) years from the date of the election, reelection being permitted.



Diretoria

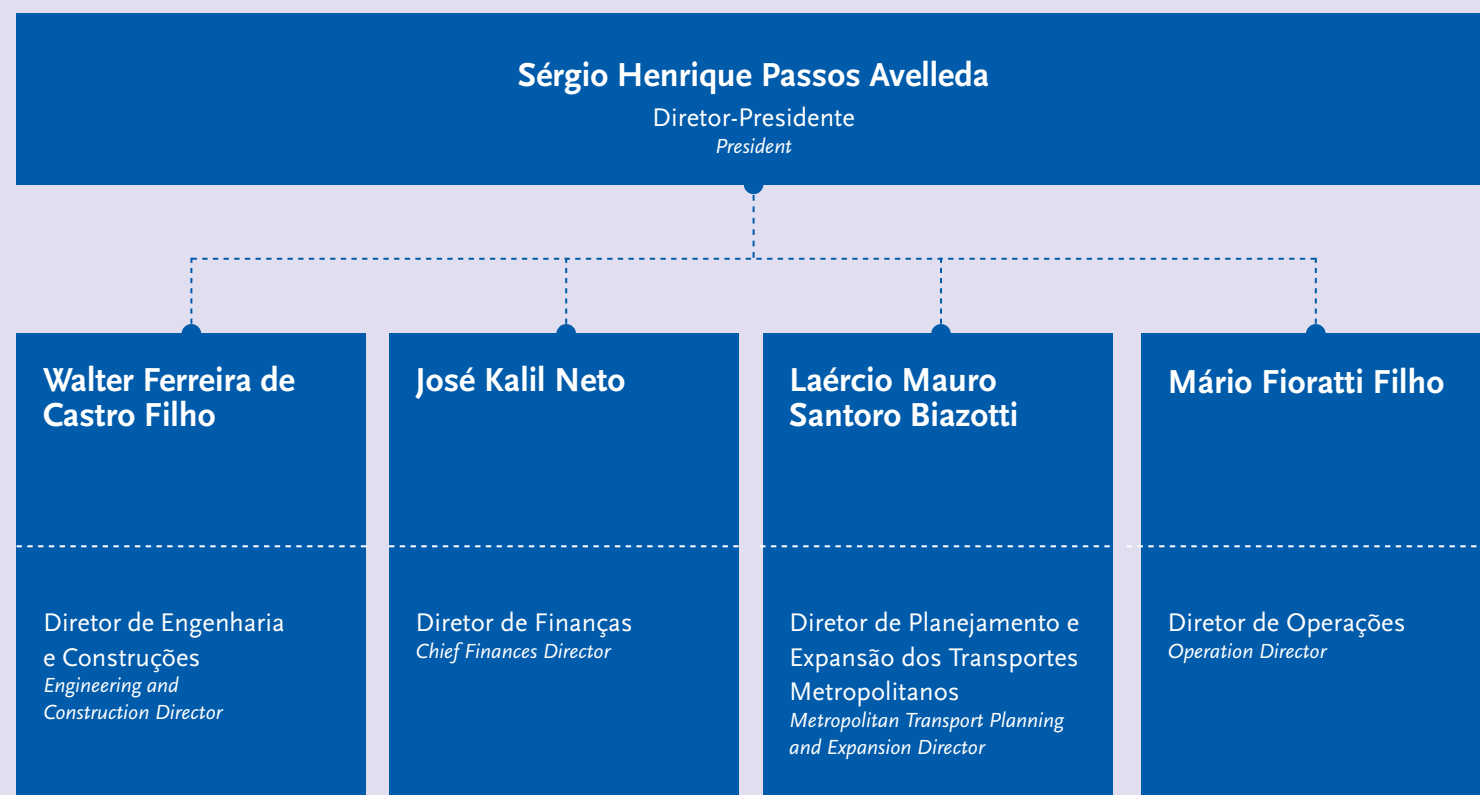
Órgão administrativo colegiado de função executiva

A diretoria é composta por diretor-presidente, diretor de finanças, diretor de planejamento e expansão dos transportes metropolitanos, diretor de engenharia e construções e diretor de operações, todos com mandato unificado de 02 (dois) anos, permitida a reeleição.

Director's Board

Collegiate governing body of executive function

The Director's board is composed of chief executive officer, chief financial officer, director of planning and expansion of metropolitan transport, construction and engineering director and director of operations, all with a unified term of 2 (two) years, reelection being permitted.



Conselho de Administração

É o órgão de deliberação colegiada responsável pela orientação superior da companhia. O conselho de administração é composto por, no mínimo, 03 (três) e, no máximo, 12 (doze) membros, eleitos pela assembleia geral, todos com mandato unificado de 02 (dois) anos a contar da data da eleição, permitida a reeleição.

Presidente : Jurandir Fernando Ribeiro Fernandes.

Membros:

- Sérgio Henrique Passos Avelleda
- Alberto Goldman
- Carlos Renato Barnabé
- Almino Monteiro Álvares Affonso
- José do Carmo Mendes Junior
- Ruy Martins Altenfelder Silva

Assembleia Geral

A assembleia geral é convocada, instalada e delibera na forma da lei, sobre todas as matérias de interesse da companhia. A cada ação ordinária corresponde um voto nas deliberações da assembleia geral.

Conselho Fiscal

Órgão de fiscalização permanente. Composto por no mínimo 03 (três) e no máximo 05 (cinco) membros efetivos, e igual número de suplentes, eleitos anualmente pela assembleia geral ordinária, permitida a reeleição. Composição dos membros efetivos:

- Conceição Aparecida Fileti Fraga
- Atílio Gerson Bertoldi
- Sandra Maria Giannella
- Maria de Fátima Alves Ferreira

Código de Ética e Conduta

A conduta profissional dos dirigentes, empregados, colaboradores do Metrô, independente do cargo e função que exercem segue os princípios da ética, voltada para a harmonia com o meio ambiente, respeito às leis, transparência e interesse público.

Desde janeiro de 2008, os valores de conduta corporativa fazem parte do Código de Ética e de Conduta do Metrô. A adoção de princípios éticos e de conduta por parte do Metrô reflete sua identidade organizacional, orienta o processo para a tomada de decisões e direciona o comportamento de seus empregados.

Management Board

It is the decision-making body responsible for the top directions of the company. The board is composed of at least 3 (three) and a maximum of 12 (twelve) members, elected by general meeting, all with a unified term of 2 (two) years from the date of the election, allowed reelection.

President: Jurandir Fernando Ribeiro Fernandes.
Members:

- Sérgio Henrique Passos Avelleda
- Alberto Goldman
- Carlos Renato Barnabé
- Almino Monteiro Álvares Affonso
- José do Carmo Mendes Junior
- Ruy Martins Altenfelder Silva

General Meeting

The general meeting is convened, installed, and shall act under the law, on all matters of interest to the company. Each common act carries one vote at the general meeting.

Audit Committee

Permanent Supervisory Body. Composed of at least 3 (three) and a maximum of 5 (five) members and an equal number of deputies, elected annually by the ordinary general meeting, reelection being allowed. Composition of the sitting members:

- Conceição Aparecida Fileti Fraga
- Atílio Gerson Bertoldi
- Sandra Maria Giannella
- Maria de Fátima Alves Ferreira

Code of Ethics and Conduct

The professional conduct of officers, employees, employees of Metrô, regardless of the position and function they play, follows the principles of ethics, toward the harmony with the environment, respect for law, transparency and public interest.

Since January 2008, the values of business conduct are part of the Code of Ethics and Conduct of the Metrô. The adoption of ethical principles and conduct on the part of the Metrô reflects its organizational identity, guides the decision making process and directs the behavior of their employees.



GRI PR1

Sistemas de Gestão e Certificações

O Metrô de São Paulo adota práticas de gestão reconhecidas com base em normas internacionais com foco na melhoria contínua dos processos de trabalho, na prevenção da poluição e na redução dos riscos de segurança e saúde no trabalho.

O Metrô avançou na integração dos sistemas de gestão implantados. As auditorias internas foram programadas e realizadas no escopo de todos os sistemas em um único período, o que contribuiu para racionalização de recursos e de tempo. Como resultado das auditorias externas realizadas pela Fundação Carlos Alberto Vanzolini, foram mantidas as certificações dos sistemas de gestão implantados.

Estão certificados os seguintes sistemas de gestão:

Gestão de Qualidade (ISO 9001): projeto, planejamento gerenciamento e prestação de serviços na operação das linhas e promoção do relacionamento com a comunidade; manutenção de material rodante, via permanente, equipamentos fixos e instalações civis das linhas e administração de materiais; gerenciamento da construção da Linha 2-Verde, sistemas, obras especiais e coordenação técnica de empreendimentos associados; todos os processos de contratação e compras; gerenciamento de serviços de infraestrutura, segurança e informação; Representação judicial e extrajudicial e consultoria jurídica da Companhia do Metropolitano de São Paulo – Metrô.

Gestão da Segurança e Saúde Ocupacional (OHSAS 18001): Ambientes e atividades realizadas por empregados do Metrô e partes interessadas nos edifícios administrativos, centro de controle operacional, pátios e bases de manutenção, estações, terminais urbanos, interestações, vias de estacionamento, das linhas 1-Azul, 2-Verde, 3-Vermelha e 5-Lilás e nos canteiros de obras das linhas 2-Verde, 4-Amarela e 5-Lilás.

Gestão Ambiental (ISO 14001): atividades de manutenção de material rodante, via permanente, equipamentos fixos, instalações civis, logística de materiais e atividades de gestão ambiental e sustentabilidade.

Management Systems and Certifications

The São Paulo Metrô adopts management practices based on recognized international standards with a focus on continuous improvement of work processes, pollution prevention and health risk reduction and safety at work.

Metrô has advanced the integration of management systems in place. Internal audits were planned and carried out within the scope of all systems in a single period, which contributed to the rationalization of resources and time. As a result of external audits carried out by Fundação Carlos Alberto Vanzolini it were maintained certifications of management systems in place.

The following management systems are certificated:

Quality Management (ISO 9001): design, planning, management and service in the operation of lines and promotion of community relations, maintenance of rolling stock, permanent way, fixed equipment and facilities of the civil lines and materials management, construction management of Line 2-Green, systems, special projects and technical coordination of associated enterprises; all contracting and procurement processes, management of infrastructure services, and information security, judicial and extrajudicial representation and legal advice of the Metropolitan Company of São Paulo – Metrô.

Management of Occupational Health and Safety (OHSAS 18001): Environments and activities performed by employees of Metrô and stakeholders in government buildings, operational control center, courtyards and maintenance bases, stations, bus stations, inter-stations, a parking lane, of lines 1-Blue, 2-Green, 3-Red and 5-Lilac and in the construction sites of lines 2-Green, 4-Yellow and 5-Lilac

Environmental Management (ISO 14001): maintenance activities of rolling stock, permanent way, fixed equipment, civilian facilities, materials logistics and environmental management and sustainability activities.



GRI EN22

Sistema de Gestão Ambiental

Em 2010, iniciou-se a ampliação do escopo deste sistema com o objetivo de incorporar os processos de trabalhos da operação e serviços de infraestrutura. Com a ampliação, mais de 80% dos metroviários farão parte do sistema.

Política Ambiental do Metrô

“Prover transporte público com sustentabilidade ambiental, melhorando, continuamente, os processos de trabalho, atendendo aos requisitos legais e subscritos, tendo como foco principal a prevenção da poluição, comprometido com a promoção crescente da cidadania e do desenvolvimento sustentável, contribuindo para melhor qualidade de vida das gerações presentes e futuras.”

Environmental Management System

In 2010, expansion projects got started in order to incorporate the work processes of operation and infrastructure services. With the expansion, more than 80% of the employees of Metrô will be part of the subway system.

Environmental Policy of Metrô

“Providing public transportation with environmental sustainability, continuously improving work processes, meeting the legal and signed requirements, with the main focus on pollution prevention, committed to the increasing promotion of citizenship and sustainable development, contributing to better quality of life of present and future generations.”

Indicadores Ambientais

Environmental Indicators

	2008	2009	2010
Água (m³) / Water (m³) GRI EN8 Consumo (mês de referência) / Consumption (reference month)	451.900	491.117	467.247
Resíduos Perigosos (t) / Hazardous Waste GRI EN22 Total / Total	95.170	149.150	181.143
Lâmpadas (unidades) / Lamps (units) GRI EN22 Total / Total	25.000	84.122	91.391

Material encaminhado para reciclagem por tipo em 2010 (t) / Material sent for recycling by type in 2010 (t) GRI EN22	2010
Papel Misto / Mixed paper	5,5
Papel Misto CDM / Mixed paper CDM	27,4
Papelão / Cardboard	27,8
Bilhetes / Tickets	70,5
Plásticos / Plastics	2,3
Plásticos – PVC / Plastics – PVC	0,9
Diversos / Miscellaneous	17,8
Total / Total	152

	2008	2009	2010
Programa 3R / 3R program			
Consumo médio anual de folhas por empregado / Average annual consumption of paper per employee	2.296	2.298	2.183
Consumo médio anual de copos por empregado / Average annual consumption of glasses per employee	1.658	1.799	2.170
Treinamento Ambiental / Environmental Training			
Número de funcionários / Number of employees	5.084	926	4.872
Total horas / Total hours	354	358	
Investimento R\$ / Investment R\$	36.472	48.182	

Fonte: Relatório de Desempenho do Sistema de Gestão Ambiental – 2010
Source: Relatório de Desempenho do Sistema de Gestão Ambiental – 2010



Capítulo 04

Chapter 04

APROXIMANDO A CIDADE DAS PESSOAS

APPROACHING THE CITY TO PEOPLE

Uma linha de metrô nasce depois de um longo processo de análise da cidade, das principais rotas ou deslocamentos realizados pela população, do perfil das pessoas, de suas memórias históricas, sociais e ambientais registradas nos locais onde vivem.

O conjunto de linhas forma a rede, que se integra a outros modos de transporte, buscando assim aproximar os espaços das pessoas.

A new subway line is born only after a long process of analysis of the city, of the main routes or shifts made by the population, of the profile of the people, its historical, social and environmental memories are recorded in places where they live.

The set of lines forms the network, which integrates with other transport means, thus seeking to bring the spaces to the people.

Traçando Rotas

As viagens realizadas pela população da metrópole em um dia útil são informações importantes para o planejamento de transportes. De dez em dez anos, o Metrô realiza a Pesquisa Origem e Destino, ou simplesmente Pesquisa O/D, para levantar informações atualizadas sobre os deslocamentos diários, origem e destino, modo de transporte, tempo de viagem e outros dados importantes como subsídio para o estudo da rede de transporte e das linhas de metrô.

Os dados coletados possibilitam a caracterização dos deslocamentos diários e, por meio de modelos de simulação, permitem a projeção das viagens em horizontes futuros, para avaliação de projetos de expansão ou reestruturação da rede de transportes, seja por metrô ou por outros modos. Além de servirem como insumo para o transporte, estes dados também são úteis para o planejamento urbano e posicionamento de serviços como saúde, educação e segurança pública, além de serem compartilhados com instituições acadêmicas e empresas do setor privado.

Conhecendo-se os grandes fluxos de deslocamentos realizados na cidade, considerando-se diretrizes definidas em planos diretores de desenvolvimento urbano e outros planos de transporte e de circulação viária, e demandas por transporte apresentadas pelos interessados, são realizadas visitas a campo com equipe técnica multidisciplinar para a identificação dos possíveis trajetos, verificando-se suas características geográficas e principais obstáculos existentes.

Desta ação resultam os traçados preliminares alternativos para a implantação de novas linhas ou trechos de linhas existentes. Esta etapa é de fundamental importância, pois é nela que o traçado começa a ganhar corpo e transformar-se em intenção concreta, uma vez que apresenta um trajeto a ser seguido e potenciais locais de parada onde poderão ser posicionadas as estações, embora neste momento sejam identificadas apenas como áreas passíveis de intervenção na malha urbana.

Tracing Routes

The trips made by the population of the metropolis in a business day is an important piece of information for transportation planning. Every ten years, the Metrô carries out the Origin and Destination Survey, or simply O/D Survey, to update information on the daily shifts, origin and destination, mode of transport, travel time and other important data as feedback to the study of the transport network and subway lines.

The data collected provided detailed characterization of daily shifts and, through simulation models, it allows the projection of future travel horizons, to evaluate projects for expansion or restructuring of the transport network, either by subway or other ways. In addition to serving as an input for transport, these data are also useful for urban planning and placement of services like health, education and public safety, and it is shared with academic institutions and private sector companies.

Understanding the large flows of displacements performed in the city, considering the guidelines set forth in master plans for urban development and other transport plans and road traffic, and demands for transportation made by stakeholders, field visits are conducted with multidisciplinary technical team to identify possible paths, verifying its geographical features and major obstacles.

As a result of this action, preliminary alternative routes for new lines or sections of existing lines are created. This step is crucial because that's where the track begins to take shape and become real in intent, since it provides a path to be followed and where potential stations can be positioned, although at this moment only areas for intervention in the urban network are identified.



O traçado é definido depois de uma fase investigativa, quando são executadas sondagens de solo e levantamento topográfico para possibilitar a indicação de pontos de intervenção com mais precisão, bem como embasar a definição dos métodos construtivos. Iniciam-se estudos minuciosos sobre o trecho onde se irá intervir, tanto de sua superfície quanto de seu subsolo, assim como a existência de condicionantes geográficas inadequadas como alguns tipos de solos ou lençóis freáticos.

Outras vezes há a presença de infraestrutura para fornecimento de serviços, tais como redes aéreas ou subterrâneas (energia, esgoto, abastecimento de água), ou ainda a coincidência com projetos para outros usos, em fase de estudo ou aprovação.

São identificados o patrimônio histórico, cultural ou ambiental como achados arqueológicos, espaços ou edifícios tombados ou em processo de tombamento, maciços de vegetação, que por se tratarem de espécies nativas, ou raras, ou que encontrem-se em extinção, compõem a memória da cidade.

Destas ações segue-se a definição das áreas a serem desapropriadas para viabilizar a implantação do sistema de transporte. Todas estas condicionantes, somadas às exigências legais para o licenciamento ambiental, muitas vezes impõem desde a adequação do projeto de traçado, seja por meio da modificação do método construtivo previsto, a inclusão de processos de reconstituição de espaços, edifícios ou infraestrutura, a adoção de medidas de compensação arbórea, a modificação parcial ou, até mesmo, total do traçado previsto.

Neste sentido, constituem-se grandes desafios para o planejamento de uma linha de metrô uma interface afinada com todos os órgãos e esferas de governo envolvidas, o domínio técnico dos métodos construtivos e tecnologias disponíveis, a agilidade no desenvolvimento das etapas do processo, a oferta de programas de esclarecimento da comunidade e o seu engajamento, de modo a se definir um traçado eficaz que gere os menores níveis de impactos financeiro, social e ambiental possíveis.

The route is set after an investigative phase, when ground and topographical survey are carried out to allow the indication of intervention points more accurately, as well as basing the definition of the construction methods. The detailed studies on the stretch where there will be intervention are started, its surface and the subsoil thereof, as well as the existence of inadequate geographical constraints as some types of soil or groundwater.

At other times, there is the presence of infrastructure for providing services such as overhead or underground networks (electrical, sewage, water supply), or the coincidence with projects for other uses in the study or approval phase.

Historical, cultural or environmental heritages are identified such as archaeological findings, listed buildings or spaces or in the listing process, clumps of vegetation, either native or rare species, or endangered species, because they are part of the memory of the city.

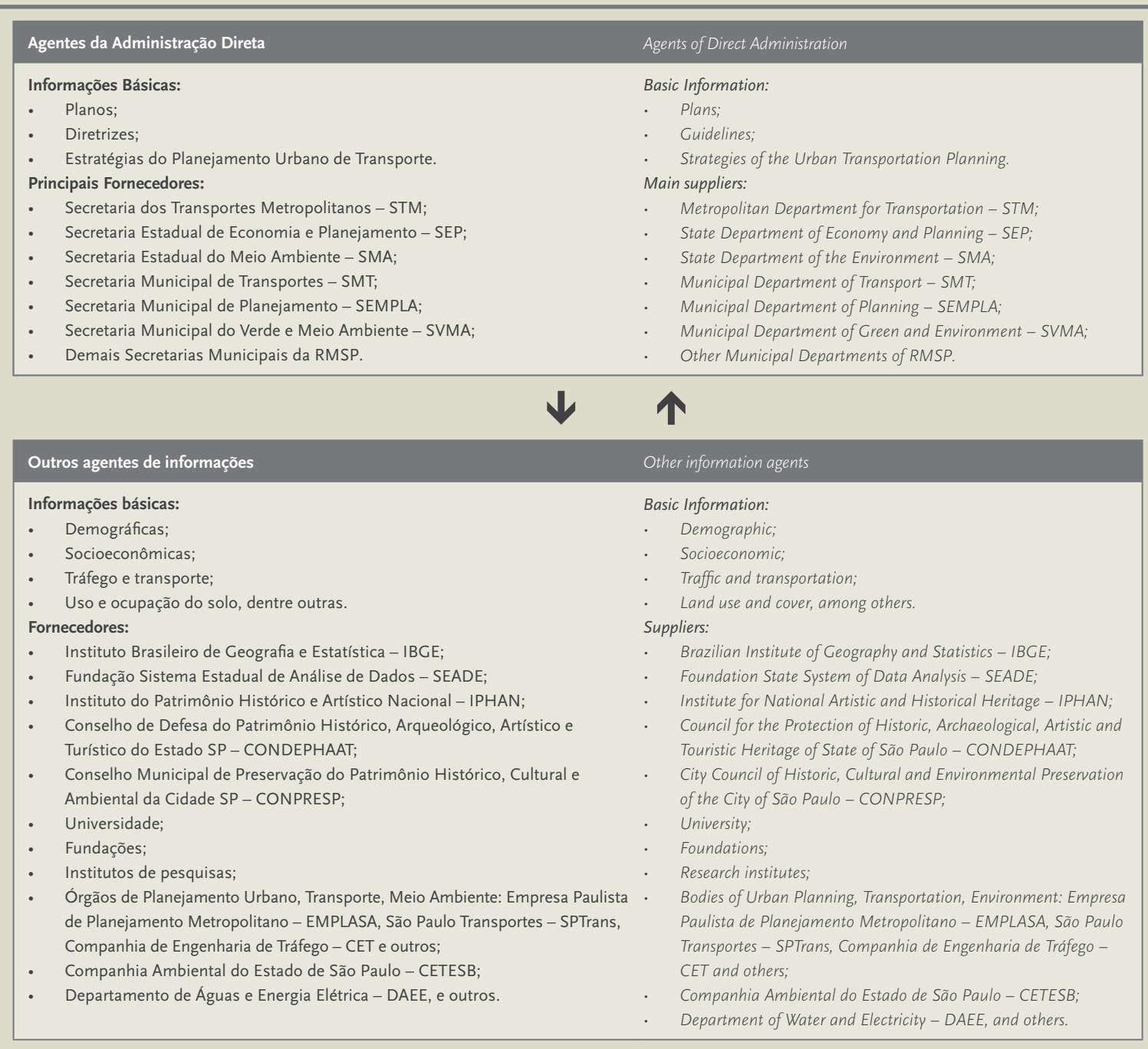
From those actions, the areas to be expropriated are defined to enable the implementation of the transport system. All these constraints, together with the legal requirements for environmental licensing, often impose the adequacy of the track to the project and also the inclusion process of reconstituting spaces, buildings or infrastructure, the adoption of measures on tree compensation, until the partial or even total modification on the planned route.

In this sense, an interface in tune with all agencies and levels of government involved, the technical expertise of construction methods and technologies available, the flexibility in the development stage of the process, supply programs for clarification of the community and its engagement in order to define an effective route to generate the lowest levels of potential, financial, social and environmental impacts, constitute major challenges when designing a subway line.



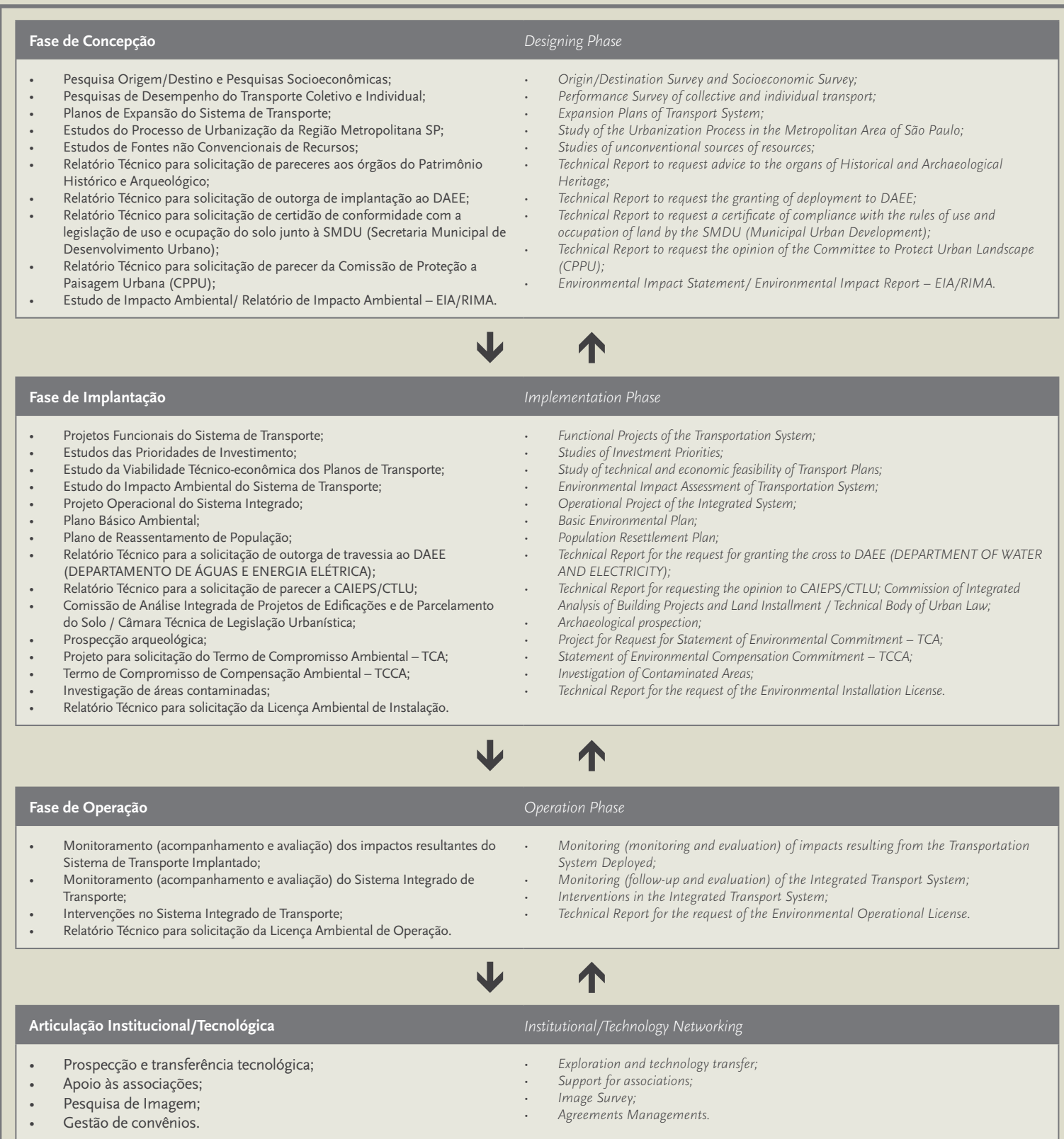
Dados e Informações para Planejamento de Rede Metroviária

Data and Information for Network Rail Planning



Ações de Planejamento de Rede Metroviária

Planning Actions for Rail Network





A Criação dos Espaços

A partir destes conjuntos de informações, elabora-se um laudo no qual são apontados, com precisão, as áreas necessárias para a intervenção, bem como os valores envolvidos no processo de desapropriação. Nesta etapa, a população diretamente afetada é oficialmente comunicada da necessidade de desapropriação de seus imóveis.

Dá-se, então, início aos projetos de todas as instalações que compõem o serviço de transporte, como pátios, vias, estações, poços para ventilação, saídas de emergência, subestações, etc.

Dependendo da metodologia construtiva e da concepção arquitetônica definidas, são determinados os graus de impacto a serem gerados tanto na fase de obras, quanto nas fases de implantação e operação dos serviços. Uma vez concluídos tais projetos, realiza-se o processo licitatório e contratam-se empresas para execução das obras.

The Creation of Spaces

From these sets of information, it is drawn up a report where it is shown, precisely, the areas required for intervention, as well as the values involved in the process of expropriation. At this stage, the population directly affected is officially notified of the need to expropriate their property.

Next, the projects of all facilities that make up the transportation service, such as patios, roads, stations, ventilation shafts, emergency exits, substations, etc. are started.

Depending on the defined constructive methodology and architectural design, certain degrees of impacts to be generated are determined, both in the building phase and in the deployment and operation of the service phase. Upon completion of such projects, the bidding process begins and companies for execution of works are hired.

Expansão da Rede Metroviária - Ações 2010

Expansion of Rail Network - Actions in 2010

Expansão / Expansion	Características / Features	Ações 2010 / Actions in 2010
Expansão Linha 2-Verde / Expansion Line 2-Green	Alto do Ipiranga – Vila Prudente Alto do Ipiranga – Vila Prudente	Inauguração e operação assistida entre estações: Sacomã, Tamanduateí e Vila Prudente. Obtida Licença Ambiental de Operação para a Estação Vila Prudente, Estação e Pátio Tamanduateí. <i>Inauguration and assisted operation among stations: Sacomã, Tamanduateí and Vila Prudente. Environmental Operating License is obtained to Vila Prudente and Pátio Tamanduateí station.</i>
Ligação Vila Prudente – Cidade Tiradentes / Vila Prudente – Cidade Tiradentes Connection	24,6 km de extensão. Linha de monorail em elevado Ligação entre a Vila Prudente e Cidade Tiradentes, passando por Iguatemi, Parque São Rafael, São Mateus, Sapopemba e Parque São Lucas. Integra com Linha 2-Verde e futuramente com a Linha 15-Branca na Estação Vila Prudente. <i>24.6 km in length. Monorail Line in Raised Way. Connection Vila Prudente and Cidade Tiradentes, through Iguatemi, Parque São Rafael, São Mateus, Sapopemba and Parque São Lucas. Integrates with Line 2 Green and in the future with the Line 15-White in Vila Prudente Station.</i>	2,9 km em obras. Elaborado edital para a contratação de Projetos Básicos e Pátios. Assinado contrato para a implantação dos sistemas, incluindo material rodante, sinalização, via permanente (pilares e vigas-guias) e o Centro de Controle Operacional do trecho Vila Prudente – Hospital Cidade Tiradentes. Emitida a ordem de serviço dos projetos executivos de obra civil, material rodante e de sistemas deste mesmo trecho. Em análise, pedido de Licença Ambiental Prévia para o trecho Oratório-Cidade Tiradentes. <i>2.9 km under construction. Prepared announcement for hiring of Basic Projects and Patios. Signed contract for the deployment of systems, including rolling stock, signaling, permanent way (guiding pillars and beams) and the Operational Control Center of the stretch Vila Prudente – Hospital Cidade Tiradentes. Work order issued to the executive projects of civil work, rolling stock and systems of the same stretch. In analysis, request for Preliminary Environmental License for the stretch Oratório-Tiradentes.</i>
Linha 4-Amarela / Line 4-Yellow	Parceria Público-Privada: concessão da operação à concessionária ViaQuatro. 12,9 km de extensão. 11 estações. <i>Public-Private Partnership: granting of the concession for operation to Via Quatro. 12.9 km in length. 11 stations.</i>	Operação assistida: Butantã, Pinheiros, Faria Lima, Paulista. Obtida Licença Ambiental de Operação para Estações Paulista e Faria Lima e Pátio Vila Sônia. Estações Butantã e Pinheiros foram concluídas. Operação no primeiro semestre de 2011. Fase II: Fase de pré-qualificação de empresas para obras civis da Estação Vila Sônia e acabamento das estações São Paulo – Morumbi, Fradique Coutinho, Oscar Freire e Higienópolis – Mackenzie. <i>Assisted operation: Butantã, Pinheiros, Faria Lima, Paulista. Environmental Operating License obtained for Paulista, Faria Lima and Pátio Vila Sônia stations. Butantã and Pinheiros stations were completed. Operation in the first half of 2011. Phase II: Pre-qualification phase of companies for civil work in Vila Sônia station and finishing of São Paulo – Morumbi, Fradique Coutinho, Oscar Freire e Higienópolis – Mackenzie stations.</i>



Linha 5-Lilás / Line 5-Lilac
Trecho Adolfo Pinheiro-Chácara Klabin
 11,7 km de extensão. 11 novas estações.
 Novo Trecho liga Estação Largo Treze à Estação Chácara Klabin, no distrito de Vila Mariana, integrando-se com a Linha 1-Azul, na Estação Santa Cruz, e com a Linha 2-Verde, na Estação Chácara Klabin.

Stretch Adolfo Pinheiro-Chácara Klabin
 11.7 km in length. 11 new stations.
 New Stretch connecting Largo Treze station to Chácara Klabin station, in the district of Vila Mariana, integrating with Line 1-Blue, in Santa Cruz Station, and Line 2-Green, Chácara Klabin station.

Trecho Largo Treze-Adolfo Pinheiro em obras
 Concluído o remanejamento da adutora da Sabesp, com diâmetro nominal de 1.500 mm e 800 m de extensão, sob o leito da avenida Adolfo Pinheiro. Concluídos os projetos básicos do trecho Poço Bandeirantes – Poço Dionísio da Costa.
 Contratada empresa para assessoria na aprovação de projetos executivos e gerenciamento de obras civis e sistemas.

Trecho Adolfo Pinheiro-Chácara Klabin
 Obras serão retomadas após decisão sobre o processo de licitação para contratação da execução das obras civis e da superestrutura da via permanente.
 Em andamento processo de imissão de posse dos imóveis desapropriados. Em processo contratação dos projetos executivos, sondagem e ensaios geotécnicos.
 Obtidas Licença Ambiental Prévia e Licença Ambiental de Instalação.

Stretch Largo Treze-Adolfo Pinheiro under construction.
 Once completed the relocation of the pipeline of Sabesp, with a rated diameter of 1500 mm and 800 m in length, under the bed of Adolfo Pinheiro avenue.
 Once completed the basic projects of the stretch Bandeirantes – Poço Dionísio da Costa.
 Company hired to assist in approval of executive projects and management of civil works and systems.

Stretch Adolfo Pinheiro – Chácara Klabin
 The construction will resume after a decision on the bidding process for contracting the execution of civil works and superstructure of the permanent way.
 Ongoing process of seizure of the possession of the expropriated property.
 In process hiring of executive projects, survey and geotechnical testing.
 Obtained preliminary environmental license and Environmental Installation License.

Linha 6-Laranja / Line 6-Orange
Brasilândia a São Joaquim.
 16 km de extensão. 14 estações.
 Atende Bairros Vila Brasilândia, Freguesia do Ó, Água Branca, Perdizes, Pacaembu, Higienópolis, Consolação e Bela Vista.
 Conexão com Linhas 1- Azul na Estação São Joaquim, 4-Amarela, na Estação Higienópolis-Mackenzie, 7-Rubi e 8-Diamante na Estação Água Branca.
 Integrada à futura Linha 16-Prata na Estação Santa Marina.

Brasilândia to São Joaquim.
 16 km in length. 14 stations.
 Serves the districts: Vila Brasilândia, Freguesia do Ó, Água Branca, Perdizes, Pacaembu, Higienópolis, Consolação and Bela Vista.
 Connection with Lines 1-Blue in São Joaquim station, 4-Yellow, in Higienópolis-Mackenzie station, 7-Ruby and 8-Diamond in Água Branca station.
 Integrated with the future Line 16-Silver in Santa Marina station.

Em elaboração: projetos básicos, levantamento topográfico e execução das sondagens e ensaios geotécnicos, contratação de laudo macro da avaliação imobiliária.

In preparation: basic projects, topographical survey and execution of drilling and geotechnical testing, hiring Laudo Macro (Macro Report) of real estate valuation.



Linha 15-Branca / Line 15-White

Vila Prudente-Ticoatira (extensão da Linha 2-Verde na direção nordeste).
 11,6 km de extensão. 10 estações.
 Atende bairros Vila Prudente, Água Rasa, Vila Formosa, Vila Carrão, Vila Aricanduva e Penha de França.
 Integrada à Linha 2-Verde e ao prolongamento Vila Prudente – Cidade Tiradentes na Estação Vila Prudente, e com a Linha 3-Vermelha na Estação Penha e à Linha 12-Safira na Estação Ticoatira.

Vila Prudente – Ticoatira (extension of Line 2-Green to the northeast).
 11.6 km in length. 10 stations.
 Serves districts: Vila Prudente, Água Rasa, Vila Formosa, Vila Carrão, Vila Aricanduva and Penha de França.
 Integrated with Line 2-Green and with the extension Vila Prudente – Cidade Tiradentes station Vila Prudente station, and with Line 3-Red in Penha station and to the Line 12- Sapphire in Ticoatira station.

Projeto funcional concluído.
 Em elaboração processo licitatório para contratação dos projetos básico, Pesquisa socioeconômica e obtenção das licenças ambientais. Concluídos a execução das sondagens e ensaios geotécnicos, ensaios de vibrações e ruídos, avaliação preliminar ambiental e levantamentos topográficos.

Functional design complete.
 In drafting the bidding process for contracting basic projects, socioeconomic survey and retrieval of environmental licenses.
 Completed the implementation of surveys and geotechnical testing, vibration and noise tests, preliminary environmental valuation and topographical research.

Linha 16-Prata / Line 16-Silver

Cachoeirinha a Lapa.
 8 km de extensão (monotrilho).

Cachoeirinha to Lapa.
 8 km in length (monorail).

Projeto funcional concluído.

Functional project complete.

Linha 17-Ouro / Line 17-Gold

Jabaquara – Aeroporto de Congonhas-Morumbi.
 17,7 km de extensão (monotrilho).
 18 estações.

Jabaquara-Congonhas Airport-Morumbi.
 17.7 km in length (monorail).
 18 stations.

Publicado Edital de Licitação e fornecimento do sistema monotrilho e abertas propostas, em análise. Processo depende de solução ação em trâmite no Ministério Público Estadual e Ministério Público Federal.
 Em elaboração edital para contratação dos projetos básicos das estações e pátios, sondagens e laudo macro.
 Em análise pedido de Licença Ambiental Prévia para Jabaquara-Morumbi.

Posted bidding documents and provided the monorail system and open tenders, in analysis. Process depends on the action pending in the State Prosecutors and Federal Prosecutors.
 Being prepared the bid for hiring of basic projects of the stations and yards, surveys and laudo macro.
 In analysis the request for Preliminary Environmental License for Jabaquara-Morumbi.

Metrô Leve São Bernardo / Metrô Leve São Bernardo

Ligação Tamanduateí – SBC. A Linha é fruto de convênio entre governos estadual e federal.

Tamanduateí – SBC Connection. The line is the result of an agreement between state and federal governments.

Metrô recebeu projeto funcional e iniciou estudos para elaborar projetos básicos.

Metrô has received functional project and initiated studies to develop basic designs.

Aquisição e modernização de Trens / Acquisition and modernization of Trains

16 novos trens à frota existente.
 Início da modernização dos 98 trens das linhas 1-Azul e 3-Vermelha.

16 new trains to the existing fleet.
 Top of modernization of 98 trains of lines 1-Blue and 3-Red

Rede em Crescimento: Implantação de Novas Linhas

A implantação de novas linhas na cidade implica em alterações significativas no meio físico e urbano onde o empreendimento está sendo inserido, exigindo do empreendedor um acompanhamento constante e gestão das obras de forma a minimizar os impactos nas atividades socioeconômicas e no dia a dia da população.

Para isso, esses impactos são analisados previamente no processo de concepção do projeto da linha e orientam a definição do traçado, localização das estações, método construtivo, soluções técnicas e medidas mitigadoras, sempre em conformidade com a legislação ambiental vigente, assim como em relação à outras exigências de órgãos reguladores, municipais, estaduais e federais, e órgãos financiadores.

A viabilidade ambiental de uma linha de metrô é atestada pelos órgãos reguladores nos termos da legislação ambiental vigente. Todos os empreendimentos metroviários são submetidos ao licenciamento ambiental, e, para cada etapa desse processo, são realizados estudos e relatórios ambientais subsidiando a análise e concessão das licenças ambientais.

Durante esse processo, o foco é compatibilizar as exigências do sistema metroviário às características locais, promovendo a redução dos impactos durante as obras e a implementação de requisitos técnicos previstos em projeto que visam ganhos socioambientais, como sistema de atenuação de ruídos e vibrações, ventilação, aproveitamento da luz natural, captação de águas pluviais para utilização na conservação de áreas verdes, reutilização da água de lavagem dos trens, barreiras acústicas em elevados e superfícies, equipamentos eficientes e inteligentes, bem como outros dispositivos para melhorar a segurança e a confiabilidade da operação do sistema metroviário. No período de 2007 a 2010, as obras de expansão compreenderam seis novas estações (Alto do Ipiranga, Sacomã, Tamanduateí e Vila Prudente da Linha 2-Verde e estações Paulista e Faria Lima da Linha-4 Amarela), acrescentando mais 9,4 quilômetros de extensão.

Network Growing: Implementation of New Lines

The implementation of new lines in the city implies in significant changes in the physical and urban environment where the development is being inserted, requiring constant monitoring from the entrepreneur and services management to minimize impacts on socioeconomic activities and the day-to-day of the population.

For this reason, these impacts are previously discussed in the process of project design of the line and guide the definition of the layout, location of stations, construction method, technical solutions and mitigation measures, always in compliance with current environmental legislation, as well as in relation to the other requirements of regulatory bodies, local, state and federal agencies and lenders.

The environmental feasibility of a subway line is shown by the regulator bodies under the current environmental legislation. All subway projects are subjected to environmental licensing, and for each step of this process, studies and environmental reports are carried out, subsidizing the analysis and concession of environmental licenses.

During this process, the focus is to match the requirements of the subway system to local conditions, promoting the reduction of impacts during construction and implementation of technical requirements predicted in a project which aim at social and environmental gains, such as noise and vibration attenuation system, ventilation, use of natural light, capturing of rainwater for use in the conservation of green areas, water reuse for washing trains, and noise barriers on raised ways and surfaces, intelligent and efficient equipment, as well as other devices to improve safety and reliability of the operation of subway system. In the period from 2007 to 2010, the expansion works comprised six new stations (Alto Ipiranga, Sacomã, Tamanduateí and Vila Prudente of Line 2-Green and Paulista and Faria Lima stations of Line 4-Yellow), adding 9.4 km in extension.

Patrimônio Arqueológico, Histórico e Cultural

O patrimônio arqueológico, histórico e cultural, identificado e prospectado previamente, é monitorado em conformidade legal e contam com o apoio de especialistas para a preservação de todos os vestígios e informações relevantes.

Remanejamento de Interferências

As intervenções devido às obras do Metrô exigem uma interface com as concessionárias de serviços de energia, saneamento, telefonia, comunicação, gás, televisão a cabo e outros, e os remanejamentos, com interrupções da prestação destes serviços, são comunicados previamente à população atingida.

Intervenções no Viário

A implantação das intervenções provisórias ou definitivas ocorrem, preferencialmente, nas madrugadas, feriados e finais de semana e a população é comunicada antecipadamente das alternativas de rotas por meio de faixas, banners e folhetos, intervindo o menos possível em sua rotina diária. Os projetos das intervenções são aprovados pela Companhia de Engenharia de Tráfego – CET e a sua implantação é apoiada permanentemente por equipes especializadas. Para manter os acessos aos serviços básicos essenciais como hospitais, escolas e outros são construídas passarelas, acessos protegidos e segregados, entre outras medidas.

Remoção e Transplante de Vegetação

O corte e transplante da vegetação interferente com as obras são realizados, quando necessários, com a aprovação e sob diretrizes da Secretaria do Verde e Meio Ambiente – SVMA e o Departamento de Parques e Áreas Verdes – DEPAVE da prefeitura de São Paulo. A compensação ambiental é realizada de forma a beneficiar os mesmos locais da supressão, mantendo o equilíbrio ambiental na região impactada.

Archaeological, Historical and Cultural Heritage

The archaeological, historical and cultural heritage, prospected and identified previously, is monitored according to the law and has the support of experts for the preservation of all traces and relevant information.

Relocation of Interference

The interventions due to Metrô works require an interface with energy service, sanitation, telephone, communication, gas, cable television and others utilities, and relocation, with interruptions of these services, will be communicated to the affected population beforehand.

Interventions in the Road

The implementation of provisional or definitive interventions occur preferably at nights, holidays and weekends and the population is informed in advance of the alternative routes through banners and brochures, intervening as little as possible into their daily routine. The interventions projects are approved by Traffic Engineering Company – CET and its deployment is permanently supported by specialized teams. To maintain access to essential basic services such as hospitals, schools and others, runways are built, access are protected and segregated, among other measures.

Vegetation Removal and Transplantation

The cutting and transplanting of vegetation interfering with the works are carried out, if necessary, with the approval and under guidelines of the Department of Environment and Green – SVMA and the Department of Parks and Green Spaces – DEPAVE of the City Hall of São Paulo. The environmental compensation is performed in order to benefit the same sites of suppression, maintaining the environmental balance in the region impacted.



Gestão dos Resíduos

Uma parte dos resíduos provenientes das demolições é reutilizada na manutenção de acessos às obras e o restante depositado em aterros autorizados. Previamente às demolições, os imóveis desapropriados são desratizados e dedetizados para evitar a proliferação de pragas e insetos nas áreas vizinhas à obra, evitando assim problemas de saúde pública.

O solo de boa qualidade é segregado e pode ser destinado à áreas de aterro para nivelamento de algum empreendimento comercial, próximo às obras do Metrô.

Qualidade do Ar

A priorização pelo uso de equipamentos elétricos reduz as emissões de gases geradas no processo de combustão de combustíveis fósseis. Para evitar o lançamento de material particulado são adotadas medidas como aspersão de água, varrição de vias e acessos nas frentes de obras, confinamento de áreas de serviços de serralheria, recobrimento das carrocerias de caminhões para evitar derrame de material pelas vias, lavagem de pneus, entre outras.

Remediação de Áreas Contaminadas

Todas as áreas, sob influência das obras, identificadas com potencial ou suspeita de contaminação são investigadas preliminarmente. Sob a supervisão dos órgãos ambientais, são realizadas a confirmação, o detalhamento e a remediação das áreas contaminadas para que, posteriormente, estejam adequadas ao uso pretendido. Estes tratamentos propiciaram a recuperação das áreas degradadas, saneando e qualificando o meio ambiente urbano.

Ruído e Vibrações

A proximidade das obras a edificações exige o monitoramento sistemático do ruído e da vibração gerados por maquinários e equipamentos no canteiro de obras, bem como pela movimentação de pessoas e veículos pesados. Para minimizar os incômodos à população, são instalados dispositivos abafadores de ruído em equipamentos, nos acessos a túneis e poços, barreiras acústicas e mantém-se o diálogo constante com fornecedores e lindeiros para garantia do silêncio à comunidade vizinha às obras.

Nos casos de utilização de explosivos são implementados procedimentos de segurança durante as explosões, controle de ruído e vibrações, bem como plano de contingência e ações emergenciais.

Waste Management

A portion of waste from demolition is reused in maintaining access to the works and the remainder is deposited in authorized landfills. Before they are demolished, the dispossessed properties are exterminated to prevent pests and insects in the surrounding areas to works, thus preventing public health problems.

The good quality soil is segregated for the landfill areas for leveling any commercial enterprise, near the Metrô works.

Air Quality

Prioritizing the use of electrical equipment reduces greenhouse gas emissions generated by burning fossil fuel. Measures are adopted to avoid the release of particulate matter, such as sprinkling of water, sweeping of roads and access to the fronts of works, containment of sawmill services areas, covering of the trucks bodies to prevent leakage of material through the channels, washing tires, and others.

Remediation of Contaminated Areas

All areas under influence of the works identified with potential or suspected contamination are preliminarily investigated. Under the supervision of environmental agencies the following are performed: confirmation, detailing and remediation of contaminated areas so they are further suitable for their intended use. These treatments lead to a recovery of damaged areas, and qualify and cleanse the urban environment.

Noise and Vibration

Buildings located close to the construction area require the systematic noise and vibration monitoring produced by machinery and equipments at the construction site, as well as the movement of people and heavy vehicles. To minimize nuisance to the population, noise dampers devices are installed in equipments in the tunnels accesses and wells, acoustic barriers and remains constant dialogue with suppliers and neighbors to guarantee the silence to the community around of the works.

If explosives are used, safety procedures are implemented during the blasts, noise and vibration control, as well as contingency planning and emergency actions.

Controle dos impactos nas edificações lindeiras

Os danos decorrentes das atividades de obras são verificados e corrigidos e, em alguns casos, indenizados. Todos os imóveis na área de influência são previamente vistoriados, instrumentados e monitorados durante o desenvolvimento da obra que implique em movimentação do solo.

Comunicação e Relacionamento com a Comunidade

Os primeiros contatos com a comunidade lindeira e de futuros usuários do Metrô são efetuados pela equipe técnica durante a fase de obras, que avalia os danos reclamados e presta contas da evolução da obra, do cronograma de entrega, das medidas de segurança e proteção ambiental.

Desmobilização das Obras e Reurbanização

Ao término das obras, é realizada a desmobilização e limpeza das áreas de canteiro. A reurbanização das estações e pátios promovida pelos projetos qualifica a área do entorno.

Durante a fase de construção, é gerado impacto ambiental nos arredores da área de intervenção, com reflexos sociais e financeiros. O desafio, então, é conciliar as soluções de projeto e o método construtivo às características do local escolhido, visando a menor desmobilização de ocupações existentes e interferência possíveis.

Control of impacts on bordering buildings

Damage arising from construction activities are verified and corrected, and in some cases they are compensated. All properties in the influence area are previously surveyed, instrumented and monitored during development of the work which involves handling soil.

Communications and Community Relationship

The first contacts with bordering communities and future users of the Metrô are made by the technical team during the works, which assesses the damages claimed and reports on progress of the work, the delivery schedule, safety measures and environmental protection.

Demobilization of Construction and Reurbanization

At the end of the work, demobilization and cleaning of the construction site is performed. The reurbanization of stations and yards promoted by the projects qualifies the surrounding area.

During the construction phase, environmental impact is generated outside the target area with social and financial consequences. The challenge to reconcile the design solutions and construction method to the characteristics of the chosen site in order to lower existing occupations and possible interference.

Gestão Sustentável de Resíduos nas Obras

O trecho Ana Rosa-Ipiranga da Linha 2-Verde foi concebido, quase que em sua totalidade em túnel, minimizando os impactos na superfície. A adoção desta metodologia construtiva teve como consequência a geração significativa de solo escavado, aproximadamente 40-45 caminhões/dia, cuja obrigatoriedade de disposição em aterros regulares obriga a transposição de longas distâncias e altos custos ambientais e comerciais.

Tendo como estratégia a implementação de tecnologias ambientais de produção mais limpa e respaldados pela Política Estadual de Resíduos Sólidos do Estado de São Paulo, que estabelece como um dos princípios da sustentabilidade a promoção e incentivo às práticas ambientalmente adequadas de reutilização, reciclagem e redução dos resíduos, a construção da Linha 2-Verde adotou como objetivo prioritário a reutilização do solo escavado no lugar da disposição em “bota-fora”.

Desta forma, parte do material escavado da Linha 2-Verde foi reutilizado na regularização do empreendimento “Espaço Cerâmica”, sob responsabilidade da SOBLOCO Construtora S/A em São Caetano do Sul, área da antiga Cerâmica São Caetano (1913-1992), a uma distância aproximada de 10 km da obra e com capacidade de recepção de resíduos para 192.660 m³. A regularidade ambiental da operação foi garantida através do monitoramento do material excedente em sua origem e a caracterização da área do empreendimento após disposição.

A gestão compartilhada entre o Metrô e a SOBLOCO evitou o lançamento do material em área de aterro e também o corte em área de empréstimo, evitando alterações nas condições naturais desses ambientes pelo equilíbrio de massas de corte e material excedente, não havendo degradação decorrente de nenhuma das ações.

Significou, também, em função da menor distância de transporte, ganhos ambientais associados, tais como a redução no tráfego de veículos circulando nas vias, redução das emissões de gases e material particulado gerados na queima dos combustíveis fósseis, menor degradação e sujeira nas vias, redução dos custos de transporte e a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contato.

Sustainable Waste Management in the Works

The stretch Ana Rosa-Ipiranga on Line 2-Green was designed almost its entire in tunnel, reducing impacts on the surface. The adoption of this constructive methodology resulted in the creation of significant soil excavated, approximately 40-45 trucks/day, whose requirement for regular landfill disposal requires the transposition of long distances and high costs environment and business.

Having a strategy of implementation of environmental technologies for cleaner production and backed by the Solid Waste Policy of State of São Paulo, which establishes as one of the principles of sustainability to promote and encourage environmentally sound reuse, recycling and waste reduction, the construction of Line 2-Green adopted as a priority the reuse of excavated soil instead of discarded them.

Thus, part of the material excavated from Line 2-Green was reused in the regularization of the enterprise “Espaço Cerâmica” under the responsibility of SOBLOCO Construtora S/A in Sao Caetano do Sul, an area of the former Cerâmica São Caetano (1913-1992), distance about 10 km of the work and the ability to 192,660 m³ waste collected. The environmental regularity of the operation was ensured by monitoring the excess material in its origin and the characteristic of the project area after disposal.

The shared management between the Metrô and SOBLOCO prevented the release of the material in landfill area and also the cut in lending area, avoiding changes in natural conditions of these environments by mass balance and cutting excess material, without degradation due to the lack of actions.

This means that due to the reduced distance of transport and environmental gains associated, for example reduction of vehicle traffic circulated on the roads, reducing gas emission and particulate matter created by burning fossil fuels, less degradation and dirt on roads, saving transport costs and the maintenance of economic-financial balance of the contact.



Conceição

Capítulo 05
Chapter 05

MOBILIDADE URBANA E BENEFÍCIOS SOCIAIS

URBAN MOBILITY AND SOCIAL BENEFITS

GRI EC8, EC9 GRI EN26

Metrô é indicado como referência de transporte para grandes cidades por contribuir expressivamente para o desenvolvimento sustentável, nesta nova realidade de um mundo cada vez mais urbano.

Metrô is indicated as reference of transport to major cities to contribute significantly to sustainable development, in this new reality of an increasingly urban world.

Uma linha de metrô além de ser tão importante para a mobilidade urbana também promove:

Reurbanização e Revitalização do Espaço:

- Por ser predominantemente subterrâneo, o metrô consome menos espaço construído e, uma vez concluído, promove em seu entorno a valorização dos imóveis, o adensamento, a renovação do espaço edificado e alterações no uso do solo, atraindo o interesse do mercado imobiliário e de empresas, uma vez que propicia maior facilidade de mobilidade. Essas oportunidades são renovadas a cada expansão da rede do Metrô.
- Muitas vezes, as áreas de inserção urbana das linhas são antigas áreas ocupadas por sítios industriais contaminados. Essas áreas estão sendo remediadas, o que significa investimentos para um espaço urbano provido de maior qualidade ambiental.
- Os projetos das estações do Metrô de São Paulo buscam a melhor inserção urbana e priorizam uma comunicação harmônica com o ambiente externo. No desenho arquitetônico das novas estações passaram a ser incorporados os conceitos de eficiência energética, como por exemplo, o aproveitamento máximo de ventilação e iluminação natural e a adoção de tecnologia inteligente no consumo de energia pelos equipamentos de fluxo de demanda. Também a escolha do acabamento das instalações privilegia os materiais mais resistentes, duráveis e de fontes renováveis.
- Para melhor atendimento aos 65 mil usuários com deficiência que em média utilizam diariamente o metrô, está sendo promovida a redução de barreiras existentes nas estações, por meio de reformas civis e instalação de equipamentos considerando o desenho universal, tais como elevadores, escadas rolantes, rampas, corrimãos, sanitários adaptados, assentos preferenciais, além da instalação de rotas de sinalização táteis e cromo-diferenciadas para os deficientes visuais.

A subway line, in addition to being important to urban mobility, also promotes:

Reurbanization and Revitalization of the Space

- *Being mostly underground, the subway consumes less built space and, once completed, promote in your environment the valuation of the property, the density, the renewal of the built space and changes in land use, attracting the interest of real estate and business since it provides ease of mobility. These opportunities are renewed to each expansion of Metrô network.*
- *Often the insertion areas of the lines are comprised of old urban areas occupied by contaminated industrial sites. These sites are being remedied, which means a higher environment quality through investment in urban areas.*
- *The design of São Paulo Metrô stations seeks the best urban inclusion and prioritizes a harmonic communication with the external environment. In the architectural design of new stations are incorporated into the concepts of energy efficiency, for example, the maximum use of natural lighting and ventilation and adoption of smart technology in energy consumption by demand flow equipment. Also the choice of finishing materials of facilities favors with a higher resistance, durability and renewable sources.*
- *To better serve an average of 65,000 users with disabilities who use Metrô lines daily, it is being promoted the reduction of barriers at the stations, through civil reforms and installation of equipment considering universal design, such as elevators, escalators, ramps, handrails, adapted toilets, preferred seating, plus the installation of pathways with differenced chrome and tactile signaling for the visually impaired.*



- Também é premissa, a destinação de espaços remanescentes no entorno dos acessos à implantação de áreas verdes, em contraponto ao volume de área construída. Desde o início da operação dos serviços, em 1974, o patrimônio verde nasce na concepção dos projetos de estações, como jardineiras, jardins e praças. Além de contribuir para a melhoria da paisagem, esta medida colabora para a redução dos efeitos das ilhas de calor e emissão de gases poluentes.
- Existem hoje 418 mil m² de áreas verdes, distribuídas pela rede do Metrô nas várias regiões da metrópole paulistana. Isto representa uma área bem maior do que a do Parque da Aclimação, que tem 118 mil m². A variedade das espécies é grande, incluindo as nativas como ipês, pau brasil, cedros, jatobás, jacarandás e gerivás, entre outras. Além disso, durante os processos de obra, a implantação das linhas de metrô, muitas vezes, exige a subtração de espécies arbóreas existentes nas áreas desapropriadas. Pelos critérios de compensação ambiental, estabelecidos pela legislação, o Metrô reconstitui a área verde na cidade, na medida em que repõe tais espécies na mesma área de intervenção em maior quantidade e respeitando suas características.

- *It is also the premise the allocation of spaces remaining in the vicinity of the access to the deployment of green areas, in contrast to the volume of building area. Since the beginning of operation of services in 1974, the green heritage rises in projects of stations, such as gardeners, gardens and squares. Besides contributing to the improvement of the landscape, this measure contributes to the reduction of heat island effects and greenhouse gas emissions.*
- *Today, there are 418 thousand square meters of green areas, distributed over Metrô network in several São Paulo metropolitan regions. This represents a much larger area than the Parque da Aclimação, which is 118,000 m². The variety of species is large, including native species like Ipês, Pau Brasil, Cedros, Jatobás, Jacarandá, Gerivás, and others. Also during the work process, the deployment of subway lines often requires the subtraction of existing tree species in areas expropriated. By the criteria of environmental compensation, established by law, Metrô restores the green area in the city, as it restores these species in the same area of the intervention in larger quantities and respecting their characteristics.*



Ganhos com uma viagem integrada a outros modos

- A alta capacidade do metrô em transportar passageiros, a utilização de vias exclusivas, sem interferir no trânsito de veículos nas ruas e sua integração com outros modos de transporte, proporcionam uma redução expressiva no tempo de deslocamento dos usuários, o que significa mais tempo disponível para outras atividades, e, assim, uma melhor qualidade de vida. Ao oferecer maiores facilidades de deslocamento, o sistema metroviário também está contribuindo, indiretamente, para elevar os níveis de produtividade e assiduidade nas empresas, além de ampliar o acesso ao mercado de trabalho.
- A integração do sistema metrô com outros modos de transporte com a implantação de bilhete único metropolitano, a partir de dezembro de 2005, trouxe um impacto positivo na mobilidade dos usuários de metrô e da rede de transporte público, principalmente para o segmento de população de baixa renda. A possibilidade de utilizar a combinação de modos mais convenientes ao deslocamento, pagando uma tarifa no período de duas horas, possibilitou uma economia nos gastos com transportes, maior mobilidade e ganho de tempo. O benefício foi potencializado entre os usuários com renda de até quatro salários mínimos. Nesse segmento de renda, 41% utilizam o Metrô conjugado com outros modos. Já entre os usuários exclusivos do sistema metroviário, apenas 28% fazem parte desse segmento de renda.
- A substituição do bilhete magnético de papel por cartão de plástico representou consumo menor de recursos naturais, pela diferença no tempo de vida útil do cartão, em torno de três anos de utilização diária, por ser de posse permanente. Os bilhetes magnéticos de papel não são reutilizáveis e depois de recolhidos pelo bloqueio são triturados e encaminhados para reciclagem. O cartão não substitui totalmente o bilhete magnético de papel, porque ainda há uma demanda de usuários não regulares do sistema. Em 2010, 80% dos usuários pagantes utilizaram o cartão como meio de pagamento. No sistema atual do Bilhete Único são emitidos cerca de 331 mil cartões por mês e aproximadamente 62 mil são cancelados.

Gains of a travel integrated to other modes

- *The high capacity of Metrô to transport passengers, the use of exclusive lanes without interfering with the transit of vehicles on the streets and its integration with other kind of transport provides a significant reduction in travel time of users, which means extra time available for other activities, and thus a better quality of life. By offering greater facilities of travel, the subway system is also contributing indirectly to raise productivity levels and assiduity in business, and expanding access to the labor market.*
- *The subway system integration with other kinds of transports since the implementation of Bilhete Único ticket on December 2005, brought a positive impact on the mobility of users of the subway and public transport, especially for the segment of low-income population. The possibility of using the combination of more convenient ways to travel, for a fee within two hours, led to savings in expenditure on transport, greater mobility and gain time. The benefit was enhanced among users with incomes of up to 4 minimum wages. In this segment of income, 41% used the Metrô in conjunction with other transport. Among the exclusive users of the subway system, only 28% are part of this income segment.*
- *The replacement of paper tickets with magnetic plastic card represented lower consumption of natural resources; the difference card life that could be three years of daily use, it's permanent possession. Magnetic paper tickets are not reusable and were collected by ratchet. After that they were crushed and sent for recycling. The card does not fully replace the role of magnetic ticket, because there is still a demand for non-regular users of the system. In 2010, 80% of paying users used the card as payment. In the current system of Bilhete Único about 331,000 cards per month are issued and approximately 62,000 are canceled.*



- A criação do E-Fácil – estacionamentos integrados ao Metrô – permite ao usuário do automóvel utilizar o transporte coletivo em um trecho do seu deslocamento, contribuindo para a redução da poluição do ar e consumo de combustíveis fósseis. Os usuários dos estacionamentos adquirem o cartão E-Fácil, carregando com créditos, semelhante ao Bilhete Único. Ao entrar no estacionamento, o motorista aproxima o cartão de uma leitora, que desconta os créditos correspondentes a 12h de estacionamento e libera a cancela. Se precisar de mais tempo, ele paga hora adicional. Os usuários têm direito ainda a duas viagens de transporte público, nos trens do Metrô ou CPTM ou ônibus da SPTrans. As duas viagens de metrô, trem ou ônibus a que o usuário tem direito não são cumulativas. As viagens não utilizadas dentro do período de permanência do veículo no estacionamento, não serão válidas para um novo período e nem reembolsadas. O Cartão E-Fácil permite as mesmas integrações que o Bilhete Único Comum – desde que haja saldo suficiente no cartão. É possível utilizá-lo, também, como um Bilhete Único Comum.
- Ciclistas com suas bicicletas também utilizam o Metrô de São Paulo em parte de seus deslocamentos. Desde 2007, o transporte de bicicletas nos trens passou a ser permitido aos finais de semana e feriados, e foram implantados bicicletários junto às estações, onde se pode estacionar e ou emprestar uma bicicleta gratuitamente, devolvendo em qualquer outra estação com esse serviço. A implantação de ciclovias também não foi esquecida. O Caminho Verde, construído em parceria com a Prefeitura de São Paulo, conta com 10 km de extensão, em paralelo à Linha 3-Vermelha do Metrô. São dois trechos: o primeiro entre as estações Corinthians-Itaquera e Guilhermina-Vila Esperança, e o segundo entre a estação Tatuapé e o Viaduto Aricanduva. O terceiro trecho, de 2,2 km, até a estação Vila Matilde, foi concluído em 2010.

- *The creation of E-Fácil – Subway-Integrated Parking Lots-allows the drivers to use the public transportation in a stretch of their route, helping to reduce air pollution and consumption of fossil fuels. Users of parks and acquire the E-Fácil card, carrying with credits, similar to Bilhete Único. Upon entering the parking lot, the driver approaches a card reader, which deducts the credits corresponding to 12 hours and release the parking gate. If there is need for extra time, he/she pays for additional hour. Users are entitled to two further public transport trips in Metrô or CPTM trains or SPTrans buses systems. The two travel by subway, train or bus to which you are entitled are not cumulative. The trips are not used within the period during which a vehicle is in the parking lot, they will not be valid for a further period and non-refundable. The E-Fácil card allows the same integrations that Bilhete Único Comum – provided that there is sufficient credit in the card. You can use it also as a Bilhete Único Comum.*
- *Cyclists with their bikes also use the São Paulo Metrô in part of their displacement. Since 2007, the transport of bicycles on trains were allowed on weekends and holidays, and bike racks were deployed near the stations where they can park and/or borrow a bike for free and return to any other station which provides this service. The implementation of bike lanes has not been forgotten. The Caminho Verde was projected in partnership with São Paulo City Hall has 10 km long, parallel to Line 3-Red. There are two sections: 1st Section is between Corinthians-Itaquera and Guilhermina-Vila Esperança stations, and 2nd Section is between Tatuapé station and Aricanduva Viaduct. 3rd section with 2.2 km long to Vila Matilde station was completed in 2010.*



A rede metroriária ainda é pequena para atendimento à metrópole. Os desafios são acelerar, ainda mais, o processo de expansão e, simultaneamente, melhorar os recursos técnicos disponíveis, otimizando a oferta de viagens de modo a se assegurar a rapidez e a confiabilidade do serviço em operação.

Qualidade do Ar e Saúde Pública

- Além de ser tão importante para a mobilidade urbana, o sistema metrô proporciona uma série de outros benefícios. Ao substituir meios de transporte movidos a combustível fóssil, há uma melhora da qualidade do ar da cidade de São Paulo com reflexos positivos na saúde daqueles que aqui vivem, assim como para o meio ambiente. A existência e operação do Metrô contribui na redução da concentração de poluentes atmosféricos¹, especialmente as partículas inaláveis, em cerca de 75%, dependendo das condições meteorológicas do período. A redução da poluição associada à mortalidade evitada de pessoas em decorrência de doenças respiratórias e cardiovasculares, principalmente no segmento de idosos, resulta em um benefício estimado de US\$ 36 a 50 milhões/ano.

¹ Fonte: Benefícios do Metrô para a Saúde Pública Associados à Poluição do Ar na cidade de São Paulo. Bastos, C.P.S et al. (2010)

The subway system is still small to serve the metropolis. The challenges are to accelerate even further the process of expansion and simultaneously improve the technical resources available, optimizing the search for the trip to ensure the speed and service reliability in operation.

Air Quality and Public Health

- Besides being so important to urban mobility, the subway system provides a host of other benefits. By replacing means of fossil fuel-powered transport, there is an improvement of air quality in São Paulo City with a positive impact on the health of its inhabitants and the environment. The existence and operation of the Metrô helps in reducing the concentration of air pollutants¹, especially fine particles about 75%, depending on the weather and season. The reduction of pollution associated with mortality of people avoided due to respiratory and cardiovascular diseases, mainly in the elderly, results in an estimated benefit of R\$ 36 million to 50 million/year.*

¹ Source: Benefícios do Metrô para a Saúde Pública Associados à Poluição do Ar na cidade de São Paulo. Bastos, C.P.S et al. (2010)

Benefício Social: Redução do Tempo de Viagem, da Emissão de Gases Poluentes, do Consumo de Combustíveis e de Acidentes.

Desde 1996, o Metrô adotou uma metodologia de cálculo dos benefícios sociais gerados pelo sistema metrô. A premissa para valoração dos benefícios é de que a interrupção ou a não existência do metrô provocaria transferência de seus usuários para outros meios de transporte.

Por tratar-se de um transporte movido a energia elétrica, fonte considerada mais limpa, de origem predominantemente hídrica, o metrô tem uma contribuição importante na redução do consumo de combustíveis de fontes não renováveis como diesel e gasolina, obtida com a sua operação.

No ano de 2010, caso não houvesse o Metrô, a Petrobras precisaria produzir mais 428 milhões de litros de derivados de petróleo, ou 2,7 milhões de barris. A redução de veículos nas ruas proporcionada pelo metrô, com a consequente diminuição das emissões de poluentes, do consumo de combustível, dos tempos de viagem, de acidentes de trânsito e suas vítimas e dos custos operacionais do serviço de ônibus, geraram um benefício de R\$ 5,7 bilhões.



Social Benefit: Travel Time Reduction, Greenhouse gas Emissions Reduction, Fuel Consumption and Accidents Reduction

Since 1996, Metrô adopted a methodology to calculate the social benefits generated by the subway system. The premise for valuation of the benefits is that the interruption or non-existence of subway would cause a transfer of its users to other modes of transport.

Because it is an electrically powered transport, source considered cleaner, of predominantly water source, the subway is an important contribution in reducing the consumption of non-renewable fuels such as diesel and gasoline, obtained with its the operation.

If there were not Metrô in 2010, Petrobras would have to produce over 428 million liters of oil, or 2.7 million barrels. The reduction of vehicles on streets provided by subway with consequent reduction of pollutant emissions, fuel consumption, travel time, traffic accidents and their casualties and operating costs of bus service, generated a benefit of R\$ 5.7 billion.

Benefícios sociais em 2010

Preços médios de 2010

Social benefits in 2010

Average prices in 2010

Discriminação / Discrimination	Unidade / Unit	2010		2009	
		Quantidade (Mil) / Quantity (mil)	Valor (milhão) / Value (Million)	Quantidade (Mil) / Quantity (mil)	Valor (milhão) / Value (Million)
Redução da emissão de poluentes / Reduction of emission of pollutants	t/ano* / t/year*	817	143	783	155
Redução do consumo de combustível / Reduction of fuel consumption	Litros/ano / liters/year	428.531	834	406.729	916
Redução do custo operacional do ônibus / Reduced operating cost of the bus	km/ano / km/year	258.352	1.099	246.314	904
Redução do custo operacional do automóvel / Reduced operating cost of car	km/ano / km/year	1.293.134	675	1.207.210	572
Redução do custo de manutenção/ operação da via / Reduced cost of maintenance/operation of the route			47		36
Redução do tempo de viagens / Reduced Travel Time	horas/ano / hours/year	575.539	2.763	555.686	2.420
Redução do custo de acidentes / Reduced cost of accidents	Número / Number	13	138	12	117
Total / Total			5.699		5.120

(*): Em 2010, foi incluído o gasto com energia elétrica do METRÔ, passando então a compor o benefício "Redução de consumo de combustível".

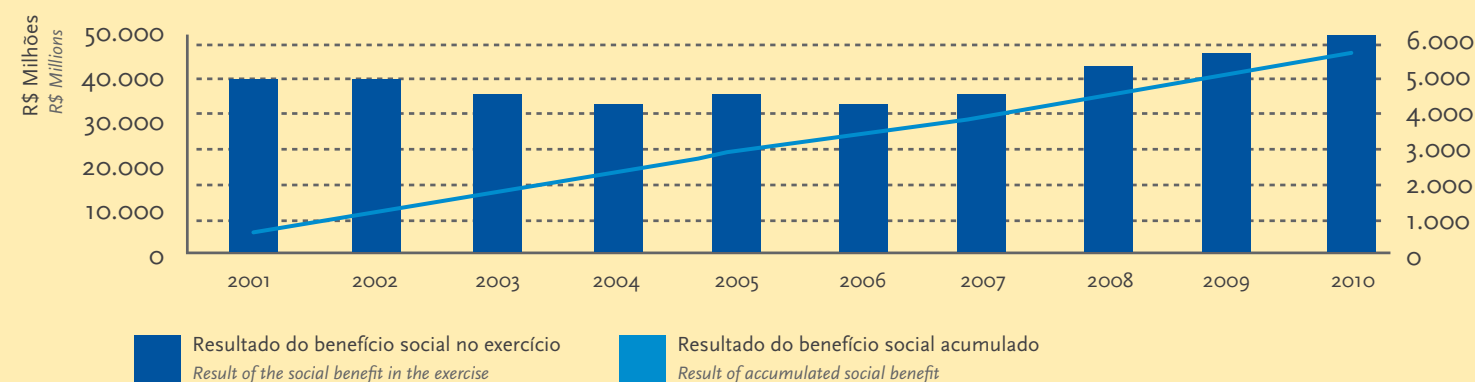
(*): In 2010, we included the electricity spent on the METRÔ, then going to be part of benefit "Reducing fuel consumption."

De 2001 até 2010, o Metrô acumulou um benefício positivo de R\$ 46,7 bilhões, soma que seria suficiente para propiciar o retorno dos investimentos aplicados na construção da rede metroviária.

From 2001 to 2010, the METRÔ garnered a positive benefit of R\$ 46.7 billion, a amount that would be enough to facilitate the return of the investments in the construction of the subway network.

Evolução do Resultado do Benefício Social

Evolution of the Result of Social Benefit



Valores a preços médios de 2010, corrigidos pelo IGP-DI – FGV.

Values to average prices of 2010, adjusted by the IGP-DI – FGV.

Mais um ano encerrou-se com a obtenção de resultados que apontam a relevância econômica e social do serviço prestado e a rentabilidade social dos investimentos que a sociedade vem optando em fazer nos últimos anos.

Another year ended with the achievement of results that indicate to social and economic importance of services and social rentability on investment that the company is choosing to do in recent years.

Demonstrativo do Benefício Social

Em R\$ milhões

Statement of Social Benefit

In R\$ millions

Discriminação / Discrimination	2010	2009
Prejuízo contábil do exercício / Loss for the Year	-26,6	-147,4
Total dos benefícios sociais / Total social benefits	5.699,0	5.119,3
Resultado do benefício social / Social benefits result	5.672,4	4.971,9



ESTUDE
PAG



Capítulo 06
Chapter 06

METRÔ RUMO AO BAIXO CARBONO

METRÔ TOWARDS LOW CARBON

GRI 1.2 GRI EC2 GRI EN26

Um dos maiores desafios a ser enfrentado pelos governos e sociedade é, sem dúvida, a questão das mudanças climáticas, especialmente em países que ainda não alcançaram seu pleno desenvolvimento como o Brasil. Com o crescimento da economia e da renda da população, a demanda por transportes vem aumentando, porém, acompanhada por graves impactos ambientais, sobretudo o da degradação da qualidade do ar nas grandes cidades, onde se concentra a frota de veículos.

Os gases e partículas emitidos diariamente pelos veículos que circulam na cidade de São Paulo, devido à queima de combustíveis fósseis ou os emitidos no processo de produção de energia através da biomassa, se acumulam na atmosfera e afetam principalmente a saúde da população. Mesmo com a ação das chuvas e dos ventos, eles podem permanecer mais tempo, reagir e se tornar poluentes secundários. Nas camadas mais altas da atmosfera, os gases de efeito estufa, conhecidos pelo potencial em reter calor, se tornam um problema para a questão das mudanças climáticas e do aquecimento global. [...]

One of the biggest challenges faced by governments and society is, undoubtedly, the issue of climate change, mainly in countries that have not reached their full development as Brazil. With economic growth and incomes, the demand for transport is growing, but accompanied by serious environmental impacts, particularly the degradation of air quality in large cities, which concentrates the fleet of vehicles.

The gases and particles emitted daily by over 4 million vehicles operating in the São Paulo City, due to the burning of fossil fuels or those released in the process of energy production through biomass, accumulate in the atmosphere and mostly affect the health of the population. Even with the action of rains and winds, the gases can still remain in the air, react and become secondary pollutants. In the higher layers of the atmosphere, greenhouse gases, known by the potential to retain heat, become a problem for the issue of climate change and global warming. [...]

Vai esperar o próximo trem?
Então de passagem
para quem vai embarcar.





[...] Considerando que em sua maioria as emissões de gases de efeito estufa estão relacionadas à queima de combustíveis fósseis, é possível avaliar a dimensão da responsabilidade do setor de transportes, através do consumo de petróleo no Brasil. Em 2005, o setor de transportes consumiu, aproximadamente, 52 milhões de toneladas equivalentes de petróleo. As projeções futuras para o ano 2030 apontam que a participação deve se manter, o que indica que, se nada for feito, o setor de transportes continuará sendo o principal responsável pelas emissões de dióxido de carbono ou CO₂ geradas com a queima de combustíveis fósseis (Banco Mundial, 2010).

Em São Paulo, o governo tomou a iniciativa de aprovar a Política Estadual de Mudanças Climáticas, em 2009, estabelecendo uma meta de redução global de 20% das emissões de CO₂ até 2020.

Nesse contexto, o Metrô tem cumprido não só o seu papel na mobilidade urbana, como enquanto alternativa modal, estratégica para cidades e economias baseadas na baixa emissão de carbono. Por reunir atributos como tecnologia movida a energia elétrica de origem mais limpa e possuir alta capacidade de transporte de passageiros, substitui meios de transporte movidos a combustível fóssil, como o ônibus e automóvel, que interferem na superfície e na circulação, geram congestionamentos e maior emissão de gases poluentes.

Em 2010, a redução do consumo de combustível fóssil e emissão de gases poluentes evitada pelo Metrô gerou um benefício de mais de R\$ 1 bilhão, por substituir viagens de ônibus e automóvel, com a operação do sistema.

Metrô e Outros Modos de Transporte

Os resultados do Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa do Metrô destacam a sua importância como um transporte de baixa emissão de carbono, fato que reforça as múltiplas razões para investimentos na expansão da rede metroviária.

“O Metrô emite quase 30 vezes menos gases de efeito estufa do que os automóveis para transportar um passageiro pela distância de um quilômetro.”

[...] Whereas in most emissions of greenhouse gases are related to the burning of fossil fuels, it is possible to assess the extent of responsibility of the transport sector, through the consumption of oil in Brazil. In 2005, the transportation sector consumed approximately 52 million tons of oil equivalents. The future projections for the year 2030 show that participation must be maintained which indicates that if nothing is done, the transportation sector will continue to be primarily responsible for emissions of carbon dioxide or CO₂ generated by burning fossil fuels (World Bank, 2010).

In São Paulo, the government took the initiative to adopt the State Policy on Climate Change in 2009, setting a reduction target of 20% of global CO₂ emissions by 2020.

In this context, Metrô has not only fulfilled its role in urban mobility, as well as a modal and strategic alternative for cities and economies based on low-carbon. By bringing together attributes such as electricity-powered technology of cleaner source and have high capacity for passenger transport, means of replacing fossil fuel-powered transportation, such as buses and cars, which interfere with the surface and in the circulation, congestion and generate higher emissions of greenhouse gases.

In 2010, the reduction in fossil fuel consumption and greenhouse gas emissions avoided by Metrô has generated a profit of over R\$ 1 billion dollars, to replace travel by bus and car with the operation of the system.

Subway and Other Modes of Transportation

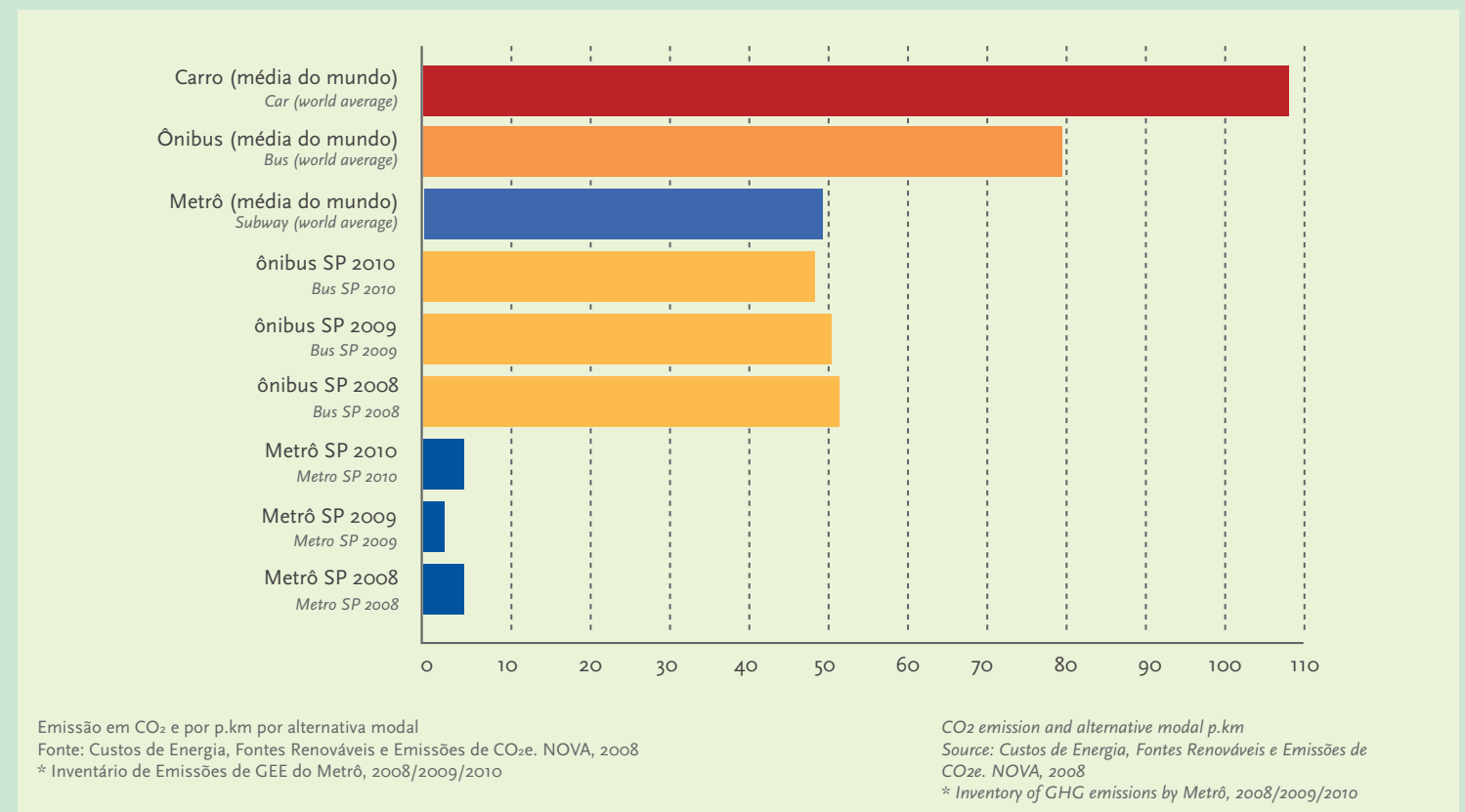
The results of the Greenhouse Gas Emissions Inventory by Metrô highlight its importance as a transport of low-carbon emission, a fact that reinforces the many reasons to invest in expanding the subway network.

“The Metro emits almost 30 times less greenhouse gases if compared to cars to transport one passenger by the distance of one kilometer.”



A emissão decorrente do consumo de energia elétrica para tração dos trens correspondeu a quatro gramas em CO₂ equivalente por passageiro/quilômetro.

The emission arising from electricity consumption for trains traction has corresponded to 4 grams of CO₂ equivalent per passenger.kilometer.



A elevada utilização do Metrô de São Paulo e a influência da matriz energética brasileira, de fonte predominantemente hidráulica, contribuem para esses valores, o que reforça a contribuição do sistema de transporte sobre trilhos para questões associadas ao impacto das ações antrópicas nas mudanças climáticas.

The high usage of São Paulo Metrô and the influence of the Brazilian energy matrix, predominantly hydraulic source, have contributed to these values, which reinforces the contribution of rail transport system for issues related to the impact of human activities on climate change.

Emissão Gerada X Receita Operacional Líquida do Metrô

Em 2010, a intensidade de emissão foi de 0,03 tCO₂e para cada mil reais gerados pelo Metrô, considerando a receita líquida e as emissões totais da companhia.

Comparado ao Estado de São Paulo, cujas emissões são de 0,14 tCO₂e para cada R\$ 1 mil, é possível constatar que a intensidade de emissões do Metrô corresponde a um valor quase cinco vezes inferior à do Estado. Já em relação ao Brasil, que emitiu 0,72 tCO₂e para cada mil reais, a intensidade calculada para o Metrô foi 24 vezes inferior à estimada para o País.

A baixa intensidade de emissão de carbono do Metrô mostra que investimentos no sistema podem ser amortizados com a diminuição das externalidades geradas pelo transporte, principalmente em metrópoles do porte de São Paulo.

Emissions Released X Net Operating Revenues of the Metrô

In 2010, the emission intensity was 0.03 tCO₂e for each thousand reais generated by Metrô, considering net revenue and the Company's total emissions.

Compared to the State of São Paulo, whose emissions are 0.14 tCO₂e for each R\$ 1,000.00, you can see that the emission intensity of the Metrô corresponds to a value almost five times lower than the State. With regard to Brazil, which released 0.72 tCO₂e for each thousand reais, the intensity calculated for Metrô was 24 times lower than that estimated for the country.

The low intensity of carbon Metrô shows that investments on the system can be amortized with the reduction of externalities generated by transport, particularly in cities the size of São Paulo.

GRI EN16, EN17, EN18

Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa

Resultados do Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa do Metrô, para o período de 2008 a 2010, mostram que as emissões de carbono decorrentes das atividades do Metrô de São Paulo se devem, de modo geral, à queima de combustíveis fósseis, ao uso de gases refrigerantes ou isolantes, à geração de resíduos e efluentes e ao consumo de energia elétrica, principal fonte de emissão do Metrô.

Em 2010, as atividades realizadas pela companhia geraram 42 mil toneladas de CO₂ equivalente (tCO₂e), medida que representa a equivalência do Potencial de Aquecimento Global (GWP) dos gases de efeito estufa. As emissões geradas indiretamente pelo consumo de energia elétrica, especialmente para tração dos trens, representam (68%) desse total de emissões.

O total das emissões do Metrô varia fortemente em decorrência das emissões relacionadas ao processo de geração de energia elétrica no País. Com uma participação maior de termoelétricas na matriz energética brasileira, em 2010, as emissões de gases de efeito estufa aumentaram. O fator de emissões, contabilizado pelo Sistema Integrado Nacional – SIN e divulgado pelo Ministério da Ciência e Tecnologia – MCT, elevou-se de 0,0246 tCO₂/MWh, em 2009, para 0,0512 tCO₂/MWh, em 2010.

Em decorrência disso, o total de emissões do Metrô, em 2010, superou em 54% o de 2009. Se o fator de emissões do SIN tivesse se mantido estável, o total de emissões do Metrô, em 2010, seria 0,16% inferior ao de 2009.

Emission Inventory of Greenhouse Gas

Results of the Inventory of Greenhouse Gas Emissions by Metrô, for the period from 2008 to 2010 shows that carbon emissions from the activities of the São Paulo Metrô are due, in general, to the burning of fossil fuels, the use of refrigerants and insulating gases, the generation of waste and wastewater, and electricity consumption, the main emission source of the Metrô.

In 2010, the activities by the company generated 42,000 tons in CO₂ equivalent (tCO₂e), a measure that represents the equivalence of the Global Warming Potential (GWP) of greenhouse gases. The emissions generated indirectly by the consumption of electricity, especially for traction trains, represent (68%) of total emissions.

The total emissions of the Metrô vary greatly due to emissions related to the process of generating electricity in the country. With a greater share of power plants in the Brazilian energy matrix, in 2010, emissions of greenhouse gases increased. The emission factor, accounted for by the National Integrated System – SIN and published by the Ministry of Science and Technology – MCT, rose from 0.0246 tCO₂/MWh in 2009 to 0.0512 tCO₂/MWh in 2010.

As a result, total emissions of the Metrô in 2010 exceeded by 54% to 2009. If the emission factor of the SIN had been stable, the total emissions of the Metrô in 2010 would be 0.16% lower than in 2009.



Fontes de Emissão / Sources of Emission	Escopo / Scope	2008	2009	2010	Comparação (%) / Comparison (%)	
					2008-2009	2009-2010
Gases Refrigerantes / Refrigerants	1	891,0	1.350,3	273,3	51,5	-79,8
GLP / LPG		8,0	7,0	14,6	-12,1	108,7
Equipamentos / Equipment		203,9	279,9	458,4	37,3	63,8
Frota Própria / Own Fleet		370,4	364,9	349,4	-1,5	-4,2
Grupos Geradores (a Diesel e a Gás) / Generator Groups (Diesel and Gas)		62,9	55,8	40,0	-11,3	-28,3
Subtotal / Subtotal		1.536,1	2.057,8	1.135,8	34,0	-44,8
EE operação / EE Operation	2	24.647,6	13.019,5	28.279,6	-47,2	117,2
EE prédios administrativos e outros imóveis / EE administration buildings and other properties		138,8	80,7	184,9	-41,8	128,9
EE canteiros de obras / EE construction sites		5,5	17,6	32,1	221,5	82,9
Subtotal / Subtotal		24.791,8	13.117,8	28.496,5	-47,1	117,2
Veículos locados / Leased vehicles	3	225,8	250,8	268,1	11,1	6,9
Serviços de transporte / Transport services		68,1	96,3	95,2	41,3	-1,1
Decomposição e Queima de Resíduos / Decomposition and Burning of Waste		10.530,1	11.163,6	11.490,6	6,0	2,9
Tratamento de Efluentes / Wastewater Treatment		349,7	366,3	292,7	4,8	-20,1
Gás de Cozinha / Cooking Gas		33,6	41,9	37,1	25,0	-11,5
Viagens Aéreas à trabalho / Air Travel to work		102,5	198,5	203,0	93,7	2,3
Subtotal / Subtotal		11.309,8	12.117,4	12.386,7	7,1	2,2
Total / Total		37.625,4	27.291,4	41.998,4	-27,5	53,9

Legenda:
EE – Energia Elétrica
GG – Grupo Gerador
GLP – Consumo de gás liquefeito de petróleo (excluindo-se gás de cozinha)
Veículos Locados – inclui micro-ônibus, frota leve e pesada locada
Serviços de Transporte – inclui táxi, serviço de motoboy; transporte de alimentos e lixo

Legend:
EE – Electric Energy
GG – Genset
LPG – Consumption of Liquefied Petroleum Gas (excluding cooking gas)
Leased Vehicles – including mini-buses, light and heavy fleet leased
Transport services – includes taxi, motorcycle boy service, transportation of food and garbage

No escopo 3, o aumento das emissões em relação a 2009, se deve principalmente ao aumento das emissões de metano por decomposição de resíduos dispostos pelo público usuário das estações. O aumento foi de 5%, de 2009 para 2010.

The scope 3, the increase in emissions compared to 2009 is primarily due to increased emissions of methane by decomposition of waste disposed by public users of the stations. The increase was 5%, from 2009 to 2010.

GRI EN3

Energia Elétrica: Consumo e Emissão de Gases de Efeito Estufa

O Metrô é consumidor livre de energia, desde 2005. A energia elétrica é adquirida da CESP – Companhia Energética de São Paulo e da Empresa Metropolitana de Águas e Energia SA. A contratação inicial de 50 MW médios, hoje é de 61,5 MW médios, em função do crescimento da rede.

Em 2010, a operação do Metrô consumiu 549.074 MWh, equivalente a um consumo médio Brasil de mais de 3,5 milhões de residências (EPE, 2010), sendo a tração elétrica dos trens responsável por 80% da energia consumida.

A energia elétrica de alta tensão (tensão primária de distribuição igual ou superior a 69 kV) supre tração dos trens e equipamentos auxiliares nas estações (iluminação, ventilação, escadas rolantes, elevadores, bombas e outros), pátios e Centro de Controle Operacional – CCO.

A energia de baixa tensão secundária de distribuição supre prédios administrativos, terminais de ônibus, entre outros, e média tensão, equipamentos no canteiro de obras. As perdas técnicas estimadas, decorrentes dos processos de transformações da voltagem pelas diversas subestações, assim como aquelas decorrentes do transporte da energia pela rede interna de distribuição do metrô foram da ordem de 14.570 MWh.

Electricity: Consumption and Emission of Greenhouse Gases

Metrô is a free consumer of power since 2005. Electricity is purchased from CESP – Companhia Energética de São Paulo and from Empresa Metropolitana de Águas e Energia SA. The initial hiring of an average of 50 MW, today is an average of 61.5 MW, depending on network growth.

In 2010, the operation of Metrô consumed 549,074 MWh, equivalent to an average consumption by Brazil of more than 3.5 million households (EPE, 2010), and the electric traction of trains accounted for 80% of energy consumed.

The power of high voltage (primary voltage of distribution equal to or exceeding 69 kV) supplies traction of trains and auxiliary equipment at stations (lighting, ventilation, escalators, elevators, pumps, etc.), patios and Operational Control Center – CCO.

The secondary low voltage power distribution supplies administrative buildings, bus terminals, among others, and medium voltage supplies equipment at the construction site. The estimated technical losses, resulting from the transformation processes of the various voltage substations, as well as those associated with the transport of energy by internal network of underground distribution were estimated at 14,570 MWh.

Consumo de energia elétrica* / Power consumption*	2008 (MWh)	2009(MWh)	2010(MWh)
Baixa e média tensão: Prédios e canteiros administrados pelo Metrô / Low and medium voltage: Buildings and construction sites managed by Metro	2.983	3.894	4.509
Alta tensão: Tração dos Trens e Equipamentos Auxiliares / High voltage: Traction of trains and Auxiliary Equipment	510.936	514.179	534.503
Total / Total	513.919	518.074	549.074

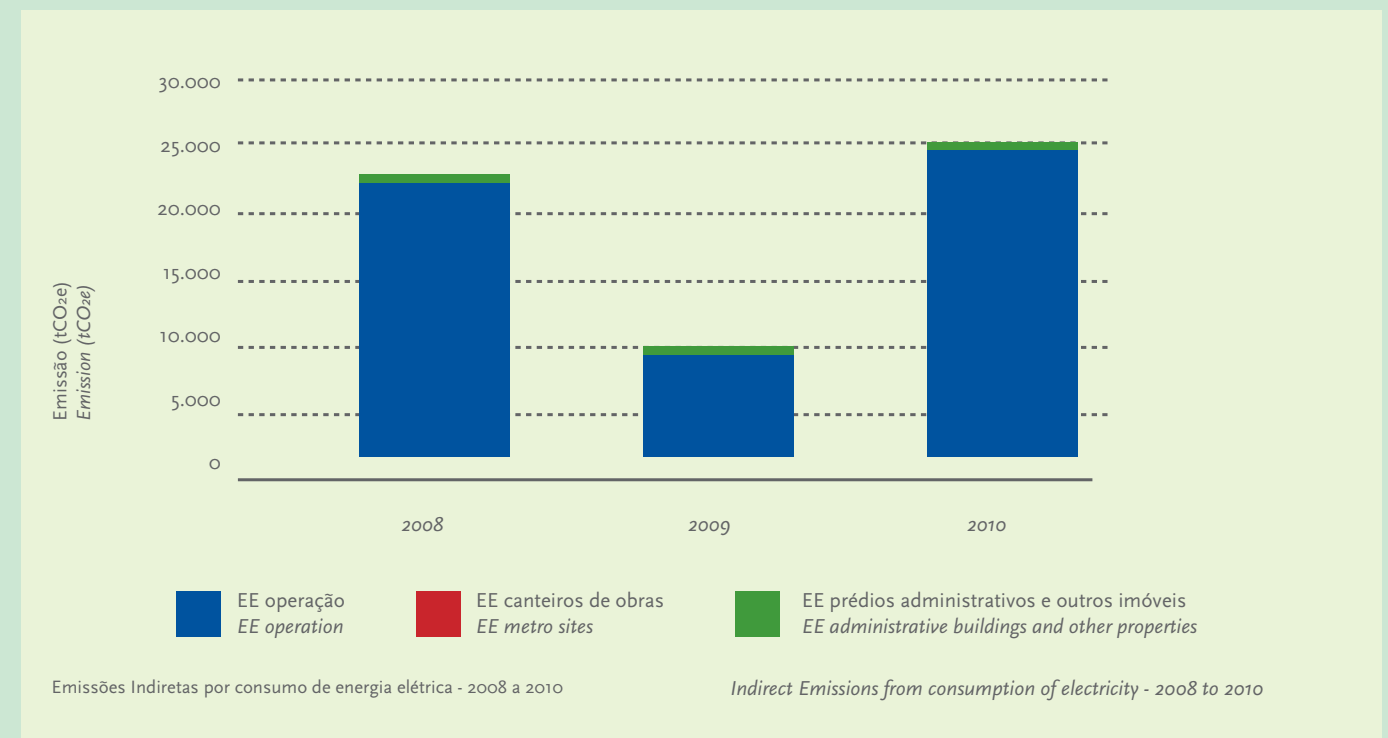
Fonte: Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa – Metrô, 2010
*Considerado também o consumo de energia dos imóveis desapropriados assumidos pelo Metrô

Source: Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa – Metrô, 2010
* The energy consumption of property expropriated taken by Metrô also considered



Ainda que adquira energia de fonte mais limpa, no cálculo das emissões de gases de efeito estufa em decorrência da energia elétrica, são aplicados os fatores de emissão recomendados pelo Ministério de Ciência e Tecnologia para a elaboração de inventário. As emissões indiretas do metrô decorrentes da energia elétrica consumida são classificadas de acordo com a tensão de fornecimento.

Although purchasing cleaner source of energy, in the calculation of emissions of greenhouse gases due to the electric power it is applied the emission factors recommended by the Ministry of Science and Technology for the production of inventory. Indirect emissions arising from the Metrô electricity consumed are classified according to the supply voltage.



GRI EN5, EN6

Ações de Redução do Consumo de Energia

A expansão e modernização do sistema significam maior consumo de energia. Entretanto, diversas ações vem sendo implementadas para redução do consumo e eficiência energética. Dentre elas destacam-se a otimização dos programas horários de trens, desligamentos da iluminação em áreas das estações a céu aberto, desligamentos dos trens não programados para operação comercial ou para quaisquer outros serviços de manutenção/operação em fins de semana, desligamentos das escadas rolantes e de 50% de toda iluminação nas estações nas madrugadas.

As novas estações foram projetadas para maior aproveitamento da iluminação natural e providas de escadas rolantes inteligentes, que reduzem a velocidade quando não utilizadas.

Os trens foram concebidos com motores de tração em corrente alternada e na reforma dos trens antigos estão sendo substituídos os motores de corrente contínua por corrente alternada. A tração em corrente alternada permite uma regeneração mais eficaz, podendo otimizar o consumo de energia da ordem de 25 a 30%. Com esta redução de consumo, não haverá aumento do consumo em função do ar-condicionado nos novos trens.

Os futuros trens para a Linha 6-Laranja, extensão da Linha 5-Lilás e Sistema Monotrilho, por exemplo, serão concebidos com sistemas de iluminação mais eficientes. As luminárias serão do tipo LED, mais econômicas e duráveis, e produzem o mesmo nível de iluminamento com menor consumo energético, além de serem ecologicamente corretas, pois são 100% recicláveis.

Um sistema denominado *standby*, concebido pela engenharia do Metrô, economiza energia quando os trens estão estacionados nos pátios ou ao longo da via, através do desligamento das cargas não prioritárias (ar-condicionado e iluminação). Os trens ficam estacionados aproximadamente 180 horas/mês, conforme estudos realizados com trens da Linha 3-Vermelha. Assim, conforme demonstrado na tabela abaixo, a economia de energia obtida, somados os valores de economia da frota dos 33 novos trens já entregues à operação, é de cerca de 465 MWh/mês, suficiente para abastecer mensalmente uma cidade de 10 mil habitantes.

Actions for Reducing Energy Consumption

The expansion and modernization of the system mean more power consumption. However, several actions are being implemented to reduce energy consumption and efficiency. Among them it is the optimization of schedules program, lighting outages in areas of the stations in the open, shutdown of the trains unscheduled to operate for commercial operation or other services of maintenance/operation on weekends, shutdowns of escalators and 50% of all lights in the early morning.

The new stations are designed for greater use of natural lighting and are provided with smart escalators that slow down when are not in use.

The trains were designed with traction motors on AC power and in renovation of the old trains, the current motor are being replaced by AC power. The tension in AC allows a more effective regeneration and can optimize the power consumption in about 25 to 30%. With this reduction in consumption, there will be no increase in consumption as the use of air-conditioning in new trains.

Future trains for Line 6-Orange, extension of Line 5-Lilac and Monorail System, for example, will be designed with more efficient lighting systems. The LED-type lamps are more economical and durable, and produce the same level of lighting with lower energy consumption, and are environmentally friendly because they are 100% recyclable.

The engineering designed a system called *standby* that saves energy when the trains are parked in yards or along the way, by turning off non-priority loads (air conditioning and lighting). The trains are parked approximately 180 hours/month, according to studies carried out with trains for Line 3-Red. Thus, as shown in the table below, the energy savings obtained, plus the values of economy of the fleet of 33 new trains have already been delivered to the operation, is about 465 MWh/month, enough to supply monthly a city of 10,000 people.



Sistema / System	Consumo/trem (KW) / Consumption/train (KW)	Ciclo de Trabalho (%) / Work Cycle (%)	Tempo na função standby/mês (h) / Time in standby function/month (h)	Consumo/trem (KW/mês) / Total savings/train (KWh/month)
Iluminação/lâmpada + reator / Lighting/lamp + reactor	12,5	100	180	2250
Climatização/Condensador + compressor / Air Conditioning/Condenser + compressor	219,6	30	180	11858,4
Total / Total				14108,4

Fonte: Metrô, 2010

* A tabela demonstra a economia obtida por trem.

Source: Metrô, 2010

* The table shows the savings obtained by train.

No novo Pátio Tamandateí, para estacionamento e manutenção de trens das novas estações da Linha 2-Verde, foram instalados equipamentos aquecedores alimentados por energia solar nos vestiários das oficinas dos trens. São 54 coletores solares, num total de 81 m² instalados e 11 reservatórios para acumulação de água quente, com resistência elétrica para aquecimento nos dias com insuficiência solar. Com a produção mínima de 84 kWh/mês.m² e um rendimento mínimo previsto de 60%, a economia gerada é de 4.082 kWh/mês.

Heaters were installed in the new Patio Tamandateí, parking and maintenance of new stations on Line 2-Green, powered by solar energy in the dressing room of workshops of the trains. There are 54 solar panels, a total of 81 m² installed and 11 tanks for hot water storage, electric resistance for heating on days with insufficient sunlight. With the minimum production of 84 kWh/month.m² and minimum income provided of 60%, savings add up to 4,082 kWh/month.

Para a Linha 3-Vermelha, em operação desde 1975, foi contratada a troca de 53 km de trilhos de condução de energia para tração, compostos por aço carbono e duas barras de alumínio, por novos em alumínio puro com superfície de contato em aço inox, representando redução de consumo de energia para tração dos trens de 1,16% na linha, em comparação ao trilho atualmente instalado. Este percentual representa uma economia de 1.733,618 kWh/ mês, ou a redução aproximada de R\$ 33 mil nos gastos com energia.

For Line 3-Red, in operation since 1975, it was hired the exchange of 53 km of power driving tracks for traction, composed of carbon steel and two aluminum bars, of new pure aluminum surface in contact with stainless steel, representing a reduction of 1.16% on energy consumption for traction of the trains on the line, compared to the rail currently installed. This percentage represents savings of 1,733.618 kWh/month, or a reduction of approximately R\$ 33 thousand in energy costs.



Essas ações mais recentes, no entanto, se somam a outras implementadas entre 2005 e 2007, em busca de melhorias de desempenho de tempo de percurso em baixa aderência, que ocorre em trechos de via a céu aberto em dias de chuva para manutenção da segurança do movimento dos trens, assim como redução do consumo de energia de tração dos trens durante todo o percurso da Linha 3-Vermelha.

As ações adotadas visaram:

- Redução no tempo de percurso focada no aumento de velocidade que o Sistema de Sinalização de Via envia para os trens de forma que fosse mantido o mesmo nível de segurança;
- Redução no consumo de energia de tração focada na combinação de três principais parâmetros de controle do movimento dos trens (aceleração, frenagem, velocidade de cruzeiro), de forma que a combinação de “máxima aceleração” com os demais parâmetros resulte em um regime de menor consumo energético de tração em relação a qualquer outra combinação.

Este trabalho resultou em uma redução média de 90 segundos no tempo de percurso e 6% no consumo de energia de tração, além de caracterizar a necessidade de pesquisa para desenvolvimento de ferramentas de simulação de consumo de energia em tração elétrica, que pudesse representar os cenários atuais e futuros.

Assim, conceitos observados empiricamente pelos técnicos do Metrô são formalizados e, através de ferramentas de simulação desenvolvidas, tem-se estudado formas de estender estas iniciativas para as demais linhas existentes e linhas futuras, levando-se em conta os novos cenários de consumo energéticos de tração do sistema.

These recent actions, however, are added to other implemented between 2005 and 2007, looking for performance improvements in journey time in low adherence, which occurs in stretches of open road on rainy days to maintain the safety of trains movement, as well as reducing the energy consumption of traction of trains throughout the route of Line 3-Red.

The actions taken were aimed at:

- *Reducing in travel time focused on increasing speed the Signaling Track System sends to the trains in order to maintain the same security level;*
- *Reducing in energy consumption of traction focused on the combination of three main parameters controlling trains movement (acceleration, braking, cruise control), so that the combination of “full throttle” with the other parameters results in a lower traction energy consumption compared to any other combinations.*

This action alone resulted in an average reduction of 90 seconds in travel time, 6% in energy consumption of traction, besides characterizing the need for research to develop simulation tools for energy consumption by electric traction, which could represent the present and future scenario.

Thus, concepts empirically observed by the technicians and Metrô are formalized by means of simulation tools developed, it has been studied ways to extend these initiatives to other existing lines and future lines, taking into account the new scenarios of energy consumption of traction system.

Capítulo 07

Chapter 07

QUEM FAZ O METRÔ

PEOPLE IN THE METRÔ

GRI 4.14 / 4.15 / 4.16 / 4.17 GRI PR5

Com a missão de elaborar o Relatório de Sustentabilidade, identificou-se o público com o qual a empresa se relaciona, ou *stakeholders*, tendo como base critérios de relevância, proximidade e dependência como previsto na metodologia do Global Reporting Initiative – GRI.

Os principais *stakeholders* do Metrô são:

- Usuários;
- Comunidade (sociedade civil, comunidade técnica, associações);
- Empregados;
- Fornecedores;
- Governo (acionistas, executivo);
- Meio ambiente – Reguladores.

O processo de engajamento externo não foi realizado para a elaboração deste relatório de 2010, assim a seleção dos temas de interesse foi definida com base na relevância estratégica, sua importância e impacto para o público com quem o Metrô se relaciona, considerando a influência de cada um no desempenho ambiental, social e econômico da empresa e vice-versa.

With the mission of preparing the Sustainability Report, we identified the public with which the company relates, or stakeholders, based on criteria of relevance, proximity and dependency as provided in the methodology of the Global Reporting Initiative – GRI.

The main Metrô stakeholders are:

- Users;
- Community (civil society, technical community, associations);
- Employees;
- Suppliers;
- Government (shareholders, executive);
- Environment – Regulators.

The external engagement process was not conducted for this report 2010, so the selection of topics of interest were defined based on the strategic relevance, importance and impact for the public to whom Metrô relates, considering the influence of each in an environmental, social and economic development of the company and vice-versa.

Usuários

O perfil dos usuários e padrão de viagem dos usuários são também investigados desde o início da operação comercial, em 1974, na Pesquisa Caracterização Socioeconômica dos Usuários e seus Hábitos de Viagem. A última pesquisa, realizada em 2010, mostra a evolução de alguns atributos sociais dos usuários do Metrô:

- aumento da participação das mulheres na demanda, passou de 53% para 55%, em decorrência da maior inserção deste segmento da população no mercado de trabalho;
- crescimento gradual da parcela de usuários com 45 anos e mais, refletindo a tendência de envelhecimento da população do País, embora predomine ainda, no sistema, o grupo de 18 a 34 anos;
- elevação do nível de instrução em virtude da maior exigência de qualificação profissional pelo mercado de trabalho;
- decréscimo dos usuários pertencentes à classe D/E devido à facilidade de aquisição de bens duráveis e aumento real dos salários. No entanto, vale dizer que é predominante na demanda usuários com rendimento individual até quatro salários mínimos, que poderiam ser classificados como classe média baixa. Com a implantação do Bilhete Único que possibilitou a integração tarifária com um valor menor entre o metrô e o sistema de ônibus municipal, houve um crescimento da parcela de usuários com menor rendimento, com até dois salários mínimos de renda familiar.

Users

The users' profile and travel patterns are also investigated since the beginning of commercial operation in 1974, Socioeconomic Characterization Survey of Users and their Travel Habits. The latest survey, conducted in 2010, shows the evolution of some social attributes of the users of the Metrô:

- increase women's participation in demand, increased from 53% to 55%, due to the greater inclusion of this segment of the population in the labor market;
- gradual growth of the share of users who has 45 years and over, reflecting the trend of an aging population, although still predominates in the system the group of 18 to 34 years;
- raising of the level of education due to the increased requirement for qualification for the labor market;
- decrease of the users belonging to class D/E due to the ease of purchasing durable goods and increased real wages. However, that is which is prevalent in demand users with individual earnings up to 4 minimum wages, which could be classified as lower middle class. With the implementation of Bilhete Único which allowed the fare integration with a smaller value between the subway and city bus system, there was an increase of the share of users with lower income, up to two minimum wages of family income.



Perfil padrão do usuário Standard User Profile

55%	Mulheres / Women
51%	Jovens – 18 a 34 anos / Young – 18 to 34 years
31%	Instrução – Universitário completo / Education – Completed university
64%	Classe média (B2 + C do Critério Brasil) / Middle Class (B2 + C in Brazilian Criteria)
7,2sm	Renda média familiar* / Family average income
3,5sm	Renda média individual* / Individual average income
41%	Exercem funções burocráticas/subalternas / Exert bureaucratic functions/subordinated
70%	Tem vínculo empregatício / Have employment
85%	Usuários habituais (3 dias ou mais na semana) / Habitual users (3 days in the week or more)
67%	Viagens exclusivas a trabalho / Business trips only
75%	Usuário de outra condução conjugada ao metrô / Users from other mean connected to Metrô

Quanto aos hábitos de viagens, pode-se dizer que:

- prevalece o uso habitual do metrô, pois o principal motivo de seu uso é a trabalho;
- reduz a quantidade de usuários que só usam o metrô em seus deslocamentos, reflexo da maior acessibilidade proporcionada pelo Bilhete Único e pela transferência livre entre o Metrô e a CPTM. A maior proporção dos usuários usa o metrô conjugado ao ônibus;
- diminui a proporção de usuários que gastam até 30 minutos nos deslocamentos devido ao aumento de usuários integrados com outros modos de transporte.

Residentes nas regiões Residents of the region

28%	Leste / East
27%	Sul / South
22%	Grande São Paulo** / Greater São Paulo**

(*) Valor do salário em janeiro/2010 - R\$ 510,00
(**) Não estão incluídas a Baixada Santista e outras localidades
(*) Minimum wage in January 2010 - R\$ 510,00
(**) Santos and other locations not included

About the travel habits, we can say that:

- prevails customary use of the subway, because the main reason for its use is the work;
- reducing the amount of users who only use the subway in their movements, reflecting greater accessibility provided by tickets and the free transfer between Metrô and CPTM. The highest proportion of users use the subway connected to bus;
- decreasing the proportion of users who spend up to 30 minutes in shifts due to the increase of users integrated with other modes of transport.

Imagem Geral do Serviço do Metrô

O Metrô, desde o início do seu funcionamento, 1974, procurou relacionar-se com os usuários ouvindo o que eles têm a dizer a respeito de seu serviço e colocando à sua disposição canais de atendimento para suas manifestações espontâneas. Isso contribuiu para a construção de uma relação de confiança e respeito entre a Companhia e a população de São Paulo. Pesquisas têm sido utilizadas para conhecer quem são os usuários do metrô e suas necessidades e expectativas em relação ao serviço.

Além dessas investigações realizadas internamente, também participa da Pesquisa de Imagem dos Transportes Coletivos da Região Metropolitana de São Paulo, coordenada pela Associação Nacional dos Transportes Públicos. As duas pesquisas citadas têm mostrado ao longo dos anos que o Metrô construiu uma imagem bastante positiva junto a seu público e à população em geral. Isso se deve, em parte, à percepção de que os outros meios de transporte são menos eficientes.

Na pesquisa “Imagem dos Transportes Coletivos na Região Metropolitana de São Paulo”, que investiga todos os modos de transporte, o Metrô em 2010 manteve-se em um patamar elevado e estável de avaliação, comparativamente a 2009 – 84% de ótimo/bom.

O Metrô tem se distinguido dos outros meios de transporte, pois os usuários têm percebido ao longo do tempo que a função do Metrô vai além do ato de transportar simplesmente. A multiplicidade de papéis reconhecidos como as ações culturais (exposições de arte e bibliotecas), a orientação quanto ao uso correto do sistema metroviário (campanhas educativas, mensagens sonoras, etc.) e a disponibilização de uma série de serviços em seus espaços são aspectos bastante valorizados que foram incorporados à sua imagem. Ao realizar essas atividades aumenta a autoestima dos usuários, conferindo-lhes status.

Overview of the Service Metrô

Since the beginning of its operation in 1974, the Metrô attempted to relate with users listening their opinion about their service and making available service channels for their spontaneous demonstrations. This has contributed to building a relationship of trust and respect between the Company and the population of São Paulo. Research has been used to identify who are the users of the Metrô and their needs and expectations of the service.

In addition to these investigations internally carried out, also participates in the Image Survey of Collective Transport in the Metropolitan Region of São Paulo, coordinated by the National Association of Public Transport. The two reported studies have shown over the years that Metrô has built a very positive image among the audience and the general population. This is in part to the perception that other means of transport are less efficient.

In the survey “Image of Collective Transport in the Metropolitan Region of São Paulo”, this investigates all modes of transport; the Metrô in 2010 remained stable at a high level of assessment, compared with 2009 – 84% excellent/good.

Metrô has been distinguished from other means of transport, because users have noticed over time that the function of the Metrô goes beyond the act of transporting itself. The multiplicity of roles recognized as the cultural activities (art exhibitions and libraries), guidance on the correct use of the subway system (educational campaigns, audio messages, etc.) and the provision of a range of services in its areas are aspects very valued which were built in his image. By performing these activities, it increases self-esteem of users, giving them status.



“Nós, de classe média baixa, não temos tanto contato com cultura, com artes, esse tipo de coisas que normalmente é para a classe alta. Então, a gente acaba tendo contato com coisas que não temos no dia a dia ou que conhecemos muito pouco – exposição de uma pessoa famosa.”

Pesquisa “Imagem dos Transportes Coletivos na Região Metropolitana de São Paulo”

O Metrô, no entender dos usuários, à medida em que coloca à disposição do público todos esses serviços, torna-se mais humanizado ao se preocupar com os segmentos que têm dificuldade de acesso a esses bens. O Metrô é identificado com a cidade, que é vista como um local onde tudo está disponível, ou seja, existe uma diversidade de ofertas como cultura, trabalho e diversão, além de ser conectada com o mundo.

A opinião mais crítica em relação aos outros modos de transporte é justificada pelos usuários pela má administração e também ao crescimento desordenado da cidade, que faz com que os percursos tornem-se muito longos e demorados.

Questões relativas à centralização das atividades econômicas e dos serviços, em uma área restrita da cidade, são percebidas, por parte dos usuários, como o principal motivo das dificuldades enfrentadas nos transportes públicos em geral. Sendo assim, muitas pessoas optam pelo carro diante das dificuldades de se locomover com transporte coletivo.

“We are lower middle class, we do not have much contact with culture, arts, and this kind of thing is usually for the upper class. So, we end up having contact with things that we do not have on our day-by-day or that we know very little – an exhibition of a famous person.”

Survey “Image of Collective Transport in the Metropolitan Region of São Paulo”

In the opinion of users, Metrô makes available to the public all these services, it is more humane to worry about the segments that have difficulty in accessing these goods. Metrô is identified with the city, which is seen as a place where everything is available, i.e., there is a diversity of offerings such as culture, work and play, and it is connected to the world.

A more critical view in relation to other modes of transport is justified by the users by mismanagement and also to the sprawl of the city, which causes paths become very long and time consuming.

The questions concerning the centralization of economic activities and services in a restricted area of the city are perceived by users as the main reason for difficulties in public transport in general. Thus, many people prefer car in front of the difficulties of getting around on public transport.



“Enquanto outros polos não forem desenvolvidos, não tem transporte coletivo que agüente.”

Pesquisa “Imagem dos Transportes Coletivos na Região Metropolitana de São Paulo”

Em função dos congestionamentos, que prejudicam tanto a circulação dos ônibus como dos carros, o metrô acaba sendo a opção mais rápida, organizada e segura em todos os sentidos. Mesmo assim, consideram que não é fácil andar de metrô nos horários de pico. Segundo eles, o momento mais difícil da viagem é o embarque e desembarque, agravado pela falta de educação dos usuários.

“While other poles are not developed, there is no public transportation that can withstand.”

Survey “Image of Collective Transport in the Metropolitan Region of São Paulo”

Due to congestion, which affect both the movement of cars and buses, Metrô ends up being the fastest, organized and secure in all ways. They consider still that it is not easy to ride the subway during peak hour. They said the most difficult moment of the trip is the loading and unloading, compounded by lack of user education.

“Em transporte, o número um é o avião... o número dois é o metrô.”

Pesquisa “Imagem dos Transportes Coletivos na Região Metropolitana de São Paulo”

“In transportation, the number one is the plane.... number two is the subway.”

Survey “Image of Collective Transport in the Metropolitan Region of São Paulo”



“Se a rede fosse mais extensa, os problemas seriam amenizados.”

Pesquisa “Imagem dos Transportes Coletivos na Região Metropolitana de São Paulo”

As ações de melhoria implementadas pelo Metrô também têm peso significativo para a criação desses sentimentos positivos. Os usuários reconhecem que existe, por parte da empresa, uma preocupação em oferecer um serviço digno, melhorando as condições de embarque por meio das estratégias “Embarque Preferencial” e “Embarque Melhor”, ampliando e modernizando a rede metroviária, veiculando campanhas educativas e colocando mais empregados para atender aos usuários, entre outras ações. Todas essas medidas se refletem na avaliação positiva do serviço geral do Metrô.

“If the network was more extensive, the problems would be relieved.”

Survey “Image of Collective Transport in the Metropolitan Region of São Paulo”

The improvement actions implemented by Metrô also have significant weight to create those positive feelings. Users acknowledge that there is by the company, a concern to offer a decent service, improving the conditions of loading by means of strategies “Preferential Boarding” and “Best Boarding”, expanding and modernizing the subway network, airing educational campaigns and placing more employees to service users, among other actions. All these measures are reflected in the positive evaluation of the general service of Metrô.



GRI PR5

Como os Usuários avaliam o Serviço do Metrô

Na pesquisa “O Metrô Segundo Seu Usuário – Uma Avaliação Do Serviço – 2010”, realizada desde o início da operação comercial, o Metrô é avaliado juntamente com os outros modos de transporte e a partir de atributos e itens operacionais relativos a este meio de transporte. São também realizadas pesquisas intermediárias focando apenas os aspectos do serviço considerados mais importantes pelos usuários.

O objetivo dessa pesquisa é colher a opinião dos usuários sobre a qualidade do serviço prestado pelo Metrô para subsidiar a formulação e implementação de ações voltadas à melhoria contínua do serviço. Além disso, capta também suas expectativas a partir da priorização das principais características do serviço.

Nesta pesquisa, são investigados 82 itens do serviço divididos em 11 atributos, quais sejam: rapidez, conforto, utilidade, preço, confiabilidade, integração, atendimento, informação, acessibilidade, segurança pública e segurança operacional. Desde 2002, esta pesquisa constitui a base de informações dos usuários para o Sistema de Gestão da Qualidade.

Metrô comparado com outros modos de transporte

A avaliação do Metrô comparada aos outros modos de transporte é mais positiva que a gerada a partir dos atributos gerais do serviço. Na última pesquisa de 2010, a avaliação foi superior à da segunda tomada (junho), ressaltando os benefícios do deslocamento com o metrô frente aos dos outros modos de transporte. Nesse caso, os fatores que mais influenciam a percepção dos usuários quando refletem sobre os benefícios oferecidos pelo metrô são: rapidez, confiabilidade e segurança, atendimento diferenciado dos empregados, ações de melhoria visíveis, organização e administração mais eficiente, entre outros.

How the users evaluate the Metrô service

In the survey “THE SUBWAY ACCORDING TO ITS USER – AN EVALUATION OF SERVICE – 2010” (original title in Portuguese) held since the start of commercial operation, Metrô is evaluated along with other modes of transport and from attributes and operational issues related to this means of transport. Intermediate survey is also conducted focusing on only those aspects of service considered most important by users.

The objective of this research is to collect feedback from users about the quality of service provided by Metrô to assist the formulation and implementation of actions aimed at continuous improvement of service. In addition, further captures their expectations from the prioritization of the key features of the service. In this survey, 82 service items divided into 11 attributes are investigated, which are: Speed, Comfort, Utility, Price, Reliability, Integration Services, Information Access, Public Safety and Security Operations. Since 2002, this survey forms the basis of user information for the Quality Management System.

Metrô compared to other transport modes

The evaluation of Metrô compared to other modes of transport is more positive than that generated from the general attributes of the service. In the last survey in 2010, the assessment was higher than the second batch (June), highlighting the benefits of shifting with the subway in comparison to other modes of transport. In this case, the factors that most influence the perception of users when they reflect on the benefits offered by the subway are: speed, reliability and safety, differentiated service by employees, visible improvement actions, a more efficient organization and administration, among others.



Usuários
Users

86

Comunicação com os usuários: Ouvidoria
Communication with users: Ombudsman

96

No Metrô, arte é meio ambiente
Talking about Metrô, Art is Environment

98

Avaliação dos modos de transporte

% Índice de avaliação de muito bom / bom - 2010

Assessment of transportation modes

% Evaluation index of very good/good - 2010

	Março / March	Junho / June	Novembro / November
Metrô / Subway	69	74	79
Fretado / Chartered bus	63	60	55
Táxi / Taxi	53	49	52
Bicicleta / Bicycle	56	54	51
Ônibus nos corredores da capital / Buses from the transit corridors of the city	47	42	48
Carro / Car	52	39	45
Ônibus corredor São Mateus – Jabaquara EMTU / Buses from São Mateus' corridor – Jabaquara EMTU	48	41	45
Ônibus intermunicipal meropolitano / Intercity metropolitan bus	37	35	36
Trem / Train	34	34	34
Moto / Motorcycle	28	21	25
Ônibus municipal da capital / Downtown municipal bus	21	19	24
Micro ônibus / vans municipais da capital / Mini-bus / downtown municipal vans	-	19	21

Metrô lidera na aprovação do serviço entre os transportes coletivos / Metro leads in the service approval between the public transportation	Muito Bom / Bom / Very Good / Good
Usuários habituais / Habitual users	78%
Usuários não habituais / Non-habitual users	86%
Homens / Men	80%
Mulheres / Women	78%

Fonte: O Metrô Segundo Seu Usuário – Uma Avaliação do Serviço – 2010.
Source: The subway according to its user – an evaluation of service – 2010.

Mesmo aprovando o serviço prestado pelo Metrô, os usuários não deixam de apontar os problemas que enfrentam no dia a dia neste meio de transporte. O fato de transportar um grande contingente de usuários diariamente faz com que os usuários sintam uma série de dificuldades como embarcar e desembarcar dos trens, viajar apertado, entre outras. De qualquer forma, a rapidez do sistema minimiza essas questões, diferentemente dos outros modos de transporte em que tais situações são agravadas pelo maior tempo de gasto nos deslocamentos.

Por mais ações que o Metrô implemente para oferecer um serviço melhor, as dificuldades hoje vivenciadas pelos usuários só serão amenizadas com a modernização do sistema, em andamento, e a expansão da rede, que possibilitará uma melhor distribuição da demanda no sistema metroviário.

O maior desafio operacional, hoje, é oferecer um transporte com mais conforto e assegurar a rapidez, confiabilidade e segurança do sistema, já que constituem as principais características desse serviço. Com esse intuito, o Metrô tem procurado incessantemente melhorar a oferta de viagens e realizar campanhas de orientação de uso do sistema e de prevenção de acidentes. Todas essas ações são fruto das reivindicações dos usuários manifestadas nas pesquisas de opinião realizadas pelo Metrô.

A compra e modernização dos trens, por exemplo, contemplaram vários itens de conforto solicitados pelos usuários, como ar-condicionado, mais apoios no interior dos carros, entre outros. Para atenuar algumas condições de viagem consideradas mais críticas, o Metrô tem procurado implementar ações que minimizem os problemas. Entre elas, podemos citar a instalação de organizadores de fluxo nas plataformas, criação de áreas de embarque preferencial destinadas a pessoas com deficiência, idosos, gestantes, empregados organizando o embarque nas plataformas nos horários de pico, campanhas educativas incentivando comportamentos mais solidários e respeitosos entre as pessoas, etc.

Even approving the service provided by Metrô, users do not fail to point out the problems they face in everyday life in this mean of transportation. The fact of daily carrying a large contingent of users makes them feel a number of difficulties including boarding and un-boarding trains, traveling tightly in crowded spaces, among others. Anyway, the speed of the system minimizes these issues, unlike other modes of transportation where such situations are worsened by spending more time in shifts.

Even implementing several actions to offer a better service, the difficulties currently experienced by users will only be mitigated with the modernization of the system, in progress, and network expansion, which will allow a better distribution of demand in the subway system.

The biggest operational challenge today is to provide a more comfortable transportation and ensure the speed, reliability and security of the system, as they are the main characteristics of this service. To that end, Metrô has tirelessly sought to improve the provision of travel and guidance campaigns for system usage and accident prevention. All these actions are the result of the demands of users expressed in the opinion polls conducted by Metrô.

The purchase and modernization of trains, for example, contemplated various comfort items requested by users, such as air conditioning, extra handles inside the cars, among others. To ease some travel conditions considered most critical, Metrô has sought to implement actions to minimize the problems. Among them we can mention the installation of flow organizers platforms, creating areas of preferential boarding to the disabled, elderly, pregnant women, employees organizing boarding platforms at peak times, educational campaigns encouraging more compassionate and respectful behavior among people, etc.



Em síntese, tanto os esforços realizados pelo Metrô quanto a ampliação da malha metroviária são fatos percebidos pelos usuários. As últimas pesquisas têm mostrado que, em sua visão, o serviço está evoluindo, ainda que não no ritmo desejado, com a inauguração de novas estações e a modernização do sistema – entrada de novos trens e implantação de equipamentos tecnologicamente avançados como porta plataforma e novos bloqueios. Tudo isso mostra que não existe um descaso e que estão sendo realizados investimentos para atender as necessidades de deslocamento da população em geral.

De um modo geral, podemos dizer que os níveis de satisfação dos usuários em relação aos diversos atributos do serviço situam-se em patamares bem elevados. Valorizam sobretudo os aspectos de rapidez e confiabilidade, que no seu entender são intimamente relacionados, segurança contra risco de acidente e a segurança pública. Esses atributos constituem, na verdade, a base de sustentação da imagem do Metrô. O atendimento dos empregados e a limpeza do sistema metroviários são também marcas muito positivas desse serviço.

In summary, the efforts made by both Metrô and the expansion of the subway network are facts perceived by users. The latest survey has shown that, in its view, the service is evolving, but not at the desired pace, with the opening of new stations and upgrading the system – entry of new trains and deployment of technologically advanced equipment such as platform door and new locks. All of this show that there is no negligence and that investments are being made to meet the needs of population displacement in general.

In general, we can say that the levels of user satisfaction on the different service attributes are set at very high levels. Stronger focus on the aspects of speed and reliability, which in their view are closely related, safety against risk of accident and public safety. These attributes are, in fact, the backbone of the image of Metrô. The user care of employees and cleanliness of the subway system are also very positive marks for that service.





Comunicação com os usuários: Ouvidoria

Dentro do contexto de atuação do Metrô, tanto na operação dos serviços quanto na expansão do sistema, a Ouvidoria exerce o papel de interlocutor e mediador entre os usuários / munícipes e a companhia, abrindo-lhes um espaço para expressão de críticas, reclamações e elogios.

Em situações de tensão e conflito, procura, dentro desta delicada relação, administrar o problema e encaminhar soluções que atendam os reclamos daqueles que fazem uso do sistema metroviário e/ou por ele são afetados, salvaguardando a imagem da companhia.

Tais situações podem ocorrer em dois contextos de atuação do Metrô.

No contexto da operação, onde se dá a relação entre o usuário e a empresa e o usuário com usuário, os problemas podem ocorrer em situações de alta ocupação nos horários de pico, momento em que qualquer anormalidade, por mais simples que seja, como o de segurar por segundos uma porta de trem, pode desencadear um efeito dominó, provocar atrasos em todo o sistema e fazer emergir toda uma tensão reprimida.

As reclamações se manifestam sob diversos matizes, principalmente aqueles que se relacionam com questões de confiabilidade/conforto/atendimento tais como: circulação de trens/superlotação/equipamentos (elevadores, bloqueios, escadas rolantes, etc.) ar-condicionado/sanitários/assentos/iluminação, assim como, atendimento preferencial/segurança/impactos de obras/desapropriações/ primeiros socorros, entre outros.

Além dessas situações-problema que ocorrem no interior das estações e trens, também são mediadas as que se originam nos arredores e acessos do metrô, tais como: acidentes de percurso, iluminação, trânsito, vendedores ambulantes, segurança e, até mesmo, interferência de animais que prejudicam / dificultam o acesso dos usuários às estações. Nestes casos em que a solução depende de um trabalho mais integrado com outras áreas da Prefeitura do Município de São Paulo e mesmo de ONGs, a Ouvidoria vem desenvolvendo uma articulação com esses agentes.

Communication with users: Ombudsman

Within the Metrô's performance context both in the operation of the service and the system expansion, the Ombudsman has the role of interlocutor and mediator between the users/ residents and the Company, opening a space for them to criticism, complaints and compliments.

In situations of tension and conflict, within this delicate relationship, it manages problems and forward solutions that meet the demands of those who make use of the subway system and/or are affected by it, while preserving the image of the Company.

Such situations may occur in two contexts of Metrô activity.

In the operation context, where the relationship between user and the company and user to user takes place, problems can occur in situations of high occupancy at rush hours, when any abnormality, as simple as it is, such as blocking one train door for a few seconds, can trigger a domino effect, causing delays throughout the system and bring out all repressed tension.

Complaints can have various shades, especially those related to reliability/Comfort/Services issues such as: movement of trains/overcrowding/ equipment (lifts, locks, escalators, etc.) air-conditioning/bathrooms/seats/lightning, as well as Preferred Care / security / impacts of works / expropriation / first aid, among others.

In addition to these problem-situations that occur inside the stations and trains, those originated in the surroundings and access areas of the Metrô are also mediated, such as: missteps, lighting, traffic, street vendors, security and even interference from animals that harm/hinder users' access to stations. In those cases where the solution depends on a more integrated work with other areas of the Municipality of São Paulo and even NGOs, the Ombudsman has developed a connection with these agents.



No contexto da expansão, diversas situações podem gerar manifestações por parte dos munícipes em razão de desapropriações e execução das obras. As mais comuns são aquelas relativas a problemas nos imóveis próximos às obras, desvios de tráfego, deterioração temporária das áreas lindeiras, afetando habitações e o comércio local.

Por outro lado, cabe destacar que os elogios são uma constante no cotidiano da companhia. Eles se manifestam, principalmente, na interação dos usuários com os empregados nas estações: Agentes de Segurança e Agentes de Estação, que fazem diariamente o papel de relações públicas da empresa.

In the context of expansion, various situations can lead to demonstrations by residents because of expropriations and execution of works. The most common problems are those related to properties next to the construction site, traffic detours, temporary deterioration of bordering areas, affecting homes and local businesses.

On the other hand, it is noteworthy that the compliments are a constant in the Company's routine. They manifest themselves mainly in users' interaction with employees at the stations: Security Agents and Station Agents who make the role of company's public relations every day.

Demanda total de manifestações de usuários – 2010

Total demand of users input – 2010

Tipo de manifestação / Type of input	Total / Total
Informação / Information	24.021
Reclamação / Claim	10.030
Sugestão / Suggestion	2.956
Elogio / Compliment	1.563
Denúncia / Complaint	376
Total / Total	38.946

Em janeiro/2010 foi implantado um novo sistema de relacionamento com o cliente com o objetivo de centralizar todos os canais de atendimento, numa única entrada de manifestações. O SUGAR, sistema adotado, integra esses canais, resultando em uma maior transparência no trâmite de informações. Mais ágil, mais moderno e mais eficiente, permite documentar e registrar todo o histórico do atendimento e, desta forma, monitorar e atuar na melhoria da qualidade do serviço prestado à população.

In January/2010 a new customer relationship system began to be structured in order to centralize all service channels on a single input event. The adopted system, SUGAR integrates these channels, resulting in greater transparency in the processing of information. Faster, more modern and more efficient, it allows to document and record the entire history of customer care, and thus, to monitor and act to improve the quality of service to the population.

Desta forma, na medida que a Ouvidoria atua nas questões que envolvem cidadania e ética, transparência dos serviços públicos, contribui na construção de valores nas relações sociais.

Thus, as the Ombudsman acts on issues involving citizenship and ethics, transparency of public services, it contributes to the construction of values in social relations.

GRI SO1

No Metrô, arte é meio ambiente

O Metrô zela pela qualidade do serviço e também, pela formação de pessoas melhores, de cidadãos informados, preparados e dispostos a fazer do seu cotidiano o melhor testemunho da consciência social, ambiental e cultural.

Os usuários têm convivido com obras de arte contemporânea brasileira nas estações. Elas amenizam a monumentalidade dos espaços, colore o trajeto cinza do concreto, incorporando-se à arquitetura. Com o tempo, as estações ganharam identidade, os usuários aprendem no caminho e as têm como um ponto de encontro.

Ao mesmo tempo em que criou espaços culturais dinâmicos, por meio do Ação Cultural, o Metrô de São Paulo também se dedicou à formação de um acervo artístico permanente, inspirado na experiência pioneira da estação Sé.

Todas as criações são projetadas especificamente para os espaços que lhes são reservados e algumas chegam a ser concebidas paralelamente ao projeto arquitetônico das estações – como as obras de Maria Bonomi, na estação Jardim São Paulo; de Alex Flemming, na estação Santuário Nossa Senhora de Fátima-Sumaré, e de Gilberto Salvador, na estação Largo Treze.

Atualmente, o acervo conta com 91 peças. O projeto foi premiado na V Bienal de Arquitetura de Buenos Aires, em 1993, e é citado como *best-practice* em arte pública pela União Internacional de Transporte Público – UITP.

O Metrô transforma a passagem dos usuários nas estações e galerias subterrâneas e os transporta para uma viagem cultural, viva e permanente.

Talking about Metrô, Art is Environment

Metrô oversees the quality of service, but also the formation of better people, informed, prepared citizens and willing to make their daily routine an evidence for the best act of social, environmental and cultural consciousness.

Users have experienced works of contemporary Brazilian art in the stations. They soothe the monumentality of space, providing color to the gray concrete path, incorporating to the architecture. Over time, the stations got identity, users learn along the way, and have it as a meeting point.

At the same time it created dynamic cultural spaces through the Cultural Action, the São Paulo Metrô is also devoted to the formation of a permanent art collection, inspired by the pioneering Sé station.

All creations are designed specifically for the spaces reserved to them, and some are designed to be parallel to the architectural design of the stations – like the artworks of Maria Bonomi, at Jardim São Paulo station, Alex Flemming, at Santuário Nossa Senhora de Fátima-Sumaré station, and Gilberto Salvador, at Largo Treze station.

Currently, the collection includes 91 pieces. The project was awarded in the V Biennale of Architecture in Buenos Aires in 1993, and is cited as best-practice in public art by the International Union of Public Transport – UITP.

The Metrô transforms the passage of users in the stations and tunnels and transports them to a cultural, living and lasting trip.

Usuários
Users

86

Comunicação com os usuários: Ouvidoria
Communication with users: Ombudsman

96

No Metrô, arte é meio ambiente
Talking about Metrô, Art is Environment

98

No lugar de simples passagem, o Metrô transformou o espaço das estações em um ambiente vivo, rico e aberto para difusão de cultura, informação e educação. O sistema não só integra o espaço e as pessoas, mas também preserva a paisagem urbana, o habitat natural e as suas mais variadas manifestações históricas, culturais e sociais. Aproxima o cidadão comum da fruição de uma arte muitas vezes reservada a tão somente um pequeno número de iniciados.

Na passagem dos usuários e da comunidade em geral, eles têm sido estimulados a olhar para a questão da sustentabilidade. Têm sido privilegiadas as manifestações artísticas que promovem o tema e a linguagem do reaproveitamento e reciclagem de materiais como parte de um processo de educação ambiental, artística e social, resgatando a memória do ambiente natural.

Instead of a simple alley, the Metrô transformed the space at the stations in a live environment, rich and open to diffusion of culture, information and education. The system integrates not only the space and people, but also preserves the urban landscape, the natural habitat and its various historical, cultural and social manifestations. It puts the average citizen closer to the enjoyment of an art very often reserved for only a small number of initiates.

As the users and the community in general walk by, they have been encouraged to look at the issue of sustainability. The artistic expressions that promote the theme and the language of reuse and recycling of materials as part of a process of environmental, artistic and social education has dominated, rescuing the memory of the natural environment.





Vitrine Sala Sustentável

Na Estação São Bento do Metrô foi criado um espaço para exposições e oficina com a finalidade de incentivar o trabalho artístico e cultural e promover o processo de educação e consciência ambiental. A Vitrine Sala Sustentável, espaço da instalação, foi inaugurada durante a realização da 4ª Semana Metrô do Meio Ambiente, em 2009, local por onde já passaram artistas plásticos importantes.

Sustainable Living Showcase

In São Bento subway station a space for exhibitions and workshops was created in order to encourage cultural and artistic work and promote the process of education and environmental awareness. The Sustainable Living Showcase, installation place, was opened during the course of the 4th week of Metrô and Environment, in 2009, where important local plastic artists have passed.

Painel Estação Sacomã – Árvore Subterrânea

O mural de arte reciclada “Árvore Subterrânea” na Estação Sacomã, de autoria do expressionista Alberto Nicolau, representa a natureza ressurgida pelo olhar do artista, materializada a partir de materiais aproveitados da reciclagem de obras, neste caso, cacos de cerâmica.

Inspirado numa árvore da espécie jequitibá-rosa, presente na Praça Lourenço Barendse próxima à estação, que foi transplantada para uma área mais adequada à sua permanência no conjunto arbóreo da região em decorrência do projeto de expansão da Linha 2-Verde, o artista homenageia a biodiversidade presente na região. Este fato que foi a grande fonte de inspiração, é simbolizado através do mural cerâmico “Árvore Subterrânea”, perenizando todas as espécies no interior da estação.

O paredão, local da instalação, situado à entrada do túnel próximo às plataformas de embarque e desembarque da Estação Sacomã da Linha 2-Verde, forma naturalmente um grande mural, possibilitando ao usuário um momento de reflexão e de contemplação no tempo em que ele está esperando o seu trem.

Panel Sacomã Station – Underground Tree

The mural of recycled art “Underground Tree” in the Sacomã Station, by expressionist artist Alberto Nicolau, represents the resurgent nature through the eyes of the artist, materialized from materials recovered from recycling works, in this case, shards of pottery.

Inspired by a tree species named jequitibá-rosa, present in the Lourenço Barendse Square near the station, which was transplanted to a best suited area, in the tree set of the region as a result of the expansion project of Line 2-Green, the artist pays homage to the biodiversity present in the region. This fact has been a great source of inspiration, symbolized through the ceramic mural “Underground Tree”, making perennial all species in the station.

The wall, the installation site, located at the entrance of the tunnel near the boarding and un-boarding platforms of Sacomã station of Line 2-Green, displays a large mural naturally, allowing the user a moment of reflection and contemplation at the time he is waiting for his/her train.



Atividades Culturais e Campanhas Sociais

Projeto Encontros

O Projeto, como o próprio nome sugere, criou espaços para a realização de atividades culturais e artísticas, serviços e conveniência nas estações. Os espaços contam com biblioteca, revistaria, café/lounge, espaço para apresentações musicais e de poesia, bem como estrutura para exposições temporárias de fotografia e artes plásticas, painéis para mostras permanentes e telão de cinema para exibição de curtas metragens.

Depois da Estação Santa Cecília, outros três espaços foram criados em 2010: Paraíso, Corinthians-Itaquera e Artur Alvim.

Cultural and Social Campaigns

Project Meetings

The project, as its name suggests, has created venues for cultural and artistic activities, service and convenience at stations. The rooms have a library, magazines store, coffee/lounge, space for musical performances and poetry, as well as structure for temporary exhibitions of photography and plastic arts, panels for permanent exhibits and movie screen for showing short films.

After the Santa Cecilia station, other three spaces were created in 2010: Paraíso, Corinthians – Itaquera e Artur Alvim.

Projeto Encontros / Project Meetings	Atividades 2010 / Activities in 2010
Estação Santa Cecília / Santa Cecilia station	208 apresentações / 208 presentations 38 peças teatrais / 38 plays 31 saraus e oficinas literárias / 31 soirees and literary workshops 11 sessões de filmes de longa-metragem / 11 sessions of full-length films 43 curta-metragem / 43 short films 44 aulas de dança de salão 41 apresentações musicais / 44 ballroom dance lessons 41 musical performances
Estação Paraíso (inaugurado em outubro) / Paraíso station (Opened in October)	40 eventos / 40 events 4 arte cênica / 4 stagecraft 6 música / 6 music 4 saraus e oficinas literárias / 4 soirees and literary workshops 3 sessões de filmes de longa-metragem / 3 sessions of full-length films 3 curta-metragem / 3 short films 4 cinema infantil / 4 films for children 3 dança / 3 dances 10 videoarte / 10 video art 3 animação / 3 animations
Estação Corinthians-Itaquera / Corinthians-Itaquera station	Inaugurado primeiro memorial do time de futebol Corinthians / The first memorial for soccer team Corinthians Sport Club was opened



Outros clubes serão homenageados no futuro, sempre nas estações que possuem os nomes dos times, como é o caso de Palmeiras-Barra Funda, Santos-Imigrantes, Portuguesa-Tietê e São Paulo-Morumbi.

I Festival Internacional de Músicos de Metrô

O Metrô de São Paulo foi escolhido para sediar o primeiro festival internacional dedicado a músicos de metrô. Entre os dias 8 e 12 de novembro, aconteceram 81 shows com 20 bandas da capital e de outras oito cidades do mundo.

Programa Linha da Cultura

Com o objetivo de humanizar os espaços das estações e proporcionar ao cidadão inúmeras possibilidades de contato com as diversas formas de expressão artística, este programa teve continuidade com a organização de 201 exposições.

Arte no Metrô

No ano de 2010, além do mosaico “Árvore Subterrânea” do artista Alberto Nicolau (Estação Sacomã) também foi entregue o painel da artista Françoise Shein, intitulado “Inscrever Direitos Humanos” (Estação Luz). O acervo do projeto Arte no Metrô passou a contar com 91 obras de arte, representado por painéis, esculturas e instalações.

Campanhas

Durante o ano, foram desenvolvidas várias campanhas institucionais, sempre com o objetivo de mostrar ao usuário os conceitos de cidadania, preservação, segurança e uso correto do sistema. Em parceria com outras instituições, o Metrô participou de diversas campanhas de responsabilidade social como, Campanha de Combate ao Tiroidismo, Campanha do Agasalho, Campanha do Dia Mundial do Diabetes, Campanha de Vacinação contra a Poliomielite, Campanha Saúde da Mulher e Campanha do Dia Mundial Sem Tabaco.

Bibliotecas “Embarque na Leitura”

As quatro bibliotecas Embarque na Leitura instaladas nas estações Paraíso, Tatuapé, Luz e Santa Cecília atingiram a marca de 527.285 livros emprestados em seis anos de funcionamento. No total, foram cadastrados 48.265 novos sócios. O acervo de livros, no final do ano, era de 21.342 livros.

Other soccer clubs will be honored in the future, always in the stations that have the names of the teams such as Palmeiras-Barra Funda, Santos-Imigrantes, Portuguesa-Tiete and São Paulo-Morumbi.

First International Festival of Musicians of METRÔ

The São Paulo Metrô was chosen to host the first international festival dedicated to the subway musicians. Between November 8th and 12th, there were 81 concerts with 20 bands from the capital and from eight other cities in the world.

Line of Culture Program

In order to humanize the space on stations and provide numerous opportunities for citizens to contact the various forms of artistic expression, this program was continued with the organization of 201 exposures.

Art in METRÔ

In 2010, besides the mosaic “Underground Tree” by artist Alberto Nicolau (Sacomã station) the panel by the artist Françoise Shein was also delivered entitled “Subscribe Human Rights” (Luz station). The collection of the project Art in Metrô now has 91 artworks, represented by panels, sculptures and installations.

Campaigns

During the year, several institutional campaigns were developed, always with the aim of showing the user the concepts of citizenship, preservation, safety and proper use of the system. In partnership with other institutions, Metrô has participated in various social responsibility campaigns such as Campaign Against Thyroidism, Warm Clothing Campaign, Campaign of World Diabetes Day, Campaign of Vaccination against Polio, Women’s Health Campaign and World Day without Tobacco.

“Embark on Reading” Libraries

The four Embark on Reading libraries installed in Paraíso, Tatuapé, Luz and Santa Cecilia subway station reached about 527,285 borrowed books in six years of operation. In total, 48,265 new members were registered. The collection of books at the end of the year was 21,342 books.

GRI SO1

Comunidade

O Metrô de São Paulo tem se preocupado em conhecer e dialogar com os diversos públicos envolvidos e interessados pelas atividades da empresa, sobretudo quando se trata da expansão da rede metroviária. Por envolver enorme expectativa da sociedade com relação às condições de mobilidade urbana e provocar apreensão com relação aos impactos de um empreendimento do porte como o de uma linha de metrô, reconhece que este tema compreende um grande desafio, principalmente na dimensão social.

Além dos desafios técnicos a serem equacionados no processo de definição do traçado e localização das estações, também são analisados e contemplados os impactos sociais e ambientais provocados pela implantação de empreendimentos do Metrô. No processo de licenciamento ambiental são cada vez maiores as exigências a serem atendidas e consideradas, assim como as estabelecidas pelos órgãos financiadores.

A questão social, entretanto, tem merecido por parte do Metrô um esforço maior para atender e dialogar com diversos segmentos do público, da sociedade civil organizada, poder público, associações e instituições, formadores de opinião, munícipes em geral, para que o processo de inserção e expansão da rede ocorra de forma transparente, a comunicação seja ágil e as decisões sejam éticas, visando o bem-estar da coletividade.

Neste contexto, uma política de relacionamento com a sociedade civil é, hoje, não apenas uma necessidade estratégica da empresa como um grande desafio. Para isso, o Metrô estabeleceu duas vertentes de atuação: atendimento ao público impactado direta ou indiretamente pelos seus empreendimentos e estabelecimento de um canal de comunicação permanente.

O relacionamento com as comunidades lindeiras às obras civis do Metrô, busca atender, esclarecer, fornecer informações, dirimir impactos e mediar a relação da empresa com esta população. Para isso, são identificados os interesses e expectativas de munícipes e instituições, buscando soluções e/ou atuação nos possíveis conflitos.

Community

The São Paulo Metrô has been concerned to meet and keep dialogue with various stakeholders involved and interested in the company's activities, especially when it comes to the expansion of the subway network. By involving huge expectations of society concerning the conditions of urban mobility, and cause concern in relation to the impacts of a development as the size of a subway line, Metrô recognizes that this issue includes a great challenge, especially in the social dimension.

Besides the technical challenges to be addressed in the process of defining the route and station locations, the social and environmental impacts caused by construction of projects of the Metrô are also analyzed and considered. In the licensing process the requirements to be met and considered are increasing, as well as those established by the funding bodies.

The social issue, however, has received from the Metrô a larger effort to meet and dialogue with different segments of the public, civil society, government, associations and institutions, opinion leaders, residents in general, so that the process of insertion and expansion of the network occurs transparently, communication is agile the decisions are ethical, aiming to the well-being of the community.

In this context, a political relationship with civil society today is not only a strategic need for the company as a major challenge. To do this, Metrô has established two areas of activity: serving the public directly or indirectly impacted by its projects and establishment of a permanent communication channel.

The relationship with bordering communities to the Metrô civil works aims to meet, clarify, provide information, resolve impacts and mediate the company's relationship with this population. For that reason, the interests and expectations of residents and institutions are identified, seeking solutions and/or performance in possible conflicts.



Essas soluções são pautadas pela legislação vigente e dentro dos limites legais são definidas as ações e o atendimento à comunidade impactada pelas novas linhas.

Durante todo o processo, é promovido o acesso a informações, esclarecimentos sobre o empreendimento a toda a população e demais públicos presentes na área diretamente afetada pelo empreendimento, principalmente aos desapropriados e à população lindeira, quanto ao processo de desapropriação, traçado da linha, projeto arquitetônico, reurbanização da região, benefícios advindos da implantação das linhas.

O Metrô realiza atendimentos individuais, bem como viabiliza reuniões com associações de bairros, comerciantes, empresários, instituições de ensino, sociedade civil, etc. Além de esclarecer a comunidade, atua no atendimento social aos ocupantes impactados pela desapropriação, mapeia os casos de vulnerabilidades, acompanha e realiza a gestão desses casos até a sua solução.

Em situações que envolvem a desapropriação de população de baixa renda, elabora e implementa o Plano de Reassentamento e busca por parcerias com demais órgãos públicos e instituições para atendimento de comunidades, quando necessário.

Junto às comunidades, faz parte das ações o desenvolvimento de projetos socioambientais, visando a educação e divulgação dos benefícios de um transporte mais limpo e sustentável como o Metrô.

Finalmente, é de se destacar que o relacionamento com a comunidade tem a função de dirimir impactos e sobretudo de fortalecer a confiança e a credibilidade que o público tem em relação ao papel do Metrô enquanto prestador de serviço público e agente social.

Durante o ano de 2010, o Metrô realizou na gestão de 1982 atendimentos à comunidade com a expansão da Linha 2-Verde, trechos Ipiranga-Vila Prudente e Oratório-Cidade Tiradentes; Linha 4-Amarela, Luz-Vila Sônia e Linha 5-Lilás, Adolfo Pinheiro-Chácara Klabin.

These solutions are guided by law in force and within the legal limits, where actions and service to the community impacted by new lines are set.

Throughout the process, access to information it is promoted, information about the project to the population and other public present in the area directly affected by the project, specially to the expropriated individuals and the bordering properties owners, regarding the expropriation process, line layout, architectural design, reurbanization of the region, benefits from the deployment of the lines.

Metrô conducts individual assistance, and also enables meetings with neighborhood associations, merchants, businessmen, educational institutions, civil society, etc. In addition to clarifying the community, it works in social assistance to the occupants impacted by expropriations, maps the cases of vulnerabilities, monitors and performs the management of these cases until its solution.

In situations involving the expropriation of low-income population, Metrô develops and implements the Resettlement Plan and seeks partnerships with other public agencies and institutions to community care when needed.

With communities, it is part of the action the development of environmental projects, for education and dissemination of the benefits of a cleaner and sustainable transport such as Metrô.

Finally, it should be noted that the community relations function is to resolve impacts and especially to strengthen confidence and credibility that the public has regarding the role of the Metrô as a provider of public service and social worker.

During 2010, Metrô held the management of 1982 community consultations with the expansion of Line 2-Green, Ipiranga-Vila Prudente and Oratório-Cidade Tiradentes stretches, Line 4-Yellow, Luz-Vila Sônia and Line 5-Lilac, Adolfo Pinheiro-Chácara Klabin.

A estes somam-se, ainda, mais 332 atendimentos referentes às linhas ainda em projeto: Linha 6-Laranja, São Joaquim-Brasilândia; Linha 15-Branca Vila Prudente-Ticoatira; Linha 16-Prata, Cachoeirinha-Lapa e Linha 17-Ouro, São Judas-Morumbi.

To those are added 332 calls regarding the lines in design: Line 6-Orange, São Joaquim-Brasilândia; Line 15-White, Vila Prudente-Ticoatira; Line 16-Silver, Cachoeirinha-Lapa and Line 17-Gold, and São Judas-Morumbi.

These consultations occurred under the expansion scenario, so in 2009, 2578 calls were made to the community. In 2008, 1636 assistances were made as a result of line 2-Green, Ipiranga-Sacomã; Line 4-Yellow, Luz-Vila Sônia and Line 5-Lilac stretches, Largo Treze-Adolfo Pinheiro.

Esses atendimentos ocorrem de acordo com o cenário de expansão, assim, em 2009, foram realizados 2578 atendimentos à comunidade. Em 2008, foram 1636 em decorrência da linha 2-Verde, trechos Ipiranga-Sacomã; Linha 4-Amarela, Luz-Vila Sônia e Linha 5-Lilás, trecho Largo Treze-Adolfo Pinheiro.

Relacionamento com a Comunidade em 2010

Community Relations in 2010

Desapropriações / Expropriations	Atendimento a questões relacionadas às linhas em construção, plano de expansão e processo de desapropriação / Attention to issues related to the lines under construction, expansion plans and expropriation process	384
	Acompanhamentos a reassentados (presencialmente, em domicílio e por telefone) / Subscriptions to the settled (in person, by phone and at home)	325
Impacto de obras / Impact of works	Atendimento às questões relacionadas a danos em imóveis, sinistros e segurança da obra e pública / Attending to issues related to damage to property, claims and safety of the works and public	259
	Visitas de acompanhamento técnico / Technical follow-up visits	197
	Visitas de relacionamento / Visits of relationship	133
	Reuniões com a comunidade / Meetings with the community	31
Ações de Comunicação Social / Actions of Social Communication	Divulgação do empreendimento / Disclosure of the enterprise	907
	Solicitações/Sugestões / Requests/Suggestions	78
Total / Total		2.314



Linha 5-Lilás: desapropriação na região de Adolfo Pinheiro e da Galeria Borba Gato

No dia 3 de abril de 2008, foi assinado o Decreto de Utilidade Pública nº 52867, desapropriando uma área correspondente a 40 mil metros quadrados, totalizando 147 imóveis expropriados, localizados no quarteirão entre a Avenida Adolfo Pinheiro e as Ruas Isabel Schmidt, Antônio Bento e São Benedito.

O impacto causado pelo anúncio da desapropriação, que afetaria cerca de 100 lojistas na Galeria Borba Gato e, no seu entorno, para a construção da Estação Adolfo Pinheiro da Linha 5-Lilás do Metrô, teve repercussão nessa comunidade.

Assim, iniciou-se um processo de diálogo entre a comunidade da região e a empresa, com resultado final conciliatório e democrático.

Sensível ao impacto gerado, o Metrô procurou os envolvidos para iniciar o diálogo e mitigar as consequências deste processo de desapropriação.

Para discutir a desapropriação com o Metrô, a comunidade de lojistas e comerciantes da região formou um comitê, a ALTAP – Associação dos Lojistas e Trabalhadores da Adolfo Pinheiro, cujo objetivo era negociar a mudança do projeto da Estação Adolfo Pinheiro para outra localidade e poupar as desapropriações.

Entretanto, como exposto e fundamentado tecnicamente a essa comunidade, o Metrô deixou claro que a alternativa de mudança de projeto da estação ou qualquer outra mudança de traçado de linhas já consolidadas, como era o caso da Linha 5-Lilás e Estação Adolfo Pinheiro, era inviável.

Este fato, por outro lado, levou o Metrô a analisar o que seria possível realizar para minimizar o impacto das desapropriações nessa comunidade, sem que o projeto fosse alterado. Como medida primordial, a empresa disponibilizou e manteve atendimento específico, iniciando a gestão do relacionamento com os envolvidos.

Sua primeira ação foi realizar pesquisa para traçar o perfil e as necessidades dos envolvidos. Uma equipe do Metrô orientou os lojistas da Galeria Borba Gato, esclareceu dúvidas e fez o cadastramento socioeconômico de todos. Mapeou-se, na pesquisa, a situação econômica de cada um deles, a existência de dívidas financeiras e investimentos realizados, número de empregados e outras questões relevantes, para conhecimento do universo.

Line 5 – Lilac: expropriation in the region of Adolfo Pinheiro and Borba Gato Gallery

On April 04th, 2008, the Public Utility Decree No. 52867 was signed, expropriating an area of 40 thousand square meters, totaling 147 expropriated properties, located in the block between Adolfo Pinheiro Avenue and streets Isabel Schmidt, Antônio Bento and São Benedito.

The impact caused by the announcement of the expropriation, which would affect about 100 store owners in Borba Gato Gallery and its surroundings, to build the Adolfo Pinheiro station of Line 5-Lilac, had repercussions in that community.

Thus began a process of dialogue between the regional community and the company, with conciliatory and democratic outcome.

Sensitive to impacts generated, Metrô sought the involved ones to initiate dialogue and mitigate the consequences of the expropriation process.

To discuss the expropriation with Metrô, the community of shopkeepers and traders in the region formed a committee, ALTAP – Association of Shopkeepers and Workers of Adolfo Pinheiro, whose goal was to negotiate the change of the Adolfo Pinheiro station project to another location and avoid the expropriations.

However, as explained and justified technically to this community, Metrô made it clear that the alternative of change in the station project or any other change in tracing lines already established, as was the case of Line 5 – Lilac and Adolfo Pinheiro station was not feasible.

This fact, however, took Metrô to analyze what would be possible to minimize the impact of expropriations in this community, without changes in the project. As a primary measure, the company provided and kept a specific assistance, beginning the relationship management with stakeholders.

Their first action was to conduct a survey to profile and needs of those involved. A team from Metrô, directed the shopkeepers of Borba Gato Gallery, clarified doubts and made the socioeconomic registration of all. It was mapped in the survey the economic situation of each one of them, the existence of financial debt and investments, number of employees and other issues relevant to knowledge of the universe.

Para compreender melhor a dinâmica da região, outra pesquisa foi realizada para levantamento dos equipamentos urbanos ali instalados e suas características de atendimento, bem como a expectativa da chegada do Metrô nessa região. Como resultado dessa pesquisa, observou-se que a Linha 5-Lilás é muito bem-vinda na região, pois, segundo as opiniões colhidas, melhorará muito a qualidade de vida desta população, que enfrenta grandes dificuldades para deslocar-se até as regiões mais centrais, onde estão concentrados empregos, escolas e hospitais.

O assunto foi igualmente discutido em duas audiências públicas, solicitadas pelos expropriados, com o intuito de reverter, principalmente, a desapropriação da Galeria Borba Gato.

To better understand the dynamics of the region, another survey was conducted to research the urban equipment installed there and characteristics of care, as well as the expectation of the arrival of the Metrô in this region. As a result of this survey, it was found that Line 5-Lilac is most welcome in the region, because, according to the views gathered, it will greatly improve the quality of life in this population, which faces difficulties to move to more central regions, where jobs and schools and hospitals are concentrated.

The matter was also discussed at two public hearings required by the dispossessed in order to reverse, especially, the expropriation of Borba Gato Gallery.



Após a realização e análise das pesquisas, o Metrô deu sequência ao atendimento dos lojistas e proprietários dos comércios no entorno da futura Estação Adolfo Pinheiro. Uma equipe de profissionais do Metrô acompanhou individualmente cada caso, intermediando o relacionamento com a empresa.

Finalmente, a área técnica do Metrô, após estudos e análises, encontrou a possibilidade de alteração da ocupação do canteiro de obras da estação, sem, contudo, alterar o projeto da estação.

Esta proposta contemplou não apenas a devolução legal de alguns terrenos remanescentes de imóveis desapropriados, como preservou a maioria dos estabelecimentos comerciais da Galeria, onde apenas quatro estabelecimentos, ao final do processo, foram definitivamente desapropriados.

Os demais, em uma solução de engenharia, foram remanejados temporariamente para um edifício contíguo à Galeria, situado à Rua Padre José de Anchieta, totalmente adaptado para tornar-se um anexo da construção original, possibilitando aos lojistas permanecerem na região e continuarem com seus comércios, na própria Galeria Borba Gato. Após a conclusão das obras civis da estação, a Galeria Borba Gato será devolvida nas mesmas condições anteriores, e os lojistas retornarão às lojas de origem.

Assim, como resultado final, de um total de cerca de 100 lojas, onde funcionam cerca de 80 estabelecimentos comerciais da Galeria, somente quatro estabelecimentos comerciais foram desapropriados, 24 foram remanejados para o prédio contíguo e os demais permanecem funcionando normalmente na construção original da Galeria.

After completion of the analysis of the survey, Metrô continued caring of shopkeepers and owners of businesses in the vicinity of the future Adolfo Pinheiro station. A team of professionals in the Metrô followed each case individually, mediating the relationship with the company.

Finally, the technical area of the Metrô, after study and analysis, found the possibility of changing the occupation of the construction site of the station, without, however, change the station design.

This proposal included not only the legal return of some expropriated property land remaining, but also preserved the majority of businesses in the Gallery, where only four stores in the end of the process were finally evicted.

The other ones, in a solution of engineering, were relocated temporarily to a building adjacent to the Gallery, located at Padre Jose de Anchieta street, fully adapted to become an annex to the original building, allowing shopkeepers to remain in the region and continue with their trades, in Borba Gato Gallery itself. Upon completion of civil works of the station, Borba Gato Gallery will be returned in the same conditions, and shopkeepers will return to home shops.

Thus, the final result, a total of about 100 stores, which operate about 80 shops in the Gallery, only 4 businesses were expropriated, 24 were relocated to the adjoining building and the others remain functioning normally in the original construction of the Gallery.

Visita da Comunidade à Estação Vila Prudente da Linha 2-Verde, antes de sua inauguração

Cerca de 70 moradores lindeiros às obras da estação Vila Prudente, que conviveram durante dois anos com a obra e que, de alguma forma, sofreram seus impactos, foram convidados a conhecer a referida estação, em uma visita por todas as suas instalações e equipamentos, antes de sua efetiva entrega à população, como forma de privilegiar esta comunidade e valorizar a história da região, pois se tratava de moradores bastante tradicionais do bairro.

A ação, realizada em uma manhã de sábado, se estendeu aos familiares dos moradores, possibilitando o estreitamento do relacionamento da empresa com esse público. Durante a visita, os membros da comunidade mostraram-se orgulhosos pela chegada do sistema Metrô à região e gratificados com a estação.

Vários depoimentos emocionados foram colhidos, principalmente da população mais idosa, que habita o bairro há muitos anos e acompanhou toda a transformação da região. Para estes, a chegada do Metrô é um marco de modernidade. Após a ação, foi realizada uma rápida pesquisa com os participantes e foi verificado no grupo um nível bastante positivo de satisfação com a visita e com a deferência a eles prestada.

Community Visit to Vila Prudente station of Line 2-Green, before its inauguration

About 70 residents bordering the works of Vila Prudente station, who lived for two years with the work and somehow suffered their impacts, were invited to meet the said station, on a visit for all its facilities and equipment, before their actual delivery to the population as a way to focus the community and enhance the region's history, because it was comprised of very traditional residents of the neighborhood.

The action, held on a Saturday morning, extended to family members of residents, allowing the narrowing of the company's relationship with the public. During the visit, members of the community proved to be proud of the arrival of the subway system to the region and thankful for the station.

Several thrilled statements were collected, especially from the older population, which lives in the neighborhood for many years and followed the whole transformation of the region. For them, the arrival of Metrô is a hallmark of modernity. After the action, a quick survey with participants was held, and it was found in the group a very positive level of satisfaction with the visit and the deference paid to them.

Comunidade Técnica

Na história de desenvolvimento do Metrô, ao longo de sua trajetória surgiram comunidades técnicas voltadas para o setor de transporte público. Em 1977, surgiu a Associação Nacional de Transportes Públicos – ANTP, voltada ao setor de transporte público e do trânsito urbano do Brasil e cujo objetivo é desenvolver e difundir conhecimentos visando seu contínuo aprimoramento.

Em 1990, um grupo de engenheiros do Metrô constituiu a Associação dos Engenheiros e Arquitetos de Metrô – AEAMESP e hoje congrega engenheiros, arquitetos e profissionais de nível superior, interessados no setor metroferroviário.

Technical Community

In the history of development of Metrô, throughout its career technical communities arose in the public transportation sector. In 1977, arose the National Association of Public Transport – ANTP, dedicated to the public transportation sector and urban traffic in Brazil, which aims to develop and disseminate knowledge aimed at ongoing improvement.

In 1990, a group of Metrô engineers formed the Association of Engineers and Architects for Metrô – AEAMESP and today brings together engineers, architects and professionals with college degree, interested in the subway sector.



Compromisso com a comunidade técnica internacional

O compromisso do Metrô com relação à sustentabilidade também é assumido perante a comunidade técnica internacional do setor de transportes. Em agosto de 2005, o Metrô se tornou o primeiro operador latino-americano a encabeçar um processo instituído pela União Internacional dos Transportes Públicos – UITP, visando implementar práticas sustentáveis e desenvolver ações estratégicas, que serão avaliadas durante o período de implementação, de 2005 a 2012.

Em 2009, o presidente do Metrô foi eleito, pela primeira vez na história, para a presidência da Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneos – Alamys, associação civil internacional, sem fins lucrativos, composta por organizações de países latino-americanos (México, Porto Rico, República Dominicana, Panamá, Argentina, Brasil, Colômbia, Equador e Venezuela) e da Península Ibérica (Portugal e Espanha) criada para a realização de intercâmbio tecnológico nas atividades de planejamento, construção, operação, manutenção, financiamento e instalação de equipamentos para sistemas de transporte de passageiros sobre trilhos.

Benchmarking

O Metrô de São Paulo também participa de programa de benchmarking entre metrô de alta demanda. É constituído por metrô de todas as partes do mundo, como Pequim, Hong Kong, Londres, Cidade do México, Madri, Moscou, Chicago, Berlim Nova York, Paris, Santiago, Xangai e São Paulo. Os principais objetivos do programa são criar medidas para estabelecer as melhores práticas de gestão e operação de metrô, fornecer informações comparativas, introduzir um sistema de medidas de gestão e priorizar áreas de melhoria.

Commitment to international technical community

Metrô's commitment with regard to sustainability is also given to the international technical community for the transportation sector. In August 2005, Metrô became the first Latin American operator to lead a process established by the International Union of Public Transport – UITP, in order to implement sustainable practices and develop strategic actions that will be assessed during the implementation period, 2005-2012.

In 2009, Metrô's president was elected, for the first time in history, as president of the Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneos – Alamys, international civil association, nonprofit organization composed of organizations from Latin American countries (Mexico, Puerto Rico, Dominican Republic, Panama, Argentina, Brazil, Colombia, Ecuador and Venezuela) and the Iberian Peninsula (Portugal and Spain) created to carry out technological exchange in the planning, construction, operation, maintenance, financing and installation of equipment for passengers transportation systems on rails.

Benchmarking

The São Paulo Metrô also participates in benchmarking program between subways in high demand. It consists of subways all over the world such as Beijing, Hong Kong, London, Mexico City, Madrid, Moscow, Chicago, Berlin, New York, Paris, Santiago, Shanghai and São Paulo. The main objectives of the program are: create measures to establish best management and operation practices of the subway, to provide comparative information, introduce a system of management measures and prioritize areas for improvement.

Participação em associações

O Metrô estabelece contato com entidades técnicas para atualização e troca de informações em assuntos específicos e, em 2010, esteve filiado e manteve contato com as seguintes associações:

AASP	Associação dos Advogados de São Paulo / Lawyers Association of São Paulo
ABA	Associação Brasileira dos Anunciantes / Brazilian Association of Advertisers
ABCP	Associação Brasileira de Cimento Portland / Brazilian Association of Portland Cement
ABEC	Associação Brasileira de Educação Corporativa / Brazilian Association of Corporate Education
ABGE	Associação Brasileira de Geologia de Engenharia / Brazilian Association of Engineering Geology
ABMS	Associação Brasileira de Mecânica dos Solos / Brazilian Association of Soil Mechanics
ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas / Brazilian Association of Technical Standards
ABO	Associação Brasileira dos Ouidores / Brazilian Association of Ombudsmen
ABPV	Associação Brasileira de Pavimentação / Brazilian Association of Paving
ABRACO	Associação Brasileira de Corrosão / Brazilian Association of Corrosion
ABRAMAN	Associação Brasileira de Manutenção / Brazilian Association of Maintenance
ABRASCE	Associação Brasileiras de Shopping Centers / Brazilian Association of Shopping Malls
ABRH A	Associação Brasileira de Recursos Humanos / Brazilian Association of Human Resources
AEAMESP	Associação de Engenheiros e Arquitetos de Metrô / Association of Metrô Engineers and Architects
ALAMYS	Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneos / Asociación Latino-Americana de Metros y Subterráneos
ANPET	Associação Nacional de Pesquisa e Estudo em Transporte / National Association for Research and Study in Transportation
ANTP	Associação Nacional dos Transportes Públicos / National Association of Public Transport
APARH	Associação Paulista de Administração de Recursos Humanos / Association of Human Resource Management of São Paulo
APM	Associação Paulista de Municípios / Association of Municipalities of São Paulo
CNCP	Comitê Nacional de Cerimonial Público / National Committee for Public Ceremonial
CoMET	Comunidade de METROS / Community of METROS
CREA	Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura e Agronomia / Regional Council of Engineering, Architecture and Agronomy
IBAPE	Instituto Brasileiro de Avaliações e Perícias de Engenharia / Brazilian Institute of Engineering Skills and Assessments
IBI	Instituto Brasileiro de Impermeabilidade / Brazilian Institute of Waterproofing
IBRACON	Instituto Brasileiro de Concreto / Brazilian Institute of Concrete
IBRACON	Instituto dos Auditores Independentes do Brasil / Institute of Independent Auditors of Brazil
ICON	IC Consultants Ltda. / IC Consultants Ltda.
IE	Instituto de Engenharia / Engineering Institute
INMETRO	Instituto de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial / Institute of Metrology, Standardization and Industrial Quality
IRSE	Institution of Railway Signaling Engineers / Institution of Railway Signalling Engineers
SUCESU	Sociedade dos Usuários de Informática e Tecnologia de São Paulo / Society of Users of Information and Technology of São Paulo
UITP	União Internacional dos Transportes Públicos / International Association of Public Transport

Fonte / Source: www.metro.sp.gov.br/empresa/institucional/associacoes/teassociacao.shtml

Memberships in associations

Metrô makes contact with technical entities to update and exchange information on specific subjects, and in 2010, was member and kept in touch with the following associations:

GRI EC5

Empregados

O Metrô, em atendimento às constituições federal e estadual, realiza concursos públicos para admissão de novos empregados. Os concursos são regidos por editais que determinam todas as fases, critérios de classificação e de contratação. São divulgados na Imprensa Oficial do Estado e em jornais específicos assegurando, assim, o princípio da transparência e publicidade.

Buscando criar condições para o melhor aproveitamento dos recursos humanos, em se tratando de remuneração, o Metrô realiza, periodicamente, pesquisas salariais que permitem o levantamento sistemático dos salários, adicionais e benefícios, para obtenção de elementos comparativos de cargos similares entre a Companhia e os valores salariais praticados pelo mercado. Em 2010 a Companhia do Metrô remodelou seu Plano de Remuneração e Carreira, adequando sua estrutura de cargos e as práticas de remuneração, buscando o alcance dos seguintes objetivos específicos:

- Impessoalidade e equidade no tratamento salarial dos empregados;
- Competitividade para atrair e fixar profissionais competentes;
- Respeitar as legislações governamentais em vigor;
- Adequar-se aos planos orçamentários da empresa e do Governo;
- Atender às orientações governamentais atinentes.

O menor salário praticado pelo Metrô, em 2010, foi de R\$ 1.207,44, estando 136,75% acima do salário mínimo de R\$ 510,00 (base dezembro/2010).

Employees

Metrô, in compliance with federal and state constitutions, holds public tenders for hiring of new employees. The tenderings are governed by edicts that determine all stages, classification criteria and contracting. They are published in the Official State Press and in particular newspapers, thus ensuring the principle of transparency and publicity.

Seeking to create conditions for better utilization of human resources when it comes to compensation, Metrô performs periodically salary surveys that allow the systematic survey of wages and additional benefits, to obtain comparative elements of similar positions between the Company and wage values practiced by the market. In 2010, the Metrô Company remodeled its career and compensation Plan, adapting the structure of positions and compensation practices, aiming at achieving the following objectives:

- *Impersonality and fair treatment on employee's salary;*
- *Competitiveness to attract and retain competent professionals;*
- *Comply with government legislation in force;*
- *Adapt to the budget plans of the company and the government;*
- *Meet pertaining government guidelines.*

The lowest wage paid by Metrô in 2010 was R\$ 1,207.44, being 136.75% above the minimum wage of R\$ 510.00 (base December/2010).



Empregados
Employees

114

Fornecedores
Suppliers

126

Governo
Government

128

Benefícios

Os benefícios concedidos pelo Metrô aos empregados e validados em Acordo Coletivo com os Sindicatos dos Metroviários e dos Engenheiros abrangem: Auxílio Alimentação, Auxílio Creche Educação, Auxílio Deslocamento, Auxílio Funeral, Auxílio Refeição, Auxílio Transporte, Bilhete de Serviço, Cheque Supermercado, Convênio Farmácia, Empréstimo de Emergência, Medicamentos Especiais, Cesta de Alimentos, Plano de Saúde, Previdência Privada, Restaurantes Internos, Vale Transporte, Seguro de Vida.

Benefícios (parte do metrô)

em milhares de reais

	2008	2009	2010
Alimentação / Food	35.190	40.512	49.377
Previdência privada* / Pension* GRI EC3	17.976	21.432	25.152
Saúde / Health	44.850	50.207	55.030
Capacitação e desenvolvimento profissional / Training and professional development	9.697	11.800	12.748
Creche ou auxílio-creche / Daycare or nursery aid	0,634	0,629	0,650

*Total Plano I, Plano II e taxa de administração

Fonte /Source: Metrô/GRH

Benefits

The benefits granted to employees by Metrô and validated in the Collective Agreement with Unions of the Subway and Engineers, covers: Food Aid, Nursery Education Aid, Displacement Assistance, Funeral Assistance, Meal Assistance, Transportation Assistance, Service Ticket, Supermarket Check, Drug Store Agreement, Emergency Loan, Special Drugs, Food Basket, Health Insurance, Pension Plan, onsite restaurant, Transportation, Life Insurance.

Benefits (from Metrô)

in thousands of reais

	2008	2009	2010
Alimentação / Food	35.190	40.512	49.377
Previdência privada* / Pension* GRI EC3	17.976	21.432	25.152
Saúde / Health	44.850	50.207	55.030
Capacitação e desenvolvimento profissional / Training and professional development	9.697	11.800	12.748
Creche ou auxílio-creche / Daycare or nursery aid	0,634	0,629	0,650

* Total Plan I, Plan II and administration fee





Participação nos Lucros e/ou Resultados – PLR

A PLR é regulamentada pelo Decreto Estadual nº 41.497, de 26 de dezembro de 1996. O programa de Participação nos Lucros e/ou Resultados da Companhia do Metrô é baseado em um conjunto de indicadores corporativos e metas empresariais, ambos definidos pela direção da Empresa e acordado com os sindicatos representantes das categorias – Metroviários e Engenheiros. Este conjunto está voltado para o resultado geral da Empresa (indicadores corporativos), bem como para os resultados associados ao Planejamento Estratégico (metas empresariais), mensurados durante o exercício do ano civil corrente (de janeiro a dezembro).

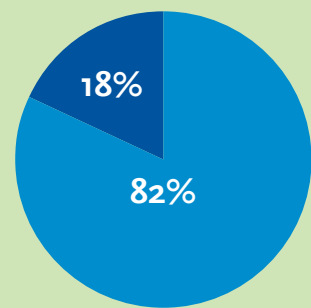
Profit and/or Results Participation – PLR

PLR is regulated by State Decree No. 41497 of December 26, 1996. The program of Profit and/or results of the Metrô Company is based on a set of corporate indicators and business goals, both defined by the direction of the Company and agreed with the unions representing the categories – Subway and Engineers. This set is focused on the overall result of the Company (corporate indicators) as well as the results associated with the Strategic Planning (business goals), measured during the year of the current calendar year (January to December).

GRI LA13

Indicadores – ano base 2010

Indicators – base year 2010

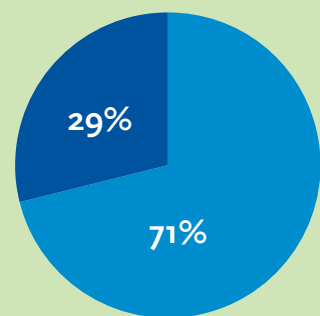


masculino / male feminino / female

Empregados por sexo

Employees by gender

Empregados por gênero / Employees by gender	2008	2009	2010
Sexo / Gender			
Masculino / Male	6.395	6.789	7.174
Feminino / Female	1.418	1.489	1.566
Total / Total	7.813	8.278	8.740

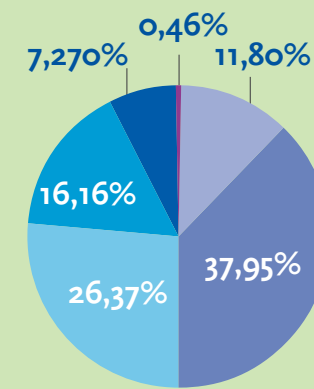


admissões / admissions demissões / Dismissions

Admissões e demissões

Admissions and dismissals

Empregados / Employees	2008	2009	2010
Número / Number	7.813	8.278	8.740
Admissões / Admissions	736	738	778
Demissões / Dismissions	340	273	316
Taxa de rotatividade % / Turnover rate %	4,46%	3,39%	3,71%

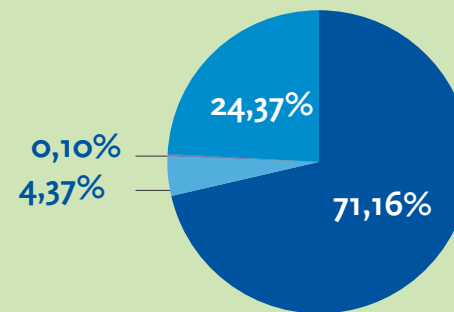


até 20 anos / Up to 20 years entre 21 e 30 anos / between 21 and 30 years
entre 31 e 40 anos / between 31 and 40 years entre 41 e 50 anos / between 41 and 50 years
entre 51 e 60 anos / between 51 and 60 years acima de 61 anos / over 61 years

Empregados por faixa etária

Employees by age group

Divisão por faixa etária / Division by age group	2008	2009	2010
Idade / Age			
Até 20 anos / Up to 20 years	130	149	99
Entre 21 e 30 anos / Between 21 and 30 years	782	957	1.204
Entre 31 e 40 anos / Between 31 and 40 years	1.617	1.663	1.677
Entre 41 e 50 anos / Between 41 and 50 years	3.279	3.273	3.217
Entre 51 e 60 anos / Between 51 and 60 years	1.867	2.058	2.309
Acima de 61 anos / Over 61 years	138	178	234
Tempo médio de serviço (anos) / Average length of service (years)	16,61	16,27	16,16

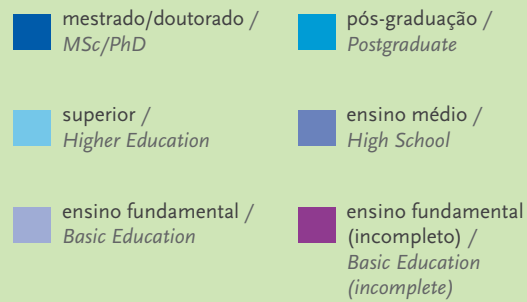
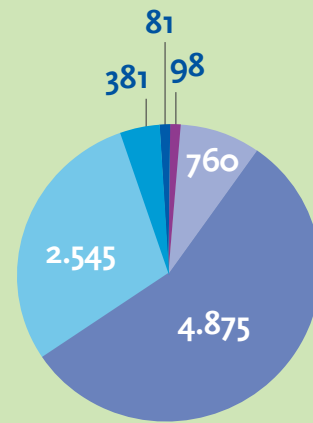


branca / white indígena / Indian
amarela / yellow negra / black

Empregados por raça

Employees by race

Empregados por raça % / Employees by race (%)	2008	2009	2010
Raça / Race			
Amarela / Yellow	-	4,22%	4,37%
Branca / White	-	71,42%	71,16%
Indígena / Indian	-	0,12%	0,10%
Negra / Black	-	24,23%	24,37%



Escolaridade
Education

Divisão por escolaridade / Division by education	2008	2009	2010
Instrução / Education			
Mestrado/doutorado / MSc/PhD	63	78	81
Pós-graduação / Postgraduate	321	350	381
Superior / Higher Education	2.190	2.365	2.545
Ensino médio / High School	4.345	4.608	4.875
Ensino fundamental / Basic Education	791	778	760
Ensino fundamental (incompleto) / Basic Education (incomplete)	103	99	98

GRI LA8, LA9

Qualidade de Vida: ações voltadas para empregados, familiares e aposentados

Diversas ações envolvendo a área social, qualidade de vida e segurança do trabalho podem ser destacadas:

Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional – PCMSO: mapeamento do estado de saúde da população metroviária, com o objetivo de conhecer seu perfil epidemiológico, avaliar a aptidão ao trabalho e atender aos quesitos legais. Foram realizados, em 2010, 9.589 exames médicos ocupacionais, e ainda Campanhas Preventivas.

Quality of Life: actions for employees, families and retirees

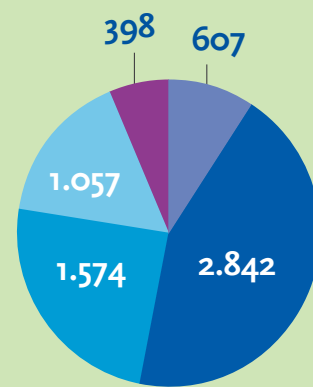
Several actions involving the social, quality of life and safety at work can be highlighted:

Control Program of Occupational Health Medical – PCMSO: mapping of the state of health of the subway population, in order to know its epidemiological profile, assessing the ability to work and meet the legal questions. In 2010 9,589 occupational medical examinations were conducted and also preventive campaigns.

Outras ações

Other actions

Programa / Program	Início / Start date	Objetivos / Objectives	Quantitativo / Quantitative
Programa de gestantes / Program for pregnant women	1979	Acompanhamento da grávida com nutricionista, assistente social, psicólogo, dentista e educador físico. Monitoring of the pregnant woman with a nutritionist, social worker, psychologist, dentist and physical educator	Em 2010, 262 grávidas e dependentes participaram do programa In 2010, 262 pregnant and dependents participated in the program
Programa de Prevenção e Tratamento da Dependência Química / Program for Prevention and Treatment of Chemical Dependency	1989	Incorporar novos hábitos e valores que favoreçam um estilo de vida saudável Incorporate new habits and values that promote a healthy lifestyle	Em 2010, ações voltadas a Grupos de apoio, multiplicadores e chefias, além de eventos como a semana da Dependência química e palestras preventivas, atingindo 1264 pessoas. In 2010, actions to support groups, trainers and managers, as well as events such as the week of chemical dependency and prevention lectures, reaching 1264 people.
Programa Jornada do Jovem Ativo / Journey of the Active Youth Program	1997	Desenvolver autoconhecimento e viver em grupo, para construção da superação de obstáculos que venham a surgir, reconhecer a similaridade e valor do outro. Develop self-knowledge and live in groups, to construction of overcoming obstacles that arise, recognize the similarity and value of the other.	Em 2010, participação de 267 adolescentes, filhos de empregados, em 2 eventos promovidos durante o período de férias escolares (janeiro e julho). In 2010, of 267 adolescents, children of employees at two events held during the school holidays (January and July).



Moradia dos empregados em 2010
House of employees in 2010

Zona geográfica / Geographic Area	Quantidade / Quantity	Percentual / Percentage
Centro / Center	398	4,55%
Norte / North	1057	12,09%
Sul / South	1574	18,01%
Leste / East	2842	32,52%
Oeste / West	607	6,95%



Programa de câncer de próstata / <i>Program of prostate cancer</i>	1999	Prevenção Câncer de Próstata <i>Prostate Cancer Prevention</i>	Empregados do sexo masculino com mais de 45 anos. Em 2010, 56,4% dos empregados participaram. <i>Male employees over 45 years. In 2010, 56.4% of employees participated.</i>
Programa de combate à dengue / <i>Programme to combat dengue</i>	2002	Conscientizar empregados quanto a prevenção da dengue. <i>Educate employees about the prevention of dengue.</i>	Empregados e terceirizados: mais de 8 mil. <i>Employees and contractors: more than 8,000.</i>
Programa Estação Bem Viver / <i>Living Well Program Station</i>	2002	Contribuir para a melhoria da saúde e qualidade de vida, além de ampliar o conhecimento e acesso aos recursos da empresa e da comunidade. <i>Contribute to improve health and quality of life, and increase knowledge and access to corporate resources and the community.</i>	Em abril de 2010, em comemoração ao Dia Mundial da Saúde, realização de evento, com a participação de 1.000 pessoas, entre empregados, familiares e aposentados. <i>In April 2010, in commemoration of World Health Day, events, attended by 1,000 people, including employees, family members and retirees.</i>
Programa com Palestras Preventivas Diversas – Aspectos Sociais – Educação Financeira / <i>Program with Several lectures on Preventive – Social Aspects – Financial Education</i>	2008	Esclarecer e informar empregados sobre sua saúde física, mental e social, favorecendo a percepção para a necessidade de mudanças de hábitos e estilo de vida. <i>Clarify and inform employees about their physical, mental and social healthy, favoring the perception of the need to change habits and lifestyle.</i>	Em 2010, realização de palestra voltada para empregados da manutenção. <i>In 2010, lectures focused on the maintenance employees.</i>
Programa Multiplique Sua Vida / <i>Multiply Your Life Program</i>	2008	Despertar o sentimento de solidariedade, por meio da doação de sangue, tecido e órgãos, roupas entre outros. <i>Evoke the feeling of solidarity, by donating blood, tissue and organs, clothing and other.</i>	Em 2010, sensibilização de empregados da administração, para Doação de Sangue”, em parceria com a CDHU. <i>In 2010, awareness program of employees of the administration for Blood Donation, “in partnership with CDHU.</i>

Fonte / Source: Metrô/GRH



Acidentes de trabalho por tipo

Houve uma diminuição de 7% no número total de acidentes do trabalho em 2010, quando comparado com 2009, demonstrando que as ações preventivas tomadas para redução de acidentes surtiram o efeito desejado, uma vez que o indicador foi alcançado.

Destaca-se a diminuição dos acidentes de trajeto (redução de 10%) e o avanço na prevenção dos acidentes classificados como outros (redução de 7%). Os acidentes envolvendo treinamento e quedas típicas permaneceram estáveis.

Tipo / Type	2008	2009	2010
DORT / DORT	14	4	5
Assaltos / Robbery	5	1	3
Treinamentos (TAF/TTI) / Training (TAF/TTI)	32	23	23
Trajeto / Commute	123	129	116
Quedas de trajeto* / Falls during route*	43	56	53
Quedas típicas / Typical falls	83	50	51
Outros** / Other**	378	455	424
Total de acidentes típicos / Total typical accidents	635	668	619

(*) Considerado no trajeto
(**) Atropelamento, agressão, batida contra, atingido por, contato com sangue, queda de moto, esforço excessivo, pensamento entre reação do corpo a seus movimentos, contato com produtos químicos, contato com temperaturas extremas, contato com eletricidade.

(*) Considered on route
(**) Running over, beating, hit against, hit by, contact with blood, bike fall, overexertion, pressing between the body's reaction to its movements, contact with chemicals, contact with extreme temperatures, contact with electricity.

Em 2010, houve redução de 13,8% da taxa de frequência, comparado a 2009, embora a taxa de gravidade tenha aumentado em 16%. A taxa de absenteísmo da Companhia, no ano de 2010, ficou em 5,86%.

In 2010, a reduction of 13.8% on the frequency rate, compared to 2009, although the severity rate has increased by 16%. The rate of absenteeism of the Company, in 2010, was 5.86%.

Taxa de frequência e de gravidade / Frequency and severity rate	2008	2009	2010
Taxa de gravidade * / Severity rate*	297	162	188
Taxa de frequência** / Frequency Rate**	34,66	37,74	32,52

(*) Significa o número de dias perdidos por milhão de Horas-Homem de Exposição ao Risco. Reflete a extensão das lesões.
(**) Significa o número de acidentes por milhão de Horas-Homem de Exposição ao Risco.

(*) Means the number of days lost per million man-hours of exposure to risk. Reflects the extent of the lesions.
(**) Means the number of days lost per million man-hours of exposure to risk.

Fonte / Source: Metrô/GRH

Certificação em OSHAS 18001:2007: Ferramenta de Gestão para Tratar as questões de Segurança e Saúde

Ter um Sistema de Gestão da Segurança e Saúde Ocupacional (SGSSO) certificado, em conformidade com os requisitos estabelecidos pela Norma OSHAS 18001, significa compromisso do Metrô com a Saúde e Segurança de seus colaboradores. A melhoria contínua nos processos e ambientes de trabalho nas questões de Segurança e Saúde Ocupacional é um compromisso que se fortalece e no qual todos nós estamos inseridos.

A Norma OSHAS especifica os requisitos para a implantação e manutenção de um Sistema de Gestão da Segurança e Saúde Ocupacional – SGSSO, permite fazer a gestão dos riscos de acidentes e doenças ocupacionais e melhorar o desempenho da Segurança e Saúde Ocupacional – SSO.

Em 2010, os desafios foram consolidar o Sistema de Gestão e ampliar o escopo certificado, englobando ambientes e atividades realizadas por empregados do Metrô e partes interessadas nos edifícios administrativos, centro de controle operacional, pátios e bases de manutenção, estações, terminais urbanos, interestações, vias de estacionamento, das Linhas 1-Azul, 2-Verde, 3-Vermelha e 5-Lilás e nos canteiros de obras das Linhas 2-Verde, 4-Amarela e 5-Lilás.

Foram realizados 60 simulados de incêndio nas estações e pátios de manutenção, visando o preparo para situações de emergência que possam ocorrer no sistema.

Esse sistema vem permitindo uma abordagem mais estruturada e eficaz das questões ligadas à segurança e saúde dos empregados e partes interessadas, resultando, desde a sua implantação em 2006, dentre outras melhorias, na redução de 38% dos acidentes e 49% dos riscos; ampliação do atendimento à legislação, com 89% de empregados treinados; aumento de 134% das inspeções de segurança do trabalho nas atividades dos empregados das empresas contratadas.

OSHAS 18001:2007 Certification: Management Tool to Address the Health and Safety issues

Having an Occupational Health and Safety Management System (OHSMS) certified, in accordance with the requirements of the OSHAS 18001 standard, means commitment to Metrô Health and Safety of its employees. Continuous improvement in processes and work environments on issues of Occupational Safety and Health is a commitment that strengthens all of us and in which we operate.

The OSHAS Standard specifies requirements for establishing and maintaining an Occupational Health and Safety Management System – OHSMS, allows to manage the risks of occupational accidents, diseases and improve the performance of the Occupational Safety and Health – SSO.

In 2010, the challenge was to consolidate the management system and expand the certificate scope, encompassing environments and activities performed by employees of Metrô and stakeholders in government buildings, operational control center, courtyards and maintenance bases, stations, bus stations, inter-stations, parking lanes, lines 1-Blue, 2-Green, 3-Red and 5-Lilac and construction sites of Line 2-Green, 4-Yellow and 5-Lilac.

60 fire simulations were performed in the maintenance yards, aiming to prepare for emergencies that may occur in the system.

This system has allowed a more structured and effective approach to issues of safety and health of employees and stakeholders, resulting from its beginning in 2006, among other improvements, reduction of 38% of accidents and 49% of risks; expansion of legislation meeting, with 89% of employees trained; increase of 134% of safety inspections of the work activities of employees of contractors.



Empregados
Employees

114

Fornecedores
Suppliers

126

Governo
Government

128

Compromisso com a inclusão e diversidade no trabalho

As atividades realizadas para jovens cidadãos, estagiários universitários e aprendizes Senai totalizaram 6.141 participações, totalizando 30.178 homem-hora.

Commitment to inclusion and diversity in the workplace

The activities for young people, interns and apprentices from Senai totaled 6,141 participations, totaling 30,178 Man hours.

<p>Programa Educação para o Trabalho / <i>Program Education for Work</i></p>	<p>700 vagas para postos de estágio aos jovens cidadãos que cursam ensino médio na rede pública estadual com idades de 16 a 21 anos para atuarem nas estações, balcão de informações e áreas administrativas, em parceria com a Secretaria Estadual do Emprego e Relações do Trabalho. Este público recebe treinamentos de atendimento a pessoas com deficiência, atendimento em balcão de informações, cursos de relacionamento interpessoal e outros.</p> <p><i>700 vacancies for internship jobs for young people who attend school in state public schools aged 16 to 21 years to work in the stations, information desk and administrative areas, in partnership with the state Department of Employment and Labor Relations. This public service receive training to people with disabilities, attendance at the information desk, courses and other interpersonal relationships.</i></p>
<p>Pessoa com Deficiência / <i>Persons with Disabilities</i></p>	<p>17 empregados contratados por concurso para as áreas de operação, manutenção, atendimento e administrativa; sensibilização para inclusão – oito reuniões com 130 participantes; vários eventos para inclusão; participação na Virada Inclusiva com a Secretaria Estadual dos Direitos da Pessoa com Deficiência; oito preleções especiais para candidatos aprovados em concursos públicos em visita à futura área de trabalho</p> <p><i>17 employees hired by contract to areas of operation, maintenance, customer service and administrative services, awareness for inclusion – eight meetings with 130 participants, various events for inclusion, participation at the Inclusive Turn with the State Department of the Rights of Persons with Disabilities; eight special lectures for suitable candidates for tender in visit to the future work area</i></p>
<p>Desenvolvimento de Aprendiz Senai / <i>Development of Senai Apprentice</i></p>	<p>Cursos de relacionamento interpessoal e trabalho em equipe, comunicação verbal e marketing pessoal, comunicação escrita, entre outros; palestra de conscientização para a NBR ISO 9001:2008, sistema de gestão ambiental, introdução à segurança do trabalho e OSHAS na prática 18001:2007</p> <p><i>Courses in interpersonal relationships and teamwork, verbal communication and personal marketing, written communication, among others; awareness lecture for ISO 9001:2008, environmental management system, introduction to workplace safety and OSHAS 18001:2007 in practice 18001:2007</i></p>
<p>Desenvolvimento de Estagiários Universitários / <i>Development of Trainees</i></p>	<p>Workshop sobre autoconhecimento e carreira em comemoração ao Dia do Estudante; seminário sobre valor e consistência e palestra sobre administração do tempo</p> <p><i>Workshop on self-knowledge and career to commemorate Student Day, value and consistency seminar and lecture about time management</i></p>

Fonte / Source: Metrô/GRH

Valorização e reconhecimento dos empregados

Ações exemplares realizadas por metroviários foram divulgadas nos canais de relacionamento: ações de atendimento e salvamento de usuários, elogios recebidos por usuários, recebimento de prêmios, destaques de comportamento, em especial o Programa Atendimento Nota 10, com o objetivo de reconhecer a excelência no atendimento aos usuários do Metrô, valorizar as práticas de excelência em atendimento e estimular atitudes positivas e trabalho em equipe para “fazer a diferença”.



Appreciation and recognition of employees

Exemplary actions performed by subway staff were released on relationship channels: customer service actions and rescue service of users, compliments received by users, awards received, highlights in behavior, in particular the Program “Atendimento Nota 10” that, in order to recognize excellence in service to the Metrô users, enhance the best practices in attendance and encourage positive attitudes and teamwork to “make a difference”.



O Programa, realizado durante os anos 2009 e 2010, reconheceu e premiou os melhores desempenhos de 72 empregados e oito jovens cidadãos (19 mulheres e 61 homens), pelo destaque do trabalho no atendimento ao usuário, com viagens técnicas a outros metrôs. Reconheceu três estações por mês (21 estações) e premiou com uma viagem internacional, cinco empregados das estações campeãs, que mais pontuaram no ano, classificadas a partir da entrada de usuários no sistema, em pequeno porte (abaixo de 25 mil/dia), médio porte (de 25 até 50 mil/dia) e grande porte (acima de 50 mil/dia).

The program, conducted during the years 2009 and 2010, recognized and rewarded the best performances of 72 employees and eight young people (19 women and 61 men), for outstanding work in customer service with technical trips to other subways in Brazil. It recognized three stations per month (21 stations) and awarded an international trip, to five employees of the champions stations, which scored higher in the year, sorted from the users entrance in the system, in small number (below 25000/day) medium number (25 to 50 thousand/day) and large number (over 50,000/day).



Empregados
Employees

114

Fornecedores
Suppliers

126

Governo
Government

128

Compromisso com a gestão do conhecimento, qualificação e o desenvolvimento dos empregados

GRI LA10, LA11

Treinamento e Desenvolvimento: foco no resultado imediato

Em 2010, com 29.685 participações que resultaram em 249.059 homem-hora de investimento nos empregados, merecendo destaque 692 atividades de educação e desenvolvimento.

Os treinamentos para atendimento das normas regulamentadoras de segurança e saúde ocupacional foram, como em anos anteriores, foco das ações de T&D, representando 113.474 homem-hora.

Manteve-se, ainda, atenção especial aos treinamentos de atendimento, voltados ao desenvolvimento dos empregados da operação, por meio de metodologia de Ensino à Distância.

Educação e Universidade Corporativa – Unimetro

Em 2010, foram concluídas especializações em Direito, Gestão de Segurança da Informação, Conforto Ambiental e Conservação de Energia, Formação em Dinâmica de Grupo, MBA Executivo, Engenharia e Segurança do Trabalho e MBA em Gestão da Sustentabilidade. O Programa de Competências Estratégicas teve 794 participações; o de Educação Ambiental Corporativa teve 3.962 participações; e o de Competências em Liderança teve 75 participações.

Commitment to knowledge management, qualification and development of employees

Training and Development: focus on the immediate result

In 2010, 29,685 participations resulted in 249,059 Man.hour of investment in employees, 692 outstanding education and development activities. The training to meet the standards regulating of occupational health and safety were, as in previous years, focus of the actions of T&D, representing 113,474 Man.hour.

Special attention was kept to customer service training, aimed at operation employee development, through distance education methodology.

Education and Corporate University – Unimetro

In 2010, we completed specializations in Law, Management of Information Security, Environmental Comfort and Energy Conservation, Group Dynamics Training, MBA, Engineering and Safety Engineering and an MBA in sustainability management. The Strategic Skills Program had 794 participations, the Corporate Environmental Education had 3,962 participations, and Leadership Skills had 75 participants.

Treinamento e Universidade Corporativa / Training and Corporate University	2008	2009	2010
Homem-hora de treinamento / Man-hour of training	255.021	299.696	294.761
Média por colaborador (h) / Average per employee (h)	32,64 horas / hours	36,20 horas / hours	33,73 horas / hours

Fonte / Source: Metrô/GRH



GRI EC6

Fornecedores

Compras Públicas Sustentáveis são o nosso desafio. Cientes que nosso papel é de fundamental importância para o desenvolvimento sustentável, buscamos incluir em nossos processos uma gestão em que priorizamos as boas práticas das compras sustentáveis. Ao avaliarmos as contratações de produtos e serviços, avaliamos também os potenciais impactos sociais e ambientais.

Essa prática implica em oferecer as mesmas condições de participação e concorrência aos fornecedores, independente de onde estejam instalados. O Metrô também utiliza um sistema de gerenciamento e cadastro de fornecedores, além dos Sistemas de Gestão da Qualidade e OHSAS já certificados, para manter a qualidade e segurança dos serviços oferecidos, nos prazos estabelecidos e condições exigidas.

As licitações ocorrem sob múltiplas relações com outras esferas como: Bolsa Eletrônica de Compras (BEC), FUNDAP, IMESP, o mercado, os vários órgãos da Administração Pública e a sociedade de modo geral, sempre com a preocupação de se manter relações confiáveis e duradouras, em que o profundo comprometimento seja a chave para alcançarmos juntos nossos objetivos que são comercializar nos prazos e qualidade requeridos, nas condições mais vantajosas para o Metrô.

Através da Bolsa Eletrônica de Compras (BEC/SP), foram realizados no ano de 2010 pregões eletrônicos que resultaram em um total de 991 instrumentos contratuais, com um percentual de eficiência na ordem de 17,3%, em relação ao valor proposto pelo mercado e o valor contratado. Trata-se de aquisições de bens e contratações de serviços, visando atender às necessidades de manutenção e operação, obras e serviços de engenharia, bem como atividades que apresentam elevado grau de diversificação e se realizam sob múltiplas relações com outras esferas da Administração Pública e a sociedade de modo geral.

No exercício de 2010, foram realizados 3164 processos licitatórios. Em atendimento às Instruções 01/2008 do Tribunal de Contas, foram remetidos para exame do órgão fiscalizador 222 processos, dos quais apenas dois continuaram em tratativas de esclarecimentos até o final do exercício, o que pode ser considerado como um resultado bastante positivo em termos de transparência e quanto ao atendimento à legislação.

Suppliers

Sustainable Procurement is our challenge. Aware that our role is crucial to sustainable development, we seek to include in our processes a management which prioritizes the best practices of sustainable procurement. In evaluating the hiring of products and services, we also evaluate the potential environmental and social impacts.

This practice involves providing equal conditions for participation and competition to suppliers, regardless of where they are installed. The Metrô also uses a management system and register of suppliers, in addition to the Quality Management Systems and OHSAS certificated already, to maintain quality and safety of services provided within the time limits and conditions.

The bids occur in multiple relationships with other spheres as: Bolsa Eletrônica de Compras (BEC), FUNDAP, IMESP, the market, the various organs of government and society in general, always concerned to maintain reliable and lasting relationships, where the deep commitment is the key to accomplishing together our goals which are to market on time and quality required, in the most advantageous to Metrô.

Through the Bolsa Eletrônica de Compras (BEC/SP) in 2010 electronic auctions were performed which have resulted in a total of 991 instruments, subject to a percentage of efficiency on the order of 17.3% compared to the value proposed by the market and contracted value. These are purchases of goods and contracting of services to meet the needs of maintenance and operation, construction and engineering services, as well as activities that have a high degree of diversification and are held in multiple relationships with other spheres of public administration and society in general.

In the fiscal year 2010, 3,164 bidding procedures were performed. In compliance with the instructions 01/2008 of the Audit Court, 222 processes for consideration were sent by the supervisory, of which only two remained in talks for clarification by the end of the exercise, which can be considered as a very positive result in terms of transparency and compliance with the law.

Desafio:

Cadastramento de fornecedores tecnicamente qualificados e interessados em participar de licitações destinadas ao suprimento de bens e serviços à Companhia do Metrô e Unidade Cadastradora de fornecedores para o Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado de São Paulo (CAUFESP).

Realizar a “compra do melhor produto/serviço pelo menor preço”, colocando em prática o que já é lei, garantindo um meio ambiente equilibrado, incluindo também a “defesa do meio ambiente” como um dos princípios gerais da atividade econômica;

Ainda dentro dos princípios e obrigações do poder público: verificar se há condições de exigir certificações ambientais; atestados e certidões de que não empregam menores; de que não praticam trabalho escravo; que dão destinação adequada ao lixo; se há gerenciamento de resíduos; se o uso de madeira utilizada em móveis e instalações tem procedência legal; a prática de ações de sustentabilidade nos canteiros de obras, cuja finalidade é atenuar o impacto ambiental gerado pelo setor e consolidar uma prática de sustentabilidade nas obras públicas; comprar equipamentos que tenham consumo baixo de energia, componentes recicláveis; vedar qualquer processo de seleção, promoção funcional ou profissional, por discriminação de orientação sexual, cor ou religião.

Challenge:

Registration of technically qualified vendors interested in participating in tenders for the supply of goods and services to the Metrô Company and Metrô Registration Unit Registration for the Unified Registration of Suppliers of State of São Paulo (CAUFESP).

Perform the “buy the best product/ service at the lowest price,” putting into practice what is already law, ensuring a balanced environment, including also the “environmental protection” as one of the general principles of economic activity;

Even within the principles and obligations of public authorities: check for conditions requiring environmental certifications, certificates that do not employ children, that do not practice slave labor, which give the proper garbage disposal, if there is waste management, the legal use of wood used in furniture and plant, the practice of sustainability activities at construction sites, whose purpose is to mitigate the environmental impact generated by the sector and strengthen the practice of sustainability in public works, buy equipment that has low power consumption, recyclable components, prohibit any selection process, promoting functional or professional discrimination by sexual orientation, color or religion.

GRI EC4

Governo

A Companhia do Metropolitan de São Paulo – Metrô por ser uma empresa que presta serviço público, segue as diretrizes de Governo para o setor de transportes metropolitanos. A expansão da rede é a diretriz estratégica do Governo, assim, as ações da empresa estão fortemente orientadas para atender tal decisão.

Os recursos para investimentos na expansão da rede, encargos financeiros decorrentes dos empréstimos e financiamentos são assumidos pelo Governo do Estado de São Paulo – GESP. As tarifas de transporte também são definidas pelo Governo, assim, as gratuidades concedidas a usuários do sistema são ressarcidas.

Para o exercício de 2011, foi aprovada a Lei nº 14.309 de 27 de dezembro de 2010, para liberação de R\$ 3.093.593 para investimentos, R\$ 296.140 a título de ressarcimento de gratuidades, R\$ 77.990 para pagamento de dívida contraída junto a instituições financeiras e R\$ 2.913 para outros, conforme publicado no Diário Oficial do Estado de São Paulo em 28 de dezembro de 2010.

Recursos Financeiros

No exercício de 2010, foi repassado o valor total de R\$ 2.054,9 milhões, sendo R\$ 1.704,3 milhões para os investimentos na rede atual e expansão, R\$ 112,3 milhões para a amortização dos empréstimos e financiamentos e R\$ 238,3 milhões para o ressarcimento de gratuidades.

Desse montante, o Governo do Estado de São Paulo aportou recursos no valor de R\$ 1.513,9 milhões a título de aumento de capital e R\$ 238,3 milhões para o ressarcimento de gratuidades; a União, por meio de convênio firmado com a Companhia Brasileira de Trens Urbanos – CBTU, liberou o valor de R\$ 12,7 milhões; a Prefeitura do Município de São Paulo repassou o valor de R\$ 195 milhões como aumento de capital e a Companhia do Metrô no valor de R\$ 95 milhões provenientes de recursos próprios.

Government

The Company of São Paulo Metropolitan – Metrô, for being a company that provides public service, follows the guidelines of government for the metropolitan transportation sector. The network expansion is the strategic direction of government and the company's shares are strongly oriented to such a decision.

In 2009, the State of São Paulo approved the State Policy on Climate Change – SPCC, Law 13798 of November 11, 2009, setting a reduction target of 20% overall, based on emissions from 2005, to be achieved by the year 2020.

Being a cleaner technology-driven transport, the expansion of the network can be reduced to help meet your goals for GEE reduction set by the government. The resources for investment in network expansion, financial charges on loans and financing are made by the Government of the State of São Paulo – GESP. Shuttle rates are also set by the government, so the gratuities granted to users of the system are compensated.

For the year 2011, Law No. 14309 of December 27, 2010 was approved, to release R\$ 3,093,593 for investment, R\$ 296,140 as reimbursement of gratuities, R\$ 77,990 for payment of debt owed to financial institutions and R\$ 2,913 for others, as published in the Official Gazette of the State of São Paulo on December 28, 2010.

Financial Resources

In fiscal 2010, the total amount of R\$ 2,054.9 million was passed, being R\$ 1,704.3 million for the existing network investments and expansion, R\$ 112.3 million for the amortization of loans and financing and R\$ 238.3 million for the reimbursement of gratuities.

Of this amount, the State Government of São Paulo landed resources of R\$ 1,513.9 million of the increase in capital and R\$ 238.3 million for the reimbursement of gratuities, the Union, through an agreement signed with Brazilian Company of Urban Trains – CBTU, it was released the value of R\$ 12.7 million, the Municipality of São Paulo passed the value of R\$ 195.0 million as a capital increase and the Company of METRÔ worth R\$ 95.0 million from own resources.

Empregados
Employees

114

Fornecedores
Suppliers

126

↓
Governo
Government

128

Quadro comparativo dos recursos financeiros – 2010/2009

Em R\$ milhões

Comparative table of financial resources – 2010/2009

In R\$ millions

Discriminação / Discrimination	2010	2009	Varição / Variation
1. Investimentos (rede atual e expansão) / Investments (current network and expansion)	1.704,3	2.539,0	-32,9%
Rede atual / Current network	637,1	446,2	42,8%
Recapitação e modernização / Retraining and upgrading	492,5	277,8	
Linha 1-Azul (Line 1-Blue) – Tucuruvi – Jabaquara	181,2	101,7	
Linha 2-Verde (Line 2-Green) – Vila Madalena – Alto do Ipiranga	70,9	63,6	
Linha 3-Vermelha (Line 3-Red) – Barra Funda – Corinthians-Itaquera	236,2	111,9	
Linha 5-Lilás (Line 5-Lilac) – Capão Redondo – Largo Treze	4,2	0,6	
Operação das linhas / Operation of the lines	114,1	112,8	
Acessibilidade e outros / Accessibility and other	30,5	55,6	
Expansão da rede / Expansion of the network	1.067,2	2.092,8	-49,0%
Linha 2-Verde (Line 2-Green) – Alto do Ipiranga – Vila Prudente/Tatuapé	220,4	1.083,1	
Prolongamento da Linha 2-Verde (Line 2-Green) – Expresso Tiradentes	218,1	50,0	
Linha 4-Amarela (Line 4-Yellow) – Vila Sônia – Luz (fases I e II)	403,8	699,9	
Linha 5-Lilás (Line 5-Lilac) – Largo Treze – Chácara Klabin	211,5	259,8	
Linha 15-Branca (Line 15-White) – Vila Prudente – Penha (Ticoatira)	0,5	0,0	
Linha 17-Ouro (Line 17-Gold) – São Judas – Congonhas/Jabaquara/Morumbi	0,2	0,0	
Metrô Leve – São Paulo – São Bernardo do Campo	12,7	0,0	
2. Amortização e encargos de financiamentos / Depreciation and financial charges	112,3	122,4	-8,3%
3. Ressarcimento de gratuidades / Refund of gratuities	238,3	174,5	36,6%
4. TOTAL DE USOS (1+2+3) / TOTAL USES (1+2+3)	2.054,9	2.835,9	-27,5%
5. Governo do Estado de São Paulo / State Government of São Paulo	1.752,2	2.692,6	-34,9%
6. Prefeitura do Município de São Paulo / Municipality of São Paulo	195,0	50,0	290,0%
7. Companhia Brasileira de Trens Urbanos – CBTU / Brazilian Company of Urban Trains – CBTU	12,7	40,5	-68,6%
8. Recursos Próprios / Own Resources	95,0	52,8	79,9%
9. TOTAL DE FONTES (5+6+7+8) / TOTAL SOURCES (5+6+7+8)	2.054,9	2.835,9	-27,5%

Fonte: <http://www.metro.sp.gov.br/empresa/relatorio/2010/raMetro2010.pdf>
Source: <http://www.metro.sp.gov.br/empresa/relatorio/2010/raMetro2010.pdf>

Operações de crédito

- Contrato de financiamento com abertura de crédito, celebrado entre o Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES e o Governo do Estado de São Paulo, firmado em 1º de julho de 2010, no valor de R\$ 766 milhões, com a finalidade de financiar parcialmente a expansão da Linha 5-Lilás, entre as estações Largo Treze e Chácara Klabin, dos quais R\$ 116 milhões já foram liberados para o trecho Largo Treze – Adolfo Pinheiro.
- Contrato de financiamento com abertura de crédito, celebrado entre a Caixa Econômica Federal – CEF e o Governo do Estado de São Paulo, firmado em 31 de agosto de 2010, no valor de R\$ 1.082 milhões, com a finalidade de financiar parcialmente a expansão da Linha 17-Ouro.
- Contrato de financiamento com abertura de crédito, celebrado entre o Banco Interamericano de Desenvolvimento – BID e o Governo do Estado de São Paulo, firmado em 3 de setembro de 2010, no valor de US\$ 481 milhões, com a finalidade de financiar parcialmente a expansão da Linha 5-Lilás, entre as estações Largo Treze e Chácara Klabin, a contratação de adequação dos oito trens existentes, sistemas de telecomunicações e controle, sistema de alimentação elétrica e sistemas auxiliares.
- Contrato de financiamento com abertura de crédito, celebrado entre o Banco Internacional de Reconstrução e Desenvolvimento – Bird e o Governo do Estado de São Paulo, firmado em 27 de setembro de 2010, no valor de R\$ 130 milhões, com a finalidade de financiar parcialmente a fase II da Linha 4-Amarela.
- Contrato de financiamento com abertura de crédito, celebrado entre o Banco Internacional de Reconstrução e Desenvolvimento – Bird e o Governo do Estado de São Paulo, firmado em 27 de setembro 2010, no valor de R\$ 650,4 milhões, para a aquisição de 26 novos trens, sistemas de sinalização e controle e portas de plataforma para a Linha 5-Lilás.
- Contrato de financiamento com abertura de crédito, celebrado entre o Japan Bank for International Cooperation – JBIC e o Governo do Estado de São Paulo, firmado em 15 de outubro 2010, no valor de R\$ 130 milhões, com a finalidade de financiar parcialmente a fase II da Linha 4-Amarela.

Credit operations

- *Financing contract with credit facility, entered between the National Bank of Economic and Social Development – BNDES and the State of São Paulo, signed on 07/01/2010, in the amount of R\$ 766 million, in order to partially finance the expansion of Line 5-Lilac, between Largo Treze and Chácara Klabin stations, of which R\$ 116 million has been released to the stretch Largo Treze-Adolfo Pinheiro.*
- *Financing contract with credit facility, entered into between the Caixa Economica Federal – CEF and the State of São Paulo, signed on 08/31/2010 in the amount of R\$ 1,082.0 million, in order to partially finance the expansion of Line 17-Gold.*
- *Financing agreement with a credit facility, entered into between the Inter-American Development Bank – IDB and the Government of the State of São Paulo, signed on 09/03/2010 in the amount of R\$ 481.0 million, in order to partly finance the expansion of Line 5-Lilac, between Largo Treze and Chácara Klabin, the adequacy hiring of existing eight trains, telecommunications systems and control, power system and auxiliary systems.*
- *Financing contract with credit facility, entered into between the Banco Internacional de Reconstrução e Desenvolvimento and the State of São Paulo, signed on 09/27/2010 in the amount of R\$ 130.0 million, in order to partially finance the expansion of Line 4-Yellow.*
- *Financing contract with credit facility, entered into between the Banco Internacional de Reconstrução e Desenvolvimento – Bird and the State of São Paulo, signed on 09/27/2010 in the amount of R\$ 650.4 million, in order to purchase 26 new trains, signaling and control systems and platform doors for Line 5-Lilac.*
- *Financing contract with credit facility, entered into between the Japan Bank for International Cooperation – JBIC and the State of São Paulo, signed on 10/15/2010 in the amount of R\$ 130.0 million, in order to partially finance the phase 4 of Line 4-Yellow.*

Convênios

- Termo de Alteração nº 01 do Convênio nº 007-2009/DT, entre a Companhia do Metropolitano de São Paulo – METRÔ e a Companhia Brasileira de Trens Urbanos – CBTU, tendo como intervenientes a Secretaria de Estado dos Transportes Metropolitanos e a Prefeitura de São Bernardo do Campo, firmado em 30 de abril de 2010, no valor total de R\$ 26,7 milhões, que serão transferidos pela CBTU, na implantação do Metrô Leve entre São Bernardo do Campo e a cidade de São Paulo.
- Aditivo nº 1 ao Convênio nº 0262880202, entre o Governo do Estado de São Paulo e a Prefeitura do Município de São Paulo, tendo como interveniente a Companhia do Metropolitano de São Paulo – Metrô, firmado em 30 de dezembro de 2010, visando à prorrogação do prazo por mais 30 meses, para a satisfação plena do objeto do convênio, ou seja, a elaboração dos estudos e projetos funcional e executivo, e do estudo de impacto ambiental para a implantação da Linha 6-Laranja, no trecho Brasilândia – São Joaquim.

Agreements

- *Term of Amendment No. 01 of Agreement 007-2009/DT between the Company São Paulo Metropolitan – METRÔ and the Brazilian Company of Urban Trains – CBTU, between Secretary of State for Metropolitan Transport and Municipality of São Bernardo do Campo, signed on 04/30/2010, totaling R\$ 26.7 million to be transferred by CBTU, in implementing the METRÔ leve between Sao Bernardo do Campo and São Paulo.*
- *Amendment No.1 to Agreement No. 0262880202 between the Government of the State of São Paulo and the Municipality of São Paulo, with the intervening Company of Metropolitan São Paulo – METRÔ, signed on 12/30/2010, seeking to extend the deadline for another 30 months to the full satisfaction of the object of the agreement, i.e., the preparation of studies and function and executive projects, and the environmental impact study for the implementation of Line 6-Orange, Brasilândia-São Joaquim stretch.*

Meio ambiente – Reguladores

A atuação responsável com relação aos impactos sociais e ambientais decorrentes das atividades do Metrô tem pautado as ações da empresa na expansão e operação. As novas linhas ou trechos em fase de expansão são submetidos à todas as exigências legais referentes ao processo de licenciamento ambiental. Desde 2007, todas as linhas em operação que não haviam sido objeto de licenciamento ambiental no momento da sua implantação, foram adequadas às exigências da legislação ambiental.

Além do cumprimento legal, busca implementar iniciativas voluntárias, que visam a sustentabilidade, como inventários de emissão de gases de efeito estufa para subsidiar ações de redução, ecoeficiência, a redução do consumo de recursos e geração de resíduos, assim como realiza investimentos socioambientais para minimizar incertezas e riscos na expansão e operação do serviço, contribuindo para melhorar a sua imagem e desempenho.

Na implantação das novas linhas, os benefícios ambientais são ampliados, além daqueles inerentes à sua operação. As áreas contaminadas existentes no trajeto das linhas em processo de implantação estão sendo remediadas, o que significa investimentos para a promoção de um espaço urbano provido de maior qualidade ambiental.

Para a melhoria de seus processos e redução da geração de resíduos e poluentes, menor consumo de matérias-primas e energia, foi constituído um sistema de gestão ambiental, em conformidade com a norma NBR ISO 14.001:2004. A certificação do SGA ocorreu no dia 27 de agosto de 2008, tendo como organismo certificador credenciado a Fundação Vanzolini.

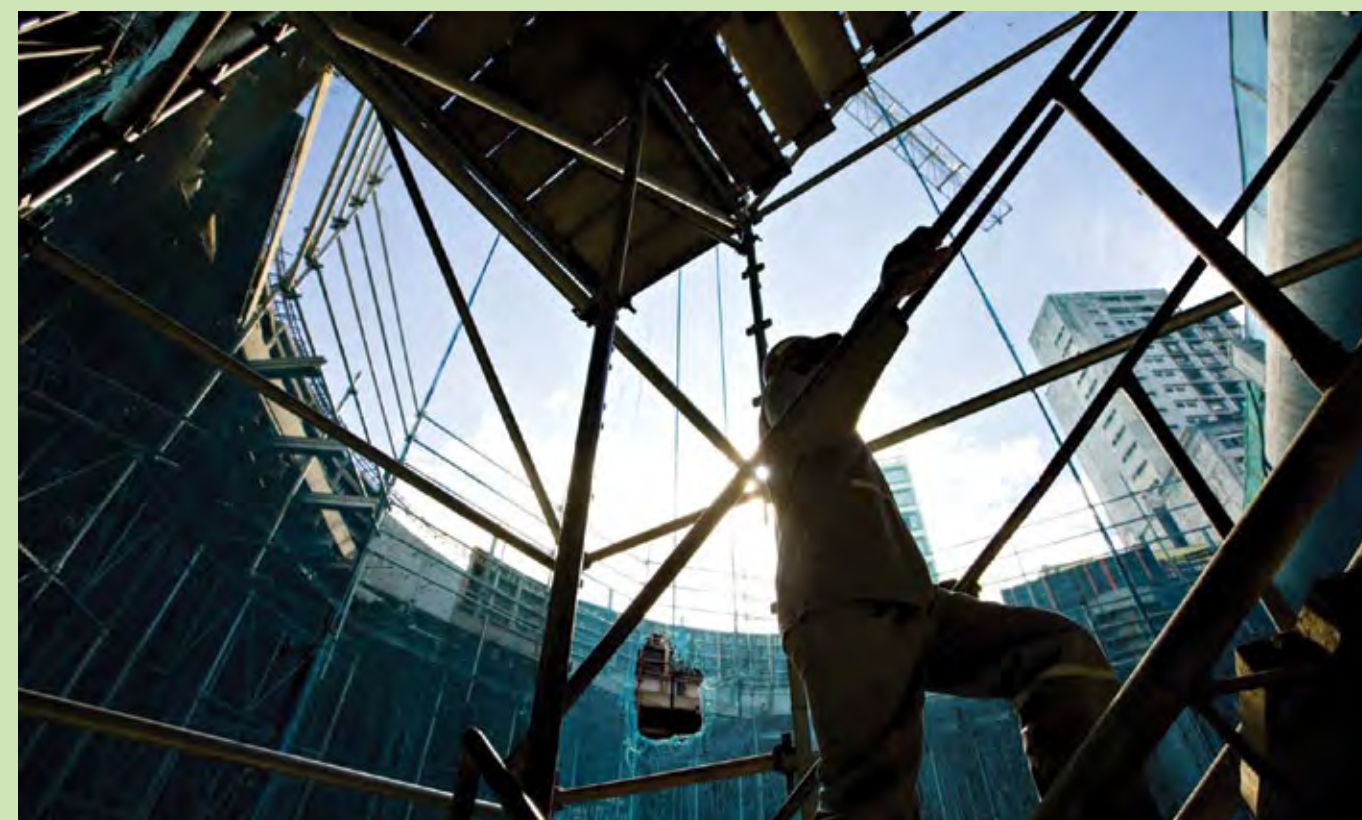
Environment – Regulators

The responsible action in relation to social and environmental impacts arising from the activities of the Metrô has guided the company's actions in the expansion and operation. The new lines or stretches in the expansion phase are subject to all legal requirements regarding the environment licensing process. Since 2007, all lines in service that had not been subjected to environmental licensing at the time of implantation were appropriate to the requirements of environmental legislation.

Beyond legal compliance, seeks to implement voluntary initiatives aimed at sustainability, such as emission inventories of greenhouse gas to support reduction actions, eco-efficiency, reduction of resource consumption and waste generation, and performs environmental investments to minimize uncertainties and risks in the expansion and operation of the service, helping to improve its image and performance.

In the implementation of the new lines, the environmental benefits are magnified, beyond those inherent in their operation. Contaminated areas of the route of existing lines in the process of implementation are being remedied, which means investments to promote an urban environment provided with higher environment quality.

For the improvement of its processes and reducing the generation of wastes and pollutants, lower consumption of raw materials and energy, it was made an environmental management system in accordance with standard ISO 14001:2004. The EMS certification took place on 08.27.2008, with the accredited certification body Vanzolini Foundation.





Capítulo 08
Chapter 08

INDICADORES ECONOMICOS FINANCEIROS

ECONOMIC AND FINANCIAL INDICATORS



Balço patrimonial 31 de dezembro de 2010

(Em milhares de reais)

Balance sheet december 31, 2010

(Shown in thousands of reais)

ATIVO / ACTIVE	2010	2009
CIRCULANTE / CURRENT		
Disponibilidades / Cash	912.562	816.564
Contas a receber / Accounts receivable	10.892	15.040
Adiantamentos e outros / Advances and other	13.316	21.633
Estoques / Inventories	123.168	110.608
Despesas pagas antecipadamente e outras / Prepaid expenses and other	2.312	1.631
Bancos – conta vinculada / Banks – escrow account	455.000	0
TOTAL DO ATIVO CIRCULANTE / TOTAL CURRENT ASSETS	1.517.250	965.476
ATIVO NÃO CIRCULANTE / NON-CURRENT ASSETS		
REALIZÁVEL A LONGO PRAZO / LONG TERM		
Outros créditos / Other credits		
Depósitos judiciais e administrativos / Administrative and judicial deposits	555.612	515.693
	555.612	515.693
Investimentos / Investments	93.179	93.044
Imobilizado / Fixed Assets	14.674.332	12.911.387
Intangível / Intangible assets	3.863	4.569
Diferido / Deferred	86.797	103.025
TOTAL DO ATIVO NÃO CIRCULANTE / TOTAL NON-CURRENT ASSETS	15.413.783	13.627.718
TOTAL DO ATIVO / TOTAL ASSETS	16.931.033	14.593.194

Fonte / Source: <http://www.metro.sp.gov.br/empresa/relatorio/2010/raMetro2010.pdf>

Balço patrimonial 31 de dezembro de 2010

(Em milhares de reais)

Balance sheet december 31, 2010

(Shown in thousands of reais)

PASSIVO / LIABILITIES	2010	2009
CIRCULANTE / CURRENT		
Fornecedores / Suppliers	573.585	540.637
Financiamentos / Financings	75.083	100.535
Impostos e contribuições / Taxes and contributions	51.668	44.199
Provisão para férias / Provision for vacation	89.868	80.515
Desapropriações / Expropriations	4.196	4.434
Credores diversos / Sundry	220.924	240.162
	1.015.324	1.010.482
PASSIVO NÃO CIRCULANTE / NON-CURRENT LIABILITIES		
Financiamentos / Financings	0	74.847
Provisão para contingências / Provision for contingencies	971.221	704.850
Credores diversos / Sundry	487.057	482.247
Receitas Diferidas / Deferred Revenues	5.464	6.107
	1.463.742	1.268.051
PATRIMÔNIO LÍQUIDO / EQUITY		
Capital integralizado / Paid-in capital	18.964.037	17.255.177
Adiantamento para aumento de capital / Advance for capital increase	455.000	0
Prejuízos acumulados / Accumulated losses	(4.967.070)	(4.940.516)
	14.451.967	12.314.661
TOTAL DO PASSIVO / TOTAL LIABILITIES	16.931.033	14.593.194

Fonte / Source: <http://www.metro.sp.gov.br/empresa/relatorio/2010/raMetro2010.pdf>



Demonstração dos resultados Exercícios findos em 31 de dezembro de 2010

(Em milhares de reais)

	2010	2009
RECEITA OPERACIONAL BRUTA / RECEITA OPERACIONAL BRUTA		
Receita de serviços / Receita de serviços	1.434.718	1.296.502
DEDUÇÕES DA RECEITA BRUTA / DEDUÇÕES DA RECEITA BRUTA		
Pasep e Cofins / Pasep e Cofins	(59.128)	(53.438)
Outras deduções / Outras deduções	(44.533)	(38.575)
	(103.661)	(92.013)
RECEITA OPERACIONAL LÍQUIDA / RECEITA OPERACIONAL LÍQUIDA	1.331.057	1.204.489
CUSTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS / CUSTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS	(1.303.660)	(1.132.213)
LUCRO BRUTO / LUCRO BRUTO	27.397	72.276
DESPESAS OPERACIONAIS / DESPESAS OPERACIONAIS		
Administrativas / Administrativas	(322.365)	(397.599)
Depreciação e amortização / Depreciação e amortização	(18.931)	(21.013)
	(341.296)	(418.612)
RESULTADOS FINANCEIROS LÍQUIDOS / RESULTADOS FINANCEIROS LÍQUIDOS		
Despesas Financeiras / Despesas Financeiras	(12.425)	(22.311)
Receitas Financeiras / Receitas Financeiras	64.315	54.745
Variações Monetárias Passivas / Variações Monetárias Passivas	(1.888)	(7.412)
Variações Monetárias Ativas / Variações Monetárias Ativas	3.291	2.014
	53.293	27.036
OUTRAS RECEITAS E DESPESAS / OUTRAS RECEITAS E DESPESAS	(163)	(989)
RESULTADO OPERACIONAL ANTES DA GRATUIDADE / RESULTADO OPERACIONAL ANTES DA GRATUIDADE	(260.769)	(320.289)
PROGRAMA DE AÇÃO SOCIAL – GESP / PROGRAMA DE AÇÃO SOCIAL – GESP		
(Ressarcimento por gratuidade) / (Ressarcimento por gratuidade)	238.307	174.513
RESULTADO OPERACIONAL ANTES DO IMPOSTO DE RENDA E DA CONTRIBUIÇÃO SOCIAL SOBRE O LUCRO LÍQUIDO / RESULTADO OPERACIONAL ANTES DO IMPOSTO DE RENDA E DA CONTRIBUIÇÃO SOCIAL SOBRE O LUCRO LÍQUIDO	(22.462)	(145.776)
Imposto de Renda e Contribuição Social Sobre Lucro Líquido / Imposto de Renda e Contribuição Social Sobre Lucro Líquido	(4.092)	(1.659)
PREJUÍZO DO EXERCÍCIO / PREJUÍZO DO EXERCÍCIO	(26.554)	(147.435)
PREJUÍZO POR AÇÃO – R\$ / PREJUÍZO POR AÇÃO – R\$	(0,00001)	(0,0001)

Fonte / Source: <http://www.metro.sp.gov.br/empresa/relatorio/2010/raMetro2010.pdf>

Demonstração do Valor Adicionado Exercícios findos em 31 de dezembro de 2010

(Em milhares de reais)

	2010	%	2009	%
1 - RECEITAS / REVENUES				
1.1 - Vendas de Mercadorias, Produtos e Serviços / Sales of Goods, Products and Services	1.679.942		1.467.940	
1.2 - Provisão para Devedores Duvidosos / Allowance for Doubtful Accounts	(39.673)		(48.821)	
1.3 - Outras Receitas e Despesas / Other Revenues and Expenditures	(163)		(989)	
	1.640.106		1.418.130	
2 - INSUMOS ADQUIRIDOS DE TERCEIROS / SUPPLIES PURCHASED OF THIRD PARTS				
2.1 - Materiais Consumidos / Materials Consumed	(49.578)		(44.184)	
2.2 - Outros Custos de Produtos e Serviços Vendidos / Other Costs of Goods and Services Sold	(46.137)		(49.286)	
2.3 - Energia, Serviços de Terceiros e Outras Despesas Operacionais / Energy, Services of Third Party and Other Operating Expenses	(395.673)		(432.517)	
2.4 - Perda na Realização de Ativos / Loss on Realization of Assets	(929)		(716)	
	(492.317)		(526.703)	
3 - RETENÇÕES / DEDUCTIONS				
3.1 - Depreciação, Amortização e Exaustão / Depreciation, Amortization and Depletion	(172.812)		(164.003)	
	(172.812)		(164.003)	
4 - VALOR ADICIONADO LÍQUIDO PRODUZIDO PELA ENTIDADE / NET VALUE ADDED PRODUCED BY THE ENTITY	974.977		727.424	
5 - VALOR ADICIONADO RECEBIDO EM TRANSFERÊNCIA / AMOUNT ADDED RECEIVED IN TRANSFER				
5.1 - Resultado de Equivalência Patrimonial e Dividendos de investimentos Avaliado ao Custo / Result of Revenues and Dividends Equity of investments at cost	41.797		34.650	
5.2 - Receitas Financeiras / Financial Revenues	64.315		54.745	
	106.112		89.395	



6 - VALOR ADICIONADO TOTAL A DISTRIBUIR / TOTAL VALUE ADDED TO DISTRIBUTE	1.081.089	100,0%	816.819	100,0%
7 - DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO / DISTRIBUTION OF THE VALUE ADDED				
7.1 - Empregados / Employees				
7.1.1 - Salários e Encargos / Salaries and Expenses	747.333	69,1%	674.054	82,5%
7.1.2 - Comissões Sobre Vendas / Sales Commissions	999	0,1%	838	0,1%
7.1.3 - Honorários da Diretoria e Conselhos / Fees of the Board and Councils	192	0,0%	192	0,0%
7.1.4 - Participação dos Empregados nos Resultados / Employees Participation on Results	33.767	3,1%	29.888	3,7%
7.1.5 - Planos de Aposentadoria e Pensão / Retirement and Pension Plans	22.133	2,0%	18.892	2,3%
	804.424	74,4%	723.864	88,6%
7.2 - Tributos / Taxes				
7.2.1 - Federal, Municipal e Estadual / Federal, State and Municipal	269.395	24,9%	217.279	26,6%
7.3 - Financiadores / Financiers				
7.3.1 - Juros / Interest	12.425	1,1%	22.311	2,7%
7.3.2 - Aluguéis / Rentals	21.399	2,0%	800	0,1%
	33.824	3,1%	23.111	2,8%
7.4 - Prejuízo do Exercício / Loss for the Year	(26.554)	-2,5%	(147.435)	-18,0%
	1.081.089		816.819	

Relatório dos auditores independentes sobre as demonstrações financeiras

Aos Acionistas e Administradores da Companhia do Metropolitan de São Paulo – Metrô

Examinamos as demonstrações financeiras individuais da COMPANHIA DO METROPOLITANO DE SÃO PAULO – METRÔ, que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2010 e as respectivas demonstrações do resultado, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o exercício findo naquela data, assim como o resumo das principais práticas contábeis e demais notas explicativas.

Responsabilidade da Administração sobre as demonstrações financeiras

A administração da Companhia do Metropolitan de São Paulo – Metrô é responsável pela elaboração e adequada apresentação dessas demonstrações financeiras de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração de demonstrações financeiras livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é a de expressar uma opinião sobre essas demonstrações financeiras com base em nossa auditoria, conduzida de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas pelos auditores e que a auditoria seja planejada e executada com o objeto de obter segurança razoável de que as demonstrações financeiras estão livres de distorção relevante. Uma auditoria envolve a execução de procedimentos selecionados para obtenção de evidências a respeito dos valores e divulgações apresentados nas demonstrações financeiras. Os procedimentos selecionados dependem do julgamento do auditor, incluindo a avaliação dos riscos de distorção relevante nas demonstrações financeiras. Nessa avaliação de riscos, o auditor considera os controles internos relevantes para a elaboração e adequada apresentação das demonstrações financeiras da Companhia do Metropolitan de São Paulo – Metrô para planejar os procedimentos de auditoria que são apropriados nas circunstâncias, mas não para fins de expressar uma opinião sobre a eficácia desses controles internos da Companhia do Metropolitan de São Paulo – Metrô.

Independent Auditors' Report on the financial statements

To Shareholders and Directors of the Company of São Paulo Metropolitan – METRÔ

We have audited the financial statements of the Company of the São Paulo Metropolitan – METRÔ, which comprise the balance sheet at December 31, 2010 and the related statements of income, of changes in equity and cash flows for the year then ended, and a summary of significant accounting policies and other explanatory notes.

Responsibility of management on the financial statements

The Administration of COMPANY OF SÃO PAULO METROPOLITAN – METRÔ is responsible for the preparation and fair presentation of financial statements in accordance with accounting practices adopted in Brazil and the internal controls that it determines as necessary to permit preparation of financial statements free of material misstatement, whether due to fraud or error.

Responsibility of independent auditors

Our responsibility is to express an opinion on these financial statements based on our audit conducted in accordance with the Brazilian and international standards of auditing. Those standards require that we comply with ethical requirements for auditors and the audit is planned and implemented with the object of obtaining reasonable assurance about whether the financial statements are free of material misstatement. An audit involves performing selected procedures to obtain the evidence about the amounts and disclosures in the financial statements. The procedures selected depend on the auditor's trial, including the assessment of the risks of material misstatement in the financial statements. In this risk assessment, the auditor considers internal control relevant to the preparation and fair presentation of financial statements of the Company of the São Paulo Metropolitan - Metrô to plan the audit procedures that are appropriate in the circumstances, but not for the purpose of expressing an opinion on the effectiveness of internal controls of the Company of the São Paulo Metropolitan – METRÔ.



Uma auditoria inclui, também, a avaliação da adequação das práticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis feitas pela administração, bem como a avaliação da apresentação das demonstrações financeiras tomadas em conjunto. Acreditamos que a evidência de auditoria obtida é suficiente e apropriada para fundamentar nossa opinião.

Opinião

Em nossa opinião as demonstrações financeiras acima referidas, quando lidas em conjunto com as notas explicativas que as acompanham, apresentam adequadamente, em seus aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da Companhia do Metropolitano de São Paulo – Metrô Em 31 de dezembro de 2010, o desempenho de suas operações e os seus fluxos de caixa para o exercício findo naquela data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil.

Outros assuntos

Demonstração do valor adicionado

Examinamos, também, a demonstração do valor adicionado (DVA), referente ao exercício findo em 31 de dezembro de 2010, cuja apresentação é requerida pela legislação societária brasileira para companhias abertas e como informação suplementar pelas IFRS que não requerem a apresentação da DVA. Essa demonstração foi submetida aos mesmos procedimentos de auditoria descritos anteriormente e, em nossa opinião, está adequadamente apresentada, em seus aspectos relevantes, em relação às demonstrações financeiras tomadas em conjunto.

Balanço Social

Nossos exames foram conduzidos com o objetivo de formarmos uma opinião sobre as demonstrações financeiras acima referidas, tomadas em conjunto. As informações contábeis contidas no balanço social, referente ao exercício findo em 31 de dezembro de 2010, representam informações complementares a essas demonstrações, não são requeridas pelas práticas contábeis adotadas no Brasil e estão sendo apresentadas para possibilitar uma análise adicional.

An audit also includes evaluating the appropriateness of accounting policies used and the reasonableness of accounting estimates made by management, as well as evaluating the overall presentation of the financial statements taken as a whole. We believe that the obtained audit evidence is sufficient and appropriate to support our opinion.

Opinion

In our opinion, the financial statements referred above, when read in conjunction with the accompanying notes, present fairly, in all material respects, the financial position of the Company of the São Paulo Metropolitan - METRÔ on December 31, 2010, the performance of its operations and its cash flows for the year then ended, in accordance with accounting practices adopted in Brazil.

Other subjects

Statement of Value Added

We also reviewed the statement of value added (DVA) for the year ended in December 31, 2010, whose submission is required by Brazilian corporate law for public companies and as supplementary information required by IFRSs that is not required the presentation of VAD. This demonstration has been subjected to the auditing procedures described above and, in our opinion, is fairly presented, in material respects, in relation to the financial statements taken as a whole.

Social Balance

Our audits were conducted for the purpose of expressing an opinion on the financial statements referred above, taken together. The financial information contained in the social balance for the year ended in December 31, 2010, representing additional information to such statements and are not required by the accounting practices adopted in Brazil and are presented to facilitate additional analysis.

Essas informações complementares foram submetidas aos mesmos procedimentos de auditoria aplicados às demonstrações contábeis e, em nossa opinião, estão apresentadas, em seus aspectos relevantes, adequadamente em relação às demonstrações financeiras referidas no primeiro parágrafo, tomadas em conjunto.

Auditoria dos valores correspondentes ao exercício anterior

Os valores correspondentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2009, apresentados para fins de comparação, foram anteriormente auditados por outros auditores independentes que emitiram relatório datado de 1º de março de 2010, sem ressalva e com ênfase que conforme nota explicativa nº 10 a Companhia do Metropolitano de São Paulo – Metrô é patrocinadora do plano de Benefícios da Previdência, com o objetivo de suplementação de aposentadoria dos seus empregados, através do METRUS – Instituto de Seguridade Social. As Provisões Matemáticas referentes aos Planos de Benefícios I e II foram procedidas com base em Parecer de Atuário Independente; e de que, embora sejam apresentados seguidos prejuízos, a continuidade normal da Companhia preserva-se devido a informação de que o Governo do Estado de São Paulo aportará recursos para investimentos e ressarcimento de gratuidades aprovados pela Lei 13.916, de 22 de dezembro de 2009, conforme publicação no Diário Oficial do Estado de São Paulo, de 24 de dezembro de 2009.

São Paulo, 02 de março de 2011.

UHY MOREIRA – AUDITORES

CRC 2 RS 3717 S SP
HERALDO S. S. DE BARCELLOS
Contador CRC 1 RS 11609 S SP
Responsável Técnico

LUIZ FERNANDO MELLO TARASIUUK
Contador CRC 1 RS 50670 S SP
Auditor

This supplementary information has been subjected to the auditing procedures applied to financial statements and, in our opinion, are presented in their material respects, in relation to the financial statements referred to above, taken together.

Audit of the values corresponding to the previous year

The figures for the year ended in December 31, 2009, presented for comparison purposes, were previously audited by other independent auditors who issued a report dated March 1, 2010, without exception and with emphasis that as note 10 COMPANY OF SÃO PAULO METROPOLITAN - METRÔ is a sponsor of the plan of Social Security Benefits, in order to supplement their employees' retirement through METRUS - Institute of Social Security. The mathematical provisions relating to Benefit Plans I and II were performed based on opinion of the independent actuary, and that although they are presented with losses, the Company's normal continuity is preserved because the information that the State Government of São Paulo provides resources for investment and payment of gratuities approved by Law 13.916 of December 22, 2009, as published in the Official Gazette of the State of São Paulo, December 24, 2009.

São Paulo, March 2, 2011.

UHY MOREIRA – AUDITORS

CRC 2 RS 3717 S SP
HERALDO S. S. DE BARCELLOS
Accountant CRC 1 RS 11609 S SP
Technical Director

LUIZ FERNANDO MELLO TARASIUUK
Accountant CRC 1 RS 50670 S SP
Auditor



Capítulo 09

Chapter 09

PROCESSO DE RELATO

REPORTING PROCESS

GRI 3.1 / 3.2 / 3.3 / 3.4 / 3.5 / 3.6 / 3.7

Este é o primeiro relatório de sustentabilidade da Companhia do Metropolitano de São Paulo – Metrô. Foi elaborado com base nas diretrizes GRI – G3 Global Reporting Initiative, organização internacional formada por *multistakeholders* que desenvolve diretrizes globais para a elaboração de relatórios de sustentabilidade. Para a sua elaboração, o Metrô constituiu formalmente um Grupo de Trabalho, coordenado pela área responsável por Meio Ambiente e Sustentabilidade. Este grupo realizou um curso sobre a metodologia, ministrado por entidade cadastrada pelo GRI.

This is the first sustainability report of the Company of São Paulo Metropolitan – Metrô. The study was based on GRI guidelines – G3 Global Reporting Initiative, an international organization formed by multistakeholder who develops global guidelines for sustainability reporting. For its preparation, Metrô formally established a Working Group, coordinated by the area responsible for Environment and Sustainability. This group held a course on the methodology, conducted by an entity registered by the GRI.

As ações e indicadores apresentados no relatório referem-se ao período de 1º de janeiro de 2010 a 31 de dezembro de 2010. Entretanto, por ser o primeiro relatório, traz dados históricos de sua trajetória e dados do período de 2007 a 2010, permitindo maior abrangência e comparabilidade. Assim, por ser inédito, não há reformulações nem mudanças significativas que possam ser comparadas a relatórios anteriores. A publicação do Relatório de Sustentabilidade terá a periodicidade anual.

As informações aqui relatadas incluem dados de todas as unidades operacionais e administrativas gerenciadas pelo Metrô. O Relatório não contempla dados operacionais da Linha 4-Amarela, por ter sido concebida em um regime de concessão para a ViaQuatro, assim como dados dos serviços de transportes de ônibus integrados ao Metrô. Da mesma forma, não contempla dados de terceiros e fornecedores envolvidos nos negócios e atividades da empresa.

Neste relatório de 2010, não foi efetuado o processo de engajamento externo com nossos stakeholders preconizado pelo GRI, mas temos o compromisso de realizá-lo em 2012. A seleção dos temas de interesse e indicadores foi definida pelos membros do GT tendo como base a relevância estratégica, sua importância e impacto para o público com quem costuma se relacionar. Os principais stakeholders identificados são: usuários, empregados, Governo, fornecedores, comunidade e meio ambiente.

Para subsidiar o relatório, foram utilizadas pesquisas realizadas pelo Metrô, estudos de benchmarking e também a participação de colaboradores internos para selecionar os dados mais materiais e relevantes. Assim, seguindo critérios do GRI, foi atribuída uma auto-avaliação no nível C do Relatório de Sustentabilidade 2010 do Metrô de São Paulo.

Contato para sugestões sobre as informações referentes ao relatório de sustentabilidade pode ser realizado pelo site www.metro.sp.gov.br. Registre sua manifestação através do Fale Conosco (opção relatório de sustentabilidade).

The actions and indicators presented in the report relate to the period from January 1, 2010 to December 31, 2010. However, as the first report provides historical data and trajectory data for the period from 2007 to 2010, allowing greater coverage and comparability. So, because it is original, there are no significant changes or reformulations that can be compared to previous reports. The publication of the Sustainability Report will be published annually.

The information reported here includes data from all operational and administrative units managed by Metrô. The Report does not provide operational data for Line 4-Yellow, having been conceived in a concession to the Via Quatro as well as data of bus transportation services integrated into the Metrô. Likewise does not include data from third parties and suppliers involved in the business and affairs of the company.

In this 2010 report was not made the process of external engagement with our stakeholders recommended by the GRI, but we are committed to doing it in 2012. The selection of topics and indicators was defined by the members of GT based on the strategic relevance, importance and impact to the public with whom they usually relate to. The main stakeholders are identified: users, employees, government, suppliers, community and environment.

To support the report, surveys were used by the Metrô, benchmarking studies and also the participation of internal staff to select the most relevant data and material. Thus, following the GRI criteria, it was given a self-assessment at level C of the Sustainability Report 2010 of the São Paulo Metrô.

Contact for suggestions on information regarding the sustainability report can be accomplished through the Website: www.metro.sp.gov.br. Please, register your impressions through "Contact Us" (option sustainability report).

Nível de aplicação GRI

GRI application level

Nível de aplicação do Relatório Report Application Level		C	C+	B	B+	A	A+
Resultado Output	Perfil da G3 / G3 Profile Disclosures	Responda aos itens: / Report on: 1.1; 2.1 a 2.10; 3.1 a 3.8, 10 a 3.12; 4.1 a 4.4, 4.14 a 4.15;	Com Verificação Externa Report Externally Assured	Responda todos os critérios elencados para o Nível C+ / Report on all criteria listed for Level C plus 1.2; 3.9, 3.13; 4.5 a 4.13, 4.16 a 4.17	Com Verificação Externa Report Externally Assured	O mesmo é exigido para o nível B / Same as requirement for Level B	Com Verificação Externa Report Externally Assured
	Informações sobre a Forma de Gestão da G3 / G3 Management Approach Disclosures	Não exigido / Not required		Informações sobre a Forma de Gestão para cada Categoria de Indicador / Management Approach Disclosures for each Indicator Category		Forma de Gestão divulgada para cada Categoria de Indicador / Management Approach Disclosures for each Indicator Category	
	Indicadores de Desempenho da G3 & Indicadores de Desempenho do Suplemento Setorial / G3 Performance Indicators & Sector Supplement Performance Indicators	Responda a um mínimo de 10 Indicadores de Desempenho, incluindo pelo menos um de cada uma das seguintes áreas de desempenho: Social, Econômico e Ambiental / Report on a minimum of 10 Performance Indicators, including at least one from each of: Economic, Social and Environmental		Responda a um mínimo de 20 Indicadores de Desempenho, incluindo pelo menos um de cada uma das seguintes áreas de desempenho: Econômico, Ambiental, Direitos Humanos, Práticas Trabalhistas, Sociedade e Responsabilidade pelo Produto / Report on a minimum of 20 Performance Indicators, at least one from each of Economic, Environmental, Human rights, Labor, Society, Product Responsibility		Responda a cada Indicador essencial da G3 e do Suplemento Setorial* com a devida consideração ao Princípio da Materialidade de umas das seguintes formas (a) respondendo ao indicador ou (b) explicando o motivo da comissão / Report on each core G3 and Sector Supplement* Indicator with due regard to the Materiality Principle by either (a) reporting on the Indicator or (b) explaining the reason for this omission	

* Suplemento Setorial em sua versão final / * Sector Supplement in final version

GRI PERFIL / Profile

INDICADORES / Indicators	PÁGINAS/INFORMAÇÕES / Pages/Information
1. ESTRATÉGIA E ANÁLISE / STRATEGY AND ANALYSIS	
1.1. Mensagem do presidente / CEO's message	04
1.2. Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades / Description of key impacts, risks and opportunities	04, 72
2. PERFIL ORGANIZACIONAL / ORGANIZATIONAL PROFILE	
2.1. Nome da organização / Name of organization	10 - Companhia do Metropolitano de São Paulo / Company of São Paulo Metropolitan
2.2. Marcas, produtos e ou serviços / Trademarks, products or services	10
2.3. Estrutura operacional / Operational Structure	10
2.4. Localização da sede da organização / Location of organization's headquarters	Rua Boa Vista, 175, São Paulo –Brasil / Boa Vista, 175, São Paulo – Brazil
2.5. Atuação geográfica / Geographic presence	10, 2ª capa / back cover
2.6. Natureza jurídica / Legal nature	10
2.7. Mercados atendidos / Markets served	10
2.8. Porte da organização / Part of organization	10
2.9. Mudanças no ano / Changes in the year	Não houve / None
2.10. Prêmios e certificações / Awards and certifications	Não foram recebidos prêmios no período do relatório / No awards were received in this reporting period
3. PARÂMETROS PARA O RELATÓRIO / PARAMETERS FOR THE REPORT	
PERFIL DO RELATÓRIO / Report profile	
3.1 Período coberto pelo relatório / Reporting period	144
3.2 Relatório anterior / Previous report	144 - Este é o primeiro relatório de sustentabilidade da Cia. / This is the first report on sustainability of Co.
3.3 Periodicidade / Periodicity	144 - periodicidade anual / annually
3.4 Dados para contato / Contact Information	144 - www.metro.sp.gov.br
ESCOPO E LIMITE DO RELATÓRIO / Scope and limits of report	
3.5 Definição do conteúdo / Definition of the content	144
3.6 Limite do relatório / Report profile	144
3.7 Escopo do relatório / Report scope	144
3.8 Base para a elaboração / Basis for preparation	O relatório inclui todas as unidades operacionais e administrativas, exceto a Linha 4-Amarela, concebida em regime de concessão para a ViaQuatro / The report includes all operational and administrative units, except for Line 4-Yellow, designed in a concession to the ViaQuatro
3.11 Mudanças significativas / Significant changes	Não houve pois este é o primeiro relatório de sustentabilidade realizado pelo Metrô / There was none because this is the first sustainability report conducted by Metrô

SUMÁRIO DO CONTEÚDO DA GRI / Summary of the contents of GRI	
3.12 Sumário GRI / Summary GRI	148
3.13 Verificação externa / External verification	Não foi realizada verificação externa no relatório, porém os dados econômico-financeiros foram examinados por auditores independentes / No external verification was carried out in the report, but the economic and financial data were examined by independent auditors
4. GOVERNANÇA, COMPROMISSOS E ENGAJAMENTO / GOVERNANCE, COMMITMENTS AND ENGAGEMENT	
4.1 Estrutura e governança / Structure and governance	38
4.2 Identificação dos principais executivos / Identification of key executives	38
4.3 Conselheiros independentes / Independent directors	38
4.4 Mecanismos para recomendações a órgãos de governança / Mechanisms for recommendations to governing bodies	38
4.6 Processos no mais alto órgão de governança para evitar conflitos de interesse / Processes at the highest governance body to avoid conflicts of interest	38
4.8 Declaração de missão e valores, códigos de conduta e princípios internos / Mission statement and values, codes of conduct and inner principles	37, 41
4.9 Procedimentos do mais alto órgão de governança para supervisionar a forma como a organização identifica e gere o desempenho econômico, social e ambiental, incluindo riscos e oportunidades / Procedures of the highest governance body to oversee how the organization identifies and manages the economic, social and environmental issues, including risks and opportunities	38
COMPROMISSOS COM INICIATIVAS EXTERNAS / Commitments to external	
4.11 Explicação de se, e como a organização aplica o princípio da precaução / Explanation of whether and how the organization applies the precautionary principle	38
4.12 Princípios e iniciativas desenvolvidas externamente / Principles and externally developed initiatives	Metrô assinou o compromisso em Defesa do Desenvolvimento Sustentável, da União Internacional de Transporte Público – UITP, relativo ao período de 2006 a 2012. / Metrô has signed the pledge in support of sustainable development, International Union of Public Transport – UITP, for the period from 2006 to 2012
4.13 Participação em associações e/ou organismos de defesa / Participation in associations and/or defense agencies	113
ENGAJAMENTO DOS STAKEHOLDERS / Stakeholder engagement	
4.14 Relação de stakeholders / List of stakeholders	84
4.15 Identificação de stakeholders / Identification of stakeholders	84
4.16 Engajamento dos stakeholders / Stakeholder engagement	84 - Não foi realizado o engajamento. O compromisso é realizá-lo em 2012 / Engagement was not realized. The commitment is to realize in 2012
4.17 Principais temas e preocupações de stakeholders / Key topics and concerns of stakeholders	84

GRI ECONÔMICOS / Economic

INDICADORES / Indicators	PÁGINAS/INFORMAÇÕES / Pages/Informations
ASPECTO: DESEMPENHO ECONÔMICO / Appearance: economic performance	
EC1 Valor econômico direito gerado e distribuído / Economic value generated and distributed	14
EC2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização devido a mudanças climáticas / Financial implications and other risks and opportunities for the organization's activities due to climate change	72
EC3 Cobertura das obrigações do plano de pensão de benefício definido que a organização oferece / Coverage of the pension plan obligations defined offered by the organization	115
EC4 Ajuda financeira significativa recebida do governo / Significant financial assistance received from government	128
ASPECTO: PRESENÇA NO MERCADO / Appearance: market presence	
EC5 Variação da proporção do salário mais baixo comparado ao salário mínimo local / Variation in the proportion of wage compared to local minimum wage	114
EC6 Políticas, práticas e proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais / Policies, practices and proportion of spending on local suppliers in operational units	126
ASPECTO: IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS / Appearance: indirect economic impacts	
EC8 Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos / Development and impact of infrastructure investments and services offered	62
EC9 Identificação e descrição de impactos econômicos indiretos significativos / Understanding and describing significant indirect economic impacts	62

GRI AMBIENTAIS / Environmental

INDICADORES / Indicators	PÁGINAS/INFORMAÇÕES / Pages/Informations
ASPECTO: ENERGIA / Appearance: energy	
EN3 Consumo de energia direta discriminado por fonte de energia primária / Direct energy consumption broken down by primary energy source	78
EN5 Energia economizada devido a melhorias em conservação e eficiência / Energy saved due to conservation and efficiency	80
EN6 Iniciativas para fornecer produtos e serviços com baixo consumo de energia, ou que usem energia gerada por recursos renováveis / Initiatives to provide products and services with low power consumption, or use energy generated by renewable resources	80

ASPECTO: ÁGUA / Appearance: water	
EN8 Total de retirada de água por fonte / Total water withdrawal by source	45
EN9 Fontes hídricas significativamente afetadas por retirada de água / Water sources significantly affected by withdrawal of water	A água consumida é fornecida pela Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo – SABESP / The water consumption is provided by the Basic Sanitation Company of São Paulo – SABESP
EN10 Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada / Percentage and total volume of water recycled and reused	O Metrô reutiliza a água para a lavagem de trens, lavagem de túneis e também utiliza água de infiltração do Poço Sorocaba, porém o volume ainda não foi quantificado. / Metrô reuses water for washing trains, washing tunnels and also uses water infiltration from Sorocaba Well, but the amount has not been quantified.

GRI AMBIENTAIS / Environmental

INDICADORES / Indicators	PÁGINAS/INFORMAÇÕES / Pages/Information
ASPECTO: EMISSÕES, EFLUENTES E RESÍDUOS / Appearance: emissions, effluents and waste	
EN16 Total de emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa por peso / Total direct and indirect emissions of greenhouse gases by weight	76
EN17 Outras emissões indiretas relevantes de gases de efeito estufa, por peso / Other relevant indirect emissions of greenhouse gases, by weight	76
EN18 Iniciativas para reduzir as emissões de gases de efeito estufa e as reduções obtidas / Initiatives to reduce greenhouse gas emissions and reductions achieved	76
EN22 Peso total de resíduos, por tipo e método de disposição / Total weight of waste by type and disposal method	45
EN23 Número e volume total de derramamentos significativos / Total number and volume of significant spills	Não ocorreu nenhum derramamento significativo no período coberto / There were no significant spills in the period covered
ASPECTO: PRODUTOS E SERVIÇOS / Appearance: products and services	
EN26 Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços e a extensão da redução desses impactos / Initiatives to mitigate environmental impacts of products and services and extent of impact mitigation	62, 72
ASPECTO: CONFORMIDADE / Appearance: compliance	
EN28 Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não-monetárias resultantes da não-conformidade com leis e regulamentos ambientais / Monetary value of significant fines and total number of non-monetary sanctions for non-compliance with environmental laws and regulations	Não foram recebidas multas ou sanções pelo Metrô, no ano de 2010 / No fines or penalties received by Metrô, in the year 2010
ASPECTO: TRANSPORTE / Appearance: transport	
EN29 Impactos ambientais significativos do transporte de produtos e outros bens e materiais utilizados nas operações da organização, bem como do transporte de trabalhadores / Significant environmental impacts of transporting products and other goods and materials used in the operations of the organization, as well as transporting workers	Não houve nenhum impacto significativo. A empresa Silcon Ambiental é responsável pelo transporte e gerenciamento de resíduos. / There was no significant impact. The Silcon Ambiental company is responsible for transport and waste management.

GRI TRABALHISTAS / Labor

INDICADORES / Indicators	PÁGINAS/INFORMAÇÕES / Pages/Information
ASPECTO: EMPREGO / Appearance: employment	
LA1 Total de trabalhadores, por tipo de emprego, contrato de trabalho e região / Total workforce by employment type, employment contract and region	116
LA2 Número total e taxa de rotatividade de empregados, por faixa etária, gênero e região / Total number and rate of employee turnover by age group, gender and region	116
ASPECTO:RELAÇÕES ENTRE OS TRABALHADORES E A GOVERNANÇA / Appearance: relations between workers and governance	
LA4 Percentual de empregados abrangidos por acordos de negociação coletiva / Percentage of employees covered by collective bargaining agreements	100% dos empregados / 100% of employees
LA5 Prazo mínimo para notificação com antecedência referente a mudanças operacionais, incluindo se esse procedimento está especificado em acordos de negociação coletiva / Minimum notice period regarding operational changes, including if it is specified in collective bargaining agreements	Não há prazo. Varia em função da mudança/nível de impacto / There is no deadline. Varies depending on the change/impact level
ASPECTO: SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO / Appearance: health and safety at work	
LA6 Percentual de empregados representados em comitês formais de segurança e saúde, compostos por gestores e trabalhadores ligados a programas de segurança de saúde ocupacional / Percentage of workforce represented in formal joint management-worker of health and security by managers and workers related to safety programs of occupational health	100% dos empregados / 100% of employees
LA7 Taxa de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos relacionados ao trabalho por região / Rates of injury, occupational diseases, lost days, absenteeism and work-related fatalities by region	121
LA8 Programas de educação, treinamento, aconselhamento, prevenção e controle de risco em andamento para dar assistência a empregados, seus familiares ou membros da comunidade com relação a doenças graves / Education, training, counseling, prevention and risk control programs in place to assist employees, their families or community members regarding serious diseases	119
LA9 Temas relativos a segurança e saúde cobertos por acordos formais com sindicatos / Topics relating to health and safety covered in formal agreements with trade unions	119
LA10 Média de horas de treinamento por ano, por funcionário, discriminadas por categoria funcional / Average hours of training per year, per employee, by employee category	125
LA11 Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e para gerenciar o fim da carreira / Programs for skills management and lifelong learning that support the continued employability of employees and to manage career endings	125 - Planejamento pré aposentadoria em fase de implantação / Pre-retirement planning in the implementation phase
LA12 Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira / Percentage of employees receiving regular performance and career development	100% dos empregados / 100% of employees

ASPECTO: DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES / Appearance: diversity and equal opportunities	
LA13 Composição dos grupos responsáveis pela governança corporativa e discriminação de empregados por categoria, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade / Composition of governance bodies and breakdown of employees per category according to gender, age and other indicators of diversity	38, 116
LA14 Proporção de salário base entre homens e mulheres por categoria funcional / Ratio of basic salary between men and women by employee category	Não há distinção salarial / There is no distinction wage

GRI DIREITOS HUMANOS / Human Rights

INDICADORES / Indicators	PÁGINAS/INFORMAÇÕES / Pages/Information
ASPECTO: PRÁTICAS DE INVESTIMENTO E DE PROCESSO DE COMPRA / Appearance: investment practices and procedure for purchase	
HR1 Percentual e número total de contratos de investimentos significativos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos / Percentage and total number of significant investment agreements that include human rights clauses or that have undergone screening on human rights	Não foram realizados contratos de investimentos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos / It was not performed investment agreements that include human rights clauses
HR2 Percentual de empresas contratadas e fornecedores críticos que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos e as medidas tomadas / Percentage of significant suppliers and contractors that have undergone screening on human rights and the measures taken	O Metrô não submete fornecedores e empresas contratadas à avaliações referentes a direitos humanos / Metrô does not bring suppliers and contractors to human rights screening
ASPECTO: PRÁTICAS DE SEGURANÇA / Appearance: security practices	
HR8 Percentual do pessoal de segurança submetido a treinamento nas políticas ou procedimentos da organização relativos a aspectos de direitos humanos que sejam relevantes às operações / Percentage of security personnel trained in policies or procedures concerning aspects of human rights that are relevant to operations	100% do quadro do Corpo de Segurança Operacional foi submetido a treinamento / 100% of the staff of the Body of Operational Safety underwent training

GRI SOCIEDADE / Society

INDICADORES / Indicators	PÁGINAS/INFORMAÇÕES / Pages/Information
ASPECTO: COMUNIDADE / Appearance: community	
SO1 Natureza, escopo e eficácia de quaisquer programas e práticas para avaliar e gerir os impactos das operações nas comunidades, incluindo a entrada, operação e saída / Nature, scope and effectiveness of any programs and practices that assess and manage the impacts of operations on communities, including entering, operation and exiting	98, 104
ASPECTO: CORRUPÇÃO / Appearance: corruption	
SO2 Percentual e número total de unidades de negócios submetidas a avaliações de riscos relacionados a corrupção / Percentage and total number of business units analyzed for risks related to corruption	São realizadas periodicamente auditorias internas e externas que apesar de não serem específicas, podem identificar casos de corrupção / Internal and external audits are held periodically, and although not specific, can identify cases of corruption
SO3 Percentual de empregados treinados nas políticas e procedimentos anticorrupção da organização / Percentage of employees trained in anti-corruption policies and procedures of the organization	Não houve nenhum treinamento voltado à anticorrupção, porém o Código de Ética e Conduta é adotado pela Cia. do Metrô / There was no training focused on anti-corruption, but the Code of Ethics and Conduct is adopted by the Metrô Co.
ASPECTO: CONCORRÊNCIA DESLEAL / Appearance: unfair competition	
SO7 Número total de ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio e seus resultados / Total number of legal actions for anticompetitive behavior, anti-trust and monopoly practices and their results	Em análise processo instaurado pelo Ministério Público sobre processo de licitação de contratação das obras civis da Linha 5-Lilás / In analyzing the case brought by the Public Prosecutor on the bidding process for contracting of civil works for Line 5-Lilac
ASPECTO: CONFORMIDADE / Appearance: compliance	
SO8 Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não-monetárias resultantes da não-conformidade com leis e regulamentos / Monetary value of significant fines and total number of non-monetary sanctions for non-compliance with laws and regulations	Não foram recebidas multas pelo Metrô no ano de 2010 / No fines or penalties received by Metrô, in the year 2010

GRI PRODUTO / Product

INDICADORES / Indicators	PÁGINAS/INFORMAÇÕES / Pages/Information
ASPECTO: SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE / Appearance: health and safety of the customer	
PR1 Fases do ciclo de vida de produtos e serviços em que os impactos na saúde e segurança são avaliados visando melhoria, e o percentual de produtos e serviços sujeitos a esses procedimentos / Phases of the life cycle of products and services in which health and safety impacts are assessed for improvement, and percentage of goods and services subject to these procedures	42
PR2 Número total de casos de não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante o ciclo de vida, discriminados por tipo de resultado / Total number of incidents of non-compliance with regulations and voluntary codes related to the impacts of products and services on health and safety during the life cycle, by type of result	Não houve / None
ASPECTO ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS / Appearance labelling of products and services	
PR4 Número total de casos de não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados a informações e rotulagem de produtos e serviços discriminados por tipo de resultado / Total number of incidents of non-compliance with regulations and voluntary codes concerning product and labeling of products and services by type of result	Não houve / None
PR5 Práticas relacionadas à satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que medem essa satisfação / Practices related to customer satisfaction, including results of surveys measuring customer satisfaction	84, 92
ASPECTO: COMUNICAÇÕES DE MARKETING / Appearance: marketing communications	
PR6 Programas de adesão às leis, normas e códigos voluntários relacionados a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio / Programs for adherence to laws, standards and voluntary codes related to marketing communications, including advertising, promotion and sponsorship	O Metrô respeita as diretrizes do CONAR – Conselho de Autorregulamentação Publicitária / The Metro respects the guidelines of CONAR – Board of Advertising Self-Regulation
PR7 Número total de casos de não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultado / Total number of incidents of non-compliance with regulations and voluntary codes concerning marketing communications, including advertising, promotion and sponsorship by type of result	Não houve / None
ASPECTO: CONFORMIDADE / Appearance: compliance	
PR8 Número total de reclamações comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes / Total number of substantiated complaints regarding breaches of customer privacy and losses of customer data	Não houve / None
ASPECTO: COMPLIANCE / Aspecto: compliance	
PR9 Valor monetário de multas significativas por não-conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços / Monetary value of significant fines for non-compliance with laws and regulations concerning the provision and use of products and services	Não foram recebidas multas pelo Metrô no ano de 2010 / No fines or penalties received by Metro, in the year 2010



COMPANHIA DO METROPOLITANO DE SÃO PAULO – METRÔ
www.metro.sp.gov.br

EDIÇÃO
Edition

Projeto Gráfico / Produção
Graphic Project / Production

Sabiá Comunicação

Fotos
Photos

Izan Petterle e Arquivo Metrô

Tiragem
Copies

400 unidades

Impressão
Printing

Este relatório foi impresso pela Gráfica X, pelo processo offset, com tintas vegetais não prejudiciais ao meio ambiente, sobre papel couchê fosco 115g. A capa foi impressa pelo mesmo processo e tintas, sobre couchê fosco 250g com laminação fosca bopp.



Editado em
Edited in

Novembro/2011

Este relatório está disponível para download em:
www.metro.sp.gov.br

This report is available for download at:
www.metro.sp.gov.br

copyright © 2011-11
Companhia do Metropolitano de São Paulo – Metrô
Cópias desta publicação estão disponíveis na
Companhia do Metropolitano de São Paulo
www.metro.sp.gov.br

copyright © 2011-11
Companhia do Metropolitano de São Paulo – Metrô
Copies of this edition are available at Companhia do
Metropolitano de São Paulo
www.metro.sp.gov.br

COMPANHIA DO METROPOLITANO DE SÃO PAULO  **METRÔ**

SECRETARIA DOS
TRANSPORTES METROPOLITANOS

